

Johanna Pesonen

KAUPAN ALAN VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMINEN

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

Filosofinen tiedekunta

Aikuiskasvatustieteen pro gradu -tutkielma

Lokakuu 2020

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

Tiivistelmä

Tiedekunta Filosofinen tiedekunta		Osasto Kasvatustieteiden ja psykologian osasto		
Tekijä Johanna Pesonen				
Työn nimi Kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaaminen				
Pääaine	Työn laji		Päivämäärä	Sivumäärä
Aikuiskasvatustiede	Pro gradu - tutkielma	x	19.10.2020	127 + 11
	Sivuainetut- kielma			
	Kandidaatin tutkielma			
	Aineopintojen tutkielma			
Tiivistelmä <p>Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan, minkälaista osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on, minkälaista osaamista heiltä omasta mielestään vaaditaan, ja kohtaavatko nämä toisensa. Mielenkiinnon kohteena on myös tutkia, tarvitaanko nykyajan kaupan alan vuokratyössä enemmän työ- ja tehtäväkohtaista osaamista, vai onko painopiste geneerisissä eli siirrettävissä taidoissa? Tavoitteena on lisätä tietämystä kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta, sillä aihetta ei olla juurikaan tutkittu aikaisemmin.</p> <p>Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä toimivat geneeriset taidot ja Hanhisen (2010) kehittämä työelämäosaamisen käsite, joka koostuu kompetensseista, kvalifikaatioista ja ammattitaidosta. Lisäksi tutkielmassa perehdytään suomalaisen työntekijyyden historiaan, vuokratyöhön, vuokratyön historiaan ja sen käyttötarkoituksiin. Tutkielma on toteutettu monimenetelmällisesti keräämällä sekä määrällistä että laadullista aineistoa sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselyyn osallistui 53 vähintään puoli vuotta kaupan alan vuokratyötä tehnyttä henkilöä. Analyysimenetelmänä toimi teoriaohjaava sisällönanalyysi, jossa käytetty teoria pohjautui Hanhisen (2010), Olluksen, Lovion, Mieskosen, Vuorisen, Karkon, Vuoren ja Ylä-Anttilan (1990) sekä Väärälän (1995a) kvalifikaatiomalleihin.</p> <p>Tutkielman tulosten perusteella kaupan alan vuokratyössä tarvitaan monipuolista osaamista, joista suurin osa sijoittuu geneerisiin taitoihin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Vuokratyöntekijöiden osaaminen kohtaa työelämän asettamat vaatimukset melko hyvin. Asiakaspalvelutaidot olivat ainoa tutkielmassa esiintynyt osaamisen yläteema, jonka hallitseminen ei täysin ylettänyt koettujen vaatimusten tasolle.</p>				
Avainsanat kaupan alan vuokratyö, työelämäosaaminen, kvalifikaatiot, kompetenssit, geneeriset taidot, henkilökohtaiset ominaisuudet				

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Abstract

Faculty Philosophical Faculty		School School of Educational Sciences and Psychology			
Author Johanna Pesonen					
Title Competencies and qualifications of temporary agency workers in retail					
Main subject		Level		Date	Number of pages
Adult education		Pro gradu - tutkielma	x	19.10.2020	127 + 11
		Sivuainetut- kielma			
		Kandidaatin tutkielma			
		Aineopintojen tutkielma			
Abstract <p>The purpose of this master's thesis was to study what competencies temporary agency workers possess in the retail industry, what kind of qualifications are they required, and do these skills match the job requirements. A subject of interest was also to find out do temporary agency workers in the retail industry utilize more task-related skills, or is the focus more on generic, or transferable, skills. The aim of this thesis is to increase common knowledge about temporary agency workers competencies and qualifications in retail industry.</p> <p>The theoretical framework consists of concepts of generic skills, and the working life skills and knowledge, that according to Hanhinen (2010) includes competencies, qualifications and vocational skills. Furthermore this thesis also addresses the history of Finnish work, temporary agency work, the history of temporary agency work, and reasons why people use temporary agency work. The data was collected by using mixed methods online survey. A total of 53 temporary agency workers answered the survey, who had worked in the retail industry for at least six months. Used analysis method was theory driven content analysis, that based on the qualifications classification systems of Hanhinen (2010), Ollus, Lovio, Mieskonen, Vuorinen, Karko, Vuori ja Ylä-Anttila (1990) and Väärälä (1995a).</p> <p>The results of this thesis indicate that temporary agency workers in the retail industry need diverse skills, which mostly concentrated on generic skills and personal attributes. Temporary agency workers' skills seem to match the job requirements quite well. Customer service skills were the only theme of this thesis that didn't quite match the qualifications required in the retail industry.</p>					
Keywords temporary agency work in retail industry, competencies, qualifications, generic skills, personal attributes					

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUSAIHEEN JA –ILMIÖN KUVAUS	3
2.1	Tutkielman tavoitteet	3
2.2	Tutkielman taustana suomalaisen työntekijyyden historiaa.....	4
2.3	Vuokratyö.....	7
2.3.1	Vuokratyön käsite ja vastuunjako	7
2.3.2	Miksi vuokratyövoimaa käytetään?	10
2.3.3	Vuokratyön lyhyt historia Suomessa	12
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	17
3.1	Työelämäosaaminen.....	17
3.1.1	Kvalifikaatiot.....	19
3.1.2	Kompetenssit.....	21
3.1.3	Ammattitaito	23
3.2	Geneeriset taidot.....	25
3.3	Aikaisemmat tutkimukset aiheesta.....	28
3.3.1	Osaaminen kaupan alalla.....	28
3.3.2	Vuokratyöntekijöiden osaaminen	32
4	TUTKIMUSASETELMA JA TOTEUTUS	37
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	37
4.2	Valittu metodologinen lähestymistapa.....	38
4.3	Kohderyhmä ja otanta	38
4.4	Aineistonkeruu	39
4.5	Aineiston analyysin kuvaus	42
5	TULOKSET	44
5.1	Vastaajien taustatiedot	44
5.2	Määrällisen aineiston analyysi	50
5.2.1	Osaamisvaatimukset.....	50
5.2.2	Oma osaaminen.....	58
5.2.3	Osaamisvaatimusten ja osaamisen vertailu	64

5.3	Laadullisen aineiston analyysi	70
5.3.1	Osaamisvaatimukset.....	70
5.3.2	Oma osaaminen	80
5.3.3	Osaamisvaatimusten ja osaamisen vertailu	88
5.3.4	Vastaajien näkemykset muusta tarvittavasta osaamisesta.....	93
5.4	Tulosten yhteenveto	94
6	POHDINTA.....	97
6.1	Tutkielman tulosten peilausta aikaisempiin tutkimuksiin.....	97
6.1.1	Myymälän käytännön työt	98
6.1.2	Henkilökohtaiset ominaisuudet.....	98
6.1.3	Geneeriset taidot.....	100
6.2	Tutkimusprosessin ja luotettavuuden arviointia	104
6.2.1	Kvantitatiivinen analyysi	104
6.2.2	Kvalitatiivinen analyysi	106
6.3	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset.....	110
	LÄHTEET	113
	LIITTEET (3 kpl)	

TAULUKOT

Taulukko 1.	Geneerisiä taitoja	27
Taulukko 2.	Tutkimuskysymysten, teorian ja lomakekysymysten yhteensovittaminen.....	41
Taulukko 3.	Esimerkki aineiston teemoittelusta.	43
Taulukko 4.	Vuokratyöhön liittyvät taustakysymykset	47
Taulukko 5.	Vastaajien työtehtävät.....	49
Taulukko 6.	Summamuuttajat ja niiden reliabiliteetit.....	66
Taulukko 7.	Kvalifikaatiot: Henkilökohtaiset ominaisuudet	71
Taulukko 8.	Kvalifikaatiot: Työyhteisötaidot	74
Taulukko 9.	Kvalifikaatiot: Osaamisen kehittämisen taidot	75
Taulukko 10.	Kvalifikaatiot: Myymälän käytännön työt.....	77
Taulukko 11.	Kvalifikaatiot: Asiakaspalvelutaidot.....	78
Taulukko 12.	Kvalifikaatiot: Muut yleiset taidot.....	79
Taulukko 13.	Kompetenssit: Henkilökohtaiset ominaisuudet	81
Taulukko 14.	Kompetenssit: Myymälän käytännön työt.....	83
Taulukko 15.	Kompetenssit: Osaamisen kehittämisen taidot	84
Taulukko 16.	Kompetenssit: Työyhteisötaidot	85
Taulukko 17.	Kompetenssit: Asiakaspalvelutaidot.....	86
Taulukko 18.	Kompetenssit: Muut yleiset taidot	87
Taulukko 19.	Kompetenssit: Koulutustausta	88
Taulukko 20.	Laadullisen aineiston eroavaisuudet	89

KUVIOT

Kuvio 1. Vuokratyön kolmikantasuhde	8
Kuvio 2. Vuokratyöntekijöiden määrä Suomessa 2008-2019.....	15
Kuvio 3. Työelämäosaaminen ja sen keskeiset käsitteet	18
Kuvio 4. Kvalifikaatiot: Myymälän käytännön työt	51
Kuvio 5. Kvalifikaatiot: Asiakaspalvelutaidot	52
Kuvio 6. Kvalifikaatiot: Työyhteisötaidot	53
Kuvio 7. Kvalifikaatiot: Osaamisen kehittämisen taidot	54
Kuvio 8. Kvalifikaatiot: Henkilökohtaiset ominaisuudet.....	55
Kuvio 9. Kvalifikaatiot: Muut yleiset taidot	56
Kuvio 10. Työssä vaadittavan osaamisen, eli kvalifikaatioiden top 15	57
Kuvio 11. Kompetenssit: Myymälän käytännön työt	58
Kuvio 12. Kompetenssit: Asiakaspalvelutaidot	59
Kuvio 13. Kompetenssit: Työyhteisötaidot	60
Kuvio 14. Kompetenssit: Osaamisen kehittämisen taidot	61
Kuvio 15. Kompetenssit: Henkilökohtaiset ominaisuudet.....	62
Kuvio 16. Kompetenssit: Muut yleiset taidot	63
Kuvio 17. Oman osaamisen, eli kompetenssien top 15	64
Kuvio 18. Top 15 kvalifikaatioiden ja kompetenssien hajontakuvio.....	65
Kuvio 19. Summamuuttujien hajontakuvio	67
Kuvio 20. Summamuuttujien keskiarvojen vertailu.....	68
Kuvio 21. Summamuuttujien vastausjakaumien vertailu.....	69
Kuvio 22. Laadullisten tulosten yläteemojen vertailu.....	93

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Sähköpostipyyntö

Liite 3. Kyselykutsut

1 JOHDANTO

Suomalainen työ ja työntekijyys ovat kokeneet viime vuosikymmenten aikana suuria muutoksia. Työ on siirtynyt maa- ja metsätaloudesta teollisuus- ja palvelualoille, ja globalisaatiosta on tullut osa arkipäivää. Työntekijöiltä on alettu vaatimaan entistä enemmän osaamista, joka sijoittuu kädentaitojen ja fyysisten ominaisuuksien sijasta persoonallisuuteen ja ihmissuhdetaitoihin (Varje 2014, 54). Samalla normaali työn on saanut rinnalleen yhä enemmän epätyypillisiä työn muotoja, kuten vuokratyön, jossa henkilöstövuokrausyritys vuokraa työvoimaa käyttäjäyritykselle korvausta vastaan. Yritykset ja organisaatiot turvautuvat suuremmissa määrin vuokratyövoiman käyttöön, sillä näin henkilöstöön liittyvät riskit vähenevät ja henkilöstökustannuksiin saadaan lisää joustoa. Vuokratyövoiman käyttö onkin ollut 2000-luvulla lähes jatkuvassa nousussa (Työvoimatutkimus 2010–2020), eikä sen vauhti näyttäisi hiljenevän tulevaisuudessakaan.

Tämä pro gradu -tutkielma käsittelee kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista sekä vuokratyöhön liittyviä osaamisvaatimuksia 2020-luvun työelämässä. Tutkielma edustaa empiiristä tutkimusta ja sen tarkoituksena on tutkia, minkälaista osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on, ja minkälaista osaamista heiltä omasta mielestään vaaditaan. Lisäksi vertailen kohtaavatko vuokratyöntekijöiden osaaminen ja osaamisvaatimukset toisensa. Tutkimusaiheen valinta perustuu omakohtaisiin kokemuksiin ja niiden pohjalta syntyneeseen mielenkiintoon aihetta kohtaan. Olen tehnyt hieman vuokratyötä kaupan alalla ja tein myös kandidaatintutkielman vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Näin ollen aiheen parissa jatkaminen tuntui luonnolliselta vaihtoehdolta. Kandidaatin tutkielmassa saamieni vastausten pohjalta uskallan olettaa, että vuokratyöntekijöiden kohtaamat vaatimukset painottuvat lähinnä geneerisiin taitoihin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin.

Tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta ja heiltä koskevista osaamisvaatimuksista. Työntekijöiden osaaminen nähdään nykypäivänä elintärkeänä kilpailuetuna etenkin palveluammateissa, minkä vuoksi yritysten on pyrittävä tunnistamaan, ylläpitämään ja kehittämään osaamisresurssejaan tehokkaasti. Kun yrityksen asettamat vaatimukset ja työntekijän osaaminen kohtaavat onnistuneesti, syntyy ammattitaitoista työvoimaa (Hanhinen 2010, 90), jonka voidaan katsoa olevan yrityksen kasvun, kilpailukyvyn ja menestymisen edellytys. Vuokratyössä tarvittavaa osaamista kuitenkin on tutkittu verrattain vähän, minkä vuoksi aiheen tutkiminen on perusteltua. Lisäksi viime vuosikymmenten aikana on käyty paljon keskustelua myös työntekijöiden jaksamisesta joustavilla työmarkkinoilla, ja on mielestäni aiheellista tutkia vuokratyöntekijöiden kokemuksia myös hyvinvoinnin edistämisen vuoksi. Tutkielmasta voivat hyötyä niin henkilöstövälytysfirmat, käyttäjäyritykset kuin itse vuokratyöntekijätkin, ja samalla on mahdollista nähdä myös tämän päivän vuokratyössä näkyviä kehityslinjoja.

Tutkielma etenee seuraavanlaisesti: luvussa kaksi keskitytään tutkimusaiheeseen ja ilmiön kuvaukseen. Ensimmäiseksi esittelen tutkielman tavoitteet ja syyt, josta siirryn kuvaamaan tutkielman taustalla olevia työelämän muutoksia. Tämän jälkeen syvennyn vuokratyön ilmiöön esittelemällä vuokratyön käsitteen ja vastuunjaon, kertomalla syitä miksi vuokratyötä käytetään, sekä kuvaamalla vuokratyön kehityslinjoja Suomessa. Luvussa kolme esitellään tutkielman teoreettisen viitekehyksen, joka keskittyy työelämäosaamiseen ja geneerisiin taitoihin. Tässä luvussa tarkastellaan eri tapoja määritellä ja jaotella kvalifikaatioiden, kompetenssien, ammattitaidon ja geneeristen taitojen käsitteitä. Lopuksi käydään läpi aikaisempia tutkimuksia kaupan alan osaamisesta sekä vuokratyöstä. Neljännessä luvussa kuvaillaan tutkielman tutkimusasetelma ja käytännön toteuttaminen. Ensimmäiseksi esittelen tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset sekä metodologisen lähestymistavan. Tämän jälkeen käydään läpi tutkielman kohderyhmä ja otanta, aineistonkeruu sekä aineiston analyysi. Luku viisi keskittyy tutkielman tuloksiin. Ensin esittelen vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen siirryn avaamaan kaupan alan vuokratyön osaamisvaatimusten sekä kaupan alan vuokratyöntekijöiden oman osaamisen tuloksia ensin määrällisen ja sitten laadullisen aineistojen pohjalta. Vertaan myös työelämän asettamia vaatimuksia ja vuokratyöntekijän omaa osaamista toisiinsa. Viimeisessä luvussa esitellään tutkielman keskeisimmät löydökset ja tarkastellaan näitä tuloksia aikaisempien tutkimuksen valossa. Lisäksi käydään läpi kehitys- ja jatkotutkimusehdotuksia vuokratyöntekijöiden osaamisen edistämiseksi. Tutkielma päättyy tutkielmaprosessin ja sen luotettavuuden liittyvien kysymysten pohdintaa.

2 TUTKIMUSAIHEEN JA –ILMIÖN KUVAUS

Tässä luvussa esittelen tutkielman aiheen, sen taustalla olevaa historiaa sekä itse tutkittavan ilmiön, eli vuokratyön. Luku alkaa tutkielman tavoitteiden kuvaamisella, jossa avataan hie- man tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksia ja syitä. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan suomalaisen työelämän ja työntekijyyden kehityslinjoja sotien jälkeisestä ajasta aina 2000- luvulle saakka. Tämän jälkeen keskityn tutkielman keskeiseen ilmiöön, eli vuokratyöhön. Ensin esittelen vuokratyön käsitteen ja vastuunjaon, josta siirryn tarkastelemaan eri näkö- kulmia siihen, miksi vuokratyötä käytetään. Lopuksi käyn vielä läpi vuokratyön historiaa Suomessa. Tässä luvussa esitellyt historiakatsaukset toimivat tutkielman taustana ja antavat käsityksen siitä, millaisia muutoksia suomalainen työelämä ja vuokratyö on käynyt läpi vii- meisen 70-vuoden aikana.

2.1 Tutkielman tavoitteet

Tämän tutkielman tavoitteena on tutkia kaupan alan vuokratyöntekijöiden omaa osaamista ja verrata sitä heidän kokemuksiinsa kaupan alan vuokratyössä vaadittavasta osaamisesta. Lisäksi aion tarkastella, millaisiin osaamisalueisiin kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaa- minen sijoittuu. Tarvitaanko nykyajan kaupan alan vuokratyössä enemmän työ- ja tehtävä- kohtaista osaamista, vai onko painopiste geneerisissä, eli siirrettävissä taidoissa?

Työn muutokset ovat tuoneet mukanaan uusia osaamisvaatimuksia kaikille toimialoille. Eri- tyisesti kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista on tärkeää tutkia, sillä kyseessä on yksi

Suomen suurimmista toimialoista, joka on samalla myös yksi vuokratyöntekijöiden merkittävimmistä työllistäjistä (Työvoimatutkimus 2019). Vuokratyötä on kuitenkin tutkittu hyvin vähän Suomessa, ja tutkimukset keskittyvät lähinnä vuokratyöntekijöiden asemaan työmarkkinoilla ja heidän kokemaansa hyvinvointiin. Vuokratyöntekijöiden osaaminen on lähes täysin sivuutettu aihe. Lähteenmäki (2013, 43) selittää tutkimuksen niukkuutta vuokratyön vähäisellä määrällä. Suomessa vuokratyö nähdään marginaalisena työnteon muotona, mutta vuokratyöntekijöitä on tällä hetkellä enemmän kuin koskaan aikaisemmin (n. 46 000 henkilöä; Työvoimatutkimus 2019), ja heidän lukumääränsä näyttäisi olevan jatkuvassa nousussa.

Kaupan alalla työntekijöiden osaaminen on erittäin suuressa roolissa yrityksen toimintakyvyn ja menestyksen kannalta. Vuokratyöntekijät ovat työntekijäryhmä, jotka eivät välttämättä ole samassa käyttäjäyrityksessä pitkään, vaan he saattavat ikään kuin hyppiä myymälästä ja yrityksestä toiseen. Heille ei välttämättä tarjoudu tilaisuutta oppia myymälässä tarvittavia taitoja samalla tavalla, kuin mitä vakituksille työntekijöille. Jotta myymälät pystyisivät pitämään kilpailuasemansa nykyajan työmarkkinoilla, heidän tulisi kiinnittää erityistä huomiota juuri työvoimansa osaamiseen, olipa se vakituista tai ei. Tämän vuoksi on tärkeää lisätä tietoutta siitä, mitä osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on, ja miten tämä osaaminen vastaa kaupan alan osaamisvaatimuksia.

Tutkielmasta voivat hyötyä niin henkilöstövuokrausfirmat, käyttäjäyritykset kuin itse vuokratyöntekijätkin. Osaamiskartoituksen avulla voidaan paitsi tunnistaa, millaista osaamista yrityksessä on, mutta myös millaista osaamista siellä ei ole. Tutkielman avulla on siis mahdollista löytää myös kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittämistarpeita. Tutkielman tuloksia voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi vuokratyöntekijöiden perehdyttämisessä ja kouluttamisessa. Osaamisen tunnistaminen ja sen kehittäminen voi parantaa yrityksen toiminnan lisäksi myös vuokratyöntekijöiden (ja vakituisten työvoiman) työhyvinvointia.

2.2 Tutkielman taustana suomalaisen työntekijyyden historiaa

Suomalainen työntekijyys on kokenut suuria muutoksia viimeisen 70 vuoden aikana (Väänänen & Turtiainen 2014, 9, 19). Toisen maailmansodan jälkeinen niin kutsuttu vanha työ oli kiinteästi aikaan ja paikkaan sidottua, ja työsuhteet päättyivät useimmiten eläkkeeseen. Teknologian kehityksen myötä työelämä ajautui suureen murrosvaiheeseen, talouselämän

rakenne muuttui sekä globalisaatio rantautui Suomeen. Työstä tuli vaativampaa ja monipuolisempaa (Julkunen 2008, 10), työurat muuttuivat katkonaisemmiksi, työ- ja työttömyyskaudet alkoivat lomittua toisiinsa sekä uudelleen koulutus ja ammatinvaihtaminen alkoivat yleistyä (Mönkkönen & Roos 2010, 18). 2000-luvulla Suomi elää uuden työn aikaa, jota voidaan myös kutsua kapitalistiseksi, globaaliksi, informaationaliseksi, jälkimoderniksi, jälkifordistiseksi tai uusliberaaliksi joustokapitalismiksi (Julkunen 2008, 19). Metsätalouden arvostama ruumiillinen kestävyys on vaihtunut ”hyvään tyyppiin”, jossa arvostus kohdistuu lähinnä työntekijän psykologisiin ja sosiaalisiin ominaisuuksiin (Väänänen & Turtiainen 2014, 9).

Sotien jälkeen suomalaisen väestön tulotaso oli alhainen ja työskentelyolosuhteita leimasi aineellinen puute ja niukkuus. Suomalainen työ keskittyi lähinnä maa- ja metsätalouteen, ja työnteko oli luonteeltaan erittäin fyysistä. Tällöin työnantajat eivät kiinnittäneet erityistä huomiota työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, vaan arvostus kohdistui läheisesti työn toteutukseen, kuten työtehtävien hallintaan ja niiden ahkeraan suorittamiseen. (Väänänen & Turtiainen 2014, 35, 262–264.) Sotien jälkeinen tilanne oli Suomelle vaikea: sodan turmelemat alueet täytyi uudelleen rakentaa ja samalla piti maksaa raskaita sotakorvauksia Neuvostoliitolle. Tämä pakotti Suomen kehittämään teollista rakennettaan uuteen suuntaan. (Seeck 2012, 78.) 1960-luvulla elinkeinorakenne koki suuria muutoksia, kun maatalouden merkitys supistui ja töitä alkoi vähitellen syntyä myös teollisuus- ja palvelusektorille. Koneiden ja laitteiden määrän lisääntyessä ruumiillisen työn merkitys työssä laski, ja työ siirtyi omavarais- ja vaihdantataloudesta moderniksi palkkatyöksi. (Väänänen & Turtiainen 2014, 38, 265.) Vähitellen aineellinen elintaso alkoi kasvaa, ja lasten koulutus aukaisi mahdollisuudet entistä parempiin työtehtäviin (Mönkkönen & Roos 2010, 18).

Tultaessa kohti 70-lukua koulutus yleistyi ja työpaikat alkoivat pikkuhiljaa vaatia työntekijöiltään työhön soveltuvaa tutkintoa sekä ihmissuhde- ja yhteistyötaitoja. Edellisten vuosikymmenten ihanne pätevästä ammattimiehestä muuttui luovaan, idearikkaaseen, kehittymishaluiseen, joustavaan, itsenäiseen ja yrittäjähenkiseen yksilöön, joka omaa hyvät neuvottelu- ja esiintymistaidot. Samalla uutteruuden ja työmoraalin rinnalle nousi työssä viihtyminen sekä yksilöllinen minän toteuttaminen. (Varje 2014, 62–63.) Arvostus siirtyi selkeästi sosiaalista vuorovaikutusta ja ihmistuntemusta korostavampaan suuntaan. 1970–80-lukujen taitteessa teollisuustyöntekijöiden osuus työvoimasta väistyi ja palvelusektori nousi Suomen suurimmaksi tuotannon alaksi. Hyvinvointi oli ennennäkemättömällä tasolla, mutta pitkää

koulutusta vaativa ammatillistuminen sekä työn muotojen abstraktoituminen johtivat työn henkiseen kuormittavuuteen. Samaan aikaan julkisissa työelämäkeskusteluissa alettiin huomioida työstressin, työholismin ja burnoutin ilmiöitä. (Väänänen & Turtiainen 2014, 266, 268–271.)

1980–90-luvuilla edellisten vuosikymmenten trendit voimistuivat, kun intressit kohdistuivat yhä enemmän työntekijän sosiaalisten suhteiden hallintataitoihin sekä henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Uutta työntekijää luonnehtivat ennakkoluulottomuus, rohkeus, kunnianhimoisuus, huumorintaju, positiivisuus, avoimuus, ystävällisyys ja menestyksestä iloitseminen. Ihannetyöntekijä oli dynaaminen ja jatkuvassa liikkeessä, kehittäen, ideoiden ja oppien uutta. Samalla ryhdyttiin korostamaan kilpailua ja tuloksellisuutta muun muassa tarjoamalla entistä enemmän erilaisia kehittymismahdollisuuksia. (Varje 2014, 64–66.) Lopullisesti Suomi siirtyi uuden työn markkinajärjestykseen sekä tehokkuuden aikaan vuosien 1991–93 laman siivittämänä, jonka myötä suomalaisen työelämän julkinen kuva muuttui kielteisempään suuntaan (Julkunen 2008, 14, 46, 9). Markkinatalous ja lama avasi tietä globalisaatiolle (Lempinen 2010, 59), ja työntekijöiltä ryhdyttiin edellyttämään entistä enemmän joustavuutta, muuntautumiskykyä, innovatiivisuutta ja proaktiivista asennetta (Väänänen & Turtiainen 2014, 274).

2000-luvulla työelämän trendien vahvistuminen jatkuu entistä vaativampaan sävyyn, kun kilpailijoiden päihittäminen, joustavuus, jatkuva kehittyminen ja riskinotto kuvaavat uuden työn kilpailuideologiaa (Varje 2014, 67, 77). Uusi työ sisältää paljon erilaisia vaatimuksia, kuten tulostavastuuta, seurantaa, uusia työtehtäviä perustehtävien ohessa, teknologian kehittymistä ynnä muuta jatkuvaa muutosta (Mönkkönen & Roos 2010, 16). Nopea muutoskyky nähdään mahdollisuutena synnyttää luovuutta, innovaatioita sekä voittoja, mikä johtaa töiden nopeatahtiseen syntymiseen ja katoamiseen, henkilöiden palkkaamiseen ja irtisanomiseen sekä työnteon perusteiden järkyttämiseen (Julkunen 2008, 115). Työstä on tullut entistä projektiluontoisempaa, jonka myötä työelämän epävarmuus, yksinäisyys sekä katkonaisuus kasvaa. (Mönkkönen & Roos 2010, 17). Lupaus vakaasta urasta ja jatkuvan työn turvasta ovat muuttuneet ainaiseen työpanoksen arviointiin ja työn menettämisen pelkoon (McGreevy 2003, 193). Uutta työtä voidaankin luonnehtia prekaariksi. Sana periytyy latinankielisestä sanasta precario, joka merkitsee epävarmuutta, häilyvyyttä, väliaikaisuutta ja

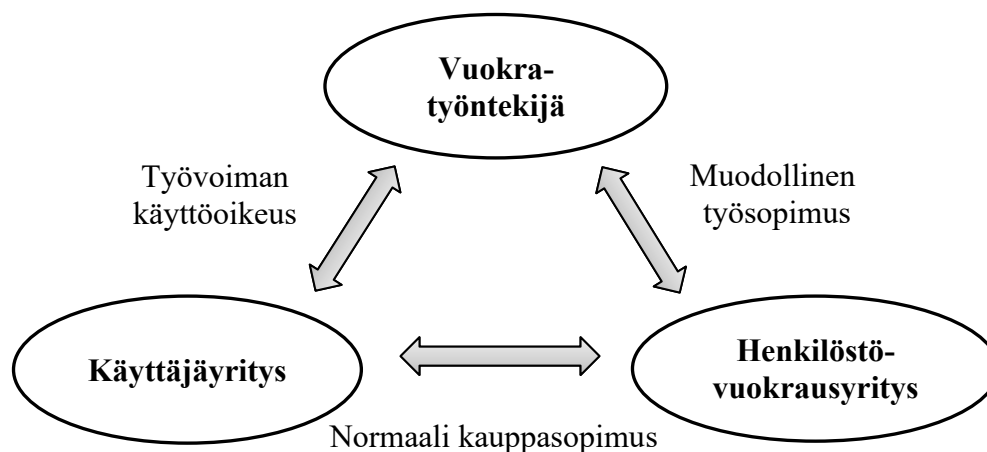
toisen armolla olemista. (Julkunen 2008, 112.) Melin ja Saari (2019, 35) luonnehtivat tyyppillistä prekariaatin työtä silpputyöksi, jolloin toimeentulo joudutaan etsimään monesta eri lähteistä, ja työntekijän on oltava valmis töihin milloin tahansa.

Vaikka työelämän muutos on todellinen ilmiö, on kuitenkin huomattava, kuinka monet tulkinnot työelämän epävarmuudesta ovat liioiteltuja (Pyöriä & Ojala 2016, 58). Todellisuudessa työelämä on kautta aikojen kokenut muutoksia (Melin & Saari 2019, 21). Tätä korostaa myös muun muassa Järvensivu (2010, 35) kuvatessaan työelämän muutosta jatkuvana, monisuuntaisena ja vähittäin tapahtuvana ilmiönä. Hänen mukaansa työelämän muutos ei ole lainkaan kumouksellista tai kertaluontoista, vaan kyseessä on ikään kuin hiljainen virta vailla alkua ja loppua. Työelämän muuttumisesta silppuiseksi ja epävarmaksi ei ole kattavia tilastollisia todisteita (Melin & Saari 2019, 36). Muun muassa Pyöriä ja Ojala (2016) ovat tutkineet prekarisaatiota Suomen työmarkkinoilla ja heidän tutkimuksensa mukaan viimeisen 30 vuoden aikana ei ole nähtävissä viitteitä merkittävästä työelämän huonontumisesta. He kuitenkin korostavat työn prekarisoitumisen olevan todellinen ilmiö niiden työntekijäryhmien kohdalla, joille kasaantuu useita epävarmuustekijöitä, kuten matala tuloluokka, nuori ikä ja osa-aikatyö. (Pyöriä & Ojala 2016, 55, 58–59.)

2.3 Vuokratyö

2.3.1 Vuokratyön käsite ja vastuunjako

Vuokratyöllä (temporary agency work) tarkoitetaan epätyypillistä työn muotoa, jossa perinteisen työntekijä–työnantajasuhteen lisäksi mukana on myös henkilöstövuokrausyritys (Elomaa 2011, 27). Vuokratyön katsotaankin perustuvan niin kutsuttuun kolmikantasuhteeseen, sillä siinä on kolme osapuolta: vuokratyöntekijä, käyttäjäyritys ja henkilöstövuokrausyritys (Hünefeld, Gerstenberg & Hüffmeier 2020, 82; Münchhausen 2008, 51; Viitala, Vettensaari & Mäkipelkola 2006, 13). Henkilöstövuokrausyrityksistä käytetään usein myös nimityksiä työvoiman vuokrausyritys ja henkilöstöpalveluyritys.



KUVIO 1. Vuokratyön kolmikantasuhde (Håkansson, Isidorsson & Kantelius 2012, 154; soveltaen Sädevirta 2002, 25; Viitala & Mäkipelkola 2005, 18).

Yllä oleva kuvio 1 havainnollistaa vuokratyön kolmikantasuhteen jakautumista. **Vuokratyöntekijä** on henkilö, joka solmii työsopimuksen henkilöstövuokrausyrityksen kanssa, jolloin hänestä tulee henkilöstövuokrausyrityksen työvoimaa. **Henkilöstövuokrausryitys** (temporary agency, temporary help service firm, temporary staffing agency) vuokraa tätä työvoimaa antamalla työntekijänsä ulkopuolisen **käyttäjäryityksen** käyttöön korvausta vastaan. (Neugart & Storrie 2006, 137; Münchhausen 2008, 51–52; Rasmussen, Nätti, Larsen, Ilsøe & Garde 2019, 12; Håkansson, Isidorsson & Kantelius 2012, 154.) Tällöin henkilöstövuokrausyrityksen ja käyttäjäryityksen välille solmitaan kauppasopimus, jonka mukaan vuokratyöntekijä työskentelee tilapäisesti yrityksen palveluksessa (García-Pérez & Muñoz-Bullón 2005, 166). Oikeus johtaa ja valvoa työntekoa siirtyvät käyttäjäryitykselle (Työsopimuslaki 55/2001, 7 §), mutta vuokratyöntekijä ei kuitenkaan kuulu sen vakituisen henkilöstöön. Työvoiman vuokraaminen tarkoittaa siis järjestelyä, jossa organisaatio tai yritys käyttää henkilöstövuokrausyritykseltä vuokraamaansa työvoimaa. Voitaisiin myös sanoa, että käyttäjäryitys toimii ikään kuin välikätenä työtä etsivien ja väliaikaista työvoimaa kaipaavien välillä (García-Pérez & Muñoz-Bullón 2005, 166).

Henkilöstövuokrausryitys on vuokratyöntekijän virallinen työnantaja, jolloin tämä on velvollinen tarjoamaan työntekijälleen normaalit työnantajavelvoitteet sekä –oikeudet, kuten työterveyspalvelut. Käyttäjäryityksen tehtävänä on puolestaan valvoa ja johtaa vuokratyöntekijän työtä, sekä pitää huolta työn järjestelyistä sekä lain noudattamisesta. (Työsopimuslaki 55/2001; Håkansson & Isidorsson 2015, 5.) Työturvallisuudesta huolehtivat molemmat, sekä henkilöstövuokrausryitys että käyttäjäryitys (Moilanen 2013, 88; Saarinen 2015, 92).

Käyttäjyritys maksaa henkilöstövuokrausyritykselle vuokratyöntekijän työpanoksesta, ja vastaavasti henkilöstövuokrausyritys maksaa vuokratyöntekijälle tämän ansaitseman palkan (Hietala, Kaivanto & Schön 2014, 14).

Vuokratyö edustaa epätyypillistä työsuhdetta, eikä se ole rinnastettavissa normaaliin työsuhteeseen (Viitala & Mäkipelkola 2005, 17). Perinteisessä työsuhteessa työsopimus solmitaan työntekijän ja työnantajan välille, ja siihen kuuluu useita piirteitä, kuten toistaiseksi jatkuva työsopimus, työn kokoaikaisuus sekä työnteko, joka sijoittuu työnantajan omiin tiloihin (Kalleberg 2000, 341). Vuokratyössä nämä perinteisen työsuhteen piirteet eivät toteudu. Ensinnäkin työtä tehdään ikään kuin kahdelle työnantajalle, kun mukana ovat sekä henkilöstövuokrausyritys että käyttäjyritys. Vuokratyöntekijä voi olla myös samaan aikaan usean vuokrausyrityksen listalla. Toisekseen vuokratyö on kestoltaan kokoaikaista tai osa-aikaista, ja työajan vaihtelut ovat hyvin tavallisia. (Viitala & Mäkipelkola 2005, 17.) Käyttäjyritykset voivat vaihdella tiuhaan tahtiin, sillä vuokrasopimus saattaa kestää muutamasta tunnista jopa vuosiin (Viitala 2015, 94). Kolmanneksi vuokratyössä työnteko ei sijoitu työnantajan omiin, vaan käyttäjyrityksen tarjoamiin tiloihin.

Vuokratyösuhteella on useita läheisiä käsitteitä, jotka sekoitetaan monesti keskenään. Vuokratyö on erotettava esimerkiksi alihankinnasta ja aliurakoinnista, sillä niiden työoikeudet poikkeavat toisistaan. Käsitteiden erottaminen voi kuitenkin olla hankalaa, sillä laillisesti niiden välistä rajaa ei ole määritelty. (Elomaa 2011, 47.) Sädevirran (2002, 21–22) mukaan erotuksen voi kuitenkin tehdä direktio-oikeuden perusteella. Toisin kuin vuokratyössä, alihankinnassa ja aliurakoinnissa omat työnantajat ohjaavat työntekijöiden työtä, vaikka työsuoritus tehdäänkin ulkopuoliselle tilaajalle (HE 157/2000 vp, 65). Tällöin työnantajat ovat oikeutettuja johtamaan ainoastaan omia työntekijöitään. Vuokratyö sekoitetaan usein myös työnvälitykseen, jonka tarkoituksena on solmia työsuhde työntekijän ja yrityksen välille (Tanskanen 2012a, 27). Näiden lisäksi vuokratyöstä voidaan erottaa myös työvoimatoimiston toteuttama henkilöstövuokraus, jossa ei oteta vastaan erillistä korvausta niistä tapauksista, joissa käyttäjyritys ottaa työntekijän työsuhteeseen (Moilanen 2008, 86).

2.3.2 Miksi vuokratyövoimaa käytetään?

Vuokratyövoiman käytölle on olemassa lukuisia syitä. Suurin ja ilmeisin etu työvoiman vuokraamisesta on henkilöstövuokrausyrityksillä, jotka käyvät vuokratyöllä kauppaa. He solmivat työsuhteen työntekijän kanssa, jonka työpanosta he vuokraavat eteenpäin käyttäjäyritykselle rahallista korvausta vastaan (Moilanen 2013, 88). Käyttäjäyritykseltä perittävä summa sisältää vuokratyöntekijästä aiheutuvat kustannukset, tämän palkan sekä tietyn suuruisen lisän, joka vaihtelee asiakkaasta ja vuokratyöntekijästä riippuen. Näiden maksujen avulla henkilöstövuokrausyritys pystyy ylläpitämään liiketoimintaansa. (Viitala ym. 2006, 82.)

Käyttäjäyritys hyötyy vuokratyövoiman käytöstä pääasiassa sen joustavuuden vuoksi (Hirsch & Mueller 2012, 219). Kova kilpailu luo yrityksille jatkuvan paineen ylläpitää ja lisätä tuottavuutta, mikä puolestaan painostaa kiinnittämään huomiota erityisesti kiinteisiin kustannuksiin, joihin muun muassa vakituisen henkilöstön palkat kuuluvat (Viitala & Mäkipelkola 2005, 13). Epävarman taloustilanteen vallitessa yritykset ovat usein haluttomia palkkaamaan vakituisia työntekijöitä, sillä rekrytointi sekä työvoiman vähentäminen on paitsi kallista, myös riskialtista (Nunez & Livanos 2015, 49). Monet yritykset ja organisaatiot pyrkivätkin vähentämään näitä liiketoimintaansa liittyviä kuluja ja riskejä lisäämällä henkilöstöresurssiansa joustavuutta vuokratyövoiman avulla (Viitala ym. 2006, 11; García-Pérez ja Muñoz- Bullón 2005, 166). Vuokratyö tarjoaa yrityksille mahdollisuuden vaivattomaan ja nopeaan työvoimaan, joka on käytettävissä tarvittaessa, kuten kiireisinä sesonkiaikoina tai sairaustapausten sattuessa (Elomaa 2011, 15; Hirsch & Mueller 2012, 218–219). Kun yrityksen tai organisaation ei tarvitse ylläpitää suurta henkilöstöä, sen toiminta on kustannustehokkaampaa, ja vuokratyöntekijöiden käytön avulla myös oman henkilöstön työkuorma vähenee (Lehto, Lyly-Yrjänäinen & Sutela 2005, 61).

Työvoiman vuokraamisesta kerääntyy käyttäjäyritykselle paljon menoja, jonka vuoksi vuokratyön käyttö on usein tuntihinnaltaan kalliimpaa, kuin mitä vakituisen työntekijän käyttäminen. Käyttäjäyritys kuitenkin säästää aikaa ja rahaa, kun henkilöstövuokrausyritys kattaa osan työnantajavelvollisuuksista, eikä käyttäjäyrityksen tarvitse käydä läpi rekrytointiprosesseja uusien työntekijöiden hankkimiseksi (Viitala 2015, 95; Viitala ym. 2006, 82–83.) Osa yrityksistä käyttääkin vuokratyövoimaa nimenomaan rekrytointikanavana tarkoitukseen etsiä väliaikaisen työntekijän sijasta myös vakituista työvoimaa (Lehto ym. 2005, 61;

Hirsch & Mueller 2012, 219–220; Houseman, Kalleberg & Erickcek 2003, 107; Nunez & Livanos 2015, 47). Esimerkiksi Hirsch ja Mueller (2012) tuovat esille, kuinka tarvittavan osaamisen löytäminen voidaan kokea hankalaksi perinteisten työmarkkinoiden kautta. Vuokratyö luo käyttäjäyritykselle mahdollisuuden kokeilla potentiaalisia työntekijöitä, jolloin juuri sen oikean osaamisen löytäminen on halvempaa, riskittömämpää sekä helpompaa perinteiseen rekrytointiin verrattuna. (Emt., 219.) Markkinoiden jatkuva vaihtelu ja sen tuoma epävarmuus saattaa luoda tarpeita henkilöstömäärän kasvattamisen lisäksi myös sen vähentämiseen. Kun yritys käyttää vuokrattua työvoimaa, henkilöstön vähentäminen voidaan toteuttaa vaarantamatta omia työntekijöitä (Elomaa 2011, 17), sekä se on yleisesti ottaen halvempaa vakituisen työntekijän irtisanomiseen verrattuna (de Graaf-Zilj, van den Berg & Heyma 2011, 108; Rasmussen ym. 2019, 20). Samalla tavoin myös muuten työhön sopimaton vuokratyöntekijä on helppo saada pois yrityksestä ilman lisäkuluja (Houseman ym. 2003, 107; Viitala & Mäkipelkola 2005, 16). Lisäksi sairauskustannukset sekä erilaisten työntekijälle suotavien etujen, kuten esimerkiksi äitiysloman kustannukset jäävät henkilöstövuokrausyritykselle (Viitala ym. 2006, 83). Kun katsotaan kulujen kokonaiskuva, vuokratyövoiman käyttö tulee usein työnantajalle halvemmaksi, kuin mitä vakituisen työntekijän palkkaaminen. On kuitenkin huomattava kuinka monet seikat, kuten vuokratyöntekijöiden osaamisen taso sekä motivaatio vaikuttavat työtulokseen. Lisäksi vuokratyöntekijöiden käytöllä voi olla monenlaisia vaikutuksia myös vakituisen työvoimaan. Hirschin ja Muellerin (2012, 233) mukaan vuokratyön käytölle täytyisi löytää kultainen keskitie: heidän tutkimuksessaan yritykset, jotka käyttivät hyvin paljon, tai ei lainkaan vuokratyöntekijöitä, tuottivat vähemmän verrattuna yrityksiin, jotka käyttivät jonkin verran vuokratyövoimaa.

Henkilöstövuokrausfirmojen ja käyttäjäyritysten lisäksi myös itse vuokratyöntekijän voidaan katsoa hyötyvän vuokratyöstä. Vuokratyön nähdään olevan eduksi erityisesti työttömille, sillä se voi antaa kosketuksen työelämään, kartuttaa työkokemusta ja inhimillistä pääomaa sekä edesauttaa työmarkkinoille kiinnittymistä (de Graaf-Zilj ym. 2011, 108). Vuokratyö saattaa monessa tapauksessa toimia myös väylänä vakituisen työhön (De Jong & Schalk 2009, 175; 108; Galais & Moser 2018, 125; García-Pérez ja Muñoz- Bullón 2005, 163; Hopp, Minten & Toporova 2016, 527). Vuokratyön avulla työntekijöillä on myös mahdollisuus kokeilla erilaisia työpaikkoja (Huotari & Pitkänen 2013, 28; Cochrane & McKeown 2015, 959) sekä saada tärkeitä kontakteja. Työttömien lisäksi vuokratyö on suositua erityisesti opiskelijoiden ja eläkeläisten keskuudessa (Lähtenmäki 2013, 47). Tätä voidaan selittää vuokratyön joustavalla luonteella, joka tuo työntekijälle paljon vapauksia.

Työntekijälle edullinen joustavuus näyttäytyy tilaisuutena päättää missä ja milloin on töissä, mikä sallii työskentelyn myös tilanteissa, jolloin kokoaikainen työnteko ei välttämättä olisi mahdollista (Viitala ym. 2006, 140). Esimerkiksi opiskelijat voivat valita työvuorot sujuvasti lukujärjestyksensä mukaillen, ja eläkeläiset saavat mahdollisuuden työskennellä oman voimien ja jaksamisen mukaan. Samalla työstä saa lisätienestiä sekä kenties myös sisältöä elämään (Huotari & Pitkänen 2013, 27).

Vuokratyön luonne nähdään usein kaksijakoisena, sillä se sisältää paitsi paljon positiivisia, myös paljon negatiivisia puolia (Bosmans, Hardonk, De Cuyper & Vanroelen 2016). Viitteitä vuokratyön negatiivisista vaikutuksista on löydetty muun muassa vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia (Booth, Francesconi & Frank 2002; Kauhanen & Nätti 2015; Giunchi, Emanuel, Chambel & Ghislieri 2016), työtyytyväisyyttä (Waaier, Belder, Sonneveld, van Bochove & van der Weijden 2016; Wilkin 2013; Håkansson & Isidorsson 2015), terveyttä (Virtanen, Kivimäki, Joensuu, Virtanen, Elovainio & Vahtera 2005; Pirani & Salvini 2015), työn epävarmuutta (Bernhard-Oettel, Sverke & De Witte 2005; Håkansson, Pulignano, Isidorsson & Doerflinger 2017), tasa-arvoa ja oikeuksia (Nienhüser & Matiaske 2006; Baumann, Mechtel & Stähler 2011; Sheikh 2017; Cochrane & McKeown 2015; Forde & Slater 2005; Tanskanen 2009) sekä yleisesti työelämän laatua (Tanskanen 2012a) käsittelevistä tutkimuksista. Kuten näemme, vuokratyötä on kansainvälisesti tutkittu paljon, ja tutkimuksen tulokset ovat vähintäänkin ristiriitaisia. Näitä eroja voidaan osittain selittää eri maiden moninaisilla vuokratyökäytännöillä sekä lainsäädännöillä (Hünefeld ym. 2020, 99). Lisäksi on huomattava, kuinka kokemukset vuokratyöstä ovat vahvasti riippuvaisia vuokratyön taustalla olevista motiiveista: he, jotka tekevät vuokratyötä vapaaehtoisesti, kokevat vähemmän negatiivisia vaikutuksia verrattuna heihin, jotka tekevät vuokratyötä pakon edessä (Bernhard-Oettel, Isaksson & Bellaagh 2008, 584; Nunez & Livanos 2015, 61; Kauhanen & Nätti 2015, 795; Rasmussen ym. 2019, 17).

2.3.3 Vuokratyön lyhyt historia Suomessa

Suomalaisen työvoiman vuokraustoimintaa alettiin harjoittaa varsinaisena liiketoimintana vasta 1960-luvulla metalli- ja telakkatalouden työvoimapulan myötä (Lähtenmäki 2007, 114; Palanko-Laaka 2005, 13; Sädevirta 2002, 9). Julkinen työnvälitys ei pystynyt vastaa-

maan työntekijäpulaan tarpeeksi nopeasti, jolloin erityisesti metallialalla työvoimaa ryhdyttiin lainaamaan pienyrityksistä (Sädevirta 2002, 9). Tämä johti niin sanottujen reppufirmojen syntyyn, joiden toiminta perustui työvoiman, eli reppumiehien, välitykseen. Reppufirmat houkuttelivat työntekijöitä hyvillä palkkatarjouksilla, mutta maksamattomien verojen sekä eläke- ja sosiaalimaksujen myötä vuokratyön maine sai huonon käänteen. (Komiteanmietintö 1980, 8.)

Ensimmäisen kerran vuokratyötä ryhdyttiin sääntelemään vuonna 1969 (Palanko-Laaka 2005, 13). Tällöin Suomen Ammattiliittojen keskusjärjestö ja Suomen Ammattijärjestö solmivat sopimuksen Suomen Työnantajain Keskusliiton kanssa rajoittamaan ulkopuolisen työvoiman käyttöä, joka koski myös työvoiman vuokrausta. Sopimuksen tarkoituksena oli estää vuokratoiminnan väärinkäyttöä, eli varmistaa, että ulkopuolista työvoimaa tulisi käyttää vain tilapäisesti tilanteissa, joissa työtä ei voitu suorittaa omilla työntekijöillä. Samalla pyrittiin suojaamaan vakinaisten työntekijöiden asemaa. (Emt., 13; Sädevirta 2002, 10; Eklund 2002, 319.) Kuusi vuotta myöhemmin, vuonna 1975, Metalliteollisuuden Työnantajaliitto ry rajoitti vuokratyöntekijöiden käyttöä ennestään vaatimalla jäsenyrityksensä käyttävän ainoastaan työnantajaliiton jäsenten tarjoamaa työvoimaa. Koska työnantajaliiton jäsenellä oli oltava omaa tuotannollista toimintaa, henkilöstön vuokraukseen keskittyvät yritykset jäivät sopimuksen ulkopuolelle. (Komiteanmietintö 1980, 11–12.) Näiden muutosten myötä vuokratyön suosio laski metalli- ja telakkateollisuudessa lähes olemattomiin (Lähteenmäki 2007, 115). Viihde- ja ravintola-alalla vuokratyövoiman käyttö oli puolestaan vilkasta koko 1970-luvun ajan (Sädevirta 2002, 10).

