



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Elviira Karvonen
Svetlana Siltanen

Vuokratyöntekijät ja asiakaspalvelun laatu

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2021

Tekijät	Elviira Karvonen ja Svetlana Siltanen
Otsikko	Vuokratyöntekijät ja asiakaspalvelun laatu
Sivumäärä Aika	58 sivua + 3 liitettä Marraskuu 2021
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus –
Ohjaaja	Lehtori Kristiina Suihko
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, vaikuttaako nollatuntityösopimuksella työskentelevien ja satunnaisia tai vähäisiä työvuorojen tekevien vuokratyöntekijöiden käyttö päivittäistavara- ja vaatekaupoissa myymälöiden asiakaspalvelun laatuun. Selvitys tehtiin ilman toimeksiantajaa. Työssä käsiteltiin eri henkilöstöpalveluyritysten kautta ja eri työpisteillä satunnaisia työvuoroja tekevien vuokratyöntekijöiden tilannetta.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä avattiin vuokratyön ja vuokratyösuhteen käsitteet sekä vuokratyön hyötyjä ja riskejä niin vuokratyöntekijän kuin tilaajayrityksen näkökulmasta. Viitekehyksessä katsottiin tarkemmin, mitä on hyvä asiakaspalvelu ja miten tärkeitä sekä perehdytys että palaute ovat.</p> <p>Opinnäytetyötä varten toteutettiin kyselytutkimus. Kyselyssä oli pakollisia monivalintakysymyksiä ja yksi vapaaehtoinen avoin kysymys. Monivalintakysymyksillä selvitettiin vuokratyöntekijöiden valmiutta palvella asiakkaita ja vuokratyöntekijöiden mielipiteitä heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta. Monivalintakysymykset koskivat myös asiakaspalvelun laatua korostavia ja heikentäviä tekijöitä. Avoimella kysymyksellä haluttiin saada esille vuokratyöntekijöiden omia näkemyksiä työolosuhteista.</p> <p>Kyselyn perusteella saatiin tietoja siitä, miten vuokratyöntekijät arvioivat heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadun. Tulosten perusteella nousi myös esille tekijät, jotka vaikuttavat vuokratyöntekijöiden työskentelyyn ja asiakaspalvelun laatuun. Opinnäytetyön tulosten perusteella tehtiin kehittämissuhteet, jotka voisivat olla hyödyllisiä työnantajille työtapojen laatimisessa ja työyhteisön ympäristön kehittämisessä.</p>	
Avainsanat	asiakaspalvelu, tilaajayritys, vuokratyö, vuokratyövoima

Authors Title	Elviira Karvonen, Svetlana Siltanen Temporary employees and the quality of customer service
Number of Pages Date	58 pages + 3 appendices November 2021
Degree	Bachelor of Business administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and finance –
Instructor	Kristiina Suihko, senior lecturer
<p>The aim and purpose of this thesis was to find out if the use of temporary employees at grocery and clothing stores influences the customer service quality. The report was not commissioned, but it was carried out at our own initiative. The purpose of the thesis was to research only the employees who work via different agencies of temporary work force and at different places of work.</p> <p>As the theoretical framework of reference, the concepts of temporary work and temporary employment were defined. The positive and negative aspects of temporary work from both temporary employees and managers of grocery and clothing stores points of view were considered. The importance of orientation at workplace and receiving feedback were also dealt with as part of theoretical framework.</p> <p>As part of the thesis, a survey was conducted. The survey consisted of mandatory closed questions and one open-ended question. Closed questions concerned temporary employees' opinions on the quality of customer service they provide. Furthermore, through the closed questions, the authors tried to find the factors, which can increase or decrease the quality of customer service. Answering to the open-ended question, temporary employees could freely give their opinions on conditions of temporary work.</p> <p>The results of the survey provided information about temporary employees' evaluation of the quality of customer service they provide. Based on the results, the factors which influence on the work of temporary employees and the quality of customer service, were displayed. As the outcome of this thesis, development proposals for improvement of environment on the working places, were prepared.</p>	
Keywords	customer service, temporary work force orderer, temporary work, temporary employee

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aihe ja lähtökohta	1
1.2	Opinnäytetyön rajaus	2
1.3	Tutkimusongelma ja kysymykset	3
1.4	Tutkimusmenetelmästä	5
2	Perustiedot vuokratyöstä	5
2.1	Vuokratyövoiman käytön historia	5
2.2	Vuokratyön käsite	6
2.3	Vuokratyön positiiviset ja negatiiviset puolet	9
2.3.1	Vuokratyövoiman käytön hyödyt ja riskit tilaajayrityksille	9
2.3.2	Vuokratyöntekijän mahdollisuudet ja riskit	11
3	Asiakaspalvelu	14
3.1	Asiakkaan odotukset asiakaspalvelusta	14
3.2	Hyvän myyjän osaamiset	17
4	Asiakaspalvelua edesauttavat toimenpiteet	18
4.1	Perehdytys	18
4.2	Palaute	21
5	Tulokset	22
5.1	Tietojen keruu	22
5.2	Kyselyn rakenteesta	24
5.3	Suostumus tietojen luovutukseen ja taustatiedot	24
5.4	Vuokratyöntekijöiden työolot	27
5.4.1	Henkilöstöpalveluyritykset	27
5.4.2	Työvuorojen määrä	28
5.4.3	Työskentely nollatuntityösopimuksella	29
5.4.4	Työolosuhteet ja työilmapiiri työpaikoilla	34
5.4.5	Asiakaspalvelun laatu	40
5.5	Vuokratyöskentelyn jatkaminen	44
6	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	45
7	Selvityksen arviointi	50
7.1	Kysely	50

7.2	Vastausprosentti	50
7.3	Tulosten luotettavuus	51
7.4	Reflektointi	52
	Lähteet	55
	Liitteet	
	Liite 1. Kysely	
	Liite 2. Kyselyn saatekirje Metropolia AMK:n opiskelijoille	
	Liite 3. Kyselyn saatekirje vuokratyöntekijöille	

1 Johdanto

1.1 Aihe ja lähtökohta

Opinnäytetyömme aiheeksi valitsimme vuokratyövoiman käytön päivittäistavara- ja vaa- tekaupoissa. Käsittelemme työssämme vuokratyöntekijän näkökulmasta, kuinka asia- kaspalvelun laatuun voi vaikuttaa. Aihe on meille kiinnostava, koska opinnäytetyömme tekijöistä toinen eli Svetlana Siltanen tekee vuokratyötä henkilöstöpalveluyrityksen (myö- hemmin opinnäytetyössämme Yritys X:n) kautta. Työsuhde on luonteeltaan nollatunti- pohjainen, ja hän tekee ajoittain pidempiä, yleensä kuukauden mittaisia työjaksoja. Toi- nen opinnäytetyömme tekijä eli Elviira Karvonen on kiinnostunut asiakaspalvelun laa- dusta ja vuokratyöntekijöiden kyvystä palvella asiakkaita kattavasti ja asiallisesti. Sen lisäksi hän harkitsee työllistymismahdollisuuksia henkilöstöpalveluyrityksen kautta.

Vuokratyövoiman käyttö on jatkunut noin 50 vuotta, ja nykyään vuokratyövoimaa käyte- tään laajalti eri toimialoilla. Silti tämä ilmiö vieläkin herättää erilaisia ajatuksia, mielipiteitä ja ristiriitoja. Esimerkkinä ristiriidasta voi olla Posti Oy, joka käytti lisää vuokratyövoimaa omien työntekijöiden työtaistelun aikana, samalla kun Postin johto on ilmoittanut käyttä- vänsä yhtä paljon vuokratyövoimaa kuin normaalisissa olosuhteissa. Ammattiliitto PAU:n mukaan Posti pyrki lakon murtamiseen vuokratyövoiman käyttämällä. (Hara 2019.)

Vuokratyövoiman käyttö on nykyaikana yleinen tapa paikata yritysten työvoimapulaa. Sen avulla työnantajat välttävät vakituisen henkilöstön työllistämiseen, irtisanomiseen ja lomauttamiseen liittyviä kustannuksia. Tämän hetken epävarmat liiketoimintaolosuhteet saavat monien työalojen johtajat varovaisiksi vakituisen työntekijöiden palkkaamisessa. (Click Henkilöstöpalvelut 2021.)

Viime aikojen kova kilpailutilanne ja odottamaton koronapandemia ovat vaikuttaneet lii- ketoimintaan siten, että liiketoimintaa harjoittavien yritysten kannattavuus edellyttää joustavuutta ja nopeaa reagointia erilaisiin tilanteisiin. Kysyntä vaihtelee entistä enem- män, se riippuu liikeyrityksen tyypistä ja sitä on vaikeaa ennustaa. Asiakkaan käyttäyty- minen on muuttunut epävarmaksi. (MTV Uutiset 2021.)

Moni kaupan alan vakituinen työntekijä oli lomautettu tai irtisanottu viimeisen puolen-toista vuoden aikana koronaepidemian takia. Silti liikeyritykset tarvitsevat usein lisätyövoimaa erilaisiin työtehtäviin, kuten esimerkiksi keräilyyn, hyllytykseen, kassatyötehtäviin ja vastaaviin. Lisätyövoimaa tarvitaan erikoistilanteisiin, kuten inventaarioon, alennusmyyntikampanjoihin tai vakituisen työntekijän sijaisuuksiin esimerkiksi sairauslomata-pauksissa. Sellaisissa työtehtävissä usein työskentelevät henkilöstöpalveluiden työntekijät eli vuokratyöntekijät. Näin liiketoimintaa harjoittavat yritykset saavat paikattua työvoimapulaa. (Ks. Saarinen 2013.)

1.2 Opinnäytetyön rajaus

Vuokratyövoiman käyttö on laaja kysymys, jota on mahdollista tutkia vähintään kolmen osapuolten kannalta. Meidän opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää vuokratyöntekijöiden omia mielipiteitä heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta. Suurin osa vuokratyöntekijöistä osallistuu asiakaspalveluun, ja heillä on omia näkemyksiä sen laadusta ja mahdollisuudesta palvella asiakkaita hyvin vuokratyöntekijänä ja siitä, mitkä seikat vaikuttavat heidän motivaatioonsa asiakaspalvelussa.

Mainittakoon, että jotkut asiakkaat eivät tiedä vuokratyövoiman käyttämisestä ketjupäivittäistavara- tai vaatekaupoissa, erityisesti jos heillä ei ole sukulaisia tai tuttuja kaupan alalla. Vuokratyöntekijä ei yleensä eroa liikeyrityksen vakituisista työntekijöistä. Näin ollen, asiakkaat odottavat samanlaatuista palvelua sekä vakituisilta että vuokratyöntekijöiltä.

Opinnäytössämme keskitymme vain näihin vuokratyöntekijöihin, jotka tekevät pääosin satunnaisia työvuoroja nollatuntityösopimuksella ketjupäivittäistavara- tai vaatekaupoissa. Valintamme perustuu siihen, että hyvä asiakaspalvelu edellyttää monia työntekijän osaamisalueita ja ennen kaikkea kykyä palvella asiakkaita.

Vuokratyöntekijän tuottaman asiakaspalvelun laatu voi olla heikompaa kuin vakituisen työntekijän tuottama. Syitä voi olla monia, esimerkiksi vuokratyöntekijä ei ehdi tutustumaan kaikkiin työprosessin erityisyyksiin yhden satunnaisen työvuoron aikana. Yhden työvuoron aikana tutustuminen isohkon päivittäistavarakaupan tuotevalikoimaan voi olla vaikeaa. Vuokratyöntekijä ei saa kunnollista myynnillistä perehdytystä eikä sen vuoksi ole tietoinen kaikista voimassa olevista kampanjoista tai alennuksista.

Vuokratyöntekijästä jokainen työvuoro tuntuu usein aivan ensimmäiseltä, erityisesti jos hän työskentelee nollatuntityösopimuksella. Vaikka hän olisi ollut jo töissä aikaisemmin samassa paikassa, edellisestä työvuorosta voi olla jo pitkän aikaa, ja kaupan toimintatapaan ja valikoimaan on voinut tulla merkittäviä muutoksia, joihin vuokratyöntekijää ei perehdytetä kunnolla juuri sen perusteella, että työpaikka on jo tuttu hänelle.

Vuokratyövoiman käyttö ketjupäivittäistavara- ja vaatekaupoissa on hyvin yleistä, ja toiminnallisten työtehtävien tekemisen lisäksi vuokratyöntekijät osallistuvat aktiivisesti asiakaspalveluun. Tämä ilmiö on ollut ajankohtainen viimeisen puolentoista vuoden ajan, sillä koronaepidemian takia päivittäistavara- ja vaatekauppojen tavarakierto on nopea, mistä seuraa työvoiman tarve (Nuotio 2020). Vaatekauppojen asiakkaiden määrä ei ole nykyään runsas, mutta se kasvaa ajoittain yllättävästi, ja näissä tilanteissa tarvitaan lisätyövoimaa kiireellisesti.

1.3 Tutkimusongelma ja kysymykset

Mediassa ja kirjallisuudessa on puhuttu paljon siitä, millaista on hyvä asiakaspalvelu ja millainen on hyvä myyjä (Törni 2019; Kataja 2019). Ongelma on se, että medioissa ja kirjoissa kiinnitetään huomiota pääasiallisesti B2B – eli yritystason myyjiin ja asiakkaisiin, jotka tekevät isompia kauppia kuin ruoka- tai vaatekaupan tavalliset kuluttaja-asiakkaat. Samalla ketjupäivittäistavara- ja vaatekauppojen tuottaman asiakaspalvelun laatu jää lähes kokonaan ilman huomiota. Työtä päivittäistavara- ja vaatekaupoissa pidetään usein helppona, vaikka juuri näissä kaupoissa myyjä palvelee päivittäin ja kasvokkain suurta määrää erilaisia asiakkaita. Sama koskee sekä päivittäistavara- ja vaatekauppojen vakituksia myyjiä että vuokratyöntekijöitä.

Vuokratyövoiman käyttö on hyvin yleistä Suomessa, mutta tähän työntekijäryhmään harvoin kiinnitetään paljon huomiota. Nollatuntityösopimuksilla työskentelevät ovat tietoisia heidän tuottamansa asiakaspalvelun vahvuuksista ja puutteista, ja näillä tiedoilla voitaisiin saada uusia ajatuksia ja ratkaisuja asiakaspalvelun laadun parantamiseksi, sillä vuokratyöntekijä vaikuttaa asiakaskokemuksiin samalla tavalla kuin vakituinen henkilö.

Yleensä asiakaspalvelua tutkittaessa pohjataan pelkästään asiakkaiden mielipiteisiin. Asiakkailta kysytään, minkä laatuista asiakaspalvelua he haluaisivat saada ja mitkä asia-

kaspalvelun ominaispiirteet saavat heidät arvioimaan asiakaspalvelua huonoksi. Asiakastytyväisyystutkimukset tuovat arvokkaita tietoja, joiden perusteella on mahdollista parantaa asiakaspalvelun laatua ja sujuvuutta.

Meidän opinnäytetyömme tavoitteena on kuulla asiakkaita palvelevan henkilökunnan edustajia. Etsittäessä materiaaleja ennen opinnäytetyömme tekemistä, yritimme löytää artikkeleita tai tutkimuksia, joiden aiheena olisi ketjupäivittäistavara- ja vaatekauppojen myyjien mielipiteet siitä, mitkä tekijät edistäisivät asiakaspalvelun sujuvuutta ja mitkä syiden takia asiakaspalvelun laatu voi kärsiä. Valitettavasti emme löytäneet sellaisia materiaaleja virallisesti julkaistuina, vaan yleensä kaupan alan työntekijät kertovat kokemuksista, mielipiteistä ja ideoista erilaisten keskustelujen puitteissa.

Aiempi esitetyn pohdinnan perusteella voimme tiivistää tutkimusongelma seuraavaksi. Tutkimusongelma käsittelee sitä, että vuokratyöntekoon ei kiinnitetä riittävästi huomiota, vaikka Suomessa vuokratyövoimaa käytetään hyvin laajalti. Vuokratyöntekijät palvelevat päivittäistavara- ja ketjuvaatekauppojen asiakkaita ja samalla vaikuttavat näiden kauppojen asiakkaiden tyytyväisyyteen, asiakaskokemukseen ja loppujen lopuksi yritysten maineeseen sekä asiakkaiden haluan käydä juuri näissä kaupoissa tekemässä päivittäisostoksensa.

Tutkimusongelma käsittelee myös sitä, että asiakastytyväisyyttä ja asiakaspalvelun laatua yleensä tutkitaan asiakkaiden näkökulmasta, vaikka asiakaspalveluun osallistuu vähintään kaksi puolta eli asiakas ja myyjä. Myyjän työntekoon voisivat vaikuttaa tekijät, jotka kannattaa ottaa huomioon, jotta myyjä onnistuisi asiakaspalvelun työtehtävissä. Tämä koskee erityisesti vuokratyöntekijöitä, sillä heidän työpisteensä vaihtuvat ja he työskentelevät uusissa työolosuhteissa koko ajan. Rajoitimme tutkittavan kohderyhmän siten, että siihen kuuluivat ainoastaan vuokratyöntekijät, jotka tekevät töitä pääkaupunkiseudun päivittäistavara- ja ketjuvaatekaupoissa nollatuntityösopimuksella.

Näin ollen asetamme kysymykset, joihin haluamme vastata selvityksemme avulla. Ensiksi selvitetään, voiko vuokratyöntekijä palvella ketjupäivittäistavara- ja vaatekauppojen asiakkaita hyvin siitä huolimatta, että vuokratyöntekijän työpaikat vaihtelevat tai hän tekee vähemmän työvuoroja, kuin kokoaikainen työntekijä. Toiseksi yritämme selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat vuokratyöntekijän työn laatuun ja sujuvuuteen. Kolmanneksi selvitetään, haluavatko selvitykseen osallistuneet jatkaa työskentelyä nollatuntityösopimuksella.

1.4 Tutkimusmenetelmästä

Tutkimusmenetelmäksi on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä. Kvantitatiivisella tutkimuksella yritetään kartoittaa ja selvittää jonkun ilmiön nykytilannetta, samalla ilmiön syitä ei pystytä ratkaista (Heikkilä 2014, 15). Kvantitatiivisen tutkimuksen päävaihe on tutkimusongelman määrittäminen, josta riippuu tietojen keräämisen tapa. (Kananen 2008, 10–11.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä edellyttää edustavaa määrää osallistujia, sillä kerättyä aineistoa analysoidaan tilastollisesti, otetaan huomioon pelkästään lukuja. (Kananen 2008, 10.) Aineisto hankitaan joko kyselyjen tai strukturoitujen ja puolistrukturoitujen haastattelujen avulla (Kananen 2008, 11). Tarja Heikkilän mukaan aineistokeruumenetelmiin kuuluvat myös serveyt, internetkyselyt, systemaattinen havainnointi ja kokeelliset tutkimukset (Heikkilä 2014, 13).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään erityyppisiä kysymyksiä. Kysymyksien valinta riippuu pääosin tiedonkeruumenetelmästä. Esimerkiksi vastaajan on hankalaa vastata monimutkaisiin strukturoituihin, eli valmiilla vastausvaihtoehdoilla varustettuihin kysymyksiin puhelimesta, mutta sellaisia kysymyksiä voi käyttää postikyselyssä. (Kananen 2008, 11.) Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymysten laatimisessa tekijän on pyrittävä kolmen ehdon täyttämiseen. Kysymysten on oltava ymmärrettäviä kaikille kyselyyn vastaajille. Vastaajalla on tarvittava tieto tutkimusaiheesta. Vastaajaa vastaa kyselyyn vapaa- vaihtoisesti eli vastaajia ei pakoteta vastaamaan kyselyyn. (Kananen 2008, 25.)

2 Perustiedot vuokratyöstä

2.1 Vuokratyövoiman käytön historia

Suomessa työvoiman vuokraustoiminta uutena ilmiönä alkoi 1960-luvulla telakka- ja metalliteollisuudessa. Telakoiden vuokratyöntekijät tekivät töitä pääasiassa telakan työnjohdon alaisina. Myöhemmin, 1970-luvulla, vuokraustoimintaa alettiin harjoittaa toimihenkilöstösektorilla. (Sädevirta 2002, 9.) Toiseksi vanhin henkilöstöpalvelualalla toimiva yritys on Eilakaisla OY, joka on perustettu vuonna 1971 ja toimii edelleen (Eilakaisla 2021a). Luotettavia tietoja ensimmäisestä henkilöstövuokrausyrityksestä nykyään ei löydy.

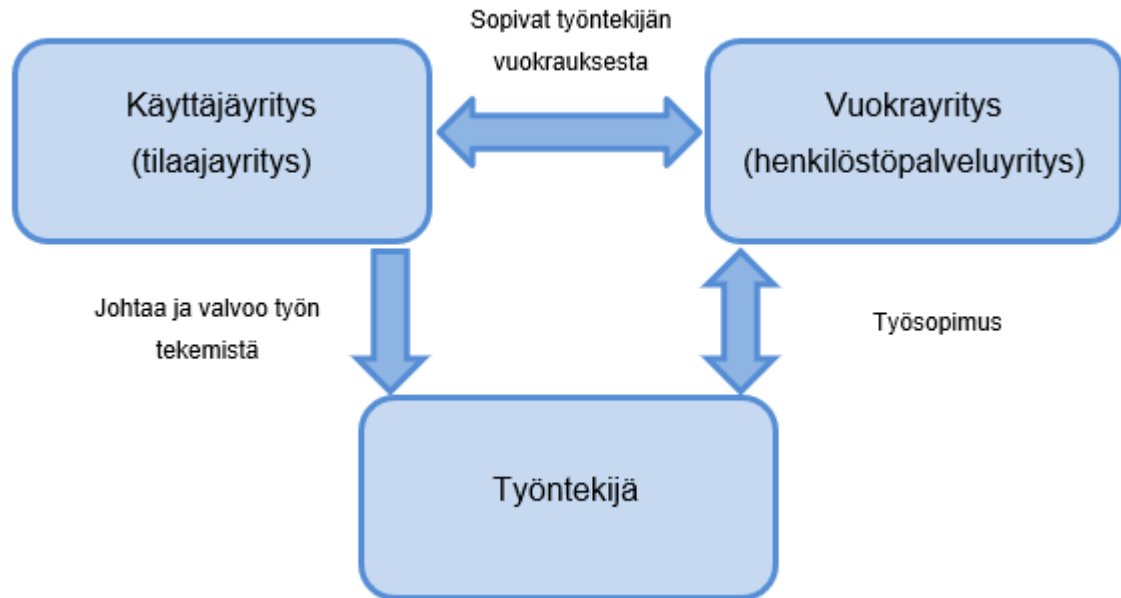
Nykyään vuokratyövoiman käyttö näyttäisi yleistyvän. Tilastokeskuksen mukaan vuokratyövoiman määrä vuonna 2012 oli yksi prosentti palkansaajista (SVT 2012) ja vuodesta 2014 se on jatkanut kasvuaan vuosittain. Vuonna 2019 vuokratyövoiman määrä oli kasvanut kahteen prosenttiin palkansaajista (SVT 2019). Vuokratyövoiman käyttö kasvoi sekä prosentuaalisesti että määrällisesti. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2012 keskimäärin 27 000 työntekijää teki työtä henkilöstöpalveluyrityksien kautta (SVT 2012) ja vuonna 2019 vuokratyöntekijöiden määrä oli keskimäärin 47 000 (SVT 2019).

Tilastokeskus esitti myös tietoja aloista, joilla vuokratyövoimaa oli käytetty viime aikoina yleisimmin. Vuosien 2012–2019 aikana vuokratyövoimaa käytettiin eniten tukku- ja vähittäiskaupan toimialoilla. Poikkeuksena on vuosi 2017, jolloin eniten vuokratyöntekijöitä teki töitä teollisuuden sekä sähkö-, lämpö-, vesi- ja jätehuollon toimialoilla (SVT 2018).

