



Perehdytyksen vaikutus vuokratyöntekijän sitoutumisessa käyttäjäyritykseen

Silja Kemppainen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Perehdytyksen vaikutus vuokratyöntekijän
sitoutumisessa käyttäjärytykseen**

Silja Kemppainen
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Silja Kempainen

Perehdytyksen vaikutus vuokratyöntekijän sitoutumisessa käyttäjärytykseen

Vuosi

2020

Sivumäärä

38

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää vuokratyöntekijöiden perehdytystä käyttäjärytyksessä ja miten se vaikuttaa heidän sitoutumiseensa. Työssä toimeksiantajana toimi suomalainen tapahtumakeskus, josta tässä työssä käytettiin nimeä kohdeyritys. Kohdeyrityksessä vuokratyöntekijät työskentelevät tapahtuma-avustajina aulapalvelun monissa tehtävissä. Tutkimuksen pohjalta oli tarkoitus laatia kehitysehdotuksia, joilla voidaan parantaa sekä perehdytysprosessia että vuokratyöntekijöiden sitoutumista.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui kolmesta osa-alueesta: vuokratyöstä, perehdytyksestä ja sitoutumisesta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelussa haastateltiin kohdeyrityksen vuokratyöntekijöitä. Tutkimuksesta saatu aineisto analysoitiin teemoittain.

Haastatteluissa selvisi, että vuokratyöntekijöiden tausta ja syyt vuokratyöntekemiseen olivat pitkälti teoriassa esitetyn tiedon mukaisia. Merkittävin löydös tutkimuksessa oli se, että vuokratyöntekijät olivat kokeneet perehdytyksen eri tavoin. Vaikka perehdytys koettiin erittäin tärkeäksi osaksi työn alkumetreillä, vuokratyöntekijät eivät silti nähneet sen olevan kovinkaan merkityksellinen heidän sitoutumisensa kannalta. Perehdytystä tärkeämpänä sitouttajana nähtiin itse työyhteisö. Huomattavaa oli myös se, että vuokratyöntekijöiden motiivit työnteolle ja asenteet työtä kohtaan olivat muuttuneet työskentelyn aikana. Vuokratyöyrityksen vähäinen läsnäolo jokapäiväisessä työssä vaikutti siihen, että vuokratyöntekijät tunsivat samais-tuvansa enemmän kohdeyritykseen mitä vuokratyöyritykseen.

Tutkimuksessa saadun tiedon pohjalta esitettiin kehitysehdotukset. Perehdytys oli koettu hyvin eri tavoin, joten olisi paikallaan pohtia millä keinoilla saada perehdytysprosessista yhtenäinen ja tasalaatuinen. Perehdyttäjänä toimivien henkilöiden koulutus voisi olla yksi keino saada perehdytys kaikille yhtenäisemmäksi. Lisäksi pitäisi varmistaa, että jokaisen uuden työntekijän kohdalla perehdytyslistat käsitellään loppuun asti. Tutkimus käsitti vain aulapaleluissa työskentelevät vuokratyöntekijät, jotka olivat saaneet tapahtuma-avustajien tavallisen perehdytyksen työtehtäviinsä. Jatkotutkimus aulapalvelujen lisätehtävien perehdytyksestä voisi tuoda esiin lisää olennaista tietoa, joka ei tässä tutkimuksessa käynyt ilmi.

Kemppainen, Silja

The Effect of Induction on Temporary Agency Workers' Engagement in the Case Company

Year

2020

Pages

38

The objective of this thesis is to gain an understanding of how the induction process affects temporary agency workers' (TAW) engagement in their user company. Induction has an essential role in creating employee commitment, and it is no different regarding the TAWs. The commissioner of this thesis is a Finnish congress and event centre. The TAWs work as event assistants as a part of the commissioner's service team. The purpose is to form development proposals based on the study, that could help improve the induction process and thereby increase the TAWs' engagement.

The theoretical framework of the thesis consists of three different sections that are temporary agency work, induction, and employee engagement. That framework also supports the theme interview that is selected as the research method for the thesis. This research method is selected to gather comprehensive and reliable data on the phenomenon. The interview is conducted with the TAWs working for the case company.

The information obtained from the interviews confirms that the TAWs' background and reasons for temporary agency working are largely similar to the theory presented in this thesis. The most significant finding of the study is that the TAWs feel the quality of induction is incoherent. Although induction is seen as an essential part of new employment, including temporary agency work, the TAWs do not find it a substantial factor in their work environment when establishing their employee engagement. Another significant finding is that TAWs' motives and attitudes towards temporary agency work is more positive now compared to when they first started working. They are also more likely to identify with their employer company than their temporary agency. The reason for this is the temporary agency's lack of presence in everyday work.

Based on the data collected in the study a few development proposals are made. Since the induction process is seen as incoherent, it should be made consistent in terms of quality. The proposed action to achieve this is training the personnel conducting the induction. Also ensuring that the whole induction programme is accomplished thoroughly with each new TAW has a crucial positive effect. Since this study only considers the TAWs that work as event assistants and have received basic induction for their work, further research on the induction for the extra tasks in the service team of the user company should be conducted. This would provide more information on the service team's induction as a whole.

Keywords: Employee Engagement, Induction, Temporary Agency Work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksiantaja ja vuokratyönkäyttö yrityksessä	7
3	Vuokratyö	8
3.1	Vuokratyön etuja.....	9
3.2	Vuokratyön haasteita ja ongelmia	10
4	Perehdytys.....	10
4.1	Perehdytyksen hyödyt.....	12
4.2	Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus.....	13
5	Sitoutuminen	14
5.1	Psykologinen sopimus	15
5.2	Henkilöstön vaihtuvuus	17
5.3	Vuokratun henkilöstön sitoutuminen	18
6	Teemahaastattelu ja tutkimuksen toteutus	19
6.1	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä.....	19
6.2	Tutkimuksen toteutus	20
7	Tutkimuksen tulokset.....	22
7.1	Vuokratyöntekijät kohdeyrityksessä.....	22
7.2	Perehdytys vuokratyöntekijöille kohdeyrityksessä.....	24
7.3	Vuokratyöntekijöiden sitoutuminen kohdeyritykseen	27
8	Kehitysehdotukset.....	30
9	Yhteenveto ja johtopäätökset	32
	Lähteet	34
	Kuviot	36
	Taulukot	36
	Liitteet.....	37

1 Johdanto

Vuokratyön käyttö on yleistynyt 2000-luvulla ja se on yksi uusimmista henkilöstöresurssimuodoista. Vuokratyö on mielletty usein lyhytkestoiseksi ja jopa keikkaluonteiseksi työksi, jolla haetaan kokemusta ja tukea uran alkuvaiheessa tai mahdollisesti lisätuloja päivätyön ohella. Työnantajan näkökulmasta vuokratyövoiman käyttö tuo joustavuutta varsinkin kiireisinä sesonkiaikoina, jolloin puuttuvan työvoiman voi helposti ja nopeasti saada vuokrahenkilöstöyrityksen kautta. Ongelmaksi työnantajalle voi kuitenkin koitua epävarmuus osaavan työvoiman saamiseksi. Vuokratyössä on myös ongelmia työntekijän näkökulmasta. Vaikka vuokratyö on joustava ja helppo tapa työllistyä, voi se ainoana työllistymisenmuotona aiheuttaa työntekijälle enemmän stressiä ja hankaluuksia jatkuvuuden puuttumisen takia.

Samalla kun vuokratyö on yleistynyt ja työntekijöiden saaminen nopeallakin aikataululla helpottunut, tulisi jokainen uusi työntekijä perehdyttää työhönsä. Tästä voi kuitenkin tulla ongelmallista varsinkin, jos vuokratyöntekijät eivät työskentele yhdessä kohteessa muutamaa vuoroa pidempään eikä minkäänlaista jatkuvuutta käyttäjäyritykseen pääse syntymään. Lisäksi perehdyttämisen hyvät edut jäävät näin ollen hyödyntämättä niin työntekijällä kuin työnantajalla.

Myös tarve ja kysyntä osaavalle ja ammattitaitoiselle henkilöstölle kasvanut. Yrityksille voi koitua ongelmalliseksi tiheään vaihtuva henkilöstö, josta koituu vaan tarpeetonta stressiä koko työyhteisöön sekä turhia kustannuksia organisaatiolle. Myös huolimaton perehdytys voi aiheuttaa turhia kustannuksia yritykselle, kun väärin tehtyä työtä joudutaan myöhemmin korjaamaan.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten perehdytys vaikuttaa vuokratyöntekijän sitoutumiseen käyttäjäyrityksessä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suomalainen suuri tapahtumakeskus, josta tässä opinnäytetyössä käytetään nimeä kohdeyritys. Kohdeyritys käyttää vuokratyöntekijöitä aulapalveluhenkilökunnan lukuisissa ja vaihtelevissa työtehtävissä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin vuokratyöntekijöihin, jotka ovat työskennelleet pääsääntöisesti vain tälle yhdelle, opinnäytetyössä toimeksiantajana toimivalle, kohdeyritykselle ja ovat saaneet perehdytyksen työhönsä.

Opinnäytetyön tietopohja koostuu toimeksiantajan ja lähtötilanteen esittelyllä. Tietopohjaan on sisällytetty vuokratyöhön, perehdyttämiseen ja työntekijän sitoutumiseen liittyvää teoriatieta. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osa koostuu kohdeyrityksen vuokratyöntekijöille tehdyistä teemahaastatteluista ja haastattelun tuloksien analyysistä. Lopuksi vielä esitetään kehitysehdotuksia perehdytysprosessille haastatteluista saatujen tulosten pohjalta.

2 Toimeksiantaja ja vuokratyönkäyttö yrityksessä

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suomalainen suuri tapahtumakeskus, johon tässä opinnäytetyössä viitataan nimellä kohdeyritys. Tapahtumakeskuksessa on tiloja niin suurille kuin pienemmillekin kokouksille, kongresseille, messuille ja konserteille. Keskeisen sijaintinsa ansiosta kohdeyritys on pystynyt vakiinnuttamaan paikkansa niin kotimaisten kuin kansainvälistenkin tapahtumien keskeisenä tapahtumapaikkana Suomessa.

Kohdeyritys on käyttänyt vuokratyövoimaa vuodesta 2006 lähtien aulapalvelun lukuisissa ja vaihtelevissa työtehtävissä, kertoo yrityksen tuotannonsuunnittelija, jota haastateltiin yrityksen taustatietojen kartuttamiseksi. Näihin työtehtäviin lukeutuvat esimerkiksi aulahenkilöiden, naulakonhoitajien, järjestyksenvalvojien ja kongressiavustajien sekä palvelupisteen ja turvavalvomon työntekijöiden tehtävät. Kohdeyritys käyttää osaksi vuokratyöntekijöitä ja osaksi myös omaa henkilöstöä aulapalvelun esimestehtävissä.

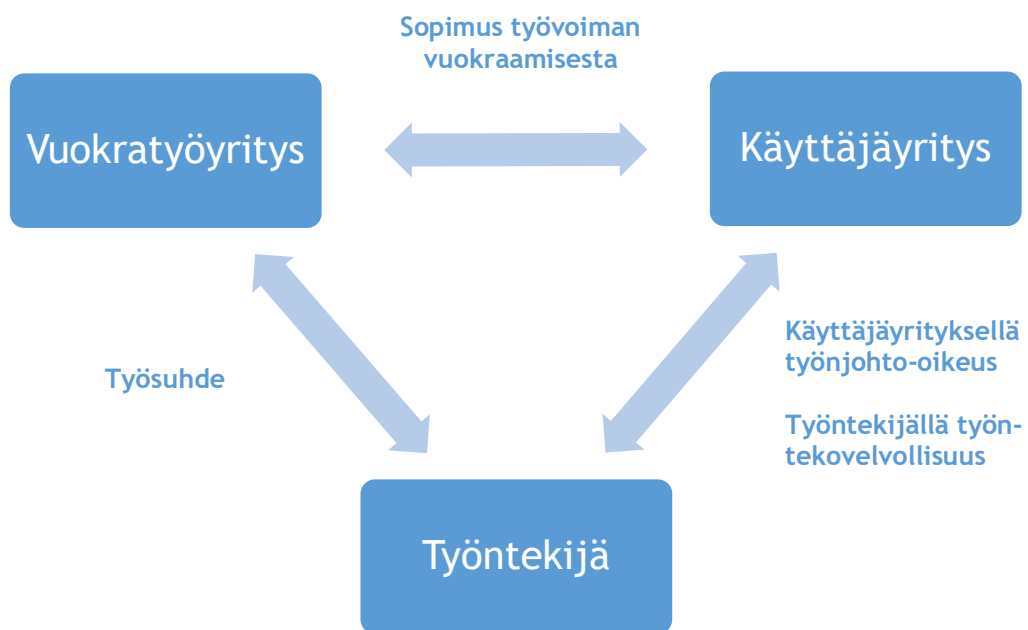
Vuokratyöntekijöille kohdeyritys ei ole määritellyt pitkää listaa tiukkoja vaatimuksia eikä niinkään mitään tiettyä aikaisempaa koulutusta tai työkokemusta vaadita. Työntekijöiltä kuitenkin odotetaan asiakaspalveluhenkisyttä, tiimityöskentelytaitoja sekä joidenkin korkean turvallisuusprofiilin tilaisuuksien takia myös nuhteetonta taustaa. Uusien työntekijöiden rekrytointivastuu on pitkälti kohdeyrityksen käyttämällä vuokrahenkilöstöyrityksellä, joka haastattelee ja valitsee uudet työntekijät. Uusille työntekijöille vuokrahenkilöstöyritys antaa ennakoperehdytysmateriaalin, jossa on lyhyesti esitelty työkohde ja muutamia olennaisia asioita. Varsinainen työhön perehdytys on kuitenkin kohdeyrityksen vastuulla. Uudet työntekijät perehdytetään ensimmäisessä työvuorossa. Perehdytyksen yleensä hoitaa kohteen hyvin tunteva ja tietävä toinen vuokratyöntekijä. (Kohdeyritys, 2020.)

