

Mette Mustonen

**YHDENVERTAISEN KOHTELUN TOTEUTUMINEN VUOKRATYÖNTEKIJÄN
NÄKÖKULMASTA**

YHDENVERTAISEN KOHTELUN TOTEUTUMINEN VUOKRATYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA

Mette Mustonen
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen

Tekijä: Mette Mustonen

Opinnäytetyön nimi: Yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen vuokratyöntekijän näkökulmasta

Työn ohjaaja: Eija Rajakangas

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2017

Sivumäärä: 51 + 3

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Jyväskylän Opteamille. Työssä tutkitaan yhdenvertaisen kohtelun toteutumista vuokratyössä vuokratyöntekijän näkökulmasta. Aihe on rajattu koskemaan lounasravintoloita. Tutkimus on ajankohtainen, sillä henkilöstövuokraus on yhä kasvava toimiala. Yritykset sekä työntekijät pyrkivät etsimään entistä joustavampia ratkaisuja työnteolle.

Opinnäytetyö on tehty laadullisena tutkimuksena hyödyntämällä strukturoitua haastattelua sekä teemahaastattelua. Saadut haastattelutulokset vuoropuhelevat työn viitekehyksen kanssa ja niiden yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia vertaillaan tutkimuksessa. Työn viitekehyksen kasaamiseen on käytetty ajankohtaisia kansainvälisiä sekä suomalaisia artikkeleita, alan kirjallisuutta sekä Suomen lakia ja internet-lähteitä.

Työn avulla selvitettiin, mitä mieltä vuokratyöntekijät ovat yhdenvertaisen kohtelun toteutumisesta asiakasyrityksissä ja kuinka asiakasyritykset näkevät yhdenvertaisen kohtelun toteutumisen. Näitä tuloksia esitettiin viittaamalla sekä suoraan lainauksin haastatteluista että tekemällä yhteenvetoja saaduista tuloksista.

Opinnäytetyön tulosten avulla voidaan päätellä, että yhdenvertaiseen kohteluun pyritään jatkuvasti, mutta käytäntö ei aina vastaa pyrkimyksiä. Usein tukeudutaan samaan vanhaan toimintatapaan ja totutaan oman henkilöstön käyttäytymiseen, vaikka siinä olisikin parannettavaa. Myös Opteamin ja asiakasyritysten välisessä viestinnässä olisi parannettavaa, sillä monet haastatelluista asiakasyrityksistä eivät tienneet tarkasti sovittuja menetelmiä esimerkiksi työvarustuksen kohdalla.

Kehitysehdotuksena työn kautta nousi esille edellä mainittujen lisäksi vuokratyöntekijöiden yhteisön luominen, jossa vuokratyöntekijät pääsisivät tutustumaan toisiinsa sekä jakamaan kokemustaan. Nykypäivänä vuokratyöntekijät eivät koe kuuluvansa mihinkään yhteisöön, joten heille oman yhteisön luominen nostaisi varmasti työntekijöiden kannattavuutta. Jatkotoimenpiteenä on esittää tämä idea Opteamille, jossa voidaan päättää onko se heidän mielestään kannattava. Lisäksi tämän opinnäytetyön myötä on herännyt ajatus siitä, voisiko tutkimuksen laajentaa kaikkia toimialoja koskevaksi tai vain yhteen yritykseen, jolloin saataisiin yksityiskohtaisempia tuloksia muun muassa perehtymisen onnistumisesta.

Asiasanat: Vuokratyö, yhdenvertaisuus, perehdyttäminen, esimiestyö, henkilökuntaedut

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business, Superior work and Human Resources Management

Author: Mette Mustonen

Title of thesis: Fulfillment of equal treatment in temporary workers point of view

Supervisor: Eija Rajakangas

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2017 Number of pages: 51 + 3

This thesis has been made as a commission from Opteam Jyväskylä. In this study has been examined the fulfilment of equal treatment in a temporary workers point of view. The subject is outlined to involve with lunch restaurants. The study is topical because the use of temporary workers is rising. Companies and employees want more flexible solutions for working.

The thesis has been made as qualitative research by exploiting structured and theme interviews. The results are mirrored with the theoretical framework of the study. The similarity and differences between results and framework are also shown in this study. In the framework topical Finnish and international articles have been used and the literature of this industry and the Finnish law regulations and Internet sources.

With this study is clarified how do temporary workers see the fulfilment of equal treatment and how does the customer organisations see it. These results were pointed out as displaying the interview results from word to word and producing summaries from the interview results.

As a result of this work there can be concluded that the aim for equally treating is real but the practices for that are poor. Usually is based on the old practices and managers' get accustomed to their staff's behaviour even when there could be improvements. There are also improvements in the communication between Opteam and the customer organisations. Some of the customer organisations were not aware of the regulations example in work equipment.

The development suggestion by this study is in addition to above-mentioned is to create a community for temporary workers. In the community, they could get to know each other and share their experiences. Nowadays temporary workers do not think that they belong to any community so creating the community for them would increase employees' profitability. Further action on this is to present the idea for Opteam, where they can decide whether to take the idea in further examination or not. Besides the study could be expanded to concern all the industries or just in one company and by that create results from example succeeding in orientation.

Keywords: Temporary staffing, equality at work, orientation, management, employee benefits

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	HENKILÖSTÖVUOKRAUS.....	8
2.1	Henkilöstövuokrauksen lainsäädäntö	9
2.2	Työsuhteen muodostuminen	10
2.3	Opteam henkilöstövuokrausyrityksenä	12
2.4	Kuinka henkilöstövuokraus tapahtuu?	12
2.5	Työskenteleminen Opteamilla	14
3	PEREHDYTTÄMINEN	15
3.1	Perehdyttäminen vuokratyössä	16
3.2	Perehdyttäminen Opteamilla	17
4	YHDENVERTAISUUS TYÖELÄMÄSSÄ.....	19
5	ESIMIESTYÖ	21
6	VIESTINTÄ.....	23
7	TYÖSUHDE-EDUT	25
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
9	TUTKIMUSTULOKSET	30
9.1	Tutkimukseen osallistujat.....	30
9.2	Yhteistyön onnistuminen Opteamin ja osapuolten välillä.....	31
9.3	Vuokratyöntekijän ominaisuudet.....	32
9.4	Vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen.....	32
9.5	Yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen	35
9.6	Työsuhde-edut.....	38
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	40
10.1	Perehdyttäminen.....	40
10.2	Yhdenvertaisuus	41
10.3	Esimiestyö	42
10.4	Viestintä	43
10.5	Työsuhde-edut.....	43
11	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Opteamille. Opteam on henkilöstövuokrausyri-
tys, jolla on toimipisteitä ympäri Suomea. Opteamin osti vuoden 2017 alusta Barona Group, jol-
loin Opteamista sekä Baronasta tuli yhdessä Suomen suurin henkilöstöpalveluyritys (Lamppu
2017, viitattu 17.12.2017). Lisäksi yhtymään kuuluu Forenom, Luona, Saranen Consulting, Ura-
muuntaja, Momentous, Finitec, Wunderdog sekä Opteamin tytäryhtiö Psykologitoimisto Cresco
(Barona Group 2017, viitattu 17.12.2017).

Aihe valikoitui tutkittavaksi, sillä henkilöstövuokraus on yhä kehittyvä sekä kasvava toimiala. Tä-
män vuoksi on tärkeää, että henkilöstövuokrauksen toimivuudesta löytyy tutkimuksia. Tämän
lisäksi on tärkeää, että vuokrahenkilöitä kohdellaan samoin säännöin ja oikeuksin kuin vakituises-
sa työsuhteessa oleviakin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia sitä, kohdellaanko vuokrahenkilöstöä yhdenvertaisesti
vakituiseen henkilöstöön verrattuna. Tutkimus tehdään koskien Jyväskylän alueen Opteamin
vuokratyöntekijöitä sekä lounasravintoloita. Tutkimuksen toteuttamispaijaksi valikoitui Jyväskylä,
sillä suoritin ammattiharjoitteluni Jyväskylän Opteamilla. Jyväskylän toimipiste palvelee laajasti
hotelli-, ravintola- ja catering- toimialalla, joten oli ominaista ottaa se tarkastelun kohteeksi, jotta
otos olisi mahdollisimman laaja. Kaikkien toimialojen tai koko hotelli- ravintola- ja catering- toimi-
alan sisällyttäminen tutkimukseen olisi tuottanut liian laajoja tuloksia ja datan yksityiskohtainen
analysointi olisi vaikeutunut huomioon ottaen työn aikarajoitukset. Tämän vuoksi raja-
us valikoitui Jyväskylän alueen henkilöstöravintoloihin sekä niiden henkilöstöön. Tällöin tutkimuksessa voi-
daan keskittyä tietyn toimialan yhdenvertaisuuden toteutumiseen välittämättä eri toimialojen eri-
laisista käytänteistä tai paradigmoista, eli oikein pidetyistä tai oletetuista toimintatavoista.

Yhdenvertaisuuden toteutumista selvitetään haastattelemalla sekä vuokrahenkilöstöä että asia-
kasyritysten toimihenkilöitä. Tarkoituksena on luoda ensin teoriapohja, jolle haastatteluiden runko
pohjautuu. Myöhemmin haastatteluiden tuloksia verrataan sekä toisiinsa että teoriapohjaan. Lo-
puksi opinnäytetyössä pohditaan, mitä Opteam voisi tehdä paremmin, jotta vuokrahenkilöstöä
kohdeltaisiin samalla tavalla kuin vakituistakin henkilöstöä.

Tutkimuksen viitekehystenä käytetään henkilöstövuokrauksen ja sen aseman käsitteitä sekä perehdytyksen, tasa-arvoisuuden, yhdenvertaisuuden, lähiesimiestyön, viestinnän ja työsuhteiden käsitteitä. Näiden lisäksi perehdytään lounasravintolan käsitteeseen sekä Opteamiin yrityksenä.

Lounasravintolat toimivat nimensä mukaisesti pääasiallisesti lounasaikaan. Suurin osa heidän asiakkaistaan tulee lounastamaan ravintolaan. Lounasravintolasta voidaan käyttää myöskin käsitettä henkilöstöravintola, jolloin se on usein osa jotakin organisaatiota, kuten työpaikkaa tai koulua. Usein lounasravintoloissa ei ole anniskelua.

Henkilöstöravintolat pyrkivät tarjoamaan laadukasta ja ravintorikasta ruokaa niiden asiakkaille. Esimerkiksi Antell henkilöstöravintolat mittaavat laadukkuutta kolmen mittarin kautta: ruoan laatu, palvelun laatu sekä ravintolan yleisilmeen laatu. Näin he pyrkivät korkeaan kokonaislaatuun, jotta heidän asiakkaansa pysyisivät tyytyväisinä. (Antell 2016, viitattu 6.8.2017.)

Vastaavanlaisia tutkimuksia on tehty esimerkiksi kaupan alalta, mutta hotelli-, ravintola- ja catering- toimialalta samantapaisia selvityksiä ei ole tehty. Vuokratyöntekijöiden vastuullista kohtelua ovat tutkineet muun muassa Marika Kekki sekä Heta Laukkanen omassa opinnäytetyössään. He tutkivat opinnäytetyössään vastuullisuutta. Tutkimus on tehty vain yritysten näkökulmasta vähittäiskaupan, teollisuuden sekä majoitus- ja ravitsemistoiminnan aloilta. (Kekki & Laukkanen 2012, viitattu 17.9.2017.) Vastuullisuutta on myös tutkinut opinnäytetyössään Sanna Pääkkönen, joka on tehnyt tutkimuksensa toimeksiantona VMP Group:lle. Opinnäytetyössään Pääkkönen on valinnut koko Suomen laajuudelta sattumanvaraisesti haastatellut henkilöt sekä toimialat, joilla he työskentelevät ja toteuttanut heille sähköisen kyselyn. (Pääkkönen 2012, viitattu 17.9.2017.) Heli Pylvänäinen taas on tutkinut henkilöstöjohtamista vuokratyössä kaupan aloilla. Opinnäytetyössään hän on haastatellut vuokratyöntekijöitä yhdestä liikkeestä kaupan alalta (Pylvänäinen 2014, viitattu 17.9.2017). Koska aiemmat aiheesta tehdyt tutkimukset ovat olleet sekä tavoitteiltaan että toteutustyylyltään hyvin erilaisia, on oleellista toteuttaa tutkimus.

2 HENKILÖSTÖVUOKRAUS

Henkilöstövuokrauksesta käytetään montaa nimitystä ja on hankalaa määrittää, mikä on tämän hetken tilannetta parhaiten vastaava nimitys. Usein puhekielessä kyse on henkilöstövuokrauksesta, kun taas monet yritykset markkinoivat itseään henkilöstöpalveluyrityksenä. Henkilöstövuokrauksen työehtosopimus on Henkilöstöpalvelualan työehtosopimus sekä heidän ammattiliittonsa on Henkilöstöpalvelu yritysten liitto HPL, eli virallinen nimitys henkilöstövuokraukselle on henkilöstöpalveluiden välitys. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto ry 2017, viitattu 3.11.2017.)

Henkilöstövuokrauksessa henkilöstöpalveluyritys sekä asiakasyritys tekevät sopimuksen työntekijöiden vuokraamisesta. Tällöin henkilöstövuokrausyritys vuokraa työntekijöitään asiakasyritykselle tai etsii toimeksiannon avulla asiakasyritykselle sopivan työntekijän, jonka he joko vuokraavat tai ottavat suorarekrytointina listoilleen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, viitattu 1.8.2017.) Henkilöstöpalvelualan rekrytointia koskeissa yleisissä sopimusehdoissa määritellään seuraavasti: ”Rekrytointipalvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa HPY etsii asiakkaalle työnhakijoita korvausta vastaan, ja jossa asiakas sopivan työnhakijan löytyessä rekrytoi eli tekee HPY:n esittelemän työnhakijan kanssa sopimuksen työn tekemisestä.” Tästä käy ilmi, että henkilöstöpalvelu saa valmiiksi sovitun korvauksen hoitaessaan asiakasyrityksen rekrytinnin. Lainauksessa HPY:llä tarkoitetaan henkilöstöpalveluyritystä. (Henkilöstöpalveluyritysten liitto ry 2016, viitattu 3.11.2017.) Vuokratyövoiman vastuullisuutta ylläpidetään tilaajavastuulain avulla. Tällöin tilaaja, eli asiakasyritys pyytää selvityksen henkilöstöpalveluyritykseltä, josta selviää lain ja työehtosopimuksen mukaiset velvoitteet. Näiden avulla asiakasyritys pystyy selvittämään, onko henkilöstöpalveluyritys luotettava ja hoitanut omat työnantajavelvoitteensa. (Elomaa 2012, 152, 154.)

Vuokratyöntekijän näkökulmasta henkilöstövuokraus on joustava ratkaisu. Työskentelemällä henkilöstöpalveluyrityksen työntekijänä, pystyy valitsemaan monipuolisemmin erilaisista työtehtävistä. Samanaikaisesti työntekijä saa valita hyvin joustavasti omaan aikatauluunsa sopivat työvuorot. Työn teko vuokratyöntekijänä on sinänsä helppoa työntekijän näkökulmasta, sillä henkilöstöpalveluyritys välittää tarvittavat tiedot työtehtävästä sekä varustuksesta, eikä hänen tarvitse huolehtia niistä itse. (Doyle 2017, viitattu 8.11.2017.)

2.1 Henkilöstövuokrauksen lainsäädäntö

Suomen lainsäädäntöön on sisällytetty vuonna 2011 vuokratyödirektiivi. Sitä hyödynnetään sekä julkisen että yksityisen sektorin vuokratyöntekijöihin. (Elomaa 2012, 42.) Lainsäädännössä on tämän lisäksi vain säädös julkisen työvoimapalvelun hyödyntämisestä. Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoimapalvelusta on säätänyt neljännessä luvussa ja 11 pykälässä, että työntekijöiden vuokrauksella tarkoitetaan tilapäistyön järjestämistä työ- ja elinkeinotoimiston palveluna niin, että osapuolet sopivat henkilöstövuokraukseen ilmoittautuneen työnhakijan käyttämisestä korvusta vastaan. (Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoimapalvelusta 4 luku, 11 pykälä.) Asetuksessa säädetään lisäksi seuraavasti: "Henkilöstövuokrausta järjestävän työvoimatoimiston on varmistettava, että vuokrattujen tekijöiden työsuhteissa noudatetaan oikeaa työehtosopimusta ottaen huomioon työehtosopimuksen yleissitovuuden vahvistamisesta annetun lain (56/2001) säännökset" (Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1073/2012 4.13§). Tämän lisäksi 14 pykälässä säädetään vuokratyövoiman työsuojeluvaatimuksista. Pykälässä vaaditaan tarjoamaan myös vuokratyöntekijöille lain mukaisen sekä saman työsuojelun tason kuin vakituisellekin henkilöstölle (Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1073/2012 4.14§). Näitä julkisen työvoimapalvelun säädöksiä hyödynnetään myös yksityisessä työvoimapalvelussa, vaikkei niitä olekaan säädetty laissa.

