

**VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN TYYTYVÄISYYS YRITYS X:N  
TOIMINTAAN**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Liiketalouden koulutusohjelma

kevät 2020

Jasmiina Karppinen

Liiketalous  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Jasmiina Karppinen	<b>Vuosi</b> 2020
<b>Työn nimi</b>	Vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys Yritys X:n toimintaan	
<b>Työn ohjaaja</b>	Kyllikki Valkealahti	

---

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Yritys X:n vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyden taso. Tyytyväisyyden lisäksi pyritään tunnistamaan toiminnasta kehityskohtia, jotta yritys voi tulevaisuudessa kehittää toimintaansa työntekijäystävällisemmäksi.

Toimeksiantajana toimii henkilöstöpalvelualan Yritys X, joka toimii ympäri Suomen useilla eri paikkakunnilla. Yrityksen palveluihin kuuluu mm. henkilöstövuokraus sekä rekrytointitoimeksiannot. Tässä opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin erityisesti Kanta-Hämeessä sijaitsevan paikallistomiston alueella työskenteleviin työntekijöihin ja heidän kokemaan tyytyväisyyteen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa tarkastellaan tyytyväisyyttä, työhyvinvointia sekä strategista johtamista. Tyytyväisyyden merkittävänä osana ovat työhyvinvointi sekä tyytyväisyys organisaation johtamismalliin ja siksi työssä käsitellään myös näitä aiheita. Teoreettisessa osuudessa käsitellään lisäksi vuokratyöskentelyä työsuhteen muotona ja tavallisimpia eroavaisuuksia vakituiseen työsuhteeseen.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin työntekijöille osoitetulla tyytyväisyyskyselyllä, joka toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin 232 työntekijälle ja sisältäen 14 pakollista monivalintakysymystä sekä vapaaehtoisia avoimia kysymyksiä. Tuloksista selvisi, että työntekijöiden tyytyväisyystaso on korkea paikallisesti ja he olivat tyytyväisiä työnantajansa kokonaisuutena. Tuloksien myötä Yritys X voi kehittää työntekijätyytyväisyyttään alueellisesti ja soveltaa tutkimusta muille alueille halutessaan.

**Avainsanat** Vuokratyö, henkilöstövuokraus, tyytyväisyys, työhyvinvointi.

**Sivut** 47 sivua, joista liitteitä 3 sivua

Degree Programme in Business Administration  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Jasmiina Karppinen	<b>Year</b> 2020
<b>Subject</b>	Agency contract worker's job satisfaction in Company X	
<b>Supervisor</b>	Kyllikki Valkealahti	

---

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to examine temporary employee job satisfaction level in the Company X. Additionally this survey will recognize some development targets improve job satisfaction also in the future. Main goal of the Company X is to improve the working experience of its employees.

The commissioner of this thesis is Company X which is a large temporary staffing service company which has many offices around Finland. The company serves for example employees for temporary services and does recruitment commissions. In this thesis the focus is on a certain group of workers belonging to a certain region. The workers are located at one office in Kanta-Häme area and the thesis finds out how these workers experience their current job satisfaction.

The theoretical part consists of mainly three topics which are job satisfaction, well-being at work and strategic management. Because well-being at work and satisfaction to the management is an important part of job satisfaction will this thesis cover these subjects. Theoretical part will also cover temporary working as a working form and the most common differences comparing to the permanent employment.

The research material of the thesis was collected by an electronic survey which was sent to the workers. The idea was to figure out employee current job satisfaction level. The survey was sent to 232 workers and it included 14 compulsory questions and few open optional questions. In conclusion it can be said that Company X employees are satisfied and happy for their employer locally. Company X can use this inquiry in the future for other areas as well.

**Keywords** Temporary work, temporary service, job satisfaction, well-being at work.

**Pages** 47 pages including appendices 3 pages

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	VUOKRATYÖSUHDE .....	3
2.1	Työsuhte työntekijän näkökulmasta .....	4
2.2	Työsuhte käyttäjäryityksen näkökulmasta .....	4
2.3	Yhteistyö vuokra- ja käyttäjäryityksen välillä .....	6
3	VUOKRATYÖN LUONNE VERRATTUNA VAKITUISEEN TYÖSUHTEESEEN .....	6
3.1	Suurimmat eroavaisuudet.....	7
3.2	Vuokratyön haasteet.....	7
4	STRATEGINEN JOHTAMINEN .....	8
4.1	Henkilöstöjohtaminen.....	10
5	TYÖTYYTYVÄISYYS.....	12
5.1	Työhyvinvointi .....	13
5.1.1	Työhyvinvoinnin historia ja tilanne Suomessa nykyisin .....	15
5.1.2	Työhyvinvointi työntekijän voimavarana .....	16
5.1.3	Työnantajan vastuu .....	17
6	TUTKIMUS.....	18
6.1	Tutkimusmenetelmä .....	18
6.2	Kysely.....	19
7	TULOKSET .....	20
7.1	Kyselyn analysointi .....	21
7.2	Kyselyn tulokset suhteessa HPL:n tuloksiin sekä tuloksien onnistuminen .....	31
7.3	Kehitysideoita työntekijöiltä .....	32
7.4	Johtopäätökset.....	35
8	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET .....	38
	LIITTEET.....	40

### Liitteet

Liite 1 Työntekijöiden tyytyväisyyskysely

## 1 JOHDANTO

Vuokratyövoiman käyttö on yleistynyt Suomessa nopeasti. Merkittävä kasvu alkoi 1996, jolloin vuokratyövoiman osuus muuhun työvoimaan nähden moninkertaistui kymmenessä vuodessa. Vuoden 2009 Suomen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, myös vuokratyövoiman osuus laski hie-  
man. Kuitenkin siitä lähtien vuokratyösuhteiden määrä on jatkanut tasai-  
sesti kasvuaan. Suomessa vuokratyövoimaa käytetään eniten yksityisellä  
sektorilla, erityisesti teollisuudessa, palvelualoilla sekä rakennus-  
alalla. Julkisella sektorilla merkittävässä määrin vuokratyöntekijöitä käytetään aino-  
astaan sosiaali- ja terveysalalla. Vuokratyön yleisyyttä mitataan käyttä-  
jäyrityksien sekä kotitalouksien kappalemäärän mukaan esimerkiksi 2010-  
luvun alussa vuokrauspalveluita oli käyttänyt noin 1400 kotitaloutta sekä  
noin 18 000 yritystä. Lisäksi yleistymistä voidaan tarkastella vuokratyö-  
voiman määrän kasvuna sekä alan kokonaisliikevaihdon kehittymisenä. (Hie-  
tala ym., 2014, s. 18–19)

Henkilöstöpalveluyritysten liitto HPL on tehnyt vuokratyöntekijätutkimuk-  
sia noin parin vuoden välein vuodesta 2007 lähtien. Tutkimuksien tarkoi-  
tuksena on ollut kartoittaa vuokratyöntekijöiden kokemuksia ja mielipi-  
teitä esimerkiksi työn mielekkyydestä, sen sisällöstä, työntekijän omasta  
motivaatiosta sekä työskentelystä henkilöstöpalveluyrityksissä. (HPL, n.d)  
HPL: n uusimmassa tutkimuksessa vuodelta 2018 käy ilmi, että vuokra-  
työntekijöiden kokemukset ovat yllättäneet heidät itsensä positiivisesti,  
sillä usein työntekijän ennakkokäsitys vuokratyöstä ei ole ollut hyvä. Tu-  
loksien mukaan kuitenkin 88 prosenttia HPL:n jäsenyrityksien vuokra-  
työntekijöistä suosittelisi vuokratyöntekemistä nykyisin muille. (HPL,  
2018)

Tässä työssä käsitellään henkilöstöpalvelualan yrityksen sekä sen vuokra-  
työntekijöiden välistä työsuhdetta. Toimeksiantajana toimii henkilöstö-  
alan Yritys X, joka etsii vuosittain kymmeniä tuhansia työpaikkoja työnha-  
kijoille. Toiminta keskittyy pääsääntöisesti henkilöstövuokraukseen sekä  
rekrytointitoimeksiantoihin, mutta yrityksen toimintaan kuuluu myös  
 muita palveluita, kuten työkykypalveluita. Yritys X toimii useilla eri paik-  
kakunnilla Suomessa, mutta tässä opinnäytetyössä esiintyvä tutkimus  
keskittyy ainoastaan Kanta-Hämeessä sijaitsevan alueen työntekijöihin.  
(Yritys X:n kotisivut)

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Yritys X:n työntekijöiden tyytyväi-  
syyttä kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksessa perehdyttiin yrityksen  
vuokratyöntekijöiden nykyiseen tyytyväisyyteen omaa asemaansa sekä  
Yritys X:n toimintaan kohtaan. Vastaajat työskentelevät pääsääntöisesti  
myynnin- ja kaupan alalla tai hotelli- ja ravintola-alan parissa erilaisissa  
työsuhteissa. Vastaajia ei ollut tarvetta rajata tarkemmin, jotta vastaukset

olisivat mahdollisimman kattavia ja mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Tarkoituksena oli saada ajantasaista tietoa työntekijöiden tyytyväisyyden tasosta, sillä vastaavaa kyselyä ei ole tehty kyseisen alueen työntekijöille aikaisemmin.

Opinnäytetyössä pyritään tunnistamaan vuokratyöntekijöiden kokemat ajankohtaiset ongelmat ja haasteet sekä löytämään näihin ratkaisuja. Pääpaino on löytää ratkaisuja haasteisiin, jotka koskevat juuri kyseisellä alueella työskenteleviä työntekijöitä. Haasteiden tunnistamisen ja niiden huomioinnin tarkoituksena on kehittää Yritys X:n toimintaa työnantajana nykyistä paremmaksi sekä tulla tietoiseksi tämän hetken työtyytyväisyyden tasosta.

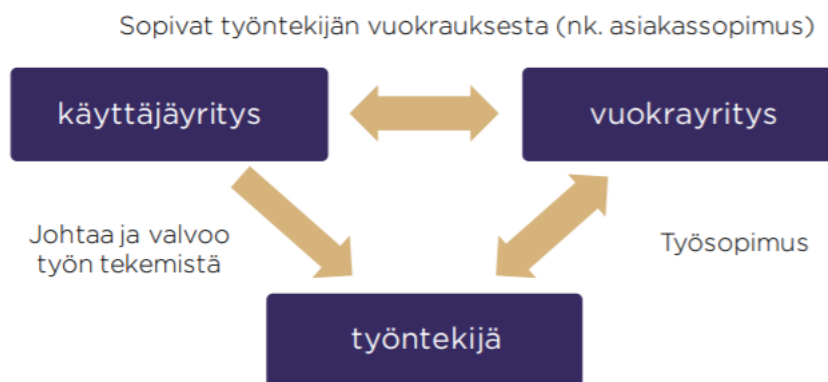
Opinnäytetyön teoreettinen osuus mukailee tehdyn tutkimuksen aihepiiriä. Työssä perehdytään erityisesti työtyytyväisyyteen sekä henkilöstöjohtamisen käsitteisiin. Lisäksi työssä käsitellään vuokratyösuhdetta työskentelymuotona ja tavanomaisimmista eroavaisuuksista verrattuna vakituisen kokoaikaiseen työsuhteeseen.

Tutkimus itsessään toteutettiin kyselynä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Tyytyväisyyttä lähdettiin tutkimaan paikallisesti, jotta työntekijöille voidaan tarjota entistä parempi työskentelykokemus. Tutkimuksen tavoitteena oli lisäksi havaita vastaajien mahdollisia negatiivisia kokemuksia tai kehitysideoita, jotta niihin voidaan puuttua tulevaisuudessa.

## 2 VUOKRATYÖSUHDE

Yritys, joka tarvitsee työntekijöitä, muttei syystä tai toisesta rekrytoi heitä itse, solmii vuokrayrityksen kanssa sopimuksen työntekijöiden vuokraamisesta. Tätä yritystä kutsutaan käyttäjäyritykseksi. Vuokrayrityksen sekä käyttäjäyrityksen sovitusta yhteistyöstä riippuen, vuokrayritys voi vuokrata omat työntekijänsä tai rekrytoi toimeksiantona käyttäjäyritykselle työntekijän. Vuokratyösuhteessa vuokrayritys tekee usein työsopimuksen vuokratyöntekijän kanssa, vaikka kyseessä olisi suoraan käyttäjäyritykselle tehtävä rekrytointi. Vuokrayrityksistä käytetään usein nimitystä henkilöstöpalveluyritys (Hjelt, 2017, s.6) Vuokratyö eroaa työvoiman aliurakoinnista sekä alihankinnasta siten, että työntekijät siirtyvät vuokratyösuhteessa toisen työnantajan työntekijöiksi. (Hietala, Kaivanto & Schön, 2014, s.14-15)

Vuokratyö yhdistetään usein keikkatyöhön, mutta se on paljon muutakin. Työsuhde voi olla mitä tahansa osa-aikaisuuden ja vakituisen, kokoaikaisen työsuhteen välillä. Usein työ on aluksi määräaikainen ja johtaa myöhemmin vakituiseen työsuhteeseen. Henkilöstöpalveluyrityksien tavoitteena onkin mahdollistaa vuokratyöntekijälle mahdollisimman pitkäkestoinen työsuhde työntekijälle. Vuokratyöntekijää koskee kaikesta huolimatta samat etuudet kuin käyttäjäyrityksen muitakin työntekijöitä. Esimerkiksi vuosiloma kertyy vuokratyöntekijälle samoin perustein kuin muillekin työntekijöille, sillä ne määräytyvät kunkin toimialan voimassa olevan työehtosopimuksen mukaisesti. (HPL, n.d)



Kuva 1. Vuokratyösuhde (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2017, s.6).

## 2.1 Työsuhde työntekijän näkökulmasta

Työntekijälle vuokratyö on useimmiten työskentelymuoto, jota suositaan elämäntilanteessa, jolloin täyspäiväinen työskentely ei ole mahdollista (HPL, 2018). Tähän ryhmään kuuluvat mm. eläkeläiset sekä opiskelijat, jotka haluavat saada hieman lisätuloja vuokratyöskentelyn avulla (Hietala ym., 2014, s.21). Henkilöstöpalveluyritysten liiton HPL:n teettämän laajan vuokratyöntekijöiden tyytyväisyyskyselyn mukaan 40 prosenttia työntekijöistä on tyytyväisiä tilanteeseensa. Henkilöstöpalveluyritys on onnistunut tarjoamaan useille uutta työtä nopeasti aikaisemman työn päättyessä esimerkiksi irtisanomisen seurauksena. (HPL, 2018) Tämän työntekijäryhmän tyytyväisyys on korkea, sillä muuten henkilöt olisivat todennäköisesti työttömiä (HPL, 2018).

Moni työntekijöistä haluaa työskennellä esimerkiksi opintojen ohella, jolloin sitoutuminen kokoaikaiseen työhön on lähes mahdotonta. Vuokratyöntekijä voi kaivata oman vakituisen työsuhteensa oheen satunnaisia työvuoroja joko vaihtelun vuoksi tai saadakseen lisäansioita. Noin 17 prosenttia vuokratyöntekijöistä haluaisi vakituisen työsuhteen asiakasyrityksestä, jossa he työskentelevät. Näiden henkilöiden päätyö on useimmiten vuokratyö esimerkiksi opiskelijat tai työttömät henkilöt edustavat usein tätä ryhmää. (HPL, 2018)

Vuokratyöntekijän näkökulmasta vuokratyön tekemisen parhaita puolia on vapaus valita omat työajat, sillä työvuoroista on myös oikeus kieltäytyä. Vapaus valita työskentelykohteet sekä omat työtehtävät tuovat vaihtelua työskentelyyn. Erityisesti, jos henkilö työskentelee useassa yrityksessä, on hänellä mahdollisuus tutustua moniin erilaisiin yrityksiin ja työyhteisöihin. Vuokratyösuhde saattaa johtaa jopa vakituisen työsuhteen saamiseen, mikäli työntekijä on hoitanut työnsä hyvin työpaikalla. (PAM, n.d) Työntekijälle vuokratyön tekeminen on lisäksi joustava tapa työskennellä, sillä työsuhteen voi tarvittaessa lopettaa nopeasti. (Hietala ym., 2014, s.20)

Vuokratyösuhteen haittapuoliksi työntekijät kokivat useimmiten epäsitoukkisuuden sekä epävarmuuden työsuhteen tulevaisuudesta ja näin ollen myös omista tuloista. Osa työntekijöistä koki HPL:n tutkimuksessa, että he eivät ole yhdenvertaisia työyhteisön jäseniä verrattuna yrityksen vakituisen työvoimaan. (HPL, 2018) Muita haasteita vuokratyöskentelyssä on jatkuva uuden opettelu sekä aktiivinen sopeutuminen muuttuviin työympäristöihin. Tämä koskee erityisesti vuokratyöntekijöitä, jotka työskentelevät useissa eri yrityksissä. (PAM, n.d)

## 2.2 Työsuhde käyttäjäyrityksen näkökulmasta

Vuokratyövoiman käyttäminen on yritykselle erinomainen vaihtoehto, mikäli yrityksellä ei ole syystä tai toisesta resursseja rekrytoida uusia työntekijöitä itse (HPL, 2019). Käyttäjäyrityksen kanssa solmitusta



sopimuksesta riippuen, vuokrayritys voi edesauttaa käyttäjäyrityksen rekrytointia merkittävästi, valitsemalla jopa suoraan työntekijän haussa olevaan työtehtävään. Vastaavasti vuokrayritys voi esitellä asiakasyritykselle muutaman sopivan hakijan, jolloin asiakasyritys voi itse valita parhaimman ehdokkaan, joka palkataan työntekijäksi. (Hjelt, 2017, s.29)

