



Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi asiakasyrityksessä

Sanni Sainio

OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2020
Liiketalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous

SAINIO, SANNI
Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi asiakasyrityksessä

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2020

Opinnäytetyö käsittelee erään henkilöstöpalveluyrityksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia asiakasyrityksessä. Tutkimus toteutettiin ravintola-alan asiakasyrityksessä, jolla on useita toimipaikkoja Tampereella. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakasyrityksessä työskentelevien vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin taso, vuokratyölle olennaisten teemojen näkökulmista. Tällaisia näkökulmia olivat perehdytys, vastaanotto sekä palaute.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa vuokratyöntekijöiden työviihtyvyyttä asiakasyrityksessä. Tavoitteena oli löytää asiakasyrityksen mahdollisia ongelma-kohtia työviihtyvyydessä ja etsiä niihin ratkaisu työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan: teoreettiseen viitekehykseen sekä empiiriseen tutkimusosaan. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään vuokratyötä niin työntekijän kuin asiakasyrityksen näkökulmasta. Teoreettinen osio sisältää myös tietoa työhyvinvoinnista, työmotivaatiosta sekä vuokratyöntekijälle olennaisista näkökulmista, kuten perehdytyksestä, vastaanotosta sekä palautteesta.

Empiirisessä tutkimusosassa kerrotaan työhyvinvointitutkimuksen tulokset. Tutkimus toteutettiin keväällä 2020 kvantitatiivista kokonaistutkimustapaa käyttämällä. Aineisto kerättiin sähköisenä kyselytutkimuksena, jotta tavoitettiin koko tutkimusjoukko. Tutkimuksen tuloksia analysoitiin niin, että tulosten sekä teoreettisen viitekehyksen pohjalta pystyttiin luomaan kehitysehdotuksia asiakasyritykselle työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Tutkimuksen lopputulos oli se, että pääsääntöisesti vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi oli hyvällä tasolla. Tutkimuksesta ilmeni kuitenkin, että perehdytyksen laatu vaihteli toimipaikoittain ja vaihteli riippuen siitä, osasiko perehdytyksestä vastaava henkilö perehdyttää. Myös oletus, että työ osataan valmiiksi, vaikutti perehdytyksen määrään. Työilmapiiri oli hyvällä tasolla, mutta tässäkin huomattiin eroavaisuuksia toimipaikkojen välillä. Tutkimuksesta ilmeni myös, että osa työntekijöistä ei saanut ollenkaan palautetta.

Asiasanat: tutkimus, työhyvinvointi, vuokratyö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

SAINIO, SANNI:

The Work Well-Being of Temporary Agency Workers in Customer Company

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 2 pages
May 2020

The thesis dealt with the well-being of agency workers in the customer company. The study was commissioned in the restaurant business case company, which has several locations in Tampere. The purpose of the thesis was to find out the level of well-being of temporary employees working in a customer company reviewed from the perspectives of the themes relevant to temporary work. Such perspectives included orientation, reception, and feedback.

The aim of this thesis was to study and improve work well-being among the temporary employees of the above mentioned customer company. Another aim was to find out possible problems in work well-being and to find a solution for solving those problems.

The thesis was divided into two parts: the theoretical framework and the empirical research part. The theoretical framework dealt with temporary work from the perspective of the employee and the customer company. The theoretical section contained information of well-being at work and work motivation. The theoretical section also contained relevant perspectives for temporary employees that were orientation, reception and feedback.

The empirical research section presented the results of the occupational well-being study. The study was conducted during the spring of 2020 using a quantitative overall research method. The material was collected as an electronic survey in order to reach the entire research population. Based on the results of the study and the theoretical framework, it was possible to prepare development proposals for the customer company to improve well-being at work.

The results showed that the temporary employees' well-being at work was mainly good. However, the study showed that the quality of employee orientation varied depending on the place and the person who was responsible for the orientation. In addition, the assumption that the employee already knew the job affected the amount of orientation. The work atmosphere was at a good level, but there were differences between places. The study showed that some employees did not receive any feedback.

Key words: research, work wellbeing, temporary agency work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tausta ja tavoite	5
1.2	Henkilöstöpalveluyritys	6
1.3	Asiakasyritys	6
2	HENKILÖSTÖNVUOKRAUS	7
2.1	Vuokratyön edut työntekijälle	7
2.2	Vuokratyön haasteet työntekijälle	8
2.3	Vuokratyön edut asiakasyritykselle	8
2.4	Vuokratyön haasteet asiakasyritykselle	9
3	TYÖHYVINVOINTI	10
3.1	Työhyvinvointi tänään	10
3.2	Työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	12
3.2.1	Työmotivaatio	14
3.2.2	Perehdyttäminen	16
3.2.3	Työyhteisön vastaanotto	18
3.2.4	Palaute	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1	Aineiston hankinta	22
4.2	Tutkimuksen hypoteesi	23
4.3	Luotettavuus	24
5	TULOKSET	25
5.1	Tutkimustulokset	25
5.2	Perehdytys	26
5.3	Vastaanotto	29
5.4	Palaute	33
6	TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO	36
6.1	Yhteenveto	36
6.2	Hyödyt	38
6.3	Kehittämisehdotukset	39
6.4	Pohdinta	40
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakasyrityksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi, erityisesti vuokratyöntekijälle olennaisten teemojen näkökulmista. Tärkeitä näkökulmia vuokratyöntekijälle ovat perehdytys ja muiden työntekijöiden, erityisesti asiakasyritysten omien ja mahdollisesti vakituisten työntekijöiden asennoituminen vuokratyöntekijöihin ja siihen miten vuokratyöntekijät otettiin vastaan yrityksessä. Tutkimuksessa selvitetään myös, saavatko työntekijät tarpeeksi palautetta sekä onko palautteen saaminen tärkeää vuokratyöntekijöille.

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa vuokratyöntekijöiden työviihtyvyyttä asiakasyrityksessä. Tavoitteena on myös löytää asiakasyrityksen mahdollisia ongelma-kohtia työviihtyvyydessä ja löytää niihin ratkaisu työhyvinvoinnin parantamiseksi. Asiakasyritys on lähivuosien aikana alkanut panostamaan työhyvinvointiin erityisesti, joten on tärkeää tutkia, onko panostus ollut toimivaa, ja miten se näkyy vuokratyöntekijöille. Toivon saavani tutkimuksen avulla mielipiteitä ja kehitysehdotuksia, jotka auttavat työhyvinvoinnin kehittämässä. Tutkimuksen avulla myös henkilöstöpalveluyritys saa arvokasta tietoa siitä, miten vuokratyöntekijät viihtyvät asiakasyrityksessä ja mitä toimenpiteitä viihtyvyyden parantamiseksi voitaisiin toteuttaa. Näillä keinoin pystytään auttamaan sekä asiakasyritystä että vuokratyöntekijöitä.

Opinnäytetyö voidaan jaotella teoreettiseen viitekehykseen sekä empiiriseen tutkimusosioon. Teoreettisen viitekehyksen osiossa käsitellään henkilöstövuokrausta yleisellä tasolla sekä työhyvinvointia ja sen eri näkökulmia. Opinnäytetyössä käsitellään työhyvinvointia henkilöstövuokrauksen näkökulmasta keskittyen perehdytykseen, vastaanottoon sekä palautteen antoon.

1.2 Henkilöstöpalveluyritys

Opinnäytetyön toimeksiantajayrityksenä toimii suomalainen kasvuyritys, jolla on pitkä tausta henkilöstövuokrauksesta. Muita yrityksen tarjoamia palveluita ovat rekrytoinnin palvelut, henkilöstön kehittäminen, vastuullinen sopeuttaminen sekä liiketoiminnan kehittäminen. Yrityksen pääasiallisia toimialoja ovat hotelli-, ravintola-, myynti-, kauppa-, ICT- ja rakennusala. Yritys työllistää vuosittain noin 30 000 ihmistä yli 700 asiantuntijan voimin ja se toimii valtakunnallisesti yli 30 eri paikkakunnassa. Yrityksen toimintaa ohjaa rohkeus, vastuullisuus, vapaus ja yhdessä tekeminen. (Toimeksiantajayrityksen kotisivut.)

1.3 Asiakasyritys

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin erään henkilöstöpalveluyrityksen asiakasyritykselle, joka on valtakunnallinen ravintola- ja palveluyritys. Asiakasyritys tarjoaa laadukkaita ravintola-, ateria- ja kahvilapalveluja sekä juhla- ja kokouspalveluita. Yrityksessä työskentelee 250 henkilöä ja sen liikevaihto on noin 21 miljoonaa euroa vuosittain. Asiakasyrityksen visiona on tarjota parempaa palvelua arjessa ja juhlassa sekä palvelua ihmiseltä ihmiselle. Yrityksen tavoitteena on olla lähellä asiakasta ja tiiviisti mukana arjessa. Asiakasyrityksen arvot ovat laatu, osaaminen ja vastuullisuus. Asiakasyritys toimii valtakunnallisesti yhdeksässä kaupungissa. (Asiakasyrityksen kotisivut.)

2 HENKILÖSTÖNVUOKRAUS

Vuokratyössä työntekijöitä tarvitseva yritys tekee sopimuksen vuokratyöntekijän kanssa työntekijöiden vuokraamisesta. Tällaista työntekijöitä tarvitsevaa yritystä kutsutaan asiakasyritykseksi, tilaajaksi tai käyttäjäyritykseksi. Vuokratyöntekijä puolestaan etsii ja vuokraa saamansa toimeksiannon perusteella työntekijöitä asiakasyritykselle. (Hielt 2017.)

Vuokratyössä on kolme osapuolta: työntekijä, henkilöstöpalveluyritys sekä asiakasyritys. Samalla oikeussuhteita syntyy kolme: työsuhde vuokratyöntekijän ja vuokratyöntekijän välillä, sopimus henkilöstöpalveluyrityksen ja asiakasyrityksen kanssa sekä oikeussuhde asiakasyrityksen ja vuokratyöntekijän välillä. (Hietala, Kaivanto & Schön 2014.)

Vuokratyöntekijä solmii työsuhteen henkilöstöpalveluyritykseen, mutta tekee työtä työnantajansa sopimuskumppanille, eli asiakasyritykselle. Vuokratyöntekijän työsopimuksessa mainitaan, että vastuu työn teosta sekä sen seuraamisesta siirtyy asiakasyrityksen ja henkilöstöpalvelun sopimuksen myötä asiakasyritykselle. Henkilöstöpalveluyritys maksaa palkan työntekijälle sekä hoitaa muut työnantajan velvoitteet. Asiakasyrityksen tehtäväksi jää työntekijän ohjaaminen, perehdyttäminen yrityksen työtehtäviin sekä työn tekemisen valvominen. (Hielt 2017.)

2.1 Vuokratyön edut työntekijälle

Vuokratyö tarjoaa vaihtelua elämään. Vuokratyön avulla on mahdollista päästä osaksi uutta työyhteisöä ja työpaikkaa helposti ilman vuosien sitoutumista. Sen kautta voi päästä kokeilemaan uusia ja kiinnostavia toimialoja ilman aikaisempaa työkokemusta. (Palvelualojen ammattiliitto n.d.) Vuokratyön etuna on myös työn helppo saatavuus. Vuokratyön ansiosta työtä voivat saada myös henkilöt, jotka eivät välttämättä muuten saisi tai edes haluaisi vakituista työsuhdetta. Tällainen

työ tarjoaakin mahdollisuuden hankkia arvokasta käytännön työkokemusta etenkin työuransa alkuvaiheessa oleville nuorille. (Hietala ym. 2014.) Vuokratyöntekijät arvostavat erityisesti joustavuutta ja vapautta valita työaikansa ja työpaikkansa, mikäli töitä on tarjolla. Vuokratyö sopiikin hyvin toisen työn tai esimerkiksi opiskelun oheen lisätienestin hankintaan. Vuokratyön avulla voi löytää myös vakituisen työsuhteen, noin 5% työllistyy käyttäjäyritykseen. (Palvelualojen ammattiliitto n.d.)

2.2 Vuokratyön haasteet työntekijälle

Vuokratyö voi olla jatkuvaa uuden opettelua ja sopeutumista uusiin yrityksiin, työyhteisöihin ja toimintatapoihin. Tällainen työympäristö voidaan kokea liiallisen vaihtelun vuoksi kuormittavana. Työsuhde ei useimmiten ole jatkuva, joten tulojen epäsäännöllisyys voi aiheuttaa taloudellista epävarmuutta. Vuokratyöntekijällä on harvoin myöskään samanlaisia etuja, kuin asiakasyrityksen vakituisella työntekijällä. Koska vuokratyö voi olla hyvinkin lyhytkestoista, vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen uudessa asiakasyrityksessä saattaa jäädä heikoksi, jolloin vuokratyöntekijöiden saattaa olla vaikea sitoutua työpaikkaan ja sen työyhteisöön. Myös vuokratyöntekijöihin kohdistuvat ennakkoluulot heikentävät vuokratyöntekijöiden sopeutumista uuteen työympäristöön. Vuokratyöntekijöihin kohdistuvat ennakkoluulot voivat johtua huonoista aikaisemmista kokemuksista tai esimerkiksi vuokratyöntekijän nuoresta iästä. (Palvelualojen ammattiliitto n.d.) Vuokratyöntekijät kokevat usein jäävänsä työyhteisön ulkopuolelle sekä saavansa huonoja vuoroja, joita muut eivät halua tehdä (Hietala ym. 2014.)

