



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

SANNI TAPANI

# **Työntekijän mielikuva henkilöstö- palveluyrityksestä**

LIIKETALouden KOULUTUSOHJELMA  
2020

Tekijä Tapani, Sanni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 15.12.2020
	Sivumäärä 40	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Työntekijän mielikuva henkilöstöpalveluyrityksestä</b>		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous, talous- ja henkilöstöjohtaminen		
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen mielikuva kohdeyrityksen vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä työnantajana. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii henkilöstöpalveluyritys. Mielikuvaa lähdettiin selvittämään kyselyn avulla, joka lähetettiin sähköpostitse joulukuussa 2020 kohdeyrityksen nykyisille vuokratyöntekijöille ja puolen vuoden sisällä työsuhteessa olleille vuokratyöntekijöille.</p> <p>Työn teoriaosassa käsitellään henkilöstövuokrausta alana sekä asioita, jotka vaikuttavat työnantajamielikuvaan. Erityisesti työssä keskityttiin aiheisiin, joihin kohdeyritys pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan. Työssä käsiteltäviä aiheita ovat yritysmielikuva, luottamus, viestintä ja perehdytys.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kysely lähti 197 vuokratyöntekijälle, joista 67 henkilöä vastasi kyselyyn. Kyselyllä selvitettiin vuokratyöntekijöiden työsuhteasioita, työnantajamielikuvaa, perehdytystä, rooleja, palautteen saantia, viestintää sekä sairausloma- ja työturvallisuusasioita.</p> <p>Kyselyn vastusten perusteella kohdeyrityksen vuokratyöntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä kohdeyrityksen toimintaan. Vuokratyöntekijät viihtyvät työssään ja 71 % vastanneista suosittelisi kohdeyritystä ystävälleen. Kyselyn tulosten perusteella löydettiin myös kehityskohtia, joihin kohdeyrityksen olisi syytä jatkossa enemmän kiinnittää huomiota. Perehdytys tai ennemminkin sen puute nousi työssä selkeästi esille. Jopa puolet vuokratyöntekijöistä kokivat, etteivät he olleet saaneet kohdeyritykseltä perehdytystä. Myöskään sairausloma ja työterveyskäytännöt eivät olleet kaikille selkeitä. Näiden lisäksi palautetta kaivattiin lisää ja toivottiin, että palaute, jota annetaan, olisi rakentavampaa.</p>		
<a href="#">Asiasanat</a> Henkilöstövuokraus, yritysmielikuva, vuokratyöntekijä, kvantitatiivinen tutkimus, luottamus, perehdytys		

Author Tapani, Sanni	Type of Publication Bachelor's thesis	Date Month Year 15.12.2020
	Number of pages  40	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>The image of a human resources service company in the opinion of employees</b>		
Degree program Business administration, financial and personnel management		
<p>The aim of this thesis was to find out what kind of image the temporary employees of the target company have about the target company as an employer. The thesis is commissioned by a anonymous human resource service company. The image was determined by means of survey, which was sent by e-mail in December 2020 for existing temporary workers of the target company or whom have worked for them within six months.</p> <p>The theoretical part of the thesis deals with staffing as a field as well as issues that affect the employer's image. In particular, the work focused on topics that the target company is able to influence through its own operations. Topics covered in the work include corporate image, trust, communication and orientation.</p> <p>The study was conducted as a quantitative study. The survey was conducted for 197 temporary employees, of whom 67 responded to the survey. The survey examined the employment issues, employer image, orientation, roles, feedback, communication, and sick leave and occupational safety issues of temporary workers.</p> <p>Based on the responses to the survey, the target company's temporary employees are generally satisfied with the target company's operations. Temporary workers enjoy their work and 71 % of respondents would recommend the target company to a friend. Based on the results of the survey, development points were also found to which the target company should pay more attention in the future. Orientation, or rather its lack, became clear in this thesis. As many as half of the temporary workers felt that they had not received any orientation from the target company. Sick leave and occupational health practices were also not clear to everyone. Additionally more feedback was required and it was hoped that the feedback provided would be more constructive.</p>		
<a href="#">Key words</a> Human Resource, Staffing, corporate image, temporary worker, quantitative research, trust, orientation		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA RAJAUS .....	6
2.1 Työn tarkoitus .....	6
2.2 Tavoite.....	6
2.3 Tutkimusongelmat.....	7
2.4 Opinnäytetyön rajaus .....	7
2.5 Käsitteellinen viitekehys .....	8
2.6 Opinnäytetyössä käytetty sanasto .....	8
3 HENKILÖSTÖPALVELU .....	9
3.1 Vuokratyö.....	10
3.2 Henkilöstöpalveluyrityksen rooli vuokratyöntekijään .....	11
4 YRITYSMIELIKUVA.....	12
4.1 Mielikuva henkilöstövuokratyörytyksestä .....	13
4.2 Sisäinen yrityskuva .....	13
5 LUOTTAMUS .....	13
6 VIESTINTÄ.....	14
7 PALAUTE .....	15
8 PEREHDYTYS.....	17
8.1 Työturvallisuus.....	18
8.2 Työterveyshuolto.....	18
9 TUTKIMUSMENETELMÄ .....	20
9.1 Kyselyn toteutus.....	20
9.2 Työn eettisyys .....	21
10 TULOKSET .....	21
10.1 Työsuhde kohdeyrityksessä .....	22
10.2 Kohdeyrityksen rooli työntekijään .....	24
10.3 Työnantajamielikuva.....	26
10.4 Viestintä .....	28
10.5 Palaute .....	31
10.6 Perehdytys .....	33
11 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	36
12 POHDINTA .....	39
LÄHTEET	
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Henkilöstöpalveluala laajenee ja yleistyy hitaasti mutta tasaisesti vuosi vuodelta. Paljon on ollut puhetta henkilöstöpalveluyrityksien maineesta hakijoiden keskuudessa. Tähän työhön otettiin hieman erilaisen näkökulman. Työ toteutetaan yhdessä kohdeyrityksen kanssa, joka on pitkään alalla toiminut henkilöstövuokra-alan yritys. Työn aihe valittiin yhdessä kohdeyrityksen kanssa. Aiheen valinnassa otettiin huomioon kohdeyrityksen tarpeet ja toiveet. Työn tavoite on selvittää, millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on henkilöstövuokrayrityksestä. Tämän tutkimuksen avulla kohdeyrityksellä on mahdollista saada uusia toimintatapoja ja vinkkejä jokapäiväiseen toimintaan. Työn tarkoitus on hyödyttää kohdeyritystä konkreettisesti. Heillä oli selkeä kiinnostus ja tarve saada tietää, mitä heidän työntekijänsä ovat heistä mieltä. Opinnäytetyön aihe palvelee kohdeyrityksen tarpeita ja on samalla itselleni mieleinen ja kiinnostava.

Kohdeyritykselle on tärkeää positiivisen hakijamielikuvan lisäksi kohdella heidän vuokratyöntekijöitään kunnioittavasti. Heille tulee usein vastaan haastavia tilanteita, joista osa johtuu siitä, että vuokratyöntekijät eivät ole selvillä, mikä on kohdeyrityksen rooli työntekijään. Kohdeyrityksen työntekijät kokevat tilanteen haastavaksi ja tilanteet voivat vaikuttaa negatiivisesti myös vuokratyöntekijöiden yritysmielikuvaan. Jotta vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyyttä pystyttäisiin jatkossakin ylläpitämään, on syytä tietää, millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä ja millä tavalla kohdeyritys pystyisi mielikuvaa parantamaan.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA RAJAUS

### 2.1 Työn tarkoitus

Keskustelin aiheenvalinnasta kohdeyrityksen kanssa. Halusin löytää aiheen, joka sekä hyödyntäisi kohdeyritystä että olisi itselle mielenkiintoinen. Kävimme läpi muutamia aihe-ehdotuksia, jotka olin etukäteen miettinyt opinnäytetyön aiheeksi. Lopulliseen aiheeseen päädyin sillä perusteella, että aihe on hyvin ajankohtainen ja uskon siitä olevan hyötyä kohdeyritykselle. Opinnäytetyön aihe palvelee siis sekä kohdeyrityksen tarpeita että on itselleni mieluisa ja kiinnostava.

Kohdeyrityksessä kohdataan usein haastavia tilanteita, jotka saattavat johtuvat siitä, että vuokratyöntekijät eivät ole selvillä mikä on kohdeyrityksen rooli heihin. Tällaiset tilanteet hankaloittavat kohdeyrityksen työntekijöiden työntekoa. Kohdeyritys haluaa selvittää, miksi tällaisia tilanteita syntyy ja millaisilla keinoilla kohdeyrityksen työntekijöitä pystyttäisiin auttamaan, jotta heidän työntekonsa helpottuisi. Kyselyn vastausten pohjalta ja teorian tietoon tutustuessa toivon löytäväni syitä ongelmaan ja sen myötä myös ratkaisuehdotuksia, jotka kohdeyrityksen työntekijät pystyvät ottamaan käytäntöön ja hyödyntämään jokapäiväisessä työssään. Uskon työn hyödyntävän niin kohdeyrityksen työntekijöitä kuin muita henkilöstövuokrausalan yrityksiä ja työntekijöitä. Parhaassa tapauksessa työstä aiheutuneet seuraukset näkyvät myös vuokratyöntekijöille ja kohdeyrityksen asiakkaille. Muuttuneen toimintamallin myötä kohdeyrityksen työntekijät kokevat heidän roolinsa selkeytyvän vuokratyöntekijöille ja jatkossa suurimmat väärinkäsitykset minimoituvat.

### 2.2 Tavoite

Työn tavoite on selvittää, millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä ja heidän työntekijöistään sekä millainen rooli kohdeyrityksen työntekijöillä on tällä hetkellä vuokratyöntekijöihin. Toivon löytäväni syyn, miksi kohdeyrityksen työntekijöistä tuntuu, että heidän roolinsa on epäselvä vuokratyöntekijöille. Lisäksi olisi hienoa keksiä ratkaisu, millaisilla käytännön toimenpiteillä kohdeyritys saisi ongelmaa ratkaistua. Ratkaisujen myötä kohdeyrityksen työntekijöiden sekä heidän

asiakkaidensa työ helpottuu. Parasta olisi, jos onnistuisin löytämään sellaiset ratkaisuehdotukset, jotka pystyttäisiin ottamaan kohdeyrityksessä käytäntöön selkeyttämään heidän rooliaan työntekijöille. Toivottavaa on, että ratkaisut joihin kyselyjen avulla päästään, hyödyntäisivät niin kohdeyritystä, sen työntekijöitä, vuokratyöntekijöitä kuin muitakin henkilöstövuokrausalan yrityksiä ja työntekijöitä. Parhaassa tapauksessa kohdeyrityksen työntekijät löytävät uusia toimintatapoja, jotka vahvistavat heidän työntekeään.

### 2.3 Tutkimusongelmat

Tutkimuksen pääongelma on: Millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on henkilöstövuokratyöyrityksen työntekijöistä?

Lisäksi tutkimuksella on seuraavat alaongelmat:

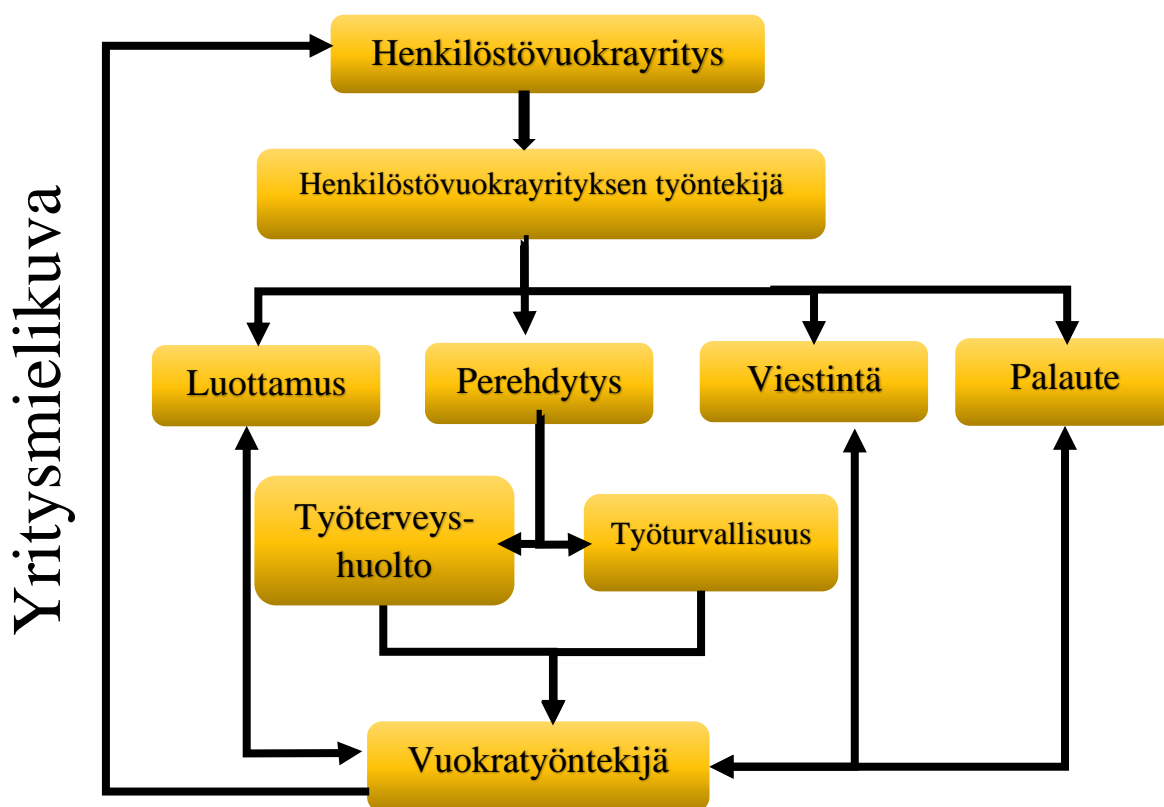
- Millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä työnantajana?
- Millainen mielikuva vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksen työntekijöistä?
- Millainen rooli kohdeyrityksen työntekijöillä on vuokratyöntekijöihin?
- Mitkä asiat vaikuttavat yrityksen työnantajamielikuvaan?
- Miten yritysmielikuvaa pystytään parantamaan?
- Millaisena vuokratyöntekijät näkevät henkilöstövuokrauksen roolin?