Käyttäjäyrityksen näkökulmasta vuokratyövoiman etuna on työvoiman jatkuva joustaminen tilanteen mukaan. Joustavuudesta hyötyvät eniten yritykset, joiden toiminta painottuu tiettyyn sesonkiin tai työntekijätarpeita on muuten haastavaa ennakoida. Vuokratyöntekijöitä on vaivatonta palkata lisää kiireisen sesongin ajaksi ja vastaavasti hiljaisemman kauden aikana vuokratyöntekijöiden osuutta voidaan vähentää tai poistaa heidät kokonaan käytöstä, jolloin vakituista henkilöstöä ei ole tarvetta vähentää. HPL, n.d) Yhä useampi vuokratyötä käyttävistä yrityksistä näkee vuokratyöntekijöiden käytön hyvä väylänä hankkia uusia työntekijöitä. Vuokratyöntekijät ovat yritykselle valmiiksi koulutettua työvoimaa, joten kynnys palkata työntekijä vakituiseen työsuhteeseen on pieni. Useimmat yritykset haluavat palkata vuokratyöntekijän omille palkkalistoilleen, kun työsuhde on jatkunut jo jonkin aikaa ja työntekijä on osoittanut olevansa pätevä tehtävässään sekä palkkauksen arvoinen. (HPL, 2019)

Käyttäjäyrityksen vastuulla on työntekijän sopeuttaminen työskentelypaikan yrityskulttuuriin sekä jo olemassa olevaan työyhteisöön. Yrityksen vastuulla on varmistaa työntekijän oikeudenmukainen sekä tasapuolinen kohtelu suhteessa yrityksen omiin työntekijöihin sekä mahdollisiin muihin vuokratyöntekijöihin nähden. Tasa-arvoisen kohtelun tulee perustua voimassa olevaan lakiin eikä minkäänlainen epäasiallinen kohtelu ole sallittua. Tarvittaessa vuokrayritys puuttuu käyttäjäyrityksen toimintatapoihin, mikäli työntekijät reklamoivat epäasiallisesta käytöksestä työskentelykohteessa. (HPL YSE, 2018)

Vuokratyön haasteena on käyttäjäyrityksen ja vuokrayrityksen näkökulmasta työntekijän sitouttaminen. Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, sillä iso osa vuokratyöntekijöistä tekee keikkatyötä vain tilapäisenä ratkaisuna. (HPL, 2018) Kokeneenkin rekrytoijan voi olla haastavaa tunnistaa haastattelutilanteessa sitoutunut työntekijä, sillä varsinainen päätös sitoutumisesta tapahtuu työntekijän osalta vasta töiden alkaessa. Ollakseen sitoutunut työntekijä on keikkatyöntekijän sulaututtava kyseisen asiakasyrityksen yrityskulttuuriin lähes täydellisesti. Ensimmäiset viikot ovat yrityksen kannalta kriittisimmät, sillä jos työntekijä ei koe itseään arvostetuksi tai sopivan työyhteisöön, hän todennäköisesti irtisanoutuu. Keikkatyösuhteessa työntekijä voi tehdä päätöksen jo ensimmäisen työvuoron jälkeen ja ilmoittaa vuokrayritykseen, ettei halua enää työskennellä kyseisen asiakasyrityksen toimipisteissä. (Lankinen, 2019)

## 2.3 Yhteistyö vuokra- ja käyttäjäyrityksen välillä

Käyttäjäyrityksen sekä vuokrayrityksen yhteistyö alkaa yhteistyösopimuksen luomisella. Jokaisen yhteistyösopimuksen tulee noudattaa HPL:n eli Henkilöstöpalveluyritysten liiton luomia henkilöstövuokrauksen yleisiä sopimusehtoja. Sopimusehdot määrittelevät tärkeimmät sisällölliset asiat, jotka jokaisesta sopimuksesta tulee löytyä. (HPL YSE, 2018) Toistaiseksi Suomessa ei kuitenkaan ole säädetty lakia koskien vuokratyötä, jonka vuoksi yhteistyön perustana käytetään yleistä työlainsäädäntöä sekä muita olemassa olevia säännöksiä, joita sovelletaan tarpeen mukaan tilannekohtaisesti. Vuokratyöntekijöiden käyttöä ei ole myöskään rajoitettu, jonka vuoksi päätösvalta ulkopuolisen työvoiman käytöstä kuuluu käyttäjäyritykselle. (Hietala, 2014, s.25-32)

Ennen kuin vuokrayritys alkaa etsiä käyttäjäyritykselle sopivaa työntekijää, tulee vuokrayrityksen antaa riittävästi tietoa haetusta työntekijästä. Henkilöltä edellytetty ammattitaito sekä vaadittu koulutus ovat vähimmäisvaatimukset optimaalisen työntekijän tiedoista, jotka henkilöstöpalveluyrityksellä tulee olla tiedossa. Lisäksi käyttäjäyrityksen tulee ilmoittaa mahdollisimman tarkat tiedot työntekijäkohtaisesti mm. työntekopaikasta, suoritettavista tehtävistä, työajoista ja työtarpeen kestosta. Käyttäjäyritys on velvollinen sopimuksen sisällöstä riippumatta ilmoittamaan vuokrayritykselle mahdollisista muutoksista välittömästi. (HPL YSE, 2018)

Sopimuksen osapuolten tulee ilmoittaa mahdollisista reklamaatioista ja pitää toinen osapuoli aktiivisesti ajan tasalla tilanteesta. Nopea reagointi on erityisen tärkeää tilanteessa, jossa käyttäjäyritys havaitsee puutteita työntekijän ammattitaidossa tai hänen käytöksessään työpaikalla. Tieto työntekijän epäasiallisesta käytöksestä tulee ilmoittaa mahdollisimman pian vuokrayritykselle, jotta työntekijän osalta voidaan aloittaa korjaavat toimenpiteet välittömästi. (HPL YSE, 2018)

## 3 VUOKRATYÖN LUONNE VERRATTUNA VAKITUISEEN TYÖSUHTEESEEN

Käyttäjäyritykselle vuokratyö on vaivatonta, joustavaa ja tarjoaa ratkaisun lisätyövoiman palkkaamiseen nopealla aikataululla. Vuokratyöntekijät keventävät parhaimmillaan käyttäjäyrityksen vakituisen henkilöstön työkuormaa. Vastaavasti vuokratyöntekijällä on joustava työsuhte, jossa työskentelyyn pääsee itse vaikuttamaan tavallista enemmän. Epäsäännöllisyys aiheuttaa kuitenkin epävarmuutta elämiseen. (Hietala ym., 2014, s.20-23) Eroja perinteiseen kokoaikaiseen ja vakituisen työsuhteeseen on paljon ja työskentely on erilaista vuokratyösuhteessa sekä työntekijän että käyttäjäyrityksen osalta.

### 3.1 Suurimmat eroavaisuudet

Keikkatyön erikoisuus on siinä, että työsopimusta ei kirjoiteta työntekopaikan kanssa vaan sopimus solmitaan keikkatyöläisen ja henkilöstöpalveluyrityksen välille. Työntekopaikka sijaitsee kuitenkin käyttäjäyrityksessä, jonka vuoksi käyttäjäyritys valvoo työntekijän työskentelyä sekä käytöstä työpaikalla. (Hjelt, 2017, s.6). Vuokratyösuhteessa työntekijällä on kaksi esimiestä, vuokratyöyrityksen edustaja sekä käyttäjäyrityksen esimies. Molempien esimiehien tulee tietää oma roolinsa ja vastuualue kyseisessä työsuhteessa, jotta yhteistyö sekä kommunikaatio olisi toimivaa ja työntekijän näkökulmasta mahdollisen yksinkertaista. (Terävä, 2013, 23) Käyttäjäyrityksen olisikin hyvä sopia vuokratyöyrityksen kanssa esimerkiksi perehdytyksestä ja muista käytännöistä jo sopimuksentekovaiheessa, jotta epäselvyyksiltä välttyään tulevaisuudessa (Hjelt, 2017, s.18).

Henkilöstöpalveluyrityksen esimiehen tehtäviin kuuluu hallinnollisia tehtäviä esimerkiksi työehtosopimuksesta kertominen sekä palkan laskenta. Lisäksi hänen vastuullaan on mm. työturvallisuudesta sekä sovittujen työaikojen noudattamisesta. Käyttäjäyrityksen esimiehen tehtäviin kuuluu puolestaan mm. työn johtaminen sekä perehdytys työhön. Kaikkien työsuhteen osapuolten tulee kommunikoida aktiivisesti keskenään, jotta saavutetaan kaikkien osapuolien kannalta toimiva sekä miellyttävä yhteistyö. (Terävä, 2013, s.23)

### 3.2 Vuokratyön haasteet

Vuokratyöntekijän mahdollisuus työskennellä usean eri henkilöstöpalveluyrityksen kirjoilla luo haasteita (Hjelt, 2017, s.12). Tämän lisäksi hän voi vapaasti valita vastaanottaako hän tarjottua työvuoroa, kun töitä on tarjolla (PAM, n.d). Tämä aiheuttaa käyttäjäyritykselle haasteita, kun työntekijä ei välttämättä ota vastaan vuokratyöyrityksen hänelle tarjoamaa työtä tai hän on kyseisenä ajankohtana työskentelemässä toisen vuokratyöyrityksen kautta muualla. Työntekijä kuitenkin hyötyy tilanteesta, mikäli hänen tavoitteena on työskennellä enemmän tai vuokratyösuhte on hänen päätyönsä. Ollessaan kahden tai useamman vuokratyöyrityksen työntekijä yhtä aikaa, varmistaa työntekijä itselleen paremmat mahdollisuudet täyspäiväiseen työskentelyyn, vastaanottamalla töitä useammalta eri yritykseltä.

Keikkatyösuhteessa, niin kuin kaikissa muissakin työsuhteissa, tulee määräraikaisuudelle sekä koeaikapurulle aina olla peruste. Syyn on oltava työsopimuslain mukainen peruste, joten esimerkiksi keikkatyön luonne ei ole peruste määräraikaisuudelle. (Työsopimuslaki, n.d.) Valitettavasti tämä ei ole itsestäänselvyys kaikille esimiehille käyttäjäyrityksissä, jonka vuoksi esimerkiksi koeaikapurkuja suoritetaan ilman asiallisia perusteita. Asianmukaisia perusteita voivat olla esimerkiksi työntekijän luvattomat poissaolot (Työsuojaus, 2017). Henkilöstöpalveluyrityksen tehtävänä on seurata käyttäjäyrityksen toimintatapoja ja tarvittaessa puuttua perusteettomiin

purkuihin tai muihin työsuhteen epäkohtiin välittömästi. (Terävä, 2017, s.23).

Käytännön haasteeksi nousee usein riittämätön perehdytys työntekijälle. Perehdytys kuuluu käyttäjäryitykselle, mutta sitä usein laiminlyödään esimerkiksi kiireen vuoksi. Perehdytyksen merkitys on työntekijän kannalta suuri, sillä puutteellisen perehdytyksen saaneet keikkatyöläiset eivät koe kuuluvansa työyhteisöön. Osaamisen ollessa heikompi suhteessa käyttäjäryityksen vakituiseen henkilöstöön, on vuokratyöntekijän vaikea kokea olevansa tasavertainen työyhteisön jäsen työskennellessään käyttäjäryityksen kohteessa. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto, 2018) Puutteellinen perehdytys on lisäksi käyttäjäryitykselle sekä työntekijälle valtava työturvallisuusriski. Tavoitteena olisi motivoida työntekijä toimimaan turvallisesti ja ymmärtämään sekä tunnistamaan kyseistä työtä koskevat riskit. (Työturvallisuuskeskus, 2011, s.9)

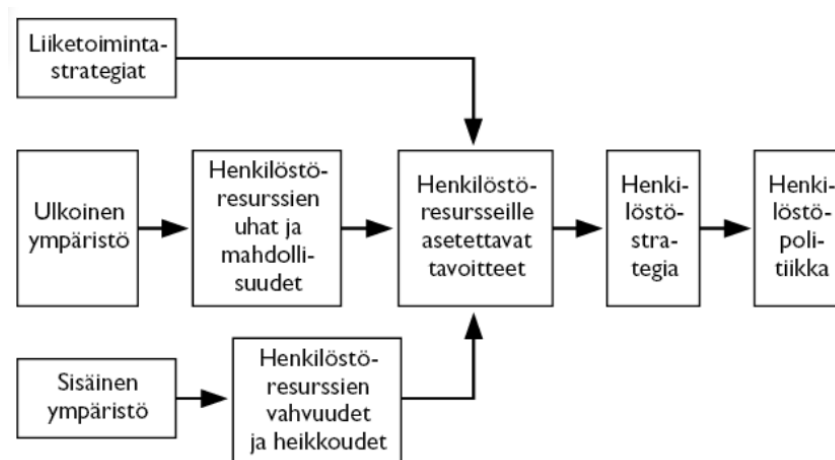
## 4 STRATEGINEN JOHTAMINEN

Strategisen johtamisen juuret sijoittuvat 1960-luvun alkuun. Kilpailutilanne yritysten välillä kiristyi noihin aikoihin, jolloin myös liiketoiminnassa otettiin käyttöön sodankäynnistä tuttu strategia-käsite. Nykyisessä merkityksessään strateginen johtaminen on kiteytetysti yrityksen toimintasuunnitelma, joka sijoittuu pitkälle aikajaksolle. (Kauhanen, 2012, s. 18). Strateginen johtaminen on tarkemmin sanottuna yrityksen sisäinen prosessi, joka mukailee yrityksen strategiaa (Luoma&Viitala, 2017, s.11). Yrityksen johdon kohtaamat haasteet sekä eri osa-alueiden keskeinen vuorovaikutus korostuvat tässä johtamisen muodossa erityisesti (Kauhanen, 2012, s.20). Tarkoituksena on määritellä organisaation tulevaisuuden suunta ja luoda suunnitelma siitä, kuinka yritys etenee tulevaisuuden tavoitteitaan kohti. Määrittelyssä on tärkeää ottaa huomioon sekä yrityksen strategiset tavoitteet että henkilöstön johtaminen. Onnistuakseen kyseisessä prosessissa yrityksen on tärkeää ymmärtää organisaation nykytilanne, jotta johtamista voidaan kehittää tulevaisuudessa positiiviseen suuntaan. (Luoma&Viitala, 2017, s.11)

Strategisen johtamisen malli määrittelee yrityksen johdon keskeisimmiksi tehtäviksi toiminnan organisoinnin sekä noudatettavan strategian valinnan. Strategia voi olla esimerkiksi asiakaskeskeisyys tai tehokas verkostoituminen, kyseinen valinta onkin kriittinen menestystekijä organisaation toiminnassa. Strategian valinnan lisäksi organisaatiolle tärkeitä menestystekijöitä ovat toiminnan organisointi ja sen toteuttaminen. Yhä useammin liiketoiminnassa tarvitaan useiden alojen osaajien välistä yhteistyötä, jonka vuoksi johdon tulisi yhdistää näiden osaajien taidot sekä työpanos yhtenäisen linjan mukaan. (Kauhanen, 2012, s.14)

Yrityksen kehittämässä toimintastrategiassa ilmenee mm. organisaation yleiset toimintaperiaatteet sekä tavoitteet. Strategiassa on määritelty liiketoiminnan luonne sekä sen laajuus, ottaen huomioon ympäristön muodostamat mahdollisuudet ja uhat. Tarkoituksena on kyetä ohjaamaan yrityksen voimavarat yhteen ja luoda niiden avulla uniikki ja mahdollisimman kestävä kilpailuetu. Riippumatta siitä, kuinka hyvin yrityksen strategia on suunniteltu tai toteutettu, alkuperäinen suunnitelma voi poiketa todellisuudesta merkittävästi. Olosuhteet muuttuvat jatkuvasti, jolloin alkuperäinen strategia saattaa muuttua käyttökelvottomaksi hyvinkin nopeasti. (Kauhanen, 2012, s.18-20) Hyvänä esimerkkinä toimii tällä hetkellä vallitseva koronapandemia, joka on vaikuttanut moniin yrityksiin ympäri maailmaa. Kyseessä on hyvin ennalta-arvaamaton tilanne, joka tekee monen yrityksen aikaisemmasta strategiasta käyttökelvottoman, oli se suunniteltu kuinka hyvin tahansa.