2.3 Vuokratyön edut asiakasyritykselle

Vuokratyö auttaa lisätyövoiman tarpeessa olevia asiakasyrityksiä vaivattomasti ja joustavasti silloin, kun yrityksen omat työntekijät eivät riitä kysynnän täyttämiseksi. Vuokratyövoimaa käytetään useimmiten silloin, kun tarvitaan tilapäisesti ja nopeasti esimerkiksi sairaspöissaolojen, ruuhkahuippujen tai lomien vuoksi.

Vuokratyöntekijöitä käyttämällä nopeat työvoiman tarpeiden muutokset eivät kohdistu yrityksen omiin työntekijöihin. Näin työvoiman tarpeen kasvaessa yrityksen omaan henkilöstöön ei koidu niin paljon painetta työmäärän lisäämiseen esimerkiksi ylityötunneilla. Myös tilanteen muuttuessa ja työtarpeen vähentyessä voi pienentää vuokratyöntekijöiden tarvetta sen sijaan, että vähentäisi yrityksen omaa vakituista henkilökuntaa. (Hietala ym. 2014.)

2.4 Vuokratyön haasteet asiakasyritykselle

Vuokratyövoiman käyttöön liittyy joustavuuden ja helppouden lisäksi epävarmuustekijöitä. Ongelmia asiakasyritykselle voi koitua vuokratyöntekijöiden osamattomuuden tai sitoutumisen puutteesta. Vuokratyöntekijöiden vaihtuvuus kuormittaa asiakasyritystä, sillä perehdyttäminen, työpaikkaan tutustuttaminen ja työn käytäntöön opastaminen vievät resursseja. Vuokratyöntekijä ei välttämättä ole työssään yhtä tehokas, kuin asiakasyrityksen oma työntekijä, joten siitä voi aiheutua myös työn tuottavuuden alenemista. (Hietala ym. 2014.)

3 TYÖHYVINVOINTI

Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin siten, että työ on mielekästä ja sopivaa terveellisessä ja työuraa tukevassa työyhteisössä sekä ympäristössä (Hakanen 2020.) Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen jakaantuu yhteiskunnan, organisaation ja yksilön kesken (Virolainen 2012,12.) Yhteiskunta vaikuttaa työhyvinvointiin luomalla mahdollisuudet työkyvyn ylläpitämiselle lainsäädännöllä sekä tukemalla toimintaa, jolla edistetään työntekijöiden terveyttä. Organisaation tehtävänä on luoda turvallinen työympäristö, noudattaa lainsäädäntöä sekä rakentaa viihtyisä työilmapiiri. Yksilö voi parantaa työhyvinvointiaan terveellisillä elämäntavoilla sekä omalla käytöksellään. (Virolainen 2012,12.)

Koska työhyvinvointi on käsitteenä niin laaja, käsittelen tässä opinnäytetyössä työhyvinvointia yksilön näkökulmasta, painottaen erityisesti vuokratyöntekijälle tärkeisiin teemoihin. Vuokratyöntekijälle tärkeitä työhyvinvoinnin ja -viihtyvyyden näkökulmia ovat erityisesti perehdyttäminen, palautteen saaminen sekä asiakasyrityksen oman henkilöstön suhtautuminen vuokratyöntekijöihin.

3.1 Työhyvinvointi tänään

2000-luvun alussa työhyvinvointia ei pidetty pakollisena, vaan pikemminkin ”kivana lisänä” työpaikalla. Työhyvinvoinnin tärkeyteen on havahduttu, sillä hyvinvoiva työyhteisö on myös tuottava työyhteisö. Panostus työhyvinvointiin näkyy organisaation tuottavuuden lisäksi tuloksessa, maineessa sekä kilpailukyvyssä. Työhyvinvointi ei ole nykyään irrallinen toimenpide, vaan osa johtamista ja organisaation strategiaa. (Okko 2016.)

Työntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen ja työhyvinvoinnin johtaminen on kokonaisvaltaista toimintaa, joka edellyttää yritykseltä suunnitelmallisuutta. Työhyvinvoinnin tulisi olla osa organisaation strategiaa, visiota ja arvoja. Yrityksen täytyy määritellä työhyvinvoinnille tavoitteet ja kehittämisprosessit sekä mitata ja seurata työhyvinvointia, aivan kuten muitakin liiketoiminnan osa-alueita. Työhyvin-

voinnin suunnittelu aloitetaan työhyvinvoinnin nykytilan tutkimisella sekä määrittelemällä mitä organisaatio haluaa saavuttaa työhyvinvoinnilta. Määrittelyn jälkeen yritys asettaa tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Työhyvinvointisuunnitelmaan kuuluu myös seuranta ja mittarit. Työhyvinvointisuunnitelman toimenpiteiden vaikuttavuutta pitää pystyä mittaamaan, jotta voidaan selvittää miten toimenpiteet ovat jalkautuneet osaksi työntekijöiden päivittäistä työhyvinvointia. (Ilmarinen n.d.)

Työhyvinvointisuunnitelman toimenpiteet ovat arkikielessä tyky-toimintaa eli työkykyä ylläpitävä toimintaa. Nämä toimenpiteet eivät ole yksittäisiä, vaan koko tyky-toiminnan suunnittelu vaatii pitkäjänteisyyttä sekä tarkastelua monipuolisesta näkökulmasta. Onnistuessaan tyky-toiminta tukee organisaation asettamia työhyvinvoinnin tavoitteita sekä parantaa organisaation henkilöstön sitoutuneisuutta ja tuottavuutta. Tyky-toiminta voi olla esimerkiksi liikuntaselvit tai työntekijöille suunnattu luento terveellisestä ravinnosta. (Virolainen 2012,147,149.) Muita työhyvinvointia edistäviä tekijöitä ovat esimerkiksi henkilöstöruokailu, esimiesten tuki, palkka, henkilöstön koulutukset tai työaikojen joustavuus. (Ilmarinen n.d.)

Nykyään pelkästään kilpailukykyinen palkka ei riitä työtyytyväisyyden ylläpitoon. Sen sijaan työntekijät odottavat työnantajalta paljon enemmän toimenpiteitä, joilla työntekijä voi tukea työhyvinvointia myös vapaa-ajalla. Workplace Culture 2018 vuoden tutkimuksen mukaan 86% milleniaaleista hyväksyisivät palkkaleikkauksen, mikäli työnantaja tarjoaisi heille enemmän heidän hyvinvointiansa tukevia paketteja. Tällaisia työnantajan tarjoamia etuja ovat terveydenhuolto, kuntosalijäsenyydet ja esimerkiksi vanhempainlomat. (Morris 2020.)

Työhyvinvointimarkkinat ovat kasvaneet huomattavasti yritysten yrittäessä etsiä tehokkaita tapoja motivoida työntekijöitään. Työntekijöiden stressi ja mielenterveys on työhyvinvoinnista puhuttaessa tärkeä aihe, johon työnantajat yrittävät puuttua erilaisilla keinoilla. Stressin lisäksi työntekijöiden taloudellinen hyvinvointi ja työn joustavuus nousevat esiin 2020- luvun työhyvinvoinnista puhuttaessa. (Morris 2020.) Myös työ- ja vapaa-ajan tasapaino on tärkeä aihe nykypäivän työ-

hyvinvoinnissa. Etätyöskentelymahdollisuus, lyhyemmät työmatkat sekä pakolliset vapaapäivät auttavat työntekijää saavuttamaan tasapainon työpaikan ja kodin välillä. Työntekijällä on tällöin enemmän aikaa perheen tai harrastusten parissa, jolloin elämänlaatu paranee sekä työviihtyvyys kasvaa. (BasuMallick 2020.)

3.2 Työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen työhyvinvoinnin. Nämä kaikki osa-alueet täytyy ottaa huomioon, sillä jokainen osa-alue liittyy ja vaikuttaa toisiinsa. Työhyvinvointia täytyykin tarkastella kokonaisuutena, eikä pelkästään irrallisesti yhtä aluetta. (Virolainen 2012, 12) Abraham Maslow on kehittänyt tunnetun viiden portaan motivaatioteorian, joka jakaa työhyvinvoinnin viiteen eri portaaseen: psykofysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Työhyvinvoinnin viisi porrasta – mallin avulla voidaan tutkia työhyvinvointia sekä yksilön että organisaation näkökulmasta sekä parantaa sitä pitkäjänteisesti. Portaan tarpeet tulisi olla hyvällä tasolla ennen, kuin seuraavaan portaan tarpeiden tyydyttämiseen etsitään ratkaisuja. (Rauramo 2012, 10, 13, 15.)

Työntekijän terveys on keskeisessä roolissa työhyvinvoinnissa. Kun työntekijän psykofysiologiset tarpeet eli perustarpeet täyttyvät niin töissä kuin vapaa-ajalla, vaikuttaa tämä positiivisesti kaikille elämänalueille. Liikunnalla, ruokavaliolla, unella ja terveellisillä elämäntavoilla työntekijä voi vaikuttaa omaan terveyteensä ja sitä kautta myös työhyvinvointiinsa. Työntekijän perustarpeet täyttyvät, mikäli työntekijä on terve ja voi nauttia vapaa-ajastaan. Organisaatio voi edistää tätä huolehtimalla työn kohtuullisesta kuormituksesta sekä järjestämällä työntekijöille työterveydenhoidon. (Rauramo 2012, 15, 26-46.)

Työntekijän työhyvinvointiin vaikuttaa oleellisesti myös työntekijän kokema turvallisuus. Turvallinen ja ergonominen työympäristö sekä toimintatavat ovat keskeisiä työturvallisuuteen liittyviä asioita. Turvallinen työympäristö on suunniteltu ja toteutettu niin, että työntekijät voivat työskennellä ja liikkua turvallisesti. Turval-

lisessa työympäristössä työn riskit tiedetään ja työntekijöitä on opastettu hallitsemaan niitä. Myös ergonomia, kuten ääniympäristö, työkalusteiden mukautuminen sekä valaistus vaikuttavat työhyvinvointiin. Työturvallisuus sisältää fyysisten ominaisuuksien lisäksi myös sosiaalisia ja psyykkisiä ominaisuuksia. Turvallinen työympäristö tarkoittaa myös kannustavaa ilmapiiriä, työkavereiden tukemista sekä luottamusta työyhteisössä. Myös työntekijöiden toimeentulon mahdollistava palkkaus, työsuhteen vakaus ja oikeudenmukainen sekä tasa-arvoinen kohtelu on tärkeää ottaa huomioon, sillä nämä edistävät työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja sitä kautta työhyvinvointia. Erilaiset tapaturmat, epäasiallinen kohtelu ja syrjintä vaikuttavat negatiivisesti työpaikan turvallisuuteen ja siten myös työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin. (Rauramo 2012, 78-83.)

Koska ihmisen itsetunto muodostuu ja vahvistuu suhteessa toisiin ihmisiin, ihmisellä on luontainen tarve liittyä johonkin yhteisöön. Ihmissuhteet, yhteisöllisyys ja työympäristön hyvä ilmapiiri sekä sosiaalinen tuki ovat tärkeä osa työhyvinvointia. Työyhteisön sosiaalinen tuki ja työkaverit auttavat työssä suoriutumisessa sekä saavat työn tuntumaan mielekkäältä. Organisaatio voi tukea tätä yhteisöllisyyttä panostamalla työpaikan avoimeen vuorovaikutukseen sekä huolehtimalla yhteishenkeä tukevasta toiminnasta. Avoimuus ja luottamus ovat toimivan työyhteisön kulmakiviä. Työyhteisön ilmapiiri- ja johtamisongelmat sekä viestinnän puutteet heikentävät liittymisen tunnetta, sekä siten työntekijän kokemaa työhyvinvointia. (Rauramo 2012, 15, 103-117.)

Motivaatioteorian neljäs porras käsittelee arvostuksen tarvetta. Maslow jakaa arvostuksen alempaan ja ylempään tarpeeseen. Alempaan tarpeeseen liittyy oleellisesti status, kunnia, maine, kunnioitus ja toisilta ihmisiltä saatu sosiaalinen arvostus. Ylempään tarpeeseen liittyy itseluottamus, vapaus, saavutukset ja riippumattomuus. Itsearvostusta ei voi menettää yhtä helposti, kuin toisilta saatua arvostusta, joten tästä syystä itsearvostus on määritelty ylempänä tarpeena. Ihmisellä on luontainen halu olla huomattu, tunnettu ja tärkeä, joten arvostuksen tunne tukee työntekijän työhyvinvointia. Työntekijän palkka, koulutukset ja palkitseminen ovat toimia, joilla työnantaja voi osoittaa arvostustaan työntekijää kohtaan. Työhyvinvointia tukee jokapäiväisessä arjessa näkyvä arvostus omaa sekä

muun henkilöstön työtä kohtaan. Organisaatio voi edistää työntekijöiden arvostuksen tunnetta hyvinvointia tukevilla arvoilla, palaute- ja palkitsemisjärjestelmällä, avoimella tiedonkululla sekä ottamalla henkilöstön mukaan päätöksentekoon. (Rauramo 2012, 15, 123-143.)

