

Er grasið alltaf grænna annars staðar? Væntingar og reynsla erlends starfsfólks af starfsmannaleigu og íslensku samfélagi

Erla S Kristjánsdóttir, Þóra H. Christiansen og Inga Minelgaite¹

Ágrip

Í kjölfar hrunsins 2008 hafa aðstæður í íslensku efnahagslífi, svo sem blómstrandi ferðaþjónusta og byggingariðnaður, leitt til fjölgunar starfsfólks sem kemur tímabundið til landsins. Flestir sem sinna tímabundnum störfum hérlendis koma frá Austur-Evrópu og löndum með lítt þróað eða óstöðugt efnahagsástand. Tvöföldun fjölda starfsmannaleiga og tífoldun tímabundinna starfsmanna undanfarin tvö ár bera með sér stórkostlegar breytingar í þjóðfélaginu og viðskiptalífinu, en þrátt fyrir það hefur þessari þróun verið lítil gaumur gefinn í rannsóknnum. Enn fremur hafa engar rannsóknir verið gerðar á væntingum tímabundinna starfsmanna á Íslandi til þessa. Þessi rannsókn kannaði reynslu tímabundinna starfsmanna sem komnir voru til landsins og bar saman við væntingar þeirra sem voru ókomnir, með áherslu á væntingar til starfsmannaleigu og íslensks þjóðfélags. Helstu niðurstöður sýna að þessir starfsmenn hafa nokkuð háar væntingar hvað varðar starfsmannaleigur og íslenskt þjóðfélag fyrir komuna hingað til lands. Upplifun og reynsla þeirra sem komnir voru var að ýmsu leyti frábrugðin, þrátt fyrir að sumt hafi farið fram úr væntingum þeirra. Niðurstöður rannsóknarinnar gefa tilefni til frekari rannsókna á væntingastjórnun í tengslum við tímabundin störf og er mikilvægt framlag til skilnings á mikilvægi bættrar aðlögunar erlendra tímabundinna starfsmanna, stjórnunar breytileika og afkomu.

Abstract

In the wake of the financial crisis of 2008, developments in the Icelandic economy, such as booming tourism and construction, have triggered a rise in the temporary workforce industry in the country. The majority of the temporary work force in Iceland is from Eastern Europe and other less economically developed countries. Major societal and economic shifts are evidenced by a doubled number of temporary staffing agencies and ten-fold increase in the number of foreign temporary workers in the last two years, however, the phenomena have barely been addressed in research. Furthermore, the expectations of temporary work force in Iceland have not been researched from an organizational perspective. The study employed field survey method to investigate pre-arrival expectations and post-arrival experiences of temporary agency workers. The research focus was on expectations towards

¹ Erla S. Kristjánsdóttir er dósent við Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands. Netfang: esk@hi.is. Þóra H. Christiansen er aðjunkt við Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands. Netfang: thc@hi.is. Dr. Inga Minelgaite er dósent við Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands. Netfang: inm@hi.is.

temporary staffing agencies and Icelandic society at large. The main findings indicate that the employees had relatively high expectations towards the temporary staffing agency and Icelandic society before arriving in Iceland. Moreover, those arrived indicated many unmet expectations in these respects, even though a few expectations were exceedingly met. The study provides empirical data that can serve as catalyst for expectation management research in temporary work settings and contribute to better integration of foreign temporary workforce, efficiency of diversity management and business outcomes.

JEL flokkun: M12; M14; M16

Lykilorð: Væntingar; erlent starfsfólk starfsmannaleiga; starfsmannaleigur; búferlaflutningar.

Keywords: Expectations; foreign temporary agency workers; temporary staffing agency; migration.

Is the grass always greener on the other side? Foreign work-force expectations and experience of temporary staffing agencies and Icelandic society.

1 Inngangur

Stórfelldir búferlaflutningar frá því um miðbik síðustu aldar hafa leitt til þess að 258 milljón manns búa nú annars staðar en í fæðingarlandi sínu og hefur aukningin verið 49% frá árinu 2000 sem hefur leitt til menningar-, þjóðernis-, trúar- og tungumálalegs fjölbreytileika í mörgum löndum og svæðum (Donitsa-Schmidt, 2017; United Nations, 2017). Aukinn fjöldi innflytjenda til margra landa Evrópu hefur haft í för með sér ýmsan stjórnunarlegan vanda svo sem samskiptavanda sem rekja má til tungumálaörðugleika (Hopkins, 2012; Connel og Burgess, 2009). Þótt kostir menningarlegrar fjölbreytni séu margvíslegir (Martin, 2014) þá getur hún engu að síður skapað vandkvæði í starfsmannastjórn þar sem starfsmenn frá ólíkum menningarheimum hafa oft ólík viðhorf til aðstæðna og athafnafrelsis (Oh, 2006). Í sumum Evrópulöndum, t.d. Stóra-Bretlandi, stendur fjölþjóðlegur breytileiki á gömlum merg, en þrátt fyrir það er þar sem og í öðrum löndum með samskonar þjóðfélags- og lagalegt umhverfi stöðugt leitað betri leiða til að kljást við og bæta þetta umhverfi (Sabbagh og O'Carroll, 2018). Önnur lönd, þ.á.m. Ísland, hafa lítið þurft að glíma við áskoranir fjölmenningar og erlends vinnuafls þar til nýlega. Innflutningur fólks til landsins hefur stóraukist á næstliðnum árum sérstaklega eftir stækkun Evrópusambandsins (ESB) árið 2004 þegar Eistland, Kýpur, Malta, Lettland, Litháen, Pólland, Slóvakía, Slóvenía, Tékkland og Ungverjaland fengu aðild. Stækkunin greiddi þessum nýju aðildarríkjum leið til auðveldari fólksflutninga innan ESB og Evrópska Efnahagssvæðisins (EES). Einkum voru það Litháar og Pólverjar sem nýttu sér þetta aukna frelsi til að koma til Íslands og eru enn tveir fjölmennustu hópar erlendra ríkisborgara á Íslandi. Núna er ríflega 10% vinnuafls á Íslandi fædd erlendis (Hagstofan, 2018) og því er spáð að á næstu tveimur áratugum muni sú tala ná 20% (Iceland Magazine, 2016). Þetta er því aðkallandi umfjöllunarefni fyrir íslenskt þjóðfélag og fyrirtæki.

Rannsóknir á erlendu vinnuafli á Íslandi hafa leitt í ljós þætti sem hindra framgang þess og samþættingu á vinnustað, svo sem tungumálaörðugleika og útilokun (Kristjánsdóttir og Christiansen, 2017; Þóra Christiansen og Erla S. Kristjánsdóttir, 2016). Fyrri rannsóknir hafa einkum fengist við atriði eins og aðlögun erlendra starfsmanna að íslensku þjóðfélagi, menntun tvítýngdra barna og fordóma gagnvart útlendingum, sem allt er atriði er snúa að langtíma hagsmunum útlendinga hér á landi. Þannig hafa fyrri rannsóknir einkum beinst að reynslu útlendinga af Íslandi en ekki að starfsmönnum í tímabundnum störfum hérlendis og væntingum þeirra.

Á síðastliðnum tveimur árum hefur innflæði tímabundins erlends vinnuafls stóraukist

hér á landi. Árið 2014 voru skráðir starfsmenn á vegum starfsmannaleigu einungis 22 á vegum fjögurra starfsmannaleiga en voru 3200 árið 2017 á vegum 30 starfsmannaleiga (Vinnuálastofnun, 2018). Þessi gríðarlega fjölgun erlendis starfsfólks er vegna verulegs skorts á vinnuafli á Íslandi, sérstaklega vegna aukinna umsvifa í byggingaiðnaði og ferðaþjónustu (Gylfi Magnússon, Inga Minelgaite, Erla S. Kristjánsdóttir og Þóra H. Christiansen, 2018; Seðlabanki Íslands, 2018). Til að mæta þessari sívaxandi þörf fyrir starfsfólk á Íslandi duga ekki hefðbundnar leiðir í tímabundnum ráðningum þar sem ráðningarsambandið er á milli starfsfólks og vinnustaðarsins heldur þarf að ráða erlent starfsfólk tímabundið í gegnum starfsmannaleigur (Alþýðusamband Íslands, 2018).

Mikilvægt er að huga að stöðu erlendis starfsfólks sem kemur tímabundið til starfa hér á landi. Rannsóknir í Noregi hafa sýnt að erlendir starfsmenn starfsmannaleiga eiga oft undir högg að sækja og búa við ótrygg starfsskilyrði (Friberg, 2016). Svipað á við í Danmörku og þó einhverjum takist að nýta sér tímabundið starf hjá starfsmannaleigu sem leið inn á vinnumarkaðinn, þá er mikið um að fyrirtæki nýti sér starfsmannaleigur til að komast hjá því að greiða laun samkvæmt kjarasamningum (Jahn og Rosholm, 2014). Stéttarfélag leggja því áherslu á að tryggja að erlent starfsfólk starfsmannaleiga hafi sömu réttindi og njóti sömu meðferðar, kjara, aðstöðu og aðbúnaðar eins annað starfsfólk sem er ráðið beint í gegnum vinnustaðinn (Alþýðusamband Íslands, 2018). En vandamál eru algeng á íslenskum vinnumarkaði og hafa mál komið upp varðandi erlent starfsfólk sem starfar tímabundið hér á landi sem ekki hefur fengið greitt samkvæmt íslenskum kjarasamningum (Halldór Oddsson, 2017) og oft er vinnutími ekki í samræmi við innlenda samninga (Unnur Dís Skaptadóttir og Anna Wojtynska, 2018).

Rannsóknir á aðferðum við ráðningar og undirbúning útsendra starfsmanna hafa sýnt fram á mikilvægi væntinga til að tryggja árangur af slíkum ráðningum og jafnframt leitt í ljós starfsháttu við kvörðun væntinga (e. expectancy calibration) sem auðveldað gæti aðlögun að nýju starfi og menningu (Gibson, Hardy, Baur, Frink og Buckley, 2015). Lykilnálganir felast m.a. í að gefa raunsæjan forsmekk að starfi (e. realistic job preview), sem felst í að veita jákvæðar sem og neikvæðar upplýsingar um væntanlegt starf og væntingalækkunarferli (e. expectancy lowering procedure), sem er almennara og hefur sýnt sig að gefa góða raun (Morse og Popovich, 2009). Þótt sambandið milli starfsmannaleigu og leigustarfsmanns sé frábrugðið því sem gerist milli atvinnurekanda og útsends starfsmanns er hlutverk væntinga engu að síður mikilvægt. Ráðningarferlið verður að sýna tímabundið starf í jákvæðu ljósi en þó ekki svo að það skapi óraunhæfar væntingar hjá starfsmanninum.

