

**Essi Kalajanniska**

**PALVELUN LAATU REKRYTOINTIPROSESSISSA  
TYÖNHAKIJAN NÄKÖKULMASTA**

**Case: Go On Ylivieska Oy**

**Opinnäytetyö**

**CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

**Liiketalouden koulutusohjelma**

**Kesäkuu 2018**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Kesäkuu 2018	<b>Tekijä/tekijät</b> Essi Kalajanniska
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> PALVELUN LAATU REKRYTOINTIPROSESSISSA TYÖNHAKIJAN NÄKÖKULMASTA		
<b>Työn ohjaaja</b> KTM Ann-Christine Johnsson		<b>Sivumäärä</b> 40 + 2
<b>Toimeksiantaja</b> Go On Ylivieska		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Jatkuvassa kasvussa olevalla henkilöstöpalvelualalla on tärkeää erottautua kilpailijoistaan. Palvelun laatua voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä kilpailuvalteista. Jotta henkilöstöpalveluyrityksen palvelun laatua voidaan kehittää, on selvitettävä tämän hetkinen taso. Henkilöstöpalvelualalla on tärkeää muistaa, että työntekijät ovat yrityksen tärkeimpiä asiakkaita. Työntekijöistä huolehtiminen tuo lisäarvoa yritykselle. Yritys, kenellä on työntekijöitä, on heillä myös asiakkaita.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen työnhakijoiden näkökulmasta toimeksiantajan palvelun laatu on rekrytointiprosessissa. Tutkimus tehtiin toimeksiantajana henkilöstöpalvelualalla toimivan Go On Yhtiöiden Ylivieskan toimistolle, se toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Aineistoa kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin vuoden 2017 kesäkuusta tammikuuhun 2018 aikana toimeksiantajalle rekrytoiduille työntekijöille.</p> <p>Kyselyyn vastasi 211 henkilöstä 36, jolloin vastausprosentiksi tuli 17 %. Kyselyn aineisto analysoitiin tunnuslukujen, jakaumien ja ristiintaulukoiden avulla. Tutkimustuloksista saatiin selville toimeksiantajayrityksen rekrytointiprosessin palvelun laadun olevan hyvällä tasolla. Tutkimuksen mukaan työntekijöiden perehdytys sekä työntekijöiden oikeuksista ja velvollisuuksista kertominen vaativat hieman kehittämistä, jotta työntekijöiden kokema kokonaislaadun taso paranisi. Vastausprosentin ollessa pieni, näitä tuloksia voidaan pitää suuntaan antavina.</p>		

<b>Asiasanat</b>
Henkilöstöpalveluala, kyselytutkimus, palvelun laatu, rekrytointi, työnhakija

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> June 2018	<b>Author</b> Essi Kalajanniska
<b>Degree programme</b> Business Administration		
<b>Name of thesis</b> Service quality from the job-seeker's perspective in the recruitment process		
<b>Supervisor</b> Ann-Christine Johnsson	<b>Pages</b> 40 + 2	
<b>Assigned by</b> Go On Ylivieska		
<p><b>Abstract</b></p> <p>In the ever-growing field of staffing service is very important to dissociate from competitors, the service of quality could be considered as one of the most important asset. In order to improve the quality of the human resources services, the current level must be clarified. In the field of human resources it is important to remember that employees are the most important customers of the company. Taking care of employees adds value to the company. The company, who has employees, they have also customers.</p> <p>The objective of the thesis was to research the quality of service in assignor company's recruiting process from the job-seeker's perspective. The study was commissioned by Go On Companies to the Ylivieska's office and the study was conducted as a quantitative survey. The data was collected with an online questionnaire from the employees who had been recruited during the last six months.</p> <p>The questionnaire was sent to 211 and the 36 respondents answered to it, so the response rate was 17%. The survey data was analysed with the key figures, distributions and cross tabs. The results of the research showed that the quality of service in the recruitment process of the assignor company's was on a good level. According to the study employees orientation and discussions about the employees' rights and responsibilities should be improved in order to enhance the level of the overall quality of the service.</p>		

<p><b>Key words</b> Human resource, job-seeker, quality, recruiting, survey study</p>
---

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 TUTKIMUSASETELMA</b> .....	<b>2</b>
2.1 Tutkimusongelma.....	2
2.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto .....	3
<b>3 TOIMEKSIANTAJAYRITYS</b> .....	<b>5</b>
<b>4 HENKILÖSTÖPALVELUALA</b> .....	<b>6</b>
4.1 Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset.....	7
4.2 Työntekijöiden vuokraus eli henkilöstövuokraus .....	8
4.3 Henkilöstövuokraus vuokratyöntekijän näkökulmasta .....	8
<b>5 PALVELUN LAATU</b> .....	<b>10</b>
5.1 Palvelun määritelmä .....	10
5.2 Palvelun laadun mittaaminen .....	11
<b>6 REKRYTOINTIPROSESSI</b> .....	<b>15</b>
6.1 Suunnitteluvaihe.....	15
6.2 Hakukanavien valinta .....	16
6.3 Rekrytointi-ilmoituksen laatiminen .....	17
6.4 Hakemusten käsittely .....	18
6.5 Haastattelu .....	19
6.6 Suositteijoiden tarkastaminen ja soveltuvuusarvioinnit .....	20
6.7 Valintapäätös .....	21
6.8 Rekrytointiprosessi työnhakijan näkökulmasta.....	22
<b>7 TUTKIMUSTULOKSET</b> .....	<b>24</b>
7.1 Vastaaajien taustatiedot .....	24
7.2 Työn hakeminen .....	26
7.3 Työhaastattelu .....	30
7.4 Valituksi tuleminen ja perehdyttäminen .....	32
7.5 Muu palaute ja suosittelu .....	34
<b>8 YHTEENVETO</b> .....	<b>36</b>
<b>9 LIITTEET</b> .....	<b>41</b>
LIITE 1. Saatekirje .....	41
LIITE 2. Kyselylomake .....	42

## KUVIOT

KUVIO 1. Go Onin palvelutarjonta .....	5
KUVIO 2. Vuokratyöntekijöiden työn jatkuvuuteen liittyvät haitat.....	9
KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta .....	13
KUVIO 4. Rekrytointiprosessi työnhakijan näkökulmasta.....	22
KUVIO 5. Rekrytointi-ilmoituksen näkeminen kanavittain .....	27
KUVIO 6. Työn hakemiseen liittyvien väittämien painotetut keskiarvot .....	30
KUVIO 7. Työhaastatteluun liittyvien väitteiden korostetut keskiarvot .....	32
KUVIO 8. Henkilökuntaan liittyvien väitteiden korostetut keskiarvot .....	34
KUVIO 9. Go Onin suositteleminen kokemusten perusteella .....	36
KUVIO 10. Rekrytointiprosessin palvelun laatu osa-alueittain.....	37

## TAULUKOT

TAULUKKO 1. Vastaajien sukupuoli .....	24
TAULUKKO 2. Vastaajien ikä.....	25
TAULUKKO 3. Työskentelyn aloittaminen Go On:lla.....	26
TAULUKKO 4. Työnhakuun liittyvien väittämien jakauma .....	29
TAULUKKO 5. Työhaastatteluun liittyvien väittämien jakauma .....	31
TAULUKKO 6. Perehdyttämiseen liittymien väittämien jakauma .....	33

## 1 JOHDANTO

Henkilöstöpalveluala on viime aikoina kasvanut voimakkaasti ja uusia yrityksiä perustetaan vuosittain. Tämä lisää väistämättä kilpailua alalla. Palvelun laatu on yksi tärkeimmistä kilpailuvalteista, joita yritys voi hyödyntää kiristyvässä kilpailutilanteessa. Juuri tämän vuoksi on tärkeää, että niin asiakkaat kuin myös työntekijät kokevat palvelun laadun erinomaiseksi. Kehittääkseen yrityksen palvelun laatua yrityksen täytyy selvittääkin heidän tämän hetkisen palvelun laadun taso. Henkilöstöpalvelualojen palvelun laatua on tutkittu vuosien aikana, mutta yleensä vain asiakkaiden näkökulmasta. Henkilöstöpalveluyrityksien tulisikin muistaa, että ainoastaan suuret yritykset ja heidän isot tilauksensa eivät kannata pitkälle ilman potentiaalisia työnhakijoita ja -tekijöitä. Jos yrityksen palvelun laatu ei työnhakijoiden mielestä ole kohdallaan, niin he mahdollisesti voivat siirtyä kilpailijayrityksen palvelukseen, jossa he kokevat saavansa tasokkaampaa palvelun laatua. Potentiaaliset työntekijät ovat myös yksi valttikortti kireässä kilpailutilanteessa.

Opinnäytetyössä tutkittiin toimeksiantajayrityksen Go On Ylivieskan palvelun laatua rekrytointiprosessissa työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyöntekijä on työskennellyt kyseisessä yrityksessä HR-harjoittelijana, joten rekrytointiprosessi on tuttu työnantajan näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettiin, mitkä rekrytointiprosessissa olevat osa-alueet ovat työnhakijoiden kannalta tärkeitä ja kuinka kyselyyn vastanneet ovat kokeneet kyseisissä osa-alueissa palvelun laadun. Työn teoriaosio koostuu henkilöpalvelualan esittelystä, palvelun laadun määrittelystä ja sen mittausmenetelmistä sekä rekrytointiprosessin teoriasta ja sen etenemisestä.

Tutkimus toteutettiin sähköisesti kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kyselytutkimus lähetettiin toimeksiantajayrityksen viimeisen puolen vuoden aikana rekrytoituille vuokratyöntekijöille. Saatujen vastausten perusteella pyrittiin selvittämään toimeksiantajayrityksen tämän hetkisen palvelun laadun taso sekä selvittämään mahdollisia kehittämiskohteita. Hyvin ja laadukkaasti toteutettu rekrytointiprosessi vaikuttaa niin yrityksen maineeseen. Laadukkaasti toteutetun rekrytointiprosessin avulla yritys voi saada prosessin läpikäyneitä henkilöitä suosittelemaan yrityksen palveluita tuttavilleen. Suosittelut lisäävät uusien potentiaalisten työntekijöiden löytämistä ja heidät rekrytoituaan yritys pystyy tekemään lisää tulosta.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen tavoitteista sekä rajataan tutkimuksen aihe. Luvussa myös esitellään tutkimusongelma ja siitä johdetut tutkimuskysymykset sekä määritellään tutkimuksessa käytettävä tutkimusote ja tutkimusmenetelmät. Luvun lopussa kerrotaan tutkimuksen kannalta tärkeimmät luotettavuustarkastelun arviointikriteerit sekä esitellään toimeksiantajayritys.

### 2.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää, mitkä rekryointiprosessissa olevat osa-alueet ovat palvelun laadun kannalta työntekijöiden näkökulmasta oleellisia ja merkittäviä sekä kuinka toimeksiantajayrityksen rekrytoidut työntekijät ovat kokeneet palvelun laadun rekryointiprosessissa. Työnhakijan kannalta tietoa oleellisimmista osa-alueista hankitaan perehtymällä rekryointiprosessiin ja palvelun laadun teorian tietoon sekä koetusta palvelun laadusta kyselylomakkeella. Tutkimuksen kyselylomake laaditaan saatujen teorian tietojen pohjalta, kyselylomake lähetetään toimeksiantajayrityksen rekryointiprosessin läpi käynneille henkilöille.

Tutkimusongelmana on ” Millä tasolla palvelun laatu toimeksiantajayrityksen rekryointiprosessissa on työnhakijoiden näkökulmasta?” Tästä johdettuja tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitkä osa-alueet työnhakijoiden näkökulmasta rekryointiprosessissa vaikuttavat palvelun laatuun?
- Kuinka toimeksiantajayrityksen rekrytoimat työntekijät ovat kokeneet palvelun laadun rekryointiprosessissa?

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan ainoastaan henkilöstövuokrauksen rekrytointeja, pois lukien suorarekrytoinnit. Suorarekrytoinnit jätettiin pois tutkimuksesta, sillä suorarekrytoinneissa työntekijöitä haetaan suoraan asiakasyrityksiin eikä henkilöstöpalveluyrityksiin, tästä syystä ei ollut tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaista tutkia niiden palveluprosessia.

## 2.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tutkimukseen valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusote, sillä tutkittava ilmiö tunnetaan jo entuudestaan. Tiedetään siis, mitkä tekijät vaikuttavat palvelun laatuun, tässä tutkimuksessa mitataan tutkimuskohteessa eli toimeksiantajayrityksen rekrytointiprosessissa. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista pyrkiä yleistettävyyteen perusjoukon lähellä olevaa otosta tutkimalla. Tyypillistä kvantitatiiviselle tutkimukselle on myös se, että aineisto kerätään lukujen muodossa, sen vuoksi sitä analysoidaan tilastollisin menetelmin. (Kananen 2011, 12–13;17–18.)

Kvantitatiivinen tutkimuksen tiedonkeruu aloitetaan aina perusjoukon määrittelyllä. Perusjoukolla tarkoitetaan kohderyhmää, jota tutkittava ilmiö koskee. (Kananen 2011, 65.) Tässä tutkimuksessa perusjoukkona ovat kaikki toimeksiantajayrityksen rekrytointiprosessin läpi käyneet työnhakijat. Toimeksiantajan koko perusjoukkoa ei ole järkevä tutkia, sillä vastaajien määrä nousisi paljonkin ottaen huomioon opinnäytetyön tavoitteet. Myöskin haluttiin rajata otos perusjoukkoa vastaavaksi ja valittiin viimeisen puolen vuoden sisällä rekrytointiprosessin käyneet henkilöt, jotta prosessissa koettu palvelun laatu olisi vastaajien muistettavissa.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, joka on suosituin tiedonkeruumenetelmä kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Kyselylomake tulee suunnitella ja luoda huolellisesti, jotta välttyään epäselvyyksiltä. Varsinkin kysymysten muotoiluun, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla sekä vastaavat oikeaan asiaan. Kysymykset voivat olla niin avoimia kuin myös strukturoituja. Strukturoiduilla kysymyksillä tarkoitetaan valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja. Kyselylomakkeen ulkonäköön on hyvä panostaa, sillä se houkuttelee vastaajia vastaamaan. Kyselylomake olisi hyvä myös testauttaa ulkopuolisella henkilöllä ennen kuin se otetaan käyttöön. (Kananen 2015, 203–204.)

Tutkimuksen aineistot kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella (LIITE 2) hyödyntäen Webropol-ohjelmaa. Kysely sisälsi 10 strukturoitua kysymystä. Kysymykset sisälsivät väittämiä rekrytointiprosessin eri osa-alueiden palvelun laadusta sekä Go On Ylivieskan henkilökunnasta ja toimitiloista lyhyesti. Vastaajia pyydettiin kertomaan kokemansa palvelun laatu viiden kohdan asteikoilla, ääripäinä asteikoilla olivat ”erittäin huono” ja ”erittäin hyvä”. Kyselyssä oli myös vaihtoehdot ”en osaa sanoa” ja ”ei kokemusta.” Vastaajien taustatietoja selvitettiin kysymällä heidän ikää, sukupuoltaan sekä sitä, milloin he olivat aloittaneet työskentelyn Go On Ylivieskassa. Kysymykset



suunniteltiin esitettäväksi samassa järjestyksessä kuin rekrytointiprosessi etenee. Kysely lähetettiin sähköpostilla saatekirjeen (LIITE 1) kanssa 211 henkilölle, jotka olivat rekrytoitu tutkimusta edeltävien kuuden kuukauden aikana toimeksiantajayrityksen palvelukseen. Ennen kyselyn lähettämistä sen toimivuutta testasi ulkopuolinen henkilö mobiililaitteilla ja tietokoneella.