Viimeinen motivaatioporras käsittelee itsensä toteuttamisen tarvetta. Vaikka kaikki aikaisemmat tarpeet olisi pääosin tyydytetty, ihminen voi kokea olonsa leivottomaksi. Ihmiselle herää tarve oppia, tutkia ja kehittyä, jolloin se pyrkii hyödyntämään koko olemassa olevan potentiaalinsa. Tämä tarve perustuu ihmisen haluun olla enemmän ja parempi sekä ylittää omia rajojaan. On tärkeää, että työ vastaa työntekijän osaamista ja on sopivan haastavaa sekä mahdollistaa jatkuvan kehityksen ja elinikäisen oppimisen. Näin työntekijä voi hyödyntää omia kykyjään, oppia uusia asioita ja parhaassa tapauksessa myös ilmaista itseään sekä kokea työn imua. Organisaatio voi edistää työntekijöiden itsensä toteuttamista tukemalla yksilön ja työyhteisön oppimista, mahdollistamalla mielekkään työn sekä kannustamalla luovuuteen. (Rauramo 2012,15,145-152,173.)

3.2.1 Työmotivaatio

Motivaatio on motiivien johtama tila, joka määrittelee ihmisen mielenkiinnon kohteet sekä sen, miten vireästi hän toimii näitä päämääriä kohti. Motiivit voivat olla joko tiedostamattomia tai tiedostettuja. Työmotivaatio on jaoteltu usein ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. (Terveysverkko n.d.) Työelämässä on aikaisemmin painotettu ulkoista motivaatiota, mutta sisäisen motivaation on huomattu olevan usein työntekijää tehokkaammin motivoiva tekijä. Nykyään motivaatiota ei jaeta pelkästään sisäiseen ja ulkoiseen, sillä motivaatio on monimutkainen ilmiö, jossa molemmat tekijät vaikuttavat. Ulkoinen motivaatiotekijä voi parantaa sisäistä motivaatiota, sekä toisinpäin. Työntekijöiden motivointiin tarvitaan sekä ulkoisia, että sisäisiä motivaatiotekijöitä. (Hantula 2019.)

Sisäisesti motivoitunut työntekijä tekee työtä itsensä vuoksi. Työntekijä työskentelee omasta tahdosta ilman ulkoista palkkiota. (Terveysverkko n.d.) Työn mie-

lekkyys, monipuolisuus, vaihtelevuus sekä haasteellisuus ovat sisäistä motivaatiota edistäviä asioita. Sisäisesti motivoitunut työntekijä kokee edistyvänsä sekä toteuttavansa itseään. Sisäisen motivaation palkkiot ovat subjektiivisia ja esiintyvät tunteita, kuten ilona sekä tyytyväisyytenä. Tällaiset palkkiot parantavat työmotivaatiota hyvin pitkäaikaisesti ja joskus myös pysyvästi, joten siksi sisäinen motivaatio on ulkoista motivaatiota tehokkaampaa. Sisäinen motivaatio liittyy myös Maslowin viidennen portaan itsensä arvostamisen tarpeeseen. (Hantula 2019.)

Sisäisesti motivoitunut työntekijä kokee usein työn imua. Työn imu on myönteinen motivaatiotila, joka on yhteydessä hyvään työsuoritukseen, työssä viihtymiseen, työntekijän terveydentilaan ja yrityksen menestymiseen taloudellisesti. Työn imua kokeva työntekijä kokee työnsä mielekkääksi ja aloittaa työpäivän mielellään. Työntekijät, jotka kokevat työn imua ovat sitoutuneempia työhönsä, he auttavat työkavereitaan sekä tartuttavat työn imua myös muihin työpaikalla. (Työterveyslaitos n.d.)

Ulkoista motivaatiota kokeva työntekijä työskentelee, koska toiminnasta seuraa ulkoinen palkkio. Palkka, tunnustus tai rangaistuksen välttäminen ovat ulkoisen motivaation kannustimia. Organisaatio tai muut ihmiset antavat ulkoisen motivaation palkkion, joka on yleensä objektiivinen esine tai asia kuten raha tai maine. Ulkoisen motivaation palkkio parantaa motivaatiota vain lyhytaikaisesti, joten palkkioita täytyy tulla usein ulkoisen motivaation ylläpitämiseksi. (Hantula 2019.)

Raha on yksi tyytyväisyyteen vaikuttavista asioista, joka edistää ulkoista motivaatiota. Oikeudenmukaisen palkitsemisen lisäksi erilaiset yrityksen tarjoamat työpaikan edut vaikuttavat työviihtyvyyteen ja motivaatioon. Fyysisen, henkisen tai taloudellisen hyvinvoinnin tukeminen erilaisilla terveydenhuollon palveluilla sekä kuntosali- tai lastenhoitoeduilla voidaan lisätä työntekijän tyytyväisyyttä. (BasuMallick 2020.)

Motivointi työympäristössä, jossa on työntekijät ovat eri-ikäisiä sekä erilaisessa elämäntilanteessa on haastavaa, sillä erilaisia ihmisiä motivoi erilaiset asiat. Jo-

kaisella on erilaiset tavoitteet ja päämäärät, jotka ohjaavat motivaatiota. Sekä sisäistä, että ulkoista motivaatiota esiintyy usein samanaikaisesti, mutta työntekijän persoona ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitkä motivaatiot ohjaavat ihmistä juuri sillä hetkellä. (Hantula 2019.)

Hämäläisen (2014) tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijöitä motivoivat monipuolinen ja vaihteleva työ. Myös uuden oppiminen, sekä mahdollisuus pohtia tulevaisuutta työnteon ohella koettiin motivoivana. Kivat työkaverit ja hyvä työilmapiiri sekä mahdollisuus tulevaisuudessa työllistyä asiakasyritykseen olivat työympäristön motivoivia tekijöitä. Työhön motivoi myös se, että vuokratyössä oli mahdollista hankkia opiskelemansa alan työkokemusta. Vuokratyöntekijöiden työmotivaatiota parantaisivat parempi palkka, samantyyppiset edut kuin asiakasyrityksen vakituisilla työntekijöillä sekä työn avulla saadut rahalliset bonukset. Huono työilmapiiri, alhainen palkka sekä huonot esimiehet koettiin vuokratyöntekijöiden kesken työmotivaatiota heikentäviksi tekijöiksi. Myös se koettiin motivaatiota heikentäväksi asiaksi, mikäli työntekijä joutuisi tehdä pitkään töitä vuokratyöntekijänä alalla, joka ei kiinnosta. (Hämäläinen 2014, 52, 53.)

3.2.2 Perehdyttäminen

Työhön perehdyttäminen on ennakoivaa työsuojelua. Vastuu työntekijän perehdyttämisestä siirtyy henkilöstöpalveluyrityksen ja asiakasyrityksen tekemän sopimuksen puitteissa. Työntekijä täytyy perehdyttää työhön, työympäristöön sekä työsuojelutoimenpiteisiin. Henkilöstöyrityksellä on yleisvastuu vuokratyöntekijän perehdyttämisessä ja työturvallisuusasioiden hoitamisessa siten, että se varmistaa asiakasyritykselle työntekijän turvallisuuteen liittyvät velvoitteet. Päävastuussa työntekijän työturvallisuudesta ja perehdyttämisestä on asiakasyritys, sillä se valvoo ja johtaa työtä. Lyhyissä työsuhteissakaan perehdytyksestä ei saa karsia työturvallisuuteen olennaisesti liittyvistä asioista. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Perehdytys voi onnistuessaan motivoida ja sitouttaa työntekijää, sekä parantaa organisaation työnantajamielikuvaa. Perehdytysjakson pituuden sijaan on tärkeää, että työn vaadittavat asiat käydään läpi. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä täyttää hänelle asetetut tavoitteet. Onnistuneen perehdytyksen avulla työntekijä tekee vähemmän virheitä ja välttyy turhautumiselta, jolloin työntekijä on tuottavampi. Hyvin toteutettu perehdytys on työntekijälle merkki siitä, että häntä arvostetaan ja hänestä välitetään. (Toikka 2017.) Perehdytyksellä onkin merkittävä vaikutus työntekijän työviihtyvyyteen. Hyvin viihtyvä työntekijä myös panostaa työskentelyynsä. (Taskinen 2018.)

Perehdytyksen merkitys usein tiedostetaan, mutta käytännön toteutus saattaa jäädä puolitiehen. Kiire, suunnittelemattomuus tai osaamattomuus voivat olla syitä huonolle perehdytykselle. Perehdytys toteutetaan parhaimmillaan vuorovai-
kutteisesti. (Taskinen 2018.) Avoin keskustelu työyhteisön sisällä ja perehdytys-
suunnitelman jatkuva kehitys ovat avainasemassa hyvään perehdytykseen. Työ-
yhteisön yhteistyö perehdytyksessä korostuu erityisesti työpaikoissa, joissa työn-
tekijät vaihtuvat usein. (Työterveyslaitos 2017.)

Koska vuokratyöllä tasoitetaan ruuhkahuippuja tai korvataan sairauslomalla oleva työntekijä, työsuhde on usein lyhyt. Tästä syystä vuokratyössä olevat työntekijät eivät välttämättä saa yhtä hyvää perehdytystä, kuin yrityksen omat vakituiset työntekijät. Vaikka perehdytys saatetaan kokea raskaana vuokratyöntekijöiden vaihtuessa usein, työpaikan arvojen ja työkultuurin kertominen perehdytyksessä on lyhytkestoisissakin vuokratyösuhteissa tärkeää, sillä vuokratyöntekijät ovat osa yrityksen toimintaa sillä hetkellä työskennellessään. Perehdyttämällä vuokratyöntekijät ja yrityksen omat työntekijät samalla tavalla edistetään yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vältetään eriarvoista kohtelua työpaikalla. Erityisesti asiakaspalvelutyössä työskentelevät vuokratyöntekijät olisi hyvä perehdyttää työtehtävän lisäksi myös yrityksen arvoihin, sillä he edustavat yritystä asiakkaille työskennellessään. (Hämäläinen 2014, 36.)

Vuokratyöntekijä, joka on uusi henkilö sekä työssä, että työpaikalla on riskialttiimpi työtapaturmille. Myös työsuhteiden lyhytkestoisuus ja heikko perehdytys

asettaa vuokratyöntekijän sekä asiakasyrityksen oman työntekijän työturvallisuuden suhteen eri asemaan, sillä vuokratyöntekijöillä on vähemmän tietoa työn riskeistä. (Vuokratyön työturvallisuutta valvotaan EU:ssa... 2018.) Erityisen tärkeää perehdyttäminen on vähän koulutetuille nuorille, jotka aloittelevat uraansa ja joille työelämän pelisäännöt eivät ole aina tuttuja. (Työterveyslaitos 2017.) Henkilöstöpalveluyritysten liiton 2018 teettämän vuokratyöntekijätutkimuksen mukaan n. 37 % vuokratyöntekijöistä on alle 25 v (Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2018.)

3.2.3 Työyhteisön vastaanotto

Työyhteisö määritellään vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden muodostumaksi, jossa työntekijöillä on jaettu päämäärä, johon pyritään yhdessä toimimalla. Nykyään yhteisöllisyys perustuu enemmän hetkellisyyteen kuin pysyvään sitoutumiseen. (Rauramo 2012, 104.) Toimivassa työyhteisössä jokainen työntekijä kokee olevansa tervetullut työyhteisöön. Tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja kannustava ilmapiiri ovat hyvän työyhteisön piirteitä. Tällaisessa työyhteisössä työntekijät tukevat toisiaan sekä jakavat osaamistaan yhteiseen käyttöön. Jokainen työntekijä voi omalla asennoitumisellaan sekä vuorovaikutustaidoillaan vaikuttaa työyhteisön työilmapiiriin. (Työturvallisuuskeskus n.d.)

Ilmapiiri on yksi kulttuurin ilmentymä, joka muodostaa yhteyden yrityksen ja yksilön välille. Työilmapiiri muodostuu yrityksen työntekijöiden havaintojen summasta. Työilmapiiriin vaikuttaa työyhteisön muodostama kokonaisuus, esimiesten johtamistyyli sekä organisaatioilmapiiri. Samassa yrityksessä eri työntekijät voivat kokea työilmapiirin hyvin eri tavalla. Työilmapiiriä parantamisessa jokaisen työntekijän täytyy sitoutua sen kehittämiseen. Yritys voi parantaa työilmapiiriä tutkimalla ilmapiirin nykytilanteen ja tekemällä tutkimuksen perusteella työilmapiiriä parantavan suunnitelman. (Rauramo 2012, 107-112.)

Ihmisellä on luontainen tarve liittyä erilaisiin yhteisöihin. Tästä syystä työpaikan sosiaalinen tuki ja hyvä työilmapiiri ovatkin tärkeässä roolissa työntekijän työhyvinvoinnissa. Ihminen haluaa kokea olevansa hyväksytty, rakastettu ja tarpeelli-

nen. Työntekijä tekee työssään parhaansa, mikäli hän tuntee olevansa arvostettu. Työpaikan tuki auttaa työntekijöitä jaksamaan sekä tekee työstä mielekkäämpää. Työpaikan arvot, kulttuuri ja toimintatavat vaikuttavat tuen määrään ja sen laatuun. (Rauramo 2012, 105.)

