

Työntekijäkokemuksen kehittäminen henkilöstövuokrausyrityksessä

Linnea Karjula

| | |
|--|--|
| Tekijä Linnea Karjula | |
| Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma | |
| Opinnäytetyön nimi Työntekijäkokemuksen kehittäminen henkilöstövuokrausyrityksessä | Sivu- ja liitesivumäärä 36 + 7 |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä sekä luoda kehitysratkaisuja mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Työn tarkoituksena oli kartoittaa, millainen vuokratyötä tekevän työntekijän työntekijäkokemus on sekä kuinka merkityksellisenä työntekijäkokemuksen eri osa-alueet koetaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi suomalainen henkilöstövuokrausyritys.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee aiheelle oleellisimpia käsitteitä: työntekijäkokemusta ja vuokratyötä. Teoriaosuudessa on käytetty lähteenä ajankohtaista kirjallisuutta sekä tuoreita tilastoja liittyen sekä työntekijäkokemukseen että vuokratyöhön.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusaineisto kerättiin verkossa toteutetun kyselylomakkeen avulla, ja kyselylomake lähetettiin yhteensä 5000 vuokratyöntekijälle valtakunnallisesti. Kyselyyn vastasi 379 vuokratyöntekijää, jotka työskentelevät Horeca-alan työtehtävissä eri puolilla Suomea.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin kevään 2021 aikana. Opinnäytetyön aihe varmistui joulukuussa 2020 ja lopullinen versio valmistui huhtikuussa 2021.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella vuokratyöntekijät kokevat työntekijäkokemuksensa suurimmaksi osaksi positiivisena. Työntekijäkokemuksen kolmesta työympäristöstä vuokratyöntekijät kokevat fyysisen ja kulttuurillisen tärkeimmiksi, teknologisen vähiten tärkeäksi. Kuitenkin fyysisen työympäristön nähdään vaikuttavan työntekoon kulttuurillista työympäristöä enemmän.</p> <p>Tulosten mukaan jokaisessa kolmessa työntekijäkokemuksen työympäristössä on kehitettävää. Fyysisen työympäristön kehityskohteet kohdistuvat työskentelytilojen kokoon, ergonomiaan, käytännöllisyyteen sekä siisteyteen. Teknologisessa työympäristössä kehitystä toivotaan työvuorojen varaamiseen käytettävään mobiilisovellukseen ja kulttuurillisessa työympäristössä perehdytykseen, palautteenantoon, työsuhde-etuihin sekä yhteisöllisyyteen.</p> | |
| Asiasanat työntekijäkokemus, vuokratyö, kehitystyö | |

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Työn tavoitteet ja rajaus | 2 |
| 1.2 | Menetelmät ja rakenne..... | 3 |
| 2 | Vuokratyö muuttuvassa työelämässä | 4 |
| 2.1 | Vuokratyön hyödyt | 5 |
| 2.2 | Vuokratyöntekijän asema työyhteisössä..... | 6 |
| 3 | Työntekijäkokemus | 8 |
| 3.1 | Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä | 8 |
| 3.2 | Työntekijäkokemuksen kehittäminen..... | 10 |
| 3.3 | Työntekijäkokemus yrityksen kilpailuetuna..... | 11 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 14 |
| 4.1 | Aineiston keruu | 14 |
| 4.2 | Aineiston analysointi | 15 |
| 5 | Työntekijäkokemus henkilöstövuokrausyrityksessä | 17 |
| 5.1 | Työntekijäkokemuksen eri osa-alueiden merkitys vuokratyöntekijöille..... | 17 |
| 5.2 | Fyysinen työympäristö | 19 |
| 5.3 | Teknologinen työympäristö | 20 |
| 5.4 | Kulttuurillinen työympäristö | 20 |
| 7 | Pohdinta..... | 24 |
| 7.1 | Johtopäätökset..... | 24 |
| 7.2 | Kehitysehdotukset..... | 26 |
| 7.2.1 | Fyysisen työympäristön kehittäminen..... | 26 |
| 7.2.2 | Teknologisen työympäristön kehittäminen..... | 27 |
| 7.2.3 | Kulttuurillisen työympäristön kehittäminen..... | 27 |
| 8 | Arviointi | 30 |
| 8.1 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi | 30 |
| 8.2 | Jatkotutkimusehdotukset..... | 31 |
| 8.3 | Toimeksiantajan lausunto | 31 |
| 8.4 | Itsearviointi..... | 32 |
| | Lähteet | 34 |
| | Liitteet..... | 37 |
| | Liite 1. Kyselylomake – suomi | 37 |
| | Liite 2. Kyselylomake – englanti | 40 |
| | Liite 3. Saateviesti – suomi..... | 42 |
| | Liite 4. Saateviesti - englanti..... | 43 |

1 Johdanto

Työelämän toimintatavat ovat jatkuvassa muutoksessa, ja vaihtoehtoisia tapoja työn tekemiselle on yhä enemmän. Esimerkiksi henkilöstövuokrausyritykset ovat lisääntyneet ja kasvaneet viime vuosien aikana, ja oletettavasti tulevat kasvamaan jatkossakin. Lisäksi vuokratyöntekijöiden käyttö on yleistynyt lähes jokaisella toimialalla. (ManpowerGroup 2017.)

Työntekijäkokemus on terminä usealle vieras, vaikka siitä puhutaan yhä enemmän. Sen sijaan asiakaskokemuksesta on puhuttu jo vuosia ja se on kirjattu lukuisten yritysten strategian kulmakiveksi. Tämä tulee ilmi myös muun muassa HR-alalla työskentelevän liiketoiminnan johtaja Andy Lundströmin blogipostauksessa, jossa hän on selvittänyt, kuinka useasti sanaa ”asiakaskokemus” sekä ”työntekijäkokemus” on haettu Googlen hakupalvelusta. Asiakaskokemusta koskevia hakuja on syntynyt huomattavasti aikaisemmin sekä enemmän kuin työntekijäkokemusta koskevia hakuja. (Lundström 27.09.2019.)

Vaikka asiakaskokemus nimetäänkin tärkeäksi osaksi yrityksen strategiaa, on pitkäikäisen hyvän asiakaskokemuksen takana kuitenkin työyhteisön toimiva kommunikointi, vuorovaikeutus ja hyvä fiilis, eli työntekijäkokemus. Luodakseen kestävän, maailmanluokan asiakaskokemuksen on organisaation ensin luotava kestävä, maailmanluokan työntekijäkokemus. Kaikki lähtee työntekijöistä. Täten työntekijäkokemuksella on erittäin tärkeä rooli liike-elämässä onnistumiselle. (Maylett & Wride 2017, 23.)

Työntekijäkokemus on aiheena niin tuore, että sitä käsittelevää kirjallisuutta ei ole vielä paljon saatavilla. Etenkin suomenkielisiä kirjallisteita ja artikkeleita on hyvin rajattu määrä, joskin englanninkielisiä löytyy enemmän. Vuokratyöstä ja vuokratyöntekijöiden asemasta löytyy joitain tutkimuksia, mutta suurin osa niistä tutkii aihetta ainoastaan lainsäädännön ja oikeustapausten kautta. Tästä syystä koen, että tutkimukseni on arvokas yhdistäessään nämä kaksi vähän tutkittua teemaa ja pyrkien tutkimaan itse vuokratyöntekijöiden ajatuksia työpaikastaan sekä työntekijäkokemuksestaan.

Tutkimukseni tuottaa lisäarvoa sekä toimeksiantajayritykselle, sen työntekijöille, että asiakasyrityksille. Tutkimuksen myötä toimeksiantajayritys saa selville vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä, ja tulosten myötä ehdotuksia siihen, kuinka sitä voitaisiin parantaa käytännössä. Lisäksi tulosten ja kehitysehdotusten täytäntöön pannon myötä työntekijöiden kokemusta työpaikastaan voidaan parantaa, mikä korreloi työsuorituksen kanssa. Tyytyväiset työntekijät tekevät työnsä paremmin ja näin myös vuokratyöntekijät työllistävät asiakasyritykset hyötyvät tutkimuksesta.

Opinnäytetyöstäni hyötyvät toimeksiantajayrityksen lisäksi myös muut henkilöstövuokrausyritykset sekä vuokratyöntekijöitä hyödyntävät yritykset usealla eri toimialalla. Myös yleisesti parempaan työntekijäkokemukseen pyrkivät yritykset, jotka eivät hyödynnä henkilöstövuokrausta, voivat saada työni myötä rakentavia vinkkejä yrityskulttuurinsa ja työntekijäkokemuksensa kehittämiseen.

Tradenomina minun on oltava ajan tasalla jatkuvasti muuttuvassa työelämässä, ja olla tietoinen muutoksista etenkin työntekijöiden tasolta katsottuna. Tutkimusprosessin myötä myös oma ammatillinen osaamiseni kehittyy päästyäni kartoittamaan ja analysoimaan asioita, jotka ovat tämän aikakauden työntekijöille tärkeitä työelämässä. Tutkimukseni myötä saan itsekin ideoita siihen, kuinka minä työntekijänä sekä mahdollisesti myös tulevana työnantajana voisin parantaa omaani sekä muiden työntekijäkokemusta työpaikassani.

1.1 Työn tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyössäni selvitän vuokratyöyrityksen kautta asiakasyritykselle työskentelevien vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta sekä kuinka merkityksellisenä työntekijäkokemuksen eri osa-alueet koetaan. Työ on tehty toimeksiantona suomalaiselle henkilöstövuokrausyritykselle, jonka palveluksessa työskentelee vuokratyöntekijöitä yli kymmenellä toimialalla valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toimeksiantajayrityksen vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä sekä luoda kehitysehdotuksia mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Lisäksi tavoitteena on saada toimeksiantajan käyttöön selkeää dataa vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jotta toimeksiantajayritykselle työskentelevien vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksen parantamiseksi voitaisiin tehdä konkreettisia toimia.

Tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisena henkilöstövuokrausyritykselle työskentelevät vuokratyöntekijät kokevat työntekijäkokemuksensa?
- Kuinka merkityksellisenä työntekijäkokemuksen kolme eri osa-aluetta koetaan ja kuinka ne näkyvät käytännössä?
- Mitkä työntekijäkokemuksen osa-alueet vaativat kehitystä?
- Millaisia ratkaisuja työntekijäkokemuksen kehittämiseksi voidaan löytää?

Tutkimuksen kohteena on toimeksiantajayrityksen hotelli, ravintola ja catering, eli Horeca-alalla työskentelevät vuokratyöntekijät ympäri Suomea. Tutkimusryhmä rajattiin yhteen toi-

mialaan, jotta vastaajamäärä sekä tutkimusalue pidettiin sen verran suppeana, että vastauksia voitiin analysoida mahdollisimman perusteellisesti. Tutkimuksen otos oli 5000, ja vastauksia saatiin yhteensä 379 työntekijältä vastausprosentin ollessa 7,6.

1.2 Menetelmät ja rakenne

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen, ja toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimus toteutettiin verkossa täytettävän kyselylomakkeen avulla, jotta osallistujia saataisiin mahdollisimman monta ja tutkimuksesta laadukkaampi monipuolisempien vastauksien myötä. Myös vallitsevan pandemiatilanteen vuoksi kysely oli tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä suotuisin.

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta ja tutkimuksellisesta osuudesta. Teoriaosuudessa käsitellään työn kannalta oleellimmat aihealueet, eli vuokratyö sekä työntekijäkokemus yleispiirteisesti ja esitellään niihin liittyviä oleellisimpia tutkimuksia sekä kirjallisuutta. Tutkimuksellinen osuus koostuu vuokratyöntekijöille teetetyn kyselylomakkeen tuloksista sekä niiden analysoinnista tukenaan teoreettisessa osuudessa esille tulleet kirjalliset lähteet. Tutkimuksellisessa osuudessa vastataan myös tutkimusprosessin alkuvaiheessa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Lopuksi esitellään kehitysehdotuksia tutkimuksessa ilmenneisiin ongelmatekijöihin sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja prosessin onnistumista.

2 Vuokratyö muuttuvassa työelämässä

Teknologian kehityksen sekä globalisaation myötä työmarkkinat ovat jatkuvassa murroksessa: väestö vanhenee ja osaamistarpeet sekä ihmisten odotukset työelämältä muuttuvat. Nykypäivänä työntekijät tekevät pidempää työuraa sekä oppivat uutta entistä nopeammin, mutta vastapainoksi he haluavat löytää riittävästi aikaa myös töiden ulkopuolelle. (ManpowerGroup 2017.)

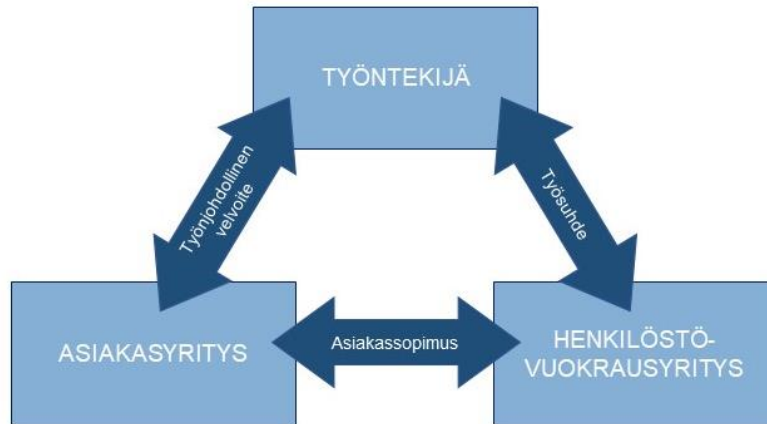
Nykytyöntekijöiden odotusten kohtaamiseksi työmarkkinat sekä koko työelämä muuttuu joustavammaksi. Yksilötasolla työelämän joustavuus tarkoittaa esimerkiksi osa-aikaisuuksia sekä projekti- ja keikkatöitä, jolloin työnteon paikka, aika sekä tulotaso vaihtelevat. Organisaation näkökulmasta työn joustavuus tarkoittaa muun muassa työn ulkoistamista ja teettämistä erilaisissa työsuhteissa, jolloin työvoimaa käytetään vain tarpeen tullen. Organisaatiot voivat työllistää joustavasti esimerkiksi ulkoistamalla, alihankkimalla tai vuokraamalla työvoimaa. (Luoma & Viitala 2017, 50.)

