

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL**

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Helen Kasepuu

**TÖÖ TAJUTUD TÄHENDUS IDA-EUROOPA JA SKANDINAAVIA  
HOTELLIPERSONALI VÕRDLUSES TÖÖJÕURENDIETTEVÕTTE X NÄITEL**

Magistritöö

Õppekava HAPM, peeriala Personalitöö ja -arendus

Juhendaja: Tiiu Kamdron, PhD

Tallinn 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on ..... sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Helen Kasepuu .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 142138 HAPM

Üliõpilase e-posti aadress: helenkasepuu@gmail.com

Juhendaja: Tiiu Kamdron, PhD:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Liina Randmann

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

## LÜHIKOKKUVÕTE

Tööjõurendiettevõtte X tegeleb piiriülese tööjõu rendiga Eestist ja teistest Euroopa riikidest – enamasti Soomest, Rootsist, Bulgaariast ja Poolast Norra hotellidesse ja restoranidesse. Peamiselt kasutatakse agentuuri kokkade ja skandinaavia keeli valdavate ettekandjate/administraatorite palkamiseks lähtuvalt hooajalisest vajadusest. Hotellide omavaheline konkurents küllastajate saamise ja kliendi rahulolu nimel nõuab kulude kokkuhoidu ning teenindustaseme tõstmist rohkem kui iial varem. Endiselt esineb Skandinaavia tööandjate hulgas eelarvamusi töötajate suhtes, kes tulevad endistest Nõukogude Liidu riikidest. Hotellijuhid on öelnud, et idaeurooplased teevad tööd vaid raha pärast ning neile ei lähe korda hotelli käekäik ega see, kui hästi nad oma tööd teevad.

Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas töö tähenduse elemendid kujundavad piiriüleste renditöötajate jaoks töö tähendust ning millised töö tähenduse elemendid on olulised idaeurooplastele ja skandinaavlastele, samuti seda, kuidas töö tähendus ning selle elemendid on seotud töörahuloluga.

Eesmärgi saavutamiseks kasutatakse kombineeritud uuringut, mis viiakse läbi tööjõurendiettevõtte kokkade ja ettekandjate hulgas. Kvantitatiivse uuringu andmekogumismeetodina kasutatakse ankeetküsitlust, mille on välja töötanud MOW (The Meaning of Working) International Research Team (*The Meaning of Working Survey A*). Kvalitatiivse uuringu meetodiks on fenomenoloogiline uuring ning andmekogumise meetodiks poolstruktureeritud süvaintervjuud Skype'i või telefoni teel.

Tulemustest selgub, et töö tähenduse kesksetest teguritest annab töötajate arvates tööle tähenduse esmalt suhete ja ülesannetega seotud töö roll. Seejärel on oluline töö instrumentaalsus ehk tasuga seotud väärtus. Statistiliselt olulise tulemuse andsid idaeurooplaste ja skandinaavlaste võrdluses rahulolu karjääriga ning sotsiaalsed õiguse normid. Enamik tinglikest muutujatest, nagu töö ja karjääri rahulolu, ei mõjuta töö tähenduse keskseid tegureid. Ainsad statistiliselt olulised seosed leiti agentuuriga rahulolu ning suhete ja ülesannetega seotud töö rolli vahel.

**Võtmesõnad:** Töö tähendus, piiriülene renditöötaja, Ida-Euroopa, Skandinaavia

## **ABSTRACT**

### **THE PERCEIVED MEANING OF WORKING IN COMPARISON BETWEEN EASTERN EUROPEAN AND SCANDINAVIAN HOTEL PERSONNEL BASED ON THE EXAMPLE OF EMPLOYMENT AGENCY X**

Helen Kasepuu

Employment agency X specializes in cross-border labour leasing from Estonia and other European countries – mainly Finland, Sweden, Bulgaria, and Poland – to hotels and restaurants in Norway. The agency is mainly used to hire cooks and waiters/administrators according to seasonal needs. The competition between hotels to win over customers and clients' satisfaction requires cost savings and rising the level of service, now more than ever. Some Scandinavian employers still tend to be prejudiced against workers arriving from post-Soviet states. Hotel managers have argued that Eastern Europeans only work for money and they don't care about either the well-being of the hotel or the quality of work they achieve.

The aim of this master's thesis is to examine how the elements of the meaning of work shape the meaning of work for cross-border labor lease workers and which elements of the meaning of work are important for Eastern Europeans and Scandinavians, and how the meaning of work and its elements are related to job satisfaction.

To achieve this goal, a combined study is used which is carried out among cooks and waiters of employment agency X. A questionnaire which has been developed by MOW (The Meaning of Working) International Research Team (*The Meaning of Working Survey A*) is used as a quantitative data collection method. A phenomenological study is used as a qualitative research method, and semi-structured in-depth interviews via Skype or phone sessions are carried out for data collection.

The results show that according to the employees, the primary role (among the central elements of the meaning of work) that gives work its meaning is the work role associated with relationships and tasks. Following in importance is the instrumentality of work – the value associated with pay. Statistically significant results in the comparison of Eastern Europeans and Scandinavians included satisfaction with their career and societal norms about working. Most of the conditional variables, such as the job and career satisfaction, don't affect the central factors of the meaning of work. Only statistically significant connections were found between the satisfaction with agency and work role related to relationships and tasks.

**Keywords:** Meaning of working, cross-border labor lease worker, Eastern Europe, Scandinavia

## SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE .....	3
ABSTRACT .....	4
SISUKORD .....	6
SISSEJUHATUS .....	7
1. TEOREETILINE TAUST .....	10
1.1 TÖÖ JA TÖÖ TÄHENDUS .....	10
1.1.1 Töö tähenduse kesksed tegurid .....	12
1.1.2. Töö tähenduse teise astme tegurid .....	15
1.1.3 Töö tähenduse kolmanda astme tegurid .....	15
1.2 Töö tähenduse varasemad uuringud .....	17
1.3 Renditöö, renditöötaja, piiriülene renditöö .....	17
2. EMPIIRILINE UURING .....	21
2.1 Ettevõtte tutvustus ja uuringu vajadus .....	21
2.2 Uurimismetoodika .....	21
2.2.1 Andmeanalüüsi meetodid .....	23
2.2.2 Valim .....	24
2.3 Tulemused .....	25
2.3.1. Töötõingimused ning töö- ja karjäärirahulolu .....	26
2.3.2 Töö roll .....	28
2.3.3 Töö kesksus .....	30
2.3.4 Sotsiaalsed normid .....	30
2.3.5 Töö väärtustulemus ja tööalaste eesmärkide tähtsus .....	31
2.3.6 Tulevikukavatsused .....	32
2.3.7 Taustaandmed .....	33
2.3.8 Renditöötajate töö tähenduse elemendid ja faktorite jagunemine ning sisereliaabluskoeffitsendid .....	33
2.3.9 Töö tähenduse elemendid ja keskmiste võrdlemine T-Testi abil .....	35
2.3.10 Korrelatsioonanalüüsi tulemused töö tähenduse elementide vahel .....	38
3. ARUTELU JA JÄRELDUSED .....	41
4. KOKKUVÕTE .....	46
SUMMARY .....	49
KASUTATUD ALLIKAD .....	52
LISAD .....	56
LISA 1. Küsitlusankeet .....	56
LISA 2. Küsitlusankeedi vastuste jagunemine: protsendid, miinimum- ja maksimumväärtused, keskmised ja standardhälbed .....	57
LISA 3. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused töötajale .....	70
LISA 4. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused tööjõurendiettevõtte juhile ning Norra töandjale .....	71
LISA 5. Koodipuu .....	72
LISA 6. Renditöötajate töö tähenduse elemendid ja faktorite jagunemine ning sisereliaabluskoeffitsendid .....	73
LISA 8. Töö tähenduse elemendid ja statistiliselt olulised erinevused idaeurooplaste ja skandinaavlaste hinnangutes Welchi T-testi analüüsi tulemusel .....	77
LISA 9. Korrelatsioonanalüüs töö tähenduse elementide vahel .....	78

## SISSEJUHATUS

Norrat peetakse maailma üheks rikkamaks, õnnelikemate inimeste ja parimate sotsiaalsete tagatistega riigiks. 2017.aasta jaanuari seisuga oli töötuse määr Norra statistikaameti andmetel vaid 4,7% (SSB - Statistisk Sentralbyrå). Norra on alati olnud turistide meelispaik, ning turistide arv on tõusnud 33 miljonini aastas (SSB 2017). Koos turistide arvuga kasvab ka vajadus teenindava personali järele. Järjest keerulisem on leida sobivat tööjõudu, sest kliendi nõudmised ning ootused aina suurenevad, kuid töötasud on hotellinduses madalad ja töötingimused rasked. Seetõttu kasutatakse tihti madala kvalifikatsiooniga töötajaid või noori, kes omandavad haridust mõnel teisel erialal. Personali otsingut on laiendatud n-ö uutesse EL liikmesriikidesse nagu Balti riigid, Poola, Bulgaaria, Rumeenia, Ungari, Horvaatia, aga ka naaberriikidesse Soome ja Rootsi. 2016. aasta lõpu seisuga oli Norra rahvaarv 5,25 mln, neist 1,5% olid piiriüleised töötajad (SSB 2017). Piiriülestel töötajatel oli peamiselt Rootsi, Poola ja Leedu kodakondsus, nende töölepingu pikkus oli keskmiselt 6 kuud, vanus 25 - 39 aastat ning nad olid enamasti leidnud agentuuride vahendusel töö ehituses (SSB 2016). Majutus- ja teenindusasutustes tähtajalise lepinguga piiriüleseid töötajaid oli 2014. aasta andmetel Ida-Euroopast 2888 ja Skandinaaviast (v.a Norrast) 4699 (SSB 2017).

Piiriülene renditöö on EL uutes liikmesriikides suhteliselt uus töösuhte liik, millele eelistatakse siiski püsivat täiskohaga tööd otse töandja juures (RAKE 2014). Siiski, leiavad üha enam noored, kellel vastav kutse omandatud ning pere pole veel loodud, kogemuste saamiseks tee rendifirma (ka piiriülese) juurde (*Ibid.*). Renditöö on tihtipeale vajalik ka ettevõtetele, sest see pakub võimalust vajadusel kiiresti lisatööjõudu palgata, vähendab värbamis- ja tööjõukulusid ning maandab riske ja kohustusi, mis kaasnevad inimeste töölevõtmisega (RAKE 2014).

85% hotellijuhtidest on öelnud, et idaeurooplased töötavad sama hästi kui kohalikud (norrakad), ja 13% on leidnud, et isegi paremini. Võõrtööjõud on odavam, paindlikum (nõus töötama osalise ajaga, öösiti, jne) ning tihti ka töökam omades kõrget kvalifikatsiooni ja töö kvaliteeti. Hotellijuhtide arvates tullakse Norrasse peamiselt kõrgema töötasu tõttu (Ødegard & Andersen 2011).

Võõrtööjõu kasutamise kaasaegsed probleemid, mis on seotud peamiselt keele- ja kultuuritasandiga. Paljudes töökohtades on loobutud riigi keele nõudest, sest seltskond on rahvusvaheline ning töötajad ei ole motiveeritud norra keelt õppima (Ødegard & Andersen 2011).

Tööjõurendiettevõtte X Norra partnerhotellide juhid on öelnud, et idaeurooplased teevad tööd vaid raha pärast ja neile ei lähe korda hotelli käekäik ega see, kui hästi nad oma tööd teevad. On hotellijuhte, kes on tagasisides nimetanud Ida-Euroopa töötajad robotiteks. Neile tuleb täpselt ette öelda, mida teha, loovust neis ei ole. Samuti esineb rohkem idaeurooplaste seas lahkumist (ka ette teatamata) enne lepingu lõppu, sest on leitud tasuvam töö teise tööandja juures. Ettevõttele on see väga kulukas, sest tuleb uus töötaja välja õpetada ning anda talle kohanemiseks aega.

Ida-Euroopa riigid, nagu näiteks Eesti, Poola, Rumeenia ja Bulgaaria on EL liikmed olnud vaid üle 10 aasta ja pidanud lühikese ajaga üle elama suured tööjõu ja majandusreformid. Sotsiaaldemokraatlikud Põhjamaad, nagu Soome, Rootsi, Norra, Island ja Taani, on oma arengu läbi teinud pikema aja vältel. Norra tööandjal oleks oluline mõista kultuurist ning teistest teguritest tingitud erinevusi Skandinaavia ja Ida-Euroopa renditöötajate vahel, mis looks eeldused renditöötajate töötulemuste parandamiseks. Lähtuvalt Skandinaavias ja Lääne-Euroopas üldlevinud arusaamast, liigitatakse Ida-Euroopaks kõik postkommunistlikud riigid, mille ühiseks jooneks on madalam elatustase ja suuremad sotsiaalsed probleemid võrreldes lääneriikide heaoluühiskondadega.

Kontingent, kes töötab ettevõtte X vahendusel, on vanuses 21–39, ehk nad on sündinud või koolis käinud juba n-ö vabas maailmas, peale Nõukogude Liidu lagunemist. Skandinaavlastest on esindatud rootslased, soomlased ja taanlased. Töötajatel on püsiv elukoht ühes EL riigis, kuid töö tegemise koht Norras.

Magistritöö eesmärk on välja selgitada töö tähenduse komponendid ja nende seosed töörahuloluga tööjõurendiettevõtte X Ida-Euroopa ja Skandinaavia renditöötajate näitel. Lähtuvalt eelpool kirjeldatust, on magistritöös püstitatud järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas töö tähenduse elemendid kujundavad töötajate jaoks töö tähendust?
2. Millised töö tähenduse elemendid on olulised Ida-Euroopa ja Skandinaavia renditöötajatele?
3. Kuidas on töötajad rahul oma tööga ning kuidas on töörahulolu seotud töö tähenduse elementidega?

Eesmärgi saavutamiseks kasutatakse kombineeritud uuringut. Kvantitatiivse uuringu andmekogumismeetodina kasutatakse ankeetküsitlust, mille on välja töötanud MOW (The Meaning of Working) International Research Team. Kvalitatiivseks uuringustrateegijaks on fenomenoloogiline uuring ning andmekogumise meetodiks poolstruktureeritud süvaintervjuud Skype`i või telefoni teel.

Andmete analüüsimiseks kasutatakse kirjeldavat statistikat, korrelatsioon- ja dispersioonanalüüsi.

Valimi moodustavad 2016.aastal vähemalt 3-kuulise lepinguga tööl tööjõurendiettevõtte X kokad ja ettekandjad/administraatorid.

Antud magistritöö esimeses peatükis antakse ülevaade uuritavate nähtuste teoreetilisest käsitlusest akadeemilises kirjanduses ning asjakohastest uuringutest. Teine peatükk käsitleb empiirilise uuringu meetodika kirjeldust ja magistritöö olulisemaid tulemusi. Kolmandas peatükis arutleb autor tulemuste üle, teeb nendest järeldused ning ettepanekud renditöötajatega seotud probleemide vähendamiseks.

Piiriüleseid renditöötajaid on varasemalt uuritud väga vähe, seetõttu on magistritöö tulemustest kasu ettevõtetel, kelle töötajate hulgas on piiriüleseid renditöötajaid, eriti hotelli- ja restoranisektoris. Samas tuleks uuringutulemusi käsitleda ettevaatusega, sest järeldused on tehtud ühe ettevõtte näitel.



## 1. TEOREETILINE TAUST

### 1.1 TÖÖ JA TÖÖ TÄHENDUS

Valdav osa inimkonnast puutub oma eluea jooksul kokku töötamisega. Industrialaariikides kulutatakse enamasti suur osa ärkveloleku ajast tööga seonduvatele tegevustele. Seega, töötajate jaoks on oluline, kuidas nad tööl veedetud aega sisustavad. Viimastel aastakümnetel on järjest enam arutletud töö tegemise põhjuste üle. Vaatluse alla on võetud töö tajutud tähendus ning sellest lähtuvalt tegurid, mis ajendavad inimesi rohkem panustama. Töötajaid, kes tunnetavad oma tööd tähenduslikuna, peetakse õnnelikemaks ning nende tööd tulemuslikumaks.

Töö tegemine aitab täita inimese põhivajadusi, kuid on otseselt seotud indiviidi minapildiga, identiteedi ja sotsiaalse staatusega (Kuchinke *et.al* 2009). Enamikele inimestele on töö majandusliku heaolu saavutamise vahend, aga ka erinevate sotsiaalsete ja psühholoogiliste vajaduste täitmiseks töö kaudu (MOW 1987).

Magistritöö teoreetilise raamistiku moodustas MOW töö tähenduse uuring ja selle jätku-uuringud (MOW International Research Team) Belgias, Suurbritannias, Saksamaal, Hollandis, Jugoslaavias, Ameerika Ühendriikides, Jaapanis ja Iisraelis (MOW 1987; England & Harpaz 1990; Harpaz, Honig, & Coetsier 2002; Harpaz & Fu 2002; Lundberg & Peterson 1994).

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri kohaselt võivad tööga seotud tegevused ja olukorrad kaasa tuua ka negatiivseid tagajärgi. Töötamine võib tunduda igav ja mitte väljakutset pakkuv või olla liigselt koormav. Warr (1982) tõi oma uurimuses välja, et töösuhe võib kaasa tuua liiga kõrgeid nõudmisi, konflikte kolleegidega, rolli ebaselguse ning majanduskeskkonnast tingitud turbulentsi ja ebakindlust. Tulemuseks on frustratsioon, rahulolematus, tööstress, mis mõjutavad negatiivselt nii vaimset kui ka füüsilist tervist, mis omakorda mõjutab töötulemusi (Warr 1982).

Klassikalised motivatsiooniteoreetikud ja psühholoogid nagu Alderfer, Herzberg ja Maslow ning McGregor on toetaval seisukohal, et inimestel on vajadus töö järele, mis on tähenduslik. Inimesed, kes ei taju oma töökohta tähendusliku ja sihipärasena, ei panusta tööl maksimaalselt. Klassikud leidsid, et töötajad on motiveeritud võtma ette kindlaid toiminguid, mis baseeruvad nende vajaduste täitmisele (Chalofsky 2003).

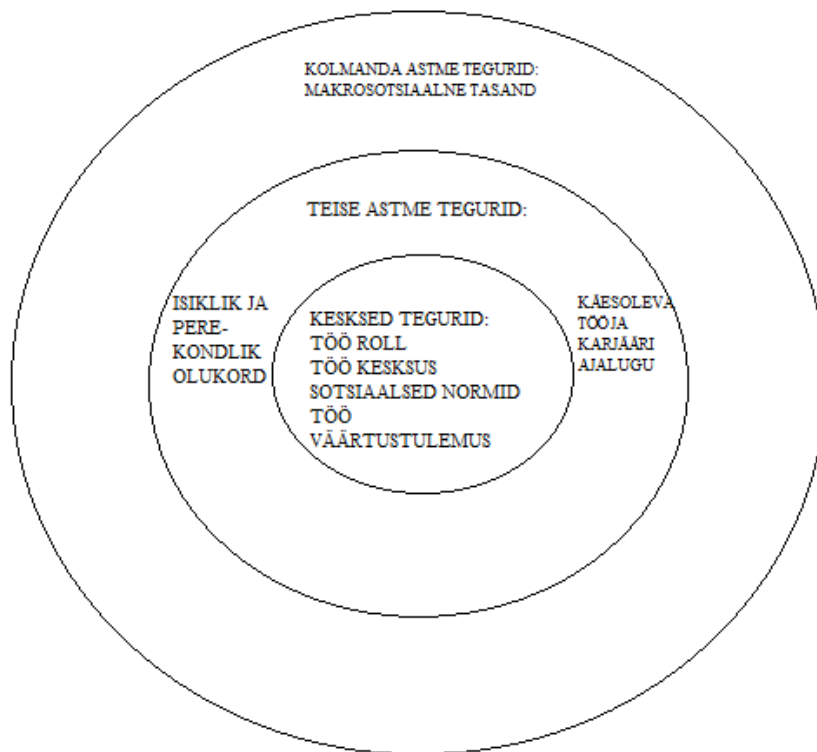
Enamik empiirilisi uuringuid määratleb töötamist kui tegevust, mis viiakse läbi ametlikes organisatsioonilistes keskkondades, raha eest ja töösuhteks vormistatuna, ning mille hulka ei kuulu vabatahtlik töö, töö perekonna, kiriku või kogukonna heaks, poliitiline töö, füüsilisest isikust ettevõtjana tegutsemine ega abitööde tegemine (MOW 1987; Kuchinke *et al.* 2009).

MOW projekt keskendub peamiselt neljale töö tähenduse elemendile: töö kesksus, sotsiaalsed normid töö, töö roll ja töö väärtustulemus ning tööalased eesmärgid. Mudelis on välja toodud töö tähenduse tegurid (Joonis 1).

**Kesksed tegurid:** töö roll, töö kesksus, sotsiaalsed normid, töö väärtustulemused ja tööalaste eesmärkide tähtsus.

**Teise astme tegurid:** isiklik ja perekondlik olukord (biograafilised muutujad, perekonnaseis), käesoleva töö ja karjääri ajalugu (rahulolu töö ja karjääriga, töö karakteristikud, töö nõuded, renditöö),

**Kolmanda astme tegurid:** makrosotsiaalne tasand (postsotsialistlik pärand)



Joonis 1. Töö tähenduse heuristiline mudel (Autori koostatud MOW 1987 järgi)

### **1.1.1 Töö tähenduse kesksed tegurid**

#### **Töö mõiste**

Defineerida tööd ja töötamisega seonduvat, on keeruline. Põhjus on selles, et töö ei oma kõigile sama tähendust ja funktsiooni. Osadele on see instrumendiks, millega täita oma baasvajadusi ellujäämiseks. Samal ajal kui teistele on see mehhanism, läbi mille väljendada ennast ja täita teisi sotsiaalseid vajadusi (MOW 1987). Teine keerukas aspekt töö defineerimiseks on see, et tähendus võib olla erinev erinevatel aegadel, kohtades, ühiskonnas ja kultuuris (Tilgher 1962 viidatud MOW 1987).