### 2.4 Opinnäytetyön rajaus

Yritysmielikuva on aiheena todella laaja. Työssä tutkittiin nimenomaan kohdeyrityksen vuokratyöntekijöiden mielikuvaa, joten muut, kuten asiakkaat, hakijat ja yhteistyökumppanit jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle. Rajausta tehtiin paljon, jotta työ palvelisi mahdollisimman hyvin kohdeyritystä ja pysyisi selkeänä. Tässä työssä keskityttiin ainoastaan niihin asioihin, joihin kohdeyritys pystyy jollain tavalla vaikuttamaan. Koska kohdeyritys ei pysty yleensä vaikuttamaan vuokratyöntekijän palkkaan, rajattiin palkka-asiat pois työstä. Myöskään työehtosopimuksiin ja tarkempiin lakipykäliin ei menty, ellei laki koskenut suoraan jotain työssä käsiteltävää aihetta.

## 2.5 Käsitteellinen viitekehys

Kuvion 1 mukaan kohdeyrityksen työntekijät työskentelevät eri yrityksessä kuin heidän vuokratyöntekijänsä. Eri paikossa työskentely hankaloittaa yhteydenpitoa ja ohjausta. Kohdeyrityksen työntekijät kokevat, että heidän roolinsa vuokratyöntekijöihin on epäselvä. Kohdeyritykselle on tärkeää luoda vuokratyöntekijöille hyvä työnantajamielikuva. Heidän mielestään mielikuvaan vaikuttaa paljon kohdeyrityksen työntekijöiden toiminta, sillä he edustavat yritystä toiminnallaan. Keinoja, joilla kohdeyrityksen työntekijät pystyvät vaikuttamaan yritysmielikuvaan ja heidän rooliinsa ovat: luottamuksen saavuttaminen, vuorovaikutus sekä kunnollisen perehdytyksen takaaminen.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys

## 2.6 Opinnäytetyössä käytetty sanasto

**Kohdeyritys** Henkilöstöpalveluyritys, jolle opinnäytetyö tehdään.

**Kohdeyrityksen työntekijä** Kohdeyrityksen työntekijä, joka työskentelee kohdeyrityksessä.  
(esim. hr)

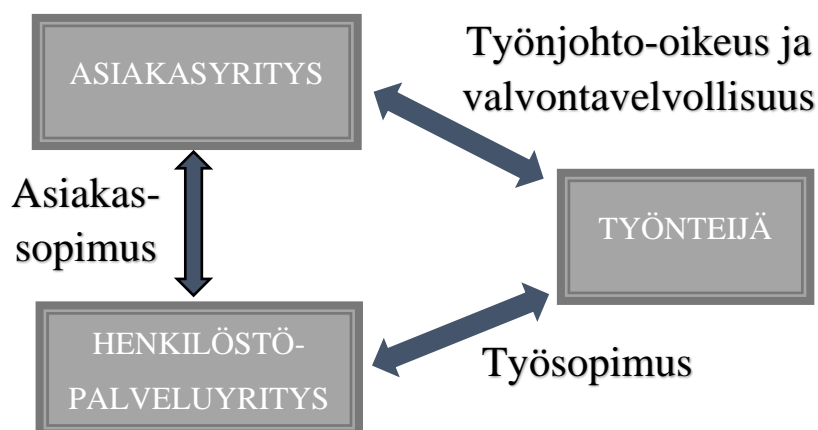


<b>Vuokratyöntekijä</b>	Kohdeyrityksen vuokratyöntekijä, joka työskentelee asiakasyrityksessä.
<b>Asiakasyritys</b>	Henkilöstöpalveluyrityksen asiakas, jossa vuokratyöntekijä työskentelee.

### 3 HENKILÖSTÖPALVELU

Henkilöstöpalveluala on merkittävä työllistäjä Suomessa ja taloudellisen kehityksen myötä vuokratyöntekijöiden määrä on kasvussa, etenkin teollisuuden toimialoilla. Tilastokeskuksen mukaan ala toi töitä reilulle 100 000 työntekijälle. (Tilastokeskuksen www-sivut 2020.) Henkilöstöpalveluyritykset tarjoavat vuokratyötä monille eri aloille. Yleisimpiä aloja ovat teollisuus-, palvelu- ja rakennusalat (HPL:n www-sivut 2020). Vuokratyön peruseriaate on se, että perinteisen kahden toimijan sijasta siinä on kolme osapuolta: henkilöstöpalveluyritys, asiakasyritys ja vuokratyöntekijä. Vuokratyöntekijä on työsuhteessa henkilöstöpalveluyrityksen kanssa, mutta tekee töitä toiselle työnantajalle (asiakasyritykselle). Vuokratyöntekijän lähiesimies tulee asiakasyritykseltä ja työntekijän työtä valvoo asiakasyrityksen työnjohto. Myös työ tehdään asiakasyrityksen tiloissa. Työntekijän palkan maksaa hänen työnantajansa henkilöstöpalveluyritys. Asiakasyritys ei siis maksa palkkaa suoraan vuokratyöntekijälle, vaan maksaa korvauksen henkilöstöpalveluyritykselle. (Terävä 2013, 9.)

Kuviossa 2 havainnollistetaan henkilöstövuokrauksen periaatetta. Henkilöstövuokrayrityksen ja asiakasyrityksen välillä on asiakassopimus. Henkilöstövuokrayrityksen ja työntekijän välillä on työsuhte. Asiakasyrityksellä on vuokratyöntekijän työnjohto-oikeus ja valvontavelvollisuus.



Kuvio 2. Henkilöstövuokrauksen periaate (Terävä 2013).

Henkilöstöpalveluyritykset auttavat asiakkaita rekrytointiprosesseissa. Henkilöstöpalveluyrityksen tavoite on löytää mahdollisimman hyvä työntekijä avoinna olevaan tehtävään sekä työnhaussa oleville työntekijöille mahdollisimman mieluinen ja hyvä työpaikka. Henkilöstöpalveluyrityksen yksi tehtävistä on tukea asiakkaiden yritysmielikuvaa toimimalla asiakkaiden arvojen mukaisesti rekrytointiprosessin alusta alkaen. (HPL:n [www-sivut](#) 2020.)

### 3.1 Vuokratyö

Vuokratyö voi olla keikkatyön, osa-aikaisen työn ja määräaikaisen työn lisäksi myös vakituista työtä. Vuokratyössä on monia hyviä puolia. Vuokratyön avulla pystyy keräämään monipuolista osaamista ja laajentamaan verkostoa. Henkilöstöpalveluyritykset järjestävät usein työntekijöilleen erilaisia koulutuksia, kuten työturvallisuuskoulutuksia, hygieniapassikoulutuksia ja tulityökoulutuksia. Henkilöstöpalveluyritysten liiton teettämän tutkimuksen mukaan vuokratyöhön työllistyy 68 prosenttia haki-joista kahden viikon sisällä hakemuksen jättämisestä. Henkilöstövuokrayrityksen kautta on siis mahdollisuus myös työllistyä nopeasti. Henkilöstövuokrayrityksessä on turvallista työskennellä, sillä henkilöstövuokrayritykset noudattavat aina työehtosopimusta. Vuokratyöntekijän palkka, lisät, ylityökorvaukset ja sairasajan palkka ovat asiakasyrityksen mukaisesti yhden mukaiset muiden asiakasyrityksen työntekijöiden kanssa. (HPL:n [www-sivut](#) 2020.)

### 3.2 Henkilöstöpalveluyrityksen rooli vuokratyöntekijään

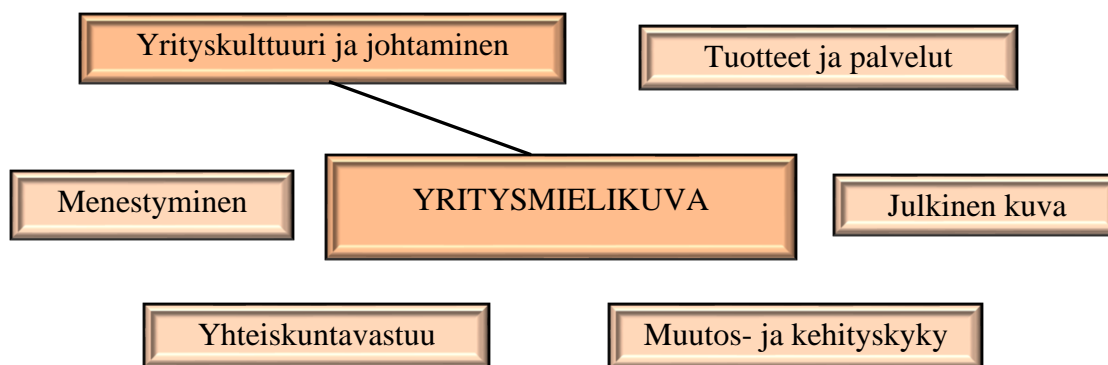
Vaikka vuokratyöntekijän esimies tulee asiakasyrityksestä, on vuokratyöntekijän työnantaja henkilöstöpalveluyritys. Työnantaja on vastuussa hallinnollisista asioista, kuten palkanmaksusta ja työkyvyn tuesta. Asiakasyrityksessä oleva esimies taas vastaa johtamisesta, opastamisesta ja perehdytyksestä sekä valvoo työntekopaikalla työtä. On tärkeää, että sekä työnantaja että esimies tietävät omat roolinsa ja vastuualueensa alusta alkaen. Roolit tulee tehdä vuokratyöntekijälle selväksi jo työsuhteen alusta alkaen perehdytyksestä lähtien. (Terävä 2013, 9–10.)

Työviihtyvyyden ja hyvän työnantajamielikuvan saavuttamiseksi on tärkeää, että kaikki osapuolet pitävät yhteyttä toisiinsa. Jos kaikki asiat sujuvat hyvin, osapuolista saattaa tuntua siltä, että ei ole tarvetta yhteydenpidolle. Kuitenkin muun muassa työhyvinvoinnin ja työkyvyn näkökulmasta olisi tärkeää olla säännöllisesti vähintään yhteydessä ja kirjata ylös keskustelujen keskeiset sisällöt. Koska vuokratyöntekijä työskentelee eri työpaikassa henkilöstöpalvelun työntekijöiden kanssa, ei päivittäistä kontaktia synny itsestään. Tästä syystä henkilöstöpalvelun puolelta tulisi olla aktiivisesti yhteydessä vuokratyöntekijään. Aktiivisella yhteydenpidolla he varmistavat, että saavat tarvittavat tiedot vuokratyöntekijän tilanteesta. Ilman säännöllistä yhteydenpitoa on vaikea havaita työkyvyn heikkenemiseen viittaavia ongelmia ja puuttua niihin ajoissa. Passiivisessa yhteydenpidossa isoimpana vaarana on se, että tilanne tulee henkilöstöpalveluyrityksen tietoisuuteen vasta silloin, kun ongelma on jo kasvanut liian suureksi. Säännöllisen kontaktin puuttuessa vuokratyöntekijä saattaa kokea työnantajansa, henkilöstöpalveluyrityksen, etäiseksi. Vuokratyöntekijän ei tarvitse kestää yhtään epäasiallista tai epäoikeuden mukaista kohtelua, vaan ongelmatilanteissa tulee asiasta ilmoittaa työnantajalle välittömästi. Jos henkilöstöpalveluyritys ei auta työntekijää puuttumalla asiaan, voi asian viedä eteenpäin organisaatiossa esimerkiksi työsuojeluvaltuutetulle tai ylemmälle johdolle. (Terävä 2013, 9–10.)

## 4 YRITYSMIELIKUVA

Mielikuva on yksilön mielessä rakentuva henkilökohtainen käsitys jostain asiasta. Yrityskuva on mielikuva, jonka yhteisö tai yksilö määrittää tietystä yrityksestä. (Pitkänen 2001, 15.) Asiakkaat, henkilökunta ja yhteistyökumppanit näkevät yrityksen monella eri tavalla, eli jokaisella on erilainen mielikuva yrityksestä. Yritysmielikuva muodostuu asiakaskokemusten, tietojen, asenteiden, tuntemusten ja uskomusten pohjalta. (Rope 2005, 175–176.) Yritys ei voi rakentaa mainetta ihmisten mieliin, vaan ihmiset tekevät sen itse omien kokemusten ja ajatusten pohjalta. Ihmiset tulkitsevat asioita ja viestejä omalla tavallaan, eikä välttämättä lähelläkään sillä tavalla mitä yritys tavoittelee. (Pitkänen 2001, 19.) Yritysmielikuva ei muodostu vaan yhdestä asiasta, vaan siihen vaikuttaa moni eri tekijä. Yritys kokonaisuutena ja sen tapa toimia kommunikointi- ja vuorovaikutustilanteissa vaikuttaa siihen, millainen mielikuva yrityksestä muodostuu. (Rope 2005, 186–187.)

Yllä olevassa kuviossa (kuvio 3) on havainnollistettu yritysmielikuvan eri ulottuvuuksia. Ulottuvuudet ovat: tuotteet ja palvelut, julkinen kuva, muutos- ja kehityskyky, yhteiskuntavastuu, menestyminen ja yrityskulttuuri ja johtaminen. Tässä työssä keskityimme erityisesti yrityskulttuurin ja johtamisen osa-alueeseen, jossa vaikuttajina ovat: arvostus, johdon ja työntekijöiden välinen luottamus ja viestintä, motivointi ja sekä sitoutuminen ja tyytyväisyys. (Pitkänen 2001, 24.)



Kuvio 3. Maineen/yritysmielikuvan ulottuvuudet (Pitkänen 2001, 24).

#### 4.1 Mielikuva henkilöstövuokrayrityksestä

Henkilöstöpalvelu liiton teettämän vuokratyöntekijätutkimuksen mukaan suurin osa vuokratyöntekijöistä ovat innostuneita työstään. Tutkimuksen mukaan suurin osa myös suosittelisi vuokratyötä tuttavilleen. Vuosien myötä mielipiteet vuokratyöstä ovat kehittyneet positiiviseen suuntaan. (HPL:n vuokratyöntekijätutkimus 2018.) Manpower Groupin toimitusjohtaja Matti Kariola (2018) on samoilla linjoilla HPL:n kyselytuloksien kanssa. Hänen mukaansa vuokratyöntekijät itse arvostavat työtään ja pitävät omasta työstään. Uutena haasteena on tullut esille se, millaisena yritykset ja markkinaosapuolet näkevät vuokratyön. Jollain aloilla vuokratyötä pidetään eriarvoisena muihin työsuhteisiin verrattuna. On myös aloja, joissa vuokratyötä on jopa rajoitettu. (Jantunen 2018.)