Aineistojen analyysimenetelmiin vaikuttavat tutkimuksessa käytetyt mittarit ja niistä saadut mittaustasot. Analyysimenetelmän valinnassa on otettava huomioon tutkimusongelma sekä tutkittavan ilmiön taustaoletukset. Jos tutkimusongelma rajataan ilmiön kuvailuun, kuten tässä tutkimuksessa, analyysimenetelmien aineistojen rakennetta kuvaavat tunnusluvut, ristiintaulukoinnit ja riippuvuusanalysoinnit ovat riittäviä. (Kananen 2011, 85–86.) Tutkimuksen aineiston käsittelyssä käytetään Webropol-ohjelman analysointityökaluja sekä Exceliä.

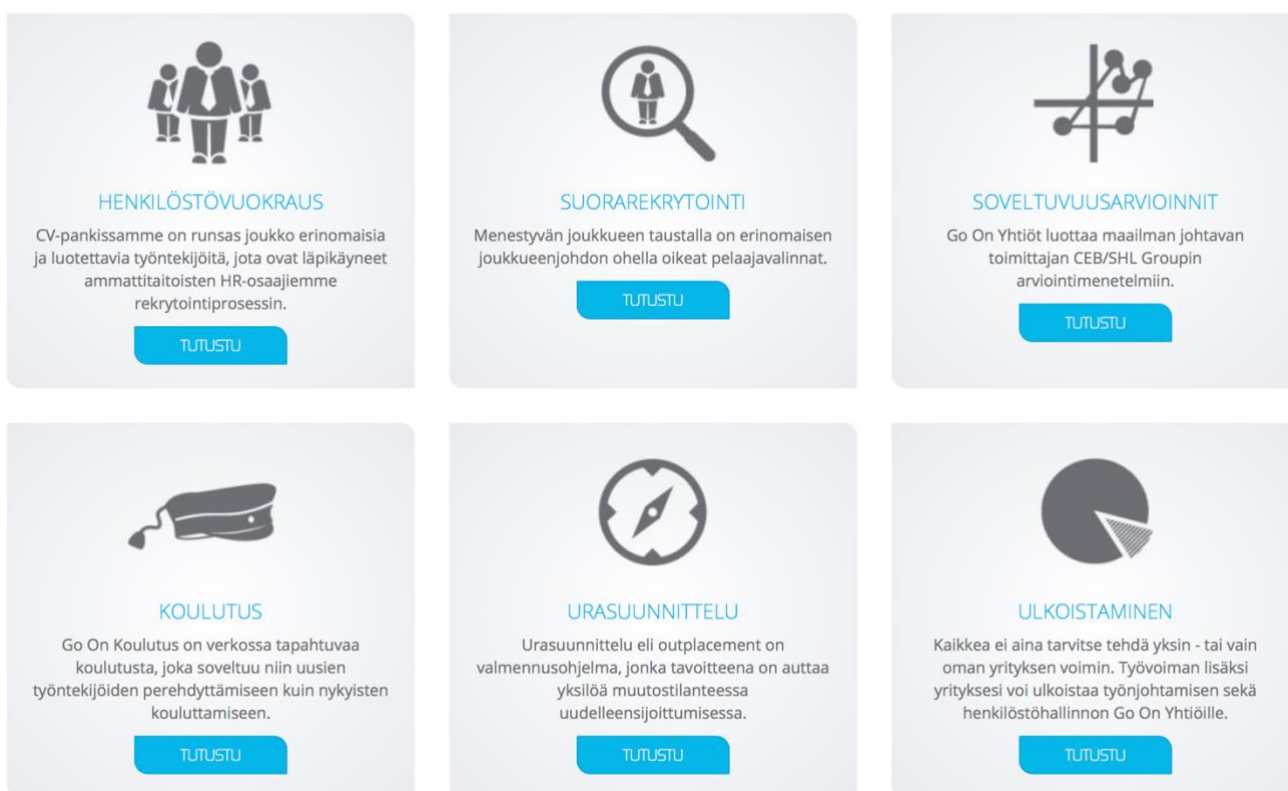
Jokaisen teetetyt tutkimuksen tulisi tuottaa totuudenmukaista ja mahdollisimman luotettavaa tietoa. Tarkasteltaessa luotettavuutta käytetään yleisemmin käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä ja sitä, onko tutkimuksessa tutkittu oikeita asioita oikealla menetelmällä. Validiteetissa voidaan erotella alalajeja, joista opinnäytetyössä riittävät sisäinen ja ulkoinen validiteetti. Sisäinen validiteetti tarkoittaa syy-seuraus-suhdetta, ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan kerättyjen tulosten yleistettävyyttä. Reliabiliteetti eli mittausten pysyvyyttä voidaan jakaa myöskin kahteen tekijään, stabiliteettiin sekä konsistenssiin. Stabiliteetin tarkoitus on mitata mittareiden pysyvyyttä ajassa eli jos uusintamittaus tehtäisiin myöhemmin, olisiko tulos sama. Konsistenssilla mitattaessa mittaustulos on sama, vaikka samaa muuttujaa mitattaisiin kahdella eri mittarilla. (Kananen 2011, 118–124.)

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin varmistamaan työn huolellisella suunnittelulla, työhön tehtyjen valintojen kattavilla perusteluilla sekä tarkoilla aineistojen dokumentoinneilla. Kyselylomaketta verrattiin opinnäytetyön aihealueeseen ja tarkasteltiin, että se sopii samaan kategoriaan. Kyselylomaketta testattiin ulkopuolisilla ja joitakin kohtia selkeytettiin, jotta välttyttiin väärinymmärryksiltä.

Kyselylomakkeen tekstit kirjoitettiin neutraaleiksi, jotta kysymykset eivät johdatelleet vastaajia vastaamaan tiettyyn suuntaan. Luotettavuuden toteutumista tutkimuksessa arvioidaan luvussa 8.

### 3 TOIMEKSIANTAJAYRITYS

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimiva Go On on Suomen 13. suurin henkilöstöpalvelualan yritys. (Henkilöstöpalvelualojen liitto ry 2017, 3), jonka laajaa tarjontaa on esitelty alla olevassa kuviossa (KUVIO 1). Yritys on perustettu vuonna 2005, ja sillä on tällä hetkellä 15 toimipaikkaa ympäri Suomea, päätoimipaikka sijaitsee Jyväskylässä. Toimipaikat ovat kaikki franchising-yrittäjien omistuksessa. Go On:n liikevaihto oli vuonna 2016 25 miljoonaa euroa, ja se työllisti 60 toimihenkilöä. (Liity joukkueeseen, Go On) Tutkimus toteutetaan Go On Ylivieskan toimipisteelle, joka on yksi Go On Yhtiöiden uusimmista franchising-ketjuista. Ylivieskan toimipisteellä työskentelee HR-konsultti, myyntipäällikkö sekä franchising-yrittäjä.



KUVIO 1. Go Onin palvelutarjonta. (Yrityksille palvelumme, Go On)

## 4 HENKILÖSTÖPALVELUALA

Henkilöstöpalveluala on merkittävä työllistäjä ja suomalaisen hyvinvoinnin rakentaja. Henkilöstöpalvelualan yritykset välittävät vuokratyövoimaa asiakasyrityksille sekä auttavat yrityksiä rekrytoimaan heille parhaita ja sopivimpia työntekijöitä. Henkilöstöpalveluliitto kertoo, että Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 vuokratyöntekijöiden osuus palkansaajista oli lähes kaksi prosenttia eli vuokratyötä tekeviä oli 38 000 henkeä. Henkilöstöpalveluala toi töitä tuolloin reilulle 100 000 työntekijälle lähes kaikille toimialoille. Tilastokeskuksen mukaan yleisintä vuokratyö oli tukku- ja vähittäiskaupassa, teollisuudessa sekä majoitus- ja ravitsemustoiminnassa. (Merkittävä työllistäjä, Henkilöstöpalveluliitto.)

Henkilöstöpalveluyritykset ovat ammattitaitoisia ja asiansa osaavia rekrytoijia. Heidän etuinaan kilpailumarkkinoilla ovat nopeus, joutavuus, ajan tasalla olevat työnhakukanavat sekä laajat työnhakija rekisterit ja verkostot työnantajiin. (Osaavaa rekrytointia, Henkilöstöpalveluliitto.) Vuokratyön kautta työhön pääsee myös nopeammalla aikataululla kuin tavallisen kiireapu-rekrytoinnin kautta. Henkilöstöpalvelualan vuokratyöntekijöistä lähes puolet ovat alle 25-vuotiaita. Monen suomalaisen nuoren ensimmäinen työpaikka on vuokratyö ja se toimii yhtenä porttina työelämään. Henkilöstöpalveluyritykset auttavat vuosittain tuhansia nuoria tarjoamalla heille työturvallisuus-, hygieniapassi- ja kassakoulutusta. (Potkua nuorten työllistämiseen, Henkilöstöpalveluliitto.)

Henkilöstöalanyritykset tarjoavat asiakasyrityksilleen erilaisia henkilöstöpalveluja, kuten henkilöstövuokrausta, rekrytointipalveluita, henkilöarviointeja, suorahakupalveluita, henkilöstön valmennusta ja kehittämistä, soveltuvuusarviointeja sekä psykologisia testejä. Näitä hyödyntämällä asiakasyritykset voivat keskittyä paremmin liiketoimintansa ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Henkilöstövuokraus on asiakasyritykselle joustava tapa hoitaa heidän henkilöstöresurssejaan. Työsuhteessa henkilöstöpalveluyritys on työntekijän työnantaja, mutta asiakasyrityksellä on työnjohto-oikeus ottamaansa työntekijään. Työntekijöille taas henkilöstövuokraus on joustava ja helppo tapa työllistyä. (Rehelistä työtä, Henkilöstöpalveluliitto.)

#### 4.1 Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset

Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset hoitavat rekrytointi- ja henkilöstövuokrauspalvelut aina asiantuntevasti, vastuullisesti sekä ammattitaitoisesti. Auktorisoidut yritykset ovat sitoutuneet noudattamaan auktorisointisääntöjä sekä toimimaan vastuullisesti. (Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset, Henkilöstöpalveluliitto.) Henkilöstöpalveluliiton myöntämä auktorisointi myönnetään, jos yritys täyttää seuraavat ehdot:

- Yritys tarjoaa henkilöstövuokraus- ja/tai rekrytointipalveluja
- Yrityksen tulee olla toiminut henkilöstövuokraus- ja/tai rekrytointialalla vähintään vuoden sekä yhden täyden tilikauden.
- Yritys sitoutuu noudattamaan auktorisointisääntöjä
- Yrityksen tulee olla työnantajaliiton jäsen
- Yrityksellä ei saa olla vero-/ eläkemaksuvelkoja
- Yrityksen oma pääoma ei saa osakeyhtiön lain vastaisesti olla negatiivinen.
- Yrityksen tulee liittää auktorisointihakemukseen tuorein tilintarkastuskertomus
- Yrityksen tulee olla rekisteröitynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun
- Yrityksen johto tai hallituksen jäsenet eivät saa olla liiketoimintakiellossa
- Yritys sitoutuu maksamaan auktorisoinnin liittymis- ja vuosimaksut.

(Auktorisoinnin edellytykset, Henkilöstöpalveluliitto.)

Auktorisointisääntöjen noudattamista valvotaan, niiden vastaisesti toimiminen voi johtaa varoitukseen tai auktorisoinnin perumiseen. Kuka tahansa työntekijä, asiakasyritys, luottamusmies, työntekijä- tai työnantajaliitto, viranomainen tai toinen auktorisoitu henkilöstövuokraus voi antaa palautetta auktorisoidun yrityksen käytännöistä tai toimista, jos niissä ilmenee huomautettavaa. Palautetta voi antaa omalla nimellään tai anonyymisti. Palautetta saaneelle yritykselle ei anneta palautteen antajan yhteystietoja. Kaikki palautteissa esiin tulleet asiat selvitetään ja käsitellään mahdollisimman nopeasti. (Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset, Henkilöstöpalveluliitto.)

## 4.2 Työntekijöiden vuokraus eli henkilöstövuokraus

Työvoiman vuokrauksella tarkoitetaan järjestelyä, jossa työnantaja siirtää työntekijänsä vastiketta vastaan toisen työnantajan palvelukseen työskentelemään heidän johdon ja valvonnan alaisena. Vuokratyössä on kolme osapuolta: henkilöstöpalveluyritys, työntekijä ja asiakas- eli käyttäjäyritys. Myös oikeussuhteita on kolme: sopimukseen perustuva vuokrausyrityksen ja työntekijän välinen työsuhde ja vuokraus- ja asiakasyrityksen välinen asiakassuhde sekä asiakasyrityksen ja vuokratyöntekijän välinen oikeussuhde, joka ei ole sopimussuhde. Vuokratyöntekijällä tarkoitetaan vuokrausyrityksen kanssa työsuhteessa olevaa työntekijää, jonka tarkoituksena on työskennellä vuokrausyrityksen asiakasyrityksessä sen valvonnassa ja johdolla. Vuokrausyritys tekee työsopimuksia ja joka solmii vuokratyöntekijöiden kanssa työsopimuksia sekä solmii sopimuksia asiakasyrityksien kanssa. Asiakasyritys tarjoaa työtehtävän vuokratyöntekijälle ja heidän valvonnan alla ja johdolla vuokratyöntekijä työskentelee osa-aikaisesti. Henkilöstövuokraus on erotettava alihankinnasta ja -urakoinnista, sillä näissä työntekijät työskentelevät oman työnantajansa johdolla ja valvonnassa, vaikka työsuoritus tehtäisiin tilaajalle heidän tiloissaan, kun taas henkilöstövuokrauksessa työtä johtaa ja valvoo asiakasyritys. (Hietala, Kaivanto & Schön 2014, 13–15.)

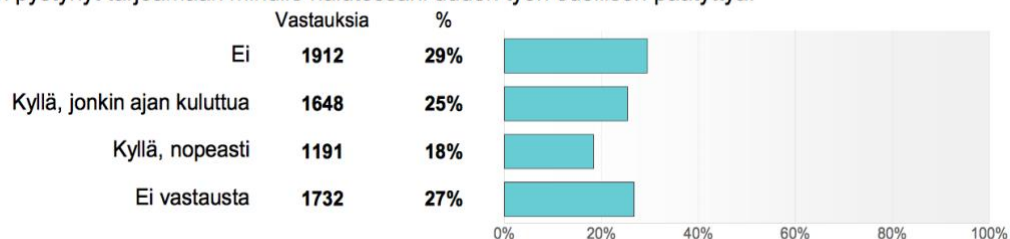
## 4.3 Henkilöstövuokraus vuokratyöntekijän näkökulmasta

Vuokratyötä tekemällä työntekijän on mahdollista päästä työskentelemään itseään kiinnostavalle alalle, kerryttää työkokemusta ja työllistyä mahdollisesti asiakasyritykseen vakituiseen työsuhteeseen. Merkittävin etu vuokratyöntekijöille on valitsemisen vapaus työpaikkojen, -aikojen ja -tehtävien suhteen. Moni käyttää valinnanvapauttaan hyödyksi tekemällä vuokratyötä vakituisen työn ohessa, opintojaan rahoittaakseen tai eläkkeellä ollessaan. (Hietala ym. 2014, 19–22.)