Aðstæður þeirra sem ráða sig tímabundið til starfa eru frábrugðnar þeirra sem koma til langdvalar eða frambúðar en skortur er á rannsóknum á efninu hér á landi. Væntingar til starfsmannaleigunnar eru mikilvægar þar sem þær eru tengdar hnökralausum aðgangi að nýju umhverfi. Í þessu sambandi skiptir tíminn höfuðmáli, því tímabundnum starfsmönnum er ætlaður tiltölulega skammur tími á landinu og því er mikilvægt fyrir alla aðila sem eiga hagsmuna að gæta að yfirfærslan gangi snurðulaust fyrir sig.

Þessi rannsókn snýst um að fá innsýn inn í væntingar ókominna og reynslu kominna leigustarfsmanna sem lið í að bæta menningar- og starfslega aðlögun. Nýnæmi rannsóknarinnar liggur einkum í því að vera sú fyrsta sinnar tegundar sem kannar bæði væntingar og upplifun tímabundinna starfsmanna sem koma inn á íslenskan vinnumarkað. Rannsóknarspurningin er því eftirfarandi:

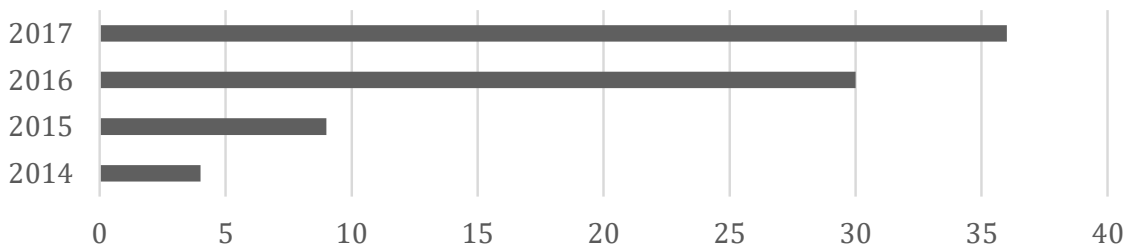
Er samræmi milli reynslu og væntinga til starfsmannaleigu og íslensks samfélags hjá erlendum starfsmönnum starfsmannaleiga?

Til að svara spurningunni var notast við spurningakönnun (e. survey) til að athuga væntingar leigustarfsmanna áður en þeir komu til Íslands og einnig til að kanna reynslu leigustarfsmanna sem komnir voru og hvernig væntingar þeirra stóðust.

1.1 Starfsmannaleiga á Íslandi

Starfsmannaleiga er skilgreind sem „Þjónustufyrirtæki sem leigir starfsmann gegn gjaldi til notendafyrirtækis. Starfsmaður sinnir störfum á vinnustað notendafyrirtækis undir verkstjórn þess við hlið starfsmanna sem eru ráðnir beint til starfa hjá notendafyrirtækinu“ (Vinnumálastofnun, 2017, bls. 27). Þannig verður til þríhliða starfssamband (Håkansson, Isidorsson og Kantelius, 2012); í fyrsta lagi milli starfsmannsins sem undirritar samning við starfsmannaleigu, sem aftur greiðir starfsmanninum laun. Í öðru lagi sér starfsmannaleigan um að útvega og velja úr umsækjendum fyrir notendafyrirtækið (e. client firm) og notendafyrirtækið greiðir starfsmannaleigunni fyrir þessa þjónustu. Í þriðja lagi starfar svo starfsmaðurinn undir verkstjórn notendafyrirtækisins. Starfsmannaleigan er þannig milliliður sem uppfyllir þarfir notendafyrirtækisins fyrir sveigjanlegt vinnuafli og þarfir starfsmannsins fyrir starf (Coe og Ward, 2014). Á Íslandi háttar því svo til að yfirgnæfandi meirihluti þeirra sem starfa tímabundið á vegum starfsmannaleiga eru erlendir starfsmenn og starfa yfir 70% þeirra í byggingariðnaði, tæplega 20% í verslun og þjónustu og þau 10% sem eftir standa dreifast á sláturhús, ferðaþjónustu, farðþegaflutninga og annað (Vinnumálastofnun, 2017).

Á síðustu árum hefur skráðum starfsmannaleigum fjölgað hratt á íslenskum markaði og voru þær 36 í lok árs 2017. Mynd 1 sýnir fjölgunina árin 2014 til 2017. Gera má ráð fyrir að þær séu komnar til að vera og muni jafnvel enn styrkja stöðu sína á markaði (Gylfi Magnússon o.fl., 2018). Umsvif starfsmannaleiga aukast í uppsveiflu þegar eftirspurn vinnumarkaðarins eftir starfsfólki eykst og minnka í niðursveiflu (Jahn og Bentzen, 2010) en þær gegna mikilvægu hlutverki við að auðvelda notendafyrirtækjum að tryggja stöðugleika án uppsagna fastra starfsmanna á samdráttartímum (Håkanson o.fl., 2012).



Mynd 1. Fjöldi skráðra starfsmannaleiga í lok hvers árs (Vinnumálastofnun, 2018).

Starfsmannaleigur spruttu fram á íslenskum vinnumarkaði í upphafi aldar og fjölgaði þeim hratt á uppgangsárunum fyrir hrun. Mest bar þá á erlendum starfsmannaleigum. Eftir hrun hurfu þær svo gott sem af sjónarsviðinu, en líkt og fram hefur komið, þá hefur þeim fjölgað aftur, en nú eru flestar þeirra og þær stærstu íslensk fyrirtæki (Vinnumálastofnun, 2017).

Starfsemi starfsmannaleiga á fyrstu árum aldarinnar sætti mikilli gagnrýni og yfirvöldum reyndist erfitt að fylgjast með að reglum væri fylgt og að starfsmenn fengju greitt samkvæmt kjarasamningum (Thorarins, 2013). Fram kom hörð gagnrýni og ásakanir um að félagsleg undirboð tíðkuðust, fyrst á hendur fyrirtækjum sem störfuðu að byggingu Kárahnjúkavirkjunar og seinna á önnur fyrirtæki á vinnumarkaðnum. Áhrifin voru mjög neikvæð og hættu mörg fyrirtæki í greininni í kjölfarið að nota orðið “starfsmannaleiga” um starfsemi sína (2013).

Skortur á regluverki þýddi einnig að ekki liggja fyrir áreiðanlegar tölur um fjölda erlendra starfsmannaleiga og starfsmanna þeirra sem störfuðu hér á landi á þessum árum (Elín Blöndal, 2005). Árið 2005 voru sett lög nr. 139/2005 um starfsmannaleigur og samkvæmt þeim ber starfsmannaleigum skylda til að láta Vinnumálastofnun í té ítarlegar upplýsingar um starfsmenn og notendafyrirtæki auk afrits af starfssamningum. Notendafyrirtæki þurfa jafnframt að ganga úr skugga um að starfsmannaleigur sem þau eiga í við-

skiptum við hafi komið þessum upplýsingum áleiðis til Vinnumálastofnunar. Samkvæmt lögnum ber starfsmönnum starfsmannaleigu að fá sömu laun og hefði notendafyrirtækið ráíð þá beint og gengur Vinnumálastofnun úr skugga um að samningar séu í samræmi við íslenska kjarasamninga. Lög um starfsmannaleigur gera það að verkum að allar starfsmannaleigur ber að skrá hjá Vinnumálastofnun sem heldur utan um fjölda starfsmannaleiga hér á landi og alla samninga við starfsmenn. Gögn Vinnumálastofnunar sýna að starfsmannaleigur sem tekið hafa til starfa síðastliðin ár eru að mestu íslenskar og að tvær íslenskar starfsmannaleigur eru ráðandi á markaðnum (Vinnumálastofnun, 2018).

Þegar starfsmannaleigur komu aftur til leiks árið 2012 var efnahagurinn í uppsveiflu sem var einkum borin uppi af ferðapjónustu og í kjölfarið byggingariðnaðnum. Þessi öri vöxtur leiddi til skorts á vinnuafli og sérstaklega í þeim tveimur greinum sem nefndar voru. Aukinn aðflutningur útlendinga kom að nokkru leyti til móts við þarfir fyrir vinnuafli en starfsmannaleigur hafa lagt til vænan skerf af starfsfólki. Skortur á starfsfólki leiddi einnig til launaskriðs og hafa starfsmannaleigur leikið mikilvægt hlutverk í að íslensk fyrirtæki hafa getað nýtt sér tímabundið erlent vinnuafli til að draga úr launakostnaði, takast á við starfsmannafæð og til að auka sveigjanleika á árstíðabundnum markaði.

Alþýðusamband Íslands (ASÍ) leggur áherslu á að jafnhliða vexti og viðgangi starfsmannaleiganna verði að huga vandlega að viðkvæmri stöðu leigustarfsmanna sem ráðnir eru erlendis frá því að þeir eru talsvert háðir starfsmannaleigunum (Alþýðusamband Íslands, 2018). Að sama skapi er mikilvægt að fylgjast með að vafasamar starfsaðferðir fyrirtækja sem gerast brotleg við lög skaði ekki orðspor og afkomu starfsmannaleiga og notendafyrirtækja sem starfa eftir lögum og reglum (Alþýðusamband Íslands og Samtök Atvinnulífsins, 2018). Samtök atvinnulífsins (SA) og ASÍ hafa gert með sér samkomulag “um eftirlit með launum og starfskjörum starfsmanna starfsmannaleiga, ábyrgð notendafyrirtækja og sérstaka viðurkenningu starfsmannaleiga” (Alþýðusamband Íslands og Samtök Atvinnulífsins, 2018, bls. 1) sem ætlað er að tryggja að ekki sé brotið á réttindum launafólks sem starfar á vegum starfsmannaleiga. Í samkomulaginu felst m.a. að starfsmannaleigum gefist kostur á að gangast undir eftirlit með því að lög séu uppfyllt og að starfsmenn fái greitt samkvæmt íslenskum kjarasamningum. Uppfylli starfsmannaleigur þau skilyrði sem í eftirlitinu felast geta þær fengið viðurkenningu frá samráðsnefnd ASÍ og SA. Loks er lagt til að ábyrgð notendafyrirtækja á vangoldnum launum starfsmanna starfsmannaleiga verði lögfest.

1.2 Orðspor

Orðspor starfsmannaleigufyrirtækja beið hnekki í fyrstu bylgju starfsemi þeirra á Íslandi vegna ásakana um félagsleg undirboð og svik við starfsfólk. Nú nota starfsmannaleigufyrirtækin ekki -leigu viðskeytið heldur -þjónusta eða álíka um sína starfsemi. Í Litháen, þaðan sem starfsmenn koma í þessari rannsókn, hafa starfsmannaleigur slæmt orð á sér (Ročkutė, Minelgaite, Zailskaitė-Jakštė og Damaševičius, 2018). Þær njóta ekki trausts og eru oft taldar leiðandi í að halda niðri launum og ábyrgar fyrir lélegum starfsaðstæðum. Enn fremur eru leigustarfsmenn oft litnir hornauga og taldir ófærir að finna sér vinnu í Litháen sem er í samræmi við líkan Boyce, Ryan, Imus og Morgeson (2007) um neikvæð viðhorf til þessa starfsfólks. Í vinnumarkaðsskýrslu hagdeildar ASÍ kemur fram að mörg dæmi finnast um að brotið sé á erlendu starfsfólki starfsmannaleiga og að starfsmannaleigur dragi ýmsan kostnað af launum erlenda starfsfólksins svo sem umsýslugjald, ferðakostnað og annan kostnað (2018). Enn fremur kemur fram að 60% af brotum á réttindum launafólks hjá stéttarfélagi Eflingar árið 2017 hafi verið tengd launafólki af erlendum uppruna og í ráðningasamningi sé gert ráð fyrir að erlenda starfsfólkið leigi af atvinnurekanda sínum (2018). Starfsfólkið er þar af leiðandi háð atvinnurekanda varðandi húsnæðisöryggi.