MOW uurimisrühm võttis töö mõiste uurimise aluseks järgnevalt nimetatud autorid. Weiss'i ja Kahn'i 1960.aasta uuringus osalenud mehed defineerisid tööd kui tegevust, mis nõuab füüsilist või vaimset pingutust. Vastavalt Salz'i 1955.aasta uurimusele kirjeldati tööd, kui tegevust, mis on seotud ülesannete täitmisega või projektiga. Donald ja Havighurst 1959.aastal leidsid, et üks funktsioon tööle on teenida või anda panus ühiskonda. Töö, kui identiteedi ja tutvuste allikana käsitlesid Friedman ja Havighurst oma 1954.aasta uuringus. Esimesena käsitlesid tööd, kui tegevust, mis loob väärtust Work in America autorid (Special Task Force 1973 viidatud MOW 1987). Dubin` (1958) käsitus töö definitsioonile sisaldab kolme elementi: 1) töö on pidev, jätkuv, 2) tulemuseks on toote või teenuse valmimine, tootmine ja 3) tööd tehakse tasu eest. Miller`i (1980) defineerib tööd, kui võimalust, mis pakub inimestele erinevaid viise toimetulekuks ning tööd tehakse kindlas kohas.

#### **Töö rolliga samastumine (*Work – role identification*)**

Kuigi töörollidega samastumine ja ameti rõhutamise ulatus sõltub kultuurist, paistab kehtivat üksmeel, et töö on oluline roll enesemääratluses (MOW 1987). Töörolliga samastumine aitab selgitada ka laiemat küsimust töötamise määratlemise kohta, kui lasta vastajatel selgitada, millised töötamise aspektid tunduvad neile kõige olulisemad: 1) töötades täidetud ülesanded, 2) ettevõtte või organisatsioon, kus töötatakse, 3) toode või pakutav teenus, 4) kaastöötajad, 5) elukutse või 6) töötamise eest saadav kompensatsioon (MOW 1987; Kuchinke *et al.* 2009).

#### **Töö kesksus (*Centrality of working*)**

Töö kesksuse kontseptsiooni esitles esmalt Robert Dubin ja tema kaastöölised 1956.aastal. Töö kesksust defineeriti kui tähtsuse taset, mida töötamine omab kellegi elus igal ajahetkel (MOW 1987). Töö kesksus on positiivselt seotud organisatsiooniliste muutujatega nagu töörahulolu,

osalemine otsustamisel (Kanungo 1982 viidatud Harpaz 2002) ja pikemalt ametis oldud aeg (Dubin *et al.* 1975).

Tööl on keskne koht industriaalriikide töötajate hulgas, kus töötaja kulutab umbes 1/3 oma ajast tööle või tööga seonduvatele tegevustele (MOW 1987). Lisaks kulub aeg valmistumiseks kindlal erialal tööle, tööle minemisele/tulemisele, ning tööga seonduvatele mõtetele (*Ibid*). Peamine majanduslik heaolu tuleb tööga seonduvast tegevusest. Samuti aitavad tööga seonduvad tegevused täita meie mittemajanduslikke vajadusi. MOW raamistuses mõõdetakse töö kesksust kahel viisil: 1) töötamine kui elurolli absoluutne väärtus ja 2) töötamise suhteline olulisus võrreldes teiste elurollide ja valdkondadega nagu perekond, vaba aeg, religioon ja kogukonna seotus (Harpaz & Fu, 2002). Lisaks saab töö olulisust kaudselt hinnata klassikalise “loteriiküsimuse<sup>1</sup>” järgi, mis hindab vastajate tahet töötada ilma sissetulekuvajaduseta (England & Harpaz, 1983).

MOW uurimisgrupp asetab töö kesksuse kõige olulisemale kohale võrreldes teiste töö tähenduse elementidega, sest hõlmab kõiki tahke, miks töö võiks olla tähtis.

### **Ühiskonnast tulenevad tööga seotud sotsiaalsed normid** (*Societal norms about working*)<sup>2</sup>

Ühiskonna või ühiskonnasiseste gruppide arusaamad tööst on teadlastele huvi pakkunud läbi aegade. Viimased aastakümned on näidanud töö iseloomu muutust kiiresti globaliseerivas maailmas. Töösse suhtumise hoiakuid mõjutavad tema päritolu, elukutse, haridus, positsioon, jms tegurid. Tehnoloogia areng, organisatsioonide ümberstruktureerimine, kasvav hariduse tase ja teenindussektori kasv paljudes riikides – kõik need mõjutavad üldist arusaama töötamisest (MOW 1987).

MOW uurimisrühm esitas kaks peamist suunitlust töötamisega seonduvatele normidele: **õiguse** (*entitlement*)- ja **kohustusnorm** (*obligation norm*). Kohustusnorm põhineb arusaamal, et kõigil kodanikel on kohustus töötamisega ühiskonda panustada. Kohustus säästa (raha) tulevikuks ja kohustus väärtustada tööd, hoolimata selle olemusest (MOW 1987). Vastutasuks on institutsioonilised hüved ning ühiskonna korrapärane toimimine ja tulevik (Kuchinke *et al.* 2009). Traditsioonilisemat arusaama tööst väljendab Weberi kirjeldatud protestantlik tööeetika

---

<sup>1</sup> Loteriiküsimus näitab töötamise jätkamise soovi (või siis mitte) loteriivõidu või pärandi saamise korral, mis võimaldaks mugavat äraelamist ilma tööd tegemata. Mitmed uurimused alates 1955.aastast kinnitavad inimeste soovi jätkata tööd isegi, kui selleks ei ole majanduslikku vajadust (Morse ja Weiss 1955; Kaplan ja Tausky 1974; MOW 1987; Harpaz 1990).

<sup>2</sup> MOW sotsiaalsete normide käsitlus baseerub Triandis (1972) subjektiivse kultuuri uuringule.

(Kuchinke *et al.* 2009). Sellele vastandub õiguspärasuse norm, mis arenes välja individualistlikematest ühiskonnaaadeatest postmodernistlikul ajajärgul (*Ibid*). Selle seisukoha järgi on töötamine hea, kuni see võimaldab eneseväljendust ning indiviidi huvide ja soovide elluviimist (*Ibid*). Ühiskond ja seega ka organisatsioonid on kohustatud tagama või vähemalt püüdma võimaldada tähenduslikku ja huvitavat tööd (*Ibid*). Üksikisikul on õigus tingimustele, mida kirjeldab tulemuslikkuse ja kaasatuse keskne tööalane kirjandus: osalus (*participation*), teabejagamine (*information sharing*), töö rikastamine (*job enrichment*) ja töö kujundamine (*job crafting*) (Kuchinke *et al.* 2009).

Kui ühiskonnas on positiivsed normid ja suhtumised töösse, siis tööl on suundumus olla kesksel kohal inimeste elus ja väärtustatud (Harpaz 2002).

### **Töö väärtustulemus** (*Work outcomes*) ja **tööalaste eesmärkide tähtsus** (*Importance of work goals*)

Töö väärtustulemus on seotud tulemustega, mida töötamisega soovitakse saavutada. Töö väärtustulemust hindavad küsimused on välja arendatud Kaplan ja Tausky (1974) poolt.

MOW uurimisprojekti järgi määratleti kuus töö väärtustulemuse valdkonda: vajalik sissetulek, staatus ja mõjukus, ajakulu (“töö hoiab mind tegevuses”), tööl omandatavad huvitavad kontaktid, ühiskonna teenimise võimalus ja erialased huvid ja professionaalne rahulolu. Teine võimalus mõista, millised tegurid on olulised tööelus, on välja selgitada erinevate tööalaste eesmärkide tahud. MOW uuringurühm võttis aluseks Herzberg, Mausner, Peterson ja Capwell 1957. aasta ja Quinn (1971) ja Quinn ning Cobb (1971) uuringu. MOW uuringus hindasid vastajad 11 töö tahku: huvitav töö, hea töötasu, võimalus tööle jääda pikemaks ajaks (*good job security*), sobivad töötunnid, head füüsilised töötingimused, head suhted, võimalused ametikõrgenduseks.

Omades informatsiooni, milliseid väärtusi hinnatakse tööelus, võimaldab leida vastused järgnevatele küsimustele (Kuchinke *et al.* 2009):

- Miks käiakse tööl?
- Miks pingutatakse teatud olukordades rohkem ületades oma ametikohustusi?
- Miks plaanitakse töökohale jääda või sealt lahkuda?
- Miks ollakse rahul mõningate tööde või erialadega ja miks mitte teistega?
- Miks mõned töö situatsioonid on rohkem atraktiivsed samal ajal kui teised mitte?

### **1.1.2. Töö tähenduse teise astme tegurid**

#### **Rahulolu töö ja karjääriga (*Career and job satisfaction*)**

Organisatsiooni tasandil on töörahulolu väga palju uuritud. Erinevad uuringud kinnitavad, et kõrgema töörahulolu tasemega ettevõtetes on ka tulemuslikkus kõrgem.

Töörahulolu on üldiselt defineeritud kui töötaja (tunde-) reaktsiooni tööle, mis põhineb võrdlusel tegelikkuse ja oodatu vahel (Fields 2002). Töörahulolu käsitletakse kui mitmetahulist konstrukti, mis sisaldab töötaja tundeid sisemiste (nt motivatsioon, vastutus) ja välimiste (nt töötasu, turvalisus) töö elementide vastu (*Ibid*).

Karjäärirahulolu mõõdab emotsionaalset vastust tajutavale karjääriedule (Fields 2002). Karjäärirahulolu on seostatud hulga institutsiooniliste eeltingimustega nagu palgatase, ametikõrgenduste hulk, ametialane otsustusõigus, ning isiklike ja organisatsiooniliste väärtuste ühtimine (*Ibid*).

#### **Töö karakteristikud (*Job characteristics*)**

Erinevad autorid on leidnud, et kui töötajatel on teatud autonoomia ja kontroll, ülesannete mitmekesisus ning õppimisvõimalus, kasvatab see tugevalt pühendumust, mis teeb töötamise indiviidi elus kesksemaks (MOW 1987).

#### **Töö nõuded (*Job and working conditions*)**

Ärritust põhjustavad töötingimused nagu füüsilised ja psüühilised nõudmised ning ebaturvaline töökeskkond (ka eksimuste tagajärjed) mõjutavad erinevaid töö tähenduse muutujaid (MOW 1987). Kõrgem stressi tase annab madalama tulemuse töö kesksuse väärtusele ja kasvatab relatiivselt eelistust tasule kui väärtustatud töö tulemusele (*Ibid*).

### **1.1.3 Töö tähenduse kolmanda astme tegurid**

#### **Makrosotsiaalsed mõjud**

Läbi aegade on ühiskonnagruppide arusaamad tööst teadlastele huvi pakkunud ning järjest enam teostatakse kultuuridevahelisi võrdlevaid uuringuid. Uurimisvaldkond on muutunud aktuaalsemaks seoses rahvusvaheliste ettevõtete kasvuga.

## Postsotsialistlik pärand

Väärtuste, sh tööväärtuste rahvusvaheliste uuringutega alustas Geert Hofstede 1970. aastatel. 1981.aastal alguse saanud ülemaailmne uuringuprojekt World Values Survey viis läbi väärtustealased uuringud 80 erinevas ühiskonnas kõigil kuuel kontinendil, mis katab 90 protsenti maailma elanikkonnast. Vastavalt uuringutulemustele (Inglehart ja Baker 2000, Inglehart 2006) tuuakse Euroopa kontekstis välja Ida- ja Lääne-Euroopa ühiskondade väärtuste erinevused (Rämmer 2008, 84). Postkommunistlikud Ida-Euroopa maad ei eristu Lääne-Euroopa ja Skandinaavia heaolüühiskondadest sekulaarse (protestantlik traditsioon) väärtussüsteemi poolest. Erinevused ilmnevad materiaalses väärtustes. Kui arenenud Lääne-Euroopa (eriti Skandinaavia) rõhutavad eelkõige eneseväljenduse väärtushinnanguid, siis idaeurooplased peavad märksa tähtsamaks materiaalseid väärtusi (*Ibid*). Inglehart (2006) leiab, et Ida-Euroopa maade inimeste väärtussüsteemidele on tugeva jälje jätnud kommunistliku ülemvõimu all elamise kogemus (*Ibid*).

Alase ja Rees`-i 2006.aasta uuringus, mis viidi läbi 15 riigis leiti, et postsotsialistlikud riigid erinevad märkimisväärselt kapitalistlikest riikidest tööga seonduvate hoiakute poolest. Vastajad endistest kommunistlikest riikidest hindasid näiteks materiaalses elustandardit ja sotsiaalset korda kõrgemalt kui traditsioonilistest kapitalistlikest riikidest pärit töötajad. Seevastu kapitalistlike riikide vastajad hindasid kõrgemalt töörahulolu taset, koostööd, sotsiaalset võrdsust ja üksikisiku võimalusi individuaalseks arenguks. Märkimisväärset erinevust ei leitud seoses kolme töörahulolu faktoriga, nagu usaldus juhatajate ja töötajate vahel, edutamise võimalused ja suhted juhiga (Alas ja Rees 2006).

Postkommunistlike ja kapitalistlike maade inimeste erinevus on täheldatud ka ühiskondlikus aktiivsuses (Rämmer 2008). Vastavalt Howardi (2003) uuringule on postkommunistlike maade inimeste ühiskondlik aktiivsus madalam võrreldes arenenud lääneriikidega. Kujunenud olukorra põhjusteks nimetati kommunismi ajal välja kujunenud umbusku võimu suhtes, suhtlemiseks eelistati kasutada pigem mitteformaalseid võrgustikke ning inimeste pettumus postkommunistlikus poliitilises ja majanduslikus arengus (Rämmer 2008).

Kuchinke *et al.* 2009.aasta uuringu tulemusel selgus, et Venemaa, mida on tuntud kui kogukondliku ühiskonnana, omas palju madalamat seotust kogukonnaga võrreldes Lääne- ja Kesk-Euroopa individualistlike ühiskondadega. Seda võib seletada asjaoluga, et kommunismiaja

kogukonnad ja organisatsioonid kadusid kiiresti, mille asemele ei loodud uusi alternatiivseid struktuure. Samuti tekkis vastureaktsioon kõigele, mis on kuidagi seotud kommunismiaja propagandaga, sh arusaam, et kogukond ja ühiskond on olulisemad perekondlikest või isiklikest eesmärkidest (Kuchinke *et al.* 2009).

## **1.2 Töö tähenduse varasemad uuringud**

Varasemalt ei ole uuritud piiriüleseid renditöötajaid hotelli ja restoranitöötajate hulgas. Käesoleva magistr töö raames on tutvunud varasemate töö tähenduse uuringutega (MOW 1987; England & Harpaz 1990; England 1991; Ruiz-Quintanilla & Wilpert 1991; Lundberg & Peterson 1994; Harpaz, 1999; Harpaz, Honig, & Coetsier 2002; Harpaz & Fu 2002). Esimest korda viidi rahvusvaheline töö tähenduse uurimus läbi 1981-1982.aastal. MOW projektis osales 14 teadlast ja 15000 erineva valdkonna töötajat (töötud, pensjonärid, keemikud, õpetajad, ettevõtte omanikud, „sinikraed“, „valgekraed“, tekstiilitööstuse töötajad, ajutised töötajad ja tudengid) Belgiast, Suurbritanniast, Saksamaalt, Iisraelist, Jaapanist, Hollandist, USAst ja endisest Jugoslaaviast (MOW 1987). Uurimuse eesmärk oli esmalt luua töö tähenduse uuringu struktuur, seejärel analüüsida töö tähenduse elemente, nende omavahelisi seoseid ning võrrelda tulemusi riikide vahel. MOW uuringutulemustega on võimalik tutvuda käesoleva magistr töö 3.peatükis, kus töö autor võrdleb renditöötajate vastuseid MOW projektis osalenutega.

Harpaz *et al.* (2002) viisid läbi rahvusvahelise töö tähenduse uuringu just tööturule naasnud noorte hulgas Belgias, Prantsusmaal, Iisraelis, Itaalias, Hollandis, Portugalis, Hispaanias ja Ühendkuningriigis. Autorid määrasid töö tähenduslikkust kolme faktori kaudu: ühiskondlikud normid, töö kesksus ja töö väärtustulemus. Seejärel võtsid nad vaatluse alla vastajate vahel esinenud erinevused rahvaste lõikes ning leidsid, et kõigis riikides just tööd alustanud noortel on madal töö kesksus. Ülikoolitöötajaid hõlmanud uuringus leidis Steger *et al.* (2012), et töö tajutav tähendus on oluliseks teguriks tööga seotud hoiakute ja psühholoogilise heaolu määramisel. Jung ja Yoon (2015) uurisid töö tähendust majutus- ja toitlustustöötajate hulgas ning seost organisatsioonilisele pühendumisele. Antud uuring aga ei ole võrreldav käesoleva magistr tööga, sest kasutatud on osaliselt MOW kontseptsiooni ning osalejad olid põhikohaga töötajad.

## **1.3 Renditöö, renditöötaja, piiriülene renditöö**

Renditöö on töösuhte vorm, mida iseloomustab kolmepoolne suhe: üks ettevõtte (rendiagentuur) sõlmib töölepingu töötajaga (renditöötaja), kes asub ajutiselt tööle teise ettevõttesse (kasutajaettevõtja). [...] Renditöötaja on töötaja, kellel on rendiagentuuriga tööleping või



töösuhe, mille eesmärgiks on suunata ajutiselt töötama kasutajaettevõttes viimase järelvalve all ja juhtimisel. (Rake 2014, 4)

Inimesed on aastasadu rännanud erinevatel põhjustel. Suur osa rändajatest liigub riigi siseselt, kuid üha enam kasvab nende arv, kes asuvad elama teise riiki. Üldlevinud arusaama kohaselt vahetavad elukohta töö tõttu noored, kel pole veel pere loodud. Riikidevaheline ränne võetakse ette enamasti juhul, kui töötasu ületab märkimisväärselt käesolevat sissetulekut. Järjest enam huvitatakse ka välismaalt saadavast kasulikust kogemusest, mis võib anda tulevikus soodsaid töövõimalusi. Esmakordselt välismaal tööd otsides pööratakse tihti ka töajõurendi ettevõtete poole. Agentuuri abil leitakse sobiv töö- ja elukoht, saadakse vajalikku infot välisriigis töötamise ning dokumentide täitmise kohta.

Piiriülene töötaja Euroopa Liidus on see, kes töötab ühes ELi liikmesriigis, kuid elab teises ning naaseb sinna iga päev või vähemalt korra nädalas (Piiriülese töötajad 2015). Piiriülene renditöötaja ei pruugi käia nii tihti elukoha riigis. Oluline on lepingu ajutine iseloom ning fakt, et renditöö toimub mujal kui elukoha riigis, mis muudab renditöö piiriüleseks (Padu 2014, 21).

Nii Eesti kui Norra õiguses on võrdse kohtlemise säte, et töötajale, kes täidab tööülesandeid renditöona, ei või kohaldada ebasoodsamaid töötervishoiu ja tööohutuse, töö- ja puhkeaja ning töötasu tingimusi kui võrreldavale kasutajaettevõtja töötajale (VõrdKS § 11 lõige 2; Lovdata § 14, lõige 12).

MOW uuringugrupp on seisukohal, et ajutised töötajad, kelleks võivad olla ka renditöötajad, hindavad põhikohaga töötajatest kõrgemalt tööalaseid suhteid, turvalisust ja töötasu ning väärtustavad madalamalt töö väärtuse sisemisi faktoreid nagu staatus ja prestiiž ning seda, et töötamine on iseenesest huvitav ja rahuldust pakkuv.

### **Renditöötajate töö tähendus teenindussektoris**

Majutus- ja toitlustussektoris pakutavad teenused ja erialad on ühed vanimad ajaloos. Kuigi nõudmised oskustele ja isiksuseomadustele järjest kasvavad, pakutakse antud sektoris tihti madala kvalifikatsiooniga töövõimalusi (Ottenbacher *et al.* 2009).

Hotellinduses pakutavatel teenustel on kaks dimensiooni: materiaalne (näiteks millised on hotellitoad, restorani toidu ja baari jookide kvaliteet) ja immateriaalne (nt soe tervitus, teeninduse kiirus ja ettevõtte atmosfäär) (Guerrier ja Lockwood 1988; Baum 1995). Töötamine

hotellinduses nõuab 24/7/12/365 mudelit, on väga varieeruv ja ettearvamatu (Soltani ja Wilkinson 2010). Nõudluse varieeruvus nõuab paindlikku personalipoliitikat (*Ibid*). Hotellinduses on tööjõu reguleerimiseks kasutusel kaks mudelit: 1) tööjõu hulka reguleeritakse vastavalt vajadusele, 2) “ristikulehe” tüüpi mudel, kus töötajate tuumiku moodustavad alalised töötajad, kellele lisanduvad veel tähtajalise lepinguga ning ajutised töövahendusagentuuri töötajad (Soltani ja Wilkinson 2010).

Hotellinduses kasutatakse tööjõuagentuuri teenuseid, kui majutusasutuses ei ole õnnestunud leida sobivaid töötajaid, samuti võimaldab see vähendada kulusid ning töötajaga on lepingu lõpetamine lihtsam (Lai, Soltani, Baum 2008). Töötajad pöörduvad agentuuri poole, kui on keeruline leida iseseisvalt püsivat tööd, soov töötada endale sobival ajal ning otsitakse võimalust teha ületunde (Lai, Soltani, Baum 2008).

Hotellindussektori juhid tajuvad, et ajutistel töötajatel on kehvem suhtumine oma töösse ja madal pühendumine võrreldes põhitöötajatega, seetõttu ka madalam tootlus ja teeninduse kvaliteet (Lee *et al.* 2017; Guerrier, Lockwood 1988). Põhjus võib olla selles, et ajutised töötajad on tööl lühikest aega, neid ei kohelda samaväärselt alaliste töötajatega, neile ei võimaldata põhjalikku treeningut ega anta vastutusrikkaid ülesandeid (Lee *et al.* 2017). Probleemiks võivad olla ka puudused info jagamisel (Guerrier, Lockwood 1988). Seega on keeruline analüüsida ajutiste töötajate efektiivsust võrreldes alaliste töötajatega, sest hotellid koolitavad, edutavad ja maksavad lisatasu vaid tuumiktöötajatele (Soltani, Wilkinson 2010). Seetõttu on väga oluline, et ajutised töötajad lisatakse ettevõtte motivatsiooni ja boonuste süsteemi (*Ibid*).