2.2 Vuokratyön käsite

Vuokratyön laajasta käytöstä huolimatta sen periaate ja ominaispiirteet ovat edelleen monille epäselviä. Sellaisen vuokratyövoiman työllistymistavan ydinajatus on se, että työntekijä solmii työsopimuksen henkilöstöpalveluyrityksen kanssa, mutta suorittaa työtehtäviä toiselle eli tilaajayritykselle. Tilaajayrityksen ja henkilöstöpalvelun välillä solmitaan sopimus työntekijöiden vuokraamisesta. Työvuokraustoiminta tarkoittaa kahden itsenäisen yrityksen välillä tapahtuvaa toimintaa ja se on luonteeltaan pitkäkestoinen (Saarinen 2013, 414; ERTO).

Työ- ja elinkeinoministeriö antaa selkeän kuvauksen vuokratyön luonteesta vuokratyöoppaassaan. Sen mukaan vuokratyöllä tarkoitetaan sitä, että vuokra- tai henkilöstöpalveluyritys tekee tilaaja- eli käyttäjäyrityksen kanssa sopimuksen työntekijöiden vuokraamisesta. Käytännössä se tarkoittaa, että vuokratyövoiman työnantajana on vuokra- tai henkilöstöpalveluyritys, joka tekee työsopimuksen, maksaa työntekijälle palkan, antaa hänelle vuosilomat ja työtodistuksen työsuhteen päättyessä, mutta työt tehdään muualla kuin oman työnantajan tiloissa. (ERTO.) Toisin sanoen henkilöstöpalveluyritys on vastuussa kaikista työnantajalle kuuluvista velvoitteista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 5). Kuvio 1 esittää vuokratyön periaatetta.



Kuvio 1. Vuokratyön periaate (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017).

Käyttäjäyritys perehdyttää, ohjaa ja valvoo työn tekemistä. Työnantaja, eli henkilöstöpalveluyritys, siirtää vuokratyöntekijät käyttäjäyritykseen. Samalla käyttäjäyritykselle siirtyvät sekä työnjohto- ja valvontaoikeudet että muut velvollisuudet, jotka liittyvät välittömästi ja ainoastaan työntekoon ja työtä koskeviin järjestelyihin. Tilaajayritys toimittaa henkilöstöpalveluyritykselle tarvittavat tiedot omien velvollisuuksien täyttämiseksi. (ERTO.)

Työvoiman vuokraukseen viittaavat tekijät ovat seuraavat: vuokratyöntekijät ovat tilaajayrityksen johdon ja valvonnan alaisena, joten tilaajayritys voi määrätä työntekijöiden työnajan, työpaikan ja työn laadun. Vuokratyöntekijä käyttää tilaajayrityksen laitteita, koneita, työvälineitä ja tarveaineita. Veloitusperuste määräytyy työajan mukaan. (Saarinen 2013, 415; Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6.)

Vuokratyön muodot ovat moninaiset, ja henkilöstöpalvelujen toiminnan tavat monipuolistuvat. Puhuttaessa vuokratyösopimuksesta ei tarkoiteta pelkästään työntekijöiden vuokrauksesta tilaajayrityksen yksittäisiin työvuoroihin taikka pidempiin työjaksoihin. Nykyään henkilöstöpalveluyritykset toteuttavat vakituisten työntekijöiden rekrytoinnin näille asiakasyrityksille, joiden rekrytointiprosessit ovat ulkoistettuja. Sen lisäksi henkilöstöpalveluyritykset etsivät ja palkkaavat uusia vuokratyöntekijöitä, jotka sopivat tilaajayrityksen antaman toimeksiannon mukaisiin työtehtäviin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 6).

Tilastokeskus kuvailee vuokratyön luonnetta seuraavasti: ”työsuhde, jossa palkansaaja työskentelee työvoimaa välittävän tai vuokraavan yrityksen kautta” (SVT 2021a). Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö antaa samankaltaisen määritelmän (SAK 2019). Mauri Saarinen kuvailee vuokratyön lajeja ja yksityiskohtia hänen kirjassansa ”Työsuhdeasioiden käsikirja” monipuolisemmin. Seuraavaksi haluamme antaa esimerkit työvuokran lajeista, joista muut lähteet eivät anna niin kattavia tietoja tai tiedot toistuvat useammassa eri lähteessä.

Mauri Saarisen mukaan sama henkilöstöpalveluyritys saattaa harjoittaa sekä työvoiman vuokraus- että työvälitystoimintaa. Tällainen yritys perii tilaajayritykseltä työnvälitysmaksua sellaisissa tilanteissa, joissa vuokratyöntekijä siirtyy vuokratyösuhteen aikana tai välittömästi sen päätyttyä käyttäjäyrityksen palvelukseen. (Saarinen 2013, 414.)

Joskus vuokratyötä tehdään ilman henkilöstöpalveluyritystä. Esimerkiksi konsernin sisällä perustetaan ”työvoimapankki”, joka on itsenäinen yhtiö, ja tämä vuokraa työntekijöitä konsernin muille yhtiöille. Työvoimapankkijärjestelmä voidaan perustaa useiden yritysten välillä niin, että yritykset vuokraavat työntekijöitä toinen toisiltaan. Usein yritykset käyttävät työpankkijärjestelyyn kuuluvaa työvoimaa omakustannushinnalla. Järjestelmän päätavoitteena on saada ammattilaista koostuvaa työvoimaa ja välttää vuokrausyritysten työvoiman käyttöä. (Saarinen 2013, 415–416.)

Kunta-alalla saattaa olla käytössä omat työvoimapankkijärjestelmät, jotka ovat keskittyneet pääasiassa terveydenhuollon, vanhusten palvelujen, päivähoidon ja koulujen henkilöstön vuokraukseen. (Saarinen 2013, 416; Työsuojelu 2021.)

Jossain tapauksissa kyseessä ei ole vuokratyö, vaikka sopimus oli solmittu tilaajayrityksen ja henkilöstöpalveluyrityksen välillä. Esimerkkinä voi olla alihankinta tai työurakasopimus. Alihankinta poikkeaa tavallisesta työvoimanvuokrauksesta siten, että työuran suorittaja on itsenäinen yrittäjä toisin kuin tilaajayrityksen palveluksessa oleva vuokratyöntekijä. Sopimuksessa on olennaista todellinen työn sisältö ja sen suorittamisen ajankohta. (Saarinen 2013, 414.)

Työurakasopimuksella on ominaisia piirteitä, joista sen voi tunnistaa: vastuu ja päätöksenteko ovat urakoitsijalla, työntekijät eivät kuulu kiinteästi tilaajan, vaan urakoitsijan organisaatioon, tilaajalla ei ole oikeutta päättää, ketä tai kuinka monta työntekijää urakoitsija lähettää suorittamaan sopimuksen mukaista työtä. Urakoitsija on vastuussa suoritettavasta työstä siihen saakka, kunnes se on luovutettu tilaajalle, samoin urakan hinta

määräytyy tuloksen mukaisesti. Lisäksi kaikki yrittäjän riskit ovat urakoitsijalla. (Saarinen 2013, 415.)

Suomessa vuokratyöntekijöitä on eniten hotelli- ja ravintola-alalla, vähittäiskaupassa, tietopalvelutehtävissä, liikenteen palveluksessa, kemianteollisuudessa ja teknologiateollisuudessa. Keskimääräistä vähemmän vuokratyöntekijöitä on sosiaalipalvelujen, terveyspalvelujen ja koulutuksen toimialoilla. (Saarinen 2013, 417.)

2.3 Vuokratyön positiiviset ja negatiiviset puolet

2.3.1 Vuokratyövoiman käytön hyödyt ja riskit tilaajayrityksille

Vuokratyö on rakenteellisesti monipuolisempi kuin tavalliset työsuhteet, ja sen vuoksi sen positiivisia ja negatiivisia puolia kannattaa tutkia lähemmin. Siihen kuuluvat tilaajayrityksille mahdollisuudet ja riskit, joita on hyödyllistä harkita etukäteen ennen vuokratyövoiman käytön aloittamista. Samalla vuokratyöntekijöiden mielipiteet usein jakaantuvat siten, että joku on tyytyväinen vuokratyösopimuksella työskentelyyn, mutta joku taas on aivan tyytymätön siihen. Positiivisista ja negatiivisista vuokravoiman käytön puolia tilaajayritysten kannalta käsitellään tässä luvussa 2.3.1. Vuokratyöntekijöiden mahdollisuuksia ja riskejä käsitellään luvussa 2.3.2.

Henkilöstöpalveluyritys Click kertoo vuokratyövoiman käytön eduista ja toteaa, että henkilöstövuokraus on erittäin kätevä tapa varmistaa henkilöstöressurssien riittävyys yrityksessä ja sitä voi käyttää, kun yrityksessä on tarvetta lisätyövoimasta lyhyemmälle aikavälille (Click Henkilöstöpalvelut 2021).

Käytännössä se tarkoittaa, että työntekijöiden vuokraaminen voi olla ratkaisuna silloin, kun yrityksen työn määrä kasvaa, mutta ei ole vielä mahdollista arvioida vakituisen työntekijän palkkaamista. Tämä on ajankohtaista päivittäistavara- ja kivijalkavaatekaupoille, jonka asiakasmäärä vaihtelee jopa päivän sisällä. Päivittäistavara- ja vaatekauppoihin tarvitaan lisää työvoimaa ennen juhlapäiviä tai erikoistilanteisiin, kuten inventaarioon, alennusmyyntikampanjoihin tai suurten kuormien purkamiseen. Mauri Saarisen mukaan tilaajayritysten tärkeimmät syyt vuokratyövoiman käyttöön ovat ruuhkahuippujen tasaaaminen ja sesonkien hoitaminen, eli nopea sopeutuminen vallitsevaan tilanteeseen (Saarinen 2013, 417).

Viime aikoina kaikkien alojen toiminnan vaihtelevuus ja epävarmuus on kasvanut ja kaupan alan yritykset eivät ole poikkeus. Nykyisissä olosuhteissa yrityksiltä vaaditaan vielä enemmän joustavuutta ja huolellisuutta henkilöstön määrän suunnittelussa. Pitkille ajanjaksoille suunniteltu henkilöstöstrategia on jo vanhentunut toimintamalli, sillä nykyään tilanne muuttuu koko ajan ja sen kanssa yrityksen henkilöstöstrategiakin muuttuu. (Kaijala & Tolvanen 2020, 20.)

Monilla liiketoimintaansa aloittavilla yrityksillä ei ole resursseja oman henkilöstöpäällikön palkkaamiseen, mutta silti niillä on tarve työvoimasta. Click Henkilöstöpalvelu toteaa, että vuokratyövoimaa voi käyttää myös näissä tilanteissa, joissa yrityksillä ei ole mahdollisuutta palkata uusia työntekijöitä suoraan tai yrityksen oma työntekijä on tilapäisesti poissa, esim. äitiysloma, pitkä sairausloma tai asevelvollisuuden suorittaminen (Click Henkilöstöpalvelut 2021).

Uuden työntekijän rekrytointi on haastava, työläs ja monimutkainen prosessi, joka sisältää hakijoiden etsimisen, työhakemusten vastaanoton ja käsittelyn, haastattelujen pitämisen, palkkaneuvottelut ja työsopimusten tekemisen. Siitä huolimatta ei voi olla varma siitä, sopiiko uusi työntekijä yrityksen työtehtäviin. Henkilöstöpalveluyritykset huolehtivat kaikista uuden työntekijän palkkaamiseen liittyvistä asioista itse, sillä ne ovat rekrytointiin erikoistuneita ja panostavat työntekijävalinnoissaan niihin ammattilaisiin, joilla on olemassa asianmukainen työkokemus ja näytöt osaamisesta. (Työmyyräpalvelut 2021a.)

Mauri Saarinen kertoo, että vuokratyövoiman käytön lisäetuna yrityksille voi olla se, että ne välttävät työntekijän työsopimuksen päättämiseen liittyvien ongelmien jäämistä vuokratyövoiman hoidettaviksi. Sen lisäksi tilaajayritys ei joudu maksamaan vuokratyöntekijälle sairauslomakorvauksia. (Saarinen 2013, 417.)

Vuokratyöntekijän tunnin hinta tilaajayritykselle on korkeampi, kuin vakituisen työntekijän tunti rekrytointiyritykselle maksettavan välityspalvelupalkkion vuoksi. Esimerkiksi Työmyyräpalvelujen mukaan vuokratyöntekijän palkka riippuu työehtosopimuksesta ja yleensä sen kerroin on 1,75–2,0 vakituisen työntekijän palkasta. Siitä huolimatta käytännössä vuokratyöntekijöiden käyttö on taloudellisesti edullista. Syynä on se, että vuokratyövoiman tilaajayritys maksaa työntekijän palveluista pelkästään silloin, kun työntekijästä on tarvetta, välttäen mahdollisia taloudellisia riskejä, jotka koskevat vakituisten työntekijöiden irtisanomista tai lomauttamista. (Työmyyräpalvelut 2021b.)

Kaikista eduista huolimatta vuokratyövoiman käyttö voi aiheuttaa tilaajayrityksille riskejäkin. Yleensä tiedot vapaasta työvuorosta jaetaan henkilöstöpalveluyrityksen kautta monille vuokratyöntekijöille eikä tilaajayrityksellä ole oikeutta kutsua yksittäiseen työvuoroon ennalta tuttua vuokratyöntekijää, joka sopisi työtehtäviin parhaiten. Henkilöstöpalveluyritykset ovat työnantajina vastuullisia siitä, että tasa-arvoisia kriteerejä noudatetaan työntekijöiden valinnassa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 29.)

Jokainen vuokratyöntekijä kannattaa perehdyttää työtehtäviin, ja siihen menee paljon resursseja. Väestöntutkimuslaitoksen asiantuntija Anneli Miettinen teki vuonna 2007 tutkimuksen, jonka kohteena olivat määräaikainen ja muu tilapäisluonteinen työ eli epätyypilliset työsuhdemuodot, jotka poikkeavat vakituisesta kokoaikaisesta työstä. Hänen tutkimuksessaan haastateltujen esimiesten mukaan vuokratyöntekijää kannattaa perehdyttää tai opastaa ennen jokaista työvuoroa, eli resursseja vuokratyöntekijän perehdyttämiseen ja opastamiseen tarvitsee vielä enemmän tai useimmiten kuin vakituisen työntekijän perehdytykseen. Näin ollen esimerkiksi esimiehen tai vakituisten henkilöstön ajankäyttö kasvaa. (Miettinen 2007, 20.)

Vuokratyöntekijä ei kuulu yrityksen henkilöstöön, ja sen vuoksi voi käydä niin, että hänen motivaationsa ja sitoutumisensa työhön voivat olla heikkoja. Tämä voi olla haitallista erityisesti niille tilaajayrityksille, joiden toiminta edellyttää asiakaspalvelua, esimerkiksi päivittäistavarakaupoille ja vaatekaupoille. Vuokratyöntekijän tuote- tai valikoimatiedot tai tiedot tarjouksista voivat olla puutteellisia ja näin ollen asiakaspalvelun laatu voi kärsiä ja vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, sitoutumiseen tiettyyn päivittäistavara- tai vaatekauppaan sekä itse kaupan maineeseen. (Miettinen 2007, 20.)

2.3.2 Vuokratyöntekijän mahdollisuudet ja riskit

Henkilöstöpalveluyrityksen kautta työskentely antaa lisää työllistymismahdollisuuksia työntekijöille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty tekemään kokoaikatyötä. Näitä työntekijöitä ovat esimerkiksi opiskelijat, yrittäjät, joiden toiminta on sesonkiluonteista, tai eläkeläiset. Nollatuntityösopimuksella työskentelemisen etuna on se, että työntekijä voi itse säätää työmäärää ja hänellä on mahdollisuus valita sopivin työvuoro henkilöstöpalveluyrityksen tarjoamista vuoroista (PAM 2020b.)

PAM:in mukaan vuokratyö on työntekijöiden näkökulmasta kannattava ja siihen yleisin syy on, että vuokratyötä on helpompi saada ja työntekijä voi itse valita työajan ja -paikan.

Tällainen vuokratyö sopii henkilöille, jotka eivät halua säännöllistä työaikaa ja säännöllistä tuloa, esimerkiksi opiskelijoille. (PAM 2020b.)

Muita syitä ovat esimerkiksi halu lisäänsioihin ja halu nähdä erilaisia työpaikkoja ja saada monipuolista työkokemusta. Myöhemmin on mahdollista työllistyä vakituiseen työsuhteeseen, ja noin viisi prosenttia vuokratyöntekijöistä työllistyy tilaajayritykseen. (PAM 2020b.)

Tilaajayritys maksaa vuokratyöntekijöille lain mukaisesti työehtosopimuksen mukaistaa palkkaa, jossa on huomioitu lomarahat ja muut palkan sivukulut. Mikäli työntekijä ei hoida annettuja tehtäviä, asiakasyritys voi vapauttaa työntekijän palveluksesta ilmoittamalla asiasta vuokratyönvälittäjälle ilman ylimääräisiä kuluja. (Työmyyräpalvelut, 2021a.)

Vuokratyösuhteessa ei ole aina vain hyviä puolia, vaan on myös negatiivisia. Merkittävin haita vuokratyöntekijän näkökulmasta on epävarmuus tulevaisuudesta ja työsuhteen jatkuvuudesta, epäsäännölliset tulot sekä sairausajan palkan saaminen sairastuessa. Vuokratyöntekijöiden pidempi työpätkä saattaa loppua yllättäen, jolloin työnantajalla ei ole velvollisuutta noudattaa irtisanomisaikoja ja sääntöjä, kuten tavallisissa työsuhteissa. (PAM 2020b.)

Henkilöstöpalveluyritykset eivät välttämättä tarjoa työvuoroja päivittäin. Joskus käy niin, että vapaita työvuoroja ei näe järjestelmästä viikkojen aikana. Toisaalta vuokratyöntekijä saa varmistaa työn riittävyyttä työllistymisellä useampiin henkilöstöpalveluyrityksiin. Työ- ja elinkeinoministeriö sanoo, että vuokratyöntekijä voi työskennellä useamman henkilöstöpalveluyritysten kautta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 12).

Vuonna 2019 Yle kysyi suurilta työvoimavälitysalan yrityksiltä, miten ne arvioivat oman työntekijän työskentelemistä useiden henkilöstöpalvelujen työntekijänä. Kyselyyn osallistuivat Barona, VMP Group, Staffpoint, Adecco Finland Oy, Mehiläinen, Manpower Group, Academic Work ja SOL Henkilöstöpalvelut. Kaikki vastasivat, ettei vuokratyöntekijällä ole rajoituksia useammalle henkilöstöpalveluyritykselle työskentelyssä. ManpowerGroupin edustaja kertoi kuitenkin tapauksista, joissa tilaajayritysten esimiehet yrittävät vastustaa vuokratyöntekijän työskentelemistä saman alan kilpailevien yritysten työntekijänä. (Heima 2019.)

PAM kertoo, että vuokratyösuhteessa vuosiloma ei kerry normaalisti ja kertyneet lomakorvaukset maksetaan vain palkan yhteydessä. Lomaa voi pitää, jos siihen on varaa tai

säästöjä. (PAM 2020a.) Siinä mainittakoon, että Yritys X:lla on mahdollisuus sekä lomakorvauksien maksamiseen palkan yhteydessä että lomakorvauksien erilliseen kertymiseen. Toisaalta lomarahojen kertyminen on hidasta ja riippuu tehtyjen työtuntien määrästä. Toisin sanoen vuosittaisen palkallisen loman pitäminen on hyvin epävarmaa.

Vuokratyöntekijöillä on harvoin samoja etuja kuin yrityksen omilla työntekijöillä. Vuokratyöntekijään ei suhtauduta kovin myönteisesti työpaikalla, koska heidän koetaan vievän työtunteja muulta henkilökunnalta. Ongelmatilanteissa tilaajayrityksen työpaikan luottamusmiehellä ei ole oikeutta edustaa vuokratyöntekijää. (PAM 2020.) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman vuokratyöoppaan mukaan vuokratyöntekijää edustaa henkilöstöpalveluyrityksen luottamusmies tai työsuojeluvaltuutettu (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 31). Ongelma on se, ettei hän voi arvioida tilaajayrityksen tiloissa tapahtunutta ongelmaa objektiivisesti ja puolueettomasti.

Vuokratyöntekijällä ei yleensä ole oikeutta päästä koulutukseen, omien ammattitaitojen kehittämiseksi, eikä ole mahdollista neuvotella esimiehen kanssa omista työsuhteasioista. Vuokratyöntekijä on kahden yrityksen välinen kauppatavara, sillä työntekijä auttaa panoksellaan kahta yritystä, työn tilaajayritystä ja vuokratyöyritystä. Sen lisäksi vuokratyöntekijän työssä yleneminen on lähes mahdoton. (PAM 2020b.)

Työterveyshuoltoa koskevat asiat ovat erittäin tärkeitä kaikille työntekijöille. Vuokratyöntekijöille ja nollatuntityösopimuksella työskenteleville työterveyshuollolla on vielä isompi merkitys. Vakituksella työntekijällä on oikeus palkalliseen sairauslomaan, toisin kuin nollatuntityösopimuksella työskentelevä sairastaa yleensä omalla kustannuksellaan.

Työ- ja elinkeinoministeriön vuokratyöopas selittää, että vuokratyöntekijöillä on oikeus saada sairausloma yhdenvertaisesti kuin vakituksilla työntekijöillä. Näin ollen vuokratyöntekijällä, jonka työsuhteet henkilöstöpalveluyrityksen kanssa ovat jatkuneet vähintään kuukauden, on oikeus saada täysi palkka sairauslomalla yhdeksän päivän ajalta ja alle kuukauden työsuhteissa olevilla on oikeus 50-prosenttiseen sairausajan palkkaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017, 20.)

Mainittakoon, että vuokratyölaisten oikeus sairausajan palkkaan toteutuu silloin, kun hänellä on sairausloman ajalle varattu työvuoro tai useampi ja työvuorot ovat merkitty työ-

vuorojärjestelmään. Työsopimuslaki sanoo, että työntekijällä, jonka työaika on vaihteleva, oikeus sairausajan palkkaan syntyy silloin, kun työkyvyttömyysaikaan kohdistuva työvuoro on merkitty työvuoroluetteloon (Työsopimuslaki 2018, L:2, §:11).

Kauppa-alan työehtosopimuksen mukaan sairausajan palkka maksetaan, jos se täyttää työehtosopimuksen mukaisia työtunteja. Sairausajan palkan perusteena tulee olla vähintään 22,5 tuntia viikossa. (Kaupan TES 2020.) Näin ollen, vuokratyövuorolaisen oikeus sairausajan palkkaan on epävarma, sillä satunnaisia työvuoroja tekevät työntekijät saavat usein työvuoroehdotuksia samana päivänä, kun työvuoron olisi määrä alkaa. Joillekin nollatuntityösopimuksella työskenteleville tämä voi olla syynä siihen, että he kieltäytyvät vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa koronapandemian aikana.

3 Asiakaspalvelu

3.1 Asiakkaan odotukset asiakaspalvelusta

Myyntityö edellyttää vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, joten opinnäytetyössämme haluaisimme katsoa, mitä asiakkaat odottavat palvelevilta työntekijöiltä. Millaista on hyvä asiakaspalvelu, ja miten sitä voidaan parantaa? Millä tavalla asiakkaat huomaavat ja kokevat hyvän asiakaspalvelun, ja millä tavalla tuotetta tai palvelua myyvä myyjä näyttää osaamisensa?

Hyvä asiakaspalvelija osaa palvella asiakasta oikealla tavalla, ja mikäli kaikki on tehty oikein, niin asiakas lähtee tyytyväisenä haluamansa ja tarvitsemansa tuotteen kanssa kotiin. (Törni 2019.) Asiakkaan kokemuksesta riippuu, maksaako hän tuotteesta tai palvelusta vain kerran vai muuttuuko hän kanta-asiakkaaksi, koska asiakkaat ovat valmiita maksamaan hyvistä palveluista toistuvasti. Sen lisäksi mitä parempi palvelu on, sitä enemmän asiakkaat käyttävät sitä. (Tuulaniemi 2011, 26–29.)

