

Taru Isohanni

Uuden työntekijän palkkaaminen

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus

Opinnäytetyö

Syksy 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK, Liiketalous)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Suuntautumisvaihtoehto: Markkinointi

Tekijä: Taru Isohanni

Työn nimi: Uuden työntekijän palkkaaminen

Ohjaaja: Petra Sippola

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 51

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus Oy LKV. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajayritykselle, onko yrityksen kannattavaa palkata sihteerä organisaatioonsa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selkeä vastaus toimeksiantajayritykselle sihteerin tarpeellisuudesta kyseiselle organisaatiolle. Työssä perehdyttiin organisaation rekrytointiin ja rekrytointiprosessiin.

Teoriaosuus koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa perehdytään organisaation rekrytointiin, jossa käydään läpi rekrytointitarpeita, työntekijän palkkaamista, palkkaamista uuteen työtehtävään sekä rekrytoinnin tuomia hyötyjä. Toinen osa kertoo rekrytointiprosessin eri vaiheista ja miten prosessin jälkeen toimitaan.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukselle. Kyselyssä keskityttiin kysymyksiin, joiden tarkoituksena oli tuoda ilmi työntekijöiden mielipide sihteerin tarpeellisuudesta organisaatiolle. Työssä tehtiin lisäksi teemahaastattelu Pohjolan OP-Kiinteistökeskukselle sekä Kiinteistöväylitysliike X:lle, jonka tarkoituksena oli tuoda esille konkreettisia esimerkkejä sihteerin työn merkityksestä organisaatioissa ja sen tuomista hyödyistä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että suurin osa Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen kyselyyn vastanneista työntekijöistä on sitä mieltä, että organisaatioissa pitäisi olla sihteerä. Myös teemahaastatteluun vastanneet henkilöt olivat yksimielisesti sitä mieltä, että kiinteistöväylitysliikkeet, joilla on useampi kuin kaksi kiinteistöväylittäjää, tarvitsevat organisaatioonsa sihteerin.

Avainsanat: rekrytointi, sihteerä, kiinteistöväylitys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Marketing

Author: Taru Isohanni

Title of thesis: Hiring a new employee

Supervisor: Petra Sippola

Year: 2018

Number of pages: 51

Number of appendices: 1

The commissioner of the thesis was OP-Kiinteistökeskus Etelä-Pohjanmaa Oy LKV. The objective of the thesis was to find out if it would be cost-effective for the commissioner to hire a secretary for their organization. The aim was to find out for the commissioner company how necessary it would be to have a secretary at their organization. The thesis focuses on recruitment by an organization and the recruitment process.

The theoretical section comprises two parts. The first part deals with recruiting by an organization, and the focus is on recruiting by organizations, hiring a new employee, hiring an employee for a new job, and the benefits of recruiting. The second part covers the different phases of the recruitment process, and how to act after the process.

An empirical study with a qualitative approach was executed for OP-Kiinteistökeskus Etelä-Pohjanmaa. In the study, the focus was on questions aimed at revealing the employees' opinions about the need for a secretary at the organization. For the thesis, a semi-structured interview was also conducted at OP-Kiinteistökeskus Pohjola and at Real Estate Agency X, which aimed to bring out concrete examples of the importance of a secretary's work at the organization and its benefits.

The results showed that most of the employees who answered the interview at Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus thought there should be a secretary at their organization. Moreover, the participants in the semi-structured interview agreed on the idea that real estate agencies employing more than two real estate agents need a secretary at their organization.

.

Keywords: recruiting, secretary, real estate agency business

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	6
1 JOHDANTO.....	7
1.1 Tutkimuksen taustaa.....	8
1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	8
1.3 Tutkimuksen rakenne.....	9
1.4 Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus.....	9
2 REKRYTOINTI ORGANISAATIOSSA.....	11
2.1 Rekrytointitarve.....	12
2.2 Työntekijän palkkaaminen.....	13
2.3 Palkkaaminen uuteen työtehtävään.....	14
2.4 Rekrytoinnin tuomat hyödyt.....	14
3 REKRYTOINTIPROSESSI.....	16
3.1 Rekrytoinnin suunnittelu.....	17
3.2 Hakuvaihe.....	18
3.3 Haastattelut.....	19
3.4 Valinnat.....	20
3.5 Työsopimus.....	20
3.6 Rekrytointiprosessin jälkeen.....	21
3.6.1 Perehdytys.....	22
3.6.2 Mentorointi.....	25
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	29
4.1 Tutkimusmenetelmä.....	29
4.2 Teemahaastattelu.....	30
4.2.1 Kiinteistövälitysvälitysliike X.....	31
4.2.2 Pohjolan OP-Kiinteistökeskus.....	34
4.3 Kyselytutkimus.....	35

4.4 Tutkimustulokset	36
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	43
LÄHTEET	45
LIITTEET	48
LIITE 1 Kyselytutkimus	49

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuvio 1. Rekrytoinnin vaiheet.....	16
Kuvio 2. Mitä mentoroidaan?	26
Kuvio 3. Mentoroinnin keskeiset tekijät	28
Kuvio 4. Sihteerin tarpeellisuus.....	37
Kuvio 5. Sihteerin vaikutus työhön.	38
Kuvio 6. Palkkaamisen vaikutukset.....	39
Kuvio 7. Työajan kulutus sihteerin töille.....	39
Kuvio 8. Työmäärän vapautuminen.	40
Kuvio 9. Vapautuneen ajan käyttö.	40
Kuvio 10. Sihteerin työllistäminen.....	41

Käytetyt termit ja lyhenteet

Rekrytointi	Rekrytointi tarkoittaa uuden henkilön palkkaamista organisaatioon ja sitä voi sanoa myös työsuhteen elinkaaren lähtöpisteeksi (Rötkin 2015, 44).
Perehdytys	Perehdytys on toimintaa, jossa uusi työntekijä sitoutetaan organisaatioon, sen toimintatapoihin ja tehtävään, johon hänet on palkattu (Hyppänen 2013, 217).
Mentorointi	Mentorointi on toimintaa, jossa kokenut mentori opastaa kokemattomampaa aktoria. Sitä kutsutaan myös mentorin ja aktorin väliseksi luottamukselliseksi vuorovaikutussuhteeksi (Kupias & Salo 2014, 11).
Mentori	Mentori on uskottu neuvonantaja, joka ohjaa aktoria kehittymään ammatillisessa kehittämisessä (Kupias & Salo 2014, 11–12).
Aktori	Aktoriksi kutsutaan henkilöä, joka on valmis ammatilliseen kehitykseen luottamuksellisessa vuorovaikutussuhteessa (Kupias & Salo 2014, 12).
Sihteeri	Sihteeri on työntekijä, joka toimii organisaatiossa tietotyön ammattilaisena ja tietoasiantuntijana. Sihteeriä pidetään myös organisaation moniosaajana.
Benchmarking	Benchmarking tarkoittaa asioiden vertaamista toisiinsa.