Hooajatöötajad on ettevõttesse palgatud kõrghooajal, kus töömahud on suurenenud, seega on nad tihti võtmetöötaja positsioonil. Erinevad uuringud on näidanud, et teenindussektoris mõjutab ajutise tööjõu suhtumine märkimisväärselt kliendi hinnangut teenustele ja organisatsioonile (Johnson & Ashforth 2008; Ogaard, Marnburg & Larsen 2008).

2015.aastal viisid Kalleberg, Nesheim ja Olsen Norra renditöötajate hulgas uurimuse, mille tulemusel leiti, et renditöötajate töö kvaliteet on kõrgem, kui

1. renditöötajat peetakse kasutajaettevõttes väärtuslikuks (nt teatud oskuste tõttu). Need töötajad saavad rohkem valikuvabadust oma töös, samuti üldine toetus parandab töö kvaliteeti ja töötaja heaolu. Lühiajalise lepingu korral aga, pigem ei soovi nii renditöötaja kui kasutajaettevõtte investeerida suhetesse. Tähelepanu pööratakse rohkem ülesannete täitmisele.
2. puuduvad vastuolulised nõudmised agentuuri ja kasutajaettevõtte vahel. Kui renditöötaja saab vastuolulisi käsklusi agentuurilt ja kasutajaettevõttelt poolt, võib see töötaja viia stressi ja

rolli konfliktini. Seega sõltuvad töötaja tulemused sellest, millised suhted on agentuuri ja kasutajaettevõtte vahel. Rendiagentuuri ülesandeks on valmistada töötajat ette kasutajaettevõtte ootuste ja töö suhtes, aga pakkuda ka abi tööil tekkinud probleemide lahendamisel.

3. töötaja eelistab ajutist tööd.

Autonoomia, rahulolu töötasuga, oskuste rakendamine, iseseisvus, sisemine töörahulolu (*intrinsic rewards*), karjääri võimalused ja turvalisus on töörahulolu näitajad, aga alles siis, kui kolmepoolsete suhete tingimused on sobivad (Kalleberg, Nesheim, Olsen 2015).

## **2. EMPIIRILINE UURING**

### **2.1 Ettevõtte tutvustus ja uuringu vajadus**

Norras registreeritud töajõurendiettevõtte X põhitegevusalaks on hotelli- ja restoranitöötajate (kokad, ettekandjad-administraatorid, spaa-terapeutid, koristajad ja remondimehed) väljarent Norra. Seoses kasvava vajaduse teenindava personali järele, on laiendatud otsingut n-ö uutesse EL liikmesriikidesse. Hotellid, kus kasutatakse agentuur X poolt väljarenditud töötajaid, asuvad väljaspool suuremaid keskusi. Hotellide tubade arv on keskmiselt 50 kuni 80. Kuna Norra hotellides tärnisüsteemi ei kasutata, ei saa hotelle selle alusel hinnata.

Kuigi Norras ollakse harjunud võõrtöajõuga, on siiski levinud palju eelarvamusi Ida-Euroopast pärit töötajate kohta. Hotellinduses on üldjuhul tavatöötajad, nt ettekandjad ja kokad, pärit väljaspoolt Skandinaaviat, juhatajad ja omanikud on aga enamasti norralased. Üldlevinud arusaam idaeurooplaste kohta on, et Norra tullakse tööle vaid raha pärast. Ida-Euroopas on aga sageli teised käitumismallid ning see võib norralastest hotellide osakonnajuhatajate ja töötajate vahel põhjustada arusaamatusi. Idaeurooplased näiteks ei julge olla avameelsed ega ka küsida täiendavat infot töö kohta.

Töajõurendiettevõtte X kohustuseks on teavitada oma renditöötajaid kõikidest formaalsetest ja mitteformaalsetest külgedest Norra Kuningriigis elamise ja töötamise kohta ning vajadusel aidata neil ka esile tõusvaid probleeme lahendada. Agentuur X maksab töötajatele töötasu tunnitasu alusel. Tulemustasu ei kasutata, kuid sõltuvalt pakkumisest võimaldatakse neile nt tööpäeviti tasuta lõunat ning pakutakse ühe suuna kojusõidupileti kompensatsiooni. Seda muidugi juhul, kui töötaja täidab omapoolselt lepingu tingimusi (nt viibib tööl lepingu lõpuni). Mitmes hotellis valitakse „kuu parim töötaja“, mille võitja võib saada rahalise preemia.

### **2.2 Uurimismetoodika**

Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas töö tähenduse elemendid kujundavad piiriüleste renditöötajate jaoks töö tähendust ning millised töö tähenduse elemendid on olulised idaeurooplastele ja skandinaavlastele, samuti seda, kuidas töö tähendus ning selle elemendid on seotud töörahuloluga. Kuna renditöötajaid on uuritud väga vähe, ei ole antud valdkonnas teadaolevalt varasemalt piiriüleste renditöötajate hulgas uuringut läbi viidud.

Magistritöös on uurimismeetodina kasutatud kombineeritud uurimismeetodit, kuna see võimaldab paremini vastata küsimustele, mida kvalitatiivse või kvantitatiivse meetodiga eraldi välja ei saa tuua (Tashakkori ja Teddlie 2003). Kvantitatiivse uuringu andmekogumismeetodina

kasutati valideeritud skaaladega, valikvastustega ning avatud küsimustega ankeetküsitlust (MOW 1987). Ankeetküsitluse eeliseks on võimalus saada laialdast informatsiooni suurelt vastajate hulgalt lühikese aja jooksul. Küsimustikud edastati töötajatele inglise keeles. Veebipõhise ankeedi link on välja toodud lisas 1 ning küsimustiku tõlge koos vastustega lisas 2. Enne sihtgrupile ankeedi esitamist viidi uurimus 2016. aasta novembris läbi ka pilootgrupis, mille tulemusel korrigeeriti küsimuste sõnastust. Andmeid kogus magistritöö autor ning vastused laekusid valdavalt jaanuari lõpuks 2017. aastal. Analüüsi läbiviimiseks andmed kodeeriti.

Küsimustik koosneb kaheksast osast, kokku 50 küsimusest. Vastamiseks kulus renditöötajatel aega keskmiselt 30-45 minutit. Iga küsimusteploki puhul kasutati erinevaid skaalasid, nii sõnalisi kui arvskaalasid numbrivahemikus 1-6, kus 1 tähistas kõige negatiivsemat vastust ning 6 kõige positiivsemat. Sõnaliste küsimuste vastused kodeeriti arvskaaladeks.

Küsimused jaotusid kaheksa kategooria alusel.

1. Küsimused 1-20 hõlmasid tagasisidet agentuuri X kaudu töötamise kohta Norra hotellides.
2. Küsimused 21-25 käsitlesid töötaja rahulolu oma tööalase karjääriga.
3. Küsimused 26-29 uurisid töötaja arusaama tööst ja selle rollist.
4. Küsimused 30-33 käsitlesid töö kesksust.
5. 34. küsimuse ploki vaadeldi töötajate arvamust sotsiaalsete normide kohta.
6. 35. ja 36. küsimuse ploki uuriti töö väärtustulemust.
7. Küsimused 37-42 hõlmasid töötajate arvamusi tulevikukavatsuste ning töö tähtsuse kohta 5 kuni 10 aasta pärast.
8. Küsimused 43-50 käsitlesid töötajate tausta.

Kvalitatiivseks uuringustrateegiaks valiti fenomenoloogiline uuring, mis keskendub sellele, mida inimesed ühe või teise nähtuse puhul kogevad ja kuidas nad oma kogemusi tõlgendavad. (Õunapuu 2014). Andmekogumismeetodina kasutati poolstruktureeritud süvaintervjuud, mis viidi läbi Skype'i või telefoni vahendusel, kuna uurimuses osalejad ei viibinud Eestis. Intervjuude küsimused on välja toodud lisades 3 ja 4. Intervjuud kasutatakse vähe uuritud valdkonna uurimiseks, selle suureks eeliseks peetakse paindlikkust, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida (Hirsjärvi *et al.* 2005).

### 2.2.1 Andmeanalüüsi meetodid

Kvantitatiivse uuringu käigus kogutud andmete analüüsiks kasutati statistilist analüüsi SPSS programmis (versioon 24.0).

Esmalt töödeldi kirjeldava statistika jaoks andmeid, leiti keskmised ning standardhälbed, seejärel tehti faktoranalüüs, mille aluseks on tunnustevaheline korrelatsioonimaatriks. Järgmisena teostati küsimustiku sisereleiaabluse analüüs, et teha kindlaks, kas kõik faktorlaadungid mõõdavad sama fenomeni. Ankeedi reliaabluse mõõtmiseks kasutati Cronbachi alfa analüüsi. Alfa väärtused saavad olla vahemikus 0 ja 1 (Klaster 06.04.2017). Antud töös on kasutatud George ja Mallery (2003) lähenemist Cronbach'i alfa tõlgendamiseks, kus reliaablus on: suurepärase ( $\alpha > 0.9$ ), hea ( $\alpha < 0.8$ ), aktsepteeritav ( $\alpha < 0.7$ ), nõrk ( $\alpha < 0.6$ ), mitteaktsepteeritav ( $\alpha < 0.5$ ).

Töö tähenduse elementide omavaheliste seoste leidmiseks kasutati korrelatsioonianalüüsi. Selle meetodi eeliseks peetakse võimalust kirjeldada nii seose suunda kui ka seose tugevust (Rootalu, 2014). Kõige sagedamini kasutatakse lineaarset ehk Pearsoni korrelatsioonikordajat, kuna see võimaldab mõõta lineaarset seost ja tugevust kahe arvulise tunnuse vahel (*Ibid.*). Korrelatsioonikordaja väärtused on vahemikus -1 ja 1 vahel. Kui korrelatsioonikordaja väärtus on positiivne, tähendab see kasvavat seost tunnuste vahel (Rootalu 2014). Sotsiaalteaduste puhul võib küllaltki tugevaks seoseks pidada juba korrelatsiooniseoseid tugevusega (absoluutväärtuselt) üle 0,5 (*Ibid.*). Käesolevas magistritöös peeti korrelatsioonikordajate mõju tugevaks, kuna selle väärtus oli üle 0,5 ning mõõdukaks väärtusega 0,3-0,5.

Kokkade ja ettekandjate/administraatorite ning idaeurooplaste ja skandinaavlaste võrdlemiseks kasutati Welchi T-testi, mida kasutatakse juhul, kui valimite hajuvus või normaaljaotus ei ole ühesugused (Legendre 2009). Statistilise olulisuse nivooks võeti  $p < 0,05$ .

Kvalitatiivse andmekogumismeetodina kasutatud intervjuud olid poolstruktureeritud ning vestluse käigus kasutati ka suunatud küsimusi. Enne intervjuud edastati elektronposti teel vestluse kava ning avatud küsimused. Skype'i vahendusel toimunud intervjuud esmalt salvestati failidena töötajate nõusolekul, seejärel transkribeeriti. Ühe intervjuu kestvuseks oli ligikaudu üks tund, millest kõige lühem vältas 1 tund ja 5 minutit ja pikim 1 tund ja 30 minutit. Transkribeerimine kestis ligikaudu 2 tundi. Transkriptsiooni analüüsimiseks ei kasutatud tarkvara. Andmete kodeerimisel lähtuti töö tähenduse teooriast ning keskenduti kesksetele

teguritele. Samuti soovis magistritöö autor välja selgitada, kas töötajad tajuvad erinevusi idaeurooplaste ja skandinaavlaste vahel. Koodipuu on välja toodud lisas 9.

### 2.2.2 Valim

Valimi moodustasid 2016. aastal (01.01.2016 - 31.12.2016) vähemalt kolme kuu pikkuse lepinguga ning täisajaga töötavad Ida-Euroopa ja Skandinaavia kokad ja ettekandjad/administraatorid (Tabel 1 ja 2). Kokad omasid erialadiplomit ning vähemalt 5-aastast töökogemust ja ettekandjad/administraatorid vähemalt 2-aastast erialast töökogemust ning koolituse läbimist antud erialal. Mõlema grupi inglise keele tase eelnevate tööintervjuude põhjal oli vähemalt B2.

Tabel 1. Valimi koosseis

		N	%
Sugu	Naine	25	40
	Mees	38	60
Rahvus	Idaeurooplane	46	73
	Skandinaavlane	17	27
Vanus	Keskmine 30	63	100
Eriala	Kokk	35	56
	Ettekandja/admin	28	44
Perekonnaseis	Abielus/kooselus	17	27
	Üksik	46	73

Allikas: autori koostatud

Kõigist töajõurendiettevõtte X 70-st kokast ja ettekandjast vastasid küsimustikule 63 töötajat (90%). Vastajatest 38 (60%) olid mehed ja 25 (40%) olid naised. Uuringus osalenud vastajate keskmine vanus oli 30 (küsimus 44). Kõige noorem oli 21-aastane ja kõige vanem 39-aastane. Kuna idaeurooplasi töötas agentuuri X vahendusel rohkem (küsimus 46), oli ka idaeurooplastest vastajate arv kõrgem - 46 (73%), skandinaavlastest võttis uurimusest osa 17 (27%). 46 vastajat (73%) ei olnud abielus/kooselus (küsimus 47), 17-l töötajal oli partner, 7 vastanutest ei tööta ning 10 töötavad täisajaga (küsimus 48). 46 inimest (71%) peavad üleval vaid iseennast, 7 vastajat kahte inimest (11%), 10 vastajat peavad üleval 3 (17%) ja enam pere liiget (küsimus 49).

Vastajate sooline, vanuseline, erialane ning rahvuslik jaotus oli väga sarnane koguvalimile, mistõttu saab saadud vastuste põhjal üldistusi teha kogu ettevõtte töötajate kohta.

Intervjuu viidi läbi kolme renditöötajaga, kes nõustusid magistr töö uurimuses osalema. Anonüümsuse tagamiseks tähistati iga töötaja koodiga vastavalt intervjuu toimumise järjekorrale (Tabel 2).

Tabel 2. Intervjuus osalenud töötajate andmed

Nimi	Eriala	Piirkond	Vanusevahemik	Sugu	Aeg
Int 1	Kokk	Ida-Euroopa	30-40	N	1:30
Int 2	Kokk	Skandinaavia	30-40	N	1:05
Int 3	Kokk	Skandinaavia	30-40	M	1:17

Allikas: autori koostatud

Intervjuud renditöötajate, rendiagentuuri juhi ning kasutajaettevõttega viis magistr töö autor läbi eesti või inglise keeles. Ettevõtte juhi ja ühe töötajaga toimus intervjuu augustis, 2016. aastal, ülejäänutega märtsis, 2017. aastal. Eesmärgiks oli intervjuuerida nii kokkasid kui ettekandjaid, nii idaeurooplasi kui skandinaavlast. Kasutajaettevõtete juhid valiti selle järgi, kui pikk kogemus on neil renditöötajatega. Paraku õnnestus vestelda vaid ühe hotelli juhiga.

Keeruline oli leida nii renditöötajaid kui kasutajaettevõtete juhte, kes oleksid nõus andma intervjuud. Töötajad põhjendasid oma mittenõusolekut aja puuduse ning kartusega, et nende isik ei jää anonüümseks. Eelistatult oleksid nad soovinud rääkida ka intervjuerijaga, kes ise ei oleks olnud seotud ei tööjõurendi- ega kasutajaettevõttega. Tööandjad ei soovinud oma keeldumist kommenteerida.

### 2.3 Tulemused

Käesolevas peatükis on antud ülevaade magistr töö raames läbi viidud uuringu tulemustest. Kõigepealt on alaskaalade kaupa esitatud kirjeldava ning võrdleva statistika tulemused, mida ilmestavad intervjuud.



### 2.3.1. Töötingimused ning töö-ja karjäärirahulolu

Ankeetküsitluse küsimused 1-17 sisaldavad töötingimuste ülevaadet töötades tööjõuvahendusettevõtte X kaudu erinevates hotellides Norras. Küsimusi 14 ja 16 käsitleti vaid antud magistritöö raames ning MOW uuringutes neid ei kajastunud.

Tulemustest selgus, et keskmine töötundide arv oli 2016. aastal 44,7 tundi nädalas. Miinimum töötundide arv oli 25 ning maksimum 80. Kuigi renditöötajate töötundide arv oli kõrge, eelistati jätkata sama tundide arvuga (küsimus nr 17). Vaid need, kellel oli alla 40 töötundi nädalas, soovisid töötada rohkem.

Küsimusi 3 - 8 hinnati 3-palli skaala alusel ning küsimusi 9 - 12 Jah/Ei vastustega. Selgus, et töötajate töö on variatiivne, mõned otsused saavad nad teha ise, mõned tehakse nendest sõltumatult (küsimus 3 ja 4;  $M=2,33$ ,  $SD=0,70$  ja  $M=1,87$ ,  $SD=0,61$ ). Vigadel ja puudujääkidel võivad olla mõnevõrra tõsised tagajärjed teiste inimeste ja organisatsiooni jaoks (küsimus 5;  $M=1,75$ ,  $SD=0,60$ ). Üldiselt õpivad töötajad pidevalt uusi asju ning töö iseloomust tulenevalt töötavad koos teiste töötajatega (küsimus 6 ja 7;  $M=2,32$ ,  $SD=0,64$  ja  $M=2,51$ ,  $SD=0,60$ ). Mõnikord tööpäeva jooksul on neil võimalus rääkida kolleegidega töövälisest asjadest (küsimus 8;  $M=1,97$ ,  $SD=0,60$ ). 87% vastajatest ei ole pidanud töötama ohtlikes ja 68% ebatervislikes tingimustes (küsimus 9 ja 10;  $SD=0,35$  ja  $SD=0,50$ ), kuid pooled (50%) vastajatest leidsid, et nende töö nõuab vaimset ja 49% vastajatelt füüsilist pingutust (küsimused 11 ja 12;  $SD=0,50$  ja  $SD=0,50$ ). Üle poolte vastajatest leidis, et nad on saanud kasutada varasemalt omandatud kogemusi, oskuseid ja võimeid (6-palline skaala, küsimus 13;  $M=4,1$ ,  $SD=1,24$ ). Üle keskmise positiivse hinnangu on renditöötajad andnud hotelli/restorani vahetult juhilt saadava informatsiooni kohta (6-palline skaala, küsimus 14;  $M=3,81$ ,  $SD=0,82$ ). Otsuste tegemise protsessi aga töötajaid ei kaasata, muutustest teavitatakse pigem otsuste elluviimisel (5-palline skaala, küsimus 15;  $M=2,44$ ,  $SD=0,82$ ).

*Infot ja instruktsioone töö kohta sain erinevalt, olenevalt töökohast... Üldiselt Norras ei kiirustata vastusega (nt kui palju tuleb hotelli külalisi, kas on allergikuid, jne). Tagasisidet oma tehtud töö kohta on ka raske saada. Tagasiside tuleb siis, kui midagi on läinud kapitaalselt halvasti... Kui töötaja meeldib, siis hoolimata oskuste vajakajäämisest kergekäeliselt temast ei loobuta.*  
(Int1)

*Norra tööandjad ei austa töötaja vaba aega. Tihti kutsuti vabal päeval tööle.  
Keeruline on välja puhata.*

(Int3)

Jah/Ei vastusega hindasid töötajad, kas idaeurooplasi koheldakse samaväärselt võrreldes skandinaavlastega (küsimus 16; SD=0,40). 13 inimest (21%) leidsid, et töötajaid koheldakse ebavõrdselt. Uuringus osalejatele anti võimalus ka omapoolseks kommentaariks vaba vastuse real. Vastati näiteks, et rahvuse pinnal ei tehta vahet, kõik sõltub inimesest endast, kuidas temasse tööl suhtutakse. Üks töötaja lisas aga, et idaeurooplastelt oodatakse rohkem, nad peavad ka vabadel päevadel tööle tulema. Graafiku järgi pannakse idaeurooplasi tööle ka hilistel tundidel, sest nende töötasu on madalam kui skandinaavlastel. Üks Skandinaavia töötaja arvas, et Ida-Euroopa töötajaid koheldakse tihti halvemini (isegi, kui nad töötavad paremini) - seda sageli ka keelebarjääri tõttu.

Omapoolse kommentaari annab tööjõurendiettevõtte X juht:

*1. jaanuarist 2013. aastal võeti vastu uued nõuded, mis puudutavad renditöölise kohtlemist võrdselt kohaliku, ettevõtte enda töötajatega. See on muidugi teooria. Mõned hotellid pakuvad samu hüvesid, teised mitte.*

Küsimused nr 18-21 on seotud renditööga ning MOW uuringutes neid ei kajastata. Töötajad hindasid agentuuri tööd 6-pallisel skaalal. Renditöötajad on üle keskmise rahul agentuurilt saadud infoga enne Norra tööle asumist (küsimus 18; M=4,49, SD=0,98). Kõige madalamalt hinnati ettevõtte poolt toetuse saamist Norras tööl olles (küsimus 19; M=3,95, SD=1,13). Üldkokkuvõttes hinnati agentuuri tööd hindega 4,5, mida võib heaks tulemuseks lugeda (küsimus 20; SD=1,28).

Küsimuse 21 (SD=0,73) vastused väljendasid töötajate soovi olla tööl kas agentuuri kaudu või mitte ning kas alaliselt või ajutiselt. Tulemustest selgus, et 46% vastanutest soovib alalist lepingut hotelli või restoraniga, 31,8% vastanutest eelistab ajutist lepingut agentuuriga (nt 3 kuuks) ning 22,2 % töötajatest eelistaks ajutist lepingut hotelliga. Seega, üle poole vastanutest (54%) eelistavad olla pigem ajutised töötajad.