Koska vuokratyö on yleistynyt, yhä useammat johtajat ymmärtävät vuokratyöntekijöiden kohtelun tärkeyden. Vuokratyöntekijät saattavat työskennellä useassa eri yrityksessä samaan aikaan, jolloin he pystyvät vertailemaan työyhteisöjä. Vuokratyöntekijät jakavat kokemuksiaan niin sosiaalisessa mediassa kuin suullisesti, jolloin he voivat vaikuttaa yrityksen työnantajamielikuvaan ja tuleviin rekrytointeihin positiivisesti tai negatiivisesti. (Limone 2018.)

Vuokratyöntekijöitä ei aina arvosteta ammattilaisina ja heihin saatetaan suhtautua varauksellisesti ennakkoluulojen tai huonojen kokemusten vuoksi. Näin työntekijät saattavat kokea olevansa ulkopuolisia sekä eriarvoisia verrattuna asiakasyrityksen omaan henkilökuntaan, jolloin vuokratyöntekijöiden sopeutuminen asiakasyritykseen on vaikeaa. Mikäli asiakasyrityksen oma henkilökunta kokee vuokratyön negatiivisena asiana, voi vuokratyöntekijöiden leimasta muodostua ongelma työyhteisöön liittymisessä. (Lehtonen n.d.) Myös erilaiset taukokäytännöt tai taukotilat saavat vuokratyöntekijät tuntemaan olonsa vähemmän arvokkaiksi. (Limone 2018.)

Jotta vuokratyöntekijät kokevat olonsa tervetulleeksi, asiakasyrityksen omien työntekijöiden täytyy ottaa heidät hyvin vastaan. Vuokratyöntekijöihin suhtautuminen lähtee johtoportaasta. Kun yrityksen omat työntekijät näkevät esimiesten kohtelevan yrityksen omia työntekijöitä ja vuokratyöntekijöitä tasa-arvoisesti, työntekijät seuraavat johdon esimerkkiä ja kohtelevat vuokratyöntekijöitä paremmin. (Limone 2018.) Perehdytys on tärkeässä roolissa työntekijän sopeutumisessa uuteen työyhteisöön, sillä hyvä perehdytys saa työntekijän tuntemaan olonsa tärkeäksi. Perehdytys on tällöin viesti työntekijälle, että häntä arvostetaan. (Toikka 2017.) Vuokratyöntekijöiden sopeutumista voi parantaa myös osallistamalla vuokratyöntekijät mukaan kehitysprosessiin. Vuokratyöntekijöiltä voi pyytää anonymisti palautetta ja kehitysehdotuksia työilmapiirin sekä vuokratyöntekijöiden sopeuttamisen parantamiseksi. (Limone 2018.)

3.2.4 Palaute

Työhyvinvoinnin kannalta on oleellista vastaanottaa sekä rakentavaa, että positiivista palautetta ihmisiltä, jotka työntekijä kokee tärkeäksi. Esimies ja lähimmät kollegat ovat avainasemassa työympäristön palautteen suhteen. Palautetta voi olla esimerkiksi ohimennen annettu kiitos työkaverille hyvästä päivästä tai organisaation kokonaisvaltainen arviointi työntekijästä. Hyvä palaute on välitön, oikeudenmukainen ja tilannekohtainen. Palaute kannattaa antaa kasvotusten (Rauramo 2012, 135,136.)

Hyvä palaute on hyödyllistä sen saajalle, riippumatta siitä onko se rakentavaa vai kiittävää. Kannustava palaute tukee ihmisen omaa työntekijäkäsitystä. Palaute motivoi kehittymään sekä oppimaan lisää. Palautteen avulla työntekijä voi kehittää omaa toimintaansa, sillä palaute auttaa työntekijää arvioimaan ja kehittämään omaa työtään. Palaute on toiselle ihmiselle merkki siitä, että hänet huomataan. Palaute luo työpaikalle myös psykologisesti turvallista ilmapiiriä. (Rauramo 2012, 135,136.)

Rakentava palaute täytyy esittää kunnioitettavasti sekä huolellisesti, jotta se on tehokas. Väärä lähestymistapa rakentavan palautteen antoon on kertoa työntekijälle pelkästään kuinka korjata ilmennyt ongelma. Sen sijaan oppimista tukee paremmin valmentaminen, sekä sellaisten kysymysten kysyminen, jotka saavat työntekijän pohtimaan sekä kokeilemaan uutta toimintatapaa. Toistuvat negatiiviset kommentit voivat herättää palautteensaajassa puolustusreaktion, joka heikentää työmotivaatiota. Liian ankara palaute ei siis auta työntekijää menestymään. Usein huomataan vain se, mikä on vialla, vaikka yhtä tärkeää olisi kiinnittää huomiota myös onnistumisiin ja kehitykseen, sillä positiivinen palaute kannustaa oppimaan. (Chappelow & McCauley 2019.)

Mikäli palautetta ei saa, työntekijä voi olla epävarma työskentelystään. Pahimmillaan työstä katoaa mielekkäisyys ja työntekijä kokee olevansa tarpeeton ja merkityksetön. Tällainen tilanne heikentää työntekijän työmoraalia ja -hyvinvointia,

sekä se voi myös kasvattaa pidemmän ajan kuluessa työuupumuksen riskiä. Epävarmuus ja kiire vahvistavat työntekijän tarvetta palautteelle. (Sarkkinen 2017.) Usein työtyytyväisyyskyselyistä selviää, että työntekijät kokevat saavansa liian vähän palautetta. (Rauramo 2012, 136.)

Vaikkakin vuokratyöntekijä saattaa työskennellä asiakasyrityksessä vain lyhyen ajanjakson, on palautteen antaminen tärkeää. Vuokratyöntekijät kaipaavat usein asiakasyrityksen vakituista henkilöstöä enemmän palautetta, sillä he ovat yrityksissä jatkuvasti uusia työntekijöitä. Ilman avointa arviointia työstään, he voivat jatkaa työtehtävänsä suorittamista väärällä tai haitallisella tavalla. Säännöllinen palaute auttaakin vuokratyöntekijää suoriutumaan työstään paremmin. (Mattern 2011.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön empiirisen tutkimuksen voi tehdä joko kvalitatiivista eli laadullista tai kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa käyttäen. Tutkimusmenetelmän valitsemiseen vaikuttaa se, mitä halutaan tutkia. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta, oli se sitten ilmiö tai yritys. Tällaisen tutkimuksen aineistokeruu toteutetaan usein erilaisilla haastatteluilla pienelle ryhmälle tutkittavia. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan kuvata ilmiöitä ja selvittää eri asioiden välisiä riippuvuuksia numeerisen tiedon avulla. Kvantitatiivinen tutkimus on helppo toteuttaa isolle määrälle vastaajia, sillä tutkimusaineisto kerätään usein erilaisilla lomakekyselyillä, systemaattisesti havainnoimalla tai kokeellisesti tutkimalla. (Heikkilä 2014.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista kokonais-tutkimustapaa ja aineisto kerättiin kyselytutkimuksena, sillä siten oli helppo tavoittaa koko tutkimusjoukko.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin toimeksiantajayrityksen kautta työskenteleville vuokratyöntekijöille, jotta voitiin selvittää kokonaisotannalla vuokratyöntekijöiden työviihtyvyys. Työhyvinvointitutkimus toteutettiin huhtikuussa 2020.

4.1 Aineiston hankinta

Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin sähköistä kyselylomaketta, jonka avulla oli helppo tavoittaa koko tutkimusjoukko. Tutkimusjoukko koostui vuokratyöntekijöistä, jotka olivat työskennelleet asiakasyrityksellä aikavälillä 1.9.2019-29.2.2020. Kyselylomakkeen linkki lähetettiin vuokratyöntekijöille sähköpostitse. Sähköisen kyselylomakkeen tarkoituksena oli kerätä tietoa toimeksiantajafirman vuokratyöntekijöiden työviihtyvyydestä asiakasyrityksessä painottaen erityisesti perehdyttämistä, ensimmäisten työpäivien vastaanottoa sekä palautteen antoa. (Liite 1). Tutkimuksen hypoteesi saatiin haastatteleamalla asiakasyrityksen henkilöstöjohtajaa.

Kyselylomakkeesta tehtiin sekä suomen- että englanninkielinen versio. Kyselylomake lähetettiin 136 työntekijälle sähköisesti 14.4.2020. Vastauksia tuli yhteensä

70, suomenkieliseen kyselylomakkeeseen 66 ja englanninkieliseen 4. Täten vastausprosentti oli 51%.

4.2 Tutkimuksen hypoteesi

Tutkimuksissa tutkitaan usein tieteellistä hypoteesia, joka on olettaus tutkittavan asian tai ilmiön tutkimustuloksista. (Tilastokeskus n.d.) Tässä tutkimuksessa hypoteesin haastattelu toteutettiin kysymällä henkilöstöpäällikön olettamuksia tutkimuksen tuloksista.

Asiakasyrityksessä työhyvinvointi on otettu tärkeäksi teemaksi. Toimenpiteet työhyvinvoinnin parantamiseksi entisestään on aloitettu syksystä 2019. Henkilöstöpäällikkö on tällöin aloittanut kiertämään asiakasyrityksen toimipaikkoja valtakunnallisesti kertoen työhyvinvoinnin toimenpiteistä ja sen merkittävydestä. Asiakasyrityksessä merkittävä työhyvinvointia lisäävä tekijä pidemmissä määräaikaissa vuokratyösuhteessa oleville vuokratyöntekijöille on kummi, joka huolehtii perehdytyksen ja jolta voi tarvittaessa aina pyytää apua. (Henkilöstöpäällikön asiantuntijahaastattelu.)

Henkilöstöpäällikkö uskoi, että vuokratyöntekijöiden viihtyvyys on yleisesti hyvä. Aikaisempien kommenttien perusteella vuokratyöntekijöiden on mukava tulla asiakasyritykseen töihin. Henkilöstöpäällikkö kertoi, että vuokratyöntekijää on aina ensimmäisenä työpäivänä vastassa henkilö, joka toivottaa työntekijän tervetulleeksi, esittelee paikat ja hoitaa perehdytyksen. Tästä syystä hän uskoo, että vuokratyöntekijät antavat hyvää palautetta perehdytyksen ja vastaanoton väitteistä. Kuitenkin tilanteissa, joissa vuokratyöntekijä kutsutaan äkillisesti paikalle, perehdytys ja vastaanotto on tällöin vaikeampi hoitaa. Näiden tilanteiden vuoksi henkilöstöpäällikkö uskoo, että tulokset voivat vaihdella. (Henkilöstöpäällikön asiantuntijahaastattelu.)

Henkilöstöpäällikkö kertoi, että heillä on toimintamalli, jossa työkaveria kiitetään ja annetaan palautetta hyvin sujuneesta päivästä. Palautteen antoon kannuste-

taan ja henkilöstöpäällikkö uskookin, että hyvin sujuneen päivän jälkeen vuokratyöntekijälle kerrotaan hyvää palautetta. Kuitenkin mikäli vuokratyöntekijä ei ole pärjännyt hyvin, palautetta ei välttämättä saa ollenkaan. Henkilöstöpäällikkö uskoo, että vuokratyöntekijät voisivat tarvittaessa pyytää palautetta omalta kummityöntekijältään, mutta ei osannut sanoa miten tämä toteutuu käytännössä. (Henkilöstöpäällikön asiantuntijahaastattelu.)

4.3 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on olennainen osa tutkimusprosessia. Tutkija arvioi kriittisesti tutkimuksensa luotettavuuden validiteetin sekä reliabiliteetin avulla ja tuo esiin mahdollisia tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Tällaisia luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi alhainen vastausprosentti tai väärinymmärretyt kysymykset. Validiteetti tutkimus mittaa vain sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Hyvä tutkimussuunnitelma, tutkimusongelman ja tutkimusjoukon tarkka rajaaminen, korkea vastausprosentti sekä sopiva tiedonkeruumenetelmä edesauttavat tutkimuksen luotettavuutta ja tarkkuutta eli validiteettia. Myös selkeä kyselylomake sekä edustava ja tarpeeksi suuri tutkimusotos ovat tärkeitä tekijöitä tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta ja mahdollisimman tarkkoja tuloksia. Reliabiliteetissa tutkimuksessa tiedonkeruu ja tulosten raportointi toteutetaan huolellisesti sekä objektiivisesti väärinymmärrysten välttämiseksi. (Heikkilä 2014.)