Myyntialalla tapahtui kymmenen vuoden aikana enemmän kuin sadassa vuodessa yhteensä. Tärkeimpänä syynä ovat myyntityön digitalisaatio ja ostokäyttäytymisen muuttuminen sekä suoramyyntin automatisoituminen. Hyvä myyjä tuntee toimialan ja sen mahdollisuudet, asiakkaan, liiketoiminnan nykytilan ja kehityspotentiaalin ja tietää, mitä asiakas tarvitsee huomenna. Lisäksi, kun tiedot sekä tuotteiden ja palvelujen vaihtoehdot jatkuvasti lisääntyvät, pitää myyjän paitsi tietää asiakkaan nykytarve lyhyellä tähtäimellä, myös osata ennakoida liiketoiminnan kehitystä pitemmällä aikavälillä. (Törni 2019.)

Edellä mainittu koskee eniten Bisnes to Bisnes- tai Bisnes to Customer -tason myyjä. Esimerkiksi tulevan kysynnän kehityksen ennustaminen kuuluu pikemmin päivittäistä- vara- tai vaatekauppojen kauppiaiden tai esimiesten työnkuvaan kuin näiden myyjien työtehtäviin. (Alonso 2019.)

Vuonna 2016 Yle teki kyselyn, jossa kysyttiin ihmisiltä, mitä on hyvä asiakaspalvelu ja millainen on hyvä asiakaspalvelija (kuvio 2). Kyselyyn osallistui 93 vastaajaa, ja suurin osa vastanneista eli 88 prosenttia toivoo, että hyvä asiakaspalvelija on lähellä ja tarvittaessa auttaa, 11 prosenttia vastanneista haluaisi myyjän olevan koko asiointin aikana mukana ja vain yksi henkilö haluaisi asioida omissa rauhassa. (Mäkelä 2016.)



Kuvio 2. Minkälaista on hyvä asiakaspalvelu? (Mäkelä 2016).

Seuraavaksi vastaajilta oli kysytty asiakaspalvelijan käytöstavoista ja asenteesta (kuvio 3). 91 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että hyvä asiakaspalvelija on iloinen, asiansa osaava, rento ja puhelias. Osalle vastaajista riitti, että asiakaspalvelijalla on asiantunte- musta ja että myyjä tietää mistä puhuu. Vain kolme vastaajaa oli tyytyväisiä siihen, että nykyään asiointin voi hoitaa kotoa. (Mäkelä 2016.)



Kuvio 3. Minkälaista on hyvä asiakaspalvelu? (Mäkelä, 2016).

Kolmantena vastaajille esitettyä kysymyksenä oli se, kuuluuko asiakaspalvelijan osaa- miseen lukea ja ennakoida tilannetta (kuvio 4). Noin kaksi kolmesta vastaajista sanoi, että asiakaspalvelijan on osattava arvioida tilannetta, eli asiakkaan tarvetta myyjän

avusta. Loput vastaajista olettivat, että hyvän asiakaspalvelun laadun taso riippuu itse asiakkaan omasta käytöksestä. (Mäkelä 2016.)



Kuvio 4. Minkälaista on hyvä asiakaspalvelu? (Mäkelä 2016).

Ylen tutkimukseen saadut tulokset osoittavat, että asiakkaat odottavat myyjiltä samankaltaisia taitoja, joista esimerkiksi ammattimyyjä Lehtola kertoi. Hänen mukaan Rainmakerin tekemän tutkimuksen tuloksen mukaan 63 prosenttia vastaajista vaihtaa myymälää, mikäli he eivät saa heidän odotuksiansa vastaavaa palvelua eli myyjä ei ollut palveluultis ja ystävällinen tai asiakkaita palvelevaa myyjää ei ollut ollenkaan, koska hänellä oli muitakin tehtäviä. (Lehtola 2016.)

Lehtola kertoo omassa blogissaan, että Suomessa on vuosien aikana tehty tutkimuksia myynnistä ja asiakkaan ostokäyttäytymisestä. Hänen mukaan Taloustutkimuksen tekemä tutkimus osoitti, että asiakas odottaa myyjältä asiantuntemusta, palvelua ja ystävällisyyttä. Mutta suuren kauppaketjun myyjän työhön kuuluvat ensisijaisesti kassatyökentely, kuormien purku, hyllytys, siivous tai paistotuotteiden paistaminen. Lehtolan mielestä suomalaisten kauppiaiden tehtävänä on myyjän ja myymäläntekijän roolien eron ymmärtäminen ja kauppojen sisäisten prosessien järjestäminen hyvän asiakaspalvelun näkökulmasta. (Lehtola 2016.)

Vaikka Ylen tutkimukseen osallistui melko pieni määrä asiakkaita, sen perusteella on mahdollista tunnistaa keskeiset asiakaspalvelun piirteet, jotka osoittavat hyvää laatua. Niihin kuuluvat seuraavat: asiakkaita palvelevan henkilökunnan riittävyys ja henkilöstön tuotetietoisuus, myyjän iloisuus, rentous ja puheliaisuus. Sen lisäksi asiakkaat arvostavat myyjän osaamista ymmärtää asiakkaan tarvetta avusta (kuvio 4). (Mäkelä 2016.)

3.2 Hyvän myyjän osaamiset

Kaupan alalla myynti on jokaisen yrityksen toimintakyvyn ehto ja edellytys. Minkälainen sitten on hyvä myyjä, ja mitkä ovat hyvän myyjän ominaisuudet? Onko asiakaspalvelu muuta kuin myyminen? Seuraavassa tarkastellaan myyjän osaamisia, jotka parantavat asiakaspalvelun laatua.

Asenne ja motivaatio ovat hyvän myyjän ominaisuuksia. Myyjällä tulisi olla positiivinen asenne omaan elämäänsä, itseensä ja työhönsä. Myyntityö ei ole aina vain onnistumista, sillä myös pettymyksiä ja kieltäviä vastauksia tulee, joten myönteinen asenne auttaa tällaisten tilanteiden käsittelyssä merkittävästi. Hyvä myyjä pohtii kieltävän vastauksen jälkeen ja analysoi enemmän, miten omaa toimintaa voi parantaa tai kehittää, jotta onnistuisi ensi kerralla. Asiakkaat huomaavat myyjän positiivisen asenteen ja tämän ansiosta yritys voi jäädä positiiviseksi asiakkaan mieleen. (Törni 2019.) Motivaatio on toinen äärettömän tärkeä tekijä, koska jos myyjällä ei ole motivaatiota se valitettavasti näkyy tuloksissa. Jos myyjä on aidosti motivoitunut, hän haluaa oppia uutta ja panostaa työhön. (Törni 2019.)

Tavoitteellisuus ja itsensä johtaminen ovat tärkeät taidot monessa työssä, eikä myyntityö ole poikkeus. Myyjän on hallittava omaa ajankäyttöään tehokkaasti ja suunnitelmallisesti. Selkeiden tavoitteiden asettaminen itselleen on myös tärkeä ja tavoitteiden on hyvä olla realistisia, mutta sopivan haastavia. (Kataja 2019.)

Hyvä myyjä on kehittymishaluinen, kiinnostunut taitojensa kehittämisestä ja uusien tietojen saamisesta. Nykyään on paljon kehittymismahdollisuuksia, runsaasti hyviä oppaita, kursseja sekä koulutuksia. Uutta pitäisi oppia, koska se on palkitseva ja myös hauskaa, eikä vain sen takia, että se on pakollista. (Kataja 2019.)

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeät myyjän työssä, koska työssä tavataan erilaisia asiakkaita ja heidän kaikkien kanssa pitäisi tulla toimeen. Kuuntelu on yksi tärkeimmistä vuorovaikutustaidoista, sillä on tärkeää kuunnella mitä asiakas sanoo, millaista kieltä ja termejä asiakas käyttää. Hyvä myyjä osaa kuunnella ja kommunikoida asiakkaan kanssa selkeästi, mieluummin ilman ammattisanaston käyttämistä, ettei asiakkaalle jää epäselvyyksiä. Mutta joskus ensin pitää kysyä, jotta pääse kuuntelemaan. (Kataja 2019.)

Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat myyjää verkostoitumaan, ja hyvä myyjä on tiimipeelaaja, joka joutuu tekemään yhteistyötä muiden osastojen kanssa (Kataja 2019).

Halu ja kyky ratkaista asiakkaan ongelma on yksi hyvän myyjän ominaisuus. Myyntitilanteessa aina yritetään ratkaista asiakkaan ongelmaa ja haastetta. Palvelumuotoilun bisneskirjan kirjoittajat ovat sitä mieltä, että hyvän palvelun tulee tarjota asiakkaille ratkaisut heidän tarpeiltaan etukäteen, eli ennen kuin asiakas tajuaa niitä. Tässä tapauksessa asiakas saa arvoa ja hyötyä, josta hän on valmis maksamaan. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 22.)

Hyvä myyjä osaa tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ratkaisemalla haasteita, joita asiakas ei välttämättä osannut hahmottaa tilanteen kokonaisuudessa. Myyjän on osattava kääntää huonommat asiat positiiviseksi aina, kun se on vain mahdollista. Esimerkiksi, jos jokin tuote on loppunut tai ei ole juuri saatavilla, myyjä voi vastata, että hän selvittää tilannetta, milloin tuotetta on taas saatavilla ja lupaa ilmoittaa asiakkaalle. (Kataja 2019.)

Asiakkaalle on tärkeää tietää, että hänen asiastaan välitetään ja että hänestä pidetään huolta. Myyjän on opittava päättämään jokainen asiakaspalvelutilanne niin, että keskustelun lopuksi tulisi selkeä tieto ja ymmärrys siitä, mitä toimenpiteitä on tehty tai tullaan tekemään, jotta asiakkaan asia olisi hoidettu. Tämä on tärkeää asiakastyytyvyyden saavuttamiseksi ja säilyttämiseksi. Tilanteen lopettaminen oikeilla sanoilla on tärkeää myös silloin, kun asiakaspalvelutilanne venyy turhaan liian pitkäksi. (Digizer 2021.)

Joskus, kun asiakkaalla on ongelma, jonka takia hän on hermostunut, myyjän kannattaa pysyä rauhallisena. Usein se auttaa rauhoittamaan asiakasta ja auttaa ratkaisemaan asiakkaan vaikeaa tilannetta. (Digizer 2021.)

Myyjän on tärkeä perehtyä myymiinsä tuotteisiin ja palveluihin mahdollisimman hyvin. Myyjän hyvät tiedot tuotteista ja palveluista auttavat myyjää neuvomaan asiakkaita asiallisesti. Perehdyttäminen mahdollistaa myyntitilanteen, jossa hyvin valikoimaan ja myyviin tuotteisiin tutustunut myyjä pystyy myymään tehokkaammin samoja tai vastaavia tuotteita kuin kilpailijoilla. (Kataja 2019.)

4 Asiakaspalvelua edesauttavat toimenpiteet

4.1 Perehdytys

Usein ketjupäivittäistavara- ja vaatekauppojen johtajat haluavat asiakkaita palvelevilta myyjiltä kohteliasta, rehellistä, selkeää ja avointa vuorovaikutusta, empatiaa asiakkaita kohtaan, iloisuutta ja tuotetietoisuutta. Nämä myyjän osaamiset ovat ymmärrettävät ja

pitävät paikkansa asiakaspalvelussa. Toisaalta tehokas vuorovaikutus ja tuotetietoisuus ei onnistu ilman asiallista perehdytystä ja esimiesten palautetta, erityisesti jos kyseessä on satunnaisia työvuoroja tekevä työntekijä. Tässä luvussa 4.1 ja myös luvussa 4.2 esitellään asiakaspalvelua edistäviä toimenpiteitä.

Palveluammattiliiton mukaan perehdytyksen merkitys on välttämättömien tietojen antamista omista työtehtävistä, työpaikan toiminnasta, työvälineistä ja työturvallisuudesta uudelle työntekijälle. Perehdytys kuuluu kaikille työntekijöille riippumatta työnjakson pituudesta. Myös vuokra-, kesä- ja kausityöntekijöitä perehdytetään työtehtäviinsä. (PAM 2020a.)

Perehdyttäminen on itsenäinen työtehtävä, joka luo kuvan yrityksestä. Kunnon perehdyttäminen auttaa työntekijää ymmärtämään omaa roolia yrityksen toiminnassa ja lisää työntekijän motivaatiota. Perehdyttäminen on jatkuva kehittämisprosessi, johon kannattaa panostaa keräämällä tietoa työvoiman kehityskeskusteluissa ja lähtöhaastatteluissa. (Liski & Horn & Villanen 2007, 6.)

Perehdytyksen aikana uudelle työntekijälle moni asia voi olla uusi, vaikea ja aloittaminen saattaa olla haasteellista. Aloittamiseen voi kuulua enemmän aikaa kuin itse tehtävän suorittamiseen. Perehdyttäjän on hyvä tunnistaa vaikeutta lisäävät tekijät, jotta hän voisi auttaa perehdyttävää pääsemään niiden yli. Tämä on olennaista tietoa uudelle työntekijälle, josta hän voi hyötyä omassa toiminnassaan. (Eklund 2018, 59.)

Annina Eklund kertoo, että nykyisissä olosuhteissa, kun lyhyet määräaikaiset ja osa-aikaiset työsuhteet ovat yleistyneet ja yrityksissä, joissa on havaittu suuri vaihtuvuus, perehdytykseen kuuluu vain nopea oppiminen työhön ja rutiinitehtävien hallinta. Perehdyttävän on opittava tuntemaan työympäristöstään juuri hänen työnsä kannalta tärkeämmät ja olennaisemmat käytännön asiat. (Eklund 2018, 28.)

Joskus työntekijät saavat perehdytykseksi pelkästään tietoja yleis- ja työtiloista, kahvi- ja ruokataukoista ja suppean kertomuksen työturvallisuudesta. Samalla odotetaan, että uusi työntekijä tuottaa välittömästi lisäarvoa organisaatiolle. Todellisuudessa työntekijä ei pysty välittömästi itsenäisesti tekemään työtä ja tuottamaan lisäarvoa. Ero odotusten ja todellisuuden välillä saattaa olla iso, mikä voi aiheuttaa negatiivisia reaktioita organisaatiossa, jos siihen ei ole valmistauduttu etukäteen. Odotukset ovat lähempänä todellisuutta, jos ymmärretään, mitä tietoja uusi työntekijä tarvitsee ja pyritään varmistamaan työntekijän tehokkaasta toimintaa hyvällä perehdytyksellä. (Eklund 2018, 33.)

Myyntityön ammattilainen Kim Lehtola lisää, että usein myyjille ei anneta myynnillistä perehdytystä eikä valmennusta. Sen lisäksi heille ei aseteta selkeitä asiakaspalvelua koskevia vaatimuksia tai standardeja. Näitä seikkoja harvoin otetaan huomioon asiakaspalvelun laatua parantavien strategioiden kehittämisessä. Näin ollen valtavien resursien sijoittaminen yritysten ilmeiden, myymälöiden, palvelukuvauksien, viestinnän ja mainonnan sisällön, johtamismallien ja prosessien uudistamiseen ei toimi niin kuin oli suunniteltu, eli suurten panostusten tuotos on usein heikko. (Lehtola 2016.)

Brand Buddyn HR-asiantuntija ja rekrytoija on sitä mieltä, että uusia työntekijöitä kannattaa perehdyttää kattavasti uusiin työtehtäviin, vaikka huolellinen perehdytys vie aikaa. Hänen mukaansa, hyvällä perehdytyksellä mahdollistetaan kuitenkin työajan säästämistä, koska hyvin perehdytetty työntekijä työskentelee alusta saakka tehokkaammin. Hän korostaa, että myyntitehtäviin perehdyttäessä on erittäin tärkeää antaa työntekijälle ajantasaisia tietoja tuotteista. (Brand Buddy 2020.)

Perehdytyksen laajuus riippuu työntekijän työtehtävästä ja työsuhdelaadusta. Alle viikon työsuhteessa perehdyttämiseen sisältyy vain välttämättömät työsuhteasiat, kuten työaika, poissaolojen ilmoitukset, tauot ja tilat, ja tiivistetty työopastus koneista, menetelmistä, mahdollisista häiriöistä ja turvallisuudesta. Jos työsuhde kestää pidempään, niin on hyvä lisätä yritystietoisuutta ja käsitellä tehtäviä laajemmin osana kokonaisuutta. Koko sesongiksi tulevalle työntekijälle perehdytyksessä on syytä käyttää aikaa myös yrityksen toimintatapojen, tuotteiden, palvelujen ja aikataulujen syvempään käsittelyyn. (Liski ym. 2007, 12–14.)

Työntekijän siirtyessä tehtävästä toiseen voidaan käsitellä ainoastaan tehtävään liittyvä perehdytys. Varsinkin sijaisten ja vuokratyöntekijöiden siirtyessä tehtävästä toiseen on mietittävä siirron taustat tehtävän ja henkilön kannalta. Pitkäaikaiseen työsuhteeseen tulevan henkilön perehdyttämisessä on käsiteltävä laajemmin työtehtäviä ja yrityksen toimintoja. Pitkäaikaisen vuokratyövoiman jatkoperehdyttäminen jää usein heikoksi. (Liski ym. 2007, 14.)

Vuokratyövoiman perehdytyksessä kannattaa tehdä tiivistä yhteistyötä henkilöstöpalveluyrityksen kanssa. Yleensä vuokratyöntekijä saa perehdytyksen lyhyisiin työsuhteisiin henkilöstöpalveluyrityksessä ja työnantajalle jää vain työtehtäviin perehdytys. Koska varsinainen perehdytys on työntekijän vastaanottavalla yrityksellä, osa yrityksistä haluaa tehdä itse koko perehdytyksen myös vuokratyöntekijälle. (Liski ym. 2007, 17.)

Työpaikoilla vuokratyöntekijöiden perehdytys on usein heikko ja se vaikeuttaa huomattavasti sitoutumista työhön, työpaikkaan sekä työyhteisöön, mikä näkyy työmotivaatiossa ja tuloksissa. Tämä ei ole myöskään työnantajan etu (PAM 2020a). Usein vuokratyöntekijän perehdytyksen heikkous johtuu siitä, että hän on jo ollut töissä tässä tilaajayrityksessä. Mutta jos kyseessä on yksittäisiä työvuoroja tekevä vuokratyöntekijä, hänen edellinen työvuoronsa tämän tilaajayrityksen palveluksessa voi olla viikkoja sitten ja tänä aikana on voinut tapahtua muutoksia. Sen lisäksi, nollatuntityösopimuksella työskentelevä voi olla töissä saman yrityksen toisessa yksikössä, jossa vallitsevat erilaiset toimintatavat ja jonka tuotevalikoima voi olla eri. (PAM 2020a.)

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja perehdyttää uuden työntekijän kyseessä olevan työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin, turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä asioista. Perehdytystä on myös annettava aloitus-, muutos- ja käyttöönottilanteissa. Lisäksi ohjausta täydennetään tarvittaessa ajanmukaisesti. Tämä perehdytysvelvollisuus koskee sekä vakituisia että vuokratyöntekijöitä. (Liski ym. 2007, 6.)

Uuden työntekijän vastuuta voidaan korostaa niin, että työntekijä itse laati perehdytys suunnitelmansa. Tällöin työntekijä voi itse miettiä, minkälaista tukea hän tarvitsee ja mitkä asiat perehdytyksen kannalta ovat tärkeitä. Näin perehdytyksestä saadaan varmasti yksilöllinen, motivaatiota ja tarpeita tukeva prosessi. (Eklund 2018, 174.)

Yhden uuden työntekijän palkkaamiseen on arvioitu kuluvan noin 9 000–34 000 euroa, riippuen tehtävästä ja prosessin käytetystä ajasta. Arvio on, että perehdyttämisen osuuteen kuuluu noin 2 000–3 000 euroa (Liski ym. 2007, 20). Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys voi lyhentää työn oppimiseen käytetty aikaa ja sen seurauksena pienentää kustannuksia, ja mahdollisesti vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta (Liski ym. 2007, 20).

4.2 Palaute

Palautteen saamisen mahdollisuus on yksi suurimmista aineettomista kannustimista työntekijän työmotivaation lisäämiseen ja säilyttämiseen. Positiivisen palautteen saaminen tuo työntekijälle sitoutumista työhön, itsevarmuutta ja rohkeutta uusiin haasteisiin. Negatiivisen palautteen saamisesta voi myös olla hyötyä, mikäli tämän palautteen suunta on rakentava. Rakentava palaute tiedottaa työntekijää siitä, mitkä ovat työtaidot ja osaamiset ja mihin suuntaan niitä kannattaa kehittää. Vuokratyöntekijöiden ja varsinkin satunnaisten työvuorojen tekevien tapauksessa palautteen saaminen on epävarmaa. Usein tilaajayritysten johtajat jättävät palautteen antamatta, jos kyseessä on vuokratyöntekijä. (Ranne 2014.)

”Palaute on toisen henkilön suorituksen, työn tai käytöksen kommentoimista, jonka tavoitteena on suorituksen parantaminen ja tuon henkilön kehittyminen.” (Svinhufvud 2012.) Palaute voidaan karkeasti jakaa positiiviseen ja negatiiviseen. Positiivinen palaute säilyttää työmotivaatiota ja pitää työyhteisön henkeä hyvänä. Negatiivinen palaute voi jakaa rakentavaan ja hajottavaan palautteeseen. Rakentava palaute koskee vain työasioita ja ideana on kehittää yhdessä ratkaisuehdotuksia. Hajottava palaute ei liity millään tavalla työasioihin, vain enemmän koskee henkilökohtaisia ominaisuuksia. Silloin perustelut voivat puuttua kokonaan, eikä palautteen antaja tarjoa ratkaisuehdotuksia tai mahdollisuuksia kehittyä työssä. (Duunitori 2020.)

Palautteen antaminen ja saaminen kuuluvat vuorovaikutteiseen työyhteisöön. Esimiehillä on vastuu jokapäiväisestä palautteen antamisesta, sillä työntekijälle on palautteen saamisesta iso merkitys. Jos työntekijä kokee, ettei hänen työtään arvosteta, niin motivaatio ja into työhön eivät kauan säily. (Österberg 2015, 196.)

Palaute on merkki siitä, että henkilön työ huomataan. Myönteinen palaute vahvistaa työntekijän halua tehdä lisää töitä, se antaa energiaa sekä positiivisia tunteita. Kannustava palaute vahvistaa ja tukee henkilön käsitystä siitä, millainen työntekijä hän on. Jos palautetta ei anneta, niin työntekijä ei voi olla varma siitä, tekeekö hän töitä oikealla tavalla. Samoin henkilöllä voi olla vääristynyt tunne, ettei hänen työllänsä ole mitään merkitystä. (Sarkinen 2017.)

Palautteen antamisessa on tärkeää, että antajalla on tarkoitus auttaa saaja eteenpäin. Palauteen antajan pitäisi puhua selkeästi ja mahdollisimman konkreettisesti, varsinkin silloin, jos palaute on korjaavaa. Jos palaute on kriittistä, se kannattaisi antaa kahden kesken. Asiasta pitäisi keskustella ja osata tarkentaa yksityiskohdat. Palaute on kaksisuuntainen tie, jossa molemmat osapuolet kohtaavat (Sarkinen 2017.)

5 Tulokset

5.1 Tietojen keruu

Tässä opinnäytetyössä tietoja kerättiin monien kanavien kautta. Opinnäytetyöhön tarvittavien tietojen keräämiseen käytimme Google Forms-ohjelmaan tekemämme kyselylomaketta. Ensin otimme yhteyttä Yritys X:ään, jota pyysimme jakamaan kyselyämme yri-

tyksen extranet-järjestelmässä. Sillä tavoin olisimme voineet saada vastauksia kyselymme isolta vuokratyöntekijöiden joukolta kerallaan lyhyellä aikavälillä. Valitettavasti yritys X kieltäytyi kyselymme jakamisesta sen vuokratyöntekijöiden keskuudessa.

Sen jälkeen otimme yhteyttä Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden alan monimuotototeutuksen koulutussuunnittelijaan ja tutkintovastaavaan, jotka jakoivat kyselymme liiketalouden päivä- ja monimuotototeutusten opiskelijoille. Kyselymme jakamisen jälkeen saimme vastauksia liiketalouden alan opiskelijoilta, mutta vastauksen määrä ei kuitenkaan ollut tarpeeksi riittävä.