Orðspor áfangastaðar er einnig mikilvægt og getur haft áhrif á ákvarðanir starfsmanna og gjörðir (Harvey o.fl., 2018). Í könnun meðal pólskra starfsmanna á Íslandi kom í ljós að þeir greindu síður frá ótryggum starfsaðstæðum eða misnotkun heldur en pólskir starfs-

menn í Osló og Kaupmannahöfn, enda flestir í verkalyðsfélögum hérlendis eða 99% og flest störf kjarasamningsbundin (Friberg, Arnholtz, Eldring, Hansen og Thorarins, 2014). Starfsmannaleigur í Litháen nota auglýsingaefni frá Íslandi sem sýnir landið sem ferðamannastað en það getur skapað væntingar sem eiga takmarkað við um starfsaðstæður tímabundinna starfsmanna. Leigurnar auglýsa jafnan möguleika á góðum launum og mikilli vinnu. Afleiðingin kann því að verða sú að ímynd Íslands sem áfangastaðar skapar væntingar um næga vinnu, há laun, öruggar starfsaðstæður og ómæld tækifæri til að njóta náttúru og menningar.

Starfsmannaleigurnar leitast við að móta orðspor sinnar þjónustu með framboði af harðduglegum starfsmönnum og skapa þannig ákveðnar væntingar hjá viðskiptavinum sínum, þ.e. notendafyrirtækjunum (MacKenzie og Forde, 2009; McCollum og Findlay, 2018). Algeng staðalímynd sem starfsmannaleigur halda á lofti er að Austur-Evrópskir starfsmenn muni vinna mikið og fyrir lág laun og benda Findley o.fl. (2013) á að sennilegt er að þetta valdi því að starfsmenn á þeirra vegum samsami sig staðalímyndinni og finni fyrir þrýstingi til að aðlaga jafnvel hegðun sína til að uppfylla hana.

1.3 Væntingar

Tengslin milli væntinga og efnda hafa verið í brennidepli um árabíl. Rannsókn Burgelt o.fl. (2008) hefur sýnt að erlent starfsfólk sem hefur takmarkaðar upplýsingar byggðar á eigin reynslu og hefur óraunhæfar og miklar væntingar til nýrrar menningar verður fyrir meiri vonbrigðum, er óánægðara og líklegra til að snúa fyrr heim en það ætlaði sér heldur en þeir sem hafa raunsærri upplýsingar um nýja menningu. Jafnframt sýndi rannsókn þeirra á þýskum innflytjendum á Nýja Sjálandi að erlent starfsfólk þarfnast aðgangs að upplýsingum og úrræðum áður en það heldur til nýrra menningarsvæða. Niðurstöður rannsóknarinnar gefa til kynna að slíkt fyrirkomulag myndi hjálpa erlendu starfsfólki, t.d. að búa sig undir eða leysa úr vandkvæðum sem kunna að koma upp og einnig bæta við fjölbreytni sálrænna og félagslegra viðbragða (e. psychological and social response spectrum) þeirra svo sem tungumálakunnáttu, raunhæfar væntingar, meðvitund um menningarmun o.fl. (2008). Burgelt o.fl. staðhæfa líka að Nýja Sjáland þurfi einnig, til þess að halda í þýskt starfsfólk, að: „standast þær væntingar sem eru skapaðar til að laða að erlent starfsfólk“ (2008, bls. 296).

Fjöldi rannsókna hefur verið gerður á væntingum og á sambandinu milli væntinga og upplifunar af starfi og hefur það einkum verið rannsakendum í vinnusálfræði (e. organizational psychology) hugleikið. Þessar rannsóknir má heimfæra á okkar rannsókn þótt hér sé ekki verið að kanna starfsánægju sem slíka, en þeir þættir sem við mældum geta haft áhrif á reynslu af störfum og starfsánægju. Porter og Steers (1973) skilgreindu uppfyllingu væntinga sem mismuninn á milli þess sem starfsmenn væntu og þess sem þeir upplifðu í raun og veru (vísað til í Brown o.fl., 2008). Þrjú ólík líkön um staðfestingu væntinga sem Brown o.fl. (2008) setja fram eru: *hugsjónalíkanið* (e. ideal point model) sem segir að öll frávik frá því sem er vænst og þess sem raunin er veldur vonbrigðum; *vilhalla líkanið* (e. disconfirmation model) sem segir að ánægjan velti á því að hve miklu leyti væntingar hafa ekki gengið eftir. Þannig eykst ánægjan sé farið fram úr væntingum en dalar sé reynslan ekki í samræmi við væntingarnar; og loks *reynslulíkanið* (e. experiences only model) þar sem skilningur á tengslunum á milli væntinga, mats og ánægju eða óánægju erlends starfsfólks leiðir að því líkur að reynslan skipti máli óháð væntingum. Rökin fyrir þessum líkönnum eru nokkuð breytileg en reynslulíkanið hefur hlotið brautargengi í nokkrum rannsóknum þar sem niðurstöður hafa sýnt að starfsánægja veltur frekar á reynslu fremur en væntingum og af því dregin sú ályktun að of mikil áhersla hafi verið lögð á væntingar til að meta ánægju (Irving og Meyer, 1994; vísað til í Brown o.fl., 2008). Starfsánægja er talin vera æskileg útkoma og er sem slík mikilvæg til að styðja við gildi rannsóknarinnar, en er samt sem áður ekki viðfang þessarar rannsóknar heldur er það væntingastjórnun sem er forsenda starfsánægju.

Þrátt fyrir ágreining rannsakenda um það hve mikil áhrifin eru af tengslunum milli væntinga og að hve miklu leyti þær eru uppfylltar, hefur ítrekað verið sýnt fram á í rannsóknnum að ef væntingar erlends starfsfólks eru ekki uppfylltar aukast líkurnar á því að það hætti störfum (Irving & Montes, 2009). Einnig, þar sem tilvonandi starfsmenn hafa tilhneigingu til að hafa óraunhæfar væntingar til starfs, er RFS „hannað til að ýta undir raunsannari væntingar“ (Irving & Montes 2009, bls. 432). Auk þess staðhæfa Irving og Montes að með því að hlúa að FFS gætu skipulagsheildir búið starfsmenn undir hvers ber að vænta í starfinu og þannig dregið úr neikvæðum áhrifum væntinga sem ekki reynast á rökum reistar. Irving og Montes benda jafnframt á að ein leið til að draga úr neikvæðum viðbrögðum starfsmanna geti verið sú að skapa óhóflega lágar væntingar meðal nýrra starfsmanna og „veita þeim síðar reynslu sem jafnast á við eða fer fram úr væntingum“ (2009, p. 432).

Sterk tengsl eru milli óuppfylltra væntinga og lækkaðrar starfsánægju og tryggðar við starfsheildina (Wanous o.fl., 1992; vitnað til í Irving og Montes, 2009). Einnig hefur það sem kom starfsmönnum til að flytja sig um set áhrif á reynslu þeirra í nýju landi. Líklegra er að þeir ílendist séu þeir ánægðir með upplifun sína en ólíklegra er að þeir verði um kyrrt séu þeir óánægðir í nýju landi. Hvöt þeirra til að vera um kyrrt er líklegri til að styrkjast þegar þeir eru ánægðir með upplifunina þegar á staðinn er komið en líklegri til að dala sé reynslan ekki í samræmi við væntingar eða þær reynast ekki á rökum reistar. Reynsla starfsmanna veltur samt sem áður á því hvort væntingar þeirra eiga sér stoð eður ei (Cerdin o.fl., 2014). Til að væntingar erlendra starfsmanna séu uppfylltar álíta Connelly o.fl. (2007) að viljinn til að vinna fyrir starfsmannaleigu standi í tengslum við þann stuðning sem þeir fá frá starfsmannaleigunni. Einnig séu þeir sem fara þessa leið líklegri til að tengjast starfsmannaleigunum tilfinningaböndum en þau bönd séu háð því hversu mikinn stuðning þessir starfsmenn telja sig fá frá notendafyrirtækinu sem þeir síðan starfa hjá. Þannig getur verið að starfsmennirnir meti gæði starfsmannaleigunnar á grundvelli þess hvernig þeir skynja stuðninginn sem þeir fá frá notendafyrirtækinu sem þeir vinna fyrir (2007).

Mahönen o.fl. (2013) framkvæmdu langsniðsrannsókn með tveimur útmörkum (e. *domain*) staðfestingu væntinga: samfélags- og efnahagslegar og tvenns konar mælingum á velsæld, þ.e. lífsánægja og almennt hugarástand, sem staðgengla aðlögunar. Helstu niðurstöður gefa til kynna að samfélagsleg útmörk, lífsánægja og almennt hugarástand tvístaðra (e. diaspora) innflytjenda velti á sambandinu milli væntinga þeirra og reynslu. Slíkt samband virðist hins vegar ekki hafa áhrif í útmörkum efnahagslegra væntinga og reynslu á velsæld innflytjenda eftir flutningana. Þessar niðurstöður gefa til kynna að ólíkar væntingar velti á kringumstæðum, menningu og samhengi (Porter og Steers, 1973; vísað til í Mahönen o.fl. 2013).

Vegna þess að væntingar eru með mismunandi móti í ólíkum aðstæðum og samhengi, er mögulegt að samfélagsleg tengsl og frístundir séu mikilvægari heldur en efnahagsleg velsæld og starfsaðstæður líkt og í samhengi flutninga Rússa til Finnlands eins og Mahönen o.fl. (2013) halda fram. Rannsókn Tartakovsky og Schwartz (2001; vísað til í Mahönen o.fl.) á ungum gyðingum sem fluttust frá Rússlandi til Ísrael sýndi að eigið öryggi og öryggi fjölskyldu var sterkari hvöt heldur en hvatir sem snéru að sjálfsþroska, svo sem aukin þekking og hæfni og efnisleg gæði, eins og ríkidæmi og vald yfir efnahagslegum gæðum, heldur en hjá þeim sem fluttu til landa þar sem hagsæld var meiri eins og t.d. Þýskalands og Bandaríkja Norður-Ameríku. Ákvörðun um að flytjast til Finnlands, sbr. rannsókn Mahönen, kann að hafa verið drifin áfram af væntingum varðandi félagsleg tengsl og þáttum jákvæðrar staðfestingar væntinga, eins og kom fram hér að ofan, en ekki efnahagslegum gæðum sem koma til sögunnar sem þáttur í sálrænni vellíðan eftir flutninginn milli landa.