Maailmanlaajuisesti toimiva henkilöstövuokrausyritys ManpowerGroup teki vuonna 2017 tutkimuksen uuden sukupolven työnteosta, joka keskittyi työelämän joustavuuteen ja uusiin joustaviin työsuhdetyyppeihin. Tutkimukseen osallistuneista lähes 40 prosenttia koki joustavuuden olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä työpaikkaa valitessaan. Entistä joustavampiin työmalleihin päädytään, kun yksityis- ja työelämän välinen raja alkaa häilyä. Mahdollisuus yhdistää työnteko ja perhe-elämä itselleen parhaiten sopivalla tavalla houkuttelee niin naisia kuin miehiä. Yhteensä 95 prosenttia 18–24-vuotiaista on valmiita työskentelemään joustavasti erilaisissa osa-aikaisissa tai keikkatyösuhteissa. Myös 80 prosenttia yli 50-vuotiaista sanoi olevansa avoimia uudenlaisille työsuhdemuodoille. (ManpowerGroup 2017.)

Yksi kasvavista työsuhdemuodoista on vuokratyövoima, jonka käyttö on lisääntynyt maailmanlaajuisesti jo kolmen vuosikymmenen ajan. Vielä 1990-luvulla vuokratyöhön suhtauduttiin melko negatiivisesti, ja se nähtiin lähinnä häpeällisenä työsuhdetapana. Nykypäivänä se nähdään paljon mahdollistavana sekä joustavana työllistämismallina, josta on etuja niin työntekijälle kuin työnantajallekin. (Luoma & Viitala 2017, 50.)

Vuokratyöksi kutsutaan työsuhdetta, jossa työntekijä työskentelee työvoimaa välittävän tai vuokraavan yhtiön kautta työvoimaa tarvitsevalle asiakasyritykselle. Vuokratyöntekijän työnantaja on henkilöstövuokrausyritys, mutta työ tehdään asiakasyritykselle, jolla on vastuu työn johdosta sekä valvonnasta. Perinteisestä työ sopimuskuviosta poiketen vuokra-

työsuhteessa on siis kolme osapuolta: vuokratyöntekijä, henkilöstövuokrausyritys ja asiakasyritys (Kuva 1). Työvoimaa tarvitseva asiakasyritys tekee sopimuksen henkilöstöpalveluyrityksen kanssa työntekijän vuokraamisesta, ja henkilöstövuokrausyritys tekee vastavasti sopimuksen työntekijän kanssa. (Vuokratyöopas 2019.)



Kuva 1. Vuokratyösuhteen kolme osapuolta (mukaiillen Luoma & Viitala 2017)

Vuokratyöntekijöiden määrä on kasvanut Suomessa huomattavasti 1990-luvulta lähtien. Vuonna 2009 vuokratyötä tekeviä oli Suomessa keskimäärin 27 000, eli noin yksi prosentti kaikista palkansaajista. Kymmenen vuotta myöhemmin, vuonna 2019 vuokratyöntekijöitä oli jo kaksi prosenttia kaikista palkansaajista. Suomessa vuokratyöntekijöitä on eniten nuorissa ikäluokissa, ja suurin osa vuokratyöntekijöistä työskentelee majoitus- ja ravitsemisalalla, rakennusalalla, elektroniikka- ja sähköteollisuudessa sekä kaupan alalla. (Hietala, Kaivanto & Schön 2014, 19; Tilastokeskus 2020.)

2.1 Vuokratyön hyödyt

Vuokratyön hyödyt koskettavat sekä itse vuokratyöntekijöitä että asiakasyrityksiä. Etenkin joustavuutta kaipaaville työntekijöille vuokratyö on ihanteellinen tapa tehdä työtä. Vuokratyöntekijät työskentelevät erilaisina pätkinä, osa-aikaisuuksina, projekteina ja keikkatöinä, joten työnteon ajat sekä paikat vaihtelevat. (Luoma & Viitala 2017, 50.) Vuokratyö mahdollistaa työntekijöille pääsyn työmarkkinoille sekä työkokemuksen kartuttamisen ilman vakituista työsuhdetta. Parhaimmillaan vuokratyö voi tarjota työntekijälleen mahdollisuuden työskennellä itseään kiinnostavassa yrityksessä, siirtyä vakituiseseen työsuhteeseen sekä edetä tyourallaan. Vuokratyön myötä työntekijät kokevat erilaisia työpaikkoja, -yhteisöjä ja työskentelytapoja, mikä kehittää heidän kykyään sopeutua uusiin työyhteisöihin, ihmisiin ja muuttuviin tilanteisiin. (VMP Suomi 2021.)

Useimmat työntekijät hyödyntävät vuokratyötä myös lisäansioiden ansaitsemiseen. Esimerkiksi, yli 60-vuotiaat vuokratyöntekijät sekä opiskelijat tekevät vuokratyötä saadakseen lisätuloja. Etenkin opiskelijoille vuokratyö on oiva työsuhdemuoto, sillä se tarjoaa mahdollisuuden työelämään tutustumiseen, joustavaan työskentelyyn sekä lisätuloihin opintojen ohella. (Hietala ym. 2014, 20–21; VMP Suomi 2021.)

Työvoiman ulkoistamisen myötä asiakasyritykset saavat pääsyn ulkoisiin resursseihin, jonka avulla he voivat kasvattaa kilpailukykyään. Nämä ulkoiset resurssit voivat tarjota heidän yrityksilleen erittäin arvokasta tietoa, taitoa, erikoisosaamista tai teknistä valmiutta, mitä vakituisilta työntekijöiltä ei löydy. (Ressia, Ross & Sander 2017, 91.) Lisäksi ulkoistetun työvoiman kustannukset ovat suhteellisen alhaiset, etenkin jos työtä siirretään maihin, missä työvoimakustannukset ovat edullisemmat (Luoma & Viitala 2017, 50).

Käyttäjäyrityksen näkökulmasta vuokratyöstä on etua myös silloin, kun työvoimaa tarvitaan nopeasti tai tilapäisesti. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi projektityöt, sesonki- tai ruuhka-ajat sekä sijaisuudet. Työvoiman tarpeen kasvaessa yritys työllistää vuokratyöntekijöitä, jolloin vakituiset työntekijät välttyvät ylityöllistymiseltä. Vastaavasti työvoiman tarpeen vähentyessä yritys luopuu vuokratyöntekijöistään, jolloin vakituisen henkilöstön vähentämiselle ei ole tarvetta. (Hietala ym. 2014, 21–22.)

2.2 Vuokratyöntekijän asema työyhteisössä

Vaikka vuokratyöllä on useita hyviä puolia työntekijälle, on sillä myös varjopuolensa. Yhtenä suurimpana ongelmana on vuokratyöntekijöiden kokemus ulkopuolisuuden tunne työyhteisössä. Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 teetetyn tutkimukseen vastanneista vuokratyöntekijöistä 55 prosenttia koki olevansa huonommassa asemassa kuin asiakasyritysten vakituiset työntekijät. Myös henkilöstövuokrausyritysten edustajista 8 prosenttia ja asiakasyritysten edustajista 15 prosenttia oli tätä mieltä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 57.)

Ihmissuhteet, yhteisöllisyys sekä tuki työpaikalla ovat työviihtyvyyden kannalta ratkaisevimpia tekijöitä. Vuokratyöntekijät kokevat helposti ulkopuolisuutta, koska he saattavat joutua vaihtamaan työyhteisöään jatkuvasti, mikä tekee työyhteisöön kiinnittymisestä mahdotonta. Tämän myötä vuokratyöntekijöillä on vaikeuksia sopeutua, rakentaa luottamusta sekä tuntea olevansa osa työyhteisöä. (Tanskanen 2012.)

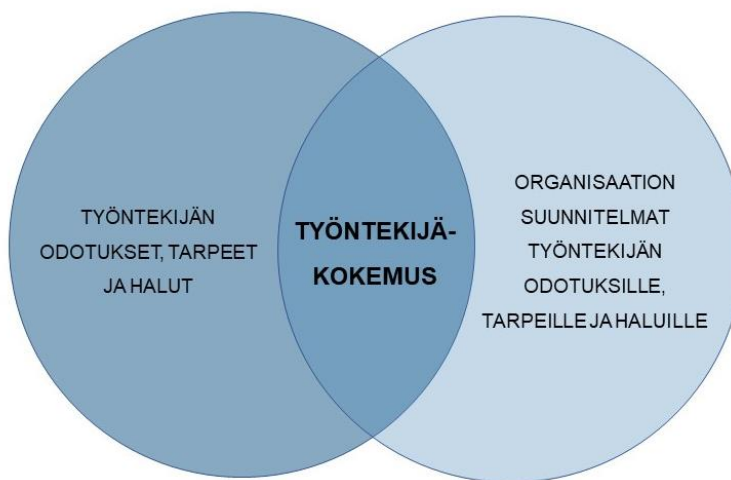
Ulkopuolisuuden tunteen lisäksi työsuhteen vakaus, palkitsemiskulttuuri, kehittymismahdollisuudet sekä työsuhde-edut ovat usein vuokratyöntekijöillä erilaisia suhteessa vakituisiin työntekijöihin, mikä aiheuttaa automaattisesti eriarvoisuutta työyhteisössä (Tanskanen

2012). Myös vuokratyöntekijöiden syrjintää joko johdon tai muiden työntekijöiden puolelta on tutkittu ilmenevän useassa työyhteisössä. Tilastokeskuksen vuonna 2018 tehdyn työlötutkimuksen mukaan syrjintää työsuhteen tilapäisyyden tai osa-aikaisuuden perusteella oli havainnut 14 prosenttia työntekijöistä (Tilastokeskus 2019).

Vuokratyöntekijöiden kokemukseen eriarvoisuudesta vaikuttaa myös lainsäädäntö. Lain mukaan vuokratyöntekijöillä tulee olla mahdollisuus hyödyntää asiakasyrityksen palveluja sekä yhteisiä järjestelyjä yhdenvertaisen kohtelun periaatteen mukaisesti. Näillä tarkoitetaan käyttäjäyrityksen työntekijöilleen tarjoamia järjestelyjä ja etuja kuten kuntosalia, henkilöstöruokalaa sekä alennettuja hintoja yhteistyöyritysten palveluhinnoista. Kuitenkaan asiakasyrityksellä ei ole velvollisuutta tukea rahallisesti vuokratyöntekijöillensä erilaisia etuuksia kuten ateriatukia tai liikuntaseteleitä. (Työsuoja 2021.)

3 Työntekijäkokemus

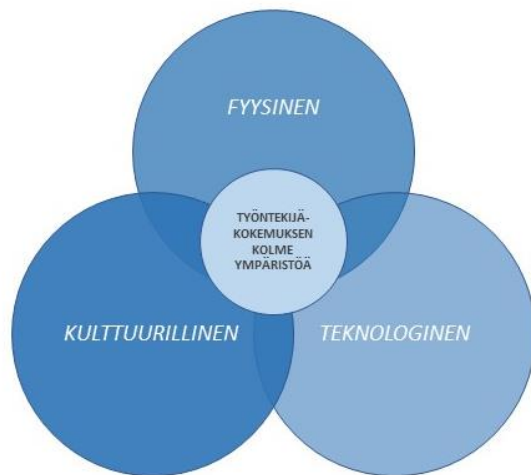
Yrityskulttuurimuotoilija Panu Luukan (Luukka 2019, 128) määritelmän mukaan työntekijäkokemus kuvaa työntekijän kokemusta työpaikastaan määrittäen työntekijän tyytyväisyystason sekä sitoutuneisuuden. Työntekijöiden työntekijäkokemus syntyy jokaisesta työpäikällä, henkilöstöhallinnossa sekä johtamisessa käytettävästä käytännöstä, jotka vaikuttavat työntekijöihin (Flynn & Mazor 28.1.2017). Yhdysvaltalaisen kirjailija, luennoitsija ja futuristi Jacob Morganin (2017, 56) mukaan työntekijäkokemus on työntekijän henkilökohtainen kokemus, jossa työntekijän odotukset sekä hänelle annetut lupaukset kohtaavat yrityksen kulttuurin ja työnteon arjen kanssa (Kuva 2).



Kuva 2. Työntekijäkokemuksen määritelmä (mukaillen Morgan 2017)

3.1 Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä

Jacob Morgan on havainnut työntekijäkokemuksen muodostuvaksi kolmessa eri työympäristössä. Nämä työympäristöt ovat teknologinen, fyysinen sekä kulttuurillinen työympäristö (Kuva 3). Morganin tutkimuksiin perustuen työntekijäkokemus muodostuu 40 prosenttia kulttuurillisessa, 30 prosenttia teknologisessa ja 30 prosenttia fyysisessä työympäristössä. (Morgan 2017, 56–57.)



Kuva 3. Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä (mukaillen Morgan 2017)

Fyysinen työympäristö kuvaa sitä ympäristöä, missä työnteko konkreettisesti tehdään ja pitää sisällään kaiken aineellisen asian, jota työntekijän työympäristöstä löytyy. Näitä asioita ovat muun muassa toimistotilan pohjaratkaisu, huonekalut, työkaverit sekä työpaikan tarjoamat edut, kuten kuntosali, lounasravintola ja oleskelutilat. (Morgan 15.12.2015.)

Morganin mukaan onnistunut fyysinen työympäristö on vierailijaystävällinen, joustava, organisaation arvoja heijastava sekä useita erilaisia työtiloja hyödyntävä. Organisaatioissa, joissa perheenjäsenet ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan työpaikalla, on havaittu olevan kokonaisvaltaisesti hyvinvoivia sekä innovatiivisia työntekijöitä. Myös työntekijöiden suhde organisaatioon on tavanomaista syvempi työpaikoissa, joissa ovet ovat avoinna myös työntekijöiden läheisille. (Morgan 2017, 60–61.)

Työntekijäkokemukseen vaikuttaa positiivisesti myös mahdollisuus valita fyysisen työympäristön paikka sekä työaika. Morganin tutkimuksissa on todettu joustavuuden lisäävän työntekijöiden onnellisuutta, terveyttä, tuotteliaisuutta sekä syventävän organisaation ja työntekijöiden välistä luottamusta ja työntekijöiden sitoutumista. Luottamukseen ja sitoutumiseen vaikuttaa myös se, millä tasolla työympäristö edustaa yrityksen kulttuuria ja arvoja sekä sitä ympäristöä, joka työntekijöille on luvattu. (Morgan 2017, 64–69.)