Varsinainen strategisen henkilöstöjohtamisen suunnittelu on prosessi, jossa määritellään ja asetetaan henkilöstölle tavoitteet sekä kehitetään jo olemassa olevaa strategiaa henkilöstön osalta. Tavoitteena on saavuttaa asetetut tavoitteet ja luoda henkilöstön johtamisen eri alueille yhtenäinen henkilöstöpolitiikka. Tuloksena syntyy tietoa tulevaisuuden henkilöstötarpeen laadusta ja määrästä. Alla oleva kuvio havainnollistaa ulkoisen ja sisäisen ympäristön liittymistä henkilöstöstrategiaan. (Kauhanen, 2012, s.22-23)



Kuva 3. Henkilöstövoimavarojen strategisen suunnittelun malli (Kauhanen, 2012, s.22)

Aluksi organisaation tulee kartoittaa oma ulkoinen ympäristö, jotta saadaan selville siihen liittyvät mahdollisuudet sekä uhat. Henkilöstövoimavaroihin vaikuttavia ulkoisia tekijöitä ovat esimerkiksi väestörakenne, työmarkkinatilanne sekä kyseisellä hetkellä vallitseva kilpailutilanne työvoimasta. Lisäksi henkilöstöön vaikuttaa globaalisesti esimerkiksi kyseisen toimialan suhdannevaihe sekä vallitseva poliittinen tilanne. Ulkoisen ympäristön lisäksi organisaation tulee selvittää yrityksen sisäinen ympäristö. Sisäinen ympäristö määrittää henkilöstön ominaisuuksia sekä olemassa olevia vahvuuksia ja heikkouksia. Ominaisuuksia tarkastellaan esimerkiksi

henkilöstön rakenteen, kokemuksen, sukupuolen, koulutuksen tai työsuhteen keston mukaan. Lisäksi voidaan tarkastella henkilöstön sitoutuneisuutta organisaation, työtyytyväisyyttä, kehityskykyä ja työntekijöiden yhteistyöhalua sekä -kykyä. (Kauhanen, 2012, s.23-25)

Henkilöstönstrategiaan sekä henkilöstön tavoitteisiin vaikuttavat myös mm. organisaation koko ja rakenne, yrityskulttuuri, käytössä oleva teknologia sekä menossa oleva elinkaarenvaihe. Pienet yritykset ovat usein joustavampia kuin suuret, kun taas suuri organisaatio tarvitsee toiminnan ylläpitämiseksi esimerkiksi hallinnon henkilöstöä sekä erilaisia tietojärjestelmiä. Yrityksen koosta riippumatta jokaisella yrityksellä on oma elinkaari. Elinkaareen suhteutetut henkilöstötoimenpiteet toimivat parhaiten yrityksen ollessa aloitus- tai kasvuvaiheessa. Mikäli yrityksen elinkaari on lähestymässä jo loppuaan, yrityksen johto tunnistaa vain harvoin kyseistä vaihetta riittävän ajoissa, jolloin henkilöstöön kohdistuvat toimenpiteet tulisi olla erilaisia verrattuna aikaisemmin vaiheisiin. (Kauhanen, 2012, s.25-26)

#### 4.1 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtaminen on Suomessa suhteellisen tuore johtamisen alue, joka on ollut tunnistettavissa noin viisikymmentä vuotta. Vuosien aikana henkilöstöjohtaminen on kehittynyt ja muuttanut muotoaan. Tällä hetkellä näkökulma on siirtynyt enemmän strategiseen suuntaan, jonka tarkoituksena on yhdistää strateginen johtaminen ja henkilöstöjohtaminen. Kyseinen näkökulma on erinomainen siinä mielessä, että sitä on helppo soveltaa kaikenlaisissa organisaatioissa, kokoluokasta riippumatta. (Luoma&Viitala, 2017, s.11)

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan henkilöstöön tehtäviä investointeja sekä työntekijöiden riittävää huomiointia, tavoitteena säilyttää heidät työkykyisinä, sitoutuneina sekä mahdollisimman motivoituneina myös tulevaisuudessa. Keinoja sitouttamiseen ovat esimerkiksi palkitseminen ja kannustaminen parempiin suorituksiin ja luomalla riittävät edellytykset hyviin suorituksiin työpaikalla, esimerkiksi tarjoamalla toimivat ja työtehtäviin soveltuvat, riittävän tehokkaat sekä ajantasaiset työvälineet ja laitteet. Henkilöstö on yrityksen merkittävä voimavara, jonka vuoksi sen kokonaisvaltainen hyvinvointi on tärkeää, ilman henkilöstöä yrityksen toimintaa ei voida toteuttaa. Valitettavasti monessa organisaatiossa henkilöstöä ei tästä huolimatta osata aina arvostaa riittävästi. Monet yritykset kertovat henkilöstön olevan tärkein voimavara, mutta todellisuudessa tiukassa tilanteessa raha menee aina henkilöstön hyvinvoinnin edelle. (Kauhanen, 2012, s.16-18)

Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on saada työntekijät ja organisaation johtohenkilöt yhteisymmärrykseen yrityksen visiosta eli siitä mitä yrityksen on tarkoitus saavuttaa tulevaisuudessa ja miten tavoite saavutetaan.

Henkilöstönjohtamisessa on onnistuttu, kun työntekijöitä palkitaan hyvistä suorituksista ja heidät onnistutaan pitämään organisaatiossa motivoimalla sekä luomalla edellytyksen mahdollisimman onnistuneisiin suoriin. Organisaation toiminta on pitkäjänteistä ja työntekijöiden työkykyä pyritään ylläpitämään nykyhetken lisäksi myös tulevaisuudessa, kannustamalla työntekijää luomaan pitkä ura kyseisessä yrityksessä. Oman henkilöstön hyvinvoinnin lisäksi onnistuneen henkilöstöjohtamisen seurauksena, organisaation hyvä maine houkuttelee sellaisia työntekijöitä yrityksen luo, joita halutaan työllistää omille palkkalistoille. (Kauhanen, 2012, s.16)

Henkilöstövoimavarojen johtaminen vaatii yrityksen johdolta uusia keinoja muuttuvassa työmarkkinatilanteessa, kun esimerkiksi kansainvälinen työvoima kilpailee kotimaisia työntekijöitä vastaan. Johto tarvitsee jatkuvasti jotakin uutta yrityksen strategiseen suunnitteluun ja päivittäiseen operatiiviseen johtamiseen. Tämän vuoksi johdolla on oltava ajantasaista tietoa henkilöstöstä, toiveista, osaamisesta sekä tämän hetken toiminnasta. (Kauhanen, 2012, s, 37) Organisaation henkilöstömäärän kasvaessa, on usein tarpeellista palkata päätoiminen henkilöstöosaaja. Hän keskittyy täysin osaavan henkilöstön hallintaan sekä jo olemassa olevien työntekijöiden osaamisen kehittämiseen. Työnkuvasta riippuen henkilöstöosaajan rooliin voi kuulua lisäksi esimerkiksi henkilöstön mielipiteiden kuuntelu ja välittää niitä eteenpäin johdolle. Organisaation tulisi kuitenkin jatkuvasti seurata HR-ammattilaisen tuottavuutta sekä hänen tuomaa lisäarvoa organisaatioon. (Kauhanen, 2012, s. 216-217)

Henkilöstöjohtamisen suurin haaste on onnistumisen ja erityisesti sen vaikutuksen mittaaminen. Helpointa olisi tarkastella taloudellista hyötyä, tosin sekään ei kerro kaikkea. Henkilöstöön tehtävien investointien vaikutusta on haastavaa arvioida, sillä tuloksien parantumiseen on voinut vaikuttaa samanaikaisesti esimerkiksi muuttunut työmarkkinatilanne. Vastaavasti henkilöstön kouluttamisen vaikutukset ovat helposti laskettavissa taloudellisesti, mutta varsinainen hyöty voi ilmetä vaikkapa asiakastyytyväisyyden nousuna. Haastavuudesta huolimatta henkilöstöasioiden hoitamista tulisi mitata tavalla tai toisella. Se on haaste organisaation esimiehille, mutta se kannattaa ottaa vastaan. (Kauhanen, 2012, s. 219)

Yritysten henkilöstöjohtamisen mittaamiseksi yksi toimiva mittari on henkilöstön vaihtuvuus. Mikäli vaihtuvuus on korkea, kertoo se usein epäonnistuneesta johtamisesta. Korkea vaihtuvuus kuluttaa organisaation resursseja tarpeettoman paljon rekrytointiin ja perehdyttämiseen. Vastaavasti liian pieni vaihtuvuus jäykistää organisaatiota, kun toimenkuvat tai työjako ei vaihdu. Vaihtuvuus on optimaalista, kun se on 5–10 prosenttia henkilöstöstä. Jos henkilöstön vaihtuvuus on suurta, kannattaa yrityksen perehtyä irtisanomisien syihin. Onko yrityksestä lähtevillä samankaltainen tausta tai ovatko henkilöt olleet esimerkiksi noin viisi vuotta töissä, kunnes he vaihtavat haasteellisimpien tehtävien pariin. Tämä tieto on yrityksen toiminnan kannalta merkityksellistä, jotta saadaan selville miksi

henkilöt vaihtavat työpaikkaa. Osaan syistä yritys voi vaikuttaa, jonka vuoksi olisi järkevää haastatella jokainen irtisanoutunut työntekijä neutraalin tahon esimerkiksi henkilöstöpäällikön toimesta, jotta yritys saa arvokasta dataa toiminnan epäkohdista tulevaisuutta ajatellen. (Kauhanen, 2016, s.77)

Kun organisaatio hyväksyy faktan, että henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara, ollaan usein uusien ongelmien edessä. Monilla yrityksillä ei ole ajantasaista tietoa yrityksen työntekijöistä muualla kuin palkanlaskennasta tai palkkahallinnosta. Tällainen järjestelmän käytöstä syntyy ainoastaan ajankohtaista tietoa henkilöstöstä syntyvistä kustannuksista, vaikka todellisuudesta johdolle tarvittaisiin tietoa, jota voitaisiin käyttää strategisten päätöksiensä perustaksi. (Kauhanen, 2012, s.37-38) Toimiva henkilöstöjohtaminen vaatii määrätietoista strategian toteuttamista, joista molempien täytyy kytkeytyä toisiinsa optimaalisen tuloksen saavuttamiseksi. Helpompi sekä yleisempi tapa on suunnitella ensin strategia, jonka jälkeen henkilöstöjohtaminen voidaan sisällyttää siihen. Esimerkiksi, jos yrityksen tavoitteena on olla kilpailijoitaan laadukkaampi, keskitytään henkilöstön kouluttamiseen, jotta heistä saadaan asiantuntevia sekä hyviä asiakaspalvelijoita. (Luoma&Viitala, 2017, s.13–15)

## 5 TYÖTYYTYVÄISYYS

Työ on merkittävässä roolissa ihmisen elämässä, sillä ihmiset viettävät suuren osan päivästänsä työnsä parissa. Luonnollisesti tyytyväisyys omaa työtä kohtaan vaikuttaa työntekijän henkiseen sekä fyysiseen hyvinvointiin. Työhön käytetään viikkotasolla paljon aikaa, jonka vuoksi tyytyväisyydellä on merkittävä vaikutus henkilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Tyytyväisyys itsessään määritellään optimaaliseksi tilanteeksi, jossa henkilö on tyytyväinen sen hetkiseen työhönsä kokonaisuutena. Tyytyväisyys on tärkeää, sillä se vaikuttaa henkilön työskentelyyn sekä positiivisesti että negatiivisesti. (Endriulaitiene, Gustainiene, 2009)

Tyytyväisyyttä on tutkittu ympäri maailmaa erilaisissa organisaatioissa, jonka avulla on pyritty selittämään tyytyväisyyteen johtavia tekijöitä. Tutkimuksissa on selvitetty, vaikuttavatko taustatekijät esimerkiksi henkilön siviilisääty tai ikä hänen kokemaan tyytyväisyyteen. Eräässä Yhdysvalloissa suoritettussa tutkimuksessa puolestaan havaittiin, että henkilön yhteiskunnallinen asema oli yhteydessä tyytyväisyyteen, sillä esimerkiksi korkeasti koulutettujen henkilöiden tyytyväisyys oli korkeampi verrattuna muihin henkilöihin. (Endriulaitiene, Gustainiene, 2009)

Tyytyväisyys on hyvä muistutus työntekijän ja organisaation välisestä yhteistyöstä, kumpikaan ei kykene luomaan sitä yksin. Sekä negatiivinen että positiivinen ilmapiiri luodaan työpaikalle molempien tahojen yhteistyönä. Työntekijän ollessa tyytymätön, vaikuttaa se hänen



työskentelytehokkuuteen, fyysiseen terveyteen sekä henkiseen hyvinvointiin. (Endriulaitiene, Gustainiene, 2009) Lisäksi työtyytyväisyys vaikuttaa positiivisesti henkilön työhyvinvointiin ja päinvastoin (Kauhanen, 2016, s.18). Koska työtyytyväisyys on laaja kokonaisuus ja monen tekijän summa, tässä opinnäytetyössä on käsitelty työtyytyväisyyden lisäksi työhyvinvointia sekä henkilöstöjohtamista laajemmin, niiden linkittyessä oleellisesti työntekijöiden kokemaan työtyytyväisyyteen.

## 5.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on kokonaisvaltaista hyvinvointia työpaikalla. Työhyvinvointi koostuu monesta eri osa-alueesta ja sen saavuttamiseksi tarvitaan pitkäjänteistä toimintaa. (Työterveyslaitos, n.d) Kansainvälinen tutkimushanke on määritellyt työhyvinvoinnin terveelliseksi, turvalliseksi sekä tuottavaksi työksi, jota tukevat hyvät johtajat. (Aura & Ahonen, 2016) Kaikkien alla olevassa kaaviossa kuvattujen tekijöiden on oltava tasapainossa työhyvinvoinnin saavuttamiseksi, sillä jo yhden osa-alueen puutteellisuus vaikuttaa merkittävästi työntekijän hyvinvointiin (Työterveyslaitos, n.d).

Työhyvinvoinnin perustana on ymmärrys yksilön tarpeista ja esimiehen kyvystä olla reilu johtaja, joka huomioi jokaisen yksilönä (Kehusmaa, 2011, s.224). Hyvinvoiva työntekijä kokee itsensä arvostetuksi yhteisön jäseneksi ja pitää työtään mielekkäänä sekä palkitsevana. Tällöin työntekijä on motivoituneempi ja kokee voimakasta yhteenkuuluvuudentunnetta muihin yhteisön jäseniin. (Työterveyslaitos, n.d) Kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista on merkittävää etua myös koko organisaatiolle, jonka vuoksi se on kannattava investointi. Työntekijöiden voidessa hyvin yrityksen tuottavuus nousee korkeammalle tasolle ja mahdollisuudet menestyä ovat paremmat, työntekijöiden ollessa sitoutuneempia. (Parent-Lamarque&Marchand,2019)



Kuva 2. Työhyvinvoinnin osa-alueet (Kauhanen. Helsingin seudun kauppakamari, 2016, s.29).

Yksilöllä on paljon mahdollisuuksia parantaa osaltaan yhteisön hyvinvointia, jokaisen yhteisön jäsenen tulisi huolehtia ainakin omasta hyvinvoinnista. Oman hyvinvoinnin kehittämiseen, erityisesti seuraavat seikat ovat yksilön vastuulla. Jokainen voi asennoitua itseään ja muita yhteisön jäseniä kohtaan positiivisesti, omaavalla positiivisen asenteen yhteisön kehittämiseen ja ylipäättään elämää kohtaan. Tämän kaltainen käytös vaikuttaa lisäksi positiivisesti yksilön omaan henkiseen hyvinvointiin, työyhteisössä vallitseviin sosiaalisiin suhteisiin sekä työympäristöön. Hyvinvointi työpaikalla ei kuitenkaan riitä, sillä yksilön tulee sovittaa vapaa-aika ja työ tasapainoisesti yhteen. Vastuu tästä on pääsääntöisesti työntekijällä, vaikka työnantaja voi sitä myös edesauttaa. Oleellisessa osassa henkilön työkyvyn sekä terveyden edistämisessä on liikunta. Riippumatta henkilön työnkuvasta erityisesti lihaskunnan ylläpitäminen sekä rentoutuminen itselle mieluuisalla tavalla ovat asioita, joihin on syytä kiinnittää huomiota. (Kauhanen, 2016, s.88–89)

Tutkimuksien mukaan moni kaipaa haastetta työhönsä, jossa on mahdollisuus jatkuvaan oppimiseen. Tämä pitää työskentelyn mielenkiintoisena sekä kasvattaa henkilön työmarkkina-asemaa, mahdollistaen sujuvan työllistymisen myös tulevaisuudessa nykyisen työsuhteen loppuessa. Vastuu työntekijän hyvinvoinnista ei ole kuitenkaan täysin henkilöllä itsellään. Työnantaja voi vaikuttaa henkilöstön hyvinvointiin esimerkiksi vastaamalla työntekijöiden tarpeisiin saada haastavia ja mielenkiintoisia työtehtäviä. (Kauhanen, 2016, s.89–90) Työn kuormittavuus ja työtaakan jakaminen tulisi olla esimiehen tiedossa. Nopea reagointi ongelmatilanteisiin sekä töiden uudelleen organisointi on työntekijän jaksamisen kannalta tärkeää. Tasavertaisella ja reilulla johtamisella on lisäksi merkittäviä hyötyjä organisaation työhyvinvoinnin kannalta. Hyvä johtaminen

sitouttaa jo olemassa olevia työntekijöitä yritykseen ja luo kannustavaa ilmapiiriä työpaikalle. Yrityksen johdon on oltava ajantasainen käsitys työilmapiirin tilasta ja valmius ratkaista tilanteita, jotta muutosta saadaan aikaan. (Kauhanen, 2016, s.91-92)