1 JOHDANTO

Heiskeen (2009, 11) mukaan kiire voi olla usein syynä työyhteisön negatiiviseen ilmapiiriin, kun työmäärä on liian suuri verrattuna käytettävissä olevaan aikaan. Kiire on helposti vähennettävissä esimerkiksi palkkaamalla organisaatioon uusia työntekijöitä. Kaijala (2016, 21) muistuttaa, ettei kuitenkaan riitä, että rekrytoidaan huippuosaaajia, vaan työntekijät täytyy saada myös työskentelemään motivoituneesti yhdessä.

Aro (2018, 24–25) kirjoittaa teoksessaan hyvän työilmapiirin olevan erittäin merkittävä tuotannontekijä. Hyvällä ilmapiirillä organisaatio saavuttaa muun muassa parempaa tuloksellisuutta, tuottavuutta, hyvinvointia työssä sekä vähentää työstressiä, työuupumusta ja yhteistyöongelmia.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukselle, onko yrityksen taloudellisesti kannattavaa palkata organisaatioonsa sihteerä. Opinnäytetyössä selvitetään kvalitatiivisen kyselyn avulla toimeksiantajayrityksen kiinteistönvälittäjien mielipidettä siihen, kokevatko he sihteerin tarpeelliseksi organisaatioonsa ja miten he uskovat sihteerin vaikuttavan heidän työhönsä. Lisäksi apuna käytetään teemahaastattelua, joka toteutettiin Pohjolan OP-Kiinteistökeskukselle ja Kiinteistönvälitysliike X:lle, joilla on organisaatiossaan apuna sihteerä. Tämän tarkoituksena oli tuoda konkreettisesti esille sihteerin työn merkitystä kiinteistönvälittäjien työssä.

Teoriaosuus koostuu kahdesta osasta, organisaation rekrytoinnista, jossa perehdytään eri rekrytointitarpeisiin, työntekijän palkkaamiseen, palkkaamiseen täysin uuteen tehtävään sekä mitä hyötyä rekrytointi yritykselle tuo. Toisessa teoriaosassa tarkastellaan lähemmin rekrytointiprosessia ja sen eri vaiheita. Lopuksi toisessa teoriaosassa tarkastellaan myös rekrytointiprosessit jälkeisiä vaiheita.

Tämänkaltaista opinnäytetyötä ei ole aikaisemmin toimeksiantajayritykselle tehty. Tämä opinnäytetyö on tähän mennessä ensimmäinen ja ainoa työ, joka on selvittänyt Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen mahdollista tarvetta palkata

organisaatioon uusi työntekijä. Samankaltaisia opinnäytetöitä on tehty aikaisemmin muihin yrityksiin.

1.1 Tutkimuksen taustaa

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin toimeksiantajan kanssa yhdessä sihteerin merkitys kiinteistövälitysliikkeessä ja selvittäminen, onko Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen kannattavaa palkata sihteeria organisaatioonsa lisäämään työn tehokkuutta. Kyseinen aihe valittiin toimeksiantajan toiveesta, koska aihe on yritykselle ajankohtainen ja yritys tarvitsee selvyuden ja perustelut sille, miksi sihteeri olisi heille tärkeä työntekijä.

Yrityksellä ei ole tällä hetkellä palkattuna myyntisihteeria, joka tekisi sihteerin työnkuvaan vaadittavat tehtävät. Osan puuttuvan sihteerin töistä tekee yrityksessä tällä hetkellä vuokravälittäjä, joka ei omilta kiireiltään kerkeä olla tarvittavaa määrää avuksi kiinteistövälittäjille.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukselle teemahaastattelun ja kvalitatiivisen kyselytutkimuksen avulla sihteerin todellista tarvetta kyseiseen organisaatioon. Tavoitteena on saada selkeä vastaus siitä, onko yrityksen taloudellisesti kannattavaa palkata henkilö, joka tekee vain sihteerille kuuluvia tehtäviä ja millainen merkitys sihteerillä on organisaation tavoitteisiin.

Opinnäytetyössä benchmarkataan kahden muun kiinteistökeskuksen toimintaa Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukseen. Näissä organisaatioissa on osana henkilökuntaa sihteeri. Tämän tarkoituksena on selkeyttää sitä, miksi sihteeri on tärkeä ja välttämätön henkilö kiinteistövälitysalalla sekä antaa siitä konkreettisia esimerkkejä toimeksiantajayritykselle. Tavoite on, että vastaukset olisivat kattavia ja selkeitä, jolloin tuloksista saadaan mahdollisimman realistinen kuva Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukselle.

Opinnäytetyössä vastataan kolmeen tutkimuskysymykseen, jotka ovat: miksi sihteerin on tärkeää työntekijä kiinteistönvälitysalalla, kokevatko toimeksiantajayrityksen työntekijät sihteerin palkkaamisen tarpeelliseksi ja onko sihteerin palkkaaminen Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskukselle kannattavaa.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä pääluvusta, joista ensimmäinen on johdanto. Johdannon alla olevat neljä lukua koostuu tutkimuksen taustasta, tarkoituksesta ja tavoitteesta, rakenteesta sekä toimeksiantajayrityksen esittelystä.

Toinen luku on ensimmäinen teorialuku, jossa tarkastellaan organisaation rekrytointia perehtyen rekrytointitarpeen määrittelyyn, työntekijän palkkaamiseen, henkilön palkkaamiseen uuteen tehtävään sekä rekrytoinnista syntyviin hyötyihin. Kolmas luku käsittelee toista teorialukua, joka koostuu rekrytointiprosessista ja sen eri vaiheista.

Neljäs pääluku koostuu opinnäytetyön tutkimustuloksista. Luvussa kerrotaan työssä käytettyä tutkimusmetodia, avataan tutkimusprosessia ja viimeisenä kerrotaan tutkimustulokset. Viides ja viimeinen luku kertoo opinnäytetyössä ilmi tulleet johtopäätökset.

1.4 Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus

OP-Kiinteistökeskukset ovat paikallisten Osuuspankkien tytäryhtiöitä ja niiden toimipaikkoja on Suomessa noin 170 ja työntekijöitä yhteensä 550 henkilöä. Ne palvelevat koko maassa ja ovatkin yksi Suomen suurimmista kiinteistönvälitysketjuista ja kuuluvat myös OP ryhmään. Vuoden 2008 virallisen luokittelun mukaan OP-Kiinteistökeskus kuuluu kiinteistöalan toimintaluokkaan. OP ryhmän arvoja ovat vastuullisuus, ihmisläheisyys ja yhdessä menestyminen. OP-Kiinteistökeskus on ollut jo seitsemänä vuonna Suomen luotetuin kiinteistönvälitysliike. (OP-koti 2018.)

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus Oy LKV on Ähtärissä ja Seinäjoella toimiva kiinteistönvälitysliike. Pääkonttori sijaitsee Seinäjoen keskustassa, Keskuskatu 9:ssä ja sivutoimipaikka Ähtärissä. Yritys on toiminut Etelä-Pohjanmaan alueella jo 52 vuotta.

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus tarjoaa palvelujaan sekä myyjille että ostajille. He auttavat myyjää suunnittelemaan sujuvat aikataulut sekä luotettavat hinta-arviot. Päämääränä on saavuttaa onnistunut ja turvallinen kauppa. Välittäjät ovat apuna ostajille, kun on aika etsiä omaa omistusasuntoa ja siirtyä pois vuokralta. Näitä asuntomarkkinoiden asiantuntijoita löytyy lähes joka paikkakunnalta. (OP-koti 2018.)