#### 4.2 Sisäinen yrityskuva

Henkilöstön mielikuvaa omasta yrityksestä kutsutaan sisäiseksi yrityskuvaksi. Hyvä sisäinen yrityskuva vaikuttaa henkilöstön toimintaan positiivisesti, joka taas parantaa yrityksen ulkoista kuvaa. Yksi merkittävimmistä sisäisen kuvan nostattajista on ne asiat, joista ollaan ylpeitä. Nämä asiat voivat liittyä henkilöihin, tuotteisiin tai yrityksen yleiseen menestyneeseen maineeseen. Tärkeää on, että yrityksestä löytyy ylpeyden aiheita, koska se nostaa huomattavasti sisäistä henkeä ja toiminnallista tasoa. Sisäisen mielikuvan kehittämisen kannalta on tärkeää tiedostaa mitkä ovat yrityksen heikkoudet ja mistä ne johtuvat. Heikkouksiin puuttuminen ja poistaminen on sisäisen kuvan parantamisen kannalta tärkeää, sillä useimmiten yrityksen toiminnallinen kyky saattaa kaatua niihin. (Rope 2005, 192–195.)

### 5 LUOTTAMUS

Luottamus on mielenkiintoinen ja laaja-alainen käsite. Luottamusta on tutkittu työpsykologisena ilmiönä jo noin 40 vuoden ajan. Luottamus perustuu yhdessä koettuihin vuorovaikutustilanteisiin. Luottamuksen olemassaoloon tai sen puuttumiseen

vaikuttaa myös organisaation kulttuuri. Organisaation kulttuurissa on pitkältä ajalta historiaansa kuuluvia luottamukseen liittyviä kokemuksia. Luottamuksen usein ajatellaan, että sen syntyminen vie aikaa ja vaatii läsnäoloa. Tutkimusten tulosten mukaan luottamus voi syntyä myös verkon kautta olevien ryhmän jäsenten välille ja luottamussuhde saattaa syntyä vielä melko nopeasti. (Keskinen 2005, 78.)

Organisaatiossa syntyneeseen luottamussuhteeseen vaikuttavat samanaikaisesti useat seikat: työntekijöiden persoonallisuus, totutut ajattelutavat, odotukset luottamuksesta sekä yleensäkin taipumukseen luottaa toiseen ihmiseen ja asioiden järjestymiseen. Myös työolojen ja työn optimaalinen organisointi vaikuttaa luottamussuhteen syntymiseen työpaikalla. Optimaalinen organisointi pitää sisällään muun muassa: töiden jako perustellulla ja oikeudenmukaisella tavalla, selkeät ja mielekkäät työtehtävät, jotka tarjoavat mahdollisuuden edetä ja kehittyä, toimivat työvälineet ja -menetelmät, ylpheyden omasta työstä ja -laadusta. (Keskinen 2005, 79.)

Toimiva johtaminen ja hyvät esimies-alais-suhteet vaikuttavat luottamuksen ylläpitämiseen. Esimiehen toiminta vaikuttaa luottamuksen syntyyn. Mitä avoimempi esimies on ja jakaa alaisilleen työtä ja organisaatiota koskevaa tietoa, sitä enemmän työntekijöillä on mahdollista luottaa esimieheensä. Jos työntekijät luottavat esimieheen, on helppo luottaa myös koko organisaatioon. Pelkkä tiedonjakaminen ja kommunikointi alaisten kanssa ei riitä luottamuksen syntymiseen. Näiden lisäksi tarvitaan esimiehen luottamusta herättävää käyttäytymistä. Esimiehen tulee aina toimia lupaamallaan tavalla, jotta hänen sanaansa pystyy luottamaan. Myös johdonmukainen käytös auttaa luottamussuhteen saavuttamisessa. (Keskinen 2005, 80–81.)

## 6 VIESTINTÄ

Tiedonkulku henkilöstövuokrayrityksen ja työntekijän välillä saattaa olla hyvin haastavaa, sillä osapuolia on kolme, eikä henkilöstövuokrayritys työskentele samassa toimipisteessä kuin työntekijä (Työturvallisuuskeskuksen [www-sivut](http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi) 2020). Hyvä työnantaja panostaa viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin. Panostuksen lisäksi yrityksen

tulee ymmärtää, että työnantajalta vaadittava viestintä on hyvin haastavaa ja moniulotteista. Yrityksen tulee tunnistaa kunkin tilanteen viestinnälliset haasteet ja osata käyttäytyä kussakin tilanteessa järkevästi, tiedostaen mitä kannattaa viestiä ja mitä jättää viestittämättä. Viestinnän kanssa tulee olla varovainen, sillä viestinnän vastaanottoon vaikuttaa aina vastaanottajan omat tulkinnat. Viesti saatetaan tulkita aivan eri tavalla, mitä lähettäjä on tarkoittanut. Hyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot omaava työnantaja tiedostaa, että väärinymmärryksiä saattaa syntyä ja varmistaa kysymyksin, tarkennuksin ja uudelleenmuotoilujen avulla, että viesti ymmärretään halutulla tavalla. Viestintää tarvitaan muun muassa delegoinnissa, koordinoinnissa ja palautteen annossa. On tärkeää tiedostaa, että myös kuunteleminen on vuorovaikutustaito. (Aarnikoivu 2010, 72.)

Työnantajalla on tärkeä tehtävä antaa alaiselle kuva, että hänen työllään on merkitystä. Jotta alainen pystyy oivaltamaan organisaation perustehtävän ja tavoitteen sekä oman osuutensa kokonaisuudessa, täytyy työnantajan ja työntekijän välillä olla vuoropuhelua. Työntekijän on tärkeää ymmärtää, miksi organisaation on olemassa ja mikä on työntekijän osuus kokonaisuudessa, jotta hän pystyy sitoutumaan ja antamaan oman työpanoksensa organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Sitouttaminen on tärkeää, sillä tavoitteisiin ja organisaatioon sitoutumattoman työntekijän työpanos on useimmiten heikkoa tai korkeintaan tyydyttävää. (Aarnikoivu 2010, 72–73.)

## 7 PALAUTE

Palauteenanto on tärkeää. Palautteen saaminen esimieheltä ja työnantajalta edistää sitä, että työntekijä kokee oman työnsä ja itsensä merkityksellisiksi yritykselle. Palautteen saaminen auttaa omien vahvuusien ja kehityskohteiden tunnistamisessa, joka on välttämätöntä itsensä kehittämisen kannalta. Rakentavalla palautteen antamisella on suuri merkitys. Palaute pitäisi antaa kannustavalla ja rohkaisevalla tavalla ja sitä tulisi antaa niin hyvistä kuin huonoista suorituksista. Palautteenannon tavoitteena on, työntekijän ja hänen suorituksensa kehittäminen. Palautetta on tärkeää antaa aina kuin siihen on

aihetta ja se tulisi antaa välittömästi, kun aihetta palautteen antamiselle löytyy. (Aarnikoivu 2010, 74.)

Palautteen avulla pystytään konkreettisesti ohjaamaan työn tekemistä sekä sitouttamaan, kannustamaan ja motivoimaan henkilöstöä. Lisäksi se mahdollistaa henkilöstön kehittymisen ja oppimisen. Palautteen antaminen koetaan usein myös välittämisenä. (Aarnikoivu 2008, 142) Palautteen tulisi olla sekä positiivista että negatiivista, jotta palautteen antamisen hyödyt konkretisoituvat käytännössä. Ainoastaan toiseen palautelajiin keskittyminen ei edistä hyvän palautekulttuurin syntymistä. Valitettavan usein palautteenannossa keskitytään ainoastaan epäonnistumisiin tai heikkoihin suorituksiin, jolloin onnistumiset ja hyvät suoritukset saattavat jäädä jopa kokonaan huomioimatta. Toisena ääripäänä on pelkkä positiivinen palaute, jolloin työntekijä ei saa koskaan negatiivista tai korjaavaa palautetta. Pelkän positiivisen palautteen myötä palaute herkästi menettää merkityksensä ja pahimmillaan palautteenantaja uskottavuutensa. Mikäli työntekijä ei saa lainkaan palautetta, kokee hän itsensä työnsä merkityksettömänä. (Aarnikoivu 2008, 142–143)

Palautteenannon perussääntö on, että työntekijän tulisi saada määrällisesti enemmän positiivista kuin negatiivista palautetta. Jos työntekijä saa enemmän negatiivista palautetta, on riski siihen, että työntekijä kohdistaa palautteen itseensä henkilökohtaisesti. Tällöin työntekijä ei pysty hyödyntämään palautetta toimintatapojensa kehittämässä. Työntekijän saadessa enemmän positiivista palautetta, pystyy hän myös vastaanottamaan ja käsittelemään epäonnistumista tai heikkoa suoritusta koskevaa negatiivista palautetta ja kehittämään palautteen annon kohteena ollutta toimintatapaa. (Aarnikoivu 2008, 144.) Palautteen jano on työntekijöiden keskuudessa valtava. Harvoin kukaan työntekijä saa liikaa kannustusta, kiitosta tai palautetta. Kurinalaisuus on tärkeää muun muassa työturvallisuuden varmistamiseksi, mutta myös vapautta tarvitaan, jotta työntekijät pysyvät innovatiivisina ja pystyvät kehittymään. Oikeanlainen viestintä on menestyvän ja kehittyvän työyhteisön edellytys. Palaute on tärkeä osa viestintää. Taitavalla palautteen käytöllä työntekijöiden toimintaa pystytään ohjaamaan. (Kupias, Peltola, & Saloranta, 2016.)



## 8 PEREHDYTYS

Vuokratyössä perehdytys on yhtä tärkeää kuin perinteisessä työsuhteessa, jollei jopa merkityksellisempää. Tämä sen takia, että vuokratyöntekijällä ei välttämättä ole paljon aiempaa kokemusta työelämästä ja työturvallisuusasioista. Perehdytysmateriaalin tulee olla selkeä ja laadukkaaseen perehdyttämiseen on syytä käyttää tarpeeksi aikaa, jotta varmistetaan työsuojelu perusasioista alkaen. Jotta perehdytyksen pystyy tekemään kattavasti ja johdonmukaisesti, on henkilöstöpalveluyrityksen ja asiakasyrityksen tehtävä tässäkin yhteistyötä. Kummankin osapuolen pitää tietää mitkä osa-alueet kuuluvat kummankin vastuulle perehdytyksessä ja mitä osapuolet perehdyttävät työntekijälle. (Terävä 2013, 13–14.)

Henkilöstöpalveluyrityksen vastuulla on hoitaa yleisperehdytys. Suositeltavaa on, että perehdytys tehtäisiin kasvotusten vuokratyöntekijän kanssa. Henkilöstöpalveluyrityksellä tulisi olla käytössä valmis perehdytyspohja, joka käydään läpi jokaisen vuokratyöntekijän kanssa. Perehdytyksessä esille tulevat keskeiset asiat jaetaan vuokratyöntekijälle kirjallisesti. (Terävä 2013, 15.) Vuokratyöntekijälle tulisi perehdytyksen yhteydessä kertoa ainakin seuraavat asiat:

- Kuka on hänen yhteyshenkilö henkilöstöpalveluyrityksessä ja asiakasyrityksessä.
- Mitä vuokratyöntekijältä odotetaan ja velvoitetaan.
- Millaiset ovat työelämän yleiset pelisäännöt.
- Mitä työehtosopimusta sovelletaan.
- Mikä on työntekijän työtehtävä ja mitä osaamista siinä vaaditaan.
- Missä vuokratyöntekijä työskentelee ja millaiset ovat hänen työaikansa.
- Millaiset ovat työhön liittyvät riskit ja miten niihin varaudutaan.
- Missä on vuokratyöntekijän työterveyshuolto ja mitä työterveyshuoltosopimus pitää sisällään.
- Miten kuuluu toimia työtapaturmatilanteissa.
- Miten toimitaan sairastuessa.

(Terävä 2013, 15.)

## 8.1 Työturvallisuus

Vuokratyösuhteessa henkilöstövuokrayritys on vuokratyöntekijän työnantaja. Henkilöstövuokrayritys siirtää työntekijän toisen yrityksen (=asiakasyritys) käyttöön. Siirtäminen ei voi tapahtua yksipuolisesti, vaan siihen vaaditaan aina työntekijän suostumus. Vuokratyöntekijä työskentelee muualla, kuin varsinaisen työnantajansa tiloissa valvonnan alaisena. Vuokratyössä työnantajan työturvallisuusvelvollisuudet ovat sekä henkilöstövuokrayrityksen eli varsinaisen työnantajan että käyttäjäyrityksen vastuulla. Työsuojeluvastuu on jaettu henkilöstöpalvelun ja käyttäjäyrityksen välillä. Jaettu työsuojeluvastuu tarkoittaa sitä, että sekä henkilöstövuokrayritys että asiakasyritys ovat velvollisia huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta työpaikalla. (Työturvallisuuskeskuksen [www](http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi)-sivut 2020.)

Henkilöstövuokrayrityksellä on yleisvastuu työturvallisuusasioiden hoitamisesta. Sen täytyy varmistaa, että asiakasyritys pystyy täyttämään työturvallisuuteen liittyvät velvollisuudet ja työntekijällä on mahdollisuus työskennellä turvallisissa tiloissa ja asianmukaisilla laitteilla ja varusteilla. Henkilöstövuokrayrityksellä on erityisen iso vastuu työntekijöiden haku- ja valintavaiheessa. Sen pitää selvittää haun alussa asiakasyritykseltä mahdollisimman tarkasti työn edellyttämä ammattitaito, työkokemus ja sopivuus. Lisäksi työssä tarvittavat henkilösuojaimet ja työvaatetukset. Myös vaadittavat pätevyudet tulee olla selvillä ja varmistaa työntekijältä niiden voimassaolo. On myös tärkeää olla tietoinen työntekijän terveydentilasta johtuvista rajoituksista, jotta ei aiheuta työntekijälle terveysriskejä. (Työturvallisuuskeskuksen [www](http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi)-sivut 2020.)

## 8.2 Työterveyshuolto

Henkilöstövuokrayrityksellä on velvollisuus järjestää työntekijälle työterveyshuolto ja kertoa työntekijälle, miten työterveyshuolto on järjestetty. Tasoltaan työterveyshuollon tulee olla vähintään lakisääteinen. (Työturvallisuuskeskuksen [www](http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi)-sivut 2020.) Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan on ehkäistävä ja torjuttava työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen syntyminen järjestämällä ja toteuttamalla työterveyshuolto siinä laajuudessa kuin työnkuva, olosuhteet ja niiden muutokset sitä vaativat. Työnantajan tulee myös suojella ja edistää työntekijöiden työkykyä ja terveyttä. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 2. luku 4§.) Lakisääteiseen

työterveyteen kuuluu muun muassa työpaikkaselvitys, työperäisiin terveysvaaroihin perustuvat terveystarkastukset, työkykyä ylläpitävän toiminnan varmistaminen, työntekijöiden kuntoutustarpeen selvittäminen ja työn vaatima ensiapuvalmius. Vuokratyöntekijöiden työterveyshuolto tulee olla yhdenvertainen henkilöstövuokrayrityksen omien työntekijöiden kanssa. Vuokratyöntekijöiden ja asiakasyrityksen työterveyshuolto ei tarvitse olla samalla tasolla. (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2020.)