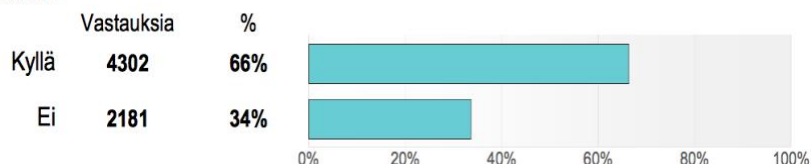
Vuokratyöntekijän kannalta merkittävimmät vuokratyöhön liittyvät epäkohdat ovat työsuhteen kestoon ja tarjolla olevan työn määrään liittyvä epävarmuus sekä työyhteisön turvan puuttuminen sekä vuokratyöntekijöille annettavien etuuksien ja palkkauksiin liittyvät asiat. Vuokratyösuhteet ovat tyypillisesti lyhyitä keskimäärin noin neljän kuukauden mittaisia ja yleensä määräaikaaisia. Henkilöstöpalveluliiton vuonna 2016 teettämässä vuokratyöntekijäkyselyssä käy ilmi, että vuokratyöntekijät kokevat kuuluvansa käyttäjäyrityksen työyhteisöön melko hyvin, sillä väittämän

tunnen kuuluvani asiakasyrityksen työyhteisöön- vastaukset (asteikolla 1: täysin eri mieltä – 5: täysin samaa mieltä) olivat keskiarvoltaan 3,83. Vuokratyöntekijät olivat tyytyväisiä myös palkkaansa suhteessa asiakasyrityksen omiin työntekijöihin, sillä väittämän saamani palkka on vähintään samalla tasolla kuin asiakasyrityksen saman kokemuksen ja koulutuksen omaavilla työntekijöillä- vastaukset olivat keskiarvoltaan 3,72. Vuokratyöntekijöiden epävarmuudet työsuhteen kestoon ja työn määrään näkyvät myös tutkimuksessa. Kuten kuviosta 2. voidaan huomata ainoastaan 18 % vastaajista kertoo työnantajan pystyneen tarjoamaan uutta työtä edellisen työsuorituksen päätyttyä. Neljäsosalle (25 %) vastaajista työtä oli tarjottu jonkin ajan kuluttua ja 29 %:lle töitä ei ollut tarjottu ollenkaan. Vastaajista 66 % haluaisi vakituiseen työsuhteeseen ja loput 34 % eivät haluaisi tämän hetkisessä elämäntilanteessa vakituista työsuhdetta. (Vuokratyöntekijätutkimus 2016, Henkilöstöpalveluliitto.)

Työnantajani (henkilöstöpalveluyritys) on pystynyt tarjoamaan minulle halutessani uuden työn edellisen päätyttyä.



Haluaisin nykyisessä elämäntilanteessani vakituisen työsuhteen



KUVIO 2. Vuokratyöntekijän työn jatkuvuuteen liittyvät haitat (Vuokratyöntekijätutkimus 2016, Henkilöstöpalveluliitto)

## 5 PALVELUN LAATU

Tässä luvussa määritellään, mitä palvelu ja palvelun laatu tarkoittavat sekä esitellään erilaisia palvelun laadun mittausmenetelmiä.

### 5.1 Palvelun määritelmä

Palvelun määrittelyä ei voida kohdistaa vain yhteen tiettyyn lauseeseen tai sanaan. Palvelulle on monia erilaisia määritelmiä ja tulkintoja, määritelmät riippuvat yleensä siitä, mistä tarkastelunäkökulmasta palvelua tutkitaan. Palveluita voivat tuottaa niin yksityiset yritykset kuin myös julkisyhteisöt. Yritykset tuottavat palveluitaan kuluttajille tai toisille yrityksille. Palvelu voi olla konkreettista ja osa taas aineetonta. Moni kokee, että palvelu on osa asiakaspalvelua. Palveluun sisältyy useimmiten jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Palvelu on aineetonta toimintaa, jolle on tunnusomaista se, että asiakas osallistuu vuorovaikutuksessa palvelun tuottamiseen. Ennen vuorovaikutusta itse palvelua ei ole olemassa. (Kansanen ja Väistö 1994,16.) Asiakkaan palvelusta saama kokemus on monien tekijöiden summa. Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, jota tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan. Palvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkailleen lisäarvoa, kuten viihdettä ja ajansäästöä (Ylikoski 1999, 20.) Palvelutapahtuma on itsessään aineeton, eikä se johda mihinkään omistamiseen, mutta se voi olla sidoksissa tavaraan. Palvelun tärkein piirre on kuitenkin sen prosessiluonteisuus. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja, kuten ihmisiä sekä muita fyysisiä resursseja, kuten tietoa ja järjestelmiä.

Palvelu on aineetonta, toimintaprosessi, ainutkertainen, eikä sitä voi varastoida eikä kuljettaa. Palvelussa asiakas osallistuu sen tuottamiseen (Kansanen ja Väistö 1994, 16–18). Kuten huomataan, palvelua ei voida luokitella vain yhteen tiettyyn määritelmään, vaan se riippuu täysin siitä, mistä kulmasta palvelua halutaan tarkastella. Merkittävin ero palvelun ja tavaran välillä on aineettomuus. Koska palvelut ovat aineettomia, ei niitä voi nähdä, kuulla tai koskea kuten fyysisiä tuotteita (Kotler ym. 1999, 647). Aineettomuuden vuoksi asiakkaan onkin usein hyvin vaikeaa arvioida palvelua, tai kuvailla sitä muuten kuin abstraktilla tavalla (Grönroos 2000, 54). Tämä aiheuttaa sitä, että asiakkaat usein etsivät konkreettisia todisteita, jotka antavat tietoa palvelusta ja sen luotettavuudesta (Kotler, Bowen & Makens 1999, 42).

Palveluita tutkittaessa on muistettava, että jokainen palvelutilanne on erilainen tapahtuma. Palveluiden tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä, joten ei voida taata, että jokainen palvelu olisi täysin samanlainen. Koska palvelu ei ole asia vaan sarja tekoja tai prosesseja, jotka vielä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, laadunvalvonta ja markkinointi eivät tahdo perinteisin menetelmin onnistua. Ei ole mitään ennalta tuotettua laatua, jota voisi valvoa etukäteen, ennen kuin palvelu on myyty ja kulutettu (Grönroos 1998, 54.) Palvelun laatu vaihtelee ja yhden asiakkaan saama palvelu ei ole samanlaista kuin seuraavan asiakkaan saama palvelu. Laatu riippuu hyvin paljon siitä, missä, miten ja kuka palvelun on tuottanut (Kotler, Armstrong, Saunders & Wong. 1999a, 649.)

Palveluita tuotetaan ja kulutetaan yleensä samanaikaisesti huomaamatta. Tavaroita toimitettaessa asiakas kokee ja kuluttaa vain osan tuotantoprosessista. Suurin osa tuotantoprosessista on näkymätöntä (Grönroos 1998, 54.) Asiakas on osa palvelutapahtumaa, ja hän voi vaikuttaa palvelutapahtuman muodostumiseen. Palvelun tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuuden vuoksi palvelut tuotetaan yksilöllisesti, joten niiden massatuotanto on usein vaikeaa (Lämsä & Uusitalo 2002, 19.) Palvelujen neljäs peruspiirre tuo esiin sen, että asiakas ei ole ainoastaan palvelun vastaanottaja: asiakas on myös tuotantoresurssi. Tämän ja edellä mainittujen piirteiden takia palveluja ei voi varastoida samalla tavoin kuin tavaroita. Vaikka palveluita ei voikaan varastoida, asiakkaita voi yrittää pitää varastossa (Grönroos 1998, 54.) Palveluita tuotettaessa olisi muistettava asiakkaiden tärkeä rooli palvelutapahtumassa ja se, että ilman asiakasta ei myöskään ole palvelua.

## **5.2 Palvelun laadun mittaaminen**

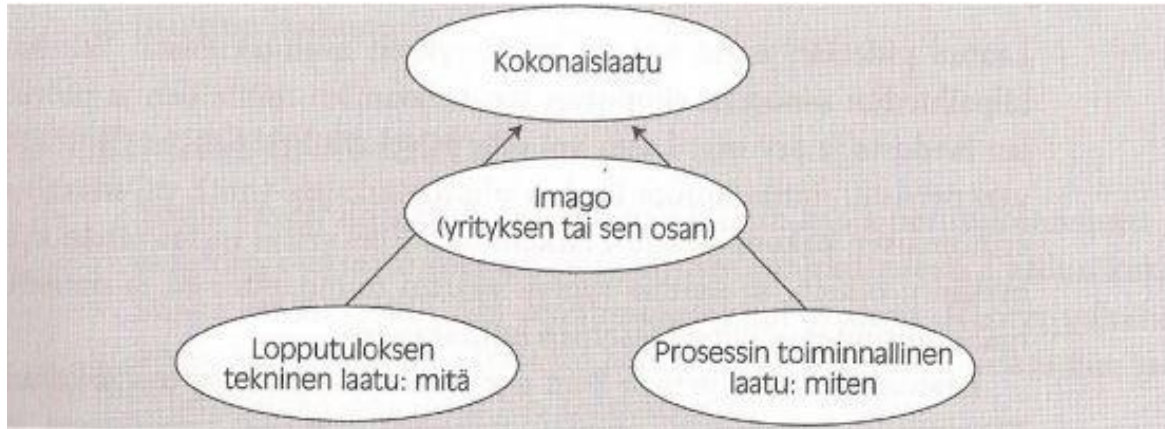
Laatua pidetään usein yhtenä yrityksen menestyksen avaintekijöistä. Yrityksen kilpailuedun sanotaan riippuvan sen tarjoamien palveluiden ja tuotteiden laadusta sekä arvosta. Kuten palvelun laatua määriteltäessä huomattiin, myöskin palvelun laatu on väistämättä yhtä monimutkainen asia. Palvelun laatua voidaan määritellä yksinkertaisimmin asiakkaiden henkilökohtaisen ennako-odotuksien ja toteutuneiden koettujen kokemusten välisenä suhteena. Jos asiakkaiden ennako-odotukset ovat matalat ja koettu palvelukokemus ylittää nämä odotukset selkeästi, asiakas voi todeta asiakaskokemuksen olevan positiivinen. Kuten palvelua määriteltäessäkin huomattiin, myöskin palvelun laatua määriteltäessä on tärkeää muistaa, että asiakas on siinä avainasemassa. Palvelun laatu on asiakaslähtöistä, sillä palvelun laatu muodostuu sellaiseksi kuin asiakas sen mieltää. Siihen vaikuttavat



kaikki ne tekijät, joista asiakas on luonut ennakkokäsityksensä palvelusta. Näihin mielikuviin vaikuttavat sekä organisaation toteuttama suunnitelmallinen viestintä, että kuulopuheet, joita asiakas on vastaanottanut (Kansanen ja Väistö 1994, 22.)

Asiakasarvo, eli asiakkaan saama käyttöarvo hankkimalleen palvelulle syntyy ihmisten osaamisesta, tekemisestä sekä vuorovaikutuksesta. Juuri tämän vuoksi palvelun laatua kehitettäessä asiakkaan pitäisi aina olla mukana palvelukonseptin ja palveluprosessien ideoinnissa, suunnittelussa sekä niiden jatkuvassa kehittämisessä ja testaamisessa. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, joihin sisältyy totuuden hetkiä. Koettuun palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän vuorovaikutuksessa tapahtuu (Grönroos 1998, 63.) Asiakkaiden laatukokemuksia ja palvelun laatua voidaan mitata ja tutkia monilla erilaisilla menetelmillä, joiden avulla yritykset voivat kehittää palvelujen tuottamistapoja ja asiakkaiden kuluttamiskokemuksia. Laatua voidaan mitata muun muassa SERVQUAL, ISO 9000, Mystery shopping, Promoter Scooter- sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Yrityksien on myös tärkeää seurata ja analysoida tulleita reklamaatioita, sillä niiden avulla voidaan selvittää palvelun laatutasoa eri muutoksissa ja ajankohdissa.

Palvelun laatua määriteltäessä Grönroos (1998,62.) haluaa painottaa asiakkaiden tärkeyttä prosessissa ”tulisi aina muistaa, että tärkeää on laatu sellaisenaan, kuin asiakas sen kokee”. Palvelun laadulla on kaksi perusulottuvuutta: se *mitä* asiakas saa ja se, *miten* hän sen saa eli prosessin tekninen lopputulos ja toiminnallinen ulottuvuus. Tekninen laatu on sitä, mitä asiakas saa ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa ja toiminnallinen laatu taas sitä, miten asiakas saa palvelun ja miten hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tavallisesti palvelun tarjoaja ei voi piiloutua tuotemerkkien tai jakelukanavien taakse. Useimmiten asiakas näkee yrityksen ja sen resurssit ja toimintatavat. Sen tähden on yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago on useimmissa palveluissa äärimmäisen tärkeä ja voi vaikuttaa laadun kokemiseen monin tavoin. Jos asiakkailla on myönteinen mielikuva palvelun tarjoajasta, pienet virheet annetaan luultavasti anteeksi. Jos virheitä sattuu, imago kärsii. Jos imago on kielteinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Imagoa voi pitää laadun kokemuksen suodattimena. Teknisen ja toiminnallisen laadun vaikutusta tuotteen tai palvelun kokonaislaatuun on kuvattu alla olevassa kuviossa (KUVIO 3) (Grönroos 1998, 63–65.)



KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 1998, 65)

Palvelun laadun mittaamista ei voida suoraan soveltaa esimerkiksi tuotteiden laadun mittaamisessa käytettäviä laatustandardeja, sillä palvelun laatu koetaan pääosin subjektiivisesti. Grönroos (2009,113) kertoo laadun yleisimmiksi mittaamisen keinoiksi atribuutiopohjaiset sekä kvalitatiiviset mittausvälineet. Atribuutiopohjaiset ovat käytetyimpiä mittausvälineitä niin yrityksissä kuin myös akateemisissa tutkimuksissa. Tunnetuin ja käytetyin näistä malleista on SERVQUAL-menetelmä. Kvalitatiivisissa menetelmissä taas asiakkaita pyydetään tarkastelemaan palvelutapahtumaa ja nostamaan esiin prosessissa tapahtuneita asioita, jotka heidän mielestään poikkesivat joko positiivisesti tai negatiivisesti tavanomaisesta. Tarkastelun jälkeen vastaajia pyydetään pohtimaan kyseisissä tapahtumia mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta tutkija pystyy analysoimaan, millaisia laatuongelmia yrityksessä on ja kuinka niitä voitaisiin parantaa ja ehkäistä. Tutkimuksessa tutkija ottaa myös myönteisinä esille tulleet kokemukset ja niiden syyt huomioon ja analysoi niitä kehittääkseen palveluprosessia. (Grönroos 2009, 13–14.)

SERVQUAL-menetelmä perustuu palvelun laadun viiteen osatekijään eli konkreettiseen ympäristöön, luotettavuuteen, reagointialttiuteen, vakuuttavuuteen ja empatiaan. Näitä viittä osa-aluetta tutkitaan luomalla yleensä 22 atribuuttia sisältävä kysely, jossa kysytään asiakkaiden kokemuksia tutkittavan yrityksen käytetyistä palveluista sekä yleensä heidän odotuksia kyseisen toimialan palvelusta. Vastauksissa useimmiten käytetään seitsemän kohdan asteikkoa, joissa ääripäinä ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä.” Atribuutteja koskevien odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien avulla voidaan laskea kokonaislaatua kuvaava tulos. Mitä selvemmin saatu tulos osoittaa asiakkaiden kokemusten jääneen odotuksia heikommaksi, sitä heikompi asiakkaiden koettu laatu on. (Grönroos 116 - 118.)