Seuraavaksi pyysimme Metropolia Ammattikorkeakoulun muiden alojen tutkintovastavilta kyselymme jakamista näiden alojen opiskelijoille. Saimme suostumukset vaatetus-, rakennustekniikka-, ajoneuvo- ja konetekniikka- alojen tutkintovastavilta. Suostumus kyselymme jakamisesta oli saatu myös bio- ja kemiantekniikan, energia- ja ympäristötekniikan ja laboratorioanalytiikan koulutussuunnittelijalta. Myös muiden Metropolian alojen opiskelijoilta on tullut vastauksia, mutta silti tarvitsimme lisää vastaajia kyselymme.

Sen lisäksi etsimme vastaajia opinnäyttekyselymme päivittäistavarakaupoista. Pääosittain kävimme Prisma-tavarataloissa koko pääkaupunkiseudun alueella. Kauppaketjun valintamme perustui siihen, että Prismoissa käytetään aktiivisesti vuokratyövoimaa ja saimme Ison Omenan Prisman infopisteeltä arvokkaan neuvon siitä, miten voisimme helpommin tunnistaa myymälässä töissä olevia vuokratyöntekijöitä. Yleensä heidän työvaatteidensa yläosa on Prisman virallisia työpaitoja ja alaosa on omia vaatteita. Lähetimme neljälle K-Citymarketin kauppiaille pyynnön kyselymme jakamisesta vuokratyöntekijöille. Saimme kieltävän vastauksen vain yhdeltä, kolme kauppiasta jätti vastaamatta.

Olemme jakaneet Prismoissa töissä oleville vuokratyöntekijöille paperilla tulostettuja kutsuja kyselymme saatekirjeellä ja linkillä kyselymme. Näiden tietojen lisäksi paperiset kutsut sisälsivät linkit meidän sosiaalisten median profiileihimme, joista vuokratyöntekijät löytäisivät helposti suoran sähköisen linkin kyselyyn. Teimme näin siksi, ettei tarvitsisi pyytää tuntemattomilta päivittäistavarakaupoissa työskenteleviltä vuokratyöntekijöiltä yhteystietoja suoran sähköisen linkin kyselyyn jakamista varten. Saatekirjeen teksti löytyy meidän opinnäytetyömme liitteestä 3.

Svetlana Siltanen on jakanut muille vuokratyöntekijöille omien työvuorojen aikana samanlaisia lappuja. Saimme myös yhden vaatekaupan päälliköltä luvan sijoittaa tämän paperisen tiedotteen kyselystämme ilmoitustaululle. Siinä oli mainittava, että tämä vaa-

tekauppa on aktiivisesti vuokratyöntekijöitä käyttävän ketjun yksikkö. Sosiaalisten median kautta lähetimme henkilökohtaiset kutsut kyselyymme Svetlana Siltasen työkaverille.

5.2 Kyselyn rakenteesta

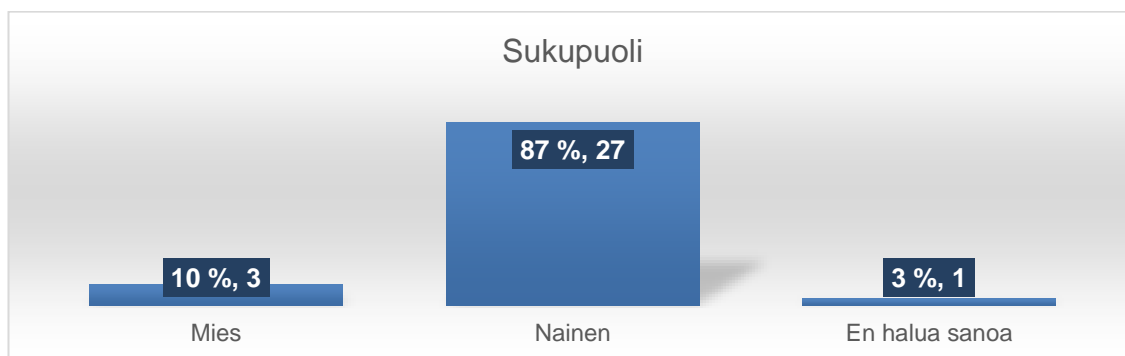
Opinnäytetyömme menetelmäksi on valittu kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tietojen keruu on toteutettu kyselyllä, johon kuuluu kaksitoista kysymystä, joista kymmenen ovat monivalinta- eli strukturoituja kysymyksiä. Kolme strukturoiduista kysymyksistä ovat asteikkokysymykset. Kyselyyn kuuluu myös yksi avoin kysymys ja kyselyn alkuun on sijoitettu vastaajien suostumus heidän tietojensa käsittelyyn GDPR:n mukaisesti. Kyselyn avulla kerättyjä tietoja käytetään ainoastaan opinnäytetyötämme varten, ja emme hyödynnä niitä muihin tarkoituksiin. Kerättävistä tiedoista ei ole mahdollista tunnistaa konkreettista henkilöä. Kaikkia vastaajia tiedotettiin siitä, että kysely on anonymi. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valinta perustui siihen, että halusimme saada mahdollisimman paljon vastauksia tutkittavaan kohderyhmään kuuluvista vuokratyöntekijöistä ja heidän käsityksistään vuokratyöstä.

Strukturoitujen kysymyksien avulla kerätään tietoja vastaajien sukupuolesta, iästä, koulutuksesta, päätoimialasta, henkilöstöpalveluyrityksestä, joka on vastaajan nykyinen työnantaja, ja tehtyjen työvuorojen määrä kuukausitasolla. Asteikkokysymyksiin kuuluu viidestä kuuteen väitettä, jotka koskevat työskentelyä nollatuntityösopimuksella, vuokratyöntekijöiden työolosuhteita, työilmapiiriä tilaajayrityksillä ja vuokratyöntekijöiden tuottamaansa asiakaspalvelun laatua. Asteikkokysymysten vaihtoehdot ovat seuraavat: 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä. Kaikkiin kysymyksiin vastaaminen oli pakollinen avointa kysymystä lukuun ottamatta. Avoimeen kysymykseen vastaamalla vuokratyöntekijät voivat vapaasti kommentoida työskentelyä henkilöstöpalveluyrityksen kautta ja vuokratyöntekijöiden tuottamaa asiakaspalvelun laatua.

5.3 Suostumus tietojen luovutukseen ja taustatiedot

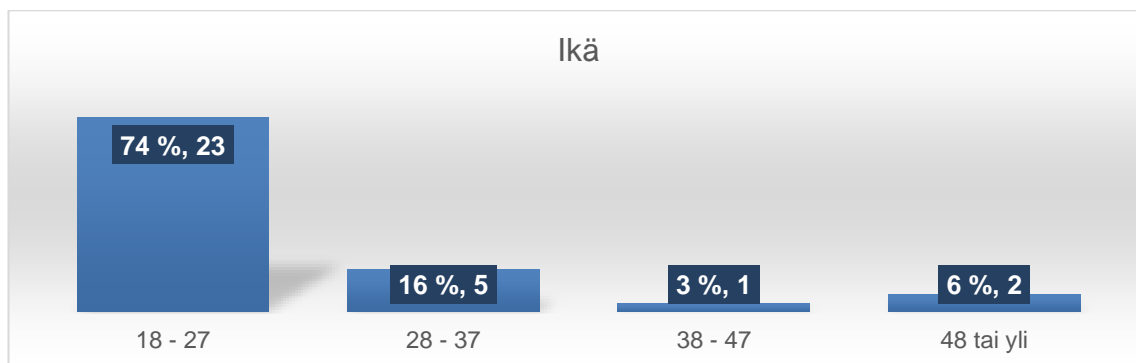
Vuoden 2021 alusta tutkimuksen pitäminen Metropolian Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kesellä on mahdollista vain GDPR:n mukaisesti, joten meidän piti saada tutkimusluvan koulusta ennen kyselymme jakamista opiskelijoille. Tutkimusluvan hakemuksen yhteydessä me täytimme seuraavat asiakirjat: opinnäytetyön suunnittelulomake ja tutkittavan informointi.

Taustatietojen avulla halusimme selvittää, minkälaiset ihmiset tekevät töitä nollatuntityösopimuksella vaate- ja päivittäistavarakaupoissa. Ovatko he naisia tai miehiä, mihin ikäluokkaan he kuuluvat, mikä on heidän koulutuksensa taso ja heidän nykyinen päätoimintansa eli ovatko he opiskelijoita, työssä käyviä, yrittäjiä tai eläkeläisiä.



Kuvio 5. Vastaajien sukupuolijakauma (n = 31).

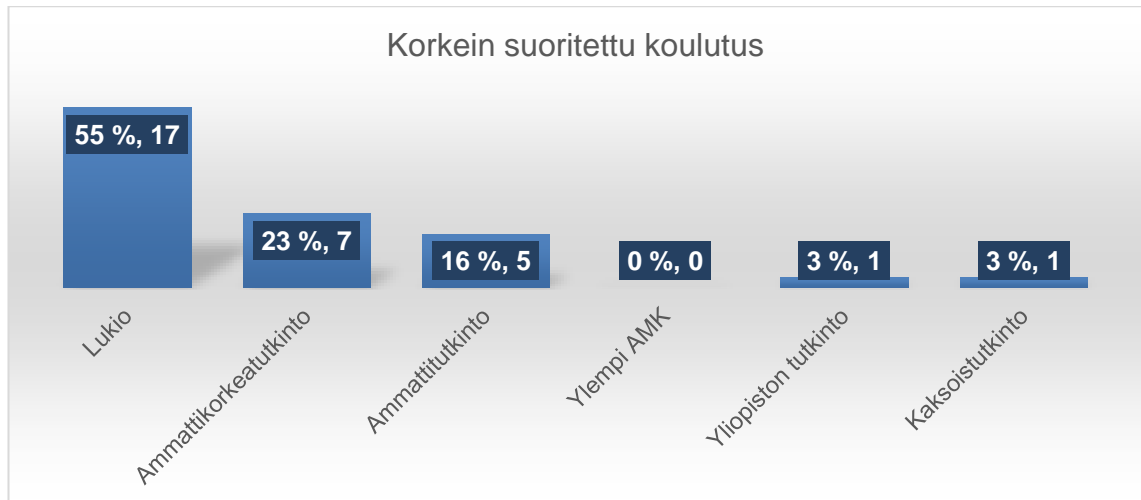
Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka moni nainen ja mies tekee työtä henkilöstöpalveluyrityksen kautta. Kuvio 5 osoittaa, että suuri enemmistö kyselyymme vastanneista eli 87 % oli naisia, 10 % oli miehiä ja vain yksi vastaaja, eli 3 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan.



Kuvio 6. Vastaajien ikäluokat (n = 31).

Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää vastaajien ikä. Ikäluokkia jaettiin kymmenen vuoden välein. Opinnäytetyömme luvussa 2.3.2 käsiteltiin vuokratyön sopivuutta muun muassa opiskelijoille (PAM 2020b), jotka ovat usein nuoria ihmisiä. Tilastokeskus kertoo, että vuonna 29 % 18-vuotiaista, 39 % 21-vuotiaista ja 52 % 24-vuotiaista opiskelijoista kävi töissä opintojen ohessa vuonna 2018 (SVT 2020).

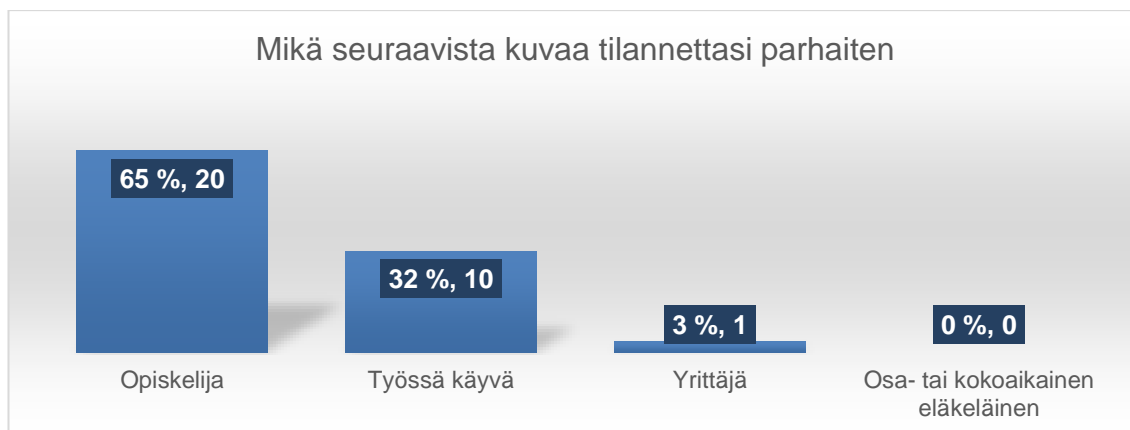
Kuvio 6 osoittaa, että kyselyymme osallistuvien ikäjakauma vahvistaa Tilastokeskuksen esitettyjä tietoja. Toisin sanoen selkeä enemmistö kysymykseen vastaajista kuuluu 18 - 27-vuotiaiden ikäluokkaan, heitä oli 23 henkilöä eli 74 %. Seuraavaksi eniten oli 28 - 37-vuotiaita, eli 16 % (5 henkilöä). Kahdessa seuraavassa ikäluokissa vastanneita oli kaikesta vähiten, eli yhteensä 9 % (3 henkilöä).



Kuvio 7. Vastaajien korkein suoritettu koulutus (n = 31).

Kolmannessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin heidän korkeimmasta suoritetusta koulutuksestaan. Vastauksien vaihtoehtoina olivat peruskoulu, lukio, ammattitutkinto, ammattikorkeatutkinto, ylempi ammattikorkeatutkinto, yliopiston tutkinto tai kaksoistutkinto.

Kolmanteen kysymykseen eniten vastanneista eli 55 % (17 vastausta) vastasi, että heidän korkein suorittamansa koulutus on lukio. Seuraavaksi 39 % (12 henkilöä) vastaajista kertoi suorittaneensa ammatti- tai ammattikorkeatutkinnon. Loput 6 % vastanneista (2 henkilöä) kertoi suorittaneensa yliopisto- tai kaksoistutkinnon. Kukaan vastaajista ei valinnut peruskoulua ja ylempää ammattikorkeatutkintoa korkeimmaksi suoritetuksi koulutukseksi.



Kuvio 8. Vastaajien elämänsä tilanteen kuvaus (n = 31).

Seuraavalla kysymyksellä haluttiin selvittää, mikä vastausvaihtoehdoista kuvaa parhaiten vastaajien nykyistä elämäntilannetta. Ovatko vastaajat opiskelijoita, työssä käyviä tai mahdollisesti yrittäjiä. Neljäntenä vastausvaihtoehtona oli ”osa- tai kokoaikaeläkeläinen”, mutta sitä ei ollut valittu kertaakaan.

Neljännessä kysymyksessä suurin osa vastaajista kertoi olevansa opiskelijoita, heitä oli 65 %, eli 20 henkilöä. Työssä käyviä oli 32 % eli 10 vastaajista. Vain yksi henkilö (3 %) vastasi olevansa yrittäjänä. Aineistomme perusteella näyttää siltä, että vuokratyö sopii nuorille.

5.4 Vuokratyöntekijöiden työolot

5.4.1 Henkilöstöpalveluyritykset

Selvityksemme pääosan ensimmäisen kysymyksen avulla yritimme selvittää, minkä henkilöstöpalveluyrityksen kautta kyselyimme vastanneet tekevät vuokratyötä. Vastausvaihtoehtoina olivat Academic Work, Adecco Finland Oy, Barona Kauppa Oy, ManpowerGroup, Eilakaisla Oy ja Staffpoint. Näiden henkilöstöpalveluyritysten valinta perustui niiden kuuluisuuteen. Googlen hakuselain tarjosi juuri nämä yritykset materiaalihaun vaiheessa. Sen lisäksi ehdotimme vastaajille avoimen vastauksen mahdollisuuden, mikäli hän tekee vuokratöitä jonkun muun henkilöstöpalveluyrityksen kautta.

Eniten vastaajista eli 12 henkilöä tekee vuokratyötä Barona Kauppa Oy:n kautta. Seuraavaksi tulee Henkilöstöpartneri Vertico Oy, jonka kautta työskentelee 7 vuokratyöntekijää.

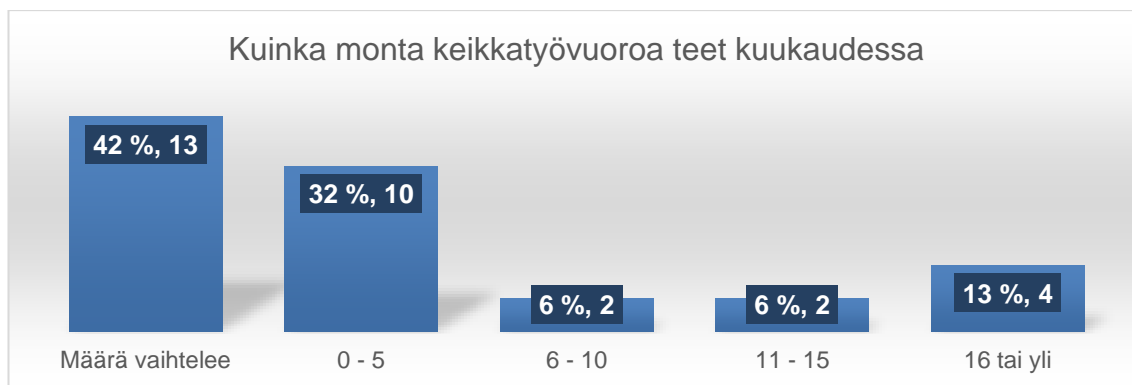
kijää. Selvityksemme osallistuneista 6 henkilöä tekee töitä Eezy Oyj henkilöstöpalveluyrityksen kautta. Seuraavaksi 3 vuokratyöntekijää tekee töitä Joblink Oy:n kautta. Adecco Finland Oy:n, Staffpointin, Vara-Apu henkilöstöpalvelut Oy:n ja SOL Henkilöstöpalvelujen ilmoitti työnantajakseen yksi työntekijä kunkin. Yksi vastaajista sanoi tekevänsä vuokratyötä suoraan vaateyrityksen kautta. Yksi henkilö vastasi, ettei hän tee vuokratyötä minkään yllä mainitun henkilöstöpalvelun kautta, eikä vastaaja halunnut antaa tietoja siitä, missä henkilöstöpalveluyrityksessä hän on töissä.

Oli odottamatonta, että kukaan kyselyymme vastaajista ei kertonut tekevänsä vuokratyötä Academic Work ja Eilakaisla Oy henkilöstöpalveluyritysten kautta. Tämä voi johtua näiden henkilöstöpalveluyritysten erikoistumisesta muihin aloihin, kuin myyntityötehtäviin ketjupäivittäistavara- ja vaatekaupoissa. Esimerkiksi Academic Work kertoo, että sen asiakkaat ovat tekniikan- ja televiestinnän alojen edustajia, kansainvälisiä pankkeja, monikansallisia yrityksiä ja pieniä innovatiivisia yrityksiä (Academic Work 2021). Eilakaisla Oy kertoo rekrytoineensa työntekijöitä myynti- ja markkinointi tehtäviin (Eilakaisla 2021b). Siitä huolimatta kukaan selvityksemme osallistuneista ei ole työllistynyt Eilakaisla Oy:llä.

Havaitsimme, että yksi selvityksemme osallistunut on solminut työsopimuksen suoraan vaateyrityksen kanssa. Tässä tapauksessa kyseessä voi olla yrityksen oma työvoimapankki, jota käsiteltiin opinnäytetyömme luvussa 2 ”Perustiedot vuokratyöstä” (Saarinen 2013, 415). Toisin sanoen, työskentely henkilöstöpalveluyrityksen kautta ei ole ainoa mahdollisuus vuokratyön tekemiseen. Tähän kysymykseen saatujen vastausten määrä oli 34, silloin kun kyselymme osallistui 31 henkilöä, joten voisimme olettaa, että jotkut vastaajista tekevät töitä useamman, kuin yhden henkilöstöyrityksen kautta.

5.4.2 Työvuorojen määrä

Seuraavan kysymyksen avulla haluttiin selvittää, kuinka monta vuoroa kuukaudessa vastaajat tekevät. Ehdotimme seuraavat vaihtoehdot: 0–5 työvuoroa, 6–10 työvuoroa, 11–15 työvuoroa ja työvuorojen määrä ylittää 15 ja työvuorojen määrä vaihtelee.



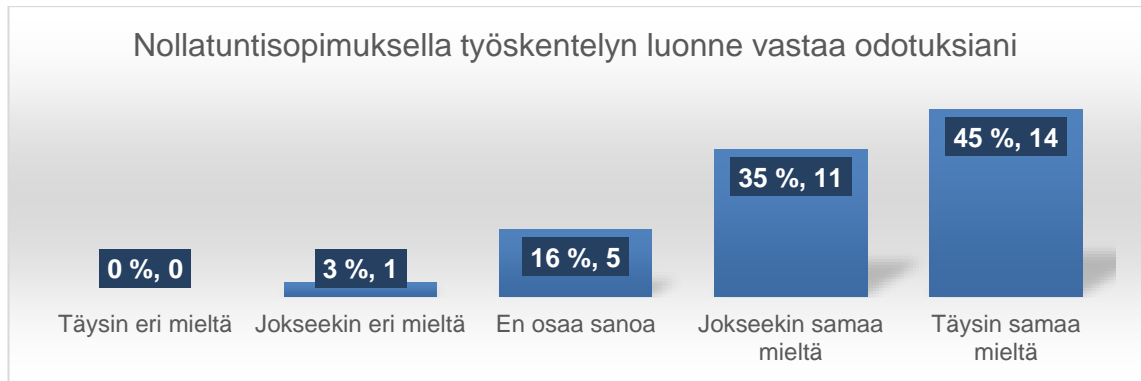
Kuvio 9. Vastaajien työvuorojen määrä kuukaudessa (n = 31).

Kuvio 9 osoittaa, että suurin osa vastaajista sanoi, että heidän tekemiensä työvuorojen määrä vaihtelee. Näin vastasi 13 henkilöä eli 42 %. Vaihtoehdot 6 - 10 työvuoroa kuukaudessa ja 11 - 15 työvuoroa kuukaudessa saivat kunkin 2 vastausta (yhteensä 12 %). Vain 4 eli 13 % vastaajista sanoivat, että tekevät enemmän kuin viisitoista työvuoroa kuukaudessa.

Toinen suosittu vastausvaihtoehto, jonka valitsi 10 vastaajaa, oli nolosta viiteen työvuoroa kuukaudessa. Tämä ilmiö voi johtua kahdesta syystä. Toinen syy on se, että henkilöstöpalveluyritysten kautta tarjoama työvuorojen määrä on vähäinen. Toisaalta syynä voi olla se, että vuokratyöntekijä ei halua ottaa vastaan enemmän työvuoroja jonkun muun toiminnan tai syyn vuoksi. Meidän kerättyjen aineiston perusteella voimme tehdä johtopäätöksen, että vuokratyön luonne on hyvin epävarma ja sitä on vaikea katsoa toimeentulon päälähteenä.

5.4.3 Työskentely nollatuntityösopimuksella

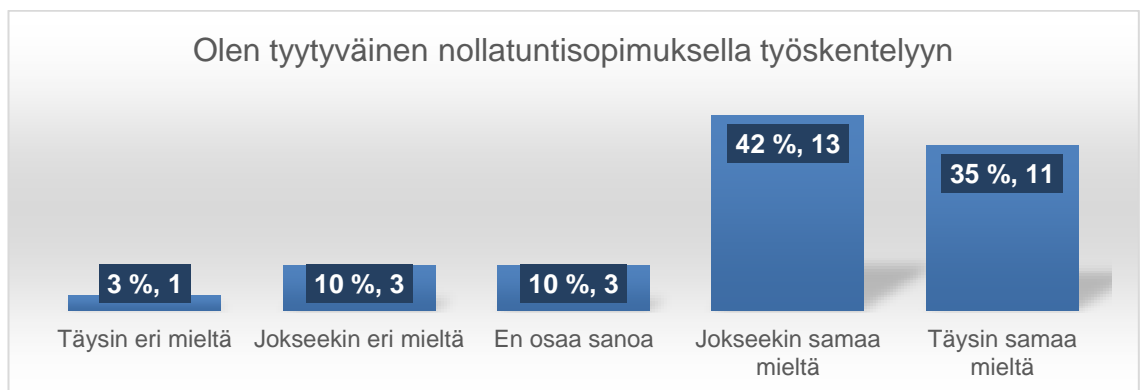
Työskentelyä nollatuntityösopimuksella selvittävään asteikkokysymykseen kuuluu 5 väitettä, jotka osallistuneet kyselyymme arvioivat seuraavan asteikon mukaan: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä. Tähän asteikkokysymykseen kuuluvat väitteet koskivat nollatuntityösopimuksella työskentelyn yleisiä seikkoja.



