

Emilia Kettunen ja Ida-Maria Pajukoski

Vuokratyövoiman käyttö ja maine Etelä-Pohjanmaan alueella

Barona Pohjanmaa Oy

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tradenomi (AMK, Liiketalous)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous, Tradenomi

Tekijät: Emilia Kettunen ja Ida-Maria Pajukoski

Työn nimi: Vuokratyövoiman käyttö ja maine Etelä-Pohjanmaan alueella

Ohjaaja: Petra Sippola

Vuosi: 2019 Sivumäärä: 61 Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Etelä-Pohjanmaan alueen ravintola- ja kaupan alan yritysten käsityksiä ja kokemuksia henkilöstövuokrauksesta ja sen maineesta. Opinnäytetyössä selvitettiin myös kehitysehdotuksia henkilöstöalan yritysten maineen ja palveluiden parantamiseen. Tämän työn toimeksiantajana toimi Barona Pohjanmaa Oy, jolle opinnäytetyö toteutettiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu kahdesta osuudesta, joista ensimmäisessä teoriaosuudessa käsiteltiin henkilöstövuokrausta käsitteenä ja toimialana sekä tarkasteltiin henkilöstöpalvelualan tilannetta nykypäivänä. Toisessa teoriaosuudessa tarkasteltiin imagoa, mainetta ja mielikuvia sekä niiden merkitystä yritystoiminnalle.

Tutkimusosuus toteutettiin Webropol- kyselyllä, joka lähetettiin sähköisesti Baronan olemassa oleville asiakkaille sekä yrityksille, jotka eivät ole käyttäneet aikaisemmin Baronan henkilöstöpalveluita. Kyselyssä yhdistettiin piirteitä määrällisestä- sekä laadullisesta tutkimuksesta. Kyselyssä käytettiin vastausvaihtoehtoina monivalinta- ja avoimia kysymysmuotoja.

Kyselyn perusteella saatiin selville, että yritykset ovat huolissaan henkilöstövuokrauksen kautta tulevien työntekijöiden sopeutumisesta ja sitoutumisesta yritykseen, sekä heidän ammattitaitonsa laadusta. Vastaajat myöskin toivat ilmi huolen työntekijöiden huonosta saatavuudesta sekä oppilaitosyhteistyön heikkoudesta. Pääpiirteittäin yritykset olivat tyytyväisiä henkilöstöpalvelualojen yrityksiin, sekä he kokivat että henkilöstövuokrauksesta on ollut hyötyä heidän yritykselleen.

Avainsanat: henkilöstövuokraus, henkilöstöpalvelu, maine, mielikuva, käyttäjäyritys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Business and Culture

Degree programme: Business Management

Authors: Emilia Kettunen and Ida-Maria Pajukoski

Title of thesis: Use and reputation of agency-hired labour in South Ostrobothnia

Supervisor: Petra Sippola

Year: 2019 Number of pages: 61 Number of appendices: 2.

The aim of this thesis was to study opinions and experiences of South Ostrobothnian restaurant and retail-sector companies of agency-hired labour and its reputation. The thesis also looked for suggestions for the improvement of the reputation and services of staffing companies. The thesis was commissioned by Barona Pohjanmaa Oy.

The theoretical section deals first with the hiring of personnel as a concept and as an industry, and looks at the current situation in the human resources industry. The second part of the section focuses on image, reputation and associations, and their importance for business.

The study was conducted through a Webropol survey sent electronically to Barona's existing customers and to companies that had not previously used Barona's staffing services. The survey combined features of quantitative and qualitative research and included multiple-choice and open-ended questions.

The survey revealed that the companies are concerned about agency-hired staff's adaptability and commitment to the company, as well as about the quality of their professional skills. The respondents also expressed their concern about the poor availability of staff and scarce cooperation with educational institutions. Overall, however, the companies were pleased with the companies in the staffing industry and thought that the hiring of labour had been beneficial to their business.

Keywords: hiring of labour, staffing services, reputation, image, user company

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Opinnäytetyön tausta	7
1.2 Opinnäytetyön rakenne	9
1.3 Tavoitteet	9
1.4 Toimeksiantaja	10
2 HENKILÖSTÖPALVELUALA.....	12
2.1 Henkilöstövuokraus käsitteenä.....	12
2.2 Henkilöstöpalvelu toimialana.....	14
2.3 Henkilöstövuokraus nykypäivänä	15
2.4 Henkilöstövuokrauksen yleiset sopimusehdot ja Korkeimman oikeuden päätökset.....	18
3 HENKILÖSTÖVUOKRAUKSEN IMAGO, MIELIKUVA JA MAINE .	23
3.1 Imago ja mielikuva käsitteenä	23
3.2 Maine käsitteenä	25
3.3 Maineen rakentaminen.....	26
3.4 Mielikuva henkilöstövuokrauksesta	27
3.5 Maine henkilöstövuokrauksessa	29
3.6 Maineen merkitys henkilöstöpalvelualan yrityksille	31
3.7 Maine henkilöstöpalvelualan liiton näkökulmasta	32
4 TUTKIMUSONGELMA.....	34
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite	34
4.2 Tutkimusmenetelmät.....	34
4.3 Tutkimuksen kohderyhmä	36
4.4 Tutkimusprosessi	37
4.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	37

5	TUTKIMUSTULOKSET	39
5.1	Perustiedot.....	39
5.2	Kokemusta henkilöstövuokrauksesta	41
5.3	Vastaajat, joilla ei kokemusta henkilöstövuokrauksesta	46
5.4	Yleiset kysymykset.....	49
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	53
6.1	Pohdinta	53
6.2	Johtopäätökset.....	54
	LÄHTEET	58
	LIITTEET	61

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kaavio 1. Vuokratyöntekijän, -välittäjän sekä -käyttäjän välinen sopimus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6).	8
Kaavio 2. Vastanneen yrityksen henkilöstömäärä.....	39
Kaavio 3. Kuinka moni yrityksistä oli käyttänyt henkilöstövuokrausta aikaisemmin.	40
Kaavio 4. Mitkä seikat johtivat yrityksen käyttämään henkilöstövuokrausta.....	41
Kaavio 5. Kuinka moni koki henkilöstövuokrauksesta olleen apua yritykselleen...	43
Kaavio 6. Ennakkokäsitykset henkilöstövuokrauksesta.	46
Kaavio 7. Minkälaisena vastaaja kokee henkilöstövuokrauksen.	47
Kaavio 8. Voisiko yritys kuvitella käyttävänsä henkilöstövuokrauspalveluita.....	48
Kaavio 9. Kuinka moni vastaajista kokee henkilöstöpalvelut hyödyllisinä.	51
Kuva 1. Baronan käyttämä logo (Barona Intranet 2018).	11

Käytetyt termit ja lyhenteet

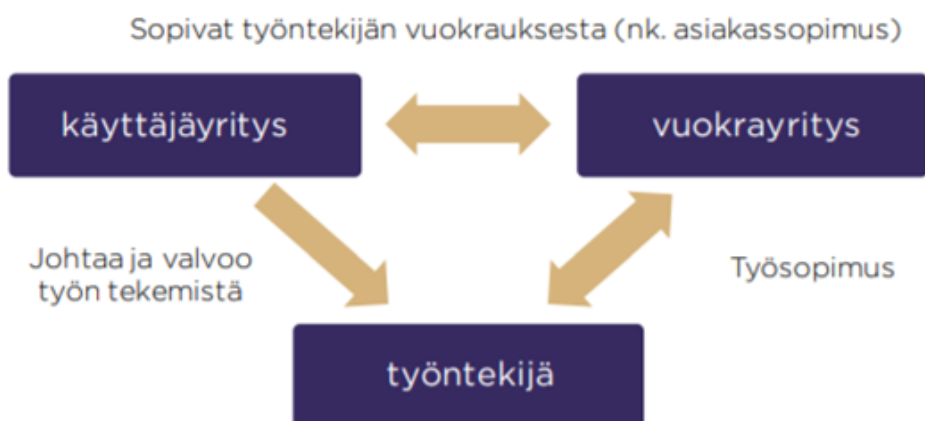
Palvelupuoli	Palvelupuoli sisältää yrityksiä ravintola- ja kaupanalalta. Palvelupuolella tehdään pääsääntöisesti asiakaspalvelutyötä.
Käyttäjäyritys	Henkilöstöpalveluyrityksen asiakas, joka vastiketta vastaan vuokraa työntekijän käyttöönsä.
Henkilöstöpalvelu- yritys	Yritys, joka tarjoaa asiakasyrityksille erilaisia henkilöstöpalveluita, kuten henkilöstövuokrausta. Henkilöstöpalveluyritys on vastuussa työntekijöiden työsuhteen hallinnasta kokonaisuudessaan.
Henkilöstövuokraus	Henkilöstöpalveluyrityksen työntekijä, joka vastiketta vastaan vuokrataan käyttäjäyritykselle.
Osaajapooli	Työntekijöistä muodostettu ryhmä, joilla on vaadittu osaaminen tietyn yrityksen tai ammattinimikkeen tehtäviin.

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Lähtökohtana tälle opinnäytetyölle toimi halu selvittää henkilöstövuokrauksen käyttöä ja mainetta Etelä-Pohjanmaalla ja oppia ymmärtämään, yritysten näkökulmia henkilöstövuokrausta kohtaan. Henkilöstöpalveluala ja erityisesti henkilöstövuokraus on monelle tuntematon, eikä välttämättä ymmärretä yrityksien toimintaa ja palveluita täysin. Opinnäytetyön aihe valikoitui opinnäytetyön tekijöiden ja toimeksiantajan mukaan, sillä tutkimuksen avulla saadaan parempi käsitys syistä, jotka johtavat henkilöstövuokrauksen käyttöön tai sen käyttämättömyyteen.

Henkilöstövuokrauksella tarkoitetaan Hietalan (2014, 13) mukaan järjestelyä, jossa työnantajan työntekijä työllistetään toiseen yritykseen vastiketta vastaan. Hietala toteaa henkilöstövuokrauksessa olevan kolme osapuolta, jotka tyypillisesti ovat: henkilöstövuokrausyritys, käyttäjäyritys, sekä työntekijä. Vuokratyöntekijä on työsuhhteessa henkilöstövuokrausyritykseen, joka vuokraa työntekijän vastiketta vastaan käyttäjäyritykselle. Tanskasen (2012, 125) mukaan vuokratyön erityispiirteenä on niin sanotusti kolmikantainen suhde, jonka vuoksi vuokratyöntekijällä on käytännössä kaksi työnantajaa. Henkilöstövuokrausalan yritys on siis varsinainen työnantaja, mutta koska vuokratyöntekijä suorittaa työtehtävät käyttäjäyrityksessä, on silloin myös käyttäjäyritys työnantaja roolissa vuokratyöntekijälle.



Kaavio 1. Vuokratyöntekijän, -välittäjän sekä -käyttäjän välinen sopimus (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6).

Viitala, Vettensaari ja Mäkipelkola (2006, 10) ovat tutkineet vuokratyötä, ja he toivat esille jo vuonna 2006, että vuokratyömarkkinat ovat kehittyneet viime vuosina ja sekä tarjonta, että kysyntä ovat lisääntyneet ja monipuolistuneet. Tutkimukseen on osallistunut yrityksen henkilöstöresursointia hoitavia ammattilaisia, vuokratyöntekijöitä, ammattiliittojen edustajia sekä vuokrausyritysten edustajia (mts. 29).

Viitala ym. (2006, 11) ovat nostaneet esille muun muassa viime vuosikymmenen laman, olevan yksi syy, sille miksi yritykset ovat etsineet joustavampia ratkaisuja henkilöstön resurssointiin. Tämä on heidän mukaansa näkynyt esimerkiksi lyhytaikaisen työn ja vuokratyövoiman käytön lisääntymisenä, sekä toimintojen ulkoistamisena. Viitala ym. ovat haastatelleet erilaisia yritys edustajia ja esimerkiksi Henkilöstöpäällikkö B on haastattelussaan kertonut yrityksen suurimmaksi hyödyksi oman byrokratian vähenemisen, henkilöstövuokrauksen käyttämisessä, sillä työvoima on ulkoistettua. Tanskanen (2012, 41) nostaa esille Lehdon ym. (2005) ajatuksen vuokratyövoiman käytöstä. Hänen mukaansa työnantajat pyrkivät välttämään vakituisen työntekijän tuomia riskejä käyttämällä henkilöstövuokrausta.

Tutkimuksen yhtenä osuutena Viitala ym. (2006, 136) ovat tutkineet mielipiteitä vuokratyövoiman käytöstä. Heidän mukaansa suhtautuminen vuokratyöhön on

haastateltujen keskuudessa ollut ristiriitaista ja hämmentynyttä. Väite perustuu pitkälti alan tottumattomuuteen ja epävarmuuteen siitä, että vuokratyösuhteita ei hoideta kunnolla. Vastaukset painottuivat tutkimuksessa Viitalan ym. mukaan riippuen henkilön taustasta.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, kahdesta teoriaosuudesta ja tutkimusosuudesta, sekä johtopäätöksistä. Ensimmäinen teoriaosuus käsittelee henkilöstöpalvelua toimialana, sekä tarkemmin itse henkilöstövuokrausta ja sen yleisiä sopimusehdoja, jotka sitovat henkilöstöpalvelualan yrityksiä. Toisessa teoriaosuudessa käsitellään tarkemmin käsitteenä mielikuvaa, imagoa ja mainetta sekä maineen vaikutusta yritystoiminnalle, sekä henkilöstöpalvelualan yrityksille.

Teoriaosuuden jälkeen opinnäytetyö käsittelee valittua tutkimusmetodia, kohderyhmää, tutkimuksen luotettavuutta ja tutkimusongelmaa sekä sen pohjalta laadittua kyselyä. Johdannossa yhdistetään teoria ja tutkimus, joiden pohjalta luodaan konkreettisia parannusehdotuksia henkilöstöpalvelualan maineen kasvattamiseksi, sekä alan tunnettuuden lisäämiseksi.

Opinnäytetyöntekijät työskentelevät Barona Pohjanmaa Oy:n palveluksessa, joten opinnäytetyössä on teorian lisäksi tuotu omia kokemuksia esille oman työkokemuksen pohjalta. Toinen tekijöistä työskentelee palvelualan HR-Koordinaattorina, ja toinen teollisuuden toimialan HR-Koordinaattorina.

1.3 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, minkälaisia käsityksiä ja kokemuksia Etelä-Pohjanmaan ravintola- ja kaupanalan yrityksillä on henkilöstövuokrauksesta nykyäänä ja minkälaisia kehitysehdotuksia yrityksillä on henkilöstöalan palveluihin.

Opinnäytetyön pyrkimyksenä on myöskin selvittää yritysten mielikuvia henkilöstöpalvelualan yritysten maineesta sekä ottaa selvää, minkälaisena käyttäjäyritykset ovat kokeneet henkilöstövuokrauksen yrityksessään.

Opinnäytetyön tutkimusosuus koostuu laadullisesta sekä määrällisestä tutkimuksesta, jossa kyselyn perusteella pyritään selvittämään Etelä-Pohjanmaan alueen palveluyritysten näkökulmia ja käsityksiä henkilöstövuokrauksesta. Kyselyllä on lähestytty Baronan jo olemassa olevia asiakasyrityksiä, palvelupuolen alalla, sekä yrityksiä, jotka eivät käytä Baronan henkilöstöpalveluita. Tällä pyritään selvittämään mitkä syyt ovat johtaneet yritykset henkilöstövuokrauksen käyttöön, minkälaisia kokemuksia yrityksillä on henkilöstövuokrauksesta sekä syitä sille, miksi tietyt yritykset eivät käytä henkilöstövuokrauspalveluita.

Tutkimuksen pohjalta opinnäytetyöllä pyritään tuomaan esiin vallitsevia käsityksiä henkilöstövuokrauksesta, sekä keinoja, joilla henkilöstöpalveluyritysten mainetta ja yritysten tietämystä alasta voitaisiin parantaa erityisesti Etelä-Pohjanmaan alueella. Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on myöskin kartoittaa tarkemmin yritysten kokemuksia henkilöstövuokrauksen käytöstä ja laatia niiden pohjalta kehittämisehdotuksia toimintatapoihin.

1.4 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Barona Pohjanmaa Oy, joka on osa Barona Oy konsernia. Barona Oy toimii valtakunnallisesti Suomessa, mutta myös kansainvälisesti Pohjoismaissa ja Euroopassa. Barona Oy työllistää vuosittain noin 30 000 työntekijää, erilaisille toimialoille, yli 700 asiantuntijan voimin. Barona operoi kansainvälisesti 10 eri maassa ja Suomessa yrityksellä on toimisto yli 30:llä paikkakunnalla. (Barona [23.10.2019].)

Barona Pohjanmaa Oy toimii kolmessa kaupungissa; Vaasassa, Kokkolassa ja Seinäjoella. Toimihenkilöitä yrityksessä on noin 22, mukaan lukien harjoittelijat ja osa-aikaiset työntekijät. Alueen toimialoihin kuuluvat Teollisuus, Felx (Flexible industries), HoReCa (hotelli, ravintola, catering), Myynti ja Kauppa, Rakennus sekä Työkykypalvelut. Muita toimialoja alueella hoidetaan pääkaupunkiseudun toimistoilta.

Barona on perustettu Helsingissä vuonna 1999, jolloin kaksi opiskelijaa Markus Oksa ja Mikko Leppänen huomasivat rakennustyömaalla huutavan pulan rakennusmiehistä. Työntekijöiden tarpeesta Markus ja Mikko saivat ajatuksen, jossa yritys yhdistäisi osaavat tekijät ja työvoimaa tarvitsevat yrityksen, ja tästä syntyi Barona. Nykypäivänä Barona on kasvanut suomen suurimmaksi henkilöstöpalvelualan yritykseksi, joka tarjoaa monipuolisesti ratkaisuja yrityksen henkilöstötarpeisiin. (Barona Intranet 2018.)