*Agentuuri kasutatakse, sest see on mugav, eriti, kui pole varem Norras töötanud. Kõige eest kantakse hoolt - alates dokumentatsioonist, elamise ja töökoha otsimisest, lõpetades abiga, mis võib vajalikuks osutuda probleemide korral.*

(Int2)

Küsimused nr 22 - 25 käsitlevad töötajate karjäärirahulolu. Töötajate arvates on nende tööalane karjäär mõnevõrra või palju paranenud võrreldes sellega, kust kohast nad alustasid (4-palline skaala, küsimus 22; M=3,17, SD=0,64). Nad on rahul oma tööalase karjääriga (6-palline skaala, küsimus 23; M=4,70, SD=0,87). Renditöötajad vastasid, et kui nad saaksid alustada uuesti oma õpingutega, siis 41,3% nendest valiksid siiski uue eriala (küsimus 24, SD=0,50). 46% vastanutest soovitsid valitud eriala (kokk või administraator/ettekandja) oma lastele (küsimus 25; SD=0,50). Intervjuude käigus püüdis autor ka välja selgitada, miks vastajad on valinud koka eriala.

*Armastus toidu vastu...*

(Int1)

*See on prestiižne. On erinevaid populaarseid kokandusalaseid telesaateid, mis loovad romantilise, eksklusiivse ettekujutuse koka erialast. Tegelik elu köögis on aga teistsugune. Staariks saavad vaid vähesed. Koka töö on füüsiliselt ja vaimselt pingeline.*

(Int2)

*Juba 14-aastaselt alustasin osalise ajaga töötamist kokana, 16-aastaselt astusin kokakooli. Koka töö peab olema elustiil. Ei ole mõtet ainult raha pärast teha, sest on erialasid, kus palju kergema vaevaga saab sama tasu.*

(Int3)

### **2.3.2 Töö roll**

Küsimusteplokk 26-29 sisaldab informatsiooni töötajate seisukoha kohta töö rolli suhtes. Küsimustes 26 ja 27 paluti vastajatel kõigepealt kirjutada oma sõnadega, mis on tööl tähtis ning mis töö juures häirib.

#### **Mis on tööl oluline**

Oluliseks peeti professionaalset meeskonda, hästi organiseeritud tööd, head töökeskkonda ja turvalisuse tunnet ning vastastikust respekti kolleegide ning juhtide vahel. Ka millegi uue

õppimine ning enda töötulemuste parandamine (saada paremaks oma erialal) on töötajate jaoks tähtis. Luua, inspireerida teisi ja saada inspireeritud.

### **Mis töö häirib**

Erialast tingitult graafikujärgne töö - peab töötama väga varastel või hilistel tundidel ning nädalavahetustel. Toodi ka välja, et vahel on töötajatele pandud liiga palju töötunde või on töö füüsiliselt liiga raske. Samuti on vastanute arvates ebameeldiv, kui peab töötama koos inimestega, kelle oskused ja tööetika ei vasta oodatud tasemele. Häirib ka see, kui nt tööjõudu pole köögis piisavalt või kui ametiülesandeid täites tekivad kommunikatsiooni- ja juhtimisprobleemid (ka keelebarjääri tõttu). Mõned töötajad on ka tajunud, et nende vaeva ei hinnata ega tasustata piisavalt.

### **Töö roll**

Küsimuses nr 28 paluti vastajatel valida 4 väidet 14 hulgast, mis nende arvates kõige rohkem kehtib defitnitsioon «töö» kohta. Mitte kõigi jaoks ei tähenda töötamine sama asja. Kõige rohkem vastati, et tööks võib lugeda tegevust, mille eest makstakse (28-11; M=0,73, SD=0,45) ning mis lisab väärtust (28-9; M=0,51, SD=0,50). Seda tehes tekib kuuluvustunne (28-6; M=0,38, SD=0,49) ning see kuulub minu ülesannete hulka (28-4; M=0,35; SD=0,48).

Küsimuses number 29 analüüsitakse töö rolli. Töötajatele anti võimalus hinnata väiteid 6-palli süsteemis. Kõige olulisemaks peeti siin inimesi, kellega koos töötatakse (29-4; M=5,35, SD=0,90). Järgmisena vastati, et tähtis on toode ja teenus, mida pakutakse (29-3; M=5,33, SD=0,74), ning seejärel töötasu (29-6; M=5,02, SD=1,04).

*Minu jaoks on oluline vaheldus ja inimesed, kellega koos töötada. Tööülesanded ka väga olulised. Nt kui kaotaksin töö, ei oleks ma nõus tegema tööd, mis ei meeldi. Kuigi ühekordseid, mitte koka tööga ülesandeid oleksin nõus ka täitma. Töötasu on mulle väga oluline, kuid rahaline pool ei korva kvaliteeti ja inimlikke suhteid. Kui valida, kas väiksema töötasuga pakutav koht, kuid võimalik pakkuda kvaliteetsset toitu ja kus köögis on head suhted, kindlasti eelistaksin seda.*

(Int1)

### 2.3.3 Töö kesksus

**Töö kesksuse** osa kirjeldavad küsimused 30-33. Antud plokki iseloomustab väga kõrge standardhälve.

Küsimuses 30 hindasid töötajad töö olulisust 6-pallisel skaalal keskmiselt  $M=4,41$  ( $SD=1,03$ ). Käesoleva töö autor teeb sellest järeldused, et töö ei ole küll kõige tähtsamal kohal töötajate elus, kuid seda võiks hinnata mõõdukalt kõrgeks kesksuse tasemeks.

Klassikalisele loteriiküsimusele (küsimus nr 32) vastati enamasti, et soovitakse tööd jätkata, kuid muudetud tingimustel (3-palli skaalal,  $M=2,71$ ,  $SD=0,55$ ). Teiseks töö kesksuse indikaatoriks on töötamise tähtsus võrreldes teiste eluvaldkondadega - nagu vaba aeg, kogukond, religioon ja perekond. Küsimuses nr 31 paluti jagada 100 punkti erinevate eluvaldkondade vahel. Enim punkte anti tööle (31-3;  $M=31,9$ ,  $SD=12,68$ ), seejärel vabale ajale (31-1;  $M=29,62$ ,  $SD=10,97$ ) ning perekonnale (31-5;  $M=26,53$ ,  $SD=10,37$ ). Kogukonna (31-2;  $M=4,95$ ,  $SD=4,78$ ) ja religiooni (31-4;  $M=4,19$ ,  $SD=5,60$ ) osakaal jäi alla 5 palli.

Järgnevalt (küsimuses nr 33) paluti hinnata 6-palli süsteemis töö kesksusega seonduvaid väiteid. Selgus, et töötajate jaoks on oluline omada tööd, kuid kõige olulisemad asjad elus ei ole seotud siiski tööga (33-1 ja 33-2;  $M=4,90$ ,  $SD=1,19$  ja  $M=3,56$ ,  $SD=1,07$ ). Üllatav oli muuhulgas töötajate arvamus, et renditöötajad eelistaksid töötamise lõpetamist tööle, juhul kui töötuskindlustusmaksed oleksid kõrged (33-3;  $M=4,81$ ,  $SD=1,10$ ). Kõige kõrgemad punktid andsid töötajad väitele: „Mulle on väga olulised minu töötulemused“ (33-4;  $M=5,13$ ,  $SD=0,99$ ), kuid alla poolte vastanutest on nõus võtma endale lisaülesandeid (33-5;  $M=2,51$ ,  $SD=1,45$ ).

*Tööl on tähtis koht, kuid mitte kõige tähtsam. Oluline on vaba aeg, et saaks end laadida.*

(Int3)

*Enne, kui last ei olnud, siis töö oli kõige tähtsam. Olin tööl isegi, kui ei olnud graafikus. Viimased aastad on pere (tütar) tähtsam, kuid töö kohe järgmise tähtsusega.*

(Int1)

### 2.3.4 Sotsiaalsed normid

Töökoha sotsiaalseid norme kirjeldavad küsimused 34.1-10.

Küsimustikus paluti 6-pallisel skaalal hinnata töötaja õiguste ja kohustuste norme. Rohkem kui pooled töötajatest ( $M=4,51$ ,  $SD=1,08$ ) leiavad, et tööandja on vastutav ümberõppe eest (34-1).

Samas on töötaja kohus panustada ühiskonda töötamise kaudu (34-2; M=4,62, SD=1,11). Haridussüsteem peaks andma igale inimesele ettevalmistuse, mis võimaldaks saada hea töökoha (34-3; M=4,70, SD=1,09). Kõige madalama hinnangu sai väide sissetulekute säästmise kohta (34-4; M=3,95, SD=1,22). Arvati ka, et tööandja peab küsima töötajalt arvamust enne töömeetodites muudatuste sisseviimist (34-5; M=4,90, SD=0,96). Kõige kõrgemalt hinnati kohustuse normi, mille järgi töötajal on kohustus panustada töösse ettepanekute tegemisega (34-6; M=5,03, SD=1,01). Igal inimesel on õigus tähenduslikule ja huvitavale tööle (34-7; M=4,76, SD=0,98). Monotoonne ja lihtsakoeline töö on vastuvõetav, kui selle eest õiglaselt tasutakse (34-8; M=4,16, SD=1,25). Iga inimesele peaks võimaldatama tööd, kui ta seda soovib (34-9; M=4,98, SD=1,05). Iga inimene peab väärtustama tööd, isegi kui see on räpane, igav ja kvalifitseerumisenõueteta (34-10; M=4,25, SD=1,32). Üldkokkuvõttes on töötajatel kõrged õiguse (M=4,74) ja kohustuse normid (M=4,70).

*Töötaja kohustus on panustada nii palju, kui võimalik... Töötaja on vastutav enese täiendamise eest. Kui töötaja kaotab töö või ei leia tööd, siis on see tema enda süü, sest head ja väärilised töötajad kindlasti peaksid leidma sobiva koha.*

(Int1)

### **2.3.5 Töö väärtustulemus ja tööalaste eesmärkide tähtsus**

Sisaldab kahte küsimuste plokki - nr 35 ja 36, kokku 17 väitega, mida hinnati 6-pallise skaala alusel.

Küsimuse nr 35 plokis hindasid töötajad töö funktsioone. Kõige kõrgema hinnangu andsid töötajad väärtustele väites nr 2 - töö kindlustab vajaliku sissetuleku (M=5,21, SD=0,83) ning väites nr 6 - töötamine on huvitav ja pakub rahuldust (M=5,0, SD=0,97). Samuti hindasid töötajad kõrgelt kontakte (35-4; M=4,95, SD=0,85). Kõige madalamalt hinnati staatust, prestiiži (35-1; M= 4,38, SD=1,25), ühiskonda panustamist (35-5; M= 4,38, SD=1,13) ning fakti, et töö hoiab inimest tegevuses (35-3; M=4,57, SD=1,01).

Teine võimalus mõista, mis on inimese jaoks tema tööelus tähtis, on tööalaste eesmärkide omamine. 36. küsimuses on võrdselt oluliseks peetud väide nr 6 - huvitav töö, mis tõesti meeldib (M=5,21, SD=1,02) ning väide nr 9 - hea töötasu (M=5,21, SD=1,00). Samuti hinnatakse kõrgelt häid suhteid ning töötingimusi, mida kirjeldavad väited nr 2 ja 10 (M=5,08, SD=1,04 ja M=5,00,

SD=1,16) ning tasakaalu nõudmiste, võimete ning kogemuste vahel (36-8; M=5,02, SD=0,85). Vähem oluliseks peeti õppimisvõimalust, edutamist (36-1 ja 36-3; M=4,78, SD=1,16 ja M=4,62, SD=1,05), sobivaid töötunde (36-4; M=4,57, SD=1,24), töö variatiivsust (36-5; M= 4,63, SD=1,13), töökoha säilimist (36-7; M=4,68, SD=1,24) ja iseseisvust otsustamisel (36-11; M=4,54, SD=1,07).

*Kindlati olulised on töötasu, õppida uusi asju ning luua uusi suhteid. Töötasu on kõige tähtsam, et saaks vabal ajal tegeleda hobidega (nt kokata enda jaoks). Head suhted kõõgis kolleegidega on olulised, et toimiks koostöö. Kui on väljakutseid loovuseks. Staatus ja prestiiž on vähem olulised. Ettevõtte juhid on harjunud mõtteviisiga, et töötajaid motiveerib töötasu ja üldjuhul ei nurisetagi pikkade tööpäevade ja kehvade töö- ja elamistingimuste pärast.*

(Int3)

### **2.3.6 Tulevikukavatsused**

Küsimused nr 37-42 käsitlesid töötajate tuleviku kavatsusi.

Tulmustest selgus, et alla poole vastajatest soovivad osaleda või juba osalevad koolitustel (3-palli skaala, küsimus 37; M=1,83, SD=0,68). Küsimustes 38 ja 39 andsid töötajad Jah/Ei vastuseid. Selgus, et üle poole vastanutest (56%) soovivad saada ametikõrgendust ja 52%-l vastanutest on tehtud plaanid järgmiseks 5 aastaks (küsimus 38; SD=0,50 ja 39; SD=0,50). 39. küsimuse teises osas andsid töötajad kommentaari tulevikuplaanide osas - näiteks soovitakse rohkem reisida ning saada kogemusi, avada oma restorani, minna õppima jne. Töötajad arvasid, et 5-10 aasta pärast on töötamine nende jaoks sama tähtis või isegi tähtsam (3-palli skaalas, küsimus 40; M=2,17, SD=0,66). Küsimuse teises osas (küsimus 40 B) anti vastajatele võimalus kirjeldada põhjuseid, miks töötamine on nende jaoks tähtis ka tulevikus. Töötajad leidsid, et tulevikus töötaksid nad tõenäoliselt rohkem, kuna püüeldakse stabiilsema elu poole - vanemana on keerulisem tulusat tööd leida. Esile tuli ka soov investeerida ning arvati, et töö on oluline selleks, et saaks peret toita. Samuti taheti ümberõppida, et leida tööd teisel erialal, mis tulusam ja huvitavam. Oli ka vastajaid, kes sooviksid tulevikus vähem töötada, et perega rohkem aega veeta või „oleks rohkem aega enda jaoks“.

Kui töötajaile tehtaks ettepanek töötada vähem ja saada selle võrra ka väiksemat töötasu, siis 67% vastanutest oleksid sellele vastu (4-palli skaala, küsimus 41; M=1,65, SD=1,05). Järgnevalt

hindasid töötajad Jah/Ei vastustega töösse suhtumise muutumise võimalust 10 aasta pärast. Pisut üle poole vastanutest (53%) arvab, et üldiselt 10 aasta pärast suhtumine töösse võrreldes praegusega muutub (küsimus 42; SD=0,50). Küsimuse teises osas kirjeldati ka, mis muutub – arvati, et 10 aasta pärast on kõrgemad palgad ja paremad töötingimused. Inimeste teadlikkus seoses tööga ning tasuga tõuseb. Järjest olulisem on omandada hea haridus ning seejärel teha seda, mis on huvitav. Alustatakse rohkem väikeettevõtlustega.

### **2.3.7 Taustaandmed**

Käsitletavad küsimused nr 43 – 50, millest küsimus nr 43 ei ole käsitletud MOW uuringus. Magistritöö autor soovis varasemate töövestluste alusel leida, millised on kõige enam levinud teise riiki (antud juhul Norra) mineku põhjused. Kõige olulisema põhjusena oli välja toodud töötasu (43-1; M=0,83, SD=0,38), aga ka soovi saada kogemust teisest riigist (43-2; M= 0,75, SD=0,44).

Kokkuvõtvalt on renditöötajad oma eluga üldiselt rahul (küsimus 50; M= 4,63; SD=1,16). Vaid kaks töötajat hindasid 6-pallisel skaalal oma üldist eluga rahulolu keskmiseks - väärtusega “3”. 8 töötajat olid oma eluga üliarahul.

### **2.3.8 Renditöötajate töö tähenduse elemendid ja faktorite jagunemine ning sisereliaabluskoeffitsendid**

Tabelis 3 on välja toodud faktorite jagunemine ja sisereliaabluskoeffitsendid (Lisa 5). Faktoranalüüsi põhjal selgub, et rahulolu karjääriga ning töötaja sotsiaalsete ühiskondlike kohustuslike normide faktori hindamiseks kasutatud skaala sisereliaablus on mitteaktsepteeritav ( $\alpha < 0.5$ ). Samuti ei moodustanud töö kesksuse küsimused eraldi faktorit. Magistritöö autor otsustas sellest hoolimata kasutada andmeid järgnevatel analüüsidel, sest nimetatud faktorid omasid tähenduslikke korrelatsioone teiste töö tähenduse elementidega.



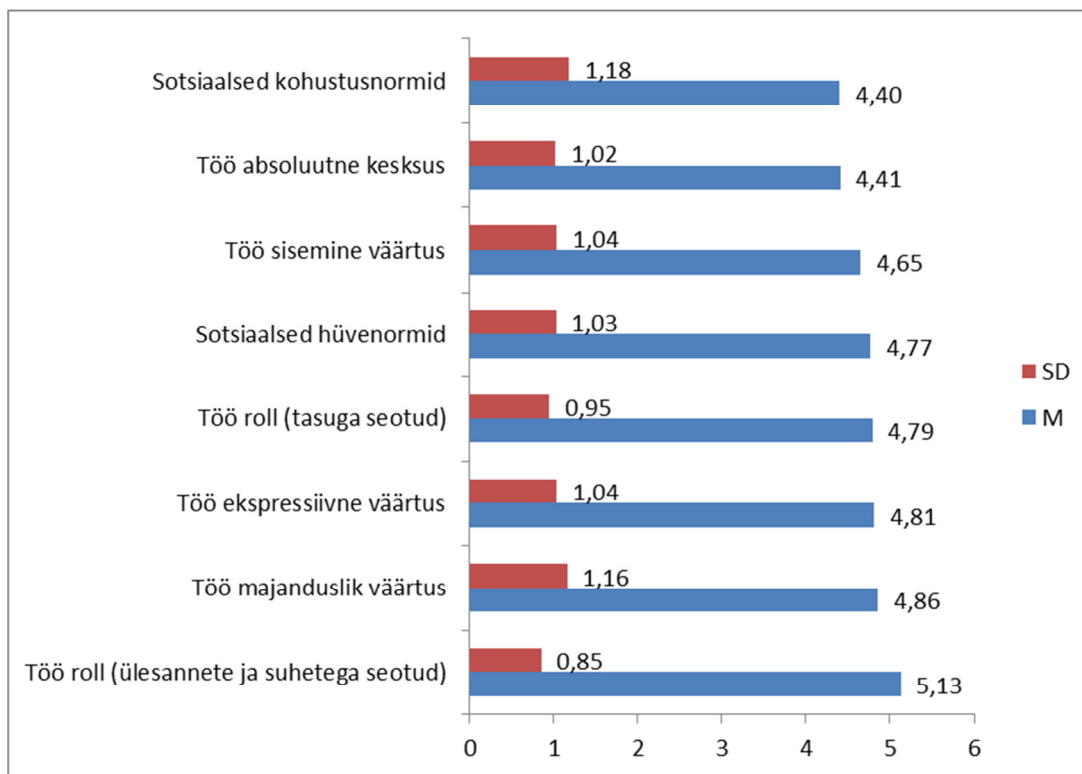
Tabel 3. Renditöötajate töö tähenduse elemendid, faktorite jagunemine, sisereliaabluskoeffitsendid

Töö tähenduse elemendid	Faktor	Reliaablus Cronbachi alfa
Töö -ja karjäärirahulolu	Töö nõuded (vigade tagajärjed, töökeskkond, vaimne/füüsiline pingutus)	0,73
	Töö karakteristikud (variatiivsus, õppimine, suhtlemine)	0,61
	Rahulolu agentuuriga	0,73
	Rahulolu karjääriga	0,45
	Rahulolu erialaga	0,73
Töö roll	Suhete ja ülesannetega seotud	0,67
	Töötasuga seotud	0,62
Töö kesksus	Töö kesksus	Faktorit ei moodustunud
Sotsiaalsed normid	Töötaja hüvenormid	0,70
	Töötaja kohustusnormid töökohas	0,73
	Töötaja kohustusnormid ühiskonnas	0,44
Töö väärtustulemus ja tööalaste eesmärkide tähtsus	Töö ekspressiivne väärtus (õppimine, suhted variatiivsus, huvitav töö, töökoha säilimine)	0,88
	Töö sisemine väärtus (staatus, tegevus, huvitav ja rahuldust pakkuv)	0,67
	Töö majanduslik väärtus	0,82

Allikas: Autori koostatud

Algses MOW uuringus jagunes faktoranalüüsi tulemusel töö väärtustulemus kaheks alafaktoriks: töö ekspressiivne väärtus (*expressive dimension*), mis hõlmas väärtuseid nagu: huvitav töö, eneseväljendus ning autonoomia ja tasakaal nõudmiste ja võimete vahel (Lundberg & Peterson, 1994). Töö majanduslik väärtus (*economic dimension*) sisaldas tasu tähtsust, karjääri tõusu ning võimalust jääda tööle pikemaks ajaks, kui selleks on soovi (*Ibid*). Hiljem, näiteks MOW 1987 aasta uuringus, lisandusid veel mugavusväärtus (*comfort dimension*), mis hõlmas sobivaid töötunde ja häid töötingimusi ning õppimise väärtus (*learning dimension*), sisaldas selliseid punkte nagu: õppida uusi asju ning võimalus ametikõrgenduseks. Sotsiaalsed normid on samuti jagunenud kohustus- ja õigusnormideks. Üldiselt erinevate MOW uuringute faktorite reliaablust (alfad) ei ole välja toodud või on leitud, et need on jäänud liiga madalaks (Lundberg & Peterson, 1994).

Töö tähenduse elementidest faktorite lõikes andis töötajate arvates tööle tähenduse esmalt suhete ja ülesannetega seotud töö roll (M= 5,13). Seejärel oli oluline töö instrumentaalsus ehk tasuga seotud väärtus (M=4,86). Kõige madalam väärtus anti sotsiaalsetele kohustusnormidele (M=4,40).



Joonis 2. Töö tähenduse elementide keskmised väärtused (M) ja standardhälbed (SD) faktorite lõikes  
Allikas: Autori koostatud.

### 2.3.9 Töö tähenduse elemendid ja keskmiste võrdlemine T-Testi abil

Kokkade ja administraatorite/ettekandjate ning idaeurooplaste ja skandinaavlaste hinnangute võrdlemiseks küsimustiku faktorite lõikes kasutati Welchi T-testi analüüsi (Lisa 6 ja 7).

Tabelis 4 on näha statistiliselt olulised erinevused kokkade ja ettekandjate/administraatorite vastustes teemaplokkide lõikes.