Laajemman kirjallisen perehdytysmateriaalin uusi työntekijä saa ensimmäisessä vuorossa luettavakseen. Tähän materiaaliin on mahdollisuus tutustua myös myöhemminkin työvuorojen aikana. Perehdytysmateriaaliin on sisällytetty perehdytyskuittauslista, aulapalvelun eri työtehtävien yksityiskohtaiset kuvaukset sekä kohteen järjestyssäännöt. Näiden lisäksi tärkeä osa materiaalia on pelastussuunnitelma sekä ohjeet, miten toimia hätätilanteessa. Organisaatiota ei ole niinkään esitelty materiaalissa ollenkaan. (Kohdeyritys, 2016.)

Kohdeyrityksen käyttämien vuokratyöntekijöiden vaihtuvuus ei juuri ole epätavallisen korkea verrattuna ylipäätään vuokratyöntekijöiden suhteellisen korkeaan vaihtuvuuteen, kertoo tuotannonsuunnittelija. Moni yrityksen käyttämistä vuokratyöntekijöistä on nuoria, jotka joko pitävät välivuotta opiskeluista tai työskentelevät opintojensa ohella. Jotkut vuokratyöntekijöistä työskentelevät myös muille yrityksille kohdeyrityksen lisäksi. Mahdollisuuksien mukaan kuitenkin kohdeyritys pyrkii sitouttamaan potentiaalisia ja hyvin käytettävissä olevia työntekijöitä laajentamalla heidän osaamistaan kouluttamalla heitä useampiin aulapalvelun työtehtäviin sekä tarjoamalla heille täydet viikkotyötunnit. (Kohdeyritys, 2020.)

3 Vuokratyö

Vuokratyö eli ulkopuolisen henkilöstön vuokraus on yksi uusimmista henkilöstöresurssimuodoista, ja se on yleistynyt nopeasti koko 2000-luvun ajan. Vuokratyössä vuokrahenkilöstöyrittäjä, tai vuokratyöyrittäjä, vuokraa omat työntekijänsä työskentelemään asiakasyrityksellensä. Asiakasyrityksestä käytetään myös nimeä käyttäjäyrittäjä tai kohdeyrittäjä. Perinteisen kahden osapuolen sijaan vuokratyössä on kolme osapuolta: vuokrahenkilöstöyrittäjä, käyttäjäyrittäjä sekä itse työntekijä eli vuokratyöntekijä. (TEM 2017b, 7; Elomaa 2011, 24-27.) Kuviossa 1 on esitetty vuokratyön kolmeosapuolen väliset suhteet.



Kuvio 1 Vuokratyön suhteet. Lähde: TEM, 2017a.

Vuokratyössä vuokratyöyrittäjä solmii sopimuksen asiakasyrityksensä kanssa henkilöstön vuokraamisesta. Vuokratyöyrittäjä luovuttaa näin ollen työntekijänsä asiakasyrityksensä eli käyttäjäyrittäjän käyttöön. Työntekijän kannalta tämä tarkoittaa sitä, että vuokratyöyrittäjä toimii työnantajana, mutta itse työ tehdään kuitenkin käyttäjäyrittäjälle käyttäjäyrittäjän tarjoamien puitteiden mukaisesti. (TEM 2017b, 7.) Vuokratyöntekijällä on siis työsopimus vuokratyöyrittäjän kanssa, vaikka työskentelee käyttäjäyrittäjän palveluksessa sen valvonnassa ja johdossa.

Vuokratyöntekijän näkökulmasta sekä vuokratyöyrittäjä että käyttäjäyrittäjä ovat vastuussa työnantajanvelvoitteista. Vuokratyöyrittäjä on työntekijän varsinaisena työnantajana vastuussa velvoitteista, jotka liittyvät työlainsäädäntöön sekä työsopimukseen. Esimerkiksi vuokratyöyrittäjän tärkein velvollisuus on palkanmaksaminen sekä huolehtiminen muista työnantajalle säädettyistä veroista ja maksujen suorittamisesta. Käyttäjäyrittäjä on puolestaan vastuullinen niistä

velvoitteista, jotka kuuluvat välittömästi työnjohto-oikeuden alaisuuteen. Käyttäjäyrityksen on siis huolehdittava ja mahdollistettava vuokratyöntekijöille samanlaiset edellytykset turvalliseen työntekemiseen mitä muillekin työpaikan työntekijöille. Turvallisuuden huolehtimiseen kuuluu myös varmistaminen työaikojen laillisuudesta ja esimerkiksi siitä, että lailla säädetty riittävä lepoaika työvuorojen välillä toteutuu. (TEM 2017a, 53-54.)

Vuokratyö ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin alihankinta tai aliurakointi. Alihankinnassa ja -urakoinnissa tuotanto ja palvelut ostetaan yrityksen ulkopuolelta, mutta työntekijät suorittavat työn oman työnantajansa valvonnan ja johdon alaisuudessa, vaikka työ suoritettaisiinkin tilaajan tarjoamissa puitteissa. Koska alihankinnassa ja -urakoinnissa työntekijät eivät siirry työskentelemään työn tilaajan alaisuuteen, ei vuokratyötä koskevia säännöksiä näin ollen myöskään sovelleta alihankinnassa ja -urakoinnissa. (Hietala, Kaivanto & Schön 2014, 14-15.)

3.1 Vuokratyön etuja

Vuokratyövoiman käytöllä on etunsa niin käyttäjäyrityksen kuin itse vuokratyöntekijän näkökulmasta. Se esimerkiksi tarjoaa mahdollisuuden työkokemuksen hankkimiseen uransa alkuvaiheessa oleville. Tämä on tärkeää erityisesti siksi, sillä vuokratyöntekijät ovat yleensä nuoria, joilla ei vielä ole paljon kertynyttä työkokemusta. Henkilöstön vuokraamisella voidaan myös saada työmarkkinoille henkilöitä, jotka muuten eivät saisi tai haluaisi koko-aikaista ja vakituista työtä. Vuokratyön kautta työntekijä pääsee hankkimaan monipuolista ja arvokasta työkokemusta sekä tutustumaan erilaisiin työpaikkoihin. (Hietala ym. 2014, 19-20.)

Etuna niin käyttäjäyrityksen kuin vuokratyöntekijän puolelta nähdään myös joustavuus. Käyttäjäyritykselle työntekijöiden vuokraaminen on helppo ja nopea tapa mukauttaa henkilöstön määrä työvoimantarpeen muuttuessa. Tämä näkyy esimerkiksi kiireisinä sesonkiaikoina, jolloin työvoimantarve kasvaa. Käyttämällä vuokratyöntekijöitä ruuhkaisina sesonkiaikoina, poistuu painetta käyttäjäyrityksen vakituisilta työntekijöiltä, sillä kasvanutta työmäärää voidaan jakaa näin vuokrahenkilöstölle. Joustavuudesta on hyötyä myös työntekijälle itselleen. Se antaa vapauden valita työajat ja -paikat oman mieltymyksen mukaisesti. Näin esimerkiksi opiskelijat voivat yhdistää opiskelun ja työntöön vaivattomasti voidessaan itse vaikuttaa työtuntiansa määrään. Joustavuus työajassa voi houkuttaa myös lisäansioihin. Kun työajat eivät ole sidottuja aikaan ja paikkaan, on vakituisen työn ohelle helpompi ottaa vuokratyötä lisäansioiden toivossa. Erityisesti yli 60-vuotiaat ovat kertoneet tekevänsä vuokratyötä lisätulojen takia. (Hietala ym. 2014, 20-22; Viitala 2013, 96.)

3.2 Vuokratyön haasteita ja ongelmia

Etujen lisäksi vuokratyöllä on myös haasteensa ja ongelmansa, ja kuten vuokratyön edut, nämä haasteet ja ongelmat koskevat niin käyttäjäryitystä kuin vuokratyöntekijää. Suurimpana haasteena voidaan nähdä joustavuuden mukanaan tuoma epävarmuus. Joustavuus työssä on tiettyyn pisteeseen asti hyvä asia, mutta vuokratyön kohdalla se tarkoittaa epävarmuutta niin käyttäjäryitykselle, työyhteisölle kuin työntekijälle. Epävarmuus liittyy niin käyttäjäryityksen kannalta osaavan ja sitoutuneen vuokrahenkilöstön löytämiseen, saamiseen ja säilyttämiseen kuin vakituisen henkilöstön mahdolliseen huoleen henkilöstön korvaamisesta kokonaan vuokratyöntekijöillä. Vuokratyöntekijän epävarmuus työstään taas voi liittyä tarjolla olevan työn määrään, työyhteisön tuoman turvan sekä työntekijöille tarjottavien etuuskien puuttumiseen. (Hietala ym. 2014, 22-23.)

Epävarmuus työn jatkuvuudessa on rasitteeksi erityisesti henkilöille, jotka kokevat vuokratyön tekemisen olevan heidän ainoa keinonsa työllistyä. Vuokratyösuhteet ovat tyypillisesti olleet lyhyehköjä ponnahduslautoja uralla etenemiseen, ja usein vuokratyötä tehdään omasta halusta esimerkiksi silloin, kun ei haluta sitoutua vakituiseseen työsuhteeseen tai kun halutaan ansaita ylimääräisiä tuloja. Kuitenkin on paljon myös niitä, joille ei halustaan huolimatta ole vakituista töitä tarjolla, jolloin he turvautuvat vuokratyöhön. Tällöin työsuhteen jatkumisen epävarmuus sekä mahdollisesti epäsäännölliset työajat lisäävät kuormittavuutta ja aiheuttavat turhaa stressiä, kun esimerkiksi oman elämän tulevaisuuden suunnittelemisen hankaloituu huomattavasti. (Hietala ym. 2014, 23; Viitala 2013, 96.)

Yhtenä ongelmana vuokratyöntekijät itse kokevat myös tunteen työyhteisöön kuulumattomuudesta ja jopa eriarvoisuudesta suhteessa vakituisen henkilöstöön. He kokevat usein olevansa ulkopuolisia työyhteisössä, varsinkin jos saadut työvuorot käyttäjäryityksessä ovat satunnaisia eikä näin ollen luonnollista sidettä muuhun työyhteisöön synny. Usein vuokratyöntekijät kokevat myös saavaansa vakituisia työntekijöitä huonommat työvuorot ja työtehtävät hoitaakseen. Heidät saatetaan myös jättää vakituisia työntekijöitä keveämmin perustein työhön liittyvän koulutuksen ulkopuolelle, mikä puolestaan vaikuttaa suoraan vuokratyöntekijän edellytyksiin suoriutua työtehtävistään sekä mahdollisesti myös tehdyn työn laatuun heikentäen sitä. (Hietala ym. 2014, 23; Viitala 2013, 96.)

4 Perehdytys

Perehdytykseksi kutsutaan kaikkia niitä toimenpiteitä, jotka edesauttavat uutta työntekijää tutustumaan uuteen työyhteisöön, työpaikkaan ja itse työhön. Uuden työntekijän aloittaessa on erityisen tärkeää pyrkiä mahdollistamaan mahdollisimman saumaton ja mutkaton siirtymisen uuteen sekä tähdätä jokaisen työntekijän toimivuuteen työyhteisön jäsenenä.

Perehdytyksen aikana uusi työntekijä saa mahdollisuuden tutustua yrityksen normeihin, arvoihin sekä periaatteisiin. Samalla on mahdollisuus keskustelun sekä kysymysten kautta tutustua niin yrityksen tavoitteisiin ja työskentelytapoihin kuin uusiin kollegoihin. Perehdyttäminen edesauttaa siis uuden työntekijän sopeutumista uuteen työyhteisöön. (Arachchige 2014, 7-9.) Myös organisaation sisällä uusiin tehtäviin siirtyvä työntekijä olisi hyvä perehdyttää uusiin työtehtäviinsä (Joki 2018).

Kunnollinen ja riittävä perehdytys on niin työntekijän kuin työnantajan etujen mukaista. Perehdytys luo vahvan pohjan toimivalle yhteistyölle. Perehdytyksessä työntekijä saa tarvittavan tiedon ja taidon suoriutuakseen työtehtävistään. Mitä nopeammin työntekijä oppii ja omaksuu uudet työtehtävänsä, sitä nopeammin hän on kykenevä itsenäiseen työskentelyyn ilman toisten apua ja näin ollen hyödyksi koko työyhteisölle ja yritykselle. (Joki 2018; Kangas & Hämäläinen 2010, 4.) Perehdyttäminen on myös välttämätöntä työn oikeinoppimisen kannalta. Näin välttyään turhilta virheiltiltä sekä kehitetään työntekijän henkilökohtaista varmuutta ja luottamusta suorittaa annetut työtehtävät oikein ja tuottoisasti. Kun turhia virheitä ei synny, säästyy aikaa, joka olisi mennyt virheiden korjaamiseen ja näin ollen hyödyttää koko organisaatiota työntekijöiden pystyessä keskittymään työskentelyyn virheiden korjaamisen sijasta. (Joki 2018; Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen on myös lakisäateistä. Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajia takaamaan työntekijöille riittävät tiedot työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Samalla laki velvoittaa työnantajaa opastamaan turvalliseen työskentelyyn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä varmistamaan työntekijän riittävät tiedot häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Laissa korostetaan myös täydentävän opetuksen ja ohjauksen merkitystä niissä tilanteissa, kun se on tarvittavaa. Työturvallisuuslaissa on myös kohta lain soveltamisesta vuokratyössä. Tästä käy ilmi, että työn vastaanottajalla eli käyttäjäyrityksellä on yhtäläinen velvollisuus huolehtia myös vuokratyöntekijöiden perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin mitä oman vakituisen henkilöstön perehdyttämisestä. (L738/2002.)