SERVQUAL-mittaria on kritisoitu odotusten mittaamisen osalta. Menetelmän keskeiseksi ongelmaksi on noussut odotusten mittaamisen validi, sillä asiakkaiden odotusten mittaaminen palvelutilanteen aikana tai sen jälkeen voi johtaa siihen, että asiakkaiden odotukset kallistuvat kokemusten mukaan. Myöskään ennen palvelun kokemusta ei olisi hyvä mitata palvelun laatua, sillä asiakkaat helposti pitävät vertailukohtana etukäteisodotuksia eivätkä muuttuneita odotuksia. Toisaalta odotustenkaan mittaaminen ei ole järkevää, koska kokemukset sisältävät automaattisesti myös aikaisemmat odotukset ja asiakkaiden kokemukset ovat todellisuutta koskevia käsityksiä. (Grönroos 2009, 118–119.) Grönroosin (2009,119) mukaan Cronin ja Taylor ovat ehdottaneet vaihtoehtoisesti SERVPERF-menetelmän käyttöä tutkittaessa palvelun laadun suorituskykyä. Tässä menetelmässä laaditaan joukko mahdollisimman laajasti palvelua kuvaavaa attribuuttia, jotka mittaavat asiakkaan kokemuksia saamastaan palvelusta. Grönroos (2009,119) myöntää itsekin tämän menetelmän olevan mahdollisesti kannattavin ja luotettavin tapa mitata asiakkaiden koettua palvelun laatua.

## 6 REKRYTOINTIPROSESSI

Rekrytoinnilla tarkoitetaan henkilöstön hankintaa. Rekrytoinnin tehtävänä on löytää avoinna olevaan työtehtävään sopiva työntekijä. Onnistuneilla rekrytoinneilla on erittäin suuri merkitys yrityksen menestymisen kannalta. Rekrytointiprosessi kattaa kaikki ne osa-alueet ja vaiheet, jotka kuuluvat yrityksen henkilöstön hankintaan. Rekrytointiprosessi nähdään yrityksessä usein jatkuvana toimintona, jonka toteuttamiseksi on tarpeen suunnitella prosessi. Kaikkien vaiheiden suunnittelu etukäteen ennakoii rekrytointiprosessin onnistumista (Österberg 2015,92.)

### 6.1 Suunnitteluvaihe

Rekrytointi alkaa tarpeesta. Ennen rekrytoinnin käynnistämistä on syytä miettiä, tarvitaanko uutta henkilöä todella ja onko muita vaihtoehtoja, joilla esimerkiksi poislähteneen henkilön työt voitaisiin hoitaa. Voisivatko työt mahdollisesti olla jaettavissa muiden työntekijöiden kesken ilman, että kukaan kuormittuisi liikaa tai voitaisiinko kehittää työmenetelmiä tai hankkia parempia työvälineitä ja näin ollen tyydyttää lisääntynyt työntarve? Kun uuden työntekijän palkkaamista aletaan suunnitella, on tärkeää pohtia myös työyhteisön kokonaisuutta ja sen toimivuutta. Myös rekrytointiprosessia suunniteltaessa on tärkeää määritellä siihen osallistuvat henkilöt ja pitää heidät ajan tasalla koko prosessin ajan. On todella tärkeää käyttää aikaa ja vaivaa rekrytointiprosessin huolelliseen suunnitteluun ja toteutukseen, jotta epäonnistuneet rekrytoinnit voidaan minimoida. Onnistuneilla rekrytoinneilla on suuri merkitys tulevaisuudessa, sillä niiden ansiosta yritys varmistaa kilpailukykyä säilymisen myös tulevaisuudessakin (Österberg 2015, 91–93.)

Rekrytointiprosessi lähtee käyntiin aina tarpeen määrittelystä, jonka pitää olla esillä ennen haun käynnistymistä. Onnistuneen rekrytoinnin kannalta on tärkeää määritellä työtehtävässä tarvittavia ominaisuuksia ja vaatimuksia. Avaintehtävissä rekrytoinnin rooli on löytää osaamista, joka ratkaisee yrityksen ongelmat (Österberg 2015, 91–92). Henkilöstöpalveluyritykset saavat nämä määrittelyt yleensä asiakasyritykseltä, joten heidän välillä kommunikaatio on tärkeää oikeiden työntekijöiden löytämiseksi. Keikkatyöntekijöitä rekrytoidessa tarvittavien ominaisuuksien määrittäessä on otettava huomioon työtehtävässä tarvittavien vaatimusten lisäksi myös työntekijän soveltuvuus keikkapainotteiseen työhön. Keikkatyöntekijä on työntekijä, jonka on tarkoitus työskennellä usean asiakasyrityksen palveluksessa.

## 6.2 Hakukanavien valinta

Ennen ulkoisen haun käynnistämistä on hyvä tarkastella olemassa olevaa henkilöstä ja sieltä löytyvää osaamista. Mikäli yritys päätyy etsimään työntekijää omasta henkilöstöstään, suoritetaan haku yrityksen sisäisenä hakuna. Sisäisessä haussa olevat työpaikat ilmoitetaan yleensä yrityksen työpaikkalehdissä, intranetissä tai ilmoitustauluilla. Myös sisäisen haun ilmoituksessa on mainittava viimeinen hakupäivä ja se, kuinka paikkaa haetaan. Sisäisellä rekrytoinnilla on niin hyviä kuin huonoja puolia. Sisäisen siirron etuja ovat yleensä ajan ja rahan säästö, sillä se on nopeampi ja halvempi tapa kuin ulkoinen rekrytointi. Sisäinen rekrytointi tuo varmuutta valintaan, sillä valittava tuntee jo valmiiksi organisaation ja hän on ennestään rekrytoijalle tuttu. Sisäinen rekrytointi kannustaa ja lisää työmotivaatiota organisaatiossa työskenteleville. Sisäisen rekrytoinnin haasteita ovat muiden työntekijöiden kateus ja mielensä pahoittaminen, sillä he voivat tuntea itsensä alempiarvoiseksi ja näin ollen tämä voi aiheuttaa kuppikuntien muodostumista ja vaikuttaa työilmapiiriin (Österberg 2015, 93).

Ulkoisessa haussa on tärkeää miettiä, mitä hakukanavia käytetään, koska sillä on vaikutusta yrityksen työnantajakuvaan. Rekrytointikanavilla tarkoitetaan niitä tapoja ja välineitä, joilla yritys kokoaa sopivimmat hakijat avoimeen tehtävään. Ennen kuin hakumenetelmää tai -kanavaa lähdetään valitsemaan tai rakentamaan ilmoitusta, on tahtotilan oltava selvillä: minkälaista osaamista yritys on hakemassa, mitä tavoitteita täyttämään, minkälaisella sopimuksella ja minkälaiseen ympäristöön henkilö mahdollisesti tulisi ja kenen kanssa hän tulisi työskentelemään? (Kaijala 2016, 60.) Rekrytointikanavan valintaan vaikuttaa esimerkiksi se, minkälaiseen tehtävään, millä aikataululla ja minkä kokoisella budjetilla uutta henkilöä ollaan hakemassa. Useimmiten käytetyimpiä hakukanavia ovat lehti-ilmoitukset, CV-pankit, yrityksen omat kotisivut, oppilaitokset, työvoimatoimistot ja rekrytointimessut (Österberg 2015, 94–95.)

Sosiaalinen media on rekrytoinnin saralla uusin, mutta jo paljonkin käytetty hakukanava. Noora Hakkarainen (2015) on viitannut tekstissään *Somehow'n*, *Skyhoodin* ja *Sinisen Meteoritiin* (2014) tutkimuksiin kertoessaan, että rekrytoinnin kenttä on monipuolistumassa rekrytointikanavien käytön myötä. Suosittuja ovat erityisesti LinkedIn sekä sähköiset ilmoitustaulut kuten Oikotie ja Monster. Suurimpia vaikutuksia sosiaalisen median rekrytoinnilla on työntekijöiden suoraan hakuun, ei niinkään perinteiseen rekrytointiprosessiin. Sosiaalinen media ei itsessään korvaa perinteistä rekrytointia rekrytoinnin menetelmänä, mutta se on valtava mahdollisuus niin pienille kuin myös suuremmillekin yrityksille, sillä se säästää valtavasti aikaa ja rahaa sekä vie juuri oikean osaamisen äärelle, jos vain

löytää oikeat reittinsä ja kulkee polkunsu huolella (Kaijala 2016, 184 - 186.) Sosiaalinen media tulee tulevaisuudessa kasvamaan rekrytointikanavana entisestään ja joillakin aloilla se tulee varmasti nousemaan jopa ensisijaiseksi hakukanaviksi ja näin ollen nousee perinteisten hakukanavien ohi (Korpi, Laine & Soljasalo 2012, 14.)

### 6.3 Rekrytointi-ilmoituksen laatiminen

Rekrytointiprosessi etenee hakukanavien valinnan jälkeen rekrytointi-ilmoituksen laatimiseen.

Työpaikkailmoituksessa on tärkeää tuoda esille vain niitä vaatimuksia, joita kyseisen tehtävän hoitamisessa tarvitaan. Ilmoituksen ensisijaisena tavoitteena on tavoittaa juuri kyseiseen tehtävään sopivia henkilöitä. Ilmoituksen suunnittelussa on tärkeää ottaa ainakin seuraavat asiat huomioon:

- Minkälaisia hakijoita halutaan?
- Mitä rekrytointikanavaa käytetään?
- Mitä tietoja yrityksestä halutaan antaa ja kuinka se vaikuttaa työnantajakuvaan?
- Minkälaista tyyliä ilmoituksessa käytetään?
- Miten avoimesta tehtävästä kerrotaan houkuttelevasti, selkeästi sekä realistisesti?
- Kuka antaa mahdollisia lisätietoja tehtävästä?
- Minkälaisessa muodossa hakemukset halutaan ja mihin ajankohtaan mennessä hakemukset on lähetettävä?

(Österberg 2015, 96–97.)

Työpaikkailmoituksessa tulee olla selkeä taitto, sen on oltava helposti luettava, siinä ei saa olla liikaa tekstiä eikä liian pientä fonttia. Ilmoituksessa tarvitaan myös selkeää kieltä, sen on oltava luonnollista kieltä, jota on miellyttävä lukea. Hyvä teksti työpaikkailmoituksessa on konkreettista, kuvailevaa ja selvää suomea. Laadukas kieli ei käytä ylisanoja eikä kliseitä ja välttää yliterminologiaa (Sanoma Rekrytointimediat 2015.) Ilmoituksesta työnhakijan tulee saada yhdellä vilkaisulla selvillä, kuka hakee ja mitä haetaan. Hyvä ilmoitus kertoo myös työajasta, työn kestosta, alkamisajankohdasta ja palkkauksesta. Myös haku-aika ja ohjeet hakemuksen lähettämiseen olisi hyvä mainita. (Österberg 2015, 97–98.)

Rekrytointi-ilmoituksessa yritys voi kertoa heidän asiakaskunnistaan, minkälaisessa tiimissä uusi työntekijä tulisi työskentelemään ja mitkä ovat yrityksen tavoitteet ja kehitys (Kaijala 2016, 59–60.)

Yrityksen on huolehdittava, että lisätietoja antava henkilö on varmasti tavoitettavissa siihen aikaan, kuin ilmoituksessa kerrottiin. Lisätietoja kyseleviä hakijoita löytyy lähes aina ja tämä puhelimitse tapahtuva yhteydenotto on rekrytoijalle ensimmäinen mahdollisuus saada hakijaan ensikosketus ja näin ollen kannustaa häntä laittamaan hakemusta kyseiseen tehtävään. Tietenkin puhelun aikana voi käydä ilmi, ettei tehtävä olekaan sitä, mitä hän haki tai ettei hän ole kyseiseen tehtävään sopiva. Näin molemmilta osapuolilta säästyy aika, hakijan ei tarvitse kirjoittaa hakemusta eikä rekrytoijan tarvitse käsitellä hänen hakemustaan (Österberg 2015, 98.)

#### **6.4 Hakemusten käsittely**

Hakemusten käsittely on hyvä aloittaa jo hakuajan varsinkin, jos hakemuksia näyttää saapuvan paljon, mutta ratkaisevia päätöksiä ei kannata tehdä ennen hakuajan päättymistä, etteivät mahdolliset potentiaaliset hakijat jää prosessin ulkopuolelle. Hakemusten käsittelyssä voidaan käyttää jakomenetelmää hakukriteereitä mielessä pitäen: haastatteluun kutsuttavat, mahdollisesti haastatteluun kutsuttavat ja selkeästi heti hylättävät. Haastatteluun kutsuttavat täyttävät selkeästi ilmoitetut kriteerit, mahdollisesti haastatteluun kutsuttavat eivät täytä kaikkia kriteereitä, mutta heissä on potentiaalia ja selkeästi heti hylättävät eivät täytä millään tavalla ilmoitettuja kriteereitä. (Österberg 2015, 97–98.)

Hakuprosessissa on tärkeää muistaa, että työnantajan tulisi saada hakuprosessissa käsiteltävät ja käytettävät tiedot työnhakijalta itseltään. Työnantaja voi pyytää haastattelutilanteessa hakijaa näyttämään erilaisia todistuksia. Ilman työnhakijan lupaa työnantajalle ei ole oikeutta etsiä hänestä tietoja muualta kuin häneltä. Myöskin työnhakijan internetin avulla tapahtuvaan tietojen etsintään tarvitaan lupa hakijalta. Tämä kieltö koskee myös työnhakijan henkilötietojen kysymistä entisiltä työnantajilta tai suosittelijoilta (Työhaastattelun pelisäännöt- saako työnantaja kysyä mitä vain? 2016.)

Hyvään rekrytointikäytäntöön kuuluu ilmoittaa kaikille työtehtävää hakeneille rekrytoinnin päättymisestä ja tehtävän täyttymisestä. Myöskin valitsematta jääneille on tärkeää ilmoittaa, sillä se vaikuttaa positiivisesti työnantajakuvaan, eikä sitä sen vuoksi kannata vähätellä. Tiedottamatta jättäminen ja rikotaat lupaukset eivät koskaan herätä hakijoissa positiivisia tunteita (Österberg 2015, 98–99.) Työnantaja voi halutessaan pyytää lupaa säilyttää työnhakijan työhakemuksia tuleviin tai toisiin työtehtäviin, jos hän näkee työnhakijassa potentiaalia. Tarpeettomat ja vanhat työhakemukset taas on hyvä hävittää asianmukaisesti (Hyvän rekrytoinnin muistilista, HPL.)

## 6.5 Haastattelu

Rekrytointiprosessin tärkein menetelmä tiedon keräämiseen työnhakijakandidaateista on haastattelu. Haastattelua suunniteltaessa on hyvä pohtia siihen osallistuvat henkilöt. Yleensä haastattelutilanteissa on vain yksi haastattelija ja haastateltava. Usein kuitenkin kaksi haastattelijaa pääsee parempaan lopputulokseen kuin yksi. Joissakin tilanteissa on hyvä ottaa ulkopuolista apua haastatteluun, sillä neutraalin asiantuntijan käyttö lisää hakijoiden tasavertaista kohtelua ja päätöksenteon objektiivisuutta (Hyvän rekrytoinnin muistilista, HPL.) Haastattelutilanteessa voidaan käyttää kahta menetelmää: voidaan edetä kiinteän kysymyslistan mukaan, jolloin puhutaan strukturoidusta tai vapaamuotoisemmin, jolloin kyseessä on strukturoimaton. Strukturoidun haastattelun etuna on se, että jokaiselta hakijalta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä, joten hakijoiden vastausten vertailu on näin ollen helpompaa. Strukturoimattomassa haastattelussa taas etuna on se, että kun haastattelu etenee keskustelun muodossa, haastattelija saa paremmin selville työnhakijan persoonaa (Österberg 2015, 101–103.)