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen liikevaihto vuonna 2017 oli 780 000 euroa ja liikevaihdon muutosprosentti 24,6 % ja liikevoitto 12 %. Viimeisen 4 vuoden aikana liikevaihto on kasvanut joka vuosi. (Finder [Viitattu 29.9.2018].)

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksella on tällä hetkellä yhteensä 7 työntekijää, jotka koostuu toimitusjohtajasta, vuokravälittäjä/myyntisihteeristä sekä viidestä kiinteistönvälittäjästä. Kiinteistönvälittäjistä neljällä on suoritettuna LKV-tutkinto sekä vuokravälittäjällä LVV-tutkinto.

2 REKRYTOINTI ORGANISAATIOSSA

Organisaatiossa henkilöstö uusiutuu ja vaihtelevuutta on jatkuvasti. Uusi työntekijä perehdytetään työtehtävään perusteellisesti, jotta työntekijään investoitu pääoma maksaisi nopeasti itsensä takaisin. Tämä myös mahdollistaa työntekijän tulevan nopeammin tuottavaksi ja rekrytoinnista odotettavat lisätulot tulisivat mahdollisiksi. Kjelin ja Kuusisto (2003, 13–14, 73) muistuttavat, että organisaatiossa on tärkeää antaa uudelle työntekijälle laadukas perehdytys, jolla organisaatio voi saavuttaa myös kilpailuetua.

Honkaniemi, Junnila, Ollila, Poskiparta, Rintala-Rasmus ja Sandberg (2007, 10) muistuttavat, että rekrytointiin sekä henkilöstön kehittämiseen kannattaa panostaa, sillä ammattitaitoinen henkilökunta on syy organisaation menestymiseen. Rekrytointi on yritykselle mahdollisuus uudistumiseen ja kehitykseen. Vaahtio (2005, 71, 215) toteaa, että rekrytoimalla voi rekrytoida yritykselle tulevaisuus. Yritysympäristön muuttuessa on yrityksenkin muututtava mukana ja henkilöstön on oltava valmis kehitykseen ja muutoksiin. Osaamista täytyy kehittää jatkuvasti.

Rekrytointi toimintona on kilpailutekijä, jolle on määriteltävä pelisäännöt, tavoitteet, sekä konkreettinen prosessinkuvaus (Markkanen 2005, 20, 53, 56). Uuden henkilön palkkaaminen vaatii aina pohdintaa ja sitä on syytä suunnitella ennen toimenpiteiden aloittamista. Onnistunut rekrytointi edellyttää hyvää pohjustustyötä ja ennen kaikkea vahvaa sitoutumista rekrytointiprojektiin. Yrityksen, joka tarvitsee uutta henkilöstöä, on määrä tavoittaa oikeat henkilöt ja saatava potentiaaliset hakijat motivoitumaan. Honkaniemi ym. (2007, 39) kertovat, että rekrytoinnin pohjatyöt koostuvat tarpeen analysoinnista, tehtävänkuvauksen laadinnasta, valintakriteerien määrittämisestä sekä avoimen tehtävän tiedottamisesta.

Rekrytointi voi tapahtua sisäisesti tai ulkoisesti (Hyppänen 2013, 202–203). Sisäisessä rekrytoinnissa uusia työntekijöitä haetaan organisaation sisältä ja siinä hyödynnetäänkin organisaation yhteistoiminnassa olevia hakukanoja, esimerkiksi intranettiä. Sisäisessä rekrytoinnissa perehdytysvaihe on lyhyempi, sillä uudella työntekijällä on valmiiksi kokemusta työtaidoista sekä toimintatavoista. Kun sisäinen rekrytointi ei ole mahdollista, etsitään uutta työntekijää organisaation ulkopuolelta eri rekrytointikanavien kautta.

Rötkin (2015, 47, 53, 58–59) kirjoittaa, että rekrytoinnissa voidaan kysyä kolme kysymystä, miksi, mitä ja kuka. Ensimmäisenä kysymyksenä tulee miksi. Kysymyksen tavoitteena on saada selkeä kuva tarpeesta, jota rekrytoinnilla täytetään. Kun on saatu vastaus siihen, miksi ja minkälaiseen tarpeeseen uusi henkilö rekrytoidaan, voidaan siirtyä seuraavaan kysymykseen, mitä. Sillä määritellään, millaista osaamista uudelta henkilöltä vaaditaan. Kysymykseen ”kuka” saadaan vastaus työhön hakevien henkilöiden haastatteluilla. Haastattelu- ja valintatilanteessa voi syntyä erilaisia tuntemuksia hakijoista. Esimerkiksi hakija, jonka hakemus oli paperilla lupaava, voi henkilökohtaisessa haastattelussa olla täysin vääränlainen. Loppupeleissä isot päätökset tehdään oman tuntemuksen perusteella.

2.1 Rekryointitarve

Ennen rekrytoinnin käynnistämistä on syytä arvioida todellinen rekryointitarve huolellisesti (Honkaniemi ym. 2007, 40). Tämän yhteydessä voidaan oivaltaa myös yksikön toiminnasta tärkeitä asioita sekä havaita muita kehittäviä toimenpiteitä uuden työntekijän hankinnan lisäksi. Tämä on vaihe, jossa esimies tarkastelee organisaationsa toimintaa ja tavoitteita suhteessa koko yrityksen tavoitteisiin. Esimiehen on syytä syventyä ja miettiä ennen rekryointia esimerkiksi organisaation nykytilannetta ja onko rekryointiin mahdollisuus, nykyistä osaamista ja mahdollista osaamistarvetta tulevaisuudessa, onko tavoitteet mahdollisia nykyisillä henkilöresursseilla ja onko henkilöstön ja töiden määrä suhteessa oikein, voiko työntekoa tehostaa hyödyntämällä tekniikkaa paremmin ja mikä rekryointitarpeen ydin on. Tämän analyysin jälkeen esimies on kykenevä perustelemaan organisaation rekryointitarve. Markkanen (2005, 59) lisää, että työvoiman tarvetta koskevan analysoinnin täytyy johtaa konkreettisiin perusteisiin, jotka tukevat rekryointiprojektin aloittamista.

Rekryointitarpeen mukaan määritellään siihen aikataulu ja keinot. Hyppänen (2013, 198) kertoo, että tyypillisesti rekryointitarve syntyy työntekijän irtisanoutumisesta ja organisaation jättämisestä. Tarve voi syntyä myös organisaation kasvaessa tai uudenlaisen osaamisen tarpeesta, jota organisaatiolla ei vielä ole. Markkanen

(2005, 59, 62, 166) muistuttaa, että rekrytointi voi olla ajankohtainen myös silloin, kun työntekijä jää eläkkeelle ja tilalle tarvitaan korvaaja. Henkilötarpeen perustelun ja rekrytoinnin hyväksynnän jälkeen siirrytään tekemään hankintasuunnitelmaa.