Työvoiman vuokrauksen oikeudellista ja eettistä hyväksyttävyyttä ryhdyttiin tarkastelemaan perusteellisemmin 1970– ja 80-lukujen vaihteessa. Tällöin huomio kiinnittyi työvoiman asemaan voimassa olevissa laeissa ja sopimuksissa, sen merkitykseen työmarkkinoilla, sekä työvoiman vuokrauksen etuihin ja haittoihin niin työntekijöiden, yritysten kuin hallinnonkin näkökulmasta. Vuonna 1986 vuokratyön toimintaa ryhdyttiinkin säätelemään lain avulla: vuokratyö määriteltiin, ja työnvälityslakiin sekä elinkeinoharjoittamisen oikeudesta annettuun lakiin tehtiin yksityiskohtaisia muutoksia vuokraustoiminnan harjoittamisesta ja sen ehtoista. Vuokraustoiminnasta tuli luvanvaraista, eli merkittävää työvoiman vuokraustoimintaa sai harjoittaa vain työvoimaviranomaisen luvalla, ja luvattomasta toiminnasta seurasi sakkoja tai jopa vuoden verran vankeutta. Suomessa vuokraustoiminnan oikeudenmukai-

suutta seurattiin asettamalla henkilöstövuokrausyrityksille vaatimukset tilitarkastuskertomuksista, vuosittaisista toimintakertomuksista sekä työvoiman välitystietojen luetteloinnista. Poikkeustapauksia lukuun ottamatta käyttäjäyritykset saivat käyttää samaa työntekijää samaan työhön korkeintaan kuuden kuukauden ajan. (Sädevirta 2002, 10–13.) Tuohon aikaan vuokratyötä käytettiin erityisesti naisvaltaisilla palvelualoilla, kuten toimisto- ja ravintola-alan töissä (Lähteenmäki 2007, 115).

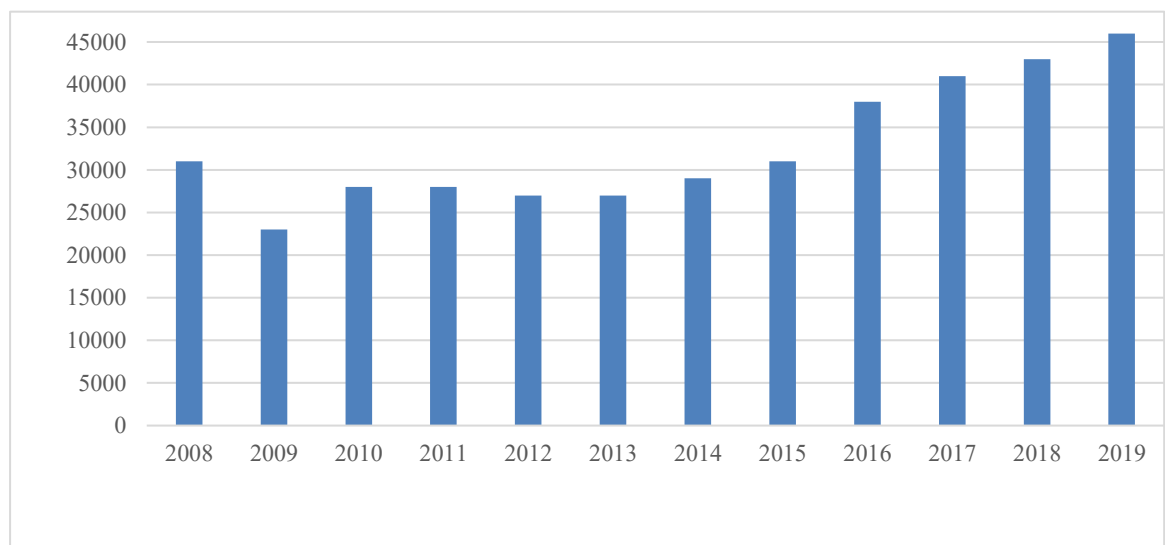
1990-luvulla työmarkkinat kokivat rakenteellisia muutoksia, jonka myötä työstä tuli monimuotoisempaa ja epätyypillisiä työmuotoja, kuten vuokratyötä, käytettiin yhä enemmän. Vuonna 1994 tuli voimaan työvoimapalvelulaki, ja työnvälityslaissa säädetystä lupajärjestelmästä luovuttiin (Sädevirta 2002, 14–15; Eklund 2002, 319; Palanko–Laaka 2005, 14). Täten vuokratyö vapautui kilpailulle, ja vuokratoiminnan aloittamisesta täytyi enää tietysin ehdoin tehdä kirjallinen ilmoitus työsuojeluviranomaiselle (Lähteenmäki 2007, 115). Esimerkiksi satunnaisesta vuokraustoiminnasta työnantajan ei tarvinnut enää tehdä ilmoitusta (Saarinen 2015, 90).

2000-luvulla tuli voimaan uusi työsopimuslaki, jonka mukaan vuokratyössä tulee noudattaa käyttäjäyritysten työehtosopimuksia, mikäli omaa vuokratyötä koskevaa työehtosopimusta ei ole (Työsopimuslaki 55/2001). Lisäksi solmittiin Kansainvälisen Työjärjestön ILO:n yleissopimus sekä luovuttiin vuokratyötoiminnan kirjallisesta ilmoituksesta. Nyt Suomi on velvoitettu valvomaan yksityistä työnvälitystä sekä työvoiman vuokrausta, ja henkilöstövuokrausta harjoittavien yritysten täytyy pyynnöstä luovuttaa tietoja toiminnastaan työviranomaisille. (Lähteenmäki 2007, 116.)

Vielä tänäkään päivänä Suomessa ei ole säädetty itse vuokratyötä koskevaa lakia, vaan sitä koskevat useat säännökset muun muassa työsopimuslaissa, yhteistoimintalaissa ja lähetetyt työntekijöitä koskevassa laissa (Saarinen 2015, 91). Näissä säännöksissä ei suoranaisesti rajoiteta käyttäjäyrityksen mahdollisuutta käyttää vuokratyövoimaa. Vuokratyöntekijöiden työsuhteita sääntelevät lainsäädännön lisäksi myös työehtosopimukset (Hietala ym. 2014, 27) sekä EU:n komission ehdotuksiin pohjautuva EY-sääntely (Sädevirta 2002, 18). Joissakin työehtosopimuksissa, kuten esimerkiksi teknologiateollisuuden työehtosopimuksessa, vuokratyövoiman käyttöä on rajoitettu ainoastaan työhuippujen tasaamiseen tai muihin tehtäviin, joissa työtä ei voida teettää omilla työntekijöillä esimerkiksi kiireellisyyden, ammatitaitovaatimusten tai erikoisvälineiden vuoksi (TT 2007). Mikäli työehtosopimuksessa ei

ole rajoituksia ulkopuolisen työvoiman käytölle, käyttäjäyritys voi käyttää vuokratyöntekijöitä ilman erityistä syytä (TEM 2017, 7).

Vuokratyövoiman käyttö on yleistynyt vuokratyön lupajärjestelmän vapautumisesta lähtien voimakkaasti erityisesti OECD-maissa, joihin Suomikin kuuluu. Esimerkiksi Pohjoismaissa, Espanjassa, Italiassa ja Itävallassa vuokratyön käyttö vähintään viisinkertaistui 1990-luvun aikana. (Neugart & Storrie 2006, 137.) Kasvu on siis ollut huimaa (Brook & Purcell 2020, 123). Alla oleva kuvio 2 havainnollistaa, kuinka Suomessa vuokratyötä tekevien työntekijöiden määrä on muuttunut vuosien 2008 ja 2019 välillä. Suomessa vuokratyöntekijöitä ja heidän lukumääräänsä alettiin seuraamaan tarkemmin vasta vuonna 2008, minkä vuoksi luotettavaa tietoa ei heistä ole saatavilla ennen kyseistä vuotta. Kuvio on luotu Tilastokeskuksen vuosien 2010, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 ja 2020 työvoimatutkimusten perusteella.



KUVIO 2. Vuokratyöntekijöiden määrä Suomessa 2008–2019 (Työvoimatutkimus 2010–2020).

Kuviosta voidaan nähdä, kuinka vuokratyöntekijöiden määrä laski merkittävästi vuonna 2009. Tätä muutosta voitaneen selittää maailmantalouden taantumalla, jonka vuoksi myös Suomi joutui laskusuhdanteeseen (Rasmussen ym. 2019, 17). Seuraavana vuonna vuokratyöntekijöiden määrä kuitenkin nousi viidellä tuhannella henkilöllä. Tämän jälkeen tilanne on ollut melko tasainen vuoteen 2013 saakka, josta lähtien suhdanne on ollut jatkuvassa nousussa. Vuokratyöntekijöiden osuus palkansaajista on ollut vuoteen 2015 saakka noin yksi prosentti, mutta vuoteen 2017 mennessä tämä osuus on tuplaantunut kahteen prosenttiin

(Työvoimatutkimus 2010–2020). Vuokratyö näyttäisi siis olevan noususuhtaisessa suosiossa ja Kauppalehti (29.6.2018) ennustaakin, kuinka vuokratyötä tullaan tulevaisuudessa käyttämään entistä enemmän. Samanlaisia ennusteita on tehty myös tutkijoiden toimesta (esim. Bosmans ym. 2016, 250).

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

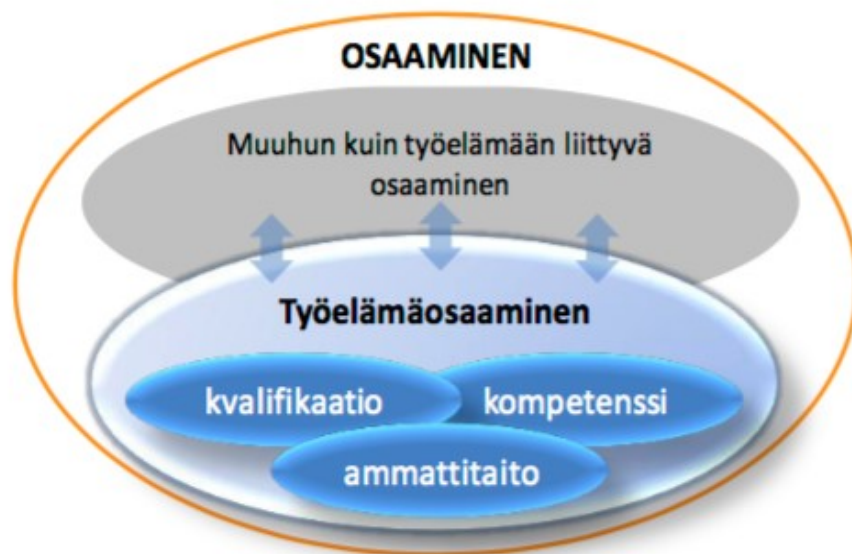
Tässä luvussa esitellään tutkielman teoriatausta, joka koostuu työelämäosaamisen yläkäsitteestä sekä geneerisistä taidoista. Ensin käyn hieman läpi työelämäosaamiseen liittyvien kva-
lifikaatioiden, kompetenssien ja ammattitaidon määrittelyyn liittyvää problematiikkaa. Alaluvuissa tarkastelen hieman tarkemmin eri tapoja määrittellä ja jaotella näitä käsitteitä. Tarkoituksena on antaa mahdollisimman monipuolinen ja syvä ymmärrys näiden epämääräisesti käytettyjen käsitteiden tulkinnasta. Tämän jälkeen käyn hieman läpi geneeristen taitojen käsitettä sekä aikaisempia tutkimuksia kaupan alan osaamisesta ja vuokratyöstä.

3.1 Työelämäosaaminen

Osaaminen on laaja käsite, jota voidaan tarkastella monissa eri yhteyksissä. Tässä tutkielmassa keskityn työelämään liittyvään osaamiseen, eli niihin tietoihin, taitoihin ja ominaisuuksiin, joita työntekijä käyttää ja tarvitsee työssään. Tällainen osaaminen muodostuu paitsi ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, myös työntekijän omista persoonallisuuden piirteistä, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö ovat muokanneet (Helakorpi 2010, 64).

Työelämään sijoittuvasta osaamisesta on esitetty paljon erilaisia näkemyksiä ja malleja. Vaikka näkemykset eroavat toisistaan, melko usein niitä yhdistävät käsitteet kvalifikaatiot (qualifications), kompetenssit (competencies) ja ammattitaito (vocational skills). Yksinkertaisesti selitettynä kvalifikaatioilla tarkoitetaan työelämän ja sen muutosten asettamia osaa-

misvaatimuksia, kompetensseilla työntekijän valmiuksia ja pätevyyttä suoritua tietystä tehtävästä (Keurulainen 2006, 223; Helakorpi 2010, 65; Hanhinen 2010, 142; Kullaslahti 2011, 31), ja ammattitaidolla tilannetta, jolloin työelämän kvalifikaatiot ja työntekijän kompetenssit kohtaavat onnistuneesti (Hanhinen 2010, 90). Hanhinen (2010, 15-16) on väitöskirjassaan yhdistänyt nämä käsitteet työelämäosaamisen yläkäsitteellä. Käytän tätä mallia apunani käsitteiden määrittelemisessä ja avaamisessa.



KUVIO 3. Työelämäosaaminen ja sen keskeiset käsitteet (Hanhinen 2010, 16).

Kuten kuviosta 3 voimme nähdä, työelämäosaaminen koostuu siis kolmesta osatekijästä: kvalifikaatioista, kompetensseista ja ammattitaidosta. Näiden käsitteiden määrittelemisen on ollut ongelmallista, sillä niiden käytössä ilmenee paljon moninaisuutta ja sekavuutta (Pelttari 1997, 23, 45; Ellström 1997, 267; Metsämuuronen 2000, 40; Vesterinen 2001, 34), ja termejä käytetäänkin usein virheellisesti synonyymeina toisilleen (Pelttari 1997, 23). Kaikki edellä mainituista käsitteistä viittaavat jonkin taidon hallintaan, eli osaamiseen (Ruohtie & Honka 2003, 17), mutta niiden näkökulmat vaihtelevat: kvalifikaatiot edustavat organisaationäkökulmaa, kompetenssit yksilönäkökulmaa, ja ammattitaito työnäkökulmaa (Hanhinen 2010, 144). Kun tarkastellaan käsitteiden alkuperää, myös niiden historialliset taustat sekä tieteelliset lähestymistavat eriävät toisistaan. Esimerkiksi kvalifikaatioiden katsotaan olevan saksalainen työmarkkinalähtöinen termi, kun kompetenssien lähtökohdat ovat puolestaan angloamerikkalaisessa koulutuksessa sekä kognitiivisessa psykologiassa (Streumer 1993, 69; Hövels 1998, 52). Lisäksi osa käsitteistä on saanut erilaisia merkityksiä maantieteellisestä sijainnista riippuen. Esimerkiksi kompetensseilla on keskenään erilaiset

merkitykset Yhdysvalloissa, Yhdistyneissä kansakunnissa ja Saksassa (Le Deist & Winterton 2005, 31–38, 40; Winterton 2008, 334–335). Käsitteiden määrittelyvaikeuksia voidaan osittain selittää myös niiden kääntämisongelmilla. Mäkinen (1998, 85) kertoo, kuinka esimerkiksi kvalifikaatio on jo lähtökielissään monimerkityksellinen, mikä hankaloittaa käsitteen määrittelemistä toisilla kielillä. Lisäksi Hanhinen (2010) tuo esille, kuinka englanninkieliset käsitteet eivät välttämättä vastaa niiden suomenkielisiä merkityksiä. Tämän vuoksi monet suomalaiset tutkijat ovat päätyneet määrittelemään työelämäosaamisen käsitteistöä itse. (Emt., 49.) Esimerkiksi Andersen, Illeris, Kjærsgaard, Larsen, Salling, Olelsen & Ulriksen (1994, 9) tuovat esille, kuinka englanninkielisellä sanalla *qualification* on yleisesti kaksi eri merkitystä; yhtäältä sillä tarkoitetaan taitojen kehittämisprosessia, ja toisaalta termillä tarkoitetaan myös juuri näitä taitoja, mitä kehitetään. Kumpikaan näistä eivät kuitenkaan suoranaisesti vastaa kvalifikaatioiden suomenkielistä merkitystä.

Yhteistä kvalifikaatioille, kompetensseille sekä ammattitaidolle on kuitenkin niiden tehtävä-, tilanne- ja kontekstisidonnaisuus (Pelttari 1997, 45). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että edellä mainitut käsitteet on aina määriteltävä suhteessa niiden toimintaympäristöön (Vesterrinen 2001, 35; Streumer 1993, 67). On myös huomattava, kuinka nämä ympäristöt eivät ole stabiileja, vaan ne kokevat jatkuvasti uusia muutoksia. Kun työelämä muuttuu, myös kvalifikaatiot, kompetenssit ja ammattitaito muuttuvat. Esimerkiksi yhteiskunnan muutokset, teknologinen kehitys ja uudet tuotantotavat synnyttävät jatkuvasti uusia vaatimuksia (Taalas 1993, 171). Vaatimusten perusteella syntyy uutta osaamista, ja näin ollen myös uudenlaista ammattitaitoa.

3.1.1 Kvalifikaatiot

Kvalifikaatioilla on useita määritelmiä (Streumer 1993, 67; Hövels 1998, 51), jotka eroavat sisällöllisesti toisistaan: osa määritelmistä on suppeita ja toiset hieman laajempia, osa kietoutuu tiukasti työelämään ja osa taas rönsyilee myös vapaa-ajan puolelle. Suurin osa määritelmistä perustuvat kuitenkin samaan ytimeen: kvalifikaatioilla tarkoitetaan osaamista, jota yksilöltä vaaditaan suoriutuakseen jostakin tehtävästä.

Kvalifikaatioiden alkuperäinen merkitys vastaa lähinnä ammattitaitoa tai ammattipätevyyttä, sekä muodollista pätevyyttä ja koulutusta. 1970-luvulla käsite laajeni kuvaamaan myös yksilön valmiuksia ja ominaisuuksia, jotka useimmiten nähdään ammatin hallinnan osatekijöinä, tai yleisinä edellytyksinä työelämässä toimimiseen. (Mäkinen 1998, 85.) Kvalifikaatiokäsite voidaan siis nykyisin yhdistää niin muodollisiin kuin epämuodollisiin taito- ja pätevyysvaatimukseen (Pelttari 1997, 45). Kielitoimiston sanakirja (2020) määrittää kvalifikaation tarkoittavan laadun määrittäjä; sopivuutta, soveliaisuutta, edellytyksiä sekä kelpoisuusehtoa.

Perinteisesti kvalifikaatioita pidetään työhön liittyvänä käsitteenä (Pelttari 1997, 24). Esimerkiksi Rinne ja Kivinen (1993, 15) määrittävät kvalifikaatiot tiedoiksi, taidoiksi ja kyvyiksi, joita tarvitaan työssä. Vartola (1982, 5) ja Toikka (1982, 42) puolestaan nimittävät kvalifikaatioita pätevyudeksi työtehtävän suorittamiseen. Vartolan (1982, 4–5) mukaan tämä pätevyys sisältää kaikki ne yleiset ja erityiset tiedot, valmiudet ja kyvyt, joita yksilö tarvitsee suorittaakseen jonkun työtehtävän tai -toiminnon. Toikka (1982, 42) lisää, kuinka kvalifikaatio on aina osa työprosessia, eikä tämä prosessi voi toteutua ilman työntekijän pätevyyttä tehtävän suorittamiseen (ks. myös Streumer 1993, 68; Hövels 1998, 51). Työssä ilmenevistä kvalifikaatioista on olemassa myös omia termejä. Takalan (1983, 15) mukaan työhön liittyvät kvalifikaatiot ovat valmiuksia, joita työprosessit edellyttävät työvoimaltaan. Hän kutsuu näitä *työkvalifikaatioiksi*. Viitala (2015, 179) puolestaan kutsuu työssä ilmeneviä kvalifikaatioita *työelämäkvalifikaatioiksi*. Hän määrittelee niiden olevan yksilön valmiuksia tai persoonallisia ominaisuuksia, joita työntekijät tarvitsevat toimiakseen työssä ja työorganisaatioissa. Edellä esitetyistä esimerkeistä näemme, kuinka työelämän kvalifikaatioita voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta. Yhtäältä ne ovat niitä taitoja, joita yritys katsoo yksilön tarvitsevan voidakseen työskennellä yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Toisaalta kvalifikaatioilla voidaan tarkoittaa myös työntekijän omia käsityksiä siitä osaamisesta, jota hän tarvitsee työelämässä pärjätäkseen. (Naumanen & Silvennoinen 1996, 11; Hövels 1998, 53.)

Rauhala (1993), Laszlo (1991), Takala (1983), Lubomska-Kalisz (2014) sekä Andersen ym. (1994) laajentavat kvalifikaation käsitteen työelämästä myös vapaa-ajan puolelle. He kaikki mainitsevat kvalifikaatioiden olevan yhteyksissä ihmisen toimintoihin, tapahtuivatpa ne töissä tai sen ulkopuolella. Rauhala (1993, 16) ja Laszlo (1991, 21) kutsuvat kvalifikaatioita sellaisiksi tiedoiksi, taidoiksi ja valmiuksiksi, joita tarvitaan toimiakseen työelämässä tai muussa ihmisten toiminnassa. Takala (1983, 10) ja Lubomska-Kalisz (2014, 117) puolestaan

määrittävät kvalifikaatiot valmiuksiksi tai tiedoiksi, taidoiksi ja ominaisuuksiksi, joita tarvitaan yhteiskunnassa toimimiseen. Andersen ym. (1994) sen sijaan kertovat kvalifikaatioiden olevan niitä valmiuksia, jotka ovat oleellisia yhteiskunnan kehittämisen kannalta. Näihin kuuluvat esimerkiksi perinteinen työskentely, itsen työllistäminen, kotityöt sekä lasten kasvattaminen (Emt., 10–11.)

Kvalifikaatiovaatimus on kvalifikaatiokeskusteluissa käytetty termi, joka nähdään joko synonyymina kvalifikaatioille, tai sen sijaan aivan omana käsitteenään. Esimerkiksi Metsämuuronen (2000, 40) näkee kvalifikaatiovaatimukset osaamistarpeina, ja kvalifikaatiot työntekijän tunnustettuna osaamisena, jolla hän vastaa työntekijän vaatimukseen. Samalla tavoin Toikka (1984) näkee käsitteet erillisinä. Hänen mukaansa kvalifikaatiovaatimukset, eli työprosessin olemassa olevat ehdot, muuttuvat kvalifikaatioiksi, kun ne omaksutaan. (Emt., 12–14.) Hanhinen (2010, 79) puolestaan näkee kvalifikaatioiden käsitteen sisältävän jo itsessään vaatimuksen aspektin, jonka vuoksi termin kvalifikaatiovaatimus käyttäminen olisi turhaa käsitteellistä toistoa.

Tässä tutkielmassa tarkoitan kvalifikaatioilla työntekijään kohdistuvia osaamisvaatimuksia, johon kuuluvat ne taidot, kyvyt ja ominaisuudet, joita työntekijä tarvitsee suoriutuakseen työstä. Toisin sanoen kvalifikaatiot kertovat työntekijälle, mitä osaamista hän tarvitsee selvittääkseen hänelle asetetusta tehtävästä. En erottele kvalifikaatioita kvalifikaatiovaatimuksista, vaan käsittelen näitä termejä toistensa synonyymeina.

3.1.2 Kompetenssit

Kuten kvalifikaatioilla, myös kompetensseilla (competencies) on useita eri määritelmiä (Le Deist & Winterton 2005, 29), joiden sisällölliset merkitykset painottuvat hieman eri tavoin. Kompetenssien ytimenä voidaan kuitenkin katsoa olevan yksilön omat taidot ja osaaminen.

Kielitoimiston sanakirja (2020) määrittää kompetenssin ensisijaisesti pätevyytensä ja kelpoisuutensa; viranomaisen toimivaltana, sekä toissijaisesti kielikykyä ja -tajuna. Tieteellisessä kirjallisuudessa kompetensseilla viitataan usein myös sanoihin osaaminen (Hanhinen 2010, 52) tai yksilön ominaisuudet (Ruohotie & Honka 2003, 54). Streumer (1993, 69) puolestaan

kertoo kompetenssien olevan hyvin lähellä potentiaalia: se on jotakin yksilöllistä ja jatkuvasti kehittyvää.

Streumer (1993, 69) toteaa kompetenssien olevan kvalifikaatioita abstraktimpi käsite. Sen määritelmä ei rajoitu pelkästään taitoon tai työsuoritukseen (Kullaslahti 2011, 31), vaan kompetensseilla tarkoitetaan työtehtävien hallinnan näyttöä laajempaa ja rikkaampaa kokonaisuutta (Kyrö & Volanen 1993, 42). Lubomska-Kaliszin (2014, 117) ja Williamsin (2002, 103) mukaan kompetenssit voivat olla motiiveja, luonteenpiirteitä, arvoja, minäkäsityksiä, asenteita, tietämystä sekä kognitiivisia ja käytännöllisiä taitoja. Williams (2002, 103) tarkentaa, kuinka kompetenssit voivat olla oikeastaan mitä tahansa yksilöllisiä ominaisuuksia, joita voidaan mitata ja arvioida luotettavasti, sekä joiden avulla voidaan verrata yksilöiden välisiä suorituksia. Lisäksi Vesterinen (2001, 36) mainitsee, kuinka kompetenssien käsitteeseen voidaan myös liittää jatkuva kehittyminen elämän eri aloilla.

Perinteisen jaottelutavan mukaan kompetenssit kuitenkin nähdään joko (1) kykynä suoriutua asetetuista tehtävistä, (2) yksilön ominaisuuksina: tietoina, taitoina ja asenteina, tai (3) edellä mainittujen yhdistelmänä, jolloin tiedot, taidot ja asenteet kytetään muuttamaan toiminnaksi, jonka avulla suoriudutaan annetuista tehtävistä (Hanhinen 2010, 52–53). Esimerkiksi Draganidisin ja Mentzasin (2006), Sundbergin (2001) ja Ellströmin (1997) näkökulmat edustavat näistä viimeistä. Draganidisin ja Mentzasin (2006, 53) mukaan kompetenssit ovat yhdistelmä yksilön näkyviä ja hiljaisia tietoja, taitoja ja käyttäytymistapoja, jotka mahdollistavat yksilön tehokkuuden tehtävän suorittamisessa. Sundberg (2001, 104) taasen näkee kompetenssien pitävän sisällään koulussa opittuja tietoja, työssä ja sosiaalisessa kanssakäymisessä saatuja kokemuksia, sekä taitoja käyttää näitä tietoja ja kokemuksia oman toimintansa hyväksi. Ellström (1997) puolestaan toteaa kompetenssien olevan yksilön (tai kollektiivin) potentiaalista kyvykkyyttä tai kapasiteettia, jonka avulla hän selviytyy tietyistä tehtävistä ja tilanteista. Tämä kapasiteetti voidaan määrittää kognitiivisina taitoina (esim. tiedolliset ja älylliset taidot), havaintomotorisina taitoina (esim. näppäryys ja taitavuus), affektiivisina tekijöinä (esim. asenteet, arvot ja motivaatio), persoonallisuuden piirteinä (esim. itseluottamus) sekä sosiaalisina taitoina (esim. kommunikaatio- ja yhteistyötaidot). (Emt., 267.)

Kuten kvalifikaatiot, myös kompetenssit määritellään usein työelämän kautta. Taalas (1993, 172) ja Pietiläinen (2010, 59) näkevät kompetenssit ammatillisena osaamisena tai pätevyyy-

tenä, jonka avulla hallitaan työtehtävät ja pystytään vastaamaan työn asettamiin kvalifikaatiovaatimuksiin. Ruohotie ja Honka (2003, 18) puolestaan määrittelevät kompetenssit yksilölliseksi ominaisuudeksi, joka selittää työtehtävissä onnistumista tai tietyin ehdon määritellyä tehokkuutta. Tehokkuutta korostavat myös Jackson ja Schuler sekä Marrelli. Jacksonin ja Schulerin (2006, 180), mukaan kompetenssit ovat yhdistelmä tietoja, taitoja, kykyjä ja muita piirteitä, joita yksilö tarvitsee suorittaakseen työtehtävän tehokkaasti. Marrelli (1998, 8) puolestaan määrittää kompetenssit mitattavissa oleviksi kyvyiksi, joita vaaditaan tehokkaaseen työsuoritukseen.

Kvalifikaatioiden tavoin myös kompetensseille on olemassa työelämään keskittyviä termejä, kuten *työkompetenssit* tai *ammattilliset kompetenssit*. Kanfer ja Ackerman (2005) liittävät työkompetenssit (work competence) yksilön maksimaaliseen suoritukseen työssä. Tällöin tarkastellaan mihin yksilö todella pystyy, kun hänelle suodaan mahdollisimman suotuisat työskentelyolosuhteet (Emt., 337.) Ruohotie (2008, 199) puolestaan käyttää termiä ammatilliset kompetenssit viitatakseen työntekijän suorituspotentiaaliin tai kykyyn suorittaa ammattiin liittyviä tehtäviä. Syvällisemmin ammatillisia kompetensseja on määrittänyt Ellström (1997), jolla on kyseiselle termille (occupational competence) neljä eri merkitystä. Ammatilliset kompetenssit nähdään joko (1) yksilön tai yhteisön kapasiteetin sekä tietyn tilanteen tai tehtävän keskeisenä suhteena, (2) tietona ja älylisinä taitoina (esim. induktiivislooginen kyky) sekä ei-kognitiivisina valmiuksina (esim. motivaatio ja itseluottamus), (3) edellä mainittujen kapasiteetin osatekijöiden monitahoisena funktiona, sekä (4) yksilön potentiaalina, joka näyttäytyy vain tiettyjen olosuhteiden vallitessa. (Emt., 267.)

Tässä tutkielmassa tarkoitan kompetensseilla niitä työntekijän yksilöllisiä ominaisuuksia, tietoja, taitoja ja kykyjä, joiden avulla hän suoriutuu tietystä työtehtävästä. Toisin sanoen kompetensseilla kuvataan työntekijän osaamista työssä.

3.1.3 Ammattitaito

Myös ammattitaitoa, eli ammatillista osaamista (Hanhinen 2010, 90; Räisänen 1998, 11) on määritelty usealla eri tavalla. Tässäkin tapauksessa muun muassa käännösongelmat tuottavat eri tulkintoja ammattitaidon merkityksistä. Ongelmalliseksi on noussut se, kuinka monet tut-

kijat ovat suomentaneet eri termejä ammattitaidoksi. Näistä eniten käännettyimpiä näyttäisivät olevan sanat *occupational competence*, *skill* sekä *vocational skill*. *Occupational competence* viittaa enemmänkin kompetensseihin, kuin ammattitaitoon. Käsittelin kyseistä termiä aiemmin kompetenssit-alaluvussa. Sanalla *skill* voidaan puolestaan viitata sekä työntekijän ammattitaitoon että työn kvalifikaatiovaatimukseen (Kivinen, Rinne, Kankaanpää, Haltia & Ahola 1993, 28). *Vocational skill* näyttäisi olevan lähinnä ammattitaidon todellista määritelmää (Hanhinen 2010, 90).

On myös huomattava, kuinka ammattitaito on, vastoin kvalifikaatioita ja kompetensseja, termi, jota käytetään paljon arkikielessä. Kun termit niin sanotusti arkikielistyvät, ne mitä todennäköisemmin menettävät osan alkuperäisestä merkityksestään. Tämä osaltaan luo omia vivahteitaan siihen, mitä ammattitaidon katsotaan tarkoittavan. Esimerkiksi Turpeinen (1998) esittelee ammattitaidolle viisi erilaista sisältöaluetta: hänen mukaansa ammattitaito voidaan nähdä (1) työmarkkinoiden, ammattijärjestöjen jne. ilmaisemina kelpoisuus- ja ammattitaitovaatimuksina, (2) niinä työpaikan vaatimuksina, joita työn menestyksellinen suorittaminen edellyttää, (3) opetussuunnitelmien, tutkintovaatimusten ja todistusten ilmaisevana yksilön muodollisena pätevyytenä ja jatko-opintovalmiutena, (4) yksilön todellisena pätevyytenä, sekä (5) taitona, jonka yksilö voi työssään hyödyntää, kehittää ja tuoda esille. (Emt., 14.)

Hanhinen (2010, 87) kertoo, kuinka suomenkielisessä tutkimuskirjallisuudessa käsite ammattitaito tai ammatillinen osaaminen määritellään usein työelämän vaatimusten (kvalifikaatiot) ja yksilön pätevyyden (kompetenssit) välisenä suhteena (ks esim. Kullaslahti 2011, 31; Keurulainen 2006, 223; Ollus ym. 1990, 138; Räisänen 1998, 11). Tämän suhteen voidaan kuitenkin katsoa olevan hämärä, sillä sen merkitys vaihtelee tutkijasta riippuen. Esimerkiksi Ollus ym. (1990, 138) määrittelevät ammattitaidon kvalifikaatioina, eli niinä tietoina ja taitoina, joita työtehtävistä suoriutuminen vaatii. Räisänen (1998) puolestaan kertoo ammattitaidon olevan enemmän, kuin vain erillisten taitojen summa. Hän määrittää ammattitaidon dynaamiseksi yksilön ominaisuudeksi, jossa työntekijä osaa yhdistää ammattiin kuuluvat tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Tätä prosessia muokkaavat muun muassa toimintaympäristö, työtehtävät, työpaikan vaatimukset, persoonallinen kehitys sekä henkinen tila. (Emt., 11.) Hanhinen (2010) sen sijaan määrittää ammattitaidon kvalifikaatioiden ja kompetenssien yhdistelmänä. Hänen mukaansa ammattitaito on hyvin

käytännöllinen käsite, joka liittyy suoraviivaisesti tehtyyn toimintaan ja sen tulokseen. Lähtökohtana on tilanne, jossa työelämä määrittää osaamisen tarpeet, eli kvalifikaatiot. Työntekijä vastaa näihin tarpeisiin ammatillisilla valmiuksillaan ja kyvyillään, eli kompetensseillaan. Jos työtehtävän suorittaminen johtaa onnistumiseen eli työorganisaation työtavoite täyttyy, osaaminen aktualisoituu ammattitaitona. Työntekijä on siis ammattitaitoinen silloin, kun hänen kompetenssinsa ja työelämän kvalifikaatiot kohtaavat onnistunein tuloksin. Ammatillinen osaaminen ja ammattitaito jatkavat kasvuaan työntekijän onnistuneiden työkokemusten myötä. Voitaisiin myös sanoa ammattitaidon olevan työsuorituksessa ilmenevää, kvalifikaatioiden edellyttämää ja kompetenssien mahdollistamaa, kyvykkyyttä. (Emt., 91, 94, 96, 121.)

Tässä tutkielmassa tarkoitan ammattitaidolla Hanhisen (2010) määritelmää, jossa ammattitaitoa syntyy kvalifikaatioiden ja kompetenssien kohdatessa onnistuneesti.

3.2 Geneeriset taidot

Geneeriset taidot ovat tärkeä osa tutkielmaani, jonka vuoksi syvennyn hieman myös niiden teoriaan. Ursinin ja Hyytisen (2010, 66) mukaan ei ole itsestään selvää, mitä geneerisillä taidoilla tarkoitetaan. Kuten kvalifikaatiot, kompetenssit ja ammattitaito, myös geneeriset taidot aiheuttavat hämmennystä monilla eri merkityksillään ja nimityksillään. Geneeristen taitojen rinnalle on syntynyt useita käsitteitä, joiden voidaan katsoa olevan toistensa synonyymeja, mutta joissain tutkimuksissa nämä ovat saaneet myös erilaisia merkityksiä (Bennet, Dunne & Carré 1999, 74). Suomenkielisessä kirjallisuudessa geneerisiä taitoja kutsutaan usein yleisiksi työelämätaidoiksi ja siirrettäviksi taidoiksi (Ursin & Hyytinen 2010, 66). Kansainvälisessä kirjallisuudessa käytetään puolestaan käsitteitä *generic skills*, *core skills*, *transferable skills*, *key skills*, *life skills*, *soft skills* (Young & Chapman 2010, 3), *common skills*, *work skills* ja *employment skills*. Sekaannusta lisää se, kuinka taitoja kuvaava sana *skills* saatetaan myös korvata termeillä *competencies*, *capabilities*, *attributes* ja *elements of learning outcomes*. (Bennett ym. 1999, 74.) Yleisesti ottaen näillä termeillä tarkoitetaan osaamista, jota tarvitaan niin opinnoissa, työelämässä kuin myös vapaa-ajalla (Ursin & Hyytinen 2010, 67; Young & Chapman 2010, 3). Ne auttavat yksilöä sopeutumaan ja pärjäämään uusissa tilanteissa, selviämään muutoksista sekä mahdollistavat uusien taitojen oppimisen

(Singh & Gera 2015, 290). Kielitoimiston sanakirja (2020) ei tunnista termiä *geneeriset taidot*, mutta sanalle *geneerinen* sanakirja antaa merkityksen ”yleispätevä”. Geneeristen taitojen kontekstissa on kyse osaamisesta, joka on siirrettävissä alasta ja työtehtävästä toiseen (Nykänen & Tynjälä 2012, 19; Gilbert, Balatti, Turner & Whitehouse 2004, 375; Ursin & Hyytinen 2010, 67; Young & Chapman 2010, 2; Bridgstock 2009, 36; Green 2009, 1; Bennet ym. 1999, 76). Puhe geneeristen taitojen siirrettävyydestä on kuitenkin kiistanalaista. Esimerkiksi Canning (2013, 130) argumentoi, kuinka ainakin monimutkaisempien taitojen automaattinen siirtyvyys kontekstista toiseen on hyvin epätodennäköistä.

Geneeristen taitojen arvostus on kasvanut merkittävästi viime vuosien aikana (Green 2009, 3; Bridgstock 2009, 32; Singh & Gera 2015, 290; Young & Chapman 2010, 3). Kearnsin (2001, 19) mukaan geneeristen taitojen suosioon ovat vaikuttaneet erityisesti:

- Tietoperusteisen talouden vaatimukset, globalisaatio ja uuden tietotekniikan kehittyminen
- Työelämän muutokset
- Maiden välisen kilpailukyvyn ylläpitäminen
- Yksilöiden tarve pysyä työmarkkinakelpoisena
- Elinikäinen oppiminen
- Koulutuksen tavoitteet
- Muutosten nopea tahti

Vaikka ammattispesifi osaaminen nähdään yhä tärkeänä, edellä mainittujen muutosten myötä geneerisistä taidoista on tullut välttämättömiä työelämässä pärjäämisen kannalta (Young & Chapman 2010, 1; Robles 2012, 463). Myös korkeakoulut ovat ryhtyneet kiinnittämään enemmän huomiota geneeristen taitojen merkitykseen (Hadiyanto & Sani Bin Ibrahim 2013, 71; Barrie 2006, 215–216; Singh & Gera 2015, 290; De La Harpe, Radloff & Wyber 2000, 231), ja Nykänen ja Tynjälä (2012, 19) mainitsevatkin, kuinka koulutuksen keskeisenä tehtävänä on opettaa geneerisiä taitoja alasta riippumatta. Geneeriset taidot kehittyvät myös koulutuksen ulkopuolella työelämässä ja vapaa-ajalla (Ursin & Hyytinen 2010, 66–67; Young & Chapman 2010, 3). Barrie (2006, 229) tuo esille, kuinka geneerisiä taitoja voidaan oppia myös epäsuorasti niin, etteivät nämä taidot välttämättä ole tietoisien oppimisen kohteena. Joku voi olla esimerkiksi hyvä kuuntelija, vaikkei hän ole tätä taitoa tarkoituksellisesti opiskellutkaan (Green 2009, 2).

Kearns (2001, 41) huomauttaa, ettei kansainvälisissä keskusteluissa ole yhtenäistä määritelmää sille, mitä taitoja geneerisiin taitoihin katsotaan kuuluvan. Määritelmät vaihtelevat muutamasta taidosta useiden kymmenien taitojen listauksiin (Ursin & Hyytinen 2010, 67). Lisäksi geneeristen taitojen sisällölliset merkitykset muuttuvat tarkasteltavan näkökulman mukaan (Curtis 2004, 35; Dickerson & Green 2002, 1). Myös muun muassa sosiaaliset, poliittiset sekä taloudelliset trendit vaikuttavat siihen, mitkä asiat nähdään milloinkin keskeisimpinä geneerisinä taitoina. Esimerkiksi 1980-luvulla painotettiin kielitaidon tärkeyttä, 1990-luvulla yrittäjyyttä, ja 2000-luvulla pehmeitä yhteistyötaitoja sekä oppimaan oppimista. (Canning 2013, 130.) Lisäksi eri maiden välillä on ollut nähtävillä selkeitä eroja geneeristen taitojen sisällöissä, esimerkiksi 1990-luvulla Pohjois-Amerikka katsoi persoonallisten ominaisuuksien olevan tärkeä osa geneerisiä taitoja, kun Iso-Britannia, Australia sekä Kanada edustivat kapeakatseisempaa näkökulmaa, jossa keskityttiin lähinnä opetettavissa oleviin taitoihin (Curtis 2004, 34–35).

Monet tutkijat ovatkin pyrkineet tunnistamaan näitä työelämän keskeisimpiä geneerisiä taitoja. Dickerson ja Green (2002) ovat tutkineet aihetta Iso-Britannian työelämän kontekstissa vuosina 1997 ja 2001 kehittämällä kymmenen geneerisen taidon taksonomian. Young ja Chapman (2010) ovat puolestaan tutkineet geneerisiä taitoja maailmalla tehtyjen tutkimusten pohjalta. Alla oleva taulukko esittää geneerisiä taitoja molemmista tutkimuksista.

TAULUKKO 1. Geneerisiä taitoja (Dickerson & Green 2002, 10–11; Young & Chapman 2010, 17–19.)

	DICKERSON & GREEN (2002)	YOUNG JA CHAPMAN (2010)
1.	luku- ja kirjoitustaito (literacy skills)	luku- ja kirjoitustaito (literacy)
2.	fyysiset taidot (physical skills)	matemaattiset taidot (numeracy)
3.	matemaattiset taidot (number skills)	ongelmanratkaisutaidot (problemsolving)
4.	tekniset taidot (technical know-how)	kommunikaatiotaidot (communication)
5.	edistyneet kommunikointitaidot (high-level communication)	tiimityötaitot (teamwork)
6.	suunnittelutaidot (planning skills)	tekniset taidot (use of technology)
7.	asiakaspalvelutaidot (client communication)	ihmissuhdetaidot (interpersonal skills)
8.	horisontaaliset kommunikointitaidot (horizontal communication)	elinikäinen oppiminen (pursuit of lifelong learning)
9.	ongelmanratkaisutaidot (problem-solving)	itsehallintataidot (self-management)
10.	virheiden etsintätaidot (checking skills)	tiedonhallintataidot (information/ resource management)

Kuten huomaamme, molemmat listaukset sisältävät hyvin pitkälti samoja taitoja, ja nämä taidot mainitaan toistuvasti myös muissa tutkimuksissa (ks. esim Bridgstock 2009, 37; Hadiyanto & Sani Bin Ibrahim 2013, 72–73). Ne näyttäisivät siis olevan oleellisia taitoja 2000-luvun työelämässä. Muita paljon käytettyjä esimerkkejä geneerisistä taidoista ovat erilaiset kriittisen ja tieteellisen ajattelun taidot (Nykänen & Tynjälä 2012, 19), analyttinen päätteilykyky sekä medialukutaito (Ursin & Hyytinen 2010, 67).

Tässä tutkielmassa tarkoitan geneerisillä taidoilla sellaisia siirrettävissä olevia taitoja, joita voidaan käyttää hyväksi useissa eri työtehtävissä.

3.3 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta

Vaikka vuokratyötä on yleisesti ottaen tutkittu paljon ja monesta eri näkökulmasta, vuokratyöntekijöiden osaamiseen ja taitoihin keskittyvä tutkimus on jäänyt melko vähäiselle huomiolle. Erityisesti se, millaista osaamista kaupan alan vuokratyössä tarvitaan ja vaaditaan, on tieteellisissä tutkimuksissa lähestulkoon täysin sivuutettu aihe. Tämän vuoksi esittelen ensin muutamia tutkimuksia ja raportteja yleisesti kaupan alalla tarvittavista taidoista, jonka jälkeen siirryn tutkimuksiin vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Vuokratyöntekijöiden osaamisen tutkimus sijoittuu lähinnä osaamisen kehittämiseen ja sen merkittävyyteen. On huomioitava, etteivät kaikki tässä luvussa esittelemäni raportit edusta tieteellistä tutkimusta, mutta ne sisältävät tutkielmani kannalta tärkeää taustatietoa.

3.3.1 Osaaminen kaupan alalla

Yu ja Ramanathan (2012) ovat tutkineet Kiinassa työntekijöiden kompetenssien, suorituskyvyn, työympäristön ja toimintastrategioiden välisiä yhteyksiä kaupan alalla. Heidän mukaansa kaupan ala on muuttumassa yhä arvaamattommaksi ja dynaamisemmaksi työympäristöksi, ja kilpailu yritysten välillä on kovaa. Työntekijöiden kompetenssit nähdään tärkeinä menestymisen osatekijöinä, sillä erityisesti palvelualalla henkilökunnan osaaminen vaikuttaa suuresti asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja näin ollen myös yrityksen myynteihin. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, ja siihen osallistui 122 myymälää, joiden vastauksista 106 olivat käyttökelpoisia. Tutkimuksen tulokset osoittivat, kuinka työntekijöiden

kompetensseilla on laaja-alaisia vaikutuksia kaupan alan yritysten toimintaan. Erityisesti hyvät tiimityötaidot ja korkea sisäinen motivaatio ovat sellaisia työntekijän vahvuuksia, joilla nähtiin olevan positiivisia vaikutuksia niin yrityksen kustannuksiin, laatuun kuin myös joustavuuteen. Yu ja Ramanathan korostavat, kuinka työntekijän kompetenssit voivat ikään kuin tasata muuttuvan työympäristön negatiivisia vaikutuksia. Näin ollen työntekijöiden osaamisesta huolehtiminen nähdään hyvin tärkeänä erityisesti kaupan alan yritysten menestyksen kannalta. (Emt.)

Myös Stehlíková (2012) on tutkinut kaupan alan työntekijöiden kompetensseja sekä tunnistaa niiden vaikutukset yrityksen toimintaan. Hänen mukaansa teknologian kehittyminen sekä alalla vallitseva kilpailu vaatii työntekijöiden tietojen ja taitojen jatkuvaa uudistamista. Stehlíkován tutkimuksen tarkoituksena on kehittää kaupan alan asiakkaille suunnattu kysely, jonka avulla voidaan selvittää työntekijöiden osaamistarpeet. Tutkimus perustuu hypoteesiin, jonka mukaan myymälän työntekijät vaikuttavat keskeisesti asiakkaiden ostokäyttäytymiseen. Kehittämällä asiakkaille suunnatun kyselyn työntekijöiden osaamisesta ja asiakaspalvelutilanteen onnistumisesta, on mahdollista kehittää työntekijöiden taitoja positiiviseen suuntaan. Tutkimuksen aineisto on hankittu käyttämällä ulkomaisia tietokantoja ja kokousmateriaaleja, joiden lisäksi kahden saksalaisen supermarketin esimiehiä haastateltiin asian tiimoilta. Kaupan alan tärkeimmiksi, asiakkaiden ostokäyttäytymiseen vaikuttaviksi kompetensseiksi nousivat myyjän pätevyys (tuotetietämys, ostotaidot), käyttäytyminen (asiakaspalvelumyönteinen asenne, kyky kehua asiakkaan ostovalintaa), suhtautuminen työhön (kyky tehdä päivittäiset työtehtävät nopeasti, turvallisesti ja täsmällisesti), ja ulkoinen siisteys (siistit ja puhtaat työvaatteet, eri työntekijäryhmät erotetaan toisistaan). Stehlíková toteaa, kuinka jokaista kaupan alan työntekijää tulisi kouluttaa juuri näissä aihealueissa. (Emt.)

Cheung ja Tsang (2005) ovat tutkineet kaupan alalla tarvittavia taitoja hieman toisesta näkökulmasta. Heidän tutkimuksensa tavoitteena on kehittää mielenterveyspotilaiden sosiaalisia taitoja niin, että he voisivat työskennellä kaupan alalla. Ensiksi he selvittivät kyselytutkimuksen avulla, mitä sosiaalisia taitoja kaupan alalla tarvitaan. Kyselytutkimukseen vastasi 106 vähintään vuoden ajan kaupan alalla työskennellyttä myyjää Hong Kongin alueelta. Tutkimuksen tulosten mukaan tärkeimmät sosiaaliset taidot kaupan alalla ovat asiakaspalvelutaidot, ongelmanratkaisutaidot, konfliktin ehkäisytaidot, joustavuus, sekä tuotetietämys ja myyjämäinen asenne. Näiden tulosten pohjalta Cheung ja Tsang kehittivät työkohtaisen sosiaalisten taitojen kehittämisohjelman (job-specific social skills training program JSST),

jonka avulla vakavista mielisairauksista kärsivät voivat kehittää kaupan alalla tarvittavia sosiaalisia taitojaan. (Emt.)

Bunt, McAndrew ja Kuechel (2005) sivuavat raportissaan *Jobcentre Plus Employer (Market View) Survey 2004* kaupan alalla tarvittavaa osaamista. Raportti käsittelee työvoima- ja sosiaaliturvatoimisto Jobcentre Plus:n toimintaa Iso-Britanniassa. Kyseessä on valtion rahoittama säätiö, joka pyrkii toiminnallaan aktivoimaan työttömiä ja saada heidät takaisin työelämään. Kehittääkseen toimintaansa he teetättivät tutkimuksen, jossa tutkittiin avointen työpaikkojen määrää Iso-Britanniassa, työnantajien tarpeita työvoiman välityksen näkökulmasta, Jobcentre Plus:n asemaa työmarkkinoilla, tietoisuutta ja asenteita Jobcentre Plus:aa kohtaan sekä Jobcentre Plus:n käyttökokemuksia. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla 4 503 yritystä, joista 441 toimivat kaupan alalla. Tutkimuksen osatarkoituksena oli selvittää, millaisia taitoja työnantajat hakevat uusilta työnhakijoilta. Tulosten mukaan kaupan alan (kassatyö) tärkeimmät taidot ovat sanallinen viestintä, ihmissuhdetaidot ja tiimityötaidot, motivaatio ja joustavuus, sekä nonverbaali viestintä. Vähiten tärkeiksi koettiin akateemiset taidot, työkohtaiset taidot, sekä ongelmanratkaisutaidot. Perustaidot, kuten kirjalliset ja matemaattiset taidot, sijoittuivat asteikon puoliväliin. (Emt.)