Teknologinen ympäristö pitää sisällään kaikki sovellukset, ohjelmistot ja laitteet, joita hyödynnetään työntekoon, kommunikoimiseen ja yhteistyön tekemiseen. On helppo käsittää, miksi tekniikalla on niin suuri vaikutus työntekijäkokemukseen. Työpaikassa, jossa käytetään vanhentunutta ja huonosti suunniteltua tekniikkaa on mitä todennäköisemmin ongelmia kommunikoinnissa sekä yhteistyön tekemisessä. Vanhentuneen teknologian kanssa työskentely lisää myös huomattavasti työaika vähentäen työn tehoa, mikä johtaa johdon

sekä työntekijöiden turhautuneisuuteen ja tyytymättömyyteen. Teknologia on niin sanottu organisaation keskushermosto, joka organisaatioiden on pidettävä ajan tasalla pysyäkseen mukana nykypäivän liikemaailmassa. (Morgan 15.12.2015.)

Onnistuneen teknologisen ympäristön luomiseksi organisaatioiden tulee luoda teknologiasta yksinkertaista, helppokäyttöistä ja modernia. On myös huomioitava, palveleeko teknologia myös työntekijöiden tarpeita vai ainoastaan liiketoiminnan kannalta välttämättömiä asioita. Lisäksi on varmistettava, että teknologian saatavuus ulottuu jokaiselle työntekijälle samalla tasolla. Onnistunut teknologinen ympäristö tukee työyhteisön innovatiivisuutta, yhteistyötä sekä viestintää sekä tekee työnteosta tehokkaampaa ja työntekijöistä sitoutuneempia. (Morgan 2017, 78–85.)

Kulttuurillinen työympäristö luokitellaan työntekijäkokemuksen kannalta merkityksellisimmäksi ympäristöksi. Toisin kuin fyysistä ja teknologista työympäristöä, kulttuurillista työympäristöä ei voi havaita aistein, vaan se muodostuu tunnetasolla. Kulttuurinen ympäristö on kuin ilma, joka leijuu työntekijöiden ympärillä sekä mielenala, joka vallitsee työntekijöiden työskennellessä. (Morgan 15.12.2015.)

Yrityskulttuuri määrittää sen, kuinka työntekijöitä kohdellaan, tuotteet sekä palvelut tuotetaan, kumppanuudet luodaan ja kuinka työntekijät tekevät työnsä. Fyysisestä ja teknologisesta ympäristöstä poiketen yrityskulttuuri on aina olemassa, vaikka sitä ei luotaisikaan tarkoituksellisesti. (Morgan 2017, 89.)

Jotta kulttuurillisesta työympäristöstä voidaan luoda onnistunut, on organisaation huomioitava työntekijöiden tarpeita monipuolisesti. Onnistuneessa kulttuurillisessa työympäristössä työntekijät näkevät työpaikkansa positiivisessa valossa sekä ovat halukkaita työskentelemään kyseiselle organisaatiolle pitkäaikaisesti. Lisäksi työntekijät tuntevat yhteenkuuluvuutta sekä merkityksellisyyttä ja arvostavat toisia iästä, sukupuolesta tai taustasta huolimatta. Tuloksellinen kulttuurillinen työympäristö uskoo myös erilaisuuteen sekä kannustaa ja tukee uuden oppimiseen. Erinomainen kulttuurillinen ympäristö syntyy yrityksessä, jossa johtajat toimivat pomojen sijaan valmentajina sekä mentoreina ja ovat täysin omistautuneita työntekijöidensä terveydelle ja hyvinvoinnille. (Morgan 2017, 90.)

3.2 Työntekijäkokemuksen kehittäminen

Erinomainen työntekijäkokemus ei synny itsestään, vaan sitä täytyy tietoisesti kehittää ja sen parantamiseksi on tehtävä pitkäjänteisesti töitä. Työntekijäkokemus ei koostu ainoastaan työnantajan tarjoamista ulkoisista puitteista ja eduista. Luonnollisesti hyvällä palkkatasolla sekä työpaikkaeduilla voidaan vaikuttaa työntekijän mielikuvaan työstään, mutta

aidosti onnistuneen työntekijäkokemuksen saavuttamiseksi tulee sukeltaa pintaa syvemmälle. (Tuntopalvelu 1.3.2019.) Työelämän läpinäkyvyyttä ja positiivista muutosta edistävän Tuntopalvelun blogitekstissä on lista asioista, joita työntekijäkokemuksen kehittämisessä tulisi erityisesti ottaa huomioon:

- Tiimit ja yhteistyö
- Erilaiset persoonat ja vuorovaikutus
- Työyhteisön tarkoitus ja yhteinen suunta
- Itsensä johtaminen ja vastuunkanto

Työntekijän kokemus oman työn merkityksellisyydestä, arvostetuksi tulemisesta sekä mahdollisuudet kehittyä ovat nykytyöntekijälle merkityksellisiä. Työntekijäkokemusta kehitteäkseen on tehtävä riittävästi tilaa ja aikaa kohtaamiselle sekä vuorovaikutukselle. Vuorovaikutus ja yhteistyö, sekä työkavereiden kesken että johdon ja työntekijöiden välillä täytyy olla avointa, luotettavaa ja tasa-arvoista. On tärkeää, että yhteinen jakaminen on mahdollista ja erilaisten ihmisten ajattelu- ja toimintatavat sekä tehtävänkuvat tulevat tutuiksi. Merkittävää on yhdessä toimiminen yhteisen päämäärän hyväksi sekä toisilta oppien. (Tuntopalvelu 1.3.2019.)

Nykytyöntekijälle on tärkeää myös mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn. Luottamus ja merkityksellisyyden tunne syntyy, kun annetaan vastuuta sekä mahdollisuus kehittää itsensä johtamisen taitoja. Näissä tilanteissa on kuitenkin tärkeää muistaa tukea tarvittaessa. (Tuntopalvelu 1.3.2019.)

3.3 Työntekijäkokemus yrityksen kilpailuetuna

Useimmat tutkimukset osoittavat, että työntekijäkokemusta johtavilla yrityksillä on parempi liikevoitto, kannattavuus sekä sitoutuneemmat työntekijät. Ylipäänsä siis yritykset, jotka panostavat henkilöstönsä työntekijäkokemukseen, menestyvät paremmin. (Flynn & Mazor 28.1.2017.)

Työntekijäkokemusta voi johtaa tuntemalla sekä ymmärtämällä työntekijöitä sekä rakentamalla työympäristön, joka innostaa ja motivoi työntekijöitä. Lisäksi työntekijäkokemuksen parantamiseksi tulisi kehittää yrityskulttuuri, joka lunastaa työntekijälle annetut lupaukset työpaikan arjessa saaden työntekijän toimimaan aktiivisesti kohti yhteistä päämäärää. (Luukka 2019,129.)

Kirjailija, luennoitsija ja asiakaskokemuksen asiantuntija Michael Hinshaw (Hinshaw 31.3.2020) mainitsee kuusi syytä, joiden vuoksi yritysten tulisi asettaa työntekijäkokemuksen kehittäminen toiminnassaan etusijalle (Kuva 4).

TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEEN PANOSTAVILLA YRITYKSILLÄ ON:

1. Vähemmän irtisanoutumisia
2. Parempi työntekijöiden suorituskyky
3. Sitoutuneemmat työntekijät
4. Kasvava innovatiivisuus
5. Parempi asiakaskokemus
6. Kasvava liikevaihto ja voitto

Kuva 4. Työntekijäkokemuksen johtamisen hyödyt yritykselle (Hinshaw 31.3.2020)

Hinshawin mukaan työntekijäkokemusta johtavissa yrityksissä viidesosa työntekijöistä vaihtaisi työpaikkaa. Vastaavasti niissä yrityksissä, joissa työntekijäkokemukseen ei panosteta, puolet työntekijöistä lähtisi muualle. Työntekijäkokemukseen panostavilla yrityksillä on noin 40 prosenttia vähemmän irtisanoutumisia kuin heidän kilpailijoillaan. (Hinshaw 31.3.2020.)

Lisäksi työntekijät, jotka tietävät olevansa arvostettuja, työskentelevät jopa 20 prosenttia tehokkaammin sekä ovat sitoutuneempia työhönsä. Työntekijäkokemusta johtavissa organisaatioissa henkilöstö panostaa työhönsä 95 prosenttisesti, kun heille annetaan omaa tilaa ja mahdollisuus työskennellä ilman valvontaa. Työntekijäkokemuksen sivuuttavissa yrityksissä vastaava prosenttiluku on 55. Työntekijät, jotka kokevat saavansa äänen kuuluviin, antavat 4,6 kertaa todennäköisemmin kaikkensa työskennellessään. Työntekijöiden suorituskyky ja sitoutuneisuus näkyy myös asiakaskokemuksessa, mikä on työntekijäkokemusta johtavissa yrityksissä tuplasti parempi kuin niissä, joissa työntekijäkokemusta ei huomioida. (Hinshaw 31.3.2020.)

Työntekijäkokemusta johtavissa organisaatioissa innovoidaan kaksi kertaa enemmän kuin yrityksissä, joissa työntekijäkokemusta ei johdeta. Tämä näkyy myös Fast Company -kuvalehden innovatiivisimpien yritysten luettelossa, johon työntekijäkokemusta johtavat yritykset listautuvat 28 kertaa muita useammin. Lisäksi työntekijäkokemukseen panostavat yritykset esiintyvät 2,1 kertaa useammin Forbesin maailman innovatiivisimpien yritysten listalla. (Hinshaw 31.3.2020.)

Johtamalla työntekijäkokemusta yritykset voivat parantaa myös liikevaihtoaan. Työntekijäkokemukseen panostavat yritykset tekevät jopa 25 prosenttia enemmän voittoa kuin työntekijäkokemuksen sivuuttavat yritykset. Parempi työntekijäkokemus vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden sitoutumiseen. Tyytymättömät ja sitoutumattomat työntekijät voivat maksaa yrityksille vuodessa jopa 400–500 miljardia euroa. Toisin sanoen mitä onnellisempi henkilöstö, sitä pienemmät kustannukset. (Hinshaw 31.3.2020.)

4 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadulliseen lähestymistapaan päädyttiin, koska se tuki tutkimukselle asetettuja tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä parhaiten sekä mahdollisti tutkimuksessa monipuolisten vastausten saamisen. Laadullinen tutkimus soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa ilmiöstä ei ole paljon tietoa tai tutkimuksia, ja kun ilmiöstä halutaan saada syvällisempi näkemys (Kananen 2017, 33).

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui henkilöstövuokrausyrityksen hotelli, ravintola ja catering- alalla toimivat työntekijät. Kohderyhmä rajattiin ainoastaan yhteen toimialaan pitäen tutkimusalueen suhteellisen kapeana, koska tulosten analysoinnista haluttiin mahdollisimman perusteellisesta. Kyseinen toimiala valikoitui toimeksiantajan pyynnöstä, sillä vallitseva pandemiatilanne on koskettanut etenkin ravintola-alalla työskenteleviä vuokratyöntekijöitä.

4.1 Aineiston keruu

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui laadullinen kysely, joka toteutettiin verkossa Webropol -kyselylomakkeena (Liite 1). Kysely oli ulkomaalaiset työntekijät huomioiden täytettävissä myös englanniksi (Liite 2). Kysely todettiin parhaimmaksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska tavoitteena oli kerätä vastauksia mahdollisimman monelta henkilöltä monipuolisen aineiston takaamiseksi. Lisäksi kyselylomakkeen jälkiprosessi, eli vastausten avaaminen ja analysointi, koettiin nopeammaksi sekä yksinkertaisemmaksi verraten esimerkiksi haastattelun jälkiprosessiin. Myös vallitseva pandemiatilanne rajasi mahdollisuuksia eri aineistonkeruumenetelmiin.

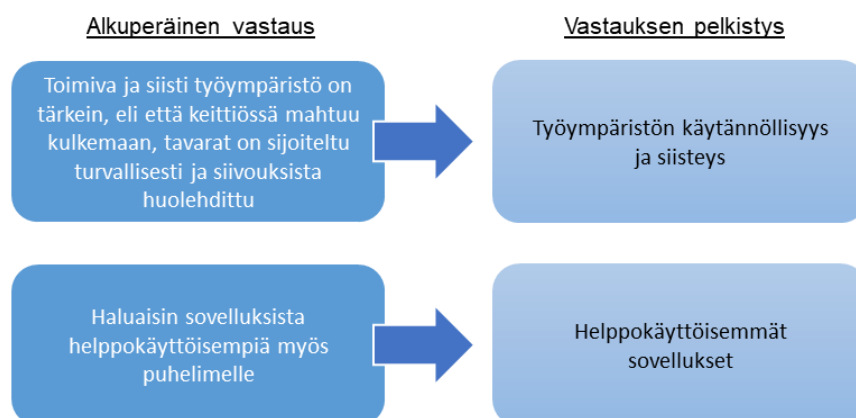
Ennen kyselyn lähettämistä kysymykset tarkastettiin yhdessä toimeksiantajayrityksen kanssa. Tavoitteena oli tehdä kyselystä rakenteeltaan selkeä ja helppotekoinen sekä työntekijöitä puhutteleva. Kysely strukturoitiin selkeästi niin, että se sisälsi peruskysymysten lisäksi kysymyksiä kolmesta eri teemasta. Kolme teemaa pohjautui Morganin (2017) esittämään kolmeen työntekijäkokemuksen työympäristöön. Peruskysymykset lisättiin mukaan kyselyyn toimeksiantajan pyynnöstä, ja niillä kartoitettiin haastateltavien ikää ja sukupuolta sekä toimenkuvaa ja työuran pituutta yrityksessä. Tutkimustulokset luovutettiin projektin jälkeen toimeksiantajalle, jotta he saisivat jatkotoimenpiteitä varten perusteellista dataa eri taustatekijöiden merkityksestä vastauksiin. Tutkimustulosten kannalta peruskysymyksiä vastaukset eivät olleet relevantteja tekijöitä, joten niitä ei otettu huomioon tuloksia tarkastellessa.

Kysely piti sisällään sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Strukturoiduissa kysymyksissä on ennalta määrätty vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee. Kyselyssä olevat strukturoidut kysymykset olivat joko monivalinta-, pudotusvalikko-, tai luokituskysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä vastaajaa pyydetään antamaan vastaus omin sanoin. Avoimet kysymykset mahdollistavat yksilöllisten vastausten saamisen, ja luovat täten laadukasta sekä monipuolista tietoa tutkittavasta aiheesta. (Kananen 2017, 93.)

Kyselyn vastaajat tavoitettiin yhteistyössä toimeksiantajayrityksen viestintäryhmän kanssa sähköpostitse. Kyselylomakkeen linkin sekä saateviestin (Liite 3 ja 4) sisältävä sähköpostiviesti lähetettiin yhteensä 5000 Horeca-alan vuokratyöntekijälle valtakunnallisesti. Kyselyyn saivat vastata kaikki halukkaat, ja aikaa vastaamiseen annettiin kaksi viikkoa. Kahden viikon aikana kyselyyn vastasi yhteensä 379 työntekijää vastausprosentin ollessa 7,6. Avoimet vastaukset eivät olleet vastaajille pakollisia, minkä vuoksi ne saivat keskimäärin 150 vastausta. Vastaukset kerättiin helmikuussa 2021.