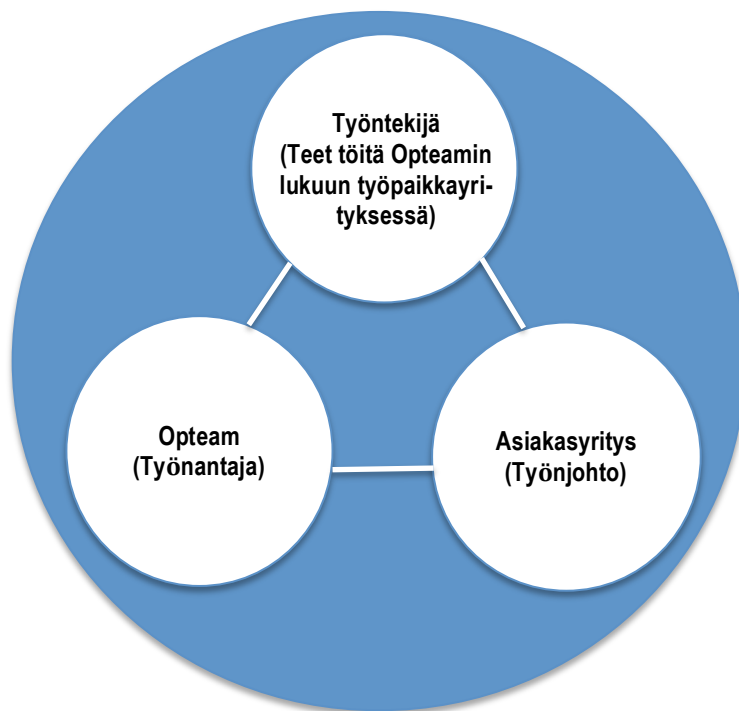
Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain 4 luvun 2 §:n 1 momentin mukaiseksi työllistymiseen suoranaisesti tähtääväksi työnvälityspalveluksi katsotaan, jos tapahtuu työnhakuun liittyvää neuvontaa olemassa olevaa avointa työpaikkaa varten, rekisteröidään tai kirjataan ja ylläpidetään työnhakijan tietoja, esitellään avoimia työpaikkoja työnhakijoille tai tiedotetaan niistä, esitellään potentiaalisia työnhakijoita työnantajille tai selvennetään työnhakijan soveltuvuutta. (Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 1073/2012 7.28§.)

Kuitenkin jokaisen toimialan työehtosopimus menee vuokratyödirektiiviin edelle, kuten ennakkotapauksessa AKT:n nostamasta kanteesta Shell Aviation Finland Oy:tä ja Öljytuote ry:tä vastaan ratkesi. Tapauksessa AKT voitti ja näin ollen vuokratyövoiman käyttöä saa rajoittaa vedoten työehtosopimukseen. (InfoCuria 2015, viitattu 5.11.2017.) Rajoitus ulkopuolisen työvoiman käyttöön löytyy yleissopimuksista vuodelta 1968, joita vielä tänä päivänäkin hieman muunneltuna noudatetaan. Yleissopimuksessa on kirjattu seuraavasti: "Yritysten on rajoitettava vuokratyövoiman käyttö vain työhuippujen tasaamiseen tai muutoin sellaisiin ajallisesti taikka laadullisesti rajoitettuihin tehtäviin, joita työn kiireellisyyden, rajoitetun kestoajan, ammattitaitovaatimusten, erikoisvälinei-

den tai muiden vastaavien syiden vuoksi ei voida teettää omilla työntekijöillä.” Sopimuksella on ajettu ensisijaisesti vakituisten henkilöiden palkkaamista toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin. (Elomaa 2012, 104-105.)

2.2 Työsuhteen muodostuminen

Henkilöstövuokrauksen työntekijöiden työsuhde eroaa tavanomaisesta työsuhteesta. Tällöin työsuhteen osapuolia ovat työntekijä sekä työnantaja. Henkilöstövuokrauksen työsuhteessa osapuolia on kolme. Kuvio 1 selventää tätä työsuhteen kolmikantaa.



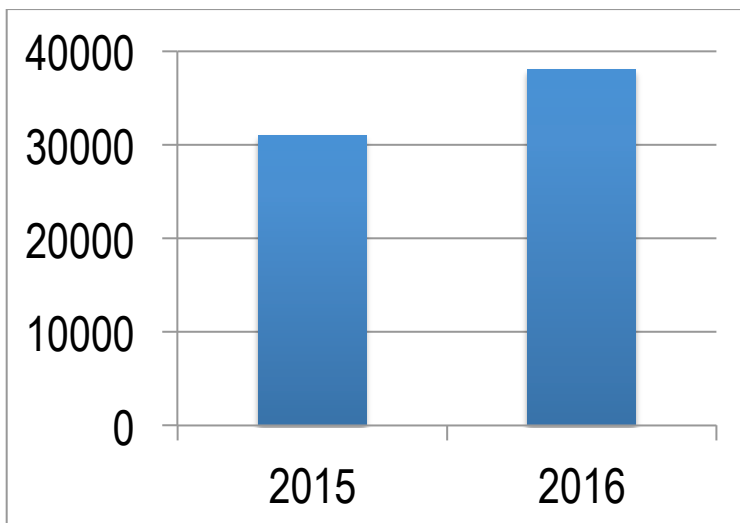
KUVIO 1. Työsuhteen kolmikanta

Tällöin vuokrayritys, kuvassa Opteam, on työnantaja, eli vastuussa lainsäädännöllisistä seikoista, kuten työsopimuksesta sekä palkanmaksusta. Työntekijä tekee työtä vuokrayrityksen lukuun, mutta työt tehdään asiakasyrityksessä, kuvassa asiakasyritys. Työntekijän ja vuokrayrityksen välille tehdään työsopimus. Asiakasyritys vastaa työntekijän perehdytyksestä sekä työnjohdosta ja valvonnasta työpaikalla. Vuokrayrityksen sekä asiakasyrityksen välillä on asiakassopimus, eli sopimus työntekijän vuokrauksesta ja sen ehdoista. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.) Työsopimus

tehdään henkilöstöpalveluyrityksen sekä vuokratyöntekijän välille ja siinä noudatetaan Työsopimuslain säännöksiä. Työsopimuslakia on muutettu vuonna 2009 niin, että vuokratyösuhteita käsitellään eri tavalla kuin yleisiä, eli toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita. Muutoksen mukaan vuokratyönantajan on annettava selvitys työntekijälle pyydettyäessä myös alle kuukauden mittaisissa työsuhteissa. (Elomaa 2012, 28.)

Henkilöstöpalveluyritykset, jotka kuuluvat Henkilöstöpalveluyritysten Liittoon (HPL) ovat velvollisia noudattamaan voimassaolevaa lainsäädäntöä, työehtosopimusten määräyksiä sekä työntekijöiden kanssa tehtyjä sopimuksia. Työsuhteessa noudatetaan työehtosopimusta, jonka mukaan työntekijän palkka määräytyy. Työsuhteessa voidaan noudattaa henkilöstöpalvelualan työehtosopimusta tai käyttäjäyritystä koskevaa työehtosopimusta. Henkilöstöpalveluyritys vastaa työntekijän yleisestä perehdytyksestä, mutta asiakasyritys on vastuussa varsinaisiin työtehtäviin perehdyttämisestä. (Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry 2009, viitattu 3.8.2017.)

Vuokratyötä koskevia tietoja on kerätty Tilastokeskuksen toimesta vuodesta 2008 lähtien. Vuokrahenkilöiden määrä on Tilastokeskuksen mukaan noussut huomattavasti. Vuonna 2015 vuokratyötä tekeviä oli 31000, kun taas vuonna 2016 38000, kuten kuvio 2 osoittaa. Tämä tarkoittaa, että vuokrahenkilöitä on 7000 enemmän, eli määrä on kasvanut 22,5%. Kokonaisuudessaan työvoimasta vuokrahenkilöitä Suomessa on 2%. (Tilastokeskus 2016, viitattu 1.8.2017.)



KUVIO 2. Vuokratyöntekijöiden kasvu

2.3 Opteam henkilöstövuokrausyrityksenä

Opteam on perustettu vuonna 1999 ja se toimii valtakunnallisesti yli 30 toimiston voimin ympäri Suomea. Opteam on Henkilöstöpalveluyritysten Liiton sekä Yritysvastuuverkosto FIBS:in ja Suomen monimuotoisuusverkoston jäsen. Näiden lisäksi Opteamilla on Henkilöstöpalvelualan Hyvä työpaikka – osaavaa rekrytointia –auktorisointi. Tämä auktorisointi on merkki siitä, että kaikki tapahtuu lain mukaisesti eikä koskaan huonommin. Vuoden 2015 liikevaihto Opteamilla on ollut 85,4 miljoonaa euroa. (Opteam 2017a, viitattu 1.8.2017.) Kuten jo aikaisemmin mainittiin, osti Barona Group Opteamin vuoden 2017 helmikuussa. Yrityksoston myötä Barona Groupista tuli Suomen suurin henkilöstöpalveluita tarjoava yritys. Barona Group on tehnyt yritysostoja ennenkin, mutta Opteam on sen suurin yritysosto. Tämän vuoksi yhteisen suunnan asettaminen on yhä käynnissä ja sitä on hankala analysoida tällä hetkellä. Tutkimuksessa hyödynnetään Opteamin tuloksia ja toimintatapoja ennen yritysostoa sekä sopeuttamistyön aikana käytettyjä toimintatapoja.

Opteam pyrkii noudattamaan toiminnassaan heidän neljää perusarvoaan. Nämä arvot ovat innovatiivisuus, yrittäjähenkisyys, vastuullisuus sekä tuloksellisuus. Innovatiivisuutta kuvataan Opteamin sivuilla seuraavasti: ”Kehitämme ja toteutamme rohkeasti ja ennakkoluulottomasti uusia ratkaisuja muuttuvan työelämän tarpeisiin. Olemme edelläkävijä, joka ennakoi toimintaympäristön muutoksia.” Vastuullisuus toiminnassa näkyy avoimesti, rehellisesti sekä eettisesti toimimisena, kun taas yrittäjähenkisyys korostuu siinä, kun työntekijät ovat sitoutuneita, ahkeria sekä joustavia. Tuloksellisuutta haetaan Opteamin yritystoiminnassa sillä, että he pyrkivät jatkuvasti tuottamaan lisäarvoa sekä asiakkaille, yritykselle että työntekijöille. (Opteam 2017a, viitattu 1.8.2017.)

2.4 Kuinka henkilöstövuokraus tapahtuu?

Henkilöstövuokrausta tapahtuu *kahdenlaisesti*. Henkilöt voidaan vuokrata henkilöstövuokrausyrityksen kautta, kuten tässä tapauksessa Opteamin kautta tai henkilöt voivat työllistyä suorarekrytointina vuokrausyrityksen kautta. Ensimmäinen tapa on varsinkin Jyväskylän Opteamin hotelli-, ravintola- ja catering –toimialalla yleisempi tapa työllistää työntekijöitä. (Opteam 2017b, viitattu 2.8.2017.)

Henkilöstöpalveluyrityksen sekä asiakasyrityksen välille luodaan sopimus työvoiman vuokrauksesta, joita voidaan tehdä kahdenlaisia: pääsopimus työvoiman vuokrauksesta sekä sopimus

yhtä vuokrauskertaa varten. Opteamin tapauksessa solmitaan useimmin pääsopimuksia asiakasyritysten kanssa. Solmittaessa sopimusta asiakasyrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen välille, tulee kartoittaa seuraavat asiat: henkilönsuojainten hankinta, työtilat ja -olosuhteet, perehdytys, työhönopastus sekä tiedonkulku. Nämä asiat kartoittamalla varmistetaan, että asiakasyrityksellä ja henkilöstöpalveluyrityksellä on yhtäläinen ymmärrys työntekijältä vaadittavista ominaisuuksista sekä taidoista. Asiakasyrityksen oletetaan informoivan vuokrapalveluyritystä niistä koulutuksista, työkokemustasoista sekä terveydentilan ja ammattitaidon vaatimuksista, joita se olettaa rekrytoitavalla työntekijällä olevan. Henkilöstöpalveluyritykset ovat vastuussa siitä, että he huolehtivat, etteivät lähetä työntekijää sellaiseen asiakasyritykseen, jossa hän olisi työturvallisuusriski. Työntekijä voi olla työturvallisuusriski esimerkiksi ilman tarvittavia varusteita tai koulutusta. (Elomaa 2012, 38-39, 168.)

Asiakasyrityksen tehdessä tilausta tarvittavasta työvoimasta, aloittaa henkilöstövuokrausyritys, eli tässä tapauksessa Opteam, potentiaalisten työntekijöiden etsinnän. Yleisesti etsintä aloitetaan Opteamin omista verkostoista, joista pyritään löytämään asiakasyritykselle sopivaa työntekijäehdokasta. Mikäli työntekijän löytäminen omista verkostoista ei onnistu tai kandidaatteja on liian vähän, avataan työhön uusi haku. Yleensä Jyväskylän alueella avattaessa hakua, ei ilmoiteta asiakasyrityksen nimeä. Tällä vältetään asiakasyrityksen kuormittaminen yhteydenotoilla sekä Opteamin työntekijöiden karkaaminen suoraan asiakasyrityksen työntekijäksi. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Jos kyse on henkilön vuokraamisesta yksittäiseen vuoroon, on tämä hakuprosessi hieman suppeampi, varsinkin jos kyse on työtehtävästä, jota Jyväskylän Opteam on täydentänyt aikaisemminkin, esimerkiksi keittiöapulainen. Tällöin potentiaalinen työntekijä löytyy omien verkostojen kautta ja esimerkiksi ruuhkahuippujen kohdalla voidaan rekrytoida Opteamin työntekijöiksi lisää työntekijöitä, jotta vaadittavat tilaukset saataisiin täytettyä. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Mikäli kyse on henkilön vuokraamisesta pitkän määräaikaisen tai suorarekrytoinnin kautta, tulee Opteamin kiinnittää tarkemmin huomiota, että se täyttää kaikki asiakasyrityksen asettamat vaatimukset. Usein tähän sisältyy omien verkostojen kautta potentiaalisen työntekijän etsiminen, uuden haun avaaminen kyseiseen tehtävään, puhelinhaastattelut potentiaalisille ja haastattelut puhelinhaastatteluista edenneille. Tämän jälkeen asiakasyritykselle esitellään Opteamin mielestä parhaimmat hakijat. Asiakasyritys voi joko suoraan valita näistä itselleen sopivimman tai vielä haastatella jokaisen hakijan itse ja tehdä päätöksen sen jälkeen. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

2.5 Työskenteleminen Opteamilla

Jokaisen työntekijän perehdytys alkaa infotilaisuudella. Tällöin työntekijän kanssa käydään läpi, mikä on Opteam, millaista on työskennellä henkilöstövuokrausyrityksessä sekä kuinka esimerkiksi vuorojen tarjoaminen sekä kirjaaminen onnistuvat. Opteamin työntekijöille tarjotaan vuoroja tekstiviestillä tai mobiilisovelluksella. Kun työntekijälle tarjotaan vuoroa, on se tarjous, eikä vielä sido työntekijää mihinkään. Työntekijä saa itse päättää ottaako tarjotun vuoron vastaan vai ei. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Työntekijän hyväksyessä vuoron, muuttuu se häntä sitovaksi. Tällöin työntekijä on sitoutunut suorittamaan vuoron ja voi perua vuoron vain lääkärintodistusta vastaan. Sairaustapauksissa työntekijä on yhteydessä Opteamiin, joka ilmoittaa poissaolosta asiakasyritykselle. Työntekijän tulee hakea sairastodistus, ilmoittaa sairausloman pituus ja välittää todistus Opteamille. Opteam työnantajana kirjaa työntekijän sairausajan palkat ja tekee muut hallinnolliset tehtävät. Opteam huolehtii työntekijän vaadittavasta varustuksesta asiakasyrityksessä. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytysprosessissa uudelle tai työtehtävää vaihtavalle työntekijälle opetetaan, miten asioita tehdään ja mitä talossa arvostetaan. Vastuu perehdytyksestä kuuluu esimiehelle ja onnistuneella perehdytyksellä varmistetaan työntekijän organisaation tavoitteiden mukainen työskentely. Esimiehen perehdytysvastuuseen kuuluu työnkuvan läpikäyminen. Itse käytännön työskentelyn perehdyttämisen esimies voi halutessaan ulkoistaa, esimerkiksi työntekijän kanssa työskentelevälle kollegalle. (Surakka & Laine 2011, 152-153.)