Haastattelutilanne aloitetaan kevyellä rupattelulla, jonka tarkoituksena on luoda otollinen ilmapiiri avoimelle keskustelulle. Kevyemmän aloituksen jälkeen siirrytään tiedonkeruuvaiheeseen, jossa haastattelija kyselee vaikeimpia kysymyksiä. Haastattelijan on tärkeää kysyä ja tarkentaa riittävästi, jotta vastauksista saadaan selville haluttu tieto eikä näin ollen tarvitse lähteä arvailemaan asioita jälkikäteen. Haastattelun aikana tai heti sen jälkeen haastattelijan olisi hyvä kirjata muistiin hänen tuntemuksiaan haastattelusta sekä mieleen painuvia pääkohtia. Tämän jälkeen on hyvä suunnata katse alkuperäisiin, tehtävälle asetettuihin kriteereihin ja pyrkiä tekemään mahdollisimman objektiivinen arvio hakijasta (Österberg 2015, 102–103.)

Kysymyksiä suunniteltaessa on otettava huomioon, että on olemassa tietynlaisia kysymyksiä, joita hakijalta haastattelussa ei saa kysyä. Tällaisia kysymyksiä ovat muun muassa siviilisäätty, uskonto, poliittinen vakaumus, lastenhankkimissuunnitelmat, raskaus sekä hakijan seksuaalinen suuntautuminen. Näihin kysymyksiin vastaaminen on työnhakijalle vapaaehtoista, edes raskaudesta työnhakijalla ei ole velvollisuutta kertoa. Pääsääntönä voidaan pitää, ettei työnhakijalta tarvitse kysyä kuin työtehtävään liittyviä kysymyksiä. Työnhakijalla on aina oikeus olla vastaamatta kysymyksiin, eikä vastaamatta jättäminen saa olla esteenä valituksi tulemiseen. (Työhaastattelun pelisäännöt- saako työnantaja kysyä mitä vain? 2016.) Haastattelussa haastattelijan olisi tärkeää kertoa organisaatiosta ja laajemmin avoinna



olevasta työtehtävästä sekä siitä, mitä kyseinen työ edellyttää työntekijältä. On hyvä varmistaa, että työnhakijalla on konkreettinen kuva avoimena olevasta työtehtävästä ja että hän on edelleen kiinnostunut siitä. Lopussa työnhakijalle on hyvä jättää aikaa esittää kysymyksiä, sillä tarkentavien kysymysten esittäminen antaa työnhakijasta sellaisen kuvan, että hän on ennalta perehtynyt organisaatioon ja työtehtävään. Lopuksi haastattelijan olisi hyvä kertoa hakijalle, kuinka rekrytointiprosessi etenee tämän jälkeen (Hyvän rekrytointin muistilista, Henkilöstöpalveluliitto.)

## 6.6 Suositteijoiden tarkastaminen ja soveltuvuusarvioinnit

Työhaastatteluista kerättyjä tietoja käytetään apuna, kun hakijoita ruvetaan vertailemaan keskenään. Ennen valintaa tyypillistä on tarkastaa hakijoiden referenssit eli suosittelet, jotta saataisiin vielä viimeiseksi selvitettyä hakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään. Tässäkin on hyvä muistaa, ettei hakijasta saa kysellä edellisistä työpaikoistaan ilman hänen hyväksyntäänsä. Mainitulta suositteijalta voi kysyä esimerkiksi hakijan osaamisesta, kehittämiskohteista, kuinka hän työskentelee paineen alla, miksi työsuhde päättyi ja ottaisiko hän hakijaa uudestaan töihin. Suositteijalta saatuihin tietoihin tulee suhtautua kriittisesti ja arvioida hänen antamiaan palautteitaan esimerkiksi sen perusteella, kuinka läheinen suhde suositteijalla on hakijaan. (Österberg 2015, 108–109.)

Joskus pelkän haastattelun ja referenssien avulla hakijasta ei saada tarpeeksi tietoa, on mahdollista käyttää apuna soveltuvuusarviointeja ennen viimeistä valintaa. Soveltuvuusarvioinneissa analysoidaan hakijan soveltuvuutta ja persoonallisuutta tietyn tehtävän näkökulmasta. Henkilöarvioinnin tarkoitus on tukea ja täydentää rekrytoijan näkemystä hakijan soveltuvuudesta työtehtävään. Arviointi voi myös tuoda eroavaisuuksia kahden tasaväkisen hakijan välille. Toiselta hakijalta arvioinnin tuloksista voi löytyä enemmän sellaisia ominaisuuksia, joita tehtävän hoitaminen edellyttää. Suomessa lainsäädäntö edellyttää, että soveltuvuusarvioinnit on tehtävä luotettavasti ja asiantuntevasta. Tästä syystä jokaisella soveltuvuusarviointeja tekevällä henkilöllä on oltava voimassa oleva sertifiointi, joita Suomen Psykologiliitto myöntää. Soveltuvuusarviointi on kuitenkin vain yksi tietolähteistä, joita hankitaan tukemaan rekrytointipäätöstä (Österberg 2015, 107–108.) Henkilöstöpalvelualalla soveltuvuusarviointeja käytetään useimmiten vain, kun asiakasyritykselle haetaan isompiin rooleihin työntekijää, kuten toimitus-, myynti- tai talousjohtajaa. Yleensä vuokratyöntekijöitä haettaessa soveltuvuusarviointeja ei tehdä.

## 6.7 Valintapäätös

Haastatteluiden ja mahdollisten soveltuvuusarvioiden jälkeen on aika tehdä valintapäätös. Valinnassa tulisi vertailla hakijoita keskenään sekä pohtia, kuka ehdokkaista sopisi myös esimerkiksi persoonallisuutensa puolesta tehtävään. Valintaa tehdessä on rekrytoijan hyvä käyttää apunaan pisteytyksiä, jossa hän antaa hakijoille pisteitä heidän ominaisuuksistaan, jotka tukevat työtehtävissä menestymistä. Tasapistetilanteessa hakijoiden välillä painotetaan pisteytyksessä keskeisimpiä ominaisuuksia. (Markkanen 2002, 100–102.) Valintatilanteessa tulisi hakija valita syrjimättömin perustein. (Hyvän rekrytoinnin muistilista, Henkilöstöpalveluliitto.)

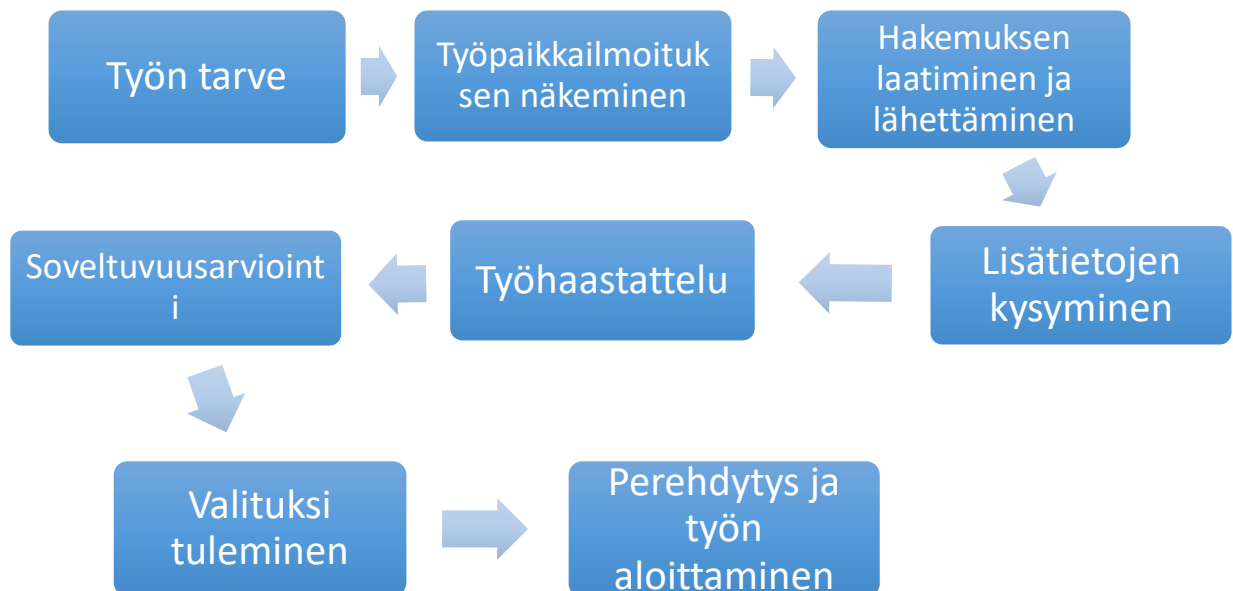
Valintapäätöksen tehdessä rekrytoija ilmoittaa ensimmäisenä luonnollisesti valitulle henkilölle valituksi tulemisesta sekä tekee hänelle työtarjoituksen. Työtarjoituksen hyväksymisen jälkeen rekrytoija neuvottelee niistä työsuhteen ehdoista, joista ei vielä ole keskusteltu sekä laatii kirjallisen työ sopimuksen. Hyvään rekrytointikäytäntöön kuuluu ilmoittaa viimeistään valinnan tehtyä työnhaun päättymisestä myös niille, jotka eivät tulleet valituksi kyseiseen työtehtävään. Haastatteluissa käyneille, mutta valitsematta jääneille hakijoille olisi kohteliasta kertoa valinnan perusteena olleet syyt. Hakijoilta voi myös pyytää palautetta rekrytointiprosessin onnistumisesta. (Hyvän rekrytoinnin muistilista, Henkilöstöpalveluliitto.) Valitsematta jääneille tiedottamatta jättäminen ei koskaan anna positiivista kuvaa yrityksestä; ilmoittaminen pitää yrityksen imagoa yllä ja parhaassa tapauksessa työnhakija hakee myös muihin yrityksissä avoimena oleviin työtehtäviin ja mainostaa jopa kaverillekin.

Perehdyttämistä voidaan pitää yhtenä rekrytointiprosessin tärkeimpänä osuutena, sillä sen avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sen sidosryhmiä sekä oppimaan omat työtehtävänsä. Perehdyttämistä tarvitaan, oli työntekijä sitten tullut uutena yritykseen tai oli hän työtehtäviään yrityksen sisällä vaihtava. Perehdyttämisessä ei kannata kiirehtiä, sillä perusteellisella perehdyttämisellä työntekijä oppii työtehtävänsä nopeammin ja oikein, sekä näin ollen virheet vähenevät. Perehdyttäjä on tulokkaan tukihenkilö ja portti työyhteisöön ja työtehtäviin tutustumiseen. Perehdyttäjäksi on hyvä valita työntekijä, joka on halukas perehdyttämään sekä ammattitaitoinen. (Österberg 2015, 115–116.) Kuten aiemmin todettiin, rekrytointiprosessiin kuuluu aina myös seurantavaihe. Seurantavaiheessa työntekijän suoriutumista seurataan ja keskustellaan siitä, ovatko työntekijän omat ennako-odotukset toteutuneet ja mitä hän tulevaisuudessa haluaa työtehtävältään.

Rekrytinnin seuranta antaa tukea onnistuneelle rekrytoinnille, ja sen tulisikin jatkua myös myöhemmin säännöllisinä kehityskeskusteluina. (Markkanen 2002, 103–104.)

## 6.8 Rekrytointiprosessi työnhakijan näkökulmasta

Työnhakijat kiinnittävät rekrytointiprosessissa huomiota vain heille näkyviin toimintoihin. Rekrytointiprosessin eteneminen työnhakijoiden näkökulmasta on esitetty alla olevassa kuviossa. (KUVIO 4).



KUVIO 4. Rekrytointiprosessi työnhakijan näkökulmasta

Myös työnhakijan näkökulmasta rekrytointiprosessi voidaan nähdä projektina, johon kuuluu suunnittelu-, toteutus-, päätöksenteko- ja seurantavaiheet, aivan kuten rekrytoivankin yrityksen.

Suunnitteluvaiheeseen kuuluu työnhakijan työn tarpeen määrittely sekä työpaikkailmoitusten näkeminen. Hakijan nähdessä sopivan työpaikkailmoituksen –hän laatii siihen sopivan hakemuksen ja lähettää sen rekrytoivalle yritykselle. Lisätietoja avoimista olevista työtehtävistä hakija voi kysellä ennen hakemuksen lähettämistä tai sen jälkeen.

Kuvion 4 mukaiset kohdat hakemuksen lähettamisestä soveltuvuusarviointeihin ovat osa rekrytointiprosessin toteutusvaihetta. Tämän jälkeen seuraa päätöksentekovaihe, jolloin työnhakijalle annetaan työtarjous ja kun hän hyväksyy tarjouksen, alkaa hänen perehdyttämisensä. Perehdyttämisen jälkeen alkaa seurantavaihe, eli palautekeskustelu työnantajan kanssa. (Österberg 2015, 91–92.) Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia työnhakijoiden kokemaa palvelun laatua rekrytointiprosessin jokaisessa vaiheessa. Tutkimuksen toteutukseen ja tuloksiin paneudutaan seuraavassa luvussa.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn vastasi 36 henkilöä 211:sta, jolloin vastausprosentti oli 17. Tutkimuksen tulokset on esitelty alla kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Vastaajien prosenttiosuudet on pyöristetty prosentin tarkkuudella, jotta tuloksia olisi yksinkertaisempi lukea. Tulosten luotettavuuden helpottamiseksi on taulukoissa kokonaisprosentiksi merkitty aina sata.

### 7.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan edustamansa sukupuoli valitsemalla vaihtoehdoista mies, nainen tai en halua vastata. Vastaajissa oli huomattava ero miesten ja naisten välillä: naisia oli 13 henkilöä (36 %) ja miehiä 23 henkilöä (64 %). Vastausten jakauma on esitetty alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien sukupuoli

N= 36		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nainen	13	36%
Mies	23	64%
En halua vastata	0	0 %
yht.	36	100%

Taulukosta voidaan huomata ero miesten ja naisten välillä. Tähän syynä voi olla Go On Ylivieskan keskittyminen teollisuusalalle, jossa naisten osuus on huomattavan vähäisempi.

Vastaajien ikää kysyttäessä pyydettiin heitä valitsemaan sopiva vaihtoehto taulukosta (TAULUKKO 2.) esitetyistä ikähaarukoista. Vaihtoehtona oli myös valita ”en halua vastata”- vaihtoehto, mutta kaikki

vastaajat ilmoittivat ikänsä. Enemmistö (42 %) vastaajista olivat 25-vuotiaita tai nuorempia, mikä todistaa hyvin Henkilöstöpalvelualojen liiton (Nuoret työelämään, Henkilöstöpalveluliitto.) näkemystä vuokratyöntekijöiden ikäjakaumasta. Viisi vastaajista (14 %) ilmoittivat kuuluvansa ikäryhmään 26–30, jopa yhdeksän vastaajista (25 %) taas ilmoitti kuuluvansa ikäryhmään 31–40. Ryhmään 41 tai vanhempi kuuluvien lukumäärä oli yllättävän suuri verrattuna aikaisempiin tutkimuksiin, sillä jopa seitsemän vastaajaa (19 %) ilmoitti kuuluvansa kyseiseen ikäryhmään.

## TAULUKKO 2. Vastaajien ikä

N= 36		
	<b>N</b>	<b>%</b>
18-25	15	42%
26-34	5	14%
31-40	9	25%
41 tai vanhempi	7	19%
En halua vastata	0	0 %
yht.	36	100%

Taulukosta voidaan huomata vuokratyön olevan 18–25-vuotiailla henkilöiden keskuudessa suosittua.