Tabel 4. Kokkade ja administraatorite/ettekandjate ja idaeurooplaste ning skandinaavlaste erinevused Welchi T-testi analüüsi tulemusel

		N	Keskmine	SD	P<0,05
Töö nõuded	Kokk	35	1,58	0,41	0,000
	Admin/ettekandja	28	1,93	0,24	0,000
Töö karakteristikud	Kokk	35	2,40	0,35	0,012
	Admin/ettekandja	28	2,13	0,47	0,016
Rahulolu erialaga	Kokk	35	1,60	0,43	0,012
	Admin/ettekandja	28	1,32	0,41	0,012
Rahulolu karjääriga	Ida-Eur	46	4,28	0,54	0,009
	Skand	16	3,81	0,75	0,032
Sotsiaalsed hüvenormid	Ida-Eur	46	4,58	0,83	0,011
	Skand	17	5,18	0,73	0,009

Allikas: autori koostatud

Olulised erinevused ilmneseid kokkade ( $M=1,58$ ,  $SD=0,41$ ) ja ettekandjate/administraatorite ( $M=1,93$ ,  $SD=0,24$ ) hinnangutes töö nõuetele ( $p=0,00$ ) ja töö karakteristikutele (kokkad  $M=2,40$ ,  $SD=0,35$  ja ettekandjad/administraatorid  $M=2,13$ ,  $SD=0,47$  ning  $p=0,012$ ) ning erialaga rahulolu osas (kokkad  $M=1,60$ ,  $SD=0,43$  ja ettekandjad/administraatorid  $M=1,32$ ,  $SD=0,41$  ja  $p=0,012$ ).

Töö karakteristikute faktori vastustest lähtuvalt võib järeldada, et koka töö on variatiivsem, õpitakse rohkem uusi oskusi ning võimaldab tihedamat suhtlemist töö ajal oma kolleegidega. Töö nõuete faktori vastustest lähtub, et koka töös on vigade/puudujääkide korral tõsisemad tagajärjed kui ettekandja/administraatori töös. Nende töökeskkond on ebatervislikum ja nõuab rohkem vaimset ja füüsilist pingutust.

Võrreldes vastuseid eriala valikuga tehtud rahuloluga seoses, eelistaksid kokad pigem valida omandatud eriala, kuid ei soovitaks seda oma lastele. Kuigi erinevus ilmnese kaheteistkümnest plokist kolmes, võiks siiski lugeda ettekandjate ja kokkade vastuseid sarnasteks.

Statistiliselt olulise tulemuse andsid idaeurooplaste ja skandinaavlaste võrdluses rahulolu karjääriga (idaeurooplasted  $M=4,28$ ,  $SD=0,54$  ja skandinaavlasted  $M=3,81$ ,  $SD=0,75$  ning  $p=0,009$ ) ning sotsiaalsed normid töötaja õigustele (idaeurooplasted  $M=4,58$ ,  $SD=0,83$  ja skandinaavlasted  $M=5,18$ ,  $SD=0,73$  ning  $p=0,01$ ).

Hinnates grupi rahulolu seoses karjääriga, lähtub vastustest, et võrreldes skandinaavlastega on idaeurooplasted oma tõusu karjääriredelil hinnanud kõrgemalt. Mõlemad grupid on aga üle keskmise rahul oma tööalase karjääri ning eluga.

Sotsiaalsete normide ja töötaja õiguste fraktori vastustest lähtuvalt hindavad skandinaavlasted võrreldes idaeurooplastega oma õigusi kõrgemalt. See hõlmab töötaja ümberõpet ning haridussüsteemi vastutust ettevalmistamisel tulevaseks tööks. Igal inimesel on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle ning kõigile soovijaile peaks võimaldatama tööd.

T-testi tulemusena selgus, et idaeurooplaste ja skandinaavlaste erinevused on väikesed. Statistiliselt oluline erinevus esines 12-st plokist vaid kahel. Läbiviidud intervjuude tulemusel on töötajad ise idaeurooplasti ja skandinaavlasti võrrelnud järgmiselt:

*Idaeurooplasted kardavad juhtidele vastu öelda, võtta puhkepause. Tahetakse olla meelepärased, sest on hirm lepingu lõpetamise või palgast ilmajäämise ees... Puudub iseseisva mõtlemise oskus. Ei julgeta lahendusi välja pakkuda.*

(Int2)

*Idaeurooplasted on töökad, efektiivsed, teevad, mis kästakse. Nad on harjunud teistsuguse köögikultuuriga, seetõttu neile peab tutvustama, kuidas Norras töötatakse, nt igapäev koristab enda järelt ise ja kõik teevad kõike, isegi kui see ei kuulu tema tööülesannete hulka. Soovivad olla meelepärased juhtidele. Ei julge otsuseid vastu võtta ega ka vastutust võtta... Kipuvad olema isoleeritud, suhtlevad vaid oma rahvuskaaslastega.*

(Int3)

Vastab hotelli juhataja: *Skandinaavlasted on harjunud mugava eluga (kõrge töötasu ja madal haridus, sest lihtsamaid töid tasustatakse väga hästi). Teavad*

*oma õigusi tihti rohkem kui kohustusi. Idaeurooplased ei julge olla initsiatiivikad oma seisukohti välja ütleva ja küsimusi esitama. Ida-Euroopa riigid on olnud pikka aega suletud. Töötajaid nendest piirkondadest on kohati väga raske mõista, sest nad ei ole avameelsed. Eelistatakse teha võimalikult palju töötunde, ka ületunnitööd, mis on ekstra tasustatud.*

### **2.3.10 Korrelatsioonanalüüsi tulemused töö tähenduse elementide vahel**

Lisa 8 on välja toodud korrelatsioonianalüüsi tulemused, mida illustreerib joonis 3 (lk 39).

Kõik töö tähenduse faktorid on omavahelistes seostes. Kõige tugevamad seosed moodustasid töö ekspressiivne väärtus ja sotsiaalsed kohustusnormid ühiskonnas  $r=0,50$ . Töö roll (ülesannete ja suhetega seotud) ning töö väärtustulemus (ekspressiivne)  $r=0,54$ . Kõige nõrgemad seosed andsid rahulolu faktorid ja töö tähenduse kesksed elemendid.

Mõõdukad seosed moodustusid töö kesksus ja tasuga seotud töö rolli ( $r= 0,35$ ;  $p<0,01$ ) ja töö ekspressiivse väärtustulemuse vahel ( $r=0,32$ ;  $p<0,05$ ). Võib eeldada, et mida suurem tasu, seda kesksemal kohal on töö vastaja elus ning vastupidi. Kui töökoht võimaldab millegi uue omandamist, on head suhted kolleegidega, võimaldatakse erinevaid ülesandeid, edutamist ning töö on huvitav, siis eeldatavalt on töö kesksemal kohal. MOW erinevates uuringutes korreleerus töö kesksus positiivselt lisaks teiste töö tähenduse kesksete elementidega ka tööalase karjääri arenguga, töö karakteristikute ja töö nõuetega (mida madalam töökoha kvaliteet, seda madalam töö kesksus ning kõrge orienteeritus töö tasule). Vastajad, kes teevad tööd tasu saamise eesmärgil, omavad eeldatavasti raskemaid töötingimusi. See tähendab, et nende töö on füüsiliselt nõudlik ja seotud tingimustega, mis ohtlikud või ebatervislikes tingimustes (MOW 1987).

Tasuga seotud töö roll annab tugevad korrelatsioonid ülesannete ja suhetega seotud töö rolliga ( $r=0,45$ ;  $p<0,01$ ) ja mõõdukad seosed sotsiaalsete töötaja hüvenormidega ( $r=0,34$ ;  $p<0,01$ ) ning töö majandusliku väärtustulemusega ( $r=0,39$ ;  $p<0,01$ ). Eelpool nimetatud korrelatsioonid viitavad renditöötajate tasule orienteeritud eesmärgile. Täidetud ülesannete eest on õigus oodata väärilist töötasu.

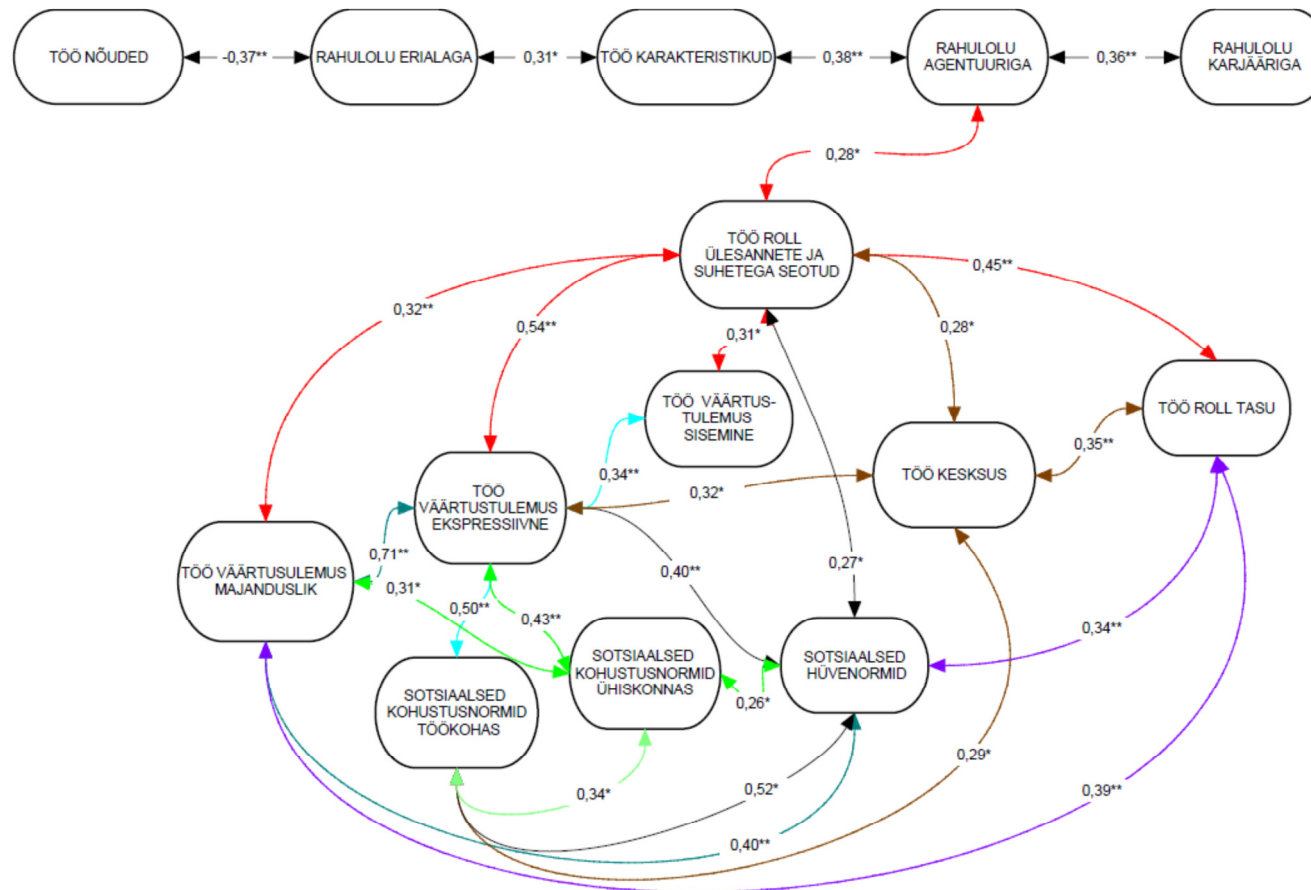
Töö roll (ülesannete ja suhetega seotud) on tugevalt seotud töö ekspressiivse väärtustulemuse ( $r=0,54$ ;  $p<0,01$ ) ja mõõdukalt töö majandusliku väärtustulemusega ( $r=0,33$ ;  $p<0,01$ ) ning

rahulolu agentuuriga ( $r= 0,28$ ;  $p<0,05$ ). Tugeva korrelatsiooni moodustavad ülesannete ja suhetega seotud töö roll ning töö ekspressiivne väärtustulemus. Võib eeldada, et renditöötajate jaoks tööga kaasnevateks oluliseks väärtusteks on õppimisvõimalus, kontaktid, variatiivsus, huvitav töö, head suhted. Eelpool nimetatud tegurite olemasolu mõjutab nõrgalt agentuuriga rahulolu määra.

Töö väärtustulemus (ekspressiivne) seotud tugevalt töö majandusliku väärtustulemuse ( $r=0,71$ ;  $p<0,01$ ) ja terve sotsiaalsete normide grupiga (töötaja õigused ja kohustused töökohas ning ühiskonnas)  $r=0,41-0,50$  ( $p<0,01$ ). Lähtuvalt seostest teeb autor järeldused, kui töötajal on võimalus õppida, omab häid suhteid ning huvitavat ja kohast tööd, siis on ta kohustatud ka panustama tööle. Pidades oluliseks majanduslikke ja mittemajanduslikke väärtusi, on töötajal nendele väärtustele ligipääsu õigus ühiskonnas ja vastutasuks kohustus töötada ja panustada ühiskonda.

Töö karakteristikud on seotud mõõdukalt rahulolu erialaga ( $r=0,31$ ;  $p<0,01$ ) ja rahulolu agentuuriga ( $r=0,38$ ;  $p<0,01$ ). Kui töö on variatiivne, huvitav, võimaldab suhtlemist, uue omandamist, siis on töötaja eeldatavasti rohkem rahul valitud erialaga. Renditöötaja tööga rahulolu mõjutab tema rahulolu agentuuriga ja vastupidi.

Rahulolu karjääriga faktor annab mõõdukad seosed rahulolu agentuuriga ( $r=0,37$ ;  $p<0,01$ ). Eeldatavasti, kui töötaja on rahul agentuuriga on ta rahul oma karjääriga ja vastupidi.



Joonis 3 Töö tähenduse elementide omavahelised seosed.

Allikas: Autori koostatud

### 3. ARUTELU JA JÄRELDUSED

Antud peatükis on arutletud töö tähenduse uurimistulemuste üle, mille analüüsi põhjal on tehtud ettepanekuid renditöötajatega seotud probleemide vähendamiseks. Lähtuvalt magistritöö tulemustest, teeb autor järgmised tähelepanekud, mis on iseloomulikud tööjõuvahendustevõtte kaudu tööle asunud kokkadele ja ettekandjatele/administraatoritele. Uuritud valim ( $N = 63$ ) võimaldab teha järeldusi terve ettevõtte töötajaskonna kohta, sest osalemisprotsent jäi normi piiresse (90%).

Esimeseks uurimisküsimuseks oli välja selgitada, millised töö tähenduse elemendid kujundavad renditöötajate jaoks töö tähendust. Töö tähenduse kesketest teguritest olid olulisemad ülesannete ja suhetega seotud töö roll. Töökeskonnas peeti kõige olulisemaks inimesi, kellega koos töötatakse ( $M = 5,35$ ). Järgmisena vastati, et tähtis on toode ja teenus, mida pakutakse ( $M = 5,33$ ), ning seejärel töötasu ( $M = 5,02$ ). Kõige vähemoluliseks peeti ettevõtet, kus töötada ( $M = 4,41$ ). Varasemad uuringud on käsitlenud vähe töö rolliga samastumist. Keskastme juhtide vastused 2006. aasta uuringust Saksamaalt, Venemaalt ja Poolast näitasid kõige kõrgemaid punkte küsimustele, mis olid seotud toote või teenusega, järgmisena olid olulised kolleegid ning ettevõtte, siis alles töötasu ja eriala (Kuchinke *et al.* 2009).

Töö väärtustulemuse osast pidasid renditöötajad võrdselt oluliseks huvitavat ja meeldivat tööd ( $M = 5,21$ ) ning head töötasu ( $M = 5,21$ ). Seejärel häid suhteid kolleegidega ( $M = 5,08$ ). Vähem oluliseks peeti ühiskonda panustamist ( $M = 4,38$ ) ning staatust ja prestiiži ( $M = 4,38$ ).

Varasemad MOW uuringud on viidanud sellele, et riikides üle maailma on kõige olulisem töö väärtustulemus olnud töötasu saamine (töö instrumentaalsus), selle järel millegi huvi- ja rahuldustpakkuva tegemise väärtus. Kolmandal kohal oli töötamine kui huvitavate ja kasulike kontaktide loomise ja säilitamise viis, neljandal ühiskonna teenimine, viiendal ajakulu ning viimasel kohal töötamine oma staatuse ja mõjukuse tõstmiseks. Huvitav on see, et nimetatud järjestus kehtib väheste eranditega kõigi MOW projektis käsitletud kaheksa riigi puhul (MOW 1987, Kuchinke *et al.* 2009).

Ühiskonna sotsiaalsete normide osas hinnati kõige kõrgemalt väidet nr 5, mille järgi töötajal on kohustus panustada tööl ettepanekute tegemisega ( $M = 5,03$ ). Kõige madalama hinnangu sai väide sissetulekute säästmise kohta (34-4;  $M = 3,95$ ). Üldkokkuvõttes on töötajate kõrged õiguse ( $M = 4,74$ ) ja kohustuse normid ( $M = 4,70$ ) tasakaalus – kohustusena panustada töökohal ning ühiskonnas, õiguseks omada ligipääsu ümberõppele, koolitustele, sobivale töökohale. Algses MOW uuringus Ameerika Ühendriigid kohustuse skaalal väga kõrgel kohal, samas kui



Saksamaa, Holland ja Belgia olid kõrgematel kohtadel õiguse skaalal. Iisraelis ja endises Jugoslaavias ning Suurbritannias ja Jaapanis olid õiguste ja kohustuste normid tasakaalus.

Töö kesksuse näitajaid võib lugeda renditöötajate ja MOW erinevate uuringute tulemusel sarnasteks Iisraeli ja USA-ga (7-pallisel skaalal väärtuseks  $M = 5,4-5,5$ ). Renditöötajate jaoks ei ole töö küll kõige tähtsamal kohal, 6-pallisel skaalal  $M = 4,41$ , kuid võib siiski pidada üsna kõrgeks kesksuse väärtuseks. MOW uuringu empiirilised tulemused asetasiid Suurbritannia töökesksuse jaotuse madalamasse otsa, sellele järgnesid Saksamaa, Holland, Ameerika Ühendriigid, Iisrael, endine Jugoslaavia ja Jaapan (6-pallisel skaalal väärtuseks  $M = 5,7$ ) kui kõige kõrgema absoluutse töökesksuse tulemusega riik. Erinevad MOW uuringu tulemused klassikalisele „loteriiküsimuse” kohta näitavad, et 65–95% vastanutest eelistaks töötada isegi, kui neil selleks otsest vajadust ei ole (MOW 1987). 95% hotellitöötajatest sooviksid jätkata töötamist, 76% nendest aga muudetud tingimustel.

Teiseks töö kesksuse indikaatoriks on töötamise tähtsus võrreldes teiste eluvaldkondadega nagu vaba aeg, kogukond, religioon ja perekond. Renditöötajate jaoks on töö ja vaba aeg võrdse tähtsusega, perekond on kolmandal kohal. Kogukonna ja religiooni osakaal on minimaalne. Varasemad MOW uuringud on andnud erinevaid tulemusi. Iisraelis anti kõige rohkem punkte perekonnale, seejärel tööle ning vabale ajale. Kogukonna ja religiooni osakaal oli väga madal. USA kogus samuti enim punkte perekonnale, seejärel tööle ja vabale ajale. Religiooni ja vaba aja osakaal olid aga seevastu kõrgemad kui Iisraelis. Endises Jugoslaavias ja Jaapanis oli töö vastanute elus kõige esiletõusvam. Mitu jätku-uuringut on sellisele järjestusele ka kinnitust leidnud (England 1991; Harding & Hikspoors 1995; Harpaz 1999).

Teise astme teguritest (töö karakteristikud ja nõuded) hinnati kõige kõrgemalt suhtlemisvõimalusi ja koostööd (3-pallisel skaalal  $M = 2,51$ ), seejärel varieeruvust ülesannetes ja uute teadmiste omandamist. Rahulolu plokist kõige madalamalt hinnati info vahetust kohaliku hotelli otsese juhiga (6-pallisel skaalal  $M = 3,81$ ). Kõige kõrgem tulemus oli rahulolul karjääriga (6-pallisel skaalal  $M = 4,7$ ). Agentuuri tööd hinnati üle keskmise heaks ( $M = 4,49$ ). Kõige madalamalt hinnati töjõurendiettevõtte pakutud toetust ( $M = 3,95$ ). Renditöötajaid iseloomustab soov töötada pigem mitte agentuuri kaudu, vaid alalise lepinguga, mis sõlmitud otse hotelliga (46%). Siiski (31,7%) sooviksid töötada tähtajalise lepinguga, mis sõlmitud otse hotelliga või siis läbi agentuuri (22,2%).

Teiseks uurimisküsimuseks oli välja selgitada, millised töö tähenduse elemendid on olulised Ida-Euroopa ja Skandinaavia renditöötajatele. Nii nagu varasemates uuringutes, esines ka käesolevas magistritöös mõningasi erinevusi postsotsialistlikest riikidest pärit töötajate ning kapitalistlikest riikidest (Skandinaaviast) pärit töötajate vahel.

Idaeurooplased on hinnanud kõrgemalt rahulolu karjääriga. Skandinaavlastel on kõrgemad ühiskonnast tulenevad sotsiaalsed hüvenormid (hinnatakse kõrgemalt oma õigusi, mis puudutab ümberõpet, haridussüsteemi vastutust ettevalmistuseks tulevaseks tööks, et igal inimesel on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle ning kõigile soovijaile peaks võimaldatama tööd, kui inimene seda soovib). Alase ja Reesi (2006) uuringus osalenud Ida-Euroopa riikidest pärit töötajad keskendusid madalama taseme vajadustele, mis puudutas tööga rahulolu (töökoha säilimine, heaolu ja tasu), seevastu aga traditsiooniliste kapitalistlike riikide töötajad väärtustasid kõrgemalt koostööd, sotsiaalset võrdsust ja üksikisiku võimalusi individuaalseks arenguks.