Jo ensimmäiset minuutit perehdyttämisessä johtavat iloisempiin ja tuottavampiin työntekijöihin, jotka puolestaan luovat palvelullaan tyytyväisempiä asiakkaita. Yleisesti tuottavampiin tuloksiin johtaa tutkimusten mukaan enemmän työntekijästä ja työtehtävistä kuin itse yrityksestä puhuminen. Kun yritys on kiinnostunut työntekijästä jo alkumetreiltä saakka, on organisaation ja työntekijän luottamussuhde vahvempi. On myös saatu selville tutkimusten avulla, että antamalla yksilön persoonan näkyä ja hänen tehdä asioita omalla tavallaan, saadaan sitoutuneempia työntekijöitä organisaatioon. (Nobel 2013, viitattu 8.11.2017.)

Työnohjauksella taataan, että työtehtävät suoritetaan oikein ja turvallisesti. On tärkeää, että työntekijä hallitsee työtehtävänsä, käyttämänsä koneet, laitteet sekä työvälineet ja osaa toimia oikeanlaisesti myöskin häiriötilanteissa. Perehdyttäminen tapahtuu, kun työntekijä on uusi työtehtävissään, työntekijän työtehtävät tai –menetelmät muuttuvat tai työpaikalle hankitaan uusia laitteita, koneita tai aineita. Myös tilanteissa, joissa työtehtävät toistuvat harvoin, turvallisuusohjeita on laiminlyöty, tapahtuu työtapaturma tai muunlainen poikkeustilanne, käytetään työhönopastusta. (Työturvallisuuskeskus 2015, viitattu 6.8.2017.)

Perehdyttämisessä on hyvä olla perehdytysuunnitelma tai –ohjelma, jotta jokainen työntekijä saa yhtäläisen ohjeistuksen. Perehdytysuunnitelmasta löytyy muun muassa seuraavat vaiheet: opastus tehtäviin, työpaikan toimintaan, välineisiin sekä yleiseen työturvallisuuteen. Näiden lisäksi perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi muut työsuhteeseen liittyvät asiat. Muita työsuhteeseen liittyviä asioita voivat olla työajan pituus ja ajankohta, koeaika, palkka sekä työterveyshuolto. (Tehy 2017, viitattu 6.8.2017.)

Perehdyttämisellä on organisaation näkökulmasta kaksi tavoitetta: saada työntekijä mahdollisimman nopeasti organisaation tuottavaksi osaksi sekä ylläpitää motivaatiota ja sitouttaa työntekijää osoittamalla hänelle, että hän on tullut ammattimaiseen organisaatioon, jossa hänet otetaan iloisin ja avoimin mielin vastaan. Hyvässä perehdyttämisessä uuden työntekijän kehitysideoita kuunnellaan ja hyödynnetään. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62-63.)

3.1 Perehdyttäminen vuokratyössä

Henkilöstövuokrausyritys on vastuussa työntekijänsä yleisperehdytyksestä. Tähän kuuluu muun muassa työntekijän velvoitteiden selvittäminen, työterveyshuollon toimintaperiaatteiden sekä tapaturma-, sairaus- ja vaaratilanteissa toimimisen perehdyttäminen. Lisäksi, mikäli on välittömästi tiedossa mihin työtehtäviin työntekijä ollaan palkattu, kerrotaan mahdollisista työtehtävistä ja niissä vaadittavasta osaamisesta sekä mahdollisista erityispiirteistä. Henkilöstöpalveluyritys on velvollinen kertomaan työntekijälleen välttämättömistä henkilönsuojaimista työturvallisuuden kannalta ja hankkimaan ne hänelle. Näitä voivat olla esimerkiksi turva- tai keittiökengät. (Tampereen Teknillinen Yliopisto 2011, viitattu 6.8.2017.)

Henkilöstöpalveluyrityksen tulee sopia asiakassuhdetta solmiessaan, kuinka menetellään kussakin tilanteessa, esimerkiksi vaaratilanteiden ilmoituskäytännöistä. Joissakin tapauksissa vuokratyöntekijää asiakasyrityksen ei ole mahdollista perehdyttää samoin kuin vakituista henkilöstöä, työn lyhytkestoisuuden vuoksi. Tällöin on kuitenkin tärkeää, että työturvallisuuden kannalta olennaisimmat asiat käydään läpi työntekijän kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2015, viitattu 6.8.2017.)

Asiakasyrityksellä on vastuu työntekijän perehdyttämisestä työpaikan käytäntöihin sekä turvalliseen työskentelyyn. Tähän tulisi löytyä perehdytys suunnitelma, jotta perehdytys annettaisiin samanlaisena jokaiselle työntekijälle. Perehdytys suunnitelman avulla varmistetaan myöskin, että työntekijän kanssa on käyty läpi tarvittavat asiat ja että häneltä löytyy työhön vaadittavat valmiudet. Noudatettaessa perehdytys suunnitelmaa, saadaan dokumentoitua perehdytys ja sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi ristiriitatilanteissa. (Työturvallisuuskeskus 2015, viitattu 6.8.2017.)

Vuokratyöntekijät ovat yritysten joustava työntekijäpuskuri, joten kaikkien vuokratyöntekijöiden perehdytys ei aina onnistu kuten kirjoissa. Tässä tapauksessa usein onkin järkevää hyödyntää mentorointia. Mentoroinnilla tarkoitetaan toimintaa, jossa kokeneempi mentori ohjaa nuorempaa

tai kokemattomampaa henkilöä eli aktoria. Mentorointia on alettu käyttämään uudestaan yhä muuttuvassa työkultuurissa. (Kupias & Salo 2014, 11-13.)

Rekrytoidessaan uutta henkilöstöä on esimies vastuussa heidän osaamisensa varmistamisesta. Esimies pystyy varmistamaan sekä uuden työntekijän osaamistason, että uuden työntekijän integroitumisen organisaation toimintatapoihin monin eri tavoin. Näitä voivat olla esimerkiksi vierihoido, jossa kokeneempi kollega perehdyttää uutta työntekijää tai parityöskentely, jossa pääsee kuulemaan toisen henkilön mietteitä samoista työtehtävistä sekä niiden suorittamistavoista. (Hypänen 2013, 127.)

3.2 Perehdyttäminen Opteamilla

Työntekijöiden yleisperehdytys tapahtuu infotilaisuudessa, johon työntekijät osallistuvat heidän työsuhteensa alkaessa. Infotilaisuudessa käydään työntekijän kanssa läpi, millaista on olla töissä vuokratyöntekijänä. Tämän lisäksi infotilaisuudessa kerrotaan työntekijälle tietoja Opteamista sekä Opteamin käytännöistä. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Infotilaisuudessa työntekijälle tehdään selväksi kaksi työllistymismahdollisuutta, eli keikkatyöt sekä pitkän määräaikaisen työsuhteen solmiminen. Usein työntekijät työllistyvät ensin keikkatyöläisiksi, mutta tuntien karttuessa ja Opteamin oppiessa työntekijän osaamistason, voidaan häntä tarjota asiakasyrityksiin pitkään määräaikaiseen työsuhteeseen. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Työntekijöille kerrotaan, kuinka palkanmaksu tapahtuu, mitkä ovat palkanmaksupäivämäärät sekä kuinka palkka määräytyy. Näiden lisäksi työntekijälle opastetaan Opteamin tuntienkirjausjärjestelmän käyttö ja sieltä löytyvät oleelliset asiat, kuten palkkalaskelma, infotiedostot sekä tuntien kirjaaminen. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Yleisperehdytyksen aikana työntekijöitä neuvotaan, kuinka sairaus- tai tapaturmatilanteissa menetellään ja milloin heille kuuluu Opteamin tarjoama työterveyshuolto. Työntekijöiltä kerätään infotilaisuudessa tarvittavat henkilötiedot sekä verokortti ja tilinumero, jotta palkanmaksu onnistuu. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Opteamin asiakasyrityksillä on päävastuu työntekijän perehdyttämisestä sekä työnjohdosta työpaikalla. Jo ennen työntekijän saapumista ensimmäiseen työvuoroonsa, tulee asiakasyrityksen selvittää Opteamille, minkälaista työvarustusta se vaatii työntekijältään, jotta työt onnistuisivat turvallisesti. Opteamin tehtävä on selvittää, onko työntekijällä tarvittava työvarustus itsellään vai tuleeko Opteamin lainata ne hänelle. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Kun työntekijä saapuu ensimmäiseen työvuoroonsa asiakasyritykseen, tulee asiakasyrityksessä vuokrahenkilöstä vastuussa olevan henkilön perehdyttää työntekijä työtehtäviinsä. Tämä tarkoittaa työtehtävien, työvaiheiden sekä vaadittavan työtuloksen läpikäyntiä. Samalla on tärkeää, että työntekijälle neuvotaan, kuinka toimitaan hätätilanteessa, eli osoitetaan työntekijälle, mistä löytyvät esimerkiksi hätäuloskäynnit tai sammutuspeitteet. Opteam olettaa, että asiakasyritys perehdyttää jokaisen uuden työntekijän työtehtäviinsä kuten oman vakituisen henkilöstönsäkin. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

4 YHDENVERTAISUUS TYÖELÄMÄSSÄ

Yhdenvertaisuudesta puhuttaessa herää ajatus miesten ja naisten tasa-arvosta. Yhdenvertaisuus on kuitenkin paljon laajempi käsite. Yhdenvertaisella kohtelulla tarkoitetaan seuraavaa: ”Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella” (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 3.8§). Yhdenvertaisuuslain säännös kuvaa pyrkimystä kohdella työntekijöitä omana itsenään työroolin suorittajina (Kuoppamäki 2008, 15).

Myös rikoslaissa säädetään kielletyksi työsyrynnän kaltainen työpaikkailmoittelu. Työnantaja ei saa laittaa työnhakijaa epäedulliseen asemaan rodun, kansallisen tai etnisen alkuperän, kansalaisuuden, ihonvärin, kielen, sukupuolen, iän, perhesuhteiden, sukupuolisen suuntautumisen, perimän, vammaisuuden tai terveydentilan, uskonnon, yhteiskunnallisen mielipiteen, poliittisen tai ammatillisen toiminnan tai muun näihin rinnastettavan seikan perusteella. Tai hänet voidaan tuomita työsyrynnästä sakkoon tai vankeuteen enintään kuuden kuukauden ajaksi. (Rikoslaki 1889/39 47.3§.) Työsyrynnän käsite usein syrjäyttää yhdenvertaisen kohtelun käsitteen. Työsyryntä on kuitenkin yksi osa-alue tasapuolista kohtelua. Eriarvoista työntekijän kohtelua on työntekijän eriarvoiseen asemaan asettaminen ilman hyväksyttävää syytä. Hyväksyttävä syy voi olla työn luonteeseen liittyvä tai työolosuhteista johtuva. Jotta työntekijöiden tasapuolista kohtelua voidaan mitata, tulee työntekijöitä verrata esimerkiksi kollegoiden, samaan osastoon kuuluvien tai kuvitteellisen vertailukohteen avulla. (Kuoppamäki 2008, 41-42.)

Syrjintää voi tapahtua välillisesti tai välittömästi. Välillisellä syrjinnällä tarkoitetaan tilannetta, jossa näennäisesti puolueeton peruste, säännös tai käytäntö saattaa työntekijän epäedulliseen asemaan. Välitön syrjintä tarkoittaa epäsuotuisaa kohtelua, jolla aiheutetaan työntekijälle esimerkiksi taloudellisten etujen menettäminen. (Kuoppamäki 2008, 72.) Yhdenvertaista kohtelua pidetään usein itsestäänselvyytenä, mutta nykyajan monipuolistuvassa maailmassa näin ei kuitenkaan ole. Työtehtävät ja työllistymisvaihtoehdot ovat monimuotoisempia ja ihmisten suhtautuminen sekä mukautuminen muutoksiin on hyvin kankeaa. (Julkisten ja Hyvinvointialojen Liitto 2017, viitattu 6.8.2017.) Jotta yhdenvertaisuutta voitaisiin edistää työelämässä, tulee sitä ensin arvioida työpaikalla. Tehdyn arvioinnin perusteella kehitetään syrjimättömiä työoloja ja -tapoja. Mikäli yritys

työllistää yli 30 henkilöä, tulee sillä olla suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi. (Työsuoje-
lu 2017, viitattu 6.8.2017.)

Osa-aikaisten ja määräaikaisten työntekijöiden kohtelun tulisi olla samanlaista kuin toistaiseksi
voimassa olevalla työsopimuksella työskentelevien. Määräaikaisten työntekijöiden syrjintää pyri-
tään myös estämään rajoittamalla määräaikaisten työsopimusten laatimista. (Kuoppamäki 2008,
57-58.) Vaikka henkilöstövuokraus ei olekaan uusi ilmiö, tuottaa se edelleen hankaluuksia vaki-
tuisten sekä vuokratyöntekijöiden välisessä kohtelussa. Vakituisten ja vuokratyöntekijöiden eriar-
voinen kohtelu voi pahimmillaan olla työsyryntää. Työsyryntä on rikos ja sen estämiseen sekä
siihen puuttumiseen tulee kiinnittää huomiota. Mikäli huomaa työpaikallaan työsyryntää, tulee
ottaa yhteyttä työsuojeluviranomaisiin tai omaan ammattiliittoon. (Rikoslaki 1889/39, 47.3§.)

Yhdenvertaisuuslain mukaan asiakasyrityksellä tarkoitetaan työnantajaa työnjohto- ja valvontaoi-
keuksiensa rajoissa tehtävissä päätöksissä. Muutoin työnantajalla tarkoitetaan henkilöstöpalvelu-
yrittystä, eli sitä tahoa, jonka kanssa työntekijä on tehnyt työsopimuksen. (Leppänen 2015, 11.)
Lain edessä vuokratyöntekijä on samanarvoinen kuin asiakasyrityksen oma henkilöstö. Asia-
kasyrityksen on huolehdittava, että vuokratyöntekijää kohdellaan samoin kuin omia työntekijöitä
silloin, kun annetaan työmääräyksiä, arvioidaan työsuorituksia sekä opastetaan työturvallisuus-
dessa. Asiakasyrityksen velvollisuuksiin kuuluu myös ehkäistä häirintää. (Vuokratyöopas 2017,
viitattu 6.8.2017.)

Vuokratyövoiman käytön rajoittamiseen saavat perustua vain vuokratyöntekijöiden suojeluun,
työterveys- ja turvallisuusvaatimuksiin tai tarpeeseen varmistaa, että työmarkkinat toimivat ja
väärinkäytöksiä ei tapahdu, kerrotaan vuokratyödirektiivin 4 artiklassa ja 1 pykälässä. (Jouyet &
Pöttering 2008, viitattu 5.11.2017.) Vuokratyödirektiivi sisältää säännökset käytettävästä työehto-
sopimuksesta, jos ei löydetä oikeaa sovellettavaa työehtosopimusta. Direktiivin avulla pyritään
myös yhdenvertaisempaan työntekijöiden kohteluun ja vuokratyöntekijöille tulee direktiivin mu-
kaan ilmoittaa asiakasyrityksessä avoinna olevista työpaikoista samoin kuin omillekin työntekijöil-
le. Tämän lisäksi asiakasyrityksen tulisi tarjota vuokratyöntekijälle samat työsuhte-edut kuin vaki-
tuiselle henkilöstöllekin. Hallituksen esitys vuokratyödirektiivistä on saanut lain voiman
15.12.2011. (Hallituksen esitys Eduskunnalle laeksi työsopimuslain 2 luvun 6 ja 9 §:n sekä lähe-
tetyistä työntekijöistä annetun lain muuttamisesta, HE 104/2011.)

5 ESIMIESTYÖ

Vuokratyöntekijällä on työnteossaan useita esimiehiä. Lähiesimiesasemassa toimivat kuitenkin asiakasyritysten esimiehet, jotka näkevät työntekijän työpanoksen sekä kokonaispotentiaalin. Henkilöstöpalveluyritysten henkilöstö näkee vuokratyöntekijästä vain sen, mitä he ovat päättäneet näyttää rekrytointitilanteessa sekä toimistolla vieraillessaan. Jotta myös henkilöstöpalveluyrityksen työntekijät olisivat tietoisia työntekijöidensä kyvyistä sekä työskentelytavoista, tulee kommunikaation toimia asiakasyritysten esimiesten sekä henkilöstöpalveluyritysten työntekijöiden kanssa mutkattomasti. (Nygård, haastattelu 26.7.2017.)