Rötkin (2015, 47–48) muistuttaa, että rekrytointitarpeeksi ei kuitenkaan riitä pelkästään se, että henkilö lähtee ja tilalle palkataan korvaava tekijä. Tarve on selkeytettävä, miksi virka on yrityksen olemassaolon ja strategian kannalta olennainen ja miten se niihin vaikuttaa. Tehtävän todellinen tarkoitus on tärkeää kirkastaa jo ennen rekrytointiin ryhtymistä.

Rötkin (2015, 46) kertoo, että kun osataan vastata kysymyksiin mihin rekrytoinnilla pyritään ja mihin tarpeeseen resursseja vaaditaan, on onnistumisen todennäköisyydet korkealla. Viestimällä nämä asiat rehellisesti ja suoraan saadaan hakemuksia oikeanlaisilta henkilöiltä.

2.2 Työntekijän palkkaaminen

Uuden henkilön palkkaaminen on aina vaativa ja kallis toimenpide. Hyppäsen (2013, 197) mukaan yhden henkilön palkkaamisen kustannukset ovat 25 000 – 70 000 euron välillä. Kustannukset ovat sekä ulkoisia että sisäisiä. On kuitenkin muistettava, että rekrytoinneilla on organisaatiolle pitkäaikaisia vaikutuksia niin imagon, valitun henkilön kuin asiakkaidenkin kannalta.

Uuden ihmisen palkkaamisen perustana on palkattavan henkilön työnkuvaan kuuluvat vastuut ja tehtävät. Kun toimenkuva on laadittu huolella, voidaan hakea tehtävään oikeanlaista henkilöä. Toimenkuvan avulla saadaan valintakriteerit henkilön ominaisuuksille ja osaamiselle sekä sen avulla voidaan määrittää palkkataso. (Eskola ym. 2006, 113.)

Vaahtio (2005, 71) muistuttaa, että uutta henkilöä palkatessa on syytä miettiä kauaskantoisemmin valittavan henkilön osuutta organisaation tulevaisuuden visiossa sekä suuntaa, mihin työn vaatimukset mahdollisesti painottuvat. Tavoitteeseen on helpompi edetä, kun tietää etsimänsä. Kriteereistä on hyvä keskustella yhteisesti yrityksen sisällä.

Työnantaja on oikeutettu valitsemaan tehtävään mielestään sopiva henkilö. Havula, Meincke ja Vanhala-Harmanen (2017, 25) huomauttavat, että rekrytoidessa on kuitenkin huomioitava tasa-arvolain (L 30.12.2014/1329, 1§) säännökset sekä työsopimus- (L 30.12.2014/1331, 2 §) ja yhdenvertaisuuslain (L 30.12.2014/1325, 8§) syrjintäkiellot. Hakijoita ei saa syrjiä minkään henkilön ulkoisen tai sisäisen asian perusteella.

2.3 Palkkaaminen uuteen työtehtävään

Kun organisaatiot tarvitsevat yritykseen lisää osaamista tai kapasiteettia, on rekrytointi yritykselle ajankohtaista. Rekrytoinnin ensiaskeleet on kartoittaa sen tarve: mihin sillä pyritään ja mikä on se tarve, johon resursseja tarvitaan. (Rötkin 2015, 44, 46.)

Yrityksen toiminnan kasvaessa syntyy uusia tehtäväalueita, joihin tarvitaan uutta henkilöstöä sekä mahdollisesti myös kokonaan uudenlaista osaamista. Markkanen (2005, 61) kirjoittaa, että esimerkiksi eläkkeelle jäävän työntekijän virkaa ei enää täytetä, vaan sen sijaan painopiste suunnataan toisaalle ja tilalle perustetaan täysin uudenlainen työtehtävä. Pääluku organisaatiossa pysyy samana, mutta resurssit tähdätään vastaamaan täsmennettyjä tavoitteita. Markkanen (2002, 14) toteaa, että tällöin suunnitteluvaihe on entistäkin tärkeämmässä asemassa kuin silloin, kun rekrytoidaan henkilö jonkun henkilön tilalle. Kun uusia työtehtäviä luodaan, on mietittävä uuden tehtävän suhtautuminen olemassa olevaan organisaatioon.

Markkanen (2005, 61) huomauttaa, että palkkausesitystä uuteen tehtävään tekevän esimiehen täytyy osata perustella uuden henkilön tarve edellytyksillä, jotka liittyvät organisaation nykyhetken tilanteeseen. Toimenkuva tulee määrittää realistisesti niin organisaation tavoitteiden kannalta kuin palkattavan työntekijänkin näkökulmasta.

2.4 Rekrytoinnin tuomat hyödyt

Rekrytointi on yksi suurimmista organisaatioiden tekemistä investoinneista. Onnistunut rekrytointi on niin yritykselle kuin työnhakijallekin pitkäaikainen ratkaisu.

Empore (2014) rekrytointioppaan mukaan parhaimmillaan rekrytointi voi kasvattaa yrityksen liiketoimintaa ja luoda työntekijälle mahdollisuuden kehittää omaa urapolkuaan ja tarjota työtä, josta aidosti nauttii. Honkaniemi ym. (2006, 23) tietävät, että hyvän työntekijän on arvioitu olevan vähitään kaksi kertaa tuottavampi verrattuna huonoon työntekijään, joka on samassa tehtävässä. Lisäksi Markkanen (2005, 55) korostaa, että onnistunut rekrytointi voi parhaimmillaan lisätä tiimin toiminnan nopeutta, tuoda uudenlaista tekemisen meininkiä sekä tuoda erilaisia uusia näkemyksiä.

Honkaniemi ym. (2007, 9) kirjoittavat teoksessaan, että tarkoituksena on löytää työntekijä, joka on työhön sitoutunut ja motivoitunut ja tavoitteiden saavuttamiseksi antaa täyden työpanoksen. Onnistunut henkilövalinta on kaikkien etu ja myös työyhteisö hyötyy tiimiin sopivasta uudesta tulokkaasta.

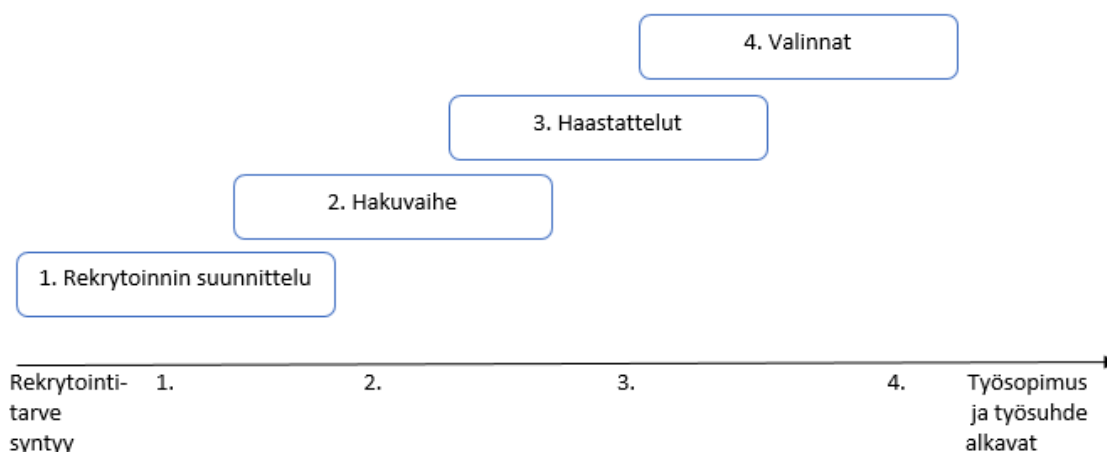
Henkilöstöhankintatilanne on yritykselle muutoksen lisäksi myös mahdollisuus. Honkaniemi ym. (2007, 18) korostavat, että rekrytointi mahdollistaa sen, että yritykseen voidaan hankkia esimerkiksi sellaista tärkeää osaamista, mitä ei välttämättä saataisi organisaatioon nykyisellä henkilöstöllä edes henkilöstökouluttamisen avulla.