Kolmandaks uurimisülesandeks oli välja selgitada, kuidas töötajad on rahul oma tööga ning kuidas on töörahulolu seotud töö tähenduse elementidega. Töö tähenduse elementide ja rahulolu omavaheliste seoste leidmiseks ja kirjeldamiseks viidi läbi korrelatsioonianalüüs. Tulemustest selgub, et kõik töö tähenduse kesksed tegurid on omavahel seotud (Joonis 3). Tugevaid seoseid andsid töö väärtustulemus (ekspressiivne) ja töö majanduslik väärtustulemus ( $r = 0,71$ ;  $p < 0,01$ ) ja terve sotsiaalsete normide grupp (töötaja õigused ja kohustused töökohas ning ühiskonnas)  $r = 0,41-0,50$  ( $p < 0,01$ ). Lähtuvalt seostest teeb autor järeldused, kui töötajal on võimalus õppida, omab häid suhteid ning huvitavat ja kohast tööd, siis peab ta oma kohuseks ka tööle panustamist. Pidades oluliseks majanduslikke ja mittemajanduslikke väärtusi, on töötajal nendele väärtustele ligipääsu õigus ühiskonnas ja vastutasuks kohustus töötada ja panustada ühiskonda. Tugevad seosed leiti veel ülesannete ja suhetega seotud töö rolli ning töö ekspressiivse väärtustulemuse vahel ( $r = 0,54$ ;  $p < 0,01$ ). Võib eeldada, et renditöötajate jaoks tööga kaasnevateks olulisteks väärtusteks on õppimisvõimalus, kontaktid, variatiivsus, huvitav töö, head suhted.

Enamik tinglikest muutujatest, nagu töö ja karjääri rahulolu, ei mõjuta töö tähenduse kesksid tegureid. Nõrgad seosed leiti vaid agentuuriga rahulolu ning suhete ja ülesannetega seotud töö rolli vahel.

Tinglikest teguritest mõõdukaid seoseid moodustasid töö karakteristikud ning rahulolu eriala ja agentuuriga, millest võib järeldada, et kui töö on variatiivne, huvitav, võimaldab suhtlemist, uue omandamist, siis on töötaja eeldatavasti valitud erialaga rohkem rahul. Renditöötaja tööga

rahulolu mõjutab tema rahulolu agentuuriga. Rahulolu karjääriga on seotud rahuloluga agentuuriga, mis eeldatavasti näitab, kui töötaja on rahul agentuuriga, on ta rahul ka oma karjääriga.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et renditöötajate jaoks on oluline töö eest saadav tasu, aga seda ei hinnata sugugi kõige kõrgemalt. Tööl olles hinnatakse kõige kõrgemalt inimesi, kellega koos töötatakse ning toodet või teenust, mida pakutakse ehk millist tööd tehakse. Kuigi töö kesksuse taset saab lugeda mõõdukalt kõrgeks, ei oma töötamine kõige kesksemat kohta renditöötajate elus.

Renditöötajatel on võrdselt kõrge ühiskonnast tulenev õiguse ja kohustuse norm, mille järgi peetakse oluliseks kohustuseks nt teha ettepanekuid tööprotsesside parandamiseks ja õiguseks omada tööd. Töötajad on hinnanud kõrgelt võimalust suhelda töökohas ning võimalust kasutada varasemaid kogemusi ja ametist tingitud variatiivsust. Renditöötajad on rahul oma tööalase karjääriga, eriti idaeurooplased, kelle jaoks Skandinaaviasse tööle asumine tähendab tõusu karjääriredelil. Renditöötajad sooviksid saada vahetult juhilt rohkem informatsiooni töö kohta, toetust tööjõuvahendustevõttelt ning osaleda rohkem otsuste tegemisel.

### **3.3. Ettepanekud renditöötajatega seotud probleemide vähendamiseks**

Käesoleva magistr töö tulemustest selgus, et on väga väikesed erinevused Ida-Euroopa ja Skandinaavia renditöötajate vahel, mis hõlmab töö tähenduse elemente. Mõlema grupi jaoks oluline motivaator Norra tööle asumiseks oli töötasu. Seega ei saa üldistada, et idaeurooplased teevad tööd vaid raha pärast, aga skandinaavlaste mitte. On aga mitmeid tegureid, mis toovad välja erinevused idaeurooplaste ja skandinaavlaste vahel, need aga nõuavad täiendavat uurimist. Lähtuvalt intervjuudest teeb autor järeldused, et üheks erinevuseks on kindlasti kohalik töökultuur, mida tunnevad skandinaavlaste paremini kui idaeurooplased, ja keel (kuigi viimased aastad on töökeeleks kõõgis kujunenud inglise keel). Idaeurooplastel on mitmeid tööga seonduvaid hirne. Nad kardavad eksida ja otsuseid vastu võtta ning ei julge seoses oma tööga küsida informatsiooni.

Magistr töö autor teeb lähtuvalt uuringu tulemustest ettepanekuid, kuidas vähendada renditöötajatega seotud probleeme:

- 1) Enne, kui töötaja asub Norra tööle, oleks soovitatav töötajale põhjalikult tutvustada Norra kultuuri, seadusi ning töökohta. Lisaks tuleks selgitada lepingu tingimusi ning palga arvestamise korda.
- 2) Rendiettevõtte peaks senisest rohkem pakkuma toetust Norras olevatele töötajatele, mis väljenduks aktiivses kontaktihoidmises töötajaga ning abi probleemide korral.
- 3) Hotelli juhtkonnal on oluline tutvustada renditöötajatele kehtivaid reegleid, ametijuhendit, töösisekorra eeskirju. Samuti võimaldama koolitust, koosolekutel osalemist ning tulemustasude süsteemi tutvustamist/sisseviimist (magistritöö autori andmetel ei ole koostööpartnerite hotellides sisse viidud tulemustasude süsteemi). Hotell peaks jälgima, et kõiki töötajaid koheldakse võrdselt (nt graafiku tegemisel, koolitused).
- 4) Isegi, kui Norra hotelli juhid ning töötajad on harjunud võõrtöötajaga, soovib magistritöö autor renditettevõtetel informeerida partnerhotelle käitumismallidest, mis on omased Ida-Euroopas.

Hotelli juhid on öelnud, et renditöötajatele ei lähe korda hotelli käekäik, et tööd tehakse vaid raha pärast. Seetõttu soovib magistritöö autor sisse viia tulemustasu süsteemi, mis sõltuks järgmistest teguritest:

- 1) Kliendi rahulolu küsitluse tulemused (kliendid annavad tagasisidet valdkondlikult, näiteks toa puhtus, hommikusöögi kvaliteet ja teenindus);  
Siinkohal on küsitluse vajaduse selgitamine äärmiselt oluline. Kui kliendid on rahulolematud, siis pikemas perspektiivis mõjutab see majandusnäitajaid. Väga oluline on selgitada töötajatele, kuidas hea teenindus ja kliendi rahuolu mõjutab kõiki töötajaid. Hotelli juhataja või sõltuvalt hotelli suurusest osakonna juhataja teeb soovitatavalt korra kuus tulemustest kokkuvõtte ning seejuures analüüsitakse, mis on probleemiks ja mida peaks tegema selleks, et kliendi rahulolu tõsta.
- 2) Ettepanekud arendustegevusteks. Juhul, kui töötaja pakub välja ideid, kuidas tööprotsessi parandada või pakkuda klientidele paremaid lahendusi või lisateenuseid.
- 3) Kuigi töötasu on suur motivaator, siis mitterahalistel teguritel on samuti oluline osa tööandja motivatsioonipaketist. Nt kuu parima töötaja valik, millega kaasneb avalik tunnustus, rahaline preemia vms, hotelli teenuste kasutamise võimalus.

Magistritöö autor soovib tulemustasud välja maksta lepingu lõppedes, sest nii on tagatud töötajate lepinguliste kohustuste täitmine lepinguperioodi lõpuni.

#### 4. KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärk oli välja selgitada, kuidas töö tähenduse elemendid kujundavad piiriüleste renditöötajate jaoks töö tähendust ning millised töö tähenduse elemendid on olulised idaeurooplastele ja skandinaavlastele, samuti seda, kuidas töö tähendus ning selle elemendid on seotud töörahuloluga.

Magistritöös püstitatud uurimisküsimused said ka vastused. Uuringutulemustest selgus, et hoolimata rasketest töötingimustest ning kodust eemalolekust, soovivad renditöötajad teha oma tööd hästi ning töö on oluline osa nende elus. Renditöötajate töö on ajutise iseloomuga ning tööolles soovivad nad anda maksimumi, et siis peale lepingu lõppu tegeleda enda jaoks sobivate tegevustega. Tööle asudes on nii skandinaavlastele kui idaeurooplastele oluliseks motivaatoriks saadav töötasu, mis ühtib ka varasemate rahvusvaheliste MOW (The Meaning of Working) uuringutega. Aga lisaks tasule on veel teisi olulisi tegureid, miks töö võib olla tähenduslik.

Erinevad MOW uuringud asetavad töö kesksuse kõige olulisemale kohale võrreldes teiste töö tähenduse elementidega, sest see hõlmab kõiki tahke, miks töö võiks anda tähenduse. Käesolevas magistritöös andis töötajate arvates tööle tähenduse esmalt suhete ja ülesannetega seotud töö roll. Seejärel oli oluline töö instrumentaalsus ehk tasuga seotud väärtus. Renditöötajate jaoks ei ole töö küll kõige tähtsamal kohal, kuid võib siiski pidada üsna kõrgeks kesksuse väärtuseks. 95% hotellitöötajatest sooviksid jätkata töötamist isegi, kui selleks ei ole majanduslikku vajadust, 76% nendest aga muudetud tingimustel.

Erinevused idaeurooplaste ja skandinaavlaste vahel on väikesed. Töö tähenduse 12 faktori võrdluses esines statistilisi erinevusi vaid kahel. Skandinaavlastel on kõrgemad ühiskonnast tulenevad sotsiaalsed hüvenormid (hinnatakse kõrgemalt oma õigusi, mis puudutab ümberõpet, haridussüsteemi vastutust ettevalmistamiseks tulevaseks tööks, igal inimesel on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle ja kõigile soovijaile peaks võimaldatama tööd, kui inimene seda soovib). Idaeurooplased on seevastu rohkem rahul oma tööalase karjääriga kui skandinaavlased.

Kuigi koka ja ettekandja tööd iseloomustab varieeruvus ning võimalus õppida uusi asju ja suhelda tööpäeva jooksul kolleegidega, siis 41,3% vastajatest valiksid uue eriala, kui see oleks võimalik, ning 54% ei soovitaks seda oma lastele. Põhjusteks on toodud vaimset ja füüsilist pingutust nõudvaid tööülesandeid. Hotelli töö on graafiku alusel, hilistel õhtutundidel, nädalavahetustel ning keskmised tasud on madalamad kui teistes sektorites.

Renditöötajaid iseloomustab soov töötada pigem mitte agentuuri kaudu, vaid alalise lepinguga, mis sõlmitud otse hotelliga (46%). Siiski avaldas 32% vastajatest soovi töötada tähtajalise

lepinguga, mis sõlmitud otse hotelliga või siis läbi agentuuri (22%). Üheks põhjuseks on toodud otselepinguga kaasnevat kõrgemat töötasu.

Töö tähenduse kesksete elementide omavahelised korrelatsioonid jäävad kõrgele positiivsele seotustasandile. Teise astme tegurid (rahulolu, töö nõuded ja karakteristikud) ja töö tähenduse kesksed elemendid (töö roll, töö kesksus, ühiskonnast tulenevad normid ja töö väärtustulemus) ei ole omavahelises seoses. Vähesel määral on seotud ülesannete ja suhetega seotud töö roll ning rahulolu agentuuriga. Omavahelisi mõõdukaid seoseid moodustasid ka teise astme tegurid.

Hästi toimiva ning kvaliteetset teenust pakkuva organisatsiooni, sh majutusasutuste toimimise üheks oluliseks faktoriks on selle töötajad ning kvaliteet, mida nad teenuse osutamiseks pakuvad. Kõikuga personalivajaduse tõttu ja ajutiste erioskustega töötajate palkamiseks kasutatakse Norra hotellides renditööjõudu või tähtajalise lepinguga töötajaid. Tänapäeva globaliseerumise situatsioonis on personali hulgas üha rohkem erinevatest riikidest pärit töötajaid. Hooajalisest vajadusest tingituna on kaadri voolavus hotelli sektoris kõrge ning tihti puudub püsiv töötajaskond. Kõik need tegurid on väljakutse ühtse personali toimimiseks. Et hoida või saavutada kõrgemat taset, on vaja ennekõike mõista erinevast kultuurist ning töö iseloomust tingitud tegureid.

Magistritöö autor teeb lähtuvalt uurimistulemustest järgmised ettepanekud:

- 1) Rendiettevõtte peaks edaspidi põhjalikumalt tutvustama Norra hotellides valitsevat töökultuuri.
- 2) Hotellid peaksid edastama töötajale enne tööle asumist töösisekorra eeskirjad ja ametijuhendi. Tööl olles peaksid renditöötajad osa saama koolitustest, koosolekutest, samuti rahaliste tulemustasude väljamaksmisest ning teistest motivatsioonipaketi osadest, teisisõnu neid peab kohtlema võrdselt kohaliku tööjõuga. Tulemustasud tuleks välja maksta lepingu lõppedes, mis tagaks töötajate kohustuste täitmise lepinguperioodi lõpuni.
- 3) Rendiettevõtte peaks pakkuma praegusest enam toetust Norras olevatele töötajatele, mis väljenduks aktiivses kontaktihoidmises töötajaga ning konkreetsete lahendite pakkumises probleemide tekkimise korral.
- 4) Kuigi töötasu on suur motivaator, siis mitterahalistel teguritel (nt avalik tunnustus, kuu parim töötaja) on samuti oluline osa tööandja motivatsioonipaketist.

## **Piirangud**

Piiriüleseid renditöötajaid on varasemalt uuritud väga vähe, seetõttu on magistritöö tulemustest kasu ettevõtetal, kelle töötajad pärinevad Ida-Euroopast ja Skandinaaviast. Samas tuleks uuringutulemusi käsitleda ettevaatusega, sest järeldused on tehtud ühe ettevõtte näitel. Seoses varasemate töö tähenduse uuringute puudumisega majutus- ja toitlustustöötajate seas, ei olnud tulemusi võimalik võrrelda. Käesoleva magistritöö kitsaskohad loovad seega võimalusi edasisteks uuringuteks. Täiendavat tähelepanu nõuavad samuti Ida-Euroopa ja Skandinaavia (rendi)töötajate isikuomadustega ja kultuuriga seotud tegurid, mis võivad mõju omada tööga seotud hoiakutele ja töö tähendusele.

## SUMMARY

### **THE PERCEIVED MEANING OF WORKING IN COMPARISON BETWEEN EASTERN EUROPEAN AND SCANDINAVIAN HOTEL PERSONNEL BASED ON THE EXAMPLE OF EMPLOYMENT AGENCY X**

Helen Kasepuu

The aim of this master's thesis was to examine how the elements of the meaning of work shape the meaning of work for cross-border temporary agency workers and which elements of the meaning of work are important for Eastern Europeans and Scandinavians, and how the meaning of work and its elements are related to job satisfaction.

The research questions posed in the master's thesis were answered. The results show that in spite of difficult working conditions and staying away from home lease workers still wish to do their job well and working holds a meaningful position in their lives. Agency work is temporary in character, they wish to do their best while working so they could engage in other suitable activities after the contract is completed. When starting work, both Eastern Europeans and Scandinavians consider pay as an important motivator, this also coincides with previous international studies dealing with MOW (The Meaning of Working). In addition to their pay, however, there could be other important factors that give work its meaning.

Different MOW studies place the centrality of work in a primary position compared to other elements of the meaning of work as it encompasses all possible facets due to which work could provide a meaning. In this master's thesis, according to the employees the primary role that gives work its meaning is the work role associated with relationships and tasks. Following in importance is the instrumentality of work – the value associated with pay. While for lease workers the work itself isn't most important, it can still be considered as quite a high value in the centrality of work. Of hotel personnel, 95% would wish to continue working even when there is no financial need, 76% of them would do so on modified terms.

There are only minor differences between Eastern Europeans and Scandinavians. When comparing the factors of the meaning of work, only two factors out of twelve featured statistically significant differences. Scandinavians have higher societal norms about working (a greater importance is given to a person's rights in regard to retraining and education system's responsibility to prepare workforce for work, every person has a right to interesting and meaningful work and all who wish should be allowed to work). Eastern Europeans in contrast are more happy with their job-related career compared to Scandinavians.



Although a degree of variety and a chance to learn new things and communicate with colleagues throughout the day is characteristic to the job description of cooks and receptionists/waiters, still, 41,3% of participants would choose a new specialty if possible, and 54% wouldn't recommend it to their children. Tasks requiring mental and physical pressure are included as reasons for this. Hotel works by schedule, at night, on weekends and average pay is lower than in other sectors. Temporary agency workers are characterized by a wish to work not through the agency, but with a permanent contract which is arranged directly with a hotel (46%). Still, 32% of participants expressed a wish to work with a fixed-term contract which is arranged either directly with a hotel or through an agency (22%). One of the reasons included is the higher pay offered with a direct contract.

The correlations between the central elements (variables) of the meaning of work stay at high positive levels. There is no correlation between the second-level (conditional variables) factors (satisfaction, requirements and characteristics of work) and the central elements of the meaning of work (work role, work centrality, societal norms about working, and the valued working outcomes, importance of work goals). There is a small correlation between the work role associated with tasks and relationships and the satisfaction with the agency. Moderate correlation also existed inbetween the factors of the second level.

Important factors for an organization that is well-functioning and offers quality service, including the operation of accomodation establishments, are its workers and the quality that they offer for service. Because of the fluctuating need for personnel and temporary special skills workers, Norwegian hotels use cross-border temporary agency workers with fixed-term contracts. In the current context of globalization, employees from different countries are needed more and more. Fluctuation of personnel is high in the hotel sector due to seasonal needs, and often, there is no permanent workforce. All these factors are a challenge for an integrated, united staff. To maintain or achieve a higher level, factors that arise from different cultures and work characteristics need to be understood.

The author of this master's thesis makes following propositions according to the research results:

- 1) In the future, temporary agency should introduce the work culture in Norwegian hotels more thoroughly.
- 2) Hotels should forward their internal rules and job description to potential employees before they start working. While working, gross-border workers should get a chance to participate in trainings, meetings, getting performance pay and other parts of various motivation packages, in other words – they should be considered equal to local workforce. Performance pay should

be paid after the completion of the contract which would guarantee the execution of duties by the workers until their contract ends.

- 3) Temporary agency should offer more support than it does now to workers in Norway, which should be represented by active communication with the employee and offers for solutions in case of any problems.
- 4) Although the salary payments are a large motivator, nonmonetary factors (public recognition, employee of the month) are also an important part of employee's motivation package.

### **Limits**

Cross-border temporary agency workers hasn't been researched extensively, so the results from this master's thesis benefit those businesses whose employees originate from Eastern Europe and Scandinavia. However, the results of this study should be approached with caution, as conclusions are based on the example of one company. The results couldn't be compared to earlier studies because there were no previous studies that deal with the meaning of work among the personnel of accomodation and food establishments. The limits of this master's thesis therefore create an opportunity for further research. Additional focus is also needed by the factors associated with Eastern European and Scandinavian (leased) employees' personal qualities and culture which can affect attitudes towards work and the meaning of work.

## **KASUTATUD ALLIKAD**

- Ardichvili, A. (2005). The meaning of working and professional development needs of employees in a post-communist country. *International Journal of Cross-Cultural Management* 5(1), 105-119.
- Alas, R., & Rees, C. J. (2006). Work-related Attitudes, Values and Radical Change in Post-Socialist Contexts: A Comparative Study. *Journal of Business Ethics* (2006) 68: 181–189.
- Bergquist, W. (1993) *The Post-modern Organisation: Mastering the Art of Irreversible Change* Jose-Bass, New York.
- Braude, L. (1975). *Work and wonders: A sociological analysis*. New York: Praeger Publishers.
- Chalofsky, N. (2003). An emerging construct for meaningful work. *Human Resource Development International*, 6(1), 69-83.
- Claes, R., & Ruiz-Quintanilla, S. A. (1993). Work meaning patterns in early career (CAHRS Working Paper 93-22). Ithaca, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies.
- Donald, M., Havighurst, R. (1959). The meaning of leisure. *Social Forces*, 357-360.
- Dubin, R. (1956). Industrial workers' worlds: A study of the Central Life Interests of industrial workers. *Social Problems*, 3,131 – 142.
- Dubin, R. (1958). *The world of work*. Engelwood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Dubin, R., Champoux, E. J., Porter, W.L. (1975). Central Life Interests and Organizational Commitment of Blue-Collar and Clerical Workers. Source: *Administrative Science Quarterly*, Vol. 20, No. 3 (Sep., 1975), pp. 411-421. Published by: Sage Publications, Inc. on behalf of the Johnson Graduate School of Management, Cornell University.
- England, G.W. (1991). The meaning of working in the USA: Recent changes. *European Work and Organizational Psychology*, 1991, 1, 111–24.
- England, G.W., Harpaz, I. (1990). How working is defined: national contexts and demographic and organizational role influences. *J. Organ. Behav.* 11 (4), 253–266.
- England, G., Misumi, J. (1986). Work centrality in Japan and The United States. *Journal of cross-cultural psychology*. Vol. 17 No. 4. December 1986, 399-416.
- Fields, D. L. (2002). *Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Firth, R. (1948). Antropological background to work. *Occupational Psychology*, 94-102
- Friedman, E., Havighurst, R. (1954), *The meaning of work and retirement*. Chicago: University of Chicago Press.