4.2 Aineiston analysointi

Kyselyn vastausten analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä, koska sen avulla aineistosta löydettiin selkeästi kohdat, jotka antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin. Sisällönanalyysimenetelmä on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, jolla pyritään saamaan yleinen ja tiivis kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysimenetelmä voi olla aineisto- tai teorialähtöistä tai teoriaohjaavaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.) Päädyin käyttämään sisällönanalyysimenetelmistä aineistolähtöistä eli induktiivista analyysimenetelmää, joka pitää sisällään kolme prosessivaihetta: aineiston tiivistäminen, ryhmitely sekä teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämävaiheessa aineistosta karsitaan pois kaikki tutkimukselle epäolennainen asia ja tiivistetään olennainen (Kuva 5). Tutkimuksen aineisto pelkistettiin tiivistämällä vastausten sisältämä olennainen asia erilliseen Word-tiedostoon.



Kuva 5. Esimerkki pelkistämävaiheesta

Ryhmittelyvaiheessa aineistosta etsitään eroja ja/tai samankaltaisuuksia, joiden perusteella aineisto ryhmitellään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114–115). Tutkimusaineisto ryhmiteltiin ensin tutkimuskysymysten sekä työntekijäkokemuksen kolmen osa-alueen mukaan, jonka jälkeen pelkistettiin kyselyn vastaukset kutakin osa-aluetta koskevista kysymyksistä (Kuva 6). Viimeisenä vastaukset ryhmiteltiin samankaltaisuuksien mukaan.



Kuva 6. Esimerkki ryhmittelyvaiheesta

Ryhmittelyvaiheen jälkeen aineistosta erotetaan tutkimukselle olennainen tieto, jonka perusteella muodostetaan myös teoreettisia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114–115). Viimeisessä vaiheessa ryhmittelyn lopputulokset alettiin kirjoittaa auki raporttiin, ja samalla aineistoista karsiutui pois viimeiset tutkimuksen kannalta epäolennaiset tiedot.

Tutkimustuloksien raportoinnissa ja analysoinnissa on käytetty tukena vastauksia havainnollistavia pylväs- ja ympyräkaavioita. Lisäksi tutkimuksen syvällisempää laadullista aineistoa on avattu sisällyttämällä raporttiin myös suoria lainauksia avoimien kysymysten vastauksista. Raporttiin valitut lainaukset edustavat yleisiä näkemyksiä, jotka mainitaan aineistossa useampaan otteeseen.

5 Työntekijäkokemus henkilöstövuokrausyrityksessä

Teoriaosuuden rakenteen pohjalta esittelen tutkimukseni tulokset kolmen pääteeman mukaan. Nämä teemat ovat fyysinen, teknologinen sekä kulttuurillinen työympäristö. Näiden kolmen pääteeman kappaleissa käsitellään tutkimustulosten pohjalta esille tulleita kehityskohteita kyseisessä työympäristössä. Näiden teemojen lisäksi nostan esiin kolmen eri työympäristön merkitystä vuokratyöntekijöille. Tutkimustuloksia purkaessani käytän tukena havainnollistavia kuvioita sekä suoria lainauksia.

Kyselyyn vastanneiden vuokratyöntekijöiden keskuudessa oli tarjoilijoita, kahvila- ja baari-työntekijöitä, vastaanottovirkailijoita, pikaruokatyöntekijöitä, siivoojia sekä sali- ja keittiö-apulaisia. Lisäksi osa vastaajista työskenteli esimiestehtävissä Horeca-alalla. Vastaajat olivat iältään 18–60-vuotiaita.

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajien ikä, sukupuoli, paikkakunta, toimenkuva sekä uran pituus. Nämä peruskysymykset sisällytettiin mukaan kyselyyn toimeksiantajan pyynnöstä, jotta he saisivat itselleen tarkemman kuvan siitä, onko eri taustan omaavien työntekijöiden vastauksissa eroavaisuuksia. Tutkimuksen tuloksissa ilmeni, että tutkittavien iällä, sukupuolella, paikkakunnalla tai uran pituudella ei ollut vaikutusta vastauksiin. Sen sijaan toimenkuvalla oli vaikutusta, mikä näkyi esimerkiksi baari- ja ravintolatyöntekijöiden negatiivisista kokemuksista fyysisessä työympäristössään. Muiden ammattiryhmien kokemus työympäristöstään oli huomattavasti positiivisempi. Kokemukset teknologisesta sekä kulttuurillisesta ympäristöstä olivat vastaajilla samankaltaisia taustatekijöistä huolimatta.

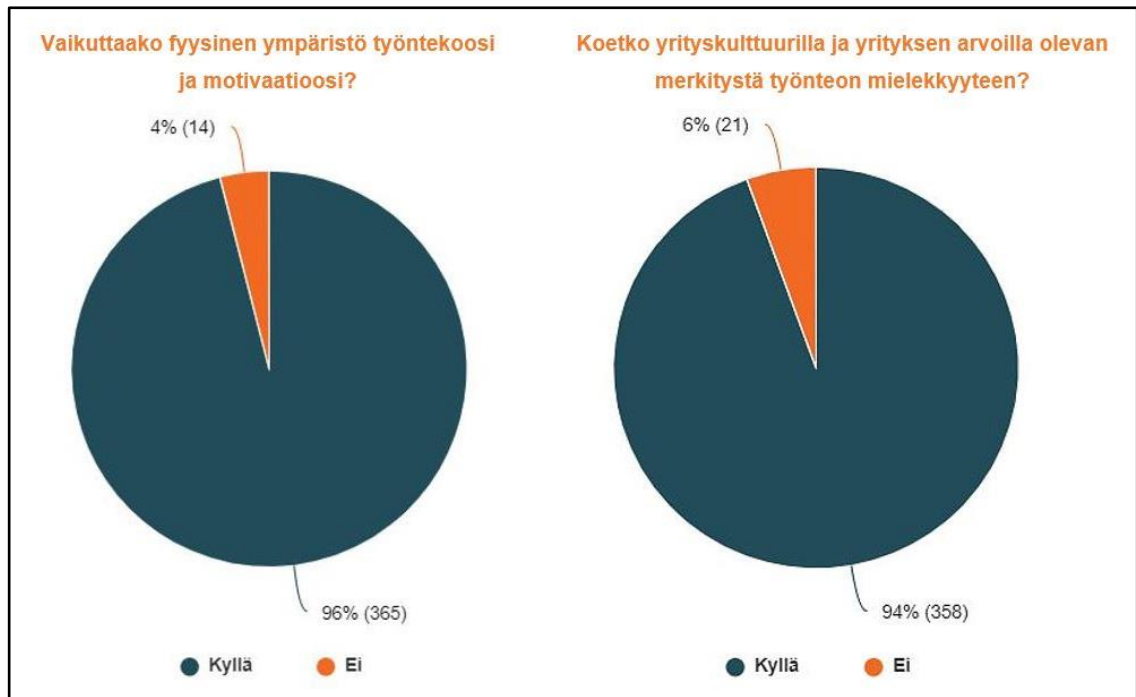
Kyselyn avoimista kysymyksistä osaan vastattiin hyvin samalla tavalla kuin toisiin kysymyksiin. Esimerkiksi työn merkityksellisyyttä, yhdenvertaisuutta sekä asiakasyrityksen johtamisjärjestelmää ja -tapoja käsittelevien kysymysten vastauksissa nousi esiin samoja asioita. Kyselylomakkeeseen sisällytettiin toimeksiantajan toimesta myös muutama tutkimusaiheesta poikkeava kysymys, joihin toimeksiantajayritys halusi saada vastauksen. Tutkimustulokset luovutettiin toimeksiantajayrityksen käyttöön opinnäytetyöprojektin jälkeen.

5.1 Työntekijäkokemuksen eri osa-alueiden merkitys vuokratyöntekijöille

Tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä sama määrä koki kulttuurillisen ja fyysisen työympäristön työntekijäkokemuksen kolmesta ympäristöstä tärkeimmäksi. Teknologinen ympäristö, eli työntekoon hyödynnettävät laitteet ja työkalut, koettiin vähiten tärkeäksi.

Tutkimukseen osallistujista enemmistö koki fyysisellä sekä kulttuurisella ympäristöllä olevan vaikutusta työntekoon ja yleiseen motivaatioon työssä. On kuitenkin huomioitava, että

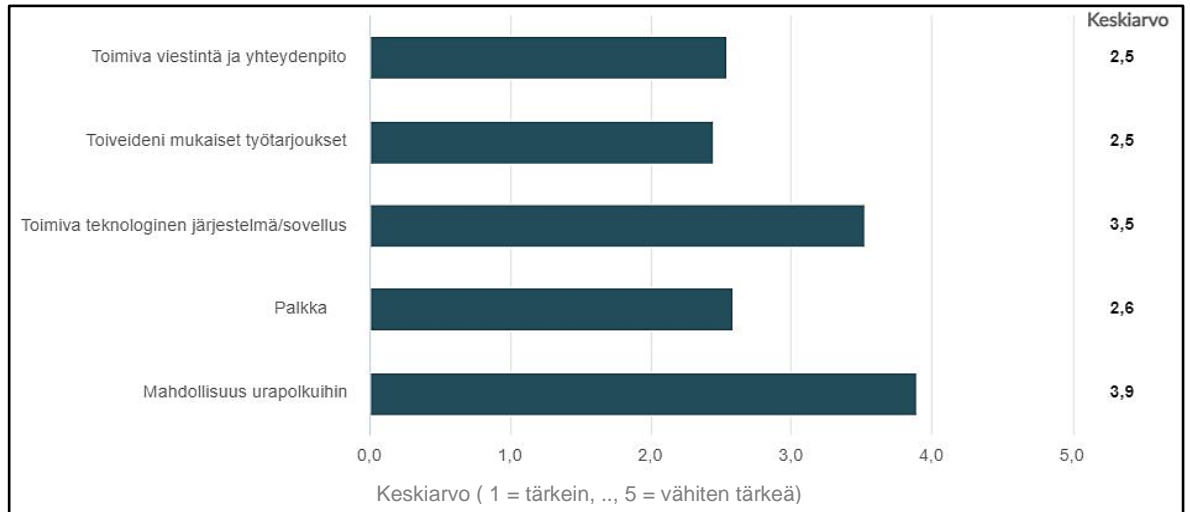
vuokratyöntekijät kokivat fyysisen työympäristön vaikuttavan työntekoon kulttuurista työympäristöä enemmän (Kuva 7).



Kuva 7. Fyysisen ja kulttuurillisen ympäristön vaikutus vuokratyöntekijöiden työntekoon

Tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä reilu kaksi kolmasosaa koki myös teknologisella työympäristöllä olevan vaikutusta. Kuitenkin lähes kolmasosa vastaajista ei nähnyt teknologisen ympäristön vaikuttavan työn mielekkyyteen.

Työntekijäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä vuokratyöntekijöille tärkein oli heidän toiveitaan vastaavat työtarjoukset (Kuva 8). Toiseksi tärkeimmäksi koettiin sekä palkka että toimiva viestintä ja yhteydenpito. Vähiten tärkeintä työntekijäkokemuksen kannalta olivat toimiva teknologinen järjestelmä/sovellus sekä mahdollisuus urapolkuihin.



Kuva 8. Työntekijäkokemukseen vaikuttavien tekijöiden tärkeys vuokratyöntekijöille

5.2 Fyysinen työympäristö

Fyysiseen ympäristöön vuokratyöntekijät kaipasivat muutoksia etenkin työskentelytilojen koon, ergonomian, käytännöllisyyden sekä siisteyden osalta. Baari- ja ravintolatyöntekijät kokivat heidän työtilojensa olevan epäergonomisia työtasojen ja pesukoneiden sijainnin vuoksi. Osalle vastaajista myös jatkuva seisoskelu, lyhyet tauot sekä työkengät aiheuttivat jalkakipua. Lisäksi koettiin, että työvaatteissa ei ole otettu huomioon eri sesonkeja, esimerkiksi t-paidan ollessa liian viileä talvisin.

Yleiset työskentelytilat koettiin useassa työpaikassa ahtaiksi, kun painavia nostoja joutuu tekemään virheasennoissa. Etenkin tiskaajat sekä keittiössä työskentelevät vuokratyöntekijät mainitsivat heidän työpisteidensä olevan usein hyvin ahtaita. Myös pukukoppien osalta kaivattiin muutosta niiden ollessa erityisen pieniä ja puutteellisia siten, ettei vuokratyöntekijöille ollut tarjolla tilaa tai lukollisia kaappeja ollenkaan.

Suurimmalle osalle vuokratyöntekijöistä tilojen ja laitteiden siisteys sekä kunnosta huolehtiminen oli erityisen tärkeää. Myös asioiden ja tavaroiden selkeän järjestyksen koetaan lisäävän työmukavuutta ja säästävän aikaa. Lisäksi työturvallisuuteen toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota etenkin tavaroiden sekä lieden sijainnin suhteen sekä riittävän miehityksen osalta.

Koska vuokratyöntekijät voivat parhaimmillaan työskennellä viikon aikana seitsemässä eri työympäristössä, on selkeälle ohjeistukselle ja perehdytykselle tarvetta. Moni vuokratyöntekijä koki usein kohtaavansa puutteellista ohjeistusta koskien esimerkiksi työtehtäviä ja tavaroiden sijaintia. Lisäksi koettiin, että vakituksessa asemassa työskentelevät työkaverit

käyttävät enemmän aikaa turhaan kommentointiin ja valittamiseen kuin hyödylliseen ohjeistamiseen.

5.3 Teknologinen työympäristö

Yleisesti ottaen vuokratyöryhtymässä käytettävien sovelluksien ja järjestelmien toimintaan oli tyytyväisiä. Työntekijöiden parannusehdotukset koskivat pääosin työvuorojen varaamiseen käytettävän nettisivun mobiilisovellusversiota. Mobiilisovellusversio koettiin puutteelliseksi, ja sen toivottiin olevan samalla tasolla nettiversiolla. Lisäksi usea vuokratyöntekijä oli sitä mieltä, että sovelluksen tulisi antaa käyttäjien pysyä jatkuvasti sisään kirjautuneena, jotta vuoroilmoitukset olisivat tehokkaampia.

