



Anni Flinkman

Työntekijäkokemus vuokratyössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2023

Tiivistelmä

Tekijä:	Anni Flinkman
Otsikko:	Työntekijäkokemus vuokratyössä
Sivumäärä:	60 sivua + 2 liitettä
Aika:	Marraskuu 2023
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	Esihenkilötyön, työyhteisön ja toimintakulttuurin kehittäminen
Ohjaaja:	Lehtori Kristiina Suihko

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia vuokratyösuhteessa työskentelystä. Keskustelut työntekijäkokemuksesta ja sen merkityksestä ovat yleistyneet viimeisten vuosien aikana, kun odotukset työnantajaa ja työsuhdetta kohtaan ovat muuttuneet.

Opinnäytetyön empiirinen osuus toteutettiin teemahaastattelujen avulla. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja, koska niiden avulla voitiin saada syvällisesti selville haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä selvitetystä aiheesta. Työn selvitystä varten haastateltiin kuutta vuokratyösuhteessa työskennellyttä tai työskentelevää henkilöä. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsitteli vuokratyötä ja työntekijäkokemusta. Työntekijäkokemuksen alla käsiteltiin myös motivaatiota ja sitoutumista. Viitekehyksessä käsiteltiin etenkin työntekijäkokemuksen muodostumista ja sen osa-alueita.

Selvityksessä kävi ilmi, että vuokratyösuhteessa työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat työn sisältö ja mielekkyys, yleinen organisaatiokulttuuri, työympäristö ja -yhteisö sekä työn merkitys ja johtamiskulttuuri. Vuokratyösuhteeseen vaikuttaa myös työntekijöiden sitoutumiseen.

Yhtenä opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että yksilölliset kokemukset ja näkemykset vaikuttavat paljon työntekijäkokemukseen vuokratyösuhteessa. Kokemukseen vaikuttavat myös käyttäjäyrityksen ja vuokrausyrityksen toimintatavat ja yrityskulttuuri. Työntekijäkokemusta voitaisiin kehittää esimerkiksi tarkemmilla ohjeistuksilla, paremmalla perehdytyksellä ja selkeällä vuokrausyrityksen yhteyshenkilöllä. Työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa voitaisiin kehittää myös tasa-arvon lisäämisellä yritysten vakituisten työntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden välillä.

Avainsanat: työntekijäkokemus, vuokratyö, sitoutuminen, motivaatio, työntekijäkokemuksen kehittäminen

Abstract

Author: Anni Flinkman
Title: Employee Experience in Temporary Agency Work
Number of Pages: 60 pages + 2 appendices
Date: November 2023
Degree: Bachelor of Business Administration
Degree Programme: Economics and Business Administration
Specialisation option: Leadership and Organizational Development
Instructor: Kristiina Suihko, Senior Lecturer

The purpose of this research-type thesis was to find out how working in a temporary employment relationship effect employee experience. Atypical employment relationships and the use of temporary workers have become more and more common. Employee experience among employees has also been highlighted. Discussions about the employee experience and its importance have become more common over the past few years, as expectations for the employer and the employment relationship have changed.

The empirical data of the thesis was collected in thematic interviews. Thematic interviews were used as the data collection method because it made it possible to find out the experiences and views of the interviewees on the studied topic. Six people who have experience in temporary agency work were interviewed for the study. The theoretical framework of the thesis included temporary work and employee experience. Motivation and commitment were also discussed under the topic of employee experience. The framework handled especially the formation of the employee experience and its aspects.

The survey revealed that the factors effecting the employee experience in a temporary employment relationship are the content and meaningfulness of the work, the general organizational culture, the work environment, and the community, as well as the importance of the work and management culture. Temporary agency work can also effects on employee's engagement.

The conclusion of the thesis is that individual experiences and views have a great influence on the employee experience in temporary agency work. Based on the results, the employee experience could be developed with more detailed instructions, better orientation, and a clear contact person for the rental company. The employee experience in a temporary employment relationship could also be improved by increasing equality between the companies' permanent employees and temporary workers.

Keywords: employee experience, temporary agency work, development of employee experience, engagement, motivation

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite	2
1.3	Opinnäytetyön menetelmä	3
1.4	Opinnäytetyön viitekehys ja rakenne	4
2	Vuokratyö	5
2.1	Yleistä	5
2.2	Vuokratyön muodot	7
2.3	Vuokratyön edut ja haitat	8
2.3.1	Edut	8
2.3.2	Haitat ja ongelmallisuudet	10
2.4	Lainsäädäntö ja velvoitteet	11
2.4.1	Yleistä	11
2.4.2	Työntekijän velvoitteet	12
2.4.3	Vuokrausyrityksen velvoitteet	13
2.4.4	Käyttäjäyrityksen velvoitteet	14
3	Työntekijäkokemus	16
3.1	Työntekijäkokemuksen määritelmä	16
3.2	Työntekijäkokemuksen muodostuminen	18
3.2.1	Kokemus	18
3.2.2	Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä	19
3.3	Työntekijäkokemukseen panostaminen	21
3.4	Työntekijäkokemuksen kehittäminen ja johtaminen	22
3.5	Työntekijäkokemus epätyypillisissä töissä	23
3.6	Motivaatio ja sitoutuminen	23
4	Menetelmä ja aineiston keruu	24
4.1	Selvityksen taustaa	24
4.2	Käytetty menetelmä	25
4.3	Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä	26
4.3.1	Teemahaastattelut	26
4.3.2	Haastattelujen toteutus	28
4.3.3	Analyysimenetelmä ja aineiston käsittely	29

4.4	Haastateltavien taustaa	31
5	Tulokset	32
5.1	Vuokrausyritykseen liittyvä työntekijäkokemus	32
5.2	Käyttäjäyritykseen liittyvä työntekijäkokemus	35
5.3	Sitoutuminen ja motivaatio vuokratyösuhteessa	39
5.4	Työntekijäkokemuksen kehittäminen vuokratyösuhteessa	40
6	Tulosten analysointi	43
6.1	Työntekijäkokemus vuokratyössä	43
6.2	Vuokratyön vaikutus sitoutumiseen ja motivaatioon	46
6.3	Työntekijäkokemuksen kehittäminen	47
7	Johtopäätökset	48
7.1	Taustaa	48
7.2	Johtopäätökset työntekijäkokemuksesta vuokratyösuhteessa	50
7.3	Yhteenvedo	51
8	Pohdinta	53
8.1	Opinnäytetyön luotettavuus	53
8.2	Oma arviointi työstä	54
	Lähteet	57

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta

Liite 2. Teemahaastattelun runko

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Vuokratyö on alati kasvava ja yleistyvä epätyypillinen työnteen ja työn teettämisen muoto. Epätyypillisillä työsuhteilla tarkoitetaan kokoaikaisesta ja vakituisesta työsuhteesta poikkeavia työsuhteen muotoja. Epätyypillisiä työsuhteita ovat vuokratyön ohella esimerkiksi määräaikaiset työsuhteet ja osa-aikaiset työt. (Hjelt 2017, 5; Järvensivu & Haapakorpi 2022, 10.)

Vuokratyö on työnteen muoto, jossa työntekijöitä tarvitseva yritys tekee sopimuksen työntekijöitä välittävän vuokratyöryhtymän kanssa työntekijöiden vuokraamisesta. Se perustuu järjestelyyn, jossa työntekijöitä ei palkata suoraan itse, vaan heidät vuokrataan henkilöstöä välittävältä yritykseltä käyttöön tarvittavaksi ajaksi. Vuokratyötä voidaan tehdä monella eri tapaa. Työ voi olla säännöllistä tai tarvittaessa paikalle kutsuttavaa, määräaikaista tai vakituista. Tämä riippuu työntekijöitä vuokraavan käyttäjäyrityksen tarpeesta. (Henkilöstöala b; Hjelt 2017, 6.)

Myös työntekijäkokemuksen merkitys työmarkkinoilla on korostunut. Keskustellut työntekijäkokemuksesta ja sen merkityksestä ovat yleistyneet viimeisten vuosien aikana, kun odotukset työnantajaa ja työsuhdetta kohtaan ovat muuttuneet. Alkujaan työntekijäkokemus on noussut esille 2010-luvun jälkeen. Työntekijäkokemuksella on vaikuttava rooli työntekijöiden yleisessä hyvinvoinnissa, motivaatiossa ja sitoutumisessa. Työntekijäkokemuksen määritelmänä voidaan pitää työntekijän henkilökohtaisten kokemusten summaa aina rekrytoinnin alkuvaiheista työsuhteen päättymiseen saakka. (Schmidt; Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4.1.)

Henkilöstövuokraus leviää jatkuvasti yhä useammalle toimialalle. Eniten vuokratyötä tehdään teollisuuden alalla, toimistotöissä tai muissa asiantuntijatehtävissä, rakennusalalla sekä majoitus-, ravintola-, catering- ja vapaa-ajan alojen

tehtävissä. (Henkilöstöala 2023a; Järvensivu & Haapakorpi 2022, 10.) Kun vuokratyövoiman käyttö on yleistynyt matalapalkkaisilla aloilla, sen käyttö on lisääntynyt myös aloilla, joilla perinteisesti työskentelee enemmän korkeakoulutettuja henkilöitä. Vuokratyövoiman kysynnän kasvaessa myös vuokrausyritysten määrä on kasvanut tasaisesti. (Viitala & Kantola 2016, 148.) Työntekijöiden ja työnantajan välinen suhde on ollut vielä hyvin erilainen verrattuna vuosikymmenten takaiseen (Morgan 2017, 3).

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Tämän tutkimustyyppisen opinnäytetyön aiheena on työntekijäkokemus vuokratyösuhteessa ja vuokratyötä tehtäessä. Työn tavoitteena on selvittää vuokratyöntekijöiden kokemuksia vuokratyösuhteessa työskentelystä. Työssä perehdytään työntekijäkokemukseen vuokratyön kontekstissa. Selvityksessä vuokratyön vaikutuksia työntekijäkokemukseen ei mitata tai vertailla, vaan tarkoituksena on teemahaastattelujen avulla selvittää vuokratyöntekijöiden kokemuksia vuokratyösuhteesta. Työn selvitysosio keskittyy etenkin siihen, mitkä tekijät vaikuttavat työntekijäkokemukseen vuokratyössä ja miten työntekijäkokemusta voitaisiin kehittää.

Työntekijöiden kokemuksia on tutkittu ennenkin ja vastaavista aiheista on tehty myös opinnäytetöitä. Aiemmin saman kaltaisesta aiheesta on tehnyt opinnäytetyön Metropolia Ammattikorkeakoulussa mm. Kirsi Kinnari. Kinnarin työssä selvitettiin vuokratyöntekijöiden sitoutumista ja kohtelua käyttäjäryityksissä. Selvityksen perusteella vuokratyöntekijät olivat pääosin tyytyväisiä työhönsä vuokratyöntekijänä. Vuokratyösuhteen vaikutukset näkyivät opinnäytetyön selvityksen perusteella työpaikoilla eriarvoisuutena ja urakehitysmahdollisuuksissa. Selvityksen perusteella vuokratyöntekijät eivät kokeneet urakehityksen olevan mahdollista tai eivät tienneet sen mahdollisuuksista. Vuokratyösuhde ei selvityksen mukaan vaikuttanut negatiivisesti vuokratyöntekijöiden sitoutumiseen. (Kinnari 2021, 29–32.)

Opinnäytetyön tutkimusongelma on seuraava:

- Millaisia koettuja vaikutuksia vuokratyöllä on työntekijäkokemukseen, ja miten työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa voitaisiin kehittää?

Tutkimusongelman tueksi asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

- Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijäkokemukseen vuokratyössä?
- Millaisia koettuja vaikutuksia työntekijäkokemuksella on sitoutumiseen ja motivaatioon vuokratyösuhteessa?
- Miten työntekijäkokemusta voitaisiin kehittää vuokratyössä?

1.3 Opinnäytetyön menetelmä

Opinnäytetyö on tehty tutkimustyyppisenä opinnäytetyönä. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä tai aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä löytämään yhtä totuutta, vaan kiinnostus on juuri koetuissa merkityksissä ja kokemuksissa (Vilkkä 2021b, 118–119.)

Laadullisessa tutkimuksessa haastatteluaineistoa voidaan kerätä monella tavalla. Teemahaastatteluissa käsitellään vapaassa järjestyksessä ennalta määritellyjä teemoja, joiden avulla voidaan löytää vastauksia tutkimusongelmaan ja kysymyksiin. (Vilkkä 2021b, 124–126.) Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, koska sen avulla voidaan saada syvällisesti selville haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelussa tiedetään ennalta, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn yhdistävän tilanteen tai että heillä on muu yhdistävä tekijä (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 5.2). Opinnäytetyössä haastateltiin kuutta henkilöä ja haastateltaviksi valittiin sellaisia henkilöitä, jotka ovat työskennelleet vuokratyösuhteessa viimeisen kahden vuoden aikana vähintään kaksi kuukautta

yhtäjaksoisesti samassa paikassa. Haastateltavat löydettiin omien kontaktieni kautta.

1.4 Opinnäytetyön viitekehys ja rakenne

Tämä opinnäytetyö mukailee tyypillistä opinnäytetyön kaavaa. Tämän opinnäytetyön rakenne on esitetty kuviossa 1. Johdannon jälkeen työ etenee viitekehyyseen, jossa käsitellään opinnäytetyön ja sen tutkimusosion kannalta keskeisiä teemoja. Viitekehyyksen tietoperustan tarkoituksena on avata opinnäytetyön tutkimukseen liittyviä käsitteitä ja ilmiöitä (Vilkkä 2021a, 43–44). Tämän opinnäytetyön viitekehyyksessä käsitellään vuokratyötä yleisesti sekä siihen liittyviä sääntelyitä ja osapuolten velvoitteita, esimerkiksi sitä, kuka on vastuussa työntekijästä ja kenelle työntekijä vastaa työskennellessään. Viitekehyyksessä käydään läpi myös vuokratyön hyviä ja huonoja puolia niin työntekijän kuin käyttäjäyrityksenkin näkökulmasta.

Vuokratyötä käsittelevän luvun jälkeen viitekehyyksessä edetään käsittelemään työntekijäkokemusta. Työntekijäkokemusta käsitellään aiheesta tehtyjen tutkimusten ja kirjallisuuden avulla. Keskeisimpiä käsiteltäviä teemoja ovat työntekijäkokemuksen muodostuminen sekä sen vaikutus esimerkiksi motivaatioon ja sitoutumiseen. Käsitteilyssä on myös työntekijäkokemuksen kehittäminen ja johtaminen sekä aiempien tutkimusten kautta johdattelu työntekijäkokemukseen vuokratyösuhteessa.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne.

Työn teoreettisen viitekehyyksen lähteenä on käytetty aiheeseen liittyviä kirjoja, tutkimuksia ja niiden pohjalta kirjoitettuja artikkeleita sekä muita verkkolähteitä. Tietoperustan jälkeen työ etenee opinnäytetyön selvitykseen ja sen tuloksiin. Lopuksi työn tuloksia analysoidaan ja niistä tehdään johtopäätöksiä viitekehyyseen peilaten.

2 Vuokratyö

2.1 Yleistä

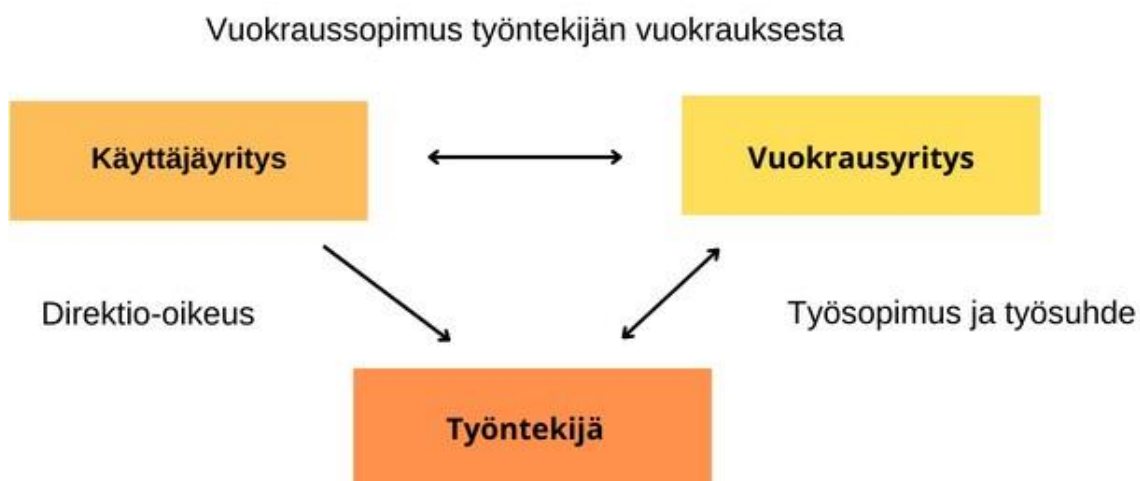
Vuokratyöllä tarkoitetaan työnteen muotoa, jossa vuokrausyritys siirtää korvausta vastaan työntekijänsä käyttäjäyrityksen palvelukseen. Vuokratyössä yritys, joka tarvitsee työntekijöitä, tekee sopimuksen työntekijöiden vuokraamisesta työntekijöitä tarjoavan vuokrausyrityksen kanssa. Työntekijä työskentelee työnantajansa eli vuokrausyrityksen lukuun käyttäjäyrityksen hyväksi, tämän johdon ja valvonnan alaisena. (Hjelt 2017, 6; Hietala & Kaivanto & Schön 2022, 13; Äimälä & Kärkkäinen 2017, 115.) Vuokratyösuhteeseen liittyy olennaisesti kolme osapuolta: vuokrausyritys, vuokratyöntekijä sekä käyttäjäyritys. Kaikilla osapuolilla on toisiinsa nähden velvollisuuksia, joiden täyttymisestä kaikkien osapuolten huolehdittava. (Hietala ym. 2022, 13–14.) Kaikkien osapuolten keskinäinen toiminta vaikuttaa siihen, millaisen kokemuksen työntekijä vuokratyöstä saa.

Vaikka vuokratyöntekijät edustavat pientä osaa Suomen työväestöstä, on vuokratyöntekijöiden käyttö selvästi lisääntynyt viime vuosien aikana ja vuokratyöstä on muodostunut pysyvä osa Suomen työmarkkinoita (Viitala & Kantola 2016, 147). Tilastokeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijöiden osuus palkansaajista on ollut nousujohteinen vuodesta 2014 asti. Vuonna 2021 tilastokeskuksen tekemässä tutkimuksessa vuokratyöntekijöiden osuus oli hieman yli kaksi prosenttia kaikista palkansaajista Suomessa. (Suomen virallinen tilasto 2022.)

Työntekijän vuokraamisesta tehdään aina vuokraussopimus, joka määrittelee, minkä suuruista korvausta vuokrausyritys saa työntekijöiden välittämisestä. Vuokratyöntekijältä itseltään ei voida periä maksuja erillisenä välityspalkkiona. (Hietala ym. 2022, 14.) Vuokratyöntekijöitä käytetään tyypillisesti esimerkiksi silloin, kun yrityksen henkilöstöstrategiana on pitää vakituisen henkilöstön määrä rajallisena. Strategisen henkilöstösuunnittelun tavoitteena on korkean hyödyn ja

tulosten tavoittelu samalla vähentäen henkilöstöön liittyviä kuluja. (Järvensivu & Haapakorpi 2022, 76–77.)