5 TULOKSET

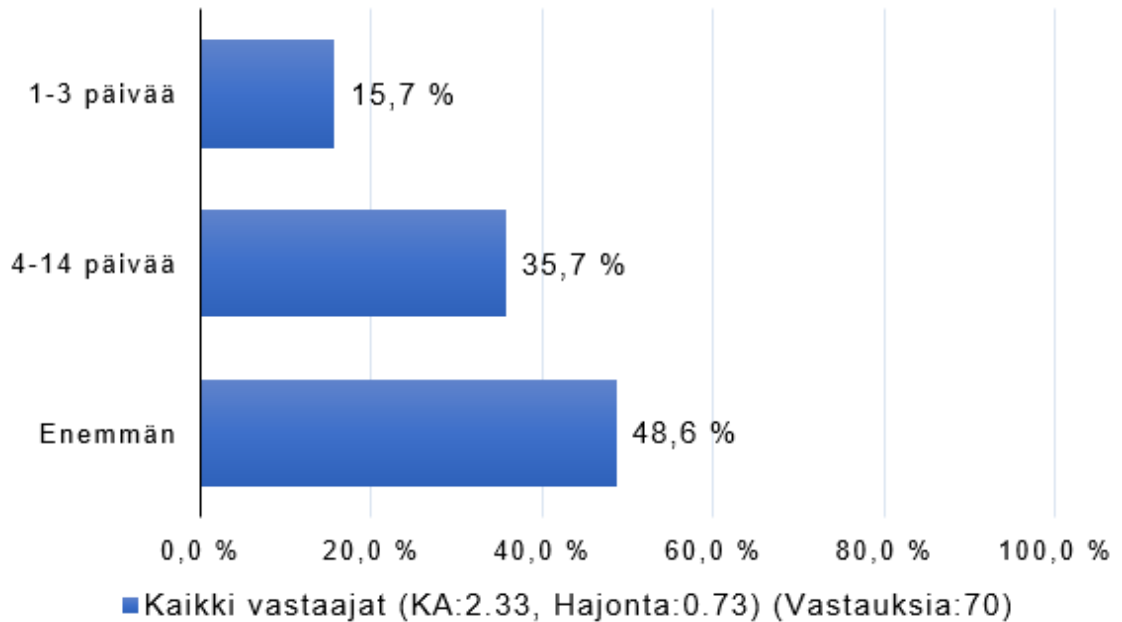
Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset kuvioiden ja vuokratyöntekijöiden kommenttien avulla. Ensin tutkimuksessa kysyttiin, kuinka kauan työntekijä on työskennellyt asiakasyrityksessä, tämän jälkeen kysymykset olivat jaettu kysymysryhmiin teemoittain: perehdytys, vastaanotto ja palaute. Vastausvaihtoehdoissa aihealueiden kysymyksiin käytettiin Likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat 1-5 siten, että 1 oli täysin erimieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Aihealueiden pakollisten kysymysten jälkeen oli avoin kommenttilaatikko, johon työntekijä sai halutessaan tarkentaa vastaustaan kyseiseen teemaan liittyen. Kommentit on kirjoitettu niin, kuin vuokratyöntekijät ovat ne kirjoittaneet, kuitenkin niin, että yrityksen nimi on sensuroitu. Tutkimuksen kaikki kysymykset löytyvät liitteestä 1.

5.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen mukaan asiakasyrityksessä työskentelevät vuokratyöntekijät kokivat työhyvinvoinnin olevan hyvällä tasolla. Jokaiseen tutkimuksen väittämään vastattiin yli keskiarvon, joka tarkoittaa sitä, että työntekijät ovat positiivista väittämistä enemmän samaa mieltä, kuin eri mieltä. Keskiarvo eri teemojen väittämiin oli n. 4, joka on lähellä arvoa 5, täysin samaa mieltä.

Ensimmäisessä kysymyksessä työntekijöiltä kysyttiin, kuinka kauan he ovat työskennelleet asiakasyrityksessä. Vastausvaihtoehtoina oli 1-3 päivää, 4-14 päivää vai enemmän. Vastausvaihtoehdot oli määritelty päivissä, sillä tutkimuksessa haluttiin tuoda selkeästi esiin se, että vuokratyöntekijän työsuhde asiakasyrityksessä voi olla hyvinkin lyhyt.

Kuinka kauan olet työskennellyt asiakasyrityksessä?



KUVIO 1. Kuviosta nähdään, kuinka kauan vuokratyöntekijät työskentelivät asiakasyrityksessä.

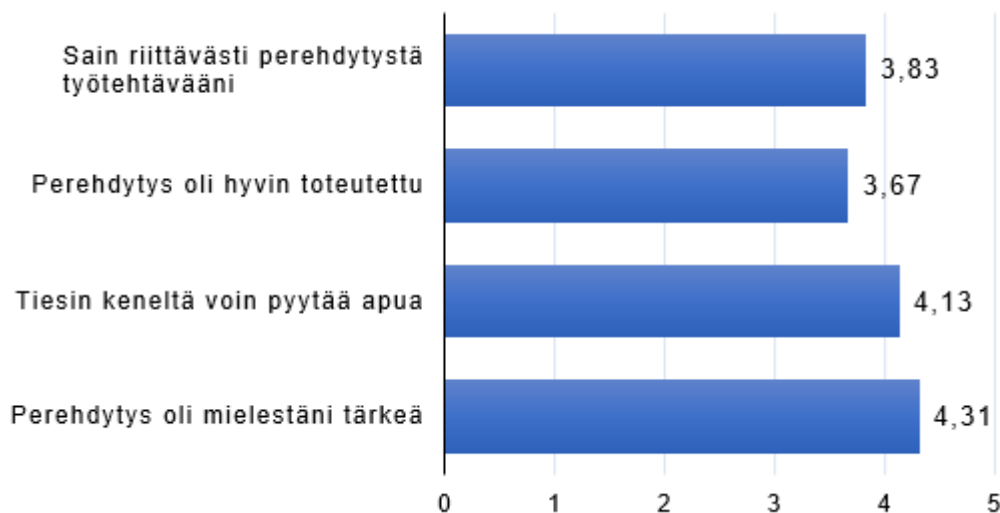
Tutkimus lähetettiin vuokratyöntekijöille, jotka ovat työskennelleet asiakasyrityksessä aikavälillä 1.9.2019-29.2.2020. Suurin osa vuokratyöntekijöistä, lähes puolet vastaajista on työskennellyt asiakasyrityksessä enemmän, kuin 14 päivää. Kuitenkin hieman yli puolet työntekijöistä on työskennellyt asiakasyrityksessä lyhyen ajan, 1-14 päivää.

5.2 Perehdytys

Asiakasyrityksen perehdytys koettiin vastaajien kesken yleisesti hyvänä. Työntekijät kokivat saaneensa tarpeeksi perehdytystä työtehtäväänsä sekä heidän mielestään perehdytys oli hyvin toteutettu. Avoimessa kommenttiosiossa osa työntekijöistä kertoivat olevansa hyvin tyytyväisiä työhön sekä perehdytykseen. Kuviosta 2 voidaan huomata, että työntekijöiden keskiarvovastaus väittämiin on lähempänä arvoa 5, täysin samaa mieltä, kuin arvoa 1, täysin erimieltä.

”Minulle kerrottiin heti ensimmäisessä vuorossa työn kannalta tärkeitä asioita, kuten milloin on ruuhkaisin aika ja miten voin nopeuttaa

loppupäiväistä työtäni. Työturvallisuudesta ja ylipäättään työntekijöistä pidetään tarkasti huolta. Työvuoron pituus on aina laskettu hyvin, jotta vuoroon suunnitellut työtehtävät ehtii tekemään.”



KUVIO 2. Kuviosta nähdään kaikkien vastaajien kysymysten keskiarvovastaukset perehdytyksestä.

Kuitenkin avoimesta kommenttiosioista käy ilmi, että työntekijöiden mukaan perehdytys toteutettiin eri toimipaikoissa eri tavalla, jolloin perehdytyksen laatu saattoi vaihdella. Perehdytyksen laatuun vaikutti myös oletus, että työ osataan jo valmiiksi:

”Eri kohteissa erilainen tilanne”

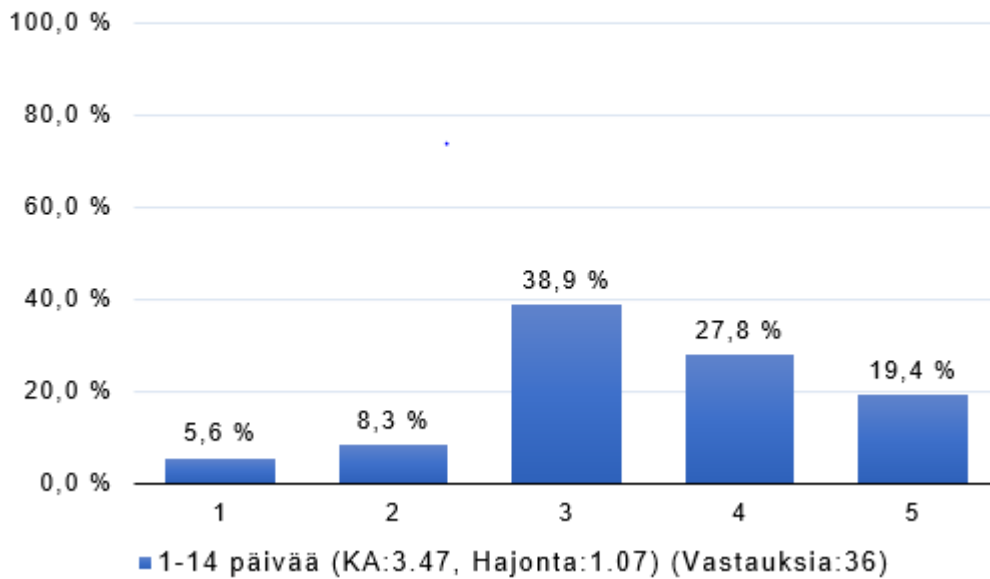
”Vaihtelua, riippuu siitä, onko asiakasyrityksen puolesta sellainen henkilö töissä, jolla on taito ohjauksessa ja muutenkin homma niin sanotusti hanskassa”

”Riippuu todella paljon paikaista, jossain paikoissa perehdytetään paremmin mutta joissain ei juuri lainkaan. Pääosin kuitenkin ihan ok mielellä”

”Joissain paikoissa ollaan ystävällisiä, ja selitetään rauhallisesti ja riittävästi ja käydään välillä kyselemässä onko kaikki ok. Jotkut ajattelevat että riittää kun sanoo, että oothan sä näitä hommia aiemminki tehny, hyvä, eli tiät miten homma toimii. Että joo...”

Sain riittävästi perehdytystä työtehtävääni

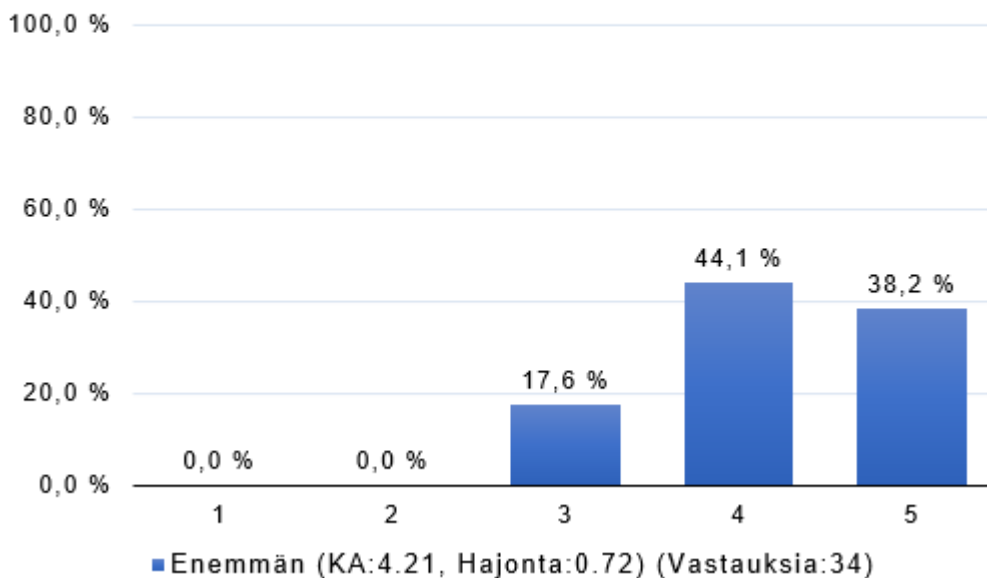
(1 = Täysin erimielä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 3. 1-14 päivää työskennelleiden vastaus riittävästä perehdytyksestä.