Barona pyrkii kehittämään ratkaisuja, joilla ihmiset ja yritykset voivat kasvaa. Yritys tarjoaa asiakkailleen näkemyksellisen kumppanuussuhteen ja henkilöstöratkaisut, joissa on otettu huomioon kaikki yrityksen kehityskaaren erilaiset vaiheet. Vaiheita on esimerkiksi yrityksen kasvu, toiminnan optimointi, muutostenhallinta sekä vastuullinen sopeuttaminen. Baronan palvelutarjontaa kuuluu rekrytointi, työnantajan mielikuvan kehittäminen, henkilöstövuokraus, työkykyjohtaminen sekä ulkoistusratkaisut. (Barona [23.10.2019].)



Kuva 1. Baronan käyttämä logo (Barona Intranet 2018).

2 HENKILÖSTÖPALVELUALA

2.1 Henkilöstövuokraus käsitteenä

Henkilöstövuokraus on järjestely, missä työnantajan työntekijät työllistetään toiseen yritykseen vastiketta vastaan (Hietala 2014, 13). Hietala määrittää, että työvoiman vuokrauksesta löytyy kolme eri osapuolta, jotka ovat vuokrausyritys, vuokratyöntekijä sekä käyttäjäyritys. Vuokratyöntekijä määritellään henkilöksi, joka on vuokrausyrityksen kanssa työsuhteessa ja hänen tarkoituksenaan on tehdä työtä käyttäjäyrityksissä. Vuokrausyrityksellä tarkoitetaan henkilöitä, jotka tekevät yrityksessä työsopimuksia vuokratyöntekijöille ja työllistävät näitä käyttäjäyrityksiin. Tästä vastikkeena vuokrausyritys saa sopimuksessa määritetyn käyttäjäyrityksen Hietala (s.14) määrittää henkilöiksi, jotka valvovat ja johtavat vuokratyöntekijän työtä ja he saavat hyödyn vuokratyöntekijän työpanoksesta. Työvoiman vuokrauksella ja alihankinnalla on erona se, että työnantajan työnjohtovalta siirtyy käyttäjäyritykselle mutta vuokrausyritys ei ole vastuussa työtuloksesta (Hietala, s.17).

Viitala ym. (2006, 14) tuovat ilmi, että henkilöstövuokraus vähentää käyttäjäyrityksen liiketoiminnan riskiä, mutta yritys ei silti siirrä riskiä työvoimaa vuokraavalle yritykselle. Tämä perustuu Viitalan ym. mukaan vuokratyöntekijöiden työsopimusten pituuteen, sillä yleisesti ottaen määräaikainen työsopimus solmitaan käyttäjäyrityksen työtarpeen mukaan. Näin ollen heidän mukaansa liikeriski siirtyy vuokratyöntekijöille itselleen. Viitalan ym. mukaan henkilöstövuokrausyritys saa voittoa työntekijöiden vuokratoiminnasta ja mikäli asiakkaalla ei ole tarvetta työntekijälle, ei palkkakustannuksia henkilöstövuokrausyritykselle synny.

Hietala (2014,19–22) näkee kuitenkin, että vuokratyöhön liittyy paljon hyviä puolia, kuten esimerkiksi työpaikkojen ja työskentelyaikoihin liittyvä vaikutusvalta sekä lisäansioiden mahdollistaminen. Tämä mahdollistaa sen, että saadaan työmarkkinoille sellaisia henkilöitä, jotka eivät muuten välttämättä työllistyisi. Käyttäjäyrityksen kannalta antaa henkilöstövuokraus nopean ja ennen kaikkea joustavan lisätyövoiman mahdollisuuden esimerkiksi nopeissa työvoimatarpeen muutoksissa, arvioi Hietala (s. 19–22). Nopeiden työvoimatarpeiden muutoksien lisäksi yritykset käyttävät vuok-

ratyövoimaa myös ruuhkahuipuissa, projekteissa sekä myöskin aktiivisena rekrytointikanavana. Näin ollen vuokratyövoimalla voidaan helpottaa vakituisen henkilöstön paineita ja kuormitusta.

Yritys saattaa ostaa ulkopuolista työvoimaa käyttöönsä myös siitä syystä, että kyseinen työtehtävä ei välttämättä kuulu yrityksen omaan ydintoiminta-alueeseen tai tapoihin toimia (Elomaa 2011, 16). Erityisesti pienemmillä yrityksillä voi työntekijän palkkaaminen omille kirjoille olla iso riski, eikä pienempikokoisilla yrityksillä ole välttämättä tarpeeksi henkilöstöpuolen osaamista ja näin ollen henkilöstövuokraus on suotuisa tapa jatkaa liiketoimintaa (mp.). Henkilöstöpalveluyritystenliiton vuonna 2018 tekemän vuokratyöntekijätutkimuksen mukaan vastanneista 70% kokee olevansa innostunut työstään ja 88% voisi suositella vuokratyötä omille tuttavilleen (HPL 2018).

Kun tarkastellaan henkilöstövuokrauksen ongelmia, nousee esille sana epävarmuus, arvioi Hietala (2014, 22). Tällä hän tarkoittaa epävarmuustekijöitä käyttäjäyrityksen näkökulmasta esimerkiksi vuokratyöntekijöiden sitoutuneisuudessa ja osaaamisessa. Lisäksi epävarmuutta ja tehokkuuden alentumista aiheuttaa vuokratyövoiman vaihtuvuus ja heidän perehdyttämisensä. Vuokratyöntekijän kannalta taas epävarmuutta luo työsuhteen keston liittyvät epävarmuudet sekä aina vuokratyöntekijälle ei ole tarjolla esimerkiksi työyhteisön turvaa tai etuisuuksia (mts. 23). Vuokratyöntekijöille ei myöskään aina ole tarjolla koulutuksia, koska eivät välttämättä aina kuulu varsinaisesti yrityksen henkilöstöön tai sen järjestelmiin. Tämänkaltaisissa tilanteissa työhön liittyvät epävarmuudet saattavat kuormittaa työntekijää. Elomaa (2011, 17) arvioi, että työntekijä voi kokea epäoikeuden mukaiseksi lyhyet määräaikaiset työsuhteet, mitkä usein pohjautuvat käyttäjäyrityksen ja työnantajayrityksen välisiin sopimuksiin.

Suomessa työvoiman vuokrauksen juuret ulottuvat 1960-luvulle, mutta sen varsinaisen käytön yleistyminen on alkanut vahvasti vasta 1990-luvulla (Viitala ym. 2006, 14). Vuokratyövoiman käytön voidaan katsoa yleistyneen nopeasti Suomessa, sillä sen osuus koko työvoimasta kaksin- tai kolminkertaistui aikavälillä 1996–2006. Kasvu jatkui edelleen vuoteen 2009, milloin taloudellinen tilanne vaikutti heikentävästi vuokratyövoiman käyttöön. Tämän jälkeen kasvu jatkui ja vuokrahenkilöstön

määrä vakiintui 1% palkansaajista (Hietala 2004, 18). Henkilöstövuokrausta liiketoimintana ja sen käyttöä Suomessa ja ulkomailla ei ole tutkittu paljon. Aihetta on alettu tutkimaan Suomessa vasta vuosina 1997–2004 (Viitala ym. 2006, 29).

Työsopimuslaki (L 26.1.2001/55) määrittelee vuokratyön olevan työntekijän ja henkilöstövuokrausyrityksen välinen työsuhde, jossa työntekijä vastiketta vastaan vuokrataan käyttäjäyritykselle. Vuokratyöntekijä on siis henkilöstöpalveluyrityksen palkkalisilla ja saa siten työsuhteeseen kuuluvat palvelut, kuten työterveyspalvelut käyttöönsä henkilöstöpalvelualan yritykseltä. Käyttäjäyritys on vastuussa työntekijän työnjohtamisesta, sekä valvonnasta työntekopaikalla. Käyttäjäyritys on myös sitoutunut noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa työehtosopimusta, sekä suomenlainsäädäntöä.

2.2 Henkilöstöpalvelu toimialana

Henkilöstöpalveluala on Suomessa merkityksellisessä asemassa ihmisten työllistämisessä. Henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat asiakkailleen ratkaisuja henkilöstötarpeisiin esimerkiksi vuokratyövoiman ja rekrytointien avulla. Muita merkittäviä henkilöstöpalvelualan tarjoamia palveluita ovat muun muassa soveltuvuusarviointit, työllisyys- ja työkykypalvelut, ammatillinen kuntoutus sekä ulkoistaminen ja alihankinta. (HPL, [23.10.2019].)

Henkilöstöpalveluyritykset auttavat yrityksiä rekrytointitarpeissa ja etsii yrityksille sopivimmat työntekijät. Alalla toimivat yritykset ovat ammattitaitoisia ja alan asiantuntijoita. Henkilöstöpalveluyrityksillä on käytössään toimivimmat rekrytointikanavat sekä tarvittavat resurssit rekrytointiprosessien läpi viemiseen laadukkaasti. Yritykset ulkoistavatkin usein rekrytointinsa tai muita henkilöstöhallintoon liittyviä asioita henkilöstöpalvelualan yrityksille heidän verkostojen, joustavuuden ja nopean reagoinnin vuoksi. Henkilöstöpalvelualan yrityksillä myöskin päivitetyn ja laaja kuva työntekijämarkkinoiden tilanteesta ja saatavuudesta. (HPL, [23.10.2019].)

2.3 Henkilöstövuokraus nykypäivänä

Henkilöstövuokrauksen palveluja on viime vuosina käyttänyt yli 18 000 yritystä tai julkisyhteisöä ja kotitalouksistakin palveluja on hyödyntänyt noin 1400 (Hietala 2014, 19). Yleisintä henkilöstövuokraus on yksityisellä sektorilla esimerkiksi elektro- niikka- ja sähköteollisuudessa. Julkisen sektorin puolella vuokratyövoiman käyttö on yleistä vain sosiaali- ja terveysalalla. Henkilöstöpalvelualan yritysten määrä ja lii- kevaihto on nousseet huomattavasti vuokratyövoiman käytön lisääntyessä (mp.). Vuonna 2017 palkansaajista vuokratyöntekijöiden osuus oli 2% ja yhteensä ala työl- listi noin 100 000 työntekijää eri aloille, kertoo tilastokeskus (HPL 2018).

Tanskanen (2015, 46) mukaan syynä sille, ettei vuokratyö ole yleistynyt kaikille aloille Suomessa on se, että usein työvoiman hintaa tärkeämpää on saada ammat- titaitoista työvoimaa. Hänen mukaansa voidaankin ajatella, että vuokratyömuoto so- pii paremmin suorittavaan työhön, kuin korkeaa ammattitaitoa vaativiin työtehtäviin. Anttilan (2018, 127) mukaan myös työpaikan koko vaikuttaa oleellisesti vuokratyö- voiman käyttöön. Hänen mukaansa mitä suurempi yritys on, sitä enemmän yrityk- sellä on vuokratyöntekijöitä. Anttilan (s.127) mukaan yritykset, joiden henkilöstö- määrä on 250-499 työntekijää, käyttävät kaikkein yleisemmin henkilöstövuokrausta. Hän jatkaa (s.128), että näistä yrityksistä 78 % käyttää henkilöstövuokrausta. Yli 500 työntekijän yrityksissä vastaava luku on 63 %. Keskisuurissa yrityksissä, joissa työntekijä määrä on 50-99, henkilöstövuokrauksen käyttöprosentti on 65 %. Pie- nemmissä yrityksissä noin joka viides käyttää henkilöstövuokrausta.

Pohjanmaan alueen hotelli-, ravintola-, ja kaupanalalla eli palvelupuolen aloilla on havaittavissa, että yritykset päätyvät usein henkilöstövuokrauksen käyttämiseen pääosin kahdesta syystä; yritys ei ole saanut itse työpaikkojaan täytettyä tai heillä on vaihtelua työvoiman tarpeessa, kuten esimerkiksi sesonkien aikana. Nykypäi- vänä yritysten tulisi olla kiinnostavia ja näkyviä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, jotta he saavat rekrytointeihinsa työnhakijoita. Monilla yrityksillä ei kuitenkaan ole tähän käytettävissä omia resursseja. Henkilöstövuokraus on yrityksille nopea ja helppo tapa reagoida omiin työvoimatarpeen vaihteluihin, ja saada esimerkiksi ekstratyöntekijöitä ja sairauslomien sijaistajia omien tarpeiden mukaisesti. Yritys us-

koo vahvasti, että Pohjanmaan alueella henkilöstövuokraus tulee yleistymään edelleen, sillä esimerkiksi Ideaparkin ja 1000 uuden työpaikan syntyminen Seinäjoelle tulee vaikeuttamaan osaavan työvoiman saantia entisestään.

Palvelupuolen aloilla työsuhteiden muodot vaihtelevat paljon, riippuen yrityksen tarpeesta. Yleisin tapa työllistää työntekijä kohdeyritykseen palvelualoilla on keikkatyösuhde. Tällöin työntekijä on henkilöstöpalveluyritykseen keikkatyösuhteessa, eikä häntä sido tietyt tuntimäärät tai päivämäärät. Työntekijä saa käyttäjäyrityksestä keikkatyövuoroja satunnaisesti, ja työntekijä saa valita, ottaako hän työvuorot vastaan. Käyttäjäyritykset työllistävät myöskin määräaikaisiin työsuhteisiin esimerkiksi kesätyöntekijöitä, jolloin voidaan osoittaa varma tarve työntekijälle sesongin ajaksi. Harvemmin käytetty työsuhteen muoto on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Käyttäjäyritykset saattavat joskus ulkoistaa koko henkilöstönsä henkilöstöpalveluyritykselle, jolloin usein käytetään toistaiseksi voimassa olevan työsuhteen muotoa. Yleensä kun toistaiseksi voimassa oleva työsuhde on ajankohtaista, siirtyy työntekijä käyttäjäyrityksen omille henkilöstölistoille.

Herrala (15.11.2018) on kirjoittanut Kauppalehden artikkelissa, että vuokratyön suurin suosio on jo menossa ohi ja kasvuodotukset henkilöstöpalvelualan yrityksille ovat tasaantuneet. Herrala on artikkelissaan viitannut Henkilöstöpalvelualan liiton toimitusjohtajan Merru Tuliaran sanoihin kasvun hidastumisesta. Tuliaran mukaan esimerkiksi yksi syy sille, miksi henkilöstöpalvelualojen kasvu on hidastunut, on ennustettu talouskasvun hiipuminen vuonna 2019. Tuliaran mukaan yritykset ovat varovaisempia talouden hidastumisen vuoksi, tai ovat saattaneet vakinaistaa aiempaa vuokratyövoimaa. Suurin syy kuitenkin Tuliaran mukaan kasvun hiipumiselle on kuitenkin työvoimapula, sillä ammattitaitoisen työvoiman saatavuus jarruttaa henkilöstöpalvelualan yritysten kasvua.

Herrala (15.11.2018) kirjoittaa että huhtikuussa 2018 julkaistun EK:n suhdannebarometrin mukaan henkilöstöpalveluiden suhdannetilän olevan kaikkien aikojen enätystasolla verrattuna vuosiin 2005–2007. Henkilöstöpalveluiden liikevaihto on pysynyt nousujohteisena vuodesta 2013 eteenpäin.

Räisänen (9.3.2018) on kirjoittanut Kauppalehden artikkelissa henkilöstöpalvelualan yritysten koulutuksien lisäämisestä palvelutarjontaansa. Hänen mukaansa työn

kohtaanto-ongelma on lisännyt uudenlaisten koulutuspalveluiden kysyntää henkilöstöpalvelualan yrityksillä. Työhön kouluttaminen on Räisäsen mukaan uusin trendi henkilöstöpalvelualalla. Räisänen on artikkelissaan haastatellut *Academic Workin* toimitusjohtajaa Stefan Heinrichsiä. Yrityksen liikevaihto kasvoi yli 50 prosenttia, kun yritys on käynnistänyt Academy-koulutuskonseptin, jossa koulutettiin parikymmentä koodaajaa. Heinrichsin mukaan koulutuksen käyneet ovat työllistyneet suunnitellusti ja uusi koulutus on aloitettu, jossa mukana on tällä kertaa kolmekymmentä uutta koodaajaa.

Räisäsen (9.3.2018) haastatteleman Heinrichin mukaan perustelut koulutuksen aloittamiselle on uuden osaamisen kouluttaminen aloilla, jossa tarvitaan uudenlaista osaamista nopeasti. Hänen mukaansa perinteinen koulutusjärjestelmä ei taivu tämän kaltaisiin ratkaisuihin, joten tarvitaan uudenlaisia koulutuksen muotoja. Heinrich uskoo moduulimaisen oppimisen olevan tulevaisuutta, jossa peruskoulutuksen jälkeen työelämässä kouluttaudutaan uudelleen suurellakin koulutustasolla.

Herrala (20.8.2019) on julkaissut uudemman artikkelin Kauppalehdessä henkilöstövuokrauksen hidastumisen vaikutuksista, jotka näkyvät nyt Euroopassa. Herralan mukaan työvoiman kysyntä laantuu parhaillaan Euroopassa ja erityisesti hiljentyminen näkyy Saksassa, Ranskassa, Italiassa ja Pohjoismaissa. Artikkelissaan Herrala mittaa hidastumista maailman suurimpiin henkilöstöpalvelualan yrityksiin kuuluvan *Adecco Groupin* liikevaihdon heikkenemisellä. Vuosi sitten yrityksen palvelukysyntä kasvoi vielä kiivaasti, mutta nyt on havaittavissa hiipumista jokaisessa kvartaalissa. Artikkelissa Herrala tuo ilmi *Adecco Groupin* toimitusjohtaja Alain Dehaze näkemyksen työvoiman kysynnän heikkenemisestä. Hänen mukaansa taloudellinen epävarmuus heijastuu useasta eri lähteestä samanaikaisesti.