### 5.1.1 Työhyvinvoinnin historia ja tilanne Suomessa nykyisin

Työhyvinvointi on käsitteenä melko uusi, sillä se on muotoutunut vasta 2000-luvulla. Käsitteen varsin myöhäinen syntyminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei työskentelyoloihin olisi kiinnitetty huomiota ennen tätä. Suomessa työkykyyn on alettu kiinnittämään erityistä huomiota 1990-luvulta lähtien. Tällöin keinot tukea yksilön työkykyä sekä sen kehittämiseksi olivat melko vähäisiä ja lyhytkestoisia. Työhyvinvointia pyrittiin edistämään lähinnä järjestämällä erilaisia työstä poikkeavia aktiviteetteja esimerkiksi järjestelmällä puolikas liikuntapäivä henkilöstölle. Kyseiset tapahtumien vaikutukset olivat melko vähäisiä eivätkä ne vaikuttaneet työyhteisön työkykyyn kovin pitkällä aikavälillä. (Kauhanen, 2016, s.22–27)

Nykyään organisaatioissa puhutaan yhä useammin työkyvynhallinnasta työhyvinvoinnin sijaan, joka tarkoittaa työkyvyn aktiivista ylläpitoa, mutta vastuu on ensisijaisesti henkilöllä itsellään. Organisaation vastuulla on kuitenkin tukea ja auttaa työntekijää työhyvinvoinnihallinnassa tarjoamalla esimerkiksi liikuntapalveluja työntekijöille tai mahdollistamalla omatoimisenliikkumisen työajalla. (Kauhanen, 2016, s.28)

Työhyvinvointi on Suomessa suuren mielenkiinnon ja jatkuvan kehittämisen kohteena. Työhyvinvoinnin onnistumista ja sen tämänhetkistä tilaa voidaan tarkastella monilla erilaisilla tavoilla, yleisimmin sitä kuitenkin tarkastellaan kyselytutkimuksien tuloksien avulla. Onnistumista voi havaita positiivisina tuloksina esimerkiksi eläkkeelle siirtyneiden työntekijöiden iän tasainen nousu. Positiivista on myös se, että työntekijät ovat kokeneet Suomessa työn rasittavuuden sekä oireilevan stressin vähentyneen aikaisempaan verrattuna. (Kauhanen, 2016, s.29–32)

Haasteita luo työkyvyttömyyseläkkeelle jäävät, joiden keskimääräinen eläköitymisikä on noin 11 vuotta matalampi, kuin vanhuuseläkkeelle jäävien. Työkyvyttömyyseläkkeelle jää vuosittain Suomen tasolla valtava määrä ihmisiä, yli 20 000 henkilöä. Yleisempiä syitä työkykyeläkkeeseen ovat olleet tuki- ja liikuntaelinsairaudet sekä mielenterveydelliset sairaudet. Tilannetta hankaloittavat entisestään pitkät jonot esimerkiksi asianmukaiseen hoitoon tai kuntoutukseen, jonka vuoksi työntekijöiden sairauslomat pitkittyvät. Pitkittyneet sairauslomat tulevat kalliiksi niin työnantajalle, työntekijälle kuin koko yhteiskunnalle. Vuosittain sairauslomat ovat valtava kuluerä, joista kuitenkin suuriosa olisi vältettävissä reagoimalla työntekijöiden terveydentilan muutoksiin riittävän nopeasti. (Aura & Ahonen, 2016)

Toinen merkittävä kuluerä edellä mainituille osapuolille ovat työtapaturmien aiheuttamat kustannukset. Suomessa organisaatiot kohtaavat vuosittain suuria menetyksiä työhyvinvoinnin laiminlyönnin takia, jonka vuoksi aiheutuu täysin turhina työtapaturmia. Näistä suuri osa olisi voitu estää asianmukaisen perehdytyksen avulla. (Aura & Ahonen, 2016) Työturvallisuuteen on kuitenkin kiinnitetty vuosien saatossa paljon huomiota ja turvallisuuden lisäämiseksi on tehty monissa organisaatioissa toimenpiteitä kasvavissa määrin. (Kauhanen, 2016, s.31) Hyviä keinoja työturvallisuuden lisäämiseksi ovat esimerkiksi työpaikan riskien hallinta ja arviointi, riittävä työhön opastus sekä työolojen aktiivinen kehittäminen ja seuraminen (Työturvallisuuskeskus, 2011, s.3). Näiden toimenpiteiden ansiosta työtapaturmat ovat laskeneet viime vuosina Suomen tasolla aikaisempaan verrattuna (Kauhanen, 2016, s.31).

### 5.1.2 Työhyvinvointi työntekijän voimavarana

Nykyisen käsityksen mukaan työntekijän perusoikeuksiin kuuluu turvallinen sekä terveellinen työympäristö. Aikaisemmin turvallinen työskentelyympäristö on koettu vain fyysisesti turvalliseksi, mutta nykyinen lainsäädäntö korostaa myös yhteisön sosiaalista ja psyykkistä terveyttä. (Kauhanen, 2016, s.22) Jokaiselle työntekijällä on oikeus työskennellä terveellisellä työpaikalla, jossa työsuojeluun suhtaudutaan asiantuntevasti. Hyvän työyhteisön perusta on, ettei yhdenkään työntekijän terveys ole uhatuna. (Kehusmaa, 2011, s.25)

Työntekijän näkökulmasta työhyvinvointi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti niin työskentelyyn kuin muuhunkin jaksamiseen. Hyvinvoivassa organisaatiossa työntekijä on vähemmän sairauslomilla ja työpaikalla sattuvien työtapaturmien osuus vähenee. Työyhteisön voidessa hyvin, työntekijä on myös tyytyväisempi omaan rooliinsa sekä työtehtäväänsä, joka lisää kokonaisuudessaan henkilön työtyytyväisyyttä. Työpaikalla hyvinvoiva työntekijä voi kokonaisvaltaisesti paremmin, jolloin henkilön elämänlaatu on tavallista parempi. (Kauhanen, 2016, s.28)

Työn tulisi tarjota työntekijälle toimeentulon lisäksi muutakin. Tiedon jakaminen avoimesti kaikkien yhteisön jäsenten kesken on tärkeää, jotta yhteiset tavoitteet ovat kaikkien tiedossa. Kun työntekijällä tietää tavoitteet ja kokee työnsä mielekkääksi, on hänen mahdollista kehittää omaa työskentelyä. Lisäksi työntekijän kokemukseen työn mielekkyydestä vaikuttaa työn kuormittavuus. Vaatimuksien sekä työtehtävien tulee vastata työntekijän ammattitaitoa ja koulutusta. Töiden kasautuessa tulisi työntekijällä olla mahdollisuus tukeutua työyhteisöön, jonka kesken töitä tulisi olla mahdollista organisoida uudelleen. Kun työyhteisö on joustava ja avoin tarvitaan vielä tasapaino työntekijän henkilökohtaisen elämän ja työnteon välillä. Suhteen ollessa oikea työntekijä palautuu huomattavasti paremmin omasta työstä vapaa-ajallaan. (Kehusmaa, 2011, s.25)

Työntekijälle työyhteisön merkitys on työn mielekkyyden kannalta äärimmäisen tärkeä. Ideaalitilanne olisi luoda joustava ja muuntautumiskykyinen yhteisö, jonka toimintaa kehitetään jatkuvasti. Lisäksi jaettu oppiminen sekä yhteisöllinen ongelmanratkaisukyky auttavat koko työyhteisöä toimimaan tehokkaammin. Yksilön oma-aloitteisuuden sekä ideoinnin lisäksi tulisi myös pohdintaa harjoittaa yhteisöllisesti esimerkiksi yhteisen foorumin välityksellä. Tällaisessa tilanteessa koko työyhteisö oppii muiden kokemuksista ja tietotaito leviää samalla jokaiselle yhteisön jäsenelle, sen sijaan, että jokainen painisi saman ongelman kanssa yksinään. (TTL, n.d)

### 5.1.3 Työnantajan vastuu

Vastuu työhyvinvoinnista ei ole pelkästään työnantajalla, vaan se on työntekijän ja työnantajan välistä yhteistyötä. Lisäksi työhyvinvointia on tukemassa muitakin tahoja kuten työterveyshuolto. (Työterveyslaitos, n.d) Hyvinvointi ei kuitenkaan synny itsestään, sen saavuttamiseksi tarvitaan määrätietoista johtamista. Työhyvinvoinnin merkitystä ei kannata unohtaa, sillä organisaatiot maksavat vuosittain valtavia summia työntekijöiden hoitamiseen liittyen esimerkiksi sairauspoissaolojen tai työtapa-turmien vuoksi. Suomen tasolla tuo summa on noin 40 miljardia euroa vuodessa, joista jokaiseen euroon voidaan vaikuttaa huomioimalla työhyvinvointia entistä paremmin päivittäisessä työskentelyssä. (Kauhanen, 2016, s.13, 31)

Työssä jaksamista ja siihen vaikuttavia tekijöitä on tutkittu aikaisemmin ja selkeä yhteys on havaittu olevan johtamisella ja työntekijän osaamisen kehittämisen suhteessa henkilöstön tyytyväisyyteen. Työntekijöiden ollessa tyytyväisempiä on havaittu myös yrityksen tuottavuuden nousseen. Mikäli kyseinen organisaatio toimii tavalla tai toisella asiakkaiden parissa, vaikutti työntekijöiden tyytyväisyys lisäksi asiakastyytyväisyyteen positiivisesti. (Kehusmaa, 2011, s.84) Kyseisen tutkimuksen tuloksien myötä voimme todeta, että henkilöstön työhyvinvointiin on syytä panostaa. Eri-tyisesti yrityksen johtamiskulttuurin kehittäminen on tärkeässä roolissa, jotta korkea työtytyväisyys on mahdollista saavuttaa.

Organisaation vastuulla on noudattaa ja ylläpitää avointa sekä jatkuvasti kehittyvää johtamista. Luottamus työntekijän kanssa on tärkeää, jotta johtaminen koetaan oikeudenmukaiseksi sekä vastuulliseksi. Luottamuksen rakentamiseksi toiminnan tulisi olla läpinäkyvää, tavoitteet yhteisiä ja jokaisella organisaation jäsenellä tulisi olla tietoa saatavilla. (Työterveys-laitos, n.d) Työnantajan tulee huolehtia työtaakan tasaisesta jakautumi-sesta henkilöstön kesken. Esimiehen tulisi tarkkailla tilannetta, jotta mah-dolliset liian kuormittavat tilanteet saadaan ratkaistua ajoissa. Mikäli yk-sittäinen työntekijä kokee työnsä merkittävästi kuormittavammaksi kuin yhteisön muut jäsenet, tulisi esimiehen keksiä tilanteeseen ratkaisu mah-dollisimman pian. Toimivia ratkaisuja ovat esimerkiksi uuden henkilöstön

palkkaaminen sekä työkuorman jakaminen tasaisemmin työntekijöiden kesken. (Kehusmaa, 2011, s.25)

Nykyisin työhyvinvointia pidetään merkittävänä osana organisaation johtamista ja yhä useampi organisaatio sisällyttää sen strategiaansa. Työhyvinvoinnin kehittäminen on kuitenkin laaja käsite, jonka vuoksi sitä ei tulisi pitää erillisenä osana verrattuna yrityksessä toteutettavaan johtamiseen. Organisaation huolehtiessa esimerkiksi paremmista työoloista sekä toimiessaan tavoitteellisesti kohti parempaa sisäistä ilmapiiriä, ovat vaikutukset positiivisia myös organisaation kannalta. Kustannukset pienentyvät mm. työterveyskäyntien osalta, kun työntekijät ovat tyytyväisempiä ja kokevat työskentelyn mielekkääksi. Työntekijät sitoutuvat organisaation paremmin ja ovat lisäksi tehokkaampia työntekijöitä, kun he kokevat voivansa hyvin. Tyytyväiset työntekijät kertovat usein työpaikan viihtyisyydestä läheisilleen sekä ystävilleen, parantaen huomaamattaan yrityksen ulkoista imagoa. Huonosti voivat työntekijät vastaavasti arvostelevat yrityksen toimintaa lähipiirilleen ja saattavat jopa kommentoida yrityskulttuuria negatiiviseen sävyyn julkisesti. (Kauhanen, 2016, s.28) Yrityksen julkinen imago syntyy useimmiten näistä mielipiteistä ja muilta kuulluista kokemuksista. Ei ole siis yrityksen kannalta yhdentekevää, kuinka työntekijöitä kohdellaan työpaikalla.

Tuloksellisen liiketoiminnan sekä organisaation kilpailukyvyn kannalta tärkeä perusasia on henkilöstövoimavarojen johtaminen, johon sisältyy työhyvinvointiin panostaminen ja ennen kaikkea sen merkityksen ymmärtäminen. Organisaatioissa, joissa henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyys on korkealla tasolla, saavutetaan asetetut tavoitteet, uusia asiakassuhteita sekä erilaisia liiketoimintamahdollisuuksia syntyy helpommin ja yritys kykenee tarkastelemaan omaa toimintaansa kriittisesti. Kun yritys koetaan hyväksi yhteistyökumppaniksi sekä halutuksi työpaikaksi, on maineen hallinta myös helpompaa. (Luoma & Viitala, 2017, s.44)

## 6 TUTKIMUS

### 6.1 Tutkimusmenetelmä

Luotu kysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Kyseinen menetelmä perustuu tutkittavan kohteen tulkitsemiseen sekä kuvaamiseen numeroiden ja tilastoiden avulla. Usein määrällistä tutkimusta käytetään, kun ollaan kiinnostuneita kohteen vertailusta, syy- ja seuraussuhteista ja erilaisesta luokitteluista, joiden avulla pyritään selittämään ilmiötä. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään erilaisia tilastollisia ja laskennallisia analyysimenetelmiä. (Jyväskylän yliopiston Koppa, 2015).

Kysely toteutettiin tarkemmin Survey-tutkimuksena (Liite 1), joka kokoaa tietoa suuresta vastaajamäärästä satunnaisesti valitusta tutkimuskohteesta. Lähtökohtana on erilaisten ilmiöiden esiintymisen, ominaisuuksien yleisyyden tai vuorovaikutuksen selvittäminen kyseisessä kohderyhmässä. Tutkimuksen tulokset on tarkoitus pystyä yleistämään koko kyselyn kohderyhmän. Tutkimusstrategiana Survey-tutkimus sisältää ongelmanasettelun erilaisia mahdollisuuksia sekä toteutettua tutkimusta on mahdollista analysoida useiden eri menetelmien avulla. (Jyväskylän yliopiston Koppa, 2015).

## 6.2 Kysely

Kyselyn tärkein tavoite oli selvittää työntekijöiden tyytyväisyyttä Yritys X:n toimintaan työnantajana sekä henkilöiden työtyytyväisyyttä kyseisen yrityksen vuokratyöntekijänä. Lisäksi tavoitteena oli havaita mahdolliset ongelmakohdat ja tyytymättömyyttä aiheuttavat seikat, jotta yrityksen toimintaa voidaan kehittää alueellisesti entistä paremmaksi.

Tutkimuksen tekemiseen käytettiin sähköistä kyselylomaketta, joka sisälsi neljätoista pakollista kysymystä. Linkki kyselyyn lähetettiin vuokratyöntekijöille yrityksen oman järjestelmän kautta, jotta henkilöt pystyttiin rajaamaan sijainnin perusteella eivätkä ulkopuoliset henkilöt pääsisi kyselyyn käsiksi. Tavoitteena oli säilyttää kysely yksinkertaisena ja helposti täytettävänä, jonka vuoksi suurin osa kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä. Näiden lisäksi vastaajien oli mahdollista perustella vastauksiaan tai antaa palautetta vapaaehtoisissa avoimissa kysymyksissä. Yksinkertaisuuden säilyttämiseksi avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia vastata, jotta mahdollisimman moni vastaamaan aloittanut henkilö suorittaisi kyselyn loppuun saakka. Kysymyksistä pyrittiin kuitenkin muotoilemaan sellaisia, että vastauksista saisi riittävästi informaatiota sekä kehityskohtia toimeksiantajalle. Erityisesti avoimet kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että niistä saataisiin kattavia vastauksia ja erilaisia näkökulmia.

Kysymykset suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta saataisiin ajankohtaisia sekä työntekijätyytyväisyyden kannalta parhaita mahdollisia vastauksia. Luonnoksena esitettyyn kyselypohjaan toimeksiantaja halusi lisätä muutamia kysymyksiä esimerkiksi vallitsevaa koronatilannetta koskien. Lopullinen kyselylomake sai muotonsa kirjoittajan ja toimeksiantajan yhteistyönä. Kohderyhmä sekä mahdollinen rajausta työntekijöistä, joille kysely päädyttiin lähettämään, tehtiin myös yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Kysely lähetettiin vain yhden maakunnan työntekijöille, sillä kyseisen alueen vuokratyöntekijät kuuluvat tietyn paikallistoimiston piiriin. Kysely on kuitenkin luotu niin, että sitä on mahdollista hyödyntää muissakin Yritys X:n toimipisteissä tulevaisuudessa, mikäli toimeksiantaja niin tahtoo.