Esimiehen tärkein työ on päivittäisen elämän johtaminen organisaatiossa. Päivittäisjohtamiseen kuuluu viestintä, kokoukset ja neuvottelut, päätösten tekeminen, ongelmien ratkaisu, kuten henkilöiden väliset ristiriidat, motivoiminen sekä työläinsäädännön noudattaminen. (Hokkanen ym. 2008, 19-38.)

Hyvä esimiestyö sisältää monien liiketoiminnan osa-alueiden hallintaa. Näitä osa-alueita ovat tasapainottelu lainsäädännöllisen, liiketoiminnallisen sekä henkilöstön näkökulman välillä. Onnistuneessa esimiestyössä nämä kolme aluetta ovat harmonisessa tasapainossa. Esimies pyrkii myöskin auttamaan hallitsemiensa osapuolten keskinäistä ymmärrystä sekä työn että mielipiteiden osalta. Johtaminen on muuttunut aikojen saatossa, mutta kautta aikojen tärkeitä johtajan ominaisuuksia ovat olleet älykkyys, päättäväisyys sekä sosiaalisuus. Pystyäkseen hallitsemaan suuria kokonaisuuksia ja johtamaan alaisiaan, tulee esimiehen hallita moninaisia taitoja, kuten ammatillista osaamista, hyvinvointi-, tehokkuus- ja johtamisosaamista. Näiden taitojen avulla esimies pystyy käsittelemään alaisiaan paremmin. (Hyppänen 2013, 11-12, 27, 34-35.)

Esimiestyö jaetaan leadership- sekä management- alueisiin. Leadership-johtamisella tarkoitetaan oikeiden asioiden tekemistä, esimerkiksi osoittamalla suuntaa alaisille tai motivoimalla henkilöstöä. Management johtaminen taas on asioiden tekemistä oikein, eli suunnittelua, organisointia sekä seurantaa. Nykymaailman työelämässä on vaikeaa määrittää, kumpi näistä suuntauksista on parempi, sillä erilaiset tilanteet vaativat erilaista lähestymistä. Erilaisen lähestymisen kautta sekä leadership että management ovat kummatkin tärkeitä johtamisen osa-alueita. (Hyppänen 2013, 14-15.)

Koska lähiesimiehet ovat vuorovaikutuksessa sekä omien esimiestensä ja organisaation johdon että alaistensa kanssa, tulee heidän kommunikaatiotaitonsa olla hyvät. Hyvillä kommunikaatiotaidoilla tarkoitetaan oikeanlaista viestintää tilanteesta riippuen. (Hyppänen 2013, 37.) Tarkemmin kommunikaatiotaitoihin sekä viestintään perehdytään luvussa 6.

Johtamisen liiketoiminnallinen osa-alue käsittelee enimmäkseen strategian toteuttamista. Strategiaa toteutetaan muun muassa vuosisuunnittelun ja kehityskeskusteluiden avulla. Lähiesimiehet tekevät käytännön strategiaviestintää, jolloin he pyrkivät saamaan alaisiaan toimimaan ylimmän johdon luoman strategian mukaisesti. (Hyppänen 2013, 57, 58, 63.)

6 VIESTINTÄ

Viestinnällä tarkoitetaan suppeasti informaation siirtämistä tai tiedon jakamista, mutta laajemmin käsitellen sillä voidaan tarkoittaa myös yleistä sosiaalista toimintaa (Huotari, Hurme & Valkonen 2005, 75). Viestintä on yksi toimivan työyhteisön tärkeimmistä työkaluista. Viestintää voi olla monenlaista, esimerkiksi yhteisö- ja työyhteisöviestintää, henkilöstöjohtamiseen sisältyvää viestintää sekä markkinointiviestintää. Tässä yhteydessä on tärkeintä paneutua työyhteisöviestintään sekä yhteisö viestintään. Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan sisäistä viestintää, joka tapahtuu organisaation jäsenten välillä. Henkilöstöjohtamiseen sisältyvä viestintä eli HR-viestintä tarkoittaa usein samaa kuin työyhteisöviestintäkin. Yhteisöviestintä taas voi tapahtua nimensä mukaisestikin yhteisöjen välillä tai yhteisön ja ihmisten välillä. Ammattipiireissä yhteisöviestintää kutsutaan PR:ksi. (Juholin 2010, 19.)

Työyhteisön viestintäjärjestelmä koostuu sen käyttöön ottamista viestintäkanavista sekä viestinnän järjestelyistä ja säännöistä. Viestinnän tarkoituksena on toiminnan tukeminen, työyhteisön profiloiminen, informointi, kiinnittäminen sekä vuorovaikutuksen luominen. (Åberg 2002, 31-33.) Viestintäosaaminen on taito, jonka tulisi kuulua jokaiselle työyhteisön jäsenelle. Viestintäosaamisella tarkoitetaan suppeammillaan kykyä viestiä, mutta laaja viestintäosaamisen käsite sisältää niin esiintymistä, konfliktien ratkaisua kuin tiedottamista ja yleistä viestimistaitoakin. Viestintäosaamisen taitoja voi kehittää esimerkiksi kouluttautumalla. (Juholin 2010, 146, 150.)

Viestintä on vuorovaikutusta eri organisaation jäsenten välillä. Vuorovaikutus on funktionaalista, sosiaalista, dynaamista, symbolista sekä kontekstuaalista. Funktionaalisuudella tarkoitetaan erilaisten tarpeiden tyydyttämistä viestinnän avulla, kuten sosiaalisten suhteiden luomista. Viestinnän sosiaalisuus on taas ihmisten ominaista käyttäytymistä ja viestinnän symbolisuudella kuvataan sanatonta eli non-verbaalia viestintää. Non-verbaalissa viestinnässä korostuvat esimerkiksi ilmeet ja eleet. Vuorovaikutuksen dynaamisuus kuvastaa sen muuttumista tilanteen mukaan, kun taas kontekstuaalisuudella tarkoitetaan tietyssä tilanteessa, eli kontekstissa, viestimistä. (Huotari ym. 2005, 43-46.)

Onnistuneen viestinnän luo tavoitteiden asettaminen. Kun organisaatiolla on jotakin tavoiteltavaa ja yhteistä suuntaa, on sinne helpompi päästä. Viestinnän tavoitteita voidaan luoda yhdessä strategiaa luotaessa. Tavoitteita voivat olla esimerkiksi selkeys, mitattavuus ja kohdistaminen. (Juh-

lin 2010, 58-59.) Suunnitellulla viestinnällä esimies saa enemmän luotettavuutta. Esimiehen on hyvä esimerkiksi selvittää, millaisia asioita ja miten hänen tulee viestiä, millaisia välineitä hän käyttää viestimiseen sekä millaista tietoa hänen tulee kerätä alaisilta sekä sidosryhmiltä. Onnistunut viestintä on ymmärrettävää, kiinnostavaa sekä perusteltua. Viestin tärkeyden perustelemisen voi tapahtua esimerkiksi loogisuuden, tunteisiin vetoamisen tai itsestään myönteisen kuvan luomisen avulla. Sanaton eli non-verbaali viestintä joko tukee tai kumoaa viestijän sanoman. Onnistuneessa viestinnässä sanaton ja sanallinen viestintä tukevat toisiaan. (Surakka & Laine 2011, 142-145.)

Kuten aikaisemmin jo mainittu, yksi hyvän johtajan ominaisuuksista on viestiä onnistuneesti. Onnistunut viestintä on tärkeää, koska on huomattu, että viestinnän tulokset vaikuttavat organisaation tuloksiin. Monia johtamiseen tarkoitettuja järjestelmiä, kuten tasapainotettua tuloskorttia (BSC) ja laadunhallintajärjestelmiä (ISO-järjestelmä) voidaan hyödyntää myös viestinnässä. Tällöin tarkasteltavina alueina ovat viestinnän eri ulottuvuudet, henkilöt ja sidosryhmät. (Juholin 2010, 42-48.)

Mikäli työntekijät valittavat viestinnän tehottomuudesta tai vähyydestä, tulee selvittää heidän valittamisen aiheensa ydin. Usein ratkaisu ei ole se, minkä työntekijät tuovat esille, vaan jossakin syvemmillä. Tehottomaan viestintään oikea ratkaisu ei ole aina viestinnän maksimoiminen vaan esimerkiksi viestinnän oikein kanavoiminen. (Markman, 2017, viitattu 8.11.2017.)

7 TYÖSUHDE-EDUT

Henkilöstötyössä palkitseminen on yksi tehokkaimmista välineistä, sillä ihmiset pyrkivät tekemään asioita, jotka palkitsevat heitä. Myös viimeaikaisten tutkimusten mukaan palkitseminen vaikuttaa organisaation tulokseen, jopa enemmän kuin oltiin kuviteltu aikaisemmin. Palkitsemisen avulla saadaan aikaan sitoutumista, rehellisyyttä sekä työelämän laatua. (Hakonen, Hakonen, Hulkko-Nyman & Ylikorkala 2014, 14-15.)

Henkilöstön palkitseminen on helppoa teoriassa, mutta paljon monimuotoisempaa käytännössä. Usein esimiehet joutuvat turvautumaan keppi ja porkkana –menetelmään. Tällöin työntekijälle tarjotaan keppiä epäonnistuessaan ja porkkanaa onnistuessaan organisaation tavoitteissa. Uusi toimivampi ratkaisu olisi motivoida työntekijöitä tarjoamalla merkitystä tehtävälle työlle, ennaltaehkäisemällä mahdollisia ongelmia, osoittaa arvostusta sekä tarkistaa oman motivaationsa laita työtä sekä työntekijöiden asioita kohtaan. Näitä neuvoja noudattamalla työntekijän palkitseminen sekä motivointi on helpompaa. (Lai 2017, viitattu 8.11.2017.)

Palkitsemisen määrittelemineen on hankalaa, sillä se voi tarkoittaa monia asioita. Sekä työntekijän että työnantajan pitäisi hyötyä palkitsemissuhteesta. Hyötymineen näkyy esimerkiksi niin, että työntekijä tekee organisaation kannalta oikeita asioita ja organisaatio palkitsee häntä niistä. (Rantamäki, Kauhanen & Kolari 2006, 15.) Palkitsemista voi olla esimerkiksi erilaisten palkkausjärjestelmien käyttäminen, kuten tulos-, henkilö-, tai työ-/tehtäväperusteinen palkkausjärjestelmä. Näitä palkkausjärjestelmiä käytetään peruspalkan lisänä. Tulosperusteinen palkkausjärjestelmä perustuu sille, mitä saadaan aikaan. Tällöin palkan osia ovat tulospalkkiot, voittopalkkiot sekä urakka-, palkkio- ja provisiopalkkojen muuttuva osa. Henkilöperusteinen palkkausjärjestelmä perustuu sille, miten tehdään ja mitä saadaan aikaan. Tällöin henkilökohtaiset palkan osat määrittyvät pätevyuden tai työsuorituksen arvioinnin perusteella. Kolmas palkkausjärjestelmä on työ- tai tehtäväperusteinen, tällöin palkka määräytyy sen mukaan mitä tehdään. Palkan suuruus koostuu työn vaativuudesta. (Hakonen ym. 2014, 75.)

Henkilöstöedut ovat yksi palkitsemisen osa-alue. Jotkut eduista ovat suoraan palkkaan verrattavia etuja, joita verotetaan Verohallinnon säännösten mukaisesti. Organisaatiot saavat itse päättää minkälaisia etuja tarjoavat jäsenilleen tai työntekijöilleen. Jokaiselle työntekijälle kuuluvia työsuhte-etuja ovat työterveyshuolto, vuosilomat sekä suojavaatteet, jotka ovat välttämättömiä työtur-

vallisuuden kannalta. Näiden etujen lisäksi on täydentäviä etuja, joita ovat esimerkiksi työmatkakuljetus tai työvaatteet organisaation puolesta. Kolmantena henkilöstöetuna ovat luontoisedut, jotka ovat palkkaan verrattavia tuloja. Näitä ovat ateria-, auto-, puhelin- tai asuntoedut. (Hakonen ym. 2014, 148-149.)

Esimiehet tekevät palkitsemisen konkreettiseksi päivittäisessä työelämässä kustannustehokkaampienkin palkitsemiskeinojen avulla (Rantamäki ym. 2006, 67). X-sukupolven yksi tärkeimmistä palkitsemiskeinoista on palautteen antaminen. Tällöin työntekijä kokee, että hänen työntekonsa on huomattu. ”Palautteesta saadaan informaatiota, mitä mieltä työstä ollaan ja kuinka työssä suoriudutaan.” Yksi palkitsemisen osa-alue on myöskin kouluttautuminen sekä kehitysmahdollisuuksien tarjoaminen työntekijöilleen. Tällöin myös sitoutetaan työntekijää yrityksen omiin tarpeisiin ja annetaan työntekijälle vapauksia kehittyä paremmaksi. (Hakonen ym. 2014, 252, 262-265.)

Se kenelle henkilöstöedut kuuluvat, herättää usein kiivastakin keskustelua. On järkevää luoda esimerkiksi vähimmäisaika, joka tulee olla organisaation palveluksessa edut saavuttaakseen. (Hakonen ym. 2014, 173.) Sallittu rajoitus palveluiden täysimääräiseksi saamiseksi on vuoden mittainen työsuhde. (Kuoppamäki 2008, 59) Toimiminen oikein ja oikeudenmukaisesti ei tule organisaatiolle sen kalliimmaksi kuin väärin menettelytapojen korjaaminen. Oikeudenmukaisella henkilöstöetujen jakamisella saadaan myös työntekijät asettamaan organisaation edut omien etujensa edelle. (Rantamäki ym. 2006, 27-28.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus alkaa viitekehyksen työstämisestä. On tärkeää, että opinnäytetyön teoria on valmiina ennen kuin tutkimushaastattelut toteutetaan. Valmiin viitekehyksen avulla saadaan lisää tietoa teoriasta. Kun on täysi selvyys siitä, mitä aikaisemmat tutkimukset aiheesta ovat saaneet selville sekä tutkimukseen liittyvät asiasanat ovat selvennetty, voidaan luoda haastattelurunko. Rungon luomisvaiheessa on tärkeää, että tutkijalla on täysi selvyys käsiteltävästä aiheesta. Teorian avulla on vaivattomampaa sekä yhdistellä että vertailla haastateltujen konkreettisia kokemuksia.

Tutkimuksen aikana halutaan haastatella sekä vuokratyöntekijöitä että asiakasyritysten toimihenkilöitä. Näin saadaan kuva siitä, miten työntekijät kokevat yhdenvertaisen kohtelun ja miten heidän kenttäesimiehensä kokevat yhdenvertaisen kohtelun. Tavoiteltavat määrät haastateltavia on asetettu jo etukäteen. Vuokratyöntekijöitä halutaan haastatella seitsemän (7) kappaletta ja asiakasyritysten toimihenkilöitä viisi (5) kappaletta.

Haastattelut aloitetaan vuokratyöntekijöistä. Jotta tutkimus olisi mahdollisimman kattava ja todellinen, pyritään löytämään eri ikäisiä, eri sukupuolta edustavia sekä erilaisista etnisistä taustoista tulevia haastateltavia. Haastateltavat etsitään Opteamin tietokannasta. Jotta haastattelut lokset olisivat mahdollisimman laajoja, etsitään sellaisia henkilöitä, jotka ovat tehneet huomattavan paljon vuoroja Opteamin kautta. Haastattelukutsu lähetettiin 15 Opteamin vuokratyöntekijälle sähköpostitse, jotka ovat tehneet vuoroja lounasaikana hotelli-, ravintola- ja catering –toimialalla. Jotta haastateltavia saataisiin houkuteltua osallistumaan, tarjotaan haastatteluun osallistuville mahdollisuutta voittaa kaksi (2) elokuvalippua, jotka Opteam kustansi. Elokuvaliput arvotaan haastatteluun osallistuneiden kesken haastatteluiden päätyttyä. Kutsuun vastasi seitsemän (7) henkilöä ja heidän kanssaan sovittiin haastatteluajat Jyväskylän Opteamin toimistolle.

Asiakasyritykset valikoituvat sen mukaisesti, missä vuokratyöntekijät ovat työskennelleet eniten. On mielekkäämpää, mikäli vuokratyöntekijöiden ja asiakasyritysten haastatteluvastaukset käsittelevät edes jollakin tasolla samoja ajankohtia tai jopa henkilöitä. Asiakasyrityksiä on helpompi lähteä lähestymään puhelimitse, sillä opinnäytetyön toteuttaminen osuu heidän yhteen kiireisimmästä ajankohdastaan, eli koulujen alkuun. Asiakasyritysten toimihenkilöiden puhelinnumerot löytyvät Opteamin tietokannasta. Viittä (5) asiakasyrityksen toimihenkilöä lähestyttiin puhelimitse

ja kaikki heistä suostuvat haastatteluun. Asiakasyritysten haastattelut on järkevintä pitää asiakkaan luona heidän kiireisen työnsä vuoksi.