- Gliem, J.A., Gliem, R.R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, The Ohio State University, Columbus, OH, October 8-10, 2003.
- Guerrier, Y., Lockwood, A., J. (1988). Managing Flexible Working in Hotels. An initial version of this article was presented at the Annual International Conference of the Operations Management Association UK, January 1988, The Management of Service Operations. The article is based on research funded by the Economic and Social Research Council (ESRC) Ref No: FO 925 0160.
- Harpaz, I. (1999). Work values in Israel: Stability and change over time. *Monthly Labor Review*, 1999, 122, 46–50.
- Harpaz, I., Fu, X. (2002). The structure of the meaning of work: a relative stability amidst change. *Hum. Relat.* 55 (6), 639–667.
- Harpaz, I., Honig, B., Coetsier, P. (2002). A cross-cultural longitudinal analysis of the meaning of work and the socialization process of career starters. *Journal of World Business* 37 (2002) 230-244.
- Harpaz, I. (2002). Expressing a wish to continue or stop working as related to the meaning of work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2002, 11 (2), 177–198.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2005). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina.
- Jarvis, J., Peel, V. (2013). Tourists for hire: International working holidaymakers in a work based destination in regional Australia (Ed.), *Down the road: Exploring backpackers and independent travel* (pp. 153e167). Sydney, Australia: API Network.
- Johnson, A. S., & Ashforth, E. B. (2008). Externalization of employment in a service environment: the role of organizational and customer identification. *Journal of Organizational Behavior*, 29(3), 287–309.
- Jung, H.S., Yoon, H.H. (2016). What does work mean to hospitality employees? The effects of meaningful work on employees' organizational commitment: The mediating role of job engagement. *International Journal of Hospitality Management* 53 (2016) 59–68.
- Kalleberg, L.A., Nesheim, T., Olsen, M.K. (2015). Job quality in triadic employment relations: Work attitudes of Norwegian temporary help agency employees. *Scandinavian Journal of Management* (2015) 31, 362—374.
- Kaplan, H.R., Tausky, C. (1974). The Meaning of Work among the hard-core unemployed. *Pacific sociological review*, 185 – 198.
- Kuchinke, K.P., Ardichvili, A., Borchert, M., and Rozanski, A. (2009). The Meaning of Working among Professional Employees in Germany, Poland, and Russia. *Journal of European Industrial Training* 33.2: 104-124.

- Lai, C. P., Soltani, E., Baum. (2008). Distancing flexibility in the hotel industry: the role of employment agencies as labour suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*. Volume 19, 2008 – Issue 1.
- Lee, H.R, Kim, K., Park, G.S. (2017). How Does the Work Status Affect Employees Job Attitude and Behavior in the Hotel Industry? *International Journal of Hospitality % Tourism Administration* 2017, Vol 18, NO. 1,1-22
- Laherand, M-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- Lundberg, C.D, Peterson, M.F, (1994). The Meaning of Working in U.S. and Japanese Local Governments at Three Hierarchical Levels.
- Miller, G. (1980). The interpretation of nonoccupational work in modern society: A preliminary discussion and typology. *Social Problems*, 381 – 391.
- MOW International Research Team (1987). *The meaning of working*. London: Academic Press
- Ogaard, T., Marnburg, E., & Larsen, S. (2008). Perceptions of organizational structure in the hospitality industry: consequences for commitment, job satisfaction and perceived performance. *Tourism Management*, 29, 661–671.
- Ostroff, S. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level of analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 963-974.
- Ottenbacher, M., Harrington, R. & Parsa, H.G. (2009). Defining the hospitality discipline: A discussion of pedagogical and research implications. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 263-283.
- Padu, K. (2015). Tööjõurendiettevõtete toel piiriüleses töøjõurändes osalejate sotsiaal-demograafiline profiil Eesti-Soome ja Eesti-Norra suunal. *Magistritöö*, Tartu Ülikool.
- Piiriülesed töötajad - Teie Euroopa - Euroopa EU. Kättesaadav: [http://europa.eu/youreurope/citizens/work/work-abroad/cross-border-commuters/index\\_et.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/work/work-abroad/cross-border-commuters/index_et.htm), (7.november. 2017)
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship* (pp. 309–327). San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Rootalu, K. (2014). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Tartu Ülikool. Kättesaadav: <http://samm.ut.ee/korrelatsioonikordajad>, (07.mai.2017).
- Rosso, D.B., Dekas, H.K., Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior* 30 (2010) 91–127.
- Rämmer, A (2008). Tööväärtused Eestis Ida- ja Lääne-Euroopa maade võrdluses. Ainsaar, M.; Kutsar, D. (Toim.). *Eesti Euroopa võrdlustes* (83–100). Sotsiaalministeeriumi toimetised 3/2008.

- Ruiz-Quintanilla, S. A., & Wilpert, B. (1988). The meaning of working—scientific status of a concept. In V. de Keyser, T. Qvale, B. Wilpert, and S. A. Ruiz Quintanilla (Eds.), *The meaning of work and technological options*. Pp. 3 – 14. New York: John Wiley.
- Ruiz-Quintanilla, S. A., & Wilpert, B. (1991). Are Work Meanings Changing? *European work and organizational psychologist*, 1991, I, (2/3) 91-109.
- Salz, B. (1955). The human element in industrialization. *Economic Development and Cultural Change*.
- Shimmin, S. (1966). Concepts of work. *Occupational Psychology*, 195-201.
- Soltani, E., Wilkinson, A. (2010). What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies? *International Journal of Hospitality Management*. Volume 29, Issue 1, March 2010, Pages 108–119.
- Tashakkori, A., Teddlie, C (2003). Major issues and controversies in the use of mixed methods in the social and behavioral sciences, *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research*, Tashakkori, A. & Teddlie, C. (eds.), Thousand Oaks: Sage, page 3-51
- Tilgher, A. (1962). *Work through the ages. Man, work and society*. New York: Basic Books.
- Tooding, L.-M. (2007). *Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Töötingimused renditööl: lõppraport (2014). / Koost: K. Espenberg, T. Puolokainen, U. Varblane, ... [jt.]. Tartu : Tartu Ülikooli sotsiaalteaduslike rakendusuuringute keskus RAKE, 2014. Kättesaadav: <http://www.digar.ee/id/nlib-digar:193046>
- Vecchio, R. (1980). The function and meaning of work and the job: Morse and Weiss (1955) revisited. *The Academy of Management Journal*, Vol. 23 No. 2, pp. 361-367
- Warr, P. B. (1982). Psychological aspects of employment and unemployment. *Psychological Medicine*, 1982, 12, 7-11. Printed in Great Britain
- Weiss, R., Kahn, R. (1960). Definitions of work and occupations. *Social problems*, 142-151.
- Wrzesniewski, A., Dutton, J.E., Debebe, G. (2003). Interpersonal sensemaking I meaning of work. *Res. Organ. Behav.* 25, 93–135.
- Ødegard, A. M., & Andersen, R. K. (2011). Østeuropeisk arbeidskraft I hotell, verft, fiskeindustri og kjøttindustri. Fafo- rapport 2011:21. Kättesaadav: [http://www.fafo.no/~fafo/media/com\\_netsukii/10142.pdf](http://www.fafo.no/~fafo/media/com_netsukii/10142.pdf), (19.august 2016)

## **LISAD**

### **LISA 1. Küsitlusankeet**

Dear (previous) agency worker

I am a master's degree student at Tallinn University of Technology, Institute of Industrial Psychology. I am conducting a research study seeking to understand the perspective of THE MEANING OF WORKING. I am inviting your participation, which will involve taking an online survey that can be accessed directly through this link:

<https://drive.google.com/open?id=1f17dyE3vxiP7XWhaRfVd5ny7NcpvNEL-Ak4Ly44wwOA>

The survey will take approximately 30 minutes and I hope to get answers ASAP!  
Your responses ARE anonymous. The results of this study will be used in my master's thesis.

If you have any questions concerning the research study, please contact via email at: [helenkasepuu@gmail.com](mailto:helenkasepuu@gmail.com)

Thank you,

Helen Kasepuu

**LISA 2. Küsitlusankeedi vastuste jagunemine: protsendid, miinimum- ja maksimumväärtused, keskmised ja standardhälbed**

		%	Min	Max	M	SD- Std hälve
1.	Millisel ametikohal töötasid agentuuri X kaudu?					
	1) Kokk	56 % (35)				
	2) Ettekandja/Administraator	44 % (28)				
<b>TÖÖRAHULOLU, KARJÄÄRIRAHULOLU</b>						
2.	Keskmiselt kui palju töötunde oli nädalas?		25	80	44,7	8,99
	25-40 h	55 % (35)				
	41-60h	40 % (25)				
	61-80 h	5 % (3)				
3.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	2,33	0,70
	1) Ma teen korduvalt samu asju või kasutan samu töövahendeid,	13 % (8)				
	2) Minu töös on mõningane variatiivsus ja kasutan erinevaid vahendeid	41 % (26)				
	3) Ma täidan erinevaid tööülesandeid ning kasutan erinevaid töövahendeid	46% (29)				
4.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	1,87	0,61
	1) Praktiliselt puudub võimalus määrata kuidas ja millal ma oma tööd teen	25 % (16)				
	2) Mõned otsused oma töö kohta teen ma ise ja mõned tehakse minust sõltumatult	62 % (39)				
	3) Ma saan ise otsustada, kuidas ja millal ma oma tööd teen	13 % (8)				
5.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	1,75	0,60



		%	Min	Max	M	SD
	1) Vigadel/puudujääkidel minu töös ei ole tõsiseid tagajärgi teiste inimeste või organisatsiooni jaoks	33 % (21)				
	2) Vigadel minu töös võivad olla mõnevõrra tõsised tagajärjed teiste inimeste ja organisatsiooni jaoks	59 % (37)				
	3) Vigadel/puudujääkidel minu töös on tõsised tagajärjed teiste inimeste ja organisatsiooni jaoks	8 % (5)				
6.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	2,32	0,64
	1) Töötades ei õpi ma midagi uut,	10 % (6)				
	2) Mõnikord õpin ma midagi uut,	49 % (31)				
	3) Õpin pidevalt uusi asju.	41 % (26)				
7.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	2,51	0,59
	1) Ma töötan üksinda	5 % (3)				
	2) Ma töötan mõne teise inimesega, kuid see ei oma tähtsat rolli minu igapäeva töös	40 % (25)				
	3) Töötades koos teiste inimestega omab väga tähtsat rolli minu töös	55 % (35)				
8.	Milline väide kirjeldab kõige paremini sinu tööd		1	3	1,97	0,57
	1) Tööpäeva jooksul puudub mul praktiliselt võimalus rääkida teiste inimestega töövälisest asjadest	18 % (11)				
	2) Mõnikord tööpäeva jooksul on mul võimalus rääkida teiste inimestega töövälisest asjadest	68 % (43)				
	3) Peaaegu alati on mul võimalus rääkida teiste inimestega töövälisest asjadest	14 % (9)				
9.	Kas oled pidanud töötama ohtlikes tingimustes?		1	2	1,87	0,34

		%	Min	Max	M	SD
	1) Jah,	13 %(8)				
	2) Ei	87 %(55)				
	Kas oled pidanud töötama ebatervislikes tingimustes?		1	2	1,68	0,47
10.	1) Jah	32 %(20)				
	2) Ei	68 %(43)				
	Kas mõnikord sinu töö nõuab liiga palju vaimset pingutust?		1	2	1,49	0,50
11.	1) Jah	51 %(32)				
	2) Ei	49 %(31)				
	Kas mõnikord sinu töö nõuab liiga palju füüsilist pingutust?		1	2	1,51	0,50
12.	1)Jah	49 %(31)				
	2) Ei	51 %(32)				
13.	Kui palju oled saanud kasutada varasemat kogemust, oskusi ja võimeid? 1 – mitte kunagi, 6- kogu aeg		1	6	4,1	1,24
14.	Kui palju informatsiooni oma töö kohta said restorani vahetult juhilt? 1 – ei saanud infot, 6- sain kogu info		2	6	3,81	0,82
	Milline alljärgnevatest väitetest kirjeldab kõige paremini sinu koostööd hotelli otsese juhiga		1	5	2,44	0,82
15.	1) Ta ei teavita mind üldse tehtud otsustest,	6 %(4)				
	2) Ta teatab mind peale otsuste tegemist,	56 %(35)				
	3) Tavaliselt küsib ta minu nõuannet enne otsuste tegemist,	27 %(17)				

		%	Min	Max	M	SD
	4) Me tavaliselt teeme otsuseid koos	10 %(6)				
	5) Ta lubab mul enamasti ise otsustada.	1 %(1)				
	Otsene juht kohtleb idaeurooplasi ja skandinaavlasi võrdselt		1	2	1,21	0,40
16A	1) Jah	79 %(50)				
	2) Ei	21 %(13)				
16B	Kui vastasid Ei, palun anna oma kommentaar					
	Kas eelistaksid üldiselt veeta tööl rohkem või vähem aega?		1	3	1,97	0,51
	1) Vähem kui praegu	14 %(9)				
	2) Umbes sama palju nagu praegu	75 %(47)				
17.	3) Rohkem kui praegu	11 %(7)				
18.	18. Enne, kui alustasid tööd Norras, kui rahul olid agentuur X poolt saadud infoga? 1 – ei saanud infot, 6 – kogu info		1	6	4,49	0,98
19.	Norras töötades, kui palju toetust sa said agentuurilt? 1 – mitte kunagi, 6 – kogu aeg		1	6	3,95	1,13
20.	Üldiselt kui rahul sa oled agentuuri X tööga? 1 - Väga rahulolematu, 6 - Väga rahul		1	6	4,49	1,28
	Millist töölepingut sa eelistaksid?		1	3	1,9	0,73
	1) Tähtajalist lepingut (näiteks 3 kuud) agentuuriga	32 %(20)				
21.	2) Alalist lepingut hotelliga	46 %(29)				

		%	Min	Max	M	SD
	3) Tähtajalist lepingut hotelliga	22 %(14)				
	Arvestades kogu sinu tööalast karjääri võrreldes sellega, kus alustasid:		2	4	3,17	0,64
	1) On see mõnevõrra langenud	0%(0)				
	2) On see on püsinud umbes samal tasemel	13 %(8)				
	3) See on mõnevõrra tõusnud	57 %(69,8)				
22.	4) See on palju tõusnud	30 %(19)				
	Kui rahul sa oled üldiselt oma tööalase karjääriga?					
23.	1 – väga rahulolematu, 6 – väga rahul		2	6	4,7	0,87
	Kui saaksid uuesti alustada oma õpingute ja tööalase karjääriga, kas valiksid sama või erineva eriala?		1	2	1,41	0,50
	1) Valiksin erineva eriala	41 %(26)				
24.	2) Valiksin sama eriala	59 %(37)				
	25. Kas soovitaksid oma eriala ka oma lastele?		1	2	1,54	0,50
	1) Jah	46%(29)				
25.	2) Ei	54%(34)				
<b>MIS ON TÖÖ</b>						
26.	Kõigepealt palun kirjuta oma sõnadega, mis on tähtis tööelus?					
27.	Mis sind tööelus häirib?					
28.	Millist tegevust Sa pead tööks? Palun vali 4 väidet allolevast listist					

	%	Min	Max	M	SD
1) Seda tehakse töö juures	38 %(24)	0	1	0,38	0,49
2) Kui keegi teine ütleb mulle, mida teha	27%(17)	0	1	0,27	0,45
3) Kui see nõuab füüsilist pingutust	19 %(12)	0	1	0,19	0,40
4) Kui see kuulub minu tööülesannete hulka	35 %(22)	0	1	0,35	0,48
5) Seda tehes panustan ma ühiskonda	30 %(19)	0	1	0,3	0,46
6) Seda tehes tekib kuuluvustunne	38 %(24)	0	1	0,38	0,49
7) Kui see nõuab vaimset pingutust	24 %(15)	0	1	0,24	0,43
8) Kui seda tehakse kindlal ajal (nt kl 8-17)	16 %(10)	0	1	0,16	0,37
9) Kui see lisab väärtust millelegi	51 %(32)	0	1	0,51	0,50
10) Kui see ei ole meeldiv	5 %(3)	0	1	0,05	0,21
11) Kui mulle makstakse selle eest	73 %(46)	0	1	0,73	0,45
12) Kui ma pean tegevusest aru andma	13 %(8)	0	1	0,13	0,34
13) Kui ma pean seda tegema	16 %(10)	0	1	0,16	0,37
14) Kui teised saavad kasu sellest	13 %(8)	0	1	0,13	0,34
29. Kui mõtled oma tööelule, siis millised allolevad aspektid on olulised (või mitte) Sinu jaoks? 1 – kõige ebaolulisem, 6- kõige olulisem					
1) Tööülesanded		2	6	4,71	0,92
2) Ettevõtte, kus töötan		2	6	4,41	0,91
3) Toode või teenus mida pakun		3	6	5,33	0,74
4) Inimesed, kellega koos töötan		3	6	5,35	0,90

		%	Min	Max	M	SD
	5) Eriala, mille olen valinud		2	6	4,95	0,92
	6) Töötasu		2	6	5,02	1,04
<b>TOO KESKSUS</b>						
30.	Kui tähtis ja oluline koht on tööl Sinu elus? 1 – Üks kõige vähem oluline asi minu elus, 6 – Kõige olulisem asi minu elus		2	6	4,41	1,02
31.	Jaga 100 punkti alljärgnevate valdkondade vahel, kui olulised need on käesoleval ajal.					
	1) Minu vaba aeg	30 %	5	60	29,6	10,97
	2) Minu kogukond	5 %	0	20	4,95	4,77
	3) Minu töö	32 %	5	75	31,9	12,68
	4) Minu religioossed tegevused, uskumused, veendumused	5%	0	30	4,19	5,60
	5) Minu perekond	27 %	8	50	26,6	10,37
32.	Mida Sa teeksid, kui võidaksid loterii või päriksid varanduse, mis võimaldaks mugavat äraelamist ilma tööd tegemata?		1	3	2,71	0,55
	1) Ma lõpetaksin töö tegemise	5 %(3)				
	2) Sooviksin jätkata sama tööd	19 %(12)				
	3) Sooviksin jätkata töötamist, kuid muudetud tingimustel	76 %(48)				
33.	Alljärgnevalt on toodud mõned väited, mida hinda lähtuvalt enda arusaamast. 1-Üldse ei nõustu, 6 -täiesti nõus .					
	1) Tööd omada on minu jaoks väga oluline		1	6	4,9	1,19

	%	Min	Max	M	SD
2) Kõige olulisemad asjad minu elus on seotud tööga		1	6	3,56	1,07
3) Kui töötuskindlustushüvitised oleksid tõesti kõrged, ma lõpetaksin töötamise		1	6	4,81	1,10
4) Mulle on väga olulised minu töötulemused		2	6	5,13	0,99
5) Tööl olles ma hoidun võtmast lisaülesandeid ja vastutust		1	6	2,51	1,45
<b>SOTSIAALSED NORMID</b>					
34. Alljärgnevalt on toodud mõned tööga seonduvad väited. Hinda lähtuvalt isiklikust arvamusest. 1 – Üldse ei nõustu, 6- Täiesti nõus					
1) Kui töötaja oskused ei ole enam kaasaegsed, siis tööandja on vastutav ümberõppe eest		2	6	4,51	1,08
2) Iga kodaniku kohus on panustada ühiskonda töötamise kaudu		1	6	4,62	1,11
3) Haridussüsteem peaks andma igale inimesele ettevalmistuse, mis võimaldaks saada hea töökoha		1	6	4,7	1,09
4) Inimesed peaksid paigutama osa oma sissetulekutest säästudesse, et kindlustada tulevik		1	6	3,95	1,22
5) Kui töömeetodis on vaja teha muudatusi, siis peaks juht küsima töötajate arvamust (ettepanekuid) enne kui otsustab		2	6	4,9	0,96
6) Töötajalt on õigus oodata ettepanekuid selle kohta, kuidas oma tööd paremini teha		2	6	5,03	1,02
7) Igal inimesel meie ühiskonnas on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle		2	6	4,76	0,98
8) Monotoonne, lihtsakoeline töö on vastuvõetav, kui selle eest õiglaselt tasutakse		1	6	4,16	1,23
9) Igale inimesele, kes seda igatseb, peaks võimaldatama tööd		2	6	4,98	1,06

		%	Min	Max	M	SD
	10) Iga inimene peaks väärtustama tööd isegi, kui see on igav, räpane ja kvalifitseerimisnõueteta		1	6	4,25	1,32
<b>TÖÖ VÄÄRTUSTULEMUS</b>						
	Mida töötamine tähendab sinu jaoks? Kui tähtsad on allolevad aspektid? 1 – Ebaoluline, 6 – Ülioluline.					
	1) Töö annab staatuse ja prestiiži		1	6	4,38	1,25
	2) Töötamine kindlustab vajaliku sissetuleku		3	6	5,21	0,83
	3) Töötamine hoiab mind tegevuses		1	6	4,57	1,01
	4) Töötamine võimaldab saada huvitavaid kontakte		3	6	4,95	0,85
	5) Töötamine on võimaldab panustada ühiskonda		1	6	4,38	1,13
35.	6) Töötamine iseenesest on huvitav ja rahuldust pakkuv		2	6	5	0,97
	36. Millised tööelu aspektid on sinu jaoks olulised? 1 – Ebaoluline, 6 – Ülioluline.					
	1) Töötamine pakub võimalusi õppida uusi asju.		1	6	4,78	1,16
	2) Head suhted (juhtide ja kolleegidega)		3	6	5,08	1,04
	3) Võimalus edutamiseks		2	6	4,62	1,05
	4) Sobivad töötunnid		1	6	4,57	1,24
	5) Variatiivsus tööülesannetes		1	6	4,63	1,13
	6) Huvitav töö, mis sulle tõesti meeldib		2	6	5,21	1,02
	7) Töökoha säilimine		1	6	4,68	1,24
36.	8) Tasakaal nõudmiste, võimete ning kogemustes vahel.		3	6	5,02	0,85



		%	Min	Max	M	SD
	9) Hea töötasu		2	6	5,21	1,00
	10) Head töötingimused (nagu valgus, temperatuur, puhtus)		2	6	5	1,16
	11) Iseseisvus otsustada tööülesannete täitmise korda.		1	6	4,54	1,08
<b>TULEVIKUKAVATSUSED</b>						
	Kas kavatsed osaleda koolitustel järgmise 12 kuu jooksul?		1	3	1,83	0,69
37.	1) Jah	33 %(21)				
	2) Ei	51 %(32)				
	3) Juba osalen	16 %(10)				
	Kas oled aktiivelt püüdnud saada ametikõrgendust viimase 12 kuu jooksul?		1	2	1,44	0,50
38.	1) Jah	56 %(35)				
	2) Ei	44 %(28)				
	Kas sul on erilisi plaane seoses tööga järgmise viie aasta jooksul?		1	2	1,48	0,50
39A.	1) Jah	52 %(33)				
	2) Ei	48 %(30)				
39B.	Kui jah, siis millised plaanid.?					
	Võrreldes käesoleva ajaga, kui tähtsal kohal on töö sinu elus järgmised 5-10 aastat?		1	3	2,17	0,66
40A.	1) Vähem tähtis	14 % (9)				
	2) Sama tähtis	54% (34)				
	3) Tähtsam	32 %(20)				
40B.	Mis võiksid olla põhjused?					

