

Emmi Haapaniemi

## **Vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyys**

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK, Liiketalous)

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Suuntautumisvaihtoehto: Johtaminen ja liiketoiminnan kehittäminen

Tekijä: Emmi Haapaniemi

Työn nimi: Vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyys

Ohjaaja: Saija Råtts

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 70

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Yritys X:n vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyyttä. Tutkimuksessa selvitettiin viestinnän haasteita ja onnistumisia, joita on esiintynyt vuokrahenkilöstön ja Yritys X:n toimihenkilöiden välillä. Lisäksi kartoitettiin vuokrahenkilöstön omia kokemuksia ja mielipiteitä. Aihe on ajankohtainen, sillä vastaavaa kyselyä ei ole aikaisemmin tehty Yritys X:n vuokratyöntekijöille.

Tutkimuksen kohteena olivat hotelli-, ravintola- ja catering-alan aktiivisesti työtä tekevät vuokratyöntekijät. Kyselyyn vastasi 559 vuokratyöntekijästä 108. Tiedonkeruumenetelmänä oli puolistrukturoitu kysely käyttäen lomaketta, joka sisälsi avoimia sekä monivalintakysymyksiä. Tutkimuksen edessä löydettiin kehityskohtia, joista on laadittu kehitysehdotuksia toimeksiantajalle. Tutkimuskysely toteutettiin 11.–31.10.2018.

Teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta eri luvusta. Nämä luvut käsittelevät viestintää sekä henkilöstövuokrausta. Teoriataustan pohjalta ja toimeksiantajayrityksen toiveiden mukaan rakennettiin tutkimuksen kyselylomake. Viitekehys toimi tulosten analysoinnin ja tehtyjen johtopäätösten tukena. Tutkimuksen kyselyyn saatiin tarpeeksi vastauksia, jolloin tutkimusta ja tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkimuksen myötä huomattiin, että vuokrahenkilöstö on suurimmilta osin tyytyväinen viestintään. Kyselyyn osallistui eri-ikäisiä ja -taustaisia vuokratyöntekijöitä, mikä on saattanut tuoda vaihtelua vastauksiin. Enimmäkseen vastaukset olivat kuitenkin yhteneviä. Kyselyn tuloksena osa vuokratyöntekijöistä kaipaa lisää olennaista tietoa. Onnistuneeksi koettiin kuitenkin se, että vuokratyöntekijät tavoittavat toimihenkilöt ja ovat ottaneet ekstranet-järjestelmän käyttöönsä ainakin osittain. Tutkimuksen tulosten pohjalta on voitu muodostaa kehittämissuhteita muun muassa toimihenkilöiden viestintäkäytäntöihin ja ekstranet-sovellukseen liittyen.

Avainsanat: sisäinen viestintä, henkilöstövuokraus, viestintätyytyväisyys, vuokratyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Business Development, Management of Human Resources and Processes

Author: Emmi Haapaniemi

Title of thesis: Temporary staff's satisfaction with communication

Supervisor: Saija Råtts

Year: 2019

Number of pages: 70

Number of appendices: 1

---

The aim of this thesis was to find out about the satisfaction of the temporary staff of Company X with the communication with the company's official staff. The aim was to find the challenges and successes in that communication. The goal was also to survey the temporary staff's own experiences and opinions. The topic was current and important because a similar study had never before been conducted for Company X.

This thesis was focused on the temporary staff of the hotel, restaurant and catering business. Of the 559 employees, 108 took part in the study. The research method was a semi-structured survey with a questionnaire including multiple-choice and open-ended questions. As the study progressed, matters calling for improvement were recognized and proposals were made for the commissioner. The study took place in October 2018.

The theoretical framework consists of two different chapters. These chapters focus on communication and temporary agency work. Based on the theory and the commissioner's wishes, a questionnaire was prepared for the survey. The theoretical framework supported the analysis of the results and the drawing of conclusions. The survey received a sufficient number of responses, for which it can be regarded as reliable.

The study showed the temporary staff are mostly satisfied with the company-internal communication. The fact that the participants represented different age groups and backgrounds may have resulted in some variety between the answers, which were mostly similar. The study showed that some of the temporary staff miss relevant information. One of the successes was that the temporary staff feel that the official staff at Company X are easy to reach. The temporary staff have also used the extranet system, at least to some extent. The study helped come up with ideas for improvement, for example as to how to develop the extranet system and the official staff's ways to communicate.

Keywords: internal communication, temporary staff agency, satisfaction with communication, temporary agency work

## SISÄLTÖ

|  |    |
|--|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä.....                         | 2  |
| Thesis abstract.....                                   | 3  |
| SISÄLTÖ.....   | 4  |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....                 | 7  |
| Käytetyt termit ja lyhenteet.....                      | 8  |
| 1 JOHDANTO.....  | 9  |
| 1.1 Tutkimusongelma sekä työn tavoite.....             | 9  |
| 1.2 Tutkimuksen rakenne.....                           | 10 |
| 1.3 Toimeksiantajayritys.....                          | 10 |
| 1.4 Teoreettinen viitekehys.....                       | 11 |
| 2 VIESTINTÄ.....                                       | 12 |
| 2.1 Viestinnästä yhteisöviestintään.....               | 12 |
| 2.2 Viestinnän tarkoitus ja tavoitteet.....            | 14 |
| 2.3 Viestinnän tehtävät.....                           | 15 |
| 2.4 Viestinnän rakenne ja sisältö.....                 | 15 |
| 2.5 Ulkoinen viestintä.....                            | 16 |
| 2.6 Sidosryhmät.....                                   | 17 |
| 2.7 Tulosviestinnän malli.....                         | 18 |
| 2.7.1 Perustoimintojen tuki.....                       | 18 |
| 2.7.2 Kiinnittäminen.....                              | 19 |
| 2.7.3 Informointi.....                                 | 20 |
| 2.7.4 Profilointi.....                                 | 21 |
| 2.8 Sisäisestä viestinnästä työyhteisöviestintään..... | 22 |
| 2.9 Sisäisen viestinnän muodot.....                    | 22 |
| 2.9.1 Työyhteisöviestinnän uusi agenda.....            | 23 |
| 2.9.2 Yhteistoimintalaki.....                          | 24 |
| 2.10 Viestinnän kanavat.....                           | 25 |
| 2.10.1 Sähköinen viestintä.....                        | 25 |
| 2.10.2 Kirjallinen viestintä.....                      | 27 |
| 2.10.3 Kasvokkaisviestintä.....                        | 28 |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 2.10.4   | Epäviralliset viestintäkanavat .....                              | 28        |
| 2.11     | Viestinnän haasteet.....  | 29        |
| <b>3</b> | <b>HENKILÖSTÖNVUOKRAUS .....</b>                                  | <b>31</b> |
| 3.1      | Vuokratyö käsitteenä.....   | 31        |
| 3.1.1    | Vuokratyövoiman edut .....  | 32        |
| 3.1.2    | Vuokratyövoiman haitat ja ongelmat .....                          | 33        |
| 3.1.3    | Syyt käyttää vuokratyövoimaa .....                                | 34        |
| 3.2      | Työsuhteen ehdot vuokratyössä .....                               | 35        |
| 3.3      | Perehdytys, palaute ja kehityskeskustelut.....                    | 36        |
| <b>4</b> | <b>TUTKIMUS.....</b>  | <b>38</b> |
| 4.1      | Tutkimusmenetelmä.....  | 38        |
| 4.2      | Aineiston analysointi .....                                       | 39        |
| 4.3      | Tutkimuksen toteutus .....  | 40        |
| 4.3.1    | Kysely .....  | 40        |
| 4.3.2    | Kyselyn kysymykset.....   | 41        |
| 4.3.3    | Kyselyn toteutus.....   | 41        |
| 4.4      | Tutkimuksen laatu ja luotettavuus .....                           | 42        |
| 4.5      | Lähteiden käyttö ja lähdekritiikki.....                           | 43        |
| <b>5</b> | <b>TUTKIMUSTULOKSET .....</b>                                     | <b>45</b> |
| 5.1      | Mihin viestintää tarvitaan Yritys X:n vuokratyössä? .....         | 45        |
| 5.2      | Kyselyyn osallistujien taustat .....                              | 46        |
| 5.3      | Perehdytys ja aukioloajat .....                                   | 46        |
| 5.4      | Viestintäkanavat.....   | 49        |
| 5.5      | Ekstranet-järjestelmän käyttö.....                                | 50        |
| 5.5.1    | Mihin työntekijät käyttävät ekstranettiä? .....                   | 52        |
| 5.5.2    | Ekstranetin uutisten seuranta.....                                | 53        |
| 5.6      | Toimihenkilöiden tavoitettavuus .....                             | 53        |
| 5.6.1    | Tavoitettavuuden riittävyys.....                                  | 54        |
| 5.6.2    | Viestintä ja olennainen tieto .....                               | 56        |
| 5.7      | Muu palaute Yritys X:n toimihenkilöille viestintään liittyen..... | 59        |
| 5.8      | Yhteenveto tuloksista .....                                       | 60        |
| <b>6</b> | <b>JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ YHTEENVETO .....</b>                       | <b>61</b> |
| 6.1      | Johtopäätökset.....   | 61        |

|  |    |
|--|----|
| 6.1.1 Laaja yhteenveto tuloksista.....         | 63 |
| 6.1.2 Lopputulos .....                         | 66 |
| 6.2 Kehittämisehdotukset.....                  | 66 |
| 6.2.1 Teknologian hyödyntäminen .....          | 67 |
| 6.2.2 Mahdollisuus lisäperehdytykseen .....    | 67 |
| 6.2.3 Yksilötasolla kohdistettu viestintä..... | 68 |
| 6.2.4 Toimiston aukioloajat .....              | 68 |
| 6.3 Oma pohdinta ja arviointi .....            | 69 |
| LÄHTEET .....                                  | 72 |
| LIITTEET .....                                 | 74 |

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1. Kysymys Yritys X:n perehdytyksestä .....          | 48 |
| Kuvio 2. Kysymys Yritys X:n toimiston aukioloajoista ..... | 49 |
| Kuvio 3. Kysymys viestintäkanavista .....                  | 50 |
| Kuvio 4. Kysymys ekstranet-järjestelmästä.....             | 53 |
| Kuvio 5. Kysymys toimihenkilöiden tavoitettavuudesta ..... | 56 |
| Kuvio 6. Kysymys riittävästä viestinnästä .....            | 56 |
| <br>   |    |
| Taulukko 1. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista .....        | 60 |
| Taulukko 2. Viestinnän hyvät ja kehitettävät puolet .....  | 63 |

## Käytetyt termit ja lyhenteet

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Arkiviestintä</b>         | Sama kuin päivittäisviestintä. Arkiviestintä käsittää kaiken sen tiedon vaihdannan sekä keskustelut, joita vaaditaan selviytymiseen jokapäiväisten tehtävien kohdalla.   |
| <b>Sisäinen viestintä</b>    | Sisäinen viestintä tarkoittaa työyhteisön sisäistä viestintää. Sisäisen viestinnän välineitä on esimerkiksi perehdytys, palaverit, kehityskeskustelut, päivittäisviestintä ja palaute  |
| <b>Vuokratyö</b>             | Henkilöstövuokrauksessa on vuokraajaryitys, asiakasyritys ja vuokratyöntekijä. Vuokraajaryitys antaa asiakasyritykselle käyttöön vuokratyöntekijän työpanoksen sovittua korvausta vastaan. Asiakasyritys toimii tällöin vuokratyöntekijän työnjohtona ja vastaa työvuoroon välittömästi liittyvistä asioista ja ohjeistuksesta. Vuokraajaryitys on kuitenkin vuokratyöntekijän esimies ja maksaa hänen palkkansa sekä hoitaa muut työhallinnolliset asiat. Vuokratyöryityksen ja asiakasyrityksen sekä vuokratyöryityksen ja työntekijän välillä on sopimus. Asiakasyritystä ja vuokratyöntekijää ei keskenään sido sopimus. |
| <b>Viestintätyytyväisyys</b> | Viestintätyytyväisyys kuvaa henkilökohtaista tyytyväisyyttä siitä, että kykenee viestimään ja kommunikoimaan muiden kanssa onnistuneesti. Viestintätyytyväisyydellä on eri ulottuvuuksia: johdon viestintä, lähiyhteisön viestintä sekä mahdollisuus kommunikoida omaa uraa ja työtä koskevista asioista.  |
| <b>Viestitulva</b>           | Viestintää tulee paljon ja erilaisten kanavien kautta. Eri viestintäkanavat aiheuttavat tiedon ylikuormitusta.   |
| <b>Viestintäkanava</b>       | Viestintäyhteys tai -keino, jota käytetään kommunikointiin ja tiedonkulkuun.   |



# 1 JOHDANTO

Viestinnän tärkeys korostuu jatkuvasti kehittyvässä ja muuttuvassa työelämässä. Sisäinen viestintä on merkittävä osa joka päiväistä toimintaa ja tärkeä väylä työntekijöiden sekä esimiesten välillä. Ilman viestintää ei ole toimivaa organisaatiota.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään erään henkilöstövuokrausyrityksen vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyyttä. Tutkimuksessa yrityksestä käytetään nimeä Yritys X. Yritys X ei ole tehnyt vastaavaa kyselyä aikaisemmin ja halusi sen myötä selvittää vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Viestinnällä on suuri merkitys, jotta yhteistyö Yritys X:n toimihenkilöiden ja vuokrahenkilöstön välillä olisi toimivaa ja saumatonta. Koska vuokratyöntekijöiden työ tapahtuu muualla asiakaskohteissa, on tärkeää, että tieto kulkee molempiin suuntiin ja viestintä on tehokasta sekä merkityksellistä. Tämä opinnäytetyö käsittelee vain vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyyttä. Asiakasyritysten ja Yritys X:n toimihenkilöiden viestintätyytyväisyys rajattiin työn ulkopuolelle, ettei aihe olisi liian laaja. Viestintä vuokrahenkilöstölle käsittää tärkeitä asioita; perehdytyksen Yritys X:n käytäntöihin ja ekstranet-järjestelmään, työvuorojen sopimisen, palautteen antamisen sekä paljon erilaista tiedonvaihtantaa.

## 1.1 Tutkimusongelma sekä työn tavoite

Yritys X:n vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyyttä lähdettiin tutkimaan, jotta saataisiin tuore kokonaiskuva Yritys X:n vuokrahenkilöstön viestintätyytyväisyydestä. Tutkimuksella selvitettiin vuokrahenkilöstön tyytyväisyyttä viestintään ja erilaisiin viestintäkanaviin sekä kartoitettiin mahdollisia ongelmakohtia sekä viestinnän toimivia osa-alueita. Tutkimuksessa etsittiin syytä, miksi vuokratyöntekijät eivät välttämättä vastaa viestintään toimihenkilöiden toivomalla tavalla. Tutkimuksessa rohkaistiin vastaajia kertomaan omia mielipiteitään ja kokemuksiaan avoimesti. Tutkimuksen avulla yritettiin löytää kehitysehdotuksia ja -ideoita, jotta viestintää saataisiin vietyä toimivammalle tasolle. Tutkimuksella haettiin tietoa myös siitä, kuinka vahva yhteys viestintätyytyväisyydellä sekä Yritys X:n vuokratyöntekijöiden pereh-

dytyksellä on keskenään ja tutkimuksen kyselyn vastauksia pyrittiin tutkimaan tarkkaan etsien asiayhteyksiä yhden vastaajan eri vastauksien välillä samalla kokonaiskuvaa tuloksista silmällä pitäen.

## **1.2 Tutkimuksen rakenne**

Tutkimus koostuu kuudesta eri luvusta. Ensimmäinen luku on johdanto, jossa kuvaillaan tutkimusongelmaa sekä tutkimuksen tavoitetta ja rakennetta. Johdannossa myös kerrotaan toimeksiantajayrityksestä ja teoreettisesta viitekehystä.

Teoreettista viitekehystä käsitellään luvuissa kaksi ja kolme. Nämä luvut rajaavat tutkimuksen aihealuetta kertoen viestinnästä ja henkilöstövuokrauksesta sekä niiden käsitteistä. Viestintäosiossa käsitellään viestintää alkuun laajasti viestinnän käsitteestä sen tarkoituksiin, tehtäviin ja rakenteeseen sekä sisältöön. Viestintäosiossa avataan ulkoista ja sisäistä viestintää sekä sidosryhmäviestintää. Henkilöstövuokrausosuudessa perehdytään vuokratyövoiman käyttöön, sen etuihin ja ongelmiin sekä syihin käyttää vuokratyövoimaa.

Neljännessä luvussa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta. Luvussa avataan tutkimusmenetelmää ja aineiston analysointia. Luvussa pohdintaan myös tutkimuksen luotettavuutta ja laatua sekä lähteiden käyttöä.

Luvussa viisi käsitellään tutkimustuloksia toimeksiantajan käytäntöjen kautta. Luvussa avataan myös kyselyyn osallistujien taustoja. Luku on jaettu tutkimuksen kyselyn pohjalta teemoihin.

Kuudennessa luvussa käsitellään tutkimuksesta johdettuja johtopäätöksiä ja yhteenvedoa. Viimeiseen lukuun sisältyy myös kehitysehdotuksia sekä kirjoittajan omaa pohdintaa. Viimeisessä luvussa myös avataan tutkimuksen onnistumista.

## **1.3 Toimeksiantajayritys**

Yritys X on henkilöstöpalveluita tarjoava, suomalainen yritys. Palveluihin kuuluu henkilöstövuokraus, rekrytointi, työkykyjohtaminen, henkilöstön kehittäminen sekä

sopeuttaminen. Nämä osaamisalueet sisältävät useita erilaisia sekä kattavia palveluita. Yritys X:n toimialoja ovat hotelli-, ravintola- ja catering-ala, kauppa, teollisuus, hyvinvointi, logistiikka, ICT, luova ala sekä toimistoala. Tällä yrityksellä on toimipisteitä valtakunnallisesti yli 30. Yrityksessä työskentelee yli 13 000 vuokratyöntekijää ja vuoden aikana yritys välittää yli 600 000 työvuoroa. Yritys X:n arvot ovat innovatiivisuus, yrittäjähenkisyys, vastuullisuus ja tuloksellisuus. Yrityksen perusarvo on lupaus eettisten periaatteiden noudattamisesta. Vastuullisuus on tärkeä osa Yritys X:n identiteettiä yrityksenä. (Yritys X:n kotisivut [viitattu 9.10.2018].)

#### **1.4 Teoreettinen viitekehys**

Tuomen ja Sarajärven (2009, 18) mukaan viitekehys laadullisessa tutkimuksessa on huomattavan tärkeä sekä välttämätön. Viitekehysten muodostaa metodologia, joka ohjaa tutkimusta sekä tieto, mitä tutkittavasta ilmiöstä tiedetään jo (Tuomi & Sarajärvi, 19). Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu viestinnästä ja henkilöstövuokrauksesta. Ensimmäinen osio, eli viestintä, käydään läpi laajasti viestinnän käsitteestä sisäiseen viestintään ja sidosryhmäviestintään, viestinnän eri kanaviin, tehtäviin ja tarkoitukseen. Toisessa osiossa, eli henkilöstövuokrauksessa, käsitellään vuokratyötä, sen etuja ja ongelmia sekä syitä käyttää työhön vuokrahenkilöstöä. Osiossa tutustutaan myös toimeksiantajan käyttämiin työsuhteen ehtoihin, jotka vastaavat vuokratyössä käytettävää työsopimusta. Osiossa käsitellään myös vuokrahenkilöstön perehdytystä, palautteiden antoa ja kehityskeskusteluita. Tukea teoreettiseen viitekehukseen haettiin ajankohtaisista lähteistä, mutta myös vanhemmasta aineistosta, jota on käytetty myös uudemman aineiston lähteinä. Aineisto on ollut tukena tutkimuksen haastattelukysymysten teossa.

## 2 VIESTINTÄ

Viestintää on ollut niin kauan kuin on ollut ihmisiäkin maan päällä. Ajan kuluessa viestinnän keinot ovat muuttuneet luolamaalauksista muun muassa sähköisen viestinnän kanaviin. Kommunikointia tapahtuu päivittäin kaikkialla. Juholinin (2008, 62) mukaan viestintää tapahtuu siellä, missä ihmiset ovat ja työskentelevät sekä missä ihmiset itse tuottavat, että vaihtavat tietoa ja kokemuksia. Viestintää on niin kotona, koulussa kuin työpaikalla ja viestintä on siten osa arkea.

Yleensä viestinnässä tehdään jako ulkoiseen sekä sisäiseen viestintään. Kuitenkin Juholin (2013, 23) kertoo, että nykyään ei voida enää erottaa ulkoista ja sisäistä viestintää toisistaan, sillä ne ovat usein kietoutuneet ja vaikuttavat toisiinsa. Lähettäjä, kohderyhmä sekä esimerkiksi viestintäkeinot ovat silloin erilaisia ja määräytyvät viestinnän tavoitteen mukaan. Viestintä on yhtä aikaa korkean ammattimaista sekä hyvin arkipäiväistä. Näissä molemmissa on onnistuttava. (Juholin, 43.)

Tässä kappaleessa perehdytään yleisestä viestinnän käsitteestä yhteisö- ja sidosryhmäviestintään sekä työyhteisön sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Ohessa käsitellään myös viestinnän tarkoitusta, tehtäviä, haasteita, rakennetta ja sisältöä sekä eri viestintäkanavia.

### 2.1 Viestinnästä yhteisöviestintään

Åberg (2000a, 21) kertoo viestinnän olevan toiminto eli funktio. Viestintä on voimavara ja organisaatiota pidetään viestinnän avulla yllä (Åberg 2000b, 49). Juholinin (1999, 237) mukaan viestintä tarkoittaa sanomien välitystä sekä vastaanottamista. Viestintä on yhteisyyden tuottamista, että ylläpitämistä. Juholin (2013, 44) kertoo, että viestintä on myös tiedon jakamista ja kokemusten vaihdantaa. Alajärvi ym. (2004, 50) kuvaavat viestinnän olevan lähettäjän ja vastaanottajan välisten sanomien vaihtamista eli sosiaalista vuorovaikutusta, joka tapahtuu viestien välityksellä. Viestintä prosessina on tietojen vaihdantaa, tunteiden ilmaisua, kirjoittamista, puhumista, lukemista sekä kuuntelua. Viestintä voi olla myös eri merkityksien tuottamista sekä vaihdantaa.