Talouden kasvun hidastumista on myös havaittavissa henkilöstövuokrauksessa Etelä-Pohjanmaan alueella, sillä vuokratyöntekijöiden määrä on hiipunut ja asiakkaiden kanssa keskusteltaessa yritysten tulevaisuuden näkymät esimerkiksi tilauskannassa ovat heikentyneet. Talouden hiipuminen on vaikuttanut tällä hetkellä pääasiassa vain teollisuuden toimialaan. Aihetta voidaan kuitenkin ajatella tapahtumaketjuna, joka vaikuttaa myös muihin toimialoihin tulevaisuudessa, esimerkiksi kuluttajien ostokäyttäytymisen hiipumisena.

2.4 Henkilöstövuokrauksen yleiset sopimusehdot ja Korkeimman oikeuden päätökset

Henkilöstövuokrausta säätelee Suomen lainsäädäntö, sekä alakohtaiset työehtosopimukset, kuten myös työsuhteissa yrityksen ja työntekijän välillä. Lisäksi henkilöstövuokraukseen sovelletaan myös Henkilöstöpalveluliiton laatimia yleisiä sopimusehtoja. (HPL YSE 2018.)

Yleiset sopimusehdot koskevat henkilöstöpalvelualan yrityksen (jäljempänä "HPY"), sekä asiakasyrityksen (jäljempänä "asiakas") välistä sopimusta, henkilöstövuokrauksesta. Sopimuksessa määritellään ehdot henkilöstöpalvelualan yrityksen työntekijän toimittamisesta asiakasyritykselle vastiketta vastaan. Tässä tapauksessa HPY on työntekijän juridinen työnantaja, mutta asiakasyritys vastaan työntekijän työnjohdosta sekä valvonnasta ja työntekemiseen liittyvistä järjestelyistä. Työ suoritetaan tilaavan asiakkaan työtiloissa, sekä asiakkaan työvälineillä. (HPL YSE 2018.)

Sopimuksessa määritellään HPY:n yleisiksi velvollisuuksiksi, huolehtia että työhön valittu henkilö on asiakkaan antamiin tietoihin perustuen soveltuva henkilö kyseiseen työtehtävään. HPY:n tulee kohtuudella selvittää, että henkilö vastaa asiakkaan ilmoittamia vaatimuksia esimerkiksi koulutukseltaan tai kokemukseltaan kyseisistä työtehtävistä. Tämän lisäksi HPY vastaa työntekijän henkilöstökuluista kuten palkasta, sosiaalikulusta ja vakuutuksista, jotka ovat laissa määrätty. HPY noudattaa työsuhteessa työaikalainsäädäntöä (L 5.7.2019/872), viranomaismääräyksiä, voimassaolevaa työehtosopimusta, sekä Henkilöstöpalvelualan laatimia toimintaperiaatteita, sekä muita ohjeistuksia kuten ulkomaalaisen työntekijän rekrytoinnista määritetyt pelisääntöjä tai henkilötietojen käsittelyn käytäntöjä. (HPL YSE 2018.)

Asiakkaan yleisiä velvollisuuksia on antaa HPY:lle riittävät tiedot työntekijältä edellytettävältä koulutukselta, työkokemukselta sekä terveysvaatimuksista työtehtävää

kohtaan. Lisäksi tulee myös työntekijä kohtaisesta antaa tiedot seuraavista: työtehtävä, työntekopaikka, tilauksen syy ja kesto, työaika, työn erityispiirteet, sovellettava työehtosopimus ja mahdollinen paikallinen sopiminen, joka voi vaikuttaa työntekijän etuuksiin tai palkkaukseen. Asiakkaan on välittömästi myös ilmoitettava, mikäli yllämainituissa tiedoissa jokin kohta muuttuu. (HPL YSE 2018.)

Mikäli asiakas tietää, että työnteko keskeytyy tilapäisesti tilauksen aikana, tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti HPY:lle tilausta tehdessä. Asiakas on myös sitoutunut noudattamaan työntekijän osalta voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja sovellettavaa työehtosopimusta. Työntekijälle tulee antaa työehtosopimuksen mukaiset tauot sekä lepoajat, työnteko on järjestettävä niin että työntekijällä on mahdollisuus lain tai työehtosopimuksen mukaisesti lomata, vapaisiin tai muihin poissaoloihin. Asiakas voi erillisellä sopimuksella sopia työntekijän kanssa lisä- ja ylityötä, lain (L 5.7.2019/872) ja työehtosopimusten määrittämällä tavalla. Lisäksi asiakkaan tulee antaa HPY:lle tiedot HPY:n työnantajavelvoitteiden täyttämistä varten. (HPL YSE 2018.)

Asiakas on vastuussa työntekijän oikeudenmukaisesta sekä tasavertaisesta kohtelusta suhteessa asiakkaan omiin työntekijöihin tai muihin vuokratyöntekijöihin. Asiakas sitoutuu noudattamaan tasa-arvolakia (L 30.12.2014/1329), yhdenvertaisuuslakia (L 30.12.2014/1325) vuokratyöntekijän osalta ja muutoinkin pidättäytymään työntekijän epäasiallisesta kohtelusta työntekijän valinnassa, tilauksen kestäessä sekä tilauksen päättyessä. (HPL YSE 2018.)

Yleisien velvollisuuksien lisäksi sopimuksessa on määritelty työturvallisuus- ja työsuojelutavoitteet, reklamointi ja ilmoitukset, veloituksen perusteet, salassapito ja tietoturvallisuus, vahingonkorvausvastuu, ylivoimainen este, tilauksen voimassaolo, irtisanominen ja siirtäminen, sekä muut ehdot, sopimuksen tietosuoja ja lopuksi sovellettava laki ja oikeuspaikka. (HPL YSE 2018.)

Korkein oikeus on antanut vuokratyötä koskien kaksi päätöstä, jossa määräaikainen työehtosopimus on päättynyt, mutta sopimusta olisi tullut pitää toistaiseksi voimassaolevana, jolloin työsuhde on päättynyt ilman irtisanomisaikaa. Ensimmäinen päätös (KKO 2012:10.) on annettu vuonna 2012, jolloin määräaikainen työehtosopimus oli sol-

mittu A:n ja tilaavan asiakkaan välille ja määräaikaisuuden perusteena oli käyttäjäyrityksen työntekijää koskeva toimeksianto. Sopimus oli solmittu määräaikaisesti ajalle 15.5.2006–26.1.2007, mutta sopimuksessa oli määritelty sopimuksen määräaika päättyväksi, kun käyttäjäyrityksen työntekijää koskeva toimeksianto päättyy. Asiakasyritys ilmoitti määräajan päättyväksi ennen työsopimukseen merkittyä määräaika, palkan yritys maksoi määräajan viimeiseen päivään saakka. Korkein oikeus arvioi tapauksessa oliko työsopimuksen määräaikaisuudelle perusteet, vai katsottiinko sopimuksen olevan toistaiseksi voimassa oleva, jolloin työsopimuksen päättyminen olisi tapahtunut toisin. (KKO 2012:10.)

Korkein oikeus katsoi työsopimuksen olevan siis toistaiseksi voimassa oleva ja näin ollen Hovioikeuden ja Käräjäoikeuden päätökset kumottiin ja tapaus palautettiin vahingonkorvauksen ja oikeudenkäyntikulujen osalta Helsingin Käräjäoikeuteen, joka käsitteli tapauksen uudelleen työntekijä A:n hyväksi. (KKO 2012:10.)

Toinen korkeimman oikeuden päätös vuokratyötä koskien on annettu 16.5.2019 (KKO 2019:45), jolloin Korkein oikeus tarkasteli jälleen työsopimusten määräaikaisuuden perusteita. Tapauksessa kolmetoista työntekijää (työntekijät A-M) olivat olleet useilla perättäisillä määräaikaisilla työsuhteilla henkilöstövuokrausta harjoittavan yritys N Oy:n kautta vuokratyösuhteessa yrityksessä O Oy. Työntekijät vetosivat siihen, ettei määräaikaisille työsopimuksille ollut työsopimuslain (L 21.12.2010/1224) 1 luvun 3§:ssä tarkoitettua perusteltua syytä. Tapauksessa työsopimukset olivat tehty pelkästään riippuvaiseksi käyttäjäyrityksen työvoiman tarpeesta ja päätöksestä, eikä ratkaisussa ollut otettu huomioon KKO 2012:10 antamaa päätöstä saman kaltaisessa tilanteessa.

Korkein oikeus katsoi, että työsopimukset N Oy:n ja työntekijöiden välillä olivat tehty työnantajan aloitteesta määräaikaisiksi, ilman perusteltua syytä, jolloin työsopimuksia olisi siten pidettävä toistaiseksi voimassa olevina. Henkilöstöpalvelualan yritys määrättiin korvaamaan työntekijöilleen irtisanomisajan palkkaa ja lomakorvausta ja lisäksi korvausta työsopimuksen perusteettomasta päättämisestä. Hovioikeuden tuomiota tapauksessa ei muutettu Korkeimmassa oikeudessa. (KKO 2019:45.)

Vuoden 2019 Korkeimman oikeuden päätöksen jälkeen muun muassa Palvelualojen ammattiliitto PAM on kommentoinut asiaa verkkojulkaisussaan 29.5.2019. Tekstin kirjoittaja Iikkala (2019) on haastatellut PAMin ratkaisupäällikkö Arja Pohjolaa, ja Henkilöstöpalvelu liiton toimitusjohtaja Merru Tuliaraa. Pohjola sekä Tuliara ovat molemmat samaa mieltä Korkeimman oikeuden päätöksen (KKO 2019:45.) kanssa siitä, että erityishuomiota tulee kiinnittää määräaikaisten työsuhteiden syihin, sillä joissain tapauksissa määräaikaisuudet voivat olla laittomia.

Iikkalan (2019) haastattelema PAMin ratkaisupäällikkö Arja Pohjola kommentoi haastattelussa, että Korkeimman oikeuden päätös (KKO 2019:45) on hyvä muistutus vuokratyryityksille siitä, että myös vuokratyöntekijöiden työsuhteista olisi parempi tehdä toistaiseksi voimassa olevia, vaikka vuokratyö pääsääntöisesti on tilapäistä, ja kohdistuu tiettyyn toimeksiantoon. Poikkeuksena Pohjola kuitenkin mainitsee keikkaluontoisen työn, jota tehdään esimerkiksi useampaan eri ravintolaan. Jatkuva työsuhde on työntekijän kannalta parempi vaihtoehto, sillä työn loppuessa työntekijälle kuuluu maksaa irtisanomisajan palkkaa. Työnantajalla on myös takaisinottovelvoite ja velvollisuus tarjota muuta työtä. Pohjola pitää hyvänä asiana sitä, että Korkein oikeus antoi uuden päätöksen, joka tarkentaa vuonna 2012 annettua Korkeimman oikeuden päätöstä (KKO 2012:10). Pohjolan mukaan 2012 annettu päätös jätti tuomion hieman avoimeksi määräaikaisuuksien perusteiden tärkeydestä.

Iikkala (2019) haastatteli myös Henkilöstöpalvelualan liiton toimitusjohtaja Merru Tuliara, hän myös pitää myös tarpeellisena uusinta päätöstä ja on samaa mieltä Pohjolan kanssa siitä, että uusi päätös täsmentää vuonna 2012 annettua Korkeimman oikeuden päätöstä (KKO 2012:10). Iikkalan (2019) haastatteleman Tuliaran mukaan varsinkin toistuvissa määräaikaisuuksissa, on työnantajan syytä kiinnittää huomiota määräaikaisuuden perusteisiin. Hän pitää merkittävänä tietona myös sitä, että määräaikaisuuksien perusteita arvioidaan vuokratyryityksen tilanteen ja työntarjoamismahdollisuuden tilanteen mukaan, eikä käyttäjäryityksen perusteen mukaan solmia määräaikainen työsopimus.

Korkeimman oikeuden päätösten KKO 2012:10 ja KKO 2019:45, Pohjolan sekä Tuliaran asian käsittelyn perusteella voidaan todeta, että vuokratyryitysten on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota määräaikaisten työsopimusten perusteisiin, oman työn-

tarjoamis tilanteensa mukaan. Toinen huomiota vaativa asia on työsuhteiden päättäminen oikein tilanteen mukaan. Mikäli työntekijällä on useampi määräaikainen työsopimus, on tarkasteltava sopimuksia muodostetun kokonaisuuden perusteella ja pohdittava onko työjaksoa pidettävä toistaiseksi voimassa olevana jaksona, jolloin työntekijällä kuuluu lain mukaan olla irtisanomisaika

Korkeimman oikeuden tapaukset nostavat esille keskustelua vuokratyösuhteiden luotettavuudesta ja työntekijöiden oikeuksista. Työntekijät ovat enemmän tietoisia omista oikeuksistaan ja täten osaavat myös helpommin niitä vaatia. Henkilöstöpalvelualan yritysten näkökulmasta tällaiset tapaukset ja niiden uutisointi tietysti vähentää myös yrityksen luotettavuutta ja heikentää niiden mainetta työnhakijoiden silmissä.

3 HENKILÖSTÖVUOKRAUKSEN IMAGO, MIELIKUVA JA MAINE

3.1 Imago ja mielikuva käsitteenä

Rope (2000, 175) määrittelee imagon ja mielikuvan sisällöllisesti samaksi. Hänen mukaansa asiassa on kyse jonkun henkilön mielessä rakentuvasta kuvasta. Markkanen (1999, 25) tuo käsitykseen lisäksi ajatuksen siitä, että mielikuvan muodostumiseen vaikuttaa myös henkilön kokemukset sekä lähtökohdat. Rope (s.176) jakaa samat ajatukset Markkasen (s. 25) kanssa, mutta lisää imagon muodostumiseen myös henkilön tiedon, asenteen sekä henkilön uskomukset. Keskeistä tässä on kuitenkin Ropen (s. 176) mukaan se, että vain kokemukset ja tieto ovat tosikytkeittäisiä, eli perustuvat tapahtuneeseen asiaan tai olemassa olevaan tietoon. Asenteet, uskomukset ja tuntemukset ovat näkemyksiä ihmisen mielessä, eivätkä ne perustu välttämättä aiempiin kokemuksiin asiasta (mp.). Ropen (s. 176) mukaan keskeistä imagokäsitteessä on se, että siinä kiteytyvät kaikki asiat.

Grönroos (2015, 398) käsittelee imagon merkitystä yritystoiminnassa. Hänen mukaansa imagon ollessa suotuisa tai tunnettu, voidaan sitä ajatella voimavarana mille tahansa yritykselle. Grönroos (s. 398) tuo esille, että imagolla on kolmentasoinen tehtävä, jossa sen tehtävänä on viestiä odotuksista ja toimia suodattimena sekä se riippuu asiakkaiden kokemuksista ja odotuksista. Hänen mukaansa (s. 398–399) imagolla on myös neljäskin vaikutus, joka on erityisesti johdolle tärkeä, imago vaikuttaa sisäisesti työntekijöihin ja ulkoisesti asiakkaisiin.

Grönroos (2015, 398) mukaan imagon ensimmäinen tehtävä on viestiä odotuksista, yhdessä mainonnan ja myyntityön kanssa. Mikäli yrityksellä on myönteinen imago, on sen helpompi tehokkaasti viestiä asiakkailleen esimerkiksi suusanallisesti, jolloin myös asiakkaat ovat vastaanottavaisempia (mp.). Grönroosin (s. 398) mukaan kielteinen imago luo päinvastaisen tilanteen, kun taas neutraali imago on tehotonta.

Toisena tehtävänä Grönroos (2015, 398) tuo esille sen, että imago toimii suodattimena, eli mikäli imago yrityksellä on hyvä, siitä saa suojaa tilanteisiin, kun esimerkiksi tuote ei toimi halutulla tavalla. Hän tuo esille myös kääntöpuolen, mikäli imago

on huono ja tuote ei toimi halutulla tavalla, asiakkaat voivat olla entistä tyytymättömpiä tai jopa vihaisia tilanteeseen. Neutraali imago ei pahenna tilannetta, mutta ei luo myöskään suojaa vastaaviin tilanteisiin (mp.).

Kolmas asia, jonka Grönroos (2015, 398) tuo esille, on se, että imago perustuu asiakkaiden kokemuksiin ja odotuksiin jostain asiasta. Mikäli koettu palvelu on laadultaan imagon mukaista tai ylittää asiakkaan odotukset, imago vahvistuu, Jos taas laatu jää alle imagon mukaisen laadun, vaikutus on päinvastainen. Grönroosin (s. 399) mukaan mikäli imago ei ole asiakkaille selkeä, se muotoutuu asiakkaalle hänen oman kokemuksensa mukaisesti.

Neljäs tekijä, joka erityisesti on johdolle tärkeä, on Grönroosin (2015, 399) mukaan se, että imago vaikuttaa sisäisesti työntekijöihin ja ulkoisesti asiakkaisiin. Hän korostaa imagon selkeyttä ja sitä kuinka selkeä imago vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin organisaatiota kohtaan. Mikäli imago on epäselvä työntekijöille vaikuttaa se heidän suoriutumiseensa työssä, ja kun suoriutuminen on huonoa vaikuttaa se asiakkaiden kokemaan palveluun huonontavana asiana (mp.).