Kysely lähetettiin 232 henkilölle, jotka työskentelevät Etelä-Suomessa sijaitsevan maakunnan alueella. Kyseiset vuokratyöntekijät työskentelevät hotelli-, ravintola- ja catering eli HoReCa toimialan alaisuudessa sekä myynnin- ja kaupan alalla. HoReCan työntekijöihin kuuluvat esimerkiksi tiskarit sekä kokit, kun taas myynnin- ja kaupan alan tekijöihin kuuluu esimerkiksi hyllyttäjiä ja kassatyöntekijöitä. Kysely lähetettiin kaikille kyseisten toimialojen vuokratyöntekijöille, eikä heitä rajattu minkään ominaisuuden esimerkiksi heidän iän tai sukupuolen perusteella. Kattavien ja relevanttien tuloksien saamiseksi oli tärkeää, että vastauksia saatiin työntekijöiltä, joilla on takana eri mittainen työsuhde sekä eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Kyselyyn oli mahdollista vastata 24.3-5.4.2020 välisenä aikana ja vastauksia tuli yhteensä 51 kappaletta. Arvioitu vastausaika kyselyyn oli noin 5 minuuttia. Vastaukset olivat täysin anonyymejä eikä yksittäisiä vastauksia voitu kohdentaa tiettyyn työntekijään. Anonymiteetin toivottiin lisäävän vastaushalukkuutta sekä lisäävän luottamusta vuokratyöntekijän ja kyselyn tekijän välillä.

Työntekijätyytyväisyyden selvittämisen taustalla on Yritys X:n tiedottomuus nykyhetken tilanteesta. Vastaavaa kyselyä ei ole tehty tälle alueelle, jonka vuoksi ajankohtaisesta tyytyväisyystilanteesta ei ollut tietoa. Tarkoituksena on pitää jo olemassa olevat vuokratyöntekijät mahdollisimman tyytyväisenä havaitsemalla toiminnan mahdollisia epäkohtia paikallisesti. Tavoitteena on sitouttaa heidät entistä paremmin kyseiseen yritykseen sekä saada heidät jopa suosittelemaan työnantajaa heidän ystävilleen ja muille läheisille.

## 7 TULOKSET

Korkea vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys on tärkeää Yritys X:lle. Prosesseja kehitetään jatkuvasti ja jokaista työntekijää pyritään palvelemaan mahdollisimman henkilökohtaisesti ja sujuvasti. Yritys on kiinnostunut työntekijöistä sekä heidän kokemuksistaan jo työnhakuvaiheessa, sillä hakijoilta kysytään aina kokemuksia sähköisesti esimerkiksi juuri olleesta työhaastattelusta. Yrityksen toimihenkilöt ovat henkilöstöpalvelualan sekä oman toimialansa ammattilaisia, jotka pyrkivät aina toimimaan työntekijän eduksi. Ongelmatilanteissa epäselvyydet selvitetään ja tilanteisiin reagoidaan nopeasti. Työntekijöiden tyytyväisyyden eteen ollaan valmiita tekemään paljon, jonka vuoksi tyytyväisyydentason selvittäminen paikallisesti oli vähintäänkin tarpeellista.

Tuloksia analysoitiin tarkemmin kysymys kerrallaan eikä vastaajakohtaisesti, jotta yksittäisen vastaajan merkitys kyselyn lopputuloksen kannalta oli mahdollisimman pieni. Analysointiin käytettiin apuna Henkilöstöpalvelualan liiton HPL:n julkaisemia tutkimuksia vuokratyöntekijöiden tyytyväisyydestä. Vertailussa käytettiin HPL:n vuonna 2018 teettämän vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys tutkimuksesta saatuja tuloksia, joita vertailtiin



tässä opinnäytetyössä saatuihin tuloksiin. HPL:n tutkimukset ovat merkittävästi laajempia ja vastaajia on valtakunnallisesti kaikilta toimialoilta, joka antaa hyvän kokonaiskäsityksen alalla vallitsevasta tyytyväisyyden tilasta. HPL:n tutkimustuloksien vertailussa tarkasteltiin vain aiheita, jotka esiintyvät tässä opinnäytetyössä tehdyssä tutkimuksessa. Tarkoitus on vertailla tutkimuksien tuloksia ja tutkia onko tyytyväisyyden tasossa tai muissa tutkimuskysymyksissä esiintyvissä aiheissa eroja HPL:n valtakunnalliseen tutkimukseen verrattuna.

Kyselyn tuloksista voidaan kokonaisuutena päätellä, että suuri osa työntekijöistä on tyytyväisiä nykyiseen työsuhteeseen ja kokee saavansa omaan tarpeeseensa nähden riittävästi työvuoroja. Reilusti yli puolet työntekijöistä vastasivat asteikolla 1–10 vähintään kahdeksan kuvaamaan omaa tyytyväisyyden nykyistä tasoa. Työntekijöistä yhteensä 82,4 prosenttia ilmoitti tyytyväisyyden olevan hyvällä tasolla, kun taas vain 5,9 prosenttia työntekijöistä ei ollut tyytyväisiä lainkaan. Lisäksi avoimissa vastauksissa ilmeni prosentuaalisesti vähän negatiivisia kommentteja, jotka olisivat ilmaisseet täyttä tyytymättömyyttä toimeksiantajaa kohtaan.

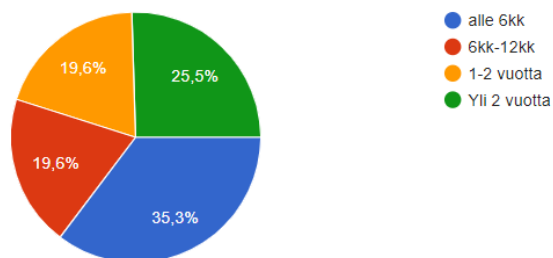
Työntekijät saavat itse päättää oman työskentelyalueensa. Työskentelyalue voi käsittää useamman kaupungin, sillä työntekijä itse päättää kuinka kauas hän on valmis kulkemaan työn perässä. Osa työntekijöistä on valmiita liikkumaan pidemmälle, jolloin he työskentelevät jopa useamman aluetoimiston työntekijöinä. Alueellisten erojen vuoksi kaikkien vastaukset eivät antaneet täydellistä kuvaa alueellisia parannuksia ajatellen. Avoimissa vastausvaihtoehdoissa kävi lisäksi ilmi, että Yritys X:n toiminta oli huomattavasti heikompaa jollakin toisella alueella, kuin tutkimuksessa esiintyvällä alueella. Näistä satunnaisista kommentteista voidaan kuitenkin tehdä positiivinen päätelmä, että tutkimuksessa esiintyvällä paikallis-toimiston alueella työntekijäkokemus on ollut parempi verrattuna lähi-alueisiin.

## 7.1 Kyselyn analysointi

Tässä osassa analysoidaan työntekijöiden vastauksia yksi kysymys kerrallaan. Myöhemmin työssä vertaillaan tiettyjen muuttujien välistä suhdetta tarkemmin esimerkiksi vaikuttaako työsuhteen pituus henkilön kokemaan tasa-arvoon työskentelypaikoissa. Lisäksi pyritään selvittämään ristiintaulukoinnin avulla mm. henkilön työskentelykohteissa kokeman tasa-arvon yhteyttä henkilön työsuhteen pituuteen.

## 1. Kuinka kauan olet työskennellyt Yritys X:n kautta?

51 vastausta

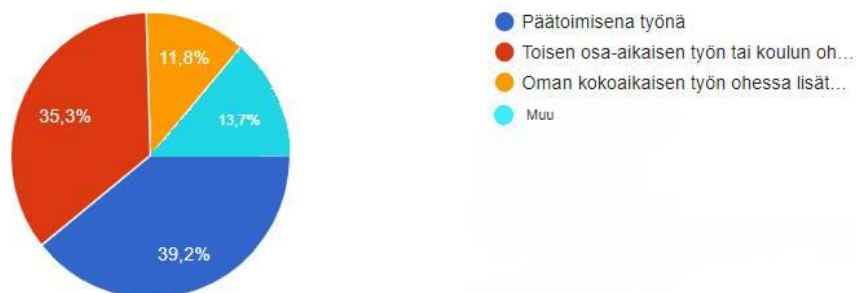


Kuvio 1. Kysymys työsuhteen pituudesta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin työntekijöiden työsuhteen pituutta, jota myöhemmin verrataan muihin muuttujiin. Vastauksista selviää, että 35,3 prosenttia vastaajista on ollut Yritys X:n työntekijöinä alle puoli vuotta. Työtyytyväisyyden kannalta merkittävä huomio on, että työntekijöistä hieman yli neljäsosan työsuhte on kestänyt jo yli kaksi vuotta. Henkilöistä, joiden työsuhte on ollut yli kaksi vuotta, voidaan päätellä korkeasta sitoutumisesta Yritys X:ään työnantajana sekä korkeasta tyytyväisyydestä. Harva työntekijä sitoutuu yritykseen useammaksi vuodeksi, mikäli hän ei ole lainkaan tyytyväinen työnantajansa.

## 2. Teen keikkatyötä:

51 vastausta

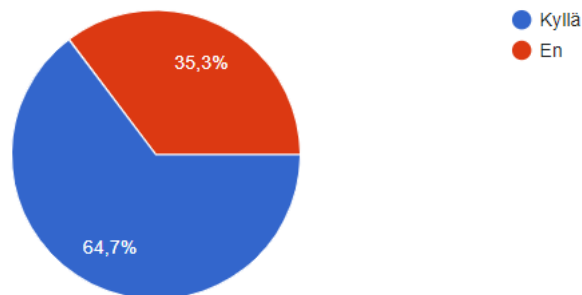


Kuvio 2. Kysymys työskentelyn tarkoitusperästä.

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää mitä työntekijät toivovat vuokratyöskentelyltä. Vastaajista hieman yli 39 prosenttia tekee keikkatyötä ensisijaisena työnään. Noin 35 prosenttia työskentelee esimerkiksi koulun ohella muutamia vuoroja viikossa, kun täyspäiväinen työskentely ei ole mahdollista. Harva työskentelee oman työnsä ohella myös keikkatyöntekijänä, sillä vastaajista vain 11,8 prosenttia edusti tätä ryhmää. Työntekijät, jotka valitsivat vaihtoehdon "Muu" olivat suurimmaksi osaksi eläkeläisiä. Tämä reilu 13 prosentin edustama ryhmä ei halua jäädä vielä täysin työelämästä pois, mutta he eivät kuitenkaan kaipaa enää täyspäiväistä työskentelyä. Muita vastauksia samaan ryhmään tuli pienyrityksiltä, joiden yritystoiminta on vielä pienimuotoista ja kaipaavat siksi lisätyötä.

### 3. Oletko saanut riittävästi työvuoroja omaan tarpeeseesi nähden?

51 vastausta

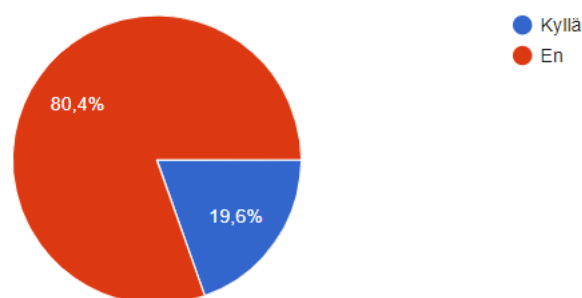


Kuvio 3. Tyytyväisyys työvuorojen määrään.

Kysymys oli yhteydessä aikaisempaan kysymykseen, jossa selvitettiin vastaajien syitä tehdä keikkatyötä. Enemmän työvuoroja toivoivat erityisesti työntekijät, joiden päätoiminen työ oli keikkatyö. Tyytymättömyys työvuorojen määrään on ymmärrettävästi suuri tässä ryhmässä, sillä henkilöiden kuukausitulot ovat täysin riippuvaisia keikkatyöstä. Kolmatta kysymystä seurasi avoin vastauskenttä, jossa työntekijän oli mahdollista perustella omaa tyytymättömyyttään työvuorojen määrään. Näissä vastauksissa keskimääräinen työvuorotoive oli neljästä viiteen työvuoroa viikossa. Optimaalisen työvuorojen määrän ollessa noin korkea, kertoo sekin monen tyytymättömän vastaajan työskentelevän päätoimisena keikkatyöntekijänä.

### 4. Työskenteletkö myös toisen henkilöstöpalveluyrityksen kautta?

51 vastausta



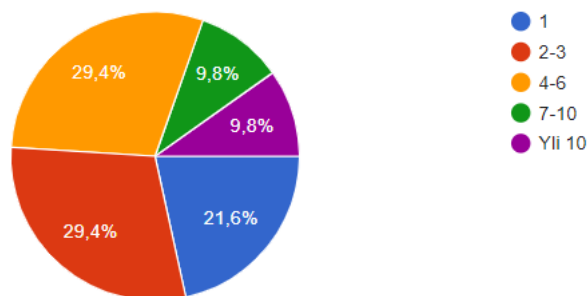
Kuvio 4. Työntekijöiden sitoutuminen.

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden sitoutuneisuuden taso kyseistä yritystä kohtaan. Korkea sitoutuminen kertoo puolestaan korkeasta tyytyväisyyden tasosta, sillä työntekijät eivät ole kokeneet tarpeelliseksi olla kahden henkilöstöpalveluyrityksen työntekijöitä saman aikaisesti. Vastaukset kertoivat tyytyväisyydentason olevan korkea, sillä vain alle 20 prosenttia vastaajista on kokenut tarpeelliseksi työskennellä myös toisen henkilöstöpalveluyrityksen kautta. Tätä kysymystä seurasi avoin vastauskenttä, jossa toivottiin kehitysideoita Yritys X:n toimintaan.

ja mielipiteitä siitä, mitkä asiat ovat muissa vastaavissa yrityksissä paremmin. Avoimissa vastauksissa nousi esille kilometrikorvaukset, monipuolisemmat mahdollisuudet työskennellä eri työtehtävissä sekä parempi työvuoro tarjonta.

#### 5. Kuinka monessa eri kohteessa olet työskennellyt tähän mennessä kauttamme?

51 vastausta

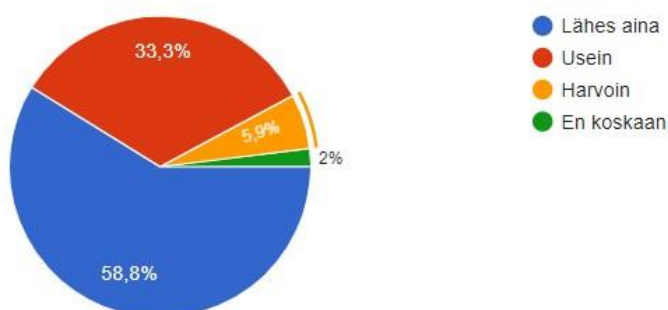


Kuvio 5. Työskentelykohteiden määrä.

Tässä kohdassa tarkoituksena oli selvittää, kuinka monessa eri työskentelykohteissa työntekijät ovat keskimääräisesti työskennelleet. Reilusti yli puolet työntekijöistä ovat työskennelleet alle kuudessa eri yrityksessä ollessaan vuokratyöntekijänä. Vastauksista voimme todeta, että hieman alle 60 prosenttia työntekijöistä oli työskennellyt kahdesta kuuteen työskentelykohteessa. Työntekijöiden työskentelykohteiden määrä kertoo sekä työntekijän avoimuudesta että aktiivisuudesta lähteä useisiin eri kohteisiin. Usein tällaiset työntekijät ovat osoittaneet olevansa luotettavia moniosaajia, jonka vuoksi heitä on mahdollista työllistää useisiin eri kohteisiin. Työntekijät, jotka vastasivat työskennelleensä yhdestä kolmeen kohteeseen, ovat todennäköisesti saaneet riittävästi työtunteja omaan tarpeeseensa nähden muutamasta työskentelykohteesta ja ovat olleet tyytyväisiä kyseisiin työskentelykohteisiin.

#### 6. Koetko olevasi arvostettu sekä tasavertainen työyhteisön jäsen eri työskentelykohteissa?

51 vastausta



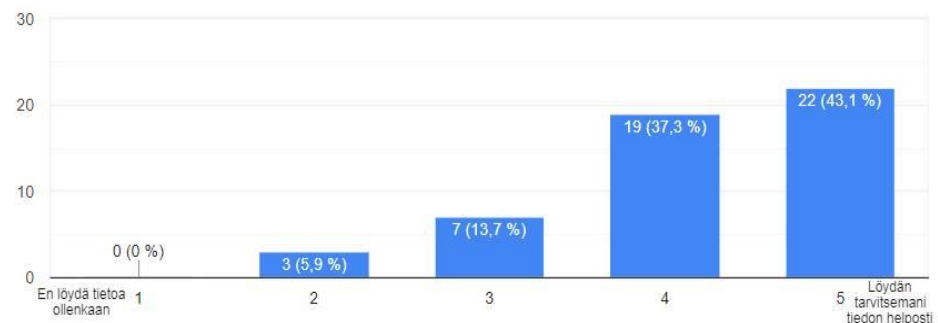
Kuvio 6. Työntekijöiden kokema tasa-arvo työskentelykohteissa.

Työhyvinvoinnin kannalta oli tärkeää selvittää, kokevatko työntekijät olevansa arvostettuja sekä tasavertaisia työntekijöitä työskentelykohteissa.