Åberg (2000a, 27–28) on kohdannut viestinnän prosessina, jossa tarkastellaan mistä viestinnän tapahtuma koostuu. Viestinnän prosessin osina on vastaanottaja ja lähettäjä, sanoma, kanava, informaatio, palaute, häiriöt, kontekstit sekä vuorovaikutus. Viestintä on vaihdantaprosessi eli viestintä on tiedon ja sanoman vaihdantaa viestin lähettäjän sekä vastaanottajan välillä. Lähettäjä on se, joka käynnistää viestintäprosessin. Lähettäjän lisäksi viestinnällä on vastaanottaja, joka voi olla määrätty henkilö tai esimerkiksi työyhteisö. Välillä vastaanottajaa voi olla haastavaa määrittellä, jos viestintä on vuorovaikutuksellista. Tällöin kaikki osapuolet ovat toimijoita, eikä lähettäjä ja vastaanottaja voi selkeästi määrittellä. Juholin (2013, 46) huomauttaa, että prosessiviestintä on osa vanhan koulukunnan näkemystä eikä viestintä kuitenkaan ole niin yksiviivaista kuin ehkä toivoisi. Uudemmassa teoksessaan myös Åberg (2006, 83) huomauttaa, että viestintää ei voi tarkastella ainoastaan prosessina, sillä viestintä ei pääty sanoman lähettämiseen.

Yksilöt muodostavat ryhmiä ja nämä pienet ryhmät muodostavat yhteisön. Yhteisön tarkoituksena on pyrkiä organisaation yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin. Jotta näihin tavoitteisiin päästäisiin, tarvitaan yhteisöviestintää. Juholin (2009, 21–22) avaa, että yhteisöviestinnällä tarkoitetaan kaikkea organisaation sisällä tapahtuvaa tiedon vaihdantaa, yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta sekä sitä vuoropuhelua, mitä organisaatio käy sidosryhmiensä ja ympäristönsä kanssa. Yhteisöviestintä on ammatti- ja johdettua, ja sen tavoitteet lähtevät organisaation tavoitteista. Ilman viestinnän vuorovaikutusta yhteisön päämäärät ovat mahdottomia saavuttaa.

Työyhteisön viestintään vaikuttavat tavoitteellisuus ja tuloksen tekeminen sekä työyhteisön organisointi. Yrityksen suunnitelmat perustuvat strategiaan, joka puolestaan antaa myös suunnan työyhteisön viestinnälle. Itse strategiaa ei voi kuitenkaan määrittellä ilman viestintää. Yhteisöviestintä luo siten perustan yhteisön toiminnalle monella eri tasolla. (Åberg 2000b, 49.)

Juholin (2013, 28) kertoo yhteisöviestinnän ominaispiirteiden olevan muun muassa organisoidut puitteet. Nämä puitteet vaikuttavat viestinnän järjestelyihin. Ominaispiirteitä ovat myös teknisten viestintäkeinojen käyttö sekä tavoitteellisuus, sillä työyhteisön viestintä tukee niin yksilötavoitteiden kuin työyhteisön tavoitteiden saavut-

tamista. Yhteisöviestinnän ominaispiirteisiin luetaan Juholinin mukaan myös viestintäjärjestelmä, jonka kokonaisuuden muodostavat viestintäkanavat, viestinnän järjestelyt sekä viestinnän säännöt.

## 2.2 Viestinnän tarkoitus ja tavoitteet

Juholin (2013, 174) kertoo, että tiedon sekä tiedonvaihdannan tarve on kasvanut entisestään, sillä tietoa halutaan saada ja jakaa työyhteisön sekä toimialan asioista. Viestintä vaikuttaa työyhteisöön eri tavoilla. Viestinnällä on monia merkityksiä, eikä ilman viestintää ei ole organisaatiota (Juholin, 23).

Alajärven ym. (2004, 51) mukaan viestinnän tärkein merkitys on auttaa ihmisiä hyväksymään sekä itsensä että muut henkilöt ja yhteisöt, joihin he kuuluvat. Juholinin (2013, 23) mukaan viestintä luo työlle edellytyksiä ja vahvistaa kulttuuria sekä yhteisöllisyyttä. Ihmiselle on tärkeää olla osa jotain ja kyetä vaihtamaan näkemyksiä sekä pohtimaan asioita yhdessä.

Juholinin (2008, 62) mukaan sisäisen viestinnän tarkoituksena on luoda edellytykset työskentelylle, ylläpitää, kehittää ja vahvistaa työyhteisöä sekä yhteisön jäsenten yksilöllistä ja yhteistä oppimista vastuullisen vuorovaikutuksen kautta. Viestinnän avulla luodaan sekä ylläpidetään yhteisön yhteistä kulttuuria. Organisaatioon kuuluu vahvasti viestintäkulttuuri, jonka yksi ulottuvuus on viestintäilmasto. Juholin (2013, 176–177) katsoo viestintäilmaston koostuvan esimiesten viestinnästä sekä organisaation toimintatavoista, viestintäprosessin toimivuudesta, horisontaalisesta keskinäisviestinnästä sekä viestintäjärjestelmästä. Esimiesten viestintä, työntekijöiden keskinäisviestintä sekä organisaation toimintatavat kuvaavat viestinnällistä ilmastoa. Viestintäilmasto on työyhteisön jäsenen omakohtainen kokemus viestinnästä; onko tiedonkulku avointa, onko työntekijä perillä yhteisön asioista ja onko hänen mahdollista päästä vaikuttamaan asioihin.

### 2.3 Viestinnän tehtävät

Viestinnän tehtävänä on tukea työyhteisöä saavuttamaan tavoitteensa (Åberg 2000a, 21). Åberg (2000b, 61) painottaa, että ainutkaan työyhteisö ei kykene toimimaan ilman viestintää. Ilman viestintää työyhteisöön kuuluvat eivät tiedä organisaation tavoitteita, työjakoa tai kuinka he ovat menestyneet työssään.

Juholinin (1999, 29) mukaan sisäisen viestinnän tehtävät tulee määritellä työyhteisön sisällä useasta syystä. Kun tehtävät ovat tiedossa, kyetään hankkimaan oikeanlaiset henkilöt hoitamaan näitä tehtäviä ja voidaan realistisesti arvioida viestinnän vaatimia resursseja. Viestinnän tehtävien määrittelyn avulla osataan perehdyttää yhteisön pääpilareit eli johto, esimiehet, luottamushenkilöt sekä asiantuntijat, viestintäkäytäntöihin. Kun tavoitteet ovat tiedossa, voidaan niiden toteutumista arvioida. Juholin (2013, 211) huomauttaa, että sisäisen viestinnän organisoinnissa pitää myös tiedostaa, että viestintään voivat myös vaikuttaa yhteisön ulkopuoliset toimijat, kuten asiakkaat, kilpailijat tai media.

Yhteisöviestinnällä on useita tehtäviä. Yhteisöviestintä muun muassa tekee organisaation näkyväksi tavoitteiden, päätöksien, tuotteiden ja palveluiden sekä toiminnan osalta. Yhteisöviestinnän avulla verkostoidutaan ja luodataan muutoksia, tulkitaan niitä ja pyritään reagoimaan niihin. Yhteisöviestintä myös tuo strategian koko yhteisön tietoon. Lisäksi yhteisöviestinnällä ylläpidetään yhteyttä verkostoihin ja hankitaan uusia verkostoja. Viestinnän ammattilaiset neuvovat, virittävät ja opastavat työyhteisöä viestimään viestintäkoulutuksen sekä sisäisen konsultoinnin keinoin. (Juholin 2013, 28.)

### 2.4 Viestinnän rakenne ja sisältö

Juholin (1999, 159–160) huomauttaa, että yleisen oletuksen mukaan viestintäkanavien runsaus tehostaisi viestintää ja lisäisi viestintätyytyväisyyttä. Tämä on kuitenkin osoittautunut monissa työyhteisöissä myytiksi. Jos viestintäkanavia on useita, ne kilpailevat keskenään synnyttäen tiedon ylikuormitusta, jonka seurauksena olen-naisen tiedon löytäminen voi viedä kohtuuttomasti aikaa.

Juholin (1999, 159–160) toteaa, että viestinnän rakenteen tulee olla suunniteltua. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakokonaisuuden viestintää varten määritellään pääkanavat. Tällöin tiedon antajalle sekä vastaanottajalle on helpompaa tietää, mistä tieto tarvittaessa löytyy ja mitä viestintäkanavaa myöden viesti välitetään. Ylimmän johdon viestintä koskee yrityksen visiota, missiota, strategiaa ja arvoja. Johto viestii myös yhteisön tavoitteiden sekä tulosten puolesta. Tulevaisuuden skenaariot ovat osa johdon viestin välittämistä. Esimiehen tehtävä on viestiä asioista, jotka koskevat työsuhdetta ja urakehitystä. Esimies viestii myös oman tiiminsä tavoitteista sekä tuloksista. Hän huolehtii, että toimintaan on sisällytetty koko työyhteisön strategia sekä visio. Kehityskeskustelut kaksin sekä ryhmässä ovat osa yhteisön kehittämisen viestintää.

## **2.5 Ulkoinen viestintä**

Åberg (2000b, 158) kertoo, että ulkoinen viestintä kohdistuu oman henkilöstön sijaan työyhteisöstä ulospäin. Ulkoinen tiedottaminen sisältää paljon erilaisia käsitteitä riippuen eri työyhteisöistä. Ulkoinen viestintä on viestintää esimerkiksi sidosryhmille, lehdistölle ja sijoittajille. Ulkoisen viestinnän tarkoituksena on välittää tietoja sekä uutisia työyhteisöstä näille kohderyhmille sekä yleisölle (Alajärvi ym. 2004, 59).

Åberg (2000b, 159) täsmentää, että ulkoinen tiedotus suurelle yleisölle tapahtuu lehdistösuhteiden sekä sponsoreiden kautta. Yhteystoiminto sisältää tiedottamista ja viestintää sidosryhmille, yhteiskunta- ja julkissuhteille sekä sijoittajille. Luotauksella etsitään heikkoja signaaleja ympäristöstä ja tämä lasketaan myös ulkoiseen viestintään.

Ulkoisella viestinnällä pyritään tukemaan yhteisön tavoitteita ja haetaan lisää tunnettuutta (Alajärvi ym. 2004, 59). Yhteisön tavoitteet määrittelevät viestinnän tavoitteet. Ulkoisella viestinnällä pidetään yhteyttä yhteistyökumppaneihin ja ylläpidetään kumppanuussuhteita, annetaan sekä vastaanotetaan tietoa ja hankitaan palautetta. Alajärvi ym. huomauttavat, että kun ulkoinen viestintä ja suhteet kumppaneiden kanssa ovat toimivia, tämä helpottaa yhteistyötä ja tuo sille lisäarvoa.



## 2.6 Sidosryhmät

Jokaisella yrityksellä ja yhteisöllä olevan erilaisia sidosryhmiä. Sidosryhmiin kuuluvat kaikki ne tahot, joiden kanssa yritys tekee yhteistyötä tai on muuten tekemisissä. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2015, 48.) Kamensky (2016, 46) avaa, että yrityksen sidosryhmiin kuuluvat kaikki ryhmät, joilla on yritykseen panos-vastike-sidonnaisuus. Henkilöstövuokrauksessa vuokratyöntekijän panos yritykselle on hänen osaamisensa ja vastineeksi vuokratyöntekijä saa siitä palkkaa. Sidosryhmät voivat olla jossain määrin sidoksissa toimialaan, jolla toimitaan. Asiakkaat, yhteistyökumppanit, kilpailijat, viranomaiset ja rahoittajat ovat yleisiä ulkoisia sidosryhmiä. Alakohtaisesti sidosryhmiin saattaa kuulua myös esimerkiksi tavarantoimittajat, media ja alihankkijat. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 48.) Juholinin (2013, 248) mukaan tärkein sidosryhmä on henkilöstö.

Kortetjärvi-Nurmi ym. (2015, 43) kertovat, että sidosryhmä auttaa yritystä kasvattamaan sekä ylläpitämään mainettaan ja tuo tukea haastavissa tilanteissa. Sidosryhmät tekevät yhteistyötä keskenään, jolloin molemmat osapuolet saavat yhteistyöstä jotain vastiketta. Sidosryhmien välillä on tärkeää pitää toiminta läpinäkyvänä, mikä kasvattaa luottamusta (Kortetjärvi-Nurmi ym., 48). Juholin (2013, 52) toteaa, että avoin toiminta vaatii molemminpuolista viestintää. Sidoksia voi olla erilaisia. Tunnetuin sidoksista on raha, joka sitoo yritykseen omistajat sekä sijoittajat. Tärkeä sidos on osaaminen sekä työpanos, jonka sidosryhmä antaa yritykselle. Siitä odotetaan vastineeksi palkkaa tai muuta palkitsemista. Sidosryhmien suhde ei kuitenkaan tarkoita pelkkää taloudellista vaihdantaa, vaan se sisältää myös ymmärryksen keskinäisestä riippuvuudesta (Juholin, 249).

Juholin (2013, 52) katsoo, että *faithholders* eli luottojoukot ovat yrityksen kanssa paljon tekemisissä olevia yksilöitä ja tahoja. Kun luottojoukot pitävät yritystä arvossa ja sen toimintaa hyvänä, he levittävät sitä muille. Näin yrityksen hyvä maine ja toiminta kertaantuu. Edellytyksenä on kuitenkin, että luottojoukkojen arvostus ja tyytyväisyys pysyy yllä.

Juholin (2013, 51) huomauttaa, että sitä paremmin yritys voi menestyä, mitä onnistuneemmin se kykenee huomioimaan sidosryhmiensä odotukset. Yhteisöllä on tarve kuunnella sidosryhmiään, joilla voi olla myös tarvetta vaikuttaa yhteisöön ja

sen asioihin. Vastaavasti yhteisö haluaa pyrkiä vaikuttamaan ympäristöönsä. (Juholin, 53.) Dialogi yhteisön ja sidosryhmän välillä on avointa kuuntelua sekä pyrkimystä molemminpuoliseen ymmärrykseen (Juholin, 249). Sidosryhmien viestintätarpeet voivat vaihdella tiedon saannista strategiseen osallisuuteen sekä vaikuttamiseen (Juholin, 250). Avoin ja sidosryhmälähtöinen viestintä synnyttää luottamusta yhteisön sekä sidosryhmän välillä. Henkilökohtaiset tapaamiset ja yhteydenpito ovat vaikuttavin keino sidosryhmäviestinnässä. Kaikkein tärkeimmät sidosryhmät huomioidaan pitämällä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti yhteyttä ja vähemmän tärkeitä sidosryhmiä hoidetaan verkkoviestinnän välityksellä. (Juholin, 253.) Verkossa viestintää voidaan kohdentaa tarkemmin eri sidosryhmille verrattuna muihin kanaviin. Verkkoviestinnän kohdentaminen vaatii kuitenkin kohderyhmän analysointia, käytön seuraamista sekä ylläpidon kehittämistä.

## **2.7 Tulosviestinnän malli**

Åbergin tulosviestinnän malli, ”Åbergin pizza”, kuvaa tulosviestinnän eri muotoja. Nämä muodot ovat perustoimintojen tuki, kiinnittäminen, informointi, profilointi sekä sosiaalinen vuorovaikutus. Sosiaalinen vuorovaikutus ei ole suoraan organisaation ohjailtavissa ja aihetta on käsitelty kevyesti kappaleissa 2.10.4. ja 2.11. (Åberg 2000a, 102–103.) Tässä luvussa käsitellään siis seuraavia, tutkimuksen kannalta tärkeitä tulosviestinnän muotoja: perustoimintojen tukea, kiinnittämistä, informointia ja profilointia.

### **2.7.1 Perustoimintojen tuki**

Åberg (2000a, 102) täsmentää, että tärkein työyhteisön viestinnän muodoista on operatiivinen perustoimintojen tuki, joka koskee työtä, palveluita sekä tuotteita. Perustoimintojen tuki merkitsee samaa, kuin arki- tai päivittäisviestintä. Juholin (2013, 55–56) kertoo, että päivittäisviestinnän piiri voi vaihdella suuresti organisaation aseman ja luonteen perusteella. Viestintä mahdollistaa ja tukee työskentelyä. Kirjoittajan mukaan tämä näkyy tiedon antamisessa, kulkemisessa ja vastaanottamisessa

työyhteisössä, joka edesauttaa työssä onnistumisessa. Epäonnistuminen viestinnässä näkyy konkreettisesti ja nopeasti. Päivittäisviestintä sisältää säännöllistä tiedottamista sekä havainnointia yhteisössä, verkostoissa sekä asiakkaiden ja yhteistyökumppanien välillä. Päivittäisviestintä on toimivaa silloin, kun työ sujuu ongelmitta eikä viestinnän osapuolille tule tunnetta, että tieto ei kulje. (Juholin, 56.)

Palveluihin ja tuotteistamiseen sekä niiden välittämiseen asiakkaalle tarvitaan viestintää. Jos perustoimintojen tuki on puutteellista, sitä ei voi korvata millään muulla. Perustoimintojen tuki on sidoksissa hetkeen sekä työprosesseihin. (Åberg 2000a, 99–100.) Osa tästä viestinnästä on ulkoista ja osa sisäistä. Ulkoiseen viestintään kuuluu muun muassa tuotannolliset yhteydet verkostokumppaneihin, viestintä asiakkaille sekä markkinointiviestintä. Sisäinen viestintä sisältää esimerkiksi työviestintää. (Åberg, 201.) Juholin (2013, 56) kertoo, että päivittäisviestintä voi olla muodollista tai vapaamuotoista tai jotain näiden väliltä. Siitä huolimatta, että päivittäisviestintä on nimensäkin mukaan päivittäistä arkiviestintää, sekin vaatii linjauksia toimiakseen. Päivittäisviestinnän pohjalla on strategisia toimintasuunnitelmia ja tavoitteita. (Juholin, 144.)

### 2.7.2 Kiinnittäminen

Kiinnittämisellä tarkoitetaan työyhteisön jäsenien perehdyttämistä työhön sekä työyhteisöön. Kiinnittämisen tavoitteena on yhteisöllisyyden luominen yhteisössä. (Åberg 2000a, 100.) Kiinnittäminen kohdistuu siis omaan henkilöstöön ja on siten sisäistä viestintää (Åberg 2000a, 103). Kiinnittäminen on Åbergin (2000a, 207–208) mukaan ajankohtaista myös silloin, kun tapahtuu yrityskauppoja tai fuusioitumista. Kiinnittäminen jaetaan kahteen: työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työhön perehdyttämiseen (Åberg 2000b, 202).

Työhön perehdytyksen kohteena voi olla uusi työntekijä, jolla voi olla jo aikaisempaa työkokemusta tai koulutusta alalle. Kaikissa työpaikoissa asiat toimivat kuitenkin eri tavoilla, jolloin perehdytys on tarpeen. Tilanteessa, missä talon sisältä työntekijä siirtyy toisenlaisiin tehtäviin, on työhön perehdytys ja opastus ajankohtaista. Myös johtotehtäviin ehdolla oleva työntekijä usein kiertää eri yksiköissä eri paikkoihin pe-

rehtymistä varten. Muutokset yhteisössä, esimerkiksi toiminnan kehittämisen tai uusien toimintatapojen vuoksi, voivat vaatia perehdytystä uusiin kuvioihin myös vanhojen työntekijöiden kohdalla. (Åberg 2000a, 207–208.)

Åberg (2000b, 203–204) korostaa työyhteisöön perehdyttämisen auttavan uutta tulokasta oppimaan työyhteisön yleiset säännöt sekä käytännöt. Näihin kuuluvat yhteisön yleiset säännöt, sopimukset sekä määräykset, yleisesti tieto yrityksestä sekä sen palveluista ja tuotteista, henkilöstöpalvelut, työntekijän oikeudet ja velvollisuudet, työturvallisuus sekä kehittyminen työyhteisössä. Työyhteisön perehdyttämiseen on erilaisia keinoja viestinnän näkökulmasta heti työpaikkailmoituksesta lähtien. Ilmoitus antaa ensisilmäyksen työyhteisöön. Seuraavat askeleet ovat työhaastattelu ja perehdyttämiskoulutus. Perehdyttäjien lisäksi perehdyttämiseen osallistuvat myös muut yhteisön jäsenet. Ensisijaisesti vastuussa perehdytyksestä on esimies. Ensimmäinen työpäivä on tärkeä, sillä se antaa ratkaisevan ensivaikutelman niin työpaikasta kuin -tovereista.

Työhön perehdyttämisen kohteena voi olla uusi työntekijä, työ- tai urakierrossa oleva työntekijä, työmenetelmien muuttuminen, työn muuttuminen tai työyhteisön toimintavan muuttuminen (Åberg 2000b, 208–209). Työhön perehdyttämisestä vastaa muun muassa kouluttaja, työhönopastaja tai lähiesimies. Usein on tarpeellista myös tukea perehdytystä kirjallisilla materiaaleilla ja aineistoilla, jotka liittyvät uusiin tehtäviin. Kouluttaja ja työhönopastaja ovat asiantuntijoita ja heidän työnkuvaansa kuuluu kyky perehdyttää uutta työntekijää havainnollisesti ja innostavasti. Oma lähiesimies jakaa tietoa ja kannustaa perehdytettävää muutoksessa. (Åberg 2000a, 207–208.)

### **2.7.3 Informointi**

Informoinnin tehtävä on työyhteisön uutisten välitys (Åberg 2000a, 152). Juholin (2009, 44) täsmentää, että informoinnilla tarkoitetaan kaikkea tiedonvälitystä, jota hoidetaan organisaatiossa tietoisesti ja suunnitelmallisesti. Verrattuna päivittäisviestintään, informointi on virallisempaa ja muodollisempaa. Informoinnin kohteena on sidosryhmät ja -henkilöt sekä erilaiset tahot. Informointi on yksisuuntaista sekä

neutraalia ja informoinnilla on keskeinen rooli yhteisöviestinnässä. Informointia ohjaa organisaation tavoitteet ja omat edut (Juholin 2013, 56).

Informointi voi olla sekä ulkoista että sisäistä tiedotusta (Åberg 2000a, 103). Ulkoinen tiedotus kohdistuu ulospäin työyhteisöstä ja sisäinen tiedotus omaan henkilöstöön. Ulkoinen informointi sisältää ulkoisen tiedotuksen mediaan ja sponsoreille, yhteystoiminnan sidosryhmä-, yhteiskunta- ja sijoittajasuhteille sekä luotauksen, jolloin etsitään työyhteisön viestintäympäristön heikkoja signaaleja. (Åberg, 153.)

Sisäinen informointi kertoo työyhteisölle uutisista ja tapahtumista. Åbergin (2000a, 173) mukaan sisäisen tiedotuksen muodoilla ja kanavilla on neljä eri ryhmää. Ensimmäinen ryhmä on lähikanavat, jotka ovat työyksikköä tai yksittäistä työyhteisön jäsentä varten. Toinen ryhmä on kaukokanavien kautta tiedotus koko työyhteisölle. Kolmas ryhmä kertoo, että suora keskinäisviestintä on henkilökohtaista kanssakäymistä. Neljäs ryhmä käsittää välitetyn pienjoukkoviestinnän ja sen viestinnän kohdistamisen rajatummalle kohdeyleisölle joukkoviestinnän tekniikoita hyödyntäen. Välitetty verkkoviestintä hyödyntää sähköisen viestinnän välineitä, kuten intranettiä.