Yrityksen rakentaessa mielikuvaa tulee Ropen (2000, 176) mukaan ottaa huomioon strategiset päätökset ja se minkälaista kuvaa yritys lähtee kehittämään. Keskittykö yritys rakentamaan yrityskuvaa, tuotekuvaa vai niitä molempia? Ropen (s. 177) mukaan keskeiseksi käsitteeksi systemaattisessa rakennustyössä muodostuu mielikuvamarkkinointi. Tässä oleellista on sana tietoinen, kaikki ratkaisut tulevat perustua tietoihin päätöksiin, mielikuvan rakentamisessa. Toinen asia, jota Rope (s. 177) korostaa on se, että mielikuva on väline, jonka avulla yritys pyrkii saavuttamaan jonkun halutun, toisen tekemän toiminnan osaksi omia tavoitteitaan. Kirjoittajan mukaan mielikuva rakentuu kaikista ulospäin näkyvistä ja näitä tukevista elementeistä yrityksessä, tämän pohjalta voi Rope (s.177) todeta, että kaikki yrityksen markkinointi on mielikuvamarkkinointia, siinä mielessä, että kaikki yrityksen toimet omalta osaltaan vaikuttavat yrityksen mielikuvaan.

Grönroos (2015, 399) tarkastelee imagon tai mielikuvan kehittämistä yrityksessä todennukaisuuden kautta. Hänen mukaansa imagon kehittäminen tulee perustua todellisuuteen ja parannus- tai kehittämisohjelmia tulee tarkastella nykytilan kautta. Esimerkkinä hän antaa tilanteen, jossa yrityksen imago on tuntematon, mutta yritys

tästä huolimatta menestyy hyvin, tällöin Grönroosin (s. 399) mukaan on lisättävä markkinointiviestintää, mikäli taas yrityksen imago on huono ja palvelun laatu on huonoa, on ongelma jossain muualla kuin viestinnässä ja markkinoinnissa.

Rope (2000, 178) kuvaa mielikuvien muodostumisen koostuvan seuraavista asioista: kokemukset, yrityksen esille tuoma informaatio toiminnastaan, uskomukset, asenteet ja käsitykset, ennakkoluulot, tunteet ja perhe- sekä kulttuuritaustat. Näiden tekijöiden pohjalta Rope (mp.) voi todeta mielikuvan olevan: asenteellinen, tunnepohjainen, objektiivisesta totuudesta irtonainen, henkilökohtainen ja vilpittömään arvomaailmaan pohjautuva. Kirjoittajan mukaan tämä on tärkeää yritysten tunnistaa, sillä se on perusta kaikelle markkinointitoimenpiteille, mikäli lähtökohtana on tuottaa sellaista mielikuvatyötä, joka istuu ihmisen mielikuvan rakentumismekanismiin.

3.2 Maine käsitteenä

Heinonen (2006, 26–27) määrittelee maineen käsitteen yksinkertaistetusti niin, että se on sidosryhmien tekemä arvio ja käsitys organisaatiosta, jotka muodostuvat mielikuvien ja kokemusten perusteella. Hänen mukaansa, käsitteenä maine on laajempi kuin imago tai brändi, koska se kattaa kaikki organisaatioon liittyvät sidosryhmät. Aulan ja Heinosen (2011, 12) mukaan yrityksen maine muodostuu tarinoista, jotka kiertävät sidosryhmissä erilaisissa kohtaamisissa ja vuorovaikutustilanteissa.

Kuten Heinonen (2006, 9) arvioi, on maine nousemassa tärkeään asemaan, kun keskustellaan organisaatioihin ja yrityksiin liittyvistä asioista. Hänen mukaansa, vaikka maineen merkitystä korostetaan liiketoiminnassa, silti harvassa yrityksessä edelleenkin keskitytään maineen johtamiseen, mittaamiseen tai rakentamiseen. Kuten Aula ja Heinonen (2011, 8) kertoo, on internet ja erityisesti sosiaalinen media tehneet maineesta ja sen vahingoittuvuudesta merkittävän asian. Heidän mukaansa yrityksen hyvä maine on aikamme liiketoiminnassa yritykselle erittäin merkittävää aineetonta pääomaa. Heinonen (s. 13–14) on tutkimuksessaan viitannut vuonna 2004 Maailman talousfoorumien yhteydessä tehtyyn tutkimukseen, jonka tuloksista selvisi, että jopa 92% kansainvälisestä liikkeenjohdosta pitää mainetta liiketoimintastrategian merkittävänä osana. Hänen mielestään tärkein syy sille, miksi maineen merkitystä liiketoiminnalle mietitään yritysjohdossa, on kilpailu.

Pihan (2015) mukaan maine ei ole jokin irrallinen tai erillinen asia, sitä ei voi suojella tai rakentaa, vaan se on yksinkertaisesti yrityksen tekojen summa. Yrityksen teot ja niistä kertominen ovat avainasemassa, kun puhutaan yrityksen vaikutuksesta sidosryhmiin. Piha viittaa kirjassaan Robert Phillipsin (2015) kirjoittamaan kirjaan: *Trust Me, PR is Dead*. Phillips listaa kaksi suurinta syytä siihen, miksi PR on kuollut yrityksissä. Ensimmäinen syy on se, että yritysten maine on PR-temppuja ja maineenhallintaa, sen sijaan että mainetta johdettaisiin aktiivisesti. Toinen syy Phillipsin mukaan on se, että yritykset eivät tunnu hyväksyvän sitä tosi asiaa, että maailma tällä hetkellä on kaaosta. Asioita tapahtuu todella nopeaan tahtiin, ja yritykset eivät kykene pysymään muutosten mukana. Maine on yrityksille tärkeä pääoma, mutta sitä ei pyritä systemaattisesti kasvattamaan.

Pihan (2015) mielestä yrityksen kannalta on tärkeämpää käsitellä mainetta laajemmasta näkökulmasta. Hänen mukaansa yritysten tulee huomioida yhä useampaa sidosryhmää, sillä pelkät asiakkaat eivät riitä. Nykypäivänä Pihan mukaan voimme olla samanaikaisesti erilaisissa rooleissa yhtä aikaa, esimerkiksi rahoittajina ja ostajina. Hänen mukaansa sidosryhmät sekoittuvat ja roolit sidosryhmissä muuttuvat ja monimutkaistuvat. Maineessa Pihan mukaan on kyse laajalti yrityksen vaikutuksesta, yhteiskunnan odotuksista ja lisäarvosta tai haitasta, jota yritys voi tarjota tai aiheuttaa asiakkailleen. Lopuksi hän muistuttaa, että kaikki ovat myös muissakin, kuin asiakkaan rooleissa.

3.3 Maineen rakentaminen

Hyvä maine rakentuu kuudesta eri kokonaisuudesta, jonka muodostaa yrityskulttuuri ja johtaminen, tuotteet ja palvelut, muutos- ja kehityskyky, julkinen kuva, yhteiskuntavastuu sekä menestyminen, arvioi Heinonen (2006, 30) viitaten laajaan suomalaiseen tutkimukseen. Näiden kokonaisuuksien tärkeysjärjestykseen vaikuttaa hänen mukaansa vahvasti aika ja kulttuuri.

Heinosen (2006, 17–19) mukaan hyvään maineeseen tarvitaan tarinoita yrityksen taustalta, mutta ne pelkästään eivät riitä hyvän maineen rakentamiseen, vaan siihen

vaaditaan myös hyvä ja laadukas tuote tai palvelu. Hänen mukaansa maine vaikuttaa merkittävästi suomalaisen kuluttajan ostopäätökseen, kuten kirjassa viitattu suomalainen tutkimus kertoo. Heinonen näkee, että erityisesti silloin, kun kilpailevien yritysten tuotteiden tai palveluiden erot ovat pieniä, korostuu maineen merkitys ostopäätökseen, eli siis toisin sanoen hyvällä maineella yrityksen vetovoima kuluttajiin paranee.

Hyvä maine on Pihan (2015) mukaan parhaimmillaan yritykselle suuri kilpailuetu, jota muut eivät voi kopioida. Maine riippuu kuitenkin siitä, minkälaista maineyö yrityksessä on. Pihan mukaan on kaksi hyvin erilaista tapaa suhtautua maineyöhön. Ensimmäiseksi on hänen mukaansa yrityksiä, joille maineyö on osa PR:ää ja viestintää. Yrityksiä, jotka tekevät hyväntekeväisyyttä ja taktisia toimenpiteitä, mutta lopputulos on päälle liimattu maine. Pihan mielestä päälle liimattu maine, ei heijasta yrityksen ydin tavoitteita, ja se saattaa aiheuttaa paljon ristiriitaisia viestejä ulospäin. Tällainen maine ei ole kilpailuetuna pitkäaikainen, sillä se on helppo kopioida.

Toinen tapa suhtautua maineyöhön on Pihan (2015) mukaan, sisäänrakennettu ja strateginen maine. Tämä kertoo yrityksen todellisesta toiminnasta paremmin kuin PR-teot. Hän nostaa esille organisaation kulttuurin kokonaisuudessaan, joka tukee strategiapohjaista maineen rakentumista yrityksessä, sillä se liittyy vahvasti yrityksen liiketoimintaan. Tällöin maineyö ei ole Pihan mukaan kasa viestintäosaston toimenpiteitä, vaan aidosti ja oikeasti yrityksen strategisia valintoja. Strategista maineyötä on hänen mukaansa vaikeampi kopioida ja siksi se luo paremmat mahdollisuudet yritykselle onnistua kestävämmän maineen luomisessa.

3.4 Mielikuva henkilöstövuokrauksesta

Viitala ym. (2006, 136) ovat tutkineet mielipiteitä vuokratyövoimasta ja heidän mukaansa käsitys vuokratyötä on ristiriitainen ja hämmentynyt. Osittain väitettä voidaan perustella alan tuntemattomuudella, kuten Rope (2000, 178) edellä mainitsee, perustuu mielikuva pitkälti kokemuksiin, uskomuksiin, asenteisiin ja käsityksiin, ennakkoluuloihin, tunteisiin, perhe- sekä kulttuuritaustoihin ja yrityksen ulkoiseen viestintään.

Tämän tiedon pohjalta voidaan tehdä johtopäätös siitä, että henkilöstövuokraus on tuntematon käsite, eikä ihmisillä ole siitä kokemuksia tai ennakko käsityksiä. Ennakoluuloja on varmasti helpoin muodostaa asiasta, joista ei tarkalleen tiedä mutta on kuullut. Monet alan kirjailijat muun muassa Rope (2000) ja Grönroos (2015) painottavat markkinoinnin merkitystä positiivisten mielikuvan ja yrityksen imagon luonnissa. Oikeanlaisen markkinoinnin avulla voidaan siis luoda ihmisille positiivisia käsityksiä tuntemattomasta asiasta.

Viitala ym. (2006, 136) ovat nostaneet tutkimuksessaan esille ammattiliittojen huolen työntekijöiden sopeutumisesta käyttäjäyritykseen. Tätä ammattiliitot ovat perustelleet kielteisellä käsityksellä vuokratyöstä. Viitalan ym. (s. 136) mukaan ammattiliiton edustajat ovat nähneet monissa tapauksissa, vuokratyön laajenemisen ongelmana työntekijöiden sopeutumisessa työyhteisöön käyttäjäyrityksessä. Ongelma kohtina on noussut muun muassa suhtautuminen vuokratyöntekijöihin, vuokratyön epävarmuus, naisen asema vuokratyössä sekä vuokratyöntekijän työoikeudellinen asema (mp.). Aihe käsittelee jälleen kielteistä mielikuvaa henkilöstövuokrauksessa ja vuokratyössä.

Viitala ym. (2006, 139) mukaan pahimpana nähtiin tilanne, jossa vakituista henkilökuntaa irtisanotaan ja tilalle palkataan ulkoistettua vuokratyövoimaa. Näin ollen vuokratyö nähtiin joissain määrin uhkana ihmisten työsuhteiden pysyvyydelle, sekä palkkatasolle. Tutkimuksessa Viitalan ym. (s. 139) mielestä hyväksyttävänä nähtiin vuokratyövoiman käyttöä silloin, kun asia on perusteltu kunnolla käyttäjäyrityksen puolesta. Tällaisia syitä olivat esimerkiksi työn projektiluonteisuus, ruuhkahuippu ja sijaisuus (mts.139). Ammattiliittojen edustajat ovat kuitenkin tuoneet esille sen, että edellä mainittuja syitä on joissain tapauksissa käytetty väärin (mp.). Vuokratyöntekijälle tehdään useita lyhyitä määräaikaista sopimuksia, joita jatketaan, vaikka todellinen tilapäisyyden tarve tiedettäisiinkin jo ennen ensimmäisen sopimuksen solmimista. Lisäksi sopimuksia saatetaan jatkaa myös sijaisuuden jälkeen, ilman pätevää perustetta.

Tanskanen (2012, 38) on tutkinut vuokratyöntekijöiden työelämän laatua. Hän myös nostaa esiin tutkimuksessaan, että vuokratyöntekijöiden työsuhteet ovat verrattuna muihin työntekijöihin yleisemmin määräaikaista, sekä lisäksi heidän työsuhteiden

kesto on myös lyhyempi. Tämä voi tietysti olla yksi merkittävä tekijä sille, miksi esimerkiksi ammattiliitot näkevät vuokratyön huonompana asiana kuin työllistymisen suoraan käyttäjäyritykseen.

3.5 Maine henkilöstövuokrauksessa

Hakala (5.1.2018) on koonnut Taloussanomien artikkelissa yhteen ihmisten kokemuksia vuokratyöstä. Työntekijöiden kertomien kokemusten joukosta nousee aiheita, joita on opinnäytetyössä käsitelty jo aiemmin. Hakala kirjoittaa, että esimerkiksi työntekijöiden mennessä työhaastatteluun, on paikan päällä selvinnyt, ettei työpaikka ilmoituksen taustalla ole mitään varsinaista yritystä, vaan ilmoitus on avoin hakemus. Hakalan mukaan työntekijät ovat kokeneet tullessaan huijatuiksi ja että vuokratyötä välittävät yritykset ovat halunneet työntekijöitä, vain omaan rekisteriinsä.

Hakalan (5.1.2018) kokoamien kommenttien perusteella moni ajattelee henkilöstövuokrauksen yleistymisen ikävänä ilmiönä. Monet tuovat esille sen, ettei lomarahoja makseta vuokratyöntekijöille, eikä palkka ole lähellekään sama, kuin työntekijöillä, jotka työskentelevät käyttäjäyrityksessä. Hakala tuo artikkelissaan myös ilmi työnhakijoiden tuhtumuksen siihen, ettei työntekijöille kerrota mitään, irtisanomissuojaa ei ole, eikä työntekijää arvosteta ollenkaan. Lisäksi Hakala kertoo työntekijän kommentoineen, että vuokratyö on myös vaikuttanut käyttäjäyritykseen, sillä työvoima vaihtuu nopeasti, jolloin työnlaatu kärsii. Hakalan mukaan yritykset eivät halua sitoutua henkilöstövuokrauksen kautta tuleviin työntekijöihin, mutta työntekijöiden pitäisi sitoutua yritykseen.

Sofia Heikkilä on kirjoittanut Baronan blogikirjoituksessa (25.10.2019) myytistä, jossa todetaan henkilöstövuokrauksen kautta työllistymisen olevan riski. Blogikirjoitus on ensimmäinen osa, kolmen kirjoituksen julkaisusarjasta. Blogissa Heikkilä oikoo ensimmäisenä väitettä siitä, että vuokratyö on pelkkää pätkätyötä. Totuus hänen mukaansa on, että työllistäminen vuokratyöyritysten kautta on yrityksille joustavampaa, mutta samalla se on joustavaa myös työntekijälle.

Heikkilä (25.10.2019) nostaa esille esimerkin kiinteistövälityksestä ja joustavasta työn vaihdosta. Kodin kuin työn tulee tuntua oikealta ja niille usein asetetaan myös tiettyjä vaatimuksia, omien tarpeiden mukaan. Heikkilän mukaan tulee kuitenkin tilanteita, jolloin niin työtä kuin kotiakin tulee vaihtaa, jolloin henkilöstövuokrauksen kautta se käy helpommin ja ilmaiseksi. Esimerkiksi Baronan kautta työllistyvällä on Heikkilän mukaan kattava valikoima asiakasyrityksiä, joihin on mahdollisuus työllistyä, mikäli työntekijän osaaminen ja työpaikan vaatimukset kohtaavat. Baronan voisi Heikkilän mukaan mieltää objektiivisena urakumppanina, jos työntekijällä on tarvetta löytää uusi suunta työuralleen.

Toinen ennakkoluulo Heikkilä (25.10.2019) mukaan on se, että työntekijöitä haetaan, mutta ei kerrota tarkasti käyttäjäyritystä taustalla. Tämä luo vaikutelman, että yritystä ei taustalla ole, vaan vuokrayritys kerää vain osajia omaan osajapooliinsa. Heikkinen toteaa totuuden olevan sen, että taustalla on paljon asiakkuuksia, joille etsitään samantyyllisiä työntekijöitä yhtä aikaa. Barona kuitenkin aina lähtökohtaisesti pyrkii löytämään oikeanlaisen tekijän käyttäjäyrityksen tarpeisiin. Heikkilä painottaa sitä, että Baronan liiketoiminta perustuu suurimmaksi osaksi rekrytointiin ja työpaikkojen löytäminen työnhakijoille on osa arjen toimintaa, joten yritys ei koskaan huvikseen etsi osajia vaihtopenkille. Heikkilä toteaa, että aina on työilmoituksessa oikea käyttäjäyrityksen tarve työntekijälle. Usein tilanteet saattavat vaihtua nopealakin aikataululla, jolloin Heikkisen mukaan saattaa ulospäin näyttäytyä myös siltä, että työntekijöitä etsitään ilman käyttäjäyrityksen tarvetta.

Heikkilän (25.10.2019) blogikirjoituksen perusteella ennakkoluuloja ihmisiltä löytyy edelleen, vaikka henkilöstövuokraus on kasvava ala nykypäivänä. On kuitenkin erityisen tärkeää ymmärtää maineen ja ennakkoluulojen vaikutusta yrityksen liiketoiminnalle.