Jokainen työskentelykohde on erilainen ja työnantaja eli Yritys X ei aina saa työntekijöitä suoraan palautetta, mikäli työskentelykohteissa esiintyy esimerkiksi syrjintää. Työnantajan näkökulmasta on kuitenkin positiivinen löytö, että vain vajaa 8 prosenttia vastaajista koki olevansa muiden kanssa tasa-arvoinen ja arvostettu harvoin tai ei koskaan. Noin 92 prosenttia vastaajista koki olevansa lähes aina tai usein arvostettu ja tasa-arvoinen työyhteisön jäsen. Tasa-arvoon liittyen oli myös avoin vastauskenttä, jossa työntekijöillä oli mahdollisuus perustella kohdassa kuusi antamaansa vastausta. Osa kertoi, että heillä ei ole ollut mitään ongelmia ja heille on aina oltu mukavia työskentelykohteissa, kun taas osa vastaajista kertoi, että työskentelykohteissa on oltu heille tyykeitä tai toimittu epäkunnioittavasti heitä kohtaa. Monessa avoimessa vastauksessa kävi ilmi, että pääsääntöisesti työntekijöitä on kohdeltu hyvin, mutta heillä saattoi olla vain yksi negatiivinen kokemus. Negatiivisen kokemuksen aiheutti useimmiten epätasa-arvoinen kohtelu sen vuoksi, että henkilö ei tiedä yleisiä käytäntöjä yhtä hyvin kuin yrityksen omilla palkkalistoilla olevat työntekijät. Moni kertoi myös, että osassa työskentelykohteissa on negatiivinen asenne ylipäättään vuokratyöntekijöitä kohtaa, jolloin heidät on tuomittu jo työvuoron alussa ja heidät on jätetty työyhteisön ulkopuolelle. Lisäksi muutama vastaaja kertoi, että kesken työvuoron ei välttämättä ole mahdollisuutta pyytää apua tai perehdytys yrityksen käytäntöihin on ollut puutteellista.

7. Kuinka helposti tietoa on mielestäsi saatavilla? Esimerkiksi palkkakuitit, Yritys X:n työntekijöiden yhteystiedot, sairauslomakäytännöt.

51 vastausta



Kuvio 7. Tiedon saatavuus.

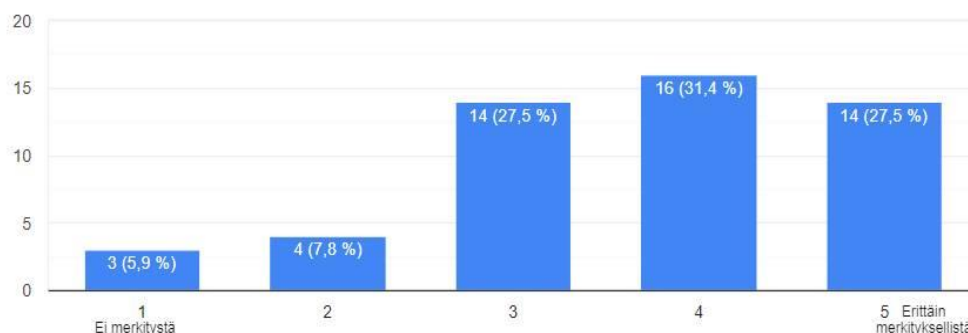
Yritys X on suhteellisen suuri organisaatio, jonka vuoksi vastuuta on jaettu toimihenkilöiden välillä esimerkiksi tietyn toimialan mukaan. Lisäksi yrityksellä on erikseen esimerkiksi palkkaosasto ja toimistoja laajemmilla aukioloajoilla toimiva keskitetty asiakaspalvelu. Koska Yritys X:n sisällä on useita tahoja, joihin työntekijä voi olla yhteydessä eri tilanteissa, oli tärkeää selvittää kuinka hyvin vuokratyöntekijät kokevat tiedon tai avun olevan saatavilla. Aiheeseen syvennyttiin vielä tarkemmin kysymyksissä kahdeksan ja yhdeksän. Noin 80 prosentti vastaajista koki, että tietoa on saatavilla helposti tai melko helposti. Yritys X:n toimihenkilöt ovat selkeästi onnistuneet perehdyttämään uudet työntekijät riittävän hyvin tältä osin,



Moni käytti kommunikointiin myös tekstiviestinumeroa, joka nostettiin toiseksi toimivaksi lähestymistavaksi heti oman yhteyshenkilön jälkeen. Tekstiviesti numero on yksi Yritys X:n väylä kommunikoida työntekijöiden ja toimihenkilöiden välillä. Mikäli työntekijä lähettää viestin tähän numeroon, useampi alueen toimihenkilö näkee kyseisen viestin. Viesteihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, usein ensimmäinen toimihenkilö, joka huomaa viestin vastaa siihen. Tyytymättömyyttä vastaajien keskuudessa aiheutti puolestaan toimihenkilöiden vastaamattomuus erityisesti tietyllä alueella. Valitettavasti vain muutama kommunikointiin tyytymätön työntekijä vastasi tähän avoimeen kysymykseen. Vähäisten vastauksien vuoksi on haastavaa sanoa, onko kyseessä yksittäisiä henkilöitä vai kokeeko isompi osa työntekijöistä, että heille ei vastata ollenkaan esimerkiksi ensimmäisellä yhteydenotto kerralla. Negatiivisissa vastauksissa nousi esiin myös alueelliset erot vastausnopeudesta. Työntekijät, joilla oli valittuna useita työskentelyalueita, olivat havainneet, että toimihenkilöiltä sai Kanta-Hämeessä nopeampia vastauksia, kuin toisella alueella.

#### 10. Kuinka merkitykselliseksi koet paikallisen toimiston olemassaolon?

51 vastausta



Kuvio 10. Paikallistoimiston merkitys.

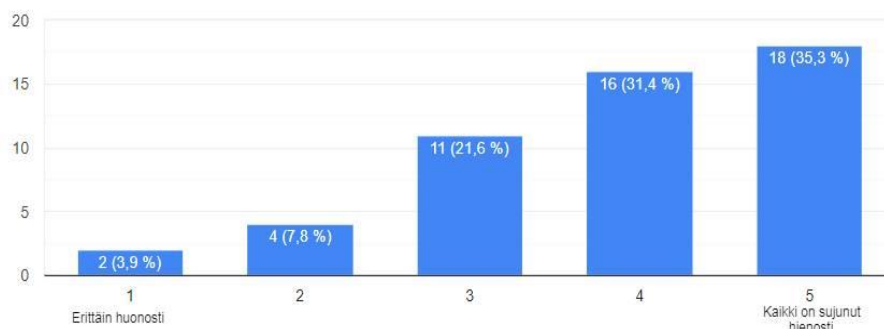
Yritys X:llä on toimipisteitä ympäri Suomea, jolla pyritään takaamaan paikallinen palvelu sekä mahdollisuus tulla asioimaan fyysisesti toimistolle. Työntekijät kokivat paikallistoimiston olemassaolon pääsääntöisesti merkitykselliseksi. Moneen muuhun kysymykseen verrattuna vastaukset eivät olleet yhtä yksimielisiä. Noin 59 prosenttia koki toimiston merkitykselliseksi tai melko merkitykselliseksi. Kuitenkin noin 28 prosenttia vastajista vastasi numeron kolmen, joka kertoo monelle toimiston olemassaolon oleva neutraali asia. Toimiston merkityksellisyyttä oli mahdollista perustella avoimessa kysymyksessä, jossa paikallistoimiston olemassaolo oli erityisesti ongelmatilanteissa monille tärkeä asia. Vastaajat kokivat helpommaksi lähestyä niin sanottua oman toimiston työntekijöitä, kun selvittää vastauksia valtakunnallisesta numerosta. Lisäksi henkilökohtainen kontakti, parempi paikallinen tietämys asioista sekä työntekijöiden tunteminen koettiin miellyttäväksi asiaksi paikallistoimistossa. Myös haastateltuun osallistuminen omalla paikkakunnalla koettiin tärkeäksi asiaksi. Suuriosa avoimista vastauksista oli neutraaleita. Nämä vastaajat kokivat, että

toimiston olemassaolosta ei ole ollut hyötyä eikä haittaa tai että he eivät olleet haastattelun jälkeen edes käyneet toimistolla, koska eivät kokeneet sille tarvetta.

#### 11. Kuinka olemme hoitaneet koronatilanteeseen liittyvät muutokset ja tiedoituksen?



51 vastausta

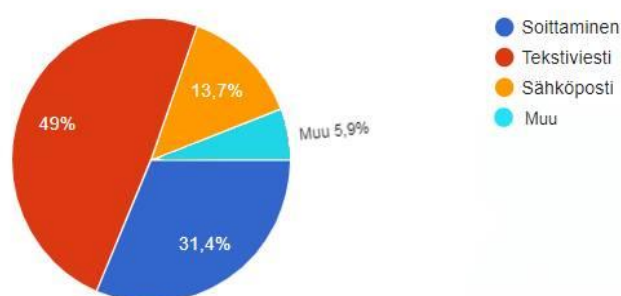


Kuvio 11. Tiedotus koronasta.

Ajankohtaisen maailman tilanteen vuoksi toimeksiantaja toivoi tyytyväisyyskyselyyn kohtaa tiedotuksesta koronaan liittyen. Korona on vaikuttanut kyselyyn vastanneisiin henkilöihin merkittävästi, sillä monella asiakasyrityksellä työvuorojen määrä romahti merkittävästi tai niitä ei ollut enää lainkaan. Ajankohtaisesta tilanteesta on pyritty välittämään työntekijöille aktiivisesti tietoa ja vastaamaan työntekijöiden kysymyksiin. Positiivisena havaintona selkeästi yli puolet vastaajista koki, että tiedotus koronaa koskien on sujunut hienosti. Vain noin 11 prosenttia vastaajista koki, että tiedotus on hoidettu huonosti.

#### 12. Mieluisin tapa ottaa yhteyttä meihin?

51 vastausta



Kuvio 12. Mieluisin yhteydenottotapa toimihenkilöihin.

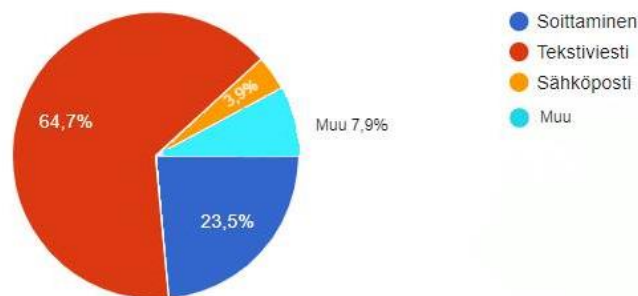
Tällä hetkellä Yritys X:llä on käytössä useita eri kommunikointikanavia, joiden kautta työntekijöihin ollaan yhteydessä. Käytettävää kanavaa vaihdellaan aina kyseisen tilanteen mukaisesti ja toimihenkilö vastaa useimmiten työntekijälle samassa kanavassa, jonka kautta yhteydenotto on tullut. Ylivoimaisesti mielekkäimmäksi viestintäkanavaksi koettiin tekstiviestit, jota lähes puolet vastaajista suosi itse mieluiten. Soittamista taas suosi noin 31 prosenttia vastaajista. Muu kohdassa nimettiin mieluisaksi



viestintäkanavaksi Yritys X:n järjestelmä, mikäli sinne luotaisiin Chat-ominaisuus. Kyseisen ominaisuuden puuttuessa tällä hetkellä, ei kukaan vastaajista nimennyt Yritys X:n omaa järjestelmää mieluisaksi viestintäväksi.

### 13. Mieluisin tapa, jolla toivot meidän olevan sinuun yhteydessä?

51 vastausta

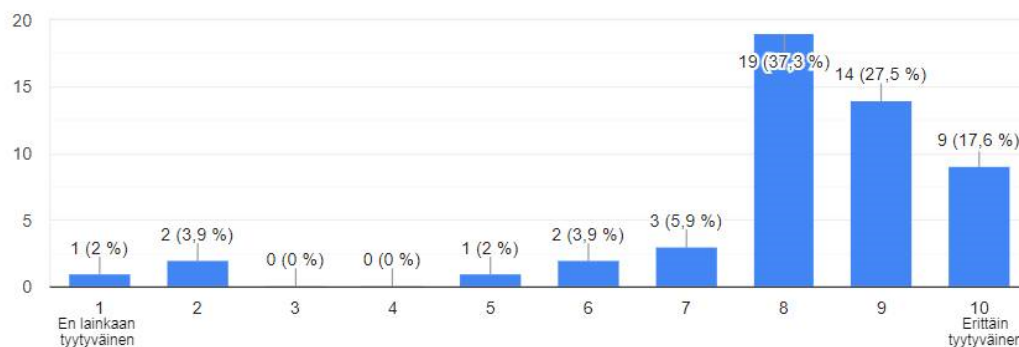


Kuvio 13. Mieluisin yhteydenottotapa työntekijöille.

Viestinnän näkökulmasta kaikista tärkein oli kysymys numero 13, jossa kartoitettiin mieluisinta tapaa ottaa yhteyttä työntekijöihin. Tähän asti viestintä on tapahtunut pääsääntöisesti tekstiviesteillä tai soittamalla, riippuen asian luonteesta. Vastaajat kokivat selkeästi mieluisampana lähestymistapana tekstiviestit lähes 65 prosentin osuudella. Soittaminen sai toiseksi eniten vastaajia puolelleen, kuitenkin vain 23,5 prosentin osuudella. Työntekijät, jotka valitsivat vaihtoehdon muu, kokivat useamman viestintäkanavan olevan toimivia. Vastauksissa ilmeni pääsääntöisesti soittaminen ja tekstiviestit, joista molemmat olivat mieluisia, mutta kumpikaan ei ollut selkeästi parempi. Kysymyksen vastauksien perusteella voimme päätellä, että moni vastaajista on tämänhetkiseen viestintään tyytyväinen, sillä vastaukset jakautuivat selkeästi jo eniten käytössä olevien kanavien kesken.

### 14. Kuinka tyytyväinen olet ollut kokonaisuudessa Yritys X:ään työnantajana?

51 vastausta

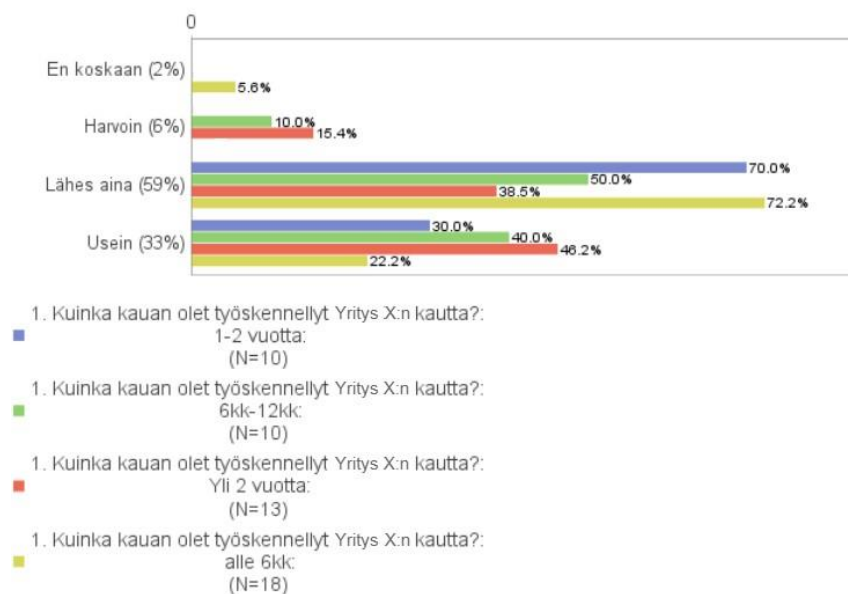


Kuvio 14. Tyytyväisyyden taso kokonaisuutena.

Viimeisen kysymyksen avulla pyrittiin selvittämään tyytyväisyydentasoa kokonaisuutena. Kuten kuviosta voimme havaita, selkeästi enemmistö

vastaajista koki olevansa tyytyväinen Yritys X:n toimintaan. Lähes 82,5 prosenttia vastaajista kertoi oman tyytyväisyyden olevan kahdeksan tai korkeampi. Keskiarvo työntekijöiden vastauksille oli arvoltaan 8,05, joka kertoo tyytyväisyyden olevan alueellisesti erittäin korkea. Yritys X pyrkii jatkuvasti tarjoamaan työntekijöilleen entistä paremman työntekijäkoke-  
muksen ja näiden tyytyväisyysslukemien perusteella paljon on tehty jo tä-  
hän asti oikein. Suunta on oikea ja tällaisen tuloksen pohjalta on hyvä läh-  
tökohta jatkaa työntekijäkoke-  
muksista alueellisesti.

## 6. Koetko olevasi arvostettu sekä tasavertainen työyhteisön jäsen eri työskentelykohteissa?



Kuvio 15. Työsuhteen pituuden sekä tasavertaisuuden suhde.