Puutteellisella tai vajavaisella perehdytyksellä voi puolestaan olla hyvin epätoivottuja vaikutuksia niin työntekijään kuin työnantajaan. Työntekijän epävarmuus työssään, epäammattimaisuus sekä mahdolliset turhat työpoissaolot voivat kaikki olla vaikutusta puutteellisesta perehdyttämisestä. Nämä seikat puolestaan eivät hyödytä työnantajaa, vaan ovat päinvastoin hyvin epäedullisia yrityksen menestykselle. Uusi työntekijä myös voi tuntea ulkopuolisuutta ja kuulumattomuutta työyhteisössä, jos esimiehet, kollegat sekä yrityksen käytännöt ovat jääneet perehdytyksen puuttumisen takia vieraiksi ja kaukaisiksi. Tällaisella häiriökäyttäytymisellä on suora yhteys työntekijän motivaatioon, työpanostukseen sekä työtehokkuuteen, joka puolestaan taas heijastuu negatiivisesti työnantajalle heikentäen yrityksen tuottoisuutta.

(Arachchige 2014, 14-15.) Kunnollisen ja riittävän perehdytyksen onkin huomattu vähentävän turhia poissaoloja, työntekijän epävarmuutta sekä työntekijöiden vaihtuvuutta. Samalla on huomattu sen vahvistavan sitoutumista ja tyytyväisyyttä työhön, joka edesauttaa tuottavan työn tekemistä ja näin ollen vahvistaa positiivista vaikutusta yritykselle (Joki 2018).

4.1 Perehdytyksen hyödyt

Uuden työntekijän kunnollisella perehdyttämisellä on mittavat hyödyt niin itse työntekijälle kuin työnantajalle. Perehdyttäminen vaikuttaa työntekijän asenteisiin työtä kohtaan, tyytyväisyyteen sekä työmotivaatioon. Perehdytyksessä luodaan pohja ja edellytykset hyvän työntekemiselle, sillä sen avulla tarvittava tieto ja taito siirtyy uudelle työntekijälle. Samalla perehdytys sitouttaa uutta työntekijää työyhteisöön ja valmistaa häntä itsenäiseksi työyhteisön jäseneksi. Perehdytys kehittää työntekijän työllistettävyyttä sekä on yhdistetty tärkeänä positiivisena tekijänä työntekijän tunnepohjaisen sitoutumisen syntymiseen. (Chambel & Castanheira 2012, 201-202; Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Mitä huolellisimmin perehdytys toteutetaan, sitä paremmin uusi työntekijä oppii työtehtävnsä kerralla oikein ja sitä vähemmän hän tekee jatkossa virheitä työssään. Työntekeminen kerralla oikein taas vähentää virheiden korjaamiseen kuluvaan aikaan, joka hyödyttää koko työyhteisöä, kun aikaa ei tarvitse kuluttaa virheiden korjaamiseen. Tämä myös lisää työntekijän omaa työmotivaatiota ja luottamusta suorittaa työnsä hyvin ja oikein. Huolellinen perehdytys siis hyödyttää työnantajaa, sillä se lisää työn laatua sekä vähentää turhia kustannuksia, kun huonosti tehdyn työn korjaamiseen ei käytetä turhaa aikaa ja resursseja. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdytyksen avulla voidaan ehkäistä työn mukanaan tuomaa stressiä ja näin edistää työntekijän hyvinvointia. Kun työntekijä saa tarvittavan koulutuksen suoriutuakseen työtehtävistään, lisää se työntekijän itseluottamusta omaa osaamistaan kohtaan. Perehdytyksen on havaittu myös vähentävän työntekijöiden uupumusta sekä edistävän työllistettävyyttä. Nämä kaikki lisäävät työntekijän hyvinvointia, mutta hyödyttävät samalla organisaatiota työntekijän ollessa hyvinvoiva ja työkykyinen. (Chambel & Castanheira 2012, 201-202.)

Työhön perehdytyksen yhteydessä käydään läpi työturvallisuuden vaikuttavia tekijöitä. Vaikka ammattitaitoisella tekijällä olisi yleistiedot ja -taidot työturvallisuudesta, työpaikka-kohtainen riskitekijätietous todennäköisesti puuttuu uudelta työntekijältä. Työturvallisuusasiat kuuluvat osaksi perehdytystä myös siksi, että jotkin asiat voivat inhimillisistä syistä myös unohtua. Kun työturvallisuuteen vaikuttavat tekijät käsitellään työpaikkakohtaisesti, saa uusi työntekijä edellytykset työskennellä turvallisesti yrityksen etujen mukaisesti. Näin työtapaturmat ja turvallisuusriskit vähenevät. Perehdytyksen työturvallisuuteen sisällytetään niin fyysiset uhat ja riskit kuin tietoturvallisuuteen liittyvät asiat. Esimerkiksi uusi työntekijä saa ohjeistuksen salassa pidettävistä tiedoista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdytys lisää luottamusta omaan osaamiseen, luo myönteistä mielikuvaa työyhteisöstä sekä motivoi uutta tekijää. Perehdytyksellä on suuri merkitys uuden työntekijän toivottamilla tervetulleeksi työyhteisöön, sillä onnistuessaan perehdytys luo mielikuvan toisiaan auttavasta ja kannustavasta työyhteisöstä. Kysymysten esittämisen ja avunpyytämisen kynnyksen näin ollen madaltuvat ja uusi tulokas kokee olevansa tervetullut työyhteisönsä jäsen. Perehdytys pönkittää työmotivaatiota, ehkäisee turhia työpoissaoloja ja vaikuttaa myönteisesti sitoutumiseen ja näin ollen voi vähentää myös työntekijöiden vaihtuvuutta. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4.)

Perehdyttäminen voi vaikuttaa jopa yrityskuvaan eli mielikuvaan, joka ihmisillä yleisesti on yrityksestä. Uudet työntekijät ja työharjoittelijat kertovat kokemuksistaan töissä, ja puutteellinen perehdytys voi nousta esiin kokemuksia jakaessa ystäville, perheelle ja muille tuttaville. Jos työntekijä on kokenut perehdytyksen olleen puutteellista, voi tämä vaikuttaa myös hänen tapansa puhua työnantajasta. Negatiivisella kokemuksella ja sen jakamisella voi olla vaikutusta siihen, miten innokkaasti yrityksestä haetaan töitä tai miten mahdolliset yhteistyökumppanuudet muiden yritysten välillä kehittyvät. On siis syytä muistaa, että kattava perehdytys ja sen synnyttämä myönteinen ilmapiiri näkyvät ja vaikuttavat myös organisaation ulkopuolella. (Kangas & Hämäläinen 2010, 5.)

4.2 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus

Perehdytys on syytä suunnitella etukäteen, jotta kaikki mahdollinen potentiaali saataisiin siitä irti. Suunnitelmallisuus luo yhtenäisyyttä ja tehokkuutta. Suunnitelmaa laadittaessa on aloitettava henkilöstöpolitiikasta, sillä hyvin pitkälti se ohjaa perehdytystä. Henkilöstöpolitiikka määrittelee sen, mihin tehtäviin palkataan koulutettuja ja ammattitaitoisia työntekijöitä, joilla on jo valmiudet suoriutua työtehtävistä ja mihin tehtäviin organisaatio itse kouluttaa työntekijänsä. Henkilöstöpolitiikka sanelee myös ne tehtävät, joihin palkataan organisaation työkieltä huonosti tai ei ollenkaan osaavat henkilöt, tai palkataanko heitä ollenkaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Toinen suunnittelussa tärkeä aspekti on kuka suorittaa perehdytyksen. Perehdyttäjältä edellytetään tietoa ja taitoa niin työtehtävistä kuin organisaatiosta. Tämän lisäksi perehdyttäjän täytyy olla motivoitunut perehdyttämiseen. Onkin syytä miettiä, käytetäänkö aina tiettyjä henkilöitä perehdyttämään ja tulisiko heidät kouluttaa tähän. Olisi myös hyvä selvittää mikä osa perehdytyksestä kuuluu perehdyttäjälle ja mikä esimiehelle. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Perehdyttämisellä täytyy aina olla myös tavoitteet, jotka on hyvä määrittää suunnitteluvaiheessa. Perehdyttämisen päätavoitteena on oppiminen, mutta perehdytys suunnitelmassa on hyvä tarkentaa millaisia tietoja, taitoja ja valmiuksia perehdytettävän on tarkoitus perehdytyksen aikana oppia. On myös syytä miettiä ovatko oppimistavoitteet kaikille uusille

työntekijöille samat vai määritelläänkö ne aina uudestaan tapauskohtaisesti. Kun perehdyttämisen tavoitteet ovat selvillä, voidaan laatia perehdyttämisohjelma, jolle tavoitteet määritävät sisällön. Perehdyttämisohjelmasta käy ilmi esimerkiksi perehdyttämisen aiheet, aikataulutus, käytettävät oheismateriaalit sekä perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytysohjelma onkin hyvä muisti- ja tarkastuslista koko perehdytysprosessille. Perehdytysohjelma voi toimia uudelle työntekijälle mahdollisena työn tukena myös itse perehdytysprosessin jälkeen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

5 Sitoutuminen

Työhönsä sitoutunut henkilöstö nähdään nykypäivän organisaation yhtenä vahvuutena. Työntekijöiden sitoutuminen on tärkeää työn laadun, organisaation tavoitteiden sekä jatkuvan kehityksen kannalta (Viitala 2013, 85). Yhden tarkastelutavan mukaan sitoutuminen voidaan kuvata kolmen eri ominaisuuden perusteella: usko organisaation tavoitteisiin ja arvoihin, halu ponnistella organisaation hyväksi sekä halu kuulua osaksi organisaatiota. Sitoutuminen on asenteellinen käsite, ja se perustuu työntekijän tunteisiin. Sitoutunut työntekijä samaistuu organisaation tavoitteisiin, on aidosti innostunut ja itseluottavainen työtään kohtaan sekä halua ylläpitää työsuhdettaan. Työhön sitoutuminen tarkoittaa yleisesti ottaen positiivista ja tyydyttävää työhön liittyvää asennetta, jolle on ominaista innokkuus, omistautuminen sekä työtehtäviin uppoutuminen. (Chughtai & Buckley 2011, 684; Lampikoski 2005, 46.)

Sitoutuminen voi ilmetä myös monella eri tasolla. Sitoutuminen organisaatioon viittaa lojaliteettia organisaatiota kohtaan. Työntekijä haluaa työskennellä organisaation parhaaksi sekä näin ollen pysyä osana organisaatiota. Omistautuva sitoutuminen puolestaan tarkoittaa työntekijän sitoutumista omaan työhönsä ja uransa kehittämiseen, ja näiden tavoitteiden saavuttamisen välityksellä myös sitoutumista organisaatioon. Arvositoutuminen on työntekijän sitoutumista organisaation arvoihin sekä tulosvaatimuksiin. Erilaisten sitoutumisen tasojen yhdistelmät voivat johtaa vaihtuvuuden vähenemiseen, työsuoristusten tehokkuuden sekä laadun nousuun ja pysymiseen korkea-arvoisena. (Lampikoski 2005, 46-47.)

Sitoutunut työntekijä ei kuitenkaan aina merkitse tuloksellista työskentelyä organisaation hyväksi. Työntekijä voi olla sitoutunut työpaikkaansa ja työtehtäviinsä vain säilyttääkseen työnsä, ja siksi työpanos jää usein vaatimattomammaksi ja heikommaksi mitä esimerkiksi omistautuvien sitoutujien panos. Sitoutuminen muodostuu enemmänkin siis organisaation tarjoamista eduista ja muista erilaisista motivaatiotekijöistä, kuten esimerkiksi työympäristöstä, työn tuomista sosiaalisista suhteista sekä kutsumuksesta työssä. (Lampikoski 2005, 47-50.)

Tässä luvussa käsitellään työntekijän sitoutumista ja sitä esitellään psykologisen sopimuksen näkökulmasta. Jokainen työntekijä työmuodostaan riippumatta muodostaa aina

henkilökohtaisen sitoutumisen ja psykologisen sopimuksen työhönsä. Sitoutumiseen liittyy myös vaihtuvuus, jota tässä luvussa on myös tarkasteltu.

5.1 Psykologinen sopimus

Psykologinen sopimus tarkoittaa työntekijän subjektiivista käsitystä omaan työsuhteeseensa kuuluvista oikeuksista ja velvollisuuksista. Se on työntekijän näkemys työntekijän ja työnantajan välisestä vaihdosta. Työntekijällä on tiettyjä odotuksia, jotka hän toivoo työnantajan täyttävän vastineeksi tehdystä työstä. Psykologiseen sopimukseen kuuluu vahvasti vastavuoroisuus: työnantajan toteuttaessa työntekijän odotukset työntekijä jatkaa työpanostaan näin hyödyttäen edelleen organisaatiota. (Saari 2014, 29.) Psykologinen sopimus ei pohjaudu pakoon tai käskävään johtamiseen, vaan perustuu molemminpuoliseen luottamukseen (Hanhela 2013, 16).