Tutkimus on laadullinen tutkimus ja sen apuna hyödynnetään haastatteluita. Laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoitusten ratkaisemisesta. Havaintojen pelkistämällä tarkoitetaan aineiston tarkastelua sekä yhdistämistä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään luomaan sääntöjä tai sääntörakenteita, jotka pätevät koko aineistoon, kuitenkin yksikin poikkeus kumoaa säännön. Arvoituksen ratkaiseminen on tulkintaa. Tässä vaiheessa havaintojen pelkistämävaiheessa saatuja havaintoja tulkitaan ja ne yhdistetään viitekehykseen sekä teoriapohjaan. Laadullinen tutkimus perustuu tutkimussuunnitelmalle, joka saattaa muuttua matkan varrella. Usein laadullisen tutkimuksen loppu on toisen tutkimuksen alku, sillä laadullisella tutkimuksella pyritään saamaan aikaan uusia totuuksia, jotka vaativat testaamista. (Alasuutari 2011, 38-46, 275, 277.)

Tutkimuksen lähestymistapana käytetään tapaustutkimusta, jossa tietyn tapauksen tutkiminen perustuu asetetulle viitekehykselle. Vuokratyöntekijöiden haastattelut tehdään strukturoituina haastatteluina. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan lomakehaastattelua. Tällöin lomake ja kysymykset on luotu etukäteen ja haastattelussa noudatetaan tiettyä järjestystä. On tärkeää, että valmiiksi luotua muotoa sekä järjestystä noudatetaan tarkoin. Haastatteluiden litteroiminen sekä niiden analysointi ovat helpompaa, koska järjestys on ennalta määrätty. Haasteen haastattelijalle luo spontaaniuden puuttuminen ja tämän luoma mahdollinen kankeus. Nämä vältetään huolellisella suunnittelulla sekä testauksella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 203.)

Jotta tutkimukseen saataisiin mahdollisimman kattavat tulokset sekä hyödynnettyä erilaisia tutkimusmenetelmiä, käytetään asiakasyritysten haastatteluun teemahaastattelua. Teemahaastattelu, eli toiselta nimeltään puolistrukturoitu haastattelu, on lomakehaastattelua vähemmän ohjailumpi haastattelutapa. Kuten lomakehaastattelussakin, puolistrukturoidussa haastattelussa on valittu käsiteltävät teemat valmiiksi. Tyylien ero on siinä, että teemahaastattelussa kysymysten esittämistavalla tai -järjestyksellä ei ole niin suurta merkitystä. Kysymykset ja teemat on suunniteltu etukäteen, mutta keskustelu saa edetä muuten vapaasti. Tämä tuo haastatteluun liikkumavaraa ja mahdollistaa myös sellaisten vastausten esilletulon, joita haastattelija ei olisi voinut etukäteen suunnitella. (Hirsjärvi ym. 2008, 203.)

Tutkija peilaa saatuja todellisuutta saatujen tulosten sekä aineiston kautta. On tärkeää myös käyttää lähdekriittisyyttä tutkimusta luodessaan. Lähdekriittisyydellä laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan esimerkiksi kertomusten todenperäisyyden puntarointia. Lähdekritiikin humanistisuus voi osoittautua ongelmaksi, sillä tieto on haastateltavilla hallussaan ja on tutkijan tehtävä saada se esiin kysymällä oikeat kysymykset. Tärkeää aineiston analysoinnissa on kysyä aineistolta miksi-kysymyksiä. Niiden avulla saadaan tuotettua havaintoja aineistosta, joita voidaan peilata myöhemmin teoriaan. (Alasutari 2011, 90, 95, 99, 215.)

Haastatteluiden valmistuessa ne litteroidaan, analysoidaan sekä tehdään yhteenvedot. Haastattelut on äänitetty iPhone 6S puhelimen Sanelin-sovelluksella, jonka toimivuus on testattu etukäteen. Materiaalin analysointi tapahtuu värikoodaamalla tiettyjä teemoja luodusta tekstistä. Värien avulla tietyt kokonaisuudet erottuvat helpommin ja niistä voidaan etsiä eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia. Haastateltuihin viitataan anonyymeinä ja tekemällä suoria lainauksia heidän vastauksistaan. Näin pystytään todentamaan myös lukijalle tutkimustulosten todenperäisyys. Kun haastattelut on litteroitu, analysoitu sekä tehty yhteenvedot niistä, verrataan saatuja tuloksia sekä tutkimuksen viitekehukseen että toisiinsa. Näin tutkimukselle saadaan mahdollisimman moniulotteisia tuloksia aikaan.

Opinnäytetyön yhteenvedossa käydään läpi tuloksia sekä niitä seikkoja, jotka vaikuttivat tuloksiin. Jotta tutkimus olisi konkreettisesti hyödyllinen myöskin toimeksiantajalle, eli Opteamille, pyritään yhteenvedossa löytämään kehittämiskohteita, joiden avulla vuokratyöntekijöiden tasavertainen kohtelu onnistuisi sekä vuokratyöntekijöiden että asiakasyritysten näkökulmasta.

9 TUTKIMUSTULOKSET

9.1 Tutkimukseen osallistujat

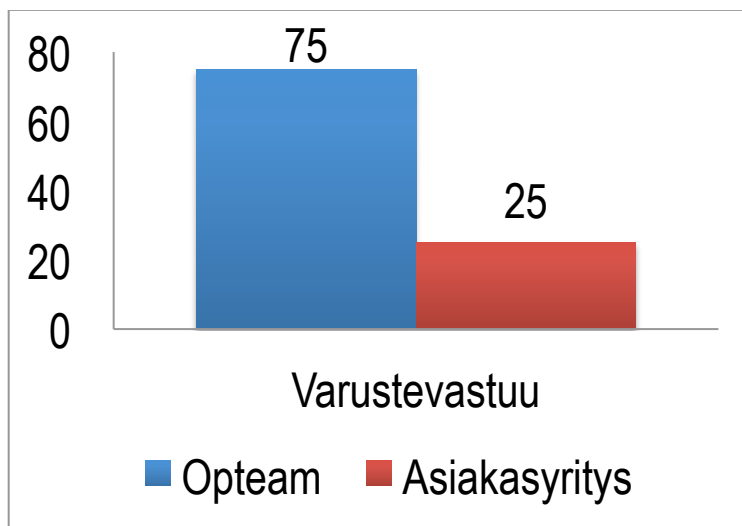
Tutkimukseen mukaan saadut vuokratyöntekijähaastateltavat olivat eri ikäisiä, edustivat eri sukupuolia sekä tulivat erilaisista etnisistä taustoista. Vuokratyöntekijöiden haastattelut tehtiin lomakehaastatteluina (Liite 1). Osa haastatteluista toteutettiin englanniksi, joten oli tärkeää luoda myös englannin kielinen haastattelupohja (Liite 2). Haastatteluun saadut vuokratyöntekijät tekevät keskimäärin viikossa neljä vuoroa Opteamin kautta. Muutama haastatelluista oli työskennellyt Opteamin kautta pidemmän aikaa, mutta suurin osa alle vuoden. Kaikki haastatelluista olivat työskennelleet useammassa kuin yhdessä asiakasyrityksessä. Kaikki haastatellut henkilöt olivat sitä mieltä, että vuokratyö tulee lisääntymään entisestään kaikilla toimialoilla. Varsinkin nuoremmat haastateltavat korostivat sitä, kuinka tärkeää on, että nuoret löytävät vuokratyön kanavaksi työllistyä. Heidän mielestään vuokratyön avulla sekä työntekijä että asiakasyritys pystyy säätelemään tarpeitaan ja näin ollen tuloja sekä kulujaan.

Haastatellut asiakasyritykset olivat lounasravintoloita eri puolilta Jyväskylää, joista kaksi toimii saman konsernin alla. Asiakasyritysten toimihenkilöiden haastattelut tehtiin teemahaastatteluina (Liite 3). Kaikki haastattelemani asiakasyritysten yhteyshenkilöt olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä yhteistyöhön sekä viestintään Opteamin kanssa. Joissakin tapauksissa heräsi kysymys viestinnän määrän kasvattamisessa varsinkin etsittäessä vuokrahenkilöä pidempään työsuhteeseen. Tällöin asiakasyritykset kokivat, että olisi parempi saada enemmän informaatiota esimerkiksi siitä, millaisia työntekijöitä on mahdollisesti saatavilla. Eniten kiitosta Opteamin toiminta saa siitä, että ymmärretään toimipaikan ja sen toiminnan luonne ja harvoin on tullut työntekijöitä, jotka eivät sovellu yritykseen lainkaan. Tällaisissa tapauksissa vuokratyöntekijä joudutaan laittamaan sulkulistalle asiakkaan osalta, joka tarkoittaa sitä, että Opteam ei tarjoa enää tälle henkilölle työvuoroja kyseiseen yritykseen.

9.2 Yhteistyön onnistuminen Opteamin ja osapuolten välillä

Itse Opteamin henkilöstö Jyväskylän toimistolla on koettu todella helposti lähestyttäväksi. Heitä kuvailtiin avoimiksi, iloisiksi sekä ystävällisiksi. Kenestäkään haastatelluista vuokratyöntekijöistä ei tunnu vaikealta ottaa yhteyttä toimistolle. Heistä myös tuntuu kuin he puhuisivat ystävän kanssa eikä henkilön, joka maksaa heidän palkkansa. Vuokratyöntekijät kokivat, että eteneminen Opteamin vuokratyöntekijänä erilaisiin työtehtäviin on mahdollista sekä itse ehdottamalla, että Opteamin toimesta. Useat kokivat, että Opteamilta ehdotetaan paljon erilaisia työvuoroja sen jälkeen, kun on saatu varmistus Opteamille työntekijän taidoista käytännön työn sekä ajan myötä.

Kun Opteam sekä asiakasyritys on solminut sopimuksen asiakassuhteessa, on siinä samalla käyty läpi enimmäkseen toiveita asiakasyrityksen suunnalta. Usein toiveet ja vaateet Opteamin puolesta ovat jääneet vähäisiksi. Käytäessä läpi toiveita sekä vaateita, on samalla käyty varustevastuu läpi. Suurimmassa osassa asiakasyrityksistä varustevastuu on jakautunut suurimmaksi osaksi Opteamin ja työntekijän hartioille, kuten kuviosta 3 ilmenee. Asiakasyritykset tarjoavat työvaatetuksen vain hätätapauksissa ja esimerkiksi helposti vaihdettavan varustuksen, kuten esiliinan tai kertakäyttöisen myssyn. Kuitenkin kolmessa haastattelussa ilmeni, että varustevastuu sekä yleiset sopimusehdot eivät ole täysin selviä asiakasyritysten puolelta.



KUVIO 3. Varustevastuun jakautuminen Opteamin ja asiakasyrityksen kesken

9.3 Vuokratyöntekijän ominaisuudet

Vuokratyöntekijän oletetaan olevan ammattitaitoinen, kuuntelevainen, iloinen, reipas, rohkea avaamaan suunsa, huumorintajuinen, joustava, ripeä sekä avoin. Nämä luonteenpiirteet omatessaan, tulee vuokratyöntekijä sulautumaan paremmin omaan vakituiseen henkilöstöön ja yhteyshenkilöt haluavat käyttää vuokratyöntekijää uudestaankin. Erot iäkkäämpien ja nuorempien vuokratyöntekijöiden välillä ovat selkeästi nähtävillä. Eniten korostui iän tuoma varmuus ja paineensietokyky. Toisaalta iäkkäämmän saattavat olla heikompia tekniikan kanssa, heillä on usein heikko englannin kielen taito ja työtahti ei ole ehkä niin ripeä. Nuorempia vuokratyöntekijöitä kuvailtiin nopeiksi ja halukkaiksi oppimaan, mutta usein puhelin vie jonkin verran heidän huomiotaan ja heitä joutuu muistuttamaan enemmän perustyöelämän käytännöistä. Kuitenkin yhteyshenkilöt antavat enemmän painoarvoa persoonalle kuin iälle.

9.4 Vuokratyöntekijöiden perehdyttäminen

Vuokratyöntekijöitä perehdytetään sekä asiakasyrityksen toimesta aina uudessa paikassa, että Opteamin toimesta, kun heidät valitaan työntekijäksi. Seuraavat tulokset ovat Opteamin perehdyttämistilanteesta. Monet vuokratyöntekijät kokivat perehdytyksen riittäväksi ja usein tilanne on ollut jopa yksilötilanne, jolloin he ovat pystyneet kysymään apua tarvittaessa välittömästi. Ainoat parannettavan arvoiset seikat, jotka nousivat haastattelussa esille: sairausajan palkan määräytymisestä ja sen ehdoista tulisi muistuttaa enemmän, enemmän apua mobiilisovelluksen kanssa sekä enemmän informaatiota vaateohjeistuksesta.

Keskusteltaessa asiakasyritysten kanssa perehdytyksestä ja varsinkin siitä, millaista perehdytystä asiakasyritykset tahtoisivat Opteamin työntekijöilleen antavan, saatiin hyviä näkökulmia sekä parannusehdotuksia aikaan. Asiakasyritykset ovat sitä mieltä, että Opteam voisi panostaa enemmän yleisten työn teon käytänteiden korostamiseen sekä jos on tiedossa, että työntekijä tulee tekemään vuoroja hotelli-, ravintola- ja catering –toimialalla, olisi hyvä, että alan yleisiä toimintakäytänteitä kerrattaisiin perehdytyksessä. Asiakasyritysten mielestä sellaisia asioita, joita Opteamin tulisi työntekijöilleen perehdyttää ovat myös yleiset työturvallisuus ja omavalvonta. Mikäli tilanne olisi ideaalinen, olisi asiakasyrityksistä mahtavaa, jos perehdytyksessä voitaisiin käydä asiakasyrityksen arvoja läpi. Näin saataisiin työntekijälle selväksi yrityksen toimintatavat ja asiakasyritysten toimihenkilöt säästäisivät aikaa työntekijän tullessa ensimmäiseen vuoroonsa.

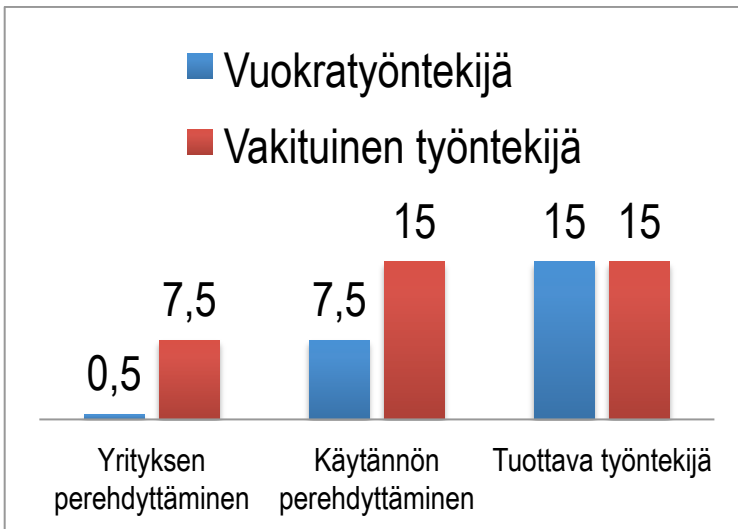
Jokainen haastateltu asiakasyritys on informoinut omaa vakituista henkilöstöään siitä, että tarpeen vaatiessa käytetään vuokrahenkilöstöä. Pääosin informointi on tapahtunut, kun henkilöstöpalveluita on alettu käyttämään tai uuden vakituisen työntekijän tullessa yritykseen. Usein henkilöstöravintoloihin tulevan vuokratyöntekijän käytännön perehdytys tapahtuu häntä lähimpänä työskentelevän työntekijän avulla. Haastatteluista kävi ilmi, että asiakasyritysten yhteyshenkilöt pyrkivät perehdyttämään vuokratyöntekijälle talon tavat sekä tarpeelliset asiat, kuten saniteettitilojen ja pukuhuoneiden sijainnin sekä työpäivän kulun.