Kuvio 10. Vuokratyön nollatuntityösopimuksella vastaavuus vuokratyöntekijöiden odotuksiin (n = 31).

Asteikkokysymyksen ensimmäinen väite oli seuraava: nollatuntityösopimuksella työskentelyn luonne vastaa odotuksiani. Kuvio 10 näyttää, että eniten kyselyyn osallistuneita olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Näin vastasi yhteensä 25 henkilöä (80 %). Viidelle vastaajille (16 %) tuli jonkun verran vaikeaksi arvioida tätä väitettä, tai he eivät halunneet vastata kysymykseen, ja he valitsivat ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdon. Yksi henkilö (3 %) valitsi vaihtoehdon ”jokseenkin eri mieltä”. Kuukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä tästä väitteestä.

Näiden tietojen perusteella on mahdollista päätellä, että suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli etukäteen tietoisia vuokratyön nollatuntityösopimuksen luonteesta. He arvioivat sen positiiviset ja negatiiviset puolet ennen työskentelyn aloittamista.



Kuvio 11. Vuokratyöntekijöiden tyytyväisyys työskentelyyn nollatuntityösopimuksella (n = 31).

Toinen asteikkokysymyksen väite oli seuraava: olen tyytyväinen nollatuntityösopimuksella työskentelyyn. Kuvio 11 näyttää, että enemmän vastaajista oli jokseenkin (n = 13,

42 %) tai täysin (n = 11, 35 %) samaa mieltä väitteestä. Kyselyyn osallistuneista 3 vuokratyöntekijää (10 %) eivät osanneet arvioida omaa tyytyväisyyttä. 3 henkilöä (10 %) olivat jokseenkin ja 1 vastaaja (3 %) oli täysin eri mieltä tästä väitteestä. Tämän väitteen arviointi osoittaa, että eniten tutkimukseemme osallistuneita vuokratyöntekijöistä ovat valittaneet juuri sen työskentelytavan, joka sopii heille parhaiten nykyisessä työelämän vaiheessa.

Tyytyväisyyttä nollatuntityösopimuksella tehtävään vuokratyöhön, tai vuokratyöntekijänä työskennellyn sopivuutta tämänhetkiseen elämäntilanteeseen kuvailevat erinomaisesti kyselymme osallistuneiden avoimet vastaukset. On mainittavaa, että siinä ja myöhemmin annamme avoimet vastaukset sellaisina kuin vuokratyöntekijät kirjoittivat, jotta niiden merkitys säilyisi.

”En hyväksy nollatuntisopimuksia, mutta tällä hetkellä se sopii elämäni.”

”Keikkatyö hyvä ratkaisu itselle, kun en halua sitoutua tiettyyn viikkotuntimäärään.”

”Keikkatyöskentely on sopinut hyvin lukion ohelle.”

Kolmannen kysymyksen väitteen avulla haluttiin selvittää, millaisissa työtehtävissä vuokratyöntekijät suoriutuvat parhaiten. Kaupan alalla on tarjolla erilaisia työtehtäviä, ja sellaisia, jotka vaativat vuokratyöntekijöistä osallistumista asiakaspalveluun, osa toiminnallisia, joissa asiakkaita palveleminen on vähäistä tai sitä ei ole lähes lainkaan. Nämä ovat esimerkiksi verkkotilauksien keräily, tavaroiden hyllytys tai erilaiset työtehtävät varastossa. Kysymyksen päätarkoituksena oli näiden kahden työkategorian vertailu. Näin ollen kysymyksen väite kuulosti seuraavasti: varaan mieluiten työvuoroja toiminnallisissa työtehtävissä (varasto, hyllytys, keräily jne.).



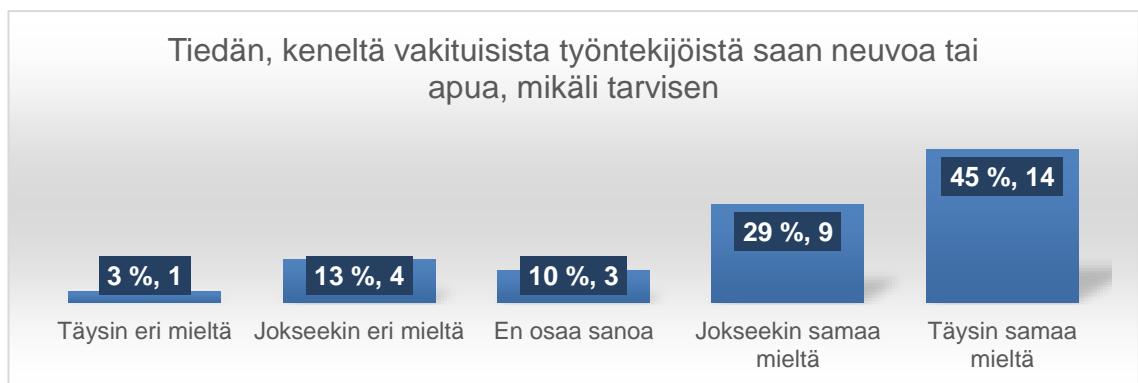
Kuvio 12. Työskentely toiminnallisissa työtehtävissä (n = 31).

Kuvion 12 mukaan, eniten vuokratyöntekijöitä työskentelevät mieluummin toiminnallisissa työtehtävissä. Vastaaajista 19 henkilöä (61 %) oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Kyselyyn vastanneista 3 vuokratyöntekijää (10 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Jotkut vuokratyöntekijät kokivat vaikeuksia tämän väitteen arvioinnissa, eli 4 henkilöä (13 %) valitsivat ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdon. On huomattavaa, että 5 vastaa- jista (16 %) olivat täysin eri mieltä väitteestä. Tämä osoittaa sitä, että 16 % kyselyyn osallistuneista vuokratyöntekijöistä työskentelee mieluiten asiakkaiden parissa.

Tässä on mainittava, että työskentely toiminnallisissa työtehtävissä ei tarkoita sitä, että vuokratyöntekijä ei osallistu asiakaspalveluun ollenkaan. Yksi tutkimukseen osallistu- neista kertoo tekevänsä keräilytöitä, ja sen lisäksi hän osallistuu asiakaspalveluun sen vuoksi, että hänen työpisteensä on käytännössä koko myymälän sali.

”Koen (←) hyväksikäyttäjän. Ei oikeuksia, eikä reilua palkkaa. Teen töitä keräilijänä ja saan ns. teho palkkaa, joka on paljon vähemmän kuin kauppa itse lupasi. En ole asiakaspalvelija vaan keräilijä, mutta asiakkaat eivät tätä tiedä. Semi vihaan työtäni. Asiakaspalvelu on jees, jos kokisin tilanteen rei- luksi ja selkeäksi.”

Asteikkokysymyksen neljäs väite oli ” tiedän, keneltä vakituisista työntekijöistä saan neuvoa tai apua, mikäli tarvitsen sitä”. Satunnaisia työvuoroja tekevät vuokratyöntekijät tarvitsevat apua myymälän valikoiman, työvälineiden ja laitteiden käyttämisen suhteen, varsinkin jos he työskentelevät uudella työpisteellä, mikä voi vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun ja nopeuteen. Vuokratyöntekijöitä ei välttämättä perehdytä siihen, keneltä vaki- tuisista työntekijöistä he saisivat apua työtä koskevissa asioissa.



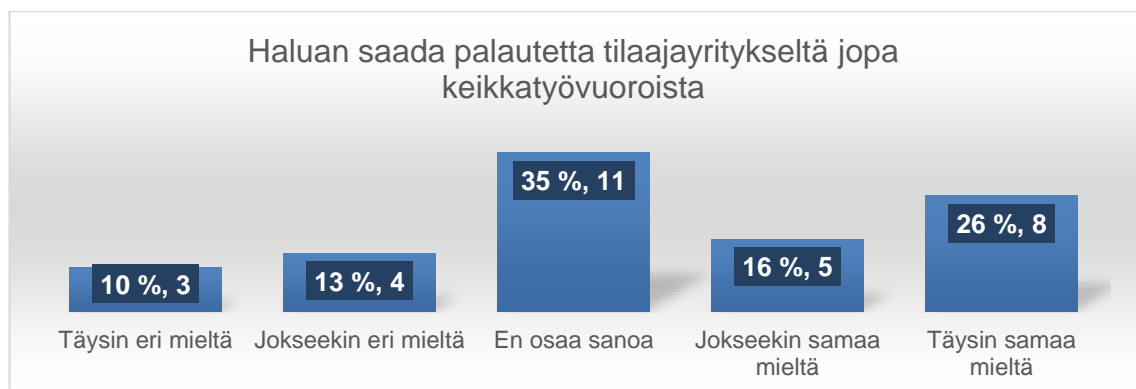
Kuvio 13. Neuvon ja avun saatavuus (n = 31).

Kuvio 13 näyttää, että eniten kyselyymme vastanneista olivat tietoisia siitä, keneltä he saisivat apua tai neuvoa. Heistä 45 % eli 14 henkilöä olivat samaa mieltä väitteestä, ja 29 % eli 9 henkilöä olivat jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Joille vuokratyöntekijöille tuli vaikeuksia tämän viitteen arvioinnissa, eli 3 henkilöä (10 %) valitsivat ”en osaa sanoa” vaihtoehdon. On huomattavaa, että vastanneista 4 henkilöä (13 %) olivat jokseenkin ja 1 henkilö (3 %) oli täysin eri mieltä väitteestä.

Yksi kyselyymme vastanneista antoi avoimen vastauksen, jossa hän kuvaili, missä tilanteissa hän tarvitsee neuvoa tai apua myymälän vakituisilta työntekijöiltä.

”Uudessa paikassa hankalampi esimerkiksi neuvoa asiakkaille tuotteiden sijaintia, jos ei muista niitä vielä itsekään ulkoa. Silloin lähden asiakkaan kanssa kuitenkin etsimään tuotteen yhdessä hänen kanssaan, jotta hän ei sitä yksin joudu metsästäämään. Toisena esimerkkinä se, kun asiakas kysyy, onko jokin tuote kaupan valikoimassa. Uudessa myymälässä ei muista kaikkea ulkoa, joten harvinaisempien tuotteiden kohdalla joutuu kysymään vakkareilta apua.”

Viides asteikkokysymyksen kuuluva väite oli seuraava: haluan saada palautetta tilaajayritykseltä jopa keikkatyövuoroista. Siinä on mainittavaa, että keikkatyövuoro tarkoittaa tilapäisiä ja satunnaisia työvuoroja. Tämä käsite voi olla uusi opinnäytetyömme lukijoille, mutta se on hyvin vakiintunut kauppa-alan työntekijöiden keskuudessaan ja hyvin ymmärrettävä vuokratyöntekijöille, eli kyselyymme vastaajille. Työsuojelunhallinnon verkkopalvelu määrittää työkeikan lyhyeksi, mahdollisesti yhden päivän työskentelyksi tiettyssä työpisteellä (Työsuojelu 2021). Käytännössä keikkatyövuoro ja työkeikka merkitsevät samaa.



Kuvio 14. Palautteen saamisen halukkuus (n = 31).

Tämä väite osoitti, että vuokratyöntekijöillä ei ole selkeää yksimielisyyttä palautteen saamisesta. Eniten kyselyyn osallistuneista valitsivat ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon. Heitä oli 11 henkilöä eli 35 %. Toinen suosituin vaihtoehto oli ”täysin samaa mieltä”. Sen valitsivat 8 henkilöä eli 26 % tutkimukseen osallistujaa. Tutkimukseemme osallistuneista 5 henkilöä eli 16 % olivat jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. 4 henkilöä eli 13 % olivat jokseenkin eri mieltä ja 3 henkilöä (10 %) olivat täysin eri mieltä väitteestä.

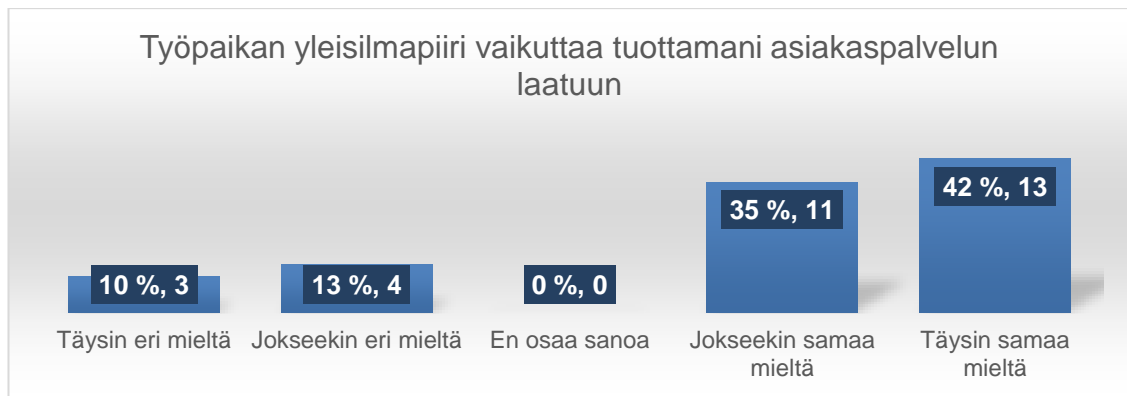
Opinnäytetyömme luvussa 4.2 katsoimme palautteen saamisen tärkeyttä. Työntekijän osaamisten ajankohtaisen kehittämisen näkökulmasta sekä positiivisen että rakentavan palautteen saaminen on arvokasta. Siitä huolimatta merkittävä osa tutkimukseemme osallistuneista joko ei ole aivan varma palautteen saamisen höydystä tai ei halua saada palautetta tilaajayritysten esimiehiltä lainkaan. Kuvio 14 näyttää vuokratyöntekijöiden mielipidejakaumaa tästä väitteestä.

Yksi tutkimukseemme osallistuneista vuokratyöntekijöistä katsoi palautteen antamisen mahdollisuutta odottamattomasta näkökulmasta. Hän kirjoitti avoimen vastauksen siitä, että olisi hyvä ratkaisu, jos vuokralaisilla olisi mahdollisuus antaa palautetta omalle henkilöstöpalveluyritykselle työskentelystä sen asiakkaiden työpisteillä.

”Monissa kohteissa otetaan hyvin eri tavalla keikkalaiset vastaan, ja se taas vaikuttaa itsellä sekä monella muulla mennä jatkossa kyseiseen yksikköön enää uudestaan työskentelemään. Kun minut otetaan muun hlökunnan toimesta hyvin vastaan, haluan myöskin antaa itsestäni 100 %. Oman henkilöstöyrityksen kanssa asiat sujuvat erittäin mutkattomasti ja heidän kanssa on helppoa ja joutavaa asioida sekä kaikki työhön liittyvä materiaali on erittäin helposti ja selkeästi saatavilla. Toki olisi kiva, jos voisi tehdyistä työvuoroista antaa helposti omalle firmalle palautetta, tällöin he saisivat myöskin tietoonsa jos joku homma ei toimi heidän asiakas yrityksessään.”

5.4.4 Työolosuhteet ja työilmapiiri työpaikoilla

Seuraavan asteikkokysymyksen avulla tutkitaan vuokratyöntekijöiden mielipiteitä työolosuhteiden ja työilmapiirin vaikuttamisesta asiakaspalvelun laatuun. Tämän kysymyksen rakenne on samanlainen, kuin edellisen asteikkokysymyksen. Tähän asteikkokysymykseen kuuluu kuusi väitettä, jonka arviointiasteikko on samanlainen, kuin edellisessä.



Kuvio 15. Työilmapiirin yleisvaikuttavuus (n = 31).

Asteikkokysymyksen ensimmäisen väitteen avulla yritimme ymmärtää, vaikuttaako tilaajayrityksen työpaikan yleisilmapiiri vuokratyöntekijöiden tuottaman asiakaspalvelun laatuun. On huomattavaa, ettei kukaan vuokratyöntekijöistä valinnut ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdon. Tämä osoittaa sitä, että kyselyymme vastanneilla on selkeä ymmärrys työilmapiirin merkityksestä ja sen vaikuttavuudesta heidän työkykynsä ja asenteensa.

Kuvio 15 näyttää, että eniten kyselyymme vastanneista valitsivat ”jokseenkin samaa” tai ”täysin samaa mieltä” vaihtoehdot. Heitä oli yhteensä 24 henkilöä (77 %). Työpaikalla vallitseva ilmapiiri on tärkeä vuokratyöntekijöille siitä huolimatta, että he eivät kuulu päivittäistavara- ja vaatekauppojen vakituiseen henkilökuntaan. Yhteensä 7 henkilöä vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väitteestä. Tämä voi osoittaa sitä, että 26 % vastanneista pystyvät tekemään töitä työpaikan yleisilmapiiristä huolimatta. Yksi avoimista vastauksista peilaa sitä, että työilmapiiri henkilöstöpalveluyritysten asiakkaiden työpisteillä on välillä hyvin epämieluisa vuokratyöntekijöille.

”Keikkatyöntekijöitä kohdellaan toisinaan hyvin ikävästi vakituisten työntekijöiden toimesta.”

Asteikkokysymyksen toinen väite oli seuraava: terveydenhuoltotarvikkeet (hengityssuojaimet, käsisuojaimet, desinfiointiaineet) ovat helposti saatavilla ja niitä on riittävästi jokaisella työpisteellä. Koronapandemian aikana päivittäistavara- ja vaatekaupoissa on voimassa THL:n suositus kasvomaskien käytöstä (THL 2021). Samalla käsidesinfiointiaineen saatavuus on tärkeä näiden kauppojen työntekijöille.



Kuvio 16. Työterveydensuojatarvikkeiden saatavuus ja riittävyys työpaikoilla (n =31).

Kuvio 16 näyttää, että tutkimukseemme osallistujista 18 henkilöä eli 58 % olivat täysin samaa mieltä tämän väitteen kanssa. Vaihtoehto ”en osaa sanoa” oli valittu 8 kertaa eli 26 % vastaajista kokivat vaikeuksia tämän väitteen arvioinnissa. Vaihtoehto ”en osaa sanoa” oli toinen suosituin vaihtoehto. Tutkimukseemme osallistuneista 3 henkilöä eli 10 % olivat jokseenkin samaa mieltä väitteestä.

Kuviosta 16 voimme nähdä, että yleensä tilaajarytykset toimittavat työntekijöille terveydenhuoltotarvikkeet hyvin. Toisaalta vastausvaihtoehdot ”täysin eri mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” saivat kukin yhden äänen. Tästä voi tulla johtopäätös, että tilaajarytysten työpaikoilla on kuitenkin joitakin puutteita kasvomaskien, käsineiden ja käsidesinfiointiaineen saatavuuden suhteen.

Asteikkokysymyksen kolmas väite koski vuokratyöntekijöille luovutettuja työvaatteita. Ensinäkemyksestä työvaatteiden kunto ja siisteys vaikuttaa asiakaspalveluun ja sen laatuun heikosti tai jopa olemattomasti. Mutta käytännössä työvaatteiden ja työntekijän hyvinvoinnin työpaikalla on hyvin sitkeä yhteys. Esimerkiksi kauppa-alan sekä vuokratyöläisenä että vakituisena työntekijänä työskennellyt Niina Mäkelä korostaa blogissansa sopivan työvaatteiden merkitystä. Hän kertoo, ettei vuokratyöntekijä voi olla varma siitä, että työpaikan päällä hänelle annetut työvaatteet ovat sopivankokoisia. Hän sanoo, että vakituisilla työntekijöillä ei yleensä ole ongelmia työvaatteiden kanssa, silloin kun vuokratyöntekijät usein joutuvat pitämään joko liian suuria tai pieniä työpaitoja. (Mäkelä 2017.)



Kuvio 17. Työvaatteiden kunto ja riittävyys vuokratyöntekijöille (n = 31).

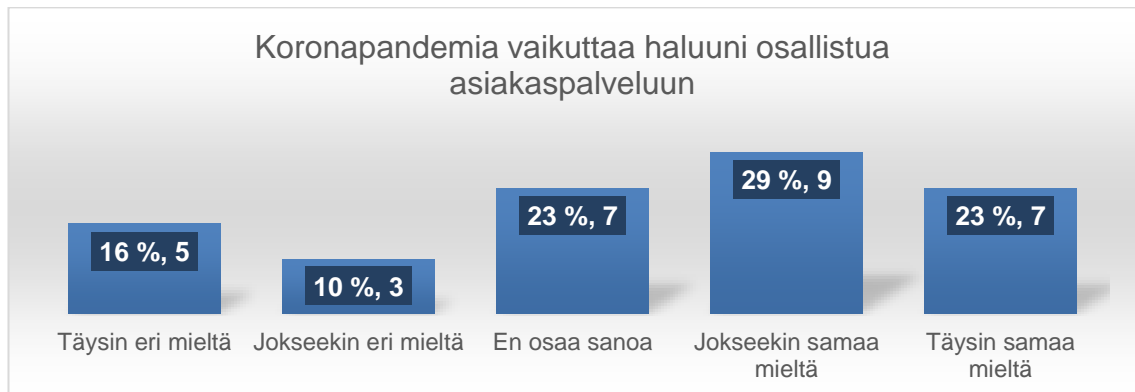
Kuviosta 17 voisimme nähdä, että Mäkelän huomautus pitää paikkansa. Vastaaajista 10 vuokratyöntekijää eli 32 % vastasivat, että he ovat täysin eri mieltä siitä, että jokaiselta työpaikalta löytyy hyväkuntoisia, siistejä tai sopivankokoisia työvaatteita vuokratyöntekijöille. Tosin sanojen aika moni vuokratyöntekijä törmää sellaisiin tilanteisiin, että työpaikalla tarjoamat työvaatteet ovat jotenkin puutteellisia tai niitä ei ole riittävästi.

Vastanneista 6 henkilöä eli 19 % olivat jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Jotkut tutkimukseemme osallistuneista kokivat vaikeuksia väitteen arvioinnissa, eli 4 henkilöä (13 % vastanneista) valitsivat vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Yhteensä 11 henkilöä eli 35 % vastanneista olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteestä. Saimme avoimen vastauksen, jonka tarkoituksena on työvaatteiden ero vakituisten ja vuokratyöntekijöiden välillä.

”Olisi hyvä, jos vakituiset ja vuokratyöntekijät eroaisivat jollain tavalla (työvaatteet tai jollain muualla) toisiltaan, jotta asiakkaat voisivat saada parempaa apua vakityöntekijöiltä.”