Psykologisen sopimuksen syntymiseen vaikuttaa useampi osatekijä. Näitä osatekijöitä ovat muun muassa organisaation antamat tiedot, työntekijän omat taipumukset sekä sosiaaliset viestit, eli esimerkiksi muilta työntekijöiltä kuullut tiedot. Työntekijän omat yksilölliset taipumukset, asenteet sekä tavoitteet vaikuttavat vahvasti psykologisen sopimuksen syntymiseen, mikä selittää sen, että kahdella saman organisaation työntekijöillä voi olla toisistaan täysin poikkeavat psykologiset sopimukset. Esimerkiksi henkilö, joka näkee työpaikan vain kokemuksen hankkimisena ja ponnahduslautana kohti parempia tehtäviä, muodostaa erilaisen psykologisen sopimuksen mitä henkilö, jolla on tähtäimessä pitkäaikainen ura yhdessä organisaatiossa. (Saari 2014, 32.)

Psykologiset sopimukset jaetaan tavallisesti neljään eri alalajiin. Psykologinen sopimus voi olla transaktionaalinen, relationaalinen, tasapainotettu tai transitionaalinen sopimus. Nämä alalajit on esitetty taulukossa 1. Näissä jokaisessa psykologisen sopimuksen periaate on kuitenkin aina sama eli sopimus perustuu vastavuoroisuuteen, jossa luotetaan molemminpuolisten lupauksien toteuttamiseen. (Hanhela 2013, 20-21.) Psykologisten sopimusten luokittelu on tarpeellista siksi, sillä sopimus muokkautuu jatkuvasti kokemusten ja sen hetkisen työsuhteen odotuksien mukaisesti. Työntekijän omat odotukset ja olettamukset muokkaavat sopimusta koko ajan (Saari 2014, 34).

Työsuhteen kesto	Työtehtävät ja niiden vaatimukset tarkasti määritelty	Työtehtäviä ja niiden vaatimuksia ei tarkasti määritelty
Lyhyt	TRANSAKTIONAALINEN sopimus -korkea vaihtuvuus -matala sitoutuminen sekä heikko organisaatioon samaistuminen -tehdään vain pakolliset työt -taloudellinen hyöty motivaattorina	TRANSITIONAALINEN sopimus -epävarmuus töiden jatkumisesta -epävakaas organisaatiossa -poikkeustilassa olevat organisaatiot
Pitkä	TASAPAINOTETTU sopimus -vahva organisaatioon samaistuminen -jatkuva oma kehittyminen -jatkuvat muutokset	RELATIONAALINEN sopimus -korkea sitoutuminen sekä vahva organisaatioon samaistuminen -molemminpuolinen lojaalius ja luottamus -pysyvyys

Taulukko 1 Psykologisen sopimuksen alalajit. Lähde: Saari 2014, 36.

Transaktionaalisen sopimuksen piirteisiin kuuluu työsuhteen lyhytaikaisuus tai epävarmuus jatkuvuudesta, ja tärkeimpänä motivaattorina toimii lupaus konkreettisesta vaihtokaupasta eli käytännössä rahapalkka tiettyä työpanosta vastaan. Muihin piirteisiin kuuluvat muun muassa työtehtävien sekä edellytysten tarkkaan määrittely, korkea työvoiman vaihtuvuus sekä heikko organisaatioon sitoutuminen. Transaktionaaliseen sopimukseen liittyy vahva tunne suorittaa vain pakolliset tehtävät, sillä usein työnantajakaan ei odota muuta ponnistelua. Sopimuksen lyhytaikaisuudesta sekä suuresta vaihtuvuudesta huolimatta, tilanteen mukaan sopimus voi sitouttaa työntekijää sopimuksen voimassaoloajaksi. Transaktionaaliset sopimukset sekä syntyvät että loppuvat nopeasti. (Saari 2014, 37; Hanhela 2013, 21.)

Relationaaliset sopimukset poikkeavat hyvin paljon monessakin suhteessa transaktionaalisista sopimuksista. Relationaaliset sopimukset ovat tyypillisesti pitkäkestoisia ja pysyviä työsuhteita, jotka eivät perustu pelkästään taloudellisille hyödyille. Relationaalisissa sopimuksissa molemminpuolinen lojaalius ja luottamus työnantajan ja työntekijän välillä on keskeisessä asemassa. Keskinäinen luottamus toiseen voi ilmetä työntekijän puolelta esimerkiksi joustamalla ja venymällä ajoittain tilanteissa, joissa vaaditaan tavallista suurempaa ajallista panostusta työn suorittamiseen tai työnantajan ymmärrystä hetkellisesti työntekijän työpanostuksen notkahtaessa. Relationaaliselle sopimukselle ominaista onkin työntekijän luottamus työsuhteen jatkumiseen, samaistuminen organisaatioon sekä usko, että organisaation menestys on myös työntekijän etujen mukaista. (Viitala 2013, 85-86.)

Tasapainotettu sopimus on yhdistelmä transaktionaalista ja relationaalista sopimusta. Siinä yhdistyvät organisaatioon samaistuminen työyhteisönsä kautta sekä jatkuva työnteon ja -teki-jän kehittäminen. Työsuhteet ovat pitkiä, mutta työtehtävät vaihtelevia. Vaikka tasapainote-tussa sopimuksessa työsuhteet ovat pitkiä, tapahtuu työyhteisössä kuitenkin alati muutoksia. Tämä tarkoittaa sitä, että keskiössä on työntekijän oman työn kehittäminen sekä varautumi-nen työmarkkinoiden muuttumiseen ja mahdolliseen uudelleentyöllistymiseen, vaikka työnte-kiäjän sopimuksen pohjalla onkin vahva organisaatioon samaistuminen. Tasapainotettu sopimus onkin nähty eräänlaisena uutena sopimuksena, joka tulee korvaamaan relationaalisen sopi-muksen. (Saari 2014, 37; Hanhela 2013, 22.)

Neljäntenä psykologisen sopimuksen alalajina pidetään transitionaalista sopimusta. Sen piire-teitä ovat sopimuksen lyhyt aikaisuus, joka ei kuitenkaan johdu työn luonteesta kuten transaktionaalisessa sopimuksessa, vaan jatkuvuuden epävarmuus johtuu organisaation het-kellisestä epävakaudesta. Tällaisia epävakautta aiheuttavia tekijöitä voi esimerkiksi olla kon-kurssiuhkan alla olevat organisaatiot. (Saari 2014, 37-38.)

Yleensä on nähty, että vuokratyöntekijöiden psykologiset sopimukset ovat useimmiten transaktionaalisia sopimuksia, sillä heidän työnmuodon luonteensa takia työsuhteet ovat useimmiten lyhytkestoisia, kuten Chambel, Lorente, Carvalho ja Martinez (2016, 81) tutki-muksessaan totesivat. He tutkivat psykologisten sopimusten eroja vuokratyöntekijöiden ja va-kituisen henkilöstön välillä. Heidän mukaansa relationaaliset ja tasapainotetut sopimukset ovat puolestaan useimmiten yhdistetty vakituiseen henkilöstöön, joiden työsuhteet ovat use-amin luonnostaan pidempiaikaisia kuin vuokratyöntekijöillä. Kuitenkin myös vuokratyönteki-jöiden psykologisessa sopimuksessa voi olla vivahteita jokaisesta alalajista, aivan kuten vaki-tuisellakin henkilöstöllä. Vuokratyöntekijät kokevat kuitenkin, että työnantajalla on heitä kohtaan vähemmän velvoitteita, ja nekin monesti vain liiketoiminnallisia, mitä vakituista hen-kilöstöä kohtaan, ja sen takia työnantajan on helpompi täyttää vuokratyöntekijöiden odotuk-set. Tutkimuksessa havaittiin myös, ettei vuokratyöntekijöiden psykologisen sopimuksen ala-lajilla ollut niinkään suurta vaikutusta sitoutumiseen, vaan suurempi sitouttavavaikutus oli vuokratyöntekijöiden odotusten täyttämällä. (Chambel ym. 2016, 88-89.)

5.2 Henkilöstön vaihtuvuus

Työntekijän sitoutuminen organisaatioon on psykologinen suhde, ja jos tämä suhde on syystä tai toisesta heikko, yrityksestä lähtemisen kynnyks ei ole korkea. Palveluala on pitkän aikaa ol-lut yksi niistä aloista, joissa henkilöstön vaihtuvuus on ollut erittäin suurta. Ilmiö on maail-manlaajuinen, ja haasteena työnantajilla on ollut säilyttää osaava ja ammattitaitoinen työn-tekijäkunta yrityksensä palveluksessa ja jopa alalla. (Boella & Goss-Turner 2013, 163.) Vaihtu-vuuden syyt sekä mahdolliset vaikutukset avainasemassa oleviin alueisiin, kuten kokonaisval-taiseen tuottavuuteen sekä palvelun laatuun, tulisi selvittää sekä mahdollisuuksien mukaan

minimoida. Henkilöstön vaihtuvuus on perinteisesti ollut yksi mittareista, joilla on tarkasteltu niin yrityksen onnistumista henkilöstön johtamisessa kuin työnantajakuva. (Boella & Goss-Turner 2013, 165.)

Boella ja Goss-Turner (2013, 165) ovat löytäneet erilaisia tarkastelutapoja henkilöstön vaihtuvuudelle. Yksi heidän löydöistään on ajatus siitä, jos alaan liittyy monimuotoisuutta niin työtehtävissä kuin työntekijöissä, kuten esimerkiksi juuri yleensä palvelualoilla, herättää se kysymyksen, onko henkilöstön vaihtuvuutta alan luonteen takia mahdollista edes välttää. Alankirjon takia vaihtuvuutta ei välttämättä edes lueta vahingolliseksi, sillä vanhan henkilöstön siirtyessä pois uusiin tehtäviin, uusi työvoima voi tuoda mukanaan myös positiivisia vaikutuksia. Tällöisiä ovat esimerkiksi energisyys, innostuvuus sekä uudet ideat, joilla kehittää organisaatiota. (Boella & Goss-Turner 2013, 165.) Henkilöstön vaihtuvuuden syyt eivät siis välttämättä liity mitenkään työntekijöiden heikkoon sitoutumiseen ja motivaatioon, vaan esimerkiksi vaihtuvuus voi olla hyvinkin suurta silloin, jos henkilöstö koostuu pitkälti opintojensa ohella työskentelevistä nuorista henkilöistä. Muita tyypillisiä syitä vaihtaa organisaatiosta toiseen ovat myös esimerkiksi heikko esimiestyöskentely, perehdytyksen puuttuminen, tehtävien yksitoikkoisuus sekä henkilöstön arvostamisen puute. (Viitala 2013, 88.)

Vaihtuvuuteen voi vaikuttaa myös työpaikan sosiaaliset suhteet, etenkin jos kyseessä on vuokratyöntekijä. Gonzales ja Rivares (2018, 100) tutkivat organisaatiossa jo työskentelevän ystävän suositukseen perustuvan rekrytoinnin kautta töihin otetun henkilöstön asennetta ja vaihtuvuutta vuokratyöntekijöiden keskuudessa. He huomasivat, että vaikka ryhmähenki ja -tyytyväisyys työssä olivat korkeammalla mitä niin kutsutun ”tavallisen” rekrytoinnin kautta hankittujen työntekijöiden kohdalla, myös lojaalius ystäviä kohtaan oli niin suuri, että yhden lähtiessä organisaatiosta, hyvin todennäköisesti muutkin jättivät organisaation. Vuokratyöntekijät kokivat suurempaa velvollisuudentunnetta ystäviään kohtaan mitä organisaatiota kohtaan, ja sen vuoksi seurasivat enemmän ystävänsä esimerkkiä mitä jäivät organisaation palvelukseen. (Gonzales & Rivares 2018, 100-102.)

5.3 Vuokratun henkilöstön sitoutuminen

Chambel, Castanheira ja Sorbal (2016, 666) ovat tutkineet vakituisten henkilöstön ja vuokratun henkilöstön välisiä sitoutumisen eroja sekä syitä näille eroille. Tutkimuksessaan he havaitsivat, että sekä organisaation sitoutuminen että omistautuva sitoutuminen työhön olivat voimakkaampia vakituisten työntekijöiden keskuudessa mitä vuokratyöntekijöillä. Yksi selittävä tekijä liittyy työsuhteen kestoon. Vakituiset työntekijät ovat oletetusti työskennelleet organisaatiolle pidemmän aikaa mitä vuokratyöntekijät, ja vakituisina työntekijöinä tulevat todennäköisesti jatkossakin työskentelemään yritykselle, joten heille on kertynyt enemmän kokemusta, pätevyyttä sekä tietoja ja taitoja, joita he tarvitsevat työnsä suorittamiseen yrityksessä.

Tutkimus osoitti myös, että vuokratyöntekijöiden asennetta ja sitoutumista ei voida kuitenkaan selittää pelkästään heidän työllisyystilanteensa mukaan, vaan käyttäjäyrityksen henkilöstöpolitiikalla on myös osuutensa asiassa. Kokiessaan henkilöstöpolitiikan kohtelevan kaikkia työntekijöitä työsuhteen luonteesta riippumatta tasavertaisesti ja tarjoavan kaikille samanlaiset kannustimet työhön, havaittiin sitoutumisen olevan korkeammalla niin vakituisen kuin vuokratunkin henkilöstön keskuudessa. Erityisesti vuokratyöntekijöiden sitoutumisen voimakkuus oli verrannollinen käyttäjäyrityksessä koettuun kohteluun vuokratyöntekijöitä kohtaan. Vuokratyöntekijät osoittivat suurempaa sitoutuvuutta käyttäjäyritykseen, jos heidän ja vakituisen henkilöstön välille ei tehty eroa, vaan heitä kohdeltiin tasavertaisina työntekijöinä muun henkilöstön rinnalla. (Chambel ym. 2016, 681.)