3 REKRYTOINTIPROSESSI

Rekrytointi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa uuden työntekijän hakemista avoimeen työpaikkaan tai työtehtävään. Rekrytointi käsittelee työpaikkailmoituksen laatimista, ja julkaisemista, työhakemusten läpikäyntiä ja hakijoiden haastattelua. (Kaijala 2016, 142.) Sitä kutsutaan työsuhteen elinkaaren lähtöpisteeksi ja esimiesalaisuuden aluksi (Rötkin 2015, 44).

Rekrytointi ja perehdytys muodostavat yhdessä yhtenäisen ja eheän kokonaisuuden. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 62, 73) mukaan prosessia kannattaakin tarkastella yhtenäisenä tapahtumasarjana. Rekrytointi ja työn sisällön määrittely on toteutettava kunnolla, jotta perehdyttämisessä onnistutaan. Määrittely on tärkeää muun muassa oikean henkilön löytämisen, osaamisen kehittämisen sekä olennaisten tavoitteiden ja työtehtävien tunnistamisen kannalta. Onnistunut rekrytointiprosessi luo positiivista kuvaa työnantajasta, joka vastaavasti helpottaa ammattitaitoisen työvoiman saamista (Hyppänen 2013, 197).

Hyppänen (2013, 199) havainnollistaa selkeästi rekrytointiprosessia ja sen eri vaiheita.



Kuvio 1. Rekrytoinnin vaiheet (Hyppänen 2013, 199).

3.1 Rekrytoinnin suunnittelu

Hyppänen (2013, 198–200) toteaa suunnitteluvaiheessa olevan tärkeää, että esimies tuntee työmarkkinoiden yleisen tilanteen työvoiman saatavuuden sekä työpaikan maineen ja houkuttelevuuden kannalta. Suunnittelussa on kuusi osa-alueita, jotka käydään suunnitteluvaiheen aikana huolellisesti läpi. Suunnittelun ensimmäisessä osa-alueessa arvioidaan toimen tarpeellisuutta. Oikeus rekrytointiprosessin käynnistämiseen on toinen osa-alueista. Monissa organisaatioissa prosessin käynnistämiseen vaaditaan rekrytointilupa omalta esimieheltä tai hyväksyntä johdolta. Kolmas vaihe käsittelee toimenkuvan määrittämistä. Toimenkuva kohdasta on tärkeää erottaa selkeästi tehtävänimike, työn tärkeimmät tehtävät ja tehtävään vaadittava osaaminen.

Neljännessä vaiheessa määritetään toivotun hakijan henkilöprofiili, eli luodaan ajatus siitä, minkälainen henkilö olisi sopiva juuri kyseiseen tehtävään ja organisaatioon (Hyppänen 2013, 200). Empore (2014) rekrytointiopas suosittelee, että henkilöprofiilia laatiessa on jokaisen kriteerin kohdalla hyvä miettiä, vaaditaanko kriteeriä asiakkaiden, tehtävän, tavoitteiden vai toimintaympäristön vuoksi. Viides vaihe koostuu rekrytointikanavien hyödyntämisestä (Hyppänen 2013, 200). Rekrytointikanavat voivat olla sisäisiä ja ulkoisia. Sisäinen rekrytointi tapahtuu organisaation sisällä, jolloin haku on mahdollista vain oman henkilökunnan kesken. Ulkoinen rekrytointi tarkoittaa hakua, jolla tavoitellaan organisaation ulkopuolisia hakijoita eri rekrytointikanavien kautta.

Tärkeä ja keskeinen osa prosessia on myös aikataulun suunnittelu. Empore (2014) rekrytointiopas korostaa teoksessa, että rekrytoinnille on syytä varata aikaa jo ennen kuin hakuprosessi käynnistetään. Jokainen rekrytointiprosessin vaihe kannattaa aikatauluttaa kalenteriin. Emporen mukaan on myös muistettava, että rekrytointi on asiakaspalvelutilanne ja siihen on varattava aikaa myös siihen osallistuvien kalenterista. Varattu aika on syytä käyttää järkevästi, jotta saadaan paras mahdollinen lopputulos.

3.2 Hakuvaihe

Salli ja Takatalo (2014, 25–26) korostavat, että jotta potentiaalinen hakija jää lukemaan rekrytointi-ilmoitusta, tulee työnantajan olla houkutteleva. Ilmoituksesta on tärkeää käydä nopeasti ja selkeästi ilmi hakijan osalta olennaiset asiat. On syytä miettiä tarkkaan mikä asia houkuttelisi sopivan hakijan innostumaan tehtävästä ja hakemaan sitä. Hakijan houkuttamiseksi on myös tärkeää, ettei ilmoitus ole liian pitkä, jolloin se käy tylsäksi ja sitä ei lueta loppuun. Esimerkiksi organisaation esittelystä lisäinformaatiota saa halutessaan yrityksen nettisivuilta, jonka linkin voi esimerkiksi laittaa ilmoituksen loppuun.

Liian pitkä vaatimuslista ei välttämättä ole eduksi ja se rajaa hyvin suuren osan potentiaalisista hakijoista pois. Sallin ja Takalon (2014, 27) mielestä ilmoituksessa on hyvä olla enintään viisi vaatimusta, jotka hakijalla olisi pakollista olla. Myös koulutusvaatimuksia on syytä miettiä tarkasti. Tehtävästä riippuen koulutus on pakollista, mutta rekrytinnissa on kuitenkin hyvä miettiä, minkälainen koulutus tehtävään todellisuudessa vaaditaan.

Empore (2014) rekrytointioppaassa todetaan, että kun henkilöprofiili on määritelty huolellisesti ja työpaikkailmoitus saatu selkeäksi, hakemusten karsinta käy suhteellisen vaivattomasti. Hakemukset on hyvä jakaa ryhmiin, esimerkiksi ”kyllä” ja ”ei” –ryhmiin, jotta saadaan karsittua pois selvästi ne henkilöt, jotka eivät täytä millään lailla asetettuja kriteereitä. Hyppänen (2013, 205) huomauttaa, että ennen hakemusten läpikäymistä on kuitenkin syytä palauttaa mieleen määritelty henkilöprofiili sekä toimenkuva.