”Olisi kiva, jos mobiilisovelluksessa näkyisi kaikki sama, mitä nettiversiossakin. Voisi myös tulla näyttöilmoituksia soveltuvista vuoroista, sillä tällä hetkellä tiedon saa vain, jos sattuu avaamaan sovelluksen oikealla hetkellä.” (Ravintolatyöntekijä, Kysely 2021)

Mobiilisovelluksessa toivottiin olevan myös mahdollisuus nähdä vuorokohtaiset palkat sekä palkkalaskelmat. Lisäksi toivottiin, että sovelluksen kautta pystyisi muuttamaan lisätyn vuoron aloitus- ja lopetusaikaa sekä korjaamaan mahdolliset virhelyönnit, ettei niiden muuttamista tarvitsisi hoitaa puhelimitse. Työntekijät mainitsivat myös sovelluksen visuaalisen ilmeen, joka on tällä hetkellä usean mukaan ”vanhanaikainen”. Lisäksi toivottiin, että työvuorokuvauksessa tulisi selkeästi esiin muun muassa työasuun liittyvät seikat, kyseisen yrityksen yhteyshenkilön yhteystiedot, saapumisohjeet sekä mahdollisuus autopaikkaan.

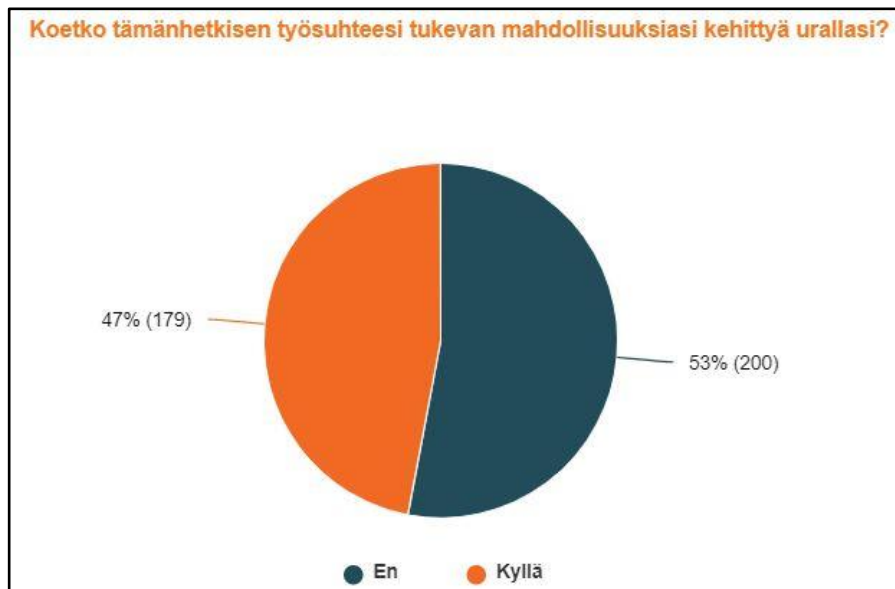
5.4 Kulttuurillinen työympäristö

Kulttuurillinen työympäristö käsittää useita osa-alueita yrityksen kulttuuriin ja erilaisiin toimintatapoihin liittyen. Kulttuurillisen työympäristön moninaisuus tuli esille myös tutkimuksen tuloksissa, minkä vuoksi käsittelen kyseisen työympäristön kehityskohteet neljässä eri osa-alueessa. Nämä neljä osa-aluetta ovat työn merkityksellisyys, yhteisöllisyys, johtamisjärjestelmä ja työhyvinvointi sekä työnantajamielikuva ja sitoutuneisuus.

Enemmistö tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä koki olonsa arvostetuksi sekä työnsä merkitykselliseksi, mutta sitä voisi heidän mielestään myös edistää. Työntekijät olivat sitä mieltä, että merkityksellisyyden tunnetta voitaisiin parantaa yksinkertaisimmillaan kiittämällä, antamalla palautetta sekä lisäämällä työnantajan ja työntekijän välistä kommunikointia. Erityisesti palautteen saamisen koettiin lisäävän arvostetuksi tulemisen tunnetta. Noin kolmasosa tutkimukseen osallistujista toivoi saavansa enemmän hyvää ja

kehittävää palautetta työstään. Palautetta toivottiin keskimäärin muutaman kerran kuussa. Vastaajat kokivat, että negatiivinenkin palaute nähtäisiin positiivisena, koska sen jälkeen tiedostaisi jonkun välittävän sekä arvostavan omaa työtä.

Työn merkityksellisyyttä lisää myös työn tarjoamat mahdollisuudet urakehityksiin. Vuokratyöntekijöistä enemmistö ei kokenut tämänhetkisen työsuhteensa tukevan mahdollisuuksia uralla kehittymiseen (Kuva 9).



Kuva 9. Vuokratyöntekijöiden kokemus kehittymismahdollisuuksista nykyisessä työssään

Vuokratyöntekijöistä noin kaksi kolmasosaa koki olevansa yhdenvertainen asiakasyrityksen vakituisten työntekijöiden kanssa. Ne, jotka eivät kokeneet olevansa yhdenvertaisia, mainitsivat kohtaavansa syrjintää sekä yhteisöllisyyden puutetta. Myös vakinaisten työntekijöiden parempien työsuhte-etujen koettiin aiheuttavan eriarvoisuutta.

”Vuokratyöntekijöitä kohdellaan eri tavalla ja usein heihin on valmiiksi sellainen asenne, että eivät nuo mitään osaa. Nämä luulot on toki helppo itse todistaa vääräksi, mutta ennakoasenne on raskasta ottaa vastaan aina uuteen paikkaan mennessä.” (Sali-/ keittiöapulainen, Kysely 2021)

”Minua kohdellaan eri tavalla kuin talon omaa väkeä. Esim. minulle ei jutella mitään, jätetään ulkopuolelle jne. Jo se, että minulla on eri työvaatteet kertoo siitä, että olet eri porukkaa. Työhön ei useinkaan opasteta kunnolla. Ei ole vaatteille ja henk.koht. tavaroille omaa lukollista kaappia. Talon väki saa ilmaista kahvia tai ilmaista ruokaa mutta minä en.” (Tiskaaja, Kysely 2021)

Moni vuokratyöntekijä oli kohdannut ulkopuolisuutta, koska ei ole epäsäännöllisten työvuorojen ja -paikkojen vuoksi päässyt sisälle työyhteisöä. Myös vakituisten työntekijöiden negatiivisen ennakoasenteen vuokratyöntekijöitä kohtaan koettiin vähentävän yhteisöllisyyttä sekä tasa-arvon toteutumista työyhteisössä.

Kyselyyn vastanneista vuokratyöntekijöistä 90 prosenttia oli tyytyväisiä asiakasyrityksessä kohtaamiinsa johtamisjärjestelmiin ja -tapoihin. Vastaanotto uusissa työkohteissa koettiin kuitenkin usein nihkeäksi vuokratyöntekijöihin kohdistuvan ennakoasenteen vuoksi. Suurimmaksi kehityskohteeksi asiakasyrityksissä koettiin perehdytys. Iso osa tutkimukseen osallistujista oli jossakin vaiheessa vuokratyötä kohdannut sen, että uudessa paikassa perehdytys oli ollut erittäin puutteellinen tai sitä ei ollut ollut ollenkaan.

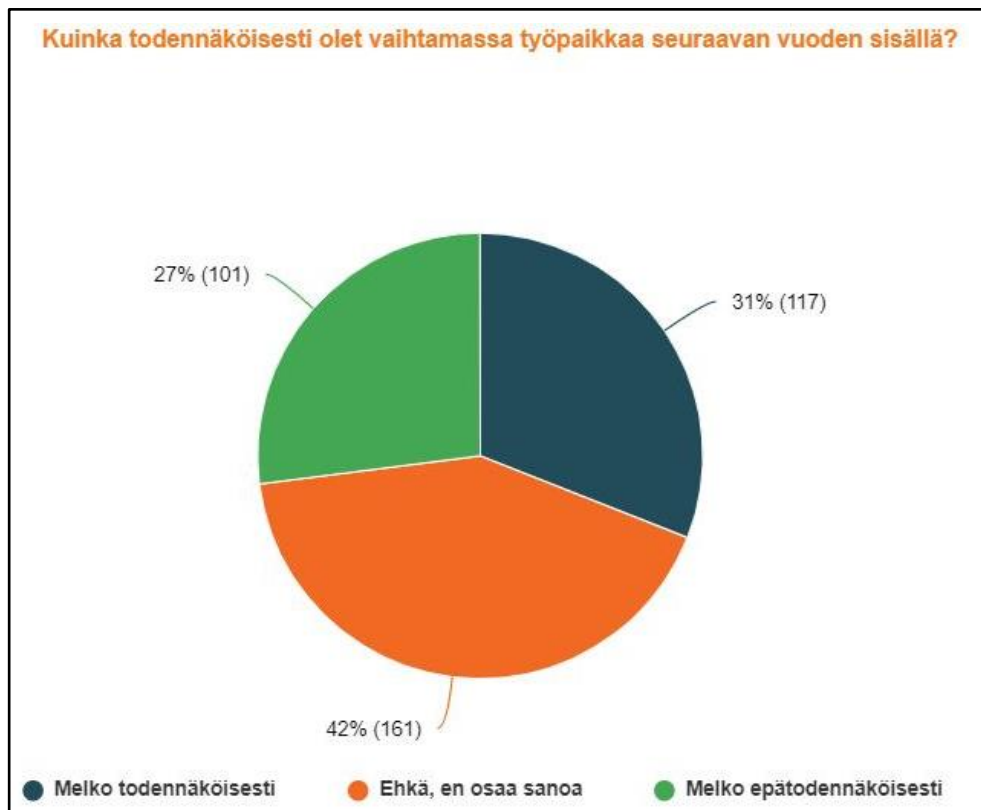
Tutkimukseen osallistuvilta vuokratyöntekijöiltä kysyttiin myös, onko heidän helppo antaa palautetta työnantajalleen, eli henkilöstövuokrausyritykselle sekä kokevatko he sillä olevan merkitystä. Noin puolet koki palautteenannon olevan helppoa, ja noin 50 prosenttia vastaajista koki antamallaan palautteella olevan merkitystä. Työntekijöiden toiveena oli, että heidän antamiinsa palautteisiin ja toiveisiin suhtauduttaisiin paremmin. Henkilöstövuokrausyrityksen viestinnän ja vuorovaikutuksen koettiin toimivan hyvin. Ainoa toive viestinnän suhteen oli selkeämpi informaatio siitä, kehen olla yhteydessä missäkin asiassa.

Vuokratyöntekijät kokivat heidän työhyvinvointinsa olevan keskimäärin 8 asteikolla 1–10. Työhyvinvoinnin kannalta vuokratyöntekijät toivoivat enemmän motivoivaa ja rakentavaa palautetta ja vuorovaikutusta sekä parempia työsuhde-etuja. Työsuhde-etuina vuokratyöntekijät halusivat saada käyttöönsä liikunta- ja kulttuuriseteleitä. Lisäksi moni työntekijä toivoi enemmän virkistyspäiviä.

Tutkittavien työnantajamielikuvaa tarkasteltiin kysymällä työtyytyväisyyden tasoa sekä sitä, kuinka todennäköisesti työntekijät suosittelisivat työpaikkaansa ystävilleen tai tutuilleen. Tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä enemmistö oli tyytyväisiä työhönsä henkilöstövuokrausyrityksessä, kun työtyytyväisyys sai asteikolla 1–10 keskiarvokseen arvosanan 8. Myös todennäköisyys suosittelulle sai asteikolla 1–10 keskiarvokseen 8, mikä kertoo positiivisesta työnantajamielikuvasta.

Tutkimuksessa työntekijöiden sitoutuneisuutta tarkasteltiin kysymällä vastaajilta, kuinka todennäköisesti he olisivat vaihtamassa työpaikkaa sekä alaa seuraavan vuoden sisällä. Suurin osa vuokratyöntekijöistä oli joko epävarma tai kielteinen työpaikan vaihdon suhteen.

Noin kolmasosa vastaajista kuitenkin koki työpaikan vaihdon olevan todennäköistä seuraavan vuoden sisällä (Kuva 10). Alanvaihto nähtiin työpaikan vaihtoa epätodennäköisempänä.



Kuva 10. Todennäköisyys työpaikan vaihtamiseen

7 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajaryitykselle työskentelevien vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta sekä kuinka merkityksellisenä työntekijäkokemuksen eri osa-alueet koetaan. Tavoitteena oli selvittää vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä sekä luoda kehitysehdotuksia mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

Opinnäytetyölle asetetut tutkimuskysymykset olivat:

- Millaisena henkilöstövuokrausyritykselle työskentelevät vuokratyöntekijät kokevat työntekijäkokemuksensa?
- Kuinka merkityksellisenä työntekijäkokemuksen kolme eri osa-aluetta koetaan ja kuinka ne näkyvät käytännössä?
- Mitkä työntekijäkokemuksen osa-alueet vaativat kehitystä?
- Millaisia ratkaisuja työntekijäkokemuksen kehittämiseksi voidaan löytää?

7.1 Johtopäätökset

Kyselylomakkeen avulla koottu tutkimusaineisto antaa vastaukset tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tässä aluvussa tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset käydään läpi siinä järjestyksessä, missä tutkimuskysymykset on esitetty. Viimeisen tutkimuskysymyksen vastaukset, eli kehitysehdotukset, käydään läpi seuraavassa aluvussa.

Tutkimuksessa selvitettiin henkilöstövuokrausyritykselle työskentelevien vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta, ja tutkimustulosten perusteella toimeksiantajaryityksessä työskentelevät vuokratyöntekijät kokevat työntekijäkokemuksensa pääosin positiivisena. Tämä voidaan nähdä aineistossa vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnille, työnantajamielikuvalla sekä yleiselle tyytyväisyydelle annettujen arvosanojen keskiarvosta. Työhyvinvointi, työnantajamielikuva sekä työtyytyväisyys saivat keskiarvokseen arvosanan 8.

Kyselystä saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että vuokratyöntekijöille työntekijäkokemuksen kolmesta työympäristöstä tärkeimmät ovat fyysinen ja kulttuurillinen, ja vähiten tärkeä teknologinen työympäristö. Morganin (2017, 89) mukaan kulttuurillinen työympäristö luokitellaan työntekijäkokemuksen kannalta merkityksellisemmäksi ympäristöksi, mikä osoittautui myös tutkimukseen osallistuneille työntekijöille yhdeksi tärkeimmistä työympäristöistä. Tutkimustuloksissa yllättävää oli kuitenkin se, että vuokratyöntekijät näkivät fyysisellä työympäristöllä olevan enemmän vaikutusta työntekoon sekä -motivaatioon kuin kulttuurillisella työympäristöllä. Tämä voi johtua vuokratyöntekijöiden tekemästä keikkatyöstä, jolloin työympäristö vaihtuu jatkuvasti. Työympäristön jatkuvan muutoksen vuoksi työntekijä ei välttämättä pääse tuntemaan asiakasyrityksen kulttuurillista työympäristöä yhtä nopeasti kuin fyysistä työympäristöä.