Tutkimuksessa sitoutumisen huomattiin olevan vastaus havaittuihin ja koettuihin käyttäjäyrityksen tarjoamiin työn kannustimiin sekä koettuun työhyvinvointiin. Kuitenkin Chambel ja muut (2016, 683) havaitsivat tutkimuksessaan, että sitoutumisen ja tunnepohjaisen sitoutumisen välinen suhde oli kannustimista huolimatta kuitenkin vahvempi vakituisilla työntekijöillä, mitä vuokratyövoimalla. Samalla vuokratyöntekijät reagoivat vakituisia työntekijöitä herkemmin organisaation kohteluun sekä positiivisessa että negatiivisessa suhteessa. Yhtenä syynä tähän arveltiin vuokratyöntekijöiden matalammat odotukset organisaation tarjoamien henkilöstöetujen suhteen. Sen takia vuokratyöntekijät vastaavat suotuisammin huomattessaan käyttäjäyrityksen ottavan heidän tarpeensa ja tavoitteensa oikeasti huomioon. (Chambel ym. 2016, 682.)

6 Teemahaastattelu ja tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käydään läpi teoreettinen viitekehys tutkimuksen toteuttamiselle sekä kuvataan tehdyn tutkimuksen kulku. Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, jonka teemat tulivat suoraan tietopohjasta, joka on aikaisemmin työssä esitetty.

6.1 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään Kanasen (2017, 32) mukaan saamaan vastaus kysymykseen ”Mistä ilmiössä on kysymys?” Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pystyä sanoilla ja lauseilla kuvaamaan tutkittua ilmiötä. Se ei siis pyri yleistämään tutkimustuloksia, vaan antamaan syvemmän selvityksen tutkimuksen kohteena olleelle ilmiölle. (Kananen 2017, 35-36.)

Laadullisessa tutkimuksessa yksi käytetyimmistä tutkimusmenetelmistä on haastattelut, joista eritoten teemahaastattelu on hyvin yleinen aineistonkeräämismenetelmä. Haastattelut koostuvat haastateltavan ja haastattelijan sanoista, lauseista ja eleistä. (Kananen 2017, 89.)

Teemahaastattelu on tavallinen puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Puolistrukturoidulle haastattelulle on ominaista, että jokin haastattelun näkökohdista on lyöty lukkoon, muttei kaikkia. Esimerkiksi kysymykset voivat olla samat kaikille haastateltaville, mutta kysymysten esittämisjärjestys voi olla erilainen. Teemahaastattelussa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu tutkimusmenetelmä, jossa teemat ovat jokaiselle haastateltavalle samat. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47-48.)

Kuten kaikissa tutkimuksissa, niin myös teemahaastattelussa tutkimuksen suunnittelu on ensiarvoisen tärkeää. Tutkimus tulee suunnitella, jota se voitaisiin toteuttaa. Teemahaastattelun suunnitteluvaiheessa erityisen merkittävää on haastatteluteemojen suunnittelu. Haastattelun runko koostuu yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teema-alueista, jotka nojautuvat teoreettiseen tietopohjaan. Koska tarkkoja ja yksityiskohtaisia kysymyksiä ei laadita, toimivat teema-alueet haastattelijan tukena sekä haastattelun kiintopisteinä itse haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 65-67.) Suunnitteluvaiheeseen kuuluu myös käytännön järjestelyjen suunnittelu eli haastattelijan täytyy myös suunnitella milloin ja missä haastatellaan, ketä haastatellaan sekä miten haastattelut on tarkoitus dokumentoida (Hirsjärvi & Hurme 2014, 73).

Haastatteluilla saatu aineisto täytyy purkaa jatkokäsittelyä varten. Äänitetty aineisto voidaan joko kirjoittaa tekstiksi eli litteroida tai päätelmiä voidaan tehdä myös suoraan tallennuksesta (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138). Litterointi voidaan tehdä sanatarkasti tai karkeammalla tasolla tiivistäen, jolloin kirjoitetaan auki vain sanoman ydinsisältö. Teemahaastattelussa aineiston tiivistäminen tapahtuu kuitenkin vasta analyysivaiheessa. Sanatarkassa litteroinnissa sen sijaan pieninkin äännähdys on kirjoitettu auki. Sanatarkkaa litterointia voidaan käyttää sitaattina raportoinnissa. Litterointi voi olla myös yleiskielinen, jolloin tekstistä on poistettu murre- ja puhekielisyys korvaten ne kirjakielillä. (Kananen 2017, 134-135.)

Haastattelulla saadut aineistot ovat yleensä laajoja, ja analysointia helpottaakin aineiston tiivistäminen ja pelkistäminen. Aineistoa täytyy rajata ja sisällyttää mukaan ainoastaan analyysin kannalta olennainen tieto. Aineistoa siis eritellään ja luokitellaan, ja siitä etsitään ja yhdistellään samankaltaisuuksia kuten myös eroavaisuuksia. Vaikka aineiston käsittely ja yksinkertaistaminen helpommin käsiteltävään muotoon onkin tärkeää analyysin kannalta, se ei missään tapauksessa saa heikentää aineiston laadullista sisältöä. (Kananen 2017, 136-137.)

6.2 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olivat kohdeyrityksen vuokratyöntekijät, jotka työskentelevät tapahtuma-avustajina aulapalvelun monissa erilaisissa tehtävissä. Tutkimuksessa haluttiin selvittää miten he ovat kokeneet perehdyttämisen vaikuttaneen heidän sitoutumiseensa käyttäjäyrityksessä. Tutkimuksessa keskityttiin juuri tapahtuma-avustajien tavalliseen

perehdytykseen, jonka jokainen vuokratyöntekijä saa aloittaessaan uutena työntekijänä kohdeyrityksessä, eikä niinkään niihin lisäperehdytyksiin, joita jotkut aulapalvelun tehtävät vaativat. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jonka runko eli teemat (liite 1) nojautuivat opinnäytetyössä jo aikaisemmin esiteltyyn teorian tietoon. Haastattelun teemat olivat vuokratyö, perehdytys ja sitoutuminen, ja nämä teemat olivat jokaiselle haastateltavalle samat. Näiden teemojen pohjalta pyrittiin haastattelulla saamaan aikaan luotettava aineisto, jossa näkyy vuokratyöntekijöiden itsensä näkökulmaa tutkittavaan asiaan.

Haastateltavat valikoituivat aulapalvelussa työskentelevistä vuokratyöntekijöistä, jotka kaikki työskentelevät säännöllisesti kohdeyrityksessä. Haastateltavat olivat kaikki saaneet tapahtuma-avustajille tarkoitetun perehdytyksen aloittaessaan työskentelyn. Haastatteluajat sovittiin etukäteen sovittaen ne mahdollisimman saumattomasti jokaisen haastatteluun osallistuvan aikataulun mukaan. Haastattelut sovittiin pidettäväksi kohdeyrityksen tiloissa. Haastatteluja sovittaessa haastateltaville kerrottiin samalla haastattelun teemat etukäteen, jolloin he pystyivät valmistautumaan itse haastattelutilanteeseen paremmin. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina haastateltavan ja haastattelijan kesken. Haastattelut äänitettiin jokaisen haastateltavan luvalla. Tutkimukseen osallistuneita vuokratyöntekijöitä oli yhteensä viisi ja haastattelut toteutettiin maaliskuun 2020 aikana.

Haastatteluilla pyrittiin keräämään mahdollisimman kattava teemojen mukainen aineisto, jonka avulla saada mahdollisimman luotettava kuva tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelu osoittautui erinomaiseksi menetelmäksi aineiston keräämiseen, sillä tarkkojen kysymysten sijaan se antoi joustoa haastattelutilanteisiin ja kysymysten esittämisjärjestykseen. Kun kysymysten järjestys ei ollut tiukasti määritelty, oli tunnelma itse haastattelutilanteissa vapautuneempi ja haastateltavat kokivat tilanteet enemmän keskustelunomaiseksi, jolloin heidän vastauksensa olivat tarkempia sekä syvällisempiä mitä vain muutaman sanan vastauksia. Haastattelun alkuun haastateltavat olivat jännittyneitä ja varuillaan, sillä haastattelut äänitettiin. Äänittämisestä oli sovittu jokaisen haastateltavan kanssa ennen haastattelun alkua, ja alun jännityksen laannuttua ja nauhurin unohdettuaan haastateltavat olivat silminnähden rentoja ja vapautuneita haastattelun aikana, joka edesauttoi myös saamaan syvällisiä ja rehellisiä vastauksia haastattelukysymyksiin.

Tutkimukseen tehdyt viisi haastattelua litteroitiin, joka oli aikaa vievää. Haastattelut olivat kestoltaan reilusta puolesta tunnista melkein tuntiin, joten aukikirjoitettavaa oli paljon. Litterointia ei toteutettu täysin puhtaasti sanatarkkana, sillä ylimääräisiä täytesanoja ei kirjoitettu auki. Lisäksi puhekielisyyttä muutettiin kirjakielisemmäksi. Tämä tapahtui kuitenkin niin, ettei itse haastattelujen informaatio sisältö kärsinyt.

Litteroitu aineisto ryhmiteltiin ensin haastattelurungon mukaisesti teema-alueittain samalla karsien pois tutkimuksen kannalta epäolennaisia sisältöä. Sen jälkeen teemoittain

ryhmitellyistä aineistoa luokiteltiin teemojen sisällä. Haastatteluvastauksista löytyi paljon samankaltaisuuksia, jotka oli helppo luokitella yhteen. Luokkia yhdistelemällä saatiin aikaan tiivistetty sekä pelkistetty aineisto, josta välittyi kokonaiskuva haastattelulla saadusta aineistosta. Seuraavissa alaluvuissa on analysoitu saatua aineisto teemoittain.

7 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitellään teemahaastattelulla saadut tulokset. Teemahaastattelussa teemat muodostuivat aikaisemmin opinnäytetyössä esitetyn tietopohjan osiin. Tässä luvussa esitetään tutkimustulokset näiden teemojen mukaisesti.

7.1 Vuokratyöntekijät kohdeyrityksessä

Kaikki viisi haastateltavaa olivat kohdeyrityksessä vuokratyöntekijöitä, jotka työskentelevät nollatuntisopimuksella. He kaikki olivat työskennelleet kohdeyritykselle jo vähintään yli vuoden ajan, osa heistä jo melkein kolme vuotta. Jokainen haastateltava kertoi työskentelevänsä kohdeyritykselle säännöllisesti. Toisille säännöllinen tarkoitti useampaa vuoroa viikossa, toisille taas vuoroa tai kahta parin viikon välein. Poikkeuksena säännölliseen työskentelyyn nousi hiljaisemmat kaudet, kuten esimerkiksi kesälomakuukaudet, jolloin erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia ei juurikaan järjestetä, joten kohdeyrityksellä ei silloin ole tarjota töitä.

Melkein kaikki haastateltavat kertoivat aloittaneensa työskentelyn vuokratyöntekijänä kohdeyrityksessä ystävän suosituksesta. Suosittelijat eivät kuitenkaan enää työskennelleet kohdeyrityksessä. Vain yksi kertoi työskennelleensä jo vuokratyöryhtymän eri käyttäjäryhtymissä ennen siirtymistään nykyiseen työhönsä kohdeyrityksessä. Osa kertoi myös opiskelevansa saman aikaisesti, jolloin vuokratyö on ollut sopiva vastapaino opiskelulle, muttei kuitenkaan liian sitovaa. Vuokratyö on mahdollistanut sen, että myös opiskelulle on jäänyt riittävästi aikaa. Osa kertoi opiskelevansa tapahtuma-alaa, ja olevansa erittäin onnekkaita saadessaan tehdä alaansa vastaavaa työtä opintojen ohella.

”Minun koulukaverini oli siellä töissä ja oli puhunut mitä teki. Juteltiin siitä ja kävi ilmi, että [kohdeyritykseen] haetaan uusia työntekijöitä. Minulla oli jo järjestyksenvalvojakortti olemassa valmiina, niin totesin että pakkohan se on hakea. Ajattelin, että kuulostaa hyvältä paikalta.”

”Koska minä opiskelen tapahtuma-alaa, niin näin opiskelijana vuokratyö on mukavan tasapainoinen. Varsinkin kun voi ottaa nollasopimuksen, mutta niitä vuoroja kuitenkin on myös tarjolla. Se tasapainottaa ei vaan taloudellisesti vaan myös sitä koulutyötä ja pänntäystä, on mukava tasapaino tehdä välillä jostain muuta. Ja tässä kokemus karttuu ihan huomaamatta.”

Haastateltavat kertoivat työskentelevänsä tapahtuma-avustajina sekä järjestyksenvalvojina, joiden työtehtäviin kuuluu niin naulakonhoitamista, aulavalvontaa kuin satunnaisesti tavaroiden ja kalusteiden järjestelyt. Osa kertoi saaneensa lisäkoulutusta myös muihin tehtäviin kuten palvelupisteelle ja lavajärjestäjäksi. He kertoivat työskentelyn olevan pääsääntöisesti naulakonhoitamista, mutta kokivat silti työn olevan monipuolista ja vaihtelevaa, jossa ei ole kahta samanlaista päivää. Haastateltavat pitivät itseään itsenäisinä työntekijöinä, jotka tuntevat hyvin niin kohdeyrityksen käytänteet kuin itse fyysisen työympäristön. Tätä he kaikki pitivät tärkeänä ominaisuutena työn kannalta, sillä se sujuvoitti heidän mukaansa työskentelyä. Yksi haastateltavista kertoi myös alussa tietoisesti aktiivisesti hakeneen mahdollisuuksia oppia sekä itse työ että työympäristö mahdollisimman nopeasti töiden aloittamisen jälkeen.