Kysymystä kuusi haluttiin tarkastella vielä hieman tarkemmin ristiintaulu-  
koinnin avulla, jotta saataisiin tarkempia tuloksia kyseisestä aiheesta. Tar-  
koituksena oli vertailla työntekijöiden työsuhteen pituutta suhteessa ko-  
ettuun tasa-arvoon työskentelykohteissa. Jokaisesta työntekijäryhmästä  
löytyi reilusti edustajia, jotka kokivat tasa-arvoa lähes aina tai usein. Ku-  
vasta voidaan havaita, että työntekijät, joiden työsuhte on kestänyt yh-  
destä kahteen vuotta, olivat kokeneet tasa-arvon toteutuneen useimmi-  
ten, sillä kaikki heistä kertoivat saavansa tasa-arvoista kohtelua lähes aina  
tai usein. Vastaavasti reilu 15 prosenttia vastaajista koki olevansa harvoin  
tasa-arvoinen työskentelykohteissa, vaikka työsuhte oli kestänyt jo yli  
kaksi vuotta. Heistäkin selkeästi suurin osa kertoi tasa-arvon toteutuvan  
useimmiten. Osa työntekijöistä, joiden työsuhte oli kestänyt alle kuusi  
kuukautta, eivät kokeneet tasa-arvon toteutuneen työskentelykohteissa  
lainkaan. Syynä radikaaliin vastaukseen voi olla, että kyseinen henkilö on  
ollut vain yhdessä työskentelykohteissa ja on vastannut kyseisen koke-  
muksen perusteella. Kokonaisuutena suurimmat vastaajamäärät keskitty-  
vät positiivisiin vaihtoehtoihin, josta voimme päätellä tilanteen olevan  
kohtuullisen hyvällä mallilla.

## 7.2 Kyselyn tulokset suhteessa HPL:n tuloksiin sekä tuloksien onnistuminen

Henkilöstöpalvelualojen liitto on tehnyt viimeisimmän valtakunnallisen vuokratyöntekijätutkimuksen vuonna 2018. HPL:n tutkimus on huomattavasti laajempi ja vastaajat työskentelevät ympäri Suomea erilaisissa tehtävissä. Tutkimustulokset ovat hyvä vertailukohde tässä työssä saatuihin tuloksiin, jonka vuoksi yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia tarkastellaan opinnäytetyön ja HPL:n tutkimuksen välillä. Valtakunnallisesti vastaajat kertoivat työsuhteen kestäneen pidempään kuin Yritys X:n työntekijöillä. Yritys X:n työntekijöistä suurempi prosenttiosuus oli työskennellyt alle puoli vuotta vuokratyöntekijänä. Uusia työntekijöitä on voitu palkata esimerkiksi enemmän Yritys X:n työntekijöiksi kuin valtakunnallisesti viime aikoina, joka selittäisi eroavaisuutta. Uudet työntekijät ovat saattaneet olla myös aktiivisempia vastaajia Yritys X:n kyselyssä verrattuna henkilöihin, joiden työsuhte on kestänyt jo pidempään. Positiivisena havaintona Yritys X:n työntekijöillä oli yli vuoden pituisia työsuhteita useita prosentteja enemmän kuin valtakunnallisesti HPL:n kyselyssä. (HPL 2018).

HPL:n tutkimuksessa työntekijät ovat kokonaisuudessa tyytyväisiä työsuhteeseensa. Vuokratyö koetaan nykyhetkessä mielekkääksi työskentelymuodoksi ja omaan työsuhteeseen ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. Samankaltaiset tulokset HPL:n tuloksien kanssa kertoo Yritys X:n suoriutuneen työnantajana vähintäänkin keskivertaisellatasolla. HPL:n tutkimuksessa moni vastaaja kertoi lisäksi, että työntekijöiden omat ennakkosuhteet vuokratyötä kohtaan ovat muuttuneet positiivisemmaksi työskentelyn aikana. Toisaalta HPL:n tutkimuksessa ilmeni, että osa vuokratyöntekijöistä eivät koe yhteenkuuluvuudentunnetta asiakasyrityksissä työskennellessään, joka nousi esiin myös tässä opinnäytetyössä toteutetussa kyselyssä. (HPL 2018).

Työntekijöiden vastaaminen tyytyväisyyskyselyyn ei ollut kovin aktiivista. Heitä muistutettiin vastaamisesta muutamia kertoja, mutta vastaajamäärä jäi silti melko alhaiseksi. Edes kyselyn anonymiteetti sekä kahden viikon mittainen vastausaika, eivät saaneet työntekijöitä aktivoitumaan suurissa määrin. Syitä vastaamattomuuteen voidaan vain arvuutella, mutta se voi myös kertoa suhteellisen tyytyväisestä työntekijäkunnasta, sillä usein tyytymättömillä ihmisillä on taipumus tuoda mielipiteensä herkemmin julki. Moni vastaamaan aloittaneista henkilöistä vastasi kuitenkin kyselyyn ajatuksella, jonka vuoksi erityisesti avoimista vastauksia saatiin riittävästi tietoa.

Toimeksiantajan kanssa on hieman jo tutkittu vastauksia ja niissä ilmenneitä aihepiirejä. Tulevaisuudessa kirjoittaja ja toimeksiantaja tulee käsittelemään lopulliset tulokset vielä perusteellisesti ja niiden pohjalta suunnitella tulevaisuuden toimintamalleja. Toimintaa pyritään kehittämään

työntekijöiden esille nostamien epäkohtien pohjalta entistäkin työntekijäystävällisemmäksi. Tarkoituksena on luoda toimivia ratkaisuja, jotka poistaisivat mahdollisimman monta tyytymättömyyttä aiheuttanutta tekijää. Reaalisesti ajateltuna kaikkia työntekijöitä ei voi kaikesta huolimatta täysin miellyttää. Yritys X:n kannalta tärkeintä on luoda positiivinen mielikuva työntekijöilleen sekä toimia valtaosalle ihanteellisena työnantajana. Opinnäytetyön tekijä uskoo, että tyytyväisyyden taso on alueellisesti helposti nostettavissa pienillä käytännön muutoksilla.

### 7.3 Kehitysideoita työntekijöiltä

Kyselyssä oli kuusi avointa kysymystä, joihin vastaamalla työntekijällä oli mahdollisuus perustella vastaustaan tai kertoa esimerkiksi suoria kehitysideoita Yritys X:n toimintaan liittyen. Tässä osiossa käsitellään työntekijöiden esiin nostamia kommentteja, joita on poimittu kyselyn eri kohdista. Esille on pyritty nostamaan erityisesti vastauksissa ilmentyneitä aihepiirejä, jotka nousivat esille kyselyn monissa eri vaiheissa useiden eri vastaajien toimesta.

Viimeisen kysymyksen jälkeisessä avoimessa vastauskentässä pyydettiin työntekijöitä kertomaan yleisellä tasolla parannuksia vaativia asioita. Heitä pyydettiin mainitsemaan yhdestä kolmeen asiaa, joihin he toivoisivat muutosta Yritys X:n toiminnassa. Kysymys sai muihin avoimiin kysymyksiin verrattuna enemmän vastauksia, joka oli tutkimuksen onnistumisen kannalta positiivinen ilmiö. Vastauksissa toistui erityisesti kaksi teemaa, joihin voidaan vaikuttaa paikallisesti. Nämä olivat parempi tiedotus sekä vapaus valita itse työvuoroja, kun niitä on tarjolla. Parempaa tiedotusta toivottiin pääsääntöisesti vuorojen vähyyteen sekä vallitsevaan poikkeustilanteeseen liittyen. Moni vastaajista toivoi esimerkiksi aktiivisempaa kommunikointia siihen, miksi työvuoroja on vähäisesti tarjolla. Tiedotukseen voidaan kiinnittää helposti huomiota paikallisesti, mutta työvuorojen määrään Yritys X ei voi vaikuttaa. Tarjolle tulevat työvuorot riippuvat täysin käyttäjäyrityksen tarpeesta, jonka vuoksi Yritys X ei voi vaikuttaa työvuorojen määrään.

Yksi kehityksen paikka oli vapaus valita työvuoroja itse. Paikallistoimisto voi vaikuttaa tähän merkittävästi, sillä kyse on itseasiassa perehdytyksen puutteellisuudesta. Vuorojen omatoiminen varaaminen on jo mahdollista, mikäli henkilö on aikaisemmin työskennellyt kyseisessä kohteessa. Jos henkilöllä on pätevyys työhön, mutta ei ole työskennellyt kyseisessä kohteessa hän voi ehdottaa itseään avoinna olevaan vuoroon. Esimerkiksi jos työntekijä on ollut aikaisemmin kassatyöntekijänä kaupassa Y voi hän ehdottaa itselleen työvuoroa, joka on kauppaan Z. Päätöksen työntekijän työvuoroehdotuksen hyväksymisestä tekee Yritys X:n toimihenkilö, joka arvioi onko kyseisellä henkilöllä riittävä kokemus kauppaan Z. Työntekijä

näkee järjestelmästä vain omaa osaamistaan vastaavat vuorot, joten hän ei näe kaikkien toimialojen kaikkia avoimia vuoroja.

Useampi kyselyyn vastannut työntekijä nosti vuorojen itsenäisen varaamisen kehityskohdaksi. Tämä kertoo siitä, että läheskään kaikki työntekijät eivät osaa käyttää Yritys X:n järjestelmää täysin. Jokainen työntekijä saa opastuksen järjestelmän käyttöön ja pyydettyä on lisäksi mahdollista saada tarkempaa opastusta. Käytössä on perehdytysmateriaali, jossa kerrotaan järjestelmästä tärkeimmät ominaisuudet sekä toimihenkilö käy yleiset käytännöt useimmiten suullisesti työntekijän kanssa läpi. Perehdytysmateriaalissa näytetään kuinka vuoroja voi varata itsenäisesti, mutta tämä tieto on selkeästi jäänyt osalta työntekijöistä puuttumaan. Kyse voi olla työntekijän pikaisesta perehdytysmateriaalin läpikäynnistä tai asian epäselvästä esittämisestä materiaalissa. Ratkaisu tiedottomuuteen voisi olla kuitenkin tämän ominaisuuden erityinen korostaminen työntekijöille. Työntekijöiden itsenäinen vuorojen varaaminen ja ehdottaminen vähentäisi Yritys X:n toimihenkilöiden työtä, kun työntekijät seuraisivat aktiivisesti avoinna olevia työvuoroja. Lisäksi se nostaisi tyytyväisyyttä ainakin osassa työntekijöistä, sillä valinnanvapaus oli monille kyselyyn vastanneille tärkeä asia.

Muutama vastaaja nosti tämän lisäksi esille vapauden valita itse, mihin yrityksiin haluaa mennä työskentelemään. Valmista listaa mahdollisista työskentelykohteista on kuitenkin haastavaa antaa työntekijöille, sillä moni asiakasyritys saattaa tilata vuoroja vain satunnaisesti. Työntekijän toivoessa paljon työvuoroja, saattaisi hän jäädä jopa ilman töitä vain sen takia, että hän olisi valinnut epäaktiiviset työskentelykohteet. Tälläkin hetkellä työntekijä saa kuitenkin vapaasti kertoa mielipiteensä, mikäli ei syystä tai toisesta halua mennä työskentelemään tiettyyn asiakasyritykseen enää tulevaisuudessa. Lisäksi keikkatyöntekijöillä on oikeus olla vastaanottamatta hänelle tarjottua työvuoroa.

Parannusehdotuksiksi työntekijät nostivat lisäksi paremmat tiedotuksen sekä aktiivisemmän vastaamisen viesteihin. Parempaa tiedotusta toivottiin erityisesti siihen, miksi työvuoroja ei ole tarjolla. Moni vastaajista nosti esiin erityisesti vallitsevan korona aikana tiedotuksen puutteen, sillä työntekijät eivät olleet tietoisia johtuuko työvuorojen vähentyminen tai jopa puuttuminen koronatilanteen vaikutuksista vai jostakin muusta. Koronan vaikutuksista on viestitty työntekijöille Yritys X:n kautta, mutta on hyvin todennäköistä, että kaikki työntekijät eivät seuraa tiedotusta, mikäli se ei ole kohdistettu heille henkilökohtaisesti. Koronan vaikutuksista työvuorojen määrään ja toteutumiseen olisi kuitenkin selkeästi pitänyt tiedottaa enemmän, jotta epätietoisuus olisi poistunut työntekijöiden keskuudesta. Kommunikointiin liittyen useampi työntekijä toivoi tarkempia ohjeita työskentelykohteen käytännöistä. Esimerkiksi mistä ovesta työntekijät menevät sisään tullessaan työvuoroon tai muita yleisiä käytäntöjä, joita kyseisessä työskentelykohteessa on.

Aktiivisempi kommunikointi työntekijöiden kanssa ja nopeampi vastaaminen heidän lähettämiin viesteihin koettiin parannusta vaativaksi asiaksi. Vastauksissa ei ilmene, mitä väylää pitkin työntekijät ovat lähestyneet toimihenkilöitä tällaisissa tilanteissa, jossa vastauksia on joutunut odottamaan. Yritys X:n tavoitteena on vastata kaikille tietysti mahdollisimman pikaisesti, mutta aina se ei kuitenkaan ole mahdollista esimerkiksi kiireellisenä sesonkina tai kesälomakautena. Vastausnopeuteen tulee selkeästi kiinnittää tulevaisuudessa huomiota ja siihen on helppo saada positiivinen muutos alueellisesti.

Useammassa avoimessa kysymyksessä nousi esiin muutamia asioita, joihin ei voida vaikuttaa paikallisesti tai ei ollenkaan. Työntekijät, joiden päätoiminentyö oli keikkatyö, toivoivat enemmän työvuoroja. Mahdollisuus täysiin viikkotunteihin oli monen työntekijän toiveena, joka voi olla ajoittain haastava toteuttaa Yritys X:n toimesta, mikäli henkilö haluaa työskennellä vain tietyn tyyppisessä työssä esimerkiksi ainoastaan kassalla. Lisäksi Yritys X ei voi vaikuttaa työvuorojen määrään, sillä keikkavuoroja on täysin asiakasyrityksien työntekijätarpeiden mukaisesti. Työvuorojen lisäksi toivottiin esimerkiksi parempaa palkkausta tai kilometrikorvauksia työmatkoista. Molemmat näistä ovat kuitenkin asioita, joihin ei voida vaikuttaa paikallisesti. Palkkauksesta sekä muista työsuhteen eduista neuvotellaan yrityksessä valtakunnallisesti johtotasolla, jonka vuoksi näihin asioihin on lähes mahdotonta saada muutosta vain paikallisesti.

Työntekijöiden tasa-arvoisuutta eri työskentelykohteissa kartoittavat kysymykset ja niitä seuraava avoin vastausvaihtoehto, kertoivat monen kokevan ainakin silloin tällöin epäarvoisuutta työpaikalla. Vastanneista moni kertoi, etteivät koe aina olevansa samanlainen työyhteisön jäsen kuin muut työntekijät. Usein muut työntekijät saattoivat olla välinpitämättömiä heitä kohtaan ja lisäksi vastaajat kertoivat, että perehdytys tai ohjeistus kyseisen yrityksen toimintatavoista saattoi olla puutteellinen. Tämä syrjintää tai eriarvoisuutta kokeva työntekijä ryhmä oli kuitenkin kokonaisuutena verrattuna suhteellisen pieni. Vastauksista voimme kuitenkin päätellä, että ainakin osassa työskentelykohteissa perehdytystä ja riittävää ohjeistusta on laiminlyöty. Syynä laiminlyömiselle on useimmiten kiire, jonka vuoksi asioita ei hoideta riittävän huolellisesti. Vastauksista voimme todeta myös sen, että valitettavasti vielä tänäkin päivänä osa ihmisistä ei arvosta vuokratyötä tekeviä ihmisiä yhtä paljon kuin vakituisia työkavereita. Yritys X:n kannalta olisi tärkeää, että vuokratyöntekijät ilmoittaisivat näistä mahdollisista laiminlyönneistä ja epätasa-arvoisesta kohtelusta välittömästi, jotta asiasta voitaisiin keskustella asiakasyrityksen kanssa. Keskustelun myötä asioihin voitaisiin vaikuttaa jo ennen kuin tilanne pitkittyy tarpeettomasti ja vuokratyöntekijät kokisivat miellyttäväksi mennä kyseiseen kohteeseen, kun mahdollinen negatiiviset asenteet saataisiin korjattua.

## 7.4 Johtopäätökset

Vastauksista ilmeni, että vuokratyöntekijät ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä nykyiseen työsuhteeseensa ja Yritys X:ään työnantajana. Läpi kyselyn valtaosa vastaajista vastasi positiivisia arvosanoja kuvaamaan omaa tyytyväisyyttään eri aihealueista. Toimeksiantajan kannalta negatiivisia vastauksia tuli vastaaja määrän nähden vähäisesti, joka on positiivinen ilmiö.

Yritys X:n vuokratyöntekijöistä vain harva kertoi työskentelevänsä toisen henkilöstöpalvelu yrityksen kautta. Monelle työntekijälle Yritys X:n kanssa luotu työsuhte on heidän ainoa, ja työntekijät ovat olleet tyytyväisiä siihen. Korkea sitoutuminen yritykseen kertoo korkeasta tyytyväisyyden tasosta, sillä vain murto-osa vastaajista koki tarpeelliseksi työskennellä toisen vastaavan yrityksen kautta. Vastauksista selvisi lisäksi, että noin 45 prosenttia työntekijöistä kertoi työskennelleensä Yritys X:n työntekijänä vähintään vuoden, josta voimme päätellä monen työntekijän olleen tyytyväinen työsuhteeseensa.