Mainetyö on jatkuvaa ja päivittäistä henkilöstöpalvelualojen yrityksissä ja hyvin hoidettu työllistäminen tuo usein myös jatkuvuutta henkilöstöpalvelualan yrityksen ja työntekijän välille, sekä vahvistaa positiivista mainetta työntekijän kokemuksen perusteella.

3.6 Maineen merkitys henkilöstöpalvelualan yrityksille

Aula ja Heinonen (2011, 21–23) näkevät maineelle neljää erilaista mutta kuitenkin toisiinsa sekoittuvia vaikutustapoja. Nämä voidaan nimetä heidän mukaansa arvostus-, arvo- ja suojavaikutus sekä hyväksi tekemisen vaikutukseen. He kuvailevat arvostusvaikutuksen heijastavan yleisön positiivisia näkemyksiä yrityksestä. Arvostuksen mukana tulee heidän mielestään myöskin luottamus mikä kartuttaa yrityksen mainetta ja nämä asiat tukevat vahvasti toisiaan. Heidän mainitsemassaan arvovaiikutuksessa on kyse vahvasti taloudellisista asioista. Maineella on heidän mukaansa vahva vaikutus yrityksen pääoman tuottoon ja näin ollen taloudelliseen kehitykseen. Aulan ja Heinosen (s. 21–23) näkemyksen mukaan, maineella on selkeä suojavaikutus, sillä se suojelee yritystä kriisitilanteissa eräänlaisena turvatyynynä. Suojavaikutus on heidän mukaansa nähtävillä myöskin pörssissä hyvämaineisille yrityksille positiivisena asiana. Heidän mielestään (mp.) hyväksi tekemisen vaikutusta voidaan perustella yksinkertaisesti yhtälöllä, hyvyys on yhtä kuin menestys. Tähän voidaan liittää myöskin vahvasti työnantajamaine ja sielläkin hyvän maineen aikaansaama motivaatio.

Maine luokitellaan aineettomaksi pääomaksi, mutta silti se on todellista ja sen vaikutukset saattavat olla yritykselle yhtä vahvat kuin aineellisenkin pääoman vaikutukset, näkevät Aula ja Heinonen (2011, 22). Heidän mielestään mainepääoman vaikutus ja arvo voivat olla suurempia kuin muiden varojen arvo. Näin ollen yrityksen tulisi tietää, käytetäänkö tätä pääomaa tarpeeksi hyödyksi.

Merja Mähkä kirjoittaa Elinkeinoelämän keskusliiton Suomi huomenna blogissa 7.3.2019 haastattelustaan, jossa vastaajana toimii Barona Oy:n toimitusjohtaja Minna Vanhala-Harmanen. Hänen mukaansa vuokratyön maine on parantunut ja alun perin kauhisteltu työmuoto on tullut jäädäkseen. Vanhala-Harmanen haastattelun mukaan henkilöstövuokraus on vain osa suurta palettia, joka sisältää myös paljon muitakin palveluita kuten, suorarekrytointi asiakkaalle, ammatillista kuntoutusta ja erilaisia rekrytointi koulutuksia.

Vanhala-Harmanen haastattelun (7.3.2019) mukaan Baronan työ on taikoa työntekijöitä, silloinkin kun yrityksiltä loppuvat keinot. Hän tuo esille myös erilaisia keinoja

työntekijöiden löytämiseen, kuten Uudenkaupungin autotehtaan työntekijöiden rekrytointi rekkakiertueella, tai työntekijöiden työntekopaikan vieminen Espanjaan, sillä hänen mielestään Espanjaan on joissain tapauksissa helpompi rekrytoida, kuin esimerkiksi Joensuuun.

Haastattelussaan Vanhala-Harmanen (7.3.2019) tuo lisäksi esille erilaisen työvoimapulan nykyaikana, sillä sopivia tekijöitä on yhä vaikeampi löytää suuresta määrästä työttömiä huolimatta. Lisäksi digitalisaatio, nykyiset työelämän tarpeet, koulutus ja ulkomailta rekrytointi ovat asioita, joita hän korostaa, kun mietitään henkilöstöpalvelualan yrityksiä, sekä niiden toimintaa tulevaisuudessa.

Perustuen aikaisempiin lähteisiin ja omiin havaintoihin voidaan todeta, että maineella on suuri merkitys henkilöstöpalvelualan yrityksille. Maineen voidaan katsoa vaikuttavan sekä työnhakijoiden että asiakasyritysten käsityksiin ja tahtotilaan käyttää henkilöstöpalvelualan yritystä. Huono maine vaikeuttaa henkilöstöpalvelualan yrityksiä laadukasta toimintaa, sillä maineella on vaikutusta työnhakijoiden saataavuuteen mikä taas heijastuu suoraan asiakkaille tarjottuun palvelun laatuun. Lähteiden ja kokemusten perusteella voidaan myös katsoa huonon maineen vaikeuttavan yhteistyötä asiakasyrityksien kanssa, sillä huonon maineen perusteella muodostetut asenteet henkilöstövuokrausta kohtaan eivät johda sujuvaan yhteistyöhön.

3.7 Maine henkilöstöpalvelualan liiton näkökulmasta

HPL, eli henkilöstöpalveluiden liitto on julkaissut (15.10.2019) nettisivuillaan uutisen, jossa puhutaan henkilöstöpalvelualan maineystä, jota on rakennettu jo 30 vuotta. HPL:n toimitusjohtajan Merru Tuliaran mukaan yhteisten pelisääntöjen luominen on yksi tapa parantaa henkilöstöpalvelualan imagoa. Vuonna 2009 on laadittu henkilötietojen käsittelyyn yhteiset käytännösäännöt ja rekrytoijan muistilista ulkomaalaisen rekrytoinnille, työpaikkailmoituksen laatimiseen, sekä hyvään rekrytointiin. (HPL 15.10.2019.)

Vuonna 2006 on otettu askel ammattimaisempaan toimintaa asiakassopimuksissa, jolloin laadittiin ensimmäiset yleiset sopimusehdot henkilöstöpalvelualan yrityksen,

sekä asiakasyrityksen välille. Yleisiä sopimusehtoja on päivitetty vuonna 2018. Lisäksi rekrytointiin on luotu 2009, yleiset sopimusehdot, jotka koskevat kaikkia henkilöstöpalvelualan yrityksiä. (HPL 15.10.2019.)

Henkilöstöpalvelualan mainetta on myös pyritty parantamaan markkinoinnilla. Ensimmäisen kerran vuonna 1990 on hallitus pohtinut alan yhteistä markkinointia, jolloin lähdettiin Helsingin seudun puhelinluettelon, keltaisten sivujen ilmoituksesta. Markkinoinnissa on menty eteenpäin ja vuosien varrella on muun muassa järjestetty vuokratyöviikkoja, messuja ja vuokratyöntekijätutkimuksia, joka on sittemmin teetetty jo kahdeksan kertaa. (HPL 15.10.2019.)

Vuonna 2010 alan imagon parantamiseksi HPL alkoi auktorisoida, eli virallistaa jäsenyrityksiään. Tällöin kaikki vähintään vuoden tai yhden tilikauden toimineet henkilöstöpalvelualan yritykset pystyivät hakea auktorisointia. Vuonna 2013 auktorisointia uudistettiin, mutta sittemmin se on tullut tiensä päähän ja jatkossa HPL aikoo parantaa henkilöstöpalvelualan mainetta liiton brändin alla. (HPL 15.10.2019.)

4 TUTKIMUSONGELMA

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia Etelä-Pohjanmaan ravintola- ja kaupalan yritysten käsityksiä sekä kokemuksia vuokratyövoimaa kohtaan. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitkä syyt ovat johtaneet yrityksen käyttämään henkilöstövuokrausta, minkälaisia kokemuksia henkilöstövuokrausta käyttävillä yrityksillä on henkilöstövuokrauksesta sekä minkälaisia käsityksiä sellaisilla yrityksillä on, jotka eivät henkilöstövuokrausta ole yrityksessään käyttäneet. Henkilöstövuokrausta käyttäviltä yrityksiltä tiedusteltiin myös heidän kehittämissuhteita palveluun liittyen. Tutkimuksessa kartoitetaan myös yleisesti yritysten mielipiteitä ja näkökulmia henkilöstöpalvelualaa ja erityisesti henkilöstövuokrausta kohtaan. Sellaisilta yrityksiltä, jotka eivät olleet henkilöstövuokrausta yrityksessään vielä käyttäneet, tiedusteltiin sitä, että näkevätkö yritykset sen kuitenkin mahdollisena toimintatapana tulevaisuudessa.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa on piirteitä kvalitatiivisesta, sekä kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Tähän on päädytty sillä, että kyselytutkimus sisältää monivalintakysymyksiä, joita voidaan esittää numeraalisesti ja tilastollisesti, mutta myös avoimia kysymyksiä, joissa kysytään vastaajien omia mielipiteitä aiheesta. Yhdistämällä nämä kaksi tutkimusmetodia saadaan kyselytutkimuksessa helpommin vastauksia, sillä monivalintakysymyksiin on yleensä helpompi vastata, kuin pohdintaa vaativiin avoimiin kysymyksiin. Avoimia kysymyksiä on laitettu kyselyyn kuitenkin muutamia, täsmentämään monivalintakysymyksiä. Tässä opinnäytetyössä on koettu parhaaksi yhdistää määrällisen, sekä laadullisen tutkimustyylin piirteitä, jotta aiheesta saadaan mahdollisimman selkeä mutta ajankohtainen kuva.

Määrällinen tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus on Vilkan (2007, 14) mukaan tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeraalisesti. Lisäksi tutkimustulokset pyritään

myös tulkitsemaan ja selittämään olennainen tieto numeroiden avulla. Tämä tutkimus tapa vastaa kysymyksiin, kuinka moni, kuinka paljon tai miten usein. (mp.) Määrällisessä tutkimuksessa Vilkan (s. 15) mukaan on olennaista myös tiedon strukturointi, eli se että jokainen kyselyyn vastaava henkilö ymmärtää kysymyksen samalla tavalla. Lisäksi tutkimusta tulisi Vilkan (s.16) mukaan myös mitata, eli ryhmitellä tai luokitella vastaajat erilaisten muuttujien mukaan, kuten ikä, sukupuoli tai ammatti. Opinnäytetyön tutkimuksessa ei kuitenkaan ole tarvetta vastaajien mittaamiselle, sillä se ei tässä kyselyssä vaikuta lopputulokseen.

Määrällisessä tutkimuksessa tulee Vilkan (2007, 16) mukaan tutkijan toimia objektiivisena, eli puolueettomana tulosten tarkastelijana. Hänen mukaansa tällä tarkoitetaan sitä, että tutkittu ja tutkija eivät esimerkiksi henkilökohtaisesti tapaa, jolloin tutkimuksen tulos pysyy puolueettomana. Tulosten tulkinnassa kuitenkin Vilkan (s. 16) mukaan tulokset asetetaan ulkopuoliseen viitekehykseen, tällöin tulosten tulkintaan vaikuttaa tutkijan tekemän tutkimus, sekä ammattialan perinne, tieteelliset koulukunnat, teorit sekä mallit. Tuloksia voidaan siis tulkita erilaisesta näkökulmasta, tutkijasta riippuen, jolloin määrällisessä tutkimuksessa usein tingitään puolueettomuudesta. (mp.) Määrällisessä tutkimustavassa vastaajien määrä on Vilkan (2007, 17) mukaan usein suuri, suositeltavaa olisi noin 100 vastaajaa, mikäli tutkimuksessa käytetään tilastollista menetelmää.

Laadullisen tutkimuksen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on Hirsjärven, Remksen ja Sajavaaran (2007, 157) mukaan todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Hirsjärven ym. (s. 160) mukaan laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa tieto kerätään ihmisiltä suoraan, esimerkiksi teemahaastatteluilla, ryhmähaastatteluilla tai osallistuvaa havainnointia käyttäen. Tutkimustyyllissä kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti.

Vanderstoep ja Johnston (2009, 7) kertoo laadullisen tutkimustyylin edun (verratuna määrälliseen tutkimukseen) olevan siinä, että tutkimuksen löydökset heijastavat tarkemmin tutkimuksen kohderyhmän ajatuksia tutkittavasta ongelmasta. Heidän mukaansa tutkimustulokset esitellään kertomuksen muodossa eikä numeraalisesti kuten määrällisessä tyyllissä. Kysymykset ovat usein laajempia ja liittyvät tutki-

muksen teemaan. Lisäksi Vanderstoepin ja Johnstonin (mp.) mukaan saadaan ensisijaisesti laadukkaita, syvällisiä ja tutkittavaa kohderyhmää kuvaavia vastauksia. Kohderyhmä on yleensä pieni ja eikä vastaukset kuvaa valtaväestön mielipidettä asiasta. Vanderstoep ym. (s. 8) kuitenkin kritisoivat pienen kohderyhmän olevan usein jopa liian tarkkaan valittu, eikä näin ollen vastaukset välttämättä ole puolueettomia tai kuvasta valtaväestön mielipidettä siinä määrin kuin se olisi tarpeellista.

4.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Kohderyhmäksi valikoitui yhteistyössä Baronan kanssa palvelupuolen toimiala, joka yrityksessä kattaa hotelli-, ravintola-, ja catering puolen, sekä myynnin ja kaupan toimialan. Kohderyhmä tarkennettiin toimiston toiminta-alueen mukaan, joka tässä tapauksessa on Etelä-Pohjanmaan alue. Lisäksi kohderyhmä jaettiin kahteen ryhmään sen perusteella, onko yritys Baronan asiakas tällä hetkellä vai ei. Kysely lähetettiin samanlaisena molemmille kohderyhmille.

Kysely lähetettiin sähköisesti 28 yritykselle, joista 15 oli uusi yrityksiä ja 13 Baronan olemassa olevia asiakkaita. Kohderyhmän yhteystiedot saatiin olemassa olevien asiakkaiden kohdalla Baronan tietokannasta. Uusille yrityksille kysely lähetettiin yleiseen sähköpostiosoitteeseen, joka on yrityksen nettisivuilta saatavissa.

Kohderyhmän määrittämisessä otettiin huomioon Etelä-Pohjanmaan alueen yritysten toiminta nykyään ja myös tulevaisuudessa, pohjautuen esimerkiksi 2019 Seinäjoelle avattavaan Ideaparkin tulevaan tarjontaan palvelupuolen toimialalla. Kohderyhmä sisälsi monipuolisesti erilaisia yrityksiä toimialalla. Kysely lähetettiin niin suurille ketjuyrityksille, kuin pienille yksityisyrittäjillekin. Kohderyhmä sisälsi ravintola-alan yrityksiä, erikoisliikkeitä, ketjumyymälöitä, suurempia marketteja ja liikennemyymälöitä.

4.4 Tutkimusprosessi

Kyselyn kysymykset laadittiin opinnäytetyöntekijöiden kesken. Kysymyksien laadinnassa konsultoimme edustamamme yrityksen työntekijöitä, joilla on pitkä kokemus henkilöstöpalvelualalta sekä tuntemusta alueen yrityksistä. Heidän avullaan arvioimme kysymyksien soveltuvuutta sekä määritimme kyselymme kohderyhmän. Kyselyssä kysyttiin yritysten henkilöstövuokrauksen käytöstä aikaisemmin, käsityksiä henkilöstövuokrauksesta sekä heidän asenteistaan henkilövuokrausta kohtaan. Kysymykset valikoituivat vastaajalle sen mukaan, oliko hän käyttänyt henkilöstövuokrausta yrityksessään aikaisemmin. Kyselyyn vastaajalta pyydettiin myöskin edustamansa yrityksen nimi, sillä halusimme, että pystyisimme yhdistää vastaukset tiettyyn yritykseen. Tutkimuksen tuloksissa vastaajien edustamat yritykset pysyvät kuitenkin anonymoina. Kysymysmuotoina kyselyssä käytimme sekä monivalinta-että avoimia kysymysmuotoja. Avoimilla kysymyksillä tavoittelimme syvempää tietoa ja perusteellisempia vastauksia yrityksiltä. Kyselyssä kysytyt kysymykset löytyvät liitteestä.