Mää menin kyllä siellä käymään jo edellispäivänä itse asiassa -- lähinnä niinku sitä kyselee, että ku autolla liikkuu että miten se pelittää nii siinä itse asiassa samalla et se henkilö joka oli siinä kassalla nii sen kans kierreltiin paikat ja katottiin niinku tavallaa valmiiks, et sit se tais olla se ensimmäinen vuoro et sit sitä vaa ruvettiin hommiin (Vuokratyöntekijä 1, haastattelu 7.8.2017).

Tosi hyvin siellä kerrottiin ja otettiin vastaan -- vähä oli vähä sekava ja sit se oli pitkä päivä -- hyvin ne otti mukaan ja kerto ja oli niinku mukavia ihmisiä tai ainaki tuli se semmone yhteys et uskalsi myös ite kysyä ja kertoo omia näkemyksiä (Vuokratyöntekijä 2, haastattelu 7.8.2017).

Kyllähän se (perehdytystilanne) oli ehkä oli vähä semmonen kiireinen tavallaan että kun oli tietysti vakityöntekijälläkin sitte hommaa, että aika nopeesti se näytti sen et miten hommat toimii ja kyllä mää joudun sitte muutaman kerran käydä kysymässäkin jotai (Vuokratyöntekijä 3, haastattelu 8.8.2017).

Yleensä uuden vuokratyöntekijän perehdyttämiseen menee 10 minuutista puoleen tuntiin ja yksi tai kaksi vuoroa itse käytännön työn oppimiseen. Uutta vakituista henkilöstöä palkattaessa usein varataan hänelle oma vuoro, jossa hän toimii ylimääräisenä oppijana eikä hänen oleteta olevan yhteisön toimiva palanen välittömästi. Vakitukselle henkilöstölle järjestetään myös perehdytyspäivä, jossa käydään läpi niin asiakasyritystä yleisesti kuin heidän arvojaankin, joiden mukaan töitä tehdään. Näitä vuokratyöntekijän ja vakituisen työntekijän perehdyttämisen eroavaisuuksia on kuvattu kuviossa 4.



KUVIO 4. Vuokratyöntekijän ja vakituisen työntekijän perehdyttämisen eroavaisuudet työtunteina (h)

Haastatelluiden vuokratyöntekijöiden yleinen kokemus asiakasyrityksessä tapahtuvasta perehdyttämisestä oli keskinkertainen. Kukaan ei kehdunut sen onnistuneisuutta, mutta toisaalta myös kritiikki oli vähäistä. Negatiivisia asioita perehdytyksessä olivat kiire, sekavuus ja nopeus. Kuusi seitsemästä haastatellusta vuokratyöntekijästä koki, että usein heidän oletetaan olevan toimiva palanen työssä heti työajan alettua, eli heidän tulisi mennä tutustumaan työhönsä ennen vuoron alkua, jotta perehdytys olisi onnistunut. Vuokratyöntekijöiden kommentoissa esiintyi usein myös se, kuinka perehdytys on riippuvainen vuorossa olevasta henkilöstä ja jotkut perehdyttäjäistä eivät ollenkaan näytä tai kerro uudelle työntekijälle, miten laitteet toimivat. Viisi haastatelluista vuokratyöntekijöistä kokee, että esimerkiksi tiskaaminen on niin helppo työ, että he eivät tarvitse siihen kummempaa perehdyttämistä ja heidän kommentistaan huomaa myös sen, että niin ajattelevat asiakasyrityksetkin.

Oman henkilöstön perehdyttämiseen käytetään aina perehdytysuunnitelmaa, josta rastietaan tehtävä sitä mukaan, kun se on käyty läpi. Vuokratyöntekijöiden perehdyttämiseen suurimmalla osalla on olemassa lista, mutta niiden käyttö käytännössä ontuu. Oman henkilöstön kannustaminen vuokratyöntekijöiden perehdyttämiseen ja mukaan ottamiseen tapahtuu yhteyshenkilöillä heidän toimintansa ohessa. He ovat alusta saakka painottaneet työntekijöiden olevan yritykselle enemmän voimavara kuin haitta ja uskovat, että omat työntekijät tietävät alan luonteen. Myös vuokratyöntekijät puhuvat keskenään, ja huono maine yrityksestä lähtee kiirimään helpostikin ja

saattaa johtaa siihen, että yritys ei houkuttele enää työntekijöitä työpaikkana. Jos työvoimaa ei saada paikkaamaan henkilöstövajetta, kuluttaa se enemmän omaa henkilöstöä.

Meillä on extratyöntekijöille semmonen kuponki, me käymme se on käyty läpi. Mutta se ei aina ihan mee niin, kun se extratyöntekijä tulee aina siihen tarpeeseen. (Asiakasyritys 1, haastattelu 22.9.2017.)

--missä (perehdytyslistassa) käyään asioita läpi, et eihän siinä mitkään toimintatavat tule esille millään tavalla, semmosia tavallaan asioita jotka ei ole itestään selvyyksiä ees alan ihmisellekään (Asiakasyritys 2, haastattelu 22.9.2017).

9.5 Yhdenvertaisen kohtelun toteutuminen

Kun vuokratyöntekijöiltä kysyttiin, kuinka he kokivat, että muu henkilöstö heihin suhtautui, olivat vastaukset hyvin moninaisia. Suhtautuminen vaihteli yrityksittäin sekä yrityksen sisällä olevien henkilöiden kesken. Mikäli vuokratyöntekijöitä oli kohdeltu huonommin kuin vakituista henkilöstöä, on se näkynyt usein eri tasoisuutena, vain helppoina työtehtävinä, eri tavalla lähestymisenä, perään katsomisena, sanattomana viestintänä tai jopa suoranaisena huutamisena. Vuokratyöntekijät ovat huomanneet, että vakituinen henkilökunta saattaa luistaa työtehtävistään ja silti omata vakituisen työsuhteen. Kun taas vuokratyöntekijän pitää tehdä joka päivä 110% työssään, jotta hänet edes otetaan uudestaan töihin kyseiseen yritykseen. Usein tämä kohtelun eriarvoisuus tulee heidän mielestään esimiestasolta, joka heijastuu myöskin muun henkilöstön tekemiseen ja suhtautumiseen. Kysyttäessä, kuinka vuokratyöntekijöihin työntekijöiden mielestä suhtaudutaan, saatiin kahdenlaisia vastauksia. Monet sanoivat, että heidät otettiin mukaan porukkaan, henkilöstö oli helposti lähestyttävää, heille annettiin samanlaisia työtehtäviä kuin muillekin sekä heille on tullut tunne, että voi kysyä myöskin tyhmempiä kysymyksiä ilman, että joku arvostelee. Kahdessa haastattelussa kuitenkin ilmeni, että heitä on suoranaisesti kohdeltu eri tavalla joissakin asiakasyrityksissä. Kuudessa haastatteluista nousi esille vuokratyöntekijöiden oma tekeminen sekä suhtautuminen siihen, kuinka heitä kohdellaan työyhteisössä. Monet ovat luonteeltaan auttavaisia ja ovat osoittaneet omaa kiinnostustaan, joka sitten on myöhemmin palkittu vaativimmilla työtehtävillä.

Huomas-- että mää oon niinku vuokratyöntekijä, että just sillei katottii ehkä vähä enemmän perää ja tälle että osaako tehdä kunnolla ja ja tultii välillä tarkistamaankin sitte että mites täällä sujuu (Vuokratyöntekijä 3, haastattelu 8.8.2017).

Ehkä joltai tulee vähä rajumpaa kommenttia välillä-- tosi mukavasti ne kuitenkin on nii ja neuvoo just tarvittaessa nii kyl siin niinku pääsee hyvin mukaan siihen samaan porukkaa (Vuokratyöntekijä 4, haastattelu 8.8.2017).

I think to a extend they are treated equally but they can still do more for rental workers-- we are not also people that we are not also workers because if you take out the rental workers the job is going to be very difficult to them. (Vuokratyöntekijä 5, haastattelu 7.8.2017.)

Kaikki haastatelluista asiakasyritysten yhteyshenkilöistä työskentelevät myös kentällä omien työntekijöidensä kanssa. Jotkut olivat sitä mieltä, että vuokratyöntekijöiden kohtelu on aina jollakin tasolla erilaista. He tietävät itse sanomatta, jos heidän omaa henkilöstöään ärsyttää perehdyttää samalla kaavalla päivästä toiseen. Yleisempänä eriarvoisen kohtelun tapauksena haastatteluissa esille nousi ulkomaalaistaustaisten vuokratyöntekijöiden kohtelu, jolloin sekä vuokratyöntekijän että asiakasyrityksen henkilöstön kielellinen taso eivät ole kohdanneet. Usein asia on hoidettu huumorin kautta, mutta monet toimihenkilöt miettivät, miltä tilanne on tuntunut vuokratyöntekijän puolelta, kun yhteistä kieltä ei ole löytynyt. Monet kuitenkin nostivat esille sen, että työskennellessään pidempään, löytyy lopulta yhteinen viestintäkeino, jolla viesti menee kumpaankin suuntaan perille. Kuitenkaan palautetta eriarvoisesta kohtelusta vuokratyöntekijöiden puolesta ei ollut kantautunut yhteyshenkilöille saakka suurimmassa osasta haastateltuja yrityksiä. Vain yhdessä yrityksessä oli tullut yhteyshenkilön korviin saakka eriarvoista vuokratyöntekijöiden kohtelua. Tässäkin tapauksessa kyseessä lopulta ei ollut tahallinen kohtelu, vaan äänensävy oli ollut joissakin tapauksissa väärä, jolloin vuokratyöntekijä ei ollut kokenut itseään tervetulleeksi yritykseen. Tapaus selvitettiin sekä oman henkilöstön jäsenen että vuokratyöntekijän kesken. Omaa henkilöstön jäsentä muistutettiin pyrkimään asettumaan toisen asemaan vastaavanlaisissa tilanteissa ja miettimään, pystyisikö asian ilmaisemaan jollakin muulla tavalla.

On varmaan ulkomaalaisiin, niitten kanssa se kielikommunikointi on haasteellista, eli jos ei itse osaa sitä kieltä niin sit se kommunikointi on erilaista ja ehkä ohjeistaa työtehtävää, mut semmonen small talk jää vähän vähemmälle (Asiakasyritys 1, haastattelu 22.9.2017).

Joskus on jonkun ihmisen kanssa ollu että ottaako liian vahvasti semmosta ohjaavaa roolia (Asiakasyritys 2, haastattelu 22.9.2017).

Emmää oo nyt ainakaan, ku meillä on noita tyttöjä ollu tuossa, nii ihan samallailla ne on ku kaikki muutkin joukossa (Asiakasyritys 3, haastattelu 21.9.2017).

No, kyllähän se aina jollain asteella on varmasti erilaista (Asiakasyritys 4, haastattelu 22.9.2017).

En oikeestaan. Meillä ei oo oikeestaan osunut semmosta hankalaa tyyppiä (Asiakasyritys 5, haastattelu 21.9.2017).

Kysyttäessä haastatelluilta vuokratyöntekijöiltä kokivatko he, että heidän tulee itse näyttää halukkuus edetä vai tuleeko etenemismahdollisuudet asiakasyritykseltä, oli suurin osa vastaajista

oman halukkuuden näyttämisen kannalla. Monien vastauksesta kävi ilmi, että he ovat itsekin usein sillä asenteella töissä, että työt hoidetaan mahdollisimman hyvin ja enemmänkin. Tässä korostuu vuokratyön luonne. Vuokratyöntekijänä pärjäävät sellaiset henkilöt, jotka ovat sosiaalisia ja haluavat oppia uutta sekä kehittää tekemistään paremmaksi. Asiakasyritysten haastatteluissa kävi ilmi, että halukkuus työtehtävissä etenemiseen oman henkilöstön osalta tulee suurimmaksi osaksi esimieheltä. Myös työntekijän tulee olla halukas siirtymään uudentyyppisiin työtehtäviin, mutta esimiehet seuraavat työntekijöidensä työskentelyä ja etsivät heistä kyvykkyyksiä. Tässäkin tapauksessa ilmenee ehkä tahaton eriarvoinen kohtelu, jota asiakasyritykset usein selittävät vuokratyöntekijöiden vaihtuvuudella ja lyhyillä läsnäoloajoilla.

No kyllä mä eteninkin,-- muun muassa ite halusin opetella tilitysten teot ja kaikki kassahommat että pystyin sitten itsenäisesti hoitaa jonkun kassavuoron loppuun tilittelemään (Vuokratyöntekijä 1, haastattelu 7.8.2017).

Kyllä, se on myöskin se oma asenne, että ne uskaltaa antaa sulle niitä vaativimpia hommia eikä vaan sitä tiskaamista (Vuokratyöntekijä 6, haastattelu 8.8.2017).

Se varmaa pitäis tulla multa päin, koska ne ottaa tai ainakin siellä otti just vuokratyöntekijän vähä sellaseen hommaan että mitä ne ei ite ehkä niin mielellään tee (Vuokratyöntekijä 7, haastattelu 11.8.2017).

Varmaan sekä että (Asiakasyritys 1, haastattelu 22.9.2017).

Tietenkin kattelen, jos mä nään ihmisestä potentiaalin mitä hän ei itse tunnista ja vähän potkin eteenpäin ja sanon että tämmönen ois hei (Asiakasyritys 2, haastattelu 22.9.2017).

Suurin osa haastatelluista asiakasyrityksistä oli sitä mieltä, että vuokratyöntekijöiden ei tarvitse täyttää täysin samoja vaatimuksia kuin omaa vakituista henkilöstöä palkattaessa. Omalta vakituiselta henkilöstöltä asiakasyritykset olettavat alan koulutusta, tietyn työkokemus määrän, hygieniapassin, salmonellatodistuksen sekä muutamia luonteenpiirteitä, kuten avoimuutta ja iloisuutta. Vuokratyöntekijältä tulee löytyä asennetta, tietynlaiset edellä mainitut luonteenpiirteet ja perusvaatimukset ravintolatyöskentelyyn, kuten hygieniapassi ja salmonellatodistus. Nämä mainitut eroavaisuudet on koottu taulukkoon 1.

TAULUKKO 1. Erot palkattaessa vakituista ja vuokratyöntekijää (Asiakasyritysten haastattelut, haastattelut 22.9.2017 & 21.9.2017)

Vaatimukset omalta henkilöstöltä	Vaatimukset vuokratyöntekijältä
Koulutus	Hygieniapassi
Työkokemusta tietty määrä	Ammattitaito
Hygieniapassi	Salmonellatodistus
Salmonellatodistus	Joustava
Avoin	Uskaltaa kysyä
Iloinen	Iloinen

Hygieniapassit ja salmonella jutut totta kai-- Jos mä haen tiskiini ihmistä niin ei sen oo tarvinnu kokkikoulua käydä välttämättä. (Asiakasyritys 5, haastattelu 21.9.2017.)

Emmä nää että vuokratyöntekijällä pitäis olla mitään tiettyä koulutusta siihen, koska siihenhän koulutetaan kuitenkin (Asiakasyritys 4, haastattelu 22.9.2017).

--ehkä ei kuitenkaan tarvis olla samaa vaatimustasoo. Et se on hyvä et saa vähän jalkaa oven rakoon, niiden kella se koulutus ei ehkä oo kärkipäästä niin pääsee vähän näyttää. Sieltä voi löytyä yllättävän hyviä tyyppisiä, jotka jää jotka ei ois välttämättä jäänyt sen oman yrityksen haastattelun kautta. (Asiakasyritys 3, haastattelu 21.9.2017.)

Toi on vähän kaks piippunen juttu. Koska siellä on hyviä ihmisiä vaikka heillä ei ois koulutusta, tietty mä omalta henkilökunnalta vaadin koulutustakin siellä taustalla ja mä en sanois että vuokratyöntekijältä mä vaadin niitä samoja kuin vakituksilta-- (Asiakasyritys 2, haastattelu 22.9.2017.)

9.6 Työsuhde-edut

Kysyttäessä vuokratyöntekijöiltä mahdollisista henkilöstöeduista, joita vuokrahenkilöt olisivat voineet saada työskennellessään asiakasyrityksissä, mainittiin vain henkilökuntahintainen lounas tai henkilökunnan ajanvietot. Monet olivat sitä mieltä, että he eivät olleet saaneet henkilöstöetuja eikä niitä usein oltu tarjottukaan. Henkilöstö- tai työsuhde-eduista puhuttaessa asiakasyritysten kanssa ilmeni paljonkin eroavaisuuksia omien sekä vuokratyöntekijöiden välillä. Omalle vakitui-

selle henkilöstölle tarjotaan usein konsernin omat etuudet, työkenkäetu, työterveyshuolto, virkistysiltoja sekä liikunta- tai kulttuuriseteleitä. Näiden lisäksi henkilöstöravintoloissa on usein tarjolla lounas, joka menee henkilöstöhintaisena vähennyksenä palkasta ja henkilöstölle kuuluu esimerkiksi taukokahvit. Eduista vuokratyöntekijöitä koskettaa lähinnä henkilöstöhintainen lounas sekä kahvit, mutta nekaan eivät kuulu kaikkialla vuokratyöntekijöille. Työterveyshuolto tosin tulee Opteamin puolesta, sillä työsuhde on Opteamin kanssa. Kuviossa 5 on kuvattu näitä asiakasyritysten vakituisen henkilöstön sekä vuokrahenkilöstön työsuhde-etujen eroavaisuuksia.