Kolmantena taustatietona vastaajilta kysyttiin, milloin he ovat aloittaneet työskentelyn toimeksiantajayrityksessä (TAULUKKO 3.) Vastausvaihtoehdot alkoivat vaihtoehdosta ”alle kuukausi sitten” päätyen kuukauden välein vaihtoehtoon ”yli 6 kuukautta sitten”. Vaihtoehtona oli myös ”en muista/ en halua vastata”, jonka vain yksi (3 %) vastaajista oli ilmoittanut vastaukseksi. Yli puolet vastaajista (58 %) olivat aloittaneet työskentelyn yli kuusi kuukautta sitten. Voidaan siis todeta, että kysely oli lähetetty juuri oikealle kohderyhmälle, sillä saimme vastaajiksi kesällä rekrytoituja vuokratyöntekijöitä, joilta saamme kuulla heidän näkemyksensä palvelun laadusta rekrytointiprosessissa. Muuten työskentelyn aloittamisajankohdat jakautuivat aika tasaisesti, toiseksi suurin ryhmä (14 %) oli alle kuusi kuukautta sitten aloittaneet ja pienin (3 %) alle kuukausi sitten aloittaneet, joita oli vain yksi kappale.

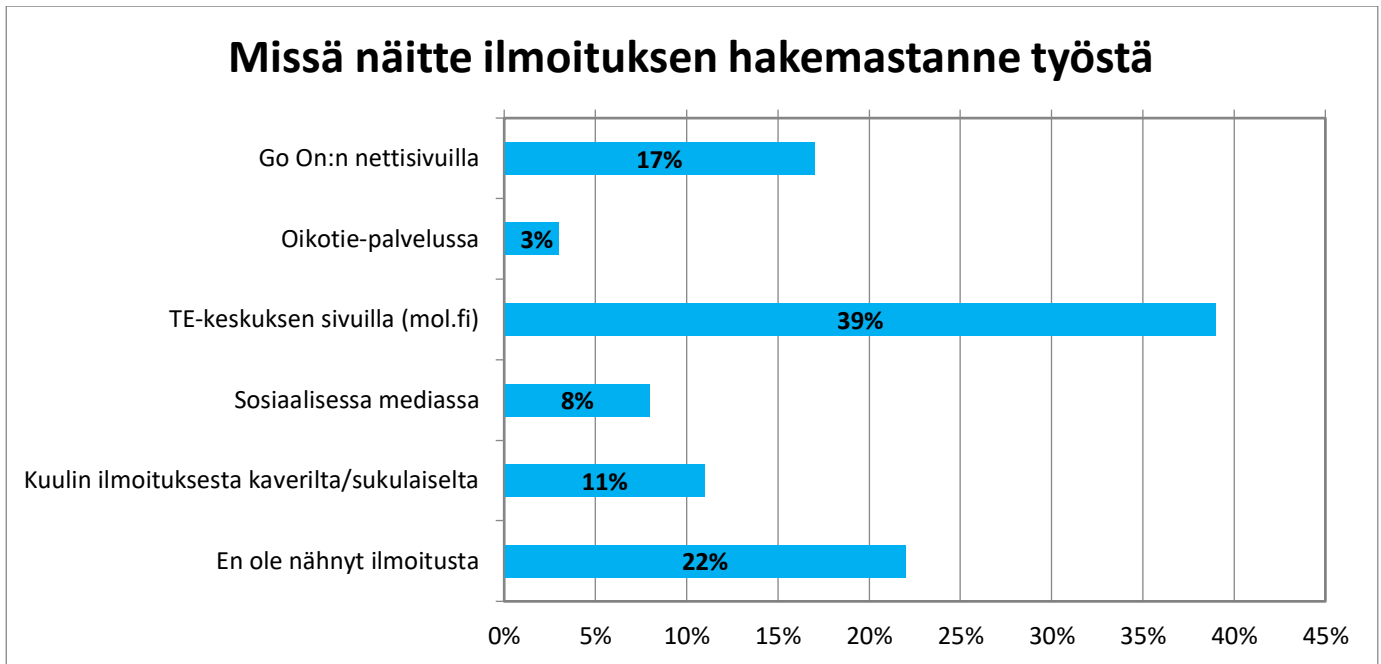
### TAULUKKO 3. Työskentelyn aloittaminen Go On:lla

N= 36

	N	%
Alle kuukausi sitten	1	3%
Alle kaksi kuukautta sitten	0	0 %
Alle kolme kuukautta sitten	2	5%
Alle neljä kuukautta sitten	2	6%
Alle viisi kuukautta sitten	4	11%
Alle kuusi kuukautta sitten	5	14%
Yli kuusi kuukautta sitten	21	58%
En halua vastata	1	3%
yht.	36	100%

## 7.2 Työn hakeminen

Työnhakijan näkökulmasta rekrytointiprosessi alkaa rekrytointi-ilmoituksen näkemisestä. Tämän vuoksi kyselyssä kysyttiin, missä vastaajat olivat nähneet työpaikkailmoituksen. Vastausvaihtoehtoina olivat toimeksiantajan yleisimmin käyttämät hakukanavat: Go On:n nettisivut, TE-keskuksen nettisivut, Oikotie-palvelu sekä sosiaalinen media. Muita vaihtoehtoja olivat ”Kuulin ilmoituksesta kaverilta/sukulaiselta” sekä ”En ole nähnyt ilmoitusta”. Suurin osa (39 %) oli nähnyt rekrytointi-ilmoituksen TE-keskuksen sivuilla. Vastaajista jopa 8 henkilöä (22 %) olivat valinneet vaihtoehdon ”En ole nähnyt ilmoitusta”. Toiseksi suurimmaksi kanavaksi nousi vaihtoehto Go On:n nettisivut (17 %). Noin joka yhdeksäs vastaaja (11 %) oli kuullut ilmoituksesta kaveriltaan tai tuttavaltaan. Vähiten rekrytointi-ilmoituksia vastaajat olivat nähneet sosiaalisessa mediassa (8 %) ja yksi vastaaja (3 %) valitsi vaihtoehdon ”Oikotie-palvelussa”. Ilmoituksen näkemisestä eri hakukanavissa on kuvattu alla olevassa kuviossa (KUVIO 5.)



KUVIO 5. Rekrytointi-ilmoituksen näkeminen kanavittain

Kuviosta voidaan todeta TE-keskuksen sivujen ja Go Onin nettisivujen olleen suurimmat kanavat, joissa työpaikkailmoitukset nähtiin.

Seuraavissa kyselyn osioissa vastaajia pyydettiin lukemaan väittämiä ja valitsemaan asteikolta 1 (erittäin huono) – 5 (erittäin hyvä) parhaiten mielistettään vastaava numero. Väittämät jaettiin viiteen eri osaluokkaan rekrytointiprosessin vaiheiden mukaan. Mikäli vastaajalla ei ollut kokemusta annetusta väittäimestä, hän ei halunnut vastata tai hän ei muistanut tapahtumaa, pyydettiin vastaajia valitsemaan vaihtoehto ”ei kokemusta.”

Rekrytointiprosessin alueista ensimmäisenä oli työnhaku, jonka vastausten jakaumat on esitetty taulukossa (TAULUKKO 4.) ”Työpaikkailmoituksen sisältö” -väitteen kanssa vastaajat olivat pääosin hyvin tyytyväisiä, sillä vastaajista 17 henkilön (47 %) mielestä työpaikkailmoitus oli sisällöltään melko hyvä ja 13 henkilön (36 %) mielestä työpaikkailmoituksen sisältö oli erittäin hyvä. Vastaajista kolmella henkilöllä (8 %) ei ollut väitteestä kokemusta tai eivät jostakin syystä halunneet vastata. Ainoastaan yhden henkilön (3 %) mielestä työpaikkailmoituksen sisältö oli melko huono ja kaksi henkilöä (6 %) olivat valinneet vaihtoehdon ”melko huono.”



Seuraavassa väittämässä ”Työpaikkailmoituksen selkeys” vastaajien mielestä ilmoitukset olivat selkeitä, sillä 15 henkilön (42 %) mielestä työpaikkailmoitukset olivat melko hyviä ja 13 henkilön (36 %) mielestä erittäin hyviä. Viisi vastaajista (14 %) valitsivat keskimmäisen vaihtoehdon ”en osaa sanoa” ja kolme vastaajista (8 %) valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta.” ”Työpaikkailmoituksesta ilmeni, kuinka voin saada lisätietoa työpaikkaan liittyen”- väittämässä vastaajista 13 henkilön (36 %) mielestä ilmoituksesta

N= 36	Erittäin huono		En osaa sanoa		Erittäin hyvä		Yhteensä
	1	2	3	4	5	Ei kokemusta	
Työpaikkailmoituksen sisältö	0% (0)	3% (1)	6% (2)	47% (17)	36% (13)	8% (3)	100% (36)
Työpaikkailmoituksen selkeys	0% (0)	0% (0)	14% (5)	42% (15)	36% (13)	8% (3)	100% (36)
Työpaikkailmoituksesta ilmeni, kuinka voin saada lisätietoa työpaikkaan liittyen	0% (0)	6% (2)	8% (3)	36% (13)	36% (13)	14% (5)	100% (36)
Työhakemuksen tekemisen helppous Go On:n nettisivuilla	0% (0)	3% (1)	14% (5)	44% (16)	28% (10)	11% (4)	100% (36)
Työhakemuksen tekemisen selkeys Go On:n nettisivuilla	0% (0)	0% (0)	8% (3)	56% (20)	25% (9)	11% (4)	100% (36)

oli ilmennyt tietoa melko hyvin ja toisten 13 henkilöiden (36 %) mielestä tietoa oli ilmennyt erittäin hyvin ilmoituksesta. Viisi vastaajaa (14 %) olivat valinneet vaihtoehdon ”ei kokemusta” sekä ”en osaa sanoa”- vaihtoehtoa oli vastaajista käyttänyt kolme henkilöä (8 %). Vain kahden vastaajan (6 %) mielestä työpaikkailmoituksista oli melko huonosti selvinnyt, mistä olisi voinut saada lisätietoa työpaikkaan liittyen.

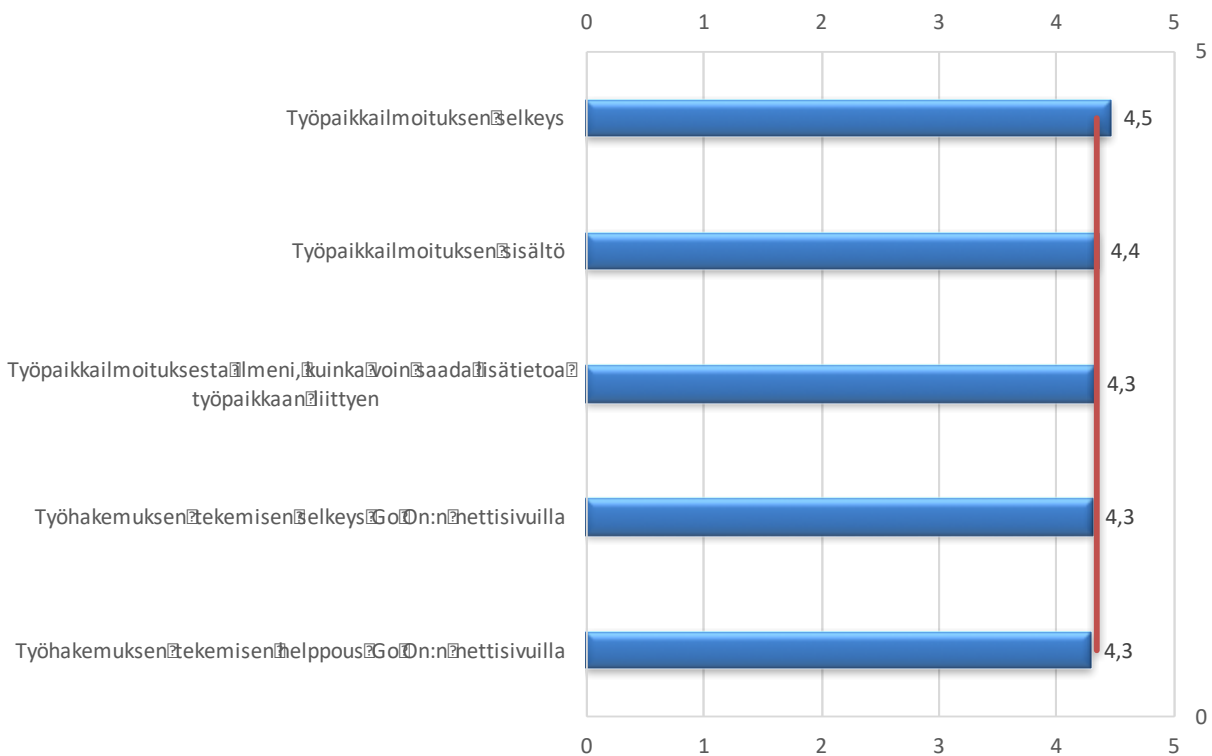
Väittämässä ”Työhakemuksen tekemisen helppous Go On:n nettisivuilla” vastaajien mielipiteet olivat myös jakautuneet aika tasaisesti laidasta laitaan. Vastaajista 16 (44 %) oli sitä mieltä, että nettisivuilla työhakemuksen tekeminen on melko helppoa, 10 vastaajan (26 %) mielestä taas työhakemuksien tekeminen on erittäin helppoa. Kahden vastaajan (6 %) mielestä työhakemuksien tekeminen nettisivuilla on melko huonoa ja kolme vastaajaa (8 %) eivät osanneet sanoa. Viisi vastaajista (14 %) valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta.” Työnhaku-kohdan viimeisenä väitteenä oli ”Työhakemuksen tekemisen selkeys Go On:n nettisivuilla”, kyseisessä väittämässä vastaukset olivat enemmän positiivisella puolella. Yli puolet vastaajista (56 %) olivat sitä mieltä, että toimeksiantajan nettisivujen kautta tehtyjen hakemuksien selkeys oli melko hyvää. Vastanneista yhdeksän (25 %) kertoi työhakemuksien tekemisen selkeyden olevan erittäin hyvällä tasolla, kolme vastaajaa (8 %) eivät osanneet sanoa ja neljä vastaajaa (11 %) valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta.”

Taulukosta voidaan havaita työntekijöiden pääsääntöisesti olleen tyytyväisiä liittyen asiakasyrityksen työnhakuun.

Työnhakuun liittyvien väittämien saamista arvoista on laskettu painotetut keskiarvot helpottamaan tulosten hahmottamista. Laskettaessa keskiarvoa on vastauksista poistettu vaihtoehtojen ”en osaa sanoa” ja ”ei kokemusta” valinneet vastaukset. Työn hakuun liittyvien väittämien keskiarvot on kuvattu alla olevassa kuviossa (KUVIO 6). Kuten kuviosta voimme huomata, kaikki väittämät ovat keskiarvoltaan yli asteikon 4 eli melko hyvä. Vastaajien vastauksien perusteella voimme arvioida palvelun laadun olevan hyvällä tasolla työn hakemisessa.

## 6. Työnhaku 1 (erittäin huono) - 5 (erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 36



## KUVIO 6. Työn hakemiseen liittyvien väittämien painotetut keskiarvot

Kuviosta käy ilmi työnhakijoiden positiivinen kokemus työnhakuprosessista.

### 7.3 Työhaastattelu

Työhaastattelu on rekrytointiprosessin yksi tärkeimmistä vaiheista, se on totuuden hetki niin työnantajalle kuin -hakijallekin. Myös palvelun laadun näkökulmasta työhaastattelussa voidaan joko onnistua tai epäonnistua. Alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 5.) on eritelty työhaastatteluun liittyvien väittämien jakauma. Jokaisen väitteen saamat arvot ovat painottuneet arvojen 4 tai 5 kohdille, joten pääosin työhaastatteluun liittyvissä asioissa työntekijät ovat olleet tyytyväisiä. Arvoja 1 tai 2 ei ollut valittu yhdessäkään väittämässä.