Íslenskur vinnumarkaður er nú í örum vexti en innflæði starfsfólks á vegum starfsmannaleiga er tiltölulega nýtt fyrirbæri. Þessum starfsmönnum er ætlað að vinna í skamman tíma hérlendis og því er áriðandi að aðlögun og hröð umskipti gangi snurðulaust fyrir

sig. Vísbendingar eru um neikvæða upplifun erlendra leigustarfsmanna hér á landi (Halldór Oddsson, 2017; Unnur Dís Skaptadóttir og Anna Wojtynska, 2018) en minna er vitað um hverjar væntingar leigustarfsmannana voru til starfsmannaleigunnar og starfsumhverfisins á Íslandi. Auk þess er orðspor áfangastaðarins mikilvægt og getur haft áhrif á val og ákvarðanir erlends starfsfólks (Harvey o.fl., 2018). Jafnframt er áriðandi að starfsfólk starfsmannaleiga hafi raunhæfar væntingar til að ýta undir farsæla innkomu á nýjan vinnumarkað, en rannsóknir hafa sýnt að séu væntingar starfsfólks ekki á rökum reistar er líklegra að það flosni upp úr skipulagsheildum, sem eykur kostnað. Með því að veita raunhæfan forsmekk að starfi gætu starfsheildir mögulega búið starfsfólk betur undir hvers ber að vænta í starfinu og þannig dregið úr neikvæðum afleiðingum þess að væntingar standist ekki (2009). Niðurstöður þessara rannsókna gefa til kynna mikilvægi þess að rannsaka væntingar starfsfólks starfsmannaleiga áður en það kemur hingað til lands og bera saman við reynslu þess sem hingað er komið.

2 Aðferðafræði

Til að kanna væntingar starfsmanna á vegum starfsmannaleigu áður en þeir komu til Íslands og bera saman við reynslu þeirra sem komnir voru var notast við spurningakönnun. Rannsóknarspurningin er: *Er samræmi milli reynslu og væntinga til starfsmannaleigu og íslensks samfélags hjá erlendum starfsmönnum starfsmannaleiga?*

Spurningalistinn sem notaður var í rannsókninni samanstóð af eftirtöldum sviðum – félagslýðfræðilegar spurningar, almennar könnunar-/skýringaspurningar, væntingar sem tengdust starfsmannaleigu og væntingar tengdar Íslandi. Rannsóknin sem hér er kynnt er könnunarlegs eðlis þar sem starfsemi starfsmannaleiga á Íslandi er til þess að gera nýleg og því er spurningalistinn settur saman úr þáttum sem rannsakendur höfðu áhuga á og hafa gildi í umhverfi skipulagsheilda. Þessi aðferð, eins og hún rúmaðist innan fjárhagslegra- og tímamarka, var jafnframt sú sem gagnast best til að safna upplýsingum frá báðum hópum – þeim sem eru ókomnir til Íslands og hinna sem komnir eru.

2.1 Val úrtaks

Gögnum var safnað frá litháískum starfsmönnum starfsmannaleigu sem voru ókomnir til Íslands og þeim sem komnir voru. Eftirtaldar ástæður lágu þessari tilhögun að baki. Í fyrsta lagi eru Litháar næstfjölmennastir þeirra sem koma til Íslands til tímabundinna starfa auk þess að vera eitt þeirra landa sem hefur hátt hlutfall fólks sem starfar tímabundið í Skandinavíu og tilheyrði fyrrum Sovétríkjunum sem aftur eykur mikilvægi rannsóknarinnar. Í öðru lagi, þar sem menningarleg misleitni flækir og takmarkar athuganir (Chemers og Ayman 1993) var þessi sérstaki hópur litháískra starfsmanna valinn sem viðfang og þess vænst að rannsóknarniðurstöður yrðu ekki skekktar af innra misræmi lands- og þjóðfélagshópa. Í þriðja lagi endurspeglar rannsóknarúrtakið sérkenni aðstæðna litháísku starfsfólks á Íslandi. Hérlandis er aðeins ein aðalstarfsmannaleiga sem hefur það eitt að markmiði að finna fólk frá Litháen til starfa á Íslandi. Þessa einstöku stöðu þarf að hafa í huga þegar rannsóknarúrtak er skipulagt. Af því leiðir að viðfang rannsóknarinnar var Litháar sem koma hingað til starfa á vegum stærstu starfsmannaleigunnar hér á landi. Ef höfð er í huga erfið staða erlends starfsfólks, bæði áður en og eftir að komið er til áfangalands, veitir þessi rannsókn mikilvægar upplýsingar. Þátttakendum var sendur gagnvirkur hlekkur á spurningarlista og þeir beðnir að svara spurningunum.

2.2 Spurningalistar

Spurningalistarnir voru á litháísku og voru þýddir af ensku af tveimur innfæddum Litháum, sem þýddu hvor í sínu lagi án samráðs og síðan voru þýðingarnar bornar saman. Þegar ágreiningur var um þýðingu var hann ræddur og leystur á grundvelli málfræðilegra

sjónarmiða. Innihald spurningalistanna sem sendir voru á hópana tvo var hið sama en orðalag var aðlagð að hvorum um sig. Sem dæmi var staðhæfingin á listanum til ókominna starfsmanna orðuð „starfsmannaleigan mun taka á móti mér við komuna“ en samsvarendi staðhæfing á listanum til kominna starfsmanna var orðuð „starfsmannaleigan tók á móti mér við komuna.“ Svarmöguleikar voru á 5-punkta Likert kvarða frá „mjög ósammála“ til „mjög sammála“.

2.3 Stærð úrtaks

Eftir hreinsun gagna er stærð úrtaksins 208 þátttakendur þar sem 120 þeirra komnir til landsins en 88 ókomnir. Lýðfræðilegir eiginleikar hópanna, þeirra sem komnir eru og þeirra sem eru ókomnir, sýna að hóparnir eru sambærilegir.

2.4 Siðferðileg sjónarmið

Þátttakendum var gert ljóst strax í upphafi að nafnleysi yrði tryggt og að þeim væri heimilt að hætta við hvenær sem þeim sýndist. Tillögum Bryman og Bell (2007) var fylgt varðandi siðferði rannsóknarinnar.

2.5 Gagnagreiningaraðferðir

SPSS 14.0 (Statistical Package for the Social Sciences) hugbúnaðurinn var notaður til að greina gögnin. Lýsandi tölfræði og t-próf voru notuð til að greina gögnin. Aðferðir voru valdar til að svara sértækum rannsóknarspurningum að lokinni skilgreiningu úrtakseinkenna.

3 Niðurstöður

Svör við spurningalistunum voru greind út frá lýðfræðilegum forsendum til að hægt væri að lýsa úrtakinu og hve dæmigert það er fyrir starfsfólk starfsmannaleigu á Íslandi; væntingar til starfsmannaleigunnar og væntingar til íslensks samfélags almennt.

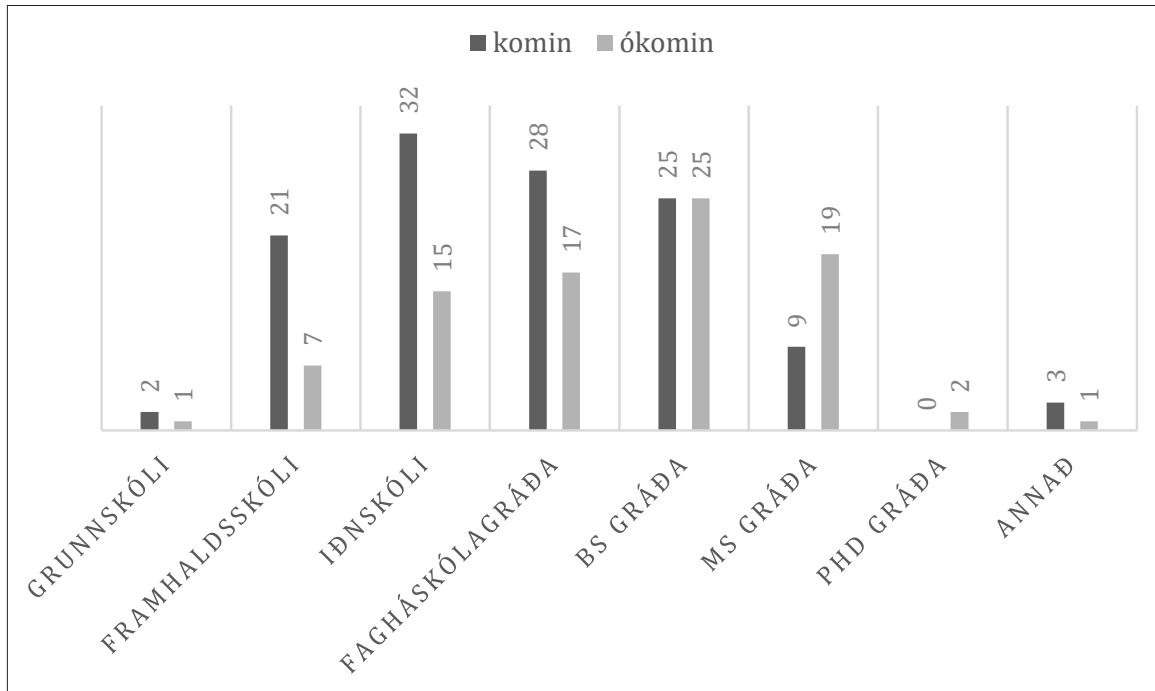
Tafla 1 sýnir kynjaskiptingu úrtaksins – 84% þeirra sem komin eru voru karlar og 16% konur. Þetta hlutfall samsvarar því sem gerist á íslenskum starfsmannaleiguvinnuarkaði þar sem flest störf sem bjóðast eru hefðbundin karlastörf í greinum svo sem byggingariðnaði, bifvélavirkjun, akstri o. s. frv. (Starfsmannaleiga, munnleg heimild, 2017). Tafla 1 leiðir einnig í ljós atriði sem ekki ber að líta fram hjá: 30% af þeim sem ókomin voru eru konur en konur eru einungis 16% þeirra sem komin eru. Þetta merkir að konur leita eftir störfum á Íslandi (30%) en mun lægra hlutfall koma hingað í raun vegna eðlis þeirra starfa sem eru í boði sem höfða frekar til karla en kvenna.

Tafla 1. Kyn þátttakenda (%) og hvort þeir voru komnir eða ókomnir.

N (komnir) = 88, N (ókomnir) = 120.