Vakituinen henkilöstö	Vuokrahenkilöstö
<ul style="list-style-type: none"> - Konsernin etuudet - Työkenkäetu - Työterveyshuolto - Virkistäytyminen - Liikunta- tai kulttuurisetelit - Henkilökuntahintainen lounas - Taukokahvi 	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilökuntahintainen lounas - Taukokahvi - Työterveyshuolto (Opteam)

KUVIO 5. Vakituisen henkilöstön ja vuokrahenkilöstön työsuhde-etujen eroavaisuudet

Kahvia esimerkiksi saa tosta (Asiakasyritys 5, haastattelu 21.9.2017).

Emmä tiä onko niillä oikein mitään, no niillä on ainoastaan paitsi sekin on Opteamin kautta, että he voivat päättää syövätkö he tänään ja syövätkö he huomenna. Et meillä ei voi päivittäin sitä vaihtaa. (Asiakasyritys 3, haastattelu 21.9.2017.)

Ateriaetu, me ollaan kanssa annettua muutakin etuja, että saa muutakin syödä ei oo niin tarkkaa (Asiakasyritys 1, haastattelu 22.9.2017).

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

10.1 Perehdyttäminen

Perehdyttämistä tarkastellaan tutkimuksessa sekä Opteamin tekemän perusperehdytyksen näkökulmasta että asiakasyritysten työtehtäviin perehdytyksen näkökulmasta. Kummassakin perehdytyksessä oli sekä hyvät ja huonot puolensa. Opteamin tekemästä perusperehdytyksestä kiitosta keräsi vuokratyöntekijöiden näkökulmasta sen selkeys ja rauhallinen tilanne. Parannettavaa vuokratyöntekijöiden näkökulmasta voisi olla tarkempi poikkeustilanteiden läpikäyminen sekä yksityiskohtaisempi ohjeistaminen mobiilisovelluksen käytössä varsinkin vanhemmille henkilöille. Asiakasyritykset eivät olleet tietoisia Opteamin tekemän perehdytyksen sisällöstä, mutta kolme viidestä haastatellusta asiakasyrityksen toimihenkilöstä koki Opteamin tekemän perusperehdytyksen kuitenkin kattavana. Kaksi haastatelluista asiakasyritysten toimihenkilöistä toi esille esimerkiksi omavalvonta-asioiden perehdyttämisen tarpeen, sillä nykyään Opteamin perusperehdytyksessä perehdytetään vain yleiset käytännöt työnteosta sekä poikkeustilanteista, kuten sairastapauksista.

Suurempaa keskustelua haastateltavien kanssa herätti perehdyttäminen käytännön työhön asiakasyrityksissä. Uuden työntekijän kohtelun ensimmäiset minuutit ratkaisevat myös hänen tulevaisuuden tuottavuutensa. Olisi tärkeää, että myös vuokratyöntekijöiden perehdyttämiseen otettaisiin kunnolla aikaa työnteolta, kuten omien vakituisten työntekijöiden perehdyttämiseenkin. Näin varmistettaisiin myös positiivisen työnantajakuvan ylläpitäminen. Näin ei kuitenkaan tutkimustulosten valossa aina tapahdu. Kuten aikaisemminkin jo mainittu, ovat vuokratyöntekijät asiakasyritysten joustopuskuri, eli käytettävissä tilanteessa, jolloin omassa työntekijäkannassa on vajetta. Tällöin haettaessa vuokratyöntekijää on kiire myös suurimmillaan ja perehdytystilanteesta joudutaan karsimaan ja perehdytetään vain työn ja työturvallisuuden kannalta pakolliset toimenpiteet. Loput vuokratyöntekijän oletetaan oppivan tullessaan uudestaan vuoroon. Kuitenkin tämä ei välttämättä toteudu lainkaan käytännössä, sillä vuokratyöntekijä tulee aina kiiretilanteeseen. Tällöin vuokratyöntekijän perehdytyksestä tulee todella katkonainen ja useiden työvuorojen mittainen.

Positiivista oli huomata, että kolmella viidestä haastatellusta asiakasyrityksestä oli käytössään perehdytysuunnitelma. Kuitenkin käytännön työssä perehdytysuunnitelman olemassaololla ei

juurikaan ollut merkitystä, sillä sen hyödyntäminen perehdytystilanteessa jäi yleensä kiireen vuoksi pois. Vuokratyön kiireisen ja vaihtelevan luonteen vuoksi olisi todella tärkeää, että perehdytysuunnitelmaa käytettäisiin. Näin pystyttäisiin takaamaan yhtenäinen sekä kattava perehdytys jokaiselle työntekijälle. Vuokratyöntekijöiden suuren vaihtuvuuden kannalta olisi mielekästä, mikäli perehdytys voitaisiin dokumentoida ja näin ollen todentaa ristiriita- tai tapaturmatilanteissa.

Asia, joka sai positiivista palautetta myös vuokratyöntekijöiden suunnalta oli työvuorossa lähimpänä vuokratyöntekijää työskentelevän hyödyntäminen perehdytystilanteessa. Esimies on vastuussa perehdyttämisen käytännöistä niin tietoperustassakin kuin tutkimusten avulla selvitetyn käytännönkin perusteella. Esimiehen on kuitenkin joissakin tilanteissa järkevämpää ulkoistaa työn perehdyttäminen lähimpänä uutta työntekijää työskentelevälle henkilölle, jolloin käytännön opastaminen on helpompaa.

10.2 Yhdenvertaisuus

Vuokratyöntekijöiden näkökulmasta eriarvoisuus asiakasyrityksissä näkyi esimerkiksi helppoina työtehtävinä, perään katsomisena tai sanattomana viestintänä. Vaikka yhdenvertaiseen kohteluun pyritäänkin myös asiakasyritysten näkökulmasta, on todellisuus kentällä kuitenkin toisenlainen. Vuokratyöntekijöitä kohdellaan sekä välillisesti että välittömästi eriarvoisesti. Kuten perehdyttämisessäkin tuli esille, olettavat asiakasyritykset, että vuokratyöntekijät sopeutuvat vakituiseen henkilöstöön ajan kanssa eikä sopeutumisen eteen tehdä juurikaan toimenpiteitä. Kuitenkin asiakasyrityksen velvollisuuksiin kuuluu myös syrjinnän ja häirinnän, joka tässä tapauksessa näyttäytyy eriarvoisena kohteluna, ehkäisy.

Kohtelu haastatelluissa asiakasyrityksissä on toimihenkilöiden antamien lausuntojen yhdenvertaisuuteen pyrkivää. He kuitenkin tiedostavat, joidenkin omista työntekijöistään suhtautuvan eri tavoin vuokratyöntekijöihin ja osa oli sitä mieltä, että vuokratyöntekijöiden kohtelu on aina jollakin tasolla erilaista. Jotta yhdenvertainen kohtelu tapahtuisi niin Yhdenvertaisuus lain kuin Vuokratyödirektiivin mukaan, tulisi esimiesten puuttua tähän epäkohtaan. Se, että kohtelu on yleistä ei tee siitä hyväksyttävää.

Haastatteluissa ilmeni vuokratyöntekijöiden kokevan asiakasyrityksissä, että heidän tulee näyttää halukkuus etenemiseen työtehtävissä. Vakituisten työntekijöiden etenemismahdollisuudet tulevat

asiakasyritykseltä päin. Näiden kahden ristiriita kertoo myöskin eriarvoisesta kohtelusta. Kohtelua voidaan selittää sillä, että vuokratyöntekijät ovat vain lyhyitä aikoja asiakasyrityksissä. Toisaalta vuokratyöntekijöiltä vaaditaan ominaisuuksiltaan vähemmän kuin vakituisilta työntekijöiltä. Tämä voi olla sekä huono että hyvä puoli. Huonon ominaisuuksien vaatimattomuudesta tekee se, että tällöin vuokratyöntekijöitä kohdellaan usein myös kuten vähemmän osaavia henkilöitä ja näin luodaan eriarvoista kohtelua. Hyvän ominaisuuksien vaatimattomuudesta tekee sen tarjoamat mahdollisuudet. Vuokratyöntekijä pääsee näyttämään taitonsa vuokratyön kautta asiakasyritykseen, johon hänellä ei välttämättä ole tietotaitoa työllistyä suoraan.

Käytäessä keskustelua yhdenvertaisen kohtelun sekä yhteisöllisyyden toteutumisesta vuokratyöntekijöiden kanssa ilmeni, että kuusi seitsemästä haastatellusta ei koe kuuluvansa osaksi mitään työntekijäyhteisöä. Osaksi kuulumattomuus johtuu osaltaan siitä, että vuokratyöntekijöiden vaihtuvuus on niin suurta. Yhteisöllisyyden tunne kuitenkin on tavoittelun arvoinen asia, ja tästä herääkin kysymys, mitä voitaisiin tehdä, jotta myös vuokratyöntekijät kokisivat olevansa osa jotakin yhteisöä. Tämän ajatuksen pohjalta nousi idea Opteamin vuokratyöntekijäyhteisön luomisesta, jossa vuokratyöntekijät pääsisivät tutustumaan toisiinsa sekä jakamaan kokemuksiaan. Yhteisön avulla vuokratyöntekijät tuntisivat olevansa osa Opteamia, vaikka eivät tuntisikaan olevansa osa asiakasyritysten työyhteisöjä.

10.3 Esimiestyö

Haastatteluista kävi ilmi, että kaikissa haastatelluissa asiakasyrityksissä hyödynnetään enemmän leadership- johtajasuuntausta. Tämä ilmenee esimerkiksi siinä, että jokainen haastatelluista asiakasyritysten toimihenkilöistä työskentelee myös itse samoissa työtehtävissä kuin esimerkiksi vuokratyöntekijät. Tällöin toimihenkilöiden on helppo osoittaa haluamansa suunta esimerkin ja oman käyttäytymisen avulla.

Haastatelluiden vuokratyöntekijöiden kommentteista ilmeni eriarvoista kohtelua yleisesti esimiesten osalta asiakasyrityksistä. Näissä tapauksissa esimiehillä ei ole vaadittavia taitoja alaisten johtamiseen, joita ovat esimerkiksi sosiaalisuus, päättäväisyys ja johtamisosaaminen. Näiden taitojen puuttuminen johtaa ammattitaidottomuuteen johtamisen saralla ja sen kautta tyytymättömiin työntekijöihin.

10.4 Viestintä

Viestintä Opteamin sekä vuokratyöntekijöiden välillä mielletään onnistuneeksi. Tällöin viestinnän kaikki osa-alueet toimivat hyvin, eli tilanteen kontekstuaalisuus on ymmärretty sekä sanallinen ja sanaton viestintä tukevat toisiaan.

Vuokratyöntekijöiden sekä asiakasyritysten välinen viestintä oli haastatteluiden perusteella osin onnistunutta ja osin epäonnistunutta. Onnistuneen viestinnästä teki vuokratyöntekijöiden mukaan ottaminen osaksi työyhteisöä ja mielikuvan luominen siitä, että tyhmiäkin kysymyksiä saa kysyä. Epäonnistuneen viestinnän taas loi nihkeä ilmapiiri, jolloin sanallinen ja sanaton viestintä eivät ole tukeneet toisiaan. Toisaalta myös suoranainen viestinnän puute on myöskin epäonnistuneen viestinnän merkki.

Asiakasyritysten sekä Opteamin viestintä oli pääosin onnistunutta. Asiakassopimusta luotaessa käytiin läpi asiakasyritysten vaatimukset ja tavoitteet, joita on sovellettu sopimuksessa. Vaatimusten ja tavoitteiden avulla pystytään tarjoamaan parempaa palvelua Opteamilta asiakasyrityksille. Kuitenkin osassa haastatteluista kävi ilmi, että asiakasyritykset eivät olleet täysin tietoisia kenellä varustevastuu pääasiassa on. Tästä huomataankin, että viestintä ei ole ollut tarpeeksi tehokasta, jotta viesti olisi mennyt perille kumpaankin suuntaan onnistuneesti.

Jotta kumpikin osapuoli olisi täysin tietoinen sopimuksen osatekijöistä, kehitetään uusi lähestymistapa, sillä huomattiin, että nykyinen ei ole toimiva. Ehdotus uudeksi lähestymistavaksi, oli käydä jokaisen asiakasyrityksen kanssa sopimus ja sen ehdot vuosittain tai kahden vuoden välein läpi. Näin voidaan vaikuttaa muuttuviin tarpeisiin ja päästään palvelemaan asiakasta tehokkaammin. Päivittämällä sopimusta ja sen ehtoja saadaan myös luotua Opteamin näkökulmasta kustannustehokkaampia sopimuksia, kun hinnoista päästään neuvottelemaan sopimuksen päivityksen yhteydessä.

10.5 Työsuhde-edut

Työsuhde-etujen yhdenvertainen toteutuminen osoittaa hyvin myös yhdenvertaisen kohtelun toteutumista. Tutkimustulosten valossa, yhdenvertaisessa kohtelussa on reilusti parannettavaa.

Asiakasyritysten työntekijöillä on paljon työsuhde-etuja, jotka kuuluvat heille, mutta näistä vain murto-osa koskettaa vuokratyöntekijöitä. Se, että vakituisille työntekijöille tarjotaan muun muassa työvaruste-etua, virkistäytymisiltoja sekä lounasetua, asettaa heidät täysin eri asemaan vuokratyöntekijöihin nähden, joille näistä eduista tarjotaan vain lounasetua joissakin asiakasyrityksistä. Työsuhde-edut lisäävät työhyvinvointia, tyytyväisyyttä sekä tuottavuutta, joten niiden yhdenvertainen tarjoamisen tulisi toteutua vuokratyödirektiivin mukaisesti.

11 POHDINTA

Tutkimuksen myötä selvisi, että pyrkimykset yhdenvertaiseen kohteluun ovat olemassa. Kuitenkin sanat ja teot eivät täysin kohtaa, joka selviää muun muassa vuokratyöntekijöiden kokemuksista sekä joistakin asiakasyritysten kommenteista. Eriarvoinen kohtelu näkyy esimerkiksi lyhyenä perehdyttämisenä, vähäisinä henkilöstöetuina, erilaisina oletuksina sekä suoranaisesti erilaisena kohteluna usein asiakasyritysten omien työntekijöiden puolesta. Toinen tärkeä tutkimustulos oli viestinnän tehottomuus Opteamin sekä asiakasyritysten välillä. Vaikka viestintää heidän välillään käydään usein päivittäinkin, ovat jotkin sopimusasiat jääneet pimentoon asiakasyritysten osalta, kuten varustevastuun jakautuminen.

Opinnäytetyötä oli mielekästä tehdä, sillä kiinnostus aiheeseen on suuri. Suorittaessani ammatti-harjoittelua Jyväskylän Opteamille, keskustelimme useaan otteeseen esimieheni kanssa, mikä olisi aihe, joka tuottaa hyötyä niin yritykselle kuin tutkimuksen tekijällekin. Löytäessämme tämän aiheen, tiesin välittömästi, että minun olisi vaivatonta motivoida itseäni aiheen tutkimiseen.

Tehdessämme toimeksiantajan kanssa rajanvetoa aiheen suhteen, päädyimme valitsemaan lounasravintolat, sillä ne ovat yksi Jyväskylän Opteamin suurimmista asiakasryhmistä. Kuitenkin tutkimuksen edetessä huomasin, että saadut tutkimustulokset, tulevat käsittämään vain Jyväskylän toimiston toiminnasta johtuvia tuloksia. Tulokset voisivat siis olla aivan erilaisia esimerkiksi tehtäessä tutkimus Oulun tai muuhun Opteamin toimipisteeseen. Tämän lisäksi huomasin, että tutkimukseen olisi ollut kannattavaa sisällyttää myös vakituisten henkilöiden haastattelut, jotta kaikki näkökulmat varmasti tulisivat esille. Näiden haastatteluiden mukaan ottaminen olisi kuitenkin ollut liian työteliästä ottaen huomioon opinnäytetyön laajuuden, joten päädyimme ohjausseminaarissa muuttamaan otsikkoa yhdenvertaisen kohtelun toteutumiseksi vuokratyöntekijän näkökulmasta yhdenvertaisen kohtelun toteutumisen vuokratyössä sijasta. Sillä työssä on mahdollista saada niin erilaisia tuloksia riippuen katsantokannasta, on tässä myöskin aihetta tulevaisuuden opinnäytetöille sekä tutkimusprojekteille. Henkilöstövuokraus yleistyy koko ajan kaikilla toimialoilla, joten aiheeseen liittyvät tutkimukset ovat hyvin ajankohtaisia.