Vuokratyösuhteessa on tavallisen työsuhteen kahden osapuolen sijasta kolme osapuolta, jolloin myös oikeussuhteita sen taustalla on kolme: työnantajan eli vuokrausyrityksen ja työntekijän välinen työsuhde, vuokraus- ja käyttäjäyrityksen välinen asiakkuus- ja sopimussuhde sekä käyttäjäyrityksen ja työntekijän välinen suhde, jossa käyttäjäyrityksellä on direktio- eli työnjohto-oikeus. Työntekijän ja käyttäjäyrityksen välinen suhde ei ole sopimussuhde. Vuokratyöstä puhuttaessa voidaan puhua niin sanotusta kolmikantasuhteesta, joka esitetään kuviossa 2. Vuokratyösuhteessa on siis mukana työntekijä, vuokrausyritys sekä käyttäjäyritys. Työntekijällä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä vuokratyöntekijää, jonka on määrä työskenellä käyttäjäyrityksessä. Käyttäjäyritys on se, jossa ja jonka valvonnan alaisena työntekijä työskentelee. Vuokrausyritys on puolestaan työntekijän työnantaja ja käyttäjäyrityksen liikekumppani. Vuokratyöntekijä työskentelee käyttäjäyritykselle, mutta on kuitenkin työsuhteessa vuokrausyritykseen. (Hietala ym. 2022, 13–14; Järvensivu & Haapakorpi 2022, 25; Lähteenmäki 2013, 29.)



Kuvio 2. Vuokratyösuhteen osapuolet (mukaillen Hjelt 2017, 6).

Vuokratyö poikkeaa muista työsuhteista siten, että työtä tehdään työnantajan sijaan käyttäjäyritykselle. Kun työskennellään käyttäjäyrityksen lukuun tämän

tiloissa, on käyttäjäyrityksellä direktio-oikeus eli oikeus valvoa ja johtaa työn tekoa. Tämän mukana käyttäjäyrityksellä on myös velvollisuus ohjata työn tekemistä. (Hjelt 2017, 6.) Työnantajan direktio-oikeutta sekä osapuolten velvollisuuksia käsitellään myöhemmin tässä opinnäytetyössä luvussa 2.4.

Monet vuokratyövoimaa välittävät henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat myös muita työvoiman välityspalveluita. Useat vuokrausyritykset esimerkiksi rekrytoivat työntekijöitä suoraan asiakasyrityksilleen. Huomioitavaa on, etteivät rekrytointi ja työntekijöiden vuokraus muutoin liity toisiinsa. Rekrytoinnissa työntekijä välitetään työvoimaa tarvitsevalle yritykselle ja työntekijä tekee itsenäisesti sopimuksen tämän yrityksen kanssa. Työn välittäjän ja työntekijän välille ei muodostu lainkaan sopimussuhdetta, eikä välittäjä tällöin ole työntekijästä vastuussa. (Hietala ym. 2022, 20.)

Työntekijän näkökulmasta työnantajakäsitys vuokratyösuhteessa jakautuu työsuhteeseen ja johtamissuhteeseen. Vaikka vuokratyöntekijän työnantaja on vuokrausyritys, on työnantajan rooli näennäisesti jaettu vuokrausyrityksen sekä käyttäjäyrityksen kesken. (Hakansson & Isidorsson & Kantelius 2012, 154–155.) Tavallisesta työsuhteesta poiketen työntekijä muodostaa työnantajamielikuvan kahdesta eri yrityksestä. Työnantajamielikuvalla tarkoitetaan yrityksen antamaa kuvaa itsestään työnantajana. Siihen liittyy vahvasti myös se, kuinka houkuttelevaksi työnantaja koetaan. Työnantajamielikuva on kokonaisuus, joka muodostuu aina subjektiivisesti omien kokemusten, havaintojen ja tuntemusten pohjalta. (Kajanto 2020.) Vuokratyöntekijät muodostavat siis kuvan sekä vuokrausyrityksestä että käyttäjäyrityksestä työnantajana.

2.2 Vuokratyön muodot

Vuokratyösuhde voi olla tavallisen työsuhteen lailla joko määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Työsopimukset vuokratyössä voidaan tehdä työntekijän työntekovelvoitteen osalta myös esimerkiksi tarvittaessa työhön kutsuttaviksi, tai siten, että työsopimuksessa on erikseen sovittu vaihtelevasta työajasta vähimmäis- ja enimmäismäärän välillä. (Hietala ym. 2022, 162.) Tarvittaessa

työhön kutsuttavasta työnteon muodosta puhutaan usein arkikielessä keikkatyönä, ja tätä termiä käytetään myös tässä opinnäytetyössä. Keikkaluonteisessa, tarvittaessa paikalle kutsuttavassa työssä työntekijöillä ei ole säännöllistä työaikaa eikä heille ole taattu säännöllistä työtä. Sopimuksessa ei ole tällöin erikseen määritelty tiettyä viikkotuntimäärää (Työsuojelu.fi).

Vuokratyösuhteet perustuvat käyttäjäyrityksen tarpeeseen. Käyttäjäyritys tilaa vuokrausyritykseltä työntekijän, joka työskentelee käyttäjäyrityksen tiloissa ja valvonnassa. Työntekijöiden tarve voi vaihdella, ja asiakastilaukset ovat tästä syystä usein määräaikaista ja lyhyehköjä, joidenkin kuukausien mittaisia. Määräaikaiselle työsuhteelle on oltava aina peruste, esimerkiksi työn luonne tai alalla vakiintunut käytäntö. Määräaikainen työsuhde on voimassa ennalta sovitun määräajan ja voi päättyä tietyn ajan, tehdyn työmäärän tai esimerkiksi käyttäjäyrityksen tarpeen päättymisen mukaan. Työsopimus on toistaiseksi voimassa oleva, jollei sitä ole erikseen perustellusta syystä tehty määräaikaiseksi. (Hietala ym. 2022, 185–191.)

Vaikka henkilöstövuokrausalalla vuokratyöntekijöiden työsuhteet ovat usein määräaikaista, sovelletaan niihin tavallisen työsuhteen lailla työsuhteen solmimisedellytyksiä koskevia säännöksiä. Vuokratyösuhteissa määräaikaisen työsuhteen perusteena saatetaan kuitenkin usein hyödyntää alalla vakiintuneita käytäntöjä. (Lähteenmäki 2013, 29; Hietala ym. 2022, 185–191.) Vuokratyösuhteiden pituus on keskimäärin noin neljä kuukautta (Hietala ym. 2022, 26). Kun sovitaan määräaikaista työsuhteita, niihin on löydettävä työsuhtelaissa perusteltu syy, joka voi liittyä esimerkiksi työn luonteeseen. Työn kesto tulee kuitenkin aina määritellä selkeällä tavalla (Hjelt 2017, 8–10.)

2.3 Vuokratyön edut ja haitat

2.3.1 Edut

Vuokratyösuhteessa työskentelyyn voidaan liittää niin etuja kuin haittojakin. Kumpiakin voidaan tarkastella niin vuokrausyrityksen, käyttäjäyrityksen kuin työntekijänkin näkökulmasta. Erilaisissa elämäntilanteissa joustavuus ja erilaiset

tavat tehdä työtä voivat osoittautua hyödyllisiksi. Joustavuus hyödyttää niin työntekijää kuin käyttäjäyritystäkin. (Hietala ym. 2022, 21–24.)

Kun työssä tavoitellaan joustavuutta, turvaututaan usein epätyypillisiin työsuhteen muotoihin, jollainen myös vuokratyösuhde on (Järvensivu & Haapakorpi 2022, 75). Mahdollisuus valita joustavasti työaika ja -paikka voi houkutella monia vuokratyöhön. Vuokratyöntekijät ovat myös tutkitusti kokeneet, että heillä on käyttäjäyrityksen vakituisia työntekijöitä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa itse työn määrään ja laatuun. Vuokratyöllä on mahdollista sovittaa lisäansion tekeminen omaan arkeen. (Hietala ym. 2022, 22.)

Vuokratyöntekijä voi työskennellä samanaikaisesti useammalle työnantajalle sekä myös toisille vuokrausyrityksille. Huomioitavaa on, että kuitenkin myös vuokratyösuhteissa pätee sovellettava kilpailukieltosäännös, joka voi joissakin tilanteissa rajoittaa työntekijän oikeutta toiseen työsopimukseen työsuhteen päätyttyä tai sen aikana. Myös salassapitovelvollisuus koskee työntekijää vuokratyösuhteessa. (Hjelt 2017, 12,31) Vuokratyön positiiviseksi puoleksi voidaan listata myös työntekijän keino selviytyä mahdollisesta työttömyydestä (Chambel ym. 2016, 1215).

Koska vuokratyö on hieman tavallista työn teettämisen muotoa joustavampi, hyödyttää se myös käyttäjäyritystä. Käyttäjäyrityksen näkökulmasta vuokratyö on suhteellisen nopea ja helppo tapa lisätyövoiman saamiseksi. Vuokratyöntekijän ollessa yritykseen soveltuva ja pätevä, on myös mahdollista saada tästä vakituinen työntekijä. Vuokratyöntekijöiden hyödyntäminen on käyttäjäyrityksen kannalta hyvä ratkaisu etenkin silloin, kun työvoimaa tarvitaan nopealla aikataululla tai vain joksikin aikaa. Ulkopuolista työvoimaa voidaan hyödyntää myös esimerkiksi silloin, kun projektiluontoisiin tehtäviin tarvitaan osaamista, jota ei yrityksen sisältä löydy valmiiksi. (Hietala ym. 2022, 23.) Vuokratyöntekijöitä hyödyntämällä voidaan madaltaa henkilöstörekrytointeihin liittyviä riskejä sekä niistä aiheutuvia kustannuksia (Lähteenmäki 2013, 57).

2.3.2 Haitat ja ongelmallisuudet

Vuokratyön hyötyjen ohella on tarkasteltava myös sen tuomia ongelmia. Toimeentulon haasteet ja epävarmuus ovat vuokratyöntekijän kannalta suurimpia haasteita. Vuokratyösuhteessa työsuhteen kestoon tai työn määrään pystyy harvoin vaikuttamaan itse, ja työntekijän kannalta vuokratyö voi olla hyvinkin epävarmaa. (Hietala ym. 2022, 24–25.)

Käyttäjyrytyksen näkökulmasta haasteet liittyvät etenkin työntekijöiden osaamiseen, sitoutumiseen ja sitä kautta motivaatioon. Työntekijöiden vaihtuvuus voi osoittautua haasteelliseksi, esimerkiksi jatkuvan perehdyttämisen ja talon tapoihin opettamisen kannalta. Epävarmuus työntekijöiden pysyvyydestä on käyttäjyrytyksen kannalta haasteellista. (Hietala ym. 2022, 24.)

Antti Tanskanen tutki väitöskirjassaan vuokratyöntekijöiden työelämän laatua. Tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijöiden työelämän laatu on lähes kaikilla työelämän laadun ulottuvuuksilla heikompi verrattuna muihin työntekijöihin. Tanskanen havaitsi, että vuokratyöntekijät todella ovat huono-osaisempia työntekijöitä joillakin osa-alueilla. Vertailukohtana Tanskasella oli vakituisessa työsuhteessa työskentelevät työntekijät. (Tanskanen 2012, 43–44.) Lyhyemmissä työsuhteissa työskenteleville ei automaattisesti kuulu esimerkiksi oikeus sairasajan palkkaan, oikeus työttömyyskorvaukseen tai lomapäivien pitämiseen. (Järvensivu & Haapakorpi 2022, 11).

Sosiaalisesta näkökulmasta katsottuna vuokratyön ongelmat liittyvät pääasiassa ulkopuolisuuden tunteeseen työyhteisössä, epäoikeudenmukaisuuteen tai yleiseen tyytymättömyyteen. Vuokratyöntekijöiden eriarvoisuus voi näkyä myös esimerkiksi palkkauksessa. Vuokratyöntekijät eivät esimerkiksi pääse aina osaksi tulokseen sidottuja palkkioita tai muita kertakorvauksia ja työsuhde-etuja. (Lähteenmäki 2013, 51.)

Riitta Viitala ja Jenni Kantola selvittivät tutkimuksessaan vuokratyöntekijöiden työolosuhteita työpaikoillaan. Vuokratyöntekijöillä havaittiin pääosin olevan etäiset suhteet käyttäjyrytyksen muihin työntekijöihin. Vuokratyöntekijät jopa

kokivat, että heidän asemaansa vuokratyöntekijänä korostettiin erityisen vahvasti ja että yrityksen muut työntekijät nostivat jalustalle yrityksen omia työntekijöitä. Yrityksen omat työntekijät puhuivat usein vuokratyöntekijöistä ristiriitaisesti. Tulokset osoittivat, että vuokratyöntekijöiden ja vakituisten henkilöstön välillä esiintyi kitkaa, jolla on vaikutusta työntekijöiden viihtyvyyteen ja työntekijäkokemukseen. (Viitala & Kantola 2016, 149–157.)

Joissakin tilanteissa käyttäjäyrityksen oma henkilöstö voi kokea vuokratyövoiman käytön uhkaavaksi oman työpaikan kannalta, mikäli omaa vakituista henkilöstöä ryhdytään korvaamaan vuokratyöntekijöillä. Käyttäjäyrityksen oman henkilöstön sekä vuokratyöntekijöiden välille saattaa syntyä esimerkiksi tästä syystä huonoa ilmapiiriä. (Hietala ym. 2022, 24.) Werner Nienhuserin ja Wenzel Matiaskin kirjoittamassa artikkelissa tutkitaan syrjäntäkiellon toteutumista vuokratyösuhteissa. Tulokset osoittavat, että vuokratyöntekijöitä syrjitään syrjäntäkiellon periaatteesta huolimatta, eikä heillä näin ollen ole oikeuksia samoihin korvauksiin ja etuuksiin kuin vakituisilla työntekijöillä. (Nienhuser & Matiaske 2006, 71–75.)

2.4 Lainsäädäntö ja velvoitteet

2.4.1 Yleistä

Juridisesti vuokratyö on kuin mikä tahansa työsuhde ja siihen sovelletaan lähtökohtaisesti samoja säännöksiä, lakeja ja velvoitteita kuin muihinkin työnteon muotoihin. Vuokratyön erityisen luonteen vuoksi säännösten soveltaminen voi toisinaan olla kuitenkin hankalaa. Tämän vuoksi joihinkin työoikeudellisiin lakeihin on lisätty tiettyjä vuokratyötä erityisesti koskevia säännöksiä. (Hietala ym. 2022, 28; Hjelt 2017, 5.)

Työsopimuslakia sovelletaan työsuhteissa työnteon muodosta riippumatta. Näin ollen myös vuokratyösuhdetta koskevat lait ja työsuhteen velvoitteet, joita työsuopimuslaissa säädetään. Työsopimuslakiin on kuitenkin asetettu joitain säädöksiä koskemaan eritoten vuokratyötä. Lainsäädäntö ei ole lähtökohtaisesti asettanut rajoja vuokratyöntekijöiden käytölle. Joissakin työehtosopimuksissa on

kuitenkin sovittu yksittäisiä poikkeuksia, jolloin vuokratyövoimaa ei saada hyödyntää. (Hjelt 2017, 7.)

Euroopan unionin vuokratyödirektiivin mukaan vuokratyösuhteen keskeisten ehtojen tulisi olla yhtä edullisia työntekijän kannalta, kuin jos heidät olisi otettu suoraan käyttäjäyritykselle töihin. Keskeiset ehdot liittyvät esimerkiksi työaikaan, taukoihin, lomiin ja palkkaukseen. (Hietala ym. 2022, 121.) Euroopan parlamentin ja neuvoston antamassa vuokratyödirektiivissä säädetään myös vuokratyöntekijöiden yhdenvertaisesta kohtelusta työpaikalla (Hietala ym. 2022, 34). Euroopan unionin perusoikeuksien mukaan kaikkia tulisi kohdella yhdenvertaisesti. EU:n perusoikeuskirjassa on vahvistettu syrjintäkielto, joka velvoittaa kaikkia EU-maita toimimaan syrjinnän vastaisella tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikenlainen syrjintä on lain vastaista riippumatta sen perusteista. (Euroopan unioni 2021.)

2.4.2 Työntekijän veloitteet

Vuokratyössä työtä tehdään käyttäjäyritykselle, eikä suoraan työnantajalle. Koska työntekijöiden siirtäminen toiselle yritykselle ei voi tapahtua ilman suostumusta, on työntekijän sitouduttava tekemään töitä muiden palveluksessa, jo työsuhteen alussa. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 115.) Kuten missäkin tahansa työsuhteessa, myös vuokratyössä työntekijällä on velvollisuus totella työnantajan työnjohtomääräyksiä sekä noudattaa työntekijän lojaliteettivelvoitetta. Lojaliteettivelvoite on työoikeudellinen yleisperiaate, joka koskee työsuhteen kaikkia osapuolia. Sen osalta on syytä huomioida, että se ulottuu myös työntekijän vapaa-ajalle. Työsopimuslaissa (2001, 3:1 §) säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä työnsä huolellisesti, noudattaen työnantajan antamia määräyksiä hänen toimivaltansa mukaisesti.

Työntekijän tulee toiminnallaan käyttäytyä asemansa mukaisesti ja ottaa huomioon työnantajan etu ja välttää sellaisia toimintoja, jotka voisivat aiheuttaa työnantajalle vahinkoa. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 244–246.) Käyttäjäyrityksen ja vuokrausyrityksen ohella myös työntekijällä on työturvallisuuteen liittyviä

velvollisuuksia. Työntekijän työturvallisuutta koskevista velvollisuuksista säädetään sekä työturvallisuuslaissa että työsopimuslaissa. Työturvallisuuslain nojalla työntekijän on noudatettava työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita työntekoon liittyen. Työntekijän on harkinnanvaraisesti myös oman osaamisensa ja ammattitaitonsa puitteissa huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden työturvallisuudesta ja terveydestä. Työturvallisuudesta huolehtimiseen työntekijän osalta kuuluu myös kaikista havaitsemistaan vioista ilmoittaminen, oikeanlaisen työvaatetuksen ja suojarusteiden käyttäminen ohjeiden mukaisesti. Mikäli työntekijä havaitsee työstä koituvan vaaraa itselleen tai muille työntekijöille, hänellä on oikeus pidättäytyä työstä. (Työturvallisuuslaki 2002, 18–23 §.) Työsopimuslain (2001, 3:2 §) kolmannessa luvussa työntekijää velvoitetaan noudattamaan yleistä huolellisuutta ja varovaisuutta työtä tehtäessä.

2.4.3 Vuokrausyrityksen velvoitteet

Vuokratyösuhteessa työnantaja on vuokrausyritys, ja näin ollen vastuu työsuhteeseen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista on tällä. Työsuhteeseen liittyviä velvollisuuksia on esimerkiksi palkanmaksu, sosiaali- ja eläketurvasta huolehtiminen sekä yleinen huolenpitovelvoite. Nämä ovat työnantajan eli vuokrausyrityksen velvoitteita koko työsuhteen ajan. (Lähteenmäki 2013, 29.)