	Komin	Ókomin
Karlar	84	70
Konur	16	30

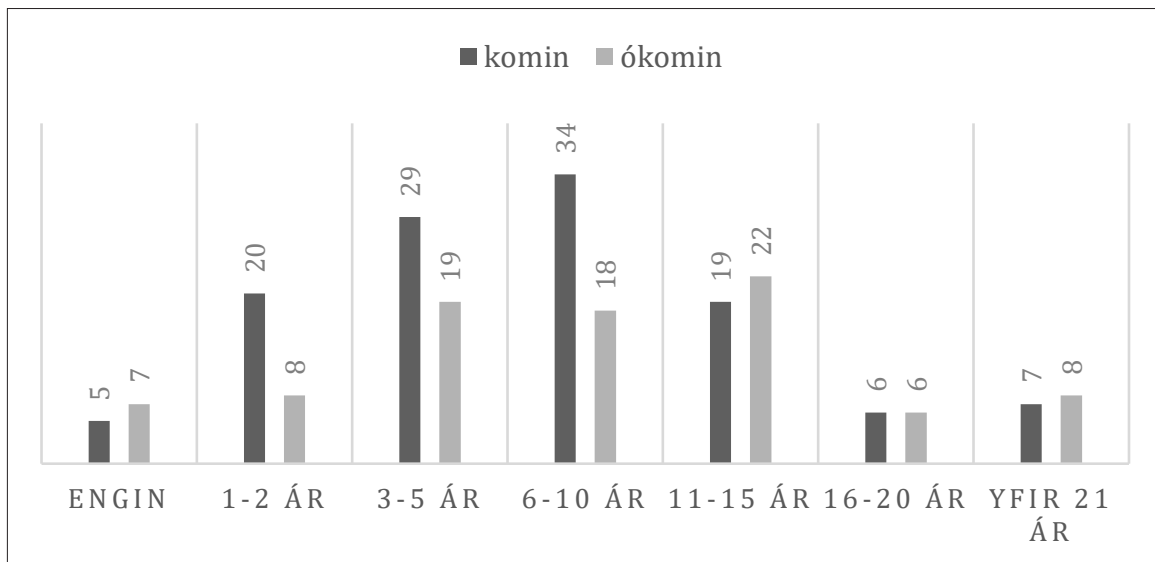
Menntun þátttakenda er sýnd á mynd 2. Takmarkaður fjöldi svara í hverjum flokki takmarkar ályktunarhæfi en samt sem áður er ljóst að meirihlutinn hefur framhaldsmenntun, allt frá iðnmenntun til doktorsgráðu. Í Litháen eru grunnháskólagráður tvenns konar, BS-gráða eftir fjögurra ára háskólanám (e. university) og fagháskólagráða, BS-gráða eftir þriggja ára nám í fagháskóla (e. professional college).



Mynd 2. Menntun kominna og ókominna leigustarfsmanna.

N (komin) = 88, N (ókominn) = 120.

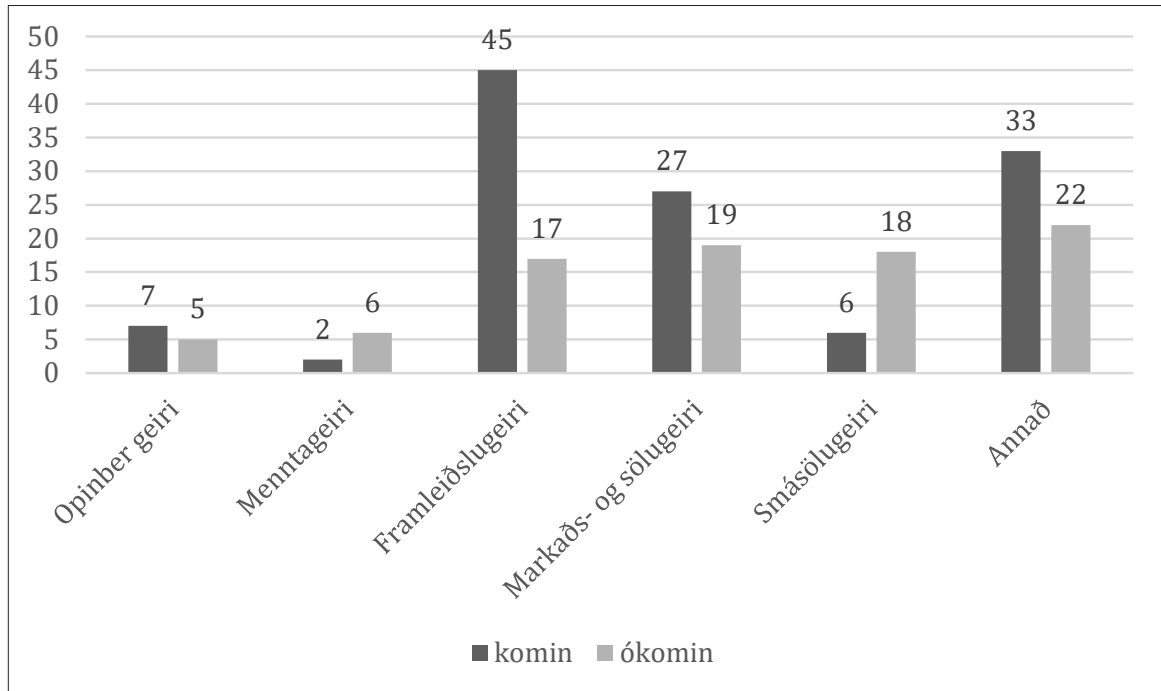
Starfsreynsla þátttakenda er sýnd á mynd 3 og sýnir fjölbreyttan bakgrunn – allt frá engri reynslu til meira en 20 ára reynslu. Meirihluti beggia hópa hefur 3 til 15 ára starfsreynslu, flestir á bilinu 3 til 10 ár. Þessar tölur gætu gefið til kynna þörf á tímabundnum innlendum vinnumarkaði fyrir reynt starfsfólk en samt ekki þá sem hafa langa reynslu á vinnumarkaði.



Mynd 3. Starfsreynsla kominna og ókominna.

N (komin) = 88, N (ókominn) = 120.

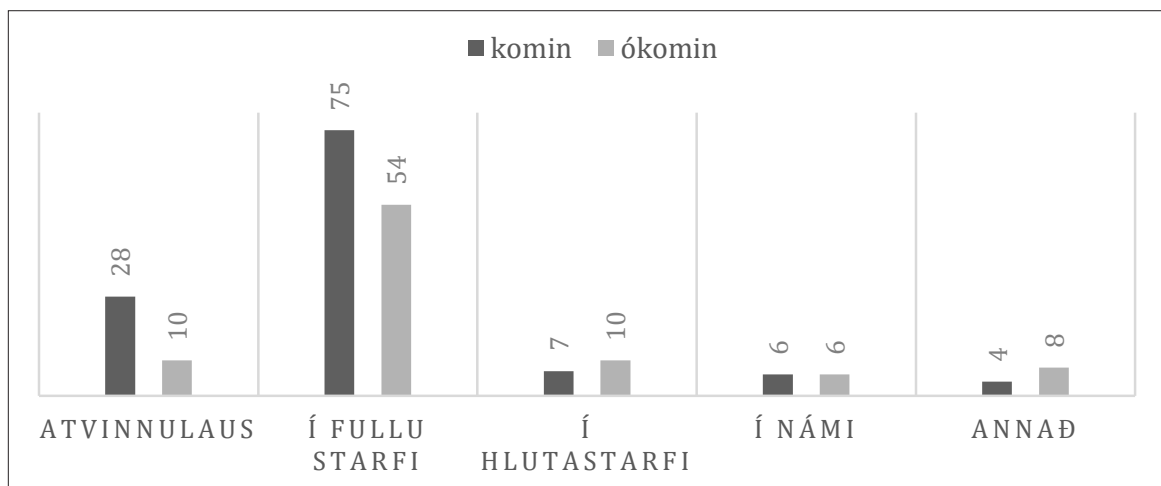
Mynd 4 sýnir starfsreynslu þátttakenda með tilliti til stafræðis. Dreifing ókominna er jafnari en þeirra sem komnir eru, sem hafa einkum reynslu í geirunum framleiðsla, markaðssetning, sala og annað.



Mynd 4. Starfsreynsla kominna og ókominna eftir geirum.

N (komir) = 88, N (ókomnir) = 120.

Ein spurningin á spurningalistanum var til þess gerð að kanna stöðu á vinnumarkaði þeirra sem ókomnir voru og hinna sem fyrir voru. Eins og sjá má á mynd 5 var dreifing hópanna svipuð og meirihluti þátttakenda í báðum hópum í fullu starfi áður en kom til starfa á vegum starfsmannaleigu. Athygli skal samt sem áður vakin á því að töluvert meira var um atvinnuleysi þeirra sem komnir voru heldur en ókominna. Eins og sjá má voru 28 svarendur, eða 23%, hingað kominna áður atvinnulausir og voru að leita sér að atvinnu, jafnvel tímabundið, erlendis.

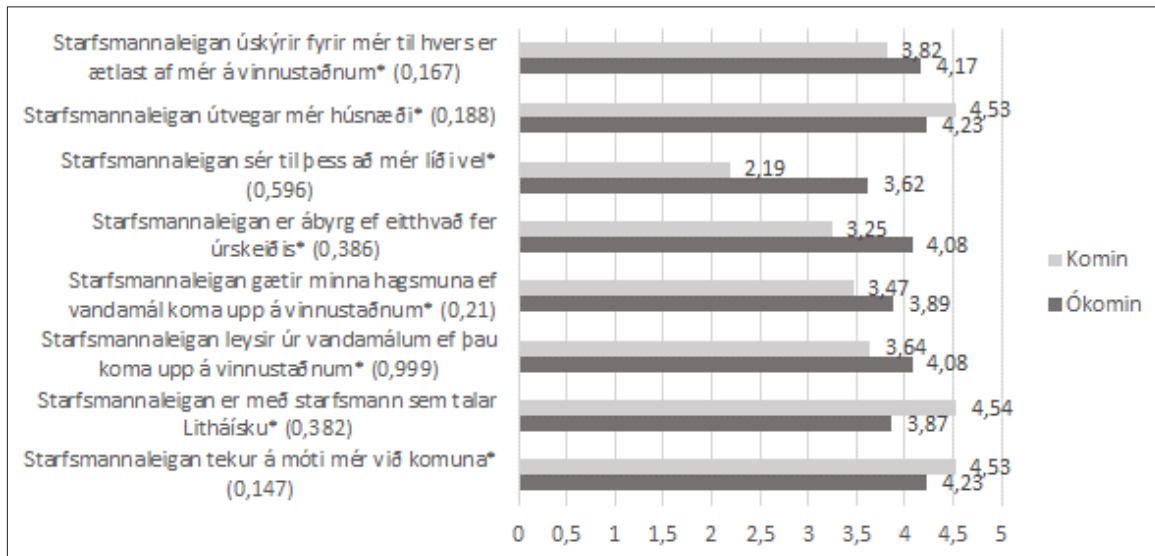


Mynd 5. Staða kominna og ókominna á vinnumarkaði áður en hingað kom.

N (komir) = 88, N (ókomnir) = 120.