Työn tekeminen opetti minulle paljon niin henkilöstövuokrauksesta kuin yhdenvertaisesta kohtelustakin. Näiden asioiden tutkimisen ohella opin muun muassa tekemään laajaa tutkimustyötä, litteroimaan haastatteluita sekä aikatauluttamaan työtäni. Kuten kirjallisuus laadullisesta tutki-

muksesta osoittaakin, työn haastavimmaksi osuudeksi syntyi haastatteluiden litterointi sekä haastattelutulosten yhdistäminen teoriaan. Olisin voinut tehdä näiden osalta parempaa aikataulutustyötä sekä jälkeinpäin tarkasteltuna kehittää haastattelurunkoja edelleen. Olen kuitenkin erittäin tyytyväinen työni tulokseen ja myös mielestäni esittämäni kehitysehdotukset Opteamille ovat käytäntöön sovellettavia.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Antell. 2016. Mistä henkilöstöravintolan laatu koostuu? Viitattu 6.8.2017, <http://www.antell.fi/ravintolat/yrityksille/blogi/mista-henkilostoravintolan-laatu-koostuu.html>.

Asiakasyritys 1, haastattelu 22.9.2017. Tekijän hallussa.

Asiakasyritys 2, haastattelu 22.9.2017. Tekijän hallussa.

Asiakasyritys 3, haastattelu 21.9.2017. Tekijän hallussa.

Asiakasyritys 4, haastattelu 22.9.2017. Tekijän hallussa.

Asiakasyritys 5, haastattelu 21.9.2017. Tekijän hallussa.

Barona Group. 2017. Yritysyhteisön jäsenet. Viitattu 17.12.2017, <https://baronagroup.fi/#yritysyhteisö>.

Doyle, A. 2017. How to Use a Temp Agency to Find a Job. Viitattu 8.11.2017, <https://www.thebalance.com/how-to-use-a-temp-agency-to-find-a-job-2058784>.

Elomaa, N. 2011. Ulkopuolisen työvoiman käyttö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hakonen, N., Hakonen, A., Hulkko-Nyman, K. & Ylikorkala A. 2014. Palkitse taitavammin. Palkitsemistavat esimiestyön ja johtamisen välineinä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi työsopimuslain 2 luvun 6 ja 9 § sekä lähetetyistä työntekijöistä annetun lain muuttamisesta. HE 104/2011.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto ry. 2016. Henkilöstöpalvelualan rekrytointia koskevat yleiset sopimusehdot (HPL rekry YSE 2016). Viitattu 3.11.2017, <http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/yleiset-sopimusehdot/rekry-yse2016-final.pdf>.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto ry. 2017. Yleistä henkilöstöpalvelualasta. Viitattu 3.11.2017, <http://www.hpl.fi/henkilostopalveluala/yleista-henkilostopalvelualasta.html>.

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. 2009. Henkilöstöpalvelualan toimintaperiaatteet. Viitattu 3.8.2017, http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/vastuullisuus/toimintaperiaatteet_2009_final.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13. -14. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Huotari, M.-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon Tiedon luominen työyhteisössä. Helsinki: WSOY.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen Liiketoiminnan menestyksen näyttäjä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

InfoCuria. 2015. Unionin tuomioistuimen tuomio (suuri jaosto) Viitattu 5.11.2017, <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d0f130de1e04cd75a8ff4f928564c62bce7b2827.e34KaxiLc3eQc40LaxqMbN4Obx4Oe0?text=&docid=162945&pageIndex=0&doclang=FI&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=40314>.

Jouyet, J. & Pöttering, H. 2008. EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2008/104/EY. Viitattu 5.11.2017, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:327:0009:0014:FI:PDF>.

Juholin, E. 2010. Arvioi ja paranna! Viestinnän mittaamisen opas. Vantaa: Infor Oy.

Julkisten ja Hyvinvointialojen Liitto. 2017. Tasa-arvo työelämässä. Viitattu 6.8.2017, http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/tasa-arvo_tyoelamassa/.

Kekki, M. & Laukkanen, H. 2012. Vastuullisuuden toteutuminen henkilöstövuokrauksessa. Viitattu 17.9.2017, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49048/KekkiMarika_LaukkanenHeta.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kuoppamäki, M. 2008. Edita Publishing Oy. Helsinki. Yhdenvertaisuus ja syrjintä työelämässä.

Kupias, P. & Salo, M. Talentum 2014 Helsinki. Mentorointi 4.0

Lai, L. 2017. Motivating Employees Is Not About Carrots and Sticks. Viitattu 8.11.2017, <https://hbr.org/2017/06/motivating-employees-is-not-about-carrots-or-sticks>.

Lamppu, S. 2017. Tiedote: Opteam liittyy osaksi Barona Groupia. Viitattu 17.12.2017, <https://baronagroup.fi/ajankohtaista/general/tiedote-opteam-liittyy-osaksi-barona-konsernia/>.

Leppänen, K. 2015. Talentum Media Oy. Helsinki. Yhdenvertaisuus työelämässä.

Markman, A. 2017. "Poor Communication" Is Often a Symptom of a Different Problem. Viitattu 8.11.2017, <https://hbr.org/2017/02/poor-communication-is-often-a-symptom-of-a-different-problem>.

Nobel, C. 2013. First Minutes Are Critical in New-Employee Orientation. Viitattu 8.11.2017, <https://www.forbes.com/sites/hbsworkingknowledge/2013/04/01/first-minutes-of-new-employee-orientation-are-critical/2/#323842c0197b>.

Nygård, H. 2017. HR-konsultti, Opteam, Jyväskylän Henkilöstöpalvelut Oy. Haastattelu 26.7.2017. Tekijän hallussa.

Opteam, 2017b. Työ Opteamilla. Viitattu 2.8.2017, <https://www.opteam.fi/tyonhakijalle/tyo-opteamilla/>.

Opteam, 2017a. Työelämän uudistaja ja asiantunteva kumppani. Viitattu 1.8.2017, <https://www.opteam.fi/opteam/>.

Pylvänäinen, H. 2014. Henkilöstöjohtaminen vuokratyöntekijöiden kokemana kaupan alalla. Viitattu 17.9.2017, <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89209/Oppari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Pääkkönen, S. 2012. Vastuullisuus osana henkilöstövuokrausta, Case: VMP Group. Viitattu 17.9.2017, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40151/Sanna_Paakkonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Rantamäki, T., Kauhanen, J. & Kolari, A. 2006. Onnistu palkitsemisessa. Helsinki: WSOY Pro.

Rikoslaki. 19.12.1889/39.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media.

Tampereen Teknillinen Yliopisto. 2011. Malli vuokratyön työturvallisuuden ja –hyvinvoinnin varmistamiseen. Viitattu 3.8.2017, <https://ttk.fi/files/2174/Toimintamalli210611.pdf>.

Tehy. 2017. Perehdytys. Viitattu 6.8.2017, <https://www.tehy.fi/fi/apua/tyosuhteen-alkaminen/perehdytys>.

Tilastokeskus, 2016. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2016. Viitattu 1.8.2017, http://www.stat.fi/til/tyti/2016/13/tyti_2016_13_2017-04-12_kat_002_fi.html.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Vuokratyöopas. Viitattu 1.8.2017, https://tem.fi/documents/1410877/2106637/TEM_vuokratyopas_netti.pdf/d3bf1fb0-bd56-4c7f-aa2a-6877fc4429e5.

Työturvallisuuskeskus. 2015. Henkilöstövuokraus ja työturvallisuus. Viitattu 6.8.2017, http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/esitteet-julkaisut/henkilostovuokraus_ja_tyoturvallisuus.pdf.

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 6.8.2017, https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus.

Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoimapaalvelusta. 28.12.2012/1073.

Vuokratyöopas. 2017. Tasa-arvo ja muu yhdenvertaisuus. Viitattu 6.8.2017, <http://www.vuokratyopas.fi/fi/tasa-arvo-ja-muu-yhdenvertaisuus-vuokratyossa.html>.

Vuokratyöntekijä 1, haastattelu 7.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 2, haastattelu 7.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 3, haastattelu 8.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 4, haastattelu 8.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 5, haastattelu 7.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 6, haastattelu 8.8.2017. Tekijän hallussa.

Vuokratyöntekijä 7, haastattelu 11.8.2017. Tekijän hallussa.

Yhdenvertaisuuslaki. 1325/2014.

Åberg, L. 2002. Viestinnän strategiat. Juva: Inforviestintä Oy.

YLEISTÄ

1. Kauanko olet työskennellyt Opteamin kautta?
2. Oletko työskennellyt yhdessä vai useammassa asiakasyrityksessä?
3. Kuinka paljon teet vuoroja keskimäärin viikossa?

TYÖSKENTELY HENKILÖSTÖRAVINTOLASSA

4. Oletko työskennellyt seuraavissa toimipisteissä?
5. Kun olet tehnyt ensimmäisen vuorosi toimipisteessä X, kuinka sinut perehdytettiin työtehtäviisi?
 - Millaisena koit perehdytyksen?
 - Auttoiko perehdytys työtehtävien suorittamisessa?
6. Oletko kokenut henkilöstön toimipisteessä X helposti lähestyttäväksi, esimerkiksi ongelmatilanteissa?
 - Mikä oli hyvää? Miten henkilöstö olisi helpommin lähestyttävää?
7. Onko sinua kohdeltu mielestäsi samoin kuin vakituisia työntekijöitä?
 - Miten tämä näkyi? Miltä tämä tuntuu?
8. Olitko sitoutunut työhön toimipisteessä X työskennellessäsi?
 - Miten sitoutuminen näkyy? Mitä hyötyä mielestäsi sitoutumisesta on?
9. Koitko pääseväsi osaksi työyhteisöä?
 - Onko mielestäsi tärkeää, että vuokratyöntekijä otetaan osaksi työyhteisöä?
10. Pääsitkö osalliseksi työpaikan henkilöstöetuihin?
 - Jos, mitä nämä olivat?
11. Koetko pystyväsi etenemään toimipisteessä X?
12. Millaisiin työtehtäviin? Koetko, että oma halukkuus pitää näyttää ja osoittaa vai tuleeko etenemispyyntö asiakasyritykseltä päin?

TYÖSKENTELY OPTEAMILLA

13. Kuinka sinut perehdytettiin Opteamin toimesta?
 - Millaisena koit perehdytystilanteen? Oliko mielestäsi riittävä? Mitä perehdytykseen tarvitsisi mielestäsi lisää?
14. Oletko kokenut Opteamin henkilöstön helposti lähestyttäväksi ongelmatilanteissa?
 - Mitä voisimme tehdä paremmin, että olisimme lähestyttävämpiä ongelmatilanteissa?
15. Tunnetko olevasi sitoutunut Opteamia kohtaan?
 - Miten sitoutuminen näkyy? Miten sitoutumattomuus näkyy?
16. Koetko olevasi osa Opteamia/ Opteamin vuokrahenkilöstöyhteisöä?
 - Pitäisikö mielestäsi Opteamin kehittää yhteisö vuokrahenkilöstölleen, jossa he voisivat tutustua toisiinsa ja jakaa kokemuksia keskenään?
17. Koetko pystyväsi etenemään Opteamin vuokratyöntekijänä (erilaiset työtehtävät)?
 - Ovatko etenemismahdollisuudet itsestä lähteviä vai Opteamin toimihenkilöiltä lähteviä?
18. Miten mielestäsi viestintä on toiminut Opteamin puolesta?
19. Missä asioissa Opteam on mielestäsi onnistunut työnantajana? Missä on kehitettävää?

TULEVAISUUS

20. Millaisena pidät vuokratyön tulevaisuutta?
 - Omalla kohdalla /ylipäätään?

GENERAL

1. How long have you been working through Opteam?
2. Have you worked in a single or in multiple places?
3. How many shifts do you do approximately per week?

WORKING AT LUNCH RESTAURANTS

4. Have you worked at these lunch restaurants?
5. While you did your first shift at place X, how did they train/induct you?
 - How was it from your point of view?
 - Was it helpful in doing the tasks at X?
6. Have you felt the staff easily approachable example in problematic situations?
 - What was good about it? What could they do to be more approachable?
7. As from your point of view have you been treated equally to permanent staff?
 - How does it show? How does it feel?
8. Are you committed at working at place X?
 - How does it show? What does it help in your point of view?
9. Have you felt being a part of a working community at place X?
 - Do you think it is important that rental worker is a part of working community?
10. Did you get the same staff benefits as permanent staff? (If they had some)
 - What were they?
11. Do you feel that you can proceed at place X?
 - To what kind of work tasks? Do you feel that you should say something to proceed or does the promotion come from the place X?

WORKING AT OPTTEAM

12. How did they train/ induct you by Opteam?
 - How did you experience it? Was it enough in your point of view? What more could be told at the info/training?
13. Have you felt Opteam's staff easily approachable?
 - What could we do to be more approachable?
14. Do you feel you are committed to Opteam?
 - How does it show?
15. Do you feel you are a part of Opteam or Opteam rental workers community?
 - Do you think that Opteam should create a community for their rental workers where they can get to know each other and share experiences?
16. Do you feel you can proceed for different tasks at Opteam?
 - Does the opportunity come from you or from Opteam?
17. How has the communication at Opteam worked in your point of view?
18. In what things has Opteam succeeded as an employer? What things has room for improvement?

FUTURE

19. How do you see rental works future?
 - To you? In general?

Oma asema yrityksessä ja kauanko olet työskennellyt?
Miten sinut perehdytettiin tehtäviisi?

TEEMA: Opteam

- Viestintä Opteamin kanssa?
- Miten yhteistyö Opteamin kanssa on sujunut?
- Kun Opteamin kanssa on luotu sopimus vuokratyöstä, onko sovittu osapuolien vaatimuksista sekä toiveista ja varustevastuusta?
- Miten toivottaisiin Opteamin perehdyttävän vuokratyöntekijöitä, jotta heistä olisi eniten hyötyä asiakasyrityksille?

TEEMA: Vuokratyöntekijät ja vakituiset työntekijät

- Onko vuokratyöntekijöistä informoitu vakituisia työntekijöitä?
- Esimiesten mielipide vuokratyöntekijöistä
- Tarjotaanko vuokratyöntekijöille henkilöstöetuja?
 - o Jos niin millaisia?
 - o Jos ei niin miksi ei?
- Ovatko esimiehet huomanneet vanhemmissa ja nuoremmissa vuokratyöntekijöissä eroja?
- Ovatko esimiehet huomanneet henkilöstössä erilaista suhtautumista vuokratyöntekijöihin?
 - o Mistä johtuu?
 - Heidän paikat uhattuina? Menee aikaa perehdyttää? Osaamattomuus?
- Pitääkö vakituisen henkilöstön näyttää halukkuus itse edetä työtehtävissä vai tuleeko etenemismahdollisuudet esimiehiltä?
- Jotta vuokratyöntekijä sulautuisi vakituiseseen henkilöstöön, millaisia piirteitä häneltä odotetaan?
- Pitääkö vuokratyöntekijällä olla omanlainen lähestyttävyyden taito, jotta pärjää?
- Palkattaessa vakituista henkilöstöä on tietyt vaatimukset, pitäisikö samojen vaatimusten toteutua myös vuokratyöntekijöiden kohdalla?
- Kannustetaanko vakituista henkilöstöä ottamaan vuokratyöntekijöitä mukaan porukkaan?
- Mikäli huomataan vuokrahenkilöstön syrjintää tai alemmaa kohtelua, onko siitä seurauksia?

TEEMA: Perehdyttäminen

- Onko vuokratyöntekijöiden perehdytystä perehdytetty vakituisille työntekijöille?
 - o Jos on niin, miten?
- Miten uusi vakituinen työntekijä perehdytetään? Tai vanha uusiin tehtäviin?
- Mitä vuokratyöntekijän kanssa käydään läpi perehdytyksessä?
- Kannustetaanko vakituista henkilöstöä perehdyttämään vuokratyöntekijöitä?
- Paljonko vuokratyöntekijän perehdyttämiseen on varattu aikaa?
- Onko vuokratyöntekijöille laadittu tietty perehdytys suunnitelma, jota perehdytyksessä noudatetaan?
- Millaiset työntekijät saavat perehdytysvastuun vuokratyöntekijöistä?