Työsopimus vuokratyössä tehdään työnantajan, eli vuokrausyrityksen ja työntekijän välillä. Toisin kuin perinteisissä työsuhteissa, vuokratyösuhteissa työsuhteen keskeiset ehdot on annettava kirjallisesti myös alle kuukauden mittaisissa työsuhteissa. Vuokratyösuhteen kannalta erityisiä huomioon otettavia ehtoja ovat määräaikaisuuden peruste, työn arvioitu kesto, sekä arvio muista samankaltaisista töistä, joita työntekijä voisi työn loppuessa tarvittaessa tehdä. Edellä mainittujen lisäksi vuokratyösuhteen selvityksessä on käytävä ilmi myös kaikki tavanomaisen työsuhteen keskeiset ehdot. Näitä ovat esimerkiksi työn alkamisaikankohta, koeajan pituus ja työntekijän pääasialliset työtehtävät. (Hjelt 2017, 8; Työsopimuslaki 2001, 1:4 §.) Työturvallisuuslaissa on säädetty sekä vuokrausyrityksen että käyttäjäyrityksen velvoitteista työturvallisuuteen liittyen.

Vuokrausyritys on velvollinen huolehtimaan yleisestä työturvallisuudesta. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 118.)

2.4.4 Käyttäjärityksen velvoitteet

Työsopimuslaissa (2001, 1:7 §) säädetään vuokratyöntekijöiden siirtämisestä seuraavasti: ”Työnantajan siirtäessä työntekijän tämän suostumuksella toisen yrityksen käyttöön, käyttäjäritykselle siirtyvät oikeus johtaa ja valvoa työntekoa sekä ne työnantajalle säädetyt velvollisuudet, jotka liittyvät välittömästi työn tekemiseen ja sen järjestelyihin. Toisin sanoen vuokrausyrityksen siirtäessä työntekijä käyttäjärityksen käyttöön, siirtyy sille työnjohto ja -valvontaoikeus.

Työnjohto- eli direktio-oikeudella tarkoitetaan oikeutta määritellä ja määrätä työntekijän työstä. Määriteltäviä asioita ovat työn suorittamiseen liittyviä asioita, kuten mitä, miten, missä ja milloin työtä tehdään. Työnantaja voi siis hyvin laajalla tasolla määritellä työn kokonaisvaltaisista järjestelyistä. Työnantaja ei voi kuitenkaan merkittävästi ja pysyvästi muuttaa työntekijän tehtävien laatua silloin, kun ne menevät selvästi työsopimuksessa sovittujen tehtävien ulkopuolelle. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 38–40, 235.) Vuokratyösuhteissa työntekijä siirretään suostumuksellisesti toisen yrityksen käyttöön. Työsopimuslaissa säädetään, että tällöin suoraan työn tekemiseen vaikuttavat velvollisuudet ja oikeudet siirtyvät työnantajalta käyttäjäritykselle. Velvollisuudet ovat käyttäjärityksellä vain sen ajan, jonka työntekijä on vuokrattuna (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 117; Työsopimuslaki 2001, 1:7 §.)

Työnjohto-oikeuden mukana tulee myös velvollisuus ja vastuu kaikesta, mikä välittömästi liittyy työn tekemiseen. Käyttäjärityksen tulee esimerkiksi huolehtia työturvallisuudesta työn aikana. Työturvallisuuteen kuuluu myös esimerkiksi syrjimättömyys työpaikalla. Syrjimättömyysperiaatteen mukaan vuokratyöntekijöiden on saatava samat korvaukset ja edut kuin vakituisessa työsuhteessa olevat työntekijät saavat. Työntekijältä ei voida sulkea pois etuja perustuen pelkästään vuokratyösuhteeseen. Käyttäjäritys ei kuitenkaan ole taloudellisesti velvollinen tukemaan työntekijöiden palvelujen hyödyntämistä. Työntekijöiden etuja voivat

olla esimerkiksi pääsy käyttäjäyrityksen kuntosalille tai muihin yhteisiin tiloihin. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 121.)

Työturvallisuuslain nojalla käyttäjäyrityksen on vuokratyövoimaa käytettäessä noudatettava sitä niin kuin olisi siinä mainittu työnantaja. Kaikki työturvallisuudessa mainitut työnantajan velvollisuudet ovat myös käyttäjäyrityksen velvollisuuksia työn aikana. Käyttäjäyrityksen on tehtävä selväksi ennen työn alkua työn ammattitaitovaatimukset ja erityispiirteet, jotta voidaan huolehtia työntekijän riittävästä ammattitaidosta. (Työturvallisuuslaki 2002, 3 §.) Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite ohjaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden yleisestä turvallisuudesta ja terveydestä työpaikalla. Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta kuten työturvallisuudessa säädetään. Työturvallisuuden edistämiseksi käyttäjäyrityksen tulee esimerkiksi huolehtia laitteiden ja koneiden turvallisuudesta sekä riittävästä perehdytyksestä itse työhön ja työpaikan olosuhteisiin. Työnjohto-oikeuden siirtyessä vuokrausyritykseltä käyttäjäyritykselle siirtyy tälle osittain vastuu työntekijän työajoista ja tarvittavista lepoajoista huolehtimisesta. (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 117, 152–153.)

Lainsäädännössä ei ole erikseen rajoitettu käyttäjäyrityksen mahdollisuutta vuokratyövoiman käytöstä. Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta käyttäjäyrityksellä on halutessaan mahdollisuus käyttää vuokratyövoimaa hyvinkin aktiivisesti. (Hjelt 2017, 7.) Työsopimuslaissa säädetään kuitenkin käyttäjäyrityksen velvollisuudesta ilmoittaa uusista vapautuvista työpaikoista myös vuokratyöntekijöille samoin menetelmin kuin omille työntekijöilleen (työsopimuslaki 2001, 2:6 §; Äimälä & Kärkkäinen 2017, 121). Vuokratyöntekijöillä täytyisi siis olla samat mahdollisuudet hakea käyttäjäyrityksessä avautuvia työpaikkoja. Mikäli vuokratyöntekijä työllistyy vakituisesti käyttäjäyritykseen, työtehtävien ollessa samoja tai samankaltaisia kuin vuokratyösuhteessa, on koeajan enimmäispituudesta vähennettävä se aika, jonka työntekijä on vuokratyöntekijänä tehnyt. (Hjelt 2017, 11; Lähteenmäki 2013, sivu; Työsopimuslaki 2001 1:4 §.)

3 Työntekijäkokemus

3.1 Työntekijäkokemuksen määritelmä

Työntekijäkokemuksen (Employee Experience) määritelmänä voidaan pitää työntekijän henkilökohtaisten kokemusten summaa työsuhteesta aina rekrytoinnin alkuvaiheista työsuhteen päättymiseen saakka. Lyhyesti se tarkoittaa työntekijän kokemusta työpaikastaan. Siihen vaikuttavat kaikki työnantajan ja työntekijän väliset vuorovaikutustilanteet, sekä yrityksen sisällä vallitseva kulttuuri. Kokemuksen kannalta on tärkeää myös se, että työntekijän odotukset työpaikasta täyttyvät. Työntekijäkokemuksen kannalta on olennaista, että yrityksen antamat lupaukset täyttyvät arkisissa kohtauspisteissä, sillä työntekijäkokemus ilmenee yksittäisissä hetkissä. Odotusten täyttymättä jääminen vaikuttaa työntekijän kokonaisvaltaiseen kokemukseen. (Schmidt; Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4.1; Luukka 2019, 128–130; Maylett & Patterson & Wride 2017, 25.)

Jacob Morgan on kirjoittanut teoksessaan ”The Employee Experience Advantage” työntekijäkokemuksesta ja sen muodostumisesta. Morganin mukaan työntekijäkokemus muodostuu työntekijän odotusten ja tarpeiden sekä organisaation antaman panoksen ja lupauksen risteyskohdassa. Organisaation antama panos ja lupaukset ovat vahva osa yrityskulttuuria ja vaikuttavat siksi työntekijäkokemukseen niin syvästi. Morganin näkemys työntekijäkokemuksen muodostumisesta on eritelty kuviossa 3. Samassa teoksessaan Morgan esittelee viitekehysten, jossa työntekijäkokemus muodostuu kolmesta eri tekijästä, jotka muodostavat työntekijäkokemuksen ympäristön (Morgan 2017, 8). Tämä kuvataan myöhemmin tässä opinnäytetyössä luvussa 3.2.2.



Kuvio 3. Työntekijäkokemuksen muodostuminen (mukaillen Morgan 2017, 8).

Työntekijäkokemusta voidaan tarkastella useammasta perspektiivistä ja siihen vaikuttaa niin työnantajan kuin työntekijänkin panos. Molempien osapuolten toiminnalla on vaikutus työntekijäkokemuksen syntymiseen ja kehittymiseen. Huhta ja Myllyntaus tarkastelevat työntekijäkokemusta kahdella tasolla; kokonaisarvio vuorovaikutuksesta työnantajan kanssa sekä yksittäiset työhön liittyvät hetket. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 2.3.) Työntekijäkokemuksen subjektiivisuuden vuoksi yksilön omat asenteet, tunteet ja käyttäytymismallit vaikuttavat kaikki siihen, miten ympäristö koetaan ja millainen työntekijäkokemus henkilölle muodostuu (Morgan 2017, 7–9). On siis hyvin mahdollista, että samassa paikassa työskentelevillä voi olla keskenään täysin erilaiset kokemukset työstään.

Työntekijäkokemuksesta puhuttaessa ei lähtökohtaisesti ole merkitystä, onko työntekijä suorassa työsuhteessa vai esimerkiksi juuri vuokratyösuhteessa. Työntekijäkokemus muodostuu työsuhteen muodosta riippumatta. Miikka Huhta ja Visa Myllyntaus ovat keränneet kymmenien asiantuntijoiden näkemyksiä ja tutkimuksia kirjaansa ”Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus”. Heidän havaintojensa perusteella työntekijäkokemuksen tutkiminen ja kehittäminen on tärkeää myös epätyypillisissä työsuhteissa. (Huhta & Myllyntaus 2021, luvut 2.3, 3.)

3.2 Työntekijäkokemuksen muodostuminen

3.2.1 Kokemus

Kokemukset ovat merkittävä osa ihmisen elämää, ja niiden luomat muistijäljet ovat niiden pysyvyyden takia tärkeitä olemassaolomme kannalta. Koska ihmiset viettävät työpaikallaan noin 30 prosenttia elämästä, tulisi kokemusten työpaikalla olla sellaisia, jollaisia haluamme muistaa positiivisella tavalla. Työ määrittää ihmistä paljon, eikä ole yhdentekevää, millaista työpaikoilla on. Kokemukset työpaikalla vaikuttavat siihen, millaisena näemme työpaikan ja miten käyttäydymme työyhteisössä. (Morgan 2017, johdanto.)

Kokemuksen muodostuminen on yksilöllistä. Huhta ja Myllyntaus kuvaavat kokemuksen muodostuvan kolmesta vaiheesta: ennakoinnista, osallistumisesta ja reflektoinnista. Kaikki edellä listatut vaiheet ovat oleellinen osa kokemuksen muodostumista. Ennakointivaiheessa kokemukseen voidaan vaikuttaa omalla asenteella valmistautumalla tulevaan osallistumisvaiheeseen. Osallistumisessa koetaan ensimmäisiä vuorovaikutustilanteita ja saadaan varsinainen kokemus. Reflektiovaiheessa kokija tarkastelee ja käy läpi syntynyttä kokemusta. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4.6.1.)

Kaikki kokemamme ei ole saman arvoista tai kokemuksemme ovat muodostuneet jo arkisiksi kokemuksiksi eivätkä siksi välttämättä jätä muistijälkeä. Kaikkien kokemusten taustalla on kuitenkin edellä kuvattu kokemuksen syntymisen prosessi. Työntekijäkokemusta tarkasteltaessa on huomioitava, että suuri osa työntekijän päivittäisistä kokemuksista ovat arkisia ja että ne jäävät siksi usein vähemmälle huomiolle. Päivittäisissä ja tavanomaisissa kokemuksissa etenkin reflektiovaihe jää usein lyhyeksi. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4.6.1.) Hyvällä ensivaikutelmalla jo rekrytointiprosessin alkuvaiheista asti yritys voi luoda hyvän kuvan ja kokemuksen organisaatiosta (Luukka 2019, 288–291).

3.2.2 Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä

Työntekijäkokemuksen muodostumisesta on esitetty erilaisia näkemyksiä asiantuntijoiden keskuudessa. Tässä opinnäytetyössä käsittelen Jacob Morganin näkemystä työntekijäkokemuksen muodostumisesta. Morganin esittämään näkemykseen tullaan viittaamaan myöhemmin myös tämän työn selvitysosion johtopäätöksissä.

Morgan on esittänyt kirjassaan ”The Employee Experience Advantage” työntekijäkokemuksen jakautuvan kolmeen toimintaympäristöön. Kuviosta neljä voidaan erotella sen jakautuvan fyysiseen, teknologiseen sekä kulttuuriseen ympäristöön. Morganin havaintojen mukaan työntekijäkokemus muodostuu 40 prosenttia kulttuurisesta ympäristöstä ja 30 prosenttia sekä fyysisestä että teknologisesta ympäristöstä. (Morgan 2017, 57–59.) Morganin kolme ympäristöä muodostavat yhdessä työntekijäkokemuksen perustan. Kun organisaatiossa kiinnitetään huomiota fyysiseen, teknologiseen ja kulttuuriseen ympäristöön, se pystyy luomaan positiivisen työntekijäkokemuksen.



Kuvio 4. Työntekijäkokemuksen ympäristöt (mukaillen Morgan 2017, 57).

Merkityksellisempänä ympäristönä työntekijäkokemuksen kannalta Morgan esittää kulttuurisen ympäristön. Morgan esittää mallissaan kulttuurisen ympäristön olevan työntekijäkokemuksen kannalta kymmenen prosenttia merkittävämpi kuin fyysinen tai teknologinen ympäristö. Kulttuurinen ympäristö ei ole konkreettinen, eikä se rakennu fyysisten asioiden ympärille. Kulttuuri esiintyy organisaation arvoissa, toimintamalleissa ja ihmisissä. (Morgan 2017, 89.) Kulttuurinen ympäristö liittyy vahvasti työpaikan organisaatiokulttuuriin, jolla tarkoitetaan yrityksen toimintatapojen ja arvojen muodostamaa kokonaisuutta. Kulttuuri kertoo paljon yrityksestä ja ohjaa toimintaa. Sen avulla on mahdollista saavuttaa toivotunlainen työntekijäkokemus. (Luukka 2019, 18–21.)

Työntekijäkokemukseen liittyvä fyysinen ympäristö muodostuu työpaikoilla kaikista sellaisista ominaisuuksista, jotka ovat fyysisesti nähtävissä. Fyysinen ympäristö on siis yksinkertaisuudessaan ympäristö, jossa työskentely tapahtuu. Työntekijöiden kokemukseen ympäristö vaikuttaa esimerkiksi sitoutumisen kautta. Morganin mukaan viihtyisä ja fyysisesti turvallinen työskentelytila voi edistää työntekijän sitoutuneisuutta työpaikkaansa. Viihtyisällä työympäristöllä myös työnantaja voi näyttää sitoutuneisuuden työntekijöihin. Fyysisen ympäristön vaikutus on työntekijäkokemuksen ympäristöistä se, joka usein havaitaan ensimmäisenä ja luo pohjan työntekijäkokemukseen. (Morgan 2017, 59–60.)

Morganin kolmeen työntekijäkokemuksen ympäristöön kuuluu teknologinen ympäristö. Siihen sisältyy kaikki teknologiaan liittyvät ohjelmistot ja laitteet, joiden parissa työntekijät toimivat päivittäisellä tasolla. Työssä käytetyn teknologian tulisi olla tarpeeksi modernia ja kehittynyttä, mutta myös käyttäjäystävällistä. Teknologian nopea kehitys voi heikentää työntekijöiden halua oppia uusien laitteistojen käyttöä, mikä vaikuttaa työntekijäkokemukseen. Toisaalta hidas teknologinen uudistuminen vaikuttaa myös työntekijäkokemukseen. (Morgan 2017, 77–78.) Teknologian käyttö on töissä nykyään arkipäivää alasta riippumatta (Järvensivu & Haapakorpi 2022, 24).

3.3 Työntekijäkokemukseen panostaminen

Työntekijät ovat organisaation tai brändin kasvot. Työntekijät tarjoavat asiakkailleen sellaisen kokemuksen, minkä he myös itse saavat organisaatiosta. Heillä on siis vaikutus siihen, millaisen kokemuksen asiakkaat yrityksessä asioimisesta saavat. Yrityksen antamalla työnantajamielikuvalla voi olla vaikutusta asiakkaan ostopäätökseen. Toisin sanoen, ulospäin tyytyväiset työntekijät voivat lisätä myös yrityksen tulosta ja lisätä asiakastyytyväisyyttä. Sitä vastoin välinpitämättömät työntekijät voivat tarkoittaa välinpitämättömiä asiakkaita, sillä epämotivoituneet työntekijät eivät ponnistele tarpeeksi pitääkseen asiakkaita tyytyväisinä. Työntekijäkokemuksen ollessa hyvällä tasolla voidaan havaita sen vaikutuksia etenkin yksilön motivaatiossa kehittää yritystoimintaa. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 1.2; Maylett ym. 2017, 25.) Yrityksen houkuttelevuus on vahvasti kytköksissä työnantajamielikuvaan. Työnantajamielikuvalla tarkoitetaan sitä, millaisen kuvan yritys antaa itsestään työnantajana. Työnantajamielikuva on kokonaisuus, joka muodostuu aina subjektiivisesti omien kokemusten, havaintojen ja tuntemusten pohjalta. (Kajanto 2020.)

Työntekijäkokemukseen investoiminen on tärkeää työntekijöiden sitoutumisen, motivaation ja hyvinvoinnin kannalta (Schmidt). Työntekijäkokemukseen panostaminen tuo työntekijöiden hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden ohella hyötyä myös liiketoiminnalle. Henkilöstökustannusten väheneminen ja asiakaskokemuksen paraneminen ovat vain muutamia esimerkkejä liiketoiminnan hyödyistä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 2.3.) Onnistuneen työntekijäkokemuksen avulla voidaan siis kasvattaa myös yrityksen liiketoiminnallista tuottavuutta.

Hyvä työntekijäkokemus lisää työntekijöiden sitoutuneisuutta samalla vähentäen vaihtuvuutta. Vaihtuvuuden vähentyminen hyödyttää niin työntekijöitä kuin työnantajaakin. Kustannukset uusien rekrytointien tekemisessä liikkuvat tuhansissa euroissa, joten työntekijöiden sitouttaminen on yritykselle myös taloudellisesti kannattavaa. Työntekijän kannalta sitoutuminen edistää uralla etenemisen mahdollisuuksia, sekä vähentää työttömäksi jäämisen riskiä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 83–84.)

3.4 Työntekijäkokemuksen kehittäminen ja johtaminen

Kirjassaan ”Yrityskulttuuri on kuningas” Luukka (2019, 128) esittää, että hyvä työntekijäkokemus voidaan saavuttaa johtamalla, mutta huono ja ei-toivottu kokemus tapahtuu ilman johtamista. Johtamisessa voidaan käyttää erilaisia työkaluja, joista keskeisenä on työnantajalupaus. Työnantajalupaus tarkoittaa arvolupaus siitä, mitä työntekijä saa vastineeksi työpanoksestaan organisaatiossa. Työnantajalupauksen tulee olla yrityksen kulttuuria ja strategiaa tukevia. Positiivinen työntekijäkokemus syntyy, kun annetut lupaukset lunastetaan ja odotuksiin työpaikasta ja sen arvoista vastataan. (Luukka 2019, 128–130.) Työntekijäkokemukseen vaikuttaa vuorovaikutustilanteet työsuhteen alusta saakka. Uuteen työntekijään tulisi varautua hyvissä ajoin ja perehdytyksen tulisi olla harkittua. Uudelle työntekijälle tulisi hankkia työhön tarvittavat välineet ja tiedot perehdytyksen käytännöistä. (Luukka 2019, 289–293.)