Henkilöstöpalveluyrityksen ja sen työterveyshuollon on tärkeää tietää asiakasyrityksessä työskentelevien vuokratyöntekijöiden työskentelyolosuhteet, koska sen on työterveyshuoltolain mukaan huolehdittava työn ja työolosuhteiden terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Usein tiedot selviävät työpaikkaselvityksestä. Kaikille asiakasyrityksille sitä ei ole välttämättä kuitenkaan tehty tai se ei ole jostain muusta syystä henkilöstövuokrayrityksen käytettävissä. Tällaisissa tapauksissa tiedot tulisi selvittää asiakasyritykseltä muulla tavoin. Kartoitusta tehdessä on syytä huomioda, että läheskään aina vaarat eivät ole fyysisiä. Kartoituksessa on siis syytä ottaa huomioon myös henkiset kuormittavuustekijät. (Terävä 2013, 13.)

Sairauspoissaoloissa on käytössä työnantajasta riippuen erilaisia käytäntöjä. Oman yrityksen sairauspoissaolokäytännöt tulisi käydä työntekijän kanssa läpi heti työsuhteen alussa esimerkiksi perehdytyksen yhteydessä. Työnantajalla eli henkilöstöpalveluyrityksellä on oikeus päättää, millaiset käytännöt sairauspoissaololuvan myöntämiseen on. Työntekijälle voidaan myöntää henkilöstöpalvelun edustajan kautta 1–3 päivää omailmoitteista sairausloma tai vaatia heti ensimmäisestä päivästä alkaen hoitajan tai lääkärin kirjoittamaa sairausloma- todistusta. Vuokratyöntekijän tulee välittömästi sairastuttuaan ilmoittaa sairauspoissaolostaan sekä asiakasyrityksessä olevalle esimiehelle että henkilöstöpalveluyrityksen yhteyshenkilölle. Sairauspoissaolo tulee ilmoittaa aina henkilökohtaisesti, mieluiten puhelimitse tai tietojärjestelmän kautta, mikäli työnantajalla on sellainen käytössä. Jos sairaudesta on lääkärin- tai hoitajantodistus, tulee se toimittaa mahdollisimman pian henkilöstöpalveluyritykselle. (Terävä 2013, 13.)

## 9 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään, millainen mielikuva kohdeyrityksen vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä. Kohdeyrityksenä on henkilöstövuokrayritys. Työ toteutetaan tutkimustyyppisenä opinnäytetyönä. Tutkimustyyppisen opinnäytetyön menetelmät voidaan karkeasti jakaa kahteen luokkaan: määrällisiin ja laadullisiin menetelmiin (Hakala 2004, 113). Valitsin aineiston keräämistavaksi kyselylomakkeen, jossa on sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Kyselyssä pyrin saamaan selville, miten työntekijät näkevät, että luottamus, vuorovaikutus ja perehdytys sujuu kohdeyrityksessä. Tavoite on löytää kyselyn avulla ongelmakohdat ja parannusehdotuksia ongelmien vähentämiseksi ja yritysmielikuvan parantamiseksi.

### 9.1 Kyselyn toteutus

Kysely lähetetään kaikille, jotka ovat olleet kohdeyrityksen työntekijöinä aikavälillä kesäkuu 2020 – joulukuu 2020. Kysely lähtee sekä nykyisille työntekijöille että sellaisille, jotka eivät syystä tai toisesta ole enää asiakasyrityksessä töissä kyselyn lähetys-  
hetkellä. Kysely toteutetaan SurveyMonkey kyselyohjelmalla.

Kyselylomaketutkimukselle on tavanomaista, että vastaaja lukee kirjallisesti esitetyt kysymykset ja vastaa niihin kirjallisesti. Tämän tapainen aineistonkeräys sopii erityisesti silloin, kun aineistoa halutaan suurelta määrältä henkilöitä ja laajalla alueella olevilta ihmisiltä. Soveltuu myös hyvin arkaluonteisen kysymyksien käsittelyyn. (Vilka 2015, 61.) Kysely lähtee ympäri suomen oleville työntekijöille. Tutkimukselta toivotaan mahdollisimman rehellistä kuvaa kohdeyrityksen tämänhetkisestä mielikuvasta. Kyselyyn vastataan anonymisti, jotta taataan mahdollisuus vastata kyselyn pelkäämättä, että omat vastaukset vaikuttaisivat työsuhteeseen.

Lähetän jokaiselle puolen vuoden aikana työsuhteessa olevalle nykyiselle tai entiselle työntekijälle linkin haastatteluun saatesanojen kanssa. Laitan sähköpostiin saatteen (Liite 3) , jossa kerron, että teen kyselyn opinnäytetyötäni varten. Saatteessa on lisäksi maininta siitä, että vastaukset käsitellään nimettöminä. Listan työntekijöiden sähköposteista saan kohdeyritykseltä. Kyselytutkimuksen isoin riski on se, että moni jättää

vastaamatta. Myös vastauksien viipyminen saattaa hidastaa työn etenemistä. (Vilkkä 2015, 61.) Lähetän kyselyt niin, että annan vastaanottajille viikon vastausaikaa. Laitan puolesta välissä muistutussähköpostin kaikille. Vastaukset saatuani, kerään saamani tiedot yhteen, vertailen vastauksia toisiinsa ja pyrin löytämään ratkaisuehdotuksia vastauksien perusteella. Myös mahdolliset esiin tulevat eroavuudet vastaajien vastauksien välillä kiinnostaa.

## 9.2 Työn eettisyys

Sähköpostikyselyyn liittyy myös eettisiä ongelmia. Anonymiteetin varmistaminen on haastavaa, sillä jo pelkästään sähköpostiosoite paljastaa useimmiten vastaajan. (Vilkkä 2015, 61.) Huolehdin, että jokainen kyselyyn vastannut pysyy anonymina. En näytä yksittäisiä vastauksia ulkopuolisille, vaan toimitan ainoastaan kootut vastaukset eteenpäin tarvittaessa. Lähetän kyselyn linkin jokaiselle henkilökohtaisesti, joten kyselyyn osallistuvat pystyvät vastaamaan kyselyyn rauhassa sellaisessa paikassa, jossa ulkopuoliset eivät näe vastauksia. Huolehdin siitä, että kyselylomakkeella ei ole niin tarkkoja kysymyksiä, joiden vastuksesta pystyisin päättämään, kuka vastauksen on kirjoittanut.

Kysely toteutetaan sähköisesti, enkä aio tulostaa vastauksia fyysisesti paperille, ei fyysisestä turvallisesta arkistoinnista tarvitse murehtia. Kyselylomaketta tehdessä on huomioitu myös tutkimuksen eettiset periaatteet. Jokaisella vastaajalla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen. Tutkimuksen vastauksien perusteella ei tiedetä ketkä ovat vastanneet ja ketkä jättäneet vastaamatta, joten vastaamatta jättäminen ei aiheuta minkään laisia seuraamuksia. Vastaajilla on myös mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa. (Korhonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7.)

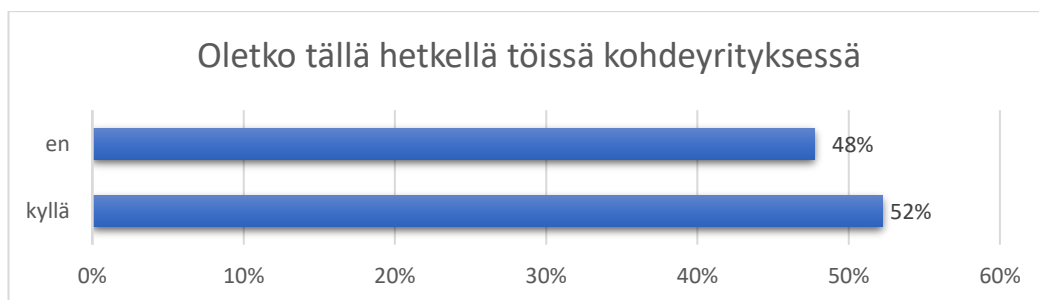
## 10 TULOKSET

Kysely lähetettiin yhteensä 204 vuokratyöntekijälle sähköpostitse. Kahdeksasta sähköpostista tuli ilmoitus, ettei osoite ole enää käytössä. Niinpä sähköposti meni

oletettavasti perille 196 vuokratyöntekijälle. Kyselyitä tehtiin kaksi kappaletta, toinen suomeksi (Liite 1) ja toinen englanniksi (Liite 2). Kummassakin kyselyssä oli identtiset kysymykset. Kyselyvastauksia tuli yhteensä 67 kpl, 18 englanninkielistä ja 49 suomenkielistä vastausta. Kyselyn vastausprosentti oli 34 % perille menneistä sähköposteista laskettuna.

### 10.1 Työsuhde kohdeyrityksessä

Kuvio 4 kuvastaa kyselyyn vastanneiden työtilannetta kohdeyrityksessä. Vastanneiden työsuhde kohdeyritykseen meni melkein tasan puoliksi. Vastanneista 48 % ei ole enää työsuhteessa kohdeyritykseen, kun taas 52 % on tällä hetkellä työsuhteessa kohdeyrityksessä.



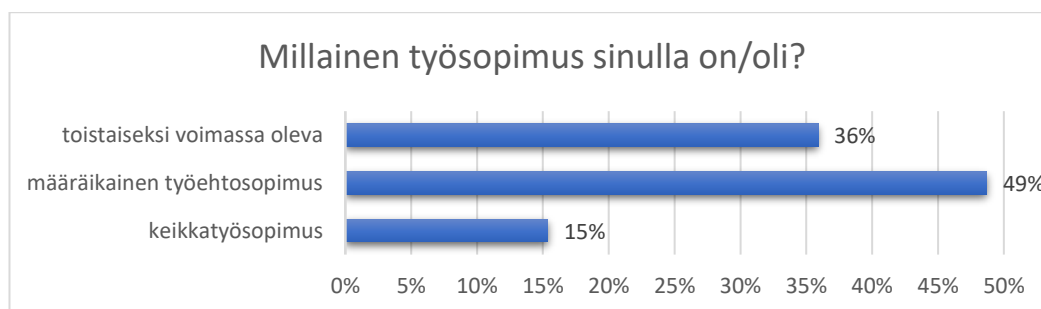
Kuvio 4 Työsuhteessa kohdeyrityksessä (n 67)

Kuvio 5 mukaan vastaajista kolmasosa (33 %) on ollut yli vuoden työsuhteessa kohdeyrityksen kanssa. Alle yhden kuukauden työsuhteessa on ollut 10 %, 1–3 kuukauden työsuhteessa 26 %, 3–6 kuukauden työsuhteessa 23 % ja 6–12 kuukauden työsuhteessa 8% vastaajista.



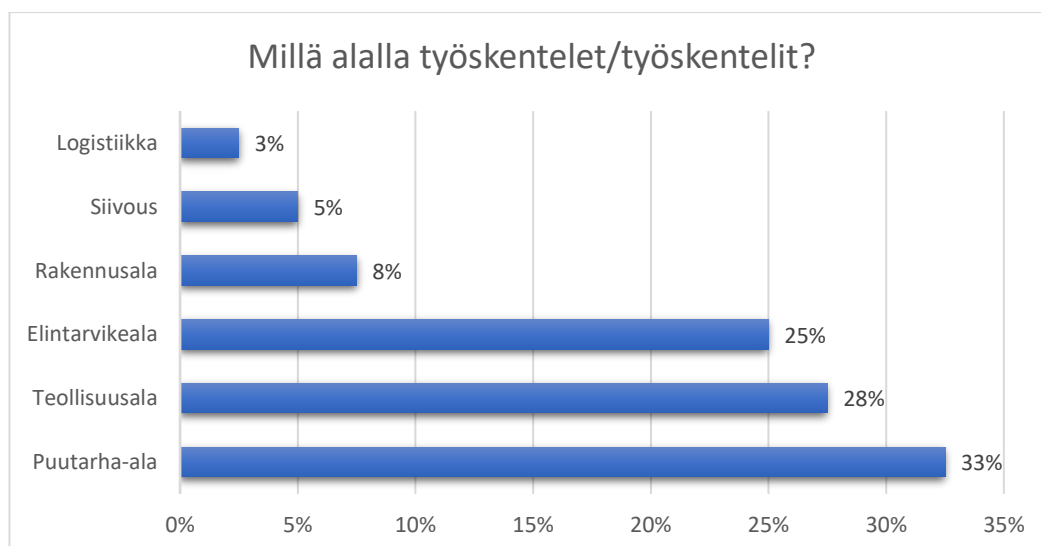
Kuvio 5 Työsuhteen kesto (n 67)

Kuviossa 6 käsitellään kohdeyrityksen vuokratyöntekijöiden työsopimuksen muotoa. Keikkasopimuksia on selkeästi vähiten, vain 15 % vastaajista. Toistaiseksi voimassa oleva työsopimus on 36 % vastaajista. Suosituin työsopimuksen muoto on määräaikainen työsopimus, jollainen on tehty 49 % vastaajalle.



Kuvio 6 Työsopimuksen muoto (n 67)

Kuviossa 7 käsitellään aloja, joissa kohdeyrityksen vuokratyöntekijät työskentelevät. Kolme alaa työllistää selkeästi eniten. Eniten vuokratyöntekijöitä on puutarha-alalla (33 %), teollisuusalalla (28 %) sekä elintarvikealalla (25 %). Lisäksi kohdeyrityksellä on vuokratyöntekijöitä Rakennusala (8 %), Siivousalalla (5 %) sekä Logistiikka-alalla (3 %).



Kuvio 7 Kohdeyrityksen alat (n 66)

Kuvion 8 mukaan selkeästi suurin osa, 90 % vastaajista, on työskennellyt ainoastaan yhdessä asiakasyrityksessä. Viisi prosenttia vuokratyöntekijöistä on työskennellyt 2

asiakasyrityksessä, 2,5 % vuokratyöntekijöistä on työskennellyt 3–4 asiakasyrityksessä ja 2,5 % on työskennellyt yli viidessä eri asiakasyrityksessä.