Shury, Winterbotham, Davies, Oldfield, Spilsbury ja Constable (2010) puolestaan esittelevät raportissaan *National Employer Skills Survey for England 2009: Main Report* kaupan alalla ilmeneviä osaamispuutteita. Raportti perustuu laajaan tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia Englannin työelämässä esiintyviä taito-ongelmia, työntekijöiden kouluttamista, sekä työnantajien tuotemarkkinastrategioita. Tutkimuksen aineisto kerättiin tietokoneavusteisten puhelinhaastatteluiden avulla, ja siihen osallistui yhteensä 79 152 työnantajaa, jotka työskentelivät useilla eri toimialoilla. Tutkimuksen tulosten mukaan myynti- ja asiakaspalvelusektorilla esiintyy erityisen paljon osaamispuutteita, ja se sijoittuikin muihin ammatteihin verrattuna osaamispuutteiden kärkisijalle. Suurin osa kaupan alalla (vähittäis- ja tukkumyynti) ilmenevistä osaamispuutteista löytyivät asiakaspalvelutaitojen, tiimityötaitojen, ongelmanratkaisutaitojen, suullisten kommunikointitaitojen, sekä teknisten ja käytännön taitojen parista. (Emt.)

Kotimaista tutkimusta edustavat Vähittäiskaupan osaamistarveraportti sekä Osaajat 2015+ loppuraportti. Opetushallituksen toteuttamassa *Vähittäiskaupan osaamistarveraportissa* (Taipale-Lehto 2016) käsitellään vähittäiskaupan tulevaisuuden vaihtoehtoisia skenaarioita

sekä niihin liittyviä osaamistarpeita ja ehdotuksia koulutuksen kehittämiseksi. Raportin tausta-aineistona toimi muun muassa Foredata Oy:n tuottama työpaikkailmoitusten analyysi sekä C&Q Systems Oy:n keräämät osaamistarvehaastattelut. Lisäksi 26:lle eri alaa edustavalle koulutustoimikunnalle toteutettiin kysely, jossa tiedusteltiin näkemyksiä edustamansa alan ja vähittäiskaupan rajapinnoille syntyvistä osaamisista. Raportissa käytetyt aineistot on kerätty vuosien 2010–2015 aikana. Haastattelujen mukaan vähittäiskaupan tärkeimmät osaamistarpeet ovat palvelualltius ja asiakaspalvelutaidot, kassakoneiden ja kassajärjestelmien käytön hallinta, myyntityön hallinta sekä tieto- ja viestintäteknikan perustaidot. Kun tarkastellaan tulevaisuuden skenaarioita, keskeisimmiksi vähittäiskaupan alan taidoiksi nousivat viestintä- ja vuorovaikutustaidot, yrittäjämäisyys ja innovatiivisuus sekä laaja-alainen asiakasosaaminen. Näiden lisäksi myös tieto- ja viestintäteknologia-aidot, data-analyysiosaaminen ja ennakointitaidot, kansallinen ja kansainvälinen kulttuuriosaaminen, brändiosaaminen ja konseptiosaaminen, muutoksensietokyky ja joustavuus, turvallisuus ja vastuullisuus, verkosto-osaaminen sekä logistinen optimointiosaaminen koettiin merkittäviksi tulevaisuuden osaamistarpeiksi vähittäiskaupan alalla. Tuotteiden esillepanoon, hyllytykseen ja järjestämiseen, sekä perinteiseen kassatyöskentelyyn liittyvä osaaminen ovat puolestaan poistuvia osaamistarpeita, sillä nämä tehtävät tullaan pitkälti automatisoimaan. Esimerkiksi rutiininomaisten toimistotöiden, kirjanpidon ja tilausten tekemiseen liittyvää osaamista ei ennakointiryhmän mukaan tulevaisuudessa juurikaan tarvita. (Emt.)

Myös *Osaajat 2015+* -hankkeessa (Jokiranta 2012) on tutkittu tulevaisuuden kaupan alan osaamistarpeita. Hanke perustuu vuosina 2007–2010 kerättyihin *Osaaja 2015-*, *Näkijät ja soveltajat 2015-*, *Kaupantekijät 2015-* ja *Kaupannäkijät 2015* -tutkimuksiin, joissa on selvitetty vähittäiskaupan osaamistarpeita nyt ja lähitulevaisuudessa. *Osaajat 2015+* -hanke on näiden tutkimusten tulosten synteesi-arviointi ja siitä johdettu Delfoi-tutkimus. Tutkimuksen tavoitteena on löytää erityisesti sellaisia laadullisia osaamistarpeita, jotka johtuvat alan nopeista muutosvoimista. Hankkeen loppuraportin mukaan vähittäiskaupan myyjätason osaaja on niin sanottu T-osaaja, jonka taidoissa yhdistyvät moni- ja erikoisosaaminen. Myyjän tärkeimpiin taitoihin kuuluvat erinomaiset työyhteisötaidot (muutosvalmius, yhteistyö-, vuorovaikutus-, ongelmanratkaisu-, ja oppimistaidot) sekä kokonaisvaltainen asiakaspalvelu- ja myyntityö (vuorovaikutus, tarvittava järjestelmäosaaminen, tuotekonseptin hallinta). Tulevaisuudessa myyjän täytyy myös hahmottaa roolinsa yrityksen tuloksen tekijänä. Häneltä

odotetaan jonkin erikoistaidon hallintaa (esimerkiksi syvälinen tuoteryhmän hallinta, järjestelmäosaaminen, turvallisuusosaaminen tai harvinaisen kielen hallinta) jonka avulla hän tuo lisäarvoa työhönsä. (Emt.)

3.3.2 Vuokratyöntekijöiden osaaminen

Forrier ja Sels (2003) ovat tutkineet Belgiassa väliaikaisille ja vakituisille työntekijöille tarjottuja työllisyyttä edistäviä koulutuksia toisiinsa, ja keskittyvät lähinnä työntekijöiden mahdollisuuksiin hankkia lisäkoulutusta työssä. Väliaikaisiin työntekijöihin luetaan mukaan vuokratyöntekijät sekä määräaikaiset työntekijät. Tutkimuksen taustalla on inhimillisen pääoman teoria (human capital theory), jonka mukaan yritykset sijoittavat henkilökunnan kouluttamiseen vain silloin, kun siitä on yritykselle selkeää hyötyä. Forrier ja Sels (2003) uskovat, etteivät työnantajat panosta kunnolla väliaikaisten työntekijöiden kouluttamiseen, sillä he eivät todennäköisesti tule pysymään yrityksessä pitkään. Lisäksi koulutuksissa keskitytään lähinnä yritykselle välitöntä hyötyä tuottavien tehtäväkohtaisten taitojen kehittämiseen, eikä yleisiä työllisyyttä edistäviä koulutuksia juurikaan tarjota. Tutkimus toteutettiin postitse kyselytutkimuksen avulla, ja siihen osallistui 521 väliaikaista työntekijää (227 vuokratyöntekijää ja 294 määräaikaista työntekijää) sekä 197 vakituista työntekijää. Tutkimuksen tulosten mukaan työpaikoilla, niin väliaikaisille kuin vakituisille työntekijöille, tarjotut kouluttautumismahdollisuudet keskittyvät lähinnä työtehtäviin, eivätkä työllisyyden edistämiseen tähtääviin taitoihin. Kouluttautumismahdollisuuksia tarjotaan vähemmän väliaikaisille työntekijöille, kuin mitä vakituiselle henkilöstölle, ja tulokset osoittavatkin kuinka väliaikaiset työntekijät ottavat paljolti itse vastuun omien taitojensa kehittämisestä. He osallistuvat työssä tarjottaviin koulutuksiin, mutta kehittävät taitojaan myös itsenäisesti ja omakustanteisesti. (Emt.)

Tohtori Gesa Münchhausen (2008) on törmännyt samankaltaisiin tuloksiin tutkiessaan, kuinka vuokratyöntekijöiden taidot kehittyvät työssä, sekä miten tätä taitojen kehittymistä voitaisiin tukea. Hän esittelee artikkelissaan *Skills development while in temporary work* tutkimuksia Alankomaista, Ranskasta ja Saksasta, joiden lisäksi mukana on myös yksi kansainvälinen tutkimus. Näiden tutkimusten mukaan vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittymistä tuetaan verrattain vähän. Kuten Forrierin ja Selsinkin (2003) tutkimuksessa ilmeni,

eniten käytettyjä tukitoimia ovat erilaiset koulutukset, jotka ovat usein liitoksissa sillä hetkellä tehtävään työhön. Alankomaissa vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittämistä tuetaan tätä aktiivisemmin; siellä henkilöstövuokrausyritykset ovat velvoitettuja maksamaan tietyn rahasumman jokaisen vuokratyöntekijän osaamisen kehittämistyöhön. Tämä mahdollistaa erilaiset koulutukset, joita voidaan suorittaa esimerkiksi niinä väliaikoina, kun töitä ei ole tarjolla. Münchhausen kuitenkin huomauttaa, etteivät tämänhetkiset tukitoimet ole riittäviä. Yleisesti ottaen vuokratyöntekijöiden taidot kehittyvät itse työsuorituksessa, eikä tarkoituksenmukaisissa koulutuksissa. Münchhausenin mukaan aihetta on laiminlyöty niin tutkimuksen kuin toteuttamisenkin saralla, ja olisikin tärkeää kiinnittää huomiota aiheeseen ja aktiivisesti pyrkiä löytämään sopivia tukikeinoja vuokratyöntekijöiden osaamisen edistämiseksi. (Emt.)

Finegold, Levenson ja Van Buren (2005) ovat tutkineet vuokratyöntekijöiden kouluttamista palvelualalla. He vertailevat kuinka eri asemissa toimiville vuokratyöntekijöille tarjotaan koulutusmahdollisuuksia, kuinka moni osallistuu näihin koulutuksiin, sekä miten vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittäminen vaikuttaa henkilöstövuokrausyrityksessä pysymiseen ja vuokratyöntekijän palkkatasoon. Finegold ym. (2005) mukaan henkilöstövuokrausyritykset tulisi saada vakuutettua siitä, kuinka vuokratyöntekijöiden kouluttamiseen sijoittamisella on positiivisia vaikutuksia yrityksen toimintaan. Tutkimus toteutettiin tarkastelemalla yhdysvaltalaisen henkilöstövuokrausyritysten palkkalistojen tietoja sekä vertailemalla niitä Finegoldin ym. (2005) keräämään aineistoon, joka koostui 4 500 vuokratyöntekijän vastauksista. Tutkimuksen tulosten mukaan vain noin 40 %:lle vuokratyöntekijöistä tarjottiin koulutusta, ja heistä hieman yli puolet osallistuivat näihin koulutuksiin. Noin 75 % tutkimukseen osallistuneista vuokratyöntekijöistä eivät osallistuneet minkäänlaiseen koulutukseen. Alhaiseen osallistumisprosenttiin vaikuttivat muun muassa se, kuinka koulutukset täytyi suorittaa omalla ajalla, osalla yrityksistä oli rajoitteita koulutukseen osallistumiselle, koulutukset olivat kestoltaan melko pitkiä, eikä kaikilla ollut varaa pitää palkatonta päivää tai maksaa matkakuluja, joita koulutukseen osallistuminen vaatisi. Tuloksista myös ilmeni, kuinka koulutuksia tarjotaan enemmän kokeneille ja koulutetuille vuokratyöntekijöille, mutta matalamman taito- ja palkkatason omaavat osallistuivat koulutuksiin muita enemmän. Koulutusmahdollisuuksien tarjoaminen lisäsi vuokratyöntekijän sitoutumista henkilöstövuokrausyritykseen. Koulutuksiin osallistuvat keskitason osaajat olivat johtotason tehtävissä olevia todennäköisemmin henkilöstövuokrausyrityksen listoilla vielä vuoden päästä koulutukseen osallistumisesta. Kun tarkastellaan matalamman osaamistason vuokratyöntekijöitä,

heidän kouluttamisella ei ollut yhteyttä henkilöstövuokrausyrityksessä pysymiseen. Vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittyminen yhdistettiin kuitenkin myös palkkatason nousemiseen, toimipa työntekijä missä asemassa hyvänsä. (Emt.)

Håkansson ja Isidorsson (2015) ovat puolestaan tutkineet osaamisen yhteyksiä vuokratyössä koettuun epävarmuuteen. Heidän tutkimuksensa sijoittuu Ruotsiin, missä vuokratyöntekijöiden oikeuksien katsotaan olevan paremmat, kuin mitä monessa muussa maassa, sillä vakituksia työntekijöitä ja vuokratyöntekijöitä koskee sama lainsäädäntö. Tällöin vakituisten työntekijöiden sekä vuokratyöntekijöiden keskeiset työolosuhteet ja palkat eivät eroa toisistaan. Tutkimus on osa laajempaa tutkimushanketta, ja sen aineisto perustuu Håkanssonin ja Isidorssonin vuosina 2008–2011 kerättyyn kyselytutkimukseen, johon osallistui vuokratyöntekijöitä sekä käyttäjäyrityksen vakituksia työntekijöitä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, kuinka vuokratyöntekijän osaamisen kehittämisellä on merkittäviä positiivisia vaikutuksia työssä koettuun (epä)varmuuteen. Myös Ruotsissa käyttäjäyritykset ja henkilöstövuokrausyritykset tarjoavat kuitenkin vain hyvin vähän mahdollisuuksia kehittää vuokratyöntekijöidensä osaamista. Håkanssonin ja Isidorssonin mukaan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin voitaisiin vaikuttaa panostamalla enemmän heidän kouluttamiseen. (Emt.)

Preenen, Verbiest, Van Vianen ja Van Wijk (2015) käsittelevät vuokratyöntekijöiden osaamista tutkiessaan, kuinka osaamisen itsearviointi ja urahallinta vaikuttavat vuokratyöntekijöiden taitojen oppimiseen matalan ammattitaidon töissä. Heidän mukaansa on tärkeää ymmärtää, mitkä seikat vaikuttavat vuokratyöntekijöiden epämuodolliseen oppimiseen, sillä heidän mukaansa henkilöstövuokrausyritykset ja käyttäjäyritykset harvoin tarjoavat vuokratyöntekijöilleen muodollista koulutusta. Tutkimus toteutettiin Alankomaissa verkkokyselyn avulla, johon vastasi yhteensä 722 matalan ammattitaidon työssä työskentelevää vuokratyöntekijää. Tulosten mukaan osaamisen itsearviointi ja uraohjaus ovat positiivisesti yhteyksissä vuokratyöntekijöiden epämuodolliseen oppimiseen. Vuokratyöntekijät, jotka ovat uraohjautuvia ja tuovat esille omaa osaamistaan, huomataan usein työpaikoilla ja heille tarjotaan helposti myös haastavampia työtehtäviä. Haastavien työtehtävien suorittaminen puolestaan lisää työssä tapahtuvaa epämuodollista oppimista. Näin ollen vuokratyöntekijät, jotka ovat motivoituneita edistämään uraansa ja oppimaan uutta, oppivat työssään enemmän muihin vuokratyöntekijöihin verrattuna. Toisaalta Preenen ym. (2015) myös huomauttavat, kuinka liika innostuneisuus voi herättää muissa närkästystä, jolloin haastavia työtehtäviä ei välttämättä tarjota vuokratyöntekijän tehtäväksi. (Emt.)

Autor (2001) on puolestaan tutkinut syitä miksi henkilöstövuokrausyritykset kouluttavat vuokratyöntekijöitään. Hänen mukaansa suurin osa yhdysvaltalaisista henkilöstövuokrausyrityksistä tarjoavat tietokonetaitojen ja geneeristen taitojen ilmaista ja rajoittamatonta koulutusta. Suurin osa tästä koulutuksesta tapahtuu ennen, kuin vuokratyöntekijä aloittaa työt käyttäjäyrityksessä, jonka vuoksi kouluttamisesta aiheutuneet kulut jäävät henkilöstövuokrausyrityksen maksettaviksi. Tutkimuksen tarkoituksena tutkia miksi henkilöstövuokrausyritykset ovat valmiita sijoittamaan vuokratyöntekijään jo ennen, kuin hän tuo tuloja yritykseen. Tutkimus perustuu Yhdysvaltojen tilastotoimiston vuonna 1994 keräämään aineistoon, josta Autorin tutkimukseen on valittu 333 888 vuokratyöntekijää 1002:sta henkilöstövuokrausyrityksestä. Tutkimuksen tulosten mukaan henkilöstövuokrausyritykset kouluttavat vuokratyöntekijöitä paitsi heidän taitojensa kehittämisen vuoksi, myös saadakseen tietoja heidän osaamisestaan. Ensiksi henkilöstövuokrausyritykset houkuttelevat ilmaisen koulutuksen avulla uusia työntekijöitä listoilleen. He selvittävät työntekijän osaamistason ja kouluttavat tätä entisestään, jolloin henkilöstövuokrausyritys tuntee vuokratyöntekijän taidot, ja osaa myös paremmin myydä tätä osaamista juuri sitä tarvitseville käyttäjäyrityksille. Heti koulutuksen jälkeen vuokratyöntekijöille tarjotaan matalampaa palkkaa, mutta todistettuaan osaamisensa työssä, heidän palkkatasonsa nousee, mikä puolestaan tarkoittaa lisää tuottoja henkilöstövuokrausyritykselle. Kun vuokratyöntekijöiden taidot vastaavat käyttäjäyritysten vaatimuksia ja työvoima on edullista, käyttäjäyritys mitä todennäköisemmin tulee ostamaan sen palveluita jatkossakin. Toisin sanoen henkilöstövuokrausyritykset keräävät vuokratyöntekijöiltä tietoa ja myyvät sitä eteenpäin käyttäjäyrityksille. Näin henkilöstövuokrausyritys saa takaisin vuokratyöntekijöiden kouluttamiseen sijoittamansa panoksen, ja samalla saa listoilleen lisää osaavia työntekijöitä, jotka ylläpitävät yrityksen toimintaa. (Emt.)

Galais ja Moser (2018) sen sijaan keskittyvät vuokratyöntekijöiden sosiaalisiin taitoihin tutkiessaan niiden merkitystä siirryttäessä vuokratyösuhteesta vakituiseen työsuhteeseen. Tutkimus toteutettiin Saksassa lähettämällä kyselytutkimus 151:lle vuokratyöntekijälle heti vuokratyösuhteen alussa, sekä uudelleen viiden kuukauden jälkeen vuokratyön aloittamisesta. Tutkimuksen tulokset osoittivat, kuinka sosiaalisilla taidoilla on suuri merkitys vakituisen työsuhteen saavuttamisessa. Kun vuokratyöntekijä omaa korkeat sosiaaliset taidot, on todennäköistä, että hänet hyväksytään työyhteisöön nopeammin. Työnantajan on helpompi palkata vuokratyöntekijä vakituiseksi työntekijäksi, kun hänet nähdään jo työyhteisön jäse-

nenä. Galaisin ja Moserin mukaan ihmissuhdetaitoja tulisikin täten pyrkiä parantamaan työpaikoilla, sekä päätöstentekijöiden täytyisi ottaa enemmän vastuuta tarjoamalla vuokratyöntekijöille erilaisia mahdollisuuksia kehittää näitä sosiaalisia taitoja. (Emt.)

4 TUTKIMUSASETELMA JA TOTEUTUS

Tässä luvussa käydään läpi tutkielman taustalla tutkimusasetelmaa ja tutkimuksen käytännön toteuttamista. Ensimmäiseksi esittelen tutkimustehtävän ja tutkimuskysymykset sekä metodologisen lähestymistavan. Tämän jälkeen siirryn kuvaamaan tutkielman kohderyhmän ja otannan, aineistonkeruumenetelmän sekä aineiston analyysin.

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tarkoituksena on tutkia kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista ja kaupan alan vuokratyön osaamisvaatimuksia vuokratyöntekijän näkökulmasta, sekä verrata näitä toisiinsa. Toisin sanoen aion tutkia kaupan alan vuokratyössä ilmeneviä kompetensseja ja kvalifikaatioita vuokratyöntekijöiden näkökulmasta, ja sitä, kohtaavatko nämä kaksi toisensa. Tutkimuskysymysten taustalla ovat työelämässä tapahtuneet muutokset, jotka ovat vaikuttaneet työn vaatimuksiin monella alalla. Ennakko-oletuksenani on, että osaaminen ja osaamisvaatimukset sijoittuvat vahvasti niin sanotun uuden työn puolelle, jossa osaaminen painottuu enemmän henkilökohtaisiin ja geneerisiin taitoihin, kuin mitä tehtäväkohtaisiin taitoihin.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on?
2. Mitä osaamista kaupan alan vuokratyön tekeminen vaatii vuokratyöntekijöiden näkökulmasta?
3. Kohtaavatko vuokratyöntekijöiden osaaminen ja vuokratyön asettamat vaatimukset?

4.2 Valittu metodologinen lähestymistapa

Tutkielman metodologiseksi lähestymistavaksi valikoitui määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmä, joka toteutettiin kokonaan kyselylomakkeen avulla (ks. liite 1). Kun tutkija yhdistää useita menetelmiä, kutsutaan tätä menetelmätriangulaatioksi (Kananen 2015, 360). Määrällisessä, eli kvantitatiivisessa, tutkimuksessa kuvataan numeerisesti yleisiä piirteitä mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista (Vilkkä 2007, 18). Laadullisessa, eli kvalitatiivisessa, tutkimuksessa puolestaan kuvataan ilmiöitä, sen tapahtumia, tapahtumien välisiä suhteita ja vuorovaikutuksia omin sanoin (Kananen 2015, 82). Metsämuurosen (2005, 203) mukaan on mielekästä valita jompikumpi metodologia pääasialliseksi tutkimusotteeksi. Tässä tutkielmassa painopiste on määrällisessä tutkimuksessa, johon haettiin syvyyttä laadullisten menetelmien avulla. Lähestymistapojen yhdistäminen näkyy kyselylomakkeessa strukturoitujen ja avointen kysymysten vuorotteluna.

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia ja ymmärtää vastaajien omia kokemuksia vuokratyöstä ja sen vaatimuksista, sekä pystyä vertailemaan vuokratyöntekijöiden omaa osaamista työn asettamiin vaatimuksiin. Koska kyseessä on niin monisyinen aihe, koen, että lähestymistapojen yhdistäminen on perusteltua. Määrälliset kysymykset helpottavat aineiston sisäistä vertailua, ja avoimet kysymykset puolestaan antavat vastaajille mahdollisuuden kertoa ajatuksistaan omin sanoin, jolloin tulokset ovat rikkaampia ja syvällisempiä. Avoimet ja strukturoidut kysymykset ikään kuin tukevat toisiaan läpi kyselyn. Kananen (2015, 325) mukaan laadullisen ja määrällisen metodologian yhdistäminen tuo laajemman ja syvemmän ymmärryksen aiheesta. Sormunen, Saaranen, Tossavainen ja Turunen (2013, 319) puolestaan kertovat, kuinka se mahdollistaa myös käytännöllisen ja monipuolisen tiedon tuottamisen.

4.3 Kohderyhmä ja otanta

Tutkielman kohderyhmän muodostavat kaupan alan vuokratyöntekijät. Otanta on rajattu koskemaan niitä vuokratyöntekijöitä, jotka työskentelevät, tai ovat työskennelleet, myymälän puolella, jolloin esimerkiksi varastotyöntekijät jäävät tutkielman ulkopuolelle. Tällöin vastaajien työtehtävät ovat mahdollisimman monipuoliset, ja heidän työhönsä kuuluu myös asiakaspalvelua. Toisena kriteerinä kyselyyn osallistumiselle on vähintään puolen vuoden

vuokratyökokemus kaupan alalta. Kun vuokratyöntekijällä on jo hieman enemmän kokemusta työstä, hänelle on kenties hahmottunut vankempi käsitys työssä vaadittavasta osaamisesta. Lisäksi hän osaa peilata omaa osaamistasoaan näihin vaatimuksiin paremmin.

Kaupan alan vuokratyöntekijöillä ei ole olemassa yhteistä tietokantaa, jonka vuoksi heidän löytämisensä on haastavaa. Toteutin tutkielman verkkokyselyn avulla, ja aloitin mahdollisten osallistujien etsimisen ottamalla yhteyttä kaupan alan henkilöstövuokrausyrityksiin, Suomen suurimpiin kaupan alan yrityksiin sekä muutamaan alan liittoon tiedustellen, voisivatko he auttaa minua aineistonkeruussa välittämällä kyselykutsua vuokratyöntekijöilleen. Sähköpostipyyntö ja kyselykutsu löytyvät liitteistä (ks. liite 1 ja 2). Aineistonkeruu sattui juuri pahimmalle koronaepidemia-ajalle, jonka vuoksi useat yritykset eivät ymmärrettävästi olleet halukkaita osallistumaan ylimääräisiin tutkimuksiin. Tämän jälkeen laitoin kyselykutsun vapaaseen jakoon Facebookissa ja LinkedInissä, sekä otin yhteyttä muutamiin Suomen oppilaitoksiin asian tiimoilta. Tässä tutkielmassa käytettiin siis eräänlaista lumipallo-otantaa, jolloin yksi vuokratyöntekijä kertoi kyselystä toiselle, joka taas taholtaan jakoi kyselyä eteenpäin. Lopulta lähes kolmen kuukauden aineistonkeruu ja noin 70 sähköposti-, LinkedIn- ja Messenger-viestiä poiki 53 vastausta. Tiedostan että osallistujamäärä on pieni, mutta poikkeustilanteen vuoksi sen katsottiin olevan riittävä opinnäytetyöhön.

4.4 Aineistonkeruu

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi verkkokyselyn, sillä se on nopea, edullinen ja tehokas tapa kerätä aineistoa. Lisäksi kyselylomakkeen täyttäminen ei ole aikaan tai paikkaan sidottua, mikä mahdollistaa suuren kohdeyleisön saavuttamisen, sekä toivon mukaan myös monipuoliset vastaukset. Kysely ei kuitenkaan ole missään tapauksessa ongelmaton aineistonkeruumenetelmä, vaan siihen liittyy useita heikkouksia, kuten mahdollinen vastaajien alhainen motivaatio ja sitoutuminen, sekä kysymysten monitulkinnallisuus. (Hirsjärvi, Remse & Sajavaara 2007, 190.) Tiesin jo kandidaatintyön aineistonkeruun perusteella, kuinka vastaajien saaminen voi olla hankalaa. Motivoidakseni vuokratyöntekijöitä osallistumaan päädyin liittämään kyselyn yhteyteen lahjakorttiarvonnan S-ryhmän kaappoihin. Kysymysten väärinymmärryksiä pyrin puolestaan vähentämään tekemällä kyselyn huolellisesti, sekä esites-

taamalla kyselyä testivastaajien avulla. Testivastaajia pyydettiin kiinnittämään erityistä huomiota tehtävänantoon ja kysymystenasetteluun. Heidän palautteensa avulla pystyin hiomaan kyselylomakkeen kysymykset mahdollisimman helposti ymmärrettävään muotoon.

Tutkielman kysely laadittiin Itä-Suomen yliopiston UEF E-lomakkeen avulla, ja se koostui neljästä osiosta. Kyselylomake (ks. liite 1) alkoi saatetekstillä ja tietosuojaselosteella, jolla pyydettiin lupa tutkielmaan osallistumiseen. Itse kyselyn ensimmäinen osio käsitteli taustatietoja, jossa tiedusteltiin monivalintakysymysten avulla vastaajan sukupuolta, ikää, koulutustasoa, vuokratyönteon aikaa, työtilannetta sekä työsuhteita henkilöstövuokraus- ja käyttäjäyritykseen. Taustatietojen viimeinen kysymys oli laadultaan avoin, ja siinä tiedusteltiin vastaajan kokemuksia kaupan alalla esiintyvistä työtehtävistä. Kyselyn toinen osio koostui kahdesta laadullisesta kysymyksestä, jotka valmistivat vastaajaa myös kyselyn seuraaviin osioihin. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kuvailemaan mahdollisimman tarkasti, millainen osaaminen on tärkeää nimenomaan vuokratyöntekijälle. Toinen kysymys puolestaan keskittyi siihen vastaajan omaan osaamiseen, joka tekee juuri hänestä hyvän vuokratyöntekijän. Kyselyn kolmas ja neljäs osio olivat tyypiltään strukturoituja kysymyksiä. Ne sisälsivät kuusi taitolistausta, jotka olivat molemmissa osioissa identtiset. Kolmannessa osiossa vastaajan tehtävänä oli arvioida viisiportaisen Likert-asteikon avulla, kuinka tärkeä kyseinen tieto/ taito/ ominaisuus hänen työnsä kannalta on. Asteikon vastausvaihtoehdot olivat 1. ei lainkaan tärkeä, 2. hieman tärkeä, 3. kohtalaisen tärkeä, 4. tärkeä, ja 5. erittäin tärkeä. Jokaisen taitolistauksen alla oli myös avoin kysymys, jossa tiedusteltiin muita aiheeseen liittyviä osaamisvaatimuksia. Neljännessä osiossa puolestaan tiedusteltiin, kuinka hyvin hän hallitsee kyseisen tiedon/ taidon/ ominaisuuden Likert-asteikolla 1. en lainkaan, 2. hieman, 3. kohtalaisesti, 4. hyvin, ja 5. erittäin hyvin. Myös tässä osiossa jokaisen taitolistauksen alla oli avoin kysymys, jossa kysyttiin muita aiheeseen liittyviä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, joita vastaajalla on. Yhteensä kyselytaitolistoissa käsiteltiin 93:a eri tietoa, taitoa ja ominaisuutta. Kysely päättyi avokysymykseen, jossa vastaajalla oli vielä mahdollisuus kertoa omin sanoin muuta tietoa vuokratyöntekijän osaamisesta. Kun tutkimukseen osallistuja oli tallentanut vastauksensa, tuli esiin linkki, joka ohjasi hänet uudelle sivustolle lahjakorttiarvontaan. Arvontaan osallistuminen ei ollut pakollista.

Kyselylomakkeessa esiintyvät osaamislistat on laadittu itse. Aloitin listojen muodostamisen ensin keksimällä mahdollisimman monta kaupan alan vuokratyössä tarvittavaa tietoa, taitoa ja ominaisuutta, jonka jälkeen täydensin listaa etsimällä osaamislistoja muista tutkimuksista.

Tutustuin Olluksen ym. (1990), Väärälän (1995a) ja Hanhisen (2010) kvalifikaatiojaotteluihin, ja päätin käyttää niitä hyväkseni osaamislistojen laatimisessa. Kaikki edellä mainitsemistani tutkijoista ovat jaotelleet kvalifikaatiot tuotannollisiin (tai tuotannollis-tekniisiin), normatiivisiin (tai mukautumis-, motivaatio- ja sosiokulttuurisiin) sekä innovatiivisiin (tai kehittäviin) kvalifikaatioihin. Ryhdyin tarkastelemaan tekemääni osaamislistaa ja jaottelemaan tietoja, taitoja ja ominaisuuksia kyseisiin kvalifikaatioluokkiin. Tämän tehtyäni koin, että kvalifikaatioluokkien sisällöt olivat liian laajoja, sekä niiden nimikkeet olivat liian epäselvät. Jatkoin tietojen, taitojen ja ominaisuuksien jaottelua muodostamalla niistä alaluokkia. Normatiivisiin kvalifikaatioihin syntyi alaluokka henkilökohtaiset ominaisuudet, ja tuotannollisiin kvalifikaatioihin asiakaspalvelutaidot. Erotin nämä omiksi yläluokikseen, minkä jälkeen yksinkertaistin luokkien termejä. Keksinkin tuotannollisille kvalifikaatioille termin myymälän käytännön työt, normatiivisille kvalifikaatioille työyhteisötaidot, ja innovatiivisille kvalifikaatioille osaamisen kehittämisen taidot. Näihin sopimattomille tiedoille, taidoille ja ominaisuuksille laadin yläluokan muut yleiset taidot. Alla oleva taulukko 2 havainnollistaa, kuinka tutkimuskysymykset, teoria ja lomakekysymykset linkittyvät toisiinsa.

TAULUKKO 2. Tutkimuskysymysten, teorian ja lomakekysymysten yhteensovittaminen

Tutkimuskysymykset	Teoriatausta	Lomakekysymykset
1. Mitä osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on?	Kvalifikaatiomallit (Hanhinen 2010; Ollus ym. 1990; Väärälä 1995a)	- Arvioi jokaisen tiedon, taidon ja ominaisuuden kohdalla, kuinka hyvin itse hallitset kyseisen tiedon/ taidon/ ominaisuuden.
2. Mitä osaamista kaupan alan vuokratyön tekeminen vaatii vuokratyöntekijöiden näkökulmasta?		- Kuvaile mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti, mitä osaamista sinulla on, joka tekee juuri sinusta hyvän vuokratyöntekijän.
3. Kohtaavatko vuokratyöntekijöiden osaaminen ja vuokratyön asettamat vaatimukset?		- Arvioi, kuinka tärkeä kyseinen tieto/ taito/ ominaisuus työsi kannalta on.
		- Kuvaile mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti millainen osaaminen on tärkeää nimenomaan vuokratyöntekijälle.

4.5 Aineiston analyysin kuvaus

Analysoin määrällisen aineiston IBM SPSS Statistic 25-ohjelman avulla. Ennen varsinaista analysointia silmäilin aineiston läpi ja määrittelin muuttujien nimiä, tyyppejä ja asteikkoja SPSS-ohjelmaan sopivaan muotoon. Tämän jälkeen tarkastelin muuttujien frekvenssi- ja prosenttijakaumia, keskiarvoja sekä hajontoja descriptives ja frequencies-analyysien avulla. Tutkin osaamisvaatimusten tietojen, taitojen ja ominaisuuksien keskiarvoja esittämällä ne ensin kehittämäni osaamislistojen mukaan, jonka jälkeen poimin aineiston 15 keskiarvoltaan suurimpaa tietoa, taitoa ja ominaisuutta kvalifikaatioiden top15-kaavioon. Tein saman kompetensseille, jonka jälkeen havainnollistin molempien top15-kaavioissa ilmenneiden tietojen, taitojen ja ominaisuuksien jakautumista hajontakuvion avulla. Tämän jälkeen muodostin osaamisvaatimuksista ja koetusta osaamisesta summamuuttujia, ja vertasin näitä toisiinsa kaavioiden sekä havaintokuvion avulla. Lopuksi testasin, oliko vastaajien välillä eroja taustamuuttujien mukaan siinä, miten he arvioivat omaa osaamistaan ja vuokratyön osaamisvaatimuksia. Aineiston pienuuden ja jakaumien vinouden vuoksi päädyin käyttämään tässä Kruskal Wallisin testiä ja Mann-Whitney U-testiä, jotka edustavat ei-parametrisia menetelmiä.

Laadullisen aineiston analyysimenetelmänä käytin sisällönanalyysia, joka on Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Sillä tarkoitetaan kerätyn aineiston erittelyä, yhtäläisyyksien ja erojen etsimistä, ja tiivistämistä siten, että tutkittavaa ilmiötä voidaan yleistävästi kuvailla, ja tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet tulevat selkeämmin esille. (Emt., 78.) Noudatin analyysissäni Syrjäläisen (1994, 90) ohjetta sisällönanalyysin vaiheista. Ensimmäisen vaiheen mukaan tutkijan on tutustuttava aineistoon perinpohjaisesti sekä perehdyttävä siinä esiintyviin keskeisiin käsitteisiin teoreettisen kirjallisuuden avulla. Seuraavaksi aineisto sisäistetään ja teoretisoidaan, jonka jälkeen alkaa aineiston karkea järjestäminen sen keskeisimpiin luokkiin tai teemoihin. Neljännessä vaiheessa täsmennetään tutkimustehtävä ja aineistossa esiintyvät käsitteet, minkä jälkeen suoritetaan uusi täsmällisempi luokittelu tai teemoittelu sekä todetaan ilmiöiden esiintymistiheydet. Lopuksi saatuja luokkia tai teemoja pyritään tukemaan tai horjuttamaan aineiston avulla, jonka jälkeen jää johtopäätösten ja tulkinnan suorittaminen. (Emt., 90.)

Aineiston järjestämisessä käytin teemoittelua, jonka tarkoituksena on pelkistää aineisto sen olennaisimpiin osiin (Moilanen & Räihä 2018, 50). Tällöin aineistosta etsitään tutkimusongelmaa valaisevia asiakokonaisuuksia, eli toisin sanoen nostetaan vastauksista niiden keskeisimmät aiheet, eli teemat. Tämän jälkeen teemojen esiintymistä aineistossa voidaan vertailla keskenään. (Eskola & Suoranta 2000 174.) Käytin teemoittelussa apuna kyselylomakkeeseen kehittämiäni osaamislistauksia, jotta se olisi yhteensopiva määrällisen aineiston analyysin kanssa. Tämän jälkeen loin osaamislistausten alle alateemoja, jotka selkeyttävät yläteemojen sisältöjä. Pysin parhaani mukaan käyttämään kyselylomakkeessa esiintyneitä termejä, mutta aineistosta nousi myös sellaisia vastauksia, jotka eivät vastanneet kyselylomakkeessa ilmeneviä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia. Näille keksin omat, tilannetta paremmin kuvaavat, teemat. Analyysini oli siis luonteeltaan teoriaohjaavaa, sillä analyysissä on joitain teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei kuitenkaan kokonaan perustu valmiiseen teoriaan (Tuomi & Sarajarvi 2018, 81).

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston teemoittelusta.

Aineistolainaus	Väittäjä	Alateema	Yläteema
Vuokratyöntekijän on oltava todella joustava . Joskus työtarjoukset voi tulla samalle päivälle . Työntekijän on myös oltava tietyllä tavalla avoin ja helposti lähestyttävä ja hyvä oppimaan . Monesti joutuu tutustumaan moneen erilaiseen työporukkaan ja niiden kanssa on tultava toimeen . D8	joustava. Joskus työtarjoukset voi tulla samalle päivälle.	Joustavuus työvuorojen suhteen	Henkilökohtaiset ominaisuudet
	tietyllä tavalla avoin ja helposti lähestyttävä	Persoona	Henkilökohtaiset ominaisuudet
	hyvä oppimaan	Nopea oppimiskyky	Osaamisen kehittämisen taidot
	joutuu tutustumaan moneen erilaiseen työporukkaan ja niiden kanssa on tultava toimeen.	Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin	Työyhteisötaidot

5 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkielman tulokset. Tämän tutkielman aineisto on koottu poikkeus-tilanteessa, minkä vuoksi vastaajamäärä on melko pieni. Yleisen säännön mukaan alle sadan vastaajan jakaumia ei tulisi kuvailla prosentteina, sillä tällöin pienet erot saattavat näyttää suhteettoman suurilta. Olen tietoinen tästä säännöstä, mutta yleisen selkeyden vuoksi päädyin käyttämään myös prosenttilukuja aineiston tuloksia esitellessä. Lukijan on otettava tämä huomioon tulosten tulkinnassa.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 53 kaupan alan vuokratyötä tekevää tai tehnyttä henkilöä. Heistä 46 (86,8 %) oli naisia ja kuusi (11,3 %) miehiä. Yksi osallistujista jätti vastaamatta tähän kysymykseen, mikä edustaa 1,9 % vastaajista. Kuten näemme, sukupuolijakauma ei ollut kovinkaan tasainen, minkä vuoksi vertailuja sukupuolen mukaan ei ole mahdollista tehdä.

Kun tarkastellaan aikaisempia tutkimuksia ja kyselyitä vuokratyöstä, voidaan nähdä kuinka vuokratyöntekijöiden sukupuolijakaumat eivät seuraa mitään tiettyä kaavaa (Tanskanen 2012b, 73). Muun muassa Spermannin (2016, 3), Hoppin ym. (2016, 536), Preenenin ym. (2015, 346) sekä Håkanssonin ja Isidorssonin (2015, 14) artikkeleista ilmenee, kuinka vuokratyöntekijät ovat suurilta osin miehiä. Sen sijaan esimerkiksi Galaisin ja Moserin (2018, 130), Cochranen ja McKeownin (2014, 956) sekä Henkilöpalveluyritysten liiton (HPL) vuosien 2014, 2016 ja 2018 vuokratyöntekijätutkimuksissa naiset ovat selkeästi ylliedustettuna. Kolmatta näkökulmaa edustavat muun muassa Forrier ja Sels (2003, 650), Forde ja Slater

(2006, 145–146) sekä Tanskanen (2012b, 77), joiden tutkimusten perusteella miehet ja naiset tekevät vuokratyötä yhtä todennäköisesti. Sukupuolijakaumien vaihtelua voidaan selittää otannalla. Esimerkiksi jos tutkitaan pelkästään rakennusalan vuokratyöntekijöitä, on hyvin mahdollista, että suuri osa vastaajista ovat miehiä. Tämän vuoksi avaan hieman näiden tutkimusten taustoja. Spermannin (2016, 3) artikkelissa käsitellään yleisesti vuokratyötä maailmalla. Hän kuitenkin mainitsee, kuinka vuokratyötä käytetään erityisesti teollisilla aloilla. Hoppin ym. (2016, 533) tutkimus sijoittui Saksaan ja siinä keskityttiin teollisen ja kaupan alan vuokratyöntekijöihin. Tutkimuksen aineisto perustui 11 666:een vuokratyöntekijän tietoihin. Preenenin ym. (2015, 345–346) tutkimus toteutettiin puolestaan Alankomaissa, ja siihen osallistui 722 matalan ammattitaidon (low-skilled) työtä tekevää vuokratyöntekijää. Tutkimuksessa oli mukana viisi henkilöstövuokrausyritystä, jotka toimivat kaikilla toimialoilla, mutta matalan ammattitaidon aloiksi mainittiin erikseen muun muassa tuotannon työt ja varastotyöt. Håkanssonin ja Isidorssonin (2015, 10) tutkimus taas toteutettiin Ruotsissa, ja siihen osallistui 29 tuotantotehtaassa työskentelevää vuokratyöntekijää. Kun tarkastellaan naisvaltaisia aloja koskevia tutkimuksia, Galaisin ja Moserin (2018) sekä Cochranen ja McKeowin (2014) tutkimukset keskittyivät toimistotyötä tekeviin vuokratyöntekijöihin. Galaisin ja Moserin (2018, 129) tutkimus toteutettiin Saksassa ja siihen osallistui 151 vuokratyöntekijää, kun Cochranen ja McKeowin (2014, 947) tutkimus sijoittui puolestaan Australiaan ja siihen osallistui 178 vuokratyöntekijää. Sen sijaan kotimaisiin Henkilöpalveluyritysten liiton (HPL) vuokratyötutkimuksiin kutsuttiin kaikki auktorisoidut henkilöstövuokrausyritykset alaa katsomatta. Vuosina 2014, 2016 ja 2018 eniten vuokratyötä tehtiin kaupan alalla sekä hotelli-, ravintola- ja catering-alalla. (Emt. 2014, 2016, 2018.) Esittelemissäni tasaisen sukupuolijakauman tutkimuksissa ei keskitytä tutkimaan mitään tiettyä toimialaa. Forrierin ja Selsin (2003, 649) tutkimus toteutettiin Belgiassa ja siihen osallistui 227 vuokratyöntekijää. Forden ja Slaterin (2006) tutkimus puolestaan toteutettiin Britanniassa kolmen eri työllisyystutkimuksen avulla, joissa oli mukana 254 000 vuokratyöntekijää. Suurin osa Britannian vuokratyöntekijöistä työskentelivät toimistotöissä. (Emt., 144.) Tanskanen (2012) tutkimus taas perustuu Tilastokeskuksen vuosien 2008 ja 2009 työvoimatutkimuksiin. Tutkimukseen haastatelluista 2 393 olivat vuokratyöntekijöitä, ja tulosten mukaan vuokratyöntekijöitä työskentelee eniten teollisuudessa, tukku- ja vähittäiskaupassa sekä majoitus- ja ravitsemusalalla. (Emt., 75–76.)

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajien ikää seitsemän ikäryhmän avulla, mutta vain neljään näistä tuli vastauksia. Suurin osa vastaajista (n = 25, 47,2 %) sijoittuivat 25–35 ikävuoden välille.

Toiseksi eniten vuokratyötä tekivät tai olivat tehneet alle 25-vuotiaat ($n = 21$, 39,6 %). Ylemissä ikäluokissa vuokratyöntekijöiden määrä laski, sillä 36–45-vuotiaita vastaajia oli kuusi (11,3 %) ja 46–55-vuotiaita vain yksi (1,9 %).

Nuoremmissa ikäryhmissä vastaukset näyttäisivät seuraavan aikaisempien tutkimusten mallia. Useat tutkijat ovat todenneet vuokratyöntekijöiden olevan tyypillisesti nuoria (mm. Tanskanen 2012b, 71; Lähteenmäki 2013, 204; Spermann 2016, 251; Hünefeld, Gerstenberg & Hüffmeier 2020, 83; Garcia-Perez & Munoz-Bullon 2005, 173; Storrie 2002, 30). Esimerkiksi kansainvälisen työnantajajärjestön CIETT:in (nykyinen World Employment Confederation) raportin mukaan 57% eurooppalaisista vuokratyöntekijöistä ovat alle 30-vuotiaita (CIETT 2013, 7). Galaisin ja Moserin (2018, 130) sekä Chambelin, Lopesin ja Batistan (2016, 1218) tutkimuksessa vuokratyöntekijöiden keski-ikä oli puolestaan noin 31-vuotta. Tämän tutkimuksen osallistujien ikäjakaumaan saattoi osaltaan vaikuttaa myös aineistonkeruutapa, sillä aineisto kerättiin internetissä sosiaalisen median alustoilla, jonka vuoksi se ei luultavasti saavuttanut niin hyvin vanhempaa ikäpolvea.

Koulutustaso-kysymyksessä tiedusteltiin vastaajan korkeinta koulutustasoa. Selkeä enemmistö ($n = 23$, 43,4 %) olivat korkeimpana koulutustasonaan suorittaneet alemman korkeakoulututkinnon. Tässä tutkielmassa alemmalla korkeakoulututkinnolla tarkoitetaan joko kandidaatintutkintoa tai ammattikorkeakoulussa suoritettua tutkintoa. Toiseksi eniten ($n = 16$, 30,2 %) vastaajista olivat suorittaneet lukion, ja kolmanneksi eniten ($n = 9$, 17 %) ylempään korkeakoulututkinnon, eli maisterin tutkinnon tai ylempään ammattikorkeakoulututkinnon. Pieni osa vastaajista olivat korkeimpana koulutustasonaan suorittaneet toisen asteen ammatillisen koulutuksen ($n = 4$, 7,5 %) tai peruskoulun ($n = 1$, 1,9 %).

Kansainvälisessä keskustelussa vuokratyöntekijöiden katsotaan tyypillisesti olevan matalasti koulutettuja (Spermann 2016, 251). Esimerkiksi CIETT:n raportista ilmenee, kuinka 22:sta maasta kerättyjen tietojen mukaan 77 % vuokratyöntekijöistä olivat suorittaneet korkeimpana koulutustasonaan toisen asteen koulutuksen (secondary education) (CIETT 2013, 7). Samankaltaisia tuloksia ovat saaneet myös muun muassa Forrier ja Sels (2003, 650), joiden tutkimuksessa 57 % vastaajista olivat suorittaneet toisen asteen koulutuksen (korkeimpana koulutustasonaan), ja loput vastauksista jakautuivat tasaisesti matalasti koulutettujen ja korkeasti koulutettujen kesken. Myös kotimaisissa HPL:n vuokratyöntekijätutki-

muksissa (2014, 2016, 2018) sekä Tanskasen (2012) tutkimuksessa toistuu sama kaava: suurin osa vuokratyöntekijöistä olivat suorittaneet korkeimpana koulutustasonaan joko lukion tai ammatillisen koulutuksen. Tässä tutkielmassa osallistujat ovat hieman keskimääräistä paremmin koulutettuja, mutta korkeakoulututkinnon suorittaneiden suuri osuus voi liittyä myös vastaajien valikoitumiseen, sillä kyselykutsua lähetettiin myös yliopistojen ja ammatikorkeakoulujen kautta.

Seuraavaksi tarkastellaan itse vuokratyöhön liittyviä taustakysymyksiä. Alla oleva taulukko 4 havainnollistaa vuokratyöhön vastauksien jakautumista frekvenssien ja prosenttien avulla.

TAULUKKO 4. Vuokratyöhön liittyvät taustakysymykset

Tekee tällä hetkellä vuokratyötä	n	%
Kyllä	13	24,5
Ei	40	75,5
Vuokratyökokemus		
6-11kk	22	41,5
12-24kk	24	45,3
25-36kk	3	5,7
Yli 3v	4	7,5
Vuokratyön luonne		
Päättyö	27	50,9
Sivutyö	26	49,1
Työsuhde henkilöstövuokrausyritykseen		
Työn muoto		
Määräaikainen	22	41,5
Vakituinen	31	58,5
Työn kesto		
Osa-aikainen	46	86,8
Kokoaikainen	5	9,4
Puuttuvat tiedot	2	3,8
Työsuhde käyttäjäyritykseen		
Työn muoto		
Määräaikainen	41	77,4
Vakituinen	12	22,6
Työn kesto		
Osa-aikainen	46	86,8
Kokoaikainen	4	7,5
Puuttuvat tiedot	3	5,7

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin, tekeekö vastaaja tällä hetkellä vuokratyötä. Vain 13 (24,5 %) kyselyyn osallistuneista vastasi kyllä, ja vastaavasti 40 (75,5 %) osallistujaa ovat joskus

tehneet kaupan alan vuokratyötä, mutta eivät enää kyselyn vastaushetkellä. Kun tarkastellaan vastaajien vuokratyökokemuksia, suurin osa vastauksista jakautuivat 6–11 kuukauden ($n = 22$, 41,5 %) ja 12-14 kuukauden ($n = 24$, 45,3 %) välille. Yli kaksi vuotta vuokratyötä oli tehnyt kolme (5,7 %) vastaajaa ja yli kolme vuotta neljä (7,5 %) vastaajaa. Tutkielmaan osallistuneista suuri osa on siis lopettanut vuokratyönteon syystä tai toisesta korkeintaan kahden työvuoden jälkeen.

Vuokratyön luonne jakautui hyvin tasaisesti, sillä vuokratyötä päätyönään teki 50,9 % ($n = 27$) vastaajista ja sivutyönä 49,1 % ($n = 26$). Lähes puolet osallistuneista siis tekivät vuokratyötä jonkun muun työn ohella. Kun otetaan huomioon vastaajien nuori ikä, voidaan olettaa, että ainakin osa vastaajista on opiskelijoita. Opiskelijat usein määrittelevät opintonsa päätyöksi, ja opintojen ohessa työskentelyn sivutyöksi

Osallistujien työsuhdetta henkilöstövuokrausyritykseen ja käyttäjäyritykseen tiedusteltiin kysymällä työsuhteiden muotoa ja kestoja. Vastaajista 58,5 %:lla ($n = 22$) oli vakituinen työsuhde henkilöstövuokrausyritykseen ja vastaavasti 41,5 %:lla ($n = 31$) työsuhde oli määräaikainen. Vastaukset koskien työn kestoja puolestaan jakautuivat voimakkaammin, sillä peräti 86,8 % ($n = 46$) vastaajien työsuhteista oli osa-aikaisia, ja vain 9,4 % ($n = 5$) kokoaikaisia. Kaksi osallistujaa (3,8 %) jättivät vastaamatta tähän kysymykseen. Yli puolella osallistujista oli siis vakituinen työsuhde henkilöstövuokrausyritykseen, mutta suuri osa työsuhteista olivat silti osa-aikaisia. Kun tarkastellaan työsuhdetta käyttäjäyritykseen, määräaikaisten työsopimusten määrä on paljon suurempi ($n = 41$, 77,4 %), kuin mitä vakituisten työsopimusten ($n = 12$, 22,6 %). Selkeästi suurin osa sopimuksista ovat osa-aikaisia ($n = 46$, 86,8 %), ja kokoaikaisia työntekijöitä oli vain 7,5 % ($n = 4$). Kolme osallistujaa (5,7 %) jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Valtaosa vastaajista olivat siis solmineet määräaikaisten työsopimuksen käyttäjäyritykseen, ja sopimukset olivat pääasiassa osa-aikaisia.