Ennen kuin työntekijäkokemusta lähdetään johtamaan, organisaatiolla tulisi olla vahva käsitys siitä mitä työntekijäkokemuksella tarkoitetaan. Työntekijäkokemukseen tulee kiinnittää huomiota myös suuremmassa mittakaavassa, ei pelkästään yksittäisen ihmisen kokemukseen työpaikasta. On oleellista myös tarkastella, houkutteleeko yritys oikeanlaisia työntekijöitä organisaatioon ja voiko se tarjota heille mahdollisuuden kehittyä ja kasvaa työntekijöinä. (Maylett ym. 2017, 27.) Työntekijäkokemuksen kannalta on merkityksellistä ymmärtää ja tuntea työntekijät (Luukka 2019, 117).

Työntekijäkokemuksen rakentamisen tulee olla pitkäjänteistä ja johdonmukaista, jolloin organisaatiolla on mahdollisuus vaikuttaa työntekijäkokemuksen muodostumiseen (Huhta & Myllyntaus 2021; Morgan 2017, 174). Työntekijäkokemukseen vaikuttaa kokonaisarvio vuorovaikutuksesta työnantajan kanssa sekä yksittäiset työhön liittyvät hetket. Nämä kokemukset tai mikrokokemukset voivat niin isoja kuin pieniäkin ja juuri näihin arkisiin kohtauspisteisiin organisaation tulisikin kiinnittää huomiota työntekijäkokemusta, sekä työnantajamielikuvaa miettiessään. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4.6.2.) Kilpailu osaavista työntekijöistä on korostunut, ja yrityksen työnantajamielikuva on yhä suuremmassa

roolissa, kun työntekijöitä yritetään houkutella yritykseen. Mikäli työntekijäkokemukseen halutaan vaikuttaa, on organisaatiolla oltava vahva työntekijäymmärrys (Morgan 2017, 9).

3.5 Työntekijäkokemus epätyypillisissä töissä

Henkilöstöala on teettänyt jo 15 vuoden ajan tutkimuksia koskien vuokratyötä ja vuokratyöntekijöitä. Uusimman tutkimuksen mukaan työntekijät ovat verrattain olleet tyytyväisiä työhönsä, ja kohtelu käyttäjäyrityksissä on parantunut vuosien saatossa. (Henkilöstöala 2022.) Muiden tutkimusten mukaan vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys on ollut kuitenkin keskimäärin heikompaa, kun yritysten vakituisten työntekijöiden. Antti Tanskanen tutkii vuonna 2012 julkaisemassa väitöskirjassaan vuokratyöntekijöiden työelämän laatua. Vaikka työelämä on muuttunut viimeisten vuosien varrella, näkyy Tanskasen havaitsemat ongelmallisuudet tänäkin päivänä. Tanskasen tutkimustuloksien mukaan vuokratyöntekijät ovat vakituisiin työntekijöihin verrattuna huono-osaisia työntekijöitä. Hänen mukaansa vuokratyöntekijöiden huono-osaisuutta edistää etenkin sen sääntelemättömyys, joustavuus ja epävarmuus. (Tanskanen 2012, 43.)

Liisa Lähteenmäki tutkii väitöskirjassaan vuokratyön diskursiivista rakentumisesta Suomessa. Hän tutkii vuokratyön kehitystä ja sitä, millainen kuva vuokratyöstä on muodostunut. Lähteenmäen havaintojen mukaan etenkin suomalaisten vuokratyöntekijöiden kokemuksista nousee esiin sekä tyytyväisyyttä että tyytymättömyyttä. Kokemuksiin vaikuttaa itse työpaikan ja sen olosuhteiden lisäksi myös esimerkiksi demografiset tekijät kuten ikä, sukupuoli ja koulutustaso. Kokemukseen vaikuttaa osittain myös alalla vallitsevat käytännöt. Kuten kaikkien työntekijäkokemukseen, myös kokemukseen epätyypillisessä työssä vaikuttavat työntekijän omat aiemmat kokemukset ja asenteet. (Lähteenmäki 2013, 50.)

3.6 Motivaatio ja sitoutuminen

Työntekijöiden ja työnantajan välinen suhde on muuttunut vuosikymmenten aikana ja oli ennen suoraviivainen ja hyvin erilainen verrattuna nykyiseen.

Työnteossa oli kyse molemminpuolisesta hyödystä, eikä resursseja käytetty muuhun kuin itse työntekoon. Nykyisin työnantajat näkevät työntekijöissä muuta kuin mahdollisuuden hyödyn tavoittelun tai he ovat ainakin huomanneet, että sitoutuneet työntekijät saavuttavat parempaa tulosta. (Morgan 2017, 4–6.)

Työntekijöiden motivaatio ja sitoutuminen liittyvätkin nykyään vahvasti työntekijäkokemukseen ja sen muodostumiseen ja säilymiseen. Motivaatiolla tarkoitetaan sitä, mikä saa ihmisen tekemään jotakin. Motivaatio voidaan jakaa sisäisistä tai ulkoisista lähteistä syntyvään motivaatioon. Työpaikkaansa sitoutunut henkilö tekee työtään antaen itsestään ja osaamisestaan mahdollisimman paljon. Sitoutunut työntekijä kokee, että hänen odotuksensa työpaikasta täyttyvät. Sitoutuneelle henkilölle vaikeat ja haastavatkin tilanteet työssä voivat olla kiinnostavia. Sitoutumaton työntekijä ei ole kiintynyt työhönsä tai työpaikkaansa. (Luukka 2019, 165; Maylett ym. 2017, 27.)

Työntekijöiden sitouttamisesta on tullut yksi organisaatioiden keskeisistä painopisteistä ja tavoitteena on saada mahdollisimman monta sitoutunutta työntekijää. Organisaatiot kuitenkin usein unohtavat, että työntekijäkokemukseen panostaminen on avain sitoutuneisiin työntekijöihin. (Morgan 2017, 19–21.) Motivoituneiden ja sitoutuneiden työntekijöiden on tutkitusti todistettu nostavan yrityksen arvoa (Luukka 2019, 166). Morganin mukaan työntekijöiden sitoutuminen työpaikkaansa vaihtelee. Merkityksellisyiden kokemus saa yksilön sitoutumaan ja antamaan organisaatiolle oman panoksensa. Työntekijä antaa tällöin itsestään yritykselle siksi, koska haluaa, eikä ulkopuolisen veloitteen takia. (Morgan 2017.)

4 Menetelmä ja aineiston keruu

4.1 Selvityksen taustaa

Tämä opinnäytetyö on tutkimustyyppinen opinnäytetyö, jonka selvitys on tehty kartoittamaan työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa. Tutkimuksen aihe valikoitui sen ajankohtaisuuden vuoksi, sillä vuokratyötä tehdään Suomessa ja

maailmalla yhä enenevässä määrin (ks. Suomen virallinen tilasto 2022). Myös työntekijäkokemuksen merkitys on korostunut, ja näiden suhde toisiinsa oli jättänyt vielä selvän tutkimusaukon. Tässä opinnäytetyössä aineisto kerättiin laadullisin menetelmin.

Opinnäytetyöprosessin alussa päätettiin, että sen selvitys koskisi etenkin sellaisia työntekijöitä, joilla olisi kokemusta yhtäjaksoisesta vuokratyöstä ainakin kahden kuukauden ajan. Näin tehtiin siksi, että työntekijöillä olisi jo mahdollisimman hyvä käsitys siitä, millaista vuokratyösuhteessa työskentely on. Kosketuspintaa olisi tässä vaiheessa sekä työnantajaan eli vuokrausyritykseen että käyttäjäyritykseen. Tutkittavien perusjoukkoon kuului kuusi henkilöä, joilla kaikilla oli yli kahden kuukauden kokemus vuokratyösuhteessa työskentelystä. Viidellä kuudesta haastatellusta oli kokemusta sekä lyhyemmistä keikkatöistä että pidemmistä määräaikaista vuokratyösuhteista.

4.2 Käytetty menetelmä

Tutkimukset voidaan jakaa kvantitatiivisiin eli määrällisiin ja kvalitatiivisiin eli laadullisiin tutkimuksiin. Määrällistä tutkimusta käytetään, kun tutkittavaa aihetta tai ilmiötä halutaan kuvata hyödyntäen tilastollisia lukuja ja tietoa. Määrällistä tutkimusmenetelmää voidaan hyödyntää erityisesti silloin, kun tutkittava joukko on suuri. (Heikkilä 2014, 13.) Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan työntekijöiden kokemuksia vuokratyösuhteessa ja sen vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus. Laadullisia tutkimusmenetelmiä käytetään etenkin silloin, kun keskiössä on ihmisten kokemukset (Tuomi & Sarajärvi 2013, 20).

Laadullisella tutkimuksella pyritään löytämään vastauksia kysymyksiin ”miten” ja ”miksi”. Pyrkimyksenä on kuvata ihmisen kokemusten kautta jotakin tiettyä ilmiötä tai toimintaa ja löytää syitä sen takaa. Laadullisen tutkimusmenetelmän käyttö ulottuu monille tieteenaloille ja sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi työyhteisöjen yhteisöllisyyteen, sekä muihin kokemuksiin liittyvissä tutkimuksissa (Heikkilä 2014, 15.)

4.3 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä

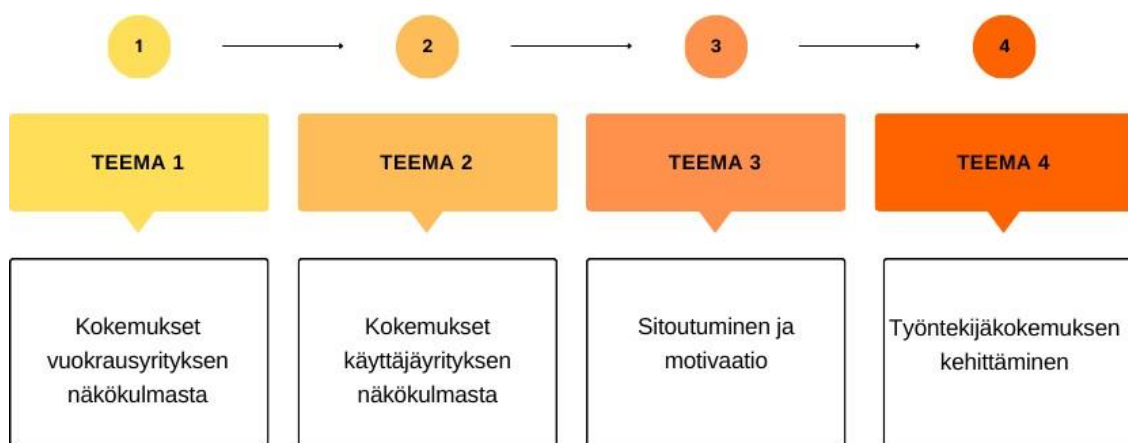
4.3.1 Teemahaastattelut

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi havainnoimalla tai haastatteluilla. Tässä opinnäytetyössä selvitys toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelut (N=6). Teemahaastatteluille on ominaista, että haastattelut keskittyvät tiettyihin ennalta valittuihin teemoihin. Haastattelija voi käyttää apunaan kysymysrunkoa, jota hän voi hyödyntää haastattelun edetessä. Koska teemahaastattelussa on tarkoitus edetä haastateltavan ehdoilla, teemojen käsittelyjärjestys on vapaa. Tämän takia jokaisen haastattelun rakenteellinen lopputulos saattaa olla erilainen. Yhteisten ennalta määriteltyjen teemojen vuoksi teemahaastattelut ovat keskenään vertailukelpoisia. (Hirsjärvi & Hurme 2022, luvut 4.2, 5.3.) Myöhemmin opinnäytetyössä esiintyvää analyysia varten teemahaastattelut olivat riittävä ja esimerkiksi haastattelulomaketta parempi vaihtoehto, sillä teemahaastattelu mahdollistaa syvemmän aiheen käsittelyn (ks. Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 3.1).

Haastattelut voidaan tehdä strukturoidusti, puolistrukturoidusti tai strukturoimattomasti, ryhmässä tai yksilöllisesti. Tyypillisin haastattelumuoto on yksilöhaastattelu, ja se valikoitui myös tämän opinnäytetyön haastattelutavaksi. Ryhmä- tai parihaastatteluja ei valittu, koska erilaisten ryhmädynamiikkojen tai valtahierarkioiden ei haluttu vaikuttavan selvityksen lopputulokseen. (Ks. Hirsjärvi & Hurme 2022, luvut 4.2, 5.3.)

Teemahaastattelussa tiedetään ennalta, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tietyn yhdistävän tilanteen tai heillä on muu yhdistävä tekijä (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 5.2). Tässä opinnäytetyössä yhdistävä tekijä on vuokratyö. Teemahaastattelussa vastaukset perustuvat yksilön omaan kokemukseen ja sopii siksi hyvin kokemuksen tutkimiseen. Teemahaastatteluihin voidaan valita henkilöitä, joilla tiedetään ennalta olevan kokemusta tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74.)

Teemahaastattelun huolellinen suunnittelu on olennaista tutkimuksen lopputuloksen kannalta. Haastattelu oli teemahaastattelulle ominaisesti sidottu tiettyihin työntekijäkokemukseen liittyviin teemoihin, jotka esitetään kuviossa 5. Haastattelun teemat ja sitä tukevat kysymykset muodostettiin opinnäytetyön tutkimusongelman ja -kysymysten pohjalta. Haastattelun teemojen tueksi asetettiin kysymyksiä, joita voitiin tarpeen mukaan käyttää haastattelun aikana. Etukäteen valittujen teemojen tulee olla linjassa tutkimuksen viitekehyksen kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74–55.)



Kuvio 5. Haastattelun teemat.

Kuviossa 5 esitellään haastattelun teemat siinä etenemisjärjestyksessä, missä ne oli kirjoitettu haastattelijan haastattelurunkoon. Haastattelun teemat valikoituivat aiheeseen liittyvistä, viitekehyyksessä esiintyvistä teemoista. Teemoja haastattelulle asetettiin neljä, jonka lisäksi haastateltavat saivat vielä lopuksi kertoa muita kokemuksia ja ajatuksia aiheesta, jotka eivät luonnollisesti asettuineet teemojen alle. Teemat olivat: kokemukset vuokrausyrityksestä, kokemukset käyttäjäyrityksestä, sitoutuminen ja motivaatio sekä työntekijäkokemuksen kehittäminen. Jokaisen teeman alle asetettiin tueksi 3–4 kysymystä, joihin voitiin haastattelussa tarvittaessa turvautua. Tarkoituksena oli kuitenkin, että keskustelu etenisi haastateltavan tahdissa, eikä turhia strukturoituja kysymyksiä käytettäisi. Haastattelutilanne oli joustava ja teemat tuotiin esiin siinä järjestyksessä, kun ne tulivat luontevasti esiin. Haastattelun runko tukikysymyksineen löytyy liitteestä 2.

Haastattelutilanteissa joustavuus tuo haastattelijalle mahdollisuuden toistaa tai tarkentaa kysymyksiä ja oikaista väärinkäsityksiä sekä omaa ymmärrystä vastauksesta. Teemahaastattelun aikana haastattelijalla on mahdollista pyytää tarkennuksia ja lisäyksiä vastauksiin, mikäli haastattelija kokee niiden olevan tarpeellisia. Haastattelijan on myös mahdollista käydä ennalta asetettuja teemoja ja kysymyksiä läpi siinä järjestyksessä, mikä luonnollisesti sopii haastattelutilanteeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73.)

4.3.2 Haastattelujen toteutus

Haastatteluissa kantavana teemana oli työntekijäkokemus vuokrausyrityksessä ja käyttäjäyrityksessä. Näiden teemojen avulla oli tarkoitus löytää tekijöitä, jotka vaikuttavat vuokratyösuhteessa työntekijäkokemukseen. Haastatteluissa kokemuksia käsiteltiin erikseen vuokrausyritykseen ja käyttäjäyritykseen nähden. Tuloksissa esittelen työntekijäkokemukseen vuokratyösuhteessa vaikuttavia tekijöitä, joita haastatteluissa nousi esille.

Haastattelut toteutettiin kahdella eri tavalla. Neljä haastattelua toteutettiin kasvotusten ja kaksi Teamsin välityksellä. Kaikki haastattelut toteutettiin 3.7 – 21.7.2023. Päätös kahdesta eri toteutustavasta johtui logistisista syistä, eikä kaikkia haastatteluja ollut mahdollisuus pitää kasvokkain. Haastatteluun valikoitui kuusi henkilöä, joista jokainen oli työskennellyt vuokrausyrityksen kautta vähintään kahden kuukauden ajan viimeisen kahden vuoden aikana. Haastateltavat valikoituivat omien kontaktieni kautta.

Haastatteluihin ei ollut ennalta asetettu määrättyä kestoja. Haastattelijana tehtäväni oli tulkita, milloin haastateltava oli mahdollisesti sanonut jo kaiken aiheeseen liittyvän ja haastattelutilanne voitiin päättää. Keskimäärin haastattelut kestivät noin 25 minuuttia. Kuhunkin haastatteluun käytetty aika ja toteutustapa on esitetty taulukossa 1. Taulukkoon on merkitty myös toimiala, jolla kukin haastateltavista työskentelee.

Taulukko 1. Haastateltavat vuokratyöntekijät, työalat ja haastattelun toteutus.

Haastateltava	Työala	Haastattelupäivä ja kesto	Toteutustapa ja paikka
H1	Ravintola-ala, kaupan ala	3.7.2023 28 min	Kavokkain, Helsinki
H2	Rakennusala	6.7.2023 25 min	Kasvokkain, Helsinki
H3	Kaupan ala	15.7.2023 30 min	Kavokkain, Helsinki
H4	Hoitoala	15.7.2023 24 min	Teams
H5	Kaupan ala	20.7.2023 25min	Teams
H6	Kaupan ala	21.7.2023 23 min	Kasvokkain, Helsinki

Haastateltavilta pyydettiin etukäteen lupa haastattelujen tallentamisesta ja käsittelemään varten. Haastattelutilannetta ennen haastateltavat saivat luettavakseen tutkimuksen tietosuojaselosteen (liite 1). Jokaisen haastattelun alussa haastateltavien kanssa käytiin läpi saatujen aineistojen käyttötarkoitus. Haastateltavien anonymiteetti säilytettiin koko tutkimuksen ajan, eikä heidän työpaikoistaan puhuta nimillä. Tämä päätös tehtiin haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi. Haastattelutilanteissa keskustelun sujuvoittamiseksi saatettiin haastateltavan kanssa puhua tietyistä yrityksistä, mikäli haastateltava otti sen ensin esiin. Myöskään käyttäjäyrityksiä ei tulla tässä opinnäytetyössä mainitsemaan nimiltä. Haastattelut nauhoitettiin myöhempää litterointia varten. Haastateltavien mainitsemat yritykset muokattiin jo litterointivaiheessa vuokrausyritykseksi ja käyttäjäyritykseksi.