Salli ja Takatalo (2014, 49–50) muistuttavat, että pelkästään hakemuksia lukemalla ei voi kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä tehdä. Lukemisessa kannattaa kiinnittää huomiota esimerkiksi kuinka hyvin määritellyt kriteerit täyttyvät, löytyykö hakijalta työtehtävään liittyvää koulutusta tai aikaisempaa työkokemusta sekä kiinnittää huomiota, onko hakemus tehty nopeasti vai onko siihen käytetty aikaa.

Hyppänen (2013, 25) neuvoo, että hyvät hakijat kannattaa huomioida heti ottamalla yhteyttä ja sopimalla haastatteluaika. Valintapäätös kumminkin voidaan tehdä vasta hakuajan päätyttyä.

3.3 Haastattelut

Hyppänen (2013, 206–208) muistuttaa haastatteluun valmistautumisen tärkeydestä ja siihen kuuluvista asioista. Näitä asioita ovat tilan järjestäminen, sopiminen haastatteluajoista, työnjaosta sopiminen, toimenkuvan mieleen palautus ja hakemuksiin tutustuminen. Rekrytointihaastattelut ovat koko prosessin merkittävin vaihe. Haastattelutilanteessa hakijoita on arvioitava ja sen perusteella muodostettava heistä kokonaiskäsitys. Salli ja Takatalo (2014, 66) korostavat, että haastattelijan on tärkeää olla haastattelussa läsnä ja keskittyä tulevaan haastatteluun ja näin ollen sulkea mielestään pois kaikki muut kiireelliset asiat.

Empore (2014) rekrytointiopas neuvoo, että kaikkiin haastatteluihin on tärkeää valmistautua samalla tavalla. Näin on helpompi antaa hakijoille yhtäläinen mahdollisuus vakuuttaa haastattelijaa. Haastattelukin on asiakaspalvelutilanne, jossa on tärkeää esitellä organisaatio ja työtehtävä perusteellisesti. Hakija muistaa jokaisen työhaastattelunsa mahdollisesti loppuelämänsä, joten on syytä antaa yrityksestä ja haastattelutilanteesta mahdollisimman positiivinen kuva.

Jos hakijoita ja haastateltavia on paljon, on mahdollisuus käyttää esikarsintaa. Esikarsinnan muotoja on useita erilaisia ja yksi niistä on puhelinhaastattelu (Salli & Takatalo 2014, 50-51). Puhelinhaastattelulla pyritään saamaan tietoon kattavampi kuva työnhakijasta, hänen motivaatiostaan ja sopivuudesta avoimeen tehtävään (Empore 2014). Hyppänen (2013, 50–51) kertoo, että puhelinhaastattelun ei tarvitse olla pitkä. Lyhyellä haastattelulla säästetään hakijan ja työnantajan aikaa varsinaisesta haastattelusta, jos puhelimessa käy ilmi esimerkiksi hakijalla olleen väärä kuva tehtävästä eikä sen johdosta ole kiinnostunut paikasta.

Empore (2014) kehottaa, että haastattelutilanteessa on hyvä kertoa hakijalle tarkasti muun muassa tarjolla olevasta tehtävästä, yrityksestä ja työn asettamista erityisvaateista, jos sellaisia on. Hyppänen (2013, 209) puolestaan pitää tärkeänä, että haastattelu etenee loogisesti, pysytään aikataulussa sekä havainnoidaan ja tehdään muistiinpanoja. Muistiinpanot ovat haastattelijan kannalta todella tärkeitä, joten niihin on syytä panostaa. Niihin voi kirjoittaa haastattelun aikana plussia ja miinuksia ja haastattelun jälkeen haastattelussa syntyneitä kommentteja ja ajatuksia.

Haastattelun tarkoituksena on kerätä haastateltavasta mahdollisimman paljon tietoa ja tavoitteena on päätöksenteon tekeminen (Empore 2014). Jotta haastateltavasta saataisiin mahdollisimman paljon tietoa, on tärkeää luoda haastateltavalle luottamuksellinen tunnelma. Salli ja Takatalo (2014, 52) korostavat, että haastateltavan on helpompi kertoa omia mielipiteitä ja ajatuksia avoimesta tehtävästä, kun hän kokee, ettei tule tuomituksi ja häntä kuunnellaan aidosti.

3.4 Valinnat

Niin haastattelu- kuin valintavaiheessakin väistämättäkin valintaan vaikuttaa niin persoona ja kuin henkilökemiat. Hakemuksen perusteella täydellinen henkilö tehtävään voi haastattelutilanteessa paljastua ihan päinvastaiseksi. Hakijasta syntyy huono fiilis eikä henkilökemiat kohtaa keskenään. Päinvastaisesti hakijasta, jonka hakemuksesta ei tullut niin odottavaa fiilistä, voi haastattelutilanteessa henkilökemiat kohdata täysin. Rötkin (2015, 58) neuvoo, että tällaisissa tilanteissa täytyy kuunnella itseään ja luottaa omaan harkintakykyynsä.

Salli ja Takatalo (2014, 87) korostavat, että valintapäätöksen tekemisen jälkeen on huolehdittava siitä, että hakijoita tiedotetaan päätöksestä. Hakijat arvostavat kielteistäkin vastausta enemmän, kuin vastaamatta jättänyttä. Tiedottaminen myös jättää yrityksestä positiivisen kuvan, ajatellen esimerkiksi tulevaisuuden rekrytointeja.

Valintapäätöksen tekee pääsääntöisesti aina esimies. Hyppänen (2013, 215) kertoo esimiehen valitsevan organisaatioon sopivimman henkilön, eikä välttämättä kaikista pätevimpää. Valintapäätöksen jälkeen tehdään työtarjous valitulle henkilölle. Jos valittu henkilö hyväksyy työsuhteen ehdot sekä aloitusajankohdan, sovitaan aika työsopimuksen tekemiseen.

3.5 Työsopimus

Parnilan (2017, 41) mukaan työsopimus on suositeltavaa tehdä kirjallisesti, mutta halutessaan sen voi tehdä myös suullisesti tai sähköisesti. Työsopimuksen ollessa

suullinen, tulee työnantajan laatia kirjallinen selvitys, jossa käy ilmi työsuhteen keskeisimmät ehdot (Saarinen 2015, 100). Kirjallisessa työsopimuksessa on oltava ainakin seuraavat asiat (Hyppänen 2013, 216):

- sopijaosapuolet: työnantaja ja työntekijä
- työsuhteen alkamispäivä
- tehtävä (työnimike)
- työn suorittamispaikka
- työsopimuksen kesto
- irtisanomisaika
- koeaika
- työaika
- palkka suhteen alussa
- vuosiloma
- lomaraha
- sairausajan palkka
- sovellettava työehtosopimus
- salassapitovelvollisuus

Työsopimus voidaan tehdä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräaikaiseksi ja työsuhde osa-aikainen tai kokoaikainen (Kosonen & Pekkanen 2010, 12). Työsopimus velvoittaa työntekijää suorittamaan sopimuksessa sovittu työ (Saarinen 2015, 86). Työsopimusta allekirjoittaessa käydään yhdessä uuden työntekijän kanssa läpi sovellettavan tai käytettävän työehtosopimuksen keskeisimmät sisällöt. Kun rekrytointiprosessi on saatu päätökseen, on aika valmistautua uuden tulokkaan ensimmäiseen päivään ja miettiä tulokkaalle laadukas ja toimiva perehdytysuunnitelma. (Salli & Takatalo 2014, 87.)