”Se rakennushan on labyrintti, jos siihen ei ole aikaisemmin tutustunut. Minulakin kesti kuukausi tai kaksi, että opin kaikkien paikkojen nimet. Mutta alussa aina kun oli hiljaista ja jos tuli jotain ylimääräisiä työtehtäviä, niin minä pyysin, että saisin tulla mukaan ja tutustua.”

”Missä mikin on ja miten sinne päästään, miten saa sen yhden ison esineen paikasta A paikkaan B sehän on ihan todella olennainen asia, että tietää tasatarvasti. Pystyy sitten itsenäisesti hoitamaan näitä tehtäviä eikä välttämättä tarvitse heti kysyä miten tehdä. Vaikka eihän siinä ole mitään väärin kysyäkään.”

Yleisesti vuokratyö nollatuntisopimuksella koettiin myönteisesti ja siinä nähtiin monia hyviä puolia, kuten esimerkiksi työaikojen joustavuus, joka nousi esiin jokaisen haastateltavan vastauksessa. Koska nollatuntisopimuksella ei ole velvoitetta työskennellä tiettyä tuntimäärää viikossa, koettiin sen tuoman joustavuuden lisäävän oman elämän laatua. Joustavuus tuki myös muita elämän osa-alueita. Erittäin tyytyväisiä joustavuudesta olivat varsinkin ne haastatellut, jotka kertoivat opiskelevansa töiden ohella.

”Minä voin valita minun omat työvuoroni. Voin käydä esimerkiksi koulupäivän ja sitten käydä samana päivänä myös työvuoron. Siinä on tosi paljon liikkumavaraa ja se on mahtavaa.”

”Vuokratyö on helppoa ja joustavaa. On hyvin helppo ottaa työvuoroja oman aikataulun mukaan, eikä se ole niin sitovaa, että minun tulisi tehdä sitä joka päivä. Voin myös kertoa työvuoroitveita sekä vapaatoiveita, se on älyttömän joustavaa.”

Toisaalta osa kertoi joustavuuden ja nollatuntisopimuksen stressaavan, varsinkin töiden kausittaisuuden takia. Myös välillä työvuorosta kieltäytymisen pelätään vaikuttavan tulevien vuorotarjouksien määrään. Pelko ja epävarmuus töiden jatkumisesta huolestutti erityisesti sesonkien ulkopuolella, jolloin töitäkin on vähemmän tarjolla. Yksi haastateltavista kertoi välillä

pelkäävänsä hylätä vuorotarjouksia, vaikkei hänellä ollut itsellä kokemusta hylkäämisten vaikuttaneen negatiivisesti tulevien vuorojen määrään.

”Ihmiset sanoo, ettei sillä ole väliä otanko minä vuoroja vai en, mutta minua pelottaa silti hylätä niitä. Se on vaan semmoinen sisäinen tunne, ei minulla ole mitään todisteita siitä, mutta jos minä kieltäydyn jostain vuorosta, tarjotaanko minulle niitä enää sitten ollenkaan?”

Haastateltujen vuokratyöntekijöiden aikaisempi työkokemus oli hyvin vaihtelevaa. Osalle tämä oli ensimmäinen työpaikka, mutta toisilla oli työkokemusta eri aloilta jo melkein kymmenen vuoden ajalta ennen kohdeyrityksessä aloittamista. Osalla haastateltavista oli hieman kokemusta tapahtuma-alalta, mutta huomattavasti suurimmalla osalla ei ollut lainkaan aikaisempaa tuntemusta tapahtumista. Osa oli jopa työskennellyt aikaisemmin vuokratyöntekijänä, ja koki, että vuokratyöntekijöiden asema on vuosien varrella muuttunut parempaan.

”[Silloin kun] aloitin vuokratyön [aikaisimmissa käyttäjäyrityksissä], oltiin vaan kiireapulaisia. Oltiin siinä vaan tekemässä joku työ ja sitten mentiin pois. Niin että käytiin tekemässä muutama vuoro ja sitten siirryttiin toiseen kohteeseen. Enää se ei ole niin.”

7.2 Perehdytys vuokratyöntekijöille kohdeyrityksessä

Kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa työsopimuksen kirjoittamisen yhteydessä ennakkoperehdytysmateriaalin vuokratyöntekijöille ja varsinaiseen ensimmäiseen vuoroon tullessaan työhön perehdytyksen kohdeyrityksessä. Ennakkoperehdytysmateriaali oli koettu helpottavan ensimmäiseen vuoroon saapumista, sillä oli osannut odottaa mitä työ on, kun materiaalin oli lukenut läpi. Osa kertoi jännittäneensä ensimmäistä vuoroa, ja lukeneensa ennakkoperehdytysmateriaalia tarkkaan läpi vielä ollessaan matkalla ensimmäiseen työvuoroon. Osa haastateltavista toisaalta ei ollut kokenut materiaalia juurikaan tarpeelliseksi. Yksi haastateltavista totesi sen jopa melkein turhaksi, muttei toisaalta kokenut siitä olleen mitään haittaakaan.

”Olin varmasti pärjännyt aika hyvin ilmankin, vaikka eihän siitä mitään minusta ollut. Se oli tosiaan vain semmoinen A4-paperi, jossa luki ihan perusjutuja, sellaiset yleiset säännöt. Se valmisti siihen itse perehdytykseen.”

Varsinainen perehdytys jakoi myös haastateltavien mielipiteitä rajusti. Osa haastateltavista oli kokenut perehdytyksen erittäin tärkeäksi ja olennaiseksi osaksi ensimmäistä työvuoroa. Yksimielisesti perehdyttämistä pidettiin erittäin tärkeänä osana työn onnistumiselle. Perehdytys koettiin erityisen tärkeänä, jotta työpaikan käytännöt ja tavat tulevat jokaiselle uudelle työntekijälle tutuksi. Haastateltavat kertoivat sen helpottavan jokaisen työskentelyä, kun jokainen työntekijä tietää mitä heiltä odotetaan ja miten heidän kuuluu työnsä hoitaa. Osa

heistä myös kertoi perehdytyksen olleen perusteellinen ja aikaa siihen oli käytetty runsaasti. He kokivat perehdytyksen antavan heille henkilökohtaisesti mahdollisuuden oppia työ sekä työympäristö. Tämä loi heille tunteen heidän itsensä sekä heinä työpanostuksensa tarpeellisuudesta ja arvostamisesta.

”Se on tärkeää, että kaikki on samalla viivalla, samalla pelikentällä, että kaikki ymmärtää missä ollaan. Vaikka olisikin ollut aikaisemmin töissä jossain, niin jokaisessa paikassa on kuitenkin ne omat säännöt, jotka saattavat poiketa muualta.”

”Perehdytys käytiin läpi rauhalliseen tahtiin, käytettiin runsaasti aikaa siihen, että kierrettiin koko rakennus läpi. – – Minulle tuli tunne, että minua tarvitaan täällä, kun annetaan aikaa perehtymiseen. Että ei otettu työntekijänä, joka käy vaan yhden vuoron ja lähtee pois, vaan kyllä siinä oli semmoisia pitkiä kaaria, joita alettiin istuttamaan.”

Vaikka osa haastatelluista olikin ollut tyytyväinen perehdytykseensä, osa puolestaan oli kokenut perehdytyksen riittämättömäksi ja supistetuksi, jopa ontuvaksi. He kokivat, ettei perehdytykseen ollut varattu tarpeeksi aikaa kaikkien tarpeellisten asioiden läpikäymiseen. Sen sijaan asiat oli kerrottu hätäisesti, jonka jälkeen oli kehoitettu itse lukemaan perehdytyskansio läpi työn ohessa. Yksi haastateltavista kertoi hänen perehdytyksensä olleen nopea ja pinta-puolinen kierros ympäri rakennusta, jonka jälkeen hänelle oli annettu perehdytysmateriaali itsenäisesti luettavaksi eikä perehdytyslistoja ollut käyty perusteellisesti läpi yhdessä.

”Tietoahan ei tullut niin paljon mitä olisi tarvinnut. Perehdytys oli todella tiivistetty ja karhea eikä se kattanut kaikkea olennaista. Meillä ei ollut kama-lasti aikaa, se taisi olla vain tunti ennen varsinaisen työn alkamista.”

”Meille annettiin ne perehdytyskansiot ja sanottiin, että katsokaa ne läpi. Toki meille neuvottiin perusasiat, joita asiakas kysyy.”

Toinen perehdytykseen pettynyt haastateltava puolestaan kertoi, ettei perehdytykseen ollut paljoa aikaa vaan varsinainen työ oli alkanut melkein heti ensimmäisen vuoron aikana. Toisaalta hän lisäsi itse perehdytysprosessin jatkuneen vielä pitkään ensimmäisen vuoron jälkeenkin, jolloin hän oli itse itsenäisesti turvautunut perehdytysmateriaaliin, kollegoiden apuun sekä omaan aktiivisuuteen ja uteliaisuuteen oppia työtehtävänsä. Toisaalta hänestä tuntui, että hänen oli itse täytynyt olla aktiivinen ja nähdä vaivaa kerryttääkseen tietoa, jonka olisi kuulunut saada perehdytyksessä.

Haastatteluissa nousi esiin perehdytyksen tason vaihtelevuus. Toiset haastateltavat kertoivat heidän perehdytyksensä olleen hyvinkin yksityiskohtainen ja perusteellinen, ja asiat oli käyty

yhdessä läpi rauhallisesti käyttäen siihen reilusti aikaa, kun taas toiset puolestaan kertoivat perehdytyksen olleen hätäinen kierros rakennuksessa perehdyttäjän samalla kertoessa pikaisesti yleisimmät ja tärkeimmät työskentelyyn liittyvät asiat. Perehdytyksen vaihtelevuuden syyksi haastateltavat itse arvelivat sen, että perehdyttäjiä on useampi ja heillä jokaisella oma tapansa hoitaa perehdytys. Osa koki perehdytyksen olevan nyt paljon perusteellisempi ja tason parempi, mitä se oli heidän aloittaessaan kohdeyrityksessä. He tosin kertoivat, että olisivat toivoneet itsekin työt aloittaessaan saaneensa yhtä kattavan ja perusteellisen perehdytyksen mitä toiset, heitä myöhemmin aloittaneet työntekijät olivat saaneet.

”Olin pihalla kuin lumiukko, en tiedä. Oli niin karhea perehdytys. Mutta sehän voi olla myös perehdyttäjäsiddonnainen asia.”

”Minä olen nähnyt, kun muita perehdytetään, niin he ovat menneet yhdessä taukokuoneeseen ja käyneet yhdessä [perehdytyskansiota] läpi. Semmoinen yhdessä läpikäynti olisi ollut kätevämpää [perehdytyksessä], mutta minä ymmärrän myös aikataulun. – – Kyllä minusta kansion selaaminen yhdessä on se parempi menetelmä.”

Vaikka tutkimus keskittyikin vuokratyöntekijöiden niin sanotusti tavalliseen perehdytykseen, osa haastatelluista kertoi saaneensa myös lisäkoulutusta ja -perehdytystä lisätehtäviin palvelupisteelle ja lavajärjestäjäksi. He kertoivat, ettei niihin tehtäviin koulutettu kaikkia aulapalvelun työntekijöitä, vaan ainoastaan tarpeen mukaan. Heidän mukaansa lisäkoulutus toi lisää vaihtelevia työtehtäviä, mutta lisäsi samalla vastuuta. Haastateltavien mukaan lisääntynyt vastuu oli koettu positiivisena motivaatiotekijänä, sillä he kokivat itsensä oikeasti tarpeelliseksi työntekijäksi päästessään enemmän sisälle Kohdeyrityksen toimintaan. Osa kertoi nauttivansa lisääntyneistä työtehtävistä, sillä siinä pääsi samalla hyödyntämään enenevissä määrin omaa tietouttaan ja ammattitaitoaan.

”Palvelupiste on niin vaihtelevaa. Tulee tilaisuuksiin liittyviä kysymyksiä, on myös enempi perillä mitä tapahtuu ja täytyy oikeasti käyttää aivonystyröitä. – – Palvelupisteellä on paljon vaihtelevia asioita, täytyy alkaa miettiä ja siinä on apuna, jos tuntee talon läpikotaisin.”

”Minä nautin siitä, kun sain enemmän tehtävää. Oli miellyttävää saada lisää tehtäviä ja se motivoi oppimaan uutta. – – Siitä tuli semmoinen, että sai enemmän vastuuta ja pääsi enemmän osaksi tätä toimintaa. – – Heti kun koin enemmän vastuuta, niin tunsin olevani motivoituneempi ja sitoutuneempi, jopa tärkeämpi. Tuntuu hyvältä, kun minuun ja minun kykyihini luotetaan.”

Osa haastatelluista koki saaneensa hyvän perehdytyksen, joka oli lisännyt heidän itseluottamustaan työntekijänä. Heille oli rauhassa aikaa käyttäen kerrottu ja neuvottu tulevat

työtehtävät ja tarpeelliset apuvälineet. He olivat myös kokeneet olevansa tarvittuja, sillä heille annettiin mahdollisuus tiedon oppimiseen ja sisäistämiseen. Tämä oli haastateltavien mukaan ollut tärkeä tekijä heidän motivaationsa kasvamiseen. Toiset eivät puolestaan niinkään kokeneet itse perehdytystä motivoineen, vaan perehdyttäjän ja työympäristön. Yksi haastateltavista kertoi olleensa alussa erittäin arka uudessa työssään, mutta juuri perehdyttäjän positiivisuuden ja avoimuuden takia oli motivoitunut oppimaan.