4.3.3 Analyysimenetelmä ja aineiston käsittely

Aineistonkeruun jälkeen lähdin litteroimaan nauhoitteita Word-tekstinkäsittelyohjelmalla. Litteroinnissa käytin apuna Teams-sovelluksen litterointityökalua. Raakalitterointitekstiä kertyi kaikkiaan noin 33 sivua. Yhtä haastattelua kohden

litteroitua tekstiä kertyi 5–6 sivua tiivistä tekstiä. Litterointia tehdessäni tein tekstistä mahdollisimman helppolukuista poistamalla turhia täytesanoja. Tämän jälkeen ryhdyin vertailemaan ja analysoimaan haastatteluiden vastauksia yksityiskohtaisemmin. Analyysin ensimmäiset vaiheet tapahtuivat jo haastattelutilanteissa.

Haastattelujen analyysi alkoi jo haastattelujen aikana. Haastatteluissa varmistettiin asiayhteyksiä, jotta ymmärrettiin mitä haastateltavat olivat kertoneet. Haastateltujen kokemuksista syntyi ensivaikutelma jo itse haastattelujen sekä litteroinnin aikana. Haastatteluissa teemat ja niiden apukysymykset eivät olleet pääosassa, vaan tärkeintä oli saada selkeä käsitys haastateltavien kokemuksista. Teemahaastatteluiden tutkimustulokset esitellään seuraavassa luvussa työhön asetettujen tutkimuskysymyksen mukaan. Tuloksissa esitetään kirjoittajan oman tulkinnan ja yhteenvedon lisäksi haastateltavien suoria lainauksia, jotka toimivat tulkinnan pohjana (ks. Tuomi & Sarajärvi 2013, luku 1.1). Analyysin johtopäätökset esitellään luvussa 7.

Litteroinnin pohjalta oli mahdollista merkitä aineistosta esimerkiksi useaan kertaan esiintyneitä sanoja ja teemoja. Nämä merkitsin eri värisin koodein. Raakatekstistä erottelin useita kertoja toistuvia avainsanoja, joiden perusteella pystyin pääättelemään niiden olevan tutkimusongelman ja -kysymysten kannalta oleellisia asioita. Aineiston kvantifiointilla tarkoitetaan aineiston laskemista. Laskeamalla voidaan tuoda ilmi esimerkiksi se, kuinka monta kertaa sama asia nousee esiin aineistossa tai kuinka moni tutkittavista nostaa esiin saman asian. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 120.) Aineiston kvantifiointia esiintyy tuloksissa, kun kerrotaan esimerkiksi, kuinka moni haastateltavista on maininnut asian x ja kuinka monesti jokin asia tuotiin esiin.

Sisällön analyysin avulla haastateltavien vastaukset oli helppo tiivistää ja esittää. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa kävin litteroidun aineiston läpi ja keräsin toistuvat sanat ja lauseet, jotka olivat tutkimuskysymysten kannalta oleellisia. Merkitsin myös sellaiset esiin nousseet teemat, jotka poikkesivat merkittävästi muiden haastateltavien vastauksista.

4.4 Haastateltavien taustaa

Haastateltavat valittiin niin, että ne muodostavat riittävän poikkileikkauksen henkilöistä, jotka tekevät vuokratyötä. Haastateltavat eivät siis ole työskennelleet keskenään täysin samalla alalla ja samoissa tehtävissä, eikä heidän taustansa ole täysin saman kaltaiset. Haastateltavat ja toimialat, joilla he työskentelevät esitellään aiemmin tässä opinnäytetyössä taulukossa 1.

Haastateltavien valinnassa ikä tai toimiala eivät olleet kriteereitä, koska niitä ei pidetty merkittävänä työntekijäkokemuksen näkökulmasta. Työntekijäkokemus muodostuu henkilökohtaisesti ja yksilöllisesti riippumatta siitä, millä alalla haastateltava työskentelee. Samalla alalla ja saman työpaikan sisällä voi muodostua täysin erilainen kokemus (Morgan 2017, 7–9). Selvityksessä haluttiin saada kokonaiskuva siitä, miten vuokratyö vaikuttaa työntekijäkokemukseen, eikä sen vuoksi alakohtaista erottelua koettu tarpeellisena.

Haastatteluissa käsiteltiin ensin taustakysymyksiä, joiden avulla voitiin saada parempi käsitys haastateltavasta henkilöstä. Taustakysymysten avulla haluttiin myös varmistaa, että haastattelun osallistuva kuuluu varmasti ennalta määritettyyn haastateltavien perusjoukkoon. Haastateltavia oli yhteensä kuusi ja jokaisen tausta vuokratyössä oli erilainen. Tämän opinnäytetyön selvitykseen osallistui entisiä ja nykyisiä vuokratyöntekijöitä seuraavilta aloilta: hoitoala, kaupanala, ravintola-ala ja rakennusala. Haastateltavista yksi oli työskennellyt sekä kaupan että ravintola-alalla.

Työsuhteiden kesto ja muoto vaihteli haastateltavien välillä. Kaikki haastateltavat olivat työskennelleet viimeisen kahden vuoden aikana ainakin kahden kuukauden ajan yhtäjaksoisessa vuokratyösuhteessa. Viisi kuudesta haastateltavasta on työskennellyt sekä keikkaluontoisissa vuokratöissä sekä ainakin yhdessä pidemmässä määräaikaisessa vuokratyösuhteessa. Yhdellä haastateltavista oli kokemusta vain pidemmästä määräaikaisesta vuokratyösuhteesta. Pissimmillään työntekijä oli ollut yhdessä käyttäjäyrityksessä kaksi vuotta yhtäjaksoisesti. Lyhimmillään vuokrasuhde oli ollut kahden kuukauden mittainen.

Kolme kuudesta haastateltavasta on edelleen vuokratyösuhteessa, mutta vain kaksi tekee edelleen säännöllisesti töitä käyttäjäryityksessä.

5 Tulokset

5.1 Vuokrausyritykseen liittyvä työntekijäkokemus

Kun haastateltavien kanssa keskusteltiin vuokrausyritykseen liittyvästä työntekijäkokemuksesta, nousi useaan kertaan esille työntekijöiden ajatuksia työnantajalta saadusta tuesta ja sen merkityksestä. Tukea vuokrausyritys antaa haastateltavien mukaan tilanteisiin, joissa kyse on lähinnä palkkaan tai sairauspoissaoloihin liittyvistä asioista. Tuen määrä ja laatu vaihtelevat vuokrausyritysten välillä, ja kokemukset haastateltavien välillä olivat vaihtelevia. Haastateltavat kokivat, että vuokrausyritykseltä ei aina saa riittävästi tukea ongelmatilanteissa.

Ainoan kerran, kun olisin kaivannut apua, niin silloin se oli tosi hankala tilanne, eikä tullut tukea työnantajalta lainkaan. Jouduin itse alusta asti selvittämään asian, mikä tietenkin tuntui ikävältä. (H1.)

Vastaanotto esimerkiksi sairastapauksissa on vaihtelevaa, ja yleensä vähän jopa jännittää soittaa koskien sen tyyppisiä asioita. En oikein tiedä, mistä se johtuu, varmaan siitä, että millainen ihminen vastaa puhelimeen. (H2.)

Kommunikaatioon vuokrausyrityksen ja työntekijöiden välillä vaikuttaa se, ettei vuokrausyritykseen ole aina helppoa olla yhteydessä. Haastateltavista kolme nosti esille sen, ettei työntekijöille ole annettu suoraa yhteyshenkilöä tai numeroa, mihin voisi soittaa tilanteen niin vaatiessa. Haastatteluista kävi myös ilmi, että yhteyshenkilö vuokrausyrityksessä vaihtuu jatkuvasti ja samat asiat voi joutua toisinaan käydä läpi useaan kertaan. Haastateltavista vain yksi kertoi, että hän oli saanut työsuhteen ajalle selkeän yhteyshenkilön, jonka kanssa viestiä työsuhteeseen liittyvistä asioista. Suhde työnantajaan oli haastateltavilla pääosin heikolla tasolla, ja se muodostui vahvemaksi usein ennemmin käyttäjäryityksen kanssa. Haastatteluista voitiin kuitenkin havaita myös poikkeavia näkökulmia, ja joissakin tapauksissa myös vuokrausyritys oli haastateltaviin säännöllisesti yhteydessä.

En ihan hirveästi ollut enää sinne (vuokrausyritykseen) yhteydessä. Siinä jäi tietyllä tasolla oman onnensa nojaan, että meillä oli se haastattelu mikä on ainut yhteys mitä varsinaisesti pidin sinne (vuokrausyritykseen). Sen jälkeen sieltä tuli sähköinen ohjepaketti, ja siitä piti opetella. Mutta se oli kyllä hyvä ja selkeä. (H3.)

Enemmän toki olin yhteydessä tähän yritykseen, jossa tein päivittäin töitä. Koin kuitenkin, että minuun oltiin suhteellisen säännöllisesti yhteydessä jonkin asian tiimoilta myös vuokrausyrityksestä. Ja aina vastattiin heti, jos oli jotain. (H5.)

Vuokratyöntekijöiden keskuudessa voi toisinaan olla tunne siitä, ettei ole työyhteisössä merkityksellinen jäsen. Merkityksellisyyden tunteen puute vaikutti osalla haastateltavista sitoutumiseen vuokrausyritystä kohtaan. Vaikuttavia tekijöitä oli esimerkiksi se, ettei yhteydenotoissa aluksi edes tiedetty työntekijän nimeä tai paikkaa, jossa työskenteli.

Piti aina esitellä itsensä ja kuka on ja mistä on. Puhelimeen vastaanneella henkilölle ei ollut heti esimerkiksi tietoa, että missä olen töissä ja piti aina vähän selvittää näitä asioita ennen kuin pystyi alkaa jotakin hoitamaan tai neuvomaan. (H3.)

Olisi ehkä ollut kiva, jos olisi ollut tietty nimetty henkilö kenen kanssa voisi asioita hoitaa tai mistä voisi kysellä työsuhteeseen liittyvistä asioista. (H3.)

Useassa vuokrausyrityksessä yhteydenpito työntekijöihin toimii jonkin mobiilisovelluksen tai verkkosivun kautta. Myös suurimmalle osalle haastateltavista arkinen yhteydenpito työnantajaan tapahtuu sovelluksen tai viestittelyn avulla ja harvoin puhelimitse. Haastateltavien kokemuksen mukaan sovellusten toiminta on tärkeää ja onkin osaltaan vaikuttanut työntekijäkokemukseen. On tärkeää, että sovellus tai alusta johon tunnit merkitään, toimii moitteettomasti. Kaksi haastateltavista koki erityisen haasteelliseksi yhteydenpidon sovelluksen kautta, sillä sen toimintaan ei voinut luottaa ja toisinaan esimerkiksi vuorojen saaminen oli kiinni sovelluksen toiminnasta. Pääsoin haastateltavien keskuudessa oltiin tyytyväisiä sovelluksiin ja muihin alustoihin, joita työsuhteen aikana täytyi käyttää.

Hirveästi mitään ihmiskontaktia ei kyllä ole, kun kaikki hoidetaan pääasiassa perustilanteissa sen mobiilisovelluksen kautta. Silloin on toki tärkeää, että se mobiilisovellus toimii. Ja on toiminutkin pääosin. (H4.)

Verkostoituminen muihin vuokratyöntekijöihin tapahtuu yleensä työkohteissa. Vuokratyöntekijöiden välillä ei ole haastateltavien kokemuksen perusteella yhteisöllisyyttä tai verkostoitumismahdollisuuksia, jotka olisi järjestetty vuokrausyrityksen toimesta. Toisaalta vuokratyöntekijät saattoivat kokea keskenään yhteyttä työpaikalla siksi, koska kokivat yhdessä ulkopuolisuuden tunnetta käyttäjäyrityksen vakituisesta henkilöstöstä.

Yhteisöllisyyttä oli jonkun verran, varsinkin silloin kun jotkut asiat menivät huonosti niin kyllä sen huomaa, että ollaan kaikki samassa veneessä. Eli huonot asiat enemmän sitten yhdistävät vuokratyöntekijöitä oman kokemuksen perusteella. (H1.)

Haastateltavien vastauksista oli havaittavissa, että vuokratyön sallima työaikojen joustavuus on merkittävässä roolissa positiivisen työntekijäkokemuksen luomisessa. Työaikojen näkökulmasta vuokrausyrityksen kuvattiin olevan joustava ja sopeutuva, niin kauan kuin tämä sopi käyttäjäyritykselle. Joustavuus työajoissa oli mahdollista siis myös pidemmissä työsuhteissa.

Haastatteluissa nousi esiin myös näkemyksiä vuokrausyrityksen hyvään suhtautumisesta huonoon kohteluun käyttäjäyrityksessä. Etenkin keikkatyössä vuokrausyritys oli haastateltavien mukaan suhtautunut aina ymmärtäväisesti, mikäli haastateltava ei jostain syystä halunnut enää palata työpaikkaan. Työstä kieltäytyminen ei vaikuttanut työntekijän asemaan vuokrausyrityksessä. Vuokrausyrityksen kuvattiin suhtautuvan poikkeuksellisen hyvin myös sellaisiin tilanteisiin, joissa työntekijä halusi purkaa työsuhteen ennen sopimuksen päättämistä.

Tuntui huojentavalta, kun vuokrausyritys ilmoitti puolestani sen, etten pystynyt enää jatkamaan töitä kyseisessä työpaikassa. He ottivat sen yleisesti itekin hyvin vastaan tai ainakin minulle jäi sellainen positiivinen kuva. (H5.)

5.2 Käyttäjyrytykseen liittyvä työntekijäkokemus

Tässä teemassa käsiteltiin työntekijäkokemusta käyttäjyrytykseen nähden. Haastateltavien keskuudessa kokemukset käyttäjyrytyksistä vaihtelevat. Kokemukset olivat myös hyvin erilaisia vakituisissa ja keikkaluontoisissa työsuhteissa. Yhdellä haastateltavalla saattoi olla jo itsellään paljon toisistaan poikkeavia kokemuksia eri käyttäjyrytyksistä.

Kymmenen vuoden aikana kokemuksia on ollut ihan oikeastaan laidasta laitaan. On ollut hirveitä kokemuksia, mutta vaihtoehtoisesti todelta hyviä esimerkkejä siitä miten vuokratyöntekijät pitäisi mielestäni ottaa vastaan. (H1.)

Haastatteluissa nousi esille se, miten paljon vastaanotto käyttäjyrytyksen vakituisilta työntekijöiltä vaikuttaa motivaatioon ja halukkuuteen työskennellä. Huono kohtelu saattaa haastateltavien keskuudessa helposti johtaa siihen, että etenkin keikkaluontoisissa töissä kyseiseen yritykseen ei haluta mennä enää uudestaan. Haastateltavien keskuudessa tyypillistä oli se, että huonon vastaanoton jälkeen motivaatio työntekoon käyttäjyrytyksessä laski. Myös vuokratyöntekijöiden selkeä erottelu vakituisista työntekijöistä vaikutti haastateltavien keskuudessa kokemukseen työntekijänä. Haastateltavien keskuudessa voitiin havaita eroja siitä, millaisia kokemuksia heillä on eriarvoisuudesta vakituisiin työntekijöihin nähden. Suurin osa (neljä) haastateltavista koki, että erottelu vakituisista työntekijöistä jatkui läpi työsuhteen. Kahdella haastateltavalla kokemukset eriarvoisuudesta muuttuivat työsuhteen aikana, eivätkä he loppuvaiheessa kokeneet olevansa edes irrallisia muista työntekijöistä.

Saan tehdä samoja asioita ja koen että minua kohdellaan normaalisti, koska olen ollut niin pitkään ja ovat periaatteessa ihan tuttuja kaikki ketkä ovat siellä töissä. Alussa on tietenkin vaan erilaista ja vaikeampi sopeutua ja työkaverit ei välttämättä ole niin ystävällisiä alussa, mutta ikään kuin pääsee tutustumaan niin homma muuttuu. (H3.)

Miten se työntekijä otetaan vastaan siihen työyhteisöön ja miten selkeä ja se työnkuva on silloin kun menet sinne työvuoroon tai viimeistään silloin kun se alkaa (H1).

Haastatteluiden perusteella myös vuokratyöntekijän on mahdollista päästä osaksi työyhteisöä. Yhteisöllisyys ei kuitenkaan haastateltavien perusteella ulotu työpaikan ulkopuolelle, mutta etenkin pidemmissä työsuhteissa sitä alkaa esiintymään enemmän työpaikoilla.

Mielestäni työntekijäkokemus lähtee jo ihan siitä, miten vuorovaikutustilanteet ja kommunikointi yrityksen työntekijöiden ja esihenkilöiden kanssa sujuvat. Oman kokemukseni mukaan ei sujunut kovinkaan hyvin, enkä jonkin ajan kuluttua halunnut itse edes yrittää olla osa työporukkaa. (H6.)

Vakituisten työntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden välistä erottelua havaittiin esimerkiksi viestinnässä, jota käyttäjäyrityksen sisällä käytiin. Haastattelujen perusteella useampi vuokratyötä tekevä jää paitsi työhön liittyvästä tiedosta jopa silloin, kun työsuhte on pidempi tai määräaikainen. Viestinnän laiminlyönti johti haastateltavien keskuudessa työntekijäkokemuksen heikentymiseen.

Informaation kulku ja selkeys voi olla merkki huonosta johtamisesta. Sellaisen takia joutuu välillä poukkoileviin tehtäviin ja kaikki antaa erilaisia tehtäviä ja samaan aikaan pitäisi olla tekemässä montaa eri asiaa. Todennäköisesti kommunikaation puute johtuu siitä, että olen vuokratyöntekijä. (H3.)

Haastateltavien keskuudessa nousi esiin erilaisia näkemyksiä yhteisöllisyydestä ja verkostoitumisesta käyttäjäyrityksessä ja sen henkilöstön keskuudessa. Työntekijäkokemukseen vaikuttaa vahvasti yleinen ilmapiiri, johon sisältyy esimerkiksi yhteishenki työpaikalla ja kommunikointi työkavereiden ja esihenkilöiden kanssa. Myös työpaikan yleinen arvostus vuokratyöntekijöitä kohtaan vaikuttaa haastateltavien työntekijäkokemukseen. Kokemukset haastateltavien välillä ovat eronneet toisista ja jotkut kokevat yleisen ilmapiirin olevan myötämielinen, kun taas toiset ei.

Itselläni on ollut yleensä ihan hyviä kokemuksia ja ollut just se työilmapiiri ja muu ihan hyvä. On siinä mielessä syntynyt usein ihan hyvä työntekijäkokemus. (H3.)

Työntekijäkokemukseen vaikuttaa esihenkilöiden kohtelu ja suhtautuminen työntekijään. Mikäli aluksi annetaan ymmärtää, että työsuhte on vain

väliaikainen, ei motivaatio työhön ole hyvä. Haastateltavat, joilla oli mahdollisuus pidempään tai vakituiseen työsuhteeseen kokivat olevansa motivoituneempia työssään. Haastateltavien mukaan motivaatiota työhön lisää tunne oman työpanoksen merkityksestä, oli sitten kyseessä lyhyempi tai pidempi työsuhde. Yhdessä haastattelussa nousi esille, että vastuun ja luottamuksen lisääntyminen työtehtävissä saa aikaan merkityksellisyyden tunteen, jolloin töihin on myös mukavampaa mennä.