Vaikka vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemus onkin suurimmaksi osaksi positiivinen, löytyy tutkimustulosten mukaan kehityskohteita jokaisesta kolmesta työntekijäkokemuksen työympäristöstä. Avoimien vastausten perusteella fyysisessä työympäristössä olisi kehitettävää työskentelytilojen koon, ergonomian, käytännöllisyyden sekä siisteyden kanssa. Teknologisessa työympäristössä kehityskohteet kohdistuivat työvuorojen varaamiseen käytettävään mobiilisovellukseen. Kulttuurillisessa työympäristössä vuokratyöntekijät toivovat kehitystä perehdytykseen, palautteenantoon, työsuhde-etuihin sekä yhteisöllisyyteen. Ratkaisuehdotuksia näihin kehityskohteisiin käsitellään tämän luvun toisessa alaluvussa seuraavalla sivulla.

Morganin (2017) mukaan onnistuneen teknologisen ympäristön luomiseksi teknologian on oltava helppokäyttöistä ja modernia, minkä tuloksena työyhteisön viestintä ja työnteko on tehokkaampaa. Kuten tutkimuksessa tuli ilmi, teknologisen ympäristön kehittämiseksi tulisi vuokratyöntekijöiden hyödyntämää mobiilisovellusta päivittää sekä ominaisuuksien että ulkonäön puolesta, jotta se palvelisi viestintää ja työntekoa parhaalla mahdollisella tavalla.

Kulttuurillisessa ympäristössä esiin nousseet kehityskohteet ovat linjassa aikaisemmin tehtyjen tutkimusten kanssa. Vuokratyöntekijöiden puutteellinen perehdytys on mainittu muun muassa Nylundin vuonna 2020 toteuttaman opinnäytetyön tuloksissa. Nylundin opinnäytetyössä selvisi, että tutkittavien perehdytys asiakasyrityksissä on harvoin suunniteltua ja täten puutteellista. (Nylund 2020, 23.)

Myös vuokratyöntekijöiden kokemukset syrjinnästä ja ulkopuolisuuden tunteesta on havaittu aikaisemmissa tutkimuksissa. Tilastokeskuksen vuonna 2018 tehdyn työolotutkimuksen mukaan (Tilastokeskus 2019) syrjintää työsuhteen tilapäisyyden tai osa-aikaisuuden perusteella oli havainnut 14 prosenttia työntekijöistä. Tutkimustulosten myötä myös vuokratyöntekijöiden työsuhde-edut koettiin epäreiluiksi, mikä on myös lisännyt vuokratyöntekijöiden kokemusta eriarvoisuudesta. Sama todettiin myös Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 teetetystä tutkimuksesta, johon vastanneista vuokratyöntekijöistä yli puolet koki olevansa huonommassa asemassa kuin asiakasyritysten vakituiset työntekijät (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 57). Myös vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia tutkineen Jokisen opinnäytetyön tuloksissa selvisi, että osa vuokratyöntekijöistä oli kokenut olevansa eriarvoisessa asemassa vakituiseen henkilöstöön nähden (Jokinen 2017, 53).

7.2 Kehitysehdotukset

Kehityskohteet ja -ehdotukset muodostuivat pääosin tutkittavien vastauksista avoimiin kysymyksiin, joissa pyydettiin antamaan kehitysideoita kunkin työympäristön kohdalla. Lisäksi mukana on tutkijan omia ehdotuksia tukenaan kirjallisia lähteitä.

Ongelmakohtissa sekä kehitysehdotuksissa on otettava huomioon se, että vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemus muodostuu sekä asiakasyrityksessä että henkilöstövuokrausyrityksessä. Täten vuokratyöntekijän työntekijäkokemuksen parantamiseksi täytyisi työntekijäkokemusta johtaa sekä asiakasyrityksissä että itse henkilöstövuokrausyrityksessä. Koska työni koskee työntekijäkokemuksen kehittämistä henkilöstövuokrausyrityksessä, asiakasyrityksille suunnattuja kehitysehdotuksia ei esitellä sen tarkemmin. Tutkimustulosten perusteella asiakasyrityksissä havaituista ongelmakohdista on nostettu esiin ne, joihin henkilöstövuokrausyritys voisi vaikuttaa asiakasyrityksen kanssa sopimusta tehdessään.

7.2.1 Fyysisen työympäristön kehittäminen

Koska vuokratyöntekijät kokivat fyysisen työympäristön vaikuttavan työntekoon muita työympäristöjä eniten, on sen kehittäminen etusijalla. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksen parantamiseksi tulisi fyysisten työskentelytilojen kokoon, ergonomiaan, käytännöllisyyteen sekä siisteyteen kiinnittää enemmän huomiota. Vuokratyöntekijöiden fyysinen työympäristö koostuu asiakasyritysten tiloista, joten niiden kehittäminen on pääasiassa asiakasyritysten vastuulla.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että moni vuokratyöntekijä ei usein ehdi pitämään työpäiväänsä kuuluvia taukoja, minkä vuoksi työergonomia kärsii. Ergonomiaa voitaisiin parantaa yksinkertaisimmillaan vaatimalla mahdollisuuden laillisiin taukoihin. Siisteyteen ja käytännöllisyyteen liittyvät ongelmat voidaan hoitaa yksinkertaisimmillaan parantamalla työpäivän siivous- ja järjestysohjeita. Siivoukseen sekä järjestelyyn kuuluva aika tulisi ottaa huomioon myös työtunneissa ja -tehtävissä, jotta aikaa näiden kunnolliseen hoitamiseen jäisi riittävästi. Myös työskentelytilojen ahtautta voitaisiin parantaa järjestelmällisyydellä. Esimerkiksi järjestelmällä eniten käytettävät tavarat lähelle ja vähemmän tarvittavat kauemmas olisi työskentelytilassa vähemmän liikennettä sekä vähemmän ahdasta. Useassa työpaikassa myös tauko- ja pukeutumistilat koetaan liian ahtaiksi, ja monessa paikassa etenkin vuokratyöntekijät on jätetty huomioimatta.

Henkilöstövuokrausyritys voi vaikuttaa vuokratyöntekijöiden fyysisiin olosuhteisiin parhaiten sopimuksen tekohetkellä. On henkilöstövuokrausyrityksen vastuulla selvittää, että

asiakasyritys kykenee täyttämään sille kuuluvat velvollisuudet ja että työ muutenkin voidaan suorittaa asianmukaisesti ja turvallisesti (Työsuojelu 2021). Kun asiakasyritys tekee henkilöstövuokrausyrityksen kanssa sopimuksen työntekijöiden vuokraamisesta, voi henkilöstövuokrausyritys listata sopimuksessa selkeät ehdot siitä, mitä asiakasyrityksen tulee vuokratyöntekijöille tarjota. Näitä asioita voivat olla muun muassa selkeä ohjeistus esimerkiksi siivous- ja järjestelykäytännöistä sekä mahdollisuus tavaroiden säilyttämiseen ja vaatteiden vaihtamiseen pukutiloissa.

7.2.2 Teknologisen työympäristön kehittäminen

Pew Research Centerin tilastojen mukaan yhä useampi käyttää koti- sekä työkäyttöön tietokoneen sijaan puhelinta (Hitlin 28.9.2018). Tämän vuoksi nykyaikana on tärkeää, että mobiililaitteilla voisi hoitaa mahdollisimman paljon myös työhön liittyviä asioita. Teknologisen työympäristön kehittämiseksi toimeksiantajayrityksen tulisi päivittää työvuorojen varaamiseen käytettävän mobiilisovelluksen ominaisuuksia monipuolisemmaksi.

Vuokratyöntekijöiden toiveet huomioon ottaen mobiilisovelluksen ominaisuudet tulisi tehdä nettisivuversiota vastaavaksi. Mobiiliversiossa olisi hyvä näkyä palkkaan liittyvät seikat, kaikki tarvittava informaatio työvuoroon liittyen yhteystiedoista työohjeisiin. Lisäksi olisi helpottavaa myös henkilöstövuokrausyritykselle, jos työvuoron aloitus- ja lopetusaika sekä mahdolliset näppäilyvirheet olisi muokattavissa sovelluksessa, eikä ainoastaan puhelimitse. Näiden päivitysten ohessa myös sovelluksen visuaalista ilmettä voisi modernisoida. On myös tärkeää tarjota käyttäjille selkeä perehdytys uusien tai päivitettyjen sovelluksien käyttöön esimerkiksi ohjevideon tai esitteen avulla.

7.2.3 Kulttuurillisen työympäristön kehittäminen

Kulttuurillisen työympäristön ongelmakohtien kehittämiseen, eli perehdytykseen, palautteenantoon, työsuhde-etuihin ja yhteisöllisyyteen, voivat vaikuttaa sekä asiakasyritys että henkilöstövuokrausyritys.

Vuokratyöntekijän perehdytyksestä vastaa sekä henkilöstövuokrausyritys että asiakasyritys. Henkilöstövuokrausyrityksen velvollisuus on huolehtia työntekijän yleisestä opetuksesta ja ohjauksesta työtehtäviin. Asiakasyrityksen tehtävänä on perehdyttää työntekijä työhön ja työpaikan olosuhteisiin. (Työsuojelu 2021.) Perehdytyksessä onnistumista voidaan parantaa henkilöstövuokrausyrityksen puolesta huolehtimalla yleisen ohjauksen laajuudesta sekä kartoittamalla perehdytystilanne myös asiakasyrityksen perehdytyksen jälkeen. Puutteellista perehdytystä havaittaessa voi henkilöstövuokrausyritys lisätä perehdytystä heidän puoleltaan sekä tarvittaessa pyytää lisäperehdytystä myös asiakasyritykseltä.

Työyhteisössä annettavalla sekä saatavalla palautteella on suuri merkitys sekä koko yhteisön että siinä toimivien yksilöiden menestyksen kannalta (Lehtonen 1.6.2010). Vuokratyöntekijöiden sanoin se lisää työn merkityksellisyyttä, arvostetuksi tulemisen tunnetta sekä työmotivaatiota. Koska vuokratyöntekijät toivoivat saavansa palautetta noin kerran kuukaudessa, olisi hyvä kokeilla erilaisia tapoja antaa sekä saada palautetta, jotta sitä saataisiin lisättyä ja sen koettaisiin olevan merkityksellistä. Jos palautteen keräämiseen tai antamiseen käytetään aina samaa muotoa, se voidaan helposti nähdä turhana ja merkityksettömänä. Mainostoimisto Harva listaa blogissaan erilaisia ideoita palautteenannon lisäämiseksi, minkä avulla myös toimeksiantajayritys voisi parantaa palautteen vastaanottamista sekä antamista:

- Erilaiset idea- ja palautelaatikat, joissa palaute voidaan antaa nimettömänä
- Verkossa tehtävät tai paperilliset palautelomakkeet
- Kahdenkeskiset sekä ryhmäkeskustelut
- Palaute-, teema- ja kehittämispäivät, jolloin luodaan epämuodollinen palautteenantoa rohkaiseva ympäristö
- Itsearviointit

(Lehtonen 1.6.2010)

Koska vuokratyösuhteessa on kolme osapuolta, on myös hyvä varmistaa, että palaute välittyy osapuolelta toiselle. Henkilöstövuokrausyrityksen on esimerkiksi varmistettava, että asiakasyrityksen antama palaute vuokratyöntekijästä välittyy itse työntekijälle. Lisäksi pelkän kiitoksen välittäminen sekä muistutus työntekijöiden merkityksellisyydestä esimerkiksi puhelimitse, postitse tai sähköpostitse on hyvä tapa lisätä sekä kommunikaatiota että palautteenantoa ilman suurempia resursseja.

Vuokratyöntekijöiden kokemaa yhteisöllisyyden puutetta sekä syrjintää on tutkittu ilmenevän useassa työyhteisössä, ja niin myös toimeksiantajayrityksessä. Koska nämä ongelmat kohdataan asiakasyrityksessä, henkilöstövuokrausyritys ei voi tehdä niiden parantamiseksi paljoakaan. Kuten tietoperustassa tuli ilmi, lainsäädännön varjolla vuokratyöntekijöillä tulee olla mahdollisuus hyödyntää asiakasyrityksen palveluja sekä yhteisiä järjestelyjä yhdenvertaisuuden toteutumiseen (Työsuojelu 2021.) Täten henkilöstövuokrausyritys voi asiakasyrityksen kanssa sopimusta tehdessään tarkentaa, mitkä palvelut sekä järjestelyt kuuluvat vuokratyöntekijöille ja mitkä eivät. Lisäksi näiden toteutumisesta ja mahdollisista parannuksista voitaisiin keskustella, jotta vuokratyöntekijät kokisivat yhdenvertaisuuden toteutuvan.

Yhteisöllisyyttä voidaan parantaa työpaikalla myös erilaisten yhteisten virkistyspäivien avulla. Parhaimmillaan vuokratyöntekijät pääsisivät osaksi työyhteisöä asiakasyrityksessä, jos hekin pääsisivät mukaan yrityksen virkistyspäiviin. Tämä voi kuitenkin olla haastavaa etenkin vuokratyöntekijöille, jotka työskentelevät usealle yritykselle samanaikaisesti. Tässä tapauksessa yhteenkuuluvuuden tunnetta voisi lisätä henkilöstövuokrausyrityksen vuokratyöntekijöilleen säännöllisesti järjestämät virkistyspäivät, minkä seurauksena työntekijät voisivat kokea olevansa osa ainakin jotakin työyhteisöä.

Yksi eriarvoisuuteen johtaviksi tekijöiksi vuokratyöntekijät mainitsevat työsuhde-edut, jotka ovat heidän kohdallaan puutteelliset. Koska lain mukaan asiakasyrityksellä ei ole velvollisuutta tukea vuokratyöntekijöille erilaisia etuuksia, ovat ne asioita, joita henkilöstövuokrausyritys voisi työntekijöilleen tarjota. Tarjoamalla työsuhde-etuina esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, voitaisiin parantaa samanaikaisesti sekä työntekijöiden työhyvinvointia että tässä tapauksessa myös yhdenvertaisuutta.