Sain riittävästi perehdytystä työtehtävääni

(1 = Täysin erimielä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 4. Enemmän, kuin 14 päivää työskennelleiden työntekijöiden vastaukset

Kuvioista 3 huomaa, että 1-14 päivää työskennelleet eivät kokeneet saavansa tarpeeksi perehdytystä verrattaessa kuvioon 4. Työntekijät olivat lähes yksimielisiä siitä, että perehdytys on tärkeää. Kuitenkin osa työntekijöistä mainitsi avoimessa kommenttiosiossa tehneensä jo aikaisemmissa työpaikoissa samantapaisia työtehtäviä, jonka vuoksi perehdytystä ei pidetty niin tärkeänä:

”Laitoin kolmosen, koska olen tehnyt alan töitä niin paljon etten kyseiseen tehtävään kaivannut perehdytystä”

”Osasin homman entuudestaan aika hyvin, enkä tarvinnut paljoa perehdytystä”

”Tuttua hommaa, ei eroa muiden paikkojen vastaavista työtehtävistä”

5.3 Vastaanotto

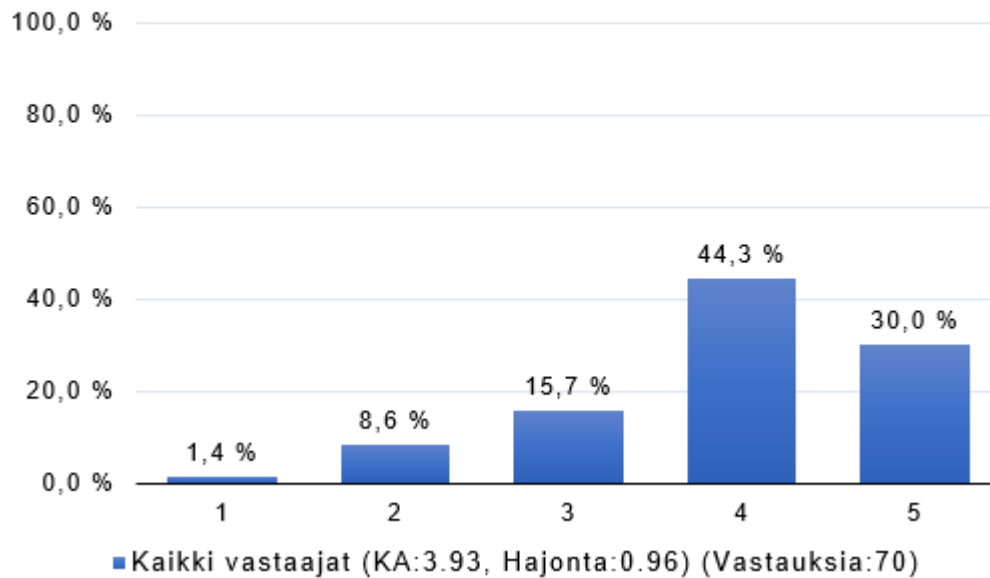
Vuokratyöntekijöiden vastaanotto asiakasyrityksessä ja yleinen työilmapiiri koettiin melko hyväksi. Osa työntekijöistä mainitsi, että tässäkin tapauksessa toimipaikoissa on paljon eroja. Myös työpäivissä oli eroja, sillä vuokratyöntekijöiden vaihtuvuus voi olla suuri. Työntekijät kertoivat, että yhteishenki riippuu paljon toimipaikasta, sekä asiakasyrityksen omista työntekijöistä. Työntekijät mainitsivat jatkuvan kiireen olevan yksi tekijä, jonka vuoksi eri toimipaikoissa työilmapiiri voi vaihdella.

”Eri kohteissa erilainen tilanne. Toisessa oikein miellyttävä työilmapiiri, toisessa selkeitä ongelmia”

”Olen ollut monessa asiakasyrityksen paikassa ja niissä oli vaihtelevuutta”

Työyhteisössä oli hyvä ilmapiiri

(1 = Täysin erimielttä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 5. Kuviosta nähdään, miten työntekijät kokivat työilmapiirin.

Työilmapiiri vuokratyöntekijöiden mielestä oli pääsääntöisesti hyvä tai todella hyvä. Vain n. 10% vastaajista oli sitä mieltä, että työilmapiiri on todella huono tai huono. Väitteeseen ”Minut otettiin hyvin vastaan asiakasyrityksessä” keskiarvovastaus oli 4.07, jossa arvo 5, on täysin samaa mieltä. Eli yleisesti vuokratyöntekijät kokivat, että heidät otettiin asiakasyrityksessä hyvin vastaan. Myös väitteeseen ”pystyin olemaan oma itseni” keskiarvovastaus oli 4.14, joka on todella hyvä.

Osa työntekijöistä mainitsi kommentteissaan sen, että vuokratyöntekijöitä kohtaan on saattanut esiintyä ennakkoluuloja. Kuitenkin osa työntekijöistä mainitsi, että nimenomaan juuri tässä asiakasyrityksessä on mukava työskennellä, sillä myös vuokratyöntekijöitäkin arvostetaan.

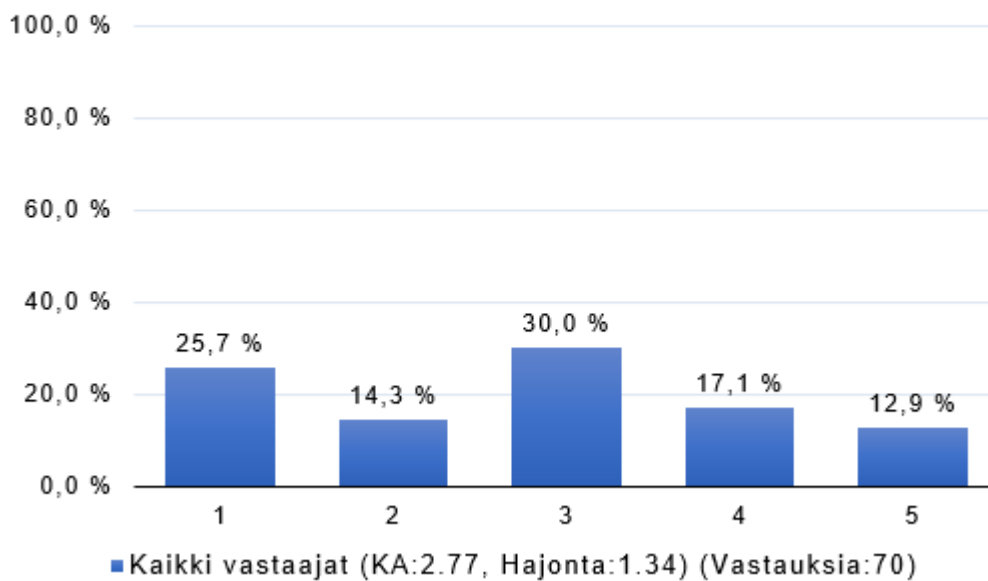
”Jossain paikoissa ollaan aika ennakkoluuloisia minua kohtaan, jos heillä on ollut aikaisemmin ”huonoja” vuokratyöntekijöitä ja yllättyvät minut hyvästä työnjäljestä. Aika erikoista, mutta näin on käynyt usein”

”Yrityksessä koen olevani muutakin kuin ”se vuokrafirmasta”, saan kuulla, että olen korvaamaton ja työn jälkeäni arvostetaan. Työyhteisö on erittäin mukava ja viihtyisä! Viihtyisyyteen vaikuttaa erityisesti toimipaikan työntekijät”

Yrityksen arvoista kysyttäessä työntekijöiden vastauksissa oli eniten vaihtelua. Rauramon 2012 mukaan työpaikan arvot, kulttuuri ja toimintatavat vaikuttavat työpaikan sosiaalisen tuen määrään ja sen laatuun. (Rauramo. 2012) Eli arvot ja niiden tunteminen ovat olennaisena osana siinä, miten työntekijä kokee kuuluvansa yhteisöön ja miten työntekijä otetaan vastaan.

Kerrottiinko sinulle asiakasyrityksen arvot: Laatu, osaaminen ja vastuullisuus

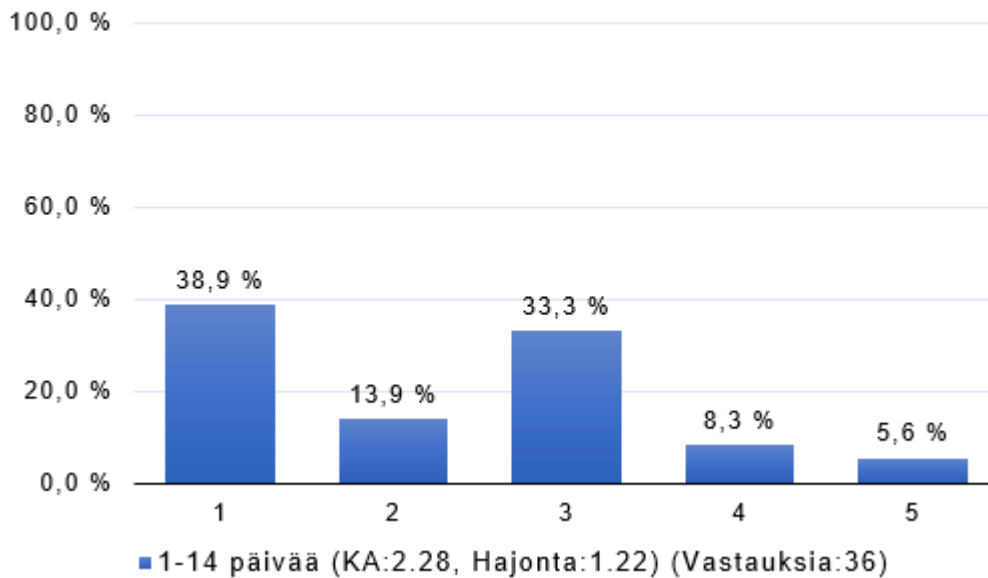
(1 = Täysin erimieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 6. Kuviosta voidaan nähdä työntekijöiden vastaukset siihen, kerrottiinko heille asiakasyrityksen arvot.

Kerrottiinko sinulle asiakasyrityksen arvot: Laatu, osaaminen ja vastuullisuus

(1 = Täysin erimieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 7. Kuviosta voidaan nähdä 1-14 päivää työskennelleiden työntekijöiden vastaukset siihen, kerrottiinko heille asiakasyrityksen arvot.

Enemmistö vuokratyöntekijöistä vastasivat, ettei arvoja kerrottu heille. Tämä saattaa selittyä sillä, että noin puolet vastaajista oli työskennellyt kyseisenä aikana 1-14 työpäivää asiakasyrityksessä, joten lyhyen perehdytysjakson aikana ei kerrottu yrityksen arvoista. Kuviosta 7 voidaan nähdä selkeä ero niiden työntekijöiden kohdalla, jotka työskentelivät asiakasyrityksessä 1-14 päivää. Osa työntekijöistä koki, että arvojen kertominen oli työtehtävästä riippuvainen. Työntekijät olivat kommentoineet arvoja seuraavasti:

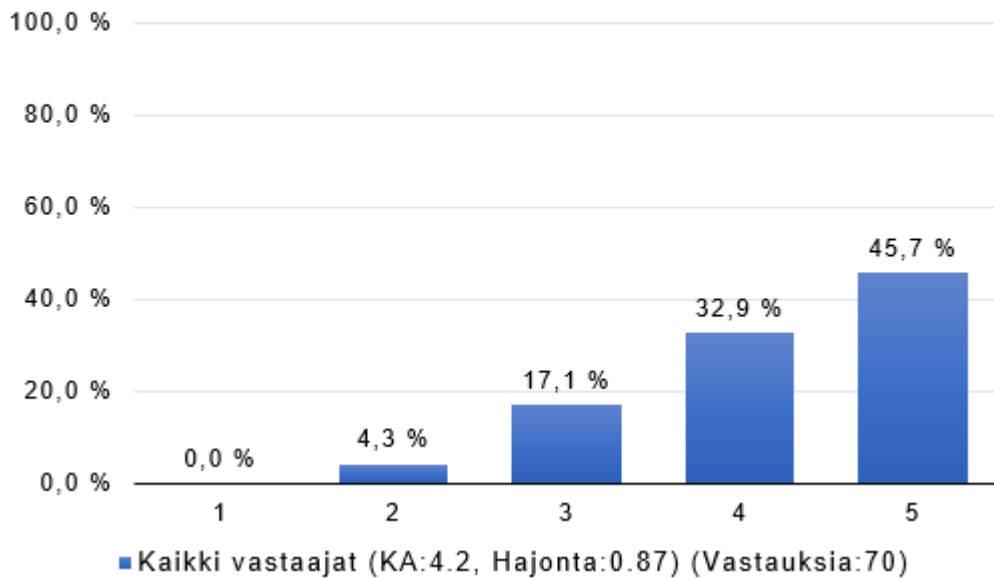
”Ihan täysin selkeää ei ole arvot ja vastuullisuus”

”Yrityksen arvoista en ole kuullut kertaakaan mainittavan”

”Toimin tiskarina enkä asiakaspalvelutehtävissä, luulen että siksi minulle ei sen enempää kerrottu yrityksen arvoista”

Yrityksen arvot ovat tärkeitä minulle

(1 = Täysin erimieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 8. Kuviosta nähdään, kuinka tärkeänä työntekijät pitävät yrityksen arvoja.

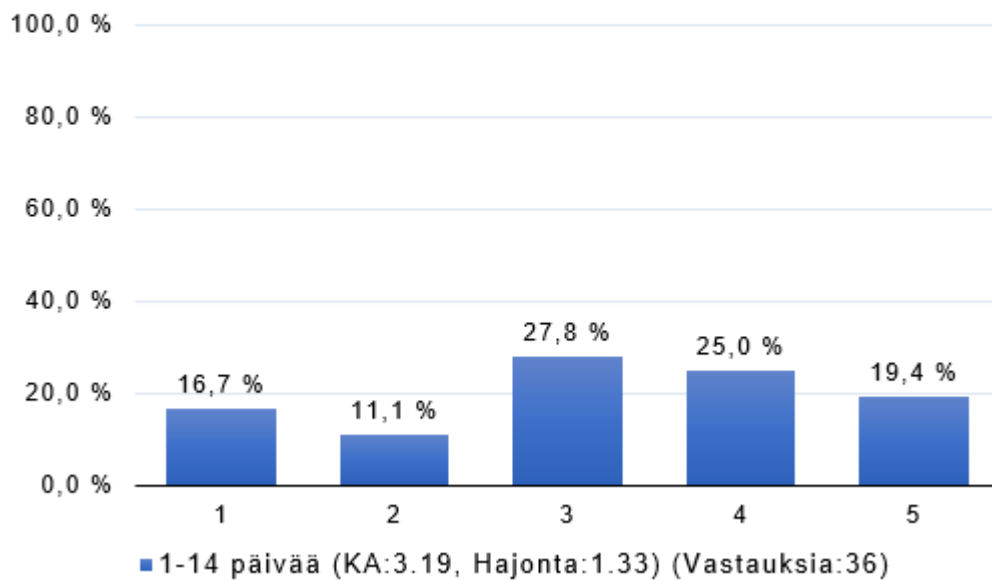
Kuviosta 8 voidaan todeta, että arvojen kertominen myös vuokratyöntekijöille on tärkeää ja vuokratyöntekijät kokevat yrityksen arvot tärkeäksi asiaksi.