Se, että miten vuokratyöntekijöitä kuunnellaan ja joustetaan vaikka eri tilanteissa ja millainen se yleinen fiilis vuokratyöntekijöitä kohtaan on mikä sieltä tulee. Se vaikuttaa, että arvostetaanko työntekijöitä ja annetaanko heidänkin mielipiteilleen painoarvoa. (H3.)

Koen olevani juuri sen takia sitoutuneempi motivoitunut, koska olen huomannut, että saan arvostusta ja haluan pitää sen ja haluan olla jatkossakin tässä paikassa töissä. (H2.)

Haastatteluista käy ilmi, että vuokratyössä tärkeää on selkeiden työhön liittyvien ohjeiden lisäksi myös työpaikalla toimimiseen liittyvä ohjeistus. Tällaisia listattiin olevan esimerkiksi taukojen pitäminen ja muut talon tavat. Tärkeää haastateltavien näkökulmasta myös vuokratyössä on työn sisältö ja mielekkyys. Työntekijäkokemukseen vaikuttaa haastateltavien mukaan se, että saa tehdä vakituisten työntekijöiden rinnalla samoja tehtäviä.

Ehkä tärkeintä olisi saada tietää heti aluksi enemmän käytännön asioita, esimerkiksi kenelle pitää kuitata tullessa ja lähtiessä ja mistä saan tietyt asiat. (H4.)

Haastatteluista voidaan päätellä, etteivät käyttäjäyritykset ole aina valmistautuneet kunnolliseen perehdytykseen. Haastateltavien mukaan perehdytys jää usein hieman vajaaksi, eikä sitä ole ensimmäisten päivien jälkeen lainkaan. Etenkään jos ei ole itse oma-aloitteinen. Keikkatyössä perehdytys jätetään usein kokonaan huomiotta, vaikka haastateltavien mielestä tärkeää olisi tuoda ilmi ainakin talon tavat ja muut käytännön asiat. Haastateltavien keskuudessa perehdytyksestä oli jäänyt myös positiivisia kokemuksia ja se koettiin riittäväksi.

Riippuu toki paljon ihmisistä, joiden kanssa työskentelee. Jotkut perehdyttävät paljon laadukkaammin ja tuntuu, että haluavatkin jopa perehdyttää. (H4.)

Käyttäjäryityksen antama tuki näkyi haastateltaville vahvemmin kuin vuokrausryityksen antama tuki. Päivittäisellä tasolla käyttäjäryitykseltä kysyttiin keskimäärin kaikki työntekoon liittyvä. Pidemmässä työsuhteissa käyttäjäryitykseltä kysyttiin myös esimerkiksi työvuoroihin ja lomiin liittyvistä asioista ja kuva työnantajasta muodostui herkemmin käyttäjäryityksestä

Joustavuus oli haastatteluissa yksi useimmiten esiin nousseista vuokratyön hyvistä puolista. Sen voidaan kuitenkin lukea kuuluvan enemmän keikkatyön hyväksi puoliksi. Pidemmässä vuokratyösuhteissa vuokratyöntekijöiden poissaoloja ei aina katsota hyvällä ja niistä voi toisinaan olla seurauksia työntekijöille. Tämä ilmiö on esillä myös silloin, kun syynä on sairauspoissaolo.

Jos on pois töistä paljon, se voi vaikuttaa siihen, ettei ole yhtä paljoa töitä tarjolla. Siinä menee luottamus. Luottamuksen ansaitseminen ylipäätään vuokratyösuhteessa on ollut hieman hankalampaa. (H2.)

Haastatteluissa nousi esiin pidempien ja lyhyempien työsuhteiden eroavaisuuksia yleisessä kohtelussa työpaikalla. Pidemmässä, yli kuukauden kestävässä työsuhteissa, haastateltavia kohdeltiin usein tasavertaisesti yrityksen omiin työntekijöihin verrattuna. Eroavaisuuksia haastateltavien keskuudessa esiintyi eniten työhön suoraan kuulumattomissa asioissa. Haastateltavia ei kutsuttu esimerkiksi virkistyspäiville tai työntekijöiden keskinäisiin vapaa-ajan viettoihin. Haastateltavat pitivät tätä ymmärrettävänä, mutta kuitenkin yleistä mielialaa madaltavana.

Pidempiaikaisena työntekijän pääsin enemmän kiinni (työ)porukkaan ja myös vakituiset työntekijät ottivat minuun itse enemmän kontaktia, kun olin ollut pidemmän aikaa. Silloin tuntui, kuin olisin kuka tahansa muukin työntekijä. (H2.)

Omalla kohdallani vahvempi kokemus ja työnantajamielikuva on muodostunut ja muodostuu siihen käyttäjäryitykseen, eikä vuokrausryitykseen. (H5.)

5.3 Sitoutuminen ja motivaatio vuokratyösuhteessa

Vuokratyöntekijöiden vapaus valita omat työajat ja vuorot olivat lähes kaikkien haastateltavien keskuudessa vuokratyön ehdottomia hyviä puolia. Keikkatyötä tehneet haastateltavat kertovat, että ovat toisinaan jättäneet menemättä uudelleen käyttäjärytykseen, jonka ilmapiiriin ovat kokeneet huonoksi. Tämä ei kuitenkaan heidän kohdallaan ole vaikuttanut työn määrään tai siihen, miten vuokrausyritys heihin suhtautuu.

Haastateltavat kuvasivat usein kokevansa vahvempaa kuuluvuutta käyttäjärytykseen kuin vuokrausyritykseen. Tämä johtui haastateltavien mukaan siitä, että yleisesti kommunikaatio hoidettiin käyttäjärytyksen työntekijöiden kanssa. Sitoutumiseen vaikutti myös esimerkiksi se, että suurin osa käytännön asioista hoidettiin käyttäjärytyksen kanssa. Tällaisiksi asioiksi listattiin esimerkiksi työvaatteiden hankinta, työvuorojen suunnittelu ja loma-ajankohtien määrittäminen.

Koska ei ole ollut minkäänlaista kontaktia sitten sinne päin niin ehkä silleen heikolle tasolle jäänyt yritykseen kuuluvuus. Enemmän se tuntuu, että olin siellä käyttäjärytyksessä ikään kuin töissä ja heidän kanssaan hoidin monet asiat. (H3.)

Vuokratyön hyviä puolia on se, että töitä on aina tarjolla ja vuorot saa usein päättää itse. Haastateltavat pitivät positiivisena asiana sitä, että työvuoroihin keikkatyössä on mahdollisuus itse vaikuttaa. Pidemmässä, määräaikaissa vuokratyösuhteissa työvuoroihin ei itse saanut haastateltavien kokemuksella vaikuttaa. Pidemmässä työsuhteissa työvuorot jaetaan tasavertaisesti käyttäjärytyksen vakituisten työntekijöiden kanssa. Tällöin vuorojen suunnittelu ei ole ollut yhtä joustavaa, vaikka toiveita on voinut antaa.

Joustavuus vuokratyössä oli haastateltavien keskuudessa useimmiten esiin tuotu vuokratyön eduista. Etenkin keikkatyössä haastateltavat saivat mahdollisuuden itse vaikuttaa työvuoroihin ja näin ollen vapauden järjestellä vapaa-aikaa työn ympärille.

Osa haastateltavista tiedosti, että on omalla toiminnallaan työntekijänä pyrkinyt vakituiseen työsuhteeseen ja se on vaikuttanut motivaatioon työskennellä. Kaikkien haastateltavien kohdalla eteneminen tai vakinaistuminen ei kuitenkaan ole tavoitteena. Pidemmässä työsuhteessa työskentely vaikutti kuitenkin haastateltavien motivaatioon positiivisesti.

En ehkä koe, että on etenemismahdollisuutta. Kyllä olen päässyt tekemään vaikeampia ja uusia asioita, mutta en tiedä voisinko tässä työsuhteessa kuitenkaan edetä kauhean pitkälle. (H2.)

No tietenkin pidempiaikainen työsuhde käyttäjärytykseen sitouttaa minua enemmän ja antaa enemmän motivaatiota tehdä paremmin työt, silloin saa olla pidempään samassa työpaikassa ja se on paljon mielekkäämpää, kun erilaisissa eri työmailla eri poukkoilla. (H3.)

Haastateltavien keskuudessa lähes kaikilla vahvempi työntekijäkokemus on muodostunut käyttäjärytyksen kanssa. Tämä haastateltavien mukaan johtuu siitä, että suurin osa arkisista asioista hoidetaan käyttäjärytyksen työntekijöiden ja esihenkilön kanssa. Vuokrausyritykseen ei olla yhtä säännöllisesti yhteydessä.

Omalla kohdallani vahvempi kokemus ja työnantajamielikuva on muodostunut ja muodostuu siihen käyttäjärytykseen, eikä käyttäjärytykseen. (H4.)

5.4 Työntekijäkokemuksen kehittäminen vuokratyösuhteessa

Haastatteluissa yhtenä teemana oli käydä läpi työntekijäkokemuksen kehittämistä vuokratyöntekijöiden näkökulmasta. Kolme kuudesta haastateltavasta oli sitä mieltä, että työntekijäkokemusta vuokrausyritykseen nähden voitaisiin kehittää selkeän yhteyshenkilön avulla. Tämä tarkoittaisi käytännössä sitä, että työntekijät tietäisivät heti keneen olla yhteydessä työsuhteeseen liittyvissä asioissa.

Perehdytys nousi esiin haastatteluiden aikana useaan kertaan ja sen kehittämisen koettiin olevan merkittävä tekijä, mikäli työntekijäkokemusta haluttaisiin parantaa. Haastateltavista kaikki kuusi mainitsivat, että hyvällä ja laadukkaalla perehdytyksellä on vaikutusta työntekijäkokemukseen käyttäjärytyksessä. Neljä

kuudesta haastateltavasta kertoi, että heidän kohdallaan työntekijäkokemus olisi ollut parempi, mikäli perehdytys olisi hoidettu käyttäjäryityksessä asianmukaisesti. Esiin nostettuja perehdytykseen liittyviä puutteita olivat esimerkiksi työvälineiden ja yrityksen käyttämän teknologian käytön opastus. Etenkin lyhyemmissä työrupeamissa haastateltavat kokivat perehdytyksen osalta paljon epäkohtia.

Perehdytys on aika huonoa ja siinä näkisin paljon kehittämisen varaa. Todella yleistä kyllä keikkatyössä on, että lätkäistään työlistä käteen ja sanotaan että tuolta löydät välineet. Tämä kyllä riippuu tietenkin aina siitä, keitä vuorossa on. Se vähän niin kuin henkilöityy tiettyihin ihmisiin, ketkä ovat halukkaita perehdyttämään ja ketkä eivät. (H4.)

Kokemus vuokratyössä voisi haastateltavien mukaan kehittyä myös siten, että eriarvoisuutta yritettäisiin kitkeä pois. Haastatteluissa nousi esiin ajatuksia esimerkiksi siitä, miten esimerkiksi satunnaiset yhteiset tarjoiltavat ja työn kevennykset tuovat tasa-arvoisempaa asemaa vakituisten työntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden välille.

Haastateltavien mukaan vuokratyöntekijän asemassa oli ainakin työsuhteen alussa ilmeisvää, että jää työyhteisön ulkopuolelle. Haastateltavat toivoivat selkeämpiä ohjeistuksia myös siitä, mihin esimerkiksi työsuhteen ensimmäisenä päivänä mennään ja ketä kysytään. Keikkatyössä kaivattiin selkeämpiä ohjeita käyttäjäryitykseltä jo saapumisesta asti.

Työntekijäkokemuksen kehittämiseksi haastateltavista kaksi olisi toivonut mahdollisuutta kehittää itseään työssä ja työntekijänä. Myös onnistumisten palkitseminen olisi etenkin pidemmissä työsuhteissa tuonut parempaa työntekijäkokemusta.

Kokemukseen auttaisi, että otettaisiin mukaan tasavertaisina työkaivereina tavallaan tilanteesta riippumatta (H5).

Se, että ihan esihenkilöstöstä lähtien kohdeltaisiin kaikkia saman arvoisesti (H6).

Haastatteluissa nostettiin esiin kokemukseen vaikuttavaksi tekijäksi työsuhteen sopimukseen liittyvät asiat.

Ensinnäkin se, että lähdettäisiin tekemään oikeasti edullisempia sopimuksia työntekijöille, että ne ei olisi aina semmoisia nolla tuntia, jos niitä ei halua. Eri asia jos haluaa, mutta annettaisi edes se mahdollisuus. Sen lisäksi voisi lisätä työntekijöiden välistä yhteisöllisyyttä, koska monesti työpaikoissa on mahdollisuus verkostoitumiseen. (H1.)

Työntekijäkokemuksesta puhuttaessa haastateltavien keskuudessa nousi poikkeuksetta esiin perehdyttäminen ja sen merkitys työntekijäkokemuksessa. Kaikki kuusi haastateltavaa ilmaisivat kokevansa, että työntekijäkokemus alkaa muodostumaan jo perehdytyksen aikana ja toisinaan myös sitä ennen. Perehdytyksen merkitys pätee sekä vuokrausyrityksessä että käyttäjäyrityksessä. Merkittäväksi alkuvaiheen kokemukseen vaikuttavaksi tekijäksi nostettiin myös näkökulmia työsuhteesta ja siitä, miten kaikki vuokrausyrityksen päässä hoidetaan ennen itse työn aloitusta.

Tärkeintä on selkeät pelisäännöt ihan lähtien siitä sopimuksesta mikä tehdään ja perehdytyksestä. Itselläni ainakin jo se ihan alku vaikutti kokemukseen positiivisesti, kun tuntui, että kaikki hoidetaan kunnolla. (H1.)

Myös vuokrausyrityksen antamat ohjeistukset ovat mielestäni tärkeä osa perehdytystä, jotta saa käsityksen yleisistä toimintaohjeista. Olin itse ainakin tyytyväinen, kun kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat käytiin perinpohjaisesti sopimista kirjoittaessa. (H6.)

Tärkeänä työntekijäkokemukseen vaikuttavana tekijänä tuotiin esiin myös työpaikan yleinen viihtyvyys, joka muodostuu henkilökunnasta ja työympäristöstä. Yleisen viihtyvyyden kerrottiin olevan olennainen tekijä niin käyttäjäyrityksen kuin vuokrausyrityksenkin näkökulmasta. Kaksi haastateltavista toi esille työntekijäkokemuksen kokonaisvaltaisen vaikutuksen. Mikäli työntekijäkokemus käyttäjäyritykseen nähden oli heikolla tasolla, huononi työntekijäkokemus myös vuokrausyritykseen. Tämä tapahtui myös päinvastaisessa tilanteessa.

6 Tulosten analysointi

6.1 Työntekijäkokemus vuokratyössä

Haastattelujen avulla saatiin kerättyä kattavasti aineistoa vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksesta. Jacob Morganin mukaan työntekijäkokemus voidaan jakaa kulttuuriseen, fyysiseen ja teknologiseen ympäristöön. Merkityksellisimmäksi näistä on nostettu kulttuurinen ympäristö ja sen vaikutukset. (Morgan 2017, 89.) Työntekijäkokemuksen ympäristöjen jaottelu pätee tehtyjen haastattelujen perusteella myös vuokratyösuhteessa. Kaikista Morganin listaamista osa-alueista löytyy elementtejä haastattelujen perusteella myös vuokratyössä. Nämä kaikki elementit vaikuttavat työntekijäkokemukseen myös vuokratyösuhteessa.

Morgan (2017, 89) on erikseen painottanut kulttuurisen ympäristön vaikutusta työntekijäkokemukseen. Haastatteluista saatujen tulosten perusteella myös haastateltujen vuokratyöntekijöiden kokemukseen vaikuttaa eniten kulttuuriseen ympäristöön liittyvät tekijät, kuten yleinen ilmapiiri, henkilöstö ja käytänteet. Nämä pitävät sisällään esimerkiksi organisaation yleiset viestintäkäytännöt, vuokratyöntekijöiden vastaanoton yritykseen ja sen, kuinka avoimesti vuokratyöntekijöitä ollaan valmiita ottamaan osaksi vakituisten työntekijöiden yhteisöä. Tulosten perusteella myös vuokratyössä kulttuurisen ympäristön vaikutus on suuressa roolissa ja sen kehittämiseen tulisi kiinnittää huomiota.

Kulttuuri voi vaikuttaa siihen, millaisia kriisinhallinta ja konfliktien ratkaisutapoja organisaatiolta löytyy (Luukka 2019, 128–130). Työntekijät saavat vuokrausyritykseltä tukea tilanteisiin, joissa kyse on esimerkiksi palkkaan tai sairauspoissaoloihin liittyvissä asioissa. Tuen määrä ja laatu vaihtelevat vuokrausyritysestä riippuen ja kokemukset haastateltavien välillä oli vaihtelevia. Haastateltavat eivät kokeneet tarvitsevansa vuokrausyritykseltä tukea arkisiin työhön liittyviin asioihin, vaan lähinnä ongelmatilanteisiin ja niiden selvittämiseen. Haastatteluista kävi ilmi, ettei vuokratyösuhteessa apu konflikti ja kriisitilanteissa ole itsestäänselvyys. Tuen ja vuorovaikutuksen määrällä on tutkitusti vaikutuksia

työntekijäkokemukseen. Haastatteluista saatujen tulosten perusteella käyttäjäyrityksen vähäinen reagointi työntekijöiden ongelmatilanteisiin on osaltaan vaikuttanut työntekijäkokemukseen vuokrausyritykseen nähden.

Tuloksista voidaan päätellä yleisen työympäristön ja työolosuhteiden vaikutuksen olevan merkittävässä roolissa työntekijäkokemuksessa ja sen muodostumisessa. Yleisellä työympäristöllä tarkoitetaan esimerkiksi työtiloja ja käytössä olevia laitteita. Morganin esittelemässä teoriassa teknologinen ja fyysinen ympäristö muodostavat yhdessä 60 prosenttia työntekijäkokemuksesta. (Morgan 2017, 57.) Tämän opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä, että myös vuokrausyhteisissä tällaisilla asioilla on merkitystä työntekijäkokemuksen kannalta, vaikka työympäristö ei olisi konkreettinen työskentelypaikka. Vuokrausyrityksen näkökulmasta ympäristöön ja olosuhteisiin vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi sovellukset, joiden kautta työsuhteita usein hoidetaan. Haastateltavien kokemusten perusteella työaikajärjestelyjen joustavuus ja helppous on myös vaikuttanut positiivisesti kokemukseen vuokrausyrityksessä.

Vuokrausyrityksestä muodostunutta työntekijäkokemusta käsitellessä haastatteluissa tuli ilmi, että kokemus muodostuu lähinnä rekrytoinnin ja työsuhteen alkuvaiheiden aikana. Kuten Huhta ja Myllyntaus kirjoittavat, suurin osa kokemuksista ovat arkisia ja jäävät vähälle huomiolle. (Huhta ja Myllyntaus 2021, luku 4.6.1). Työntekijän kannalta merkittäviä kokemuksia ovat juuri työhaastattelu ja työsuhteen alku, jolloin kokemukset niistä ovat merkittäviä koko työntekijäkokemuksen kannalta.