8 Arviointi

Tässä osiossa arvioidaan tutkimuksen lopputuloksen luotettavuutta sekä esitetään tutkimukselle jatkotutkimusehdotuksia. Mukana on myös tutkijan oma arviointi tutkimusprosessista sekä siinä onnistumisesta.

8.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelu eroaa määrällisestä tutkimuksesta siten, että laadullisessa tutkimuksessa keskitytään validiteetin ja reliabiliteetin sijaan tarkastelemaan tutkimuksen uskottavuutta ja yleistettävyyttä. Uskottavan laadullisesta tutkimuksesta tekee se, että tutkimusongelma sekä käytetyt tiedonkeruu-, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät on valittu oikein. Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuutta parantaa myös tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisen työn eri vaiheista sekä perustelut työn rajauksesta sekä menetelmävalinnoista. Lisäksi tulosten tulkinnessa tutkijan on kerrottava, mihin tehdyt päätelmät perustuvat. Tutkijan on siis annettava lukijoille tarpeeksi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. (Kananen 2017.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, jotta vastaukset voitiin kerätä anonymisti, ja niitä saataisiin mahdollisimman laajasti. Haastattelussa olisi ollut riskinä se, että otanta olisi jäänyt liian pieneksi ja etteivät tutkittavat olisi uskaltaneet antaa rehellisiä vastauksia. Kyselylomakkeessa on riskinä, että vastaajat eivät ole ymmärtäneet kysymystä. Tätä riskiä pyrittiin kuitenkin minimoimaan niin, että kysymyksen ohessa selvennettiin tuntemattomia termejä tai avattiin kysymyksen tarkoitusperää selkeämmin.

Kutsu tutkimukseen lähetettiin 5000 työntekijälle, ja tutkimukseen osallistuneet ovat valikoituneet tästä joukosta niin, että halukkaat ovat vastanneet kyselyyn vapaaehtoisesti. Vastaajat valikoituivat siis satunnaisesti, ja rajausta on tehty ainoastaan tutkimusprosessin alussa Horeca-alan vuokratyöntekijöihin. Vastaajilla ei ole ollut syytä valheellisen tiedon antamiseen, sillä heille on tutkimuskutsun saateviestissä kerrottu selkeästi, että saatuja vastauksia hyödynnetään anonymisti heidän työntekijäkokemuksensa parantamiseksi.

Koska vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta käsitteleviä tutkimuksia ei ole saatavilla, on tutkimuksen tuloksia melko hankala vahvistaa muiden tutkimuksen avulla. Tutkimusta voidaan kuitenkin pitää luotettavana, sillä kyselyyn saaduissa vastauksissa on ilmennyt toistoa. Lisäksi vuokratyöntekijöiden hyvinvointiin liittyvien kysymyksien vastauksissa on yhtäläisyyksiä aiempien tutkimuksien tuloksien.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen tulokset antavat vastaukset tutkimuskysymyksiin ja aiheistosta nousee selkeästi esiin teemat, jotka antavat vastauksen tutkimusongelmaan. Aineiston pohjalta kyettiin myös laatimaan useita kehitysehdotuksia vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksen parantamiseksi.

8.2 Jatkotutkimusehdotukset

Työntekijäkokemus on aiheena vielä monelle vieras, mutta nykyajan työntekijää vahvasti koskettava. Nykyisin yritykset ovat jo ymmärtäneet, että hyvä asiakaskokemus on hyvien työntekijöiden tulos. On mahdollista, että työntekijäkokemuksen tullessa käsitteenä tutummaksi, aletaan sitä myös tutkia entistä enemmän.

Koska tämä tutkimus rajattiin tarkastelemaan vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta henkilöstövuokrausyrityksessä, olisi hyödyllistä tutkia samaa aihetta myös asiakasyrityksen tai -yritysten näkökulmasta. Asiakasyrityksiin rajautuvassa tutkimuksessa olisi hyvä ottaa huomioon myös yrityksen vakituiset työntekijät sekä heidän näkökulmansa asioista, sillä se on huomattavasti erilainen vuokratyöntekijöihin verrattuna. Lisäksi olisi mielenkiintoista kuulla vakituisten työntekijöiden ehdotuksia muutoksista, joita he tekisivät vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksen osa-alueiden parantamiseksi. Myös tutkimukset, jotka pureutuvat perusteellisemmin työntekijäkokemuksen eri osa-alueisiin, voisivat antaa yrityksille vielä tarkempaa tietoa siitä, kuinka esimerkiksi jo työsuhteen alkuvaiheessa voitaisiin vaikuttaa työntekijän työntekijäkokemuksen.

8.3 Toimeksiantajan lausunto

Työntekijäkokemuksen kehittäminen on keskeisessä osassa strategisia tavoitteitamme tulevina vuosina, joten työntekijöiden työntekijäkokemuksen nykytilan tutkiminen on yrityksellemme äärimmäisen tärkeää. Meillä on useita tuhansia ravintola-alan työntekijöitä, joilla kaikilla on oma uniikki työtilanteensa. On kuitenkin arvokasta ymmärtää laajemmalla tasolla työntekijöiden kokemuksia ja siksi laadullinen tutkimus sopi hyvin työntekijöidemme kokemusten tutkimiseen.

Tutkimuksen tuloksilla on arvoa meille, sillä ne osaltaan tuovat meille hyödyllistä tietoa tulevien vuosien työntekijäkokemuksen suunnittelussa. Olemme iloisia, että tämän tutkimuksen tulosten mukaan vuokratyöntekijämme ovat pääosin tyytyväisiä. Vuosi 2020 on koronapandemian takia ollut todella haastava, mutta myös omien tutkimustemme mukaan, olemme onnistuneet tukemaan työntekijöitämme.

Työntekijäkokemuksen jaottelu fyysiseen, kulttuuriseen ja teknologiseen ulottuvuuteen oli yrityksellemme uusi tapa käsitellä työntekijöiden kokemusta työstä. Jaottelu oli suurelta osin toimiva, mutta se sulkee muutamia työn ulottuvuuksia pois. Tutkimuksen rajauksen kannalta jako oli toimiva. Tulemme hyödyntämään tutkimuksen tuloksia sekä tutkimuksessa syntynyttä dataa osana kehitystyötämme.

8.4 Itsearviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli erityisesti opettavaa, mutta myös mielenkiintoista. Prosessin myötä opin sekä kartutin taitojani etenkin ajanhallinnassa, tieteellisen tekstin tuottamisessa, ongelman ratkaisussa sekä laajempien kokonaisuuksien hallinnassa. Prosessi opetti myös joustavuutta, sillä eri muuttajat toivat muutoksia niin aikatauluun kuin alkuperäiseen suunnitelmaan. Opinnäytetyön myötä pääsin myös tutustumaan eri tutkimusmenetelmiin, rakentamaan ensi kertaa verkkokyselyn sekä analysoimaan niin suurta määrää dataa.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle alusta alkaen mielekästä, sillä työni aiheen uutuus ja tuntemattomuus kiehtoi minua. Etenkin tietoperusta laatiminen sujui mutkitta, ja sen rakenne oli lähes heti selvillä. Tutkimusprosessia aloittaessani mietin, että aiheeni saattaa olla vastaajille liian tuntematon sekä kysymykset haastavia ymmärtää. Tämä osoittautui kuitenkin turhaksi huoleksi, sillä kysymyksien alapuolelle lisätyt selvennykset autoivat vastaajia ymmärtämään tuntemattomatkin käsitteet.

Tutkimusprosessissa haastavinta oli tietoperustan sekä tutkimuskysymyksien liittäminen yhteen kyselyn kysymyksien kanssa. Mietin tarkasti, kuinka saisin selkeästi tutkimuskysymyksiin vastaavat tulokset. Koen kuitenkin onnistuvani kyselyn kanssa hyvin. Yllätyksenä tuli myös kyselyyn saamani vastauksien määrä. Aluksi stressasin siitä, kuinka tulen käymään läpi perusteellisesti niin monen henkilön vastaukset. Tämäkin osoittautui lopulta turhaksi huolenaiheeksi, sillä vastaukset olivat paljon keskenään yhteneväisiä eikä kysymykset olleet liian laajoja.

Vaikka opinnäytetyöprosessi vaati paljon niin psyykkistä kuin fyysistä työtä, koen sen erittäin palkitsevaksi. Sen lisäksi, että opin itse työstäni paljon, koen työni olevan arvokas myös toimeksiantajalle. Tutkimustulokset sekä kehitysehdotukset antavat toimeksiantajayritykselle paljon merkityksellistä dataa, jonka avulla he voivat parantaa työntekijöidensä yleistä tyytyväisyyttä, kohentaa heidän tekemänsä työn laatua sekä täten menestyä sekä työnantajana että yrityksenä paremmin. Lisäksi opinnäytetyöni tarjoaa hyödyllistä tietoa myös muille henkilöstövuokrausyrityksille sekä vuokratyöntekijöitä hyödyntäville yrityksille usealla eri toimialalla. Työni tarjoaa myös yleisesti kaikille yrityksille hyviä vinkkejä siihen,

kuinka luoda työpaikasta sekä -ympäristöstä miellyttävämpi sekä parantaa työntekijöiden työntekijäkokemusta.

Lähteet

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle. Luettu 10.12.2020.

Flynn, J. & Mazor, A. 28.2.2017. The employee experience: Culture, engagement, and beyond. Deloitte. Luettavissa: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html>. Luettu 20.2.2021.

Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Alma Talent. Helsinki.

Hinshaw, M. 31.3.2020. Why Invest In Employee Experience? Six (Proven) Reasons. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2020/03/31/why-invest-in-employee-experience-six-proven-reasons/?sh=1d986e6b7d42>. Luettu 10.1.2021.

Hitlin, P. 28.9.2018. Internet, social media use and device ownership in U.S have plateaued after years of growth. Pew Research Center. Luettavissa: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/09/28/internet-social-media-use-and-device-ownership-in-u-s-have-plateaued-after-years-of-growth/>. Luettu 6.4.2021.

Jokinen, A. 2017. Työhyvinvointi ja vuokratyö työelämän murroksessa. Opinnäytetyö. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141572/Jokinen_Arttu.pdf?sequence=2. Luettu 27.4.2021.

Lee Yohn, D. 2018. 2018 Will Be the Year of Employee Experience. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/deniselyohn/2018/01/02/2018-will-be-the-year-of-employee-experience/#2f55486a1c8f>. Luettu 10.1.2021.

Lehtonen, P. 1.6.2010. Palautteen antamisen tavoitteet ja keinot: näin kehität markkinointia palautemyönteisellä kulttuurilla. Harva Marketing. Luettavissa: <https://www.harvamarkeeting.fi/blog/palautteen-antaminen-tyoyhteisossa>. Luettu 7.4.2021.

Lundström, A. 27.09.2019. Työntekijäkokemus on uusi musta. Työntekijäkokemus -blogi. Luettavissa: https://www.siqni.fi/blogi/tyontekijakokemus-blogi-osa-1-tyontekijakokemus-on-uusi-musta/?gclid=Cj0KCQiA8dH-BRD_ARIsAC24umZ1F284eNQzo6_Za-jxG0llv4SPQMmnx9NFisYMOI9BD8IGmf3rQBuaAaAugbEALw_wcB. Luettu 12.12.2020.

Luoma, M. & Viitala, R. 2017. Katveesta kilpailukyvyyn ytimeen: Kehittyvä henkilöstöjohtaminen pk-yrityksissä. Books on Demand. Helsinki.

Luukka, P. 2019. Yrityskulttuuri on kuningas. Alma Talent. Helsinki.

ManpowerGroup 2017. Luettavissa: https://tietopankki.manpower.fi/hubfs//uranhallinna%20evoluutio/uuden%20sukupolven%20ty%C3%B6/MG_GiggingResponsibly_low%20res.pdf. Luettu: 15.1.2021.

Maylett, T. & Wride, M. 2017. The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performers, and Drive Results. John Wiley & Sons. New Jersey.

Morgan, J. 15.12.2015. The Three Environments That Create Every Employee Experience. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/jacobmorgan/2015/12/15/the-three-environments-that-create-every-employee-experience/?sh=5bd0ddbe66c6>. Luettu 18.1.2021.

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. John Wiley & Sons. New Jersey.

Nylund, J. 2020. Vuokratyöntekijöiden perehdytyskokemus. Opinnäytetyö. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/355741/Vuokraty%C3%B6ntekij%C3%B6iden%20perehdytyskokemus.pdf?sequence=2>. Luettu 27.4.2021.

Ress, P., Ressa, S. & Sander, E. 2017. Work in the 21st Century: How Do I Log on? Emerald Publishing. United Kingdom.

Tanskanen, A. 2012. Huono-osaisia työntekijöitä?: Tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. Väitöskirja. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/32391/huonoosa.pdf?sequence=1>. Luettu 21.4.2021.

Tilastokeskus 2020. Työvoimatutkimus. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2019. Luettavissa: http://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti_2019_13_2020-05-07_kat_002_fi.html. Luettu: 15.1.2021.

Tilastokeskus 2019. Digiajan työelämä – Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018. Luettavissa: https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf. Luettu: 15.1.2021.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuntopalvelu. 1.3.2019. Hyvä työntekijäkokemus hyödyttää koko organisaatiota. Tuntopalvelu -blogi. Luettavissa: <https://www.tuntopalvelu.fi/artikkeli/hyva-tyontekijakokemus-hyodyttaa-koko-organisaatiota>. Luettu: 12.12.2020.

Työsuojelu 2021. Työpaikkatiedote 2/2021: Vuokratyöntekijän työturvallisuudesta vastaavat sekä vuokra- että käyttäjäyritys. Luettavissa: https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/899621/Tyopaikkatiedote_02_2021_vuokratyo.pdf. Luettu 7.4.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Selvitys määräaikaisten sopimusten yleisyydestä ja tiedottamisesta vuokratyössä. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2864661/Selvitys+m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4aikaisten+sopimusten+yteisyydest%C3%A4+ja+tiedottamisesta+vuokraty%C3%B6ss%C3%A4+24042013.pdf>. Luettu 27.2.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2011. Vuokratyövoiman käytön syitä yrityksissä, joissa on käyty yt-neuvotteluja. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vuokraty%C3%B6voiman+k%C3%A4yt%C3%B6n+syit%C3%A4+yriyt%C3%B6ss%C3%A4+joissa+on+k%C3%A4ytyyt+neuvotteluja+29062011.pdf>. Luettu 27.2.2021.

VMP Suomi 2021. Vuokratyö: Vuokratyön plussat ja miinukset – sopisiko vuokratyö sinulle? Luettavissa: <https://www.vmp.fi/tyonhakijalle/vuokratyo>. Luettu 1.3.2021.