Vastaajilta tiedusteltiin avoimen kysymyksen avulla, millaisia työtehtäviä heidän tekemäänsä kaupan alan vuokratyöhön kuuluu. Alla olevaan taulukkoon 5 on tiivistetty kysymyksen vastaukset eri työtehtävien hahmottamiseksi. Neljä osallistujaa jätti vastaamatta tähän kysymykseen, joten taulukon aineisto koostuu 49 osallistujan vastauksista.

TAULUKKO 5. Vastaajien työtehtävät

Työtehtävä	f
Kassatyöskentely	48
Kuorman purku/ hyllytys	43
Kassan lisäpalvelut	18
- Verkkokauppaostosten keräily	
- Tax-free	
- Veikkaus	
- Posti	
- Matkahuolto	
- Tiketti	
Asiakaspalvelu	10
Siivous	10
Osastotyöskentely	10
- Palvelutiski	
- Hedelmä- ja vihannes	
- Liha- ja valmisruoka	
- Pakaste	
- Tekstiili	
- Varasto	
Inventointi	7
Toimistotyöt	5
- Tilitys	
- Työvuorojen suunnittelu	
Myymälän ravintolan/ kahvion hoitaminen	3
Muut myymälän työt	6
- Hinnoittelu	
- Henkilöstöasioiden hoitaminen	
- Kokousten järjestäminen	
- Vastualueiden tulosten takaaminen	
- Työturvallisuus	

Taulukosta voidaan nähdä, kuinka selkeästi eniten mainintoja sai kassatyöskentely (48 mainintaa) ja kuorman purku tai hyllytys (43 mainintaa). Kolmanneksi eniten (18 mainintaa) mainittiin työtehtäviä, jotka kuuluivat erilaisiin kassatyön lisäpalveluihin. Tällaisia olivat verkkokauppaostosten keräily, Tax-freen teko, Veikkauspelien tarkistus ja teko, Postin ja Matkahuollon pakettien kirjaaminen ja luovuttaminen sekä Tiketin lippumyynti. Neljänneksi eniten mainintoja saivat asiakaspalvelu, siivous ja osastotyöskentely, jotka mainittiin kaikki kymmenen kertaa. Osastotyöskentelyn yhteydessä mainittiin erikseen palvelutiskissä, hedelmä- ja vihannesosastolla, liha- ja valmisruokaosastolla, pakasteosastolla, tekstiiliosastolla ja varastossa suoritettavia työtehtäviä. Inventointi mainittiin seitsemän kertaa ja toimistotyöt viisi kertaa. Toimistotöihin kuuluvat erinäiset paperityöt, kuten tilitys ja työvuorojen suunnittelu. Kolme vastaajaa mainitsivat työtehtäviin kuuluvan myös myymälän yhteydessä

olevan ravintolan tai kahvilan työt, kuten ruuan valmistamisen, tarjoilun ja tiskaamisen. Loput aineistossa mainitut työtehtävät sijoitin muihin myymälän töihin. Niihin kuuluvat hinnoittelu, henkilöasioiden hoitaminen, kokousten järjestäminen, vastuualueiden tulosten takaaminen ja työturvallisuus. Suurin osa mainituista tehtävistä ovat melko tavallisia, eivätkä ne vaadi erityisosaamista, mutta joukossa on myös haastavampia työtehtäviä, kuten tilitys, työvuorojen suunnittelu, vastuualueiden tulosten takaaminen ja henkilöstöasioiden hoitaminen.

Tarkastelin taustamuuttujien sekä vastaajien oman osaamisen ja vuokratyön osaamisvaatimusten eroavaisuuksia Kruskal Wallisin ja Mann-Whitney U-testien avulla. Näiden välillä oli kuitenkin vain hyvin vähän systemaattisia eroja. Muutama tilastollisesti 5 % riskitasolle yltävä ero löytyi muuttujien *työsuhde käyttäjäyriytykseen 2* (onko työsuhde osa- vai kokoaikainen) ja *vuokratyön vaatimukset* väliltä. Havainnot olivat luokissa myyntiraportit ($U = 168.00$, $p = .003$) ja reklamaatioiden käsittely ($U = 170.00$, $p = .002$). *Työsuhde käyttäjäyriytykseen 2* erosi myös *vuokratyöntekijöiden osaamisesta* miinuslistojen teon ($U = 152.50$, $p = .004$) sekä myyntiraporttien ($U = 149.50$, $p = .006$) osalta. Hieman heikompia eroja löytyi *vuokratyön keston* ja *kyky tulla toimeen eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden kanssa* väliltä. Näiden muuttujien välillä oli eroja niin vuokratyön vaatimuksissa ($p = .009$) kuin myös vuokratyöntekijän omassa osaamisessa ($p = .008$). Muut löydetyt erot olivat vain suuntaa antavia niiden p-arvojen vaihdellessa .011 ja .048 välillä.

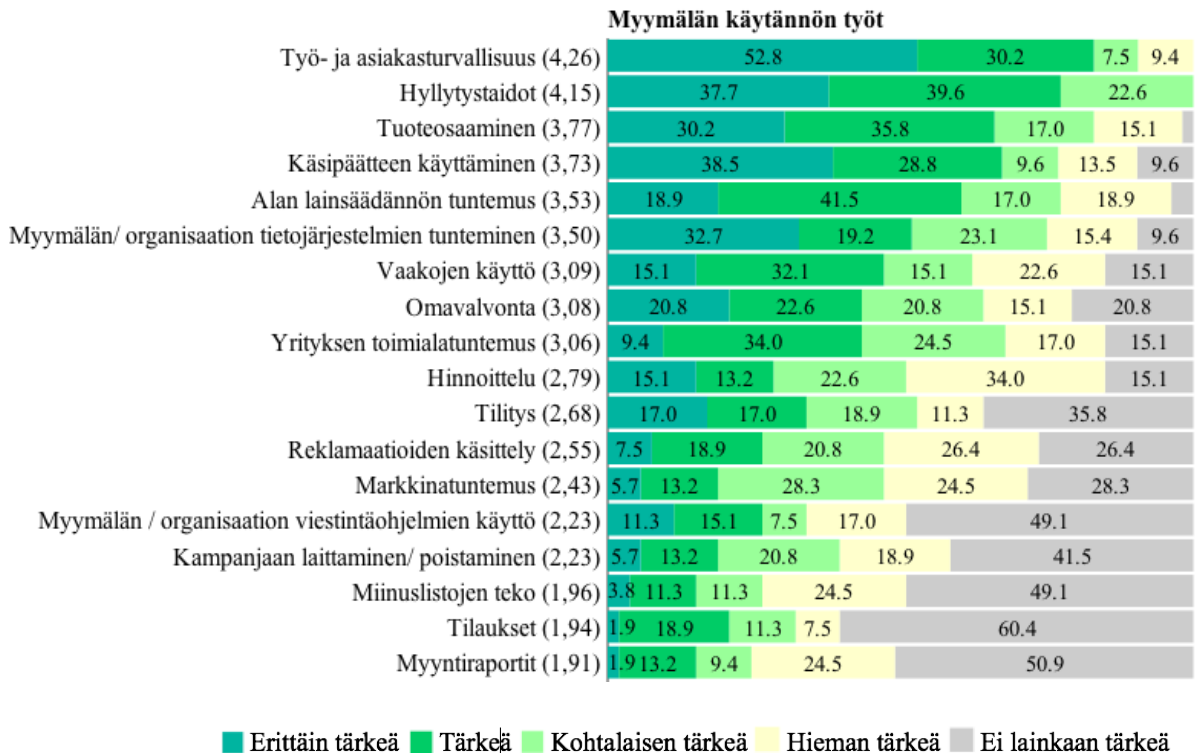
5.2 Määrällisen aineiston analyysi

5.2.1 Osaamisvaatimukset

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin kaupan alan vuokratyöntekijöiden kohtaamia osaamisvaatimuksia kuuden osaamislistauksen avulla, jotka sisälsivät yhteensä 93 tietoa, taitoa ja ominaisuutta. Vastaajan tehtävänä oli arvioida viisiportaisen Likert-asteikon avulla, kuinka tärkeä kyseinen tieto, taito tai ominaisuus hänen työnsä kannalta on. Alla olevissa kuvioissa 4–9 näkyy, kuinka vastaukset jakoutuivat kunkin tiedon ja taidon mukaan. Jokaisen tiedon/taidon perässä oleva luku edustaa vastausten keskiarvoa ja kuvion sisällä olevat luvut prosenttijakaumia.

Myymälän käytännön työt

Myymälän käytännön töihin kuuluu yhteensä 18 eri tietoa, taitoa ja ominaisuutta, jotka näkyvät kuviossa 4. Puolet (50 %) näistä taidoista koettiin vähintään kohtalaisen tärkeiksi yli kolmen keskiarvoilla, mutta näistä vain kaksi taitoa (11,11 %) saivat yli neljän keskiarvon, eli arvioitiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi tiedoiksi, taidoiksi ja ominaisuuksiksi kaupan alan vuokratyössä.



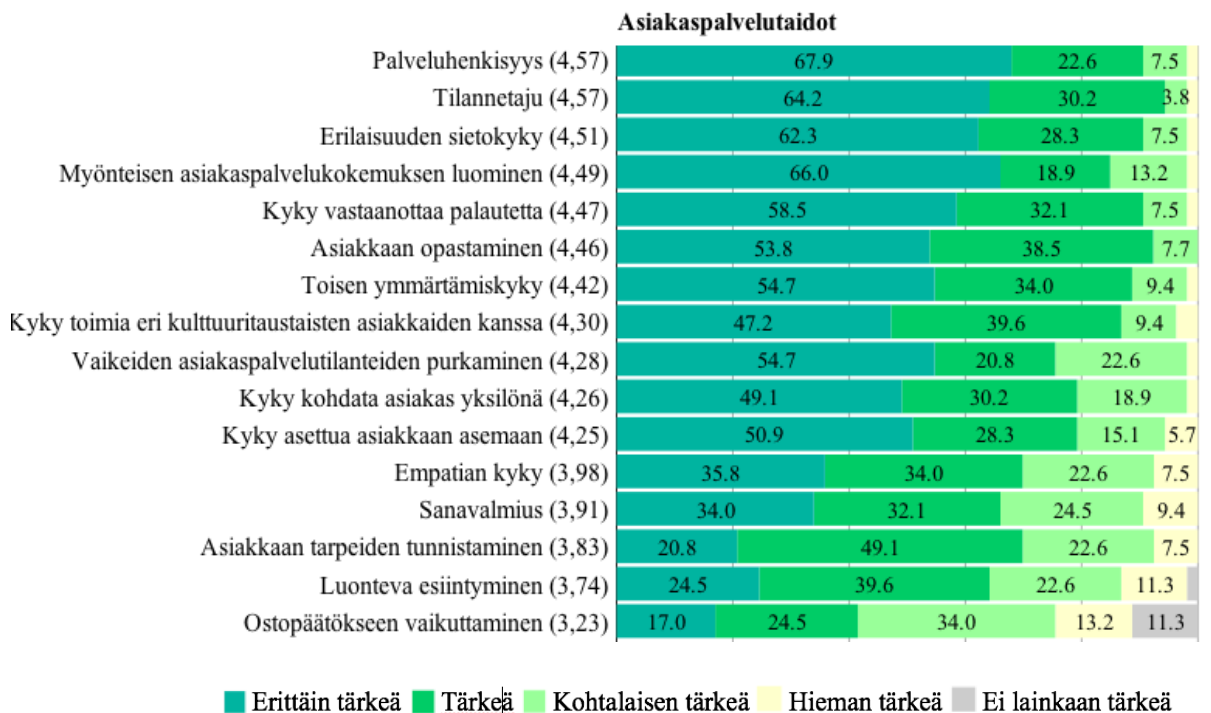
KUVIO 4. Kvalifikaatiot: Myymälän käytännön työt

Tärkeimmäksi myymälän käytännön työksi nousi työ- ja asiakasturvallisuus (ka = 4,26). Jopa yli puolet vastaajista (52,8 %) pitivät kyseistä tietoa/ taitoa erittäin tärkeänä, 30,2 % tärkeänä, 7,5 % kohtalaisen tärkeänä ja 9,4 % hieman tärkeänä. Toiseksi tärkeimmäksi koettiin hyllytystaidot (ka = 4,15), jonka 37,7 % vastaajista oli arvioineet erittäin tärkeäksi, 39,6 % tärkeäksi ja 22,6 % kohtalaisen tärkeäksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi myymälän käytännön töiksi arvioitiin tuoteosaaminen (ka = 3,77) ja käsipäänteen käyttäminen (ka = 3,73). Vähiten tärkeiksi osaamisvaatimuksiksi vastaajat kokivat miinuslistojen teon (ka = 1,96), tilaukset (ka = 1,94) ja myyntiraportit (ka = 1,91).

Kun tarkastellaan kaikkia myymälän käytännön töitä, voidaan huomata kuinka tärkeimmiksi koetut vaatimukset sijoittuvat lähinnä myymälän puolella tapahtuvaan työskentelyyn, ja vähiten tärkeiksi suurelta osin toimistossa suoritettaviin työtehtäviin. Myymälän käytännön töistä alle kolmen keskiarvon saivat hinnoittelu, tilitys, reklamaatioiden käsittely, markkinatuntemus, myymälän/ organisaation viestintäohjelmien käyttö, kampanjaan laittaminen/poistaminen, miinuslistojen teko, tilaukset ja myyntiraportit. Nämä vaativat hieman enemmän osaamista, eivätkä ne edes välttämättä kuulu jokaisen kassatyöntekijän työtehtäviin, etenkin jos kyseessä on vuokratyöntekijä. On myös tärkeää tiedostaa, kuinka vaatimukset voivat vaihdella kaupan alan yrityksen koon mukaan. Pienissä myymälöissä osaamisvaatimukset ovat usein laajemmat, kuin mitä isossa myymälässä, sillä henkilökunnan määrä on tällöin pienempi. Tuloksista päätellen vuokratyöntekijöiden osaaminen sijoittuu lähinnä myymälän puolella toimimiseen ja asiakaspalvelussa tarvittavaan osaamiseen.

Asiakaspalvelutaidot

Seuraavaksi tarkastellaan asiakaspalvelutaitoihin liittyviä osaamisvaatimuksia, joihin kuuluu yhteensä 16 tietoa, taitoa ja ominaisuutta (kuvio 5). Näistä jopa 68,75 % saivat yli neljän keskiarvon, ja kaikki yli kolmen keskiarvon. Täten suuri osa asiakaspalvelutaidoista koettiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä.

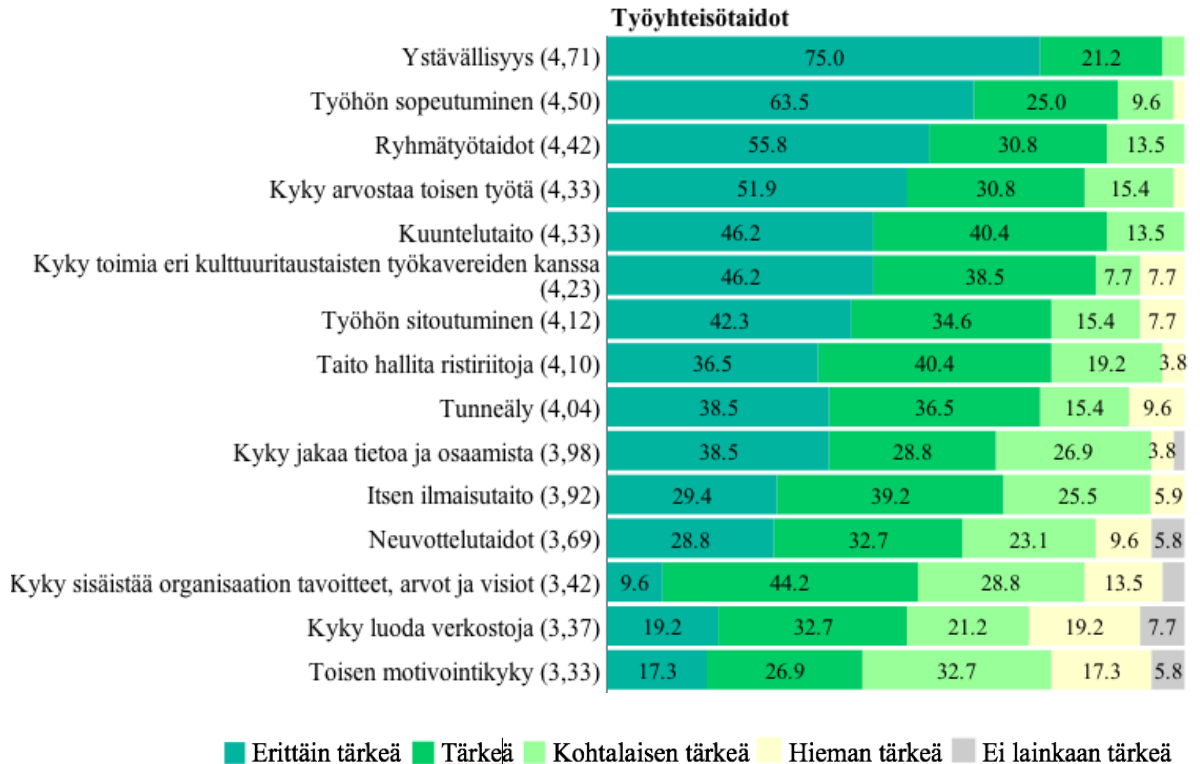


KUVIO 5. Kvalifikaatiot: Asiakaspalvelutaidot

Tärkeimpien asiakaspalvelutaitojen ykkössijan jakavat palveluhenkisyys ja tilannetaju 4,57 keskiarvoilla. Peräti 67,9 % vastaajista arvioivat palveluhenkisyyden erittäin tärkeäksi, 22,6 % tärkeäksi, 7,5 % kohtalaisen tärkeäksi ja 1,9 % hieman tärkeäksi. Vastaavasti 64,2 % kohtivat tilannetajun erittäin tärkeäksi, 30,2 % tärkeäksi, 3,8 % kohtalaisen tärkeäksi ja 1,9 % hieman tärkeäksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi asiakaspalvelutaidoiksi arvioitiin erilaisuuden sietokyky (ka = 4.51), myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen (ka = 4.49) sekä asiakkaan opastaminen (ka = 4,46). Vähiten tärkeiksi arvioitiin asiakkaan tarpeiden tunnistaminen (ka = 3,83), luonteva esiintyminen (ka = 3,74) ja ostopäätökseen vaikuttaminen (ka = 3,23). On kuitenkin muistettava, että näiden keskiarvot ovat yhä melko korkeat, vaikka ne arvioitiinkin vähiten tärkeiksi asiakaspalvelutaidoiksi.

Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidot sisältävät 15 tietoa, taitoa ja ominaisuutta, jotka näkyvät kuviossa 6, ja asiakaspalvelutaitojen tavoin myös kaikki yhteistyötaidot saivat yli kolmen keskiarvon. Ne siis nähtiin vähintään kohtalaisen tärkeinä kaupan alan vuokratyössä. Näistä peräti 60 % olivat keskiarvoltaan yli neljän, eli arvioitu tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi.

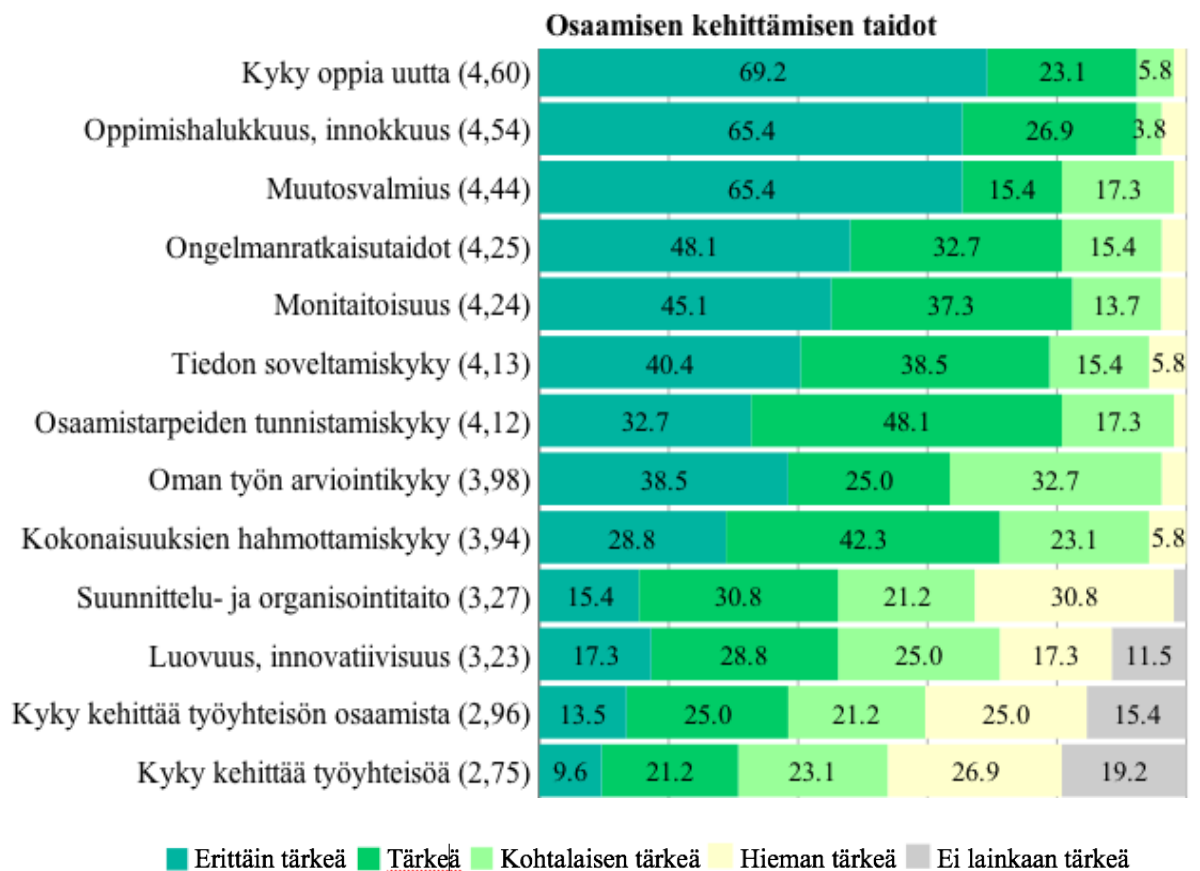


KUVIO 6. Kvalifikaatiot: Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidoista tärkeimmäksi arvioitiin ystävällisyys 4,71 keskiarvolla. Jopa 75 % vastaajista kokivat ystävällisyyden erittäin tärkeäksi, 21,2 % tärkeäksi ja 3,8 % kohtalaisen tärkeäksi. Toiseksi tärkeimmäksi työyhteisötaidoksi nousi työhön sopeutuminen (ka = 4,50), jonka 63,5 % kokivat erittäin tärkeäksi, 25 % tärkeäksi, 9,6 % kohtalaisen tärkeäksi ja 1,9 % hieman tärkeäksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi arvioitiin ryhmätyötaidot (ka = 4,42), kyky arvostaa toisen työtä (ka = 4,33) sekä kuuntelutaito (ka = 4,33). Alhaisimmat arviot saivat kyky sisäistää organisaation tavoitteet, arvot ja visiot (ka = 3,42), kyky luoda verkostoja (ka = 3,37) ja toisen motivointikyky (ka = 3,33).

Osaamisen kehittämisen taidot

Osaamisen kehittämisen taitoihin kuuluu 13 tietoa, taitoa ja ominaisuutta (kuvio 7). Näistä 84,62 % saivat yli kolmen keskiarvon, ja 53,85 % yli neljän keskiarvon. Täten noin puolet osaamisen kehittämisen taidoista koettiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä.

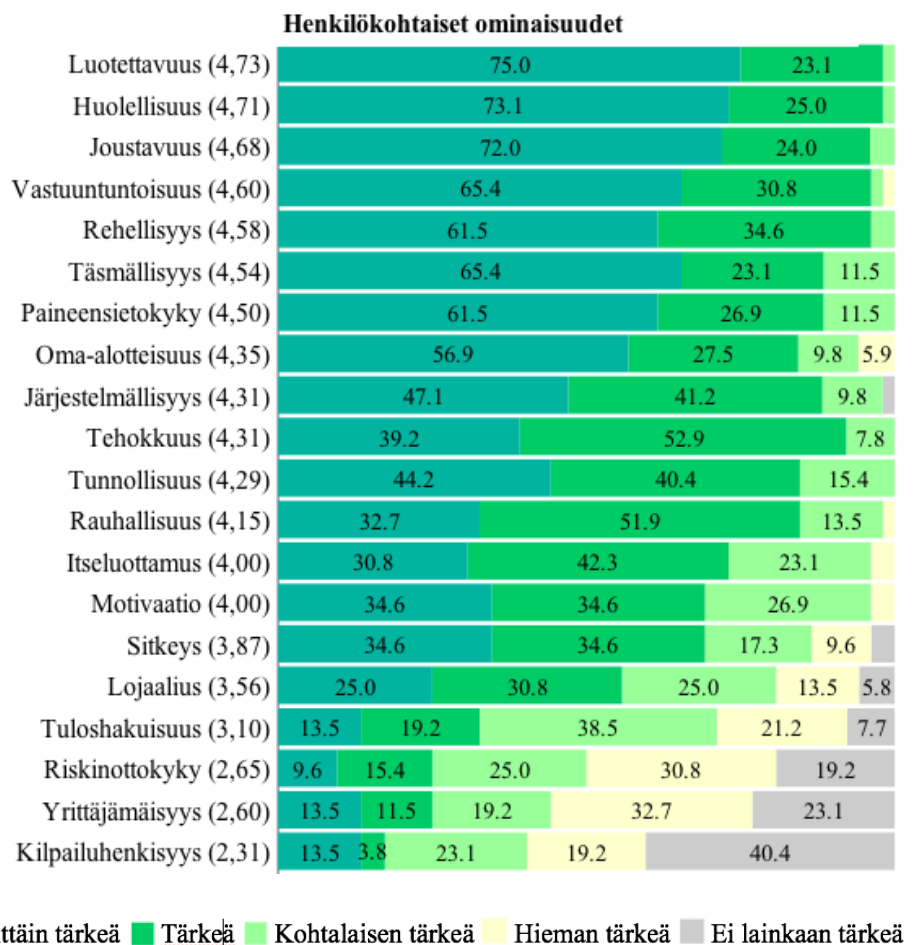


KUVIO 7. Kvalifikaatiot: Osaamisen kehittämisen taidot

Tärkeimmäksi osaamisen kehittämisen taidoksi arvioitiin kyky oppia uutta 4,60 keskiarvolla. 69,2 % vastaajista kokivat tämän erittäin tärkeäksi, 23,1 % tärkeäksi, 5,8 % kohtalaisen tärkeäksi ja 1,9 % hieman tärkeäksi. Toiseksi tärkeimmäksi koettiin oppimishalukkuus ja innokkuus (ka = 4,54), jonka 65,4 % vastaajista arvioivat erittäin tärkeäksi, 26,9 % tärkeäksi, 3,8 % kohtalaisen tärkeäksi ja 3,8 % hieman tärkeäksi. Seuraavaksi tärkeimmiksi osaamisen kehittämisen taidoiksi nousivat muutosvalmius (ka = 4,44), ongelmanratkaisutaidot (ka = 4,25) sekä monitaitoisuus (ka = 4,24). Alimmat keskiarvot saivat luovuus ja innovatiivisuus (ka = 3,23), kyky kehittää työyhteisön osaamista (ka = 2,96) sekä kyky kehittää työyhteisöä (ka = 2,75).

Henkilökohtaiset ominaisuudet

Henkilökohtaiset ominaisuudet koostuvat 20 tiedosta, taidosta ja ominaisuudesta (kuvio 8). 85 % näistä saivat yli kolmen keskiarvon ja jopa 70 % neljän tai yli keskiarvon. Suurin osa henkilökohtaisista ominaisuuksista arvioitiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä.

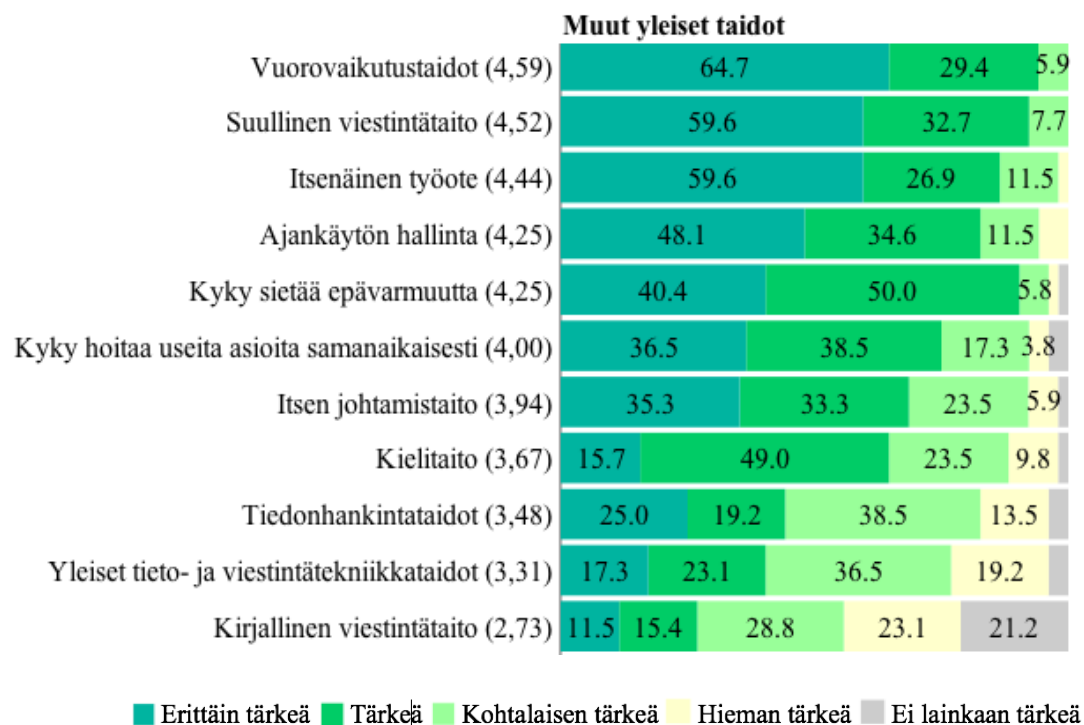


KUVIO 8. Kvalifikaatiot: Henkilökohtaiset ominaisuudet

Tärkeimmäksi henkilökohtaiseksi ominaisuudeksi kaupan alan vuokratyössä nousi luotettavuus 4,73 keskiarvolla. 75 % vastaajista arvioivat luotettavuuden erittäin tärkeäksi, ja 23,1 % tärkeäksi ja 1,9 % kohtalaisen tärkeäksi. Toiseksi tärkein ominaisuudeksi arvioitiin huolellisuus, jonka keskiarvoksi tuli 4,71. 73,1 % vastaajista kokivat huolellisuuden olevan erittäin tärkeää, 25 % tärkeää ja 1,9 % kohtalaisen tärkeää ominaisuus. Seuraavaksi tärkeimmät henkilökohtaiset ominaisuudet olivat joustavuus (ka = 4,68), vastuuntuntoisuus (ka = 4,60) ja rehellisyys (ka = 4,58). Vähiten tärkeiksi ominaisuuksiksi jäivät riskinottokyky (ka = 2,65), yrittäjämäisyys (ka = 2,60) ja kilpailuhenkisyys (ka = 2,31).

Muut yleiset taidot

Muut yleiset taidot sisältävät yhteensä 11 tietoa, taitoa ja ominaisuutta (kuvio 9), joista 54,55 % saivat neljän tai yli keskiarvon ja 90,91 % yli kolmen keskiarvon. Näin ollen hieman yli puolet muista yleisistä taidoista koettiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä.



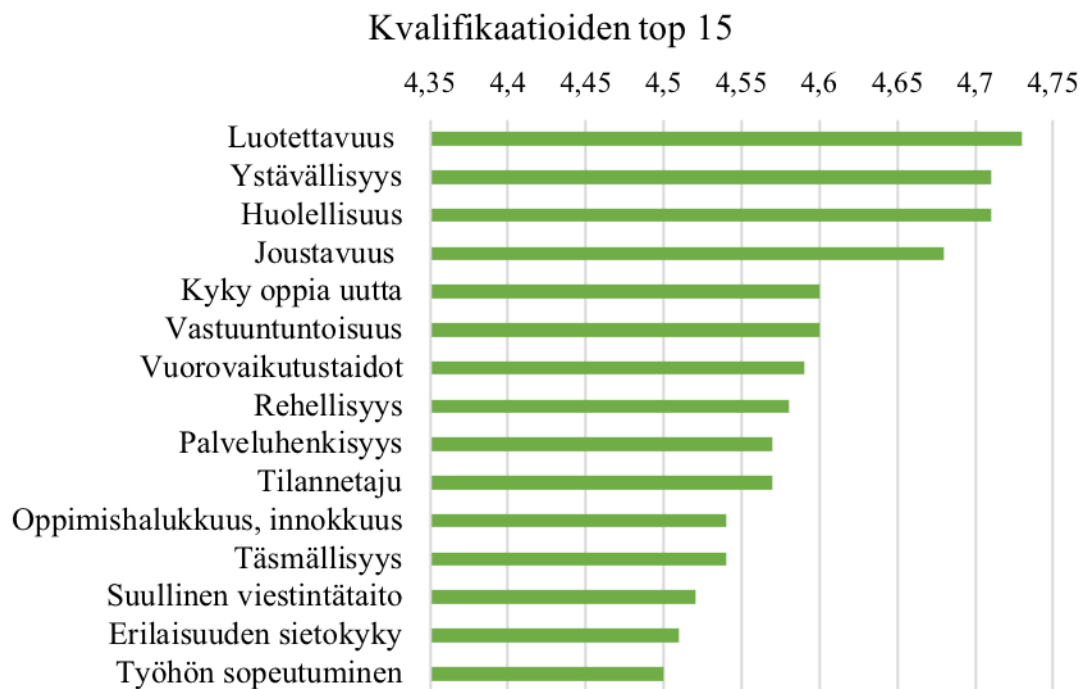
KUVIO 9. Kvalifikaatiot: Muut yleiset taidot

Vuorovaikutustaidot nousivat tärkeimmäksi (ka = 4,59) muiden yleisten taitojen ryhmästä. 64,7 % kokivat vuorovaikutustaitojen olevan erittäin tärkeitä, 29,4 % tärkeitä ja 5,9 % kohtalaisen tärkeitä taitoja kaupan alan vuokratyössä. Toiseksi tärkeimmäksi arvioitiin suullinen

viestintätaito (ka = 4,52), jonka 59,6 % näkivät erittäin tärkeäksi, 32,7 % tärkeäksi ja 7,7 % kohtalaisen tärkeäksi taidoksi. Seuraavaksi tärkeimmät muut yleiset taidot olivat itsenäinen työote (ka = 4,44), ajankäytön hallinta (ka = 4,25) ja kyky sietää epävarmuutta (ka = 4,25). Vähiten tärkeiksi jäivät tiedonhankintataidot (ka = 3,48), yleiset tieto- ja viestintätekniikka- taidot (ka = 3,31) ja kirjallinen viestintätaito (ka = 2,73).

Kvalifikaatioiden top 15

Seuraavaksi tarkastellaan mitkä tiedot, taidot ja ominaisuudet arvioitiin tärkeimmiksi kaupan alan vuokratyössä jaottelemana niitä laisinkaan alaryhmiin. Alla oleva kuvio 10 havainnollistaa mitkä edellä esitetyistä 93:sta tiedosta, taidoista ja ominaisuuksista sijoittuivat 15 tärkeimmän kvalifikaation joukkoon.



KUVIO 10. Työssä vaadittavan osaamisen, eli kvalifikaatioiden top 15

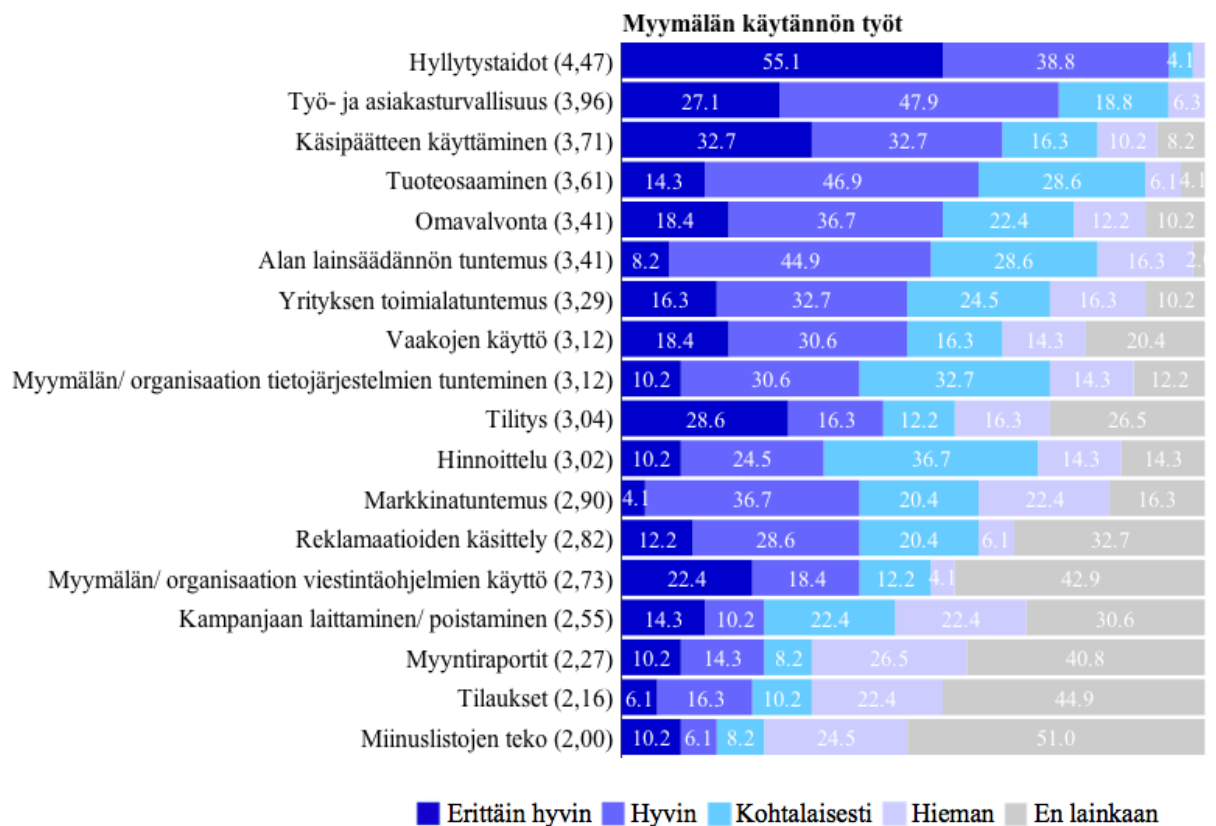
Kuten taulukosta voidaan huomata, kaikki 15 tietoa, taitoa ja ominaisuutta ovat saaneet vähintään 4,50 keskiarvon. Näiden siis koetaan olevan tärkeitä tai hyvin tärkeitä kaupan alan vuokratyössä. Erityisen paljon arvostetaan luotettavuutta (ka = 4,73), ystävällisyyttä (ka = 4,71), huolellisuutta (ka = 4,71), joustavuutta (ka = 4,68), kykyä oppia uutta (ka = 4,60) sekä vastuuntuntoisuutta (ka = 4,60). Kun tarkastellaan kaikkia 15 tietoa, taitoa ja ominaisuutta,

näistä 40 % sijoittuvat henkilökohtaisten ominaisuuksien joukkoon, 20 % asiakaspalvelutaitoihin, 13,3 % työyhteisötaitoihin, 13,3 % osaamisen kehittämisen taitoihin ja 13,3 % muihin yleisiin taitoihin. On myös huomattava, kuinka listassa on sellaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka voitaisiin sijoittaa useampaan alateemaan. Esimerkiksi ystävällisyys on sijoitettu työyhteisötaitoihin, vaikka se voisi olla yhtä hyvin myös henkilökohtaisissa ominaisuuksissa. Yksikään myymälän käytännön taitoja ei yltänyt top 15 kvalifikaation joukkoon.

5.2.2 Oma osaaminen

Seuraavaksi tarkastellaan kuinka vastaajat kokevat itse hallitsevansa aiemmin esitetyt tiedot, taidot ja ominaisuudet. Kaikki näissä yläteemoissa esitetyt tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat identtisiä työn vaatimuksissa esitettyjen tietojen, taitojen ja ominaisuuksien kanssa.

Myymälän käytännön työt

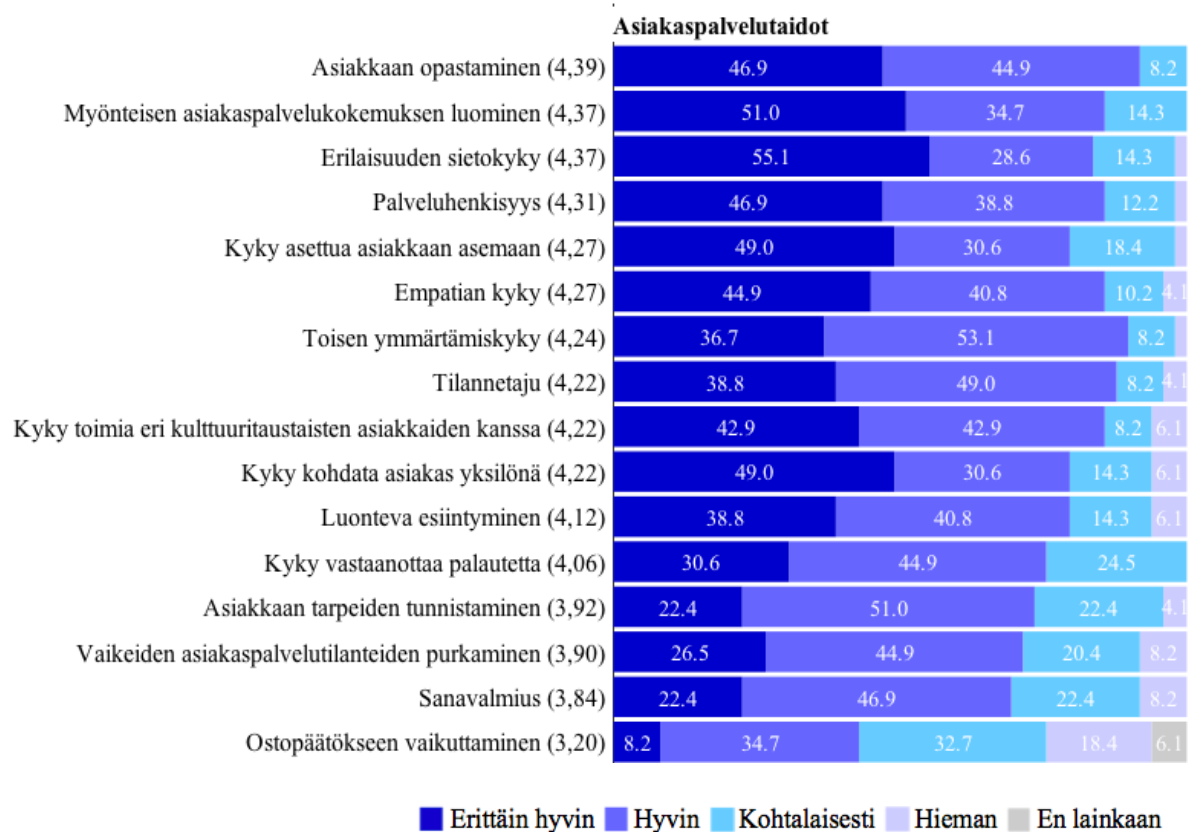


KUVIO 11. Kompetenssit: Myymälän käytännön työt

Kuvio 11 havainnollistaa, kuinka myymälän käytännön töistä 55 % koettiin hallittavan vähintään kohtalaisesti yli kolmen keskiarvolla. Selkeästi parhaiten hallittiin hyllytystaidot (ka = 4,47), jonka 55,1 % kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 38,8 % hyvin, 4,1 % kohtalaisesti ja 2 % hieman. Toiseksi parhaiten hallittiin työ- ja asiakasturvallisuus (ka = 3,96), jonka 27,1 % kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 47,9 % hyvin, 18,8 % kohtalaisesti ja 6,3 % hieman. Seuraavaksi parhaiten hallittiin käsipäätteen käyttö (ka = 3,71), tuoteosaaminen (ka = 3,61) ja omavalvonta (ka = 3,41). Huonoiten hallittiin myyntiraportit (ka = 2,27), tilaukset (ka = 2,16) ja miinuslistojen teko (ka = 2,00).

Kun verrataan myymälän käytännön töiden kvalifikaatioita ja kompetensseja keskenään, huomataan kuinka kuviot ovat keskenään hyvin samankaltaiset. Korkeimpien ja matalampien keskiarvojen saaneet tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat lähes samat. Osaaminen keskittyy tässäkin tapauksessa enemmän myymälän puolella tarvittaviin tietoihin, taitoihin ja ominaisuuksiin, ja niin kutsuttuja toimistotöitä osataan huonommin. Osaaminen näyttäisi siis vastaavan kokemuksia myymälän käytännön työn vaatimuksista.

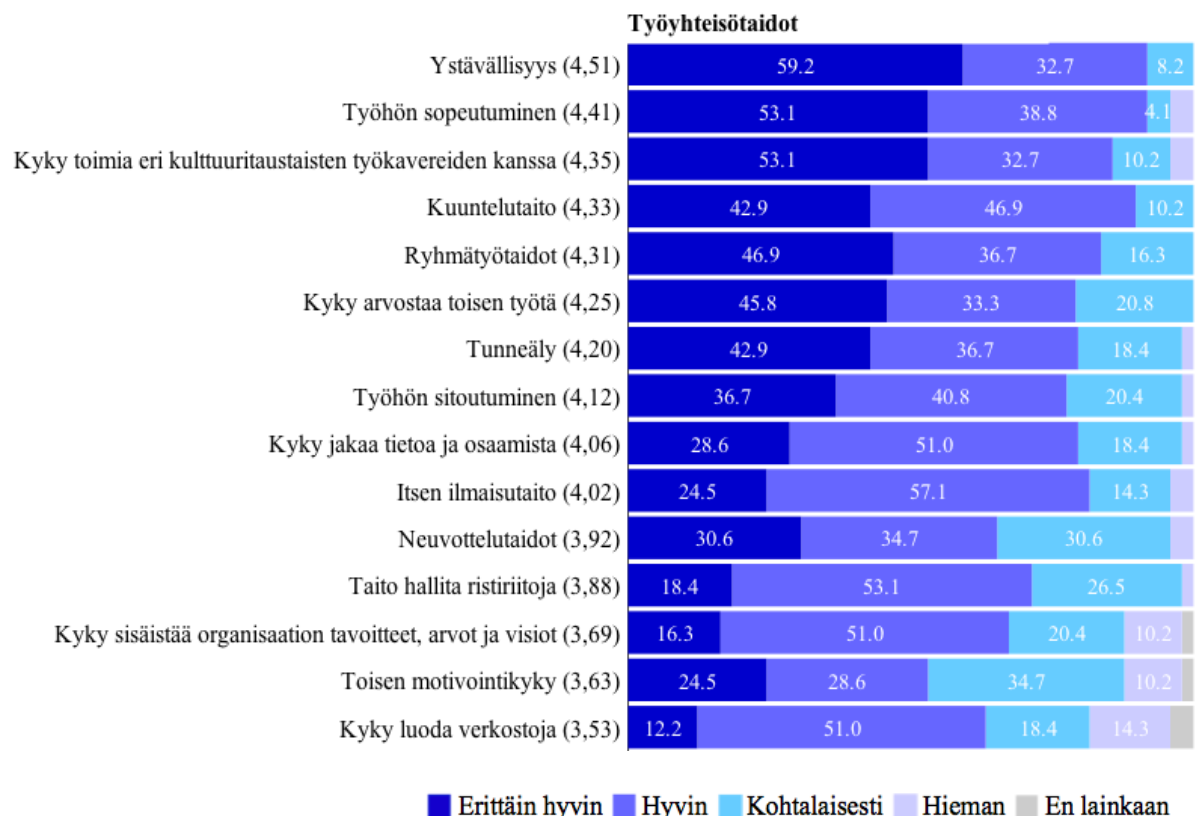
Asiakaspalvelutaidot



KUVIO 12. Kompetenssit: Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidoista kaikki saivat yli kolmen keskiarvon, joista peräti 75 % sijoittuvat neljän keskiarvon yläpuolelle (kuvio 12). Vastaajat siis kokivat pääsääntöisesti hallitsevansa asiakaspalvelutaidot hyvin tai erittäin hyvin. Parhaiten hallittiin asiakkaan opastaminen 4,39 keskiarvolla. Vastaajista 46,9 % kokivat hallitsevansa asiakkaan opastamisen erittäin hyvin, 44,9 % hyvin ja 8,2 % kohtalaisesti. Myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen ja erilaisuuden sietokyky saivat molemmat 4,37 keskiarvon. 51 % vastaajista kokivat hallitsevansa myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luomisen erittäin hyvin, 34,7 % hyvin ja 14,3 % kohtalaisesti. Vastaavasti 55,1 % kokivat sietävän erilaisuutta erittäin hyvin, 28,6 % hyvin, 18,4 % kohtalaisesti ja 2 % hieman. Seuraavaksi parhaiten hallittiin palveluhenkisyys (ka = 4,31) ja 4,27 keskiarvoilla kyky asettua asiakkaan asemaan sekä empatian kyky. Heikkoiten hallittiin vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden purkaminen (ka = 3,90), sanavalmius (ka = 3,84) sekä ostopäätökseen vaikuttaminen (ka = 3,20).