5.4 Palaute

Vuokratyöntekijöille palautteen antaminen on tärkeää, vaikka vuokratyöntekijä saattaa työskennellä asiakasyrityksessä lyhyenkin aikaa. Matternin (2011) mukaan vuokratyöntekijät kaipaavat usein asiakasyrityksen vakituista henkilöstöä enemmän palautetta, sillä he ovat yrityksissä jatkuvasti uusia työntekijöitä. Ilman palautetta, he saattavat suorittaa työtehtävänsä väärällä tai haitallisella tavalla. Säännöllinen palaute auttaa vuokratyöntekijää suoriutumaan työstään paremmin. (Mattern 2011.) Työntekijöiden vastausten keskiarvo väitteeseen ”palautteen anto on mielestäni tärkeää” oli 4.54.

Sain työstäni palautetta

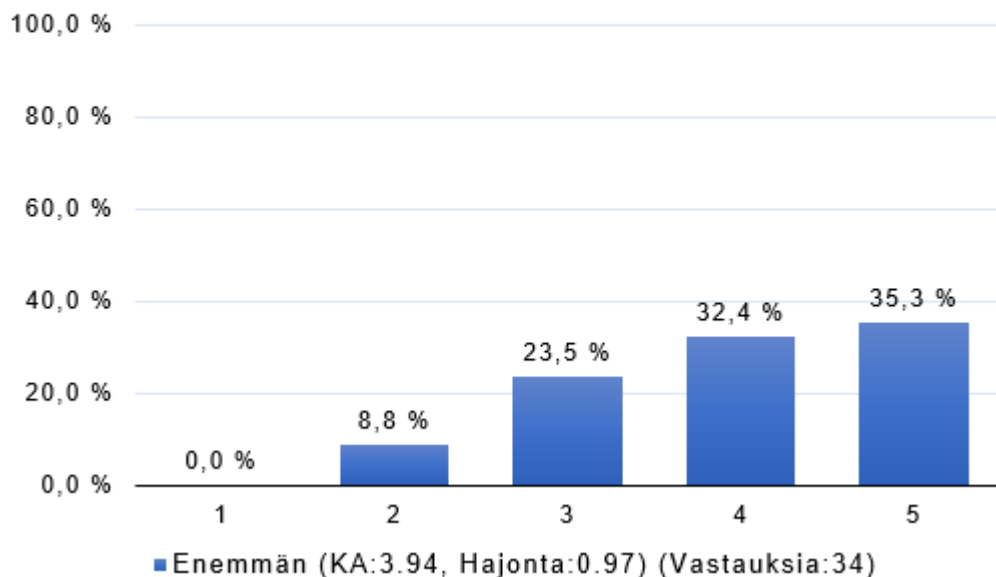
(1 = Täysin erimieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 9. Kuviosta nähdään, kuinka paljon 1-14 päivää työskennelleet vuokratyöntekijät kokivat saaneensa työstään palautetta.

Sain työstäni palautetta

(1 = Täysin erimieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)



KUVIO 10. Kuviosta nähdään, kuinka paljon enemmän kuin 14 päivää työskennelleet vuokratyöntekijät kokivat saaneensa työstään palautetta.

Vuokratyöntekijät kokivat palautteen antamisen ja saamisen tärkeäksi, mutta kuitenkin kuvioista 9 ja 10 voidaan huomata, että kaikki työntekijät eivät saaneet palautetta. Kuvioita vertaamalla voidaan todeta, että mitä kauemmin vuokratyöntekijä työskenteli asiakasyrityksessä, sitä todennäköisimmin hän sai palautetta. Kuitenkin suuri osa vastaajista olivat melko tyytyväisiä palautteen saamiseen:

”Olen saanut palautetta aina työvuorossa, erityisesti kiitosta ja positiivista palautetta. Arvostan myös ns ”negatiivista palautetta” jonka koen itse kehittäväksi palautteeksi.”

”Pyydän aina palautteen ja annan sitä myös itse. Rakentava keskustelu on molemmin puolin hyvä. Olen saanut siitä myös kiitosta”

”Olen saanut palautetta tasapuolisesti sekä epäonnistumisista kuin onnistumisista ja se on mielestäni tärkeää”

6 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO

6.1 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakasyrityksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin tila. Tavoitteena oli löytää asiakasyrityksen mahdollisia ongelmakohtia työhyvinvoinnissa ja löytää kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Tutkimus toteutettiin toimeksiantona henkilöstöpalveluyrityksen asiakasyritykselle, joka on ravintola-alan yritys. Opinnäytetyö voidaan jakaa teoreettiseen viitekehykseen sekä empiiriseen tutkimusosioon. Teoreettisen viitekehyksen osiossa käsiteltiin henkilöstövuokrausta yleisellä tasolla sekä työhyvinvointia ja sen eri näkökulmia. Opinnäytetyössä käsiteltiin työhyvinvointia juuri henkilöstövuokrauksen näkökulmasta keskittyen perehdytykseen, vastaanottoon sekä palautteen antoon.

Opinnäytetyön luotettavuutta pyrittiin lisäämään valitsemalla tutkimukseen vuokratyöhön olennaisesti liittyvät työhyvinvoinnin teemat ja kysymykset. Tutkimukseen valittiin suuri tutkimusjoukko, jotta tuloksista saatiin luotettavat ja yleistettävät. Tutkimus on validi, sillä tutkimusmenetelmällä saatiin tutkittavasta aiheesta mittaavia tuloksia ja vastausprosentti oli korkea. Tutkimuksen suorittaminen anonyymisti lisäsi tutkimuksen validiteettia, sillä tutkittavat pystyivät vastaamaan tutkimukseen rehellisesti.

Tutkimuksen hypoteesi saatiin haastatteleamalla asiakasyrityksen henkilöstöpäällikköä. Henkilöstöpäällikkö uskoi, että vuokratyöntekijöiden viihtyvyys on yleisesti hyvä ja vuokratyöntekijät viihtyvät työssään asiakasyrityksessä. Tutkimuksen lopputulos oli se, että vuokratyöntekijät olivat pääsääntöisesti todella tyytyväisiä asiakasyrityksessä työskentelyyn. Asiakasyrityksessä tehdyistä toimenpiteistä työhyvinvoinnin parantamiseksi on siis ollut apua. Toikan mukaan hyvin toteutettu perehdytys on työntekijälle myös merkki siitä, että häntä arvostetaan ja hänestä

välitetään (Toikka 2017.) Hyvä perehdytys on siis todella tärkeässä roolissa työhyvinvointia.

Tutkimuksessa selvisi kuitenkin perehdytyksen vaihtelevuus yrityksen toimipaikoissa. Osassa toimipaikoista perehdytys hoidettiin paremmin, kuin toisissa. Perehdytyksen laatuun vaikutti merkittävästi se, osasiko asiakasyrityksen oma työntekijä perehdyttää vuokratyöntekijän sekä se, oliko vuokratyöntekijä tehnyt aikaisemmin vastaavaa työtä muualla. Tutkimuksessa ilmeni se, että lyhytaikaisissa vuokratyösuhteissa perehdytys saattoi välillä jäädä liian vähäiseksi. Osassa toimipaikoissa perehdytyksessä käytiin läpi hyödyllisiä asioita ja työturvallisuudesta pidettiin huolta. Osassa paikoista perehdytystä ei käyty läpi, sillä oletettiin vuokratyöntekijän osaavan työn jo valmiiksi, mikäli vuokratyöntekijä oli työskennellyt asiakasyrityksessä aikaisemminkin. Kuitenkin työntekijä saattaisi kaivata perehdytystä, vaikka olisikin työskennellyt aikaisemmin asiakasyrityksessä, sillä viimeisimmästä työpäivästä on saattanut kulua aikaa, työnkuvaan on tullut muutoksia tai työtehtävät ovat saattaneet muuttua.

Henkilöstöpäällikkö kertoi hypoteesissaan, että vuokratyöntekijää on aina vastuhenkilö vastassa ja vuokratyöntekijälle kerrotaan, keneltä hän voi pyytää apua. Tämä on varmasti yksi syy, miksi vuokratyöntekijät olivat pääsääntöisesti asiakasyrityksen vastaanottoon ja asiakasyrityksen työilmapiiriin hyvin tyytyväisiä. Myös hyvä perehdytys on saattanut vaikuttaa asiaan. Toikka kertoi kirjoituksessaan, että hyvä perehdytys voi onnistuessaan motivoida ja sitouttaa työntekijää, sekä parantaa työnantajamielikuvaa (Toikka 2017.)

Kuitenkin myös vastaanotto ja työilmapiiri vaihtelivat toimipaikoittain. Kommentteissa työntekijät kertoivat, että toisissa toimipaikoissa vuokratyöntekijöitä kohtaan saattoi esiintyä ennakkoluuloja. Toisissa toimipaikoissa työntekijät otettiin kuitenkin todella hyvin vastaan. Tähänkin varmasti vaikutti se, kuinka tuttu vuokratyöntekijä oli toimipaikassa. Noin puolet tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä oli työskennellyt asiakasyrityksessä 1-14 päivää, jolloin työntekijät eivät välttämättä kokeneet vielä olevansa täysin osa uutta työyhteisöä.

Vuokratyöntekijöiden työsuhde vaikutti palautteen saamiseen. Vuokratyöntekijät, jotka olivat työskennelleet enemmän, kuin 14 päivää saivat todennäköisemmin työstään palautetta, kuin 1-14 päivää työskennelleet. Tähän saattoi vaikuttaa se, että pidemmässä yhtäjaksoisessa työsuhteessa olevalle työntekijälle pidettiin kattavampi perehdytys, jolloin työntekijän työjälki oli parempaa ja tällöin muut työntekijät kehuivat herkemmin. Myös kauemmin työskennelleet saattoivat uskaltaa pyytää arviointia ja palautetta asiakasyrityksen työntekijöiden tullessa tutuiksi.

6.2 Hyödyt

Tutkimuksesta on hyötyä niin henkilöstöpalveluyritykselle, kuin asiakasyritykselle. Asiakasyritys saa tutkimuksesta hyödyllistä tietoa vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista sekä kehitysehdotuksia hyvinvoinnin parantamiseksi. Tämä tieto on tärkeää, sillä henkilöstöpäällikkö on tehnyt asiakasyrityksiä toimenpiteitä, jotta työhyvinvointi olisi entistä paremmalla tasolla. Olikin tärkeää tutkia näiden toimenpiteiden vaikutusta ja sitä miten ne ovat työyhteisössä edenneet toiminnon tasolle.

Vaikka vuokratyöntekijät saattavat työskennellä asiakasyrityksessä vain lyhyen aikaa, on heidän työhyvinvointinsa tutkimisesta ja tukemisesta hyötyä asiakasyritykselle. Parantamalla vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia asiakasyrityksessä, vuokratyöntekijöille jää hyvä mielikuva yrityksestä. Tämän positiivisen mielikuvan ansiosta vuokratyöntekijä suosittelee ja suosii yritystä herkemmin. Tyytyväinen vuokratyöntekijä voi olla tulevaisuudessa asiakasyrityksen potentiaalinen työntekijä tai asiakas. Hyvin viihtyvä työntekijä myös panostaa työskentelyynsä. (Taskinen 2018.) Tyytyväinen työntekijä on siis myös tehokkaampi työntekijä.

Myös henkilöstöpalveluyritykselle on tärkeää tietää vuokratyöntekijöidensä työhyvinvoinnista. Mikäli työntekijä viihtyy asiakasyrityksessä, on työntekijä todennäköisemmin myös tyytyväisempi henkilöstöpalveluyritykseen, jonka kautta työntekijä työskentelee asiakasyrityksessä. Näin vuokratyöntekijä on sitoutuneempi

myös henkilöstöpalveluyritykseen. Sitoutunut vuokratyöntekijä jatkaa työskentelyä todennäköisemmin samassa henkilöstöpalveluyrityksessä, kuin vaihtaa uuteen, vaikkakin kilpailu on kovaa.

6.3 Kehittämisehdotukset

Tähän kappaleeseen on koottu kehitysehdotuksia asiakasyritykselle vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin parantamiseksi. Vaikka vuokratyöntekijät olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä työskentelyynsä asiakasyrityksessä, voi työhyvinvointia parantaa pienillä teoilla entisestään. Kehitysehdotuksia on koottu tutkimuksen tuloksista, vuokratyöntekijöiden jättämistä avoimista kommenteista sekä teoreettisen viitekehyksen perusteella.