Kohderyhmän ja kysymyksien määrittelyn jälkeen, lähestyimme Etelä-Pohjanmaan alueelta kohderyhmäämme sopivia yrityksiä verkkomuotoisella Webropol- kyselyllä. Käytimme kyselymuotona verkkokyselyä sen laajan tavoitavuuden sekä sen vattomuuden vuoksi. Lähetimme kyselyn yrityksistä valituille henkilöille sähköpostitse. Edustamaltamme yritykseltä Baronalta saimme jakelulistat, joista valitsimme aiheen rajaukseemme sopivat yritykset. Yrityksille lähetetyssä sähköpostissa oli kyselyyn ohjaavan linkin lisäksi myöskin saateteksti, joka löytyy liitteestä. Lähetimme sähköpostilla kyselyn yhteensä 28 yritykselle. Jokaisesta yrityksestä kysely lähetettiin yhdelle yrityksen edustamalle henkilölle.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Koska tässä tutkimuksessa on nähty tarpeelliseksi käyttää sekä laadullista että määrällistä tutkimusta, tulee tutkimuksien tuloksia tarkastella molempien tutkimuslajien luotettavuuden kriteeristöillä. Tutkimustuloksien tulee olla luotettavia ja tutkimustuloksien luotettavuutta laatua voidaan tarkastella kahden eri käsitteen avulla, jotka ovat reliabiliteetti ja valideetti. Reliabiliteetillä tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä

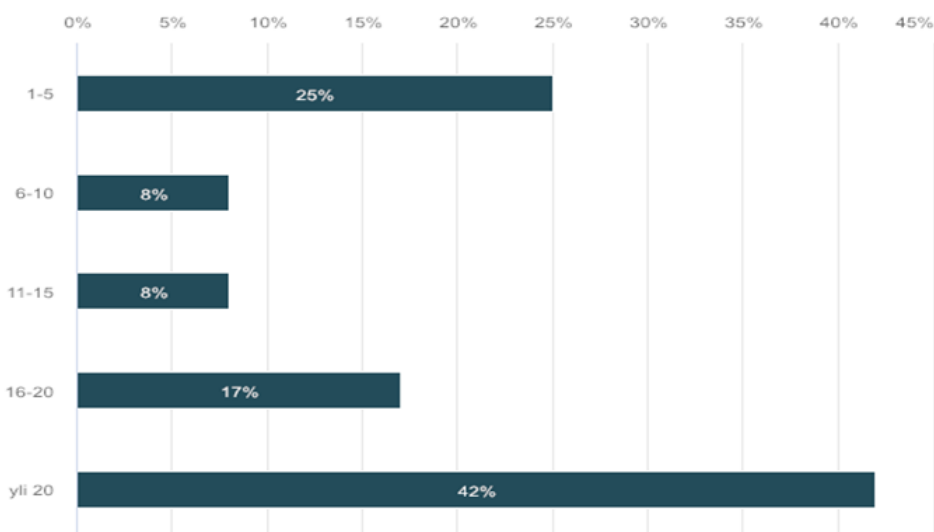
eli sitä johtuuko tutkimuksen tulokset sattumasta. Validiteetillä tarkoitetaan sitä, että tutkitaanko oikeita asioita (Kananen 2015,112). Molemmat käsitteet ovat käytössä sekä määrällistä että laadullista tutkimusta tarkasteltaessa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsittelemme kyselymme tuloksia. Tulokset ovat jaoteltuina neljään eri osioon, jotka ovat perustiedot, henkilöstövuokrausta käyttäneiden käsitykset, ei henkilöstövuokrausta käyttäneiden käsitykset sekä yleiset ajatukset henkilöstövuokrauksesta. Tutkimuksen tulokset esitetään valintakysymyksiä perusteella laadittuina kaavioina sekä avoimien kysymyksiä perusteella laadittuina yhteenvetoina.

Kyselyyn vastasi yhteensä 12 eri yrityksen edustamaa henkilöä. Kyselyn vastausprosentti oli 42,8%. Olemme tyytyväisiä vastausprosenttiin henkilöstövuokrausta käyttäviltä yrityksiltä, sillä vastaaminen oli kaikille täysin vapaaehtoista, eivätkä yritykset ole välttämättä kovin aktiivisia tällaisten kyselyiden täyttämiseen. Pidämme vastauksia luotettavina, sillä jokainen yritys vastasi kyselyyn omalla nimellään. Otanta yrityksistä, jotka eivät olleet käyttäneet henkilöstövuokrausta aikaisemmin jäi valitettavasti tutkimuksessa pieneksi, eikä kaikkia kohderyhmän tutkittavia tavoitettu. Vastauksia ei näin ollen voida pitää valideina ja näin ollen niitä ei voida myöskään yleistää.

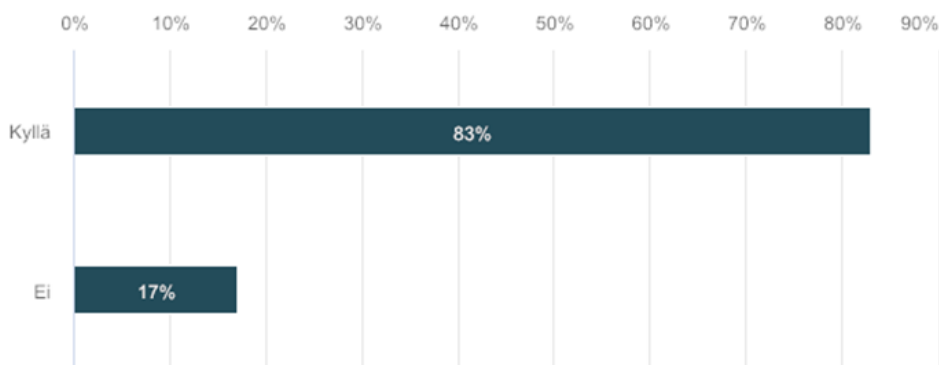
5.1 Perustiedot



Kaavio 2. Vastanneen yrityksen henkilöstömäärä.

Ensimmäisenä kyselyssä halusimme selvittää kyselyyn vastaajan edustaman yrityksen toimeksiantajayrityksen toiveesta, mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Tässä työssä vastaajat pysyvät kuitenkin anonyymeinä. Lisäksi perustiedoissa halusimme selvittää montako työntekijää vastaajan yrityksessä tai toimipisteessä työskentelee. Tällä selvitettiin vastaajan yrityksen henkilöstömäärää.

Kyselyyn vastanneiden yritysten henkilöstömäärä 42% vastanneista oli yli 20 henkilöä. 1–5 toimihenkilöä oli 25% vastanneiden yrityksissä ja 16–20 henkilöä oli 17% yrityksistä. Sekä 6–10 ja 11–15 henkilöä oli 8% vastanneista.

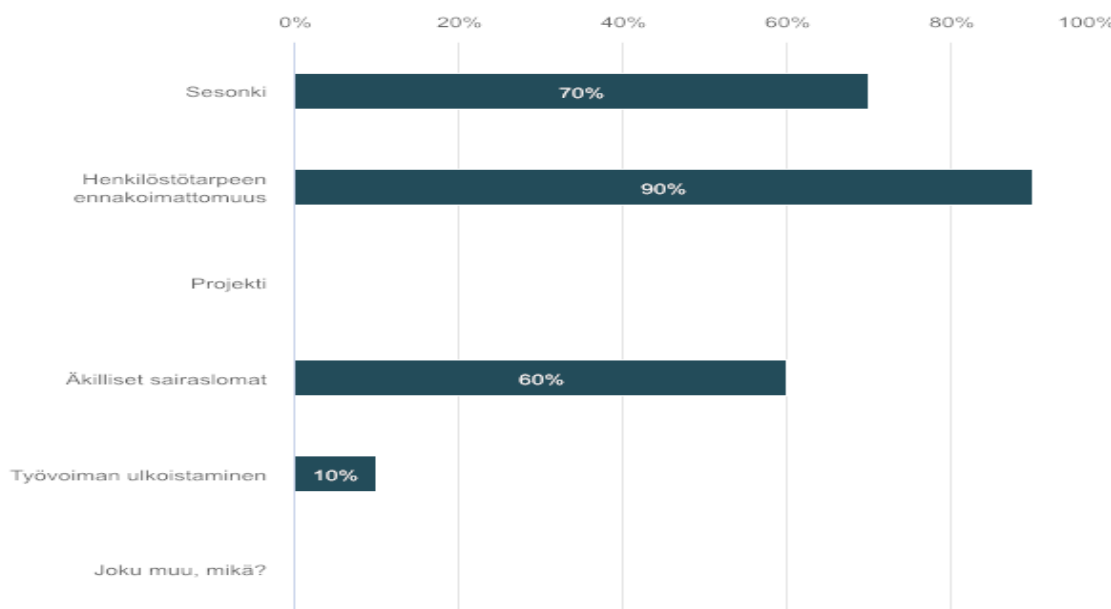


Kaavio 3. Kuinka moni yrityksistä oli käyttänyt henkilöstövuokrausta aikaisemmin.

Edellä mainittujen lisäksi ensimmäisissä perustietoihin lukeutuvissa kysymyksissä selvitettiin, onko vastaajan yritys käyttänyt aikaisemmin henkilöstövuokrauspalveluja. Tämän kysymyksen jälkeen vastaaja ohjattiin eri kysymykseen sen perusteella, oliko vastaus kyllä tai ei.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä peräti 83% oli käyttänyt aikaisemmin henkilöstövuokrausta. Vastanneista 17% ei ollut aikaisemmin käyttänyt henkilöstövuokrauspalveluita yrityksessään.

5.2 Kokemusta henkilöstövuokrauksesta



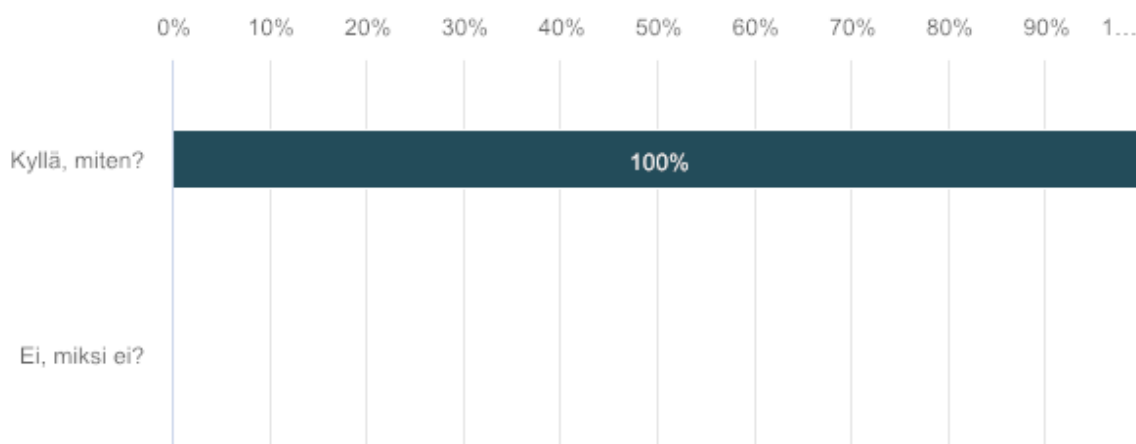
Kaavio 4. Mitkä seikat johtivat yrityksen käyttämään henkilöstövuokrausta.

Mikäli vastaaja oli kertonut edustamansa yrityksen aikaisemmin käyttäneen henkilöstövuokrausta, selvitettiin mitkä seikat olivat johtaneet henkilöstövuokrauksen käyttämiseen. Vastaajat pystyivät valitsemaan useamman sopivan vaihtoehdon.

90% vastanneista kertoi, että syynä henkilöstövuokrauksen käyttämiseen on ollut oman henkilöstötarpeen ennakoimattomuus. 70% oli valinnut syyksi sesongin ja 60% oli kokeneet äkillisten sairauslomien johtaneen vuokratyövoiman käyttöön. 10% vastanneista yrityksistä olivat halunneet ulkoistaa omaa työvoimaansa henkilöstöpalveluyritykselle.

Minkälaisia ennakkokäsityksiä sinulla oli henkilöstövuokrauksesta ennen kuin aloit käyttämään palvelua?
Vastaukset
Hyvät, suurin osa ammattitaitoista, kehityskykyistä osaajaa
Ei mitään.
Yrityksessämme on käytetty henkilöstövuokrausta jo ennen, kuin olen itse ollut päättävässä asemassa. Ei erityisiä ennakkokäsityksiä
Ei ennakkoluuloja - heitä sitoo samat lait ja pykälät, kuin meitäkin työnantajana
Pelkästään hyviä kuulopuheita.
Mietin työntekijöiden ammattitaitoa ja työmoraalia.
Kuinka vuokrahenkilöstö edustaa oman kauppamme arvoja ja asiakaspalvelua.
Lähinnä se, että saako vuokrauksen kautta sitoutunutta henkilökuntaa
Ajattelin, että vuokratyöntekijä ei välttämättä ole niin sitoutunut ja motivoitunut tekemään työtään, kuin suoraan palkattu työntekijä.
Mutta huomasin, että ennakkokäsitys oli väärä. Meillä on tällä hetkellä jatkuvassa työsuhteessa 3 vuokratyöntekijää ja olemme heihin kovasti tyytyväisiä!

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, minkälaisia ennakkokäsityksiä yrityksen edustajalla oli henkilöstövuokrauksesta ennen kuin yritys oli aloittanut kyseisen palvelun käyttämisen yrityksessään. Vastaajista moni oli ajatellut vuokratyövoiman olevan sitoutumiseltaan, ammattitaidoltaan sekä motivaatioltaan heikompa mitä yritykselle suoraan tuleva työvoima. Yrityksiä on myöskin huolestuttanut, kuinka vuokratyövoima soveltuu käyttäjäyrityksen arvoihin. Suurin osa vastaajista kuitenkin koki, että ei ole mieltänyt itsellään erityisiä ennakkokäsityksiä henkilöstövuokrausta kohtaan.



Kaavio 5. Kuinka moni koki henkilöstövuokrauksesta olleen apua yritykselleen.

Kyllä,	Apukädet, sesonki ja sairasloma paikat
Kyllä,	Helppoa ja vaivatonta.
Kyllä,	Helpottaa sesonkivaihteluihin reagointia
Kyllä,	saa nopealla, helpolla tavalla tekijöitä
Kyllä,	Saanut työntekijöitä tyhjiin vuoroihin ja saatu sitä
Kyllä,	työvoimaa tarvittaessa
Kyllä,	Olemme löytäneet uusia luotettavia työntekijöitä
Kyllä,	asiakastyytyväisyys kasvanut -- kassajonot vähenty-
Kyllä,	Helpottaa omaa rekrytointia
Kyllä,	Työntekijöistä on tällä alalla kova pula

Tässä kysymyksessä selvitettiin, kuinka moni vastaajista koki henkilöstövuokrauksesta olleen apua edustamalleen yritykselle. Kysymyksessä tiedusteltiin myös sitä, miten he kokivat sen olleen avuksi.

100% tähän kysymykseen vastanneista koki, että henkilöstövuokrauksesta oli ollut apua edustamalleen yritykselle. Tähän syynä he kertoivat henkilöstövuokrauksen vaivattomuuden, nopeuden sekä sen joustavuuden. Vastaajista osa oli myös löytänyt vuokratyöntekijöiden joukosta uusia työntekijöitä sekä kokenut henkilöstövuokrauksesta olleen apua omiin rekrytointeihinsa.

Mitkä asiat koet helpoksi henkilöstövuokrauksessa?
Vastaukset
Yhteydenpito, kaikki yhdellä laskulla.
Rekrytointi, sairausloma-apu
nopeus, helppous, säästää minun aikaa
Vuoron täyttäminen sekä puhelimitse, että netin kautta on helppoa. Täytetyistä vuoroista saa aina nopeasti informaatiota. Ja muutenkin avoimien vuorojen tilanteesta soitetaan väliaikatietoja.
Saavutettavuus puhelimessa ja työvuorojen hyväksyminen verkossa.
Järjestelmän kautta voit laittaa täytettävät vuorot esille ja vuokratyöntekijät voivat ne sieltä varata.
Barona maksaa talvi- ja kesälomat ja sairauslomat, etsii myös sairauslomalle jääneen henkilön tilalle tuuraajan.

Seuraavaksi kohderyhmältä tiedusteltiin, mitkä asiat he kokevat helpoiksi henkilöstövuokrauksesta. Kysymyksen muoto oli avoin, joten vastaajat määrittivät itse vastauksensa.

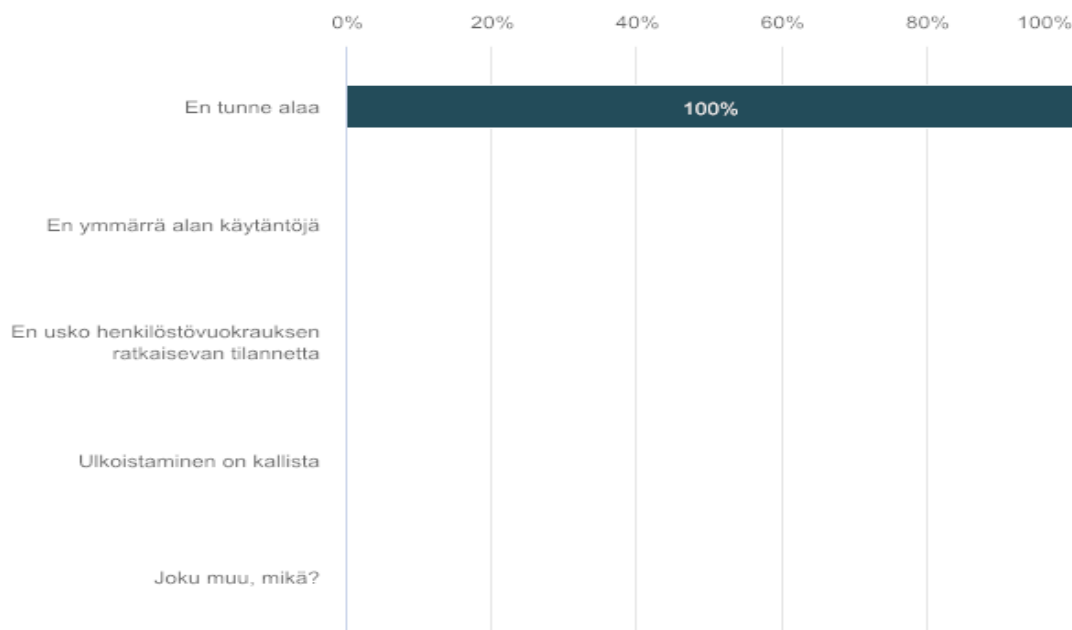
Vastauksissa helpoiksi asioiksi henkilöstövuokrauksessa oli nostettu nopeus, saavutettavuus ja yhteydenpito käyttäjäyrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen välillä.

Esiin nousivat myös henkilöstövuokrauksen helppous sekä tietynlainen riskittömyys käyttäjäryityksen näkökulmasta kuten esimerkiksi sairauslomat.