Neljännellä asteikkokysymyksen väitteellä pyrimme ymmärtämään, onko koronaepidemia vaikuttanut vuokratyöntekijöiden haluunsa palvella asiakkaita. Asiakaspalvelu vaatii vuorovaikutusta monien ihmisten kanssa työpäivän aikana, ja tällöin tartuntariski työntekijöille kasvaa. Opinnäytetyömme viitekehyksessä katsoimme vuokratyöntekijöiden terveyssuojelua koskevia yksityiskohtia. Opinnäytetyömme luvussa 2.3.2 käsiteltiin vuokratyöntekijöiden terveyshuoltoon liittyviä seikkoja. Lain mukaan vuokratyöntekijöillä on sama oikeus palkalliselle sairauslomalle, kuin vakituisilla työntekijöillä, mutta käytännössä nollatuntityösopimuksella työskentelevä ei saa sairauspalkkaa, sillä hänen tekemän työmäärä ei täytä lain edellytyksiä. (Työsopimuslaki 2018, L:2, §:11; Kaupan TES

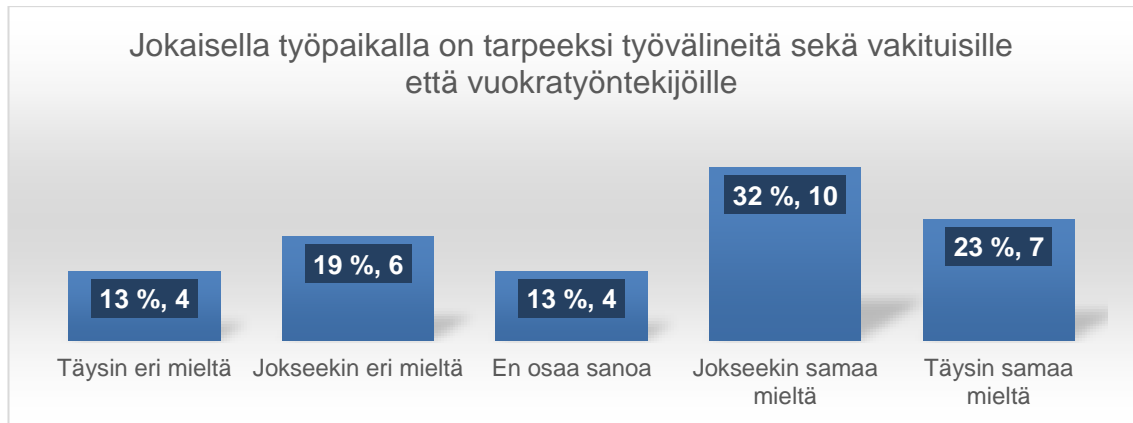
2020.) Seurauksena voi olla, että vuokratyöntekijä välttää palvella asiakkaita, näin ollen hänen tuottaman asiakaspalvelun laatu heikkenee.



Kuvio 18. Koronapandemian vaikutus vuokratyöntekijöiden asiakaspalvelun osallistumiseen (n =31).

Kuvion 18 mukaan, eniten vuokratyöntekijöistä oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että koronaepidemia on vaikuttanut heidän haluunsa osallistua asiakaspalveluun. Tämän vastausvaihtoehdon valitsivat 9 kyselyymme vastanneista (29 %) ja 7 vastaajia (23 %) olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastanneista 7 henkilöä (23 %) ei osannut arvioida väitettä, eli he valitsivat vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Vuokratyöntekijää, joiden haluun palvella asiakkaita koronaepidemia ei ole vaikuttanut, oli yhteensä 8 henkilöä (26 %).

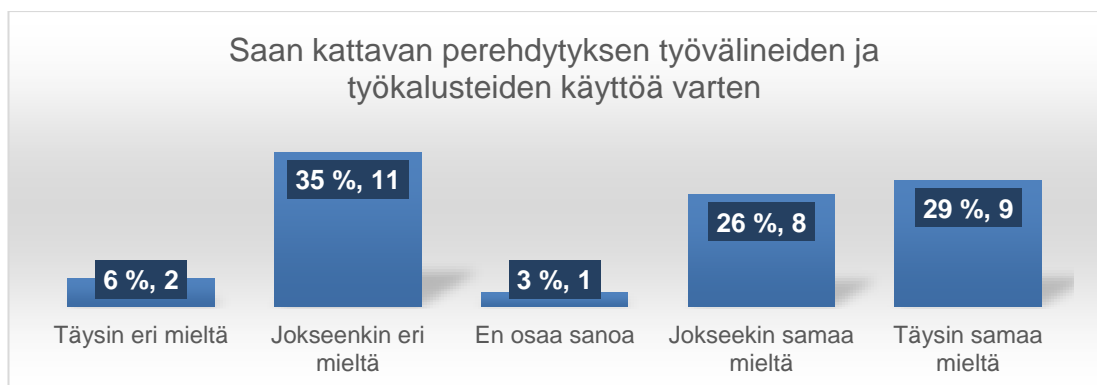
Asteikkokysymyksen viides väite oli seuraava: jokaisella työpaikalla on tarpeeksi työvälineitä sekä vakituisille että vuokratyöntekijöille. Vaate- ja päivittäistavara-kaupoissa käytetään monia erilaisia työvälineitä. Ne ovat esimerkiksi tabletti tai älypuhelin, joiden avulla työntekijä voi tarkistaa tuotteen tai sen kokojen saatavuutta ja saada kyseessä olevan tuotteen asiakkaalle varastosta, mikäli se ei ole esillä myymälän puolella. Suurhkoissa kaupoissa käytetään radiopuhelimia, joiden avulla työntekijä voi pyytää lisää työntekijöitä kassalle, jotta asiakkaiden jonossa olemisen aika lyhentyisi. Radiopuhelimella voi myös kysyä neuvoa muilta työntekijöiltä. Päivittäistavara- ja vaatekaupoissa on lukuisia työvälineitä ja ne ovat hyvin erilaisia työpaikasta riippuen.



Kuvio 19. Työvälineiden riittävyys työpaikoilla (n = 31).

Kuvio 19 osoittaa, että 10 henkilöä kyselyymme vastanneista on kokenut jossain määrin työvälineiden epäriittävyttä tilaajayritysten työpaikoilla. Sellaisia vuokratyöntekijöitä, jotka valitsivat vastausvaihtoehdot ”täysin eri mieltä” tai ”jokseenkin eri mieltä” oli yhteensä 10 henkilöä (32 %). Toisaalta enemmän vastaajia oli jokseenkin samaa mieltä (10 henkilöä, 32 %) tai täysin samaa mieltä (7 henkilöä, 23 %) väitteen kanssa.

Asteikkokysymyksen kuudes väite oli looginen seuraus edellisestä väitteestä ja se kuulosti seuraavalta: saan kattavan perehdytyksen työvälineiden ja työkalusteiden käyttöä varten. Erilaisten työvälineiden käyttö vaatii perehdytystä, sillä ne ovat erialaisia eri työpaikoilla. Myöskin työkalusteiden turvalliseen ja ergonomiseen käyttöön kannattaa perehdyttää.



Kuvio 20. Perehdytys työvälineiden ja työkalusteiden käyttöön (n =31).

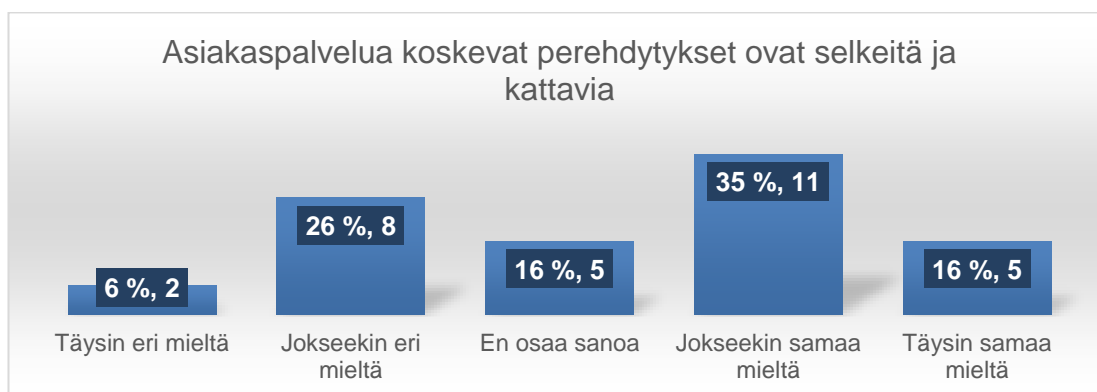
Kuviosta 20 voi nähdä, että eniten vastaajista ovat jokseenkin eri mieltä väitteestä. Tämän vastausvaihtoehdon valitsivat 35 % eli 11 henkilöä vastaajista. Vastanneista 2 henkilöä (6 %) olivat täysin eri mieltä väitteestä. Toisin sanoin yhteensä 41 % kysymyksen

vastanneista ovat kokeneet sitä, että perehdytys työvälineiden ja työkalusteiden käyttöön työpisteillä on puutteellinen. Yhteensä 17 vastaajaa (55 %) olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Yksi vastaajista (3 %) ei osannut arvioida väitettä.

5.4.5 Asiakaspalvelun laatu

Tämän asteikkokysymyksen väitteet koskivat nimenomaan vuokratyöläisten tuottamaa asiakaspalvelun laatua. Näiden väitteiden avulla pyrimme selvittämään, miten tutkimuksemme osallistuneet vuokratyöntekijät itse arvioivat heidän tuottamaa asiakaspalvelunsa.

Asteikkokysymyksen ensimmäinen väite kuulosti seuraavasti: asiakaspalvelua koskevat perehdytykset ovat selkeitä ja kattavia. Opinnäytetyömme viitekehyksessä avasimme perehdytyksen tärkeyttä ja haasteita.



Kuvio 21. Perehdytys asiakaspalveluun (n =31).

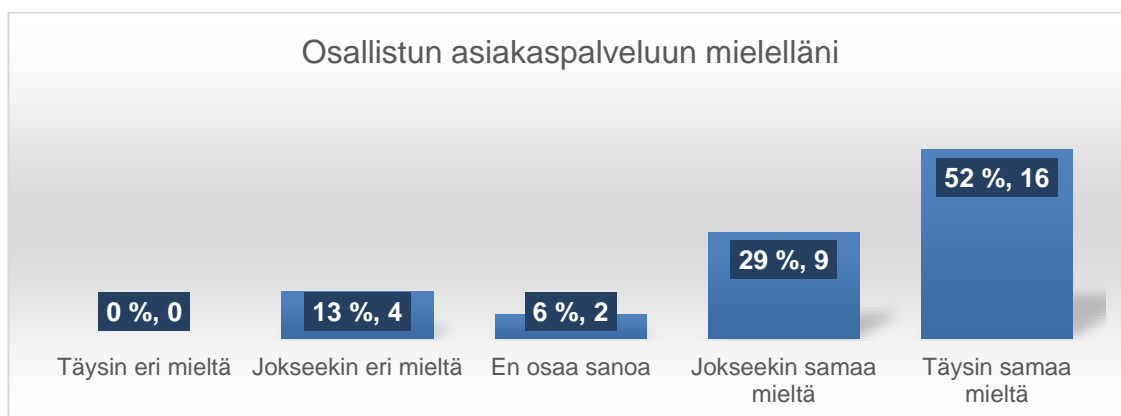
Kuvio 21 näyttää, että vastanneiden keskuudessa ei ollut selkeää yhteistä mieltä tämän väitteen suhteen. Eniten vuokratyöntekijöistä olivat jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Tämän vastausvaihtoehdon valitsivat 11 vastaajaa eli 35 %. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli 16 % vastanneista (5 henkilöä). Jokseenkin eri mieltä väitteestä oli 8 vuokratyöläistä (26 %). Täysin eri mieltä väitteestä oli 2 vastannutta eli 6 %. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että asiakkaiden palvelemiseen perehdytetään, mutta puutteita perehdytyksessä kuitenkin on, josta kerroimme opinnäytetyömme luvussa 4.1. Voimme olettaa, että myynnillisen perehdyttämisen laatu riippuu tilaajayrityksestä tai työpaikasta.

Merkittävä määrä tutkimukseen osallistuneita ei osannut arvioida väitettä, eli vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” valitsivat 5 henkilöä (16 %). Siinä on mainittavaa, että yhdessä edellisistä kysymyksistä vastanneet vuokratyöntekijät osoittivat, että he varaavat

mieluummin työvuoroja toiminnallisissa työtehtävissä, joihin ei tarvitse perehdyttää työntekijöitä asiakaspalvelua varten. Toisaalta toiminnallisia työtehtäviä suorittava vuokratyöntekijä voi myös palvella asiakkaita ja tämä koskee varsinkin keräilyä ja hyllytystä.

Yksi vuokratyöntekijöistä korosti sitä, että henkilöstöpalveluyritysten työpisteillä ei välttämättä saa johdonmukaista perehdytystä. Hän antoi seuraavan avoimen vastauksen.

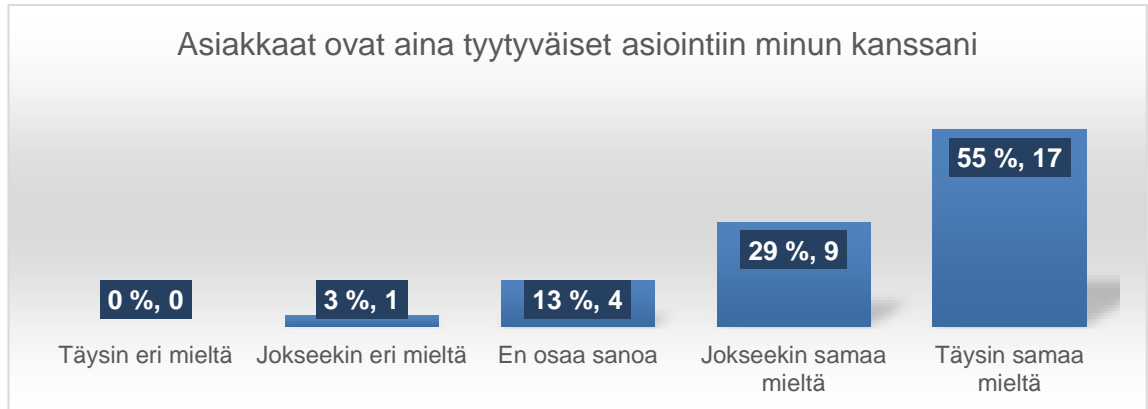
”Vuokratyöntekijänä asiakasyritykset (paikat, joissa konkreettisesti työskentelee) vaihtelevat, ja joissain paikoissa ei välttämättä saa minkäänlaista perehdytystä. Hyvä siinä sitten neuvoo asiakkaalle mistä löytyy vaikkapa sushikastikkeet, kun on ensimmäistä kertaa kyseisessä kaupassa itsekin, lähettyvillä ei ole toista myyjää ja vuokratyöntekijänä sinulle ei riittänyt puhelinta. Esim. työvaatteitakaan ei kaikkialla ole saatavilla, vaikka työnantajan (-) niin väittäisikin, joten uusiin paikkoihin mennessä aina on takarivossa pieni epäilyksen tunne siitä, miten päivä tulee sujumaan. Vuokratyöntekijöitä ei kaikkialla osata arvostaa, ja se näkyy suoraan tuotetuissa asiakaspalvelun laadussa, kun vuokratyöntekijät eivät tämän takia osaa auttaa ja neuvoo asiakkaita oikein.”



Kuvio 22. Halu osallistua asiakaspalveluun (n = 31).

Asteikkokysymyksen toinen väite koski vuokratyöntekijöiden mielihalua palvella asiakkaita ja se kuulosti seuraavalta: osallistun asiakaspalveluun mielelläni. Eniten tutkimukseemme osallistuneista olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa, heitä oli 16 henkilöä (52 %). Jokseenkin samaa mieltä väitteestä oli 9 vastaajaa (29 %). Kukaan vastanesta ei valinnut vaihtoehdon ”täysin eri mieltä”, mutta 4 tutkimukseemme osallistuneista (13 %) olivat jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Vain 2 henkilöä (6 %) vastanesta kokivat vaikeuksia väitteen arvioinnissa. Kuvio 22 osoittaa vuokratyöntekijöiden halua palvella asiakkaita.

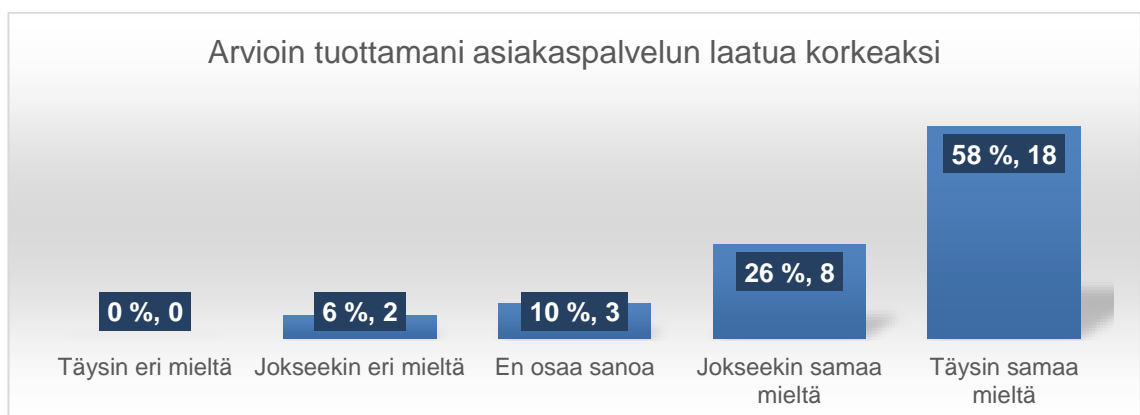
Asteikkokysymyksen kolmannen väitteen avulla halusimme selvittää, mitä mieltä vuokratyöntekijät heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta heidän omasta näkökulmasta. Eli väite oli seuraava: asiakkaat ovat aina tyytyväiset asiointiin minun kanssani.



Kuvio 23. Asiakkaiden tyytyväisyys asiointiin vuokratyöntekijöiden kanssa (n = 31).

Kuvio 23 näyttää, että eniten vastaajista eli 17 henkilöä (55 %), arvioi tuottamansa asiakaspalvelun laatua korkeaksi. Vastausvaihtoehdon ”jokseenkin samaa mieltä” valitsivat 9 vastaajaa eli 29 %. Vaihtoehdon ”en osaa sanoa” valitsivat 4 henkilöä (13 %), eli he vaikeutuivat arvioida väitettä. Vain 1 vuokratyöntekijä valitsi vaihtoehdon ”jokseenkin eri mieltä” ja vastausvaihtoehto ”täysin eri mieltä” jäi valitsematta.

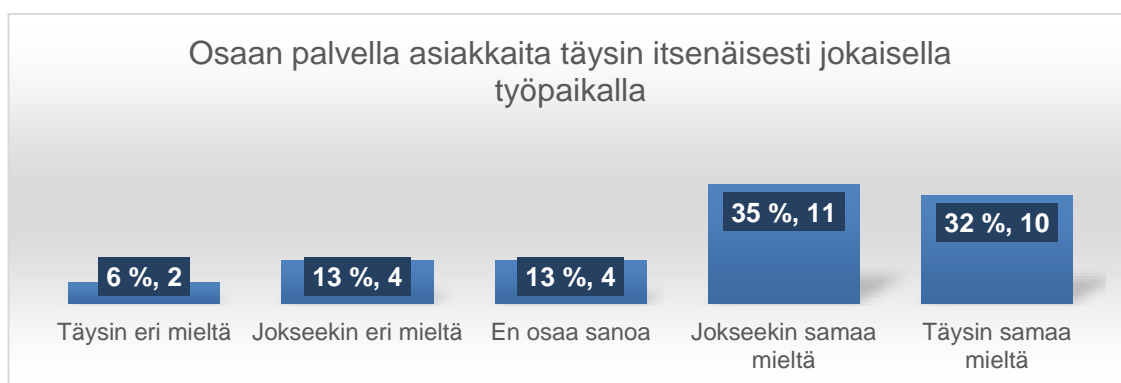
Asteikkokysymyksen neljännen väitteen avulla halusimme ymmärtää, miten vuokratyöläiset arvioivat heidän tuottamansa asiakaspalvelun laatua itse. Väite kuulosti seuraavalta: arvioin tuottamani asiakaspalvelun laatua korkeaksi.



Kuvio 24. Oman työn laadun itsearviointi (n = 31).

Kuviosta 24 voi nähdä, että kukaan vastanneista ei valinnut vaihtoehtoa ”täysin eri mieltä”. Vastaajista 2 henkilöä (6 %) valitsivat vastausvaihtoehdon ”jokseenkin eri mieltä”. Tutkimukseemme osallistuneista 3 henkilöä (10 %) valitsivat ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdon. Suurin osa vastanneista eli 18 henkilöä (58 %), sanoi olevansa täysin samaa mieltä väitteestä. Vastausvaihtoehdon ”jokseenkin samaa mieltä” oli valittu 8 kertaa, eli näin vastasi 26 % vastaajista.

Asteikkokysymyksen viidennessä väitteessä kysyimme vuokratyöläisiltä, osaavatko he palvella asiakkaita täysin itsenäisesti jokaisella työpaikalla. Eri työpaikoilla on erilaisia tavaroita myynnissä ja erilaiset apuvälineet ja kassaohjelmat käytössä. Itsenäinen palveleminen asiakkaita vaatii kaupan alan työntekijöiltä nopeaa oppimiskykyä ja hyvää tietoa työskentelyn yleis- ja yksittäiskohteista.



Kuvio 25. Palveleminen asiakkaita itsenäisesti (n = 31).

Kuvion 21 mukaan, eniten vastanneista eli 11 henkilöä (35 %), olivat jokseenkin samaa mieltä tästä väitteestä. Vastaajista 10 henkilöä eli 32 %, valitsivat vaihtoehdon ”täysin samaa mieltä”. Tutkimukseemme osallistuneista 4 henkilöä (13 %) olivat jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa. Täysin eri mieltä väitteestä olivat 2 henkilöä (6 %). Vastaajista 4 henkilöä eli 13 %, vaikeutuivat arvioida väitettä tai eivät halunneet vastata kysymykseen.

Monet vuokratyöntekijöiden avoimista vastauksista koskivat enemmän kuin yhden aiheen. Näin ollen aikaisemmin esitetyissä avoimista vastauksista löytyy tietoja itsenäiseen työskentelyyn kuuluvista haasteista uusissa työpaikoissa.

Asteikkokysymyksen kuudennen väitteen tarkoituksena oli selvittää, vaikuttako samalla työpaikalla tehtyjen työvuorojen määrä vuokratyöntekijöiden tuottamansa asiakaspalvelun laatuun.

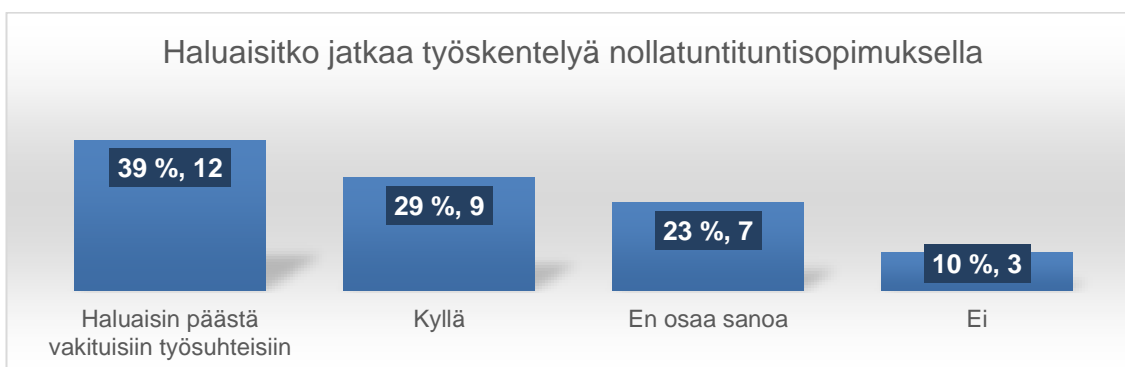


Kuvio 26. Työvuorojen määrän vaikuttaminen asiakaspalvelun laatuun (n = 31).

Kuvio 26 osoittaa, että samalla työpisteellä tehtyjen työvuorojen määrä vaikuttaa tutkimuksemme osallistuneiden vuokratyöntekijöiden kykyyn palvella asiakkaita. Eniten vastanneista eli 19 henkilöä (61 %), olivat täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastanneista 7 henkilöä eli 23 %, olivat jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” valitsivat 3 vuokratyöntekijää eli 10 %. Vain 2 vastaajia (6 %) olivat täysin eri mieltä väitteestä. Vastausvaihtoehto ”jokseenkin eri mieltä” jäi valitsematta.

5.5 Vuokratyöskentelyn jatkaminen

Kyselyymme viimeisessä kysymyksessä halusimme selvittää, haluaisivatko nykyiset nollatuntityösopimuksella työssä käyvät päästä vakituisiin työtehtäviin.



Kuvio 27. Nollatuntityösopimuksen jatkuvuus

Kuvion 27 mukaan, valtaosa vastaajista eli yhteensä 39 % (12 henkilöä) haluaisi jatkossa päästä vakituisiin työsuhteisiin. Vastaajista 9 henkilöä eli 29 % sanoivat haluavansa jatkaa työskentelyä nollatuntityösopimuksella. Vastanneista 23 % (7 henkilöä) ei osannut

vastata kysymykseen ja 10 % (3 henkilöä) ei haluaisi jatkossa työskennellä nollatunti-työsopimuksella. Yksi avoimista vastauksista kattavasti perustelee vuokratyöntekijän halua päästä vakituisiin työsuhteisiin koulusta valmistuessaan.