3.1 Væntingar og reynsla af starfsmannaleigu

Þessi kafli gerir grein fyrir niðurstöðum rannsóknarinnar varðandi væntingar og reynslu leigustarfsmanna af starfsmannaleigunni og íslensku þjóðfélagi. Eitt markmið rannsóknarinnar var að kanna hvort leigustarfmenn hefðu mismunandi væntingar til starfsmannleigunnar eftir því hvort þeir voru ókomnir eða hingað komnir, m.ö.o. hvort reynslan eftir komu var í samræmi við væntingar áður en hingað kom. Til að svara þessu var notast við t-próf óháðra úrtaka til að bera saman þá sem komnir eru við þá sem ekki eru komnir (mynd 6). Þó þetta sé einföld greining teljum við að hún sé áhugavert fyrsta skref til að skoða mun milli þessara hópa. Á myndinni er hægt að sjá hvar marktækur munur kom fram, einnig má sjá áhrifastærð r innan sviga (Cohen, 1992).



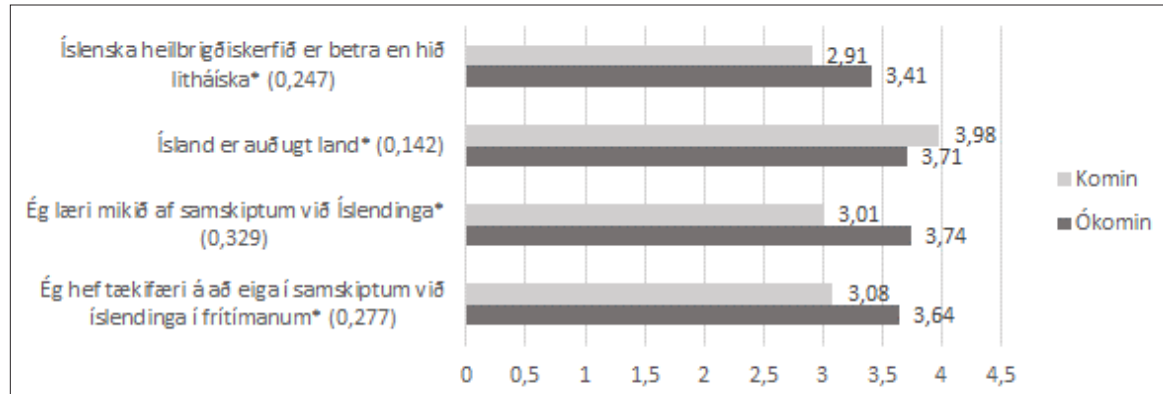
Mynd 6. Meðaltöl, áhrifastærð og marktækni t-prófa

T-próf spurninga er vörðuðu væntingar og reynslu af starfsmannaleigunni sýndu marktækan mun ($p > 0,05$) milli þeirra sem ókomnir voru og hinna sem komnir voru hingað til lands. Myndræn og magnfest framsetning spurninga er sýnd á Mynd 6. Fimm spurningar af þeim sem lagðar voru fyrir sýndu marktækan mun milli kominna og ókominna sem gefur til kynna hærri væntingar ókominna til starfsmannleigunnar heldur en reynsla þeirra sem komnir eru reynist: *mun útskýra/útskýrði til hvers er ætlast, mun sjá/sá til að mér líði vel, mun vera/var ábyrg ef eitthvað fer/fór úrskeiðis, mun gæta/gætti hagsmuna minna, mun leysa/leysti úr vandamálum*. Sérstaklega mikilvægur munur sást þegar spurt var um almenna ánægju með starfsmannaleiguna og væntingar til þess að hún bæri hag starfsmanna fyrir brjósti. Þeir sem voru komnir voru mun síður sammála þessum þætti, sem gefur til kynna að væntingar starfsmanna til þess að starfsmannaleigan léti þeim líða vel á Íslandi hafi ekki verið uppfylltar.

Önnur niðurstaða gefur til kynna að farið hafi verið fram úr væntingum. Þrjár spurningar gefa tilefni til að komast að þessari niðurstöðu, þ.e. að starfsmannaleigan: *mun útvega/útvegaði mér húsnæði, mun taka/tók á móti mér við komuna og mun hafa/er með starfsmann sem talar litháísku*. Niðurstöður gefa í fyrsta lagi til kynna að starfsmannaleigan hafi farið fram úr væntingum við komuna til landsins sem fólst í því að taka á móti starfsfólkinu, útvega því húsnæði og aka því til nýrra heimkynna. Annað sem fór einnig fram úr væntingum var litháískumælandi starfsfólk á starfsmannaleigunni. Hið sama á við um starfsfólk sem komið var til landsins, þ.e. það að geta haft samskipti við starfsmannaleiguna á litháísku var umfram væntingar.

3.2 Væntingar og reynsla af íslensku samfélagi

Annað markmið rannsóknarinnar var að kanna hvernig væntingar til íslensks samfélags voru uppfylltar eftir komuna hingað, m.ö.o. hvort reynsla leigustarfsmannanna sem komnir voru væri í samræmi við væntingar þeirra sem ókomnir voru. Til að svara þessu notum við t-próf og á mynd 7 má sjá þær spurningar þar sem marktækur munur kom fram og áhrifastærð.



Mynd 7. Meðaltöl, marktækni og áhrifastærð varðandi íslenskt samfélag

Spurningar er vörðuðu væntingar til íslensks samfélags sýndu marktækan mun ($p > 0,05$) milli þeirra sem ókomnir voru og hinna sem komnir voru hingað til lands. Marktækur munur reyndist á fjórum spurningum af ellefu. Myndræn og magnfest framsetning þessara fjögurra spurninga er sýnd á mynd 7. Ókomnir höfðu hærri væntingar til íslensks samfélags á þremur sviðum, þ.e.: *mun hafal/hef tækifæri til að eiga í samskiptum við Íslendinga í frítíma, mun læra/læri mikið af samskiptum við Íslendinga og að íslenska heilbrigðiskerfið sé er betra en hið litháíska*. Svör kominna gáfu til kynna að þeir væru marktækt minna samála þessum staðhæfingum. Þetta gæti fyrst og fremst gefið til kynna að starfsfólk sem er hér tímabundið hefur takmarkaðan frítíma (kýs t.d. að vinna mikla yfirvinnu til að auka tekjur) eða þá að tækifæri til að eiga í samskiptum við Íslendinga eru vandfundin. Væntingar þeirra sem voru ókomnir um að Ísland væri auðugt land reyndust hins vegar lægri en upplifun þeirra sem komnir eru.

4 Umræða

Niðurstöður þessarar rannsóknar eru þær fyrstu sinnar tegundar hér á landi og sýna að verulegur munur er á væntingum litháískra leigustarfsmanna til ákveðinna þjónustubátta starfsmannaleigunnar og upplifunar þeirra á þeirri þjónustu sem starfsmannaleigan veitir. Einnig kemur fram munur á væntingum og upplifunum leigustarfsmannanna af íslensku þjóðfélagi. Á báðum sviðum eru atriði sem gefa til kynna að undirbúningi starfsmanna sé ábótavant eða að grípa þurfi til aðgerða til að standast væntingar starfsmanna. Einnig er áhugavert að fram komu atriði sem benda til að upplifunin hafi farið fram úr væntingum starfsmanna. Auk þess gefa niðurstöðurnar mikilvæga innsýn inn í lýðfræðilega eiginleika þeirra, svo sem hátt menntunarstig og virkni á vinnumarkaði áður en starfsmenn koma til tímabundinna starfa hér á landi. Nánar er farið í þessa þætti hér að neðan.

Leigustarfsmennirnir í þessari rannsókn höfðu tiltölulega háar væntingar til starfsmannaleigunnar áður en þeir komu til landsins. Marktækur munur reyndist á fimm spurningum af sjö milli væntinga ókominna og reynslu kominna þar sem væntingar þeirra sem komnir voru höfðu ekki staðist. Ekki er ljóst hvernig undirbúningi (ef einhver) leigustarfsmanna starfsmannaleiga og notendafyrirtækja var háttað áður en haldið var til Íslands. Morse og Popovich (2009) benda á að lykilatriði í undirbúningi starfsmanna fyrir

komandi starf sé að gefa raunhæfan forsmekk að starfi (e. realistic job preview), er felst í að veita jákvæðar sem og neikvæðar upplýsingar um starfið sem að er stefnt. Niðurstöður rannsóknarinnar gefa til kynna að upplýsingarnar sem leigustarfsmennirnir fengu um væntanlegt starf hafi verið takmarkaðar eða jafnvel óhóflega jákvæðar og að starfsmenn hafi fengið takmarkaðan undirbúning fyrir hvers bar að vænta. Frekari rannsókn er því þörf til að kanna frekar hlutverk starfsmannaleigunnar í ráðningarferlinu og undirbúningi leigustarfsmanna áður en hingað er komið og einnig hvaða áhrif slíkur undirbúningur hefur þegar fram í sækir.

Starfsmenn höfðu einnig hærri væntingar en innistæða reyndist fyrir um íslenskt þjóðfélag svo sem möguleika á að eiga í samskiptum við innfædda í frístundum og þannig verða margs fróðari og einnig væntu þeir þess að íslenskt heilbrigðiskerfi tæki hinu litháíska fram. Niðurstöður má túlka sem svo að þessir starfsmenn eigi takmarkaðar tómstundir og vinni talsverða yfirvinnu til að afla meiri tekna. Því má gera ráð fyrir að tækifæri til samskipta við Íslendinga séu takmörkuð, að tungumálaörðugleikar standi þeim fyrir þrifum og ekki gefist mikill tími til að sinna félagslífi eftir vinnu. Væntingar starfsmannanna áður en þeir koma hingað til lands mótast hugsanlega að einhverju leyti af íslenskum auglýsingum sem litháískar starfsmannaleigur nota í ráðningarferlinu en það kann að skapa óraunhæfar væntingar um draumalandið Ísland þar sem í boði er mikil vinna, hálaunastörf, fyrirmyndar starfsumhverfi og stórbrotin náttúra sem hægt er að njóta. Einkar athyglisverð er og þarfnast frekari skoðunar sú reynsla eða upplifun leigustarfsmanna að íslenska heilbrigðiskerfið brást væntingum þeirra og að Ísland sé ríkara land en þeir áttu von á áður en þeir komu hingað til lands. Í þessu tvennu gætir að því er virðist nokkurs ósamræmis enda rökrétt að gera ráð fyrir því að ríkar þjóðir hafi efni á hágæða heilbrigðiskerfi.

Starfsmennirnir höfðu miklar væntingar til þess að starfsmannaleigan yrði þeim innan handar og myndi aðstoða þá og leysa úr ef til vandræða kæmi t.d. ágreiningur milli starfsmanns og notendafyrirtækis. Svör starfsmannanna bera hins vegar með sér að þessar væntingar varðandi þá þjónustu sem starfsmannaleigan veitir hafi ekki verið fyllilega á rökum reistar. Líkan Brown o.fl. (2008) um staðfestingu væntinga gerir ráð fyrir að mismæmi milli reynslu og væntinga leiði til óánægju ef halli á uppfyllingu væntinga og virðast starfsmennirnir hafa gert sér væntingar um meiri stuðning frá starfsmannaleigunni en raunin varð. Connelly o.fl. (2007) halda því fram að leigustarfsmenn þurfi á stuðningi starfsmannaleiganna að halda til að væntingar þeirra séu uppfylltar og að þeir vilji starfa á vegum leiganna. Stundum virðist þó sem hollusta starfsmanna til starfsmannaleigunnar blandist á einhvern hátt saman við tilfinningar þeirra gagnvart notendafyrirtækinu. Afleiðingin er sú að starfsmaðurinn blandar saman reynslunni af starfsmannaleigunni og þeim stuðningi sem hann skynjar frá notendafyrirtækinu (2007). Frekari rannsókn á þessu fyrirbrigði er þörf.