Tulosten perusteella vuokratyöntekijät kokivat perehdytyksen laadun vaihtelevan eri toimipaikkojen välillä. Osa työntekijöistä mainitsi, että se riippuu myös paljon perehdyttäjistä. Perehdytys on erittäin tärkeä osa jokaista työsuhdetta ja sen sujuvuus määrittelee, miten tulevat työpäivät menevät. Perehdyttämällä vuokratyöntekijät ja yrityksen omat työntekijät samalla tavalla, edistetään yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vältetään eriarvoista kohtelua työpaikalla (Hämäläinen 2014, 36.) Tämän vuoksi onkin tärkeää varmistaa, että työntekijät, jotka perehdyttävät vuokratyöntekijöitä osaavat perehdyttää ja kertoa tärkeistä perehdytykseen liittyvistä asioista. Perehdyttäjille voi esimerkiksi laatia perehdytysoppaan vuokratyöntekijöitä varten, jonka avulla perehdytys pysyy laadukkaana ja tasaisena. Perehdytyksen tueksi voitaisiin tehdä jokaiseen toimipaikkaan tarkistuslista, jotta jokaisen työntekijän perehdytyksessä muistettaisiin käydä toimipaikan tärkeitä asioita läpi. Työntekijät pitivät esimerkiksi siitä, että uudessa toimipaikassa heille kerrottiin, milloin on toimipaikan ruuhkaisin aika ja miten helpottaa työpäiväänsä. Myös siitä pidettiin, että varsinkin uudelta työntekijältä kysyttiin työpäivän aikana, miten työt ovat lähteneet sujumaan. Tällaiset asiat olisikin hyvä huomioida jokaisessa toimipaikassa ja vuokratyöntekijöiden perehdyttämisessä sekä erityisesti ensikertaisten vuokratyöntekijöiden kohdalla.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että vuokratyöntekijät kokevat yrityksen arvot tärkeäksi, mutta niitä ei useinkaan käydä perehdytyksessä tai työsuhteen aikana läpi. Hämääläisen (2014) mukaan työpaikan arvojen ja työkuulttuurin kertominen perehdytyksessä on lyhytkestoisissakin vuokratyösuhteissa tärkeää, sillä vuokratyöntekijät ovat osa yrityksen toimintaa sillä hetkellä työskennellessään. Erityisesti vuokratyöntekijät, jotka työskentelevät asiakaspalvelutehtävissä olisi hyvä perehdyttää työtehtävän lisäksi myös yrityksen arvoihin, sillä he edustavat yritystä asiakkaille. (Hämäläinen 2014, 36.) Arvot olisikin hyvä ottaa osaksi myös vuokratyöntekijöiden perehdytystä ja työsuhdetta. Yrityksen arvot voisivat esimerkiksi olla työpisteillä työntekijöille näkyvissä.

Matternin (2011) mukaan vuokratyöntekijät kaipaavat usein asiakasyrityksen vakituista henkilöstöä enemmän palautetta, sillä he ovat yrityksissä jatkuvasti uusia työntekijöitä. Ilman avointa arviointia työstään, he voivat jatkaa työtehtävänsä suorittamista väärällä tai haitallisella tavalla. Säännöllinen palaute auttaa vuokratyöntekijää suoriutumaan työstään paremmin. (Mattern 2011.) Tutkimuksesta ilmeni, että 1-14 päivää asiakasyrityksessä työskennelleet työntekijät saivat vähemmän palautetta kuin pidempään työskennelleet työntekijät. Kuitenkin kaikki työntekijät kokivat palautteen hyvin tärkeäksi. Kehitysehdotuksena olisikin se, että työyhteisössä painotettaisiin palautteen antamisen tärkeyttä sekä kannustettaisiin siihen. Tästä olisi hyötyä koko työyhteisölle. Vastavuoroisesti vuokratyöntekijöitä voisi pyytää jättämään palautetta työpäivästä sekä esimerkiksi perehdytyksestä. Vuokratyöntekijä voisi esimerkiksi täyttää työpäivän jälkeen lyhyen palautelomakkeen anonymisti. Näin palautteen kerääminen olisi jatkuvaa ja työhyvinvoinnin tilaa voisi tarkastella tasaisesti.

6.4 Pohdinta

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimustapaa käyttäen. Tutkimus oli helppo toteuttaa isolle määrälle vastaajia. Avoimet kommenttiosiot tutkimuksessa antoivat paljon lisäarvoa ja tukivat numeerisia tutkimustuloksia. Mutta mikäli tutkimusta haluttaisiin laajentaa ja saada vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista vielä tarkempaa tietoa, olisi tutkimukseen voinut ottaa mukaan myös yksilöhaastatteluja.

Mikäli tutkimuksesta haluaa tehdä jatkotutkimuksen, voisi tutkimuksen monistaa myös muihin paikkakuntiin, jossa asiakasyritys toimii. Tällaisella tutkimuksella voitaisiin selvittää kokonaisvaltaisesti asiakasyrityksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin nykytilanne. Näin voitaisiin verrata keskenään asiakasyrityksen eri kaupunkien vuokratyöntekijöitä. Tällaisella tutkimuksella saataisiin myös vielä tarkemmin selville, miten henkilöstöpäällikön toimet työviihtyvyyden parantamiseksi ovat toimineet eri paikkakunnilla.

Mikäli saman tutkimuksen tekisi asiakasyrityksen omille työntekijöille, voisi tällöin tarkastella kokonaisvaltaisesti asiakasyrityksen työhyvinvointia. Näin voisi tehdä vertailua vuokratyöntekijöiden sekä asiakasyrityksen omien työntekijöiden välillä. Tulosten avulla voisi parantaa kokonaisvaltaisesti yrityksen työhyvinvointia ja löytää kehityskohtia myös yrityksen omien työntekijöiden avulla. Syvemmän ymmärryksen avulla voitaisiin parantaa työhyvinvointia ja näin myös työntekijöiden tuottavuutta sekä mielikuvaa yrityksestä.

Tutkimus toteutettiin käyttämällä positiivissävytteisiä väittämiä. Olisiko tutkimuksen lopputulos ollut sama, mikäli väittämät olisivat olleet erilaisessa muodossa: ”Sain riittävästi perehdytystä” olisikin ollut ”En saanut riittävästi perehdytystä”. Voidaan pohtia olisiko tällä ollut tutkimuksen kannalta vaikutusta vai ei. Tutkimus toteutettiin aikana, jolloin yleisen pandemian takia erityisesti ravintola-alan työllisyystilanne oli huono. Voidaan pohtia myös sitä, onko tämä vaikuttanut vastaajien kiinnostukseen vastata tutkimukseen todenmukaisesti. Vastausprosentti olisi voinut olla mahdollisesti korkeampi ilman yleistä tilannetta.

LÄHTEET

Asiakasyrityksen henkilöstöpäällikön asiantuntijahaastattelu. Toteutettu 17.2.2020. Litteroitu.

Asiakasyrityksen kotisivut. Luettu 13.2.2020.

BasuMallick, C. Employee Engagement vs. Job satisfaction: Key Differences and Metrics. Artikkele. Julkaistu 6.1.2020. Luettu 6.4.2020. https://www.hrtechnologist.com/articles/employee-engagement/employee-engagement-vs-job-satisfaction-differences/?zd_source=editors_pick

Chappelow, C. & McCauley, C. Harvard business review. What good feedback looks like. Artikkele. Julkaistu 13.5.2019. Luettu 13.5.2020. <https://hbr.org/2019/05/what-good-feedback-really-looks-like>

Hakanen, J. 2020. Työhyvinvointi. Työhyvinvointilaitos. Luettu 11.2.2020 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Hantula, S. 2019. Vuokratekijöiden sitoutuminen ja motivaatio henkilöstöpalveluyrityksessä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Opinnäytetyö.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Verkkomateriaali. Edita Publishing Oy. Luettu 13.2.2020. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUS-TUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Henkilöstöpalveluyritysten liitto. Vuokratyöntekijätutkimus. 2018. Luettu 3.3.2020 https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_vuokratyontekijatutkimus_2018_FINAL.pdf

Hietala, H. Kaivanto, K. & Schön, E. Vuokratyö. 2014. Alma Talent Oy. Verkkojulkaisu, vaatii kirjautumisen.

Hielt, J. Työ- ja elinkeinoministeriö. Vuokratyöopas. 2017. Esite. Luettu 23.2.2020 <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokraty%C3%B6opas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05>

Hämäläinen, M. 2014. Vuokratyöntekijän työmotivaatio ja perehdyttäminen. Tampereen yliopisto. Hallintotiede. Pro Gradu- tutkielma. 36, 52, 53.

Ilmarinen. n.d. Johda työhyvinvointia tuloksellisesti. Opas. Luettu 8.5.2020 <https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-johda-tyohyvinvointia-tuloksellisesti.pdf>

Lehtonen, T. n.d. Ammattinetti. Henkilöstövuokraus työntekijän mahdollisuutena. Artikkele. Luettu 4.3.2020. http://www.ammattinetti.fi/artikkelit/detail/49_artikkeli

Limone, P. Business.com. 5 ways to welcome temporary workers into your culture. Artikkele. Julkaistu 3.4.2018. Luettu 13.5.2020. <https://www.business.com/articles/temporary-worker-onboarding-welcome/>

Mattern, J. Peoplelink. How to ensure your temporary employees stay productive and efficient. Artikkele. Julkaistu 3.11.2011. Luettu 12.3.2020 <https://www.peoplelinkstaffing.com/efficient-temporary-employees/>

Morris, R. Employee wellbeing: hot topics in 2020. Artikkele julkaistu 4.2.2020. Luettu 17.3.2020. <https://bdaily.co.uk/articles/2020/02/04/employee-wellbeing-hot-topics-in-2020>

Okko, S. Ilmarinen. Mistä apua yrityksen työhyvinvoinnin kehittämiseen? Julkaistu 8.9.2016. Luettu 23.2.2020. <https://www.ilmarinen.fi/uutishuone/arkisto/2016/tyohyvinvoinnin-kehittaminen/>

PAM, Palvelualojen ammattiliitto. n.d. Vuokratyö. Artikkele. Luettu 23.2.2020 <https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>.

Pro. Vuokratyön työturvallisuutta valvotaan EU:ssa -Suomi mukana. Artikkele. Julkaistu 8.2.2018. Luettu 4.3.2020. <https://www.proliitto.fi/uutiset/tyossa-terveena/vuokratyon-tyoturvallisuutta-valvotaan-eussa-suomi-mukana#95ac0373>

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo. Bookwell Oy. 2. uudistettu painos. 10, 13, 15, 26-46, 78-83, 103-117, 123-143, 145-152, 173

Sarkkinen, M. Työterveyslaitos. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Artikkele. 20.3.2017. Luettu 5.3.2020. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/>

Taskinen, K. Vältä perehdytyksen sudenkuopat. 19.2.2018. Artikkele. Luettu 2.3.2020 <https://smerec.karelia.fi/fi/2018/02/19/valta-perehdytyksen-sudenkuopat/>

Terveysverkko. n.d. Motivaatio. Artikkele. Luettu 11.5.2020. <https://www.terveysverkko.fi/tietopankki/terveysliikunta/motivaatio/>

Tilastokeskus. n.d. Käsitteet. luettu 1.3.2020 <https://www.stat.fi/meta/kas/hypoteesi.html>

Toikka, V. Perehdyttämällä parempiin tuloksiin. Opmedia. Artikkele. Julkaistu 15.9.2017. Luettu 1.3.2020. <https://op.media/yrityselama/yritysjyys/perehdyttamalla-parempiin-tuloksiin-30628fcf7fba47dca985509212e4c0cf>

Toimeksiantajayrityksen kotisivut. Luettu 14.2.2020

Työterveyslaitos. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. Artikkele. Julkaistu 3.12.2017. Luettu 3.3.2020. <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>

Työterveyslaitos. Työn imu. n.d. Artikkele. Luettu 6.4.2020. <https://www.ttl.fi/tyon-tekija/tyon-imu/>

Työturvallisuuskeskus. n.d. Toimiva työyhteisö. Artikkele. Luettu 12.5.2020. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso

Työturvallisuuskeskus TTK palveluryhmä. 2015. Henkilöstövuokraus ja työturvallisuus. Verkkopainos. 3 Uudistettu painos. Luettu 26.2.2020. https://ttk.fi/files/4633/Henkilostovuokraus_ja_tyoturvaluus.pdf

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand. 12, 147, 249.

LIITTEET

Liite 1. Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointitutkimus

Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi asiakasyrityksessä

Tämä tutkimus toteutetaan anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen vie n. 2 minuttia

Kuinka kauan olet työskennellyt asiakasyrityksessä?*

- 1-3 päivää
- 4-14 päivää
- Enemmän

Perehdytys

	Täysin erimielttä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
Sain riittävästi perehdytystä työtehtävääni*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys oli hyvin toteutettu*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiesin keneltä voin pyytää apua*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys oli mielestäni tärkeä*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit halutessasi tarkentaa vastauksiasi tähän:

Vastaanotto

	Täysin erimieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
Minut otettiin hyvin vastaan *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyin olemaan oma itseni*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä oli hyvä ilmapiiri*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä työilmapiiri on mielestäni tärkeää*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kerrottiinko sinulle yrityksen arvot: Laatu, osaaminen ja vastuullisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen arvot ovat tärkeitä minulle*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit halutessasi tarkentaa vastauksiasi tähän:

Palaute

	Täysin erimieltä		Täysin samaa mieltä		
	1	2	3	4	5
Sain työstäni palautetta*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautteenanto on mielestäni tärkeää*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