Juholin (2013, 58) tulkitsee, että informoinnin rooli on uuden teknologian myötä muuttunut. Teknologia tarjoaa mahdollisuuden välittää informaatiota jatkuvasti jopa alkuperäistä viestiä täydentäen tai tarkentaen virheiden sattuessa. Tämä saattaa kuitenkin aiheuttaa Juholinin mukaan tiedon ylitarjontaa, joka voi tehdä viestinnästä tehottomampaa.

#### **2.7.4 Profilointi**

Yrityksen haluttua imagoa pyritään luomaan ja vahvistamaan profiloinnin avulla (Juholin 2009, 186). Profilointi on pitkäjänteistä, jatkuvaa ja tavoitteellista toimintaa. Tällä toiminnalla yrityksessä pyritään vaikuttamaan sidosryhmien mielikuviin yrityksestä viestinnän eri keinoin. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 13.) Kuva yrityksestä muodostuu vastaanottajan tiedoista, luuloista, oletuksista sekä asenteista, jotka hänellä on yrityksestä, sen palveluista ja tuotteista (Alajärvi ym. 2004, 55). Profiloinnissa määritellään yrityksen tärkeimmät perussanomiat, joita on yksi tai useampi. Näitä perussanomioita välitetään yrityksen sidosryhmille hallitusti sekä johdonmukaisesti eri

kanavia pitkin. Perussanomalla tuodaan yrityksen vahvuudet esiin ja osoitetaan erot kilpailijoihin. (Kortetjärvi-Nurmi ym., 13.) Profilointi kohdistuu ulkoisiin kohderyhmiin ja yhteistyökumppaneihin (Åberg 2000a, 103).

## **2.8 Sisäisestä viestinnästä työyhteisöviestintään**

Yhteisön sisällä tapahtuva viestintä on sisäistä viestintää. Silloin tiedotus ja tiedonvaihdanta kohdistuu omaan yhteisöön. Juholin (2013, 174–175) katsoo, että sisäinen tiedotus on vanhaa sanastoa ja työyhteisöviestintä kuvaa paremmin yhteisön viestintää. Tämä kuvastaa enemmän molemminpuolista viestintää osapuolien välillä, sillä kyse ei ole yksisuuntaisesta tiedottamisesta. Työyhteisöjä ei voi enää rajata selkeästi, sillä työtä tehdään tiimeissä, verkostoissa sekä projekteissa, joita organisaation rajat eivät enää pidättele. Juholinin mukaan perinteiseksi kutsuttu viestintä ylhäältä alas ei riitä yksinään.

## **2.9 Sisäisen viestinnän muodot**

Sisäisen viestinnän kanavat sekä muodot voidaan jakaa Åbergin (2000a, 173–177) mukaan neljään eri ryhmään. Åberg kertoo, että ensimmäinen muoto on lähikanavat, joilla pyritään tavoittamaan yksittäistä yhteisön jäsentä tai yksikköä. Viestintä lähikanavien kautta tapahtuu muun muassa esimiesten, johdon tai muiden yhteisön jäsenten toimesta erilaisten kokouksien, neuvotteluiden sekä muiden sosiaalisten tilanteiden kautta. Säännöllisesti kokoontuvissa kokouksissa ja muissa tilanteissa voidaan käsitellä operatiivisia asioita tai yleisiä asioita, kuten yhteisön uutisia. Usein operatiivinen tieto kulkeutuu työyhteisön jäseneltä toiselle. Johdolta tuleva viestintä on tärkeää, jos organisaatiotasoja on useampia tai jos yhteisö on hajallaan laajalla alueella maantieteellisesti. Johto voi kiertää eri yksiköissä ja pitää tilaisuuksia yhteisön parissa. Viestintä koskee yhteisön tilannetta ja muita yhteisiä asioita, investointeja ja muutoksia. Välitetty lähiviestintä voi näkyä niin yksikön ilmoitustaululla tai lehdessä, kiertokirjeissä sekä tietysti verkkoviestinnän eri kanavissa.

Åberg (2000a, 173–177) kertoo, että toinen muoto on kaukokanava, jonka viestintä kohdistuu koko työyhteisöön yksikön tai yksilön sijaan. Kohderyhmä on siten laajempi kuin lähikanavien viestinnässä. Pääasiassa kaukokanavien viestintävälineenä ovat pienjoukko- sekä verkkoviestimet. Välittömään vuorovaikutukseen perustuvat vain eri yhteistyöelimet sekä tiedotustilaisuudet. Tiedotustilaisuuksia pidetään, kun käsiteltävänä on useaa yksikköä koskevia asioita, jotka saattavat herättää paljon keskustelua tai kun viestinnän henkilökohtaisuudella on suuri merkitys siihen, että viesti menee perille. Tiedotustilaisuus voi olla myös tapa tuoda asia yleiseen keskusteluun ennen päätöksentekoa. Tiedotustilaisuus on tehokas ja kaksisuuntainen tapa informoida yhteisöä asioista.

Åbergin (2000a, 173–177) mukaan kolmas sisäisen viestinnän muoto on keskinäisviestintä, joka käsittää henkilökohtaisen kanssakäymisen. Neljännellä eli pienjoukkoviestinnällä, pyritään tavoittamaan rajatumpaa kohdejoukkoa verrattuna satunnaiseen ja laajaan joukkoviestintään, mutta tässä käytetään joukkoviestinnän keinoja. Verkkoviestinnän kautta viestitään intranettiä sekä muita sähköisen viestinnän kanavia apuna käyttäen.

### **2.9.1 Työyhteisöviestinnän uusi agenda**

Juholin (2013, 178) puhuu työyhteisöviestinnän uudesta agendasta. Se koostuu 6+1 osatekijästä, jotka Juholin määrittelee työyhteisön toiminnan peruspilareiksi. Tämä uusi malli jäsentää työyhteisön sekä työelämän viestintää. Malliin kuuluvat seuraavat pilarit:

Juholinin (2013, 178) mukaan ensimmäinen osatekijä on ajankohtainen tieto, jonka tarkoitus on olla jatkuvasti saatavilla sitä tarvitseville. Jokainen yhteisön jäsen tietää roolinsa sekä vastuunsa tiedon tuottamisessa, etsimisessä, vaihdannassa sekä jallostamisessa. Ajankohtaisen tiedon tulee olla jatkuvasti hyödynnettävissä.

Juholin (2013, 178) täsmentää, että toisen peruspilarin mukaan suurista ja merkityksellisistä asioista viestitään vuorovaikutteisesti, jotta voidaan varmistaa asioiden ymmärrys. Asioita käsitellään ja niistä keskustellaan. Asioista ei tarvitse olla samaa

mieltä, vaan kaikenlaisille mielipiteille annetaan arvoa ja työyhteisö kannustaa tuomaan erilaiset mielipiteet esille.

Juholin (2013, 178) avaa, että kolmas peruspilareista on rento tunnelma ja jokaista yhteisön jäsentä arvostetaan. Jokainen osapuoli uskaltaa kysyä ja kyseenalaistaa tarvittaessa, keskustella asioista ja esittää omia näkemyksiään. Yhteisön osapuolet kokevat kuuluvansa työyhteisöön.

Juholin (2013, 178) mukaan neljännen peruspilarin mukaan jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollista osallistua sekä vaikuttaa asioihin. Vaikuttaminen voi kohdistua lähiyhteisöön tai koko organisaatioon. Yhteisön jäsen pääsee vaikuttamaan niin pieniin kuin suuriinkin asioihin.

Juholinin (2013, 178) viidennen peruspilarin mukaan osaamisen jakaminen ja yhdessä oppiminen tukevat koko yhteisöä sekä yksilöitä. Tämä auttaa ennakoimaan tulevia haasteita, niihin vastaamista sekä vahvistaa uudistumiskykyä. Tärkeänä osana uuden oppimiseen ja yhteiseen osaamiseen sisältyy jatkuva sekä monisuuntainen palaute.

Kuudes peruspilari on Juholinin (2013, 178) mukaan työnantajamaine. Se on osa jokaisen työtä yhteisössä. Mainetta tuotetaan omalla toiminnalla ja se heijastuu ympäristöönsä. Tämä toimii myös toisinpäin, sillä organisaation maine heijastuu yksilöiden identiteetteihin eli minäkuvaan takaisin. Tämä voi vahvistaa tai heikentää sitoutumista. Viimeinen eli + 1, on edellisiä yhdistävä tekijä: viestintä sekä toiminta tapahtuvat foorumeilla. Foorumit ovat avoimia vuoropuhelun sekä tiedon vaihdannan paikkoja, jotka yhdistävät organisaation muuhun toimintaympäristöön ja verkostoihin.

### **2.9.2 Yhteistoimintalaki**

Juholin (2013, 35–36) kertoo, että sisäinen viestintä työyhteisöissä alkoi saada painoarvoa vuonna 1971 työmarkkinajärjestöjen solmiman informaatio sopimuksen myötä. Asia virallistui vuonna 1979, kun voimaan tuli laki yhteistoiminnasta yrityksissä (L 30.3.2007/334). Lyhyesti tätä lakia kutsutaan yt-laiksi. Yhteistoimintalain



tavoitteena on lisätä työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikkaansa ja työtään koskevaan päätöksentekoon. Laki tukee myös työntekijän mahdollisuutta osallistua yrityksen toiminnan ja työolosuhteiden kehittämiseen. Juholin (s. 90–91) kirjoittaa, että minimipuitteet sille, miten organisaation asioita tulisi keskusteluttaa ja työstää, luo yhteistoimintalaki. Yhteistoimintalaissa on säädetty erilaiset neuvottelovelvoitteet työnantajalle. Laissa säädetään erilaisista suunnittelovelvoitteista, työntekijöille annettavasta tiedosta, heidän kanssaan sovittavista asioista ja neuvottelemisesta liikkeen luovutukseen, työvoiman vähentämiseen ja yritystoiminnan muutoksiin liittyen. Irtisanomis- ja YT-prosessien yhteydessä usein nousevat esille organisaation puutteet sisäisessä vuoropuhelussa ja epäonnistumiset sisäisessä viestinnässä (Juholin, 401).

## **2.10 Viestinnän kanavat**

Yhteisöviestinnän kanavat on usein jaettu kolmeen eri pääryhmään: painettu, sähköinen ja kasvokkain tapahtuva viestintä (Juholin 1999, 139). Nykyään on monia eri kanavia viestintää varten ja varsinkin sähköinen viestintä on monipuolistunut, mutta kasvokkaisviestinnän tulisi olla tärkein sekä käytetyin viestintäkeino. Virallisten viestintäkanavien lisäksi on myös epäviralliset viestintäkanavat. (Juholin 2013, 409.) Useissa organisaatioissa on viime vuosien aikana siirrytty monikanavaiseseen viestintään, jolloin tarvittaessa saman tiedon löytää tai saa useasta eri paikasta. Juholin (s. 47) toteaa, että monikanavaisen viestinnän voisi olettaa tehostavan viestintää, mutta joissain tapauksissa voi käydä päinvastoin ja useat eri viestintäkanavat aiheuttavat hämmennystä.

### **2.10.1 Sähköinen viestintä**

Juholin (1999, 140) kertoi jo ennen 2000-lukua, että sähköinen viestintä yleistyy ja monipuolistuu jatkuvasti. Havaintoja monipuolistumisesta näkee kirjoittajan mukaan edelleen. Hämäläinen ym. (2016, 29) huomauttavat, että uusi teknologia mahdollistaa vuorovaikutuksen tehostamisen ja parantamisen eri sidosryhmien välillä. Säh-

köiseen viestintään kuuluu monia eri kanavia ja keinoja. Sähköiseen viestintään luetaan myös radio ja televisio, mutta työyhteisössä tärkeitä viestintäkanavia ovat sähköposti, Internet, intranet sekä puhelimet. (Juholin 1999, 140.) Intranet, ekstranet ja sähköposti ovat keinoja täydentää kasvokkaisviestintää, mutta ne saattavat Juholinin mielestä (2013, 409) joskus jopa riittää.

Intranetin muodostaa työyhteisön oma lähiverkko, joka on yhteisön jäsenten käytävissä eikä ulkopuolisilla ole sinne pääsyä. Intranetin tarkoitus on välittää sekä vastaanottaa tietoa ja ylläpitää vuorovaikutusta. Intranetin sisällä voidaan esimerkiksi tiedottaa, sillä viestin voi nopeasti lähettää monille eri henkilöille. Intranetissä olisi tärkeää pitää kaikki oleellinen ja tärkeä tieto, jotta se olisi helposti löydettävissä. (Juholin 1999, 152–154.) Intranet voi jossain määrin vähentää tai korvata sähköpostin käyttöä (Juholin 2013, 216).

Sähköpostia on pidetty hyvänä välineenä vuorovaikutukselliselle keskustelulle sekä tiedottamiselle eli perinteisesti päätarkoituksia on kaksi. Sähköposti on helppo käyttää ja se tuo jokaiselle mahdollisuuden sähköiseen viestintään. Koska viestin välittäminen sähköpostilla on niin helppoa, vaarana on tiedon ylitarjonta, jolloin tärkeät asiat saattavat hukkuu viestimassaan. (Juholin 1999, 155.) Tiedon ylitarjonta voi laskea viestinnän tehoa ja tiedon saatavuus saattaa kärsiä. Tämä voi olla yksi syy tuottamattomaan tietotyöhön. Ylitarjonnan lisäksi sähköpostiin tulee roskapostia. Näiden syiden takia nykyään sähköposti soveltuu parhaiten ilmoittamiseen sekä ohjeistamiseen, sillä sähköpostitse keskustelu voi olla haastavaa. (Juholin 2013, 222.) Kirjoittaja pohtii, että kahden henkilön keskustelu sähköpostitse voi toimia, mutta Juholinin (2013, 222) mukaan suuremmassa ryhmässä keskustelu voi olla hankalaa.

Kirjoittaja toteaa, että perinteisen soittamisen ohella puhelinta käytetään kirjoittajan mielestä viestin lähettämiseen, joko perinteisellä tekstiviestillä tai esimerkiksi WhatsApp-sovelluksen avulla. Nykyään on myös mahdollista saada puhelimeen ladattua niin sähköposti kuin intranet, jolloin viestintää tapahtuu paljon eri kanavien kautta.

Ekstranet on suljettu, tietyille kohderyhmälle tarkoitettu verkkopalvelu eikä ulkopuolisilla ole mahdollisuutta päästä sinne (Juholin 2013, 465). Kun toteutetaan hyvää

ekstranetpalvelua, oleellista on kohdentaa ja profiloida palvelu kohderyhmän mukaan. Palvelu rajataan kohderyhmän tarpeita vastaavaksi. Ekstranetin tulee tarjota lisäarvoa hyödyllisen ja helposti löydettävän tiedon sekä räätälöityjen toimintojen avulla. Parhaimmillaan ekstranet on informaatioympäristönä hyvinkin henkilökohtainen ja räätälöity käyttäjän tarpeisiin. (Juholin, 326.) Ekstranettiin perehdytään lisää luvussa 5.5.

### **2.10.2 Kirjallinen viestintä**

Työyhteisö voidaan pitää kartalla asioista myös kirjallisen viestinnän avulla. Erilaiset lehdet ja julkaisut työyhteisön sisällä käsittelevät ajankohtaisia ja tärkeitä asioita. Henkilöstö- ja tiedotuslehdet ovat perinteisiä työyhteisöviestimiä, joita edelleen käytetään, mutta ne eivät ole ensisijaisia viestintävälineitä. Jotta asiat lehdessä olisivat yhteisön jäsenille mielenkiintoisia ja ajankohtaisia, tulee määritellä, kenelle lehti on tarkoitettu, mitkä ovat sen tärkeimmät tehtävät ja mitä lehdessä käsitellään. (Juholin 2013, 225–226.)

Juholin (2013, 223) huomauttaa, että tiedotteet ja ilmoitustaulun ilmoitukset ovat nykyään myös edelleen käytössä, vaikka niiden merkitys on verkkoviestinnän myötä vähentynyt. Ilmoitustaulut ovat voineet siirtyä myös sähköiseen muotoon, mutta työssä, jossa ei kaikilla ole mahdollisuutta päästä verkkoon tai työtä tehdään esimerkiksi tien päällä, ilmoitustaulut ovat edelleen tärkeitä viestintävälineitä. Ilmoitustaulu tulee pitää selkeänä ja jakaa siihen erikseen osiot pysyville tiedotteille, kuten turvaohjeille, sekä muuttuville tiedotteille.

Ohje- ja käsikirjat sekä perehdyttämismateriaalit ovat osa viestintää ja perehdyttämistä työpaikalla. Nämä voivat toimia kasvokkain tapahtuvan perehdyttämisen tukena. (Åberg 2006, 105.) Kirjoittaja pohtii, että ohjeistus on edelleen hyvä pitää myös kirjallisena, jolloin ohjeet ja apu ovat helposti saatavilla ongelman kohdatessa.

### 2.10.3 Kasvokkaisviestintä

Kasvokkaisviestintä jaetaan etäiseen sekä läheiseen kasvokkaisviestintään. Läheinen kasvokkaisviestintä vaatii usein fyysisesti samaa paikkaa sekä samanaikaisuutta. Oleellista on, että ihmiset voivat kommunikoida vapaasti ja tuntevat toisensa. (Juholin 2013, 409.) Juholin (1999, 139) esittää, että erilaiset seminaarit, konferenssit, videoneuvottelut sekä puhe- ja esittelytilaisuudet ovat myös kasvokkaisviestintää, vaikka usein ääni on esiintyvällä tai puheen pitäjällä. Tällaiset viestintätilaisuudet ovat etäistä kasvokkaisviestintää (Juholin 2013, 409). Etäisessä kasvokkaisviestinnässä kommunikoidaan samanaikaisesti ja ollaan näköyhteydessä, mutta osallistujien välillä on henkinen etäisyys. Kasvokkain tapahtuvaa viestintää ovat työyhteisössä erilaiset kokoukset, palaverit ja muu keskustelu. Muodolliset kokoukset sekä tiimipalaverit pitävät sisällään viestintää työyhteisön jäsenten kesken. Monissa työyhteisöissä on käytäntönä pitää esimerkiksi viikoittain palavereita, joissa viestinnän aiheena on ajankohtaiset ja työn hoitoon liittyvät asiat. (Juholin, 409.)

Kuten Åberg (2006, 103–105) on kertonut, työhön perehdytys sekä työn ohjaaminen on myös viestintää. Perehtyminen työhön vaatii jatkuvaa viestintää perehdyttäjän sekä perehdytettävän välillä. Kahdenkeskiset palaverit sekä kehityskeskustelut ovat tärkeitä kehittymisen kannalta ja siksi sujuva viestintä on tärkeää.

### 2.10.4 Epäviralliset viestintäkanavat

Epävirallisempaa ja vapaamuotoisempaa kasvotusten tapahtuvaa viestintää on yhteisten kahvitaukojen sekä aterioiden yhteydessä (Juholin 1999, 139). Kirjoittajan mukaan muita viestintäkanavia on esimerkiksi työpaikan Facebook-ryhmät sekä WhatsApp -viestintäsovelluksen ryhmät. Alajärven ym. (2004, 52–53) mukaan epävirallinen viestintä on eräänlainen puskaradio, jolloin tieto kulkee nopeasti, mutta viestit eivät ole virallisia. Epävirallisen viestinnän aiheena saattavat olla esimerkiksi työ, johto sekä työkaverit.

Juholin (2013, 410) avaa, että sosiaalisen median erilaisia mahdollisuuksia hyödynnetään jatkuvasti enemmän, sillä se mahdollistaa tiedon jakamisen sekä yhdessä

tekemisen paikasta ja ajasta riippumatta. Sosiaalinen media voi lisätä vuorovaikutusta. Suosituimpia sosiaalisen median alustoja ovat muun muassa Facebook, Twitter ja blogit. (Juholin, 216.) Hämäläinen ym. (2016, 60) huomauttavat, että Facebook ja Twitter ovat kuitenkin vanhemman ikäpolven suosimia eivätkä ne enää vetoa nuorempaan sukupolveen. Epävirallinen viestintä auttaa ihmistä sopeutumaan ryhmään. Tämä kehittää vuorovaikutusta myös virallisessa viestinnässä. (Juholin, 216.) Vapaamuotoisen viestinnän merkitys kasvavaa, kun asiat monimutkaistuvat ja vaativat keskustelua sekä pohdintaa. Pelkkä tiedotus ei riitä, vaan merkityksien avaaminen yhdessä pohtien on tarpeellista. Vapaamuotoisten hetkien kautta usein puhutaan avoimemmin ja esitetään kysymyksiä sekä ajatuksia, joita ei virallisissa viestintätilanteissa ehkä uskalleta ottaa esille. (Juholin, 176.) Juholin (s. 176) huomauttaa, että viimein on hyväksytty se, että työpaikallakin ihmisillä on tunteet. Tämän tunnustaminen muuttaa viestintää kokonaisvaltaisemmaksi.

## 2.11 Viestinnän haasteet

Åberg (2006, 111–112) esittää, että sisäisessä viestinnässä on neljä ongelmaa. Ensimmäinen haaste on tiedon liikkuminen. Åberg huomauttaa, että monessa yrityksessä liikkuu liian vähän tietoa. Syntyy tyhjiö viestinnässä, jonka puskaradio ongelmallisesti täyttää. Tällöin liikkuva tieto ei ole varmaa. Toinen haaste on verkot ja tietovarastot. Osa tiedosta on sellaista, että sen olisi oltava paikallaan, mutta tiedon tarpeessa siihen pääsee käsiksi. Pääsääntönä voidaan pitää, että tiedot, joihin kohdistuu yksilöllisiä tarpeita, kuten menettelyt sairastapauksessa ja henkilöstöedut, laitettaisiin varastoon. Tiedon varastona voi toimia esimerkiksi intranet, josta voi hakea tietoa tarpeen vaatiessa. Kolmas haaste sisäisessä viestinnässä on esimiehet. Esimiehet ovat linkkejä koko työyhteisön sekä oman yksikkönsä välillä. Esimies tuntee yksikkönsä toiminnan sekä hänen pitäisi tuntea myös koko yhteisön toiminnasta laajemmalla perspektiivillä. Yleisten asioiden tiedot tulisi esimiehen toimesta räätälöidä omaan yksikköön. Esimiehen tulisi myös tuoda oman yksikkönsä näkökantoja ylöspäin koko yhteisön tasolle. Neljäs haaste on Åbergin mukaan ahaa-aukiot ja tietotorit eli fyysiset tilat yrityksessä, joissa organisaation jäsenet voivat heittää ilmaan ideoita ja lepuuttaa aivojaan. Modernit yritykset voivat suosia tällaista satunnaisviestintää.