Starfsmennirnir höfðu háleitar væntingar er þeir voru spurðir hvort starfsmannaleigan muni sjá til þess að þeim líði vel. Þeir sem voru komnir voru mun síður sammála þessari staðhæfingu sem bendir til þess að væntingar þeirra til þess að starfsmannaleigan sjái til þess að þeim líði vel á Íslandi hafi ekki verið fyllilega uppfylltar. Ísland er meðal vinsælustu áfangastaða ferðmanna í heiminum og er víða efst á blaði t.d. alþjóðlegu jafnréttisvísitölunnar (e. Global Gender Gap Index) og því er sá möguleiki fyrir hendi að búið sé að fegra svo möguleika leigustarfsmana til auðs og ánægju að þeir geri sér háleitari væntingar en innistæða er fyrir um þjóðfélag og störf (Irving og Montes, 2009). Þessar niðurstöður gefa tilefni til margs konar frekari rannsóknar. Þar má nefna athugun á því hvort ófullnægjandi væntingastjórnun starfsmannaleiga leiði mögulega til þess að starfsmönnum finnst þeir ekki fá nægilega aðstoð eða stuðning og einnig væri áhugavert að kanna hvort ósamræmi milli væntinga og reynslu af leigunum tengist að einhverju leyti því að starfsmenn hafa ekki fengið þann RFS undirbúning (Irving og Montes, 2009) sem mælt er með hér að framan. Eigindleg rannsókn myndi einnig veita dýpri innsýn í reynslu

leigustarfsmanna í samhengi við væntingar þeirra um stuðning starfsmannaleigunnar og þann þátt í velferð þeirra.

Það er athyglisvert að svör við þremur spurningum sýndu að starfsmannaleigan fór fram úr væntingum starfsmanna við komuna til landsins sem fólst í því að taka á móti starfsfólkinu, útvega því húsnæði og að vera með litháískumælandi starfsfólk á starfsmannaleigunni sem gerir þeim kleift að eiga samskipti við starfsmannaleiguna á litháísku. Þessar niðurstöður eru í samræmi við líkan Brown o.fl. (2008) sem tiltekur að ánægja fólks velti á því að hve miklu leyti væntingar hafa gengið eftir. Þannig eykst ánægjan sé farið fram úr væntingum en dalar sé reynslan ekki í samræmi við væntingarnar. Það er hugsanlegt að jákvæð reynsla umfram væntingar endurspegli neikvæðar væntingar sem þessir sömu leigustarfmenn hafa haft áður en þeir komu hingað til lands, en eins og Ročkutė o.fl. (2018) greina frá hafa starfsmannaleigur í Litháen á sér neikvætt orðspor, þeim er vantrest og þær álitnar eiga þátt í að lækka laun og skerða starfsaðstæður. Þessi staða gæti hafa dregið úr væntingum fyrir komuna til Íslands og þannig hafi raunveruleikinn verið annar og jákvæðari en búist var við fyrirfram.

Þessi rannsókn er mikilvægt framlag til þekkingar á sjónarhorni erlendra starfsmanna sem koma tímabundið til Íslands til starfa hjá starfsmannaleigu og varpar ljósi á þá þætti sem hafa áhrif á væntingar þeirra og upplifun af starfsaðstæðum og félagslegu umhverfi. Enn fremur er hún framlag til þekkingar um væntingar tímabundinna starfsmanna og að hve miklu leyti þær eru uppfylltar innan ákveðins geira vinnumarkaðar sem er tímabundinn, innan ákveðinnar landfræðilegrar afmörkunar (sjá „islanders effect“ í Conkling, 2007) og einsleitrar menningar. Niðurstöðurnar eru einkar mikilvægar fyrir notendafyrirtæki þar sem erlendir starfsmenn koma til tímabundinna starfa og gefa tilefni til að endurskoða mannauðsstjórnunaraðferðir og ferla. Þegar kemur að starfsmannaleigum gefa niðurstöðurnar tilefni til að endurskoða ráðningarferlið og undirbúning leigustarfsmanna fyrir störf hjá notendafyrirtækjum erlendis með tilliti til þeirra væntinga sem skapast og þess hversu vel þær eru uppfylltar. Enn fremur benda niðurstöður rannsóknarinnar til að sérstaklega sé þörf á að huga að fyrstu stigum ráðningarferlisins og hvernig staðið er að undirbúningi erlendra starfsmanna starfsmannaleigu fyrir störf hér á landi.

5 Lokaorð

Starfsmennirnir í þessari rannsókn sem komu til tímabundinna starfa á vegum starfsmannaleigu á Íslandi eru flestir karlmenn. Þetta stemmir vel við aðstæður á íslenskum vinnumarkaði þar sem meirihluti tímabundinna og árstíðabundinna starfa er í geirum þar sem karlmenn eru í miklum meirihluta, svo sem í byggingariðnaði, á bifreiðaverkstæðum og í fólksflutningum (Starfsmannaleiga, munnleg heimild, 2017). Enn fremur eru þeir ungir og vel menntaðir; nær allir hafa lokið ið- eða framhaldsskólanámi og meirihlutinn hefur að auki lokið háskólanámi, jafnvel meistara og doktorsnámi. Áður en þeir komu til starfa á Íslandi höfðu flestir verið í fullu starfi og með talsverða starfsreynslu, eða allt að tuttugu árum. Þessar niðurstöður eru áhugaverðar og styðja ekki hina neikvæðu staðalímynd sem dregin hefur verið upp af starfsmönnum starfsmannaleigu á Íslandi sem ófaglærðir. Einnig sýna þessar niðurstöður fram á að sú neikvæða staðalímynd að þeir sem ráða sig til starfa á starfsmannaleigu séu ófærir um að finna önnur störf (Boyce o.fl., 2007), fær ekki staðist. Þvert á móti, þá eru starfsmennirnir í þessari rannsókn upp til hópa vel menntaðir, hafa talsverða starfsreynslu, og voru flestir í fullu starfi í heimalandi sínu áður en þeir réðu sig til starfa hjá starfsmannaleigu á Íslandi. Íslenskur vinnumarkaður nýtur þannig góðs af þeirri færni, reynslu og menntun sem starfsmennirnir hafa aflað sér í sínu heimalandi.

Vert er að draga sérstaklega fram áhugaverða niðurstöðu sem kemur fram þegar kynjaskipting þeirra sem eru komin og þeirra sem eru ókomin er borin saman. Hlutfall kvenna af starfsfólkinu sem komið er til starfa er einungis 16% en þær eru 30% þeirra sem eru ókomin. Þetta bendir til þess að konur sýni starfsmannaleigu á Íslandi aukinn áhuga. Hins

vegar er það mun lægra hlutfall kvenna sem í reynd kemur til starfa á Íslandi og má draga þá ályktun að það sé vegna þess að þau störf sem í boði hafa verið hjá starfsmannaleigum hafa fyrst og fremst verið hefðbundin karlastörf. Hugsanlega er þó markaðurinn að breytast með aukinni þörf fyrir starfsfólk í ferðaþjónustugeiranum þar sem mun fleiri hefðbundin kvennastörf eru í veitinga og gistiþjónustu. Rannsóknir benda auk þess til að frekari breytinga sé að vænta á íslenskum vinnumarkaði þar sem þörfin muni aukast fyrir hámenntað starfsfólk í heilbrigðisgeiranum til dæmis (Gylfi Magnússon o.fl., 2018). Má þá búast við að fleiri tækifæri opnast fyrir háskólamenntað fólk frá löndum eins og Litháen til að koma til starfa hjá starfsmannaleigum sem bjóða muni sérhæfð störf eins og t.d. í hjúkrun frekar en að sinna störfum sem ekki nýta menntun þeirra og reynslu líkt og staðan er í dag á íslenskum vinnumarkaði.

Rannsóknin er háð ýmsum takmörkunum og helst má nefna að úrtakið er fremur lítið, frá einni starfsmannaleigu og starfar á vinnumarkaði eins lands. Vegna lítillar úrtaksstærðar er erfiðleikum bundið að framkvæma fjölvíðar greiningar. Frekari rannsóknir ættu að hafa það í huga sem mögulegt næsta skref að stækka úrtak til að framkvæma frekari greiningar. Engu að síður eru niðurstöðurnar markverðar þar sem hér er stigið mikilvægt skref í að kanna starfsmannaleigu á íslenskum vinnumarkaði. Sérstaklega er vert að draga fram að ekki hefur áður verið kannað hverjar væntingar starfsfólksins eru áður en það kemur til landsins og er því hér ný innsýn inn í tengsl væntinganna til starfsmannaleigunnar og íslensks samfélags og þess hversu vel þær eru uppfylltar. Brýnt er að gera frekari rannsóknir, og þá sérstaklega endurtekning samskonar rannsóknar innan fárra ára með þátttöku fleiri kvenna og áherslu á fleiri geira, s.s. ferðaþjónustu og heilbrigðisgeirann. Enn fremur er áriðandi að rannsaka ráðningar frá fleiri löndum, bæði innan Austur-Evrópu og Asíu. Loks er rétt að benda á að til þess að fá dýpri innsýn og skilning á upplifun og væntingum þátttakenda er mikilvægt að framkvæma eigindlega rannsókn með djúpvíðtölum við starfsfólkið og fulltrúa starfsmannaleiga.

Niðurstöðurnar eru mikilvægur áfangi í rannsóknum á íslenskum vinnumarkaði sem skoðast verður í samhengi við sérstöðu Íslands, lands sem einkennist af gríðarlegum hagsveiflum (Jónsson og Sigurgeirsson, 2017) og samfélagsbreytingum (Skaptadóttir og Loftsdóttir, 2009). Rannsóknin leggur grunninn að frekari langtímarannsóknum á þeim þáttum sem spila inn í stjórn væntinga og störf erlends starfsfólks hjá starfsmannaleigum.