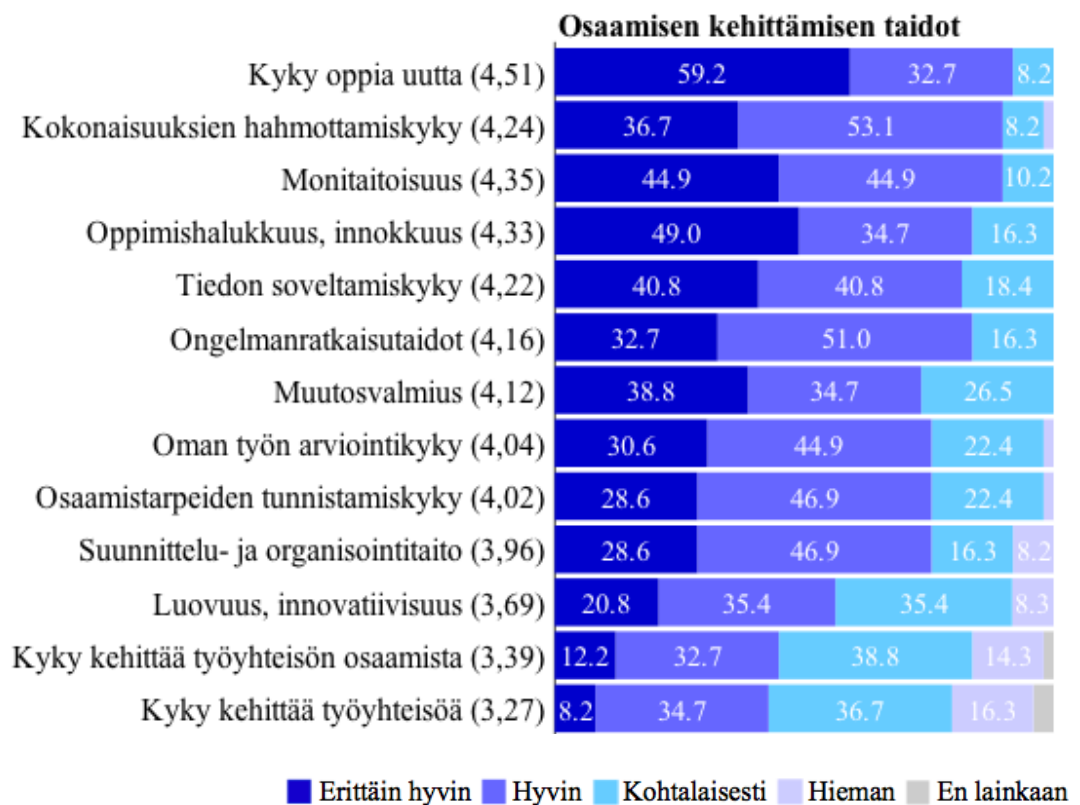
Työyhteisötaidot



KUVIO 13. Kompetenssit: Työyhteisötaidot

Kuten asiakaspalvelutaidot, myös kaikki työyhteisötaidot saivat yli kolmen keskiarvon, joista 66,7 % ylsivät yli neljän keskiarvoon (kuvio 13). Työyhteisötaidot siis koettiin yleisesti hallittavan melko hyvin. Parhaimman keskiarvon sai ystävällisyys (ka = 4,51), jonka 59,2 % vastaajista kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 32,7% hyvin ja 8,2 % kohtalaisesti. Toiseksi parhaiten hallittiin työhön sopeutuminen (ka = 4,41), jonka 53,1 % kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 38,8 % hyvin, 4,1 % kohtalaisesti ja 4,1% hieman. Seuraavaksi parhaiten hallittiin kyky toimia eri kulttuuritaustaisten työkavereiden kanssa (ka = 4,35), kuuntelutaito (ka = 4,33) ja ryhmätyötaidot (ka = 4,31). Heikoimmiksi työyhteisötaidoiksi jäivät kyky sisäistää organisaation tavoitteet, arvot ja visiot (ka = 3,69), toisen motivointikyky (ka = 3,63) sekä kyky luoda verkostoja (ka = 3,53).

Osaamisen kehittämisen taidot

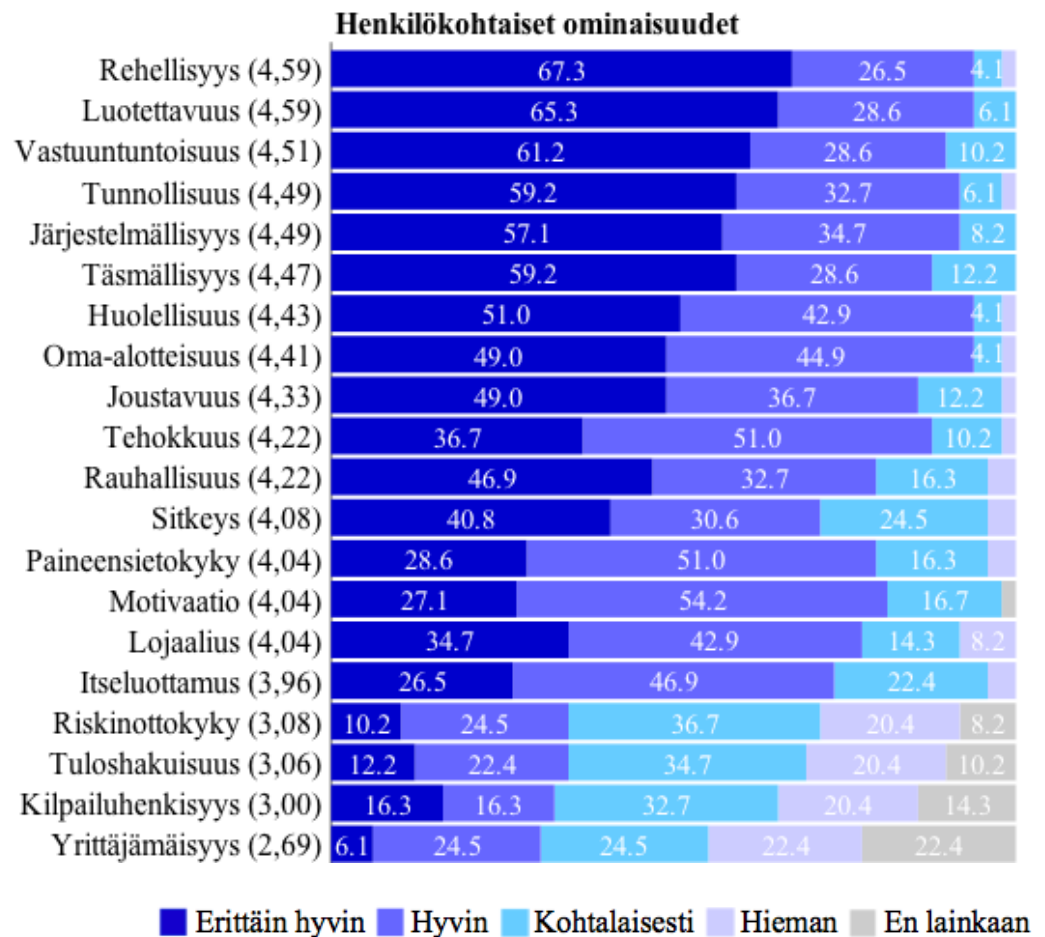


KUVIO 14. Kompetenssit: Osaamisen kehittämisen taidot

Kuten kuviosta 14 näemme, myös osaamisen kehittämisen taidot hallittiin suurelta osin hyvin tai erittäin hyvin. Kaikki saivat yli kolmen keskiarvon, joista 69,2 % ylsivät yli neljän keskiarvoon. Parhaan keskiarvon sai kyky oppia uutta (ka = 4,51). 59,2 % vastaajista koki hallitsevansa kyseisen taidon erittäin hyvin, 32,7 % hyvin ja 8,2 % kohtalaisesti. Toiseksi

parhaiten hallittiin kokonaisuuksien hahmottamiskyky 4,24 keskiarvolla. 36,7 % vastaajista kokivat hallitsevan taidon erittäin hyvin, 53,1 % hyvin, 8,2 % kohtalaisesti ja 2 % hieman. Heikoiten osaamisen kehittämisen taidoista hallittiin luovuus ja innovatiivisuus (ka = 3,69), kyky kehittää työyhteisön osaamista (ka = 3,39) ja kyky kehittää työyhteisöä (ka = 3,27).

Henkilökohtaiset ominaisuudet

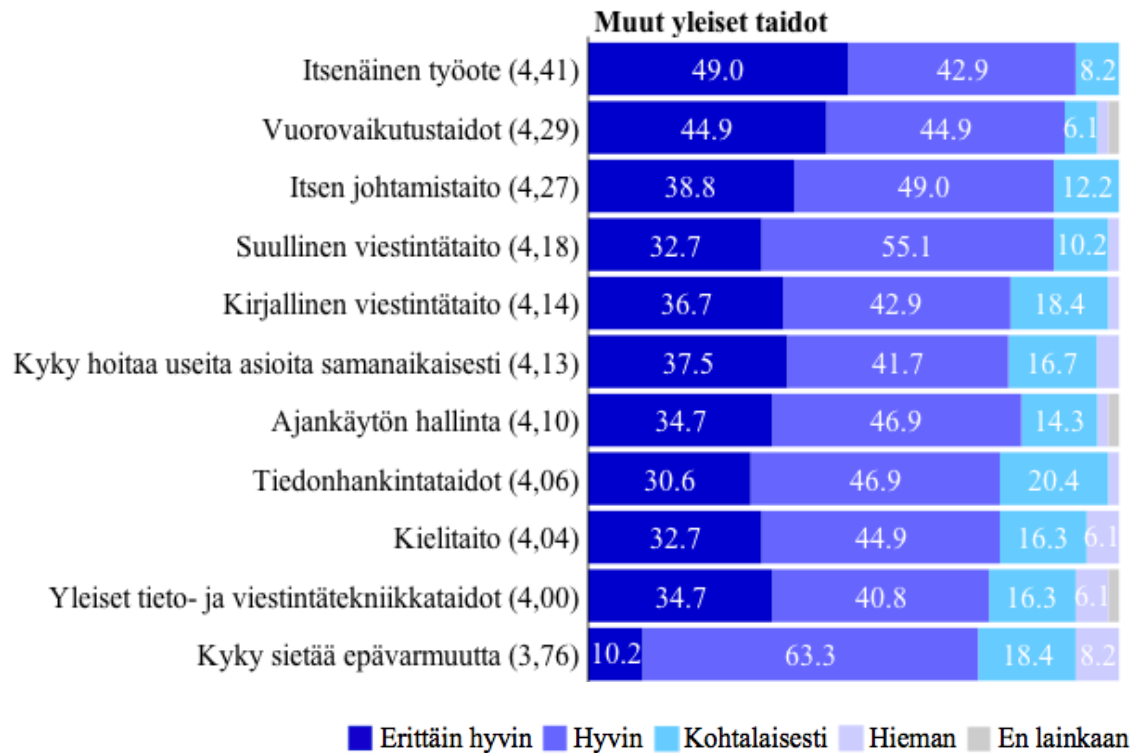


KUVIO 15. Kompetenssit: Henkilökohtaiset ominaisuudet

Henkilökohtaisista ominaisuuksista 95 % koettiin hallittavan vähintään kohtalaisesti kolmen tai yli keskiarvolla, ja jopa 75 % hallittiin yli neljän keskiarvolla hyvin tai erittäin hyvin (kuviokuva 15). Parhaiten henkilökohtaisista ominaisuuksista koettiin hallittavan rehellisyys (ka = 4,59). Vastaajista 67,3 % kokivat olevan erittäin rehellisiä, 26,5 % hyvin rehellisiä, 4,1 % kohtalaisen rehellisiä ja 2 % hieman rehellisiä. Toiseksi parhaan keskiarvon sai luotettavuus (ka = 4,59). Vastaajista 63,5 % kokivat olevan erittäin luotettavia, 28,6 % hyvin luotettavia ja 6,1 % kohtalaisen luotettavia. Seuraavaksi parhaiten hallittiin vastuuntuntoisuus (ka =

4,51), tunnollisuus (ka = 4,49) ja järjestelmällisyys (ka = 4,49). Heikoiten hallittiin tuloshakuisuus (ka = 3,06), kilpailuhenkisyys (ka = 3,00) sekä yrittäjämäisyys (ka = 2,69).

Muut yleiset taidot

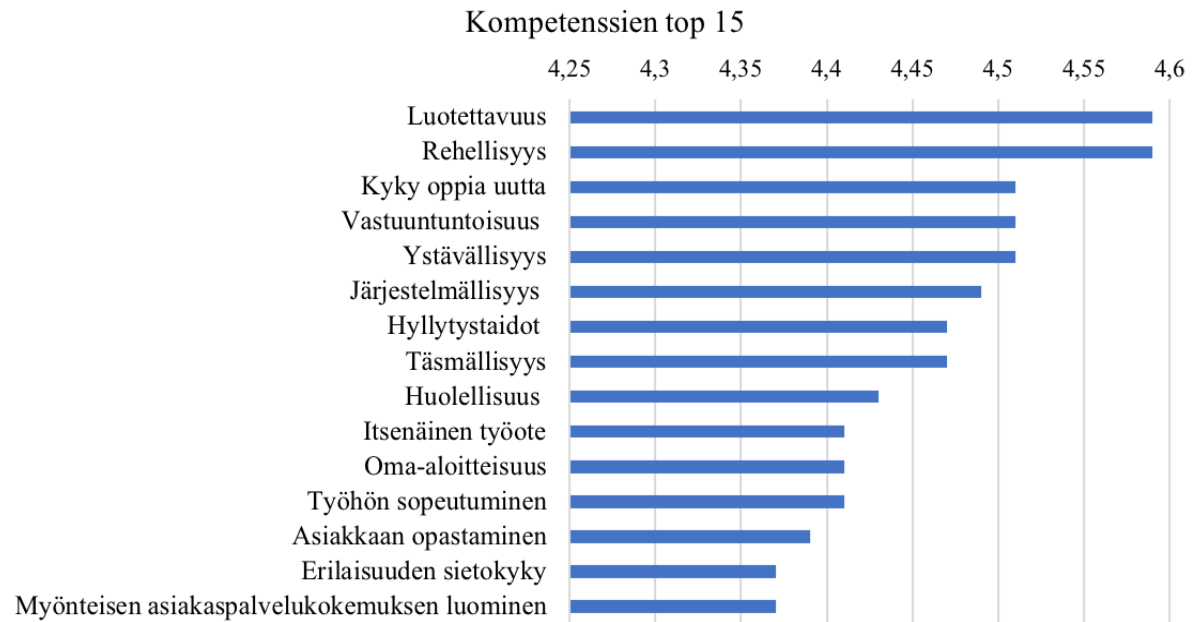


KUVIO 16. Kompetenssit: Muut yleiset taidot

Kaikki muihin yleisiin kuuluvat tiedot, taidot ja ominaisuudet hallittiin melko hyvin, sillä listan matalinkin keskiarvo on 3,76 (kuvio 16). Loput (90,9 %) taidoista saivat yli neljän keskiarvon, eli ne koettiin hallittavan hyvin tai erittäin hyvin. Korkeimman keskiarvon sai itsenäinen työote (ka = 4,41), jonka 49 % kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 42,9 % hyvin ja 8,2 % kohtalaisesti. Toiseksi parhaiten hallittiin vuorovaikutustaidot (ka = 4,29), jonka 44,9 % vastaajista kokivat hallitsevan erittäin hyvin, 44,9 % hyvin, 6,1 % kohtalaisesti, 2 % hieman ja 2 % ei lainkaan. Seuraavaksi parhaiten muista yleisistä taidoista hallittiin itsen johtamistaito (ka = 4,27), suullinen viestintätaito (ka = 4,18) ja kirjallinen viestintätaito (ka = 4,14). Heikoiten puolestaan hallittiin kielitaito (ka = 4,04), yleiset tieto- ja viestintätekniikkataidot (ka = 4,00) sekä kyky sietää epävarmuutta (ka = 3,76).

Kompetenssien top 15

Kuten kvalifikaatioista, myös kompetensseista on tehty yhteenveto sijoittamalla 15 parhaiten hallittua tietoa, taitoa ja ominaisuutta samaan kuvioon.



KUVIO 17. Oman osaamisen, eli kompetenssien top 15

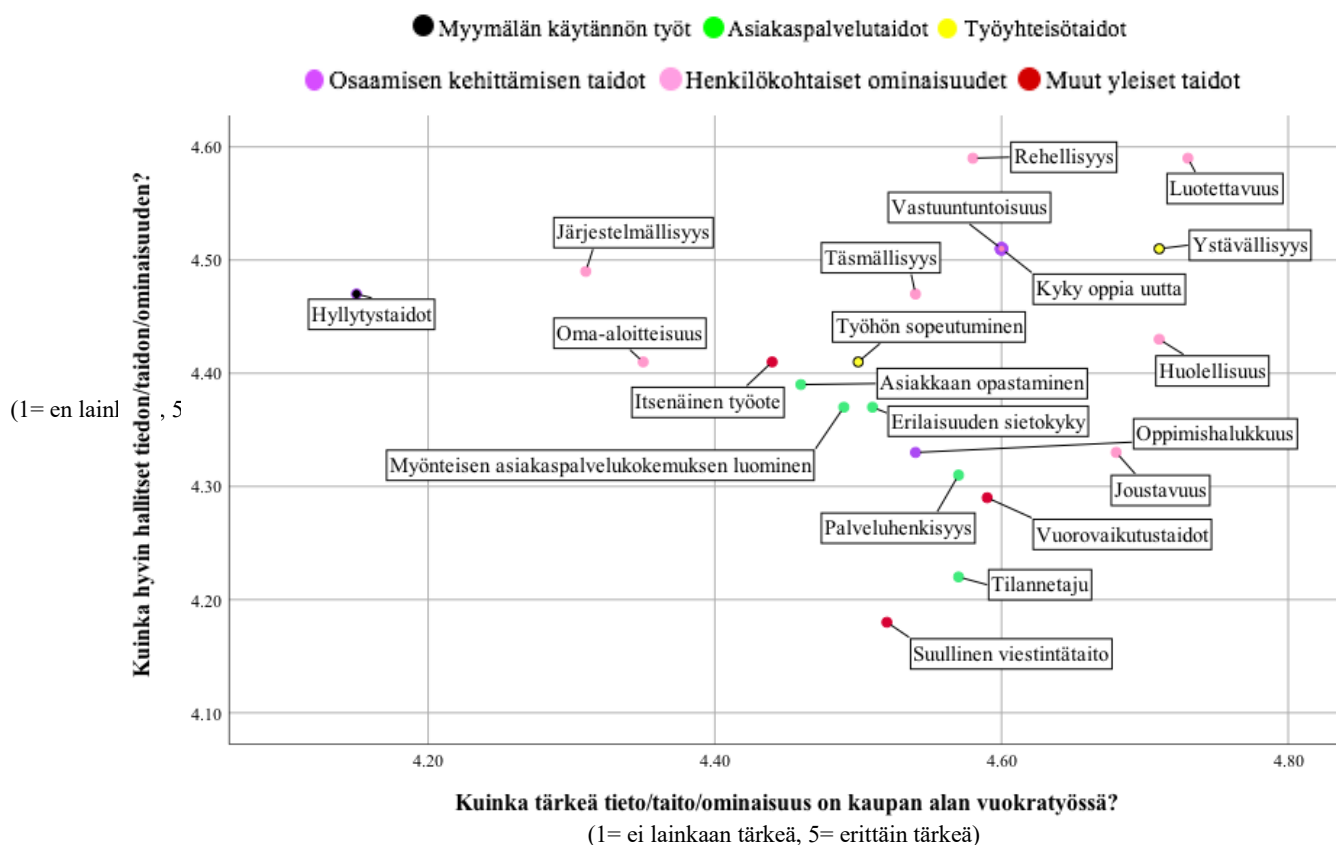
Kuvio 17 havainnollistaa, kuinka kaikki 15 tietoa, taitoa ja ominaisuutta ovat saaneet vähintään keskiarvon 4,37. Nämä koetaan täten hallittavan kaupan alan vuokratyössä erittäin hyvin. Listan kärkeen nousivat luotettavuus (ka = 4,59), rehellisyys (ka = 4,59), ystävällisyys (ka = 4,51), kyky oppia uutta (ka = 4,51) sekä vastuuntuntoisuus (ka = 4,51). Kun tarkastellaan kaikkia 15 tietoa, taitoa ja ominaisuutta, näistä 46,67 % sijoittuvat henkilökohtaisten ominaisuuksien joukkoon, 20 % asiakaspalvelutaitoihin, 13,3 % työyhteisötaitoihin, 6,67 % myymälän käytännön töihin, 6,67 % osaamisen kehittämisen taitoihin ja 6,67 % muihin yleisiin taitoihin.

5.2.3 Osaamisvaatimusten ja osaamisen vertailu

Kun verrataan molempia Top 15- kuvioita toisiinsa, huomataan kuinka molemmissa esiintyvät luotettavuus, rehellisyys, kyky oppia uutta vastuuntuntoisuus, ystävällisyys, täsmällisyys, huolellisuus, työhön sopeutuminen ja erilaisuuden sietokyky. Näiden lisäksi kvalifi-

kaatioiden Top 15- listassa on myös joustavuus, vuorovaikutustaidot, palveluhenkisyys, tilannetaju, oppimishalukkuus ja innokkuus, sekä suullinen viestintätaito. Sen sijaan järjestelmällisyys, hyllytystaidot, itsenäinen työote, oma-aloitteisuus, asiakkaan opastaminen sekä myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen löytyvät ainoastaan kompetenssien Top 15-listasta.

Osaamisvaatimusten ja oman osaamisen hajontaa havainnollistaa alla oleva kuvio 18, jossa on mukana kaikki kvalifikaatioiden ja kompetenssien Top 15- kuvioissa esiintyneet tiedot, taidot ja ominaisuudet. x-akselille on sijoitettu kaupan alan vuokratyön kvalifikaatiot eli osaamisvaatimukset, ja y-akselille vastaajien kompetenssit, eli oma osaaminen. Kuviossa olevien värikoodien avulla voidaan myös paikallistaa mihin alateemaan kukin tieto, taito tai ominaisuus kuuluu. (Vastuuntuntoisuus ja kyky oppia uutta samassa kohtaa, jonka vuoksi ympyrä on kaksivärinen.)



KUVIO 18. Top 15 kvalifikaatioiden ja kompetenssien hajontakuvi

Hajontakuviosta voidaan nähdä, kuinka kaupan alalla tärkeimmiksi koetut tiedot, taidot ja ominaisuudet hallitaan. Luotettavuus sijoittuu kuvion oikeaan ylänurkkaan, eli se koetaan

erityisen tärkeäksi taidoksi, joka myös hallitaan erittäin hyvin. Hyllytystaidot ovat sen sijaan kuvion vasemmassa reunassa, eli taito hallitaan hyvin, mutta sitä ei koeta tarvittavan niin paljoa kaupan alan vuokratyössä, kuin mitä sen oikealle puolen jääviä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia. Suullinen viestintätaito sijoittuu puolestaan kuvion alaosaan, joten se koetaan melko tärkeäksi, mutta taidon osaaminen jää hieman heikommalle. On kuitenkin otettava huomioon, kuinka x- ja y-akseleiden arvot ovat yli neljän, joten kaikki kuviossa näkyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat paitsi tärkeitä tai erittäin tärkeitä kaupan alan vuokratyössä, ne myös yleisesti hallitaan hyvin tai erittäin hyvin.

Jotta pääsisin vertailemaan eri tietojen, taitojen ja ominaisuuksien alaryhmiä paremmin keskenään, muodostin niistä summamuuttujia. Summamuuttujia voidaan tehdä sellaisista muuttujista, jotka mittaavat samaa ominaisuutta eri näkökulmista. Tämä voidaan varmistaa Cronbachin alfa-kertoimella, joka mittaa summa-asteikon sisäistä konsistenssia. Jotta summamuuttujan voi muodostaa, on Cronbachin alfa-kertoimen oltava yli 0,6. Jos alfa-kerroin on tätä pienempi, voidaan summamuuttujasta poistaa osamuuttujia ja katsoa, nostaako tämä kerrointa. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 127–130.) Muodostin summamuuttujat aiemmin esittelemäni yläteemojen mukaan, ja onnekseni Cronbachin alfa-kertoimet olivat niin vahvat, ettei minun tarvinnut poistaa yhtään osamuuttujaa. Alla olevassa taulukossa 6 näkyvät summamuuttujien alfa-kertoimet.

TAULUKKO 6. Summamuuttujat ja niiden reliabiliteetit

Summamuuttuja	Osaaminen Cronbachin alfa	Vaatimukset Cronbachin alfa
Myymälän käytännön työt	.928	.910
Asiakaspalvelutaidot	.944	.928
Työyhteisötaidot	.937	.911
Osaamisen kehittämisen taidot	.924	.904
Henkilökohtaiset ominaisuudet	.921	.921
Muut yleiset taidot	.836	.892

Summamuuttujat on skaalattu kokonaisluvuiksi alla kuvatulla tavalla:

0–1= 1 Ei lainkaan tärkeä tai ei hallitse lainkaan

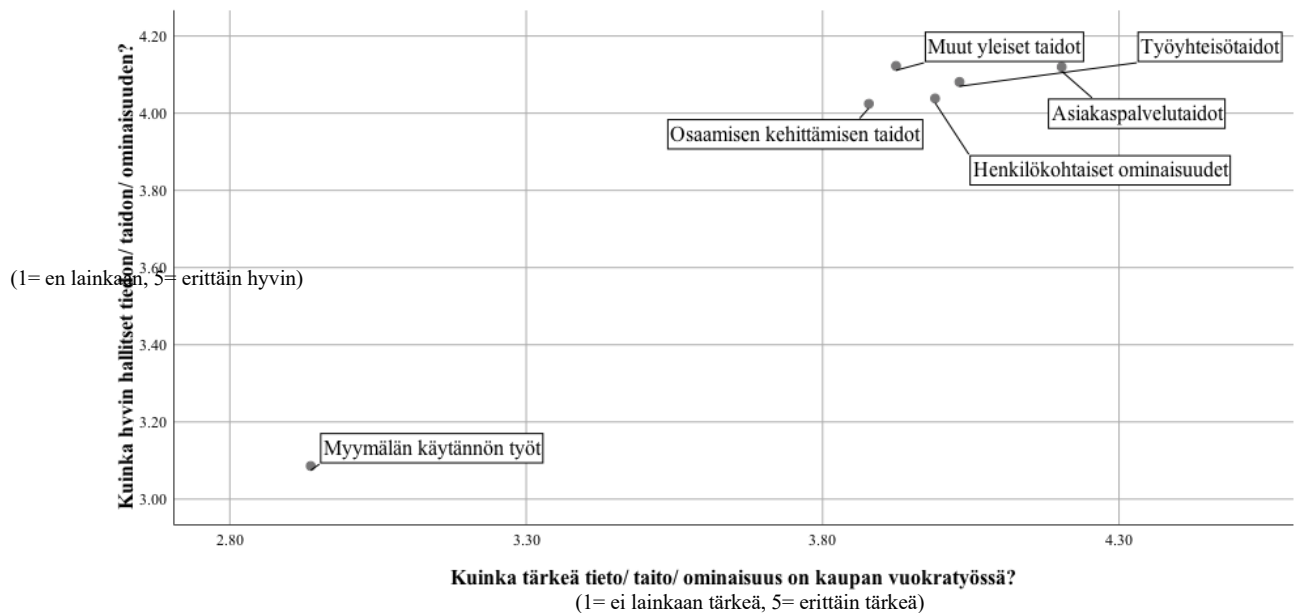
1.1–2= 2 Hieman tärkeä tai hallitsee hieman

2.1–3= 3 Kohtalaisen tärkeä tai hallitsee kohtalaisesti

3.1–4= 4 Tärkeä tai hallitsee hyvin

4.1–5= 5 Erittäin tärkeä tai hallitsee erittäin hyvin

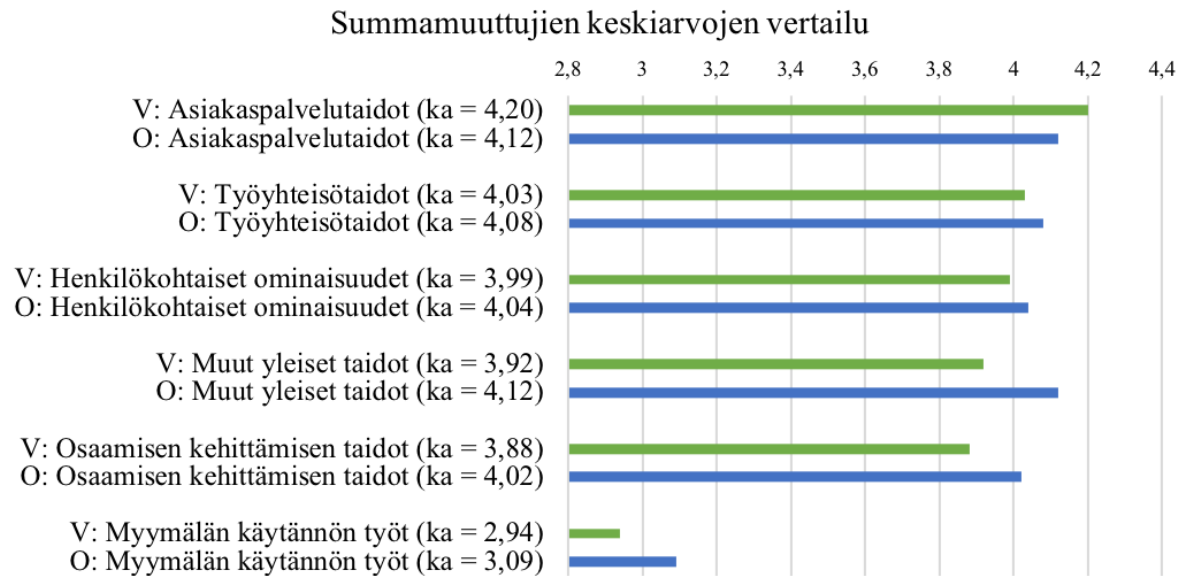
Seuraavaksi tein myös summamuuttujista hajontakuviota. Samalla tavoin kuin aiemmassakin hajontakuviossa, x-akseli kertoo kuinka tärkeä tieto, taito tai ominaisuus on kaupan alan vuokratyössä, ja y-akseli puolestaan havainnollistaa kuinka hyvin vastaaja osaa kyseisen tiedon, taidon tai ominaisuuden.



KUVIO 19. Summamuuttujien hajontakuviota

Hajontakuviosta (kuvio 19) voidaan nähdä, kuinka myymälän käytännön työt ovat täysin erillään muista summamuuttujista. Niitä ei pidetä kovinkaan tärkeinä kaupan alan vuokratyössä, eikä niitä myöskään hallita kovinkaan hyvin verrattuna muihin summamuuttujiin. Käsittelen tämän mahdollisia syitä myöhemmin pohdintaluvussa. Muut summamuuttujat ovat puolestaan ryppäessä taulukon oikeassa yläkulmassa. Asiakaspalvelutaidot, työyhteisötaitot, osaamisen kehittämisen taidot, henkilökohtaiset ominaisuudet ja muut yleiset taidot nähdään paitsi tärkeinä kaupan alan vuokratyössä, ne myös hallitaan hyvin. Erityisen tärkeänä pidetään asiakaspalvelutaitoja.

Seuraavaksi tarkastellaan summamuuttujia vertailemalla niiden keskiarvoja toisiinsa. Kuviossa 20 vihreät palkit edustavat kaupan alan vuokratyön vaatimuksia, eli kvalifikaatioita, ja siniset palkit vuokratyöntekijöiden omaa osaamista, eli kompetensseja.

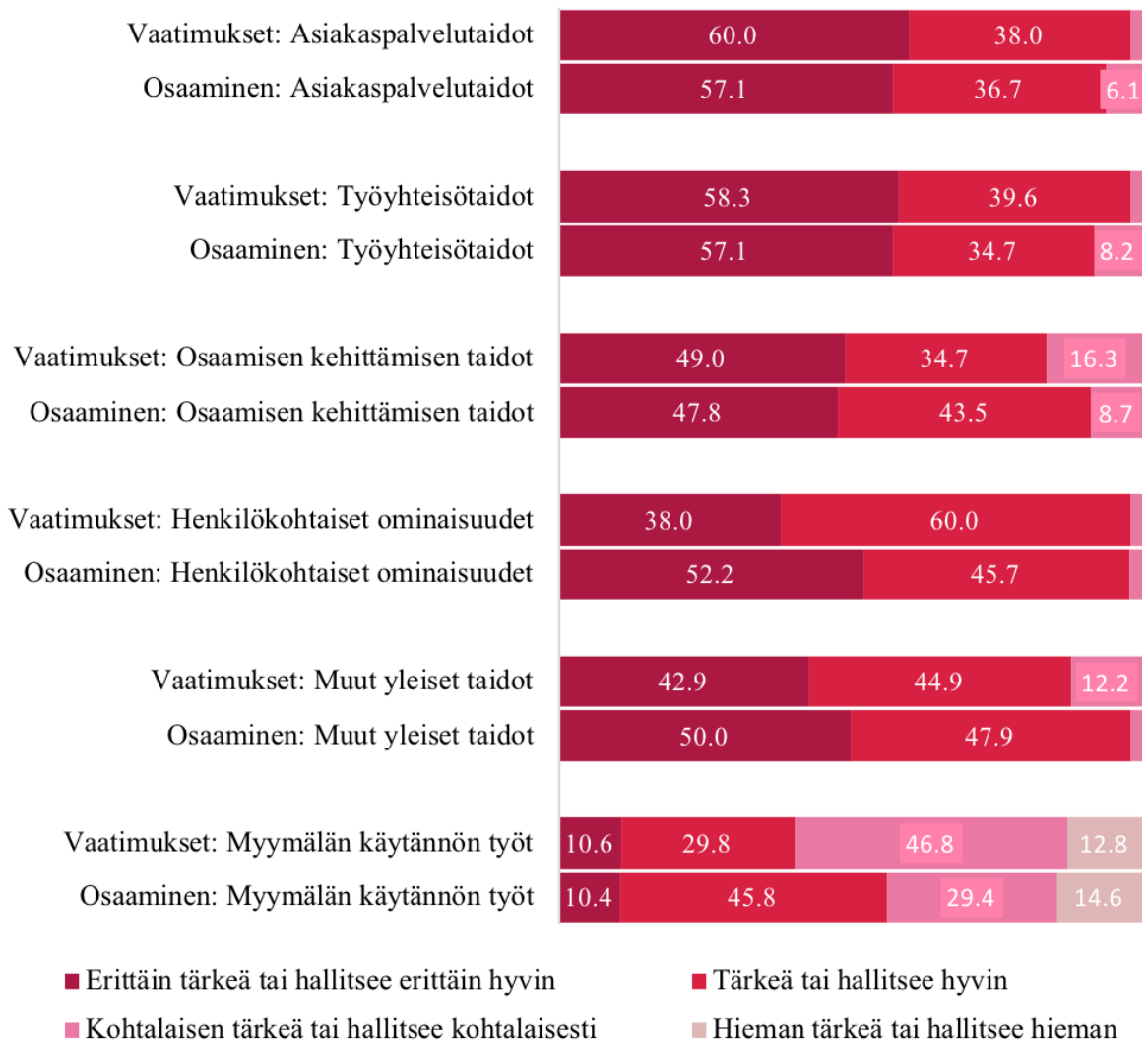


KUVIO 20. Summamuuttujien keskiarvojen vertailu

Kuviosta 20 voidaan huomata, kuinka osaaminen ylittää vaatimukset kaikissa muissa summamuuttujissa, paitsi asiakaspalvelutaidoissa. Työyhteisötaitojen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien kohdalla osaaminen ja vaatimukset ovat melko samassa tasossa, kun taas muiden yleisten taitojen, osaamisen kehittämisen taitojen ja myymälän käytännön töiden kohdalla osaaminen on hieman vahvempaa. Kaikki erot ovat kuitenkin melko pieniä.

Kuviossa 21 vaatimuksia ja osaamista voidaan vielä vertailla tarkastelemalla vastausten jakautumisia keskenään. Kuviosta huomataan, kuinka kaikki muut summamuuttujat, paitsi myymälän käytännön työt, ovat arvioitu pääasiassa erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi, ja ne yleisesti ottaen hallitaan joko erittäin hyvin tai hyvin.

Asiakaspalvelutaitojen summamuuttujasta nähdään, kuinka 60 % vastaajista pitävät asiakaspalvelutaitoja erittäin tärkeinä ja 38 % tärkeinä taitoina kaupan alan vuokratyössä. Vain 2 % ovat arvioineet asiakaspalvelutaidot kohtalaisen tärkeiksi. Kun tarkastellaan asiakaspalvelutaitojen osaamista, 57,1 % vastaajista koki hallitsevansa asiakaspalvelutaidot erittäin hyvin, 36,7 % hyvin ja 6,1 % kohtalaisesti. Asiakaspalvelutaidot siis koettiin hyvin tärkeäksi kaupan alan vuokratyössä, mutta niiden osaaminen ei täysin yllä koettujen vaatimusten tasolle.



KUVIO 21. Summamuuttujien vastausjakaumien vertailu

Vastaajista 58,3 % arvioivat työyhteisötaidot erittäin tärkeiksi, 39,6 % tärkeiksi ja 2,1 % kohtalaisen tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä. 57,1 % vastaajista koki hallitsevansa työyhteisötaidot erittäin hyvin, 34,7 % hyvin ja 8,2 % kohtalaisesti. Todellisuudessa osaaminen on hieman korkeammalla tasolla kuin, kuin mitä vaatimukset, mutta summamuuttujien muodostaminen on aiheuttanut pieniä heittoja jakaumaluokkien kohdalla.

Noin puolet (49 %) vastaajista kokivat osaamisen kehittämisen taitojen olevan erittäin tärkeitä kaupan alan vuokratyössä. 34,7 % pitivät niitä tärkeinä ja loput 16,3 % kohtalaisen tärkeinä. Vastaajista 47,8 % kokivat puolestaan hallitsevansa osaamisen kehittämisen taidot erittäin hyvin, 43,5 % hyvin ja 8,7 % kohtalaisesti. Osaamisen kehittämisen taitojen kohdalla vastaajien osaaminen on hieman korkeammalla, kuin mitä heidän arvioimansa vaatimukset.

38 % vastaajista arvioivat henkilökohtaiset ominaisuudet erittäin tärkeiksi, 60 % tärkeiksi ja 2 % kohtalaisen tärkeiksi. Puolestaan jopa 52,2 % vastaajista koki hallitsevan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuuluvat tiedot, taidot ja ominaisuudet erittäin hyvin, 45,7 % hyvin ja 2,2 % kohtalaisesti. Henkilökohtaisia ominaisuuksia ei siis pidetä aivan niin tärkeinä, kuin mitä asiakaspalvelutaitoja ja työyhteisötaitoja, mutta ne kuitenkin osataan erittäin hyvin. Nimensä mukaan henkilökohtaiset ominaisuudet sisältävät paljon myös luonnostaan tulevia ominaisuuksia, mikä osaltaan selittää niiden hyvää hallintaa.

Vastaajista 42,9 % arvioivat muut yleiset taidot erittäin tärkeiksi kaupan alan vuokratyössä. 44,9 % piti näitä taitoja tärkeinä ja 12,2 % kohtalaisen tärkeinä. Kun tarkastellaan muiden yleisten taitojen osaamista, puolet vastaajista (50 %) koki hallitsevan muut yleiset taidot erittäin hyvin, 47,9 % hyvin ja 2,1 % kohtalaisesti. Tässäkin tapauksessa näkyy, kuinka osaaminen ohittaa kaupan alan vuokratyön vaatimukset.

Myymälän käytännön työt on selkeästi vähiten arvostettu ja hallittu summamuuttuja. Vain 10,6 % vastaajista koki myymälän käytännön työt erittäin tärkeiksi, 29,8 % tärkeiksi, 46,8 % kohtalaisen tärkeiksi ja 12,8 % hieman tärkeiksi. Vastaajista 10,6 % koki hallitsevansa myymälän käytännön työt erittäin hyvin, 45,8 % hyvin, 29,4 % kohtalaisesti ja 14,6 % hieman. Myös myymälän käytännön töiden osalta vastaajien oma osaaminen on korkeammalla, kuin mitä heidän arvioimat vaatimukset kaupan alan vuokratyössä.

5.3 Laadullisen aineiston analyysi

5.3.1 Osaamisvaatimukset

Tutkielman laadullinen osuus koostuu kahdesta avokysymyksestä. Ensimmäisessä näistä osallistujia pyydettiin kuvailemaan mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti, millainen osaaminen on tärkeää nimenomaan vuokratyöntekijälle. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli tiedustella laajoja ja omasanaisia vastauksia kaupan alan vuokratyössä esiintyville osaamisvaatimuksille. Kysymykseen vastasi yhteensä 52 osallistujaa.

Henkilökohtaiset ominaisuudet

Selkeästi suurimmaksi yläteemaksi nousi henkilökohtaiset ominaisuudet, joka mainittiin aineistossa 79 kertaa. Henkilökohtaisten ominaisuuksien yläteema jakautui kolmeentoista alateemaan, joita ovat joustavuus (ei eritelty), oma-aloitteisuus, joustavuus ja aktiivisuus työvuorojen suhteen, rohkeus, paineensietokyky, huolellisuus, persoona, työmotivaatio, tehokkuus, luotettavuus, sosiaalisuus, asenne, ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet. Alla olevaan taulukkoon 7 on koottu alateemojen frekvenssit sekä kyseiseen teemaan kuuluvia aineistolainauksia.

TAULUKKO 7. Kvalifikaatiot: Henkilökohtaiset ominaisuudet (f = 79)

Alateema	f	Aineistolainaus
Joustavuus (ei eritelty)	16	<i>... ja joustavuus tulee ensimmäisenä mieleen. D42</i>
Oma-aloitteisuus	11	<i>Vuokratyöntekijän täytyy olla oma-aloitteinen- perehdytys sairaslomien tuurauksien aikaan saattaa olla heikosti johdettua. D31</i>
Joustavuus työvuorojen suhteen	9	<i>Ainoastaan joustavuus on ollut tärkeä ominaisuus vuokratyöntekijänä toimimisessa: tarjottaville vuoroille on tärkeää ilmoittautua pikaisesti ja aktiivisesti, vaikka ne menisivätkin päällekkäin jo aiemmin tehtyjen suunnitelmien kanssa... D3</i>
Rohkeus	7	<i>Rohkeutta pitää olla myös. D42</i>
Paineensietokyky	6	<i>Vuokratyöntekijälle tärkeää on paineensietokyky. D21</i>
Huolellisuus	5	<i>Myös monet käytännön asiat vaihtelevat kaupasta toiseen, joten täytyy olla tarkkana. D20</i>
Persoona	5	<i>Työntekijän on myös oltava tietyllä tavalla avoin ja helposti lähestyttävä. D8</i>
Työmotivaatio	3	<i>Yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on kuitenkin mielestäni se, että oikeasti haluaa tehdä tätä työtä. Vuokratyöntekijä kutsutaan, kun kauppa oikeasti kaipaa apua, eikä se tee mitään työntekijällä, jota ei kiinnosta ja työt hoituvat puolittain. D40</i>
Tehokkuus	3	<i>...tehokkuus. D1</i>
Luotettavuus	3	<i>luotettavuus. D17</i>
Sosiaalisuus	2	<i>Lisäksi on oltava sosiaalinen. D41</i>
Asenne	2	<i>Avoin ja reipas asenne alaa kohtaan ilman ennakkoluuloja tai ylimiettimistä. D27</i>
Muut - heittäytymiskyky - itsenäisyys - järjestelmällisyys - kärsivällisyys - maalaisjärki - ulospäinsuuntautuneisuus	7	<i>Vuokratyöntekijän on tärkeää olla heittäytymiskykyä. D40</i> <i>Vaatekaupoissa ... ja järjestelmällisyys on tärkeää. D6</i>

Selkeästi eniten mainittu henkilökohtainen ominaisuus oli joustavuus, joka mainittiin yhteensä 25 kertaa. Olen jakanut joustavuuden kahteen osaan, sillä 16 vastaajaa mainitsivat sanan joustavuus määrittelemättä sen kummemmin, mitä he sillä tarkoittavat, ja yhdeksän puhuivat joustavuudesta työvuorojen suhteen. Viimeksi mainituissa vastauksissa tuli ilmi, kuinka tärkeänä osallistujat kokivat valmiuden ottaa työvuoroja vastaan nopealla aikataululla. Työtarjojousia saattaa tulla jopa samalle päivälle, ja tarjouksiin on myös vastattava nopeasti, tai ne menevät helposti sivu suun. Oma aktiivisuus luo myös positiivista kuvaa työnantajalle työntekijästä, joka on motivoitunut tekemään töitä kyseiselle yritykselle.

Tärkeintä on joustavuus, että voi mennä lyhyellä varoitusajalla töihin. D51

...valmius ottaa työtä vastaan lyhyellä varoitusajalla, päivystää milloin työvuoroja olisi luvassa (nopeimmat vievät vuorot). D34

Toiseksi eniten aineistossa mainittiin oma-aloitteisuus (f=11). Osallistujat kertoivat, kuinka tärkeää oma-aloitteisuus on esimerkiksi silloin, kun perehdytys on jäänyt syystä tai toisesta heikoksi. Oma-aloitteisuus yhdistettiin myös hyvän vaikutelman antamiseen. Eräs vastaajista pohti oma-aloitteisuutta myös työnantajan näkökulmasta tuomalla esiin, ettei omatoimisen vuokratyöntekijän työskentelyä tarvitse olla jatkuvasti vahtimassa. Omatoiminen työntekijä löytää tekemistä myös hiljaisempina hetkinä sen sijaan, että jäisi toimeettomana pyörittelemään sormiaan.

Vuokratyössä tulee olla oma aloitteinen ja ..., jotta jättäisi hyvän vaikutelman asiakas yrityksille. D5

... ja omatoiminen, ettei tarvitse olla vahtimassa et mitä hän tekee vai tekeekö mitään. D47

Rohkeus (f=7), paineensietokyky (f=6), tehokkuus (f=3), luotettavuus (f=3) sekä sosiaalisuus (f=2) olivat ominaisuuksia, jotka sisälsivät pääasiassa vain yksisanaisia mainintoja kyseisestä alateemasta.

Puhuttaessa huolellisuudesta (f=5) osallistujat mainitsivat käytänteiden vaihtuvan usein käyttäjäyritysten myötä, minkä vuoksi vuokratyöntekijän on oltava täsmällinen ja tarkka. Lisäksi mainittiin, kuinka huolelliselle vuokratyöntekijälle voi antaa monipuolisemmin työtehtäviä, kun voi luottaa siihen, että ne tulevat kunnolla tehdyksi.

Tarkkuus ja huolellisuus, varsinkin sellaisessa vuokratyössä, jossa toimipaikat vaihtelevat usein. D21

Täsmällinen ja tarkka, että voi antaa tehtävän kun tehtävän. D47

Persoonaa (f=5) sisältää maininnat avoimuudesta, positiivisuudesta, iloisuudesta ja reippaudesta. Tähän alateemaan olisi voinut sijoittaa useita, jollei jopa kaikki, henkilökohtaisten ominaisuuksien alateemat, mutta koska tarkoituksena on saada mahdollisimman havainnollistavaa tietoa yläteeman sisällä olevasta vaihtelusta, päädyin sisällyttämään persoonan alateemaan vain edellä mainitsemani vastaukset. Avoin, positiivinen, iloinen ja reipas työntekijä otetaan mieluusti vastaan uusissa työyhteisöissä, ja hänestä jää usein hyvä kuva niin työkavereille kuin myös asiakkaille.

Koen, että iloisuus ja energisyys on tärkeää etenkin uusiin työpaikkoihin mennessä. D18

Työmotivaatio (f=3) koostuu halusta tehdä vuokratyötä ja ottaa tarjottuja vuoroja vastaan. Motivoitunut työntekijä nähdään arvokkaana, sillä hän todella haluaa tehdä vuokratyötä, minkä vuoksi hänen katsotaan myös suorittavan työtehtävänsä kunnolla.

... halu ottaa tarjotut vuorot vastaan. D1

Asenne (f=2) sisältää maininnat avoimesta ja reippaasta asenteesta alaa kohtaan, sekä sääntöjen ja ohjeiden tunnollisesta noudattamisesta. Erään osallistujan vastauksesta ilmenee, kuinka asenne voi vaikuttaa esimerkiksi tehdyn työn laatuun. Onkin tärkeää, ettei vuokratyöntekijä tee huonoa työtä sillä verukkeella, että hän on vain väliaikaisesti töissä kyseisessä paikassa.

Noudattaa sääntöjä ja kyseisen kaupan ohjeita, vaikka ei ole sielä töissä, ettei esimerkiksi ole asenteella ollen vaa päivän täälä töissä, ei se haittaa vaikka hyllytän väärin. D47

Muut henkilökohtaiset ominaisuudet (f=7) koostuvat heittäytymiskyvystä, itsenäisyydestä, järjestelmällisyydestä, kärsivällisyydestä, maalaisjärjestä sekä ulospäinsuuntautuneisuudesta. Nämä olivat pääasiassa yksisanaisia mainintoja.

Työyhteisötaidot

Osaamisvaatimusten laadullisen aineiston toiseksi suurin yläteema on työyhteisötaidot, joka tuli esille 39 kertaa. Työyhteisötaidot pitävät sisällään sellaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jota yksilö tarvitsee toimiakseen työyhteisössä. Teema jakautuu edelleen kahteen alateemaan, jotka ovat sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin (f=22) sekä sosiaaliset taidot (f=17) (taulukko 8).

TAULUKKO 8. Kvalifikaatiot: Työyhteisötaidot (f = 39)

Alateema	f	Aineistolainaus
Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin	22	<i>...eri kaupoissa eri tavat ja eri asiakkaat ja eri työkaverit - pitää pystyä hyväksymään eri paikkojen tavat, omilla tavoilla ja naapurikaupan tavoilla ei saa muuta kun virheitä aikaan.. D1</i>
Sosiaaliset taidot	17	<i>Lisäksi on .. omattava hyvät sosiaaliset taidot, jotta pystyy hyppäämään vaihtuviin työyhteisöihin ja menemään "ulkopuolisena" työntekijänä joukkoon. D41</i>

Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin käsittää yksilön sopeutumistaidon uusissa tilanteissa. Vastauksissa tuli ilmi, kuinka vuokratyöntekijä voi työskennellä useassa myymälässä ja jokaisessa näistä on omat toimintatavat, työkaverit ja asiakkaat. Jatkuva muutos tarkoittaa sitä, ettei vuokratyöntekijä voi kunnolla omaksua mitään tiettyjä työtapoja tai rutiineja. Jotta hän pystyisi työskentelemään toivotulla tavalla muutoksista huolimatta, häneltä vaaditaan erityisen hyvää sopeutumiskykyä.