Juholin (2013, 222) huomauttaa, että sähköpostia on alettu pitää eräänä syynä tietotyön tuottamattomuuteen. Sähköpostin käyttöön kohdistuu epärealistisia odotuksia, jos isoissa sähköpostiryhmissä keskustellaan ja yritetään ratkoa ongelmia. Åberg (2006, 117) huomauttaa, että sähköpostin käytössä ja verkkoviestinnässä saattaa piillä myös tietoturvariski. Myös vaivaton verkkoviestin kirjoitus voi aiheuttaa sen, että kirjoittaja ajattelee liian vähän ennen viestin lähettämistä. Huolimaton kirjoitusasu voi saada lukijan tulkitsemaan viestiä tarkastikin ja etsii siitä merkityksiä, joita ei ole. Viestintä on monitulkintaista, joka vaikeuttaa verkkoviestintää. Kirjoittaja pohtii, että verkkoviestinnästä voi puuttua mahdollisuus eleisiin ja äänensävyyn, jolloin lukija ei aina pysty tulkitsemaan viestin tarkoitusta. Omat haasteensa tuo myös liian vähäinen tiedon jakaminen. Jos tietoa ei ole tarpeeksi saatavilla tai se ei ole olennaista, yhteisön jäsenet eivät välttämättä pysy kärryillä esimerkiksi tapahtuvista asioista tai muutoksista. Liian vähäinen tieto ei edistä osaamisen kehittymistä.

Åbergin (2006, 186) mukaan tietoähky syntyy, kun tietoa tulee paljon eri viestintäkanavien kautta ja tieto on sirpaleista. Kun uutta tietoa vastaanotetaan jatkuvasti eikä niitä keritä sisäistämään tai lukemaan, viestinnän teho kärsii ja olennaisen tiedon saatavuus voi olla haasteellista. Oleelliset viestit ja infot voivat hukkua, joka voi aiheuttaa tärkeimpien viestien katoamisen tietomassaan. (Juholin 2013, 222.)

Åberg (2006, 91–92) kertoo, että viestinnän haasteina on myös häiriöt, jolloin viesti ei mene perille lainkaan. Joskus verkkoyhteys voi katketa, kirje päättyy väärään osoitteeseen tai tiedote jää huomaamatta. Yhteys puhelinjoilla voi olla huono, jolloin osa viestistä tai viesti kokonaan jää välittämättä. Haasteita aiheuttaa myös se, että viestiä ei ymmärretä oikein, vaan vastaanottaja tulkitsee viestin väärin lähettäjän kannalta katsoen. Tehokkaan viestinnän lähtökohta onkin ymmärrettävyys eli viestin tulee olla sellainen, että vastaanottaja voi sen käsittää (Åberg, 87).

### 3 HENKILÖSTÖNVUOKRAUS

Hietalan ym. (2014, 18–19) mukaan vuokratyö on yleistynyt Suomessa nopeasti. Vuokratyövoiman osuus koko Suomen alueen työvoimasta kaksin- tai kolminkertaistui vuosina 1996–2006 ja kasvu jatkui vuoteen 2009 saakka. Tuolloin taloudellisen tilanteen takia vuokratyövoiman määrä väheni hetkellisesti. Notkahduksen jälkeen kasvu on jatkunut edelleen.

Vuokratyövoiman käyttö on yleisintä yksityisellä sektorilla, erityisesti rakennusalalla, elektroniikka- ja sähköteollisuudessa, vähittäiskaupassa sekä tietopalveluissa. Julkisella sektorilla vuokratyövoima on yleisintä sosiaali- ja terveysalalla. (Hietala ym. 2014, 18–19.) Tässä luvussa perehdytään tarkemmin vuokratyövoimaan ja sen etuihin, haittoihin ja syihin käyttää sitä.

#### 3.1 Vuokratyö käsitteenä

Hietalan ym. (2014, 13–14) mukaan vuokratyössä osapuolia on kolme: vuokrausyritys, käyttäjäyritys sekä vuokratyöntekijä. Siten myös oikeussuhteita on kolme eli vuokrausyrityksen ja työntekijän välinen suhde sekä vuokrausyrityksen ja käyttäjäyrityksen välinen asiakkuussuhde, jotka molemmat perustuvat sopimukseen. Käyttäjäyrityksellä ja työntekijällä on oikeussuhde ilman sopimussuhdetta. Työvoiman vuokraus perustuu järjestelyyn, jossa vuokrausyritys siirtää työntekijän vastiketta vastaan toisen yrityksen käyttöön. Tämä vuokratyöntekijä työskentelee tällöin käyttäjäyrityksen johdon ja valvonnan alaisena.

Vuokratyöntekijällä on työsuhde vuokrausyritykseen, mutta työn hän tekee työnantajansa sopimuskumppanille. Käyttäjäyritys saa siten työntekijän työpanoksen. Käyttäjäyritys maksaa vuokraussopimukseen määritellyn korvauksen vuokrausyritykselle vastineeksi työntekijän työpanoksesta. Työntekijälle palkan maksaa työnantaja eli vuokrausyritys ja vuokrausyrityksellä säilyvät myös normaalit työnantaja-oikeudet ja -velvoitteet lukuun ottamatta työn johtamista ja valvomista sekä niitä velvollisuuksia, jotka välittömästi liittyvät työn tekemiseen sekä sen järjestelyihin. Vastuu näistä on käyttäjäyrityksellä. (Hietala ym. 2014, 13–14.) Vuokratyösuhde on

yleensä lyhytkestoinen ja määräaikainen, keskimäärin noin neljän kuukauden mittainen (Hietala ym., 23).

Usein alihankinta ja vuokratyö sekoitetaan keskenään, vaikka ne tarkoittavat hyvin eri asioita. Alihankinta tarkoittaa palvelujen tai tuotannon ostamista oman yrityksen ulkopuolelta (Hietala ym. 2014, 14.). Alihankinnassa työntekijät suorittavat työtä työnantajansa johdolla, vaikka työsuoritus tapahtuu työn tilaajalle heidän tiloissaan. Alihankinnassa työntekijät eivät siis siirry toisen työnantajan palvelukseen eikä vuokratyötä koskevia säännöksiä sovelleta.

### **3.1.1 Vuokratyövoiman edut**

Vuokratyö tuo työllistymismahdollisuuksia sellaisille henkilöille, jotka eivät välttämättä etsi tai saisi vakituista työsuhdetta. Tämä tuo työmarkkinoille lisää työntekijöitä ja -hakijoita. (Hietala ym. 2014, 19-20.) Locey (2018) kertoo, että vuokratyö tuo mahdollisuuksia työttömille työnhakijoille palata takaisin työelämään. Vuokratyö sopii henkilöille, jotka eivät ole verkostuneita tai eivät vahvasti kykene tuomaan taitojaan ja osaamistaan esille työhaastatteluissa. Hietala ym. (s. 19–20) huomauttavat, että työntekijän näkökulmasta vuokratyön etuina on työn helpompi saatavuus ja mahdollisuus päästä tutustumaan erilaisiin työpaikkoihin ja työtehtäviin. Vuokratyö voi taata työntekijälle monipuolista työkokemusta. Vuokratyöntekijä voi valita työajat ja -työpaikat eli vuokratyö tuo työntekijälle vapautta työn suhteen. Jotkut vuokratyöntekijät voivat kokea, että heillä on asiakasyrityksen vakituista työntekijöitä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa työvuoroihin, -aikoihin ja -tehtäviin sekä työn määrään. Myös työn lopettaminen käy nopeasti tarvittaessa. Osa vuokratyöntekijöistä on myös sitä mieltä, että vuokratyössä palkkataso on parempi kuin asiakasyrityksen omilla työntekijöillä.

Varsinkin työelämää vasta aloittelevan henkilön kannalta vuokratyön etu on se, että se tuo mahdollisuuden hankkia käytännön kokemusta. Työntekijä voi työllistyä itseään kiinnostavaan yritykseen, kasvattaa työkokemustaan ja luoda tärkeitä suhteita. Työn myötä voi saada yrityksestä myös vakituisen työsuhteen ja edetä näin työuralaan. Vuokratyö tarjoaa myös mahdollisuuden hankkia lisätuloja. Vuokratyöntekijällä



voi olla vakituinen työ, jonka lisäksi hän tekee vuokratyötä. Vuokratyötä tekevät myös eläkeläiset sekä opiskelijat. (Hietala ym. 2014, 20–21.)

Hietala ym. (2014, 21–22) mainitsevat, että asiakasyrityksen näkökulmasta vuokratyöntekijöiden käyttö on joustavaa, vaivatonta ja tarvittaessa nopea työvoiman lähde. Yrityksen työvoiman tarve voi muuttua tai yrityksessä tarvitaan tilapäisesti erityisosaamista tai -asiantuntemusta. Tällöin vuokratyöntekijät voivat olla hyvä ratkaisu. Jos yrityksessä tarvitaan ammattitaitoista työntekijää lyhytkestoisiin asiantuntijatehtäviin, johon ei ole omaa osaamista, vuokratyön kautta voidaan löytää pätevä työntekijä. Vuokratyöntekijät vähentävät oman henkilöstön työkuormaa ja ylityön tarvetta. Vuokratyöntekijällä voidaan paikata esimerkiksi oman henkilöstön sairastapauksia, jolloin työvoimaa tarvitaan nopeasti. Locey (2018) kertoo, että asiakasyritykselle on hyödyllistä käyttää vuokratyöntekijää myös silloin, kun työntekijän tarve on, mutta virherekrytoinnin sijaan on kannattavampaa ensin kokeilla, kuinka vuokratyöntekijä istuu työyhteisöön ja millaista osaamista hänellä on.

### **3.1.2 Vuokratyövoiman haitat ja ongelmat**

Hietala ym. (2014, 22) toteavat, että kaikista näkökulmista katsottuna, niin vuokraajayrityksen, käyttäjäyrityksen kuin työntekijänkin, suurin ongelma vuokratyössä on epävarmuus. Käyttäjäyrityksen kohdalla epävarmuus liittyy usein vuokratyöntekijän sitoutuneisuuteen ja osaamisen tasoon. Ongelmia aiheuttaa myös työn tuottavuuden aleneminen, sillä vuokratyöntekijän perehdyttäminen sekä työn ja työpaikan käytäntöihin tutustuminen vie aikaa ja resursseja.

Käyttäjäyrityksen oma henkilöstö voi kokea, että vuokratyövoiman vuoksi oma työpaikka on uhattuna. Henkilöstö voi myös havaita riskin, että työvoima yrityksessä ulkoistetaan kokonaan. Nämä syyt voivat aiheuttaa yrityksen omassa henkilöstössä epävarmuutta ja johtaa ristiriitaisiin käyttäjäyrityksen henkilöstön ja vuokrahenkilöstön välillä. (Hietala ym. 2014, 22.)

Vuokratyöntekijän näkökulmasta ongelmia voivat aiheuttaa epävarmuus työsuhteen kestosta ja työn määrästä. Tämä tuo epävarmuutta toimeentulon riittävydestä ja

työsuhteen jatkumisesta aiheuttaen vuokratyöntekijälle henkistä kuormitusta. Vuokratyöntekijä voi myös kokea riskitekijöiksi työyhteisön turvan puuttumisen sekä työntekijöiden palkkaukseen ja annettaviin etuisuuksiin liittyvät asiat. (Hietala ym. 2014, 23.)

### 3.1.3 Syyt käyttää vuokratyövoimaa

Syyt käyttää vuokratyövoimaa vaihtelevat. Usein syynä vuokratyövoiman käyttöön on työn tilapäisyys. Sen sijaan, että yritys palkkaisi uutta työvoimaa, saattaa olla kannattavampaa teettää satunnaisia työtehtäviä jonkin toisen tahon kautta. Uuden henkilökunnan rekrytointi voi olla aikaa vievää sekä kallista, jolloin vuokratyö on helpompi ja edullisempi tapa löytää työntekijä. (Elomaa 2011, 15–16.)

Vuokratyöntekijöitä käytetään erityisesti silloin, kun tarvitaan työvoimaa nopeasti tai tilapäisesti. Perusteena voi olla ruuhkahuiput tai sijaisuudet. Vuokratyövoiman käyttö vähentää omaan henkilöstöön kohdistuvaa painetta ja työkuormaa. Vuokratyövoimaa käytetään myös projektiluontoisissa töissä. Osa yrityksistä käyttää vuokratyövoimaa rekrytointikanavana, jolloin vuokratyöntekijä lopulta siirtyy yrityksen omille kirjoille vuokratyön myötä. (Hietala ym. 2014, 21–22.)

Elomaa (2011, 15–16) kertoo, että vuokratyövoimaa voidaan käyttää myös siinä tapauksessa, kun pieni yksityisyrittäjä tarvitsee työvoimaa. Yrittäjä saattaa vieroksua ajatusta uuden henkilöstön palkkaamisesta muun muassa työ- ja sosiaaliturvasta aiheutuvan työnantajavastuun vuoksi. Yksityisyrittäjällä ei välttämättä ole henkilöstöasioiden hoidon vaatimaa ammattiosaamista. Henkilöstöasioiden hoito saattaa myös viedä aikaa yrittäjältä yrityksen varsinaisesta toiminnasta. Näiden syiden takia voi olla siis riskittömämpää yrittäjän kannalta hankkia työvoimaa vuokraajayritykseltä.

Vuokratyövoimaa voidaan käyttää myös silloin, kun kyseinen työ ei kuulu yrityksen toimintastrategiaan tai omaan ydintoiminta-alueeseen. Tällöin yrityksellä ei ole tarkoituksena hankkia osaamista. Työ hoidetaan siis muilla tavoin, kun palkkaamalla lisää omaa henkilöstöä. (Elomaa 2011, 16.) Joskus myös yritys saattaa itse siirtyä

ulkoistettuun työvoimaan, jolloin vanha työntekijä siirtyy tekemään yritykselle töitä vuokraajayrityksen kautta (Hietala ym. 2014, 22).

### 3.2 Työsuhteen ehdot vuokratyössä

Toimeksiantajan käytäntöjen mukaan työsuhteen alkaessa vuokratyöntekijä hyväksyy lyhyen määräaikaisen vuokratyösuhteen yleiset ehdot. Niin sanottu keikkatyö käsitetään lyhyenä määräaikaisena työsuhteena ja jokainen työvuoro on oma määräaikainen työsuhteensa. Työsuhteen ehdoissa kerrotaan, että kirjalliset, allekirjotetut työsuhteen ehdot eivät vielä ole työsopimus, vaan vuokratyöntekijän tulee hyväksyä työsuhteen ehdot myös sisäisessä ekstranet-järjestelmässä ja työsopimus muodostuu, kun sovitaan keikkakohtaisesti työsopimuksen ehdoista. Kirjallisessa sopimuksessa yleiset ehdot ja keikkakohtaisesti sovittavat työehdot yhdessä muodostavat työsuhteen ehdot. (Yritys X:n lyhyen määräaikaisen työsuhteen yleiset ehdot [viitattu 10.12.2018].)

Työsuhteen ehdoissa kerrotaan, että työnantajan eli henkilöstöpalveluyrityksen, siirtäessä vuokratyöntekijän tämän suostumuksen mukaisesti käyttäjäyrityksen käyttöön, käyttäjäyritykselle siirtyy oikeus valvoa ja johtaa työntekoa. Käyttäjäyritykselle siirtyy myös säädetyt velvollisuudet, jotka välittömästi liittyvät työn järjestelyihin ja tekemiseen. Vuokratyöntekijän tulee noudattaa työn suorittamisessa henkilöstöpalveluyrityksen, että käyttäjäyrityksen toimivaltansa puitteissa antamia määräyksiä ja ohjeistuksia. (Yritys X:n lyhyen määräaikaisen työsuhteen yleiset ehdot [viitattu 10.12.2018].)

Työsopimuksen tarkemmista ehdoista, kuten työajasta, palkasta, työ alkamisesta, työn kestosta tai sen arvioidusta kestosta, koeajasta, työntekopaikasta, työtehtävistä sekä työehtosopimuksesta sovitaan keikkakohtaisesti. Työsuhteen ehdoissa mainitaan myös, että kaikista määräaikaisista keikoista voi sopia erikseen sähköisesti, kirjallisesti tai tarvittaessa suullisesti. Vuokratyöntekijällä on aina mahdollisuus kieltäytyä keikasta ja se on vuokratyöntekijän oikeus. Kun keikka on vahvistettu sitovasti, se velvoittaa molempia osapuolia. Keikan perusteena on äkillinen tarve tai tilapäinen lisätyövoiman tarve käyttäjäyrityksellä, ellei keikkakohtaisesti toisin selvi-

tetä. Tämän lisäksi henkilöstöpalveluyritys arvioi, että käyttäjäyrityksellä ei ole yksittäisten keikkasopimusten päättyessä pysyvää työvoiman tarvetta. (Yritys X:n lyhyen määräaikaisen työsuhteen yleiset ehdot [viitattu 10.12.2018].)

Työsuhteen ehdoissa on maininnat myös lakiin ja työehtosopimuksiin perustuvista vuosilomista, palkanmaksusta, ylitöistä sekä henkilöstöpalveluyrityksen ja käyttäjäyrityksen tietojen salassapidosta. Ehdoissa myös kerrotaan, että vuokratyöntekijä ei saa ottaa käyttäjäyritykseltä suoraan mitään palkkaa. Vuokratyöntekijä vahvistaa allekirjoituksellaan antamansa tiedot koskien ammattipätevyyttään ja muita henkilötietojaan oikeiksi. Vuokratyöntekijän tulee myös työsuhteen päättyessä palauttaa hänelle henkilöstöpalveluyrityksen tai käyttäjäyrityksen luovuttamat työvaatteet, avaimet, työvälineet tai muu omaisuus. (Yritys X:n lyhyen määräaikaisen työsuhteen yleiset ehdot [viitattu 10.12.2018].)

### **3.3 Perehdytys, palaute ja kehityskeskustelut**

Sisäiseen viestintään kuuluu työntekijän perehdytys, palautteen anto sekä kehityskeskustelut. Perehdytystä on käsitelty luvussa kiinnittämisen yhteydessä 2.7.2. Tässä luvussa käsitellään siten vain palautetta ja kehityskeskusteluja.

Jokainen haluaa kuulla palautetta työstään. Palautetta on tarpeellista saada sekä antaa, jotta työntekijän ja työn kehittyminen on mahdollista. Palaute on myös tärkeä työhyvinvoinnin kannalta. Palautteen tulee olla molemminpuolista, niin esimieheltä alaiselle sekä toisinpäin, sillä palaute vaikuttaa välittömästi johtamisen ja työn laatuun. Palautteessa on aina palautteen antaja sekä sen vastaanottaja. Säännöllisen ja suoran palautteen myötä esimies voi muuttaa toimintatapojaan sekä vastata alaistensa tarpeisiin. Tärkeää on, että toimintaa muutetaan palautteen perusteella siihen suuntaan, mitä alaiset toivovat eikä siten, mitä esimies olettaa työntekijöiden haluavan. Palaute auttaa saamaan tietoa yhteisön onnistumisista sekä kehityskohdista ja epäonnistumisista. (Juholin 2013, 205–206.)

Juholin (2013, 205–206) täsmentää, että myönteistä palautetta tulee antaa jatkuvasti sekä enemmän kuin kielteistä palautetta. Rakentava palaute on kuitenkin tärkeää kehittymisen vuoksi, minkä takia sitä on tärkeää uskaltaa antaa. Hyvä palaute

sisältää havainnon sekä sen vaikutuksen. Palautetta voi esimiehen lisäksi antaa myös muut yhteisön jäsenet, kuten työkaverit.

Juholinin (2013, 206–207) mukaan kehityskeskustelu on väline yksilön johtamiseen sekä työntekijän mahdollisuus päästä vaikuttamaan työkenttäänsä ja siihen liittyviin asioihin vuosittain. Tavallisesti kehityskeskustelu käydään esimiehen ja työntekijän välillä. Kehityskeskustelun myötä työntekijän on mahdollista saada palautetta työstään sekä onnistumisistaan, määritellä työnkuvaansa ja tavoitteitansa, varmistaa osaamisensa kehittyminen ja tarkistaa tarvittaessa asioita. Esimies pääsee kehityskeskustelussa kuulemaan työntekijän näkemyksiä ja ajatuksia, varmistamaan yhteiset tavoitteet sekä saamaan myös palautetta omasta esimiestyöstään. Onnistunut kehityskeskustelu auttaa vaihtamaan ajatuksia ja suuntaamaan työntekijän sekä yhteisön päämäärät samalle viivalle. Jotta kehityskeskustelu on onnistunut, esimiehen tulee tuntee työntekijän työkentän ja hän pääsee seuraamaan arkityötä riittävän paljon. Tarpeen mukaan voidaan järjestää täydentäviä keskusteluja. Kehityskeskusteluun kuuluu neljä eri vaihetta: valmistautuminen, työn tuloksellisuus ja sen arviointi, tuleva työvuosi sekä seurantakeskustelut. Kehityskeskustelu on dokumentoitava osa työssä kehittymistä.

## 4 TUTKIMUS

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamista. Tutkimuksen kohderyhmänä on Yritys X:n vuokratyöntekijät. Tutkimus toteutettiin, jotta saataisiin tietoa vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyydestä kartoittaen ongelmakohtia sekä mahdollisuuksia. Viestintä on tärkeässä osassa työntekijäkokemuksen parantamisessa. Opinnäytetyön teoriaosuutta on käytetty tutkimuksen tukena. Luvussa perehdytään myös aineiston analysointiin sekä tutkimuksen toteutukseen. Kirjoittaja käsittelee myös tutkimuksen laatua ja luotettavuutta sekä lähteiden käyttöä ja lähdekritiikkiä.

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä toimi laadullinen tutkimus. Metsämuuronen (2006, 83) kuvaa laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen olevan kokonainen joukko vaihtelevia tutkinnallisia tutkimuskäytäntöjä. Metsämuuronen tarkentaa, että laadullisen tutkimuksen määrittely on haastavaa, sillä tutkimuksella ei ole teoriaa tai lähestymistapaa, joka olisi täysin sen oma. Laadullista tutkimusotetta voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun tutkimuksen kohteena on tapahtuman yksityiskohtaiset rakenteet yleisluontoisen jakautumisen sijaan. Laadullinen tutkimus soveltuu myös menetelmäksi myös silloin, kun tutkitaan luonnollisia tilanteita eikä kaikkia vaikuttavia tekijöitä voida kontrolloida. Myös tiettyjen tapahtumien syy-seuraussuhteita voidaan havaita laadullisen tutkimuksen menetelmin (Metsämuuronen, 88). Laadullisen tutkimuksen aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena. (Alasuutari 2011, 38). Tuomi ja Sarajärvi (2009, 71) kertovat, että haastattelu, havainnointi, kysely sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto ovat laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä. Näitä menetelmiä voidaan käyttää myös yhdisteltyinä samassa tutkimuksessa tutkimusresurssien sekä -ongelman mukaan. Tuomi ja Sarajärvi (s. 85) huomauttavat, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole tilastollinen yleistys, vaan tutkimuksella pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä, ymmärtämään tietynlaista toimintaa tai antamaan jollekin ilmiölle mielekäs tulkinta. Tärkeää onkin, että tietoa kerättäviltä henkilöillä on tutkittavasta ilmiöstä omakohtaista kokemusta tai mahdollisimman paljon tietoa.

Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella tulkitaan sekä kuvataan tuloksia lukujen sekä tilastojen avulla. Sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen pyrkimys on saada lukija vakuuttumaan tutkimuksen tuloksien luotettavuudesta sekä siitä, että tulokset ovat oikein johdettuja sekä tulkittuja. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on toistuvat viittaukset tutkimuksen aineistoon, määrällisessä tutkimuksessa taas oleellisia ovat tutkimuksen testitulokset ja niihin liittyvät luotettavuusluvut. (Metsämuuronen 2006, 62.) Metsämuuronen (s. 87) katsoo, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää myös menetelmiä, joita yleensä yhdistetään kvalitatiivisen tutkimuksen tekemiseen.

Tutkimukseen valikoitui kvalitatiivinen tutkimus, sillä tutkimuksen kannalta oli tärkeää etsiä syitä viestinnän haasteisiin sekä kartoittaa ongelmia ja mahdollisuuksia. Kvalitatiivinen tutkimus tuo myös tuen löytää tarkempaa tietoa. Jotta saataisiin laaja-alainen näkemys viestintätyytyväisyydestä myös prosentuaalisesti, tutkimukseen otettiin mukaan määrällisen tutkimuksen tilastollisia menetelmiä, joilla kartoitettiin muun muassa tärkeimmät viestintäkanavat. Metsämuuronen (2006, 130) mukaan pieniä aineistoja on mahdollista tutkia tilastollisin menetelmin määrällisesti eikä aineiston pienuus estä tekemästä laadullisen aineiston pohjalta tilastollisia päätelmiä. Tämä tutkimus on laadultaan osaksi myös kehittämistutkimus, sillä tulosten ja analyysin perusteella haetaan ja pohditaan kehittämistoimia sujuvampaan viestintään.

## **4.2 Aineiston analysointi**

Aineistossa on lähdetty kysymään tutkimusongelman mukaisia kysymyksiä. Kysymykset on luokiteltu eri kategorioihin. Näissä kategorioissa tutkimuksen aineistoa on määritelty samankaltaisuuden perusteella eli vastaukset on jaoteltu sen mukaan, mitä vastaus on koskenut. Jaottelu on pääasiassa tehty sen mukaan, onko vastaaja ollut esimerkiksi tyytyväinen tai onko hän kohdannut ongelmia viestintää koskien.

Teemahaastattelua voidaan analysoida esimerkiksi teemoittelulla, jota on käytetty myös tässä tutkimuksessa. Teemoittelussa korostuu, mitä on sanottu kustakin teemasta. Kyseessä on laadullisen aineiston pilkkominen ja ryhmittely erilaisten aihepiirien mukaan, mikä mahdollistaa vertailun aineiston tiettyjen teemojen esiintymisen osalta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 93.)

Aineistoa analysoitiin aineistolähtöisesti. Tuomen ja Sarajärven (2009, 95–96) mukaan aineistolähtöisen analyysin pyrkimyksenä on luoda teoreettinen kokonaisuus tutkimusaineistoista eikä aikaisemmillä tiedoilla, havainnoilla tai tutkittavan ilmiön teorioilla tulisi olla tekemistä aineiston analyysin toteuttamisen eikä lopputuloksen kanssa. Haasteita aineistolähtöiseen analyysiin tuo se, että käytetyt käsitteet, tutkimusmenetelmä ja -asetelma ovat tutkijan asettamia, mikä vaikuttaa aina tutkimuksen tuloksiin.

### **4.3 Tutkimuksen toteutus**

Tässä tutkimuksessa on käytetty tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitua, sähköistä kyselylomaketta. Teema oli ennalta suunniteltu eli kyselyn kysymykset liittyvät viestintään ja vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyyteen. Tässä luvussa kerrotaan enemmän tutkimuksen kyselystä sekä sen toteutuksesta.

#### **4.3.1 Kysely**

Tutkimusmenetelmänä toimi puolistrukturoitu kyselylomake, joka sisältää monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysely perustui viitekehysten mukaan muodostettuun, ennalta laadittuun teemaan eli viestintään ja viestintätyytyväisyyteen. Tuomen ja Sarajärven (2009, 75) mukaan teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen, tiettyjen teemojen sekä niihin liittyvien lisäkysymyksien mukaan. Teemahaastattelun tarkoitus on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimusongelmaan.

Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä. Kysely valikoitui tutkimuksen aineiston keruumenetelmäksi, jotta saataisiin tavoitettua mahdollisimman paljon vuokratyöntekijöitä tehokkaalla aikataululla, tulokset olisivat kattavat ja niiden perusteella ongelmien ja mahdollisuuksien paikantaminen olisi mahdollista.

Kyselyyn vastaaville tarjottiin myös mahdollisuus halutessaan esittää lisäkysymyksiä tai kysyä tarkennuksia kyselyyn liittyen kirjoittajalta. Tällä kirjoittaja halusi minimoida vääринymmärrykset, jotta tulokset olisivat mahdollisimman todenmukaisia ja vastauksista saisi mahdollisimman paljon tietoa.



### 4.3.2 Kyselyn kysymykset

Tutkimuksen kysymykset on suunniteltu yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kirjoittaja on itse kehittänyt kysymyspohjan, johon lisättiin toimeksiantajan toiveesta lisää kysymyksiä aiheista, joita haluttiin selvittää. Lopuksi kysely on hyväksytetty toimeksiantajalla.

Kyselyn kysymykset pidettiin lyhyinä, jotta niihin on helppo ja nopea vastata. Kysymykset ovat viestintään liittyviä. Kysely on johdettu toimeksiantajan tiedon tarpeesta sekä tutkimuksen viitekehuksesta. Kaikille vastaajille oli samat kysymykset ja kyselyyn oli mahdollista vastata myös englanniksi, jotta myös erikieliset vuokratyöntekijät on huomioitu. Kyselyä suunniteltaessa kysymykset asetettiin johdonmukaiseen järjestykseen ja kysymykset olivat samassa järjestyksessä kaikille kyselyyn vastanneilla.

Tavoitteena oli kehittää tutkimusongelmaan vastaavia kysymyksiä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa ongelma- ja kehityskohtia viestintään liittyen vuokratyöntekijöiden näkökulmasta. Avoimet kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että niihin saisi mahdollisimman laajan ja kattavan vastauksen.

### 4.3.3 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely julkaistiin 11.10.2018 ja se päättyi 31.10.2018. Arvio kyselyn vastaamiseen oli noin 5 minuuttia. Kysely toteutettiin toimeksiantajan kyselypalvelulla sekä laitteilla toimeksiantajan työympäristössä.

Kysely lähetettiin 559:lle hotelli-, ravintola- ja catering -alan eli HoReCan vuokratyöntekijöille. Vastauksia tuli yhteensä 108. Kyseinen kohderyhmä valittiin siksi, että HoReCasta koostuu suuri osa Yritys X:n vuokratyöntekijöistä. Näin vastaajaskaala olisi monipuolinen iästä, työnimikkeestä, sukupuolesta tai muusta riippumatta. HoReCa käsittää työntekijöitä kokeista tarjoilijoihin ja tiskaajiin. Kyselyä ei lähetetty työntekijöille, jotka eivät aktiivisesti tee työvuoroja. Nämä työntekijät jätettiin tutki-

muksesta ulkopuolelle, sillä kirjoittajan mielestä heidän vastauksensa eivät olisi olleet luotettavia vähäisen kommunikaation vuoksi eikä heidän antamansa tieto olisi välttämättä ollut ajankohtaista.

Kyselyyn rohkaistiin vastaamaan avoimesti tuoden omat kokemukset ja mielipiteet esiin. Kyselyn pystyi halutessaan toteuttamaan anonymisti. Kannustaakseen vuokratyöntekijöitä vastaamaan kyselyyn, arvottiin Yritys X:n muki kaikkien vastanneiden kesken, jotka vapaaehtoisesti jättivät yhteystietonsa kyselyn avoimeen kommenttikenttään.

#### **4.4 Tutkimuksen laatu ja luotettavuus**

Tutkimuksen tulee saada lukijan luottamaan tutkimukseen ja pitämään sitä uskottavana (Tuomi & Sarajärvi 2009, 100). Tämän tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkija on analysoinut tuloksia objektiivisesti. Objektiivista analysointia on myös tukenut se, että tutkimustulokset on käsitelty anonymisti eikä tuloksiin ole päässyt vaikuttamaan esimerkiksi vastaajan ikä, sukupuoli tai ammattinimike. Tuomi ja Sarajärvi (s. 136) kertovat, että validiteetti tarkoittaa, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattukin ja termi mittaa tarkkuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen tulosten toistettavuutta, mikä merkitsee mittauksen luotettavuutta. Näitä käsitteitä on kuitenkin Tuomen ja Sarajärven (s. 136) mukaan kritisoitu laadullisessa tutkimuksessa, sillä ne ovat lähtöisiä määrällisen tutkimuksen piirissä. Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena on kuitenkin vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyys ja tutkimus on rakennettu tämän aiheen ympärille viitekehyyksen tuella. Siten tutkimuksen validiteetti on saavutettu.

Kirjoittajan mielestä tutkimuksessa saavutettiin saturaatiopiste, sillä kyselyn tuloksissa voidaan havaita selkeää samankaltaisuutta. Saturaatio tarkoittaa tilannetta, jossa tutkimuksen aineisto alkaa toistua eikä vastaukset tuota enää lisää tietoa tutkittavasta aiheesta. Vastauksien samankaltaisuus saattaa tulla esiin esimerkiksi tiettyjen teemojen toistumisena. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87–89.) Koska tutkimuksen vastauksissa on paljon samankaltaisuutta, tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että haastattelun kysymykset ovat tutkimuksen liitteenä ja tulokset ovat saatavilla sellaisenaan kuin ovat. Tutkimus voidaan katsoa tehdyksi perusteellisesti, sillä tulokset on käyty läpi yksi kerrallaan, mutta tuloksia on analysoitu myös kokonaisuutena. Koska kyselyyn on voinut vastata anonyymisti, vastaajat ovat voineet osallistua rehellisesti omin mielipitein ja kokemuksiin ilman pelkoa leimaantumisesta. Tutkimuksen toteutus on myös esitettyä työssä.

Luotettavuutta lisää kyselyyn vastanneiden tietämys sekä omakohtaiset kokemukset tutkittavaa asiaa eli viestintätyytyväisyyttä kohtaan. Tutkimukseen osallistuvat valittiin ajankohtaisuuden perusteella ja vastaajat ovat sellaisia vuokratyöntekijöitä, jotka tekevät työtä aktiivisesti vähintään kuukausittain. Heidän tietonsa ja kokemuksensa ovat ajankohtaisia. Tutkittava asia on heille osa arkea, joten he sopivat tutkimuksen tarkoitukseen. Vastaajien mielipiteet ja kokemukset ovat aitoja ja niitä on esitetty tutkimuksessa sellaisinaan. Vastauksien muotoa on saatettu muokata helpommin luettaviksi, mutta ne ovat saatavilla myös sanatarkasti.

Tutkimustuloksiin on voinut vaikuttaa se, että vastaaja ei ole ymmärtänyt kysymystä oikealla tavalla. Tätä on pyritty minimoimaan sillä, että tutkimuksen kyselyn alussa on avattu vastaajille mitä kyselyssä tarkoitetaan termillä toimihenkilö ja millaisissa asioissa toimihenkilö voi olla vuokratyöntekijöille avuksi. Vastaajia on myös rohkaistu olemaan kirjoittajaan yhteydessä, mikäli kyselyssä joku asia vaatisi selvennystä.

#### **4.5 Lähteiden käyttö ja lähdekritiikki**

Lähteitä etsiessä kannattaa käyttää erilaisia hakusanoja. Tiedonlähteitä kannattaa vertailla keskenään ja arvioida niiden luotettavuutta. Lähteen luotettavuuden arvioinnissa tulisi huomioida esimerkiksi tiedon tuottajan luotettavuus ja tausta, lähteiden riittävyys sekä kaupalliset tekijät, jotka ovat voineet vaikuttaa aineistoon. Internetissä on helppoa julkaista aineistoa eikä siellä olevaa tietoa valvota, kuten painettua aineistoa. Tämän vuoksi Internet-lähteitä kannattaa käyttää varovasti ja suhtautua niihin varauksella. Internet-materiaalia käytettäessä erityisen hyvä on selvittää, kuka on tehnyt materiaalin, onko taustalla luotettava taho, kuten suuri organisaatio, yliopisto tai tunnettu henkilö ja onko tekijän yhteystiedot julkaisusta löydettävissä.

Kannattaa myös pohtia, mikä on julkaisun tarkoitus ja onko julkaisu mielipidekirjoitus, lähdeviitteet sisältävä tieteellinen artikkeli, WWW-pohjainen oppimateriaali, uutinen vai mainos. (Lähteiden käyttö ja lähdekritiikki [viitattu 18.12.2018].)

Tässä tutkimuksessa lähteinä on käytetty tutkimuksen kannalta oleellista kirjallisuutta. Kirjoittaja pitää lähteinä käytettyä kirjallisuutta korkeatasoisena ja luotettavana. Osa käytetyistä lähteistä on vanhempaa kirjallisuutta, mutta kirjoittaja katsoi tiedon edelleen ajankohtaiseksi, sillä näihin lähteisiin on tukeuduttu myös tuoreemmassa kirjallisuudessa ja uudemmissa julkaisuissa. Kaikki tutkimuksen lähteet ovat sisältäneet tutkimuksen kannalta konkreettista ja laadukasta tietoa. Internetlähteiden kanssa on käytetty tarkkuutta ja niitä on tarkasteltu kriittisesti.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa kerrotaan tutkimuksen tuloksista sekä yleisesti Yritys X:n viestinnästä ja muista käytännöistä. Tutkimustulokset on jaoteltu perehdytykseen ja toimiston aukioloaikoihin, viestintäkanaviin, ekstranet-järjestelmään sekä toimihenkilöiden tavoitettavuuteen. Lopuksi avataan vastaajien avointa palautetta sekä yhteenveto tuloksista.

### 5.1 Mihin viestintää tarvitaan Yritys X:n vuokratyössä?

Viestintä lähtee työpaikkailmoituksesta. Hakijalle pidetään usein puhelinhaastattelu, jonka jälkeen hän voi edetä Yritys X:n toimiston haastatteluun. Kun uusi työntekijä palkataan, hänen kanssaan sovitaan perehdytyksestä. Perehdytyksestä kerrotaan lisää luvussa 5.3.

Kun kyse on vuokraajayrityksen ja vuokratyöntekijän välisestä viestinnästä, kirjoittajan mukaan viestinnän pääpaino on työvuorojen sopimisessa sekä niihin liittyvissä tiedoissa. Työntekijälle informoidaan hänelle soveltuvista työvuoroista työaikoineen, käyttäjäyrityksestä sekä työvuorokohtaisista työtehtävistä ja -vaatetuksesta. Viestintä on siis tärkeässä osassa, jotta vuokratyöntekijällä on kaikki tarvittava tieto työvuoroa varten. Työvuorokohtaisista työtehtävistä informointi auttaa takaamaan sen, että työvuoron työtehtävät vastaavat vuokratyöntekijän osaamista ja kokemusta. Kirjoittajan mukaan vuokratyöntekijöitä rohkaistaan olemaan toimihenkilöihin yhteydessä, mikäli heillä on kysyttävää. Vuokratyöntekijät kaipaavat usein tietoa esimerkiksi palkanmaksusta, verokorttiin liittyvistä asioista, tulevista työvuoroista tai -mahdollisuuksista, työterveydestä, lomista tai ekstranet-järjestelmästä.

Kirjoittajan mukaan viestintää tarvitaan myös palautetta varten, jota vastaanotetaan ja kysytään niin käyttäjäyritykseltä kuin vuokratyöntekijältä. On tärkeää saada palautetta vuokratyöntekijältä sekä henkilöstövuokrausyritystä että käyttäjäyritystä koskien. Palaute sujuvoittaa yhteistyötä sekä tukee vuokratyöntekijän viihtyvyyttä ja työturvallisuutta. Käyttäjäyrityksen välittämä rakentava palaute vuokratyöntekijästä

ja hänen tekemästään työstä auttaa työntekijää kehittämään osaamistaan. Positiivinen palaute pitää yllä ja kasvattaa vuokratyöntekijän motivaatiota ja vahvistaa hänen itsevarmuuttaan osaamisensa suhteen.

Kirjoittaja kertoo, että vuokratyöntekijöille informoidaan myös erilaisista koulutuksista ja perehtymismahdollisuuksista eri työtehtäviin tai käyttäjäyrityksiin. Yritys X järjestää työntekijöille koulutuksia muun muassa kaupan alalle myyjän tehtäviin tai ravintola-alalle tarjoilijan, saliapulaisen tai tiskaajan tehtäviin. Useimmiten koulutukset ovat maksuttomia ja palkattomia. Useissa käyttäjäyritysten kohteissa on myös mahdollista osallistua osaamista syventäviin perehdytyksiin, jolloin vuokratyöntekijä saa kattavamman osaamisen ja valmiuden kyseiseen kohteeseen tai vastaavien kohteiden työtehtäviin. Perehdytykset ovat usein palkallisia.

## **5.2 Kyselyyn osallistujien taustat**

Kaikki kyselyyn osallistujat ovat olleet tutkimuksen toteutushetkellä eli syksyllä 2018 Yritys X:n vuokratyöntekijöitä. Vastaajat ovat kaiken ikäisiä miehiä ja naisia. Tutkimus kohdistettiin aktiivisesti töitä tekeviin ravintola-alan työntekijöihin. Aktiiviseksi työntekijäksi luettiin vuokrahenkilöstö, joka työskentelee kuukausittain. Vastaajien työnkuva vaihtelee tiskaajasta tarjoilijoihin sekä kokkeihin.

Koska kyselyn onnistumisen takia oli tärkeää pitää vastaukset anonyymeinä, vastaajia ei jaeta ryhmiin työnkuvan, iän tai sukupuolen perusteella. Monet vuokratyöntekijöistä omaavat myös osaamista monesta eri työstä, jolloin lajittelu tietyn ammatinimikkeen alle olisi ollut mahdotonta. Kyselyssä on käytetty vastaajien lainauksia tukemaan tutkimuksen tuloksia. Näitä lainauksia on saatettu muuttaa kieliasultaan helpommin ymmärrettävään muotoon.

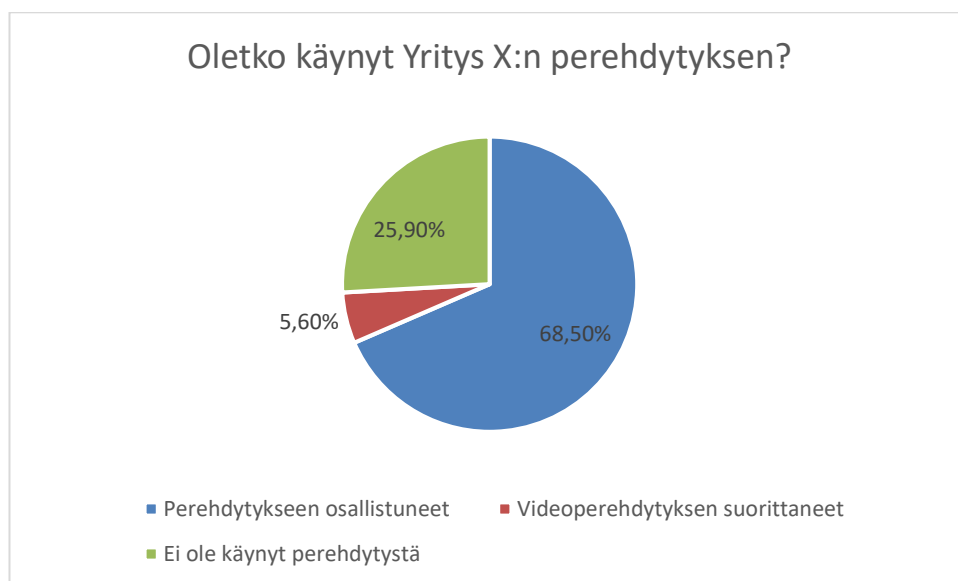
## **5.3 Perehdytys ja aukioloajat**

Kyselyn alkuun toimeksiantaja halusi selvittää, onko vastaaja osallistunut Yritys X:n perehdytykseen joko toimistolla tai videoperehdytysmateriaalien avulla, sillä pereh-

dytykseen osallistumisella voi mahdollisesti olla yhteys tutkimuksen muiden kysymysten vastauksiin. Perehdytykseen kutsutaan kaikki uudet vuokratyöntekijät. Perehdytyksessä kerrotaan Yritys X:stä yrityksenä, vuokratyöstä sekä eri työsuhteenmuodoista, joita ovat keikkaluontoinen työ tai määräaikainen työsuhde. Toinen tärkeä käsiteltävä asia perehdytyksessä on palkanmaksu, jolloin aloittavalle työntekijälle avataan tietoa palkan määräytymisestä, palkanmaksusta sekä lomakorvauksista. Työntekijää myös ohjeistetaan työterveydestä sekä kuinka menetellään työntekijän sairastuessa tai työtapaturman sattuessa. Perehdytyksessä tutustutaan vuokratyöntekijöiden ekstranettiin, jonne työntekijöille annetaan Yritys X:lle työllistymisen yhteydessä henkilökohtaiset tunnukset. Ekstranetistä kerrotaan enemmän kappaleessa 5.5.

Jos työntekijä ei pääse osallistumaan toimistolla tapahtuvaan perehdytykseen, hänelle lähetetään videoperehdytysmateriaali. Näin työntekijä voi perehtyä Yritys X:ään ja vuokratyöhön sekä toimintatapoihin itselleen sopivana ajankohtana. Videoperehdytysmateriaalin lopuksi työntekijä vastaa perehdytysmateriaaliin liittyviin kysymyksiin, jolla varmistetaan asioiden ymmärtäminen.