Heimildir

- Alþýðusamband Íslands. (2018). Íslenskur vinnumarkaður. Sótt af <http://www.asi.is/media/314075/ny-vinnu-markadsskyrsla-2018.pdf>
- Alþýðusamband Íslands og Samtök Atvinnulífsins. (2018). Samkomulag milli Alþýðusambands Íslands og Samtaka atvinnulífsins um eftirlit með launum og starfskjörum starfsmanna starfsmannaleiga, ábyrgð notendafyrirtækja og sérstaka viðurkenningu starfsmannaleiga. Sótt af: <https://sa.is/media/3058/as-iogsa120418.pdf>
- Boyce, A. S., Ryan, A. M., Imus, A. L., og Morgeson, F. P. (2007). "Temporary worker, permanent loser?" A model of the stigmatization of temporary workers, *Journal of Management*, 33(1), 5-29. doi: <https://doi.org/10.1177/0149206306296575>.
- Brown, A. A., V. V., Kuruzovich, J., og Massey, A. P. (2008). Expectation of confirmation: An examination of three competing models, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 105, 52-66. doi: 10.1016/j.obhdp.2006.09.008
- Bryman, A., og Bell, E. (2007). *Business Research Methods*, 2nd edition, Oxford: OUP.
- Burgelt, P.T., Morgan, M., og Pernice, R. (2008). Staying or returning: Pre-migration influences on the migration process of German migrants to New Zealand, *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 18, 282-298. doi: <https://doi.org/10.1002/casp.924>
- Cerdin, J., Diné, M. A., og Brewster, Ch. (2014). Qualified immigrants' success: Exploring the motivation to migrate and to integrate, *Journal of International Business Studies*, 45, 151-168. doi: <https://doi.org/10.1057/jibs.2013.45>.
- Chemers, R. M. og Ayman, R. (ritstjórar). (1993). *Leadership Theory and Research*, New York: Academic Press.
- Coe, N. M. og Ward, K. (2014). The creation of distinctive national temporary staffing markets. Í J. Fudge and

- K. Strauss (ritstjórar), *Temporary work, agencies and unfree labour: Insecurity in a new world of work* (bls. 94-117). New York: Routledge.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological bulletin*, 112(1), 155.
- Conkling, P. (2007). On Islanders and Islandness, *Geographical Review*, 97(2), 191-201.
- Connelly, C. E., Gallagher, D. G., og Gilley, K. M. (2007). Organizational and client commitment among contracted employees: A replication and extension with temporary workers, *Journal of Vocational Behavior*, 70, 326-335. doi:10.1016/j.jvb.2006.10.003
- Donitsa-Schmidt, S. (2017), "Social, Educational, and Linguistic Models of Immigrants' Integration into Society", Í N. Aloni og L. Weintrob (ritstjórar), *Beyond bystanders: Educational leadership for a humane culture in a globalising reality* (bls. 157-167). Rotterdam: Sense Publishers.
- Elín Blöndal. (2005). *Starfsmannaleigur*. Greinargerð unnin fyrir félagsmálaráðuneytið. Sótt af: <https://www.stjornarradid.is/media/velferdarraduneyti-media/media/acrobat-skjol/Starfsmannaleigur.pdf>
- Findlay, A., McCollum, D., Shubin, S., Apsite, E., og Krisjane, Z. (2013). The role of recruitment agencies in imagining and producing the 'good' migrant, *Social & Cultural Geography*, 14(2), 145-167. doi: <https://doi.org/10.1080/14649365.2012.737008>
- Friberg, J. H. (2016). The rise and implications of temporary staffing as a migration industry in Norway. *Nordic Journal of Migration Research*, 6(2), 81-91. doi: <https://doi.org/10.1515/njmr-2016-0013>
- Friberg, J.H., Arnholtz, J., Eldring, L., Hansen, N.W. og Thorarins, F. (2014). Nordic labour market institutions and new migrant workers: Polish migrants in Oslo, Copenhagen and Reykjavik. *European Journal of Industrial Relations*, 20(1), 37-53. Doi: <https://doi.org/10.1177/0959680113516847>
- Gibson, C., Hardy, J., Baur, J., Frink, D., og Buckley, M. R. (2015). Expectation-based interventions for expatriates, *International Journal of Intercultural Relations*, 49, 332-342. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijint-rel.2015.06.001>
- Gylfi Magnússon, Inga Minelgaite, Erla S. Kristjánsdóttir og Þóra H. Christiansen. (2018). Here to stay? The rapid evolution of the temporary staffing market in Iceland. *Stjórnmal og stjórnsýsla*, 12(2), 135-157. doi: <https://doi.org/10.13177/irpa.a.2018.14.2.7>
- Hagstofa Íslands. (2018). Mannfjöldi: Fæðingarland. Reykjavík: Höfundur, <https://hagstofa.is/talnaefni/ibuar/mannfjoldi/bakgrunnur/>
- Halldór Oddsson (2017, 5. September). Falsaðir ráðningarsamningar þekkt vandamál. Mbl. Sótt af: https://www.mbl.is/vidskipti/frettir/2017/09/05/falsadir_radningarsamningar_thekkt_vandal/
- Harvey, W. S., Groutsis, D., og van den Broek, D. (2018). Intermediaries and destination reputations: explaining flows of skilled migration, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(4), 644-662. doi: <https://doi.org/10.1080/1369183x.2017.1315518>
- Håkansson, K., Isidorsson, T., og Kantelius, H. (2012). Temporary agency work as a means of achieving flexibility? *Nordic Journal of Working Life Studies*, 2(4), 153-169. doi: <https://doi.org/10.19154/njwls.v2i4.2309>
- Hopkins, B. (2012). Inclusion of a diverse workforce in the UK: The case of the EU expansion, Equality, Diversity and Inclusion: *An International Journal*, 31(4), 379-390. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02610151211223058+>
- Iceland magazine (2016). Immigration necessary for economic growth Business Iceland argues sótt af: <http://icelandmag.visir.is/article/immigration-necessary-economic-growth-business-iceland-argues> on 28th August, 2016.
- Irving, P. G., & Montes, S. D. (2009). Met expectations: The effects of expected and delivered inducements on employee satisfaction, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 431-451. doi: <https://doi.org/10.1348/096317908x312650>
- Jahn, E. J., og Bentzen, J. (2012). What drives the demand for temporary agency workers?. *Labour*, 26(3), 341-355.
- Jahn, E.J. & Rosholm, M. (2014). Looking beyond the bridge: The effect of temporary agency employment on labor market outcomes. *European Economic Review*, 65, 108-125. doi: <https://doi.org/10.1016/j.euroeco-rev.2013.11.001>
- Jónsson, Á., & Sigurgeirsson, H. (2017). *The Icelandic Financial Crisis: A Study into the World's Smallest Currency Area and its Recovery from Total Banking Collapse*. London: Springer.
- Kristjánsdóttir, E. S., & Christiansen, T. (2017). "...you have to face the fact that you're a foreigner": Immigrants' lived experience of communication and negotiation position toward their employer in Iceland. *Journal of Intercultural Communication*. 44. 1-17.
- Lög um starfsmannaleigur nr. 139/2005.
- MacKenzie, R., og Forde, C. (2009). The rhetoric of the good worker versus the realities of employers' use and the experiences of migrant workers, *Work, Employment and Society*, 23(1), 142-159. doi: <https://doi.org/10.1177/0950017008099783>
- Mahönen, T.A., Leinonen, E., og Jasinskaja-Lahti, I. (2013). Met expectations and the wellbeing of diaspora immigrants: A longitudinal study, *International Journal of Psychology* 48(3), 324-333. Doi: <http://dx.doi.org/10.1080/00207594.2012.662278>
- Martin, G. C. (2014). The effects of cultural diversity in the workplace, *Journal of Diversity Management*, 9(2), 89. doi: <https://doi.org/10.19030/jdm.v9i2.8974>

- Martin, W. E., og Bridgmon, K. D. (2012). *Quantitative and Statistical Research Methods: From Hypothesis to Results (Vol. 42)*, San Francisco: John Wiley & Sons.
- McCollum, D., og Findlay, A. (2018). Oiling the wheels? Flexible labour markets and the migration industry, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(4), 558-574. doi: <https://doi.org/10.1080/14649365.2012.737008>
- Morse, B. J., og Popovich, P. M. (2009). Realistic recruitment practices in organizations: The potential benefits of generalized expectancy calibration. *Human Resource Management Review*, 19(1), 1-8. doi: <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.09.002>
- Oh, K. (2006). Perceived management style, cultural adjustment, and job attitudes among Korean and non-Korean employees in Korean-owned domestic and foreign subsidiary operations: Nationality and organization differences (Order No. 3234617). ProQuest Central. (304974938). Sótt af: <http://search.proquest.com/docview/304974938?accountid=28822>.
- Ročkutė K, Minelgaite I, Zailskaitė-Jakštė L, og Damaševičius R. (2018). Brand Awareness in the Context of Mistrust: The Case Study of an Employment Agency. *Sustainability*, 10(3), 695. doi: 10.3390/su10030695
- Sabbagh, D., og O'Carroll, L. (2018). UK employers condemn 'ignorant, elitist' Brexit immigration report. *The Guardian*. Sótt af: https://www.theguardian.com/politics/2018/sep/18/brexit-eu-citizens-special-access-migration-advisory-committee?CMP=share_btn_fb
- Seðlabanki Íslands. (2018). "Monetary Bulletin 2018/1". Sótt af: https://www.cb.is/library/Skraarsafn---EN/Monetary-Bulletin/2018/February-2018/MB_2018_1.pdf.
- Skaptadóttir, U. D., og Loftsdóttir, K. (2009). Cultivating culture? Images of Iceland, globalization and multicultural society. Í S. Jakobsson (ritstjóri), *Images of the North: Histories—identities—ideas (bls. 205-216)*. Amsterdam Rodopi.
- Thorarins, F. (2013). The rise and fall of temporary staffing agencies in Iceland. Í J. H. Friberg og L. Eldring (ritstjórar), *Labour migrants from Central and Eastern Europe in the Nordic countries: Patterns of migration, working conditions and recruitment practices*. Kaupmannahöfn: Nordic Council of Ministers.
- United Nations. (2017). International migration report. Sótt af: <http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/migrationreport/docs/MigrationReport2017.pdf>.
- Unnur Dís Skaptadóttir og Anna Wojtynska. (2018, ágúst). *Paradoxes of flexibility: Polish labour migrants in Iceland*. Erindi flutt á ráðstefnu Nordic Migration Research, Norrköping.
- Vinnumálastofnun. (2017). Ársskýrsla 2017. Sótt af <https://www.vinnumalastofnun.is/media/2064/arsskyrsla2017-final-web.pdf>
- Vinnumálastofnun. (2018). Erlendir ríkisborgarar á íslenskum vinnumarkaði á árunum 2012-2017. Sótt af: <https://www.vinnumalastofnun.is/media/2003/erlendir-rikisborgarar-2012-2017-endanlegt.pdf>
- Vinnumálastofnun. (2018). Vinnumarkaðurinn á Íslandi - Ágúst 2018. Sótt af: <https://www.vinnumalastofnun.is/media/2102/agust-2018-skyrsla.pdf>
- Žabko, O., Aasland, A., og Endresen, S. B. (2018). Facilitating labour migration from Latvia: strategies of various categories of intermediaries, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(4), 575-591. doi: <https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1315508>.
- Þóra Christiansen og Erla S. Kristjánsdóttir. (2016). „Veggurinn er alltaf til staðar“: Upplifun háskólamenntaðra innflytjenda af samskiptum og samningsstöðu gagnvart vinnuveitendum. *Íslenska þjóðfélagið*, 7(1), 5-22.