3.6 Rekrytointiprosessin jälkeen

Työsuojelulainsäädännössä on useita erilaisia velvoittavia määräyksiä työnantajille, jotka koskevat työhön perehdyttämistä. Tavallisimmin lähin esimies on vastuussa

perehdyttämisestä, mutta hän voi delegoida erilaisia perehdytys- ja opastustehtäviä koulutetulle työopastajalle. (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Kupias ja Salo (2014, 12, 14) muistuttavat, että mentorointia voidaan pitää osana perehdytystä ja se onkin hyvin vanha työssä käytetty kehittämisen keino ja se on ollut jo kauan hyvä keino välittää osaamista sukupolvelta toiselle. Se on hyvin tehokas tapa jakaa ja vahvistaa organisaation sisällä hankittua osaamista.

3.6.1 Perehdytys

Perehdyttäminen käytännössä tarkoittaa uuden työntekijän opastamista uusissa työtehtävissä ja uudessa työyhteisössä. Perehdyttämisjakson kesto vaihtelee yrityksestä riippuen (Eskola ym. 2006, 120). Hyppänen (2013, 218) muistuttaa, että perehdyttämiseen liittyvät toimenpiteet on syytä aloittaa jo ennen uuden työntekijän työn aloittamista. Jos käytännön asiat, esimerkiksi työpisteen valmiiksi laittaminen, hoidetaan vasta tulokkaan ensimmäisenä päivänä, on menetetty paljon hyvää aikaa perehdyttämiseltä.

Hyppänen (2013, 219) pitää tärkeänä, että tulokkaan kanssa keskustellaan työn merkityksestä, valtuuksista, vastuusta ja työn arvioinnista. Perehdytysmateriaali on syytä antaa myös kirjallisena, koska tulokkaalla on paljon opittavaa. Hyppäsen (2013, 219) laatimassa listassa perehdytyksessä on myös selvitettävä ainakin seuraavat työasiat:

- työ, työyksikkö ja organisaatio
- työajat ja aikataulut
- palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, palkanmaksuun liittyvät rutiinit
- poissaolosäännökset ja muut pelisäännöt
- ruokailu
- tauko- ja muut sosiaalitilat
- työterveyshuolto
- työsuhde- ja henkilöstöedut
- virkistyspalvelut
- mahdollinen luottamusmiesjärjestelmä.

Perehdyttämisessä on eri vaiheita, jonka ensimmäinen askel on kontaktit perehdytettävän ja organisaation välillä. Moniportaisen perehdytyksen tavoitteena on sisäistää tulokkaalle organisaation yhtenäiset ja täsmälliset toimintatavat. Uuden työntekijän perehdyttäminen tarkoittaa käytännössä siis työntekijöiden ja yrityksen lyhytkestoista esittelyä sekä työpisteen osoittamista. Kjelin ja Kuusisto (2003, 14–15, 24, 35) korostavat, että mitä laadukkaampi perehdytys on, sitä varmemmin luodaan kestävä työsuhde ja vähennetään työntekijöiden vaihtuvuutta.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 51) ovat teoksessaan sitä mieltä, että roolien selkeyttäminen, yhteistyön rakentaminen sekä tutustuminen tulokkaaseen ovat tehokkaimpia tapoja edistää työntekijöiden sitoutumista ja organisaation uudistumiskykyä perehdyttämisen tilanteissa. Kaikki nämä kolme tekijää ovat yhteyksissä toisiinsa, joten perehdyttämistilanteessa on oleellista kiinnittää huomiota jokaiseen näistä tekijöistä, eikä vain yhteen.

Hyppänen (2013, 220) kirjoittaa, että järkevästi suunnitellussa perehdytyksessä uutta tietoa syötetään uudelle tulokkaalle pieninä kokonaisuuksina, joista kootaan laaja kokonaisuus. Tämän tarkoituksena on, että uusi henkilö pystyy sisäistämään tiedon paremmin ja näin ollen pystyy paremmin myös harjoittelemaan opittuja asioita. Näin opetetusta syntyy osaamista ja organisaatio hyötyy tulokkaan työpanoksesta.

Perehdyttäminen ei kuitenkaan koske pelkästään uusia työntekijöitä, vaan myös vanhoja työntekijöitä. Yrityksessä tapahtuvat mahdolliset muutokset vaikuttavat osaltaan myös tehtäviin sekä toimintatapoihin, jossa työntekijä joutuu sopeutumaan tilanteeseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Österberg (2009, 102) neuvoo, että perehdyttäminen on aloitettava tulokkaan vastaanottamisella ja keskustelulla. Tämän tavoitteena on vastavuoroinen tutustuminen sekä tutustuminen perehdyttämisohjelman. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 15) mukaan perehdyttämisen tarkoituksena on luoda uudelle tulokkaalle selkeä kuva organisaation toimintatavoista ja kulttuurista, jolloin organisaatiossa säilyy yhtenäiset käytännöt ja tapa toimia.

Tavoitteena on antaa tulokkaalle sellaiset valmiudet, joilla hän pystyy hoitamaan tehtävänsä menestyksekkäästi sekä antaa tulokkaalle riittävästi olennaista

informaatiota uudesta työpaikasta ja työtehtävästä (Hyppänen 2013, 217, 221). Kjelinin ja Kuusiston (2003, 17, 46) mukaan perehdyttämisen keskeisinä tavoitteina voidaan pitää myös yksilön sitoutumista sekä organisaation uudistumiskykyä, joiden tavoitteena on tähdätä tulevaisuuteen ja ne ovat laajempia verrattuna tulokkaan tukemiseen työsuhteen alussa.

Perehdytyksellä pyritään saamaan uudelle työntekijälle työhön varmuutta ja vähentämään mahdollista jännitystä, väärinkäsityksiä ja virheitä (Kjelin & Kuusisto 2003, 46). Sillä tavoitellaan myös työn oppimisen nopeutumista ja tuottavuuden sekä työsuorituksen parantamista. Näiden tavoitteiden lisäksi on huomioitu myös perehdyttämisen vaikutus työssä viihtymiseen ja jatkuvaan vaihtuvuuden vähentymiseen.

Perehdyttämällä uusi työntekijä opetetaan uuteen työtehtävään nopeasti ja varmistetaan, että työntekijä osaa tehdä kaiken oikein (Österberg 2009, 101). Ilman perehdytystä työtehtävän oppiminen vie aikaa ja työntekijä saattaa tehdä useita virheitä. Perehdyttämällä vähennetään virheiden määrää, joka säästää aikaa myös mahdollisilta virheiden korjaamisilta. Perehdytys on myös etu koko työyhteisölle, sillä hyvin perehdytetyn henkilön ei tarvitse keskeyttää toisten työtä moneen kertaan.

Österberg (2009, 101–102) huomauttaa, että tulokas tuntee olonsa turvalliseksi aloittaessaan uuden työn, kun tietää saavansa laadukkaan perehdytyksen. Myös työturvallisuusriskit vähenevät, kun tulokkaalle kerrotaan avoimesti organisaation vaaralliset kohteet ja häntä opastetaan turvallisen työskentelyn perustiedoissa- ja taidoissa. Laadukkaasti toteutettu perehdytys vaikuttaa positiivisesti myös uuden työntekijän mielialaan, joka puolestaan sitouttaa hänet paremmin organisaation jäseneksi.