Yritys X:n suurimmiksi kehityskohteiksi alueellisesti nousi selkeästi perehdytyksen selkeys sekä parempi tiedotus muutoksista. Perehdytyksessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota käytössä olevan järjestelmän käyttöön liittyvissä asioissa, sillä vastauksissa nousi kehityskohteiksi sellaisia asioita, jotka ovat jo olemassa olevia ominaisuuksia järjestelmässä. Työntekijöiden käyttäessä Yritys X:n järjestelmää sujuvasti helpottaisi se sekä työntekijöiden että toimihenkilöiden toimintaa, kun epäselvyyksiltä vältyttäisiin ja toimihenkilöiden aikaa säästyisi muihin tehtäviin. Tiedotuksen lisääminen olisi tärkeää erityisesti tilanteissa, jolloin Yritys X havaitsee tietyn toimialan työtilanteessa merkittäviä muutoksia. Paremmalla tiedotuksella voitaisiin poistaa työntekijöiden keskuudesta epävarmuus ja tiedottomuus vallitsevasta tilanteesta. Nykyinen koronan aiheuttama poikkeustila onkin ollut loistava esimerkki siitä, että muutoksiin pitää pystyä reagoimaan nopeasti, sillä työntekijät kaipaavat ajankohtaisesta työllisyystilanteesta tietoa. Kertomalla työntekijöille edes, että ei ole tietoa siitä, milloin tilanne normalisoituu, voi se jo olla riittävä tieto monelle työntekijälle ja rauhoittaa heidän mielensä.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti toimeksiantajan toive ja tarve vastaavalle tutkimukselle. Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantajan toiveiden pohjalta ja kyselyyn pyrittiin rajaamaan sellaisien aihepiirien, jotka palvelisivat toimeksiantajaa mahdollisimman hyvin. Koko opinnäytetyöprosessin ajan kirjoittaja ja toimeksiantaja ovat kommunikoineet aktiivisesti asian tiimoilta, jotta toimeksiantajalla olisi prosessin etenemisestä ajankohtaista tietoa. Aihe on ajankohtainen, sillä työntekijöiden

mielipiteitä ja kokemuksia ei ole selvitetty aikaisemmin lainkaan paikallisesti. Ajankohtaisuutta lisäsi korona pandemia, joka vaikutti osaltaan kyselyn tuloksiin. Kirjoittaja uskoo, että kyselyn ajankohta oli tilanteesta huolimatta hyvä, sillä jopa tällaisten poikkeusolojen aikana tulokset olivat positiivisia ja vastauksista nousi esiin asioita, joita ei olisi muuten välttämättä huomioitu yhtä merkittävästi. Kirjoittaja ei usko, että korona vaikutti tutkimuksen luotettavuuteen, vaikka kysely julkaistiin juuri kriittisimpään aikaan.

Tutkimukseen päätettiin käyttää sähköistä kyselylomaketta. Kyseinen tiedonkeruu muoto valittiin, jotta mahdollisimman monen työntekijän olisi siihen vaivatonta vastata. Kohderyhmä oli lisäksi melko suuri, jonka vuoksi kirjoittajan sekä toimeksiantajan kannalta sähköinen kysely oli toimivin toteutustapa. Kirjoittajan mielestä tiedonkeruu menetelmän valinta oli onnistunut toteutuksen kannalta.

Kysely tuotti toimeksiantajalle haluttuja vastauksia, joita voitaisiin hyödyntää tulevaisuudessa työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Kysely antoi Yritys X:n toimihenkilöille arvokasta tietoa heille itsestään selvistä asioista, joihin ei välttämättä ole aikaisemmin kiinnitetty huomiota. Esimerkiksi työntekijöiden puutteellinen osaaminen työvuorojen varaamiseen liittyen on ollut asia, jota ei ole painotettu riittävästi, kun järjestelmään on perehdytetty henkilöitä. Kyselyn onnistumisen kannalta oli merkittävää, että kyselyyn vastasi työntekijöitä erilaisista työsuhteista, joilla oli taustalla eri pituisia työsuhteita Yritys X:n kanssa. Kirjoittaja uskoo, että ainakin merkittävimmät työntekijäryhmät olivat edustettuna vastaajien keskuudessa, jonka vuoksi toimeksiantaja sai monipuolisia vastauksia useista eri näkökulmista.

Toimeksiantajan ja tutkimuksen onnistumisen kannalta ainoa haitallinen asia oli vähäinen vastausprosentti, joka jäi vain reilu 20 prosentin tasolle. Kirjoittaja sekä toimeksiantaja joutuivat tekemään johtopäätöksiä suhteellisen vähäisen vastaajajoukon perusteella, joka saattoi antaa joidenkin teemojen osalta virheellisiä tuloksia. Esimerkiksi, jos alle viisi vastaajaa oli nimennyt kehityskohdaksi hitaan kommunikoinnin, on mahdotonta sanoa edustaako mielipide oikeasti merkittävää osaa työntekijöistä vai onko vastaajiksi sattunut vain muutama satunnaisesti tätä mieltä oleva henkilö. Haasteita loi lisäksi työntekijät, joilla oli useampia työskentelyalueita valittuna. Tämän ryhmän edustaja saattaa työskennellä pääsääntöisesti eri alueella, mutta tekee silloin tällöin töitä kyselyn toteutusalueella. Vastauksiin saattoi vaikuttaa merkittävästi työntekijän kokemus ensisijaiselta työskentelyalueelta, jonka vuoksi osa vastauksista ei välttämättä ollut täysin relevantteja tutkimusalueen kannalta. Toisaalta nämä työntekijät antoivat myös hyvää vertailupohjaa sille, että asiat on hoidettu paremmin tutkimusalueella kuin jossakin muualla.

Kirjoittaja itse on tyytyväinen opinnäytetyöhön ja tutkimuksen toteutukseen. Tutkimusaineiston vähäisyydestä huolimatta kysely saatiin



toteutettua suunnitelmien mukaan eikä edes vallitseva koronakriisi vaikuttanut tutkimuksen toteutukseen negatiivisesti. Tutkimuksesta saatiin toivottua tietoa, jota toimeksiantaja voi hyödyntää halutessaan tulevaisuudessa. Kysely antoi arvokasta tietoa Yritys X:lle nykyisistä toimintatavoista sekä niiden toimivuudesta työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyn myötä haasteista tultiin tietoisiksi ja mahdollistaen tyytyväisyyden nykytilan kattavan tarkastelun. Toimeksiantaja voi halutessaan soveltaa kyseistä kyselyä sopivaksi yrityksen muille aluetoimistoille, jolloin saataisiin merkittävää tietoa paikallisista kehityskohteista. Tulevaisuudessa vastaava tyytyväisyyskysely olisi mielenkiintoinen toteuttaa myös asiakkaiden keskuudessa, sillä heidän kanssa tehtävä yhteistyö on tiivistä ja tyytyväisyys palveluihin on vähintään yhtä tärkeää kuin työntekijöiden kanssa. Asiakkaille toteutettava tyytyväisyyskysely toisi aivan uudenlaista näkökulmaa toimihenkilöiden ja asiakasyrityksen välisestä suhteesta toiminnan kehittämistä ajatellen.

## LÄHTEET

- Aura, O., Ahonen, G. (2016). *Strategisen hyvinvoinnin johtaminen*. Helsinki: Alma Talent. Haettu 29.3 osoitteesta <https://ezproxy.hamk.fi/login?url=https://bisneskirjasto.almatalent.fi/teos/CAIBHXCTEB>
- Endriulaitiene, A., Gustainiene, L. (2009). *Job satisfaction and subjective health among sales managers*. Haettu 16.4.2020 osoitteesta <https://www-emerald-com.ezproxy.hamk.fi/insight/content/doi/10.1108/17465260910930449/full/html>
- Henkilöstöpalveluyritystenliitto HPL. (2018). *Vuokratyöntekijätutkimus 2018*. Haettu 24.2 osoitteesta [https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL\\_vuokratyontekijatutkimus\\_2018\\_FINAL.pdf](https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_vuokratyontekijatutkimus_2018_FINAL.pdf)
- Henkilöstöpalveluyritystenliiton yleiset sopimusehdot HPL YSE. (2018). *Henkilöstövuokrauksen yleiset sopimusehdot*. Haettu 7.4.2020 osoitteesta [https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL\\_YSE\\_2018.pdf](https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_YSE_2018.pdf)
- Henkilöstöpalveluyritystenliitto HPL. (2019). *Henkilöstöpalvelualan yritykset etsivät työntekijöitä yritysten tarpeisiin kivien ja kantojen alta*. Haettu 28.2.2020 osoitteesta <https://hpl.fi/uutiset/henkilostopalvelualan-yritykset-etsivat-tyontekijoita-yritysten-tarpeisiin-kivien-ja-kantojen-alta/>
- Henkilöstöpalveluyritystenliitto HPL. (n.d.) *Tietoa vuokratyöstä*. Haettu 7.4.2020 osoitteesta <https://hpl.fi/henkilostopalveluala/tietoa-vuokratyosta/>
- Hietala, H., Kaivanto, K., Schön, E. (2014) *Vuokratyö*. Talentum Oyj. Haettu 13.4.2020 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/HAEBXCXTEB#/kohta:4\(\(20\)Vuokraty\(\(f6\)ntekij\(\(e4\)n\(\(20\)velvollisuudet\(\(20\):4.1\(\(20\)Ty\(\(f6\)ntekij\(\(e4\)n\(\(20\)yleiset\(\(20\)velvollisuudet\(\(20\)/piste:b346](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/HAEBXCXTEB#/kohta:4((20)Vuokraty((f6)ntekij((e4)n((20)velvollisuudet((20):4.1((20)Ty((f6)ntekij((e4)n((20)yleiset((20)velvollisuudet((20)/piste:b346)
- Hjelt, J. (2017). *Vuokratyöopas*. Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 24.2.2020 osoitteesta <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokraty%C3%B6opas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05>
- Jyväskylän yliopiston Koppa. (2015). *Määrällinen tutkimus*. Haettu 4.5.2020 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Kauhanen, J. (2012). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Talentum Media cop. Haettu 2.4 osoitteesta [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL\(\(d6\)ST\(\(d6\)VOIMAVAROJEN\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:HENKIL((d6)ST((d6)VOIMAVAROJEN((20)JOHTAMINEN((20)/piste:b0)
- Kauhanen, J. (2016). *Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä*. Helsingin seudun kauppakamari. Haettu 4.3.2020 osoitteesta <https://kauppakamaritieto->

[fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-organisaation-menestystekijana#kohta:Ty\(\(f6\)hyvinvointi\(\(20\)organisaation\(\(20\)menestystekij\(\(e4\)n\(\(e4\)\)](https://ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-organisaation-menestystekijana#kohta:Ty((f6)hyvinvointi((20)organisaation((20)menestystekij((e4)n((e4)))

Kehusmaa, K. (2011). *Työhyvinvointi kilpailuetuna*. Kauppakamari. Haettu 9.4.2020 osoitteesta <https://ezproxy.hamk.fi/login?url=https://kauppakamaritieto.fi/fi/s/ak/kirjat/tyohyvinvointi-kilpailuetuna-2011/>

Lankinen, J. (2019). *Sitä sitoutunutta työntekijää etsimässä?* Henkilöstöpalveluyritystenliitto HPL. Haettu 7.3.2020 osoitteesta <https://hpl.fi/sita-sitoutunutta-tyontekijaa-etsimassa/>

Luoma, M., Viitala, R. (2017). E-kirjassa *Katveesta kilpailukyvyn ytimeen: Kehittyvä henkilöstöjohtaminen pk-yrityksissä*. Haettu 7.3.2020 osoitteesta <https://books.google.fi/books?id=9C0xDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi#v=onepage&q&f=false>

Palvelualojen ammattiliitto PAM. (n.d). *Vuokratyö*. Haettu 28.2.2020 osoitteesta <https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>

Parent-Lamarche, A., Marchand, A. (2019). *Well-being at work from a multilevel perspective: what is the role of personality traits?* International Journal of Workplace Health Management. Haettu 20.2.2020 osoitteesta <https://www-emerald-com.ezproxy.hamk.fi/insight/content/doi/10.1108/IJWHM-05-2019-0066/full/pdf?title=well-being-at-work-from-a-multilevel-perspective-what-is-the-role-of-personality-traits>

Terävä, K. (2013). *Työkyvyn tuki vuokratyössä*. Haettu 24.2.2020 osoitteesta <https://kuntoutussaatio.fi/files/1157/vuokratyooapas.pdf>

Työsuojelu. (2016). *Vuokratyöopas*. Haettu 10.3.2020 osoitteesta <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/vuokratyo>

Työsuojelu. (2017). *Työsopimuksen purkaminen*. Haettu 24.2.2020 osoitteesta <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyosuhteen-paattyminen/sopimuksen-purkaminen>

Työterveyslaitos, n.d. *Hyvän johtamisen kriteerit*. Haettu 22.3.2020 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/hyvan-johtamisen-kriteerit/>

Työterveyslaitos, n.d. *Työhyvinvointi*. Haettu 20.2.2020 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus TTK. (2011). *Työturvallisuuden perusasiat kuntoon*. Haettu 1.4.2020 osoitteesta [https://ttk.fi/files/4998/tyoturvallisuuden\\_perusasiat\\_kuntoon\\_netti.pdf](https://ttk.fi/files/4998/tyoturvallisuuden_perusasiat_kuntoon_netti.pdf)

Yritys X:n kotisivu

**LIITTEET**

Liite 1: Työntekijöille lähetetty tyytyväisyyskysely

## Työntekijöiden tyytyväisyyskysely

Olen Jasmiina Karppinen Hämeen ammattikorkeakoulun 3. vuoden liiketalouden opiskelija. Tämän kyselyn tarkoitus on selvittää Yritys X:n työntekijätyytyväisyyttä osana opinnäytetyötäni. Tavoitteena on havaita epäkohtia sekä mahdollisia ongelmia ja niiden myötä kehittää Yritys X:n toimintaa työnantajana.

Kysely on anonyymi eikä vastauksia voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan. Kyselyn tuloksia käytetään ainoastaan Yritys X:n toiminnan sekä työntekijätyytyväisyyden kehittämiseen. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia.

Mikäli sinulla herää kysymyksiä kyselyyn tai sen tarkoitukseen liittyen voit olla minuun yhteydessä sähköpostitse [jasmiina.karppinen@student.hamk.fi](mailto:jasmiina.karppinen@student.hamk.fi)

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Yritys X:n kautta?
  - a) alle 6kk
  - b) 6kk-12kk
  - c) 1-2vuotta
  - d) Yli 2 vuotta
  
2. Teen keikkatyötä:
  - a) Päätoimisena työnä
  - b) Toisen osa-aikaisen työn tai koulun ohessa
  - c) Lisätulojen tai vaihtelun vuoksi oman kokoaikaisen työn ohessa
  - d) Muu
  
3. Oletko saanut riittävästi työvuoroja omaan tarpeeseesi nähden?
  - a) Kyllä
  - b) En
  - Avoin kysymys: Jos vastasit en, kuinka paljon toivoisit vuoroja?
  
4. Työskenteletkö myös toisen henkilöstöpalveluyrityksen kautta?
  - a) Kyllä
  - b) En
  - Avoin kysymys: Jos vastasit kyllä, mitkä asiat ovat paremmin toisella henkilöstöpalvelulla verrattuna Yritys X:ään?
  
5. Kuinka monessa eri yrityksessä olet työskennellyt tähän mennessä kauttamme?
  - a) 1
  - b) 2-3
  - c) 4-6
  - d) 7-10

e) yli 10

6. Koetko olevasi arvostettu sekä tasavertainen työyhteisön jäsen eri työskentely kohteissa?

- a) Lähes aina
- b) Usein
- c) Harvoin
- d) En koskaan

- Avoin kysymys: Perustelut.

7. Kuinka helposti tietoa on mielestäsi saatavilla? Esimerkiksi palkkakuitit, Yritys X:n työntekijöiden yhteystiedot, sairauslomakäytännöt. Asteikolla 1-5. 1=en löydä tietoa ollenkaan 5=löydän tarvitsemani tiedon helposti

8. Kuinka helppoa mielestäsi on löytää oikea yhteyshenkilö ongelmatilanteessa? Asteikolla 1-5. 1=lähes mahdotonta 5=löydän oikean henkilön sekä yhteystiedot helposti

9. Koetko saavasi helposti vastaukseen kysymykseesi, mikäli jokin asia askarruttaa? Koetko saavasi apua ongelmatilanteissa helposti?

- a) Kyllä
- b) En

- Avoin kysymys: Mistä tai keneltä löydät tietoa?

10. Kuinka merkitykselliseksi koet paikallisen toimiston olemassaolon? Asteikolla 1-5. 1=ei merkitystä 5=erittäin merkitykselliseksi

- Avoin kysymys: Perustelut.

11. Kuinka olemme hoitaneet koronatilanteeseen liittyvät muutokset ja tiedotuksen? Asteikolla 1-5. 1=erittäin huonosti 5=kaikki on sujunut hienosti

12. Mieluisin tapa ottaa yhteyttä meihin?

- a) Soittaminen
- b) Tekstiviesti
- c) Sähköposti
- d) Yritys X:n järjestelmän kautta
- e) Toimistolla asiointi
- f) Muu: mikä?

13. Mieluisin tapa, jolla toivot meidän olevan sinuun yhteydessä?

- a) Soittaminen
- b) Tekstiviesti
- c) Sähköposti

- d) Yritys X:n järjestelmän kautta
- e) Muu: mikä?

14. Kuinka tyytyväinen olet ollut kokonaisuudessaan Yritys X:ään työnantajana? As-  
teikolla 1-10. 1=en lainkaan tyytyväinen 10=erittäin tyytyväinen

15. Avoin kysymys:

- Mainitse 1-3 asiaa Yritys X:n toiminnassa, johon toivoisit muutosta.