Mielestäni vuokratyöntekijöiltä vaaditaan myös hyvää sopeutumiskykyä, sillä työpisteitä saattaa olla useita ja jokaisessa on erilaiset toimintatavat. D5

Erityistä siihen sopeutuminen, että työpaikka ja työkaverit vaihtuvat lähes aina. D12

Sosiaalisilla taidoilla viitataan puolestaan yksilön kykyyn kommunikoida työyhteisön kanssa. Tähän alateemaan kuuluvat erilaiset yhteistyötaidot sekä sosiaaliset taidot, kuten kyky tulla toimeen uusien ja erilaisten ihmisten kanssa. Vastauksissa mainittiin kuinka vuokratyöntekijällä ei ole omaa työyhteisöä, joten hänen on pärjättävä monessa eri työporukassa. Uutena työntekijänä hyvien sosiaalisten taitojen nähtiin olevan tärkeitä myös positiivisen työntekijäkuvan antamisessa.

Lisäksi vaaditaan hyviä ihmissuhdetaitoja, ei vain asiakaspalvelun, vaan myös vaihtuvien työporukoiden takia. D5

Monesti joutuu tutustumaan moneen erilaiseen työporukkaan ja niiden kanssa on tultava toimeen. D8

On huomattava ero sosiaalisten taitojen ja sosiaalisuuden välillä. Sosiaalisuus on sijoitettu henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, sillä sen katsotaan olevan synnynnäinen temperamentti-piirre, joka tarkoittaa halua ja kiinnostusta olla muiden ihmisten seurassa. Sosiaaliset taidot ovat puolestaan opittuja taitoja. (Keltikangas-Järvinen 2010, 17.)

Osaamisen kehittämisen taidot

Osaamisen kehittämisen taidoilla tarkoitetaan sellaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka edistävät vuokratyöntekijän ja tämän työyhteisön osaamista. Tässä aineistossa osaamisen kehittämisen taidot tulivat esille 32 kertaa, ja ne koostuvat kuudesta alateemasta: nopeasta oppimiskyvystä, oppimishalukkuudesta, kyvystä pyytää apua tarvittaessa, muutosvalmiudesta, tiedon soveltamiskyvystä, ja muista osaamisen kehittämisen taidoista (taulukko 9).

TAULUKKO 9. Kvalifikaatiot: Osaamisen kehittämisen taidot (f = 32)

Alateema	f	Aineistolainaus
Nopea oppimiskyky	11	<i>...nopea oppiminen sillä paikat ja työpaikan käytännöt vaihtelevat joka paikassa. D14</i>
Oppimishalukkuus	5	<i>...innokkuutta opetella uusia asioita. D10</i>
Kyky pyytää apua tarvittaessa	5	<i>Täytyy olla myös .. ja reipas, jotta uskaltaa kysyä jos/kun perehdytys uudessa paikassa jää vajaaksi ja kaupoissa tehdään yllättävänkin monet asiat eri tavalla. D43</i>
Muutosvalmius	3	<i>...suhtautuminen muutoksiin positiivisesti, eikä säikähdä nopeastikin muuttuvia tilanteita/paikkoja. D10</i>
Tiedon soveltamiskyky	3	<i>Voi myös miettiä millaisia tehtäviä on aikaisemmissa työtehtävissä tehnyt ja pyrkiä soveltamaan niitä. D32</i>
Muut - monipuolisuus - ongelmanratkaisutaidot - organisointitaito - tarpeellisen tiedon tunnistamiskyky - työntekijöiden työtapojen opetteleminen	5	<i>...oman toiminnan organisointi. D15</i> <i>kyky... ja poimia tilanteessa olennaisimmat asiat. D25</i> <i>...havainnoi vakituisten työntekijöiden tyyliä. D35</i>

Osaamisen kehittämisen suurimmaksi alateemaksi nousi nopea oppimiskyky (f=11). Nopea oppimiskyky on varmasti tärkeää useimmissa työpaikoissa, mutta vuokratyössä sen merkitys näyttää korostuvan erityisesti työpisteiden vaihtuvuuden vuoksi. Eräs osallistuja mainitsi, kuinka käytänteet ja työtavat voivat vaihdella myös myymälöittäin, vaikka työtä tehtäisiin

yhdelle konsernille. Aineistossa tuli esille myös lyhyt perehdytysaika, minkä vuoksi uudet asiat on omaksuttava nopeasti.

Hyvä oppimaan. Etenkin X-kaupoissa voi käytänteet olla hieman erilaiset, joten on hyvä, että työntekijä oppii nopeasti ns. talon tavoille. D8

Nopea oppimiskyky, koska perehdytys oli ainakin minulla lyhyt. D41

Seuraavaksi eniten osaamisen kehittämisen taidoista mainittiin oppimishalukkuus (f=5) ja kyky pyytää apua tarvittaessa (f=5). Oppimishalukkuuteen kuuluvat maininnat innokkuudesta ja motivaatiosta opetella uusia asioita. Kyky pyytää apua tarvittaessa puolestaan käsittelee rohkeuden ja matalan kynnyksen pyytää apua uusissa tilanteissa. Kuten jo aikaisemmin on tullut esille, vuokratyöntekijöiden työhön perehdyttäminen saattaa jäädä joskus vajaaksi. Aineistossa korostettiin, kuinka on tärkeää, että vuokratyöntekijä osaa myös itse kysyä mitä hänen pitää tehdä ja miten asiat hoidetaan.

Innokkuus, ottaa kaikki aina oppimiskokemuksena. D27

Täytyy uskaltaa kysyä miten tehdä jotain uudessa paikassa, muuten ei voi oppia. D37

Muutosvalmius (f=3) sisältää mainintoja valmiudesta erilaisiin muuttuviin tilanteisiin. Aineistosta tuli esille, kuinka vuokratyöntekijöillä täytyy olla valmius siirtyä uusiin työtehtäviin, eikä hän saa säikähtää nopeasti muuttuvia tilanteita. Muutoksiin kannattaa suhtautua positiivisesti, sillä ne lisäävät osaamista ja täten voivat poikia myös enemmän työvuoroja kyseiseen myymälään.

En koskaa sano ei, jos minulle ehdotetaan uudenlaisia tehtäviä. D32

Tiedon soveltamiskyky mainittiin aineistossa kolme kertaa. Vuokratyössä ja kaupan alalla tilanteet saattavat muuttua nopeaan tahtiin, ja aikaisempi kokemus auttaa selviämään uusissa tilanteissa, kun löytyy päättelykykyä, ja vanhaa osaamista osataan soveltaa tilanteen mukaan.

... taito soveltaa ja toimia yllättävissä tilanteissa. D15

...päättelykyky on toivottavaa. D31

Muut osaamisen kehittämisen taidot sisältävät viisi mainintaa: monipuolisuuden, ongelmanratkaisutaidot, organisointitaidot, tarpeellisen tiedon tunnistamiskyvyn sekä työntekijöiden työtapojen opettelemisen.

Myymälän käytännön työt

Myymälän käytännön työt tarkoittavat sellaista käytännön osaamista, mitä tarvitaan juuri myymälässä työskentelemiseen. Yläteema tuli tässä aineistossa esille 23 kertaa, ja taulukosta 10 voimme nähdä, kuinka se jakautuu kassaosaamiseen, monipuoliseen käytännön osaamiseen, hyllyttämiseen sekä muihin myymälän käytännön töihin.

TAULUKKO 10. Kvalifikaatiot: Myymälän käytännön työt (f = 23)

Alateema	f	Aineistolainaus
Kassaosaaminen	9	<i>Kassan osaaminen mahdollisimman hyvin, koska työpaikat vaihtelevat useasti. Kuitenkin suurimmassa osassa (samaa ketjua) ainakin omalla kohdalla on samat kassajärjestelmät. D36</i>
Monipuolinen käytännön osaaminen	5	<i>Olen kokenut, että vuokratyöntekijänä kaikenlainen osaaminen on tarpeen. Sitä enemmän ja helpommin vuoroja on mahdollista saada, jos osaa tehdä kaikenlaisia töitä. D32</i>
Hyllyttäminen	4	<i>...perusosaaminen hyllyttämisestä. D26</i>
Muut - osastotyöskentely - kaupan alan tuntemus - myymälän tunteminen - työturvallisuus	5	<i>... ymmärrys kaupan alasta yleisesti (millainen merkitys työn eri osa-alueilla on esimerkiksi kassalinjaston sujuvuudelle jne.). D21</i> <i>Lisäksi pitää olla kiinnostusta työturvallisuuteen, koska aina uusi paikka tuo uudet riskinsä. D35</i>

Myymälän käytännön töistä eniten mainintoja keräsi kassaosaaminen (f=9), joka sisältää kassalaitteiden käyttötaidot sekä muun kassatyön hallinnan. Aineistossa mainittiin, kuinka vuokratyöntekijän on helpompi tehdä työvuoroja myös muissa konsernin myymälöissä, kun hän on oppinut käyttämään tämän kassajärjestelmää.

Kassalaitteiden käyttötaito on tärkeää. D19

Monipuolinen käytännön osaaminen tuli tässä aineistossa esille viisi kertaa. Vastauksissa korostettiin kuinka monipuolinen osaaminen paitsi edesauttaa eri tehtävissä suoriutumista, se myös lisää mahdollisuutta saada työvuoroja. Työnantajalle on mielekkäämpää palkata vuokratyöntekijä, joka hallitsee hänelle määrättyt työtehtävät, eikä häntä näin ollen tarvitse myöskään perehdyttää niin paljoa.

Vuokratyöntekijän osaamisen on hyvä olla monipuolista, jotta vaihtelevista tehtävistä selviää. D22

... myös eri työpisteiden päivittäisrutiinien ja monipuolisten käytäntöjen tuntemisesta on hyötyä. Tällaisten henkilöiden neuvomiseen ei kulu niin paljon aikaa ja he ovat enemmän hyödyksi vuokravuorojensa aikana. D19

Hyllyttäminen (f=4) tarkoittaa kuorman purkua sekä tuotteiden hyllyyn laittamista. Hyllytys ei vastausten perusteella vaadi kovinkaan korkeaa osaamistasoa, vaan kyseessä on melko yksinkertainen työtehtävä.

Perus hyllytystaidot, ne kyllä on aika simppeleitä, laitta vaan tavaroita hyllyyn ja siistii samalla. D49

Muut myymälän käytännön taidot (f=5) koostuvat elintarvikeosaamisesta, kaupan alan tuntemuksesta, myymälän tuntemuksesta sekä työturvallisuudesta. Eräs vastaajista esimerkiksi mainitsi, kuinka vuokratyöntekijän on hyödyllistä tuntea myymälän järjestys. Tämä tulee tarpeen, jotta vuokratyöntekijä osaa toimia myymälässä ja neuvoa asiakkaita.

... yleisesti kaupan järjestyksen tietäminen (missä mikäkin tuoteryhmä sijaitsee). D52

Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidot tarkoittavat niitä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, joita yksilö käyttää nimenomaan palvellessaan asiakkaita. Asiakaspalvelutaidot mainittiin tässä aineistossa 11 kertaa, ja ne koostuvat asiakaspalveluosaamisen, palveluhenkisyyden sekä muiden asiakaspalvelutaitojen alateemoista (taulukko 11). Suurin osa tästä aineistosta koostui yhden sanan maininnoista, jonka vuoksi niistä ei ole tekstissä erillisiä aineistolainauksia.

TAULUKKO 11. Kvalifikaatiot: Asiakaspalvelutaidot (f = 11)

Alateema	f	Aineistolainaus
Asiakaspalveluosaaminen	6	<i>Sen myötä myös asiakaspalvelutaidot nostaa merkitystään, kun ne eivät saa kärsiä työolosuhteiden ja asiakkaiden muuttuessa. D43</i>
Palveluhenkisyys	3	<i>Täytyy olla asiakaskeskeinen. D27</i>
Muut: - ihmissuhdetaidot - sanavalmius	2	<i>Asiakaspalvelun kultaisia verbaalisia lahjakkuuksia. D31</i>

Asiakaspalveluosaaminen (f=6) sisältää kaiken asiakaspalveluun liittyvän osaamisen. Aineistosta tulee ilmi, kuinka asiakaspalveluosaamisen merkitys korostuu vuokratyössä, jossa myymälät ja täten myös asiakkaat vaihtuvat usein. Kaupan alalla asiakaspalvelutaidoilla on suuri merkitys, ja täten onkin tärkeää, että asiakaspalvelun laatu pysyy korkealla, vaikka työntekijät vaihtelisivat.

Palveluhenkisyys (f=3) koostuu asiakaslähtöisyyden, asiakaspalveluhenkisyiden sekä asiakaskeskeisyyden maininnoista. Nämä tarkoittavat ikään kuin herkkyyttä palvella asiakkaita, joka näyttäytyy esimerkiksi siten, että omat työtehtävät jätetään kesken, jos asiakas tulee pyytämään apua.

Muissa asiakaspalvelutaidoissa (f=2) mainitaan puolestaan ihmissuhdetaidot ja sanavalmius. Eräs vastaaja kirjoittaa, kuinka asiakaspalvelutyössä on tärkeää olla verbaalisesti lahjakas. Asiakaspalvelutyössä voi joutua arkisen asiakaspalvelutyön lisäksi selvittämään myös vaikeita tilanteita, jolloin on erityisen hyödyllistä, jos vuokratyöntekijä osaa ilmaista itseään selkeästi ja monipuolisesti. Myös tietynlainen nöyryys ja empatia ovat tällaisissa tilanteissa tarpeellisia ihmissuhdetaitoja.

Muut yleiset taidot

Muut yleiset taidot (f=10) sisältävät sellaisia yleisiä taitoja, jotka eivät sopineet muihin mainitsemiini yläteemoihin. Taulukko 12 havainnollistaa, kuinka muut yleiset taidot sisältävät kolme alateemaa: kyvyn sietää epävarmuutta, itsenäisen työotteen, sekä muut yleiset tiedot.

TAULUKKO 12. Kvalifikaatiot: Muut yleiset taidot (f = 10)

Alateema	f	Aineistolainaus
Kyky sietää epävarmuutta	4	<i>Työntekijän itsensä kannalta erityisesti epävarmuuden, epäsäännöllisyyden ja työkohteiden muuttumisen sietäminen on varmasti hyödyllisiä piirteitä. D46</i>
Itsenäinen työote	3	<i>Yksin työskentelyn täytyy sujua ongelmitta. D31</i>
Muut: - kielitaito - kyky tehdä monta asiaa yhtä aikaa - kyky yhdistää työ ja elämä	3	<i>... multitasking. D50</i> <i>On osattava myös asettaa rajat, että aikaa jää myös esimerkiksi opiskeluun ja vapaa-ajalle. D5</i>

Kyky sietää epävarmuutta mainittiin aineistossa neljä kertaa. Aineistosta ilmeni, kuinka koettu epävarmuus liittyy töiden määrään sekä myymälöiden ja työtehtävien vaihtelevuuteen.

Kun vuokratyöntekijällä ei ole tietoa jatkuuko työt tai tuleeko vuoroja tarjoille, on hänen hankalaa suunnitella elämää myös työn ulkopuolella. Muuttuvat työympäristöt puolestaan luovat epävarmuutta työn tekemisestä, kun työtehtävät ja -tavat vaihtelevat. Vuokratyö on monin paikoin ennalta arvaamatonta, minkä vuoksi vuokratyöntekijällä on oltava korkea epävarmuuden sietokyky.

Epävarmuuden sietokyky - koskaan ei tiedä, onko töitä vai ei ja kuinka paljon tai vähän niitä on. D16

Mikäli tutut rutiinit, tasaisuus, toistuvuus ja samanlaisuus on oma juttu, ei vuokratyö ole paras vaihtoehto. D53

Itsenäinen työote mainittiin tässä aineistossa kolme kertaa. Vastauksissa tuli ilmi, kuinka kaupan alalla joutuu välillä työskentelemään myös yksin. Tämän vuoksi on tärkeää, että myös vuokratyöntekijä pystyy tekemään työnsä itsenäisesti.

Täytyy olla itsenäinen työ-ote, sillä työtä joutuu joskus tekemään yksin. D48

Alateema muut yleiset taidot (f=3) koostuu kielitaidosta, kyvystä tehdä montaa asiaa yhtä aikaa, sekä kyvystä yhdistää työ ja muu elämä. Vuokratyössä vuokratyöntekijä on itse vastuussa työvuorojen vastaanottamisesta. Eräs vastaajista kirjoitti, kuinka on tärkeää osata myös asettaa rajat työlle, opiskelulle ja vapaa-ajalle. Vuokratyöntekijän on siis myös osattava yhdistää työ ja muu elämä niin, että hän pystyy elämään mielekkäästi ja suorittamaan samalla esimerkiksi opintoja.

5.3.2 Oma osaaminen

Seuraavaksi osallistujaa pyydettiin kuvailemaan mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti, mitä osaamista hänellä on, joka tekee juuri hänestä hyvän vuokratyöntekijän. Tarkoituksena oli selvittää työntekijän kompetensseja, jotka ovat tärkeitä juuri kaupan alan vuokratyössä. Kysymykseen vastasi yhteensä 51 osallistujaa. Aineisto analysoitiin samalla tavalla, kuin edellisen, vuokratyön vaatimuksia koskevan, avokysymyksen aineisto. Pyrin pitämään ylä- ja alateemat mahdollisimman samankaltaisina, joten tuloksia voitaisiin myöhemmin verrata toisiinsa.

Henkilökohtaiset ominaisuudet

Myös tässä aineistossa henkilökohtaiset ominaisuudet (f = 65) nousivat eniten mainituksi yläteemaksi (taulukko 13). Alateemat ovat täsmälleen samat, kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissä.

TAULUKKO 13. Kompetenssit: Henkilökohtaiset ominaisuudet (f = 65)

Alateema	f	Aineistolainaus
Joustavuus (ei eritelty)	10	<i>Minulla suurin vahvuus on nimenomaan joustavuus. D51</i>
Joustavuus työvuorojen suhteen	7	<i>...pystyin lyhyelläkin varoitusaajalla vaihtamaan työvuoroa. Silloinen elämäntilanne oli sellainen, että nuorempana pystyin joustamaan todella paljon, mitä selkeästi arvostettiin korkealle. D9</i>
Huolellisuus	7	<i>Osaan olla tarkka ja hyllyttäessä esimerkiksi tarkastaa, meneekö tietty tuote oikeasti siihen kohtaan, johon sitä olen laittamassa. D21</i>
Persoona	8	<i>Kaupan näkökulmasta olen iloinen persoona. D20</i>
Tehokkuus	6	<i>Olen nopea joka on hyllytyksessä tärkeää. D49</i>
Sosiaalisuus	5	<i>Omaan hyvän ihmistuntemuksen, ja nautin uusien ihmisten kohtaamisesta. D53</i>
Oma-aloitteisuus	4	<i>oma-aloitteisuus. D48</i>
Paineensietokyky	4	<i>... työskentelen parhaiten pienessä paineessa, ja stressinsietokyky on erittäin hyvä. D53</i>
Luotettavuus	3	<i>Olen myös.. luotettava ja ... työntekijä. D17</i>
Rohkeus	3	<i>... en pelkää haasteita. D15</i>
Asenne	3	<i>Pyrin tekemään kaikki aina niin hyvin kuin pystyn. D18</i>
Työmotivaatio	3	<i>...halukkuuteni tehdä töitä ja myös osoittaa se minut palkanneelle yritykselle. D3</i>
Muut: - itsevarmuus - kärsivällisyys	2	<i>...kyky olla ottamatta asioista itseensä. D1</i>

Joustavuus mainittiin tässä aineistossa yhteensä 17 kertaa. Kymmenessä vastauksessa joustavuutta ei yhdistetty mihinkään, kun taas seitsemän mainintaa liittyivät työvuoroissa joustamiseen. Työvuoroissa joustamisessa tulivat jälleen esille työvuorojen nopea vastaanottaminen ja hyvän työntekijäkuvan luominen. Lisäksi mainittiin valmius lähteä töihin myymälän sijainnista huolimatta.

... lisäksi vahvuuksiani ovat ... ja joustavuus. D11

Olen itse joustava, mistä on ollut hyötyä. Työvuoroja joutui tekemään usein hyvin lyhyellä varoitusaajalla ja melkein päin kaupunkia tahansa. D23

Persoonaa mainittiin tässä aineistossa kahdeksan kertaa, ja huolellisuus seitsemän. Persoonaa sisälsi mainintoja iloisuudesta, positiivisuudesta, reippaudesta ja rentoudesta. Eräs vastaajista koki myös hyvänlaisen nöyryyden olevan tärkeä ominaisuus vuokratyössä. Huolellisuus puolestaan koostui pääasiassa yksittäisistä termeistä, joiden lisäksi eräs vastaajista yhdisti huolellisuuden hyllyttämiseen. Hyllyttäessä on oltava tarkkana, että tuote menee oikeaan paikkaan, jotta asiakas löytää tuotteen ja samalla vältetään myös mahdolliset hintaan liittyvät epäselvyydet kassalla.

Itse olen hyvin positiivinen luonne. D40

Olen hyvin ..., täsmällinen ja tarkka. D7

Tehokkuus mainittiin aineistossa kuusi kertaa ja sosiaalisuus viisi. Tehokkuus piti sisällään vastaukset ahkeruudesta ja nopeudesta, jotka yksi vastaajista yhdisti hyllytykseen. Muita vastauksia ei oltu eritelty. Samoin sosiaalisuus sisälsi suurilta vain mainintoja ”sosiaalinen”, joiden lisäksi yksi vastaaja kertoi omaavan hyvän ihmistuntemuksen ja nauttivan uusien ihmisten kohtaamisesta.

Noin yleisesti sanottuna olen ahkera ja tehokas. D3

Itse olen hyvin sosiaalinen. D40

Oma-aloitteisuus ja paineensietokyky mainittiin molemmat neljä kertaa. Luotettavuus, rohkeus ja asenne tulivat puolestaan kukin ilmi kolme kertaa. Suurin osa näistä alateemoista sisälsivät vain yksittäisiä termejä, jonka vuoksi en esitteleni niistä erikseen aineistolainauksia. Asenteen alateemassa puhuttiin pyrkimyksestä tehdä aina hyvää työtä. Eräässä vastauksessa kerrottiin myös positiivisesta asenteesta muutoksia kohtaan.

Toimin sillä asenteella, että annan vuoroissa 100% oman osaamiseni. D40

Aina voi oppia jos ei osaa- asenne! D32

Muut henkilökohtaiset ominaisuudet ($f = 2$) koostuvat kärsivällisyydestä ja kyvystä olla ottamatta asioita itseensä.

Myymälän käytännön työt

Myymälän käytännön työt sisälsivät tässä aineistossa toiseksi eniten (f = 32) mainintoja. Yläteema jakautuu muuten samalla tavoin kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissa, mutta tässä alateemoittelussa hyllyttäminen on jäänyt pois ja työkokemus sekä tuoteosaaminen ovat nousseet uusiksi alateemoiksi (taulukko 14).

TAULUKKO 14. Kompetenssit: Myymälän käytännön työt (f = 32)

Alateema	f	<i>Aineistolainaus</i>
Työkokemus	9	<i>Olen ollut ennen vuokratyötä kaupan alalla useamman vuoden, joten omaan sellaista osaamista, joka kehittyy vain kokemuksen myötä. D21</i>
Kassaosaaminen	8	<i>Osaan käyttää ..., eri kassajärjestelmiä ja pärjään kassalla. D6</i>
Monipuolinen käytännön osaaminen	6	<i>Monipuolista osaamista. Minut on helppo sijoittaa tilanteeseen kuin tilanteeseen. D35</i>
Tuoteosaaminen	4	<i>...tietoa laaja-alaisesti ruoka-aineista, allergioista ja muista tuotteista. D35</i>
Muut: - osastotyöskentely - myymäläjärjestyksen tunteminen - trukinajotaito - työturvallisuus - veikkausosaaminen	5	<i>Trukinajotaito. D35</i> <i>Työturvallisuus. D26</i> <i>Osaan käyttää veikkauskonetta. D6</i>

Työkokemus (f=9) on myymälän käytännön töiden suurin alateema. Se käsittää maininnat aiemmasta työkokemuksesta kaupan alalla, jonka vuokratyöntekijät kokevat hyödylliseksi vuokratyössä.

... koska olen ollut kaupassa töissä, niin on tietoa ja taitoa vähän jokaisesta jutusta kaupan alalla. D47

Kassaosaaminen mainittiin tässä aineistossa kahdeksan kertaa.

Osaan kassatyöskentelyn hyvin. D20

Monipuolinen käytännön osaaminen (f = 6) koostuu vastauksista, joissa korostetaan laajaa osaamista kaupan alalla.

Laaja-alainen osaaminen kaupan eri työpisteissä työskentelemisestä. D26

Tuoteosaaminen (f=4) puolestaan käsittää ymmärryksen myytävistä tuotteista. Aineistossa tuli esiin, kuinka tuotetietämys tulee hyödyksi urheilukaupassa ja elintarvikemyymälässä. On myymälän eduksi, jos myyjä osaa neuvoa asiakkaalle, mitkä tuotteet sisältävät esimerkiksi ainesosia, jolle asiakas on allerginen.

Urheilukaupassa tuotteiden jonkinlainen osaaminen on hyväksi. D6

Muut myymälän käytännön työt (f=5) sisältävät maininnat elintarvikepuolen osaamisesta, myymäläjärjestyksen tuntemisesta, trukinajotaidosta, työturvallisuudesta ja veikkausosaamisesta.

Elintarvikepuolen osaaminen päivittäistavarakauppaa varten. D11

...myymälärakenteen ymmärrys ja havainnointi. D35

Osaamisen kehittämisen taidot

Taulukosta 15 näemme, kuinka osaamisen kehittämisen taidot mainittiin tässä aineistossa 27 kertaa, ja se koostuu samoista teemoista, kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissa.

TAULUKKO 15. Kompetenssit: Osaamisen kehittämisen taidot (f = 27)

Alateema	f	Aineistolainaus
Nopea oppimiskyky	11	<i>Noin yleisesti sanottuna olen ...ja nopea oppimaan ja ymmärtämään firman sisäisiä käytäntöjä, mikä on tietty varmasti plussaa myös vuokratyöntekijänä. D3</i>
Muutosvalmius	6	<i>..olen valmis tekemään erilaisi työtehtäviä ja vaihtamaan myös tehtävää kesken vuoron. D17</i>
Kyky pyytää apua tarvittaessa	5	<i>Osaan myös kysyä mielummin liian herkästi kaupan työntekijöiltä, miten jokin asia heillä hoidetaan, jos tiedän, että tavat vaihtelevat. D21</i>
Oppimishalukkuus	1	<i>...halukas oppimaan uutta. D15</i>
Tiedon soveltamiskyky	1	<i>Vuokratyöntekijälle ei välttämättä anneta uudessa toimipisteessä hirveästi perehdytystä, joten looginen päättely auttaa selviämään. D21</i>
Muut: - kyky johtaa omaa toimintaa - kyky kehittää työyhteisön osaamista - ongelmanratkaisukyky	3	<i>...osaan organisoida ja johtaa omaa toimintaa sekä aikataulujani. D15</i> <i>Ongelmanratkaisukyky. D1</i>

Osaamisen kehittämisen taitojen suurin alateema on nopea oppimiskyky (f = 11). Toiseksi suurimmaksi alateemaksi muodostui puolestaan muutosvalmius (f = 6), ja kolmanneksi kyky pyytää apua tarvittaessa.

Opin nopeasti ja helposti uusia asioita. D22

... ja olin valmis vaihtamaan työtehtäviäni tarpeen mukaan. D40

... uusissa työympäristöissä uskallan myös kysyä. D5

Oppimishalukkuus ja tiedon soveltamiskyky mainittiin kumpikin vain kerran. Tiedon soveltamiskyky koettiin vuokratyöntekijän vahvuudeksi huonon perehdytyksen vuoksi.

Olen... sekä halukas oppimaan uutta. D15

Tässä aineistossa mainittiin kolme muuta kehittämisen taitoa: kyky johtaa omaa toimintaa, kyky kehittää työyhteisön osaamista sekä ongelmanratkaisukyky. Kyky johtaa omaa toimintaa sisältää myös oman toiminnan organisoimisen ja aikatauluttamisen. Kyky kehittää työyhteisön osaamista puolestaan liittyy toisten auttamiseen ja neuvomiseen. Eräs vastaajista tiedosti, kuinka tärkeää on välittää osaamista aktiivisesti muille, sekä ottaa myös apua ja palautetta vastaan.

Opastin ja neuvoin myös muita tarpeen vaatiessa. On aina hyvä viedä omaa tietouttaan eteenpäin ja myös ottaa vinkkejä, apua sekä palautetta niin positiivista kuin negatiivista-kin vastaan. D40

Työyhteisötaidot

Kuten osaamisen kehittämisen taidot, myös työyhteisötaidot tulivat tässä aineistossa esille 27 kertaa. Yläteeman jaottelu on lähes samanlainen, kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissä, lukuun ottamatta yhtä uutta alateemaa: kykyä luoda verkostoja (taulukko 16).

TAULUKKO 16. Kompetenssit: Työyhteisötaidot (f = 27)

Alateema	f	Aineistolainaus
Sosiaaliset taidot	15	<i>...tulen toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa, jolloin työskentely eri ryhmissä ei ollut ongelma. D40</i>
Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin	11	<i>...kyky omaksua erilaisia työtehtäviä mahdollisesti usein vaihtelevissa työympäristöissä. D34</i>
Kyky luoda verkostoja	1	<i>...vaihtuvat työpisteet antavat mahdollisuuden tavata uusia ihmisiä ja verkostoitua. D5</i>

Työyhteisötaitojen suurin alateema on sosiaaliset taidot (f = 15). Tässä alateemassa vastaajat puhuivat sosiaalisten taitavuuden lisäksi yhteistyökyyvystä, erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemisesta ja ystävällisyydestä.

Olen sosiaalisesti taitava ja tulen hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa. D8

Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin mainittiin 11 kertaa. Vastaajat yhdistivät sopeutumisen useimmiten ympäristöön, tilanteisiin tai vaihteleviin työaikoihin.

Pystyn sopeutumaan kaikkiin ympäristöihin ja tilanteisiin. D16

Kyky verkostoitua mainittiin vain kerran. Vastaaja koki vaihtuvien työpisteiden antavan mahdollisuuden tavata uusia ihmisiä ja verkostoitua

Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidot tulivat tässä aineistossa esiin 15 kertaa. Kuten taulukosta 17 näemme, tämän teema on jaoteltu täysin samalla tavalla, kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissä.

TAULUKKO 17. Kompetenssit: Asiakaspalvelutaidot (f = 15)

Alateema	f	Aineistolainaus
Asiakaspalveluosaaminen	9	<i>asiakaspalvelutaito on myös todella tärkeää ja koen olevani hyvä tässä. D6</i>
Palveluhenkisyys	4	<i>Asiakaspalveluposiitivisuus kulkee myös mukana. D49</i>
Muut: - rauhallisuus - tilannetaju	2	<i>...tilannetaju. D48</i>

Asiakaspalvelutaidoissa eniten mainittu alateema oli asiakaspalveluosaaminen (f=9).

Laaja ja vahva osaaminen asiakaspalvelusta. D43

Palveluhenkisyys tuli puolestaan esille neljä kertaa vastauksissa, jossa käsiteltiin asiakaspalveluhenkisyttä, asiakaslähtöisyyttä sekä asiakaspalveluposiitivisuutta.

Muissa asiakaspalvelutaitodoissa (f=2) mainittiin tilannetaju sekä rauhallisuus vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa.

...pitkä pinna vaikeillekin asiakkaille. D52

Muut yleiset taidot

Muut yleiset taidot mainittiin tässä aineistossa kahdeksan kertaa, ja sen alateemat ovat samat, kuin mitä edellisen avokysymyksen analyysissä (taulukko 18).

TAULUKKO 18. Kompetenssit: Muut yleiset taidot (f = 8)

Alateema	f	Aineistolainaus
Kyky sietää epävarmuutta	3	<i>Epävarmuuden sietokyky - Siedän epävarmuuden, koska positiivisena puolena on vapaus. D16</i>
Itsenäinen työote	2	<i>... kyky tehdä töitä itsenäisesti. D1</i>
Muut: - kielitaito - maalaisjärki - vuorovaikutustaidot	3	<i>Maalaisjärki. D1</i> <i>Hyvät vuorovaikutustaidot. D2</i>

Kyky sietää epävarmuutta tuli esille kolme kertaa. Vastaajien kokema epävarmuus liittyi tulevaisuuteen sekä paikkojen, tilanteiden ja tapojen muutokseen. Eräs vastaajista kertoi sietävänsä epävarmuutta siksi, koska se tuo osaltaan myös paljon vapautta. Toinen puolestaan kertoi nauttivansa vaihtelevista tilanteista.

En säikähdä epävarmuutta seuraavan päivän/viikon tapahtumista. D10

Itsenäinen työote mainittiin aineistossa kaksi kertaa.

... osaan toimia itsenäisesti. D27

Muita yleisiä taitoja olivat rohkeus puhua vieraita kieliä, maalaisjärki sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutustaidot olisi voinut sijoittaa myös työyhteisöosaamiseen, mutta kerta ne on sijoitettu kyselylomakkeessa muihin yleisiin taitoihin, koin parhaaksi tehdä tässä analyysissä samoin.

Rohkeus puhua vieraita kieliä. D44

Koulutustausta

Koulutustausta on täysin uusi yläteema, jota ei löydy edellisen avokysymyksen analyysissä eikä myöskään kyselylomakkeessa. Koulutustausta mainittiin aineistossa kolme kertaa, ja se koostuu ammatillisen pätevyyden sekä muiden koulutusten alateemoista (taulukko 19).

TAULUKKO 19. Kompetenssit: Koulutustausta (f = 3)

Alateema	f	Aineistolainaus
Ammatillinen pätevyys	2	<i>Lisäksi opiskelin alaa, joka avasi varsin monipuolisesti silmiäni kauppaan liittyvistä asioista. Koin ammatillisen koulutuksen varsin hyvänä, myös harjoittelut tukivat opittua teoriaa, ja niitä asioita pääsi käytännössä itse tekemään. D13</i>
Muut koulutukset	1	<i>...kokemus erilaisista koulutuksista. D4</i>

Ammatillinen koulutus (f=2) pitää sisällään vastaajien kokemukset kaupan alan ammatillisesta koulutuksesta. Tällainen koulutus nähtiin hyödyllisenä kaupan alan vuokratyössä, sillä opittu teoria tukee vuokratyöntekijän ymmärrystä alaan liittyvistä asioista.

Muut koulutukset mainittiin aineistossa vain kerran. Vastaaja ei eritellyt mitä hän näillä muilla koulutuksilla tarkoittaa, mutta niillä saatetaan viitata erilaisiin työn ohella käytäviin koulutuksiin, kuten ikäraja- ja veikkauskoulutuksiin.

5.3.3 Osaamisvaatimusten ja osaamisen vertailu

Tässä alaluvussa tarkastelen kahden edellä esittelemäni kahden avokysymyksen eroja. Ensimmäisessä avokysymyksessä osallistujaa pyydettiin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti millainen osaaminen on tärkeää nimenomaan vuokratyöntekijälle, ja toisessa kuvailemaan mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti, mitä osaamista hänellä on, joka tekee juuri hänestä hyvän vuokratyöntekijän. Olen laatinut molempien kysymysten tuloksista taulukon 20, josta nähdään aineistossa esiintyneet erot. Sarake *tärkeää* edustaa ensimmäisen avokysymyksen aineistoa ja sarake *itse osaa* toisen avokysymyksen aineistoa.

TAULUKKO 20. Laadullisen aineiston eroavaisuudet

Yläteema	Alateema	Tärkeää/ kvalifi- kaatiot	Itse osaa/ kompetenssit
Henkilökohtaiset ominaisuudet	Joustavuus (ei eritelty)	16	10
	Oma-aloitteisuus	11	4
	Joustavuus työvuorojen suhteen	9	7
	Rohkeus	7	3
	Paineensietokyky	6	4
	Huolellisuus	5	7
	Persoona	5	8
	Työmotivaatio	3	3
	Tehokkuus	3	6
	Luotettavuus	3	3
	Sosiaalisuus	2	5
	Asenne	2	3
	Muut	7	2
	Yhteensä	= 79	= 65
Työyhteisötaidot	Sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin	22	11
	Sosiaaliset taidot	17	15
	Kyky luoda verkostoja	-	1
	Yhteensä	= 39	= 27
Osaamisen kehittämisen taidot	Nopea oppimiskyky	11	11
	Oppimishalukkuus	5	1
	Kyky pyytää apua tarvittaessa	5	5
	Muutosvalmius	3	6
	Tiedon soveltamiskyky	3	1
	Muut	5	3
	Yhteensä	= 32	= 27
Myymälän käytännön työt	Kassaosaaminen	9	8
	Monipuolinen käytännön osaaminen	5	6
	Hyllyttäminen	4	-
	Tuoteosaaminen	-	3
	Työkokemus	-	9
	Muut	5	6
	Yhteensä	= 23	= 32
Asiakaspalvelutaidot	Asiakaspalveluosaaminen	6	9
	Palveluhenkisyys	3	4
	Muut	2	2
	Yhteensä	= 11	= 15
Muut yleiset taidot	Kyky sietää epävarmuutta	4	3
	Itsenäinen työote	3	2
	Muut	3	3
	Yhteensä	= 10	= 8
Koulutustausta	Ammatillinen pätevyys	-	2
	Muut koulutukset	-	1
	Yhteensä	= 0	= 3

Kun tarkastellaan taulukkoa kokonaisuudessaan, voidaan huomata, kuinka henkilökohtaisten ominaisuuksien, työyhteisötaitojen, osaamisen kehittämisen taitojen ja muiden yleisten taitojen kohdalla mainintoja on enemmän vuokratyöntekijälle tärkeiksi koettujen tietojen, taitojen ja ominaisuuksien, eli kvalifikaatioiden, kuin mitä oman osaamisen, eli kompetenssien, puolella. Myymälän käytännön töiden, asiakaspalvelutaitojen, muiden yleisten taitojen ja koulutustaustan kohdalla tilanne on päinvastainen.

Henkilökohtaiset ominaisuudet

Niin kvalifikaatioita kuin myös kompetensseja käsittelevissä aineistoissa selkeästi eniten mainintoja saivat henkilökohtaiset ominaisuudet. Kaiken kaikkiaan henkilökohtaisia ominaisuuksia mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa 79 ja kompetenssien 65. Joustavuus (ei eritelty), oma-aloitteisuus, joustavuus työvuorojen suhteen, rohkeus, paineensietokyky, huolellisuus ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet mainittiin omaa osaamista useammin tärkeiksi vuokratyöntekijän ominaisuuksiksi. Persoona, tehokkuus, sosiaalisuus ja asenne ovat puolestaan sellaisia ominaisuuksia, jotka mainittiin useammin osattavan itse. Työmotivaatio ja luotettavuus mainittiin molemmissa, kvalifikaatioita ja kompetensseja käsittelevissä, aineistossa yhtä monta kertaa.

Eniten alateemojen sisäiset mainintojen määrät erosivat oma-aloitteisuuden, joustavuuden (ei eritelty), rohkeuden, ja muiden henkilökohtaisten ominaisuuksien kohdalla, jotka mainittiin selvästi useammin kvalifikaatioita käsittelevässä aineistossa. Ne siis koettiin tärkeäksi vuokratyöntekijän ominaisuudeksi, mutta niitä ei mainittu osattavan aivan yhtä usein. Persoona, tehokkuus ja sosiaalisuus puolestaan mainittiin hieman useammin kompetensseja käsittelevässä aineistossa. Muut eroavaisuudet selittyvät yhdellä tai kahdella maininnalla.

Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidot mainittiin kvalifikaatioita käsittelevässä aineistossa 39 kertaa ja kompetensseja käsittelevässä 27 kertaa. Alateemoista sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin ja sosiaaliset taidot mainittiin useammin kvalifikaatioiden aineistossa. Kyky luoda verkostoja puolestaan mainittiin ainoastaan aineistossa, joka käsitteli kompetensseja.

Kun tarkastellaan alateemojen sisäisiä eroja, voidaan huomata, kuinka sopeutuminen muuttuviin olosuhteisiin mainittiin merkittävästi useammin kvalifikaatioiden aineistossa. Sosiaaliset taidot ja kyky luoda verkostoja puolestaan sisältävät vain pieniä eroja.

Osaamisen kehittämisen taidot

Osaamisen kehittämisen taidot mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa 32 kertaa ja kompetenssien 27 kertaa. Alateemoista oppimishalukkuus, tiedon soveltamiskyky, ja muut osaamisen kehittämisen taidot mainittiin useammin kvalifikaatioiden aineistossa. Muutosvalmius mainittiin useammin kompetensseja käsittävässä aineistossa, ja nopea oppimiskyky ja kyky pyytää apua tarvittaessa olivat puolestaan taitoja, jotka esiintyivät molemmissa aineistossa yhtä monta kertaa.

Alateemojen suurin sisäinen ero on oppimishalukkuuden kohdalla, joka mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa selvästi useammin, kuin mitä kompetenssien. Seuraavaksi eniten eroja on muutosvalmiuden, tiedon soveltamiskyvyn, ja muiden osaamisen kehittämisen taidon aineistojen sisällä. Muutosvalmius mainittiin hieman useammin kompetenssien aineistossa, kun taas muiden osaamisen taitojen kohdalla mainintoja oli enemmän kvalifikaatioiden aineistossa. Kaiken kaikkiaan eroja on kuitenkin melko vähän.

Myymälän käytännön työt

Myymälän käytännön työt mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa yhteensä 23 kertaa ja kompetenssien aineistossa 32 kertaa. Vastaukset siis sijoittuivat vahvemmin osallistujien omaa osaamista käsittelevään aineistoon. Tähän sijoittui enemmän mainintoja monipuolisen käytännön osaamisen, tuoteosaamisen, työkokemuksen sekä muiden myymälän käytännön töiden osalta. Kassaosaaminen ja hyllyttäminen olivat puolestaan alateemoja, jotka tulivat useammin esille kompetenssien aineistossa.

Työkokemus ja tuoteosaaminen ovat alateemoja, jotka esiintyivät vain kompetensseja käsittelevässä aineistossa. Työkokemus mainittiin yhdeksän kertaa ja tuoteosaaminen kolme. Hyllyttäminen oli puolestaan alateema, joka mainittiin pelkästään ensimmäisessä aineistossa. Mainintoja oli tässä yhteensä neljä. Muut alateemojen sisäiset erot ovat hyvin pieniä.

Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidot mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa yhteensä 11 kertaa ja kompetenssien 15 kertaa. Ne ovat siis myymälän käytännön töiden kaltaisesti taitoja, jotka osallistujat mainitsivat useammin osaavan itse. Alateemoista asiakaspalveluosaaminen ja palveluhenkisyys mainittiin useammin juuri kompetenssien aineistossa. Muut asiakaspalvelutaidot puolestaan mainittiin molemmissa aineistoissa yhtä monta kertaa.

Kun tarkastellaan asiakaspalvelutaitojen alateemojen sisäisiä eroavaisuuksia, asiakaspalvelusaaminen mainittiin hieman useammin, ja palveluhenkisyys kerran, kompetensseja käsittelevässä aineistossa.

Muut yleiset taidot

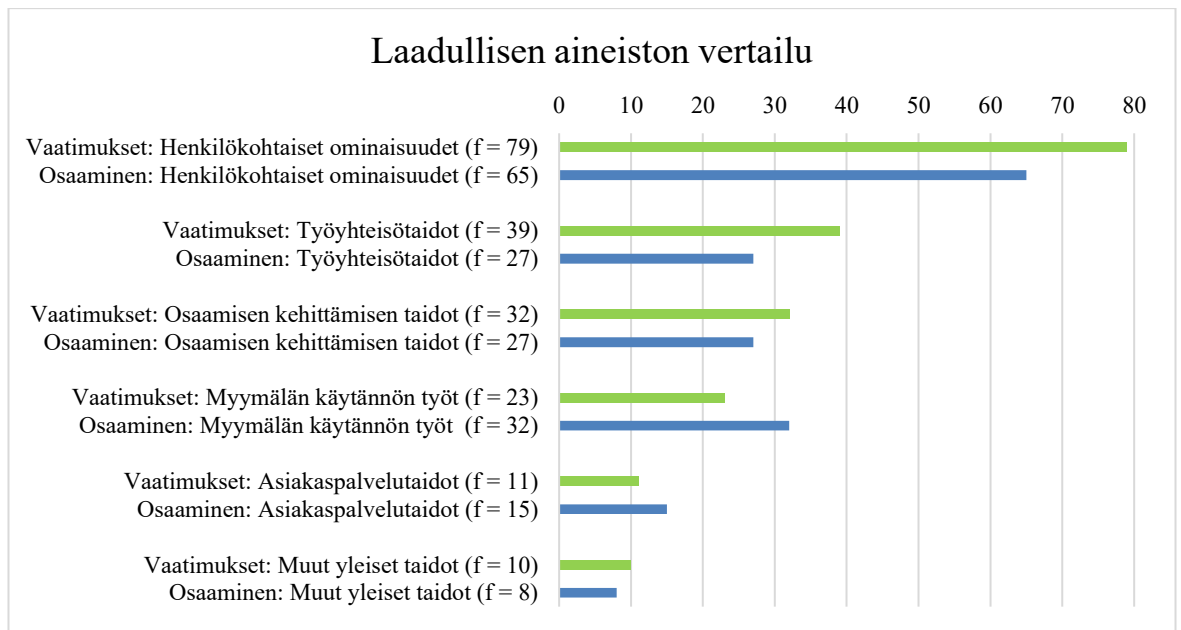
Muut yleiset taidot mainittiin kvalifikaatioiden aineistossa 10 kertaa ja kompetenssien 8. Mainintojen jakautuminen on siis melko tasaista, vaikkakin vastauksia oli hieman enemmän kvalifikaatioiden puolella. Tähän sijoittuivat kyky sietää epävarmuutta ja itsenäinen työote.

Muiden yleisten taitojen alateemojen sisäinen vaihtelevuus on todella pientä. Molemmat kyky sietää epävarmuutta ja itsenäinen työote mainittiin vain kerran enemmän kvalifikaatioita käsittelevässä aineistossa.

Koulutustausta

Koulutustausta on yläteema, joka tuli esille ainoastaan kompetensseja koskevassa aineistossa. Osallistujat eivät avointen vastausten pohjalta kokeneet, että kaupan alan vuokratyöntekijällä tarvitsee olla koulutustausta, mutta siitä koetaan kuitenkin olevan hyötyä vuokratyötä tehdessä.

Kun verrataan laadullisen aineiston yläteemojen mainintojen lukumääriä toisiinsa (kuvio 22), voidaan huomata, kuinka henkilökohtaisten ominaisuuksien, työyhteisötaitojen, osaamisen kehittämisen taitojen ja muiden yleisten taitojen kohdalla mainintoja oli enemmän kvalifikaatioita koskevissa vastauksissa. Myymälän käytännön töiden ja asiakaspalvelutaitojen kohdalla tilanne oli päinvastainen, eli mainintoja oli enemmän vastauksissa, jotka käsitelivät kompetensseja.



KUVIO 22. Laadullisten tulosten yläteemojen vertailu

5.3.4 Vastaajien näkemykset muusta tarvittavasta osaamisesta

Kyselyn viimeisessä avokysymyksessä tiedusteltiin, oliko vastaajilla muuta sanottavaa vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Kysymykseen vastasi yhteensä 16 henkilöä, eli valtaosa vastaajista jätti tähän vastaamatta.

Suurin osa vastauksista ($f = 6$) käsitteli vuokratyöntekijän monipuolista osaamista. Vastaajat kokivat, että vuokratyöntekijöiden täytyi osata useita eri taitoja, jotta pärjäisivät työssään.

Tuntui, että oletuksena oli, että vuokratyöntekijä olisi todellinen moniosaaja. D22

Vuokratyöntekijältä vaaditaan monipuolista osaamista, itsenäisyyttä ja kykyä sietää vaikeitakin tilanteita ja tunteita. D15

Vaikka moni vastaajista koki, että vuokratyöntekijän täytyy osata monipuolisesti eri taitoja, viisi vastaajaa kokivat vuokratyöntekijöiden työtehtävien olevan melko yksinkertaisia.

Uskon, että on paljon osaamista, mutta ei sitä tule käytettyä, koska vuokratyöntekijänä tekee aina ne yksinkertaisimmat työt eikä työ ole suunnitelmallista vaan lähinnä satunnaisten vuorojen ottamista jotta saa rahaa. D7

Kaupan alalla vuokratyöntekijä tekee oman kokemukseni mukaan usein aika yksipuolisia tehtäviä, kuten on pelkästään kassalla tai hyllyttää. Nämä ovat erittäin tärkeitä osaamisalueita, mutta tästä johtuen en koe esimerkiksi tilitystaitoja tärkeäksi vuokratyöntekijänä. D20

Koska usein olemme paikassa vain kerran, oletetaan että turha opettaa mitään tärkeää. D50

Työtehtävien yksinkertaisuus johtuu todennäköisesti siitä, että vuokratyöntekijä on vain väliaikaisesti käyttäjäyrityksen käytössä. Tällöin yritys ei halua käyttää aikaa ja rahaa sellaisen henkilön perehdyttämiseen, joka ei kuitenkaan jää taloon, vaan vie osaamisensa muualle. Uskon että tilanne olisi toinen, mikäli vuokratyöntekijällä olisi pidempi sopimus käyttäjäyrityksen kanssa, jolloin yritys saattaisi nähdä työpanoksensa tuottavana.

Muut vastaukset ($f = 5$) eivät jakaneet mitään yhteistä teemaa, vaan ne olivat sekalaisia mainintoja vuokratyössä tarvittavasta osaamisesta. Suurin osa tässä käsiteltävistä asioista tulivat esille jo aiemmissa avokysymyksissä.