”Olen tyytyväinen henkilöstöpalveluyrityksen kautta työskentelyyn näin nuorena ihmisenä, mutta kunhan tulevaisuudessa saan koulupaikan ja valmistun, toivon pääsyä vakituiseseen työsuhteeseen. Työvuorojen määrä heittelee nykyisessä tilanteessa ja työtarjouksia lentää tekstiviestinä parin tunninkin varoajalla, jolloin itse en niihin menoa edes pysty harkitsemaan julkisilla kulkemisen takia. Työkaverini, niin vakituiset Prismalaiset kuin me vuokrafirmalaiset, ovat ihania, mutta tietyissä tilanteissa välillämme on tietynlainen rako, joka aiheuttaa painetta. Joissain työpaikoissa on myös ollut selvää inhoa vakituisilta työntekijöiltä vuokralaisia kohtaan, ihan kuin olisimme huonompia työntekijöitä tai ihmisiä kuin he ovat. Olen aina panostanut työhön ja asiakaspalveluni laatuun, monesti jopa vakituisia työntekijöitä paremmin. Mielestäni monet vuokralaiset panostavat laatuun enemmän, koska vuorojen saaminen riippuu ihan täysin siitä, mitä asiakas meistä ajattelee. Emme pysty tulemaan töihin ”perseilemään”, kuten jotkut joissain pisteissä, ilman jatkuvaa pelkoa työn loppumisen suhteen. Mutta olen tyytyväinen tässä elämäntilanteessani vuokralaisena työskentelyyn, vaikka emme saakaa tukea, jos olemme kipeitä tai loukkaantuneita, emme lomaa yms.”

6 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tässä luvussa avaamme ja tarkastelemme selvityksemme tuloksia. Sen lisäksi pyrimme tekemään asiakaspalvelun laatua parantavia ehdotuksia vuokratyövoimaa käytettävien myymälöiden johtajille ja henkilöstöpalveluyritysten edustajille. Jotkut saamistamme vastauksista olivat hyvin odottamattomia ja auttoivat meitä katsomaan opinnäytetyömme aiheita uudesta näkökulmasta. Toivomme, että selvityksemme tulosten analyysi auttaa kehittämään vuokratyötä siten, että tulevaisuudessa se muuttuisi nykyiseen verrattuna ystävällisemmäksi vuokratyöntekijöille ja samalla ketjuvaate- ja päivittäistavarakauppojen asiakkaille.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää ketjuvaate- ja päivittäistavarakaupoissa nollatuntityösopimuksella työskentelevien vuokratyöntekijöiden mielipiteitä heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta. Kyselymme vastanneet palvelevat asiakkaita ja ovat tietoisia siitä, mitkä tekijät edistävät tai estävät satunnaisia työvuoroja tekeviä työntekijöitä palvelemasta asiakkaita sujuvasti.

Tekemäämme kyselyyn pohjautuen voimme todeta, että vuokratyöntekijöiden oma arvio heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta on kaikkinaan sangen hyvä. Tätä osoittavat esimerkiksi asiakaspalvelua koskevaa asteikkokysymykseen kuuluvien väitteiden arviointi. Suuri osa selvitykseemme osallistuneista vuokratyöntekijöistä palvelee asiakkaita

mielihyvin ja sanoo, että asiakkaat ovat tyytyväisiä asiointiin heidän kanssaan. Asiakaspalvelun laatua koskevan asteikkokysymyksen neljännessä väitteessä me pyysimme vuokratyöntekijöitä arvioimaan nimenomaan heidän tuottamansa asiakaspalvelun laatua ja suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että se on korkea.

Yksi selvitykseemme osallistuneista kertoi myös sitä, että hänen kannattaa panostaa työhön ja samalla asiakaspalveluun jopa enemmän, kuin vaate- ja päivittäistavarakauppojen omat työntekijät, sillä vuokratyöntekijöille tarjottujen työvuorojen määrä riippuu työtehtävien tekemisen laadusta ja asiakkaiden mielipiteistä. Siinä on huomautettava, ettei tämä vuokratyöntekijä tarkentanut sitä, tarkoittiko hän asiakkaiden roolissa tilaajayritykset tai tilaajayritysten asiakkaat eli ketjuvaate- ja päivittäistavarakauppojen ostajat.

Tehdyn selvityksen pohjalla emme valitettavasti voi arvioida työpanosta koskevaa eroa vuokratyöntekijöiden ja tilaajayritysten oman henkilökunnan välillä. Kuitenkin tämä ajatus voi pitää paikkansa, sillä tilapäisiä työvuoroja tekevät vuokratyöntekijät joutuvat usein palvelemaan asiakkaita uusilla työpisteillä. Tosin sanoen, sujuva ja laadukas asiakaspalvelu vaatii vuokratyöntekijöiltä enemmän ponnistuksia tilaajayritysten työpisteillä kuin se olisi vakituisella työpaikalla.

Siitä huolimatta, että kyselyymme vastanneiden vuokratyöntekijöiden mielipide asiakkaiden palvelemisen laadusta oli enimmäkseen positiivinen, suurin osa heistä ei ollut varma siitä, haluavatko he saada palautetta tilaajayrityksiltä yksittäisistä työvuoroista. Selvityksemme tuloksien perusteella on vaikea arvioida, mistä sellainen ilmiö johtuu. Kuitenkin selvityksemme paljasti palautteen saamisen halun ja vuokratyöntekijöiden asiakaspalvelun laadun itsearvioinnin välillä ristiriidan, joka tilaajayritysten ja henkilöstöpalveluyritysten edustajien kannattaisi ottaa huomioon.

Meidän mielestämme tätä ilmiötä kannattaa myös tutkia syvemmin. Opinnäytetyömme luvussa 4.2 katsoimme palautteen saamisen tärkeyttä ja hyötyä. Positiiviset palaukset tilaajayrityksiltä voisivat toimia suosituksina tulevaisuudessa, jos vuokratyöntekijä etsii uutta työtä. Rakentavat palaukset auttaisivat vuokratyöntekijää ymmärtämään, mitkä työosaamisiansa kannattaisi kehittää.

Yksi selvitykseemme osallistunut vuokratyöntekijä kertoi haluavansa antaa palautetta työnantajallensa eli henkilöstöpalveluyritykselle tilaajayrityksen työpisteillä tehdyistä työvuoroista. Voisimme ehdottaa, että viestintäkanavia henkilöstöpalveluyritysten, vuokratyöntekijöiden ja tilaajayritysten välillä kannattaisi kehittää.

Suurin osa selvitykseemme osallistuneista vuokratyöntekijöistä vastasivat varaavansa mieluiten työvuoroja toiminnallisissa työtehtävissä. Käytännössä näissä työtehtävissä työskentelevät työntekijät palvelevat asiakkaita vähemmän, kuin esimerkiksi myyjät. Iso määrä halunneita työskennellä nimenomaan toiminnallisissa työtehtävissä on jossain määrin ristiriitainen vuokratyöntekijöiden tuottama asiakaspalvelun laadun itsearviointin kanssa.

Jotkut selvitykseemme osallistuneista kertoivat, että ketjuvaate- ja päivittäistavarakauppojen oma henkilökunta ei suhtaudu vuokratyöntekijöihin positiivisesti tai rehellisesti. Sellaista paljastui enimmäkseen kyselyymme saaduista avoimista vastauksista. Näin ollen voisimme tehdä johtopäätöksen, että kauppojen vakituisten henkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden välillä rako on oleellinen.

Selkeä enemmistö kyselyymme vastanneista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väitteestä, että työpaikan yleisilmapiiri vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Tämän väitteen arvioituessa kukaan vuokratyöntekijöiltä ei valittanut ”en osaa sanoa” - vastausvaihtoehtoa. Tämä osoittaa sitä, että vuokratyöntekijöillä on selkeä mielikuva työilmapiirin vaikuttamisesta heidän tuottamansa työn laatuun. Sen lisäksi vuokratyöntekijät mainitsivat työilmapiirin vaikuttamista heidän tuottamansa asiakaspalvelun laatuun avoimissa vastauksissa. Selvitykseemme pohjautuen voimme tehdä johtopäätöksen siitä, että työskentely hyvinvoivassa työympäristössä on tärkeä vuokratyöntekijöille.

Tämä tieto voi olla hyödyllinen ketjuvaate- ja päivittäistavarakauppojen johtajille työtapojen laatimisen ja kehittämisen näkökulmasta. Yleensä työhyvinvoivan työyhteisön rakentamisessa ja ylläpitämisessä otetaan huomioon yrityksen oma henkilökunta eli vakituiset työntekijät. Nykyaikaisissa työolosuhteissa, joissa ketjuvaate- ja päivittäistavarakaupoissa käytetään vuokratyövoimaa, olisi hyvä järjestää myös vakituisten ja vuokratyöntekijöiden välille vuorovaikuttamisen pelisääntöjä, jotta kumpaakaan työntekijöiden ryhmää ei syrjitä.

Hyvinvoivan työyhteisön rakentamisen syiksi luetellaan usein yrityksen kilpailukyvyyn säilyttäminen, yrityksen hyvä maine, sairauksista ja tapaturmista johtuvien kustannuksien vähentäminen, yrityksen henkilöstön tehokkuuden ja asiakaspalvelun laadun kasvu (Andersén 2020). Kuten katsoimme opinnäytetyömme viitekehysosiossa tilaajayritykset eivät vastaa vuokratyöntekijöiden työterveyshuollon kustannuksista eivät sairausajan päivärahoista. Toisaalta tilaajayrityksen maine ja asiakaspalvelun laatu on erittäin tärkeä

ketjuvaate- ja päivittäistavarakaupoille jatkuvan kannattavuuden säilyttämisen näkökulmasta.

Selvitykseen osallistuneiden vuokratyöntekijöiden vastauksien perusteella voimme päätellä, että tilaajayritysten tapa perehdyttää asiakaspalveluun ja työvälineiden käyttöön ei välttämättä vastaa vuokratyöntekijöiden tarpeisiin. Jotkut kyselyimme vastanneista olivat täysin samaa mieltä siitä, että he saavat tilaajayritysten työpisteillä kattavan ja asiallisen perehdytyksen asiakaspalvelusta ja työvälineiden ja -kalusteiden käytöstä. Silti, merkittävä osa vuokratyöntekijöistä valitsi ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä” vastausvaihtoehdot. Tosin sanoen vuokratyöntekijöiden perehdyttämisessä kannattaisi ottaa huomioon myös yksittäiskohtia, jotka edistäisivät vuokratyöntekijän menestymistä jopa satunnaisissa työvuoroissa.

Selvityksemme näytti, että suurin osa kyselyimme vastanneista vuokratyöntekijöistä ei ole tyytyväinen tilaajayrityksessä annettujen työvaatteiden kuntoon tai saatavuuteen. Monet vuokratyöntekijät olivat täysin tai osittain eri mieltä väitteestä, että henkilöstöpalveluyritysten asiakkaiden työpisteillä löytyy heille sopivia ja hyväkuntoisia työvaatteita.

Vuokratyöntekijät antoivat myös kaksi avointa kommenttia työvaatteista. Toinen vastaajista sanoi, ettei jokaisella työpaikalla löydy työvaatteita. Eniten päivittäistavarakaupoissa työskenteleminen edellyttää työntekijöiltä työvaatteiden päällä pitämistä. Tällöin, työvaatteiden riittämättömyys tai niiden puutteellinen kunto voi aiheuttaa työntekijälle epä-mukavuutta, vaikuttaa hänen työnsä sujuvuuteen ja seurauksena asiakaspalvelun laatuun. Tämä koskee sekä vakituisia että vuokratyöntekijöitä, mutta ketjuvaate- ja päivittäistavarakauppojen vakituisilla työntekijöillä on yleensä omat työvaatteet, jotka vastaavat heidän työtehtävissä luonteeltaan.

Käytännöllisten syiden lisäksi työvaatteilla on iso psykologinen merkitys. Työvaatteet näyttävät asiakkaille, että sitä pitävä työntekijä kuuluu juuri tämän vaate- tai päivittäistavarakaupan henkilökuntaan. Mutta tämä ei pidä paikkaansa, jos kyseessä on vuokratyöntekijä. Toisen työvaatteita koskevan avoimen vastauksen aiheena oli vaate- ja päivittäistavarakauppojen vakituisen henkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden ero esimerkiksi työvaatteiden avulla.

Meidän havaintojemme mukaan ainakin kolmen henkilöstöpalveluyrityksen vuokratyöntekijät työskentelevät työnantajan eli henkilöstöpalveluyritysten antamissa työvaatteissa. Nämä henkilöstöpalvelut ovat Joblink Oy, Suomen Transval Oy ja Vara-Apu henkilöstöpalvelut Oy.

Luulemme, että omalla logolla merkittyjen työvaatteiden luovuttaminen vuokratyöntekijöille voisi tuoda henkilöstöpalveluyrityksille lisää voittoa, vaikka vaatii tiettyjä kustannuksia. Omien työvaatteiden kautta henkilöstöpalveluyritykset saisivat lisää mainontaa, ja vuokratyöntekijöiden sujuva asiakaspalvelu vaikuttaisi positiivisesti henkilöstöpalvelujen maineeseen. Vuokratyöntekijä saisi hoitaa työvaatteita itse ja pitää ne hyväkuntoisina ja siistinä. Sen lisäksi oman työnantajan työvaatteiden pitämisellä olisi vahva identiteettimerkitys vuokratyöntekijälle.

Moni selvitykseemme osallistunut vuokratyöntekijä vastasi, että koronapandemia on vaikuttanut hänen haluunsa palvella asiakkaita. Luvussa 2.3.2 katsoimme vuokratyöntekijöiden terveydenhuoltoa koskevia erikoiskohtia. Yleensä vuokratyöntekijät eivät pääse palkalliselle sairauslomalle, sillä heillä ei ole välttämättä riittävästi työtunteja sairauspalkan saamista varten. (Kaupan TES 2020).

Luulemme, että henkilöstöpalveluyritysten kannattaisi tarkastaa ja uusia vuokratyöntekijöiden mahdollisuutta ja oikeutta sairausajan päivärahan saamiseen pandemian aikana. Tämä olisi tärkeä myös ottaen huomioon, että jotkut selvitykseemme osallistuneista ovat kokeneet hengityssuojaisten, käsineiden tai käsidesinfiointiaineiden puutetta tilaajayritysten työpisteillä.

Isoin määrä kyselyymme vastanneista sanoi osaavansa palvella asiakkaita täysin itsenäisesti jokaisella työpaikalla. Toisaalta selkeä enemmistö selvitykseemme osallistuneista oli sitä mieltä, että asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa muun muussa samalla työpisteellä tehtyjen työvuorojen määrä. Luulemme, että jos ketjuvaate- ja päivittäistavara-kauppojen päämäärä on korkealaatuinen asiakaspalvelu, niiden johtajien kannattaisi harkita vakituisten ja nollatuntityösopimuksilla työskentelevien työntekijöiden suhdetta. Toisena kehittämisvaihtoehtona voisi olla oman työvoimapankin perustaminen.

Lopuksi haluaisimme sanoa, että suurin osa selvitykseemme vastaajista on nuoria ihmisiä, jotka ovat pääasiassa opiskelijoita. Kyselyymme vastanneiden joukko ei ole suuri, mutta saadut tiedot kuitenkin peilaavat opinnäytetyömme viitekehyksessä katsottua trendiä. Kannattaa sanoa, että työskentely henkilöstöpalveluyrityksen kautta on työuran alku monille nuorille ihmisille.

Henkilöstöpalveluyritysten työntekijöiden motivaatio jatkuvaan vuokratyöhön riippuu monista tekijöistä, joista olemme kirjoittaneet aikaisemmin. Selvitykseemme osallistuneista vuokratyöntekijöistä suurin osa haluaisi tulevaisuudessa päästä vakituisiin työsuhteisiin, vaikka jotkut haluavat jatkaa työskentelyä nollatuntityösopimuksella. On mielenkiintoista,

että kolme henkilöä vastasi, etteivät halua tehdä vuokratyötä jatkossa, eivätkä valinneet vastausvaihtoehtoa vakituisista työsuhteista. On mahdollista, että he suunnittelevat yrittäjyyttä, freelance-työtä tai muuta toimintaa.

7 Selvityksen arviointi

7.1 Kysely

Kyselyymme kuuluvat kysymykset pohjautuvat opinnäytetyömme viitekehyksessä tarkasteltuihin aiheisiin ja seikkoihin. Kyselyä laatiessamme pyrimme kysymysten ajanmukaisuuteen, olennaisuuteen ja tulkinnan yksinkertaisuuteen. Kyselyymme kuuluvien kysymysten toimivuutta voisimme arvioida hyväksi, sillä pyysimme vastaamaan siihen vain tutkittavaamme ryhmäämme kuuluvia henkilöitä, eli pelkästään nollatuntityösopimuksella työskenteleviä päivittäistavara- ja vaatekauppojen vuokratyöntekijöitä, pois lukien osa-aikaiset vuokratyöntekijät tai määräaikaisilla työsopimuksilla työskenteleviä.

Kyselyymme vastaajien, eli vastaajien tietoisuutta tutkimusongelmasta ja tutkittavasta kohderyhmästä varmistimme kattavalla saatekirjeellä. Kyselyymme saatujen vastauksien laatu ja asiallisuus näyttää, että vastaajilla oli riittävästi tietoja tutkittavasta ongelmasta ja halua näiden tietojen antamiseen. (Kananen 2008, 25.) Sitä voi osoittaa esimerkiksi avoimen kysymyksen vastausprosentti. Avoin kysymys oli ainoana kysymyksenä, johon vastaaminen ei ollut pakollista. Siitä huolimatta noin kolmasosa vastaajista vastasi siihen.

7.2 Vastausprosentti

Tietojen keruu oli meille hyvin työläs ja pitkä prosessi. Kyselymme julkaistiin Metropolia Ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelijoille 31 maaliskuuta 2021. Kysely suljettiin 9 toukokuuta 2021. Saatujen vastauksien määrä ei ollut suuri kaikista toimenpiteistä huolimatta. Kyselyymme vastasi yhteensä 31 vuokratyöntekijää (n = 31).

Tietojen keruu kanavien monipuolisuuden vuoksi vastausprosenttia on vaikeaa arvioida tarkasti. Metropolian Ammattikorkeakoulun kautta saimme noin 20 vastausta. Arvio pohjautuu päivämääriin, jolloin kyselymme tai muistutus tästä oli jaettu opiskelijoille. Koska emme tiedä, kuinka monta henkilöä Metropolian opiskelijoista kuuluvat meidän selvityksemme kohderyhmään, opiskelijoiden vastausprosenttia ei ole mahdollista laskea.

Muiden kanavien kautta tavoitettujen vuokratyöntekijöiden vastausprosentti laskimme seuraavasti. Olettaen, että vastaajien kyselyymme Metropolian kautta oli likimääräisesti 20, voisimme laskea muista lähteistä saatujen vastausten määrään: $31 - 20 = 11$ ($n = 11$). Vuokratyöntekijöille annettujen paperisten ja sosiaalisen median kautta lähetettyjen henkilökohtaisten kutsujen määrä oli yhteensä 80 kappaletta. Vastausprosentiksi tuli noin 14.

Matala vastausprosentti johtuu siitä, että meidän selvityksemme kohderyhmä on suppea. Kaikkien alojen ja koko maan vuokratyöntekijöiden määrä vuonna 2019 oli kaksi prosenttia palkansaaajista (SVT 2019). Meidän opinnäytetyömme rajoitettiin siten, että tutkittavaamme kohderyhmään kuuluivat pelkästään nollatuntityösopimuksella työskentelevät vuokratyöntekijät, jotka tekevät töitä päivittäistavarakaupoissa ja vaatekaupoissa pääkaupunkiseudulla.

Toisaalta vuonna 2020 opinnäytetyönsä tehnyt Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelija Veikko Salmi, jonka opinnäytetyön aiheena oli työmotivaatio päivittäistavarakauppan vuokratyössä huomioi, että, vuokratyöntekijöiden vastausprosentti oli hyvin matala. Hän sai vain 118 vastausta opinnäytetyökyselyynsä, vaikka kysely oli lähetetty Salmen toimeksiantajan kautta 772 vuokratyöntekijälle. Näin ollen vastausprosentiksi tuli noin 15 prosenttia (Salmi 2020, 37).

7.3 Tulosten luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi edellyttää työn reliabiliteetin ja validiteetin arviointia (Kananen 2008, 79). Tutkimuksen reliabiliteetin arvioitaessa tehdään kaksi mittausta saman kyselyn avulla. Tämä tapa edellyttää samojen vastaajien osallistumista kahteen peräkkäiseen kyselyyn. Toisin sanoen ensimmäisen kyselyyn vastaamisen jälkeen samalta ryhmältä vastaajia kysytään samoja kysymyksiä jonkun aikavälin päästä. Sen jälkeen saadut tiedot verrataan keskenään. Tämä mittaaminen kutsutaan test-retest-menetelmäksi. (Kananen 2008, 80.)

Reliabiliteetin toisen tavan menetelmä vaatii tutkittavaan ryhmään kuuluvien vastaamista kahteen rinnakkaiseen kyselyyn samaan yhtä aikaa. Molemmat kyselyt tutkivat samaa asiaa, mutta kysymyksiä sanamuoto ja järjestö ovat erilaiset. Tämäkin tapa, eli vaihtoehtoinen mittaristo, vaatii näihin kyselyihin saatujen tietojen vertailua. (Kananen 2008, 80–81.)

Tarja Heikkilä jakaa tutkimuksen reliabiliteetin sisäiseksi ja ulkoiseksi. Sisäisenä reliabiliteettina tarkoitetaan saman tutkittavan ryhmän kahden tutkimuksen tuloksien vertailua. Ulkoisena reliabiliteettia voidaan arvioida vertaamalla oman tutkimuksen muiden samaa asiaa tutkittavien tutkimusten tuloksiin. (Heikkilä 2014, 178.)

Tutkimuksen reliabiliteetin mittarit vaativat otoksen olemassaoloa. Meidän tapauksemme kiinteä otos puuttui monien tietokeruukanavien takia. Tästä syystä emme voi mitata selvityksemme reliabiliteettia, koska kumpaakaan yllä mainituista reliabiliteetin mittaamisen menetelmistä ei ollut mahdollista toteuttaa.

Tutkimuksen validiteetti osoittaa valitun tutkimusmenetelmän sopivuutta ja asiallisuutta tutkittavan asian tai kysymyksen selvittämiseksi (SVT 2021b). Vaikka selvityksemme vastausprosentti on matala ja vastaajien määrä suhteellinen vähäinen, pidämme käytettyä menetelmää oikeana.

Kaikilla vastaajilla oli riittävästi vastausaikaa. Kukaan ei ollut pakotettu vastaamaan kyselyyn. Suurin osa kyselyssä esitetyistä kysymyksistä koski välittömästi selvityksemme aihetta. Jokaista mahdollisista selvityksemme osallistujista oli tiedotettu siitä, että kerätään tietoja vain nollatuntityösopimuksella työskenteleviltä vuokratyöntekijöiltä saatekirjeen avulla. Pyrimme analysoimaan saadut tulokset mahdollisimman huolellisesti. Selvityksen tason näkökulmasta pidämme työmme tulokset kohtalaisesti luotettavina.

7.4 Reflektointi

Reflektointiosiossa arvioimme opinnäytetyömme onnistumista ja asetettuun kysymykseen vastaamista. Opinnäytetyömme kirjoittamisen alkuvaiheessa aiheen rajausta tuntui haasteelliselta. Ensiksi asetetun rajauksen jälkeen selvisimme, että aihe on vielä liian laaja ja tutkimuskysymykset eivät ole riittävän tarkkoja. Ohjaavan opettajan neuvojen ja suuntaamisen avulla saimme opinnäytetyömme aiheen ja tutkimusongelman kirkastuneeksi.