		%	Min	Max	M	SD
41.	Kui majandusliku situatsiooni tõttu tehakse ettepanek töötada vähem tunde ning saada vähem töötasu, kuidas reageeriksid?		1	4	1,65	1,05
	1) Ma oleksin sellele vastu	67 % (42)				
	2) Oleksin ükskõikne	13 % (8)				
	3) Oleksin mõneti nõus	10 % (6)				
	4) Oleksin nõus	10 % (7)				
42A.	Kas inimeste üldine suhtumine töösse muutub järgmise 10 aasta jooksul?		1	2	1,48	0,50
	1) Jah	52 % (33)				
	2) Ei	48 % (30)				
42B.	Kui vastasid eelmisele küsimusele „jah“, siis mis muutub?					
TAUSTAINFORMATSIOON						
43.	Mis põhjusel soovisid leida Norras töö? Vali 4 sobivat väidet					
	1) Kõrgem töötasu	83 % (52)	0	1	0,83	0,38
	2) Saada töökogemus teisest riigist.	75 % (47)	0	1	0,75	0,44
	3) Õppida Norra keelt	27 % (17)	0	1	0,27	0,45
	4) Arendada inglise k oskuseid	18 % (11)	0	1	0,17	0,38
	5) Näha riiki	57 % (36)	0	1	0,57	0,50
	6) Õppida tundma Norra kultuuri	30 % (19)	0	1	0,3	0,46
	7) Pääseda eemale kodustest probleemidest	18 % (11)	0	1	0,17	0,38

		%	Min	Max	M	SD
	8) Saada uusi kontakte	50 %(32)	0	1	0,51	0,50
	9) Käia kalal	5 %(3)	0	1	0,05	0,22
	10) Saada kogemust Norra köögist	43 %(27)	0	1	0,43	0,50
44.	Vanus		21	40	29	5,99
	20-20	56 %(35)				
	31-40	44 % (28)				
	Sugu		1	2	1,4	0,49
	1) Mees	60 % (38)				
45.	2) Naine	40 % (25)				
	Rahvus (päritolu)		1	2	1,27	0,43
	1) Ida-Euroopa	73% (46)				
46.	2) Skandinaavia	27% (17)				
	Oled sa abielus või elad koos partneriga, kellega jagad ühist majapidamist?		0	2	1,7	0,50
	1) Jah	27% (17)				
47.	2) Ei	73% (46)				
48.	Kui jah, kas partner					
	1)Töötab	65 % (41)	1	2		
	2) Ei tööta	35 % (22)				
	Mitut inimest sa finantsiliselt toetad (kaasaarvatud iseennast)?		1	4	1,52	0,93
49.	1	71 % (45)				

		%	Min	Max	M	SD
	2	11 % (7)				
	3	11 %(7)				
	4	6 % (4)				
50.	Üldiselt, kui rahul sa oled oma eluga? 1- Väga rahulolematu, 6 – ülirahul		0	6	4,63	1,16

Allikas: Autori koostatud

### **LISA 3. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused töötajale**

1. Miks töötajad kasutavad töjõuvahendusettevõtte teenuseid?

2. Millised erinevused on Ida-Euroopa ja Skandinaavia töötajate vahel?

Suunavad küsimused: suhtumine töösse, kolleegidesse, juhtkonda? Iseseisvus, julgus otsuseid vastu võtta?

3. Miks koka/ettekandja töö võib olla nauditav?

4. Millised on olulised tegurid töökeskkonnas? Mida pead tähtsaks töötamisel?

Suunavad küsimused: Millised on tööülesanded? Ettevõtte? Inimesed, kellega koos töötatakse? Töötasu? Õppimisvõimalus? Head töötingimused?

5. Kui tähtsal kohal on töö inimeste eludes võrreldes teiste eluvaldkondadega (nagu vaba aeg, vabatahtlik töö, religioon, perekond)?

Suunavad küsimused: kui võidaksid suure summa raha või saaksid päranduse, kas lõpetaksid töötamise?

6. Millised on töötaja, tööandja ja töövahendusettevõtte kohustused/õigused?

Suunavad küsimused töötaja kohustuste/õiguste kohta: enese täiendamine; panustamine tööl, efektiivsus; juhtnõrde täitmine; vastutus positiivse kliima eest tööl; teha ettepanekuid, kuidas tööd efektiivsemalt teha. Teha oma tööd hästi, isegi kui see on monotoonne ja lihtsakoeline?

Suunavad küsimused tööandja kohustuste/õiguste kohta: kvaliteetse teenuse saamine; töötajate koolitamine, informeerimine; turvaline töökeskkond; enne muutuste tegemist töötajatega konsulteerimine; tööülesannete võrdne jagamine; õiglase töötasu pakkumine; täiendkoolituste pakkumine; töötajate tunnustamine/premeerimine?

Suunavad küsimused töövahendusettevõtte õiguste/kohustuste kohta: sobiva töötaja leidmine; informatsiooni edastamine?

7. Millised muutused võivad aset leida hotellinduses 10 aasta pärast?

Suunavad küsimused: värbamine, töökeskkond, aeg, mis kulutatakse töötamiseks.

#### **LISA 4. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused tööjõurendiettevõtte juhile ning Norra tööandjale**

1. Mitu aastat on teil kogemust piiriülese renditöolistega, kes on tööle tulnud läbi agentuuri?

2. Miks võetakse tööle agentuuri töötajaid?

3. Millised erinevused on skandinaavlaste ja idaeurooplaste vahel?

Suunavad küsimused: suhtumine töösse, kolleegidesse, juhtkonda? Iseseisvus, julgus otsuseid vastu võtta?

4. Mis sa arvad, miks soovitakse agentuuri kaudu leida tööd?

5. Kuidas motiveerida renditöötajaid?

6. Kui palju panustavad renditöötajad oma töösse?

7. Mis tasemel haridus on vajalik ettekandja töös, mis koka töös?

8. Kui kaua võib minna aega, et kohaneda Norras tööl, et oleks võrreldav kohaliku töötajaskonnaga?

9. Kui palju saab töötaja otsustada, mis ülesannet ja millal ta saab tööl teha?

10. Mis on töötaja, hotelli ja töövahendusettevõtte õigused ja kohustused?

Suunavad küsimused töötaja kohustuste/õiguste kohta: enese täiendamine; panustamine tööl, efektiivsus; juhtnõrde täitmine; vastutus positiivse kliima eest tööl; teha ettepanekuid, kuidas tööd efektiivsemalt teha. Teha oma tööd hästi, isegi kui see on monotoonne ja lihtsakoeline?

Suunavad küsimused tööandja kohustuste/õiguste kohta: kvaliteetse teenuse saamine; töötajate koolitamine, informeerimine; turvaline töökeskkond; enne muutuste tegemist töötajatega konsulteerimine; tööülesannete võrdne jagamine; õiglase töötasu pakkumine; täiendkoolituste pakkumine; töötajate tunnustamine/premeerimine?

Suunavad küsimused töövahendusettevõtte õiguste/kohustuste kohta: sobiva töötaja leidmine; informatsiooni edastamine?

11. Mis on töötajale tähtis tema tööelus? Erinevused Ida-Euroopa ja Skandinaavia vahel.

Ülesanded, mida täidetakse tööl; hotell, kus töötatakse; kolleegid, kellega töötatakse; töötasu; karääri tegemine, õppimisvõimalus; head töötingimused?

12. Kui tähtis ja oluline koht on tööl töötaja elus?

## LISA 5. Koodipuu

### 1. Töö roll

- a) ülesannete ja suhetega seotud – milliseid tööülesandeid täidetakse. Kuidas on läbisaamine kolleegidega.
- b) tasuga seotud – olulisuse määr töötaja elus.

### 2. Töö kesksus

- a) Absoluutne töö kesksus - Olulisuse määr töötaja elus (kõige tähtsam, keskmise tähtsusega, ...)
- b) Suhteline töö kesksus - võrreldes teiste eluvaldkondadega nagu vaba aeg, pere.

### 3. Töö väärtustulemus

- a) Ekspressiivne - Õppimine, suhted kolleegidega, edutamine, variatiivsus, huvitav töö, töökoha säilimine.
- b) Sisemine - Staatus, annab tegevust, on huvitav ja rahuldust pakkuv.
- c) Majanduslik - Hea töötasu, töökoha säilimine sobivad töötingimused ja töötunnid

### 4. Sotsiaalsed normid

- a) Hüvenormid - Töötajal õigus ümberõppele. Igal inimesel on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle
- b) Kohustusnormid- Töötajalt on õigus oodata ettepanekuid, kuidas tööd paremini teha. Iga inimene peaks väärtustama tööd isegi, kui see on igav ja räpane.

### 5. Erinevused Ida-Euroopa ja Skandinaavia renditöötajate vahel

- a) Tööga seotud hirmud - Idaeurooplastel hirm eksida ning küsida infot. Skandinaavlastel vabad, julged vastu võtma otsuseid.
- b) Tööga seotud eelistused - Idaeurooplastel teevad palju ületunde. Skandinaavlaste jaoks oluline ka tööväliline aeg.

**LISA 6. Renditöötajate töö tähenduse elemendid ja faktorite jagunemine ning sisereliaabluskoeffitsendid**

Töö tähenduse elemendid	Faktor	Küsimused	Reliaablus Cronbachi alfa
Töö -ja karjäärirahulolu	Töö nõuded (vigade tegemise tagajärjed, töötamine ebatervislikes, vaimset ja füüsilist pingutust nõudvas keskkonnas)	K5. Millised on vigade tegemise tagajärjed? K10. Kas sinu töö on ebatervislikes tingimustes? K11. Kas sinu töö nõuab liiga palju vaimset pingutust? K12. Kas sinu töö nõuab liiga palju füüsilist pingutust?	0,73
	Töö karakteristikud (variatiivsus, õppimine, suhtlemine)	K3. Kas sinu töös esineb variatiivsust? K6. Kas sinu töö võimaldab õppida uusi asju? K7. Kas sa töötad üksi või meeskonnas? K8. Kas sinu töö võimaldab suhtlust teiste inimestega?	0,61
	Rahulolu agentuuriga	K18. Kui rahul oled agentuurilt saadava infoga? K19. Kui rahul oled agentuuri toetusega? K20. Kui rahul oled agentuuri tööga?	0,73
	Rahulolu karjääriga	K22. Kas tööalane karjäär on tõusnud/langenud? K23. Kui rahul oled oma tööalase karjääriga? K50. Kui rahul oled oma eluga?	0,45
	Rahulolu erialaga	K24. Kui saaksid uuesti õpingutega alustada, kas valiksid sama eriala?	0,73



		K25. Kas soovitaksid oma eriala ka oma lastele?	
Töö rolli olulisus	Suhete ja ülesannetega seotud töö roll	K29 Millised töö aspektid on olulised sinu jaoks? 1)Tööülesanded 3)Toode/teenus 4)Kolleegid	0,67
	Tasuga seotud töö roll	K29 Millised töö aspektid on olulised sinu jaoks? 2)Ettevõtte, kus töötan 5)Valitud eriala 6)Töötasu	0,62
Töö kesksus	Töö kesksus	K30 Kui kesksel kohal on töö?	Faktorit ei moodustunud
Sotsiaalsed normid	Töötaja hüvenormid	K34 Väited 1)Töötajal õigus ümberõppele 3)Haridus peab andma ettevalmistuse töö saamiseks 7)Igal inimesel on õigus huvitavale ja tähenduslikule tööle 9)Igal inimesel on õigus tööle	0,70
	Töötaja kohustusnormid töökohas	5)Kui töömeetodis vaja muudatusi, siis juht peaks küsima töötaja arvamust 6)Töötajalt on õigus oodata ettepanekuid, kuidas tööd paremini teha. 8)Monotoonne, lihtsakoeline töö on vastuvõetav, kui selle eest tasutakse vääriliselt.	0,73
	Töötaja kohustusnormid ühiskonnas	2)Iga kodaniku kohus on panustada ühiskonnada	0,44

		10)Iga inimene peaks väärtustama tööd isegi, kui see on igav ja räpane.	
Töö väärtustulemus Ja tööalaste eesmärkide tähtsus	Töö ekspressiivne väärtus (Õppimine, suhted kolleegidega, edutamine, variatiivsus, huvitav töö, töökoha säilimine)	K36 Millised tööelu aspektid on olulised? 1)Õppimise võimalus 2)Head suhted 3)Võimalus edutamiseks 5)Variatiivsus 6)Huvitav töö 8)Tasakaal nõudmiste, võimete ja kogemuste vahel. 11)Iseseisvus	0,88
	Töö sisemine väärtus (Staatuse, tegevus, huvitav ja rahuldust pakkuv)	K35 Mida töötamine annab sinu jaoks? 1)Staatuse ja prestiiži 3)Hoiab tegevuses 4)Töötamine võimaldab saada huvitavaid kontakte 5)Töötamine võimaldab panustada ühiskonda 6)On huvitav ja rahuldust pakkuv.	0,67
	Majanduslik	K 36 9)Hea töötasu 7)Töökoha säilimine 10)Head töötingimused 4)Sobivad töötunnid	0,82

Allikas: Autori koostatud

**LISA 7. Töö tähenduse elemendid ja statistiliselt olulised erinevused kokkade ja administraatorite/ettekandjate hinnangutes Welchi T-testi analüüsi tulemusel**

		N	M	SD	p
Töö nõuded	Kokk	35	1,58	0,41	0,000
K 5, 10,11, 12	Admin/ettekandja	28	1,93	0,24	0,000
Töö karakteristikud	Kokk	35	2,40	0,35	0,012
K 3, 6, 7, 8	Admin/ettekandja	28	2,13	0,47	0,016
Rahulolu agentuuriga	Kokk	35	4,44	0,84	0,056
K 18, 19, 20	Admin/ettekandja	28	4,03	0,85	0,057
Rahulolu karjääriga	Kokk	35	4,11	0,67	0,468
K 22, 23, 50	Admin/ettekandja	28	4,23	0,59	0,462
Rahulolu erialaga	Kokk	35	1,60	0,43	0,012
K 24, 25	Admin/ettekandja	28	1,32	0,41	0,012
Töö roll (suhete ja ülesannetega seotud)	Kokk	35	5,14	0,72	0,890
K 29 (1,3,4)	Admin/ettekandja	28	5,12	0,62	0,888
Töö roll (tasuga seotud)	Kokk	35	4,79	0,78	0,969
K 29 (2,5,6)	Admin/ettekandja	28	4,80	0,65	0,969
Töö kesksus	Kokk	35	3,99	0,53	0,194
K 30	Admin/ettekandja	28	4,18	0,61	0,201
Sotsiaalsed normid (hüvenormid)	Kokk	35	4,59	0,81	0,128
K 34 (1,3,7,9)	Admin/ettekandja	28	4,91	0,86	0,131
Sotsiaalsed normid (kohustusnormid)	Kokk	35	4,66	0,89	0,678
K34 (5,6,8)	Admin/ettekandja	28	4,75	0,86	0,677
Sotsiaalsed normid (kohustusnormid ühiskonnas)	Kokk	35	4,33	0,98	0,331
K34 (2,10)	Admin/ettekandja	28	4,57	0,98	0,331
Töö väärtustulemus	Kokk	35	4,75	0,61	0,486
K 35 (1,3,4,5,6), K 36 (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	Admin/ettekandja	28	4,87	0,74	0,495

Welchi t-test. Oluline erinevus  $p < 0,05$

Allikas: Autori koostatud

**LISA 8. Töö tähenduse elemendid ja statistiliselt olulised erinevused idaeurooplaste ja skandinaavlaste hinnangutes Welchi T-testi analüüsi tulemusel**

		N	M	SD	p
Töö nõuded	Ida-Eur	46	1,68	0,41	0,063
K 5, 10,11, 12	Skand	17	1,88	0,28	0,031
Töö karakteristikud	Ida-Eur	46	2,31	0,41	0,393
K 3, 6, 7, 8	Skand	17	2,21	0,47	0,428
Rahulolu agentuuriga	Ida-Eur	46	4,31	0,83	0,390
K 18, 19, 20	Skand	17	4,10	0,95	0,423
Rahulolu karjääriga	Ida-Eur	46	4,28	0,54	0,009
K 22, 23, 50	Skand	16	3,81	0,75	0,032
Rahulolu erialaga	Ida-Eur	46	1,46	0,45	0,567
K 24, 25	Skand	17	1,53	0,45	0,571
Töö roll (ülesannete ja suhetega seotud)	Ida-Eur	46	5,09	0,69	0,380
K 29 (1,3,4)	Skand	17	5,25	0,60	0,349
Töö roll (tasuga seotud)	Ida-Eur	46	4,85	0,61	0,331
K 29 (2,5,6)	Skand	17	4,65	0,97	0,434
Töö kesksus	Ida-Eur	46	4,04	0,63	0,371
K 30	Skand	17	4,19	0,39	0,271
Sotsiaalsed normid (hüvenormid)	Ida-Eur	46	4,58	0,83	0,011
K 34 (1,3,7,9)	Skand	17	5,18	0,73	0,009
Sotsiaalsed normid (kohustusnormid)	Ida-Eur	46	4,58	0,85	0,075
K34 (5,6,8)	Skand	17	5,02	0,86	0,082
Sotsiaalsed normid (kohustusnormid ühiskonnas)	Ida-Eur	46	4,39	0,94	0,550
K34 (2,10)	Skand	17	4,56	1,09	0,579
Töö väärtustulemus	Ida-Eur	46	4,81	0,65	0,948
K 35 (1,3,4,5,6), K 36 (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)	Skand	17	4,80	0,74	0,951

Welchi t-test. Oluline erinevus  $p < 0,05$

Allikas: Autori koostatud

## LISA 9. Korrelatsioonanalüüs töö tähenduse elementide vahel

	Töö nõuded	Töö karakteristikud	Rahulolu agentuuriga	Rahulolu karjääriga	Rahulolu erialaga	Töö roll suhete ja ülesannetega seotud	Töö roll tasuga seotud	Töö kesksus	Sotsiaalsed normid töötaja hüvenormid	Sotsiaalsed normid töötaja kohustusnormid töökohas	Sotsiaalsed normid töötaja kohustusnormid ühiskonnas	Töö väärtustulemus (ekspressiivne)	Töö väärtustulemus (sisemine)	Töö väärtustulemus (majanduslik)
Töö nõuded	1	-0,132	0,100	0,118	<b>-,379**</b>	0,019	0,060	0,158	0,173	0,073	-0,045	-0,126	0,128	-0,003
Töö karakteristikud	-0,132	1	,387**	0,194	<b>,314*</b>	0,179	0,066	-0,058	-0,103	-0,003	0,141	0,238	0,209	-0,042
Rahulolu agentuuriga	0,100	<b>,387**</b>	1	<b>,366**</b>	-0,094	<b>,285*</b>	-0,064	-0,128	0,007	-0,031	0,211	0,163	0,134	-0,128
Rahulolu karjäär	0,118	0,194	<b>,366**</b>	1	-0,118	0,236	0,168	0,161	-0,181	-0,160	0,154	0,194	-0,003	0,114
Rahulolu eriala	<b>-,379**</b>	,314*	-0,094	-0,118	1,000	0,011	0,026	-0,241	-0,092	-0,102	-0,180	-0,117	-0,160	-0,246
Töö roll ülesannete ja suhetega seotud	0,019	0,179	<b>,285*</b>	0,236	0,011	1	<b>,455**</b>	<b>,284*</b>	<b>,279*</b>	0,230	0,100	<b>,544**</b>	<b>,311*</b>	<b>,325**</b>
Töö roll tasuga seotud	0,060	0,066	-0,064	0,168	0,026	<b>,455**</b>	1	<b>,362**</b>	<b>,340**</b>	0,085	-0,072	0,241	0,196	,390**
Töö kesksus	0,158	-0,058	-0,128	0,161	-0,241	<b>,284*</b>	<b>,362**</b>	1	0,244	,293*	0,218	<b>,320*</b>	0,245	0,241
Sotsiaalsed normid töötaja hüvenormid	0,173	-0,103	0,007	-0,181	-0,092	<b>,279*</b>	<b>,340**</b>	x	1	<b>,521**</b>	<b>,263*</b>	<b>,406**</b>	0,117	,405**
Sotsiaalsed normid töötaja kohustusnormid töökohas	0,073	-0,003	-0,031	-0,031	-0,160	-0,102	0,230	<b>,293*</b>	<b>,521**</b>	1	<b>,346**</b>	<b>,431**</b>	0,064	0,225
Sotsiaalsed normid töötaja kohustusnormid ühiskonnas	-0,045	0,141	0,211	0,154	-0,180	0,100	-0,072	0,218	<b>,263*</b>	<b>,346**</b>	1	<b>,503**</b>	0,205	<b>,314*</b>
Töö väärtustulemus ekspressiivne	-0,126	0,238	0,163	0,194	-0,117	<b>,544**</b>	0,241	<b>,320*</b>	<b>,406**</b>	<b>,431**</b>	<b>,503**</b>	1	<b>,348**</b>	<b>,715**</b>
Töö väärtustulemus (sisemine)	0,128	0,209	0,134	-0,003	-0,160	<b>,311*</b>	0,196	0,245	0,117	0,064	0,205	<b>,348**</b>	1	0,138
Töö väärtustulemus (majanduslik)	-0,003	-0,042	-0,128	0,114	-0,246	<b>,325**</b>	<b>,390**</b>	x	<b>,405**</b>	0,225	<b>,314*</b>	<b>,715**</b>	0,138	1

\*\* . Korrelatsioon on oluline olulisusnivool  $p < 0,01$

\* . Korrelatsioon on oluline olulisusnivool  $p < 0,05$

Allikas: Autori koostatud