Omaa osaamista voi kehittää sillä, että pyrkii työssään osoittamaan kiinnostusta uuden oppimiseen ja valmiuteen tehdä kaikkia kaupan alan työtehtäviä. D5

Täytyy olla oma itsensä ja olla joustava tehtävää kuin tehtävää varten. D27

Eräs vastaajista toi vielä esille tärkeän huomion, joka ei suoranaisesti liity kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamiseen, mutta silti ansaitsee oman lainauksensa:

Vuokratyö on tärkeää työtä ja siitä on suuri apu kaupalle. Toivon kaikkien vuokratyötä tekevien ja siihen hakevien ymmärtävän sen. D40

5.4 Tulosten yhteenveto

Tämän tutkielman tarkoituksena oli tutkia mitä osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on, mitä osaamista kaupan alan vuokratyön tekeminen vaatii vuokratyöntekijöiden näkökulmasta, ja kohtaavatko kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaaminen ja vuokratyön asettamat vaatimukset toisensa. Kun työn asettamat kvalifikaatiot ja työntekijän kompetenssit kohtaavat onnistuneesti, työntekijän osaaminen aktualisoituu ammattitaitona (Hanhinen 2010, 90).

Lisäksi tämän tutkielman tarkoituksena oli tarkastella geneeristen taitojen merkitystä kaupan alan vuokratyössä.

Tutkielman tulosten perusteella kaupan alan vuokratyössä tarvitaan monenlaista osaamista. Kun tarkastellaan määrällisen aineiston analyysin tuloksia laadullisen aineiston analyysissa löydettyjen yläteemojen valossa, voidaan huomata kuinka asiakaspalvelutaidot, työyhteisötaidot, osaamisen kehittämisen taidot, henkilökohtaiset ominaisuudet ja muut yleiset taidot nähdään paitsi tärkeinä kaupan alan vuokratyössä, ne myös hallitaan melko hyvin. Mikäli tämä toteutuu työtehtävistä menestyksekkäänä suoriutumisenä, voitaisiin sanoa kaupan alan vuokratyöntekijöiden olevan ammattitaitoisia työssään. Osaaminen ylitti vaatimukset kaikissa muissa yläteemoissa, paitsi asiakaspalvelutaidoissa. Tämä on huomionarvoista, sillä asiakaspalvelutaidot olivat tulosten mukaan kaupan alan vuokratyön vaatimusten tärkeimmäksi arvioitu yläteema. Asiakaspalvelutaidot koettiin siis hyvin tärkeäksi kaupan alan vuokratyössä, mutta niiden osaaminen ei täysin yllä koettujen vaatimusten tasolle. Kaikki edellä mainitut erot olivat kuitenkin melko pieniä. Myymälän käytännön työt olivat ainoa yläteema, joka arvioitiin selkeästi matalammalle, niin osaamisen kuin vaatimustenkin kannalta.

Kun tarkastellaan tutkielman määrällisen aineiston analyysin tulosten yksittäisiä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, huomataan, kuinka kaupan alan vuokratyöntekijältä vaaditaan erityisesti luotettavuutta, ystävällisyyttä, huolellisuutta, joustavuutta, kykyä oppia uutta, vastuuntuntoisuutta, vuorovaikutustaitoja, rehellisyyttä, palveluhenkisyttä ja tilannetajua. Puolestaan tiedot, taidot ja ominaisuudet, jotka vastaajat kokivat itse hallitsevansa parhaiten, olivat luotettavuus, rehellisyys, kyky oppia uutta, vastuuntuntoisuus, ystävällisyys, järjestelmällisyys, hyllytystaidot, täsmällisyys, huolellisuus, itsenäinen työote, oma-aloitteisuus ja työhön sopeutuminen. Näistä kolmella viimeisellä olivat samat keskiarvot. Molemmat listat sisältävät hyvin paljon samoja tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka kuuluvat suurelta osin henkilökohtaisten ominaisuuksien yläteemaan. Kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaaminen näyttäisi tältäkin osalta vastaavan melko hyvin heidän näkemyksiään kaupan alan vuokratyössä tarvittavista vaatimuksista.

Laadullisessa aineistossa selkeästi eniten esille tulleet tiedot, taidot ja ominaisuudet olivat joustavuus ja sopeutuminen. Molemmissa tapauksissa maininnat keskittyivät vahvasti vaatimusten puolelle. Laadullisen aineiston analyysin perusteella voitaisiin siis väittää, että

joustavuus ja sopeutuminen koetaan tärkeiksi vaatimuksiksi kaupan alan vuokratyössä. Kun tarkastellaan määrällistä aineistoa, joustavuus sijoittui neljänneksi tärkeimmäksi vuokratyöntekijän vaatimukseksi, mutta sopeutuminen on samalla listalla vasta sijalla 16. Omaa osaamista käsittelevässä määrällisessä aineistossa sopeutuminen puolestaan sijoittuu kymmenenneksi, ja joustavuus vasta 20:ksi. Joustavuus siis arvotetaan tärkeäksi kaupan alan vuokratyössä, mutta sitä ei hallita kovinkaan hyvin. Sopeutumista taasen ei määrällisen aineiston analyysin perusteella arvosteta niin paljoa, mutta se koetaan hallittavan paremmin. Tämä on mielenkiintoista, sillä joustavuus ja sopeutuminen ovat molemmat ominaisuuksia tai taitoja, joita usein korostetaan nykyajan työelämää käsittelevissä keskusteluissa.

6 POHDINTA

6.1 Tutkielman tulosten peilausta aikaisempiin tutkimuksiin

Seuraavaksi tarkastelen tämän tutkielman tuloksia aiempien tutkimusten valossa, joita esittelin alaluvussa 3.3.1. Näissä kaupan alan osaamista käsittelevissä tutkimuksissa ja raporteissa tuli esille erilaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka ovat tavalla tai toisella tärkeitä kaupan alan työssä. Yu ja Ramanathan (2012) käsitelivät kompetensseja, jotka vaikuttavat poistiivisesti yrityksen toimintaan, Stehlíková (2012) kompetensseja, jotka vaikuttavat asiakkaiden ostokäyttäytymiseen, Cheung ja Tsang (2005) tärkeimpiä sosiaalisia taitoja kaupan alalla, Bunt, McAndrew ja Kuechel (2005) kassatyössä tarvittavia taitoja, Jokiranta (2012) vähittäiskaupan myyjätason osaajan taitoja, Shury ym. (2010) kaupan alan osaamispuutteita ja Taipale-Lehto (2016) vähittäiskaupan tärkeimpiä osaamistarpeita nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi pohdin tutkielmassani esiin tulleiden tulosten (yläteemojen) merkittävyyttä työelämässä ja kaupan alan vuokratyössä.

Kun tarkastellaan näiden tutkimusten tuloksia laatimieni osaamislistausten valossa, voidaan huomata, kuinka niissä esille tulleet tiedot, taidot ja ominaisuudet eivät keräänny mihinkään tiettyyn teemaan, vaan ne hajautuvat eri yläteemojen (myymälän käytännön työt, työyhteisötaidot, osaamisen kehittämisen taidot, asiakaspalvelutaidot, henkilökohtaiset ominaisuudet, ja muut yleiset taidot) kesken. Asiakaspalvelutaidot tulevat kuitenkin lähes jokaisessa ilmi. Tämä huomio tukee oman tutkielmani tuloksia, sillä tutkimani yläteemat jakautuivat myymälän käytännön töitä lukuun ottamatta melko tasaisesti niin kvalifikaatioiden kuin

kompetenssienkin tapauksissa. Asiakaspalvelutaidot arvioitiin kuitenkin tärkeimmiksi kaupan alan vuokratyön vaatimuksiksi. Myymälän käytännön työt olivat sen sijaan yläteemoista selkeästi vähiten arvostettu ja myös huonoiten hallittu.

6.1.1 Myymälän käytännön työt

Aikaisemmissa tutkimuksissa myymälän käytännön työt tulevat melko paljon esille, joka on sinänsä ymmärrettävää, sillä tutkimusten kohteena ovat olleet vakiotyöntekijät ja heidän osaamisensa. Oman tutkielmani tulosten mukaan kaupan alan vuokratyössä ei kuitenkaan tarvita niin paljon myymälän käytännön töiden osaamista, kuin mitä muita yläteemojen tietoja, taitoja ja ominaisuuksia. Tätä voidaan selittää vuokratyöntekijöiden tyypillisellä työkuvalla. Koska vuokratyöntekijöiden osaaminen on usein matalaa (Brook & Purcell 2020, 122) tai heillä teetätetään usein matalan ammattitaidon työtä (Tanskanen 2013, 43), vaativammat työtehtävät, kuten tilitys ja tilaukset, jäävät helposti vakituisten työntekijöiden tehtäväksi. Tämän tutkielman vastauksissa tuli esille pääsääntöisesti juuri matalan ammattitaidon työtehtäviä. Joukossa oli myös vaativampia työtehtäviä, mutta on otettava huomioon, kuinka vuokratyösuhteella (onko vuokratyösuhde käyttäjäyritykseen osa- vai kokoaikainen) näytti olevan yhteyksiä vuokratyöntekijän kokemiin vaatimuksiin ja osaamiseen yksittäisten myymälän käytännön töiden kohdalla. On mahdollista, että kokoaikaisille vuokratyöntekijöille opetetaan myös monimutkaisempia työtehtäviä, sillä pitempiaikaisessa työsuhteessa siitä on yritykselle selkeämpää hyötyä (human capital theory). Toisaalta myymälän käytännön töiden alhaista arvostusta selittää myös Buntin ym. (2005, 35) tutkimus, jossa työkohtaiset taidot arvioitiin yhdeksi kassatyössä vähiten tarvittaviksi taidoiksi. Lisäksi Taipale-Lehto (2016) Vähittäiskaupan osaamistarveraportissaan mainitsee, kuinka myymälän käytännön töihin liittyvät työt, kuten tuotteiden esillepano, hyllytys, järjestäminen, rutiininomaiset toimistotyöt, kirjanpito ja tilausten tekeminen ovat osaamista, jota ei tulevaisuudessa juurikaan enää tarvita. Nämä ovat siis kaupan alalta poistuvia työtehtäviä.

6.1.2 Henkilökohtaiset ominaisuudet

On huomionarvoista, kuinka aikaisemmissa tutkimuksissa mainituista tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista vain melko harvat liittyvät työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin.

Omassa tutkielmassani henkilökohtaiset ominaisuudet arvioitiin, tosin hyvin pienillä eroilla, kolmanneksi tärkeimmäksi (summamuuttujaksi) kaupan alan vuokratyössä tarvittavista vaatimuksista. Lisäksi kun tarkastellaan tutkielmassani ilmenneitä yksittäisiä tärkeimmiksi arvioituja tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, näistä suurin osa kuuluivat juuri henkilökohtaisten ominaisuuksien yläteemaan.

Henkilökohtaisten ominaisuuksien ja persoonallisuuden merkitys on korostunut työmarkkinoilla (Viinikainen 2012, 292). Sennettin (2006, 154) mukaan kiinnostus on siirtynyt siitä, mitä työntekijä tietää ja kuka hän on siihen, miten paljon hän voi oppia ja kuka hän voisi olla. Persoonallisuus nähdään ikään kuin ominaisuutena, joka vaikuttaa työssä suoriutumiseen (Viinikainen 2012, 294) ja näin ollen myös tuottavuuteen. Tämä on johtanut työntekijöiden henkilökohtaisten ominaisuuksien ja persoonan arvosteluun ja vertailuun. Vähämäki (2009, 30) sanookin työn persoonallistuneen. Työnantajat hakevat nykyään yhä enemmän ”hyvää tyyppiä”, kuin alansa rautaista ammattilaista. Varje (2014, 54) kuvailee tämän päivän ihannetyöntekijää hyväntuuliseksi, itsevarmaksi, avoimeksi, sosiaaliseksi, joustavaksi ja innokkaaksi. Väänänen ja Turtiainen (2014, 9) puolestaan kertoo hyvän työntekijän olevan henkisesti notkea, tuottava, väsymätön sekä stressinsietokykyinen. Työnhakijan täytyy erottautua massasta, ja tähän hän pyrkii myymällä taitojen lisäksi omaa persoonallisuuttaan. Mutta miksi työntekijän persoonallisuudella on niin paljon merkitystä työnantajille? Useat tutkijat ovat löytäneet positiivisia yhteyksiä työntekijän persoonallisuuden ja tämän työsuorituksen väliltä (Almlund, Duckworth, Heckman & Kautz 2011, 127; Dudley, Orvis, Lebiecki & Cortina 2006, 40; Hogan & Holland 2003, 100; Salgado 1997, 36; Barrick & Mount 1991; 1). Esimerkiksi Waheedin, Yang:n ja Webberin (2017, 146) tutkimus osoittaa, kuinka persoonallisuus voi edistää myyntisuorituksia kaupan alan työssä. Motowidlo, Brownlee ja Schmit (2008, 279) sekä Hurley (1998a, 115) puolestaan kertovat, kuinka työntekijän ulospäinsuuntautuneisuus ja suostuvaisuus vaikuttavat positiivisesti asiakaspalvelutyöhön. Persoonallisuus voi myös vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka tärkeänä työntekijä pitää työssä menestymistä (Viinikainen 2012, 294) ja kuinka herkästi hän on valmis tekemään ylimääräisiä tehtäviä ja auttaa muita työtehtävissään (Borman, Penner, Allen & Motowidlo 2001, 53, 67). Vaikka aiemmin esittelemäni tutkimukset kaupan alalla tarvittavasta osaamisesta eivät antaneet paljoa tukea henkilökohtaisten ominaisuuksien merkittävyydestä kaupan alalla, muut tutkimukset todistavat, kuinka työntekijän persoonallisuus todella koetaan tärkeäksi nykyajan työssä.

Uskon, että henkilökohtaiset ominaisuudet korostuvat vuokratyössä, sillä vuokratyöntekijän on persoonallisuutensa avulla mahdollista tehdä hyvä vaikutus esimieheen ja työyhteisöön, mikä on erityisen tärkeää silloin, kun työnteko on väliaikaista. Huolellinen, joustava ja ahkera vuokratyöntekijä nähdään arvokkaana vara-apuna ja hänet kutsutaan mielellään uudelleen töihin. Iloinen ja ulospäinsuuntautunut myyjä puolestaan tuottaa asiakkaille positiivisia asiointikokemuksia, luo hyvää ilmapiiriä työyhteisöön ja näin ollen edistää myös yrityksen hyvinvointia. Almlund ym. (2011, 161) mainitsevat, kuinka persoonallisuus koetaan erityisen tärkeänä ominaisuutena juuri matalan ammattitaidon vaativissa työtehtävissä, jollaiseksi vuokratyö usein todetaan (esim. Tanskanen 2013, 43; Tanskanen 2009, 311; Arrowsmith 2006, 8; Finegold ym. 2005, 67).

6.1.3 Geneeriset taidot

Tässä tutkielmassa geneerisiä taitoja edustivat työyhteisötaidot, osaamisen kehittämisen taidot, asiakaspalvelutaidot ja muut yleiset taidot, eli toisin sanoen kaikki muut tutkielmassa esiintyneet yläteemat, paitsi myymälän käytännön työt ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Kaikki näistä geneerisistä taidoista arvioitiin tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi (ka = 3,88–4,2) kaupan alan vuokratyössä, ja ne myös osattiin hyvin tai erittäin hyvin (ka = 4,02–4,12).

Useat tutkimukset osoittavat, kuinka geneeristen taitojen merkitys kasvaa entisestään ja pelkkä ammattispesifi osaaminen ei enää riitä nykyajan työmarkkinoilla (Virtanen & Tynjälä 2019, 881). Työntekijällä on oltava myös tietoja ja taitoja, jotka ovat siirrettävissä työtehtävästä toiseen. Kun tarkastellaan aiemmin esittelemiäni tutkimuksia, voidaankin huomata, kuinka suurin osa niistä esiintyvistä tiedoista ja taidoista kuuluvat juuri geneeristen taitojen joukkoon. Uskon, että nämä siirrettävissä olevat taidot ovat erityisen tärkeitä juuri vuokratyössä, jolloin työtä ei aina tehdä samassa ympäristössä, vaan käyttäjäyritysten vaihtuminen voi olla hyvinkin tavallista. Jatkuva muutos vaatii vuokratyöntekijältä sellaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, joita hän voi hyödyntää eri ympäristöissä ja tilanteissa.

Työyhteisötaidot

Työyhteisötaidot ovat tärkeitä jokaisessa työpaikassa, jossa työskennellään toisten kanssa. Niiden merkityksiä työssä on tutkittu melko paljon, ja niillä onkin todettu olevan positiivisia vaikutuksia niin organisaatio- kuin yksilötasolla. Työyhteisötaitojen nähdään muun muassa edistävän organisaation menestymistä, tuottavuutta, työn laatua ja tehokkuutta (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume 2009, 122). Niiden on todettu vaikuttavan myös asiakastyytyväisyyteen (Koys 2001, 110; Podsakoff ym. 2009, 122) sekä organisaatioiden muovaantumiskykyyn muuttuvilla työmarkkinoilla (Sani, Ekowati, Wekke & Idris 2018, 1). Yksilötasolla työyhteisötaidot ovat puolestaan yhteyksissä työntekijän työsuoritukseen (Podsakoff ym. 2009, 122; Rego & Cunha 2008, 541; Sani ym. 2018, 1, Podsakoff, Ahearne & McKenzie 1997, 262), työhön ja työyhteisöön sitoutumiseen (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019 188; Podsakoff ym. 2009, 122) sekä työtyytyväisyyteen (Lambert 2010, 361; Foote & Li-Ping Tang 2008, 933).

Työyhteisötaidot ovat tärkeitä juuri vuokratyössä, sillä vaihtuvat työympäristöt vaativat vuokratyöntekijältä erityisesti taitoja tulla toimeen monenlaisten ihmisten kanssa. Vuokratyöntekijän on sopeuduttava nopeasti erilaisiin työympäristöihin, jolloin omaa työyhteisöä ei välttämättä kerkeä muodostua. Hyvät työyhteisötaidot edesauttavat tätä sopeutumista, sillä ystävällinen ja huomioonottava työntekijä otetaan usein helpommin työyhteisöön vastaan. Työyhteisötaidot myös helpottavat työntekijöiden välistä kommunikointia, joka puolestaan vähentää mahdollisia virheitä työtehtävien suorittamisessa. Tämä on erityisen tärkeää, jos vuokratyöntekijän tekee useita eri työtehtäviä eri työympäristöissä.

Osaamisen kehittämisen taidot

Osaamisen kehittämisen taidot ovat tärkeitä työssä, sillä niiden avulla työntekijä kehittää paitsi itseään ja työprosesseja, hän myös pärjää ennalta-arvaamattomissa kriisitilanteissa. Itsensä kehittäminen kytkeytyy oman osaamisen ja ammattitaidon täydentämiseen, kun työprosessin kehittämiseen kuuluu puolestaan kyky ymmärtää työtään kokonaisvaltaisesti niin, että pystyy hahmottamaan mahdolliset muutostarpeet ja kehitysmahdollisuudet. (Ollus ym. 1990, 139.) Osaamisen taidot hallitseva työntekijä näkee työnsä merkityksen osana koko työprosessia ja työjärjestelmää, näkee työprosessinsa kehityksellisenä toimintana, pystyy

analysoimaan työnsä perustekijöitä sekä kykenee jatkuvasti ja joustavasti kehittämään omaa ammattitaitoaan (Väärälä 1995a, 46–47).

Osaamisen kehittämisen taidot ovat erityisen tärkeitä juuri vuokratyössä, sillä työtehtävien ja työympäristöjen vaihtuessa on ratkaisevaa pystyä omaksumaan uutta tietoa nopeasti. Kokemukset eri työtehtävistä ja työympäristöistä luovat mahdollisuuden tarkastella eri työtapoja monesta näkökulmasta, mikä puolestaan voi edesauttaa paitsi omaa, myös työyhteisön osaamisen kehittämistä. Tämä luo työnantajalle hyvän kuvan vuokratyöntekijästä ja lisää tämän arvoa työntekijänä. Työn kehittäminen ja siinä onnistuminen voivat parhaassa tapauksessa synnyttää edukkaampia ja innovatiivisia toimintatapoja, jotka edistävät yrityksen toimintaa ja tulosta.

Asiakaspalvelutaidot

Asiakaspalvelutaidoilla on erityisen suuri merkitys palveluammateissa, kuten kaupan alalla, jossa yritysten menestys on pitkälti asiakkaista riippuvaista (Peppers & Rogers 2017, 3). Asiakaspalvelijan tavoitteena on saada asiakas tyytyväiseksi tarjoamalla hänelle asiantuntevaa, luotettavaa, nopeaa ja juuri hänen tiedon tarpeisiinsa paneutuvaa palvelua (Lehtonen 2002, 59). Merkityksellisten asiakaskokemusten luominen saa asiakkaan palaamaan tulevaisuudessaakin samojen palvelujen pariin ja näin ollen sitoutumaan yritykseen. Liiketoiminnan kannattavuuden vuoksi olisikin tärkeää, että asiakassuhteista saadaan pysyviä ja pitkäaikaisia (Peppers & Rogers 2017, 11). Sitoutunut asiakas ei niin suurella todennäköisyydellä siirry käyttämään kilpailijoiden palveluita, ja on myös valmis maksamaan yrityksen tuotteista ja palveluista enemmän, kuin mitä sitoutumattomat asiakkaat (Menidjel, Benhabib & Bilgihan 2017, 631). Hän myös todennäköisesti suosittelee yrityksen palveluita muille, eli tuo yritykseen lisää asiakkaita. Hyvien asiakaspalvelutaitojen ja onnistuneiden asiakaskokemusten avulla yrityksillä on siis mahdollista saavuttaa kilpailuetua muihin saman alan yrityksiin nähden (Rossi 2020, 88; Peppers & Rogers 2017, 3–5; Akroush, Abu-ElSamen, Al-Shibly & Al-Khawaldeh 2010, 626).

Asiakaspalvelija on avainroolissa asiakassuhteiden solmimisessa (Chopra 2014, 241), ja hänen taitonsa ja käyttäytyminensä vaikuttavat oleellisesti siihen, millaisena asiakas näkee koko yrityksen (Chopra 2014, 240; Lehtonen 2002, 64). Asiakaspalvelutaidot vaikuttavat

muun muassa työntekijän asiantuntijuuteen, työn laatuun ja työsuoritukseen sekä koettuun asiakastyytyväisyyteen (Rossi 2020, 89) Suuremmissa mittakaavassa asiakaspalvelun laatu voi vaikuttaa koko yrityksen menestykseen (Ekinci, Zeglat & Whyatt 2011, 259; Kyoonyoung & Ah Park 2007, 920; Babakus, Bienstock & Van Scotter 2004, 728). Asiakaspalvelutaidot ovat siis erittäin tärkeitä, minkä vuoksi niiden kehittämiseen ja kouluttamiseen tulisi myös panostaa (Pesonen 2002, 23–24).

Tässä tutkielmassa tuli esille, kuinka kaupan alan vuokratyössä asiakaspalvelutaidot korostuvat vaihtelevien työolojen ja asiakassuhteiden vuoksi. Jos vuokratyöntekijällä on useita työpisteitä, hän ei välttämättä pysty luomaan pitkäaikaisia asiakassuhteita. Hänen on pystyttävä palvelemaan asiakasta paikassa kuin paikassa, eikä muutosten tuoma epävarmuus ja stressi saa vaikuttaa hänen tuottamaansa palveluun. Jotta asiakaspalvelun laatu pysyisi korkealla, tulisi vuokratyöntekijän perehdytykseen kiinnittää erityistä huomiota.

Geneeristen taitojen merkitystä kaupan alan vuokratyössä ei käsittääkseni ole juurikaan tutkittu aikaisemmin, joten suoranaisia johtopäätöksiä tai yleistyksiä ei pelkästään tämän tutkielman tuloksista voida tehdä. On kuitenkin perusteltua sanoa, että tämän tutkielman tapauksessa geneeriset taidot ja henkilökohtaiset ominaisuudet ovat erittäin tärkeitä kaupan alan vuokratyössä. Kun tarkastellaan työntekijöiden osaamista ennen työn murrosta ja nyt, geneeristen taitojen ja henkilökohtaisten ominaisuuksien merkittävyys näyttää korostuneen. Uskon, että molemmilla oli merkitystä myös entisajan työmarkkinoilla, mutta maailman muuttuessa niistä on tullut jopa välttämättömiä aseita työelämässä pärjäämiseen ja muista erottumiseen. Vuokratyön kontekstissa geneeriset taidot sekä henkilökohtaiset ominaisuudet koetaan erityisen tärkeinä, sillä vuokratyöntekijän on jollakin tavalla pystyttävä tekemään vaikutus käyttäjäyritykseen, jotta hänet palkattaisiin tulevaisuudessa uudestaan. Vuokratyö on usein matalan ammattitaidon vaativaa työtä, johon ei vaadita formaalia koulutusta tai paljoa työkokemusta. Täten työnantajat eivät useinkaan voi vaatia vuokratyöntekijältä erityistä osaamista, jolloin muut tiedot, taidot ja ominaisuudet korostuvat. Poikkeuksiakin toki on, sillä vuokratyötä käytetään myös vaativimmissa työtehtävissä.

6.2 Tutkimusprosessin ja luotettavuuden arviointia

Tutkielman luotettavuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon monia tekijöitä. Eri tutkijat painottavat tutkimuksen luotettavuudessa eri asioita, ja Kananen (2008, 124) huomauttaakin, kuinka kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit eivät sellaisenaan sovellu kvalitatiivisen tutkimuksen pätevyuden arviointiin. Tämän vuoksi tarkastelen tämän tutkielman luotettavuutta usealla eri tavalla. Pohdin ensin luotettavuutta määrälliseen tutkimukseen soveltuvien objektiivisuuden, validiteetin ja reliabiliteetin avulla, jonka jälkeen syvennyn Traceyn (2010) laadullisessa tutkimuksessa käytettävien luotettavuuskriteerien tarkasteluun.

6.2.1 Kvantitatiivinen analyysi

Kanasen (2008, 125) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen laatua tarkastellaan perinteisesti sen objektiivisuuden, validiteetin eli pätevyuden, ja reliabiliteetin eli luotettavuuden avulla.

Tieteellisen tutkimuksen pitäisi aina olla objektiivista (Kananen 2008, 121). Todellisuudessa jokaiseen tutkimukseen liittyy tutkijan subjektiivisia valintoja muun muassa tutkimusmenetelmästä, kysymysten muotoilusta, analysointimenetelmästä ja raportointitavasta (Heikkilä 2014, 28). Lisäksi tutkijan ennakkoluulot, arvostukset, uskomukset ja valinnat vaikuttavat tutkimuksen tekoon (Kananen 2008, 121). Koska olen itsekin tehnyt vuokratyötä kaupan alalla, minulle on muodostunut selkeitä näkemyksiä vuokratyöntekijöiden osaamisesta ja kaupan alalla tarvittavasta osaamisesta. Koen, että tämä tietämys auttoi minua teoriataustan ja kyselylomakkeen tekemisessä, mutta pyrin tästä huolimatta pitämään objektiivisen tarkasteluotteen läpi tutkielman. Objektiivisuutta lisäsi myös kyselyn toteuttaminen kyselylomakkeen avulla, sillä näin en tutkijana pystynyt vaikuttamaan vastaustilanteeseen, vaan osallistajat kertoivat juuri sen, minkä halusivatkin kertoa.

Tutkimuksen mittarin sanotaan olevan pätevä, eli validi, mikäli siinä on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoituskin mitata (Heikkilä 2014, 27). Tässä tutkielmassa validius on varmistettu työn huolellisella suunnittelulla sekä harkitusti toteutetulla aineistonkeruulla. Pyrin pitämään huolen siitä, että kyselylomakkeen kysymykset mittasivat haluttuja asioita mahdollisimman yksiselitteisesti, ja että ne vastaisivat kattavasti asettamiini tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeen luotettavuutta ja soveltuvuutta hiottiin graduohjaajan, muiden

graduntekijöiden sekä esitestaukseen osallistuneiden kommenttien avulla. Luotettavuutta lisää myös tutkielmassa käytetty menetelmätriangulaatio, eli määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmä.

Reliabiliteetilla viitataan tutkimuksen toistettavuuteen. Mikäli tutkimus on toistettavissa samankaltaisin tuloksin, sen mittarin katsotaan olevan reliaabeli (Metsämuuronen 2011, 65). Heikkilä (2014, 28) kuitenkin huomauttaa, etteivät yhden tutkimuksen tulokset välttämättä päde eri aikana tai toisessa yhteiskunnassa. Eskola ja Suoranta (2000, 216) puolestaan tuovat esille, ettei ainakaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehtyä tutkimusta voida täysin toistaa sellaisenaan, sillä eri tutkijoilla on ainutkertainen ymmärrys tutkittavasta aiheesta.

Tutkielman toistettavuuteen vaikuttavat muun muassa otoskoko ja aineiston analysointitavat. Tämän tutkielman otoskoko jäi melko niukaksi, sillä akuutin koronakriisin vuoksi kyselyyn vastasi yhteensä vain 53 vuokratyöntekijää. Erilaiset kyselylomakkeeseen liittyvät seikat, kuten lomakkeen pituus tai mahdollisesti epäselvät vastausvaihtoehdot saattoivat laistaa vastausinnokkuutta. Uskon kuitenkin, että eniten vastaajien määrään vaikutti juuri aineistonkeruuvaiheeseen puhjennut koronaepidemia. Minulla oli vaikeuksia tavoittaa kaupan alan vuokratyöntekijöitä henkilöstöpalveluyritysten, liittojen ja kaupan alan yritysten kautta, sillä edellä mainitut olivat koronatilanteen vuoksi hyvin kiireisiä, eivätkä tämän vuoksi jakaneet kyselykutsuani eteenpäin vuokratyöntekijöille. Lopulta sain aineiston kasaan käyttämällä hyödykseni sosiaalista mediaa sekä eri oppilaitosten tarjoamaa apua. Koska kyselykutsu ei näillä tavoin kunnolla saavuttanut laajempaa ikäryhmää, vastaajajoukon ikäjakauma ja koulutustaso jäivät melko rajallisiksi. Luulen, että kaupan alan henkilöstövuokrausyritysten, liittojen ja kaupan alan yritysten avulla olisin saavuttanut paitsi enemmän vastaajia, myös heterogeenisemmän vastaajajoukon. Voitaisiinkin sanoa, että vastaajaryhmä jäi vinoksi, sillä se ei edusta koko tutkittavaa perusjoukkoa. Toisaalta useat tutkimukset osoittivat, kuinka vuokratyöntekijät ovat tyypillinen nuoria iältään. Myös vastaajien sukupuolijakauma jäi hyvin yksipuoliseksi, sillä selkeästi suurin osa vastaajista olivat naisia. Räsänen ja Sarpila (2013, 71) kuitenkin huomauttavat, kuinka yleisesti tutkimuksissa miesten vastausosuudet jäävät usein naisten osuuksia pienemmiksi.

Jotta tutkielma olisi mahdollisimman reliaabeli, on myös aineiston käsittelyyn, kuten toki koko muuhun tutkielmaan, kiinnitettävä erityistä tarkkuutta ja kriittisyyttä. Reliabiliteettia heikentäviä virheitä voi tapahtua esimerkiksi tietojen kerätessä, syöttäessä, käsiteltäessä ja

tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2014, 28.) Tämän vuoksi pyrin olemaan hyvin huolellinen ja täsmällinen käsitellessäni aineistoa, ja otinkin tavaksi tarkistaa tutkielmassa esiintyviin taulukkoihin syöttämäni luvut aina kahdesti. Summamuuttujien reliabiliteettia lisää niiden korkeat Cronbachin alpha-kertoimet, joiden vuoksi minun ei tarvinnut poistaa osaamisliistoista yhtään tietoa, taitoa tai ominaisuutta, vaan summamuuttujien muodostaminen onnistui sellaisenaan. Tulosten luotettavuutta lisää myös se, että tutkielmassa käytettiin vertailukelpoisia osaamisalueita. Tämä helpotti laadullisten ja määrällisten analyysien tulosten vertailtavuutta.

6.2.2 Kvalitatiivinen analyysi

Tracy (2010, 837) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kahdeksan kriteerin kautta, jotka ovat aiheen merkittävyys (*worthy topic*), tutkimusasetelman perusteellisuus (*rich rigor*), vilpittömyys (*sincerity*), uskottavuus (*credibility*), resonanssi (*resonance*), merkittävä panostus (*significant contribution*), eettisyys (*ethics*) sekä tutkimuksen johdonmukaisuus (*meaningful coherence*).

Tracyn (2010, 840) ensimmäinen arviointikriteeri on aiheen merkittävyys, jossa kiinnitetään huomiota siihen, onko tutkimus asiaankuuluva, ajankohtainen, merkittävä ja mielenkiintoinen. Vuokratyöntekijöiden osaamisen tutkiminen on tärkeää, sillä aihetta on tutkittu hyvin niukasti. Aihe on myös ajankohtainen, sillä vuokratyöntekijöiden määrä on kasvanut viime vuosien ajan melko tasaiseen tahtiin ja näyttäisikin siltä, että vuokratyöntekijöiden määrä jatkaa nousuaan tulevaisuudessakin. Lisäksi kaupan alan aspektilla on merkitystä, sillä suuri osa vuokratyöntekijöistä toimivat kaupan alalla, joka on yksi Suomen merkittävimmistä toimialoista. Vuokratyöntekijöiden osaamisen kartoittaminen antaa osviittaa siitä, mitä osaamista kaupan alalla tarvitaan ja mitä osaamista pitäisi vielä kehittää. Henkilöstöyritykset sekä kaupan alan käyttäjäyritykset voivat tämän pohjalta suunnitella erilaisia koulutuksia ja lisätä perehdytystä, joiden avulla he pystyvät parantamaan vuokratyöntekijöiden osaamista, ja tätä kautta koko yrityksen toimintaa.

Tutkimusasetelman perusteellisuutta tarkastellessa arvioidaan tutkielman teoreettisen rakenteen, datan ja työajan, otoksen, kontekstin, sekä aineistonkeruun ja analyysin prosessien riittävyttä, runsautta ja pätevyyttä (Tracy 2010, 840). Koen, että tämän tutkielman teoriatausta

on melko monipuolinen ja runsas. Tutkielmaa tukee suomalaisen työntekijyyden ja vuokratyön historiakatsaukset, jotka luovat lukijalle lyhyen ja ytimekkään kuvan nykyajan vuokratyön taustoista. Itse teoriatausta puolestaan keskittyy kvalifikaatioiden, kompetenssien, ammattitaidon ja geneeristen taitojen käsitteisiin, joita pyrin määrittelemään mahdollisimman monipuolisesti niiden sekalaisen käytön vuoksi. Pyrin tietoisesti tuottamaan yksityiskohtaista tekstiä, jossa eri lähteet keskustelevat keskenään ja tuottavat sisällyksestä tietoa. Havainnollistin määritelmien epäselvyyttä tuomalla esille eri tutkijoiden näkemyksiä sekä niissä esiintyviä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Lopuksi sidoin teoriataustan yhteen määrittelemällä mitä itse tarkoitan milläkin käsitteellä. Kun tutkielman laatua tarkastellaan ajallisen panoksen kautta, koen että tähän pro graduun laittamani työpanos on suuri. Lähteiden etsiminen oli hidasta ja vei paljon aikaa, mutta minulle oli tärkeää, että lähteet olivat monipuolisia ja laadukkaita. Aineistonkeruuseen kului myös paljon aikaa samaan aikaan vallitsevan koronaepidemian vuoksi, jonka takia myös otoskoko jäi harmikseni melko pieneksi. Olisi ollut mielekkäämpää, mikäli analysoitavaa aineistoa olisi ollut enemmän, mutta onneksi käytössäni oli monimenetelmä tutkimus, joka hieman paikkaa pientä otoskokoja. Pyrin analysoimaan aineiston niin, että kaupan alan vuokratyön vaatimukset ja vuokratyöntekijöiden oma osaaminen tulevat mahdollisimman selkeästi ja monipuolisesti esille. Päädyin analysoimaan laadullisen aineiston käyttäen niitä yläteemoja, joita käytettiin myös määrällisen aineiston analyysissä, jotta se tukisi paremmin määrällisen aineiston tuloksia. Määrällisen aineiston analyysissä en esitellyt pelkästään yksittäisiä tuloksia, vaan tiivistin aineistoa summamuuttujien avulla, mikä helpotti ja havainnollisti aineiston sisäistä vertailua. Lisäksi havainnollistin löytyneitä eroavaisuuksia taulukoilla ja hajontakuvioilla. Molempia aineistoja olisi voinut analysoida vielä pidemmälle ja tarkemmin, mutta luulen, että se olisi ollut liiallista opinnäytetyön laajuuteen nähden.

Kolmanneksi arviointikriteeriksi Tracy (2010, 840) mainitsee tutkijan vilpittömyyden, jonka mukaan tutkijan on reflektoitava omaa asemaansa tutkimuksen teossa, sekä hänen on pyrittävä esittämään käyttämänsä metodit sekä kohtaamansa haasteet mahdollisimman läpinäkyvällä tavalla. Pohdin jo omaa asemaani tämän tutkielman teossa sekä kohtaamiani haasteita aiemmin tässä luvussa. Esiin tulleiden seikkojen lisäksi olen myös pyrkinyt esittämään kaikki tutkielman vaiheet ja tulokset, kuten myös kohtaamani vaikeudet, mahdollisimman yksityiskohtaisesti, selkeästi ja rehellisesti, jotta lukija saisi todenmukaisen käsityksen tutkielman toteuttamisesta.

Tutkimuksen uskottavuus sisältää pohdintoja tutkimustulosten luotettavuudesta, todellisuudentunnusta ja vakuuttavuudesta (Tracy 2010, 840). Tutkielman tulosten mukaan kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaaminen vastaa melko hyvin vuokratyön vaatimuksia. Toisaalta on myös tiedostettava, kuinka vastaajien omat näkökulmat ovat tämän tutkielman keskiössä, jolloin vastaajat saattavat tunnistaa enemmän sellaisia vaatimuksia, joita he ovat kohdanneet omassa työssään, ja näin ollen myös hallitsevat ne hyvin. Tulokset voisivat olla hyvinkin erilaisia, jos kaupan alan vuokratyön vaatimuksia tiedusteltaisiin itse käyttäjäyrityksiltä. Pysin lisäämään tulosten uskottavuutta tarkastelemalla laadullisen aineiston vastauksia mahdollisimman monesta eri näkökulmasta, jotta ymmärtäisin vastausten todelliset merkitykset. Uskon, että kokemukseni kaupan alan vuokratyöstä auttoi aineistosta tekemääni tulkintaa. Havainnollistin tutkimustuloksia esittämällä yksityiskohtaisia ja selkeitä taulukoita, kuvioita ja viittauksia, jotta lukija saa tutkielman tuloksista mahdollisimman totuudenmukaisen kuvan. Lisäksi avasin näitä taulukoita, kuvia ja viittauksia myös tekstin muodossa. Tutkielman luotettavuutta lisää myös aiemmin mainitsemani triangulaatio. Tässä tutkielmassa ei pystytä vertaamaan, vastaavatko laadullisen ja määrällisen aineistojen tulokset toisiaan, vaan laadullisen aineiston tehtävänä on ikään kuin tukea määrällistä aineistoa, ja tuoda tuloksiin täten lisää syvyyttä. Tracy (2010, 844) kutsuu tätä kiteyttämiseksi (crystallization), jossa monipuolisen aineiston ja menetelmien käytön avulla pyritään tarjoamaan monitahoisempi ymmärrys aiheesta.

Tracyn (2010, 840) viides kriteeri on resonanssi, joka liittyy tutkimuksen kykyyn vaikuttaa yleisöön. Tämä tutkielma on suunnattu kaupan alan henkilöstövuokrausyrityksille, käyttäjäyrityksille ja vuokratyöntekijöille. Uskon, että aihe on kiinnostava ja tuottaa tärkeää ja kaivattua tietoa kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Olen pyrkinyt kirjoittamaan tutkielmaa sillä periaatteella, että myös he, jotka eivät ole tutustuneet vuokratyöhön, ymmärtäisivät mistä ilmiössä ja tutkielmassa on kyse. Tavoitteena oli tuottaa monipuolista, mutta samalla selkeää ja helppolukuista tekstiä, jotta pro gradu olisi mahdollisimman lukijaystävällinen. Tutkielma sisältää myös useita havainnollistavia taulukoita, kuvioita ja sitaatteja, joiden avulla lukijan on helpompi ymmärtää esimerkiksi tutkielman tuloksia.

Merkittävällä panostuksella tarkoitetaan tutkimukseen käytettyä vaivannäköä, jota voidaan tarkastella pohtimalla muun muassa tuottaako tutkimus uutta tietoa, parantaako se olemassa olevia käytänteitä ja kehittääkö se yleistä tutkimusta (Tracy 2010, 846). Uskon, että tämä

tutkielma tuottaa uutta tietoa kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Tiedostan, etteivät tämän tutkielman tulokset ole yleistettävissä, mutta lisätutkimuksen avulla olisi mahdollista saavuttaa luotettavaa tietoa, jonka avulla voitaisiin parantaa olemassa olevia käsitteitä ja käytänteitä. Tämän tutkielman tulokset kuitenkin kehittävät yleistä tutkimusta, sillä kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista ei juurikaan ole tutkittu. Toivonkin, että tutkielma herättää mielenkiintoa ja kannustaa tutkijoita tuottamaan lisää tutkimustietoa aiheesta.

Tracy (2010, 840) mainitsee seitsemänneksi kriteeriksi eettisyyden pohtimisen. Tähän liittyy oleellisesti tutkielmaan osallistuneiden kohtelevinen. Olen kyselylomakkeen saatteessa (ks. liite 1) avoimesti antanut osallistujille tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja toteuttamisesta, jotta he ymmärtäisivät, mihin ovat osallistumassa ja mitä seurauksia tutkielmalla mahdollisesti on. Toin myös selkeästi esille, kuinka tutkielmaan osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistuneita ei voida tunnistaa tutkielman tuloksista. Kaikilta tutkielmaan osallistuneilta pyydettiin suostumus tutkimukseen osallistumisesta tietosuojadirektiivin mukaisesti. Pidän huolen myös siitä, että vastaajien yksityisyydensuoja oli turvattu tuloksia raportoitaessa, eli käsittelin keräämiäni tietoja täysin luottamuksellisesti. Myös aineiston analysointi sekä lahjakorttiarvonta suoritettiin näitä lupauksia kunnioittaen. Tutkimuksen eettisyyttä edustaa myös sen avoimuus, joka tarkoittaa kaikkien tärkeiden tulosten ja johtopäätösten esittämistä siten, ettei rajoituta esimerkiksi vain toimeksiantajan kannalta edullisiin tuloksiin (Heikkilä 2014, 29). Olen esittänyt kaikki tutkielman tulokset sellaisena kuin ne ovat, enkä ole väärentänyt osallistujien vastauksia parempien tulosten toivossa.

Viimeinen Tracyn (2010, 840) luotettavuuskriteeri on tutkielman johdonmukaisuus, joka ilmenee siinä, että se saavuttaa tavoitteensa, käyttää teorioihin ja paradigmoihin sopivia metodeja ja menetelmiä sekä merkityksellisesti yhdistää kirjallisuuden, tutkimuskysymykset, tutkimuslöydökset ja tulkinnat toisiinsa. Koska kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista ei ole juurikaan tutkittu aiemmin, tutkielman toteuttaminen tuntui ajoittain melko haasteelliselta. Esimerkiksi osaamislistausten teko olisi ollut helpompaa, mikäli joku olisi aiemmin toteuttanut samankaltaisen tutkimuksen juuri kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Tutkielman tuloksia olisi ollut myös mielekästä verrata samankaltaisiin tutkimuksiin. Lisäksi tutkielmassa käsitellyt termit (kvalifikaatiot, kompetenssit, ammattitaito ja geneeriset taidot) olivat kaikki hyvin epäselviä, joten niiden määrittely tuotti alkuun vaikeuksia.

Näistä haasteista huolimatta uskon, että sain luotua tutkielmasta johdonmukaisen kokonaisuuden.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 183) tuovat esille, kuinka tutkimusta arvioitaessa olisi hyvä myös mainita tutkimuksen heikkoudet ja vahvuudet. Koen, että tämän tutkielman vahvuudet ovat laaja ja monipuolinen teoriatausta, aineistonkeruussa käytetty menetelmätriangulaatio, joka tuo tutkielmalle lisää syvyyttä, sekä tarkka ja systemaattinen aineistojen analyysi. Heikkouksena ovat puolestaan pieneksi jäänyt vastaajajoukko.

6.3 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkielman tuloksista ilmeni, kuinka osaaminen ylitti vaatimukset kaikissa muissa yläteemoissa, paitsi asiakaspalvelutaidoissa. Kuten jo aiemmin tuli esille, asiakaspalvelutaidot ovat erittäin merkittäviä taitoja erityisesti palvelualoilla, ja myös tässä tutkielmassa asiakaspalvelutaidot arvioitiin tärkeimmäksi kaupan alan vuokratyön vaatimuksiksi. Olisikin erittäin tärkeää kiinnittää kaupan alan vuokratyöntekijöiden asiakaspalvelutaitoihin enemmän huomiota, sillä asiakaspalvelun laadulla on nähty olevan selkeitä yhteyksiä asiakastyytyvyyteen ja sen kautta yrityksen kannattavuuteen (Babakus ym. 2004, 728). Asiakaspalvelutaitoja voitaisiin pyrkiä kehittämään jo henkilöstövuokrausyrityksessä, jolloin vuokratyöntekijän mennessä käyttäjäyritykseen töihin, hän pääsisi heti hyödyntämään taitojaan. Tämä voisi olla myös eräänlainen myyntivaltti, jonka avulla henkilöstövuokrausyritykset voivat saada lisää käyttäjäyrityksiä palvelujensa piiriin. Koska asiakaspalvelutaidoilla, ja ylipäänsä työntekijöiden osaamisella, on mahdollisesti suuriakin vaikutuksia yrityksen toiminnalle, näitä taitoja osataan myös arvostaa. Asiakaspalvelutaitoja, kuten myös geneeristen taitojen ja henkilökohtaisten taitojen merkittävyyttä, olisi hyvä painottaa ja opettaa myös kaupan alan ammatillisissa koulutuksissa. Uskon, että näiden taitojen hallinta on tärkeää kaupan alalla, tekipä työntekijä vuokratyötä tai ei.

Muilta osin (myymälän käytännön työt, henkilökohtaiset ominaisuudet ja geneeriset taidot) vuokratyöntekijöiden osaaminen näyttäisi vastaavan heidän näkökulmiaan heille asetetuista vaatimuksista. Henkilökohtaiset ominaisuudet sekä geneeriset taidot sisältävät sellaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka ovat joko synnynnäisiä tai joita opitaan koulussa, töissä ja vapaa-ajalla. Kenties nämä taidot hallittiin niin hyvin, jos niitä on opeteltu läpi elämän.

Henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten esimerkiksi huolellisuutta ja vastuuntuntoisuutta, vahvistetaan jo pienestä pitäen kotona ja päiväkodissa, ja geneeristen taitojen opettaminen sisältyy usein koulujen opetussuunnitelmaan. Tutkielmaan osallistuneiden tekemät myymälän käytännön työtehtävät olivat useimmiten matalan ammattitaidon tehtäviä, mikä vaikuttaa niiden hyvään hallintaan.

Tutkielmassa tuli kuitenkin useammassa kohdassa ilmi, kuinka osa vuokratyöntekijöistä kokee käyttäjäyritysten perehdytyksen puutteellisena. Tämä sama seikka tuli esille myös useissa luvussa 3.3.2 esittelemissäni tutkimuksissa vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Työhön perehdyttämisen avulla työntekijä saa tärkeää tietoa yrityksestä, sen toimintatavoista, liike- tai palveluideoista, muista työntekijöistä ja hänen oman työnsä odotuksista (Kangas 2000, 4). Lepistön (2004, 56) mukaan perehdyttämisellä on kiistattomia vaikutuksia työntekijän myös motivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön hyvinvointiin. Kunnolla perehdytetty työntekijä suhtautuu myönteisemmin työhön ja työyhteisöön sekä hän osaa työnsä paremmin ja pystyy työskentelemään myös itsenäisesti. Lisäksi hyvin suoritettu perehdytys säästää yrityksen kustannuksia ja luo positiivista yrityskuvaa. (Kangas 2000, 5–6.) Perehdyttämisellä on siis laajoja vaikutuksia yrityksen toiminnalle, minkä vuoksi sen laatuun tulisi puuttua. Myös vuokratyöntekijä on oikeutettu kunnolliseen perehdyttämiseen, vaikka kyseessä olisikin lyhyempi työkeikka. Olisi hyödyllistä, että käyttäjäyrityksillä olisi erilliset perehdytysuunnitelmat, joiden he tutustuttavat uudet työntekijät taan. Näin perehdyttämisestä saataisiin laadukkaampaa ja tasa-arvoisempaa.

Koska vuokratyöntekijöiden työtehtävät eivät useinkaan vaadi korkeaa toimialan tuntemusta, vuokratyöntekijöiden osaaminen ei välttämättä pääse oikeuksiinsa. Jokaisella on omat yksilölliset taitonsa, joita ei välttämättä osata hyödyntää käyttäjäyrityksessä. Mielestäni olisi edullista, jos henkilöstövuokrausyritykset kartoittaisivat vuokratyöntekijöiden osaamista, jonka myötä heidät olisi helpompi sijoittaa paremmin heidän osaamistaan vastaaviin työtehtäviin. Samalla kaupan alan käyttäjäyritysten tulisi ilmoittaa, minkälaista osaamista he mihinkin työtehtäviin vaativat. Näin yritysten olisi mahdollista palkata vuokratyöntekijöitä tekemään hankalampiakin työtehtäviä, ja samalla vuokratyöntekijöiden työn sisältö monipuolistuu ja työstä saattaisi tulla myös mielekkäämpää.

Tämän tutkielman tarkoituksena oli tutkia mitä osaamista kaupan alan vuokratyöntekijöillä on, mitä osaamista kaupan alan vuokratyön tekeminen vaatii vuokratyöntekijöiden näkökulmasta, ja kohtaavatko kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaaminen ja vuokratyön asettamat vaatimukset toisensa. Jatkotutkimuksen kannalta olisi hyödyllistä toteuttaa samankaltainen tutkimus eri näkökulmista niin, että myös käyttäjäyrityksen näkökulma tulisi esille. Ensinnäkin voitaisiin tutkia, minkälaisena käyttäjäyritys näkee vuokratyöntekijöidensä osaamisen, ja kuinka tämä osaaminen vastaa käyttäjäyrityksen asettamia vaatimuksia. Toisekseen olisi mielekästä myös selvittää, kuinka nämä käyttäjäyrityksen näkökulmat eroavat vuokratyöntekijöiden näkökulmista tiedustelemalla työn vaatimuksia käyttäjäyrityksiltä ja vuokratyöntekijöiden osaamista itse vuokratyöntekijöiltä. Lisäksi myös mielenkiintoista tutkia, millainen on henkilöstövuokrausyritysten näkökulma asiaan. Tämänkaltaiset tutkimukset tuottaisivat henkilöstövuokrausyrityksille ja käyttäjäyrityksille tärkeää tietoa vuokratyöntekijöiden osaamisesta ja siitä, mitä osaamista tulisi vielä kehittää.