Haastateltavista kahdella oli selvästi muita haastateltuja parempia kokemuksia käyttäjäyrityksen kulttuurista ja heidän kokemuksensa vuokratyöstä sekä kyseisestä käyttäjäyrityksestä olivat parempia. Haastateltavista kaikki olivat kokeneet jonkin verran ulkopuolisuuden tunnetta työskennellessään vuokratyöntekijänä. Vaikka työtehtävät eivät eronneet vakituisten työntekijöiden asemasta, kokivat haastateltavat jääneensä ulkopuoliseksi ainakin jossain työsuhteen vaiheessa.

Tietoteknisten laitteiden käyttö on nykyään lähes välttämätöntä työtehtävästä riippumatta. Morganin (2017, 77) mukaan työpaikan teknologinen ympäristö vaikuttaa työntekijöiden viihtyvyyteen ja kokemukseen. Myös haastatteluissa nousi esiin vuokratyöntekijöiden ajatuksia puutteellisesta perehdytyksestä teknologisten laitteiden osalta etenkin käyttäjäryityksissä. Haastateltavien mukaan tällä oli vaikutusta yleiseen kokemukseen. Vuokrausryityksien näkökulmasta teknologinen puoli oli pääosin kunnossa ja haastateltavat kokivat suurimmaksi osaksi asioiden toimivan hyvin tällä saralla. Ongelmat ovat siis haastateltavien mukaan enemmän käyttäjäryityksessä

Tuloksista voidaan havaita, että haastateltavien näkökulmasta yksi tärkeimmistä kokonaisvaltaisesti työntekijäkokemukseen vaikuttava tekijä on tunne siitä, että omaa työtä arvostetaan. Haastatteluista voidaan tehdä päätelmä, ettei etenkin keikkatyössä tai lyhyemmässä työsuhteessa vuokratyöntekijöiden panosta pidetä aina merkittävänä. Morganin mukaan merkityksellisyyden kokemus työyhteisössä on työntekijän motivaation kannalta tärkeää (Morgan 2017, sivu).



Kuvio 6. Työntekijäkokemukseen vaikuttavat tekijät.

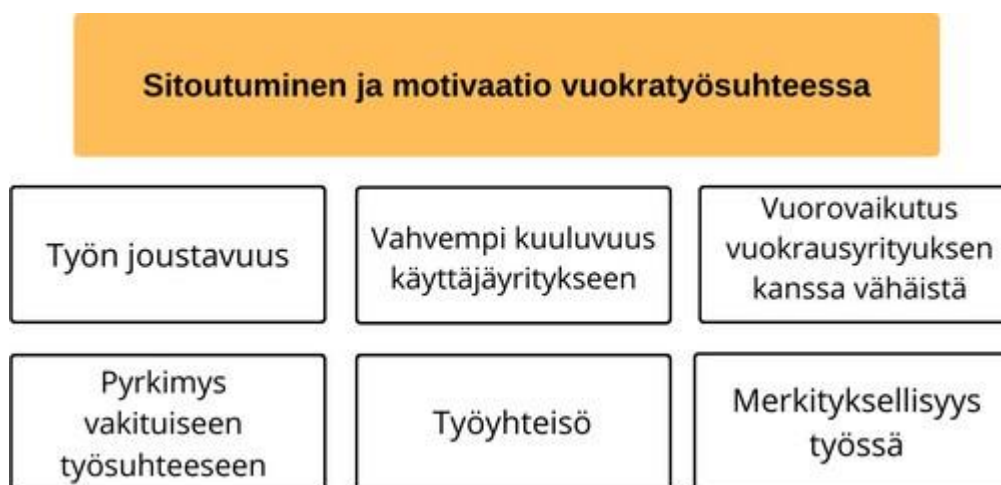
Työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä nousi haastatteluissa esiin useita, mutta jotkin teemat nousivat keskusteluissa esiin selkeästi useammin kuin toiset. Kuviossa 6 on esitetty haastatteluista nostettuja eniten toistuvia työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Haastateltujen kokemusten mukaan eniten

työntekijäkokemukseen vaikuttavat työn sisältö ja mielekkyys, yleinen organisaatiokulttuuri, työympäristö ja -yhteisö, työn merkityksellisyys ja johtaminen.

6.2 Vuokratyön vaikutus sitoutumiseen ja motivaatioon

Vuokratyösuhteisiin tuo haastetta se, että työntekijä vastaa ikään kuin kahdelle eri yritykselle. Yksi haastatteluissa keskustelluista teemoista oli sitoutuminen ja sen vaikutus motivaatioon. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että sitoutuminen oli vahvempaa käyttäjäyritykseen kuin vuokrausyritykseen. Huhta ja Myllyntaus (2021, luku 1.2) kirjoittavat sitoutumisen olevan työntekijän sekä organisaation näkökulmasta kannattavaa. Sitoutumisen avulla vuokratyöntekijä voi esimerkiksi parantaa asemaansa käyttäjäyrityksessä. Vuokratyön vaikutus sitoutumiseen ja motivaatioon vaihtelee kuitenkin yksilöittäin. Päälöydöksenä sitoutumisen näkökulmasta haastatteluista voidaan nostaa työntekijöiden vahvempi sitoutuminen käyttäjäyritystä kuin vuokrausyritystä kohtaan.

Sitoutumisen kannalta haasteellista vuokratyössä on sen lyhytaikaisuus ja epävarmuus. Tyypillisesti vuokratyösuhteet ovat keikkaluontoisia tai määräaikaista, muutaman kuukauden mittaisia (Hietala ym. 2022, 26). Työn saannin ja sen keston epävarmuus vaikutti myös haastateltavien kokemuksiin vuokratyöstä ja käyttäjäyrityksestä. Haastateltavat kokivat, että käyttäjäyritykseen on toisinaan hankalaa sitoutua, sillä työsuhteen kesto ei ole varmaa.



Kuvio 7. Sitoutuminen ja motivaatio vuokratyösuhteessa.

Kuviossa 7 on esitetty haastatteluissa esiin nousseita ajatuksia sitoutumisesta ja motivaatiosta vuokratyösuhteessa ja vuokratyötä tehtäessä. Haastateltavien mukaan sitoutuneisuutta ja motivaatiota lisää merkityksellisyyden tunne työssä, sekä hyvä työyhteisö. Suurin osa haastatelluista koki vuorovaikutuksen olevan vähäistä vuokrausyrityksen kanssa ja olevansa sitoutuneempi käyttäjäyritykseen. Motivaatiota työskentelyyn vuokratyösuhteessa toi työn joustavuus, mutta myös vastaavasti pyrkimys ja mahdollisuus vakituiseen työsuhteeseen. Työntekijät kokivat myös, että käyttäjäyritykseen sitoutuminen on toisinaan haastavaa, sillä työn kestoon ei voi aina itse vaikuttaa.

6.3 Työntekijäkokemuksen kehittäminen

Vuokratyösuhteessa työntekijäkokemus muodostuu kahdessa organisaatiossa. Haastatteluissa tuotiin esiin, ettei vuokratyöntekijöiden perehdytykseen ole panostettu kummassakaan, mikä osaltaan vaikutti haastateltavien kokemuksiin. Haastateltavat kokivat laadukkaan perehdytyksen olevan yksi vuokratyösuhteiden tärkeimpiä kehityskohtia. Perehdytykseen liittyviä ongelmia huomattiin esimerkiksi perehdytyksen laadussa ja määrässä. Osa haastateltavista ei ollut saanut lainkaan perehdytystä tai esittelyä työpaikan käytännöistä. Pidemmässä työsuhteissa puutteellinen perehdytys ei koitunut haastateltavien mielestä yhtä suureksi ongelmaksi kuin lyhytaikaisissa töissä. Keikkaluontoisessa työssä perehdyttämättä jättäminen saattoi vaikuttaa työntekijäkokemukseen niin kokonaisvaltaisesti, ettei työpaikkaan haluttu enää mennä.

Työntekijöiden alhaisella perehdytyksellä voi olla myös työturvallisuuden näkökulmasta ongelmallista. Käyttäjäyrityksellä on velvollisuus huolehtia riittävästä perehdytyksestä, jotta työntekijän on mahdollisuus suorittaa työ turvallisesti (Äimälä & Kärkkäinen 2017, 117, 152–153). Haastatteluista käy ilmi, että turvallisuuden liittyvistä asioista on huolehdittu vain osassa haastateltavien työpaikoista. Haastateltavat toivat esiin, ettei esimerkiksi työvälineiden käyttöön saatu riittävän kattavaa perehdytystä.

Työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa voidaan haastattelujen perusteella kehittää samalla tavalla kuin kokemusta kehitettäisiin myös perinteisessä työsuhteessa. Haastatteluissa nousi esille etenkin se, että perehdyttämiseen tulisi panostaa myös työtehtävien ulkopuolella. Näillä tarkoitetaan yleisiä käytäntöjä työpaikalla, jotka ei ole suoraan kytköksissä työntekoon.



Kuvio 8. Työntekijäkokemuksen kehittäminen vuokratyössä.

Kuvioon 8 on kerätty haastateltavien vuokratyöntekijöiden näkemyksiä siitä, miten heidän mukaansa työntekijäkokemusta voitaisiin vuokratyösuhteessa kehittää. Kuvioon on yhdistetty sekä vuokraus- että käyttäjäyrityksen näkökulmasta kehitettäviä asioita. Haastatteluissa nousi esiin ajatuksia siitä, että perehdytyksen ja tarkempien ohjeistusten, selkeän yhteyshenkilön, kehitysmahdollisuuksien, tasa-arvon sekä yhteisöllisyyden kautta työntekijäkokemus voisi olla parempi niin vuokraus- kuin käyttäjäyrityksessä.

7 Johtopäätökset

7.1 Taustaa

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia vaikutuksia vuokratyösuhteessa työskentelyllä on työntekijäkokemukseen ja miten sitä voitaisiin kehittää. Opinnäytetyössä selvitettiin haastateltavien kokemuksia aiheesta.

Tutkimusongelman ratkaisemiseksi määriteltiin tutkimuskysymyksiä, joihin etsittiin haastattelujen avulla vastauksia.

Tutkimusongelma oli seuraava:

- Millaisia koettuja vaikutuksia vuokratyöllä on työntekijäkokemukseen, ja miten työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa voitaisiin kehittää?

Tutkimusongelman tueksi asetettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

- Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijäkokemukseen vuokratyössä?
- Millaisia koettuja vaikutuksia työntekijäkokemuksella on sitoutumiseen ja motivaatioon vuokratyösuhteessa?
- Miten työntekijäkokemusta voitaisiin kehittää vuokratyössä?

Tässä luvussa tarkastellaan selvityksen tuloksia tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten kautta. Ensin esitetään vastauksia tutkimuskysymyksiin, joiden avulla tutkimusongelmaan voidaan löytää ratkaisu. Teemahaastatteluissa käsiteltiin työntekijäkokemusta vuokratyön kontekstissa. Vaikka haastateltavat eivät työskennelleet samassa työpaikassa tai edes samalla alalla keskenään, tietyt samankaltaisuudet toistuivat kaikissa haastatteluissa. Haastatteluista saatujen vastausten perusteella saatiin muodostettua kattava kuva siitä, millaisia vaikutuksia vuokratyöllä on työntekijäkokemukseen ja millaisen kokemuksen he voivat saada työstään ja miten sitä voitaisiin kehittää.

Edellisessä luvussa käsiteltiin haastattelun tuloksia tutkimuskysymysten pohjalta. Tässä luvussa käsitellään johtopäätöksiä, joita voidaan vastausten ja aiemman teorian ja tutkimusten pohjalta muodostaa. Opinnäytetyön tietoperusta koostui kahdesta pääteemasta: vuokratyöstä ja työntekijäkokemuksesta, johon myös sitoutuminen ja motivaatio liitettiin.

7.2 Johtopäätökset työntekijäkokemuksesta vuokratyösuhteessa

Tutkimuksissa on esitetty, että vuokratyösuhteessa työskentelyllä ei voida tulosten perusteella todeta olevan suoraa negatiivista eikä positiivista vaikutusta työntekijöiden kokonaisvaltaiseen kokemukseen. (Champel ym. 2016). Tämän opinnäytetyön selvityksen tulosten perusteella voidaan vetää johtopäätös siitä, että vuokratyö itsessään ei vaikuta suoraan työntekijäkokemukseen ja sen laatuun. Vuokratyösuhteen vaikutukset näkyvät kuitenkin joillakin osa-alueille selvemmin kuin toisilla. Tulosten perusteella etenkin sitoutuminen ja motivaatio työtä kohtaan kärsivät herkästi vuokratyösuhteessa. Tulokset osoittavat, että vuokratyöntekijät sitoutuvat helpommin käyttäjärytykseen kuin vuokrausrytykseen ja etenkin pidemmissä työsuhteissa taustalla on toive vakituisesta työpäikasta.

Kuten työn tuloksissa ja analyysivaiheessa on useasti mainittu, työntekijäkokemukseen vaikuttavat yksilön omat näkemykset ja tulkinnat. Työntekijäkokemuksen subjektiivisuuden vuoksi yksilön omat asenteet, tunteet ja käyttäytymismallit vaikuttavat kaikki siihen, miten ympäristö koetaan ja millainen työntekijäkokemus henkilölle muodostuu (Morgan 2017, 7–9). Työntekijäkokemus muodostuu siis yksilöllisesti nykyisten ja aiempien kokemusten pohjalta. Työntekijäkokemus vaihtelee suuresti myös työntekijän omista tarpeista ja odotuksista riippuen. Haastattelujen tulosten perusteella työntekijäkokemus vuokratyössä vaihtelee käyttäjärytyksestä ja vuokrausrytyksestä riippuen. Organisaatiokulttuurin vaikutukset työntekijäkokemukseen ovat väistämättömiä (Luukka 2017, 129). Työntekijäkokemus muodostuu työntekijän odotusten ja organisaatiokulttuurin risteyskohdassa (Morgan 2017, 8). Opinnäytetyön haastatteluista voidaan päätellä, että kun yleinen ilmapiiri on hyvällä tasolla käyttäjärytyksessä, myös työntekijäkokemuksen taso on parempi.

Opinnäytetyön tulosten perusteella haastateltavat kokevat syvempää yhteyttä ja sitoutuneisuutta käyttäjärytykseen sekä sen työntekijöihin ja esihenkilöihin. Vaikka haastattelujen perusteella kuuluvuus käyttäjärytyksen organisaatioon ja työyhteisöön vaihtelevat, voidaan havaita kaikkien haastateltavien

kokemuksista, että ainakin aluksi sosiaalinen puoli jäi pitkälti vuokratyöntekijöiden vastuulle. Hyvällä ensivaikutelmalla yrityksen on mahdollisuus erottua kilpailijoista myös työnantajana (Luukka 2019, 288–291).

Tärkeänä havaintona työntekijäkokemuksen kehittämisen kannalta haastatte- luista voidaan nostaa kokonaisvaltaisen työntekijäkokemuksen luomisen merki- tys. Työntekijäkokemus muotoutuu koko työsuhteen ajan, aina perehdyttämi- sestä työsuhteen loppuun saakka. Työntekijäkokemukseen vaikuttavat kaikki työntekijän ja työnantajan väliset vuorovaikutustilanteet. (Huhta & Myllyntaus 2021, 120). Tuloksista käy ilmi, että etenkin työsuhteen ensimmäiset vaiheet luovat pohjaa työntekijäkokemukselle koko työsuhteen ajaksi ja työntekijäko- muksen kehittämistä ajatellen myös niihin tulisi kiinnittää huomiota.

Kun työntekijäkokemus muodostuu, voidaan jo ensihetkestä alkaen päätellä, että perehdytykseen panostamisella on mahdollista vaikuttaa työntekijäkokemuk- seen. Huhta ja Myllyntaus (2021, 138) kuvaavat kokemuksen kolmevaiheiseksi prosessiksi, jonka mukaan jo ensivaikutelma on olennainen osa kokemuksen muodostumisessa. Haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että myös vuok- ratyösuhteessa ensimmäiset kohtaamiset ovat työntekijäkokemuksen kannalta erityisen merkittäviä. Työntekijäkokemuksen kehittämiseksi käyttäjä- ja vuok- rausyritysten tulisi kiinnittää huomiota työntekijäkokemukseen koko työsuhteen ajan. Saatujen tulosten perusteella perehdytyksen merkitys työntekijäkokemuk- seen on merkittävä. Perehdytyksessä ei usein huomioitu työntekijöiden yksilölli- siä tarpeita, eikä yksilöllisyyttä muutenkaan korostettu. Kuten Luukka on toden- nut, perehdyttämiseen ja uuteen työntekijään tulisi varautua hyvissä ajoin. Uu- delle työntekijälle tulisi hankkia työhön tarvittavat välineet ja tiedot perehdytyk- sen käytännöistä. (Luukka 2019, 289–293.)

7.3 Yhteenveto

Vaikka ei voida suoraan vetää johtopäätöksiä siitä, onko vuokratyösuhteessa työskentely hyvä vai huono asia työntekijäkokemuksen kannalta, voidaan kui- tenkin pohtia työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä aiheesta. Yhteenvetona

voidaan todeta vuokratyön tuovan sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemukseen. Joustavuus ja mahdollisuus tutustua aloihin ja töihin matalalla kynnyksellä ovat yleisesti positiivisia asioita, jotka nousivat esiin haastateltavien keskuudessa. Yleisesti negatiivisina kokemuksina nousi esiin epävarmuus ja eriarvoisuus työpaikalla.

Kuten haastattelujen tuloksista ja analysoinnista käy ilmi, työntekijäkokemus vuokratyösuhteessa on monimuotoinen ja siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Työntekijäkokemuksen parantamiseksi vuokratyössä olisi tärkeää, että sekä käyttäjäyritys ja vuokrausyritys ylläpitävät läpinäkyvää viestintää työsuhteen tilasta. Kommunikaatio vuokrausyrityksen ja käyttäjäyrityksen välillä edesauttaa myös vastuiden selkeyttämistä, esimerkiksi perehdytyksen kannalta. Haastattelujen perusteella paras työntekijäkokemus sekä käyttäjäyrityksestä että vuokrausyrityksestä on muodostunut silloin, kun työntekijäkokemuksen merkitystä ei olla laiminlyöty missään työsuhteen vaiheessa. Luukka (2019, 128–30) on todennut, että positiivinen työntekijäkokemus syntyy silloin, kun annetut lupaukset työpaikasta ja työnantajasta lunastetaan.

Johtopäätösten yhteenvetona voidaan todeta, että vuokratyösuhteessa työskentely ei itsessään vaikuta siihen, millaisen työntekijäkokemuksen vuokratyöntekijä voi työstään saada. Tulosten perusteella ei voida siis sanoa vuokratyösuhteen vaikuttavan työntekijäkokemukseen positiivisesti tai negatiivisesti. Haastateltavien kokemat vaikutukset vuokratyöstä olivat vaihtelevia ja monin tavoin yksilöllisiä. Suurin osa haastateltavista koki olevansa enemmän sitoutunut käyttäjäyritykseen, mutta koki silti ulkopuolisuuden tunnetta yrityksen sisällä. Kokemukseen vaikuttaa lähinnä käyttäjäyrityksen ja vuokrausyrityksen toimintatavat ja yrityskulttuuri. Vaikuttavia tekijöitä ovat myös yritysten työntekijät, niin käyttäjäyrityksessä kuin vuokrausyrityksessäkin. Myös suuri osa työntekijäkokemukseen vaikuttavista tekijöistä lähtee työntekijästä itsestään.