Väittämässä ”Haastattelijan valmistautuminen haastatteluun” yli puolet (67 %) valitsivat vaihtoehdot 4 tai 5. Kahdeksan (22 %) vastaajista valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta”. Neljä (11 %) vastaajaa valitsivat vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Väittämän ”Haastattelijan esittämät kysymykset haastattelussa” vastaukset olivat painottuneet myöskin positiivisiin arvoihin. Yhteensä 23 vastaajaa (72 %) olivat valinneet vastausvaihtoehdoista arvon 4 tai 5. Yhdeksällä vastaajista (25 %) ei ollut kokemusta ja yksi vastaajista (3 %) valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa.”

Seuraavassa väittämässä ”Haastattelijan tietämys haastattelussa esittämiini kysymyksiin” oli myöskin vastaajat painottaneet vastauksiaan arvoihin 4 ja 5. Yli puolet vastaajista (69 %) olivat sitä mieltä, että haastattelijan tietämys haastattelussa heidän esittämiin kysymyksiin oli ”melko hyvää” ja ”erittäin hyvää”. Yhdeksän vastaajaa (25 %) valitsi vaihtoehdon ”ei kokemusta” ja kaksi vastaajaa (6 %) valitsivat arvon 3 eli ”en osaa sanoa”. Väittämässä ”Haastattelijan ammattitaitoisuus” kaikki vastaukset olivat painottuneet arvoasteikolla arvoihin 4 ja 5. Lukuun ottamatta yhdeksää vastaajista (25 %), jotka valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta”. 16 vastaajaa (44 %) oli sitä mieltä, että haastattelijan ammattitaitoisuus oli ”erittäin hyvä” ja 11 vastaajan (31 %) mielestä haastattelijan ammattitaitoisuus oli ”melko hyvä”. Myöskin väittämän ”Haastattelijan ystävällisyys” vastaukset olivat positiivisia. 19 vastaajan (53 %) mielestä haastattelijan ystävällisyys oli ”erittäin hyvä” ja yhdeksän (25 %) mielestä se oli ”melko hyvä”. Kahdeksan vastaajaa (22 %) valitsivat vaihtoehdon ”ei kokemusta.”

## TAULUKKO 5. Työhaastatteluun liittyvien väittämien jakauma

N= 36

	1	2	3	4	5	Ei kokemusta	Yhteensä
Haastattelijan valmistautuminen haastatteluun (perehtynyt hakemukseen ja CV:seen)	0% (0)	0% (0)	11% (4)	28% (10)	39% (14)	22% (8)	100% (36)
Haastattelijan esittämät kysymykset työhaastattelussa	0% (0)	0% (0)	3% (1)	36% (13)	36% (13)	25% (9)	100% (36)
Haastattelijan tietämys haastattelussa esittämiini kysymyksiin	0% (0)	0% (0)	6% (2)	36% (13)	33% (12)	25% (9)	100% (36)
Haastattelijan ammattitaitoisuus	0% (0)	0% (0)	0%	31% (11)	44% (16)	25% (9)	100% (36)
Haastattelijan ystävällisyys	0% (0)	0% (0)	0%	25% (9)	53% (19)	22% (8)	100% (36)

Taulukosta voidaan havaita työnhakijoiden olleen pääsääntöisesti tyytyväisiä asiakasyrityksen järjestämiin työhaastatteluihin.

Väittämien korostetuista keskiarvoista (KUVIO 7.) voimme todeta, että vastaajat ovat olleet haastattelutilanteesta esitettyjen väittämien kanssa keskimääriin vähintään sitä mieltä, että työhaastattelutilanteiden palvelun laatu on melko hyvällä tasolla. Väittämien ”Haastattelijan ystävällisyys” ja ”Haastattelijan ammattitaitoisuus” keskiarvot 4,7 ja 4,6 olivat kallistuneena ”erittäin hyvä”-arvon puolelle, mikä tarkoittaa sitä, että palvelun laatu on koettu haastattelutilanteessa lähes erinomaisena.

### 8. Työhaastattelu 1 (erittäin huono) - 5 (erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 36



## KUVIO 7. Työhaastatteluun liittyvien väitteiden korostetut keskiarvot

Kuviosta voidaan todeta työnhakijoiden olleen tyytyväisiä myös asiakasyrityksen suorittamiin työhaastatteluihin.

### 7.4 Valituksi tuleminen ja perehdyttäminen

Työhaastattelun jälkeen rekrytointiprosessi etenee työnhakijoiden kohdalla valituksi tulemiseen ja perehdyttämiseen. Tässä vaiheessa kyselyssä esitettiin neljä väittämää osa-alueesta ja niiden tulokset on esitelty alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 6). Väitteen ”Valituksen tulemisen ilmoittaminen” sai kyseisen osa-alueen parhaimmat arvostelut. 21 vastaajaa (58 %) vastasivat vaihtoehdon ”erittäin hyvä” ja 14 vastaajaa (39 %) olivat sitä mieltä, että valituksi tulemisen ilmoittaminen työnhakijoille on ”melko hyvää”. Yksi vastaajista (3 %) valitsi vaihtoehdon ”ei kokemusta.” Väitteen ”Minulle kerrottiin palkanmaksupäivästä” jakoi enemmän vastaajien kokemuksia ja mielipiteitä. 25 vastaajaa (69 %) olivat sitä mieltä, että palkanmaksupäivästä kertominen oli ollut ”erittäin hyvä” ja seitsemän vastaajaa (19 %) valitsivat vaihtoehdon ”melko hyvä”. Kaksi vastaajista (6 %) olivat valinneet vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, kahdesta viimeisestä vastaajasta toinen (3 %) valitsi vaihtoehdon ”ei kokemusta” ja toinen (3 %) oli sitä mieltä, että palkanmaksupäivästä ilmoittaminen oli erittäin huonoa.

Väittämässä ”Minulle kerrottiin työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista” jakoi myöskin vastaajien mielipiteitä laidasta laitaan. 15 vastaajaa (42 %) olivat sitä mieltä, että työntekijän velvollisuuksista ja oikeuksista kertominen on ”erittäin hyvä” ja 12 vastaajaa (33 %) valitsivat vaihtoehdon ”melko hyvä.” Viisi vastaajaa (14 %) valitsivat vaihtoehdon ”en osaa sanoa.” Kolme vastaajaa (8 %) olivat sitä mieltä, että työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista kertominen oli ollut erittäin huonoa ja yksi (3 %) taas sitä mieltä, että oikeuksista ja velvollisuuksista kertominen oli ollut melko huonoa. Väitteen ”Perehdyttämisen toteutus asiakasyrityksessä” kanssa vastaajien mielipiteet olivat jakautuneet. 13 vastaajaa (36 %) olivat sitä mieltä, että perehdytys asiakasyrityksessä oli hoidettu erittäin hyvin ja 12 vastaajaa (33 %) pitivät asiakasyrityksen perehdyttämistä melko hyvänä. Vastaajista kuusi (17 %) eivät olleet kovin tyytyväisiä perehdytykseen ja valitsivat vaihtoehdon ”melko huono” ja vastaajista neljä (11

%) valitsivat vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, ainoastaan yksi vastaaja (3 %) valitsi vaihtoehdon ”ei kokemusta.”

TAULUKKO 6. Perehdyttämiseen liittyvien väittämien jakauma

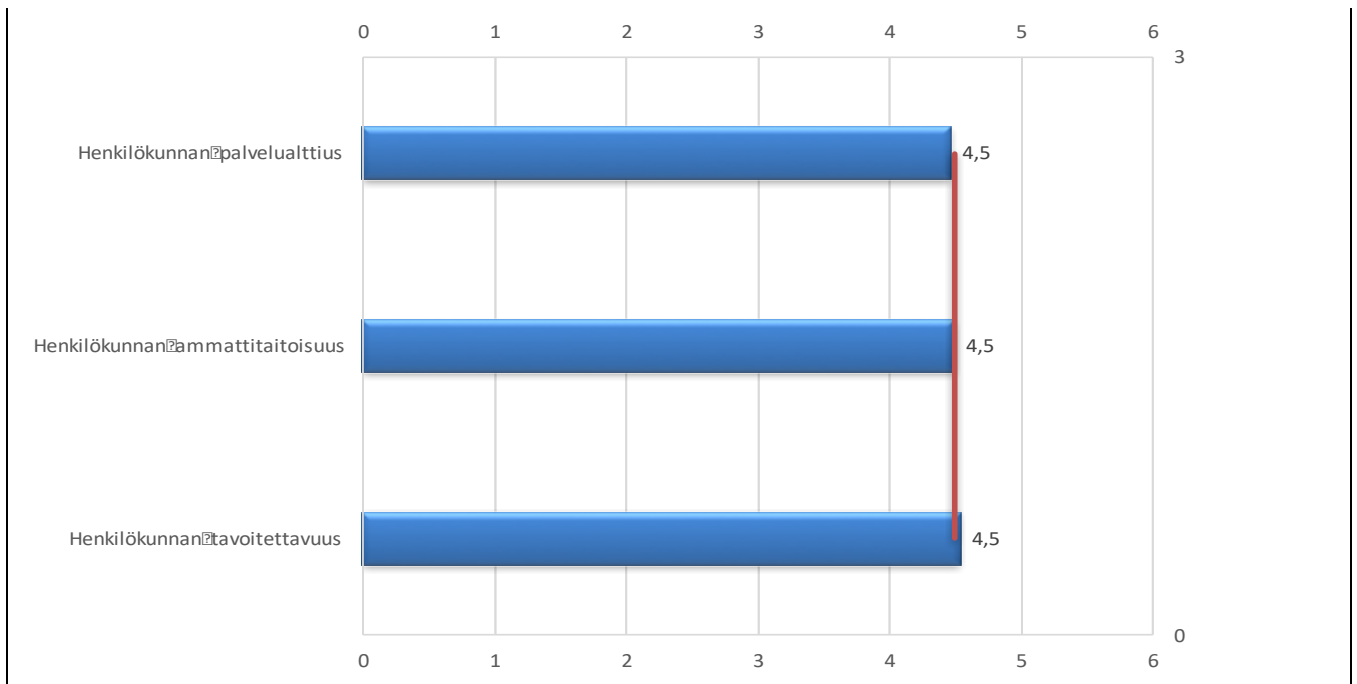
N= 36	1	2	3	4	5	Ei kokemusta	Yhteensä
Valituksi tulemisen ilmoittaminen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (39%)	21 (58%)	1 (3%)	36 (100%)
Minulle kerrottiin palkanmaksupäivästä	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)	7 (19%)	25 (69%)	1 (3%)	36 (100%)
Minulle kerrottiin työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista	3 (8%)	1 (3%)	5 (14%)	12 (33%)	15 (42%)	0 (0%)	36 (100%)
Perehdyttämisen toteutus asiakasyrityksessä	0 (0%)	6 (17%)	4 (11%)	12 (33%)	13 (36%)	1 (3%)	36 (100%)

Kuten taulukosta käy ilmi asiakasyrityksen työnhakijat olivat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä tultuaan valituksi työtehtävään ja siihen kuuluvaan perehdytykseen.

Osa-alueen viimeinen väite koski Go On Ylivieskan henkilökuntaa. Ensimmäisessä väittämässä tiedusteltiin työnhakijoiden näkemystä henkilökunnan palvelualltiudesta. Yli puolet vastaajista (55 %) olivat sitä mieltä, että Go On Ylivieskan henkilökunnan palvelualltius on ”melko hyvä” ja 14 vastaajaa (39 %) olivat sitä mieltä, että palvelualltius Ylivieskassa on ”erittäin hyvä”. Viimeiset kaksi vastausta (6 %) jakautuivat vaihtoehtoihin ”en osaa sanoa” ja ”ei kokemusta.” Väitteen ”Henkilökunnan ammattitaitoisuus” jakoi mielipiteitä. 16 vastaajaa (44 %) olivat sitä mieltä, että henkilökunnan ammattitaitoisuus on ”erittäin hyvä” ja 15 (42 %) valitsivat vaihtoehdon ”melko hyvä”. Kaksi vastaajaa (8 %) eivät osanneet sanoa ja yksi (3 %) valitsi vaihtoehdon ”ei kokemusta.” Viimeisessä väittämässä kysyttiin työnhakijoiden mielipidettä henkilökunnan tavoitettavuuteen. 17 vastaajaa (47 %) oli kokenut, että henkilökunnan tavoittaa melko hyvin ja 16 vastaajaa (44 %) olivat kokeneet henkilökunnan tavoitettavuuden erittäin hyväksi. Vastaajista kaksi (6 %) valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa” ja yksi vastaaja (3 %) vaihtoehdon ”ei kokemusta.”

10. Henkilökunta 1 (erittäin huono) - 5 (erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 36



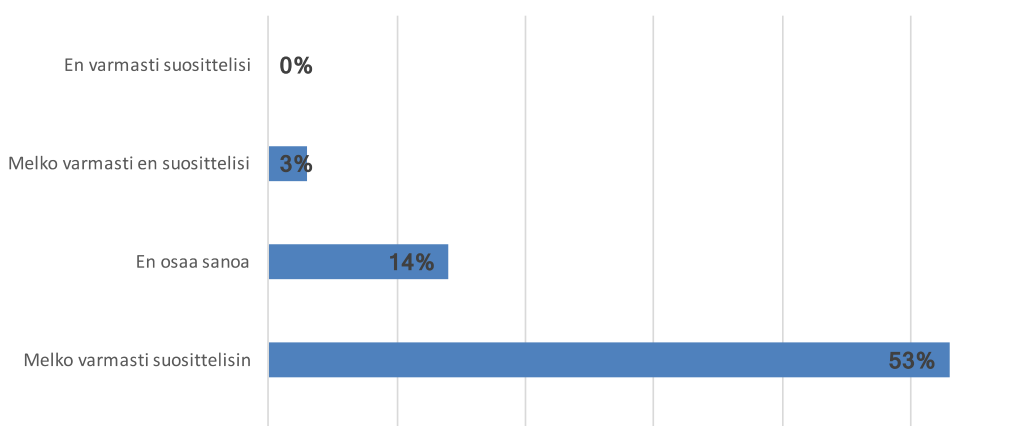
KUVIO 8. Henkilökuntaan liittyvien väitteiden korostetut keskiarvot

Kuviosta voidaan havaita työntekijöiden olleen tyytyväisiä asiakasyrityksen henkilökunnan palveluالتتتتteen, ammattitaitoisuuteen sekä tavoitettavuuteen.

### 7.5 Muu palaute ja suosittelu

Viimeisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, että suosittelisivatko he Go On Ylivieskaa työpaikkana kokemustensa perusteella. Yksikään vastaaja ei valinnut vaihtoehtoa ”en varmasti suosittelisi”, mikä kertoo työntekijöiden positiivisista kokemuksista. Yli puolet (53 %) vastaajista valitsi vaihtoehdon ”melko varmasti suosittelisin” ja 30 % vastaajista valitsivat vaihtoehdon ” varmasti suosittelisin”. Ainoastaan 3 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”melko varmasti en suosittelisi” ja 14 % valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

Suosittelisitko kokemustesi perusteella Go On Ylivieskaa työpaikkana ystäväillesi/perheenjäsenellesi/tuttavillesi?



## KUVIO 9. Go Onin suosittelu

Taulukosta voidaan nähdä, että enemmistö työntekijöistä suosittelisi Go On Ylivieskaa kokemustensa perusteella.