Mitkä asiat koet vaikeiksi henkilöstövuokrauksessa?
Vastaukset
Tekijän löytyminen välillä haastavaa, jopa keittiöapu tai tiskari.
"vakituisten" vuokrahenkilöiden työvuorojen suunnittelu suoraan työvuorolistalle
hintaa
Tällä hetkellä en mitään.
Työntekijöiden osaamisen taso vaihtelee
Käytettävissä oleva työntekijämäärä -- on liian vähäinen tietyissä kohtaa vuotta.
Tietämättömyys siitä, onko sesonkiin riittävästi henkilöitä saatavilla.
Vuokratyöntekijän palkkakulut ovat tietenkin suuremmat kuin suoraan työhön palkatun.
Mitään vaikeaa asiaa ei kuitenkaan tule mieleen.

Kyselyssä tiedusteltiin seuraavaksi vastaajien näkökulmaa siihen, mitkä asiat he kokevat vaikeiksi henkilöstövuokrauksessa. Vastajat kokivat haastavaksi työntekijöiden osaamistason vaihtelun sekä henkilöstövuokrauksesta aiheutuvat suuremmat kulut käyttäjäryitykseen. Vastauksista esiin nousi myöskin käyttäjäryityksien huoli siitä, että onko heille tarpeeksi työntekijöitä tarjolla esimerkiksi sesonkeihin tai äkkinäisiin vuoroihin. Osa yritysten edustajista vastasi, ettei koe oikeastaan mitään vaikeaksi henkilöstövuokrauksessa.

5.3 Vastaajat, joilla ei kokemusta henkilöstövuokrauksesta



Kaavio 6. Ennakkokäsitykset henkilöstövuokrauksesta.

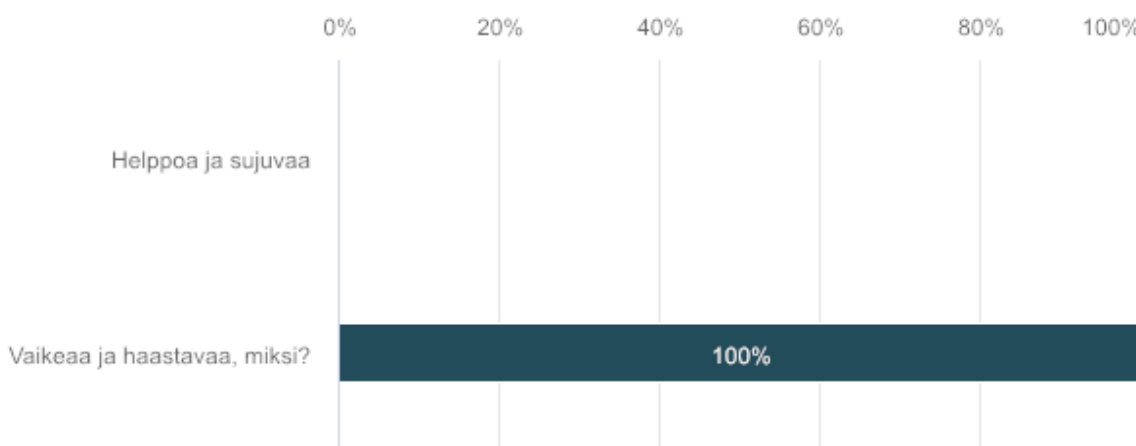
Jos yrityksessä ei ollut käytetty aikaisemmin henkilöstövuokrauspalveluita, kysyttiin vastaajalta, minkälaisia ennakkokäsityksiä hänellä ja edustamallaan yrityksellä on kyseisestä palvelusta.

100% vastaajista kertoi, että ei tunne lainkaan henkilöstövuokrausta alana, eikä koe olevan muita ennakkokäsityksiä asiasta.

Miksi yrityksesi ei käytä henkilöstövuokrausta?
Vastaukset
Ei ole ollut tarvetta. Pieni myymälä ja paljon osattavaa, joten satunnainen työntekijä ei onnistu.
Public service TE

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin miksi he eivät käytä edustamassaan yrityksessä lainkaan henkilöstövuokrausta.

Toinen vastaajista kokee, ettei yrityksellä ole ollut tarvetta palvelulle, eikä heidän yrityksessään ehkä satunnainen työntekijä menestyisi. Toinen yrityksistä kertoo käyttävänsä julkisen puolen palveluita kuten esimerkiksi TE-toimiston järjestämiä työntekijöitä.

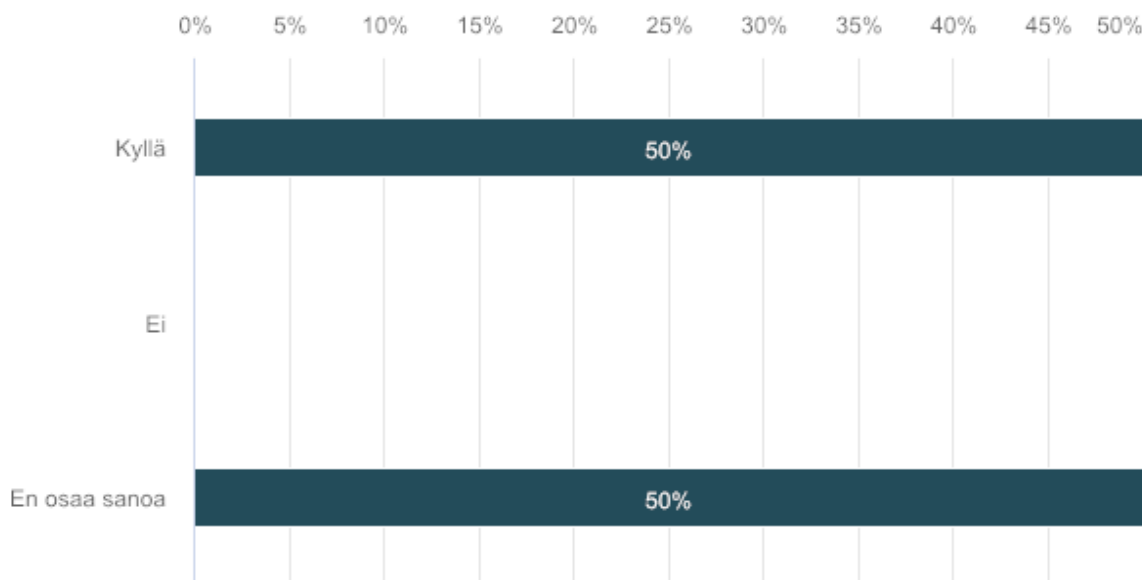


Kaavio 7. Minkälaisena vastaaja kokee henkilöstövuokrauksen.

Vastausvaihtoeh-	Teksti
Vaikeaa ja haastavaa, miksi?	Meillä täytyisi kuitenkin olla pidemmän aikaa, ennenkö osaisi toimia yksin myymälässä.
Vaikeaa ja haastavaa, miksi?	Process

Seuraavaksi kyselyssä tiedusteltiin, minkälaisena vastaaja kokee henkilöstövuokrauksen. Jos vastaaja vastasi kokevansa sen olevan vaikeaa ja haastavaa, kysyttiin vielä perustelut vastaukselle.

Vastaajista toinen kokee, ettei satunnainen ei perehdytetty henkilö pystyisi toimimaan myymälässä yksin. Toinen vastaaja kokee henkilöstövuokrauksen prosessin haastavaksi.



Kaavio 8. Voisiko yritys kuvitella käyttävänsä henkilöstövuokrauspalveluita.

Viimeisenä kysymyksenä tähän ryhmään kuuluvilta kysyttiin, että voisivatko heidän edustamansa yritykset kuvitella käyttävänsä henkilöstövuokrauspalveluita.

Puolet tähän kysymykseen vastanneista koki, että voisi kuvitella käyttävänsä henkilöstövuokrauspalveluita ja toinen 50% ei osannut sanoa.

5.4 Yleiset kysymykset

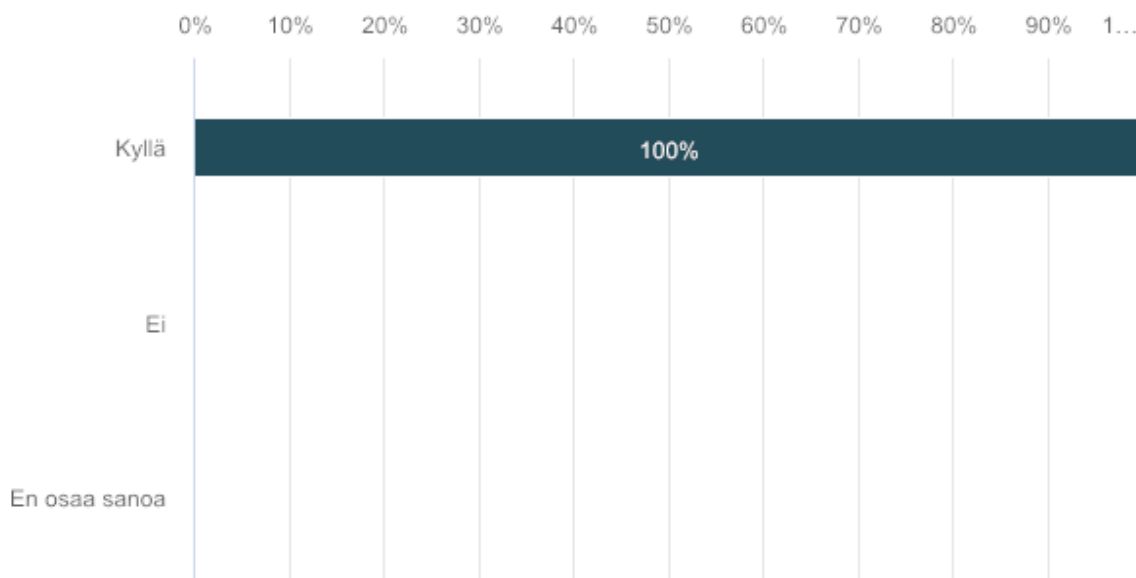
Minkälainen maine mielestäsi henkilöstövuokrauksella on Suomessa?
Vastaukset
Hyvä
Parempaan suuntaan menossa.
Hyvä, toisaalta vaihteleva
Hyvä
Mielestäni hyvä.
ihan hyvä.
Uskoisin, että hyvä.
Hyvä maine ja sopii moniin aloihin.
On nykyään parempi kuin 10 vuotta sitten.
To strict
Vaihtelee hyvästä huonoon
Tänä päivänä mielestäni yleinen juttu ja hyvä maine.

Kohdennettujen kysymyksien jälkeen kyselyssä kysyttiin vielä yleisiä kysymyksiä kaikilta vastaajilta. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin sitä, minkälainen maine vastaajien mielestä henkilöstövuokrauksella on Suomessa. Kysymyksen muoto oli avoin.

Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että henkilöstövuokrauksella on Suomessa hyvä maine tai ihan hyvä maine. Loppujen mielestä henkilöstövuokrauksen maine on vaihteleva tai menossa parempaan suuntaan.

Minkälaisia palveluita toivoisit saavasi henkilöstöpalvelualan yrityksiltä?
Vastaukset
Rekry, ravintola osaaja,
.
En osaa odottaa mitään lisää
Tämän hetkinen tilanne riittää minulle
Tyytyväinen nykyisiin
ammattilaisia työntekijöinä.
Rekryointiapua mahdollisesti
On varmaan jo ihan kattavat palvelut.
Tällä hetkellä tarpeet liittyy edelleen samaan asiaan eli työvoiman tarjonta. Rekryointi voisi olla tarpeellinen joissakin tapauksissa, mutta nykyisin meillä ne on ulkoistettu konsernin HR:n hoidettaviksi.
-
Riittävä taso nykyään
Enemmän työntekijöitä, jotka ovat kouluttautunut ravintola-alalle. Huutava pula on ollut löytää kokkeja, tarjoilijoita, hotellissa työskennelleitä ja jopa kerroshoita- jia ei tahdo löytyä. Mutta tähän johtuu siitä, että alan opiskelijat ovat vähenty- neet radikaalisti.

Tässä kysymyksessä tiedusteltiin, minkälaisia palveluja vastaajat toivoisivat saavansa henkilöstöpalvelualan yrityksiltä. Kysymykseen vastaajat saivat vastata avoimesti. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että nykyiset palvelut ovat hyvät ja tarpeeksi riittävät. Jälkimmäinen puolisko taas toivoisivat saavansa rekryointiapua ja laajemman ja ammattitaitoisemman työntekijätarjonnan.



Kaavio 9. Kuinka moni vastaajista kokee henkilöstöpalvelut hyödyllisinä.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin kokevatko he henkilöstöpalvelut hyödyllisenä. Kysymykseen vastanneista 100% kokee, että henkilöstöpalvelut ovat hyödyllisiä yrityksille.

Avoimet kommentit aiheeseen liittyen:
Vastaukset
Henkilöstövuokrauksen tulisi olla helppoa ja siitä pitäisi asiakkaan eli työnantajan saada hyötyä siten, että työntekijöihin voi luottaa ja että heidän ammattitaitonsa on pätevää. Kynnys hakea henkilöstövuokrauksen kautta työntekijää tulisi olla pieni.
Alan opiskelijat tietävät vuokrafirmojen toimintatavoista ja mahdollisuuksista todella vähän. Ja tulevaisuuden tekijät löytyvät ammattikouluista.

Lopuksi vastaajat saivat jättää vielä avoimia kommentteja aiheeseen liittyen. Vastaajilta kysyttiin myös saako heihin olla yhteydessä kyselyn perusteella. 75% vastaajista vastasi, että heihin saa olla yhteydessä ja 25% ei halua yhteydenottoa.

Avoimien kommenttien perusteella vastaajat toivovat henkilöstöpalveluyrityksiltä erityisesti palveluiden helppoutta. He haluavat työvoiman olevan ammattitaitoista ja näin ollen kynnys hakea työvoimaa henkilöstövuokrauksen kautta pieneneisi. Myöskin avoimissa kommentteissa on nostettu esiin, että ravintola-alan opiskelijat eivät tiedä henkilöstövuokrauksen mahdollisuuksista tarpeeksi osatakseen hyödyntää niitä jo esimerkiksi opiskeluaikana.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Pohdinta

Tutkimuksen tavoite selvittää Etelä-Pohjanmaan alueen yritysten käsityksiä ja kokemuksia henkilöstövuokrauksesta onnistui hyvin. Vastauksista tuli ilmi yritysten mielipiteitä henkilöstövuokrauksesta ja sen kautta saatiin selville myös heidän kehittämisehdotuksiaan henkilöstövuokrausta kohtaan. Tavoitteena oli myöskin selvittää henkilöstövuokrauksen mainetta yritysten näkökulmasta, mutta tähän aiheeseen vastaukset olivat yllätykseksimme melko suppeita ja heikkoja sisällöltään. Näin ollen tähän tutkimuksen osa alueeseen emme saaneet haluamiamme kattavia näkökulmia ja tutkimuksen tavoite ei näiltä osin täytynyt.

Työssä käytetty teoreettinen viitekehys on laadittu mahdollisimman korkeaa lähdekritiikkiä käyttäen. Haasteeksi teoreettisen viitekehysten muodostamisessa osoittautui ajan tasalla olevan tiedon saatavuus ja pätevien lähteiden suppeus.

Tutkimuksen toteutukseen voidaan olla pääosin tyytyväisiä. Koska tutkimus toteutettiin verkkokyselyn muodossa, odotuksena oli, ettei kaikkia tutkimuksen kohderyhmän jäseniä saada tavoitettua. Henkilöstövuokrausta käyttävät yritykset vastasivat kyselyyn huomattavasti enemmän kuin ne yritykset, jotka eivät olleet henkilöstövuokrausta aikaisemmin käyttäneet. Koska näiltä yrityksiltä vastauksia saatiin vain kaksi, voidaan tätä tutkimuksen osaa pitää heikkona.

On tärkeää huomioida, että tutkimuksen tulokset edustavat pientä osaa kohderyhmästä ja vastaukset ovat tämän hetken käsityksiä. Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää selkeinä ja niiden pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä erityisesti henkilöstövuokrauspalvelun kehittämistä ajatellen.

6.2 Johtopäätökset

Teorian ja laaditun tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että ennakkoluuloja henkilöstövuokraukseen edelleen löytyy, ja käyttäjäyritykset ovat huolissaan vuokratyöntekijöiden tasosta ja saatavuudesta. Henkilöstöpalveluala on kuitenkin tutkimuksen perusteella jatkuvasti menossa parempaan suuntaan, ja palveluita käyttäneet yritykset ovat pääosin olleet tyytyväisiä henkilöstöpalveluyrityksen toimintaan.

Yleisimpiä syitä henkilöstövuokrauspalveluiden käyttämiselle yrityksessä olivat henkilöstötarpeen ennakoimattomuus, sesonki ja äkilliset sairaslomat. Kaikki edellä mainitut syyt vaativat henkilöstöpalveluyritykseltä nopeaa reagointia ja myös työsuhde on usein lyhytaikainen. Tällaisiin tilanteisiin työvoiman löytäminen on myöskin haastavampaa, sillä moni työnhakija kokee kokoaikaisen työn mielekkäämmäksi ja turvallisemmaksi vaihtoehdoksi työllistyä.

Tutkimuksessa nousi esille käyttäjäyrityksien huoli työvoiman ammattitaidosta ja sen vaihtelevuudesta. Pitää paikkansa, että työntekijöillä on paljon eroja heidän työhistoriassaan ja osaamisessaan. On vaikea saada käyttäjäyrityksille työvuoroihin täysin samantasoista osaamista, erityisesti sesonkiaikaan tai nopeaa reagointia vaativissa tilanteissa.