”Kyllä minä koen, että minun motivaationi on perehdytyksen jälkeen parempi. Että minä olen syystä täällä, että jotenkin siitä tulee alitajuntaisesti se tunne, että minulle annetaan aika perehtymiseen, jolloin minä pystyn antamaan itse 110 % työhön.”

”Perehdytys on aika vaikea motivaattori. Se on enemmän kiinni perehdyttäjistä. – – Minä luotin [minun perehdyttäjääni]. Häneltä pystyi aina kysymään kaikkia niitä kysymyksiä mitä oli, mitä ei välttämättä kysyisi kaikilta. – – Se jotenkin motivoi, kun kaikki olivat niin positiivisia ja halukkaita [auttamaan].”

Lisäperehdytyksellä ja -koulutuksella lisätehtäviin oli ollut suurempi merkitys vuokratyöntekijän motivaattorina ja sitouttajana mitä itse tavallisella perehdyttämisellä, vaikka lisäperehdytys ei niinkään ollut ollut varsinaisesti osa tutkimusta. Ne vuokratyöntekijät, jotka olivat saaneet lisäperehdytyksen, kertoivat olevansa lisäperehdytyksen kautta sitoutuneempia kohdeyritykseen uudella tavalla mitä aikaisemmin. Tämä johtui heidän mukaansa siitä, että he olivat saaneet uusia monipuolisia ja mielenkiintoisia työtehtäviä, jotka motivoivat heitä entistään työskentelemään Kohdeyrityksessä.

7.3 Vuokratyöntekijöiden sitoutuminen kohdeyritykseen

Kaikki haastateltavat kertoivat pitävänsä suuresti työstään ja kokivat itse työn sopivaksi itselleen. He kokivat viihtyvänsä hyvin ja kertoivat oikeasti haluavansa tulla töihin. Merkittävää oli kuitenkin se, että suurin osa haastateltavista kertoi suoraan, etteivät he kuitenkaan haluaisi työskennellä tapahtuma-alalla ja kohdeyrityksessä tulevaisuudessa, vaikka juuri nyt alalla ja töissään viihtyvätkin. He kertoivat työskentelevänsä nykyisessä työssään vaan kokemuksen kerryttämiseksi eikä siksi, että se olisi heidän unelma-alansa. Osa oli kuitenkin halukas jatkaamaan mahdollisesti keikkatyöntekijänä tehden muutaman vuoron satunnaisesti muiden töiden ohella. Yksi haastateltava myönsi suoraan viihtyvänsä vuokratyöntekijänä kohdeyrityksessä vain työn joustavuuden takia. Hän kertoi etsivänsä jonkin muun työpaikan sitten kun haluaisi vakavammin sitoutua työskentelemään.

”Tämä ei ole asia, jota minä suunnittelen tekeväni loppuelämäni, koska tämä ei ole sitä alaa, jota haluan tehdä. Jos tulisi joku muu hyvä tarjous vastaan, en epäröisi lähteä.”

”En välttämättä joka päivä ja viikko, mutta päivätyön ohella keikalla silloin tällöin.”

Toisaalta muutama haastateltava kertoi tuntevansa, ettei ole vain käymässä vuokratyöntekijänä, vaan että on oikeasti töissä kohdeyritykselle pitkän ajan suunnitelmalla. He toivoivat voivansa jatkaa kohdeyrityksessä vielä pitkään ja haaveilivat jopa pääsystä kohdeyrityksen omaksi työntekijäksi ilman vuokratyöryhtymisen välikättä.

”Jos voisin valita, niin minä työskentelisin [Kohdeyrityksessä] niin pitkään kuin mahdollista. Ja mieluiten toki vakituisena eikä vuokratyöntekijänä, olisipa aika toinen.”

Yleisesti haastateltavat tunsivat kuitenkin olevansa välitilassa, jossa ei tunne kuuluvansa täysin kumpaankaan organisaatioon – ei vuokratyöryhtymiseen eikä kohdeyritykseen. He kertoivat, etteivät kaikesta huolimatta koe itseään pelkäksi keikkatyöntekijäksi, sillä he työskentelevät kuitenkin säännöllisesti kohdeyritykselle. Toisaalta he eivät kokeneet myöskään olevansa samassa asemassa kohdeyrityksen oman henkilöstön kanssa, vaikka samaistuvat enemmän kohdeyritykseen mitä vuokratyöryhtymiseen. Kohdeyrityksen oman henkilöstö tuntui osasta hyvin etäiseltä, sillä he eivät suoraan työskentele yhdessä.

”Se on hassusti välissä, kun ei tunne itseään [kuuluvaksi kumpaankaan yritykseen]. Se on vähän, että jalka oven välissä mutta ei kuitenkaan. Tietyllä tavalla on ehkä vähän ulkopuolella.”

Huolimatta osan haastateltavien välitilassa olemisen tunteesta, jokainen haastateltavista kertoi samaistuvansa enemmän kohdeyritykseen mitä vuokratyöryhtymiseen. He kertoivat, etteivät he jokapäiväisessä työssään edes ajattele työskentelevänsä vuokratyöryhtymisen kautta, sillä itse vuokratyöryhtymys on jäänyt heille jokseenkin etäiseksi. He ovat kertomansa mukaa yhteydessä vuokratyöryhtymiseen harvoin, ja nekin harvat yhteydenotot liittyvät useimmiten sairauslomaan tai palkanmaksuun. Suoraa kommunikointia vuokratyöryhtymisen kanssa oli haastateltavien mukaan vähentänyt myös applikaatio, jonka kautta työvuorot saadaan. Sen sijaan he kertoivat kohdeyrityksen tuntuvan enemmän työnantajalta päivittäisessä työssä, sillä olivat konkreettisesti kohdeyritykseen enemmän yhteydessä mitä vuokratyöryhtymiseen.

”Jokapäiväisessä työssä ei sitä edes huomaa, että on joku [vuokratyöryhtymys] taustalla vaikuttamassa. Juuri sen takia, kun ei ole kontaktia sinne kamalasti, se on jäänyt kyllä vähän kasvottomaksi. Se on vaan haamuna taka-alalla.”

”Sieltä tulee ne vuorot nykyään sen applikaation kautta, niin minä en ole paljonkaan tekemisissä suoraan [vuokratyöryhtymisen] kanssa vaan kaikki kasvokkainen kommunikointi tapahtuu Kohdeyrityksen henkilöstön kanssa.”

Osalla haastateltavista ei ollut lainkaan tunnesidettä vuokratyrytykseen, mutta kokivat erittäin voimakkaasti samaistuvansa kohdeyrytykseen. He kertoivat olevansa erittäin sitoutuneita kohdeyrytykseen, vaikka olivatkin vuokratyöntekijöitä. Yhdessä haastattelussa nousi esiin erittäin syvä tunne kuulumisesta osaksi kohdeyrytyksen organisaatiota, jopa siinä määrin että hän luokitteli itsensä melkein kuin kohdeyrytyksen omaan henkilöstöön kuuluvaksi. He myös kertoivat, etteivät esittele itseään vuokratyöntekijöinä, sillä eivät koe olevansa vain vuokratyöntekijöitä. He kokivat kuuluvansa osaksi organisaatiota ja esittelevänsä itsensä sen mukaisesti.

”Ajattelen, että mikä on [kohdeyrytyksen] ongelma, on myös minun ongelmani, koska se on vain papereissa, että minä olen muualta. Että kuin olisin [kohdeyrytyksen] ihminen.”

”Jos minä kerron jollekin mitä teen työkseni, niin minä kerron olevani tapahtuma-avustaja [kohdeyrytyksessä], enkä sano, että olen vuokratyöläinen.”

Haastateltavat eivät kokeneet vaihtuvuuden vaikuttavan kovinkaan paljon omaan työskentelyyn tai työmotivaatioon. Osa totesi vaihtuvuuden hyväksikin, jos sillä saatiin lisää motivoitunutta ja työilmapiiriä positiivisesti tukevia ihmisiä työpaikalle. Osan mielestä taas vaihtuvuudella ei työntekimisen kannalta ollut merkitystä niin kauan kun jokainen uusi työntekijä saa tarvittavan perehdytyksen työhönsä. Vaikka vaihtuvuutta ei nähtykään ongelmana, koettiin se kuitenkin tekijänä joka jossain määrin välillä vaikuttaa työskentelyyn. Yksi haastateltava kertoi jännittävänsä aina työvuoroon saapumista, sillä ei koskaan voinut olla varma kenen kanssa on samassa vuorossa. Hänen mukaansa ei kuitenkaan ollut juuri väliä kenen kanssa työskentelee, kunhan kommunikointi toimii.

”Kyllä se aina vähän jännittää, kun tulee vuoroon, kun ei koskaan tiedä keitä on samassa vuorossa. Onneksi on semmoisia ihmisiä, joista tietää aika hyvin, että he hoitavat hommansa ja tietävät mitä he tekevät. Heiltä voi kysyä ja he auttavat kyllä ja se kommunikointi pelaa.”

Vuokratyöntekijöiden motivaatiotekijät olivat selvästi muuttuneet työsuhteen aikana. Useampi haastateltava sanoi rahan olleen alkuperäinen syy työnteolle, vaikka moni myönsikin vuokratyön olevan suhteellisen epäluotettava tulonlähde sen epävarman jatkuvuuden takia. Haastateluista kävi kuitenkin ilmi, että he nauttivat työstään ja pitivät sitä itselleen sopivana. Suurin motivaatiotekijä heille oli kuitenkin työyhteisö eikä itse työ tai raha. Lähes poikkeuksetta jokainen oli erittäin tyytyväinen työyhteisöönsä ja kertoi sen olevan yksi suurimpia syitä, miksi työskenteli kohdeyrytyksessä. He kertoivat työyhteisön olevan kannustava ja positiivinen. He näkivät, että kollegat ovat myös motivoituneita työhönsä, joka herätti heissäkin motivaatiota.

”Mahtava työyhteisö. Minä voin oikeasti keskustella muiden kanssa, eikä vaan työkavereina vaan myös kaverinakin.”

”Totta kai minä tulinkin töihin rahan takia. En tietenkään tekisi töitä ilmaiseksi, mutta se ei enää ole pääsyy.”

”Minä en itseasiassa tiedä olisinko minä näin motivoitunut tai sitoutunut, jos se ei tosiaan olisi tästä työyhteisöstä. Se työyhteisö on todellakin se top syy olla [kohdeyrityksessä].”

Raha oli toiminut alkuperäisenä motivaattorina työskentelylle, mutta motivaattori oli muuttunut työskentelyn aikana. Se mikä aikaisemmin oli ollut alun perin syy työskentelylle, oli saanut ajan kuluessa rinnalleen yhtä suuren, jossain tapauksissa ehkä jopa suuremman syyn eli toimivan työyhteisön, johon tunsivat kuuluvansa. Sitoutumisen syyt olivat muuttuneet ajan myötä. Tietopohjassa esitetyn teorian mukaan vuokratyöntekijöihin yleensä liitetään transaktionaalinen psykologinen sopimus. Tutkimustulosten perusteella tämä piti paikkansa vuokratyöntekijän aloittaessa työskentelyn. Kuitenkin ajan myötä psykologisen sopimuksen laatu oli muuttunut enemmän tasapainotettua psykologista sopimusta kohti vuokratyöntekijän kokiessa samaistuvansa enenevässä määrin kohdeyritykseen, ja varsinkin työyhteisöllä, vaihtelevilla tehtävillä ja lisääntyneellä vastuulla vaikutti tähän muutokseen olevan suuri vaikutus.

8 Kehitysehdotukset

Kuten teemahaastatteluissa selvisi, vuokratyöntekijät tunsivat olevansa enemmän sitoutuneempia juuri kohdeyritykseen verrattuna vuokratyöyritykseen. Tämä johtui pääsääntöisesti vähäisestä kontaktista vuokratyöyrityksen kanssa sekä siitä, että vuokratyöntekijät aidosti pitivät työstään kohdeyrityksessä. Kuitenkin heidän motivaatiotekijänsä pääasiassa muodostui heidän työyhteisönsä, eli toisten vuokratyöntekijöiden, tarjoamasta sosiaalisesta kanssakäymisestä. Osalla vuokratyöntekijöistä oli myös ammatillisia motiiveja, sillä he opiskelivat tapahtumaa alaa. Kuitenkaan monellakaan haastatelluista ei ollut pitkän ajan suunnitelmaa pysyä kohdeyrityksessä. Vaikka osa haastateltavista ei kokenut perehdytyksen vaikuttaneen juuri heidän sitoutumiseensa, perehdytysprosessista löytyi muutama ontuva kohta, joita kehittämällä perehdytyksestä saa kaiken potentiaalinen irti niin vuokratyöntekijän kuin kohdeyrityksenkin näkökulmasta katsottuna.