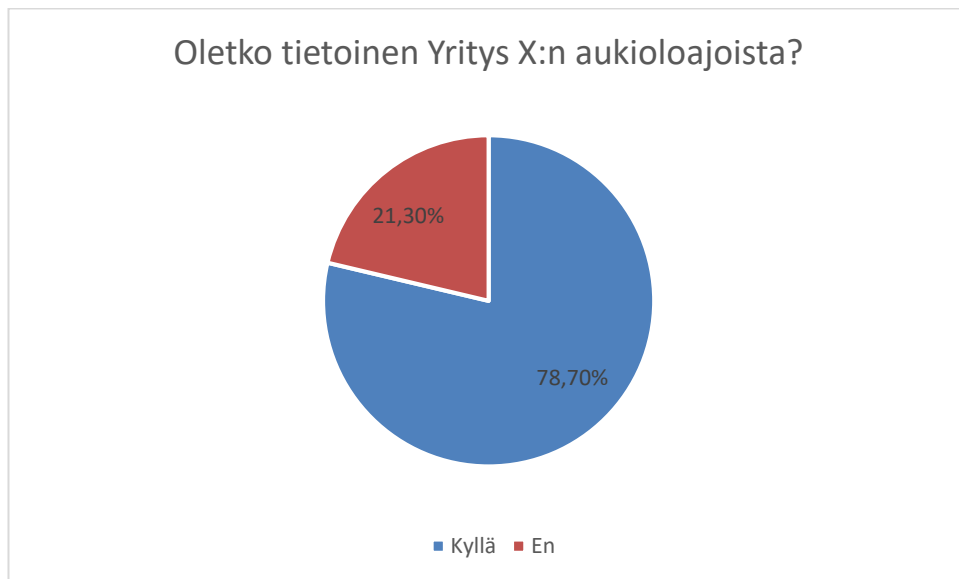
Seuraavassa kuviossa kuvataan vuokratyöntekijöiden osallistumista perehdytykseen. Kuvio on jaoteltu perehdytykseen osallistuneiden, videoperehdytyksen suorittaneiden ja perehdytykseen osallistumattomien vastaajien mukaan.



Kuvio 2. Kysymys Yritys X:n perehdytyksestä.

Kysymyksestä kävi ilmi, että vastanneista 68,5 % olivat osallistuneet Yritys X:n perehdytykseen. Videoperehdytykseen oli osallistunut 5,6 %. Vastanneista 25,9 % ei ollut osallistunut Yritys X:n perehdytykseen ollenkaan.

Seuraavassa kuviossa kuvataan vuokratyöntekijöiden tietoisuutta Yritys X:n toimiston aukioloajoista. Vastaukset on jaoteltu sen mukaan, onko vastaaja aukioloajoista tietoinen vai ei.



Kuvio 3. Kysymys Yritys X:n toimiston aukioloajoista.

Toimeksiantaja halusi myös selvittää, ovatko vuokratyöntekijät tietoisia Yritys X:n toimiston aukioloajoista, sillä tämä saattaa vaikuttaa työntekijän kokemukseen Yritys X:n toimihenkilöiden tavoitettavuudesta. Fyysisesti toimisto on avoinna arkipäivisin klo 08:00–16:00 välisen ajan. Yritys X:n toimihenkilöt ovat tavoitettavissa joko puhelimitse tai sähköisesti arkisin klo 06:00–18:00 välisenä aikana. Lauantaisin toimihenkilön tavoittaa klo 09:00–17:00 ja sunnuntaisin sekä pyhäpäivinä klo 11:00–17:00. Aukioloajat löytyvät Yritys X:n kotisivuilta. Kysymyksestä kävi ilmi, että suurin osa eli 78,7 % vastaajista oli tietoisia Yritys X:n aukiolo- ja tavoitettavuusajoista, 21,3 % vastaajista ei ollut tietoisia, milloin Yritys X: on auki.



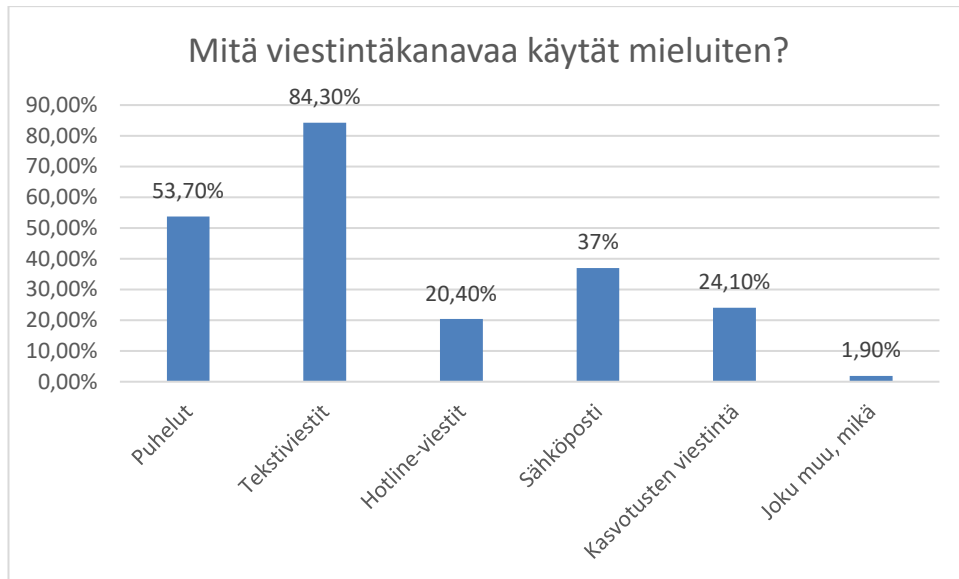
## 5.4 Viestintäkanavat

Vuokratyöntekijä voi käyttää useata eri viestintäkanavaa. Nämä kanavat ovat kasvatusten viestintä, puhelut, tekstiviestit, sähköposti sekä ekstranet-järjestelmän hotline-viestit. Ekstranet-järjestelmästä löytyy myös mobiilisovellus älypuhelimiin. Useimmiten Yritys X:n vuokratyöntekijöille viestitään joko tekstiviestin muodossa tai puhelimitse, joihin myös työntekijöitä ohjataan ja rohkaistaan kasvatusten tapahtuvan viestinnän lisäksi. Vuokratyöntekijöille on pyritty ohjeistamaan, että sähköpostia käytetään pääasiassa silloin, kun vuokratyöntekijä toimittaa työtodistuksiaan, hygieniapassia tai muita tarpeellisia dokumentteja. Sähköpostitse välitetään työntekijöille myös tarvittaessa laajempaa infoa tulevasta työvuorosta tai asiakaskohteesta.

Työvuoroehdotukset lähetetään vuokratyöntekijöille tekstiviestillä tai ekstranet-järjestelmän mobiilisovelluksen kautta. Työvuoron pystyy varaamaan vastaamalla viestiin vastauskoodilla tai suoraan ekstranet-järjestelmän kautta. Ekstranetistä kerrotaan enemmän luvussa 5.5.

Ekstranet-järjestelmän kautta lähetettävät hotline-viestit ovat vuokratyöntekijöille ilmaisia ja toimihenkilön vastatessa viestiin, vastaus tulee järjestelmään. Niin hotline-viestit kuin tekstiviestitkin jäävät ekstranet-järjestelmän kontaktihistoriaan, joka on näkyvillä vuokratyöntekijälle sekä toimihenkilölle.

Seuraavassa kuviossa on kuvattuna Yritys X:n eri viestintäkanavat. Kuviosta näkyy kunkin viestintäkanavat suosio vuokratyöntekijöiden keskuudessa. Jokin muu, mikä-kohdan vastaukset on eritelty erikseen.



Kuvio 4. Kysymys viestintäkanavista.

Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi mieluisa viestintäkanava. Suosituimmaksi nousi selkeästi tekstiviestit ja seuraavana puhelut. Myös sähköpostia suositettiin viestintätapana. 1,9 % vastaajista ilmoitti avoimeen vaihtoehtoon mieluisammaksi viestintäkanavaksi WhatsApp-viestintäsovelluksen.

## 5.5 Ekstranet-järjestelmän käyttö

Ekstranet on verkossa toimiva järjestelmä Yritys X:n vuokratyöntekijöitä ja asiakkaita varten. Jokaisella vuokratyöntekijällä on sivustolle omat henkilökohtaiset tunnukset. Tunnukset lähetetään vuokratyöntekijälle silloin, kun hänet siirretään Yritys X:n työntekijäksi ekstranet-järjestelmässä. Kirjautuessaan ekstranettiin, etusivulle avautuvat uutiset. Uutisissa informoidaan työntekijöille tärkeitä asioita. Uutiset voivat sisältää tietoa esimerkiksi vikatilanteista ekstranetissä tai puhelinliikenteessä, palkanmaksun aikatauluista, muutoksista, työvaatteiden tilaamisesta tai avoimista työpaikoista. Uutisia lisätään etusivulle tarpeen mukaan: välillä niitä julkaistaan useampi kuukauden aikana, välillä uutisoinnin väli voi olla muutaman kuukauden. Uutiset pyritään pitämään selkeänä ja siellä julkaistaan vain tärkeää informaatiota, jotta työntekijät löytäisivät tietoa helposti. Uutiset-välilehdeltä löytyy myös tiivis ohjeistus ekstranetin käyttöön ja mahdollisuus tutustua myös laajempaan infopakettiin ekstranet-järjestelmää koskien.

Ekstranetin työvuorot-välilehdellä työntekijä voi tarkastella hänelle ehdotettuja, soveltuvia tai varattavia työvuoroja. Ehdotetuista työvuoroista löytyy kaikki työntekijälle ehdotetut työvuorot, jotka ovat vielä vapaana. Soveltuvista työvuoroista työntekijä voi tarkastella hänelle ammattinimikkeiden ja osaamisen mukaan soveltuvia työvuoroja, joita hänelle ei ole ehdotettu. Näihin soveltuviin työvuoroihin työntekijä voi asettaa itsensä ehdolle, jolloin toimihenkilö voi joko hyväksyä tai hylätä ehdotuksen. Varattavissa työvuoroissa näkyvät kaikki työvuorot, jotka työntekijä voi suoraan varata itselleen ilman ehdotustakin. Tällöin työntekijällä on joko vahva ammattitaito tai hän tekee paljon työvuoroja tietyissä asiakaskohteissa. Työvuorot-välilehdellä näkyy myös kaikki työntekijän tulevat työvuorot ja työntekijä voi myös itse lisätä hänelle sovittuja työvuoroja sekä muokata niitä. Välilehdeltä työntekijä voi myös tarkastella jo tehtyjä työvuoroja sekä hyväksyä niitä kuitaten työvuoron tiedot oikeiksi palkanmaksua varten.

Kalenteri-välilehdellä työntekijä voi päivittää kalenterinsa käytettävyytensä mukaisesti. Jos työntekijä ei halua tai voi ottaa työvuoroja vastaan tietynä päivänä, hän voi merkitä kalenteriinsa "eston". Tällöin hänelle ei ehdoteta kyseiselle päivälle työvuoroja. Kun työntekijä on halukas ottamaan työvuoroja vastaan, hän voi merkitä kalenteriinsa "tyrkyn". Kun vuokratyöntekijän kalenterissa on tyrkky-merkintä, toimihenkilöt tietävät tarjota työntekijälle kyseiselle päivälle työvuoroja.

Uuden työntekijän kirjautuessa ensimmäistä kertaa ekstranettiin, hän saa luettavakseen työsuhteen ehdot. Kun hän on lukenut ehdot ja kuitannut ne hyväksytyksi, hän pystyy käyttämään ekstranettiä ja varaamaan työvuoroja. Työsuhteen ehdot löytyvät jatkossakin omalta välilehdeltään ekstranetissä, jos työntekijälle tulee tarve tulevaisuudessa tutustua niihin uudelleen. Palkat-välilehdellä työntekijä näkee palkkalaskemansa sekä palkkauksen eri tehtävistä. Työntekijä voi muokata myös omia tietojaan ekstranetin kautta, jos esimerkiksi osoitetiedot tai puhelinnumero muuttuvat. Kuten jo aikaisemmin mainittu luvussa 5.4., koko viestihistoria niin ekstranetin hotline-viestien kuin myös tekstiviestien osalta, on näkyvissä ekstranetin viestit-välilehdellä. Lopuksi ekstranetin kautta löytyy informaatiotiedostoja, kuten toimintaohje sairastumisen varalle, perehdytysmateriaali ja työturvallisuusohjeistuksia.

Ekstranet-mobiilisovelluksen lataaminen on mahdollista useisiin erilaisiin älypuheliiniin. Mobiilisovellus on selkeä ja pelkistetty sovellus. Sillä voi käsitellä työvuoroja

varaamalla, lisäämällä ja muokkaamalla niitä ja päivittää kalenteria. Sovelluksessa voi tarkastella hotline-viestejä, mutta sovelluksen kautta ei voi lähettää hotline-viestejä. Mobiilisovelluksessa eivät näy lähetetyt tai vastaanotetut tekstiviestit, uutissivu, infotiedostot tai palkkalaskemat toisin kuin ekstranetin Internet-versiossa.

### **5.5.1 Mihin työntekijät käyttävät ekstranettiä?**

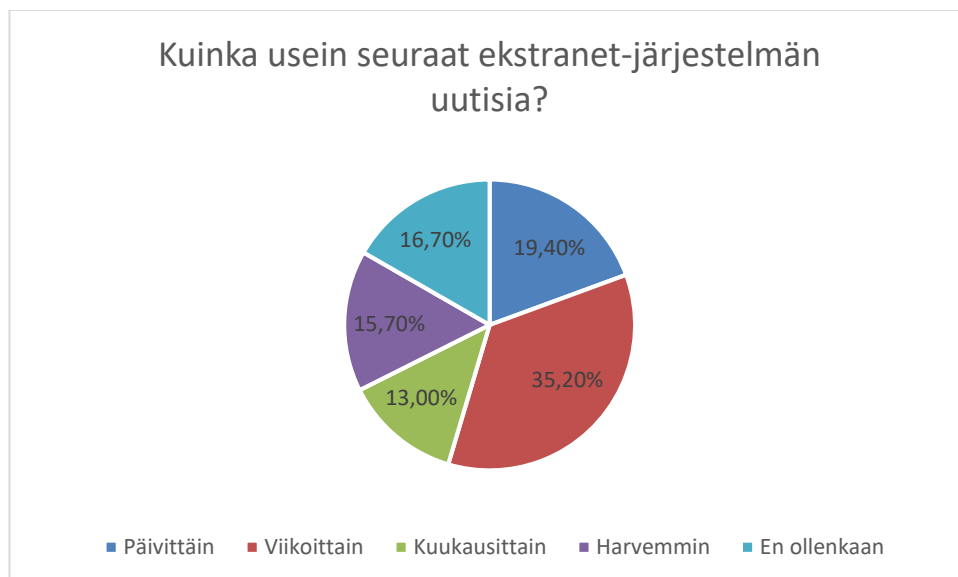
78,7 % vastaajista koki ekstranetin järjestelmänä helppokäyttöiseksi ja sitä kuvailtiin käteväksi ja selkeäksi järjestelmäksi. Yli puolet vastaajista, 53,7 %, mainitsi erityisesti käyttävänsä ekstranettiä vuorojen lisäämiseen, varaamiseen, niiden muokkaamiseen tai hyväksymiseen. Toisena esille nousi palkkalaskelmien tarkastus ekstranetin kautta. Osa vastaajista mainitsi myös käyttävänsä ekstranetin kalenteria sekä hotline-viestejä viestintään toimihenkilöiden kanssa.

Ekstranetin käytössä työntekijät olivat kohdanneet myös erilaisia ongelmia. Osa vastaajista toi esille, että työvuoron tietojen korjaaminen on haastavaa. Työntekijä pystyy muokkaamaan työvuoroa vasta, kun se on tehty ja menneessä ajassa. Tällöin hän pystyy korjaamaan työaikaa tai ruokaperinnän määrää ostettuaan lounaan asiakaskohteessa. Jos työntekijän tarvitsee korjata työvuoron ammattinimikettä tai asiakaskohdetta, hän ei pysty tekemään sitä itse. Tällöin työntekijän tulee pyytää toimihenkilöä poistamaan vuoro, jotta sen voi lisätä oikeilla tiedoilla uudelleen ekstranettiin, sillä toimihenkilö ei pysty muokkaamaan ollenkaan menneen työvuoron tietoja. Vastauksissa tuotiin esille myös jossain määrin se, että kalenterin päivittäminen tuntuu työläältä ja sen päivittäminen estojen osalta tuntuu turhalta, sillä estosta huolimatta ehdotetaan työvuoroja tai soitellaan työntekijän perään. Kalenterin mukaan estolla oleville vuokratyöntekijöille ei ehdoteta työvuoroja. Kun työvuoro on jo aikaisemmin täytetty, mutta työvuoron ottanut vuokratyöntekijä sairastuukin, vuoro laiteaan uudelleen järjestelmän kautta auki. Tällöin tästä vuorosta lähetetään uudelleen työvuoroehdotukset samoille henkilöille, joille työvuoroa on tarjottu myös aikaisemmin, elleivät he ole erikseen kieltäytyneet vuorosta ekstranet-järjestelmän kautta. Tällöin vuoroehdotus saattaa mennä myös näille henkilöille, jotka ovat laittaneet eston kalenteriinsa vasta myöhemmin. Mahdollisen kiireen vuoksi toimihenkilöt eivät välttämättä kerkeä käydä tarkistamassa vuokratyöntekijän kalenteria, jos työvuoroa

on ehdotettu esimerkiksi useille kymmenille vuokratyöntekijöille. Vuokratyöntekijän on siis mahdollista kieltäytyä työvuorosta heti, kun sitä tarjotaan. Tämä voi kuitenkin tuntua vuokratyöntekijöistä työläältä, sillä vuorosta kieltäytyminen vaatii kirjautumisen ekstranet-järjestelmään.

### 5.5.2 Ekstranetin uutisten seuranta

Ekstranet-järjestelmän etusivulla näkyy erilaisia uutisia sekä informaatiota työntekijöille. Oheisessa kaaviossa on kuvattu, kuinka usein vuokratyöntekijät seuraavat uutissivua.



Kuvio 5. Kysymys Yritys X:n ekstranet-järjestelmästä.

Lähes 20 % vuokratyöntekijöistä seuraa uutisia päivittäin ja yli 35 % tarkastelee uutisia viikoittain. Yhteensä siis yli puolet vastaajista, 54,5 %, seuraa uutisointia joka viikko. Yli 30 % vastanneista seuraa uutisia harvemmin kuin kuukausittain tai ei ollenkaan.

### 5.6 Toimihenkilöiden tavoitettavuus

Yritys X:n toimihenkilöt ovat tavoitettavissa aukioloaikojen mukaisesti arkisin, viikonloppuisin ja pyhinä. Toimihenkilöihin voi ottaa yhteyttä useampaa viestintäkanavaa

käyttäen tai toimistolla voi käydä arkisin klo 08:00–16:00 välillä tai sopimuksen mukaan myös muina kellonaikoina. Yritys X:n kotisivuilta löytyy yleinen numero, johon työntekijät ohjataan soittamaan. Soittaessa Yritys X:lle puhelu ohjautuu vaihteseen, josta työntekijä valitsee millä asioilla tavoittelee toimihenkilöitä. Jos asia liittyy palkanmaksuun, puhelu siirtyy suoraan palkkahallintoon, joka ei kuulu Yritys X:n toimihenkilöiden työalueeseen. Muulloin puhelu siirtyy Yritys X:n toimihenkilöille, jotka ottavat puhelut vastaan. Jos joku toimihenkilöistä on heti vapaana vastaanottamaan puhelun, se siirtyy hänelle. Jos kukaan ei ole juuri sillä hetkellä tavoitettavissa, vuokratyöntekijä pystyy jonottamaan puhelulinjalla, kunnes joku toimihenkilöistä on vapaa ottamaan puhelun vastaan.

Aukioloaikojen ulkopuolella työntekijä ei saa puhelimitse tavoitettua Yritys X:n toimihenkilöitä, jolloin työntekijä voi lähettää tekstiviestin, sähköpostin tai hotline-viestin, johon pyritään reagoimaan toimiston auetessa. Nämä viestit huomioidaan usein kiireellisyyden mukaan, mutta yhteisen käytännön mukaan vuokratyöntekijöille pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

### 5.6.1 Tavoitettavuuden riittävyys

Suuri osa vastaajista, 84,1 %, koki, että toimihenkilöiden tavoitettavuus on hyvä tai riittävä. Vastauksissa kuvailtiin, että viestintäkanavia on riittävästi ja vastauksen saa nopeasti niin puhelimitse kuin tekstiviestin välityksellä. Yksi vastaajista kuvaili tavoitettavuutta seuraavasti:

”Aina on saanut jonkun kiinni, kun sille on ollut tarve. Ei ole kertaakaan tullut sellaista tilannetta, ettei olisi tiennyt mihin ottaa yhteyttä. Ei myöskään ole tullut sellaista tilannetta, että olisi pitänyt miettiä, että mitäs nyt tehdään kun ei saa ketään kiinni.”

15,9 % vastaajista oli kohdannut ongelmia tai haasteita toimihenkilöiden tavoitettavuudessa. Osa vastaajista kritisoi puheluiden hintaa tai vastausaikaa tekstiviestitse tai hotline-viestin välityksellä. Jos vuokratyöntekijä on ollut toimihenkilöön yhteydessä hotline-viestin tai tekstiviestin välityksellä, vastauksessa on saattanut kestää

useampi päivä. Esille nousi myös, että sähköposteihin ei vastata ollenkaan tai toimihenkilöitä ei tavoita kuin soittamalla. Yksi vastaajista koki tavoittavuuden seuraavalla tavalla:

”Usein hotline-viesteihin vastaaminen kestää, useammankin päivän. Eli sinne ei todellakaan kannata laittaa mitään kiireasioita. Samoin jos tekstiviestillä haluaa jotain lisätietoa vuorosta, vastaus kestää.”

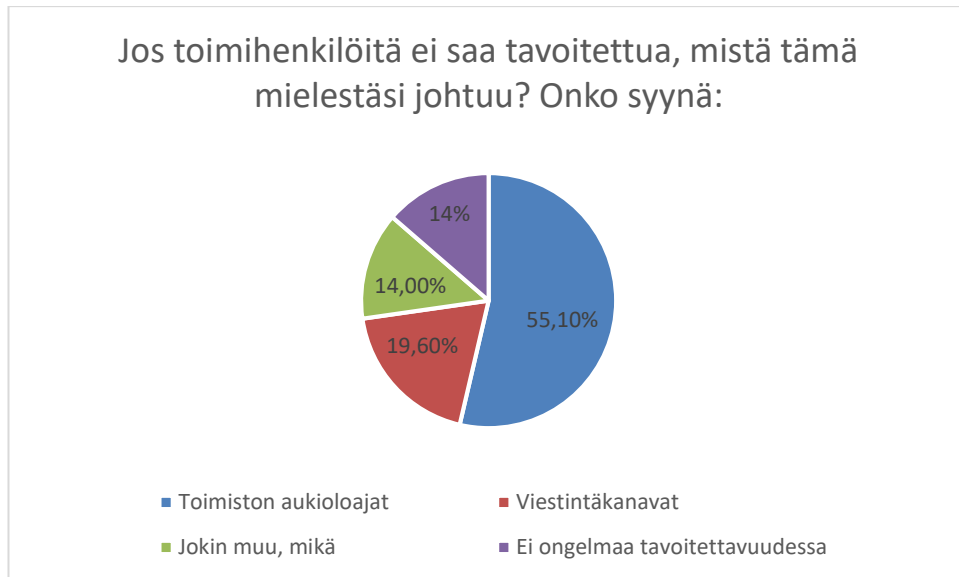
Ongelmia aiheutti myös esimerkiksi vuokratyöntekijän sairastuminen aukioloaikojen ulkopuolella, sillä silloin hän ei saa enää toimihenkilöä tavoitettua. Eräs vastaajista kuvasi tilannetta seuraavin sanoin:

”(Tavoitettavuus on) Hyvä muuten paitsi, jos sairastuu edellisenä iltana toimiston sulkeuduttua, ei saa enää samana iltana yhteyttä.”