Kyselyn lopussa vastaajille oli annettu mahdollisuus jättää kommentteja ja kehittämissuhteita. Annettuja palautteita tuli yhteensä seitsemän kappaletta. Kaikki annetut palautteet on lueteltu alla:

Laajempi mainostustoiminta, jotta GoOn tavoittaisi erityisesti nuoret paremmin.

Ei oikeastaan juuri kehittämisen tarvetta. Lisää näkyvyyttä sosiaaliseen mediaan.

Työsuhteeni alussa en saanut minkäänlaisia selkeää tietoa esimerkiksi työterveyshuollosta. Piti aina itse soittaa minkälainen homma ja silloinkin tuntui että on vaivaksi koska toimistolla tuntui olevan kova kiire. En välttämättä suosittelisi ystäväilleni Go Onin kautta menevän töihin. Olen kuitenkin sitä mieltä, että henkilökunta on ammattitaitoista ja osaavat ohjata kuhunkin työhön oikeanlaiset ihmiset.

Työntekijän täytyisi tietää enemmän sopimuksesta kyseiseen yritykseen, ja tietoa vuokrafirman kautta työskentelystä, milloin on mahdollista siirtyä kyseisen firman palvelukseen ja muutenkin lainsäädännöstä vuokrafirman kautta työskentelystä on vähän.

Sain tätä kautta mieluisa ja pitempiaikaisen työn!!!

Tunteja merkittiin keskellä viikkoa väärin joko go-onin tai työnantajan toimesta. Palkanmaksut piti syynätä itse vielä läpi sillä niissä oli ylitöitä, ennakonpidätyksiä ja tunteja laskettuna väärin.

Olen oikein kiitollinen Go On toimistolle! Minun elämä on muuttui kokonaan!!!

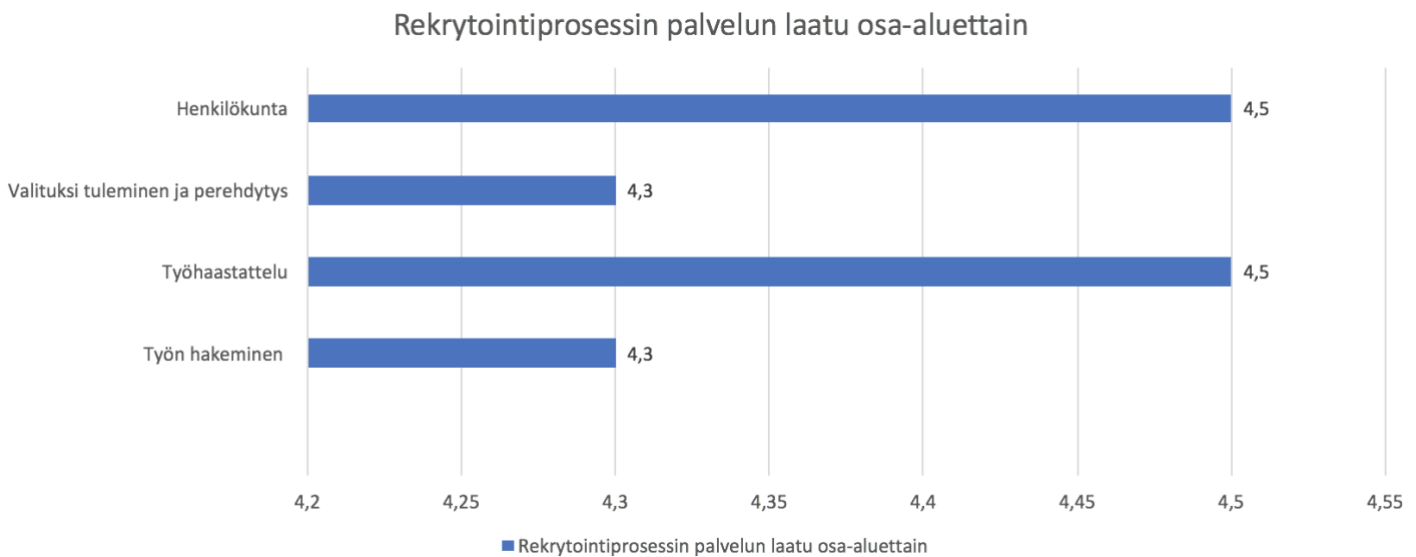
Avoimissa kommentteissa voimme huomata eroavaisuuksia. Kommentteissa mainitaan, etteivät työntekijät olleet saaneet tarpeeksi tietoa työsuhteen alussa, mutta työntekijät toivat myös kommentteissaan esille kiitollisuuttaan saadessaan työpaikan. Markkinointi mainittiin kahdessa kommentissa, joten siihen olisi hyvä panostaa tulevaisuudessa tavoittaakseen enemmän ihmisiä.



## 8 YHTEENVETO

Tässä luvussa esitellään tutkimustuloksista tehtyjä johtopäätöksiä tutkimusongelman ja -kysymysten avulla. Tutkimusongelmana oli, ettei toimeksiantajayrityksen tämän hetkistä rekrytointiprosessin palvelun laadun tasoa ollut tiedossa työnhakijoiden näkökulmasta katsottuna. Tutkimusongelmasta johdettiin tutkimuskysymykset ”Mitkä osa-alueet työnhakijoiden näkökulmasta rekrytointiprosessissa vaikuttavat palvelun laatuun?” ja ”Kuinka toimeksiantajayrityksen rekrytoimat työntekijät ovat kokeneet palvelun laadun rekrytointiprosessissa?” Näihin vastaamalla pyritään ratkaisemaan ongelma. Tutkimusongelman kannalta on oleellista arvioida koettua rekrytointiprosessin kokonaislaatua, tässä auttaa koko prosessille saatava keskiarvo vastauksista.

Alla olevassa kuviossa (KUVIO 10.) on esitettyjä jokaisen rekrytointiprosessin osa-alueen saamat keskiarvot, jotka ovat laskettu aiemmin esitettyjen väitteiden saamista painotetuista keskiarvoista. Osa-alueista henkilökunta ja työhaastattelu saivat molemmat keskiarvokseen 4,5, ja valituksi tuleminen ja perehdytys sekä työn hakeminen saivat taas molemmat arvosanakseen 4,3. Rekrytointiprosessi kokonaisuudessaan saa arvosanaksi 4,4 eli vastausvaihtoehdoista lähimpänä on ”melko hyvä”, mikä on asteikon toiseksi parhain vaihtoehto. Palvelun koetun kokonaislaadun voidaan todeta siis olevan hyvällä tasolla.



KUVIO 10. Rekrytointiprosessin palvelun laatu osa-alueittain

Tuloksista käy ilmi osa-alueiden olevan aika samalla tasolla, mikä on todella positiivista. Tärkeimmiksi kehityskohteiksi voisi nostaa valituksi tulemiseen ja perehdyttämiseen liittyvät kohdat, joka sai keskiarvokseen 4,3. Tarkastellessa osa-alueen väittämien keskiarvoja voidaan huomata, että työntekijän oikeuksien ja velvollisuuksien kertomisen sekä perehdyttämisen toteutus asiakasyrityksessä olivat keskiarvoltaan neljä, kun taas muut saman osa-alueen väittämät olivat keskiarvoltaan lähempänä viittä. Palvelun laatuun liittyvien kysymysten lisäksi työntekijöiltä kysyttiin, missä he olivat nähneet työpaikkailmoituksen. Tulosten perusteella toimeksiantajan olisi syytä pohtia, miksi vain 3 % vastaajista oli nähnyt työpaikkailmoituksen Oikotie-palvelussa, vaikka se on valittu käytetyksi hakukanavaksi ilmoitettu. Työntekijöiltä kysyttiin, suosittelisivatko he Go On Ylivieskaa työnantajana kokemuksiansa perusteella. Vastanneista enemmistö suosittelisi. Näin voidaan todeta, että hyväksi koettua palvelua ollaan valmiita suosittelemaan myös muille.

## LÄHTEET

Auktorisoidut henkilöstöpalveluyritykset. N.d. Viitattu 30.5.2018  
<http://hpl.fi/auktorisointi/etusivu/>

Grönroos. C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Grönroos. C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Porvoo: WSOY.

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry 2017. Neljännesvuosikatsaus syyskuu 2017.

Henkilöstöpalvelualojen liitto. Viitattu 6.12.2017.

[http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tilastot/top-20-tilastot/hpl\\_top20\\_9\\_2017.pdf](http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tilastot/top-20-tilastot/hpl_top20_9_2017.pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvän rekrytoinnin muistilista. N.d. Henkilöstöpalveluliitto. Viitattu 19.05.2018.

<https://www.pam.fi/wiki/tyohaastattelun-pelisaannot-saako-tyonantaja-kysya-mita-vain.html>

Kaijala, M. 2016. Rekrytointi, tehtävään vai yritykseen? Helsinki: Alma Talent.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Korpi, T., Laine, T. & Soljasalo, J. 2012. Rekrytoinnin suhteellisuusteoria. Helsinki: Management Institute of Finland MIF.
- Liity joukkueeseen. N.d. Go On:n nettisivut. Viitattu 6.12.2017.  
<http://www.go-on.fi/go-on-yhtiot/liityjoukkueeseen/>
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. 2. painos. Helsinki: Edita.
- Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Helsinki: WSOY.
- Merkittävä työllistäjä. N.d. Henkilöstöpalveluliitto. Viitattu 30.5.2018.  
<http://hpl.fi/henkilostopalveluala/merkittava-tyollistaja/>
- Nuoret työelämään. N.d. Henkilöstöpalvelualojen liitto. Viitattu 11.3.2018.  
<Http://www.hpl.fi/merkittava-tyollistaja/nuoret-tyoelamaan.html>.
- Osaavaa rekrytointia. N.d. Henkilöstöpalveluliitto. Viitattu 30.5.2018  
<http://hpl.fi/henkilostopalveluala/osaavaa-rekrytointia/>
- Sanoma Rekrytointimedit, tutkimus ”Houkutteleva työnantaja ja työntekijöiden sitoutuminen”, syyskuu 2015/Evidens.
- Sieppinen, A. 2011. Resurssit osana asiakkaan arvonluontia palveluliiketoiminnassa. Pankkien lainapalvelut kuluttajille. Maisterin tutkinnon tutkielma. Helsinki: Aalto-yliopisto. Saatavissa:  
[http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12971/hse\\_ethesis\\_12971.pdf](http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12971/hse_ethesis_12971.pdf). Viitattu 18.3.2015.
- Torkki, J. 2006. Puhevalta. Kuinka kuulijat vakuutetaan. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Työhaastattelun pelisäännöt, 2016. N.d. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 19.05.2018.  
<https://www.pam.fi/wiki/tyohaastattelun-pelisaannot-saako-tyonantaja-kysya-mita-vain.html>
- Vastuullisuus ja toimintaperiaatteet. N.d. Henkilöstöpalveluliitto. Viitattu 30.5.2018  
<http://hpl.fi/henkilostopalveluala/vastuullisuus-ja-toimintaperiaatteet/>
- Vuokratyöntekijätutkimus 2016. 2016. Henkilöstöpalveluliitto. Viitattu 31.3.2018. [http://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/05/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016\\_netti.pdf](http://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/05/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016_netti.pdf)
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otava.
- Palvelumme. N.d. Go On:n nettisivut. Viitattu 12.5.2018.  
<https://yritykset.go-on.fi>
- Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5.painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.



## 9 LIITTEET

### LIITE 1. Saatekirje

Hei!

Työskentelin kesällä HR-harjoittelijana Ylivieskan toimistolla ja opiskelen tällä hetkellä Centria-ammattikorkeakoulussa tradenomin tutkintoa, ja teen nyt opintoihini liittyvää opinnäytetyötä, jonka aiheena on Go On Ylivieskan palvelun laadun kehittäminen rekrytointiprosessissa työntekijöiden näkökulmasta katsottuna.

Tämä on kyselytutkimus, joka koskee kokemaanne palvelun laatua Go On Ylivieskan rekrytointiprosessissa. Kyselyn tuloksia käytetään rekrytointiprosessin kehittämisen tukena. Vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

Vastaajien tietoja ei voida yhdistää saatuihin tuloksiin. Vastaajien kesken arvomme Kotipizzan lahjakortteja.

Vastaamalla kyselyyn pääset olemaan osa Go On Ylivieskan rekrytointiprosessin ja palvelun laadun kehittämistä.

Kun aloitat vastaamisen, pyydänkin sinua palaamaan ajassa taaksepäin ja miettimään ensi askeleitasi Go On Ylivieskan kautta työskentelyä, aina työpaikkailmoituksen näkemisestä perehdytykseen saakka.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään perjantaihin 16.02.2018 mennessä.

Linkki kyselyyn:

<https://link.webpolsurveys.com/S/7D264317368DDED0>

Kiitos yhteistyöstäsi!

Ystävällisin terveisin,

Essi Kalajanniska

Yhteystiedot

## LIITE 2. Kyselylomake



### **Kysely Go On Ylivieskan rekryointiprosessin palvelun laadusta**

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää ja kartoittaa kokemaanne palvelun laatua Go On Ylivieskan rekryointiprosessissa. Kyselyn tuloksia käytetään rekryointiprosessin kehittämisen tukena. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

#### **1. Sukupuoli \***

- Nainen
- Mies
- En halua vastata

#### **2. Ikä \***

- 18-25
- 26-34
- 31-40
- 41 tai vanhempi
- En halua vastata

### 3. Aloitin työskentelyn Go On:lla \*

- Alle kuukausi sitten
- Alle kaksi kuukautta sitten
- Alle kolme kuukautta sitten
- Alle neljä kuukautta sitten
- Alle viisi kuukautta sitten
- Alle kuusi kuukautta sitten
- Yli kuusi kuukautta sitten
- En halua vastata

### 4. Missä näitte ilmoituksen hakemastanne työstä \*

- Go On:n nettisivuilla
- Oikotie-palvelussa
- TE-keskuksen sivuilla (mol.fi)
- Sosiaalisessa mediassa
- Kuulin ilmoituksesta kaverilta/sukulaiselta
- En ole nähnyt ilmoitusta

Seuraavissa kysymyksissä esitetään väittämiä Go On:n rekrytointiprosessin palvelun laadusta.

Vastausvaihtoehdot ovat asteikolla

1 (erittäin huono)

2 (melko huono)

3 (en osaa sanoa)

4 (melko hyvä)

5 (erittäin hyvä)

Mikäli teillä ei ole kokemusta esitetystä väittämästä tai ette muista väittämään liittyvää tapahtumaa, valitkaa vaihtoehto ei kokemusta.





### 8. Henkilökunta 1 (erittäin huono) - 5 (erittäin hyvä) \*

	1	2	3	4	5	Ei kokemusta
Henkilökunnan palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ammattitaitoisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9. Suositteisitko kokemustesi perusteella Go On Ylivieskaa työpaikkana ystävillesi/perheenjäsenellesi/tuttavillesi? \*

- En varmasti suosittelisi
- Melko varmasti en suosittelisi
- En osaa sanoa
- Melko varmasti suosittelisin
- Varmasti suosittelisin

### 10. Kommentteja ja kehittämissuhteita

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksesta!

Vastanneiden kesken arvomme Kotipizzan lahjakortteja. Halutessanne voitte osallistua arvontaan täyttämällä yhteystietonne alla olevaan laatikkoon. Voittajille ilmoitamme henkilökohtaisesti.

Yhteystietojanne ei voida yhdistää vastauksiinne.

**11. Yhteystiedot arvontaa varten**

Etunimi	
Sukunimi	
Matkapuhelin	
Sähköposti	