8 Pohdinta

8.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Tämä opinnäytetyö on pyritty toteuttamaan mahdollisimman luotettavasti. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sen tulee olla johdonmukaisesti tehty ja raportoitu (Tuomi & Sarajärvi 2013, 140). Opinnäytetyön luotettavuutta arvioidaan tässä luvussa reliabiliteetin ja laadullisen analyysin hyvyyskriteerien avulla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti liittyy siihen, kuinka luotettava se on ja kuinka vakaita ja toistettavia tutkimuksen tulokset ovat. Laadullinen tutkimus korostaa yksilöllisyyttä ja kokemuksia, joten sen todentaminen voi olla hankalaa. Validiteetilla voidaan kuvata sitä, kuinka pätevä tutkimus on. Sen avulla pystytään kartoittamaan sitä, kuinka hyvin tutkitavan asian mittaamisessa on onnistuttu. (Heikkilä 2014, 27–28.) Tätä opinnäytetyötä ja sen luotettavuutta arvioidaan lähinnä reliabiliteetin avulla.

Laadullisen analyysin hyvyyskriteerejä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, siirrettävyys, saturaatio, merkitys kontekstissa ja toistuvat rakenteet. Laadullisessa tutkimuksessa uskottavuutta voidaan lisätä huolellisella analyysillä ja toteutuksella. Uskottavasti tehtyä tutkimusta voidaan soveltaa jatkotutkimuksia varten ja myös tätä tutkimusta voidaan käyttää pohjana esimerkiksi tuleviin opinnäytetöihin. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 138–140; Metropolia.) Uskottavuutta tässä opinnäytetyössä loi tutkimusmenetelmien huolellinen läpikäynti koko tutkimusprosessin ajan.

Toinen vahvasti tässä opinnäytetyössä esillä oleva hyvyyskriteeri on vahvistettavuus. Kaikkia johtopäätöksissä esiintyviä nostoja on pyritty vahvistamaan viitekehyksessä käytettyjen lähteiden avulla. Kaikki käytetyt lähteet on merkattu asianmukaisesti sekä tekstiviitteisiin että lähdeluetteloon.

Tutkimusaineiston riittävyttä voidaan arvioida saturaation avulla. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa uudet haastattelut eivät tuota enää uutta oleellista tietoa tutkimusongelman ja kysymysten kannalta. Aineiston saturaatiopisteet vaihtelevat tutkimuksen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 87.) Tämän selvityksen

teemahaastattelut oli rajattu työntekijäkokemukseen vuokratyösuhteessa. Koska vuokratyö oli yksittäinen yhdistävä ja rajaava tekijä, alkoi aineisto suhteellisten nopeasti saturoitumaan. Haastateltavien vastauksissa alkoi näkymään samankaltaisuuksia ja asetettujen teemojen sisällä nousi esiin samoja ajatuksia, joskin hieman eri näkökulmista. Tässä opinnäytetyössä ei ollut tarkoituksena löytää yhtä oikeaa vastausta, vaan oli varauduttu siihen, että näkemykset vaihtelevat yksilökohtaisesti. Kun haastatteluja oli tehty kuusi, ei koettu enää tarpeelliseksi tehdä uusia haastatteluja, sillä havaintojeni perusteella tieto ei olisi merkittävästi lisääntynyt enää uusien haastattelujen myötä.

Kokemuksia tutkittaessa ei voida etukäteen määritellä, mikä on tutkittavien näkökulmasta merkittävää. Haastattelutilanteissa nousi esiin tutkimusongelman ja -kysymysten kannalta paljon kokemuksia. Tutkimuksen lopputuloksen kannalta on merkittävää nostaa esiin eriäviä näkemyksiä, joita myös tämän opinnäytetyön johtopäätöksistä voidaan löytää. Haastattelijan vähäinen kokemus samankaltaisista haastattelutilanteista saattoi osittain vaikuttaa siihen, ettei kaikkea haastattelutilanteiden potentiaalia osattu hyödyntää.

8.2 Oma arviointi työstä

Opinnäytetyön aihe valikoitui oman mielenkiinnon ja työelämän kokemusten mukaan. Aiheen löytäminen ei kuitenkaan ollut helppoa, mutta koen onnistuneeni siinä hyvin. Koen, että opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen ja tärkeä työntekijäkokemuksen merkityksen korostuessa ja vuokratyövoiman käytön lisääntyessä. Työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa on tutkittu ennenkin, mutta useat tutkimukset sijoittuvat jopa kymmenen vuoden taakse. Kokemusta vuokratyössä on tutkittu etenkin sitoutumisen ja motivaation eikä työntekijäkokemuksen näkökulmasta.

Opinnäytetyö onnistui suunnitelmien mukaisesti, ja sen toteuttaminen oli kiinnostavaa. Aiheen rajaaminen oli aluksi haastavaa ja ajatukset rajaamisesta ja työn kokonaisuudesta vaihtuivatkin opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Opinnäytetyön selvityksen tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset muotoiltiin

opinnäytetyöprosessin alussa. Työn edetessä kuitenkin kysymysten ja ongelman muotoiluun tehtiin hieman muutoksia, jotta ne vastaisivat opinnäytetyön tarkoitusta. Onnistuin mielestäni hyödyntämään selvityksessä opinnäytetyön teoreettista viitekehystä niiltä osin, kun se oli tutkimustulosten kannalta oleellista.

Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelut sopivat hyvin tutkittavaan ilmiöön, koska haastattelutilanteissa oli mahdollisuus saada syvälinen katsaus haastateltavien näkemyksiin. Teemahaastatteluiden aikana pystyin myös tarkentamaan käsiteltäviä teemoja haastateltaville, sekä varmistamaan oman ymmärrykseni heidän vastauksistaan. Työ olisi voitu toteuttaa myös kvantitatiivisena tutkimuksena, jolloin vastauksia olisi voitu saada enemmän. Kuitenkin kokemuksista tutkittaessa laadullinen tutkimusmenetelmä tuo vastauksiin enemmän syvyyttä ja tämän vuoksi olen tyytyväinen valitsemaani menetelmään. Mikäli haastateltavia olisi ollut enemmän, olisi haastattelutilanteet saattaneet olla rutiniinomaisia ja poiketa teemahaastattelun tarkoituksesta.

Oma tietoni ja ymmärrykseni aiheesta olisi voinut vaikuttaa tekemiini tulkintoihin. Tämän vuoksi ennen haastatteluja tutustuin aiheeseen ja sen käsitteisiin syvästi, jotta pystyin muodostamaan mahdollisimman selkeän kuvan aiheesta aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella. Riskinä oli, että omat kokemukseni sekä vuokratyöntekijänä että henkilöstöpalvelualan yrityksen työntekijänä vaikuttaisi näkemykseeni lopputuloksesta. Onnistuin kuitenkin erottelemaan haastateltavien kokemukset omistani.

Tutkimusprosessi kokonaisuutena oli lopputuloksen kannalta onnistunut. Opinnäytetyössä sain vastauksia laadittuun tutkimusongelmaan ja kysymyksiin.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle kokonaisuudessaan positiivinen kokemus, vaikkakin ajoittain stressaava. Mielekkyyteen vaikutti etenkin se, että olin saanut valita aiheen oman kiinnostukseni pohjalta ja minulla oli mahdollisuus rajata työtä myös prosessin edetessä. Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen opinnäytetyöhön ja sen prosessiin.

Tätä opinnäytetyötä opinnäytetyötä voivat hyödyntää niin vuokrausyrityksen kuin käyttäjäyrityksenkin toimihenkilöt, joiden tavoitteena on vuokratyöntekijöiden työntekijäkokemuksen kehittäminen. Opinnäytetyön selvityksen avulla yrityksen on mahdollista löytää omasta organisaatiosta työntekijäkokemuksen kannalta kehitettäviä asioita. Työntekijäkokemuksen aiheesta on tehty ja tullaan tekemään useita tutkimuksia. Tästä opinnäytetyöstä kumpusi muutamia mielenkiintoisia jatkoselvitysaiheita. Työntekijäkokemusta vuokratyössä voitaisiin selvittää esimerkiksi ala tai yritysکوhtaisesti. Työntekijäkokemusta voitaisiin tutkia myös enemmän sitoutumisen kannalta. Jatkotutkimusaiheena ehdottaisin sellaista tutkimusta, jossa käsiteltäisiin laajemmin sitä, kokevatko vuokratyöntekijät olevansa osa käyttäjä- vai vuokrausyritystä ja mitkä asiat vaikuttavat siihen.

Lähteet

Chambel, Maria Jose & Lopes, Silvia & Batista, Joseline 2016. The effects of temporary agency work contract transitions on well-being. *International Archives of Occupational & Environmental Health* 89, 1215-1228.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-016-1158-y>. Viitattu 19.4.2023.

Euroopan unioni 2021. Oikeus syrjimättömyyteen. https://youth.europa.eu/get-involved/your-rights-and-inclusion/right-non-discrimination_fi. Viitattu 27.3.2023

Hakansson, Kristina & Isidorsson, Tommy & Kantelius, Hannes 2012. Temporary Agency Work as a Means of Achieving Flexicurity? *Nordic Journal of Working Life Studies*. Volume 2 number 4. https://www.researchgate.net/publication/287150032_Temporary_Agency_Work_as_a_Means_of_Achieving_Flexicurity/citation/download. Viitattu 14.6.2023.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Henkilöstöala a. Mitä henkilöstöalalla tehdään? <https://henkilostoala.fi/henkilostopalveluala/henkilostopalveluyritysten-ratkaisut-tyopaikkojen-ja-tyontekijoiden-kohtaannon-parantamiseksi/>. Viitattu 9.3.2023.

Henkilöstöala b. Perustietoa vuokratyöstä. <https://henkilostoala.fi/perustietoa-vuokratyosta/>. Viitattu 23.2.2023.

Henkilöstöala 2022. Henkilöstöpalveluyritysten kautta työskentelevien tutkimus 2022. Yhteenvetoanalyysi. https://henkilostoala.fi/wp-content/uploads/2022/06/HPL-Vuokratyontekijatutkimus-2022-Yhteenvetoanalyysi_FINAL-nettisivut.pdf. Viitattu 31.10.2023.

Hietala, Harri & Kaivanto, Keijo & Schön, Esa 2022. Vuokratyö. 2., uudistettu painos. Talentum, Helsinki. Alma Talent Verkkokirjahylly. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BACBFXETEB#/kohta:Vuokraty\(\(f6\)/piste:tZi](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BACBFXETEB#/kohta:Vuokraty((f6)/piste:tZi). Viitattu 20.3.2023.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2., painos. Gaudeamus, Helsinki. Ellibslibrary. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789523458123>. Viitattu 21.8.2023.

Hjelt, Jan 2017. Vuokratyöopas. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM esitteet 11/2017. <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokraty%C3%B6opas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05>. Viitattu 1.3.2023.

Huhta, Miikka & Myllyntaus, Visa 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijasi kadehtivat. Alma Talent, Helsinki. Ellibslibrary. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789521443794>. Viitattu 30.10.2023

Järvensivu, Anu & Haapakorpi, Arja 2022. Monimuotoinen ansiotyö. Näkökulmia monista lähteistä ansaintaan. Tampere University Press, Tampere. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-040-3>. Viitattu 27.5.2023.

Kajanto, Maija 2020. Työnantajamielikuva voi ja pitää rakentaa. OP media 23.9.2020. <https://www.op-media.fi/tyoelama/tyonantajamielikuvaa-voi-japitaa-rakentaa/>. Viitattu 27.3.2023.

Kinnari, Kirsi 2021. Vuokratyöntekijöiden kokemuksia kohtelusta ja sitoutumisesta asiakasyrityksessä. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa. Theseus-tietokanta. <https://www.theseus.fi/handle/10024/499253> Viitattu 5.11.2023.

Luukka, Panu 2019. Yrityskulttuuri on kuningas. Mikä, miksi ja miten? Verkkokirja. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent Verkkokirjahylly. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HAGBFXDTEB#kohta:\(\(20\)Yrityskulttuuri\(\(20\)on\(\(20\)kuningas/piste:tg0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HAGBFXDTEB#kohta:((20)Yrityskulttuuri((20)on((20)kuningas/piste:tg0). Viitattu 1.3.2023.

Lähteenmäki, Liisa 2013. Keskusteluja vuokratyöstä. Vuokratyön diskursiivinen rakentuminen Suomessa. Turun yliopiston julkaisuja. Annales Universitatis Turkuensis sarja C 356. Turun yliopisto, Turku. <https://www.utupub.fi/handle/10024/87692>. Viitattu 8.8.2023.

Maylett, Tracy & Petterson, Kerry & Wride, Matthew D. 2017. The Employee Experience. How to Attract Talent, Retain Top Performers, and Drive Results. John Wiley & Sons, Incorporated, New York. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/detail.action?docID=4788161>. Viitattu 3.4.2023.

Metropolia. Laadullisen analyysin hyvyyskriteerit. Metropolia Ammattikorkeakoulu, Vantaa. [file:///C:/Users/annif/Downloads/Laadullisen_analyysin_hyvyyskriteereja_Liite_23%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/annif/Downloads/Laadullisen_analyysin_hyvyyskriteereja_Liite_23%20(2).pdf). Viitattu 5.11.2023.

Morgan, Jacob 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 York. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/reader.action?docID=4817840>. Viitattu 24.4.2023

Nienhuser, Werner & Wenzel, Matiaske 2006. Effects of the 'principle of non-discrimination' on temporary agency work: compensation and working conditions of temporary agency workers in 15 European countries. *Industrial Relations Journal* 37/1. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-2338.2006.00390.x>. Viitattu 27.3.2023.

Schmidt, Lisa. World of Work Project. Employee Experience: What Is It And Does It Matter. <https://worldofwork.io/2020/03/employee-experience/>. Viitattu 28.2.2023.

Suomen virallinen tilasto 2022. Työvoimatutkimus. Tilastokeskus. Helsinki. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl2yinm5hzj1l0dw2f2b376he>. Viitattu 21.9.2023.

Tanskanen, Antti 2012. Huono-osaisia työntekijöitä? Tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. *Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja* 2012:7. Helsinki. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/32391>. Viitattu 19.4.2023.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu laitos. Tammi, Helsinki.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Edilex. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metropolia.fi/lainsaadanto/20010055?allWords=ty%C3%B6sopimuslaki&offset=1&perpage=20&sort=relevance&searchSrc=1&advancedSearchKey=719501>. Viitattu 3.8.2023.

Työsuojelu.fi. Vaihteleva työaika. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. <https://tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyoaika/vaihteleva>. Viitattu 5.11.2023.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Edilex. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metropolia.fi/lainsaadanto/20020738?allWords=ty%C3%B6turvallisuuslaki&offset=1&perpage=20&sort=relevance&searchSrc=1&advancedSearchKey=269204>. Viitattu 3.8.2023.

Viitala, Riitta & Kantola, Jenni 2016. Temporary agency workers shake a work community. A social capital perspective. Emerald Insight. Department of management. University of Vaasa, Vaasa.

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-01-2015-0012/full/html?casa_token=R45yDkQ6HugAAAAA:LiEwEXW6F3yo_RQFI9-IYegyxxKKZnzy6q4tAxdstwpBdqngOS61eloLbRTZu7pVr8o98WpVX-aDep-MfzyxUA0XFAtJ2NjhFTUNkmLB6CFpCTp4nK_8. Viitattu 28.8.2023.

Vilka, Hanna 2021a. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus, Jyväskylä.

Vilka, Hanna 2021b. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. PS-kustannus, Jyväskylä.

Äimälä, Markus & Kärkkäinen, Mika 2017. Työsopimuslaki. 5., uudistettu painos. Helsinki. Alma Talent Verkkokirjahylly. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAIBIXCTEB#kohta:Ty\(\(f6\)ntekij\(\(e4\)n\(\(20\)velvollisuudet/piste:b9](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAIBIXCTEB#kohta:Ty((f6)ntekij((e4)n((20)velvollisuudet/piste:b9). Viitattu 5.4.2023.

Tiedote haastattelusta



Tiedote tutkimuksesta

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSESTA

Työntekijäkokemus vuokratyösuhteessa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan työntekijäkokemusta vuokratyösuhteessa. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olet työskennellyt/työskentelet vuokratyösuhteessa ja siksi sovellut tutkimuksen kohderyhmään. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten vuokratyösuhteessa työskentely vaikuttaa työntekijäkokemukseen ja miten sitä voitaisiin mahdollisesti kehittää.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus toteutetaan osana opinnäytetyötä.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen vie noin 30 minuuttia ja se voidaan toteuttaa joko kasvatusten tai etäyhteyksin Teamsin kautta. Haastattelutilanne nauhoitetaan.

Tutkimus toteutetaan teemahaastatteluiden avulla. Haastattelun aikana käydään läpi teemoja, jotka liittyvät vuokratyöhön ja siihen liittyviin kokemuksiin.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimus tehdään opinnäytetyötä varten, joka julkaistaan Theseus.fi nettisivuilla.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekeväille henkilöille.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä
Nimi: Anni Flinkman
Puh. :
Sähköposti: anni.flinkman@metropolia.fi

Opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Lehtori
Nimi: Kristiina Suihko
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on Anni Flinkman

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Anni Flinkman
Sähköposti: anni.flinkman@metropolia.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot koskevat esimerkiksi työsuhteen taustoihin liittyviä asioita, kuten työskentelyalaa ja työsuhteen pituutta.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimus toteutetaan haastatteluiden avulla. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan tutkimuskäyttöä varten. Henkilötiedot suojataan anonymiteetin avulla. Nimeä, työpaikkaa tai muuta demografista tietoa ei tulla esittämään opinnäytetyössä.

Kaikki haastattelumateriaali hävitetään opinnäytetyön julkaisun päätteeksi.

Teemahaastattelun runko

Vuokratyöntekijöille suunnattu teemahaastattelu – teemat ja tukikysymykset

Taustakysymykset:

1. Kuinka kauan olet työskennellyt vuokratyösuhteessa?
2. Mikä on vuokratyösuhteesi muoto?
3. Millä toimialalla työskentelet?

Teema 1:

Työntekijäkokemus vuokrausyritykseen nähden?

1. Millaista tukea saat työpaikallasi?
2. Millaiset asiat vaikuttavat kokemukseesi vuokrausyrityksen työntekijänä?
3. Millaisissa tilanteissa olet yhteydessä työnantajaasi?

Teema 2:

Työntekijäkokemus käyttäjäyritykseen nähden?

1. Millaista tukea saat työpaikallasi?
2. Millaisia kokemuksia sinulla on työhön perehdytyksestä?
3. Millaiset asiat vaikuttavat kokemukseesi vuokrausyrityksen työntekijänä?
4. Miten vuokratyöntekijänä työskentely vaikuttaa työhösi?
 - a. Eriarvoisuus työpaikalla?
 - b. Yhteisöllisyys ja verkostoituminen?

Teema 3:

Sitoutuminen ja motivaatio vuokratyösuhteessa?

1. Miten merkitykselliseksi koet työsi vuokratyöntekijänä?
2. Miten kuvailisit suhdettasi työnantajaasi?
3. Kuinka sitoutunut olet?
4. Millaisia vaikutuksia vuokratyösuhteella on sitoutumiseen ja motivaatioon?

Teema 4:

Työntekijäkokemuksen kehittäminen vuokratyösuhteessa?

1. Mitä vuokrausyritys tai käyttäjäyritys voisi tehdä, että kokemuksesi olisi parempi?
2. Oletko havainnut toimenpiteitä työntekijäkokemuksen kehittämiseksi työpaikallasi?