Tutkimuksessa tuli esille myös käyttäjäyrityksille tarjottavan työntekijämäärän lisääminen, jotta avoimet työtehtävät ja yksittäiset työvuorot saataisiin tehokkaammin täytettyä. Käyttäjäyritykset kokevat, että työntekijöitä ei ole tarpeeksi tarjolla avoimiin työpaikkoihin. Työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja käyttäjäyrityksien tarjoamat työtehtävät eivät usein kohtaa, jolloin työpaikka jää kokonaan täyttämättä tai ammattitaito ei ole vaaditulla tasolla suhteessa työtehtävän vaatimukseen.

Vastauksista nousi esille käyttäjäyritysten huoli vuokratyövoiman työmoraalia kohtaan. Yrityksien edustajat nostivat esille ajatuksen työntekijöiden sopeutumisen sekä sitoutumisen tasosta käyttäjäyritykseen. He pohtivat myöskin sitä, kuinka henkilöstövuokrauksen kautta tulevat työntekijät osaavat esimerkiksi edustaa yrityksen arvoja oikein. On totta, että esimerkiksi keikkatyöntekijänä on vaikeaa sopeutua yhteen tiettyyn yritykseen, kun työvuoroja voi olla vaihtelevasti monessa saman alan eri yrityksessä. Henkilöstövuokrauksessa on kuitenkin myös muita työsopimuksen

muotoja ja kestoja, joissa on vain yksi käyttäjäyritys, jolloin sopeutuminen on helpompaa ja työntekijä pääsee tutustumaan yritykseen laajemmin ja pitkäkestoisemmin. Usein uudella työpaikalla asenne ja halu päästä osaksi työyhteisöä on alussa tärkeää, oli kyse sitten yrityksestä tai henkilöstövuokrauksen kautta valikoidusta yrityksestä. Yrityksen on tehtävä osansa työntekijän sopeutumisessa uuteen työpaikkaan, mutta myös työntekijällä on vastuu sopeutumisestaan uuteen työyhteisöön, tällöin asenne ratkaisee.

Lisäksi vastaajat toivat esille toiveen paremmasta yhteistyöstä koulujen ja henkilöstöpalveluyrityksien välille. Yritykset kokevat, etteivät opiskelijat tiedä henkilöstövuokrauksesta ja näin ollen he eivät välttämättä osaa edes hakea töitä henkilöstöpalveluyrityksien kautta. Käyttäjäyritykset kokevat, että henkilöstövuokrauksen kautta opiskelijoilla olisi helpompi työllistyä alan yrityksiin.

Käyttäjäyrityksien vastauksista ilmeni, että prosessi, missä henkilöstöpalveluyritys täyttää asiakkaiden lyhytkestoisia tilauksia, koetaan helpoksi ja onnistuneeksi. Käyttäjäyritykset kokevat, että yhteydenpito tilauksen edetessä on vaivatonta. Osittain myöskin digitalisaationkin vuoksi vuorojen täyttäminen ei aiheuta käyttäjäyritykselle ylimääräistä vaivaa. Käyttäjäyritykset kokevat myöskin saaneensa vuokratyöntekijöiden kautta niin laadukasta työvoimaa, että ovat halunneet työllistää työntekijän loppujen lopuksi suoraan omaan yritykseensä.

Tutkimuksen perusteella yritykset ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä henkilöstöpalvelualan yrityksiin ja saamiinsa palveluihin. Yritykset kokevat henkilöstöpalvelut erityisen hyödyllisinä kiireellisissä tilanteissa, jolloin he kokevat saaneensa apua haastavissa tilanteissa. Yritykset ymmärtävät nykypäivän työelämän ja työntekijäsaatavuuden realiteetit. Vastausten perusteella voidaan myös todeta, että yritykset ymmärtävät myöskin alan haastavuuden ja kohtaanto-ongelman.

Laaditun tutkimuksen perusteella kohdeyrityksen olisi hyvä tuoda toimintaansa enemmän tietoisuuteen Etelä-Pohjanmaan alueella. Perinteinen markkinointi on yksi tehokas keino tietoisuuden lisäämiseen, mutta myös erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ja niiden kautta tietoisuuden lisääminen alueella olisi hyvä lisä perinteisen markkinoinnin tueksi. Työntekijäkannan lisäämiseksi tulisi tavoittaa myöskin enemmän nuorta kohderyhmää esimerkiksi oppilaitoksista. Kohdeyrityksen tulisikin

kohdentaa markkinointia myöskin enemmän esimerkiksi sosiaaliseen mediaan sekä alueille missä nuoret liikkuvat.

Tutkimuksessa pohjalta voidaan todeta, ettei osaavia työntekijöitä löydy tai epäillään vuokratyöntekijän kautta käyttäjärytykseen tulevien ammattitaitoa. Henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjärytyksen tulisi kehittää heidän välistä yhteistyötä tiiviimmäksi, jolloin henkilöstöpalveluyritys esimerkiksi pääsisi tutustumaan asiakkaan yritykseen ja työympäristöön. Näin ollen he pystyvät tarjoamaan oikeanlaista työvoimaa käyttäjärytykselle.

Käyttäjärytykset päätyvät käyttämään henkilöstövuokrausta usein vain lyhyen aikavälin suunnitelmalla ja äkillisissä henkilöstötarpeen muutoksissa. Mielestämme henkilöstöpalvelualan yrityksen ja käyttäjärytyksen tulisi yhdessä pohtia tulevia henkilöstötarpeita, jotta tilanteita voitaisiin ennakoida paremmin. Tällä voitaisiin varmistaa osittain parempi palvelun laatu. Hyödyllistä olisi, jos käyttäjärytykset kokisivat henkilöstöpalvelualan yritykset omina yhteistyökumppaneinaan ja näin ollen luottamus olisi syvempää.

Vuokratyöntekijän sitoutumista ja tutumista käyttäjärytyksen arvoihin voitaisiin parantaa huomattavasti. Käyttäjärytyksen ja henkilöstöpalveluyrityksen tulisi sopia yhteinen perehdytysprosessi. Keinona tähän käyttäjärytyks voisi esimerkiksi lähettää heidän perehdytysmateriaalinsa ennakoon henkilöstöpalveluyritykselle, jolloin uusi työntekijä voisi tutustua materiaaliin ennen ensimmäistä työvuoroaan. Käyttäjärytyksen tulisi myös huomioida oma tärkeä roolinsa uuden työntekijän sitouttamisessa ja perehdytyksessä. Erityisen tärkeä on tutustuttaa uusi työntekijä yrityksen arvoihin ja toimintamalleihin.

Vastauksien perusteella käyttäjärytykset ovat huomanneet vaihtelevuutta vuokratyöntekijöiden ammattitaidon laadussa. Ratkaisuna tähän kohdeyritys on esimerkiksi kehittänyt erilaisia pikakoulutuksia, joissa työntekijöille opetetaan ravintola-alan peruskäytännöt. Koulutuksen jälkeen työntekijöillä on paremmat valmiudet työskennellä käyttäjärytyksessä, ja he saavat myöskin itsevarmuutta omaan työhön. Koulutus ei poista käyttäjärytyksen oman perehdytyksen tärkeyttä, mutta no-

peuttaa perehdytysprosessia vuorossa. Kyselyn tuloksien perusteella kohdeyrityksen järjestämää koulutusta tulisi tuoda paremmin käyttäjäyrityksien tietoisuuteen, jotta he osaisivat hyödyntää kyseistä palvelua paremmin.

Koulujen kanssa tiiviimpi yhteistyö on myös hyvä tapa löytää potentiaalisia työntekijöitä ja samalla myös tapa kertoa yrityksen toiminnasta ja työuran alkuvaiheessa oleville, tuleville työntekijöille. Yritykset usein haluavat työntekijöitä myös suoraan koulusta, jolloin heillä on viimeisin oppi ja tietotaito opiskelemaltaan alalta. Tärkeää on tuoda nuorten ja opiskelijoiden tietoisuuteen henkilöstövuokrauksen ja erityisesti keikkatyön edut kuten esimerkiksi sen joustavuus.

Useat mainitsemistamme kehittämisajatuksista vaatii syvempää yhteistyötä käyttäjäyrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen välille. Yhteistyön syventäminen vaatii aikaa ja oikeanlaisia onnistumisia. Tämän asian kannalta oleellista on myöskin henkilöstöpalvelualan maineen yleinen nostaminen, minkä myötä käyttäjäyritykset alkavat nähdä henkilöstövuokrauksen enemmän mahdollisuutena kuin uhkana. Syvempi yhteistyö tarkoittaa myös toimenpiteitä kohdeyrityksiltä. Yritysten tulisi enemmän tuoda henkilöstöpalveluyrityksiä esille heidän yhteistyökumppaneinaan ja tuoda näkyväksi yhteistyötoimintaa. Tähän keinona olisi esimerkiksi laajemmat yhteiset rekrytointikampanjat, joissa tuodaan esille molempia osapuolia, videomateriaalien ja mainonnan keinoin.

LÄHTEET

- Anttila, A.H. 2018. Vuokratyö yleistyvät metallialojen yhteisillä työpaikoilla. Teoksessa: Suoranta, A., Leinikki, S. & Aaltonen, J. (toim.) Rapautuvan palkkatyön yhteiskunta: Mikä on työn ja toimeentulon tulevaisuus? Tampere: Vastapaino, 125–143
- Aula, P & Heinonen, J. 2011. M2: Maineen uusi aalto. Helsinki: Talentum.
- Barona. Ei päiväystä. Parempaan työelämään puolesta. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.10.2019]. Saatavana: <https://barona.fi/yrityksille/barona-yrityksille/>
- Barona Intranet. 2018. [Vaatii käyttöoikeuden]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://welcome.barona.fi/>
- Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Helsinki: Edita.
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentanut M. Tillman. 5. p. Helsinki: Talentum.
- Hakala, J. 5.1.2018. Vuokratyöfirmat kuumensivat lukijoiden tunteet: ”Täyttä harhautusta!” – Baronan mukaan liikkeellä on väärää tietoa. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 3.11.2019]. Saatavana: <https://www.is.fi/taloussanommat/art-2000005513709.html>
- Heikkilä, S. 25.10.2019. Myytti: henkilöstövuokrauksen kautta työllistyminen on riski – osa 1/3. [Blogimerkintä]. [Viitattu 28.10.2019]. Saatavana: <https://careersblog.barona.fi/myyttihenkil%C3%B6st%C3%B6vuokrauksen-kautta-ty%C3%B6llistyminen-on-riski-osa-1/3>
- Heinonen, J. 2006. Mainejohdaja. Helsinki: WSOYpro.
- Herrala, O. 15.11.2018. Vuokratyön kovin suosio jo takana ja kasvuodotukset tasaantuneet. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 20.11.2019]. Saatavana: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/vuokratyon-kovin-suosio-jo-takana-ja-kasvuodotukset-tasaantuneet/4475ab37-9b04-351b-b986-07237efbf2f7>
- Herrala, O. 20.8.2019. Adecco Group: Euroopan taloudet matkalla alaspäin. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 20.11.2019]. Saatavana: <https://www-kauppalehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/adecco-group-euroopan-taloudet-matkalla-alaspain/0dcb1be8-061c-4ea4-9158-357caabc2815>
- Hietala, H. 2014. Vuokratyö. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. Sinivuori, E. Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.

HPL. 2018.Vuokratyöntekijätutkimus. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Henkilöstöpalveluyritystenliitto. [Viitattu 12.10.2019]. Saatavana: <https://hpl.fi/hpl-vaikuttaa/vuokratyontekijatutkimus>

HPL. 15.10.2019. HPL 30: Henkilöstöpalvelualan maineyötä jo 30 vuotta. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Henkilöstöpalveluyritystenliitto. [Viitattu 28.10.2019]. Saatavana: <https://hpl.fi/uutiset/hpl-30-henkilostopalvelualan-maineyota-jo-30-vuotta>

HPL. Ei päiväystä. Henkilöstöpalveluala. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Henkilöstöpalveluyritystenliitto. [Viitattu 23.10.2019]. Saatavana: <https://hpl.fi/henkilostopalveluala/merkittava-tyollistaja/>

HPL YSE. 2018. [Verkojulkaisu] Helsinki: Henkilöstöpalveluyritysten liitto. [Viitattu 5.10.2019]. Saatavana: https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_YSE_2018.pdf

liikkala. M. 29.5.2019. Korkeimman oikeuden päätös on muistutus työnantajille – vuokratyössä toistuvat määräaikaisuudet voivat olla laittomia. [Verkoartikkeli]. Palvelualojen ammattiliitto PAM. [Viitattu 22.10.2019]. Saatavana: <https://www.pam.fi/uutiset/korkeimman-oikeuden-paatos-on-muistutus-tyonantajille-vuokratyossa-toistuvat-maaraaikaisuudet-voivat-olla-laittomia.html>

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KKO 2012:10. Korkeimman oikeuden ennakkopäätökset.

KKO 2019:45. Korkeimman oikeuden ennakkopäätökset.

L 2.1.2001/55. Työsopimuslaki.

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.

L 30.12.2014/1325. Yhdenvertaisuuslaki.

L 30.12.2014/1329. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta.

L 5.7.2019/872. Työaikalaki.

Markkanen, T. 1999. Yrityksen identiteetin johtaminen: Tulkintaa, viestintää ja sitoutumista. Porvoo, Helsinki, Juva: WSOY.

Merkittävä työllistäjä. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu] Helsinki: Henkilöstöpalveluyritysten liitto. [Viitattu 12.10.2019]. Saatavana: <https://hpl.fi/henkilostopalvelu-ala/merkittava-tyollistaja/>

Mähkä, M. 7.3.2019. Minna Vanhala-Harmanen, Barona: Työura täytyy voida aloittaa alusta monta kertaa. [Blogimerkintä]. [Viitattu 28.10.2019]. Saatavana: <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2019/03/07/minna-vanhala-harmanen-barona-tyoura-taytyy-voida-aloittaa-alusta-jopa-monta-kertaa/>

Phillips, R. 2015. Trust Me, PR is Dead, Unbound. UK: Random House.

Piha, K. 2015. Rytmihäiriö: Tartu mahdollisuuksiin tai kuole. [Verkkokirja]. Helsinki: Talentum Pro. Saatavana Alma Talent Bisneskirjastosta. Vaatii käyttöoikeuden.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Räisänen, P. 9.3.2018. [Vaatii käyttöoikeuden] Koulutukset nousevat vuokratyöfirmojen kasvavaksi trendiksi- tarjolla varma työ koodarina ilman aiempaa osaamista. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 20.11.2019]. Saatavana: <https://www-kauppa-lehti-fi.libts.seamk.fi/uutiset/koulutukset-nousivat-vuokratyofirmojen-kasvavaksi-trendiksi-tarjolla-varma-tyo-koodarina-ilman-aiempaa-osaamista/9bcf4f26-41a0-39f9-8cb2-ab0120a340f6>

Tanskanen, A. 2012. Huono-osaisia työntekijöitä? Tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. Helsinki: Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos.

T-Media. Ei päiväystä. Maine- ja brändianalytiikka. [Verkkosivu]. Helsinki: T-Media Oy. [viitattu 26.10.2019]. Saatavana: <https://t-media.fi/fi/reputation-brand-analytics/>

Vanderstoep, S. W. & Johnston, D. D. 2009. Research methods for everyday life: Blending qualitative and quantitative approaches. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

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

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

Vuokratyöntekijätutkimus. 2018. [Verkojulkaisu] Helsinki: Henkilöstöpalveluyritystenliitto. [Viitattu 12.10.2019]. Saatavana: <https://hpl.fi/hpl-vaikuttaa/vuokratyontekijatutkimus>

LIITTEET

Liite 1.

Liite 2.

Perusraportti

Henkilöstövuokraus

1. Mitä yritystä edustat?
2. Kuinka paljon yrityksessäsi on henkilöstöä?
3. Kuinka paljon yrityksessäsi on henkilöstöä?
5. Onko yrityksesi käyttänyt tai käyttääkö henkilöstövuokrausta?
6. Mitkä seikat ovat johtaneet henkilöstövuokrauksen käyttämiseen yrityksessä?
7. Minkälaisia ennakkokäsityksiä sinulla oli henkilöstövuokrauksesta ennen kuin aloit käyttämään palvelua?
8. Koetko, että henkilöstövuokrauksesta on ollut apua yrityksessäsi?
9. Mitkä asiat koet helpoiksi henkilöstövuokrauksessa?
10. Mitkä asiat koet vaikeiksi henkilöstövuokrauksessa?
11. Minkälaisia ennakkokäsityksiä sinulla on henkilöstövuokrauksesta?
12. Miksi yrityksesi ei käytä henkilöstövuokrausta?

13. Miten koet henkilöstövuokrauksen?

14. Voisiko yrityksesi harkita käyttävänsä henkilöstövuokrausta?

15. Minkälainen maine mielestäsi henkilöstövuokrauksella on Suomessa?

16. Minkälaisia palveluita toivoisit saavasi henkilöstöpalvelualan yrityksiltä?

17. Koetko henkilöstöpalvelut hyödyllisinä?

18. Saammeko olla yhteydessä yrityksesi kyselyn perusteella?

19. Avoimia kommentteja aiheeseen liittyen:

Hyvä vastaaja,

Olemme SeAmk:in liiketalouden viimeisen vuoden opiskelijoita ja työskentelemme Barona Oy:llä.

Yhteistyössä Baronan kanssa teemme opinnäytetyötä aiheesta *ennakkoluulot ja käsitykset henkilöstövuokrauksesta*, painottuen Maran ja Kaupan puoleen.

Toivoisimme saavamme mahdollisimman paljon vastauksia, jotta saisimme opinnäytetyömme tutkimusosuudesta laadukkaan.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5 minuuttia.

Opinnäytetyössämme vastauksia käsitellään anonyymisti.

Linkki kyselyyn:

<https://link.webpolsurveys.com/S/B71B7B2C07E24D28>

Kiitämme sinua jo ennakkoon osallistumisestasi kyselyyn!

Terveisin, Ida-Maria Pajukoski & Emilia Kettunen