Teemahaastatteluissa nousi esiin, että vuokratyöntekijät olivat kokeneet perehdytyksen eri tavoin. Se miten perusteelliseksi ja laadukkaaksi perehdytys oli koettu, näytti olevan yhteydessä sen kanssa, ketä perehdytettiin ja kuka toimi perehdyttäjänä. Vuokratyöntekijät eivät kokeneet perehdytyksen olevan tasalaatuista, vaan toisten saavan paremman tai huonomman perehdytyksen. Asioiden läpikäyminen yhdessä koettiin tärkeäksi osaksi uuden oppimista, sillä

silloin voi esittää tarkentavia kysymyksiä oppimisen tueksi. Kuitenkin useampi haastateltava oli kokenut, että heidät oli jätetty yksin lukemaan perehdytyskansio läpi pikaisen kierroksen rakennuksen ympäri jälkeen. Siksi yhtenä kehitysehdotuksena onkin riittävän perehdytyksen varmistaminen jokaiselle. Jokaisella perehdyttäjällä tulisi myös olla tarvittava tieto ja taito perehdyttämiseen. Toisin sanoen, jokaisen perehdyttäjän tulisi osata kertoa työtehtävistä sekä organisaatiosta, mutta olla myös motivoitunut perehdyttämään uusia työntekijöitä. Perehdyttäjien edellytykset riittävän ja laadukkaan perehdytyksen antamiseen voisi taata esimerkiksi perehdyttäjien yhteisellä koulutuksella, jossa käydään läpi perehdytyksen sisältö. Perehdyttäjänä ei voi toimia henkilö, joka ei ole motivoitunut perehdyttämään tai pahimmassa tapauksessa ei omaa tarvittavaa tietoa suoriutuakseen perehdyttämisestä.

Suurin osa vuokratyöntekijöistä myös tunsi, ettei perehdytykseen ollut varattu tarpeeksi aikaa kaiken olennaisen asian läpikäymiseen ennen varsinaisen työn aloittamista. Perehdytys oli käyty läpi hätiköiden ja työtehtäviin kuuluva vain välttämätön pieni osa kerrottu uudelle työntekijälle. Toisaalta osa oli saanut kattavan perehdytyksen, jonka aikana asiat oli kerrottu perusteellisesti. Tässä näkyi perehdytyksen tason vaihtelu, mutta myös perehdytykseen varatun ajan riittämättömyys toisten kohdalla. Kehitysehdotuksena on perehdytykseen varatun ajan pidentäminen nykyisestä, jotta kaikki tarpeellinen voidaan käydä rauhassa läpi. Tällä on merkitystä uuteen työntekijään, sillä se osoittaa, että hänelle annetaan aika ja mahdollisuus luoda perusta hyvän työn tekemiselle. Toisaalta se osoittaa myös arvostusta jo olemassa olevia työntekijöitä kohtaan varmistaen, että heidän uudet kollegansa ovat perillä tehtävistään.

On tärkeää, että kaikki työntekijät saisivat yhtä perusteellisen perehdytyksen, niin että jokaisella olisi samat edellytykset työn onnistumiseen varsinaisen työn alettua. Tämä on tärkeää myös siksi, ettei virheiden korjaamiseen tarvitse käyttää aikaa. Siksi olisikin ensiarvoisen tärkeää, että kaikki samat asiat käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kohdalla. Tällä varmistuttaisiin myös siltä, ettei ketään aseteta eriarvoiseen asemaan perehdytyksen suhteen. Nyt osa haastatelluista vuokratyöntekijöistä kertoi, ettei perehdytyksessä käytettyä perehdytyslistaa käyty loppuun asti, vaan se unohdettiin seuraavaan vuoroon tullessa. Perehdytyslistoista ei saada irti kaikkea hyötyä ja potentiaalia, jos niitä ei käytetä tai käydä kokonaan läpi. Olisikin syytä miettiä keinoja, joilla pyritään varmistamaan, että jokaisen uuden työntekijän kohdalla perehdytyslistat on käyty loppuun asti.

Haastatelluista ne, jotka olivat saaneet perehdytyksen lisätehtäviin, kuten palvelupisteelle, kertoivat lisätehtävien motivoivan heitä jatkamaan työskentelyä kohdeyrityksessä. He kertoivat haluavansa edelleen jatkaa työskentelyä ja tunsivat samaistuvansa kohdeyritykseen sekä pyrkivänsä työllään edistämään laadukasta työtä nyt ja jatkossa. Kuten kohdeyrityksestä kerrottiin, he olivat parhaansa mukaan yrittäneet aina sitouttaa potentiaalisia vuokratyöntekijöitä kouluttamalla heitä aulapalvelun lisätehtäviin. Sen takia onkin tärkeää, että kohdeyritys jatkaa tätä hyväksi havaitsemaansa käytäntöä, ja pyrkii pitämään kiinni hyvistä työntekijöistä

jatkamalla lisäperehdytyksen ja -koulutuksen antamista näille potentiaalisille työntekijöille, jotka ovat valmiita pitkällä aikavälillä sitoutumaan sekä työhön että organisaatioon

9 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miten vuokratyöntekijöiden saama perehdytys vaikuttaa heidän sitoutumiseensa käyttäjäryityksessä. Tutkimus toteutettiin suomalaisen tapahtumakeskuksen vuokratyöntekijöille, jotka työskentelevät tapahtuma-avustajina aulapalvelun erilaisissa tehtävissä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jossa teemoina olivat vuokratyö, perehdytys ja sitoutuminen. Haastattelulla saadun aineiston mukaan, kohdeyrityksessä työskentelevien vuokratyöntekijöiden tausta, oma asenne vuokratyötä kohtaan sekä huolenaiheet vuokratyöstä olivat pitkälle tietopohjassa esitetyn teorian mukaisia. He olivat pääosin nuoria kerryttämässä työkokemusta, ja osa heistä työskenteli opintojensa ohella. He myös pitivät vuokratyötä sopivana työnmuotona elämäntilanteeseensa nähden, sillä se tarjosi joustavan tavan yhdistää työ muuhun elämään. Toisaalta joustavuus aiheutti myös aika ajoin stressiä ja huolta töiden jatkumisesta.

Vuokratyöntekijöiden haastatteluissa oli havaittavissa hyvin vastakkaisia mielipiteitä siitä, miten he olivat kokeneet perehdytyksen. Osa heistä oli kokenut perehdytyksen perusteellisena sekä riittävänä hyvän ja oikean työntelemiseen, mutta toisaalta kuitenkin osa koki, ettei perehdytykseen ollut varattu tarpeeksi aikaa kaiken olennaisen asian läpikäymiseen. Osa tunsikin, että perinpohjaiseen perehdytykseen oli käytetty riittävästi aikaa ja asiat oli käyty yhdessä läpi, kun toiset puolestaan kokivat joutuneensa oman aktiivisuuden varassa saamaan irti kaikki tarvittava tieto saadakseen työn suoritettua hyvin ja oikein. Toisin sanoen perehdyttäminen oli koettu hyvin eri tavoin riippuen siitä, kuka oli toiminut perehdyttäjänä ja ketä oli perehdytetty.

Vuokratyöntekijät kertoivat olevansa motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä kohdeyrityksessä. He pitivät työstään ja työyhteisöstään, vaikka osa haastateltavista myönsi, ettei tapahtuma-ala ole heidän unelma-alansa eivätkä siksi nähneet pitkän aikavälin tulevaisuutta kohdeyrityksessä. Työyhteisö koettiin merkittävänä tekijänä työviihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta. Vuokratyöntekijöiden työyhteisö koostui kuitenkin suurimmaksi osaksi toisista vuokratyöntekijöistä, eikä monellakaan haastateltavalla ollut juuri kontaktia kohdeyrityksen oman henkilökunnan kanssa. Osa vuokratyöntekijöistä koki olevansa myös välitilassa, jossa ei oikein kuulunut osaksi kumpaakaan organisaatiota. Silti vuokratyöntekijät tunsivat samaistuvansa ja kuuluvansa enemmän kohdeyritykseen mitä vuokratyöntekijöidensä, sillä suora kasvokkainen kontakti vuokratyöntekijöiden kanssa oli huomattavasti vähäisempää mitä kohdeyrityksen kanssa.

Varsinaisella perehdytyksellä ei siis vaikuttanut olevan yksinään suurta merkitystä vuokratyöntekijän sitoutumisen kanssa. Suurempana tekijänä sitoutumiseen oli työntekijän omat henkilökohtaiset tavoitteet. Tärkeimmäksi sitouttajaksi suurimmalle osalle haastateltuja nousi työyhteisö ja se, miten vuokratyöntekijä tunsu kuuluvansa siihen. Itse työllä oli sitouttava vaikutus niihin, jotka tunsivat olevansa omalla alalla. Vaikka perehdytyksen vaikutus yksinään näytti olevan suhteellisen pieni vuokratyöntekijöiden sitoutumisessa, ei sen merkitystä tule kuitenkaan väheksyä, sillä perehdytyksen kautta uusi työntekijä tutustuu ei pelkästään työhönsä, vaan myös työyhteisöönsä. Siksi on tärkeää, että perehdytyksen ontuvia kohtia kehitetään, jotta perehdytyksen koko positiivinen vaikutus työntekijään saadaan hyödynnettyä entistäkin paremmin.

Perehdyttämisen sitouttava vaikutus näytti kuitenkin olevan suurempi lisäperehdytyksen ja -koulutuksen kohdalla mitä tavallisen tapahtuma-avustajille suunnatun perehdytyksen kohdalla. On kuitenkin huomioitava, että tutkimus varsinaisesti keskittyi ainoastaan tapahtuma-avustajien tavalliseen perehdytykseen, jonka he saavat aloittaessaan työskentelyn kohdeyrityksessä, eikä niinkään mahdollisiin lisäperehdytyksiin, joita jotkut aulapalvelun tehtävistä vaativat, vaikka osassa haastatteluista tämä nousikin esiin. Näin ollen jatkotutkimuksen voisi siis nähdä olevan juuri lisäperehdytyksen syvällisempi tutkiminen.

Lähteet

Painetut

Boella, M. J. & Goss-Turner, S. 2013. Human Resource Management in the Hospitality Industry. A guide to best practice. 9. painos. Milton Park, Abingdon, Oxon: Routledge.

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

Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Lampikoski, K. 2005. Panosta avainhenkilöihin - luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Helsinki: Edita.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. painos. Helsinki: Edita.

Sähköiset

Arachchige, B. 2014. Absence of Induction and Its Impact on the Organization. IPU Journal of Management Research. Vol. 13(2), 7-16. Luettu: 6.10.2019.

<https://search.proquest.com/docview/1540425686>

Chambel, M. J., Castanheira, F. & Sobral, F. 2016. Temporary agency versus permanent workers: A multigroup analysis of human resource management, work engagement and organizational commitment. Economic and Industrial Democracy. Vol. 37(4), 665-689. Luettu: 29.11.2019. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0143831X14550695>

Chambel, M.J., Lorente, L., Carvalho, V. & Martinez, I. M. 2016. Psychological contract profiles among permanent and temporary agency workers. Journal of Managerial Psychology. Vol. 31(1), 79-94. Luettu: 20.2.2020. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMP-02-2014-0070/full/html>

Chambel, M. J. & Castanheira, F. 2012. Training of temporary workers and the social exchange process. *Journal of Managerial Psychology*. Vol.27(2), 191-209. Luettu: 29.11.2019. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02683941211199563/full/html>

Chughtai, A. A. & Buckley, F. 2011. Work engagement. *Career Development International*. Vol. 16(7), 684-705. Luettu 22.10.2019. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13620431111187290/full/html>

Gonzales, L. & Rivares, L. 2018. Analysis of the impact of referral-based recruitment on job attitudes and turnover in temporary agency workers. *Employee Relations*. Vol. 40(1), 89-105. Luettu: 20.2.2020. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-11-2016-0212/full/html>

Hanhela, A. 2013. Psykologinen sopimus sitouttajana ja motivoijana. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto, filosofinen tiedekunta. Luettu: 20.2.2020. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/7026>

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6.painos. Luettu: 6.10.2019. <https://kauppa-kamaritieto.fi/fi/s/ak/kirjat/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2018/?coll=2>

L738/2002. Työturvallisuuslaki. Luettu: 3.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Saari, T. 2014. Psykologiset sopimukset ja organisaatioon sitoutuminen tietotyössä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Luettu: 20.2.2020. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/95421>

Työ- ja elinkeinoministeriö TEM. 2017a. Työsopimuslaki. Työnantajan ja työntekijän asema työsopimuslain mukaan. Luettu 20.2.2020. <https://tem.fi/documents/1410877/2918935/Ty%C3%B6sopimuslaki>

Työ- ja elinkeinoministeriö TEM. 2017b. Vuokratyöopas. Luettu: 6.10.2019. <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokratyöopas/>

Julkaisemattomat

Kohdeyritys. 2016. Perehdytyskansio.

Kohdeyritys. 2020. Kohdeyrityksen tuotannosuunnittelijan haastattelu. 21.1.2020.

Kuviot

Kuvio 1 Vuokratyön suhteet. Lähde: TEM, 2017a.....	8
--	---

Taulukot

Taulukko 1 Psykologisen sopimuksen alalajit. Lähde: Saari 2014, 36.	16
--	----

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelun teemat ja kysymyksiä.....	38
--	----

Liite 1: Teemahaastattelun teemat ja kysymyksiä

Vuokratyö

- Kerro mitä teet työksesi.
- Miten olet päätenyt vuokratyöhön?
- Mitä hyötyjä/haittoja koet vuokratyössä?

Perehdytys

- Kerro perehdytyksestä.
- Oliko ennakkoperehdytysmateriaali hyödyllinen? Jos oli, missä suhteessa?
- Miten koet perehdytyksen onnistuneen helpottamaan työskentelyä?
- Miten perehdytys vaikutti työmotivaatioon ja sitoutumiseen?

Sitoutuminen

- Miten koet olevasi sitoutunut työhön?
- Miten koet vuokratyörytymisen ja kohdeyrityksen osana työtäsi?
- Miten aulapalveluissa tapahtuvalla vaihtuvuudella on ollut vaikutusta omaan työhösi?
- Mitkä tekijät tekevät tämän hetkisestä työstä houkuttelevan?
- Voisitko työskennellä kohdeyritykselle tulevaisuudessakin?

Mitä muuta haluaisit sanoa aiheisiin liittyen?