Isoimmaksi haasteeksi opinnäytetyömme kirjoittamisen aikana tuli selvityksemme osallistuvien etsiminen. Vuoden 2021 alusta Metropolian Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden keskuudessaan kysely edellyttää lupaa ja sen saamiseen meni odottamattomasti paljon aikaa. Luvan saamisen ja kyselymme julkaisemisen jälkeen emme valitettavasti saaneet Metropolian opiskelijoilta riittävästi vastauksia, vaikka kyselymme oli jaettu muutamien eri alan opiskelijoille.

Päätimme etsiä kyselyymme vastaajia myös omatoimisesti ketjuvaate- ja päivittäistavarakaupoista. Kävimme isoissa tavarataloissa pääkaupunkiseudulla ja jaoimme niissä töissä oleville vuokratyöntekijöille paperille tulostettuja kutsuja kyselyymme. Sen lisäksi pyysimme työkavereita ja tuttuja osallistumaan kyselyymme. Tietojen keruun liittyvien vaikeuksien takia emme ehtineet saamaan opinnäytetyötämme valmiiksi suunnitellussa ajassa eli opinnäytetyömme kirjoittamisen prosessi piteni puolella vuodella.

Siitä huolimatta, että kyselyymme vastanneiden määrä ei ollut suuri, me saimme erittäin hyviä vastauksia, joiden perusteella teimme johtopäätöksiä ja vuokratyötä koskevia parannusehdotuksia. Näemme mielenkiintoiseksi sen, että saatujen vastauksien analysoinnin vaiheessa paljastui kolme ristiriitaista kohtaa. Nämä ristiriidat voisivat olla tulevien selvityksien tai tutkimuksien aiheina.

Ensimmäinen ristiriita koskee sitä, että vuokratyöntekijät arvioivat heidän tuottamansa asiakaspalvelun laatua korkeaksi, mutta eivät ole varmoja palautteen saamisen halusta. Toinen kohta koskee sitä, että vuokratyöntekijät varaavat mieluiten työvuoroja toiminnallisissa työtehtävissä, joissa asiakaspalvelun määrä voi olla vähäinen, silloin kuin työntekijät kertoivat palvelevansa asiakkaita mielihyvin. Kolmannen ristiriitaisen kohdan aiheena on vuokratyöntekijöiden oma mielipide siitä, että he osaavat palvella asiakkaita täysin itsenäisesti jokaisella työpisteellä. Samalla he ovat sitä mieltä, että saman paikan päällä tehtyjen työvuorojen määrä vaikuttaa asiakkaiden palvelemisen laatuun.

Kyselyymme kuuluvien asteikkokysymysten vastausvaihtoehtoina olivat ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”jokseenkin eri mieltä”, jotka voisivat vaikuttaa tuloksien analysointiin. Valinta näiden kahden vastausvaihtoehdon välillä riippuu jossain määrin vastaajan asenteesta. Sen vuoksi nämä vastausvaihtoehdot voisi katsoa yhtä arvoiseksi. Mikäli sijoitaisimme tutkimuskyselyyn enemmän nimenomaan asiakaspalvelun laatua koskevia kysymyksiä, voisimme saada kattavampia vastauksia vuokratyöntekijöiltä ja enemmän analysoitavia materiaaleja.

Arvioimme opinnäyttyömme onnistuneeksi ja olemme sitä mieltä, että vastasimme osittain opinnäytetyössämme asetettuihin kysymyksiin. Saimme selville, mitkä tekijät edistävät ja estävät vuokratyöntekijöitä palvella asiakkaita sujuvasti. Sen lisäksi selvisimme mielenkiintoisia ristiriitoja, joita voisi tutkia syvemmin. Tutkimuskyselyssä esitetyt kysymykset tutkittavan ryhmän edustajille liittyvät opinnäytetyömme viitekehyksessä käsiteltyihin aiheisiin. Viitekehysten kirjoittaessaan koimme jonkun verran lähdekirjallisuuden puutetta vuokratyövoimasta ja sen käytöstä. Toisaalta löytyi tarpeeksi internet-lähteitä.

Opinnäytetyöprosessin aikana asiatekstin kirjoittaminen oli meille yksi isoimmista haasteista, sillä molempien kirjoittajien äidinkieli on muu, kuin suomi. Arvioimme ohjaavan opettajan antamia ohjeistuksia ja neuvoja hyväksi, koska näiden avulla tieteellisen kirjoittamisen tasomme on kasvanut huomattavasti. Myös ohjaavan opettajan ja koulukavereiden sekä mielipiteet opinnäytetyöstämme että neuvot auttoivat meitä katsomaan kriittisemmin opinnäytetyömme sisältöä ja muotoa.

Vaikka opintojemme aikana harjoiteltiin erilaisten raporttien kirjoittamista, opinnäytetyön kirjoittaminen tuntui hyvin epävarmalta, varsinkin alkuvaiheessa. Noin pitkän kirjoitustehävän, joka edellyttää monien lähteiden tarkkaa ja kriittistä käsittelyä, vaatii meiltä ahkeruutta, sinnikkyyttä ja kärsivällisyyttä. Molemmilla kirjoittajilla oli aikaisempaa kokemusta opinnäytetyön kirjoittamisesta, mutta omalla äidinkielellä. Opinnäytetyöprosessissa opimme enemmän Google Forms-ohjelman käyttöä, mitä auttaa meitä tulevissa työtehtävissä.

Lähteet

Academic Work. Academic Workin tarina – ideasta kansainväliseksi konserniksi. Julkaistu 2021. <https://www.academicwork.fi/tietoameista/academic-workin-tarina>. Luettu 3.9.2021.

Andersén, Mila. Yrityksen tärkein voimavara on siellä työskentelevät ihmiset. Julkaistu 26.5.2020. <https://uuteennousuun.com/yrityksen-menestystekija-on-hyvinvoivat-ihmiset/>. Luettu 16.9.2021.

Alonso, Eduardo 2019. Mitä on B2B - myynti: Määritelmä, strategia ja trendit. Julkaistu 21.10.2019. <https://www.vainu.com/fi/blogi/b2b-myynti-ja-btob-myynti/>. Luettu 24.4.2021.

Brand Buddy 2020. Miksi uuden työntekijän huolellinen perehdytys kannattaa? Julkaistu 26.11.2020. <https://www.brandbuddygroup.com/Miksi+uuden+tyontekijan+huolellinen+perehdytys+kannattaa>. Luettu 23.3.2021.

Click Henkilöstöpalvelut. Työvoiman vuokraus ja rekrytoinnit yrityksille. <https://www.click-hp.fi/yrityksille>. Luettu 18.2.2021.

Digizer 2021. 8 tärkeää asiakaspalvelutaitoa. <https://digizer.fi/8-tarkeaa-asiakaspalvelutaitoa/>, luettu 23.2.2021.

Duunitori 2020. Rakentava palaute on arvokas lahja – 5 tapa, joilla paketoit sen fiksumusti. Julkaistu 23.11.2020. <https://duunitori.fi/tyoelama/rakentava-palaute-arvokas-lahja>. Luettu 21.3.2021.

Eilakaisla 2021a. Aikansa edelläkävijä. <https://www.eilakaisla.fi/eilakaisla/kaislan-tarina>. Luettu 31.3.2021.

Eilakaisla 2021b. Toimialat. <https://www.eilakaisla.fi/yrityspalvelut/toimialat>. Luettu 3.9.2021.

Eklund, Annina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Impact, Helsinki.

ERTO. Työsuhdeopas. Vuokratyö. <https://www.erto.fi/tyosuhdeopas/tyosuhde/vuokratyoy>. Luettu 23.2.2021.

Hara, Jyrki 2019. Valtion omistajaohjausyksikkö keskusteli Postin kanssa vuokratyön käytöstä lakon aikana - Posti ei vielä kommentoi. Yle. Päivitetty 14.11.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-11068835>. Luettu 11.3.2021.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy, Helsinki. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>. Luettu 15.10.2021.

Heima, Timo-Pekka 2019. Voiko vuokratyöläinen hakea parhaat keikat ja täyttää päivänsä, vaikka neljän eri yrityksen työtunneilla? Näin yritykset vastaavat. Yle. Päivitetty 9.11.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-11032015>. Luettu 7.3.2021.

Kaijala, Markku & Tolvanen Riitta 2020. Henkilöstö – strateginen investointi?. 1. painos. Helsingin Kamari Oy ja tekijät

Kananen, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Kataja, Juuso 2019. Millainen on hyvä myyjä? Zoner. Julkaistu 20.12.2019.

<https://www.zoner.fi/millainen-on-hyva-myyja/>. Luettu 5.3.2021.

Kaupan TES 2020. Kaupan työehtosopimus 1.2.2020 – 31.1.2022 ja palkkaliite 1.4.2020 – 31.1.2022. Julkaistu 14.2.2020. https://www.pam.fi/media/pdf-tes-sit/tes_kauppa_2020_2022_web.pdf. Luettu 23.3.2021.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent, Helsinki. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAHBFXDTEB#kohta:Osa\(\(20\)III\(\(\(:\(20\)Palvelumuotoilun\(\(20\)haltuun\(\(20\)ottaminen\(\(20\)LUKU\(\(20\)7\(\(20\)Palvelumuotoilun\(\(20\)haltuun\(\(20\)ottamisen\(\(20\)muutosmatkoja\(\(20\)yrityksiss\(\(e4\):K-RYHM\(\(c4\):Yritysesittely\(\(20\)ja\(\(20\)l\(\(e4\)ht\(\(f6\)tilanne](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAHBFXDTEB#kohta:Osa((20)III(((:(20)Palvelumuotoilun((20)haltuun((20)ottaminen((20)LUKU((20)7((20)Palvelumuotoilun((20)haltuun((20)ottamisen((20)muutosmatkoja((20)yrityksiss((e4):K-RYHM((c4):Yritysesittely((20)ja((20)l((e4)ht((f6)tilanne). Luettu 08.04.2021.

Lehtola, Kim 2016. Myyjä vai myymäläntekijä. Rainmaker. Julkaistu 3.2.2016. <https://rainmaker.fi/blogi/myyja-vai-myymalatyontekija/>. Luettu 25.2.2021.

Liski, Minna & Horn, Sari & Villanen, Marjut 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu, Lahti.

Miettinen, Anneli 2007. Pätkätyön tulevaisuus? Asiantuntijanäkemyksiä määräaikaisen työn kehittämistarpeista ja tulevasta kehityksestä Suomessa. Väestöliitto, Helsinki. <https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/f4491aed-patkatyon-tulevaisuus.pdf>. Luettu 25.4.2021.

MTV Uutiset 2021. Koronavuosi ollut ristiriitainen erikoiskaupalle: Joillekin kävi kalpaten. Julkaistu 3.2.2021. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/koronavuosi-ollut-ristiriitainen-erikoiskaupalle-joillekin-kavi-kalpaten/8053856>. Luettu 15.2.2021.

Mäkelä, Kalle 2016. Ylen kysely: Hyvä asiakaspalvelija auttaa tarvittaessa, mutta ei tuuta seuraansa. Yle. Julkaistu 17.2.2016. <https://yle.fi/uutiset/3-8676746>. Luettu 5.3.2021.

Mäkelä, Niina 2017. Vuokratyöläinen vs. kaupan oma työntekijä. Julkaistu 25.9.2017. <https://www.extraajat.fi/vuokratyolainen-vs-kaupan-oma-tyontekija/>. Luettu 8.6.2021.

Nuotio, Tanja 2020. Kesko teki Korona-aikana historiansa parhaan tuloksen - Sekä Kesko että S-ryhmä ovat kasvattaneet myyntiään erityisesti ruokakaupoissa ja marketeissa. Satakunnan kansa. Julkaistu 29.10.2020. <https://www.satakunnankansa.fi/kotimaa/art-2000007074109.html>, Luettu 11.3.2020.

PAM 2020a. Perehdytys. Päivitetty 13.12.2020.

<https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html#:~:text=Perehdytyksen%20tarkoitus%20on%2C%20ett%C3%A4%20ty%C3%B6ntekij%C3%A4,ty%C3%B6palkan%20toimintaan%2C%20ty%C3%B6v%C3%A4lineisiin%20ja%20ty%C3%B6turvallisuuheen.&text=Kunnollinen%20perehdytys%20on%20t%C3%A4rke%C3%A4%20muun%20muassa%20ty%C3%B6turvallisuuden%20kannalta>. Luettu 23.3.2021.

PAM 2020b. Vuokratyö. Päivitetty 24.2.2020. <https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>. Luettu 22.2.2021.

Ranne, Jari 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava. Ai-Ai, Porvoo.

Saarinen, Mauri 2013. Työsuhdeasioiden käsikirja I. 6., uudistettu painos. Edita, Helsinki.

SAK 2019. Vuokratyö. Määritelmiä. Päivitetty 12.4.2019. [Http://www.vuokratyootas.fi/fi/maaritelmiä.html](http://www.vuokratyootas.fi/fi/maaritelmiä.html). Luettu 1.8.2021.

Salmi, Veikko 2020. Työmotivaatio päivittäistavarakaupan vuokratyössä. Opinnäytetyö. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Metropolian Ammattikorkeakoulu. [Https://www.theseus.fi/handle/10024/340819](https://www.theseus.fi/handle/10024/340819). Julkaistu 5.2020.

Sarkinen, Marja 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Työterveyslaitos Julkaistu 20.3.2017. [Https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/](https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/). Luettu 21.3.2021.

Svinhufvud, Kimmo. Mitä palaute on? Business healers. Julkaistu 3.1.2012. [Http://www.businesshealers.fi/2012/01/03/mita-palaute-on/](http://www.businesshealers.fi/2012/01/03/mita-palaute-on/). Luettu 20.3.2021.

SVT 2012. Aikasarjatiedot 2003–2012 2012, 2 Työllisyys ja työttömyys vuonna 2012. Päivitetty 5.11.2013. [Http://www.stat.fi/til/tyti/2018/13/tyti_2018_13_2019-04-11_kat_002_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2018/13/tyti_2018_13_2019-04-11_kat_002_fi.html). Luettu 15.3.2021.

SVT 2018. Työvoimatutkimus. Aikasarjatiedot 2009–2018 2018, 2 Työllisyys ja työttömyys vuonna 2018. Päivitetty 11.4.2019. [Http://www.stat.fi/til/tyti/2018/13/tyti_2018_13_2019-04-11_kat_002_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2018/13/tyti_2018_13_2019-04-11_kat_002_fi.html). Luettu 15.3.2021.

SVT 2019. Työllisyys Ja Työttömyys 2019, 2 Työllisyys ja työttömyys vuonna 2019. Päivitetty 7.5.2020. [Http://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti_2019_13_2020-05-07_kat_002_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti_2019_13_2020-05-07_kat_002_fi.html). Luettu 15.3.2021.

SVT 2020. Opiskelijoiden työssäkäynti. Julkaistu 12.3.2020. [Https://www.stat.fi/til/opty/2018/opty_2018_2020-03-12_tie_001_fi.html](https://www.stat.fi/til/opty/2018/opty_2018_2020-03-12_tie_001_fi.html). Luettu 17.10.2021.

SVT 2021a. Vuokratyö. Käsitteet. [Https://www.stat.fi/meta/kas/vuokratyo.html](https://www.stat.fi/meta/kas/vuokratyo.html). Luettu 1.8.2021.

SVT 2021b. Validiteetti. Käsitteet. [Https://www.stat.fi/meta/kas/haku.html?aihealue=&q=Validiteetti](https://www.stat.fi/meta/kas/haku.html?aihealue=&q=Validiteetti). Luettu 26.9.2021.

Sädevirta, Markus 2002. Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus. WSOY Laki-tieto, Helsinki.

THL 2021. Maskin käyttö epidemian kiihtymisvaiheessa. Päivitetty 4.6.2021. [Https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/suositus-kasvomaskien-kaytosta-kansalaisille](https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/tarttuminen-ja-suojautuminen-koronavirus/suositus-kasvomaskien-kaytosta-kansalaisille). Luettu 21.6.2021.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. 3. painos. Talentum Media Oy, Helsinki.

Törni, Mikko 2019. Hyvä myyjä – irti stereotyyppioista, eläköön tunneäly. Salesonly. Julkaistu 20.9.2019. <https://www.salesonly.fi/blogi/hyva-myyja-irti-stereotyyppioista-elakoon-tunnealy-2/>. Luettu 7.3.2021.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2017. Vuokratyöopas. Julkaistu 11/2017. <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokraty%C3%B6opas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dda46e42193a05>. Luettu 16.3.2021.

Työmyyräpalvelu 2021a. Vuokratyövoiman myytit ja hyödyt. <https://docplayer.fi/47741711-Vuokratyovoiman-myytit-ja-hyodyt.html>. Luettu 19.2.2021.

Työmyyräpalvelu 2021b. Vuokratyövoiman hinnoittelu. <https://www.henkilostovuokrausoulu.fi/hinnat/>. Luettu 29.4.2021

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Finlex 2018. Päivitetty 18.5.2018. <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki>. Luettu 24.3.2021.

Työsuojelu. Vuokratyö. Päivitetty 19.4.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/vuokraty>. Luettu 14.10.2021.

Österberg, Maritta 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5, uudistettu painos. Helsingin seudun kauppakamari, Helsinki.

Kysely

1. Suostun tietoni käsittelyyn ja luovutukseen GDPR:n mukaisesti, eikä minua ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen*

Kyllä

TAUSTATIEDOT

2. Sukupuoli*

Mies

Nainen

En halua sanoa

3. Ikä*

18–27

28–37

38–47

48 tai yli

4. Korkein suoritettu koulutus*

Peruskoulu

Lukio

Ammattitutkinto

Ammattikorkeatutkinto

Ylempi ammattikorkeatutkinto

Yliopistotutkinto

Muu, mikä _____

5. Mikä seuraavista kuvaa tilannettasi parhaiten*

Opiskelija

Työssä käyvä

Osa- tai kokoaikaeläkeläinen

Yrittäjä

PÄÄOSA

6. Teetkö keikkatyövuoroja jonkin seuraavan henkilöstöpalveluyrityksen kautta (voi valita useita vaihtoehtoja)?*

Academic Work
 Adecco Finland Oy
 Barona Kauppa Oy
 ManpowerGroup
 Eilakaisla Oy
 Staffpoint
 Muu, mikä _____

7. Kuinka monta keikkatyövuoroa teet yleensä kuukaudessa? *

0–5
 6–10
 11–15
 16 tai yli
 Keikkatyövuorojen määrä vaihtelee

8. Seuraavat kysymykset koskevat työskentelyä nollatunti työsopimuksella.

Arvioi alla olevat väitteet seuraavan asteikon mukaan: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 3 = En osaa sanoa, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 1 = Täysin eri mieltä*.

Nollatunti työsopimuksella työskentelyn luonne vastaa odotuksiani.	1 2 3 4 5
Olen tyytyväinen nollatuntisopimuksella työskentelyyn.	1 2 3 4 5
Varaan mieluiten keikkatyövuorot toiminnallisissa työtehtävissä (varasto, hyllytys, keräily jne.).	1 2 3 4 5
Tiedän, keneltä vakituisista työntekijöistä saan neuvoa tai apua, mikäli tarvitsen sitä.	1 2 3 4 5
Haluaisin saada palautetta tilaajaryitykseltä jopa keikkatyövuoroista.	1 2 3 4 5

9. Seuraavat kysymykset koskevat työolosuhteita ja työilmapiiriä työpaikoilla.

Arvioi alla olevat väitteet seuraavan asteikon mukaan: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 3 = En osaa sanoa, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 1 = Täysin eri mieltä*.

Työpaikan yleisilmapiiri vaikuttaa tuottamani asiakaspalvelulaatuun.	1 2 3 4 5
Terveystarvikkeet (hengityssuojaimet, käsisuojaimeet, desinfiointiaineet) ovat helposti saatavilla ja niitä on riittävästi jokaisella työpaikalla.	1 2 3 4 5
Jokaisella työpaikalla on saatavilla työvaatteita mm. keikkatyöntekijöille ja ne ovat hyväkuntoiset, siistit ja sopivankokoiset.	1 2 3 4 5
Koronapandemia vaikuttaa haluuni osallistua asiakaspalveluun.	1 2 3 4 5
Jokaisella työpaikalla on tarpeeksi työvälineitä sekä vakituisille että vuokratyöntekijöille.	1 2 3 4 5

Saan kattavan perehdytyksen työvälineiden ja työkalusteiden käyttöä varten.

1 2 3 4 5

10. Seuraavat kysymykset koskevat asiakaspalvelun laatua.

Arvioi alla olevat väitteet seuraavan asteikon mukaan: 5 = Täysin samaa mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 3 = En osaa sanoa, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 1 = Täysin eri mieltä*.

Asiakaspalvelua koskevat perehdytykset ovat selkeitä ja kattavia.

1 2 3 4 5

Osallistun asiakaspalveluun mielelläni.

1 2 3 4 5

Asiakkaat ovat aina tyytyväiset asiointiin minun kanssani.

1 2 3 4 5

Arvioin tuottamani asiakaspalvelun laatua korkeaksi.

1 2 3 4 5

Osaan suorittaa asiakaspalvelutehtäviä täysin itsenäisesti jokaisella työpaikalla.

1 2 3 4 5

Samalla työpaikalla tehtyjen työvuorojen määrä vaikuttaa asiakaspalvelulaatuun.

1 2 3 4 5

11. Haluaisitko jatkaa työskentelyä nollatuntisopimuksella tulevaisuudessa?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Haluaisin päästä vakituisiin työsuhteisiin

12. Tähän voi kommentoida vapaasti henkilöstöpalveluyrityksen kautta työskentelyä ja keikkatyöntekijöiden tuottamaa asiakaspalvelua

Kyselyn saatekirje Metropolia AMK:n opiskelijoille

Hyvä opiskelija,

Olemme Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoita Elviira ja Svetlana ja teemme tämän kyselyn osana opinnäytetyötämme. Kyselyssä kerättävistä tiedoista ja vastauksista ei ole mahdollista tunnistaa konkreettista henkilöä. Käytämme kyselyssä kerättäviä tietoja vain opinnäytetyötämme varten emmekä hyödynnä niitä muussa tarkoituksessa.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää henkilöstöpalveluyritysten kautta nollatunti työsopimuksella työskentelevien työntekijöiden mielipiteitä heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta. Haluamme selvittää tekijöitä, jotka motivoivat keikkatyöntekijöitä asiakaspalveluun. Lisäksi haluamme selvittää asiakaspalvelun laadun parantamista edistäviä ja estäviä tekijöitä. Toivomme, että vastaat tähän kyselyyn, jos teet keikkatyövuoroja päivittäistavara- tai vaatekaupoissa.

Kyselyyn voi vastata 25.4.2021 klo 23.59 asti.

Kiitos sinun ajastasi!

Elviira Karvonen ja Svetlana Siltanen.

Kyselyn saatekirje vuokratyöntekijöille

Hyvä vuokratyöntekijä!

Olemme Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijoita Elviira ja Svetlana ja teemme tämän kyselyn osana opinnäytetyötämme. Kyselyssä kerättävistä tiedoista ja vastauksista ei ole mahdollista tunnistaa konkreettista henkilöä. Käytämme kyselyssä kerättäviä tietoja vain opinnäytetyötämme varten emmekä hyödynnä niitä muussa tarkoituksessa.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää henkilöstöpalveluyritysten kautta nollatunti työsopimuksella työskentelevien työntekijöiden mielipiteitä heidän tuottamansa asiakaspalvelun laadusta. Haluamme selvittää tekijöitä, jotka motivoivat keikkatyöntekijöitä asiakaspalveluun. Lisäksi haluamme selvittää asiakaspalvelun laadun parantamista edistäviä ja estäviä tekijöitä. Toivomme, että vastaat tähän kyselyyn, jos teet keikkatyövuoroja päivittäistavara- tai vaatekaupoissa.

Kyselyyn voi vastata 09.5.2021 klo 23.59 asti. Linkki kyselyyn on tässä:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc16at2Splt6XD5chZKI_YFRdhOxXBI5Jg967nYrlwsQXx4yA/viewform?usp=sf_link

Suora sähköinen linkki kyselyyn löytyy myös **Facebookin** ja **LinkedInin** sivuilla ”**Svetlana Siltanen**” profiilissa.

Kiitos sinun ajastasi!

Elviira Karvonen ja Svetlana Siltanen