LÄHTEET

- Akroush, M., Abu-ElSamen, A., Al-Shibly, M. & Al-Khawaldeh, F. 2010. Conceptualisation and development of customer service skills scale: An investigation of Jordanian customers. *International Journal of Mobile Communications* 8 (6), 625–653.
- Almlund, M., Duckworth, A., Heckman, J. & Kautz, T. 2011. Personality psychology and economics. Teoksessa E. Hanushek, S. Machin & L. Woessman (toim.) *Handbook of the economics of education*. Amsterdam: Elsevier, 1–181.
- Andersen, V., Illeris, K., Kjærsgaard, C., Larsen, K., Salling Olesen, H. & Ulriksen, L. 1994. *Qualifications and living people*. Tanska: Adult Education Research Group.
- Arrowsmith, J. 2006. *Temporary agency work in an enlarged European union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Autor, D. H. 2001. Why do temporary help firms provide free general skills training? *The Quarterly Journal of Economics* 116 (4), 1409–1448.
- Babakus, E., Bienstock, C. & Van Scotter, J. 2004. Linking perceived quality and customer satisfaction to store traffic and revenue growth. *Decision Sciences* 35 (4), 713–737.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. 1991. The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology* 44 (1), 1–26.
- Barrie, S. 2006. understanding what we mean by the generic attributes of graduates. *Higher Education* 51 (2), 215–241.
- Baumann, F., Mechtel, M. & Stahler, N. 2011. employment protection and temporary work agencies. (report). *Labour: Review of Labour Economics and Industrial Relations* (25) 3, 308–329.
- Bennett, N., Dunne, E., & Carré, C. 1999. Patterns of core and generic skill provision in higher education. *Higher Education* 37 (1), 71–93.

- Bernhard-Oettel, C., Isaksson, K., & Bellaagh, K. 2008. Patterns of contract motives and work involvement in temporary work: relationships to work-related and general well-being. *Economic and Industrial Democracy* 29 (4), 565–591.
- Bernhard-Oettel, C., Sverke, M. & De Witte, H. 2005. Comparing three alternative types of employment with permanent full-time work: How do employment contract and perceived job conditions relate to health complaints? *Work and Stress* 19 (4), 301–318.
- Booth, A. L., Francesconi, M. & Frank, J. 2002. Temporary jobs: stepping stones or dead ends? *The Economic Journal* 112 (480), F189–F213.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T. & Motowidlo, S. 2001. Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment* 9 (1&2), 52–69.
- Bosmans, K., Hardonk, S., De Cuyper, N. & Vanroelen, C. 2016. Explaining the relation between precarious employment and mental well-being. A qualitative study among temporary agency workers. *Work* 53 (2), 249–264.
- Bridgstock, R. 2009. The graduate attributes we've overlooked: enhancing graduate employability through career management skills. *Higher Education Research & Development* 28 (1), 31–44.
- Brook, P. & Purcell, C. 2020. The resistible rise of the temporary employment industry in France. *Economic and Industrial Democracy* 41 (1), 121–144
- Bunt, K., McAndrew, F. & Kuechel, A. 2005. Jobcentre plus employer (market view) survey 2004. DWP Research Report No 261. Lontoo: Department for Work and Pensions.
- Canning, R. 2013. Rethinking generic skills. *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults* 4 (2), 129–138.
- Chambel, M., Lopes, S. & Batista, J. 2016. The effects of temporary agency work contract transitions on well-being. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 89 (8), 1215–1228.
- Cheung, L., & Tsang, H. 2005. Factor structure of essential social skills to be salespersons in retail market: Implications for psychiatric rehabilitation. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry* 36 (4), 265–280.
- Chopra, K. 2014. Empirical study on role of customer service in delivering satisfaction at branded retail outlets in pune. *Procedia Economics and Finance* 11, 239–246.
- Ciett. 2013. The agency work industry around the world. Economic Report. Bryssel. http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/21101the_agency_work_.pdf [Luettu 15.8.2020]
- Cochrane, R. & McKeown, T. 2015. Vulnerability and agency work: From the workers' perspectives. *International Journal of Manpower* 36 (6), 947–965.

- Curtis, D. D. 2004. International perspectives on generic skills. Teoksessa J. Gibb (toim.) *Generic skills in vocational education and training. Research readings*. Australia: National Centre for Vocational Education Research Ltd, 19–37.
- de Graaf-Zijl, M., van den Berg, G. & Heyma, A. 2011. Stepping stones for the unemployed: The effect of temporary jobs on the duration until (regular) work. *Journal of Population Economics* 24 (1), 107–139.
- de Jong, J. & Schalk, R. 2009. Extrinsic motives as moderators in the relationship between fairness and work-related outcomes among temporary workers. *Journal of Business and Psychology* 25 (1), 175–189.
- De La Harpe, B., Radloff, A. & Wyber, J. 2000. Quality and generic (professional) skills. *Quality in Higher Education* 6 (3), 231–243.
- Dickerson, A. & Green, F. 2002. The growth and valuation of generic skills. https://www.researchgate.net/publication/4808335_The_Growth_and_Valuation_of_Generic_Skills [Luettu 8.2.2020]
- Draganidis, F. & Mentzas, G. 2006. Competency based management: A review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security* 14 (1), 51–64.
- Dudley, N. M., Orvis, K. A., Lebiecki, J. E. & Cortina, J. M. 2006. A meta-analytic investigation of conscientiousness in the prediction of job performance: Examining the intercorrelations and the incremental validity of narrow traits. *Journal of Applied Psychology* 91 (1), 40–57.
- Ekinci, Y., Zeglat, D. & Whyatt, G. 2011. Service quality, brand loyalty, and profit growth in UK budget hotels. *Tourism Analysis* 16 (3), 259–270.
- Eklund, R. 2002. Temporary employment agencies in the Nordic countries. *Scandinavian Studies in Law* 43, 311–333.
- Ellström, P. E. 1997. The many meanings of occupational competence and qualification. *Journal of European Industrial Training* 21 (6/7), 266–273.
- Elomaa, N. 2011. *Ulkopuolisen työvoiman käyttö*. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Vastapaino.
- Finegold, D., Levenson, A. & Van Buren, M. 2005. Access to training and its impact on temporary workers. *Human Resource Management Journal* 15 (2), 66–85.
- Foote, D. A. & Li-Ping Tang, T. 2008. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision* 46 (6), 933–947.
- Forde, C. & Slater, G. 2005. Agency working in Britain: character, consequences and regulation. *British Journal of Industrial Relations* 43 (2), 249–271.

- Forde, C. & Slater, G. 2006. The nature and experience of agency working in Britain. What are the challenges for human resource management. *Personnel Review* 35 (2), 141–157.
- Forrier, A. & Sels, L. 2003. Temporary employment and employability: Training opportunities and efforts of temporary and permanent employees in Belgium. *Work, Employment and Society* 17 (4), 641–666.
- Galais, N. & Moser, K. 2018. Temporary agency workers stepping into a permanent position: social skills matter. *Employee relations* 40 (1), 124–138.
- García-Pérez, J. I. & Muñoz- Bullón, F. 2005. Temporary help agencies and occupational mobility. *Oxford bulletin of economics and statistics* 67 (2), 163–180.
- Gilbert, R., Balatti, J., Turner, P. & Whitehouse, H. 2004. The generic skills debate in research higher degrees. *Higher Education Research & Development* 23 (3), 375–388.
- Giunchi, M., Emanuel, F., Chambel, M. J. & Ghislieri, C. 2016. Job insecurity, workload and job exhaustion in temporary agency workers (TAWs): Gender differences. *Career Development International* 21 (1), 3–18.
- Green, F. 2009. The growing importance of generic skills. *Work and employment*. Lontoo: Department for Children, Schools and Families.
- Hadiyanto & Ibrahim, M. 2013. Students' generic skills at the national university of malaysia and the national university of Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 83 (C), 71–82.
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen – Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampere: Tampereen Yliopisto.
- HE 157/2000 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle työsopimuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_157+2000.pdf [Luettu 12.2.2020]
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Helakorpi, S. 2010. Työ ja ammattitaito. Teoksessa S. Helakorpi, H. Aarnio. & M. Majuri. *Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin*. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu, 55–80.
- Henkilöstöpalveluyritysten liitto HPL. 2014. Vuokratyöntekijätutkimus. <https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/05/vuokratyotutkimus-2014-final.pdf> [Luettu 3.5.2020]
- Henkilöstöpalveluyritysten liitto HPL. 2016. Vuokratyöntekijätutkimus. https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/05/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016_netti.pdf [Luettu 3.5.2020]
- Henkilöstöpalveluyritysten liitto HPL. 2018. Vuokratyöntekijätutkimus.

https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_vuokratyontekijatutkimus_2018_FINAL.pdf
3.5.2020]

[Luettu

- Hietala, H., Kaivanto, K. & Schön, E. 2014. Vuokratyö. Helsinki: Talentum.
- Hirsch, B. & Mueller, S. 2002. The productivity effect of temporary agency work: Evidence from german panel data. *The Economic Journal* 122 (562), F216–F235.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hogan, J., & Holland, B. 2003. Using theory to evaluate personality and job-performance relations: A socioanalytic perspective. *Journal of Applied Psychology* 88 (1), 100–112.
- Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Järvenpää: Yrityssanoma Oy.
- Hopp, C., Minten, A. & Toporova, N. 2016. Signaling, selection and transition: empirical evidence on stepping-stones and vicious cycles in temporary agency work. *The international Journal of Human Resource Management* 27 (5), 527–547.
- Houseman, S., Kalleberg, A.L. & Erickcek, G. 2003. The role of temporary agency employment in tight labor markets. *Industrial and Labor Relations Review* 57 (1), 105–127.
- Hünefeld, L., Gerstenberg, S. & Hüffmeier, J. 2020. Job satisfaction and mental health of temporary agency workers in Europe: a systematic review and research agenda. *Work & Stress* 34 (1), 82–110.
- Huotari, K. & Pitkänen, S. 2013. Selvitys määräaikaisten sopimusten yleisyydestä ja tiedottamisesta vuokratyössä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 16/2013. <https://stm.fi/documents/1410877/2864661/Selvitys+määräaikaisten+sopimusten+yleisyydestä+ja+tiedottamisesta+vuokratyössä+24042013.pdf> [Luettu 18.11.2019]
- Hurley, R.F. 1998a. Customer service behavior in retail settings: A study of the effect of serviceprovider personality. *Journal of the Academy of Marketing Science* 26 (2), 115–127.
- Håkansson, K. & Isidorsson, T. 2015. Temporary agency workers—precarious workers? Perceived job security and employability for temporary agency workers and client organization employees at a Swedish manufacturing plant. *Nordic Journal of Working Life Studies* 5 (4), 3–22.
- Håkansson, K., Isidorsson, T. & Kantelius, H. 2012. Temporary agency work as a means of achieving flexicurity? *Nordic Journal of Working Life Studies* 2 (4), 153–169.
- Håkansson, K., Pulignano, V., Isidorsson, T., & Doerflinger, N. 2017. Explaining job insecurity for temporary agency workers: A comparison between Sweden and Belgium. *Economic and Industrial Democracy* 0 (0), 1–22.

- Hövels, B. 1998. Qualification and labour markets: institutionalization and individualisation. Teoksessa W. Nijhof & J. Streumer (toim.) Key qualifications in work and education. Boston: Kluwer Academic Publishers, 51–62.
- Jackson, S. E. & Schuler, R. S. 2006. Managing human resources through strategic partnerships. Yhdysvallat: South-Western College Pub.
- Jokiranta, K. 2012. Osaajat 2015+ Vähittäiskaupan Tulevaisuuden Osaamistarpeet. Loppuraportti 2012. MERCURIA Kauppiaitten Kauppaoppilaitos. <https://www.kunkoululoppuu.fi/materiaali/osaajat-2015-vahittaiskaupan-tulevaisuuden-osaamistarpeet/> [Luettu 8.2.2020]
- Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.
- Järvensivu, A. 2010. Tapaus työelämä ja voiko sitä muuttaa? Tampere: Tampere University Press.
- Kalleberg, A. 2008. Precarious work, insecure workers: employment relations in transition. *Sociological Review* 74 (1), 1–22.
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kanfer, R. & Ackerman, P.L. 2005. Work competence: A person-oriented perspective. Teoksessa A.J. Elliot & S.C. Dweck (toim.) *Handbook of competence and motivation*. New York: The Guilford Press, 336–353.
- Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Oy.
- Kauhanen, M. & Nätti, J. 2015. Involuntary temporary and part-time work, job quality and well-being at work. *Social indicators research* 120 (3), 783–799.
- Kauppalehti. 29.06.2018. Henkilöstövuokrauksen osuus alan liikevaihdosta kasvanut taas – viime vuoden huhtikuuhun verrattuna kasvua 17 prosenttia. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/henkilostovuokrauksen-osuus-alan-liikevaihdosta-kasvanut-taas-viime-vuoden-huhtikuuhun-verrattuna-kasvua-17-prosenttia/a6685d3c-11d9-3fb1-a67c-c0d4f13cae0d> [Luettu 12.12.2018]
- Kearns, P. 2001. Generic skills for the new economy: Review of research. Australia: National Centre for Vocational Education Research Ltd.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Helsinki: WSOY.
- Keurulainen, H. 2006. Opettajan osaaminen opettajankoulutuksen suunnittelun lähtökohdanna. Teoksessa A. R. Nummenmaa & J. Välijärvi (toim.) *Opettajan työ ja oppiminen*. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 221–231.

- Kielitoimiston sanakirja 2020 <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>
- Kivinen O., Rinne, R., Kankaanpää, A., Haltia, P. & Ahola, S. 1993. Ammatti, koulutus ja kvalifi- kaatiot. Yhdysvaltojen ja Kanadan työperäiset ammattien luokitusjärjestelmät ja niiden sovellusmahdollisuudet Suomessa. Koulutussosiologian tutkimuskeskus. Raportteja 17. Turku: Turun yliopisto.
- Komiteanmietintö 1980. Työvoiman vuokrausta selvittäneen toimikunnan mietintö. Helsinki: Työvoimaministeriö.
- Koys, D. 2001. The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology* 54 (1), 101–114.
- Kullaslahti, J. 2011. Ammattikorkeakoulun verkko-opettajan kompetenssi ja kehittyminen. *Acta Universitatis Tamperensis* 1613. Tampere: Tampere University Press.
- Kyoon Yoo, D., & Ah Park, J. 2007. Perceived service quality: Analyzing relationships among employees, customers, and financial performance. *The International Journal of Quality & Reliability Management* 24 (9), 908–926.
- Kyrö, M. & Volanen, M. 1993. Ammatillisten pätevyyksien arvioinnista ja ammatillisista tutkinnoista: OECD:n seminaarin (Porto 27.-30.10.1992) aineiston pohjalta tehty raportti. Helsinki: Opetushallitus.
- Lambert, E. G. 2010. The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, turnover intent, life satisfaction, and burnout among correctional staff. *Criminal Justice Studies* 23 (4), 361–380.
- Laszlo, A. 1991. Description and classification of qualifications. Defining qualification. *Vocational training. European journal* 2, 21–24.
- Le Deist, F. D. & Winterton, J. 2005. What is competence? *Human Resource Development International* 8 (1), 27–46.
- Lehto, A-M., Lyly-Yrjänäinen, M. & Sutela, H. 2005. Pysyvän työn toivossa – Määräaikaisten työsuhteiden käytöstä ja kokemisesta. Työpoliittinen tutkimus 291. Helsinki: Työministeriö.
- Lehtonen, J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa H-L. Pesonen, J. Lehtinen & A. Toskala. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Lempinen, P. (2010). Tuoko PIAAC aikuisten osaamisen näkyväksi? Teoksessa R. Laukkanen (toim.) Pisa, PIAAC, AHELO. Miksi ja miten OECD mittaa osaamista? Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 17/ 2010, 58–61.

- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lubomska-Kalisz, J. 2014. An analysis of the impact of the top management's qualifications and competence on the competitive position of Polish enterprises. *Journal of International Studies* 7 (2), 116–127.
- Lähteenmäki, L. 2007. Työntekijät ruutuun! Pätkä- ja vuokratyöt palkansaajien moraalisaatteenä. Teoksessa A-H. Anttila & A. Suoranta (toim.) *Pärjäämisen ajat – Horjuvat työt*. Jyväskylä: Työväen historian ja perinteen tutkimuksen seura, 113–139.
- Lähteenmäki, L. 2013. Keskusteluja vuokratyöstä. Vuokratyön diskursiivinen rakentuminen Suomessa. Turku: Turun yliopisto.
- Marrelli, A. F. 1998. An introduction to competency analysis and modeling. *Performance Improvement* 37 (5), 8–17.
- McGreevy, M. 2003. The changing nature of work. *Industrial and Commercial Training* 35 (5), 191–195.
- Melin, H. & Saari, T. 2019. Työn ja työelämän tutkimuksen muuttuvat maailmat. Teoksessa T. Heiskanen, S. Syvänen & T. Rissanen (toim.) *Mihin työelämä on menossa? Tutkimuksen näkökulmia*. Tampere: Tampere University Press.
- Menidjel, C., Benhabib, A. & Bilgihan, A. 2017. Examining the moderating role of personality traits in the relationship between brand trust and brand loyalty. *The Journal of Product & Brand Management* 26 (6), 631–649.
- Metsämuuronen, J. 2000. *Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala?* Helsinki: Oy Edita Ab.
- Metsämuuronen, J. 2011. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. International Methelp.
- Moilanen, J-M. 2008. *Määräaikaiset ja osa-aikaiset työsopimukset*. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Moilanen, P. & Räihä, P. 2018. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa R. Valli (toim.) & J. Aaltola. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Motowidlo, S., Brownlee, A. & Schmit, M. 2008. Effects of personality characteristics on knowledge, skill, and performance in servicing retail customers. *International Journal of Selection and Assessment* 16 (3), 272–280.
- Münchhausen, G. 2008. Skills development while in temporary work? *European Journal of Vocational Training* 45 (3), 50–71.
- Mäkinen, R. 1998. Ammattipätevyiden arviointi ammattitutkintoja varten. Teoksessa A. Räisänen (toim.) *Hallitaanko ammatti? Pätevyiden määrittelyä arvioinnin tueksi*. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 83–92.

- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. UNIpress.
- Naumanen, P. & Silvennoinen, H. 1996. Löytyykö työtä? Työelämän koulutustarpeet osa 2. Työministeriön työpoliittinen tutkimus 141. Helsinki: Työministeriö.
- Neugart, M. & Storrie, D. 2006. The emergence of temporary work agencies. *Oxford Economic Papers* 58 (1), 137–156.
- Nienhuser, W. & Matiaske, W. 2006. Effects of the “principle of non-discrimination” on temporary agency work: compensation and working conditions of temporary agency workers in 15 European countries. (Report). *Industrial Relations Journal* 37 (1), 64–77.
- Nunez, I. & Livanos, I. 2015. Temps ”by choice”? An investigation of the reasons behind temporary employment among young workers in Europe. *Journal of Labor Research* 36 (1), 44–66.
- Nykänen, S. & Tynjälä, P. 2012. Työelämätaitojen kehittämisen mallit korkeakoulutuksessa. *Aikuiskasvatus* 32 (1), 17–28.
- Ollus, M., Lovio, R., Mieskonen, J., Vuorinen, P., Karko, J., Vuori, S. & Ylä-Anttila, P. 1990. Joustava tuotanto ja verkostotalous. Tekniikan, talouden ja yhteiskunnan vuorovaiutus 1990-luvulla. Suomen itsenäisyyden juhluvuoden 1967 rahasto. Helsinki: Sitra.
- Palanko-Laaka, K. 2005. Määräaikaisen työn yleisyys, käytön lainmukaisuus ja lainsäädännön kehittämistarpeet. *Työhallinnon julkaisu* 359. Työministeriö.
- Peltari, P. 1997. Sairaanhoidajan työn nykyiset ja tulevaisuuden kvalifikaatiovaatimukset. Helsinki: Stakes.
- Peppers, D., & Rogers, M. 2017. *Managing Customer Experience and Relationships: A strategic framework*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Pesonen. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnissa. Teoksessa H-L. Pesonen, J. Lehtinen & A. Toskala. 2002. *Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pietiläinen, V. 2010. Johtajan ammatillisten kompetenssien profiloituminen kompleksisessa toimintaympäristössä. Tapausesimerkkinä opetustoimen alaiset oppilaitosorganisaatiot. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Pirani, E., & Salvini, S. 2015. Is temporary employment damaging to health? A longitudinal study on Italian workers. *Social Science & Medicine* 124, 121–131.
- Podsakoff, P., Ahearne, M. & MacKenzie, S. 1997. Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology* 82 (2), 262–270.
- Podsakoff, N., Whiting, S., Podsakoff, P. & Blume, B. 2009. Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94 (1), 122–141.

- Preenen, P., Verbiest, S., Van Vianen, A. & Van Wijk, E. 2015. Informal learning of temporary agency workers in low-skill jobs. The role of self-profiling, career control and job challenge. *Career Development International* 20 (4), 339–362.
- Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. *Työelämän tutkimus* 17 (3), 187–201.
- Pyöriä, P. & Ojala, S. 2016. Prekaarin palkkatyön yleisyys – liiotellaanko työelämän epävarmuutta? *Sosiologia* 53 (1), 45–63.
- Rasmussen, S., Nätti, J., Larsen, T. P., Ilsøe, A. & Garde, A. H. 2019. Nonstandard employment in the nordics – Toward precarious work? *Nordic journal of working life studies* 9 (S6), 7–32.
- Rauhala, P. 1993. Ammatti ja kvalifikaatiot 1990-luvun yhteiskunnassa. Teoksessa Eteläpelto, A. & Miettinen, R. (toim.) *Ammattitaito ja ammatillinen kasvu. Kasvatustieteiden tutkimuslaitoksen 25-vuotisjuhlajulkaisu*. Helsinki: Painatuskeskus Oy, 15–29.
- Rego, A. & Cunha, M. P. E. 2008 Organisational citizenship behaviours and effectiveness: an empirical study in two small insurance companies. *The Service Industries Journal* 28 (4), 541–554.
- Rinne, R. & Kivinen, O. 1993. Society, education and vocational competencies: Towards flexible society of continuous adult education. Teoksessa R. Mäkinen & M. Taalas (toim.) *Producing and certifying vocational qualifications*. Institute for educational research. Publication series B. Theory to practice 83. Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos, 13–24.
- Robles, M. 2012. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly* 75 (4), 453–465.
- Rossi, J. 2020. Compassion, confidence, and customer service training: Recognize and nurture soft skill development to build a better customer service rep. *Talent Development* 74 (SI), 88–89.
- Ruohotie P. 2008. Ammatillisen kompetenssin juuret. Teoksessa A. Kallioniemi, A. Toom, M. Ubani, H. Linnansaari & K. Kumpulainen (toim.) *Ihmistä kasvattamassa. Koulutus, arvot, uudet avaukset*. Professori Hannele Niemen juhlaKirja. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura, 199–214.
- Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Saarijärvi: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Räisänen, A. 1998. Ammatillisen osaamisen arviointi. Teoksessa A. Räisänen (toim.) *Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin tueksi*. Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 9–20.

- Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Sähköinen kyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa S. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 68–83.
- Saarinen, M. 2015. Työsuhteen pelisäännöt. Liettua: Talentum Pro.
- Salgado, J. F. 1997. The five factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82 (1), 30–43.
- Sani, A., Ekowati, V.M., Wekke, I.S., & Idris, I. 2018. Respective contribution of entrepreneurial leadership through organizational citizenship behaviour in creating employees performance. *Academy of Entrepreneurship Journal* 24 (4), 1–11.
- Seeck, H. 2012. Johtamisopit Suomessa: taylorismista innovaatioteorioihin. Helsinki: Gaudemus.
- Sennett, R. 2006. *The culture of the new capitalism*. New Haven: Yale University Press.
- Sheikh, A. Z. 2017. Political economy of agency work. Flexibility or exploitation? *World review of political economy* 8 (2), 162–189.
- Shury, J., Winterbotham, M., Davies, B., Oldfiel, K., Spilsbury, M. & Constable, S. 2010. National Employer Skills Survey for England 2009: Main Report. Evidence Report 23. IFF Research & UK Commission for Employment Skills (UKCES) https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/303559/2009-final-ness-main-report.pdf [Luettu 1.3.2020]
- Singh, H. & Gera, M. 2015. Generic skills for sustainable development. *Paripex – Indian Journal of Research* 4 (6), 290–292.
- Sormunen, M., Saaranen, T., Tossavainen, K. & Turunen, H. 2014. Monimenetelmätutkimus terveystieteissä. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 50 (4), 312–321.
- Spermann, A. 2016. How can temporary work agencies provide more training? *IZA World of Labor* 251, 1–10.
- Stehlíková, J. 2012. Evaluation of employee training in retail business. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 60 (2), 375–378.
- Storrie, D. 2002. *Temporary agency work in the European Union*. Luxemburg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Streumer, C. W. 1993. Qualification, competence and certification in the modular vocational education in the Netherlands. Teoksessa R. Mäkinen & M. Taalas (toim.) *Producing and certifying vocational qualifications*. Institute for educational research. Publication series B. Theory to practice 83. Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos, 67–89.

- Sundberg, L. 2001. A Holistic approach to competence development. *Systems Research and Behavioral Science* 18 (2), 103–114.
- Syrjäläinen, E. 1994. Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa L. Syrjälä, S. Ahonen, E. Syrjäläinen & S. Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä, 68–112.
- Sädevirta, M. 2002. Määräaikaiset työsuhteet ja työvoiman vuokraus. Vantaa: WSOY Laki-tieto.
- Taalas, M. 1993. Ammattitaidon ja sen arvioinnin tarkastelunäkökulmia. Teoksessa R. Mäkinen & M. Taalas (toim.) *Producing and certifying vocational qualifications*. Institute for educational research. Publication series B. Theory to practice 83. Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos, 169–177.
- Taipale-Lehto, U. 2016. Vähittäiskaupan osaamistarveraportti. Opetushallitus: raportit ja selvitykset 2016:1. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vahittaiskaupan_osaamistarveraportti.pdf [Luettu 15.2.2020]
- Takala, T. 1983. Oppivelvollisuuskoulu ja yhteiskunnalliset intressit: Tutkimus kvalifikaatioihin ja koulutuskustannuksiin kohdistuvista intresseistä Suomen oppivelvollisuuskoulu koskevan koulutuspoliittisen päätöksenteon määreinä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tanskanen, A. 2009. Vuokratyö EU:ssa. *Yhteiskuntapolitiikka* 74 (3), 303–315.
- Tanskanen, A. 2012a. Huono-osaisia työntekijöitä? Tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. *Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja* 7/2012. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Tanskanen, A. 2012b. Vuokratyö Suomessa: Huono-osaisten työntekijöiden työn muoto? *Työelämän tutkimus* 10 (1), 71–83.
- Tanskanen, A. 2013. Opiskelijoiden vuokratyö Suomessa: Vuokratyöntekijöiden ja muiden opiskelevien työntekijöiden vertailu. *Työpoliittinen aikakauskirja* 56 (1), 42–52.
- TEM Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Vuokratyöopas. <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokratyöopas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05> [Luettu 18.2.2019]
- Tilastokeskus. 2010. Vuokratyötä tekevien määrä väheni. http://www.stat.fi/til/tyti/2009/15/tyti_2009_15_2010-06-01_kat_003_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2012. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2011. http://www.stat.fi/til/tyti/2011/15/tyti_2011_15_2012-11-06_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]

- Tilastokeskus. 2013. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2012. http://www.stat.fi/til/tyti/2012/14/tyti_2012_14_2013-11-05_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2014. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2013. http://www.stat.fi/til/tyti/2013/13/tyti_2013_13_2014-04-01_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2015. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2014. http://www.stat.fi/til/tyti/2014/13/tyti_2014_13_2015-04-28_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2016. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2015. http://www.stat.fi/til/tyti/2015/13/tyti_2015_13_2016-04-12_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2017. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2016. http://www.stat.fi/til/tyti/2016/13/tyti_2016_13_2017-04-12_kat_002_fi.html [Luettu 30.9.2017]
- Tilastokeskus. 2018. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2017. http://www.stat.fi/til/tyti/2017/13/tyti_2017_13_2018-04-12_kat_002_fi.html [Luettu 28.12.2018]
- Tilastokeskus. 2019. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2018. https://www.stat.fi/til/tyti/2018/13/tyti_2018_13_2019-04-11_kat_002_fi.html [Luettu 10.1.2020]
- Tilastokeskus. 2020. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2019. https://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti_2019_13_2020-05-07_kat_002_fi.html [Luettu 25.5.2020]
- Toikka, K. 1982. Kvalifikaation käsitteestä ja kehitysvaihtoehtoista. Teoksessa Kvalifikaatio ja työn vaatimukset koulutuksen suunnittelun lähtökohtana. Valtion koulutuskeskuksen julkaisusarja B n:o 18. Helsinki: Valtion koulutuskeskus, 42–66.
- Toikka, K. 1984. Kehittävä kvalifikaatiotutkimus. Valtion koulutuskeskuksen julkaisusarja B 25. Helsinki: Valtion koulutuskeskus.
- Tracy, S. 2010. Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry* 16 (10), 837–851.
- TT 2007. Työtuomioistuimen ratkaisu 2007-10. <https://www.finlex.fi/fi/oi-keus/tt/2007/20070010?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=TT%3A2007%3A10%20> [Luettu 25.5.2010]
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Turpeinen, R. 1998. Ammattitaito ja sen arviointi näyttökokeissa. Työelämän tutkinnot 4/1998. Helsinki: Opetushallitus.
- Finlex 2001. Työsopimuslaki 55/2001 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L1P7> [Luettu 12.3.2020]
- Ursin, J. & Hyytinen, H. 2010. Mitä korkeakoulutuksessa opitaan? Esimerkkinä AHELO. Teoksessa R. Laukkanen (toim.) Pisa, PIAAC, AHELO. Miksi ja miten OECD mittaa osaamista? Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 17/ 2010, 65–70.
- Varje, P. 2014. Palvelukseen halutaan: Työpaikkailmoitusten työntekijä. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.) Suomalainen työntekijä 1945-2013. Tallinna: Vastapaino, 261–302.
- Vartola, J. 1982. Kysymys virkamiespätevydestä. Näkökohtia julkisen hallinnon ylemmän virkamieskunnan kvalifikaatioproblematiikasta. Teoksessa J. Vartola, K. Toikka & A. Vihmallo. Kvalifikaatio ja työn vaatimukset koulutuksen suunnittelun lähtökohtana. Valtion koulutuskeskuksen julkaisuja B 18. Helsinki: Valtion painatuskeskus, 1–39.
- Vesterinen, P. 2001. Projektiopiskelu ja -oppiminen ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Viinikainen, J. 2012. Persoonallisuuden merkitys työmarkkinoilla. Työelämän tutkimus 10 (3), 292–297.
- Viitala, R. & Mäkipelkola, J. 2005. Työntekijä vuokrattuna – Vuokratyövoiman käytön vaikutuksia työyhteisössä. Työpoliittinen tutkimus 283. Helsinki: Työministeriö.
- Viitala, R. 2015. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Viitala, R., Vettensaari, M. & Mäkipelkola, J. 2006. Näkökulmia vuokratyöhön. Työpoliittinen tutkimus 302. Helsinki: Työministeriö.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, A. & Tynjälä, P. 2019. Factors explaining the learning of generic skills: a study of university students' experiences, *Teaching in Higher Education* 24 (7), 880–894.
- Virtanen, M., Kivimäki, M., Joensuu, M., Virtanen, P., Elovainio, M. & Vahtera, J. 2005. Temporary employment and health: a review. *International Journal of Epidemiology* 34 (3), 610–622.
- Vähämäki, J. 2009. Itsen alistus. Työ, tuotanto ja valta tietokykykapitalismissa. Helsinki: Like & Tutkijaliitto.
- Väänänen, A. & Turtiainen, J. 2014. Johdanto. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.) Suomalainen työntekijä 1945-2013. Tallinna: Vastapaino, 9–17.

- Väänänen, A. & Turtiainen, J. 2014. Suomalaisen työntekijyyden muutos 1945-2013. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.) Suomalainen työntekijäisyys 1945-2013. Tal-
linna: Vastapaino, 261–302.
- Väänänen, A. & Turtiainen, J. 2014. Työntekijyyden ja työntekijäideaalien historia. Teok-
sessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.) Suomalainen työntekijäisyys 1945-2013. Tal-
linna: Vastapaino, 18–53.
- Väärälä, T. 1995a. Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Waaijer, C., Belder, R., Sonneveld, H., van Bochove, C. & van der Weijden, I. 2017. Tem-
porary contracts: effect on job satisfaction and personal lives of recent PhD graduates.
Higher Education 74 (2), 321–339.
- Waheed, A., Yang, J. & K. Webber, J. 2017. The effect of personality traits on sales perfor-
mance: An empirical investigation to test the five-factor model (ffm) in Pakistan. *Inter-
disciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management* 12, 139–157.
- Wilkin, C. L. 2013. I can't get no job satisfaction: meta-analysis comparing permanent and
contingent workers. *Journal of Organizational Behavior* 34 (1), 47–64.
- Williams, R. S. 2002. *Managing Employee Performance*. Lontoo: College Board.
- Winterton, J. 2008. Training, Development, and Competence. Teoksessa P. Boxall, J. Purcell
& P. M. Wright (toim.) *The Oxford handbook of human resource management*. Oxford:
Oxford University Press, 324–343.
- Young, J., & Chapman, E. 2010. Generic competency frameworks: A brief historical over-
view. *Education Research and Perspectives* 37 (1), 1–24.
- Yu, W., & Ramanathan, R. 2013. Business environment, employee competencies and oper-
ations strategy: an empirical study of retail firms in China. *IMA Journal of Management
Mathematics* 24 (2), 231–252.

LIITTEET (3 kpl)

LIITE 1. Kyselylomake



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta!

Kysely on suunnattu kaupan alan myymälän puolella työskenteleville vuokratyöntekijöille, jotka ovat tehneet vuokratyötä vähintään puolen vuoden ajan elämänsä aikana. Esimerkiksi pelkästään varastotyötä ja lajittelua tekevät jäävät tämän ulkopuolelle. Tavoitteena on tutkia kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista, kaupan alan vuokratyön osaamisvaatimuksia sekä sitä, miten nämä kohtaavat toisensa. Samalla parannetaan vuokratyötä tekevien huomioimista ja lisätään tietoutta alalla tarvittavista taidoista.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, ja tulokset raportoidaan niin, ettei vastaajia ole mahdollista tunnistaa. Kyselyä saa mielellään myös lähettää eteenpäin muille vuokratyötä tekeville/ tehneille.

Kysely on osa aikuiskasvatustieteen Pro gradu–tutkielmaa. Kyselyä jakavat yritykset eivät muulla tavoin osallistu tutkimuksen toteuttamiseen, mutta tutkimusraportin valmistuttua tuloksia voidaan käyttää hyväksi mm. kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittämisessä.

Vastaathan mahdollisimman pian kyselylinkin saatuasi, jotta se ei unohdu. Aikaa vastaamiseen menee vain noin 20 minuuttia.

Halukkaiden vastaajien kesken arvotaan 3x10€ ja 1x20€ lahjakortteja S-ryhmän kaappoihin. Arvontaan osallistumisen ohjeet löytyvät kyselyn lopusta vastausten tallennuksen jälkeen. Arvontaan osallistujien yhteystietoja ei yhdistetä kyselyvastauksiin. Kyselyyn voi vastata 15.5. saakka ja arvonta suoritetaan 18.5. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. S-ryhmä ei ole mukana tutkimuksessa eikä kyselyssä.

Jos sinulla on kysyttävää, otathan yhteyttä!

Ystävällisin terveisin
Johanna Pesonen
KK, aikuiskasvatustieteen opiskelija
johpes@uef.fi

KYSELY KAUPAN ALAN VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISESTA

Lomake on ajastettu: julkisuus päättyy 16.5.2020 0.15

OSALLISTUMINEN

Tietosuojaseloste

Vastaaminen tapahtuu täysin nimettömänä, eikä vastaajia voida tunnistaa missään tutkimuksen vaiheessa. Aineistoa säilytetään ja käsitellään Itä-Suomen yliopiston tietoturvaohjeiden mukaisesti lukitussa tilassa ja salasanoilla suojatuissa järjestelmissä. Lisätietoa sekä tutkielman tekijän yhteystiedot löydät yllä olevasta saatetekstistä.

Kyllä Ei

Saako vastauksiasi käyttää tässä tutkimuksessa?

TAUSTATIEDOT

Valitse tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto

	Nainen	Mies	Muu
Sukupuoli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Alle 25v	25-35v	36-45v	46-55v	56-65	66-75	yli 75
Ikä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koulutustaso

Mikä on korkein koulutustasosi? Peruskoulu
 Toisen asteen ammatillinen koulutus
 Lukio
 Alempi korkeakoulututkinto
 Ylempi korkeakoulututkinto
 Muu

Jos vastasit "muu", mikä?

Työtilanne

Teetkö tällä hetkellä vuokratyötä kaupan alalla? Kyllä
 En

Vuokratyön kesto

Kuinka kauan olet tehnyt vuokratyötä elämäsi aikana? 6-11 kk
 12-24 kk
 25-36 kk
 Yli kolme vuotta

Seuraavat kysymykset koskevat vuokratyösuhdetta sekä kaupan alan vuokratyön työtehtäviä. Jos teet tällä hetkellä vuokratyötä kaupan alalla, vastaa näihin kysymyksiin tämänhetkisen tilanteesi pohjalta. Jos et tee tällä hetkellä vuokratyötä, vastaa edellisen kaupan alan vuokratyösuhteesi ja siihen liittyvien tehtävien pohjalta.

Työtilanne

Teetkö vuokratyötä Päätyönä
 Sivutyönä

Työsuhde henkilöstövuokrausrytykseen ?

Millainen on työsuhteesi kaupan alan henkilöstövuokrausrytykseen? Määräaikainen
 Vakituinen

Työsuhde henkilöstövuokrausrytykseen

Millainen on työsuhteesi kaupan alan henkilöstövuokrausrytykseen? Osa-aikainen
 Kokoaikainen

Työsuhde käyttäjärytykseen ?

Millainen on vuokratyösuhteesi kaupan alan käyttäjärytykseen? Määräaikainen
 Vakituinen

Työsuhde käyttäjärytykseen

Millainen on vuokratyösuhteesi kaupan alan käyttäjärytykseen? Osa-aikainen
 Kokoaikainen

Millaisia työtehtäviä tekemääsi kaupan alan vuokratyöhön kuuluu?

KÄSITYKSET VUOKRATYÖN VAATIMUKSISTA JA OMASTA OSAAMISESTA

Seuraavat kysymykset käsittelevät vuokratyöntekijän osaamista. Jos teet tällä hetkellä vuokratyötä kaupan alalla, vastaa näihin kysymyksiin tämänhetkisen tilanteesi pohjalta. Jos et tee tällä hetkellä vuokratyötä, vastaa edellisen kaupan alan vuokratyösuhteesi ja siihen liittyvien tehtävien pohjalta.

Kuvaile mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti millainen osaaminen on tärkeää nimenomaan vuokratyöntekijälle.

Kuvaile mahdollisimman tarkasti ja monipuolisesti, mitä osaamista sinulla on, joka tekee juuri sinusta hyvän vuokratyöntekijän.

TAITOVAATIMUKSET KAUPAN ALAN VUOKRATYÖSSÄ

Alla olevassa taulukossa on listaus erilaisista tiedoista, taidoista ja ominaisuuksista. Merkitse jokaisen kohdalle, kuinka tärkeä kyseinen tieto/ taito/ ominaisuus työsi kannalta on.

Jos teet tällä hetkellä vuokratyötä kaupan alalla, vastaa kysymyksiin tämänhetkisen tilanteesi pohjalta. Jos et tee tällä hetkellä vuokratyötä, vastaa edellisen kaupan alan vuokratyösuhteesi ja siihen liittyvien tehtävien pohjalta.

1. Myymälän käytännön työt ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Alan lainsäädännön tuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinnoittelu (esim. hintamuutokset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyllytystaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kampanjaan laittaminen/ poistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsipäänteen käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miinuslistojen teko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntiraportit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omaavonta (esim. hävikki, saldotukset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myymälän/ organisaation tietojärjestelmien tunteminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamaatioiden käsittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuoteosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja asiakasturvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myymälän / organisaation viestintäohjelmien käyttö (esim. työsähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaakojen käyttö (esim. rullien vaihto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinatuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen toimialatuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut myymälän käytännön töihin liittyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

2. Asiakaspalvelutaidot ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Asiakkaan opastaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empatian kyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erilaisuuden sietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky asettua asiakkaan asemaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kohdata asiakas yksilönä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky toimia eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky vastaanottaa palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonteva esiintyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostopäätökseen vaikuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanavalmius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilannetaju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toisen ymmärtämiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden purkaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut asiakaspalvelutaitoihin liittyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

3. Työyhteisötaidot ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Itsensä ilmaisutaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuuntelutaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky arvostaa toisen työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky jakaa tietoa ja osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky luoda verkostoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky sisäistää organisaation tavoitteet, arvot ja visiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky toimia eri kulttuuritaustaisten työkavereiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyötaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taito hallita ristiriitoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toisen motivointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunneäly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhön sitoutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhön sopeutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut työyhteisötaitoihin liittyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

4. Osaamisen kehittämisen taidot ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Kokonaisuuksien hahmottamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kehittää työyhteisön osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kehittää työyhteisöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky oppia uutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luovuus, innovatiivisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitaitoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosvalmius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman työn arviointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppimishalukkuus, innokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamistarpeiden tunnistamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnittelu- ja organisointitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon soveltamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut osaamisen kehittämiseen liittyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

5. Henkilökohtaiset ominaisuudet ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Huolellisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itseluottamus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kilpailuhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lojaalius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma-alotteisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paineensietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rauhallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rehellisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riskintottokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sitkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuloshakuisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuuntuntoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjämäisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut henkilökohtaiset ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

6. Muut yleiset taidot ?

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	Kohtalaisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä
Ajankäytön hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsen johtamistaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsenäinen työote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjallinen viestintätaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky hoitaa useita asioita samanaikaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky sietää epävarmuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suullinen viestintätaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonhankintataidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutustaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleiset tieto- ja viestintäteknikkataidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä muut yleiset taidot ovat mielestäsi tärkeitä kaupan alan vuokratyössä?

OMA OSAAMINEN

Seuraavaksi tarkoituksena on arvioida, kuinka hyvin hallitset seuraavat kaupan alan vuokratyön tekemiseen liittyvät tiedot, taidot ja ominaisuudet.

Arvioi jokaisen tiedon, taidon ja ominaisuuden kohdalla, kuinka hyvin itse hallitset kyseisen tiedon/ taidon/ ominaisuuden.

1. Myymälän käytännön työt ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Alan lainsäädännön tuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinnoittelu (esim. hintamuutokset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyllytystaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kampanjaan laittaminen/ poistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsipäänteen käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miinuslistojen teko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myyntiraportit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omavalvonta (esim. hävikki, saldotukset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myymälän/ organisaation tietojärjestelmien tunteminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamaatioiden käsittely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilitys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuoteosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja asiakasturvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myymälän/ organisaation viestintäohjelmien käyttö (esim. työsähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaakojen käyttö (esim. rullien vaihto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Markkinatuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen toimialatuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta myymälän käytännön töihin liittyvää osaamista sinulla on?

2. Asiakaspalvelutaidot ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Asiakkaan opastaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empatian kyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erilaisuuden sietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky asettua asiakkaan asemaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kohdata asiakas yksilönä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky toimia eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky vastaanottaa palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonteva esiintyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostopäätökseen vaikuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanavalmius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilannetaju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toisen ymmärtämiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden purkaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta asiakaspalvelutaitoihin liittyvää osaamista sinulla on?

3. Työyhteisötaidot ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Itsen ilmaisutaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuuntelutaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky arvostaa toisen työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky jakaa tietoa ja osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky luoda verkostoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky sisäistää organisaation tavoitteet, arvot ja visiot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky toimia eri kulttuuritaustaisten työkavereiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvottelutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyötaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taito hallita ristiriitoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toisen motivointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunneäly	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhön sitoutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhön sopeutuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta työyhteisötaitoihin liittyvää osaamista sinulla on?

4. Osaamisen kehittämisen taidot ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Kokonaisuuksien hahmottamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kehittää työyhteisön osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky kehittää työyhteisöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky oppia uutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luovuus, innovatiivisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitaitoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosvalmius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman työn arviointikyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisutaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppimishalukkuus, innokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamistarpeiden tunnistamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suunnittelu- ja organisointitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon soveltamiskyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta osaamisen kehittämiseen liittyvää osaamista sinulla on?

5. Henkilökohtaiset ominaisuudet ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Huolellisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itseluottamus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kilpailuhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lojaalius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Motivaatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma-alotteisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paineensietokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rauhallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rehellisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Riskintottokyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sitkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuloshakuisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuuntuntoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrittäjämäisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muita henkilökohtaisia ominaisuuksia sinulla on?

6. Muut yleiset taidot ?

	En lainkaan	Hieman	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Ajankäytön hallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsensä johtamistaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsenäinen työote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjallinen viestintätaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky hoitaa useita asioita samanaikaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kyky sietää epävarmuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suullinen viestintätaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonhankintataidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutustaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleiset tieto- ja viestintätekniikkataidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muita yleisiä taitoja sinulla on?

LOPPUSANAT

Mitä muuta haluaisit sanoa vuokratyöntekijän osaamisesta?

LIITE 2. Sähköpostipyyntö

Hyvä vastaanottaja,

olen tekemässä tutkimusta kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta ja osaamistarpeista. Pyytäisin nyt kaupan alan vuokratyöntekijöitä välittävien yritysten ja vuokratyöntekijöitä käyttävien kauppajien apua aineiston keruussa. **Olisiko teidän mahdollista jakaa oheista kyselykutsua kaupan alan vuokratyöntekijöille?** Sitä voi jakaa esimerkiksi sähköpostin, taukotilojen ilmoitustaulun tai verkkosivujen kautta. Kysely on vapaasti saatavilla, ja sen saa laittaa myös esimerkiksi yrityksen Facebook sivuille vapaaseen jakoon.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti, eikä myöskään vuokratyöntekijän käyttämiä henkilöstövuokrausyritysten tai käyttäjäyritysten nimiä tiedustella tai raportoida.

Tavoitteena on tutkia kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista, kaupan alan vuokratyön osaamisvaatimuksia sekä sitä, miten nämä kohtaavat toisensa. Vuokratyössä tarvittavaa osaamista on tutkittu verrattain vähän, minkä vuoksi aiheen tutkiminen on tärkeää. Työntekijöiden osaaminen nähdään nykyään elintärkeänä kilpailuetuna erityisesti palveluammatteissa, jonka vuoksi yritysten on pyrittävä ylläpitämään ja kehittämään osaamisresurssejaan tehokkaasti. Kun yrityksen vaatimukset ja työntekijän osaaminen kohtaavat, syntyy ammatitaitoista työvoimaa, jonka voidaan katsoa olevan yrityksen kasvun, kilpailukykyyn ja menestymisen edellytys. Voin halutessanne ilmoittaa teille Pro Gradu-tutkimuksen valmistumisesta, jolloin se on saatavilla kirjastosta sähköisessä muodossa.

Pyytäisin, että välittäisitte liitteestä löytyvää kyselykutsua eri tavoin mahdollisimman monelle kaupan alalla työskentelevälle vuokratyöntekijälle.

Erittäin paljon kiitoksia vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin
Johanna Pesonen
KK, aikuiskasvatustieteen opiskelija
johpes@uef.fi

LIITE 3. Kyselykutsut

Lyhyt versio (Facebook, Twitter ym.)
Hei kaupan alan vuokratyöntekijä!

Kutsun **Sinut** vastaamaan kyselyyn kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisesta! Kysely on suunnattu myymälän puolella työskenteleville vuokratyöntekijöille, jotka ovat tehneet vuokratyötä vähintään puolen vuoden ajan elämänsä aikana. Vastausten avulla parannetaan vuokratyötä tekevien huomioimista ja lisätään tietoutta alalla tarvittavista taidoista. Linkki kyselyyn: <https://elomake.uef.fi/lomakkeet/25004/lomake.html>

Vastaajien kesken arvotaan 3x10€ ja 1x20€ lahjakortteja S-ryhmän kaappoihin!

Pitkä versio:
Hyvä kaupan alan vuokratyöntekijä!

Teen tutkimusta vuokratyöntekijöiden osaamisesta. Tavoitteena on tutkia kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamista, kaupan alan vuokratyön osaamisvaatimuksia sekä sitä, miten nämä kohtaavat toisensa. Samalla parannetaan vuokratyötä tekevien osaamisen huomioimista ja lisätään tietoutta alalla tarvittavista taidoista. Tutkimusraportin valmistuttua tuloksia voidaan käyttää hyväksi myös kaupan alan vuokratyöntekijöiden osaamisen kehittämisessä.

Tutkimuksen aineisto koostuu kyselystä, johon kutsun **Sinut** osallistumaan. Kysely on suunnattu kaupan alan myymälän puolella työskenteleville vuokratyöntekijöille, jotka ovat tehneet vuokratyötä vähintään puolen vuoden ajan elämänsä aikana. Esimerkiksi pelkästään varastotyötä ja lajittelua tekevät jäävät tämän ulkopuolelle. Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, ja tulokset raportoidaan niin, ettei vastaajia ole mahdollista tunnistaa. Kyselyä saa mielellään myös lähettää eteenpäin muille vuokratyötä tekeville.

Halukkaiden vastaajien kesken arvotaan 3x10€ ja 1x20€ lahjakortteja S-ryhmän kaappoihin. Arvonta suoritetaan maaliskuun loppupuolella, kun kyselyaineisto on koossa, ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. S-ryhmä ei ole mukana tutkimuksessa eikä kyselyssä. Vastaathan mahdollisimman pian kyselylinkin saatuaasi, jotta se ei unohdu. Aikaa vastaamiseen menee vain noin 20 minuuttia.

Linkki kyselyyn: <https://elomake.uef.fi/lomakkeet/25004/lomake.html>

Jos sinulla on kysyttävää, otathan yhteyttä!

Ystävällisin terveisin

Johanna Pesonen

KK, aikuiskasvatustieteen opiskelija

johpes@uef.fi