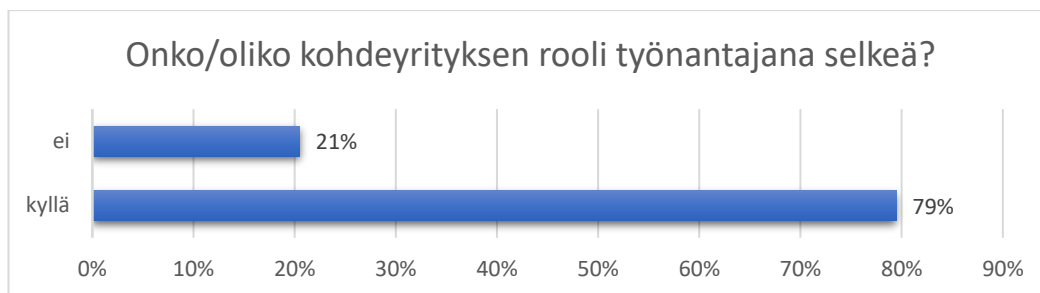
Kuvio 8 Asiakasyrityksien määrä (n 66)

Kyselyssä oli avoimena kysymyksenä kysymys numero 6: Miksi päädyit kohdeyritykseen töihin. Vastauksia tuli monia, mutta muutamat nousivat useamman vastaajan vastauksessa esille. Ystävä oli muutamalle suositellut kohdeyrityksen palveluita, usealla on kohdeyrityksen asiakas halunnut käyttää kohdeyrityksen palveluita ja tehdä työsuhteen kohdeyrityksen kautta. Yleisimmät syyt olivat kuitenkin: työntarve, jolloin on tehty työhakemus kohdeyritykselle ja kohdeyrityksen puolelta yhteydenotto hakijaan.

## 10.2 Kohdeyrityksen rooli työntekijään

Kuviossa 9 käsitellään kohdeyrityksen työnantajan roolin selkeyttä. Melkein 80 % (79 %) vuokratyöntekijöistä oli sitä mieltä, että roolitus on kohdeyrityksessä selkeä.





Kuvio 9 Työnantajan rooli (n 65)

Kysymykseen numero kahdeksan, miten roolitusta voisi mielestäsi selkeyttää, ei kuitenkaan vastaajista ollut antanut kehitysideaa.

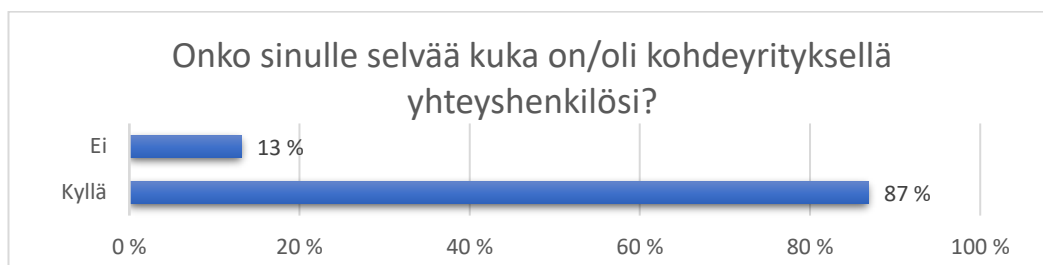
Kuviossa 10 näkyy missä asioissa kohdeyrityksen työntekijöiden tulisi heidän mielestään olla yhteydessä kohdeyritykseen. Palkka-asiat (85 %) ja työsuhteasiat (76 %) olivat suurimman osan mielestä asioita, joissa heidän tulisi kääntyä kohdeyrityksen puoleen. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että työsuhteen päättäminen (56 %), lomien sopiminen (44 %), Työtapaturma-asiat (56 %) ja poissaolot (53 %) ovat kohdeyrityksen kanssa hoidettavia asioita. Vähiten ääniä keräsi työvuoroista sopiminen (21 %), työvaatteet ja -välineet (26 %) sekä työtehtäviin liittyvät asiat (26 %), joista jokainen keräsi alle kolmasosan äänistä.



Kuvio 10 Kohdeyrityksen kanssa hoidettavat asiat (n 66)

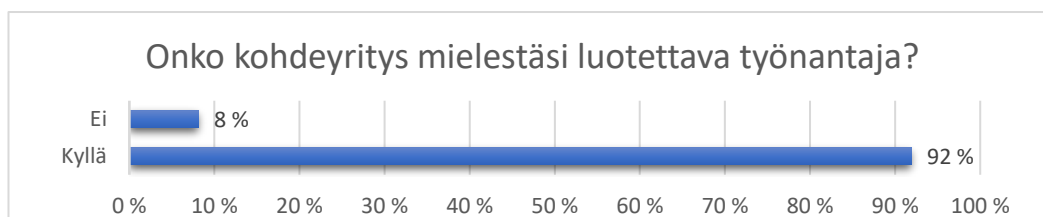
### 10.3 Työnantajamielikuva

Kuviossa 11 suurin osa vastaajista, 87 %, tietää kuka on heidän yhteyshenkilönsä kohdeyrityksessä. Vastaajista 13 % ilmoitti, ettei ole varma omasta yhteyshenkilöstään.



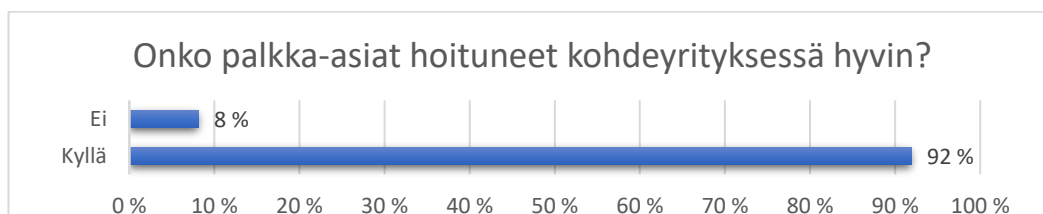
Kuvio 11 Kohdeyrityksen yhteyshenkilö (n 65)

Kuviossa 12 käsitellään kohdeyrityksen luotettavuutta. Melkein kaikki vastaajat (92 %) ovat sitä mieltä, että kohdeyritys on luotettava työnantaja. Ainoastaan 8 % vastaajista ei pidä kohdeyritystä luotettavana työnantajana.



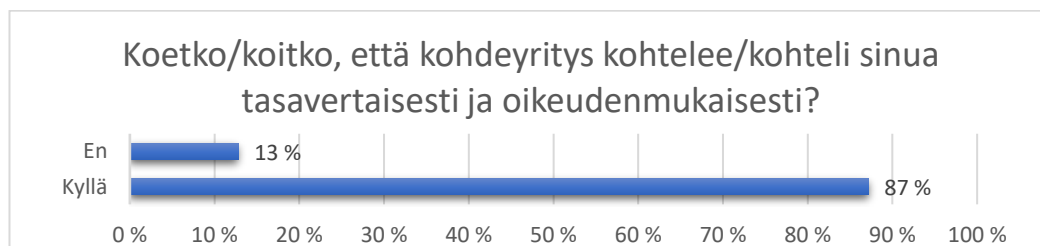
Kuvio 12 Luotettava työnantaja (n 65)

Kohdeyritys on hoitanut palkka asiat hyvin. Kuvio 13 mukaan vastaajista 92 % on sitä mieltä, että palkka-asiat on kohdeyrityksellä hoidettu hyvin. 8 % vastaajista kokee, että parannettava olisi ollut. Syyksi huonoon kokemukseen on ollut palkan maksu myöhässä sekä yhteyshenkilön vaihtuminen yllättäen ilman ilmoitusta, jolloin yhteydenpito oli ollut haastavaa.

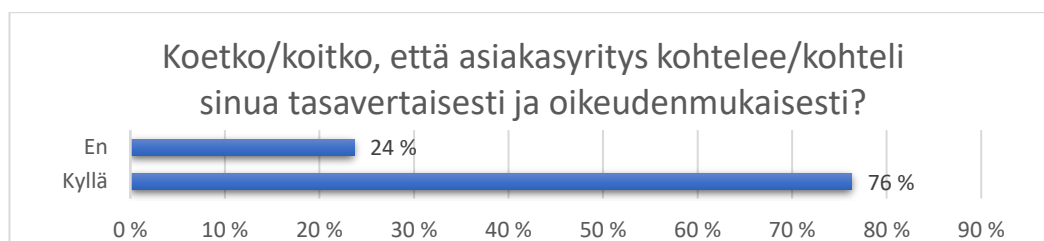


Kuvio 13 Palkka-asiat (n 65)

Kuvioissa 14 ja 15 käsitellään vuokratyöntekijän kohtelua kohde- ja asiakasyrityksissä. Vastaajista 87 % koki, että kohdeyritys kohteli heitä oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Hieman vähemmän, 76 % vastaajista, oli kokenut asiakasyrityksen kohtelun tasavertaisena ja oikeudenmukaisena. Vastaajista 13 % ei pitänyt kohdeyrityksen kohtelua tasavertaisena ja oikeudenmukaisena, 24 % ei pitänyt asiakasyrityksen kohtelua tasavertaisena ja oikeudenmukaisena.

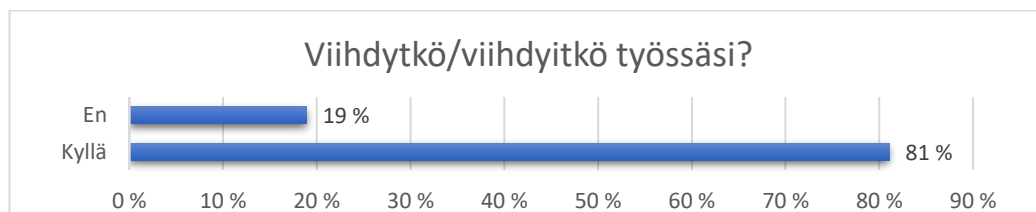


Kuvio 14 Kohdeyrityksen tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu (n 65)



Kuvio 15 Asiakasyrityksen tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu (n 64)

Iso osa kohdeyrityksen vuokratyöntekijät viihtyvät työssään. Kuviosta 16 näkee, että vastaajista 81 % viihtyy työssään. Vastaajista 19 % ei koe viihtyvänsä työssään.



Kuvio 16 Työssä viihtyminen (n 67)

Kysymys numero 20 oli avoin kysymys: Miten kohdeyritys voisi parantaa toimintaansa? Monet olivat vastanneet, etteivät tiedä tai ohittaneet kysymyksen. Kolme toivoi tiheämpää yhteydenpitoa. Lisäksi tuli kehitysehdotuksia ja positiivista palautetta kohdeyrityksen toiminnasta:

*”Työsopimusta tehtäessä olisi hyvä olla selvillä, kuka vastaa työvaatteista.”*

*” Mielestäni kohdeyritys toimi esimerkillisesti ja yhteyshenkilöni vastaili jopa viikonloppuisin kysymyksiini. Aikaisemmin minulla oli jäänyt vähän huono maku suuhun vuokratöistä, siitä miten meitä kohdeltiin ja millainen säätö aikaisemmassa firmassa oli muun muassa kaiken kanssa. Kohdeyritys oli esimerkillinen ja otti minut huomioon hyvin jokaisessa työsuhteen vaiheessa. :)”*

*”Ehkä näin alkuun olemalla myös työntekijän tukena enemmän.”*

*”Puuttumalla työntekijöiden kaltoinkohteluun asiakasyrityksessä ja pitämällä lupauksensa.”*

*”Pekkaset, lomarahat yms. työhön kuuluvat edut voisivat olla avoimemmin ja selkeämmin esillä.”*

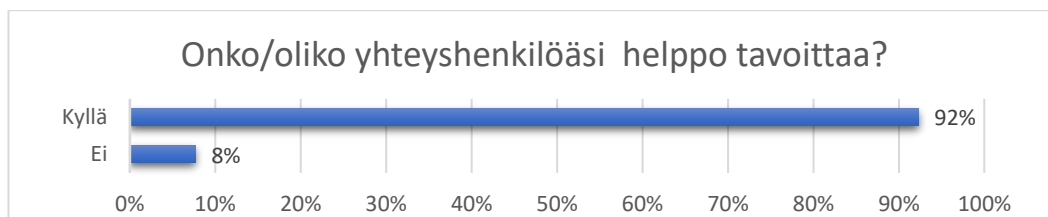
#### 10.4 Viestintä

Kohdeyritys on onnistunut olemaan suurimpaan osaan vastaajista riittävästi yhteydessä. Kuvion 17 mukaan 89 % oli tyytyväisiä yhteydenottojen määrään. Vastaajista 11 % toivoi, että kohdeyrityksestä kyseltäisiin useammin vuokratyöntekijöiden kuulumisia.



Kuvio 17 Yhteydenotto (n 63)

Kohdeyrityksen yhteyshenkilöt ovat helposti tavoitettavissa. Kuvion 18 mukaan jopa 92 % vuokratyöntekijöistä kokee, että kohdeyrityksen yhteyshenkilö on helposti tavoitettavissa. Ainoastaan 8 % koki, että yhteydenotto on ainakin ajoittain haastavaa. Tuloksesta huolimatta Kuvion 19 mukaan melkein kolmasosa (27 %) vuokratyöntekijöistä kokee yhteyshenkilönsä etäiseksi. Vastaajista 73 % eivät kuitenkaan koe yhteyshenkilöä etäiseksi.

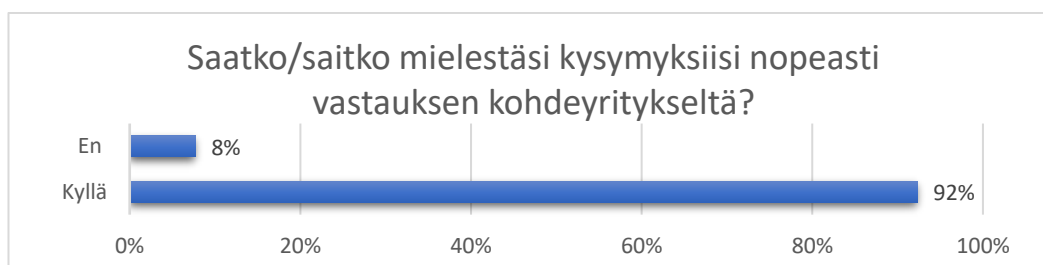


Kuvio 18 Yhteyshenkilön tavoitettavuus (n 64)



Kuvio 19 Mielikuva yhteyshenkilöstä (n 66)

Kohdeyrityksen vuokratyöntekijöistä suurin osa kokevat, että saavat riittävän nopeasti kysymyksiinsä vastauksen. Vastaajista 92 % (Kuvio 20) oli tyytyväinen kohdeyrityksen vastausaikaan. Ainoastaan 8 % olisi kaivannut nopeampaa vastausta. Kuviosta 21 selviää, että osa odottaa vastausta heti samana päivänä ja osa toivoo, että saa vastauksen muutaman päivän sisällä kysymyksen lähettämisestä. Vastauksen kohtuullinen odotusaika on 32 % mielestä on saada vastaus saman päivän aikana. 28 % mielestä vastausta on kohtuullista odottaa vuorokausi, kuin myös 28 % vastaajista ovat valmiita odottamaan vastausta 1–3 vuorokautta. Kärsivällisimmät ovat valmiita odottamaan vastausta 3–5 päivää (4 %) tai jopa viikon (8 %).