Haasteita on tuonut myös se, että vuokratyöntekijä ei tavoita tavoittelemansa toimihenkilöä tai hän ei tiedä, kuka soittoon vastaa. Vastauksissa kritisoitiin, että ei voi suoraan soittaa tavoittelemalleen toimihenkilölle, jonka kanssa on aikaisemmin keskustellut. Eräs vastaaja kertoi seuraavasti:

”Toimistolle on matala kynnyks soittaa, vastaajat ovat yleensä kannustavia. En kuitenkaan tiedä ollenkaan keitä vastaajat ovat, kuka hoitaa mitään asiaa.”

Seuraavassa kuviossa on kuvattu yleisimpiä syitä, miksi vuokratyöntekijät eivät ole tavoittaneet toimihenkilöitä. Jokin muu, mikä-kohdan vastaukset on esitelty erikseen.



Kuvio 6. Kysymys tavoitettavuudesta.

Yli puolet vastaajista kokivat, että toimiston aukioloajat ovat syynä, jos toimihenkilöitä ei saa tavoitettua. Vajaa 20 % vastaajista arvioi ongelman olevan viestintäkanavissa. 14 % vastaajista koki, että tavoitettavuudessa ei ole ollut ongelmia. Muina syinä suurimmaksi nousivat toimihenkilöiden kiire ja ruuhka puhelinlinjoilla sekä tekniset viat.

### 5.6.2 Viestintä ja olennainen tieto

Seuraavassa kuviossa on kuvattu vuokratyöntekijöiden vastauksia riittävästä viestinnästä. Kuviossa on eritelty eri vastausvaihtoehdot.





Kuvio 7. Kysymys riittävästä viestinnästä.

Suurin osa vastaajista, yli 85 % piti viestintää riittävänä. 13 % vastaajista oli sitä mieltä, että viestintää ei ole tarpeeksi, mutta vain 1,9 % ajatteli viestintää olevan liikaa. Kyselyssä kysyttiin myös, kokevatko vuokratyöntekijät saamansa tiedon olennaiseksi. Kysymykseen sai vastata avoimesti ja kertoa myös, millaista tietoa vuokratyöntekijä kaipaisi. 63,8 % vastaajista piti saamaansa tietoa olennaisena eikä kaivannut lisää tietoa. Tulevaan tietoon tyytyväiset vastaajat kuvailivat, että tieto on olennaista, ytimekästä ja tärkeimmät asiat tulevat esille. Erityisesti, jos työntekijä on ollut toimihenkilöön yhteydessä tiettyyn asiaan liittyen, hän on kokenut saavansa siihen selkeän ja olennaisen vastauksen. Eräs vastaaja myös kertoi, että ekstranetin kautta löytyy hyvin tietoa.

Lähes 40 % vastaajista toivoi enemmän oleellista tietoa jostain asiasta. Vastauksien perusteella työntekijät kaipaisivat enemmän tietoa työvuoroistaan ja työkohteista, joissa työ tapahtuu. Osa vastaajista esimerkiksi toivoi, että mennessään uuteen työkohteeseen, hänelle ilmoitettaisiin kohteen yhteyshenkilö. Yksi vastaajista kuvaili esimerkkinä tilannetta, jossa ei löydy kohteeseen paikalle eikä voi ottaa suoraan yhteyttä työkohteen henkilöstöön. Vastaaja tarkensi, että toimihenkilön kautta saa pyydetessä puhelinnumeron, mihin soittaa tällaisessa tapauksessa tai vaihtoehtoisesti toimihenkilö välittää tiedon eteenpäin. Vastaaja kuvailee kuitenkin, että olisi helpompi itse olla yhteydessä työkohteeseen ja saada sieltä reittineuvot. Myös työvuorojen työtehtävistä ja -vaatuksesta sekä palkkauksesta moni vastaaja haluaisi

lisää tietoa ennen työvuoroa. Osa vastaajista toivoi, että saisi selkeän tiedon siitä, mitä työtä menee tekemään sekä yksityiskohtia vuoroja koskien, esimerkiksi tietoa mahdollisista parkkipaikoista. Muutama vastaaja kertoi, että on saanut työvuorosta väärää tietoa useammin kuin kerran.

Eräs vastaaja kommentoi kaipaamaansa tietoa seuraavasti:

”(Kaipaisin) Tietoa palkoista ja tauoista ja ylipäätään työntekijän oikeuksista. Palkkoja ja taukoja on vaikea selvittää, koska työpaikoilla niitä ei kerro kukaan, ja työkohteisiin sovelletaan useita erilaisia työehtosopimuksia. Työntekijöitä kohdellaan Yritys X:llä massana ja suhtautuminen työntekijöihin on välinpitämätöntä. Kun kyseessä on erittäin huonosti palkatut työt, olisi mukava kokea, että on merkityksellinen edes työnantajalle. Toivoisin, että Yritys X olisi työntekijöiden puolella.”

Palkkaus ja taukokäytännöt menevät sovellettavan työehtosopimuksen mukaan. Nämä työehtosopimukset vaihtelevat eri työkohteiden välillä. Useimmiten Yritys X:n hotelli-, ravintola- ja catering-alan asiakaskohteissa sovelletaan joko matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta, Avaintyönantajat AVAINTA ry:n työehtosopimusta tai kunnallista yleistä virka- ja työehtosopimusta.

Eräs vastaaja toi esille, että kaipaisi välillä muistutukseksi samaa tietoa, mitä perehdytyksessä käytiin läpi. Hänen kohdallaan perehdytyksestä oli kulunut aikaa noin 5 vuotta, jolloin kaikki perehdytyksessä ilmi tulleet tiedot eivät enää ole niin hyvin muistissa. Perehdytykseen liittyen toinen vastaaja kertoi, että olisi videoperehdytyksen sijaan käynyt mieluummin perehdytyksen läpi toimihenkilön kanssa.

Eräs vastaaja totesi, että olisi hyvä tarjota työntekijälle myös jotain uudenlaista työtä. Hän kertoi, ettei tiedä millaisia töitä Yritys X:n kautta olisi mahdollista tehdä. Myös toinen vastaaja toivoi kuulevansa enemmän työllistymismahdollisuuksista. Eräs vastaaja haluaisi myös tietoa erilaisista koulutusmahdollisuuksista Yritys X:n kautta.

Eräs vastaaja kertoi, että usein laajemmat tiedotukset ekstranetin uutissivulla menevät häneltä ohi, sillä hän käyttää ekstranetin mobiilisovellusta, jossa nämä uutiset eivät näy. Hän toivoi, että suuremmista asioista laitettaisiin ilmoitus tekstiviestillä, jolloin hän ymmärtäisi mennä tutustumaan uutiseen tarkemmin. Muutamissa vastauksissa tuli esille myös se, että työntekijä kokee olevansa etäinen Yritys X:stä tai

että viestintää tulisi kohdentaa enemmän yksilötasolla. Myös palautetta työstään yksi vastaaja toivoi enemmän.

### 5.7 Muu palaute Yritys X:n toimihenkilöille viestintään liittyen

Muun palautteen avoimessa kommenttikentässä tuli erilaisia palautteita, niin hyvää kuin kehittävää palautetta. Suurin osa avoimesta palautteesta oli kohdistettu toimihenkilöille kiitoksena hyvästä ja ystävällisestä palvelusta sekä auttavaisesta asenteesta vuokratyöntekijöitä kohtaa. Yksi vastaajista kuvaili kokemuksiaan seuraavasti:

”Itselle jäänyt sellainen fiilis, että kuka tahansa puhelimeen vastaa-  
kaan, haluaa aidosti olla avuksi ja välittää siitä, että langan toisessa  
päässä ymmärretään asia ja varmistetaan, että kysymykseen saatiin  
vastaus. Joskus jonkun puhelun yhteydessä on kysely, että "millanen  
päivä sinulla oli siellä (työ)paikassa ja menikö kaikki hyvin" ja on mie-  
lestäni ihan mahtavaa, miten saa työntekijälle fiiliksen, että täällä (Yritys  
X:llä) välitetään työntekijästä, vaikka ei ollakaan kasvotusten tekemi-  
sissä. Tässä kohtaa viestintä on mielestäni oikein onnistunutta. Hui-  
keeta porukkaa siellä.”

Avoimessa palautteessa vastaajat kertoivat myös kohtaamistaan ongelmista. Vas-  
tauksissa tuli ilmi esimerkiksi se, etteivät toimihenkilöt ole aina huomioineet vuokra-  
työntekijän kalenterimerkintöjä ekstranet-järjestelmässä tai viestinnässä on käynyt  
sekaannuksia. Eräs vastaaja kuvaili Yritys X:n sisäistä viestintää seuraavalla ta-  
valla:

”Viesti ei joskus kulje Yritys X:n sisällä ja tästä on aiheutunut haittaa  
työntekijöille. Olen monta kertaa joutunut soittamaan toimistolle ja pyy-  
tämään virheiden korjausta.”

Toinen vastaaja kuvaili kokemuksiaan seuraavasti:

”Vuokratyöläinen on kovin heikoilla kovassa työmaailmassa, esimer-  
kiksi ravintoloissa. Keikkatyöntekijää poljetaan välillä surutta ja oikeu-  
detkin saattavat unohtua, puhumattakaan etiikasta. Tämä johtuu osit-  
tain siitä, että olemme yksin, eikä keikkalaisilla ole mahdollisuutta pitää  
yhtä. Tässä auttaisi alusta, jolla voisi jakaa tietoa. Eri talojen kirjoitta-  
mattomat säännöt ja vaihtelevat käytännöt pitää opetella virheitä teke-  
mällä, kyselemällä ja hortoilemalla ympäriinsä työaika hukaten. Se,

mikä toisessa talossa on ehdoton ”must”, saattaakin olla toisessa talossa erittäin paheksuttavaa. Olisi hyvä tietää näitä ”sääntöjä” etukäteen. Yhdistämällä tietonsa, kokemuksensa ja voimansa vuokratyöntekijät saisivat hieman enemmän ihmisarvoa ja molemminpuoliselta mielihahalta säästyttäisiin.”

## 5.8 Yhteenveto tuloksista

Alla on lyhyt yhteenveto tutkimuksen tuloksista. Yhteenvedossa on jaettu tulokset aiheen mukaan kysymys- ja yhteenvetosarakkeisiin. Yhteenvetosarakkeessa on lyhyesti kerrottu tärkeimmät tulokset, jotka kävivät tutkimuksen aikana ilmi.

Taulukko 1. Yhteenveto tutkimuksen tuloksista.

| Kysymys                                | Yhteenveto  |
|--|---|
| <b>Perehdytys</b>                      | Yli puolet oli osallistunut perehdytykseen. Yli 5 % oli suorittanut videoperehdytyksen.   |
| <b>Toimiston aukioloajat</b>           | Suurin osa oli tietoinen aukioloajoista, mutta yli 20 % ei kuitenkaan tiennyt niitä.  |
| <b>Mieluisat viestintäkanavat</b>      | Suosituimmat viestintäkanavat olivat tekstiviestit ja puhelut.  |
| <b>Toimihenkilöiden tavoitettavuus</b> | Suurin osa koki tavoitettavuuden hyväksi tai riittäväksi. Toimiston aukioloajat olivat suurin syy haastavaan tavoitettavuuteen. |
| <b>Riittävä viestintä</b>              | Yli 85 % koki viestinnän riittävänä, mutta 13 % toivoo sitä lisää.  |
| <b>Olenainen tieto</b>                 | Lähes 40 % vastaajista toivoi kuitenkin enemmän olennaista tietoa.  |
| <b>Ekstranet-järjestelmä</b>           | Suurin osa koki järjestelmän helppokäyttöiseksi. Ekstranettiä käytetään erityisesti työvuorojen käsittelyyn tai varaamiseen.    |
| <b>Ekstranet-järjestelmän uutiset</b>  | Yli puolet vastaajista seuraa uutisointia viikoittain. Yli 30 % seuraa uutisia harvemmin kuin kuukausittain tai ei ollenkaan.   |

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ YHTEENVETO

Viimeisessä luvussa käsitellään tutkimustuloksista johdettuja johtopäätöksiä sekä tulosten yhteenvetoa. Tutkimustuloksia vertaillaan teoriaosuuden kanssa. Luvussa käsitellään myös kirjoittajan omaa pohdintaa. Lopullisessa yhteenvedossa arvioidaan kirjoittajan näkökulmasta tutkimuksen kokonaisuutta onnistumisten ja kehitettävien asioiden osalta. Lopuksi kirjoittaja esittää omia kehittämisehdotuksiaan.

### 6.1 Johtopäätökset

Kokonaisuudessaan vuokratyöntekijät ovat tyytyväisiä viestintään. Viestinnässä vuokratyöntekijöiden ja toimihenkilöiden sujuvuudessa oli monia onnistuneita osaluueita, mutta tutkimuksen myötä löytyi myös kehitettävää. Joissain kysymyksissä esiintyi jonkin verran vaihtelevuutta vastauksien välillä, mutta suurimmaksi osin vastaukset olivat yhteneviä. Osaan kysymyksistä odotettiin jonkin verran vaihtelevuutta, kun kyseessä oli mielipiteisiin perustuvia kysymyksiä, kuten kysymys viestintäkanavista. Tärkeää olisi, että toimihenkilöt kohdentaisivat viestintää enemmän yksilötasolla, jotta vuokratyöntekijä tuntisi itsensä tärkeäksi ja kokisi tulevansa kuulukuksi. Toimihenkilöiden tulisi pystyä rauhoittamaan tilanne, kun on viestintätilanteessa vuokratyöntekijän kanssa, ettei vuokratyöntekijälle jäisi vaikutelmaa kiireestä tai ettei hän kerennyt kysyä kaikkea tarvitsemaansa tietoa.

Tutkimukseen osallistui eri ikäisiä ja ammattitaitoa omaavia vuokratyöntekijöitä, mikä on voinut vaikuttaa vastauksien eroavaisuuksiin. Tutkimukseen on voinut osallistua myös eri maan kansalaisia ja eri kulttuurista tulevia vuokratyöntekijöitä. Myös se, onko vuokratyöntekijä osallistunut Yritys X:n työntekijöiden perehdytykseen, on voinut vaikuttaa vastauksiin. Oletuksena oli ennen tutkimusta, että kaikki vuokratyöntekijät olisivat osallistuneet perehdytykseen. Koska vastanneista yli 25 % ilmoitti, että ei ole ottanut osaa perehdytykseen, herää kysymys siitä, muistavatko he perehdytystilaisuutta tai ovatko kaikki vastaajat käsittäneet, mitä Yritys X:n perehdytys on tarkoittanut. Osa näistä vuokratyöntekijöistä, jotka eivät ole ottaneet osaa perehdytykseen, saattavat olla asiakasyrityksen Yritys X:lle lähettämiä työntekijöitä. Joissain tällaisissa tapauksissa ollaan voitu lähettää vuokratyöntekijälle ekstranet-

järjestelmän tunnukset ja ohjeistettu sen käyttö puhelimesta. Jos vuokratyöntekijä ei ole osallistunut toimistolla tapahtuvaan tai videoperehdytykseen, se on saattanut vaikuttaa vuokratyöntekijän vastauksiin esimerkiksi ekstranetin käyttöön liittyen. Vuokratyöntekijät voivat työskennellä myös muissa henkilöstövuokrausyrityksissä, jolloin heillä on mahdollisuus vertailla Yritys X:n ja toimihenkilöiden viestintää muihin yrityksiin ja niiden toimintaan.

Toimeksiantajan kannalta koko tutkimus kokonaisuutenaan oli tärkeä, mutta päälimmät kysymykset koskivat viestintäkanavia ja olennaista tietoa, jota vuokratyöntekijät toivoisivat. Vastauksista kävi ilmi, että käytetyimmät ja toivotuimmat viestintäkanavat olivat tekstiviestit ja puhelut. Kolmantena nousi sähköposti, jota ei kuitenkaan toivota vuokratyöntekijöiden käyttävän arkiviestinnässä tai silloin, kun he kaipaavat nopeasti vastauksen kysymykseensä. Toimihenkilöt käyttävät työssään kahta tietokoneen näyttöä, joista toisella on aina näkyvillä vuokratyöntekijöiden viestit. Tämän vuoksi tekstiviestit ja hotline-viestit ovat toivottuja viestinnän kanavia, jotta vuokratyöntekijöiden viesteihin reagoitaisiin ja vastattaisiin mahdollisimman nopeasti. Tekstiviestien suosio kielii siitä, että vuokratyöntekijät ovat kokeneet sen mutkattomaksi tavaksi hankkia tietoa. Tekstiviestin kautta toimihenkilö vastaa vuokratyöntekijälle ytimekkäästi, mutta myös lyhyesti ekstranet-järjestelmän salliman tekstiviestin merkkimäärän vuoksi, joka on 150 merkkiä mukaan lukien välilyönnit. Puheluiden suosiminen viestintäkanavana kertoo siitä, että sitä kautta saa tiedon nopeasti ja viestintä on henkilökohtaisempaa. Puhelimitse pystyy myös helpommin esittämään lisäkysymyksiä ja voi kysyä tarkennusta vastaukseen sillä hetkellä.

Toinen tärkeä kysymys koski olennaista tietoa. Vaikka 85,2 % vastaajista koki viestinnän olevan riittävää, vuokratyöntekijät olivat silti vailla olennaista ja tärkeää tietoa. Kokonaisvaltaisesti vuokratyöntekijät saavat siis tarpeeksi tietoa, mutta vastauksista kävi ilmi, että lisää tietoa olisi silti hyvä saada tietynlaisista asioista. Vuokratyöntekijät halusivat erityisesti lisää tietoa työvuoroista ja -kohteista. Uuteen työkohteeseen tuloa helpottaisi, jos vuokratyöntekijälle annettaisiin työkohteen yhteyshenkilön yhteystiedot, lisätietoa työvaatetuksesta ja -tehtävistä. Vastauksista päätellen vuokratyöntekijät haluaisivat valmistautua työvuoroa varten paremmin. Muutamissa vastauksissa kuvailtiin, että vuokratyöntekijä on saanut Yritys X:ltä väärää tietoa. Kaikissa vastauksissa ei oltu eritelty, mitä väärä tieto on koskenut. On mahdollista,

että vuokratyöntekijä on saanut väärää tietoa esimerkiksi työvuoron työaikoihin tai -tehtäviin liittyen. Virheellinen informaatio on voinut tulla Yritys X:n toimihenkilöiden tai asiakasyrityksien kautta. Vuokratyöntekijät kaipaavat myös enemmän tietoa työvuoron palkkauksesta. Tietty palkka ei tule vuokratyöntekijän tietoon suoraan työvuoron vahvistuksen yhteydessä eikä vuokratyöntekijällä siten välttämättä ole tietoa, minkä työehtosopimuksen alla kyseinen kohde toimii, jonka perusteella palkka määräytyy.

### 6.1.1 Laaja yhteenveto tuloksista

Alla on taulukko, johon on koostettu tutkimuksen perusteella esille nousseet viestinnän hyvät ja kehitettävät puolet. Näitä esille nousseita asioita käsitellään myös tekstissä.

Taulukko 2. Viestinnän hyvät ja kehitettävät puolet.

| Hyvät puolet  | Kehitettävät puolet  |
|---|--|
| Toimiva ja helppokäyttöinen ekstranet-järjestelmä             | Uutiset-välilehti puuttuu ekstranet-järjestelmän mobiilisovelluksesta    |
| Vuokratyöntekijöiden saama tieto on enimmäkseen olennaista    | Vuokratyöntekijät kaipaavat jossain määrin lisää olennaista tietoa       |
| Kattavat viestintäkanavat                                     | Vuokratyöntekijät kokevat toimiston aukioloajat osittain puutteelliseksi |
| Vuokratyöntekijä saa tarvitsemansa tiedon nopeasti            | Työvuorojen muokkaaminen on osittain haastavaa                           |
| Ekstranet-järjestelmässä julkaistavia uutisia seurataan hyvin |  |

Kyselyn perusteella vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyys on hyvällä tasolla. Kokonaisuudessaan viestintä on riittävää ja vuokratyöntekijät saavat olennaista tietoa. Myös viestintäkanavat ovat kattavat ja vuokratyöntekijöillä on myös maksuton mahdollisuus olla yhteydessä toimihenkilöihin ekstranetin hotline-viestien välityksellä.

Suurin osa vuokratyöntekijöistä piti ekstranet-järjestelmää toimivana ja helppokäyttöisenä. Kyselyn vastauksista päätellen järjestelmä onkin jo monilla käytössä ainakin jossain määrin, mutta kaikkia ekstranetin toimintoja ja työkaluja ei ole otettu välttämättä käyttöön. Ekstranet-järjestelmää käytettiin lähinnä työvuorojen käsittelyyn ja varaamiseen, palkkalaskelmien tarkastamiseen ja tiedon etsimiseen. Osa vuokratyöntekijöistä myös päivittää järjestelmän kalenteriaan ja viestii toimihenkilöille hotline-viestin välityksellä. Osa vastaajista koki kalenterin päivittämisen hankalaksi ja työlääksi eikä siksi käytä sitä. Kalenteri on kuitenkin tärkeä työkalu, kun toimihenkilö tarjoaa vuokratyöntekijälle työvuoroja. Kalenterin estojen ja tyrkkyjen avulla pyritään siihen, että työvuoroja tarjotaan vuokratyöntekijälle vain silloin, kun hän on kalenterissaan ilmoittanut olevansa käytettävissä ja tämän avulla voitaisiin ehkäistä tarpeetonta viestintää. Kalenterin päivittämistä voidaan pitää työläänä esimerkiksi silloin, jos vuokratyöntekijän on haastavaa sovittaa työvuoroja arkeen moninaisista syistä tai jos hän ei tiedä vielä tulevia menojaan eikä voi päivittää kalenteriaan etukäteen. Huomioitavaa on, että perehdyttämistilaisuuksia Yritys X:n toimistolla järjestää välillä eri toimihenkilöitä, mutta perehdytysmateriaali on sama. Tällä saattaa olla myös vaikutusta siihen, kuinka hyvin perehdytykseen osallistujat ovat ymmärtäneet tiedon ja läpikäytävät asiat sekä ekstranet-järjestelmän käytön. Eri perehdyttäjien kokemus, tietämys sekä tapa perehdyttää voi johtaa erilaisiin tuloksiin. Yhtenäisempi perehdytystapa perehdyttäjistä riippumatta voisi siis vaikuttaa siihen, että kaikki vuokratyöntekijät saisivat samanlaisen perehdytyksen ja asiat tulisivat paremmin ymmärretyksi.