Vuokratyöopas 2019. Vuokratyöopas – Määritelmiä. Luettavissa: <http://www.vuokratyooopas.fi/fi/maaritelmia.html>. Luettu 21.4.2021.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake – suomi

Miltä tuntuu olla töissä? – Kysely työntekijäkokemuksesta vuokratyössä

Paikalliset kentät on merkitty asteriskilla (*), ja ne pitää täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

Hei [REDACTED] hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevä työntekijä. Vuosi 2020 on ollut koko alallemme järjestyttävä ja moni meistä on ollut ilman työtä tai työt ovat merkittävästi vähentyneet. Työntekijäkokemus on aina tärkeä teema, mutta ehkä enemmän kuin koskaan aiemmin, me [REDACTED] haluamme varmistaa, että palvelemme teitä työntekijöitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Tässä kyselyssä kysytään paljon työntekoon liittyviä kysymyksiä. Jos et ole tällä hetkellä työssä, vastaa aiemman kokemuksesi perusteella. Vastaukset käsitellään anonyymisti, ja toiminnan kehittämiseksi niitä hyödyntävät sekä tutkija että [REDACTED].

Vastajien kesken arvotaan 4 kpl leffalippuja. Jätäthän kyselyn loppuun sähköpostiosoitteesi, jotta olet mukana arvonnassa. Lämmin kiitos, että otat aikaa vastataksesi kyselyyn.

1. Ikä *

alle 20
 20-29
 30-39
 40-49
 yli 50

2. Sukupuoli *

Nainen
 Mies
 Muu

3. Tehtävänimike / Toimenkuva *

Kokki
 Tarjoilija
 Baarityöntekijä
 Pikaruokatyöntekijä
 Sali-keittiöapulainen
 Esimiestehtävät
 Muu

4. Millä paikkakunnalla sinun [REDACTED]-toimistosi sijaitsee? *

Forssa
 Ilomäenlinna
 Helsinki
 Ilvyinkää
 Järvenpää
 Joensuu
 Jyväskylä
 Kajani
 Kokkola
 Kotka
 Kuopio
 Kuusamo
 Lahti
 Lappeenranta
 Levi
 Lohja
 Mikkeli
 Oulu
 Pori
 Porvoo
 Rauma
 Rovaniemi
 Seinäjoki
 Tampere
 Turku
 Vaasa
 Vantaa

5. Työuran pituus [REDACTED] *

0-1 vuosi
 1-2 vuotta
 2-5 vuotta
 5-10 vuotta
 yli 10 vuotta

6. Lajittele seuraavat työntekijäkokemuksen eri osa-alueet sinulle tärkeysjärjestykseen (asiakasyrityksessä), 1 - tärkein, 3 - vähiten tärkeä *

| | |
|--|---|
| Työyhteisö ja kulttuuri | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |
| Fyysinen työympäristö (mm. työtilat, somistuksen, työkalut ja asiakkaat) | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |
| Työntekoon hyödynnettävät laitteet ja työkalut | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |

7. Lajittele seuraavat työntekijäkokemuksen eri osa-alueet sinulle tärkeysjärjestykseen (), 1 - tärkein, 5 - vähiten tärkeä *

| | |
|---|-------------------------|
| | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| Toimiva viestintä ja yhteydenpito | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| Toiv eiden mukaiset työtarjoukset | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| Toimiva teknologinen järjestelmä/sovellus | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| Palkka | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| Mahdollisuus urapolkuihin | <input type="radio"/> 3 |

| |
|--|
| |
| |

13. Koetko yrityskulttuurilla ja yrityksen arvoilla olevan merkitystä työntekoa mielekkyyteen? *

Yrityskulttuuri määrittää sen, kuinka työntekijöitä kohdellaan ja miten he tekevät työtään, miten tuotteet/palvelut tuotetaan sekä kuinka kumppanukset tuodaan

- Kyllä
 Ei

14. Minkälaisia arvoja toivoisit olevan?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

15. Koetko saavasi riittävästi hyvää ja kehittävää palautetta työstäsi? *

- Kyllä
 En

17. Onko sinun helppo antaa palautetta työnantajallesi, koetko antamasi palautteella olevan merkitystä?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

18. Millaista viestintä ja vuorovaikutus on kanssasi?

Voi kertoa esimerkiksi onko Barona sinun riittävästi usein yhteydessä, saatko riittävästi tietoa ja tukea, tiedäkö

8. Vaikuttaako työskentely-ympäristösi työntekoa ja motivaatioosi? *

Fyysinen työympäristö pitää sisällään mm. työtilat, somistuksen, työkalut ja asiakkaat.

- Kyllä, työympäristöllä on merkitystä
 Ei, työympäristöllä ei ole minulle merkitystä

9. Mitä haluaisit fyysisessä työympäristössäsi parannettavan?

Jos sinulla on useampi työympäristö, voit valita useamman tai mieltää jotakin aiempaa ympäristöä. Voit nimetä työpaikan nimeltä.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

10. Koetko teknologialla olevan vaikutusta siihen, kuinka mielekkääksi koet työtä? *

Teknologia käsittää kaikki sovellukset, ohjelmat ja laitteet, joita hyödynnetään työntekoon, kommunikointiin ja yhteistyön tekemiseen.

- Kyllä
 Ei

11. Oletko tyytyväinen käytettäviin sovelluksiin ja järjestelmiin, joita hyödynnetään työntekoon? *

Esimerkiksi Vuoroncurvus-appi ja Saba (perchdytysvideot).

- Kyllä
 En

12. Miten haluaisit kehittää käytettäviä sovelluksia ja järjestelmiä?

| |
|--|
| |
| |
| |

kehen olla yhteydessä.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

19. Koetko ollosi arvostetuksi ja työsi merkitykselliseksi? Miten arvostusta voisi mielestäsi lisätä?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

20. Koetko tämänhetkisen työsuhteesi tukevan mahdollisuuksiasi kehittyä urallasi? *

- Kyllä
 En

21. Olisitko kiinnostunut kokeilemaan työntekoa jollakin toisella toimialalla? *

Esimerkiksi kauppa alalla, logistiikka- tai rakennusalalla.

- Kyllä, olisin kiinnostunut työskentelemään myös seuraavilla aloilla:
- En

22. Oletko tyytyväinen vuokratyöntekijänä asiakasyrityksessä kohtaamaasi johtamisjärjestelmään ja -tapoihin? *

- Kyllä
 En

24. Koetko vuokratyöntekijänä olevasi yhdenvertainen asiakasyrityksen vakituisten työntekijöiden kanssa? *

- Kyllä
- En

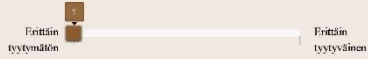
26. Millainen on työhyvinvointisi [redacted] asteikolla 1-10? *



27. Miten työhyvinvointiasi voitaisiin mielestäsi kehittää?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

28. Kuinka tyytyväinen olet työhösi [redacted] asteikolla 1-10? *



29. Kuinka todennäköisesti suosittelet työskentelyä [redacted] ystäville tai tutuille? *



30. Kuinka todennäköisesti olet vaihtamassa työpaikkaa seuraavan vuoden sisällä? *

- Melko todennäköisesti
- Ehkä, en osaa sanoa
- Melko epätodennäköisesti

31. Kuinka todennäköisesti olet vaihtamassa alaa seuraavan vuoden sisällä? *

- Melko todennäköisesti
- Ehkä, en osaa sanoa
- Melko epätodennäköisesti

32. Haluaisitko vielä esittää [redacted] toiveita tai antaa palautetta työn tekoon liittyen?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

33. Jos haluat osallistua leffalippujen arvontaan, jätä sähköpostiosoitteesi tähän

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Liite 2. Kyselylomake – englanti

How does it feel like to be at work? - Survey on Employee Experience in Temporary Work

Mandatory fields are marked with an asterisk (*) and must be filled in to complete the form.

Dear ██████ employee in the hotel and restaurant industry, 2020 has been a shocking year for our entire industry and many of us have been out of work and jobs have fallen due to the ongoing pandemic. Employee experience is always an important theme, but perhaps more than ever before, we at ██████ want to make sure we now serve you in the best possible way. Warm thanks for taking the time to answer this survey.

This survey has a lot of work-related questions. If you're not currently working, please answer based on your past experience.

1. Age *

under 20
 20-29
 30-39
 40-49
 over 50

2. Gender *

Female
 Male
 Other

3. Job title / Job description *

Cook
 Waiter
 Bar worker
 Fast food worker
 Food runner/ assistant
 Supervisor duties
 Other

4. Where is your ██████ office located? *

Fornsä
 Hämeenlinna
 Helsinki
 Hyvinkää
 Järvenpää
 Joensuu
 Jyväskylä
 Kajaani
 Kokkola
 Kotka
 Kuopio
 Kuusamo
 Lahti
 Lappeenranta
 Levi
 Lojja
 Mikkeli
 Oulu
 Pori
 Porvoo
 Rauma
 Rovaniemi
 Seinäjoki
 Tampere
 Turku
 Vaasa
 Vanta

5. Years of work at ██████

0-1 year
 1-2 years
 2-5 years
 5-10 years
 over 10 years

6. Sort the following different areas of employee experience by priority for you (in the client company), 1 - most important, 3 - least important *

| | |
|-----------------------------------|---|
| Work community and culture | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |
| Physical work environment | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |
| Equipment and tools used for work | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 |

7. Sort the following different areas of employee experience by priority for you (at [redacted]), 1 - most important, 5 - least important *

| | |
|---|-------------------------|
| Effective communication | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| Job offers according to my wishes | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| Functional technological system / application | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| Payment | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| | <input type="radio"/> 3 |
| | <input type="radio"/> 4 |
| | <input type="radio"/> 5 |
| Opportunity for career paths | <input type="radio"/> 1 |
| | <input type="radio"/> 2 |
| | <input type="radio"/> 3 |

8. Does your working environment have an impact on your work and motivation? *
The physical working environment includes e.g. workspaces, decorations, co-workers and clients.

Yes, the working environment matters

No, the working environment doesn't matter to me

9. What would you like to improve in your physical working environment?
If you have more than one work environment, you can choose many or think about a previous environment. You can name the workplace by name.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

10. Do you feel that technology has an impact on how meaningful you find your work? *
Technology includes all applications, software, and hardware that are utilized to work, communicate, and collaborate.

Yes

No

11. Are you pleased with the applications or other technology used for work at [redacted] *
For example, Vuoroncurvos-app and Saba (introductory videos).

Yes

No

12. How would you like to develop [redacted] technological solutions?

| |
|--|
| |
| |

| |
|--|
| |
| |

13. Do you feel that corporate culture and company values have an impact on how meaningful you find your work? *
Corporate culture determines how employees are treated and how they do their jobs, how products/services are produced and how partnerships are created.

Yes

No

14. What kind of values would you like [redacted] to have?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

15. Are you content with the amount of good and developing feedback you get on your work? *

Yes

No

17. Is it easy for you to give feedback to your employer? Do you feel like the feedback you provide matters?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

18. What is the communication and interaction with [redacted] like?

For example you can tell if Barona is contacting you often enough/ if you are getting enough information and support/ if you know your contact person

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

19. Do you feel appreciated and is your work remarkable? How do you think appreciation could be increased?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

20. Do you feel like your current employment relationship supports your career development opportunities? *

Yes

No

21. Would you be interested in trying to work in another industry [redacted] operates in? *

For example, in trade, logistics or construction industry.

Yes, I would also be interested in working in the following industries:

No

| |
|--|
| |
|--|

22. Are you satisfied with the management system and practices you encounter as a temporary worker (in client companies)? *

Yes
 No

24. As a temporary worker do you feel an equal footing with the other employees of the client company? *

Yes
 No

26. How good is your well-being at work on a scale of 1-10? *

Very poor Very good

27. How could your well-being be developed?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

28. How satisfied are you with your work on a scale of 1-10? *

Very dissatisfied Very satisfied

29. How likely would you recommend working at [redacted] to your friends/acquaintances? *

Very unlikely Very likely

30. How likely are you to change jobs within the next year? *

Quite likely
 Perhaps
 Quite unlikely

31. How likely are you to change industry within the next year? *

Quite likely
 Perhaps
 Quite unlikely

32. Would you like to make any wishes or give feedback to [redacted]?

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

33. If you wish to participate in the movie ticket draw, please leave your email address here

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

Liite 3. Saateviesti – suomi

Moikka [redacted] työntekijä!

Nimeni on Linnea ja teen korkeakouluopintoihini liittyvää opinnäytetyötä, joka tutkii vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemusta. Koska koko ravintola-ala on ollut aikamoisessa kriisissä, on teidän työntekijöiden työntekijäkokemus entistäkin tärkeämpää [redacted]. Siksi he pyysivätkin minua tutkimaan juuri työntekijäkokemusta.

Tutkimukseni kartoittaa asioita, joita sinä työntekijänä arvostat työelämässä. Vastausten perusteella saadaan ideoita siitä, kuinka työntekijöiden kokemusta voitaisiin parantaa entisestään. [redacted] on sitoutunut tekemään ihan konkreettisia toimia kyselyn tulosten pohjalta. Toivoisin, että ottaisit noin 10 minuuttia aikaa vastataksesi kyselyyn. Kyselyyn vastataan anonymisti ja kyselyn tulokset luovutetaan [redacted].

Toivon, että olisit kyselyssä rohkeasti omasta kokemuksestasi. Vuokratyössä on paljon niin sanotun epätyypillisen työsuhteen piirteitä ja onkin mielenkiintoista selvittää, mitä toiveita ja odotuksia teillä on [redacted]. Vastanneiden kesken arvotaan 4kpl leffalippuja.

Liite 4. Saateviesti - englanti

Dear [REDACTED] employee in the hotel and restaurant industry!

I'm Linnea and I'm currently working on a thesis related to my university studies. My thesis studies the employee experience of temporary workers. As the entire restaurant industry has been in quite a crisis, the employee experience is even more important to [REDACTED]. That's also why they asked me to research the employee experience.

My research clarifies the things that you, as an employee, value in working life. The responses provide ideas on how the employee experience could be further improved. [REDACTED] is committed to taking concrete action based on the results of the survey. I would like you to take about 10 minutes to answer the survey. The survey will be answered anonymously and the results of the survey will be handed over to [REDACTED].

I hope you will provide honest answers in the survey, based on your own experience. Temporary work has many features of a so-called atypical employment relationship and it is interesting to find out what wishes and expectations you employees have for [REDACTED]. 4 movie tickets will be drawn among the respondents.