Kuvio 20 Kysymysten nopea vastaus (n 65)



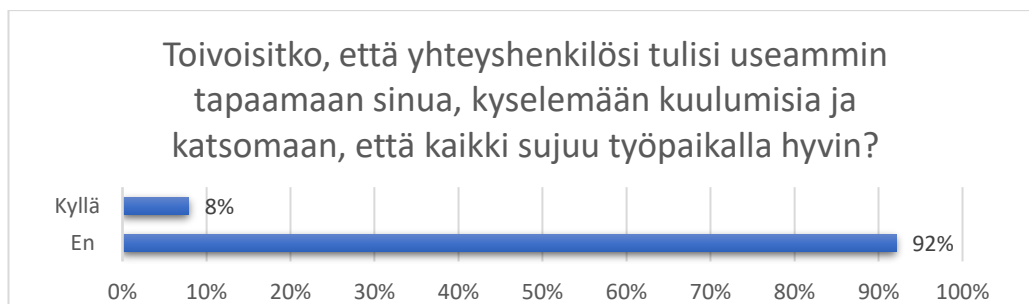
Kuvio 21 Vastauksien odottaminen (n 64)

Kuviossa 22 näkyy minkä vuokratyöntekijät kokevat helpoimmaksi kommunikointitavaksi yhteyshenkilön kanssa. Eniten ääniä sai perinteinen puhelu, seuraavaksi suosituimmat olivat perinteinen ja WhatsApp viesti. Sähköposti sai ainoastaan 14 ääntä. Tapaamisen suurin osa koki hankalaksi kommunikointitavaksi.



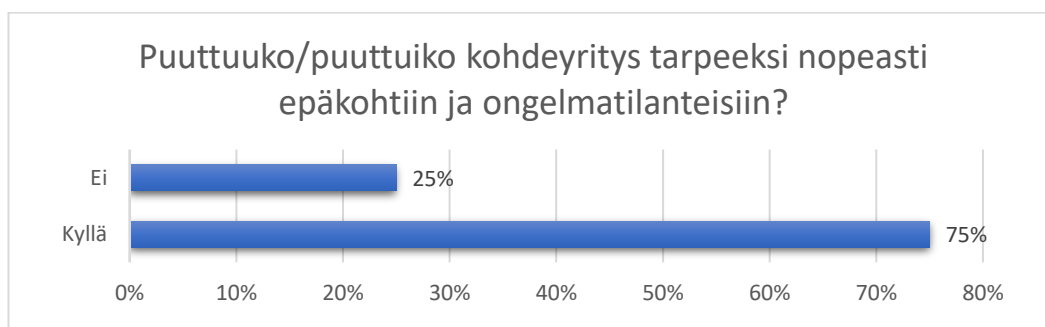
Kuvio 22 Kommunikointitapa (n 64)

Vuokratyöntekijät kokevat, että heitä tullaan tapaamaan tarpeeksi usein kohdeyrityksen toimesta. Kuvion 23 mukaan 92 % ovat tyytyväisiä tapaamismäärään. Vastaajista 8 % toivoo, että heitä tulisi tapaamaan useammin. Sopiva määrä heidän mielestään vaihtelee aika paljon. Muutamat kokivat, että kerran vuodessa olisi riittävä tai puolen vuoden välein riittäisi. osa kaipaasi tapaamista jopa kerran kuukaudessa yhteyshenkilön tapaamista.



Kuvio 23 Yhteyshenkilön tapaaminen (n 64)

Kuviosta 24 selviää, että jopa joka neljäs (25 %) kokee, että kohdeyritys ei puutu tarpeeksi nopeasti epäkohtiin ja ongelmatilanteisiin. Vastaajista 75 % oli tyytyväinen kohdeyrityksen epäkohtien puuttumisen nopeuteen.

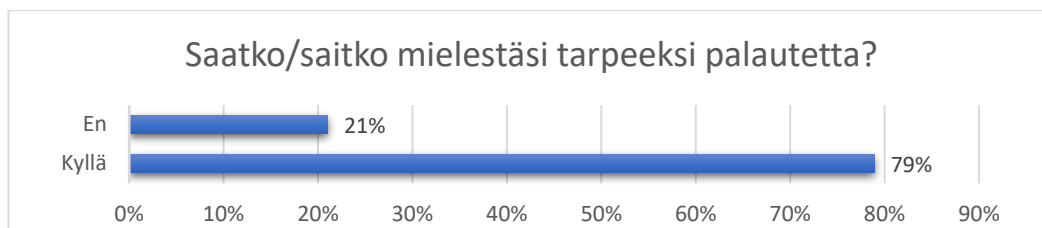


Kuvio 24 Epäkohtiin puuttuminen (n 63)

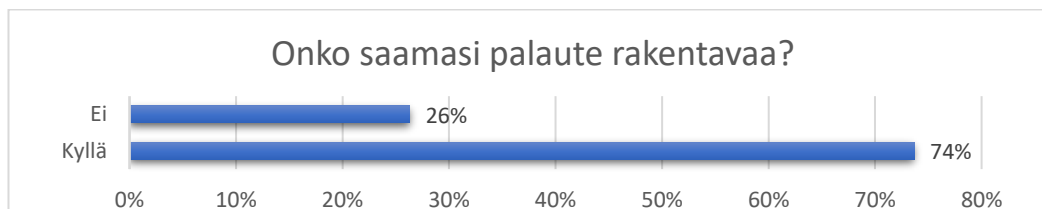
Kyselyn vastaajilla oli mahdollista jättää vapaa kommentti kommunikoinnista. Kommentteja tuli yllättävän paljon. Vastaajat antoivat palautetta siitä, että tiedonkulku ei aina toiminut toivotulla tavalla. Kohdeyrityksen työntekijä sai kiitosta ammattimaisesta ja rennosta tavasta hoitaa asioita. Sujuvasta kommunikoinnista kiiteltiin ja nopeasta vastausajasta oltiin tyytyväisiä. Kohdeyrityksen työntekijät ovat olleet ystävällisiä ja auttavaisia. Heidän kanssaan on ollut helppo kommunikoida.

### 10.5 Palaute

Kyselyyn vastanneista vuokratyöntekijöistä noin joka viides (21 %) kaipaa Kuvion 25 mukaan enemmän palautetta työstään. 79 % mielestä palautetta tulee riittävästi. Kuviosta 26 näkee, että 26 % vastaajista toivoo saavansa rakentavampaa palautetta, kun taas 79 % vastaajista kokee palautteen olevan rakentavaa.

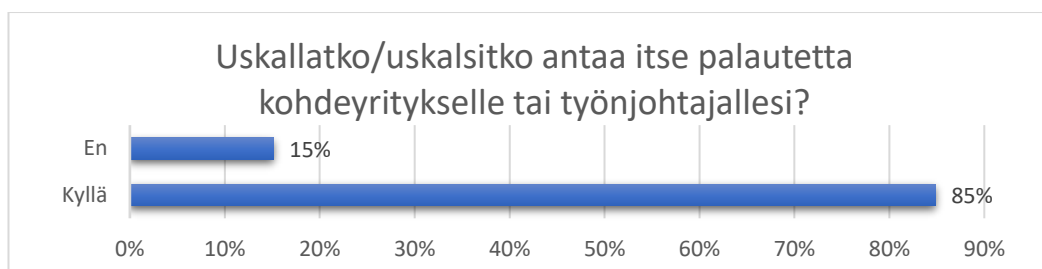


Kuvio 25 Palautteen määrä (n 64)



Kuvio 26 Rakentava palaute (n 64)

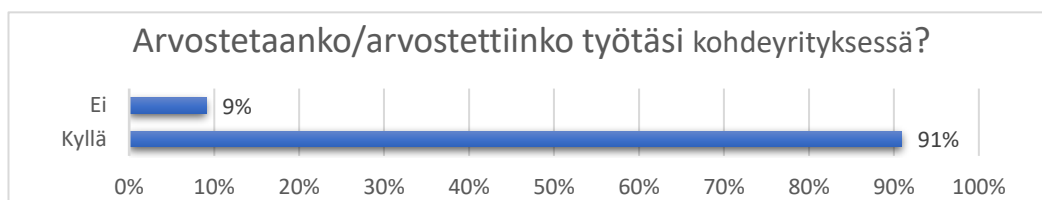
Kuviossa 27 käsitellään miten hyvin vuokratyöntekijät uskaltavat antaa palautetta kohdeyritykselle tai työnjohdolle. Vastaajista 85 % kokee, että uskaltavat antaa palautetta. 15 % vastaajista kokee, etteivät uskalla antaa palautetta kohdeyritykselle tai työnjohdolle.



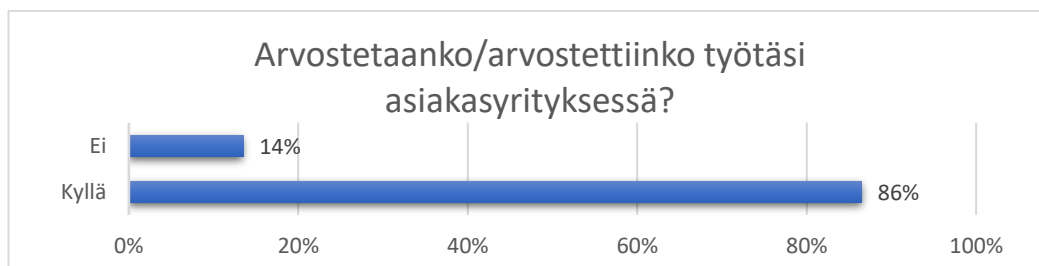
Kuvio 27 Palautteen antaminen (n 63)

Työn arvostuksessa kohdeyrityksen ja asiakasyrityksen kohdalla on pieni ero. Kun vertaa kuvioita 28 ja 29 keskenään huomaa, että vuokratyöntekijöiden mielestä kohdeyrityksessä arvostettiin hieman enemmän (91 %) vuokratyöntekijöiden työtä kuin asiakasyrityksessä (86 %). Vastaajista 9 % olivat sitä mieltä, ettei kohdeyrityksessä arvosteta heidän työtään ja 14 % sitä mieltä, ettei saa asiakasyrityksessä arvostusta työlleen tarpeeksi.





Kuvio 28 Työn arvostaminen kohdeyrityksessä (n 64)

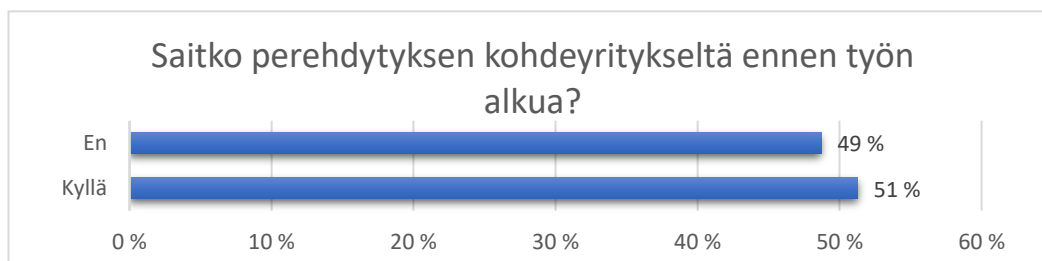


Kuvio 29 Työn arvostaminen asiakasyrityksessä (n 63)

Palaute aiheena keräsi avoimen kysymyksen kautta myös muutaman kommentin. Joku koki, ettei palautetta saanut lainkaan miltään taholta. Toinen vastaaja koki, että asiakasyrityksen palaut on ollut pilkkaavaa ja nöyryyttävää, joskus jopa haukkumista. Näiden lisäksi yksi oli sitä mieltä, että osassa työpaikoista omaa mielipidettä ei uskalla tuoda esille.

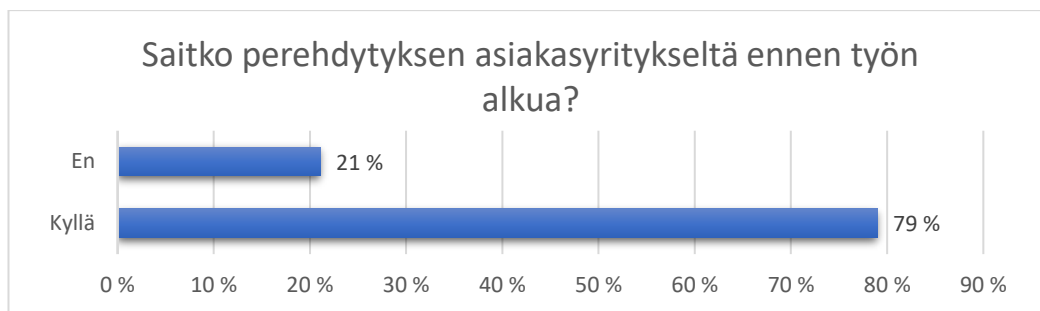
## 10.6 Perehdytys

Kuviossa 30 selviää, että vastaajista noin puolet, 51 % vastaajista, ovat saaneet kohdeyritykseltä perehdytystä, kun taas 49 % vastaajista ei ole saanut perehdytystä.



Kuvio 30 Kohdeyrityksen perehdytys (n 65)

Kuviossa 31 käsitellään asiakasyrityksen perehdytystä. Selkeästi suurin osa vastaajista on saanut asiakasyrityksen perehdytyksen (79 %). Asiakasyrityksen perehdytystä ei ollut saanut 21 %:a vastaajista.



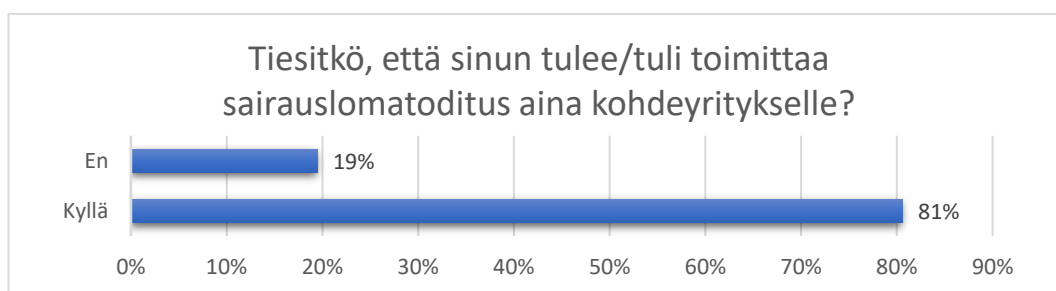
Kuvio 31 Asiakasyrityksen perehdytys (n 66)

Kysymys numero 12 oli avoin kysymys: Mitä mieltä olit perehdytyksistä? Olisitko kaivannut joltain osa-alueelta parempaa perehdytystä? Onnistuimmeko jossain erityisen hyvin? Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä perehdytykseen. Kolme vastaajista olisi toivonut laajempaa ja parempaa perehdytystä kohdeyritykseltä. Mitään konkreettisia kehitysideoita ei vastauksissa tullut esille.