Vastauksissa tuli esille myös se, että selainversiossa oleva uutiset-välilehteä toivottaisiin myös mobiilisovellukseen. Vuokratyöntekijällä voi olla käytössään pelkkä mobiilisovellus, jos hänellä ei ole tarvittavia laitteita ja siten mahdollisuutta päästä tietokoneella tai tabletilla selainversioon. Jotta vuokratyöntekijä saisi tärkeää tietoa, uutissivu tulisi siis löytyä myös mobiilisovelluksesta. Lähes 70 % seurasi ekstranetin uutisia vähintään kuukausittain, mistä voi päätellä, että olennainen tieto ja informaatio saavuttavat suurimman osan vuokratyöntekijöistä.

Muutamissa vastauksissa kävi ilmi, että vuokratyöntekijä koki viestinnän riittämättömäksi eikä ollut tietoinen toimiston aukioloajoista, mutta ei siitä huolimatta seuran-



nut esimerkiksi ekstranet-järjestelmän uutisia ollenkaan tai seurasi niitä harvoin. Uutisissa informoidaan tärkeistä asioista ja muutoksista, minkä takia vuokratyöntekijöiden toivottaisiin seuraavan niitä oma-aloitteisesti. Kuten jo kappaleessa 6.1. todettiin, kyselyyn osallistuneista yli 25 % eli 28 vastaaja ilmoitti, ettei ole osallistunut ollenkaan perehdytykseen. Puolet vastaajista, jotka eivät olleet tietoisia aukioloajoista tai kokivat, ettei viestintä ole riittävää, olivat näitä vuokratyöntekijöitä, jotka eivät ole osallistuneet perehdytykseen. Voidaan siis katsoa, että perehdytyksen puuttumisella voi olla tekemistä informaatiokatkoksien kohdalla. Suurin osa vastaajista koki, että ovat saaneet oleellista ja tarpeellista informaatiota.

Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että syynä siihen, miksei toimihenkilöitä saa tavoitettua tarvittaessa, on toimiston aukioloajat. Osa HoReCan vuokratyöntekijöistä työskentelee julkisella puolella kouluilla ja päiväkodeilla, jolloin toimiston aukioloajat ovat osuvat, koska näiden asiakaskohteiden työajat ovat aamupainotteisia. HoReCan vuokratyöntekijöitä työskentelee kuitenkin myös iltapainotteisissa ravintoloissa, jolloin toimiston aukioloajat eivät välttämättä ole riittäviä. Heillä työvuoro saattaa alkaa vasta toimiston päivystyksen sulkeutumisen jälkeen, jolloin vuokratyöntekijän tieto ei enää tavoita toimihenkilöä. Kun kyselyn vastauksia tarkasteltiin yksi kerrallaan, huomio kiinnittyi siihen, että vaikka vuokratyöntekijä oli kokenut, että toimiston aukioloajat ovat suurin syy siihen, ettei hän ole tarvittaessa tavoittanut toimihenkilöitä, viestintä koettiin silti riittäväksi ja tavoitettavuus hyväksi suurimmissa osissa vastauksissa. Pääosin vuokratyöntekijät olivat siis tyytyväisiä tavoitettavuuteen. Toimiston aukioloajat oli koettu syynä tavoitettavuuteen usein, vaikka vastaaja kertoi saaneensa aina tarvittaessa toimihenkilön kiinni. Näiden asioiden vuoksi kyselystä ei voi vetää suoraan johtopäätöstä, että toimiston aukioloajat eivät olisi riittävät, vaikka niiden pidentäminen todennäköisesti parantaisi vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä. Voisi myös päätellä, että vaikka vastaaja on ollut tyytyväinen tavoitettavuuteen eikä hänellä ole ongelmia, hän voi kokea, että joskus aukioloajat voisivat aiheuttaa haasteita esimerkiksi sairastuessa. Toinen syy hankaluuksiin tavoitettavuuden kohdalla koettiin olevan viestintäkanavat. Tämän valitsi vastaukseksi lähes 20 % vastaajista, joista suurin osa koki mieluisammaksi viestintäkanavaksi tekstiviestit tai soittamisen. Tästä voisi päätellä, että hankaluudet viestintäkanavien kohdalla ovat merkinneet jonottamista puhelulinjalla tai viivettä tekstiviestivastauksen

kanssa. Esille nousi kyselyn myötä se, että osa vuokratyöntekijöistä on kokenut toimihenkilöiden olevan välillä kiireisiä, mikä vaikuttaa tavoitettavuuteen negatiivisesti. Vastauksissa ilmeni kuitenkin se, että suurimmaksi osaksi vuokratyöntekijät kokivat saaneensa nopeasti vastauksen kysymyksiinsä.

### **6.1.2 Lopputulos**

Lopputuloksena voidaan todeta, että vuokratyöntekijät ovat tyytyväisiä viestintään ja he saavat tarvitsemansa tiedon joko toimihenkilöiltä tai ekstranet-järjestelmän kautta. Vuokratyöntekijöiden saama tieto on olennaista, mutta tutkimuksen myötä tuli esille monia asioita, joihin toimihenkilöiden on hyvä kiinnittää enemmän huomiota viestinnässä. Huomioon otettavaa on kuitenkin myös se, että myös vuokratyöntekijöiltä odotetaan oma-aloitteisuutta etsiä ja pyytää tarvitsemaansa tietoa. Toimihenkilöt käyttävät viestintään enimmäkseen puheluita ja tekstiviestejä niiden tehokkuuden ja luotettavuuden vuoksi. Nämä viestintäkanavat ovat myös vuokratyöntekijöiden suosiossa, joten viestintäkanavia voidaan pitää ajankohtaisina ja oleellisina. Tavoitettavuus koettiin hyvänä, mutta haasteita aiheuttaa toimiston rajatut aukioloajat. Kuitenkin suurin osa vuokratyöntekijöistä koki viestinnän riittäväksi, eli voisi päätellä, että rajatut aukioloajat saattavat rajoittaa tavoitettavuutta satunnais-tapauksissa, kuten vuokratyöntekijän sairastuessa aukioloaikojen ulkopuolella. Ekstranet-järjestelmä on suurimmalla osalla käytössä, mutta monet eivät kuitenkaan käytä kaikkia järjestelmän tarjoamia työkaluja. Yhteys tähän voi olla perehdytyksessä eikä vuokratyöntekijä ole ymmärtänyt täysin kaikkien ekstranet-järjestelmän ominaisuuksien käyttöä.

### **6.2 Kehittämisehdotukset**

Tulosten perusteella kirjoittaja on koonnut kehittämisehdotuksia viestinnän toimivuuden parantamiseksi, jotka hän vie tai on jo vienyt eteenpäin toimeksiantajalle. Kehittämisehdotukset nousivat esille yleisesti tutkimustuloksista tai yksittäisistä vastauksista. Kehittämisehdotukset on koottu tutkimustulosten pohjalta, mutta niissä on hyödynnetty myös teoreettista viitekehystä.

### 6.2.1 Teknologian hyödyntäminen

Vaikka pääosin ekstranet-järjestelmä on saanut hyvää palautetta helppokäyttöisyytensä ansiosta, tutkimuksen perusteella kirjoittaja löysi kehitettäviä kohtia mobiilisovelluksen osalta. Jotta tieto saavuttaisi myös pelkästään mobiilisovellusta käyttävät vuokratyöntekijät, uutiset-välilehti tulisi löytyä myös mobiilisovelluksesta. Näin siellä julkaistava tieto olisi vuokratyöntekijän saatavilla paikasta riippumatta. Myös palkkalaskelmat puuttuvat tällä hetkellä vielä mobiilisovelluksesta. Palkkalaskelmat ovat tällä hetkellä myös vuokratyöntekijän haastavaa ladata itse järjestelmän kautta pdf-muotoon esimerkiksi niiden Kelaan lähettämistä varten. Tähän kehitysehdotuksena olisi se, että järjestelmässä olisi valmiiksi painike, jolla palkkalaskelman saa suoraan ladattua omaan käyttöönsä.

### 6.2.2 Mahdollisuus lisäperehdytykseen

Tutkimuksen tuloksista kävi muun muassa ilmi, että vuokratyöntekijät saattavat saada työvuoroehdotuksia, vaikka ovat ilmoittaneet estot kalenteriinsa. Tämä johtuu lähes poikkeuksetta siitä, että tarjotun työvuoron ottanut vuokratyöntekijä on jostain syystä estynyt ja työvuoro avataan uudelleen hakuun, jolloin siitä lähetetään ehdotukset kaikille, joille työvuoroa oli alun perinkin tarjottu. Tällöin toimihenkilöt eivät näe työvuorotilauksen yhteydessä, ketkä vuokratyöntekijät ovat asettaneet myöhemmin eston kalenteriinsa. Tämän ja muiden asioiden takia vuokratyöntekijöille voitaisiin tarjota mahdollisuutta osallistua lisäperehdytykseen. Perehdytys räätälöitäisiin vuokratyöntekijän tiedon tarpeen mukaan, jolloin se olisi kohdistetumpaa ja vuokratyöntekijä saisi apua ja vastauksia kysymyksiinsä sekä pääsisi kiinni ekstranet-järjestelmän käyttöön. Ekstranet-järjestelmän erilaiset työkalut työvuoron lisäyksestä muokkaamiseen ja kalenterin käyttöön tulisivat paremmin niiden vuokratyöntekijöiden käyttöön, jotka eivät koe järjestelmän käyttöä helpoksi. Ideana voisi olla myös se, että lisäperehdytystä tarjottaisiin vuokratyöntekijöille pop up -tapahtuman luonteisesti, mistä informoitaisiin vuokratyöntekijöille ekstranetissä sekä silloin, kun heidän kanssaan ollaan muutenkin yhteyksissä.

Kehitysehdotuksena toimeksiantajalle olisi myös käydä läpi perehdytysprosessi ja tarvittaessa yhtenäistää tai korjata sitä, jotta perehdytys olisi samanlainen kaikkien

toimihenkilöiden järjestäminä. Päivitetty perehdytysmateriaali tarjoaisi kaikille uusille vuokratyöntekijöille ajankohtaisen ja tarvittavan tiedon. Päivitetty perehdytysprosessi myös takaisi paremmin sen, että toimihenkilö kertoo vuokratyöntekijälle kaiken, mitä hänen tarvitsee tietää aloittaessaan työt Yritys X:llä.

### **6.2.3 Yksilötasolla kohdistettu viestintä**

Tärkeänä asiana tutkimuksen myötä tuli esille, että useampi vastaaja kokee toimihenkilöt kiireisinä, jolloin heillä ei ole aikaa aina paneutua viestintään vuokratyöntekijän kanssa. Tämän vuoksi toimihenkilöitä ohjeistetaan ja muistutetaan rauhoittamaan viestintätilanne vuokratyöntekijän kanssa. Tutkimuksen myötä ilmeni myös se, että vuokratyöntekijä saattaa kokea itsensä etäiseksi Yritys X:stä. Jotta vuokratyöntekijän kokemus Yritys X:stä saataisiin myönteisemmäksi, viestinnän tulisi olla enemmän kohdistettua yksilötasolla. Tärkeää olisi, että vuokratyöntekijää lähestyttäisiin useammin kysellen kuulumisia ja tilannetta työrintamalla sekä kartoittamalla ehkä uusiakin mielenkiinnonkohteita työvuoroja ajatellen. Tämä myös vahvistaisi vuokratyöntekijän sitoutumista Yritys X:ään, varsinkin jos hänelle tarjottaisiin mahdollisuutta kouluttautua uusiin työtehtäviin. Työvuoroa vahvistaessa vuokratyöntekijälle, toimihenkilön olisi kannattavaa antaa hänelle kysymättä kaikki mahdollinen tieto työvaatetuksesta ja asiakaskohteesta sekä työtehtävistä, elleivät ne ole jo aikaisemmin käyneet ilmi työvuoroehdotuksessa. Toimihenkilön on hyvä muistaa käyttää samaa kieliasua kuin vuokratyöntekijät, jotta viestintä olisi ymmärrettävää.

### **6.2.4 Toimiston aukioloajat**

Vaikka tutkimuksesta kävi ilmi, että vuokratyöntekijät kokevat tavoitettavuuden hyväksi ja viestinnän riittäväksi, toimiston aukioloaikojen laajentaminen voisi vahvistaa vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyttä. Aukioloaikoja tullaan muuttamaan siten, että lauantapäivystyksessä puhelinpäivystys on auki klo 7:00–16:00 ja arkisin puhelinpäivystystä pidennetään, jolloin uusi aukioloaika on klo 6:00–19:00. Nämä muutokset aukioloaikoihin olisivat kuitenkin tulleet ajankohtaiseksi tutkimuksesta huolimatta Yritys X:n sisäisten muutoksien vuoksi.

### 6.3 Oma pohdinta ja arviointi

Tutkimukseen osallistui riittävästi vuokratyöntekijöitä ja aineistoa saatiin tarpeeksi, jolloin voidaan katsoa tutkimuksen saavuttaneet saturaatiopisteensä tulosten ollessa yhteneviä. Tutkimukseen osallistui eri ammattitaitoa omaavia, kaikenikäisiä ja mahdollisesti myös eri kulttuurista tulevia vuokratyöntekijöitä. Tämä toi tutkimukseen monipuolisia vastauksia. Teoreettinen viitekehys koostettiin tutkimuksen kannalta oleellisesta tiedosta, joka käsitteli monipuolisesti viestintää ja henkilöstövuokrausta. Tutkimuksen toteutuksessa on hyödynnetty viitekehystä ja tutkimustulokset on käyty läpi perusteellisesti vastaus kerrallaan sekä kokonaisuutta silmällä pitäen, joten tutkimusta voi pitää luotettavana. Viitekehukseen käytetty kirjallisuus oli monipuolista ja ajankohtaista. Osa hyödynnetystä kirjallisuudesta oli vanhempaa tuotantoa, mutta se koettiin edelleen relevantiksi, sillä uudempi kirjallisuus tukeutuu edelleen näihin teoksiin. Teoriapohjaan pyrittiin löytämään myös kansainvälisiä lähteitä, mikä oli haastavaa. Viitekehukseen löytyi kuitenkin myös kansainvälisistä lähteistä tietoa. Kansainvälisestä aineistosta ei kuitenkaan löytynyt viitekehukseen uutta tietoa, mitä ei olisi tullut esille suomenkielisissä aineistoissa.

Kyselyn vastausprosentti oli 19,3 % ja vastaukset olivat suurimmalta osin yhteneviä. Vastaukset toivat riittävästi aineistoa tutkimuksen analysointia ja johtopäätöksiä varten. Huomioon otettavaa on kuitenkin se, että vaikka tutkimukseen saatiin hyvää ja hyödynnettävää aineistoa, osa vastauksista oli lyhyitä eikä niitä voinut tehokkaasti analysoida. Vastauksia tarkastellessa yksi vastaus kerrallaan, huomasi, että joidenkin vastanneiden vastaukset olivat jossain määrin ristiriidassa keskenään, mikä hankaloitti vastausten käsittelyä. Tähän on voinut olla syynä esimerkiksi se, että kyselyyn on vastattu huolimattomasti tai vastaaja ei ole ymmärtänyt kaikkia kysymyksiä, kuten kirjoittaja oli ne tarkoittanut. Tutkimuksen myötä selvisi hyvin vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyyden nykytilanne, mutta tutkimuksesta selvisi myös kehitettävät asiat ja haasteet kuin myös onnistumiset.

Toimeksiantaja on toiminut koko tutkimuksen ajan kirjoittajan tukena. Toimeksiantaja on tarjonnut tutkimusta varten sekä laitteet että tutkimusvälineet kyselyn toteutusta varten. Tutkimuksen kysely toteutettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kaikki nämä tekijät ovat mahdollistaneet sen, että tutkimus on ajankohtainen ja se on voitu toteuttaa toimeksiantajaa hyödyttäen. Aiheena viestintätyytyväisyys oli

ajankohtainen myös siksi, että vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin toteutettu Yritys X:n vuokratyöntekijöille.

Tutkimuksen ja kyselyn avulla saatiin kattava käsitys vuokratyöntekijöiden viestintätyytyväisyydestä. Tutkimuksen myötä löydettiin viestinnässä onnistuneet osa-alueet, että kehitystä vaativat asiat. Kehittämisehdotuksia varten löytyi ideoita tutkimuksen pohjalta sekä suoraan yksittäisistä kyselyn vastauksista. Kehittämisehdotuksia on kehittänyt myös kirjoittaja itse. Ennen tutkimuksen kyselyn toteuttamista kirjoittaja odotti vuokratyöntekijöiden olevan enimmäkseen tyytyväisiä viestintään. Kirjoittaja pohti, että vuokratyöntekijät voisivat kokea, että viestintää on liikaa työvuorojen ehdottamisen osalta, sillä näitä ehdotuksia menee vuokratyöntekijöille paljon. Tätäkin tuli esille kyselyn myötä, mutta enimmäkseen vastaajat kokivat viestinnän sopivaksi.

Tutkimus oli kvalitatiivisin menetelmin toteutettu, mutta siinä hyödynnettiin myös kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, jotta kyselyyn saatiin avoimien vastauksien lisäksi myös lukuihin perustuvia tuloksia. Tämä helpotti tutkimuksen kokonaisuuden hahmottamista. Kvantitatiivisten menetelmien tuominen tutkimukseen mukaan onnistui hyvin ja sen avulla tutkimuksen tuloksista löytyi esimerkiksi mielisimmat viestintäkanavat sekä muuta helposti tulkittavaa tietoa. Kirjoittajan mielestä opinnäytetyön tekemisessä haastavinta oli työn aloitus ja sopivan aiheen löytäminen. Aihe valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa kirjoittajan mielenkiinnon kohteiden perusteella. Opinnäytetyön tekeminen oli siis alkuvaikeuksien jälkeen kirjoittajalle mielekästä ja sen avulla kirjoittaja pääsi paremmin perehtymään viestintään ja sen käytäntöihin toimihenkilöiden ja vuokratyöntekijöiden välillä. Aihe valittiin myös sen vuoksi, että se on osa kirjoittajan työtä Yritys X:ssä ja kirjoittaja on itse työssään kokenut haasteita viestiessään vuokratyöntekijöiden kanssa. Tämän vuoksi oli tärkeää lähteä selvittämään viestintätyytyväisyyttä. Kirjoittaja kuitenkin mielestään onnistui käsittelemään tuloksia objektiivisesti, eikä heijastanut liikaa omaa kokemustaan tutkimuksen tulosten käsittelyssä.

Jatkotutkimuksena on mahdollista toteuttaa tämänkaltainen tutkimus myös muissa Yritys X:n toimistoissa vertaillen tuloksia keskenään. Mahdollisesti kysely viestintätyytyväisyydestä voitaisiin toteuttaa myös myöhemmin, kun muutosten myötä Yritys

X:n viestintäkäytännöt ja esimerkiksi toimistojen aukioloajat ovat muuttuneet ja kirjoittajan kehitysehdotuksia on päästy viemään eteenpäin.

## LÄHTEET

- Alajärvi, K., Herno, L., Koskinen, H. & Yrttiaho, L. 2004. Työelämän viestintä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Helsinki: Edita.
- Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Helsinki: Talentum.
- Hämäläinen V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Juholin, E. 2009. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä 2013.
- Kamensky, M. 2016. Strateginen johtaminen – Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.
- L 30.3.2007/334. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä.
- Locey, P. 2018. 4 Reasons To Consider A Temp Job Or Contract Job. [Verkkopublication]. Forbes. [Viitattu 9.1.2019]. Saatavana: <https://www.forbes.com/sites/nextavenue/2018/08/22/4-reasons-to-consider-a-temp-job-or-contract-job/#6e4bf1474d8b>
- Lähteiden käyttö ja lähdekritiikki. Ei päiväystä. Lapin Korkeakoulukirjasto. [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.12.2018]. Saatavana: <https://lib.luc.fi/c.php?g=311461&p=2081545>
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.



Yritys X:n kotisivut. 9.10.2018. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.10.2018].

Yritys X:n lyhyiden määräaikaisten työsuhteiden yleiset ehdot. [Viitattu 10.12.2018].

Åberg, L. 2000a. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2000b. Viestintä – Tuloksen tekijä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Helsinki: Inforviestintä Oy.

## LIITTEET

Liite 1. Tutkimuksen kysely

**LIITE 1 Tutkimuksen kysely**

1. Oletko käynyt Yritys X:n työntekijöiden perehdytyksen?
  - a. Olen käynyt perehdytyksessä.
  - b. Olen käynyt videoperehdytyksen.
  - c. En ole ollut perehdytyksessä.
  - d. En ole ollut perehdytyksessä enkä ole saanut perehdytysmateriaaleja.
2. Oletko tietoinen Yritys X:n toimiston aukioloajoista?
  - a. Kyllä.
  - b. En.
3. Mitä viestintäkanavia käytät mieluiten?
  - a. Puhelut.
  - b. Tekstiviestit.
  - c. Hotline -viestit.
  - d. Sähköposti.
  - e. Kasvotusten tapahtuva viestintä.
  - f. Jokin muu, mikä?
4. Millaiseksi koet toimihenkilöiden tavoitettavuuden?
5. Jos toimihenkilöitä ei saa tavoitettua, mistä tämä mielestäsi johtuu? Onko syynä:
  - a. Toimiston aukioloajat
  - b. Viestintäkanavat
  - c. Jokin muu, mikä?
6. Koetko, että viestintä on riittävää?
  - a. Viestintä on riittävää.
  - b. Viestintää on liikaa.
  - c. Viestintää ei ole tarpeeksi.
7. Koetko, että saamasi tieto on olennaista? Minkälaista tietoa kaipaisit?
8. Mihin käytät työntekijöiden ekstranet -kanavaa? Koetko sen helppokäyttöiseksi?
9. Kuinka usein seuraat ekstranet -järjestelmän uutisia?
  - a. Päivittäin.
  - b. Viikoittain.
  - c. Kuukausittain.
  - d. Harvemmin.
  - e. En ollenkaan.
10. Onko sinulla muuta palautetta viestintään liittyen?