Kuvion 32 mukaan neljäsosa (25 %) vuokratyöntekijöistä ei pidä sairauslomakäytäntöä kohdeyrityksessä selkeänä. Kyselyn vastaajista 75 % koki, että käytäntö on selkeä. Isompi osa, 81 % vastaajista, tietää kuitenkin, että sairauslomatodistus tulee toimittaa aina kohdeyritykselle. Kuvion 33 mukaan 19 %:lle käytäntö sairauslomalapun toimittamisesta on epäselvä.

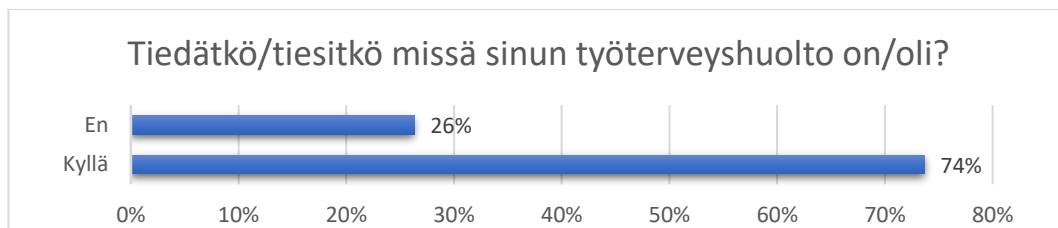


Kuvio 32 Sairauslomakäytäntö (n 63)



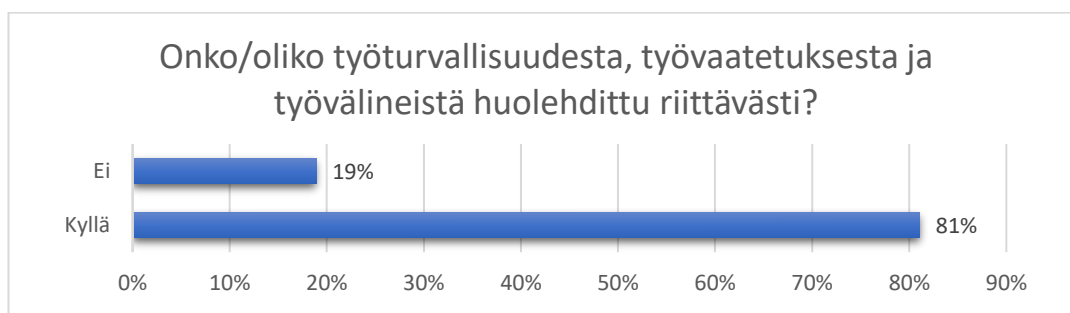
Kuvio 33 Sairauslomatodistuksen toimitus (n 63)

Monelle on epäselvää, missä heidän työterveyshuoltonsa on järjestetty. Kuvion 34 mukaan jopa 26 % vuokratyöntekijöistä ei tiedä mihin heidän tulisi mennä työterveysasioissa. 74 % vuokratyöntekijöistä on selvillä omasta työterveyshuollostaan.



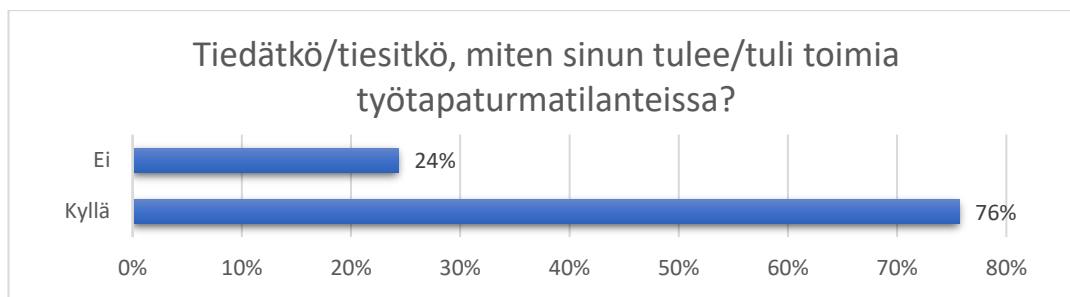
Kuvio 34 Työterveyshuolto (n 63)

Kuviossa 35 selviää, että 19 % vastaajista kokee, että heidän työturvallisuudestaan, työvaatteista ja työvälineistä ei ole huolehdittu riittävästi. Vuokratyöntekijöistä 81 % kuitenkin koki, että työturvallisuus, työvälineet ja työvaatetus on ollut riittävällä tasolla.



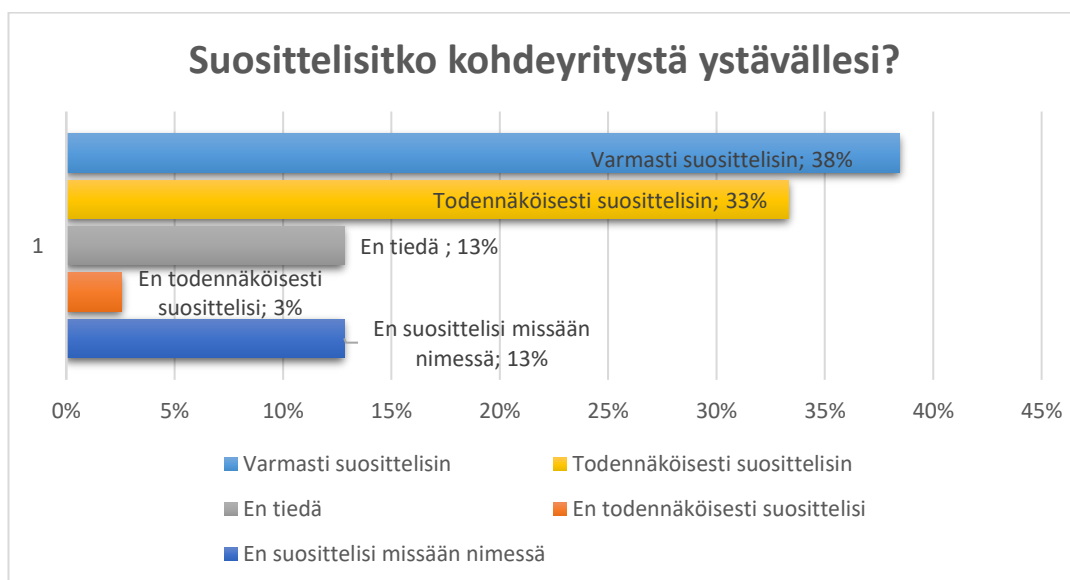
Kuvio 35 Työturvallisuudesta ja työvälineistä huolehtiminen (n 63)

Vuokratyöntekijöistä melkein neljännes (24 %) ei kuvion 36 mukaan tiedä mitä työtatapaturmatilanteessa tulisi tehdä tai toimia. Kolmasosa (76 %) vastaajista on saanut riittävästi tietoa työtatapaturmatilanteista, jotta osaavat tarvittaessa toimia oikein tapaturman sattuessa.



Kuvio 36 Työtaturma (n 63)

Kuviosta 37 selviää, että 71 % kohderyityksen työntekijöistä suosittelisi varmasti tai todennäköisesti kohdeyritystä ystävälleen. Vastaajista 13 % ei suosittelisi missään nimessä, 3 % ei todennäköisesti suosittelisi ja 13 % on epävarma lähtisikö suosittelemaan kohdeyritystä.



Kuvio 37 Kohdeyrityksen suosittelu ystävälle (n 64)

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millainen yritysmielikuva vuokratyöntekijöillä on kohdeyrityksestä työnantajana. Vuokratyöntekijät ovat selkeästi sitoutuneita työskentelemään kohdeyrityksellä, sillä monen työsuhde on kestänyt yli vuoden. Tois-  
taiseksi voimassa olevia työsuhteita on yli kolmanneksella. Kohdeyrityksen mielikuva on vuokratyöntekijöiden mielestä luotettava. Kyselyssä jopa 92 % vastaajista piti

kohdeyritystä luotettavana työnantajana ja 81 % työntekijöistä viihtyy työssään. Vuokratyöntekijöistä kolme neljäsosaa suosittelisi varmasti tai todennäköisesti kohdeyritystä ystävälleen. Yllättävän paljon kuitenkin oli myös niitä, jotka eivät suosittelisi missään nimessä, 13 % vastaajista. Kyselyssä esille tulevat kehityskohdat saattavat vaikuttaa suositteluun ja niihin keskittymällä ja kehittämällä varmasti suositteluprosenttikin lähtisi entisestään nousuun.

Kehityskohdiksi palkanmaksusta tuli esille kaksi asiaa: myöhästynyt palkanmaksu sekä yhteyshenkilön vaihtuminen. Vastaajista kuitenkin 92 % vastasi olevansa tyytyväisiä kohdeyrityksen palkanmaksun hoitamiseen, joten voidaan olettaa, että tässä on kyse yksittäisestä tapauksesta. Yhteyshenkilön vaihtumisen osalta olisi syytä kiinnittää huomiota siihen, että aina kun kohdeyrityksessä työntekijä jää lomalle tai muusta syystä pois töistä, nimetään hänelle tuuraaaja, joka hoitaa hänen asiansa poissaolon ajan. Soitonsiirrolla turvataan, että vuokratyöntekijät saavat kohdeyrityksestä lomienkin aikana jonkun kiinni tarvittaessa. Helpointa olisi, jos tuuraaaja voisi olla pääsääntöisesti kiinteä, jolloin koko henkilöstön ei tarvitse tietää kaikkia asioita, vaan voi perehtyä omien työntekijöiden ja asiakkaiden lisäksi yhden kollegan asioihin. Kiinteät tuurausparit vähentävät myös väärinymmärrysvirheiden määrää, kun asia on jollain tavalla entuudestaan tuttu.

Työnantaja roolin selkeyttämisen kanssa tulisi tehdä vielä töitä. Roolin selkeyttäminen on haastavaa, sillä kohdeyritys ei työskentele samassa toimipisteessä vuokratyöntekijöiden kanssa. Kohdeyrityksen työntekijät saattavat tavata vuokratyöntekijän ainoastaan haastattelussa sekä työsopimuksen kirjoittamisvaiheessa. Tosin nyt koronan aikaan, nekin on pyritty kohdeyrityksessä hoitaa etänä. Mielestäni tässä vaiheessa korostuu perehdytyksen merkitys, johon olisi syytä tuoda selkeämmin esille kohdeyrityksen rooli, vastuu ja velvollisuudet.

Kohdeyrityksen perehdytyksen oli saanut ainoastaan noin puolet kyselyyn vastaajista, mikä on aivan liian vähän. Perehdytys tulisi käydä jokaisen aloittavan työntekijän kanssa läpi, jotta kohdeyrityksen käytännöt muun muassa poissaoloista, työtapaturmatilanteissa ja työvaatteissa olisi vuokratyöntekijälle selkeät. Perehdytyksen yhteydessä myös roolitus kohdeyrityksen, asiakasyrityksen ja vuokratyöntekijän välillä selkeytyisi. Kohdeyrityksen tekemä perehdytys on enemmän työsuhteeseen liittyvää asiaa, kun taas asiakasyritys perehdyttää vuokratyöntekijän työtehtävään ja

työturvallisuusasioihin. Kumpikin perehdytys on tärkeitä. Kohdeyritys voisi ottaa käytäntöön perehdytyslomakkeen, mikä täytettäisiin yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytyslomakkeen avulla kohdeyritys pystyisi seuraamaan sekä kohdeyrityksen että asiakasyrityksen antamaa perehdytystä ja varmistamaan, että jokaisen kanssa käytäisiin tarvittavat perehdytykset. Kyselyssä tuli myös esille, että vuokratyöntekijöille ei ole selkeää, miten sairaustapauksissa ja työtapaturmatilanteissa tulisi toimia. Lisäksi monelle on epäselvää missä oma työterveyshuolto on järjestetty. Näihin kohdeyrityksen tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota perehdytystä tehdessä. Koska perehdytyksen yhteydessä tulee käytyä paljon uusia asioita läpi lyhyessä ajassa, olisi hyvä antaa vuokratyöntekijälle perehdytyksen yhteydessä infolappu, missä olisi tärkeimmät tiedot koottuna yhteen.

Kyselyssä tuli esille, että 24 % vastaajista koki, ettei heitä kohdella oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti asiakasyrityksessä. Kohdeyrityksen kohtelussa luku oli hieman pienempi (19 %), mutta silti joka viides kokee kohdeyrityksenkin toiminnan epäoikeudenmukaisena. Aktiivisemmilla vuokratyöntekijöiden yhteydenotoilla ja tapaamisilla pystytään havainnoimaan helpommin tilannetta ja puuttumaan herkemmin epäkohtiin. Myös kohdeyrityksen arvostus nousisi samalla, kun osoitetaan aktiivisesti kiinnostusta työntekijää kohtaan. Kyselyssä tuli myös esille, että 27 % vastaajista kokee kohdeyrityksen yhteyshenkilön etäiseksi. Mitä enemmän yhteyshenkilöt ovat vuokratyöntekijöiden kanssa tekemisissä, sitä enemmän he tutustuvat ja kuilu heidän välillään pienee. Mitä tutumpia vuokratyöntekijä ja yhteyshenkilö ovat keskenään, sitä helpompi vuokratyöntekijän on vaikeissakin tilanteissa kääntyä yhteyshenkilön puoleen.

Palautteenanto on haasteellista, varsinkin kun kohdeyrityksen työntekijät eivät näe vuokratyöntekijöiden päivittäistä työtä. Palautteenantoon olisi tästäkin huolimatta syytä kiinnittää huomiota. Tehdyn kyselyn perusteella voi päätellä, että vuokratyöntekijät toivovat palautteen olevan rakentavampaa kuin millaisena se usein nyt koetaan. Työnantajan ja -tekijän välisessä kommunikoinnissa tulisi ottaa huomioon kannustavuus ja erityisesti palautetta annettaessa tarjota työntekijälle palautetta, jonka vuokratyöntekijä kokee rakentavana ja jonka perusteella hänen on mahdollisuus arvioida ja kehittää omaa toimintaansa. Asiakasyrityksiltä voisi kerätä esimerkiksi kolmen kuukauden välein palautetta työntekijän toiminnasta, kehitysideoita, missä onnistunut jne. Palautteen keräämisen voisi hoitaa kevyesti puhelimesta kuulumisten kyselyn

lomassa, jolloin myöskään asiakas ei kuormitu tästä käytännöstä. Tähän palautteeseen voisi lisätä kohdeyrityksen omat huomiot, niin saisi varmasti mukavasti kannustavaa ja rakentavaa palautetta annettua vuokratyöntekijälle. Tästä kun tekisi tavan, osaisi kaikki osapuolet jo odottavaa sitä. Toki voi olla, että käytäntö olisi liian työllistävä, jos kohdeyrityksellä on useita satoja vuokratyöntekijöitä, mutta kokeilemalla malli voisi muokkautua kohdeyritykselle sopivaksi.

## 12 POHDINTA

Kyselyn vastausprosentti on 34 %. Kohdeyrityksen kanssa juteltuani he ovat hyvin tyytyväisiä kyseiseen vastusmäärään. Yli puolet työntekijöistä, joille kysely lähti ovat ulkomaalaisia ja suurin osa heistä ei enää asu Suomessa. Epäilimme jo kyselynlähetysvaiheessa, että heistä tuskin monikaan vastaa. Ulkomaalaisten vastusmäärä oli kuitenkin yllättävän iso. Pidän tutkimuksen tuloksia luotettavina, sillä niin moni pitkäaikaisempi vuokratyöntekijä kuitenkin vastasi kyselyyn, joilla on varmasti paras käsitys kohdeyrityksen toiminasta. Kohdeyrityksen kannattaisi jatkossakin tutkia vuokratyöntekijöidensä mielikuvaa kohdeyrityksestä saman tyyllisellä tutkimuksella. Kyselyn voisi uusia 6kk välein, jolloin pystyttäisiin seuraamaan, onko kehitysideat tuottaneet tulosta.

Asetin opinnäytetyölleni tiukan aikataulun. Aloitin työn kirjoittamisen syyskuun lopussa ja tavoite oli saada työ valmiiksi vuoden 2020 loppuun mennessä. Lähetin kyselyt vuokratyöntekijöille 4.12.2020. Muistutus viesti lähti kaikille 9.12.2020. Vastausaika sulkeutui 11.12.2020, jonka jälkeen kasasin vastaukset yhteen. Tiukasta aikataulusta huolimatta onnistuin pysymään aikataulussa. Tutkimus eteni suunnitelmien mukaan ja onnistui hyvin. Kohdeyritys sai konkreettisia vinkkejä, mihin osa-alueisiin tulisi seuraavaksi keskittyä ja kehitysideoita toimintansa parantamiseen. Itse toivoin isompaa vastausprosenttia, mutta kohdeyrityksen ollessa tyytyväinen täytyy itsekkin luottaa siihen, että näillä vastaajamäärillä saatiin tarpeeksi kattava otanta. Kyselyn tuloksia analysoidessa mieleen tuli, että olisiko kyselyn pitänyt olla sittenkin lyhyempi,

jotta vastausprosentti olisi saatu isommaksi. Mikäli aikataulu ei olisi ollut niin kiireinen, olisin antanut pidemmän vastausajan vuokratyöntekijöille. Vastauksia kootessa, tuli mieleen, että joitain asioita olisi voinut kysyä hieman eri tavalla, jolloin olisi mahdollisesti saanut kyselyn vastaajilta vielä enemmän tietoa irti. Aihe on niin laaja, että sitä oli pakko rajata. Mielestäni työn rajaus oli kuitenkin onnistunut, sillä työ pysyi kasassa eikä paisunut liian laajaksi. Työ avasi jatkotutkimusmahdollisuuksia esimerkiksi palkka-asioiden ympärille. Myös asiakasyrityksien mielikuva kohdeyrityksestä olisi mielenkiintoinen aihe, joka varmasti hyödyttäisi kohdeyritystä.



## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. Helsinki. WSOYpro

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: Menesty ja voi hyvin. Helsinki: WSOY.

Hakala, J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluilla. Helsinki: Gaudeamus.

HPL:n www-sivut. 2020. Viitattu 31.10.2020. <http://www.hpl.fi/henkilostopalvelu-ala/merkittava-tyollistaja.html>

HPL:n vuokratyöntekijätutkimus. 2018. Viitattu 31.10.2020. [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)

Jantunen, H. 2018. ”Vuokratyö tulisi nähdä tasavertaisena osana työelämää”. Viitattu 14.11.2020. <https://www.verkkouutiset.fi/vuokratyo-tulisi-nahda-tasavertaisena-osana-tyoelamaa/>

Keskinen, S. 2005. Alaistaito: Luottamus, sitoutuminen ja sopimus. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.

Korhonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Viitattu 30.11.2020 [www.tenk.fi](http://www.tenk.fi)

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Juva: Bookwell Oy. Viitattu: 2.11.2020. <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/FACBBXXUBGAJ>

Pitkänen, K. P. 2001. Yrityskuva ja maine menestystekijöinä. Edita Oyj.Helsinki.

Rope, T. 2005. Suuri Markkinointikirja. Talentum.Helsinki.

Tilastokeskuksen www-sivut. 2020. Viitattu 31.10.2020. <http://www.stat.fi/index.html>

Terävä, K. 2013. Työkyvyn tuki vuokratyössä. Viitattu 7.11.2020. <https://kuntoutus-saatio.fi/files/1157/vuokratyoopas.pdf>

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383 muutoksineen.

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. 2020. Viitattu 4.11.2020. <https://ttk.fi/>

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

## LIITE 1

**Kysely:**

1. Oletko tällä hetkellä työsuhteessa X:n kanssa?
  - Kyllä
  - Ei
  
2. Miten pitkään olet ollut / olit X:llä töissä?
  - Alle 1kk
  - 1-3kk
  - 3-6kk
  - 6-12kk
  - Yli 12kk
  
3. Onko / oliko työsuhteesi
  - Keikka
  - Määräaika
  - Toistaiseksi
  
4. Millä alalla työskentelet/työskentelit?
  - Puutarha
  - Teollisuus
  - Elintarvike
  - Rakennus
  - Muu, mikä?
  
5. Monellako X:n asiakasyrityksessä olet työskennellyt?
  - 1
  - 2
  - 3-4
  - Yli 5
  
6. Miten/miksi päädyit X:lle töihin?

**Rooli:**

7. Onko sinulle selvää mikä on X:n rooli sinuun?
  - Kyllä
  - Ei
  
8. Miten roolitusta voisi selkeyttää?

9. Tiedätkö missä asioissa sinun tulisi olla yhteydessä X:ään ja missä taas asiakasyritykseen?

Vaihtoehdot: (rasti ruutuun)

- Palkka-asiat
- Jne.

**Perehdytys:**

10. Oletko saanut X:ltä perehdytyksen ennen työn alkua?

- Kyllä
- Ei

11. Oletko saanut asiakasyritykseltä perehdytystä työtehtävään ja työpaikan käytännön asioihin?

- Kyllä
- Ei

12. Olisitko kaivannut jotain enemmän tai oliko jokin erityisen hyvää... vapaa sana kysymys

**Luottamus:**

13. Onko sinulle selkeää, kuka on X:llä yhteyshenkilösi?

- Kyllä
- Ei

14. Oletko saanut yhteyshenkilöltäsi/X:ltä mielestäsi tarpeeksi tukea ja apua?

- Kyllä
- Ei

15. Onko X mielestäsi luotettava työnantaja?

- Kyllä
- Ei
- Miksi?

16. Onko palkka-asiat hoituneet X:llä hyvin?

- Kyllä
- Ei
- Vapaa sana

17. Koetko, että sinua kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti X:n puolelta?

- Kyllä
- Ei

18. Koetko, että sinua kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti asiakasyrityksessä?

- Kyllä
- Ei

19. Viihdytkö työssäsi?

- Kyllä
- En

20. Miten X voisi parantaa toimintaansa?

### **Viestintä:**

21. Toivoisitko, että X:ltä oltaisiin sinuun useammin yhteydessä?

- Kyllä, missä asioissa?
- Ei

22. Koetko X:n/yhteyshenkilön etäiseksi?

- Kyllä
- Ei

23. Onko yhteyshenkilöäsi X:llä helppo tavoittaa?

- Kyllä
- Ei
  - o Missä tapauksissa ei?

24. Saatko mielestäsi kysymyksiisi nopeasti vastuksen?

- Kyllä
- Ei

25. Mikä on mielestäsi kohtuullinen aika odottaa vastausta?

26. Mikä olisi mielestäsi helpoin tapa kommunikoida X:n yhteyshenkilön kanssa?

- Puhelu
- Viesti
- WhatsApp
- Sähköposti

- Tapaaminen
  - muu
27. Toivoisitko, että yhteyshenkilösi tulisi useammin tapaamaan sinua, kyselemään kuulumisia ja katsomaan, että kaikki sujuu työpaikalla hyvin?
- Kyllä
  - Ei
    - o Kuinka usein toivoisit, että yhteyshenkilö kävisi?
28. Puuttuuko X tarpeeksi nopeasti epäkohtiin ja ongelmatilanteisiin?
- Kyllä
  - Ei
29. Vapaa sana kommunikoinnista:

**Palaute:**

30. Saatko mielestäsi tarpeeksi palautetta?
- Kyllä
  - Ei
    - o Mistä asioista kaipaavat lisää palautetta ja keneltä?
31. Onko saamasi palaute rakentavaa?
- Kyllä
  - Ei
32. Uskallatko antaa itse palautetta X:lle ja työnjohtajallesi?
- Kyllä
  - Ei
33. Arvostetaanko työtäsi X:llä?
- Kyllä
  - Ei
34. Arvostetaanko työtäsi asiakasyrityksessä?
- Kyllä
  - Ei
35. Vapaa sana palautteeseen liittyen:

**Työturvallisuus ja työterveyshuolto:**

36. Onko sairauslomakäytäntö mielestäsi selkeästi ohjeistettu?
- Kyllä

- Ei

37. Tiedätkö, että sinun tulee toimittaa sairauslomatodistus aina X:lle.

- Kyllä
- En

38. Tiedätkö missä on sinun työterveyshuoltosi?

- Kyllä
- En

39. Onko työturvallisuudesta, työvaatetuksesta ja työvälineistä huolehdittu riittävästi?

- Kyllä
- Ei
  - o miten voisimme parantaa turvallisuutta?

40. Tiedätkö, miten sinun tulee toimia työtapaturmatilanteissa?

- Kyllä
- En

41. Vapaa sana työterveyshuollosta ja työtapaturmista:

42. Miten todennäköisesti suosittelisit X:ää tutullesi? (1=en suosittelisi yhtään, 5= suosittelisin mielelläni)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

43. Terveisesi X:lle, risut ja ruusut, kehitysideat: (sana vapaa)

## LIITE 2

- 1 Are you currently working at X?
- 2 How long have you been working for X?
- 3 Is your employment contract: -time, permanent, other?
- 4 In which field do you work for? Gardening, Industrial, food industry, Construction industry
- 5 How many X customer company have you worked for?
- 6 How did you end up working for X?
- 7 Is X's role as an employer clear to you?
- 8 In which cases do you think it is required to contact X
  - Employment cases
  - Salary
  - Absences
  - Work assignments
  - Work clothing or equipments
  - work accidents
  - holiday agreements
  - workshift arranging
- 9 Have you received an orientation from X before starting the employment?
  - Have you received orientation with the job task and practical matters in
- 10 the workplace from the client company?
  - What did you think of the orientations? Would you have required a
- 11 better introduction to any area? Did we do particularly well somewhere?
- 12 Is it clear to you who is your contact person at X?
- 13 Do you think you have received enough support and help from your contact person / X?
- 14 Do you think X is a reliable employer?
- 15 Has X handled salary matters well?
- 16 Do you feel that you are treated equally and fairly by X?
- 17 Do you feel that you are treated equally and fairly in the client company?
- 18 Are you happy at your work?

- 19 How could X improve its operations?
- 20 Would you like X to contact you more often?
- 21 Do you think X or the contact person is distant
- 22 Is it easy to reach your contact person at X?
- 23 Do you think you can get an answer to your questions quickly from X?
- 24 What do you think is a reasonable time to wait for an answer?
- 25 What do you think would be the easiest way to communicate with the X contact person?  
  
Would you like your contact person to come to you more often, ask for news and feedback,  
26 and see that everything is going well in the workplace?
- 27 Does X intervene grievances and problem situations quickly enough?
- 28 Open word on communication
- 29 Do you think you get enough feedback?
- 30 Is the feedback you receive constructive?
- 31 Do you dare to give feedback to X or your supervisor yourself?
- 32 Is your work appreciated at X?
- 33 Is your work appreciated at client company?
- 34 Open word for feedback
- 35 Do you think the practice of sick leave is clearly instructed?
- 36 Do you know that you should always submit a sick leave certificate to X?
- 37 Do you know where your occupational health care is?
- 38 Are occupational safety, clothing and work equipment adequately taken care of?
- 39 Do you know how you should act in a situation when there is accident at work?
- 40 Open word on occupational health care and occupational safety  
  
How likely would you recommend X to your acquaintances?  
41 (1 = I would not recommend at all, 5 = I would highly recommend)



42 Your feedback to X? Ideas for future?

## LIITE 3

Hei,

Olen liiketalousopiskelija Raumalta ja teen opinnäytetyötä X aiheesta työntekijän mielikuva henkilöstövuokrausyrityksestä. Tavoitteena on tutkia miten X työntekijät viihtyvät tällä hetkellä työssään ja miten mm. perehdytys ja kommunikointi toimii. Vastauksien perusteella X tulee kehittämään omaa toimintaansa työnantajana. Kysely on osoitettu kaikille X tällä hetkellä työsuhteessa oleville sekä puolen vuoden sisällä työsuhteessa olleille.

Toivon, että sinulla olisi aikaa vastata kyseiseen kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin nimettömästi. Annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisiä vastauksia ole mahdollista tunnistaa missään vaiheessa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja sinun on mahdollista keskeyttää vastaaminen milloin vain. Kyselyn täyttäminen vie keskimäärin alle 10 minuuttia. Vastauksesi on minulle sekä tutkimukselle tärkeä.

Vastaathan kyselyyn 11.12.2020 mennessä: <https://fi.surveymonkey.com/r/9RHL79S>

Hi,

I'm business administration student from Rauma. I am working on a thesis for X about employee's image of a human resource service company. The aim is to study how X's employees currently enjoy their work and how e.g. orientation and communication works. Based on the responses X will develop its own operations as an employer. Survey is assigned to all who currently work for X, or within six months have been working for X.

I hope that you have time to answer to this survey. The survey is answered completely anonymously. The information provided will be treated confidentially and individual responses will not be identifiable at any stage. Answering the survey is optional and you can pause answering at any time. It takes less than 10 minutes to complete the survey on average. Your answer is important to me as well as to the research.

Please answer the survey by December 10, 2020

<https://fi.surveymonkey.com/r/9TBPC6H>