Työtehtävien sisäistämiseen ja hallintaan syvennyttään perehdyttämisen avulla. Työn harjoittelu käytännössä että mielikuvatasolla auttaa tehtävän ymmärtämisessä. Piili (2006, 125–126) opastaa, että tulokkaan harjoitellessa voi häntä pyytää kuvaamaan ääneen miten hän toimii ja perustelut, miksi hän kokee, että asia tehdään niinkuin hän tekee. Tämä antaa tilaisuuden perehdyttäjälle täydentää puutteita ja perehdytettävälle tilaisuuden oivalluksiin.

Eskola ym. (2006, 121) kiteyttävät perehdytyksen tärkeät hyödyt seuraavasti:

- nopeuttaa tehokkaaseen työskentelyyn pääsyä
- luo myönteistä asennoitumista työhön ja organisaatioon
- vähentää virheitä ja kustannuksia
- estää väärinymmärryksiä
- parantaa työturvallisuutta
- motivoi sekä työyhteisöä että tulokasta

Kjelin ja Kuusisto (2003, 20–21) varoittavat, että puutteellisesti perehdytetty henkilö voi heikentää prosessin sujuvuutta, viivästyttää aikatauluissa sekä jäädä jälkeen työtahdissa. Tämän seurauksena yritys on vaarassa saada reklamaatioita, välittömiä kustannuksia ja pahimmillaan se voi johtaa jopa asiakkaan menetykseen ja vahingoittuneeseen maineeseen. On tärkeää muistaa, että hyvä rekrytointi voi mennä pilalle, jos perehdyttäminen on vajavaista.

On vaara menettää asiakas, jos kokenut asiakassuhteen kasvattanut henkilö esimerkiksi irtisanoutuu tehtävästä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 21–22) huomauttavat, että suurempi vaara asiakkaan menetykseen on silloin, kokeneet henkilön tilalle asetetaan puutteellisesti perehdytetty tulokas. Asiakkaan menetys tarkoittaa yritykselle vähenevää kassavirtaa ja siitä aiheutuva referenssien menetys voi johtaa uusien asiakkuuksien hankintojen vaikeutumiseen. Tämän lisäksi yritys menettää asiakassuhteeseen sijoitetut investoinnit.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 21) muistuttavat, että jatkuva virheen toistaminen ja asiakaspalvelun puutteellisuudet vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Tämä vaikuttaa lisämyynnin lisäksi myös koko henkilöstön mielialaan, joka on sidoksissa työhyvinvointiin.

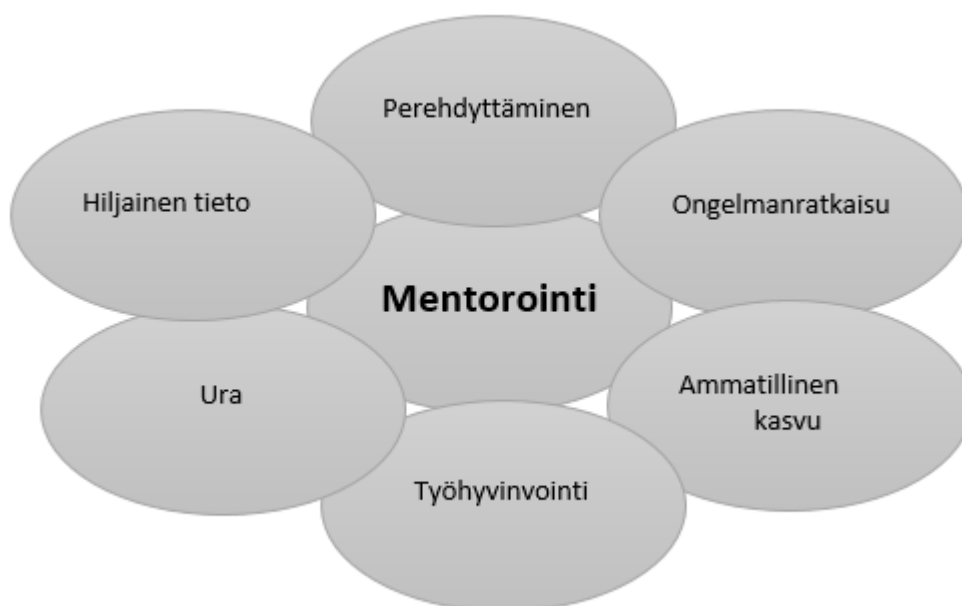
3.6.2 Mentorointi

Mentoroinnissa on kyse tilanteesta, jossa kokenut henkilö ohjaa kokemattomampaa henkilöä. Mentorointi perustuu mentorin, eli ohjaajan ja aktorin, eli ohjatun, luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. (Kupias & Salo 2014, 11.)

Kanniainen, Nylundin ja Kupiaksen (2014, 5) mukaan sitä kutsutaan yhteistyösuhteeksi, jonka keskeiset tavoitteet ovat tukea ammatillista kasvua sekä edistää aktorin osaamista ja oppimista. Mentoroinnissa tieto, kokemus ja parhaimmillaan myös taito siirtyvät mentorilta aktorille (Helsilä 2009, 82).

Mentorointia hyödynnetään erityisesti johtajien ja asiantuntijoiden urakehityksen ja oppimisen tukemiseen, mutta sitä käytetään myös perehdytystilanteissa (Kanniainen ym. 2014, 5). Perehdytysvaiheessa mentorointi on ajankohtaista siinä vaiheessa, kun koulutuksista tuleva oppi jää oman tarpeen kannalta vajaaksi ja perehdytyksestä huolimatta oikea työote työhön on kadoksissa. Mentorina toimii uskottu ja luotettava neuvonantaja, joka auttaa aktoria ammatillisessa kehitymisessä. (Kupias & Salo 2014, 11.)

Mentorointi on kehittämistä ja olennaista siinä on luonnollisesti oppiminen. Kupias ja Salo (2014, 12, 33) huomauttavat, että mentoroinnin pitäisi aina tukea pääsääntöisesti aktorin kehittymistä ja tarpeita. Mentoroinnin yrityskohtaiset tavoitteet voivat organisaatiosta riippuen olla esimerkiksi eläkkeelle jäävän henkilön osaamisen jakaminen, aktoreiden työhyvinvoinnin lisääminen tai uusien tulokkaiden sitouttaminen organisaatioon. Näillä reunaehdoilla määritellään, miten mentoriparit asettavat tavoitteensa.



Kuvio 2. Mitä mentoroidaan? (Kupias & Salo 2014, 34).

Kupias ja Salo (2014, 33–34) kuvaavat selkeästi eri mentorointitarkoituksia. Mentorointia on erilaisia ja painotuksesta ja tavoitteista riippuen se voi olla perehdytysmentorointia, ammatillisen kasvun mentorointia, ongelmanratkaisumentorointia, työhyvinvointimentorointia, hiljaisen tiedon mentorointia tai uramentorointia.

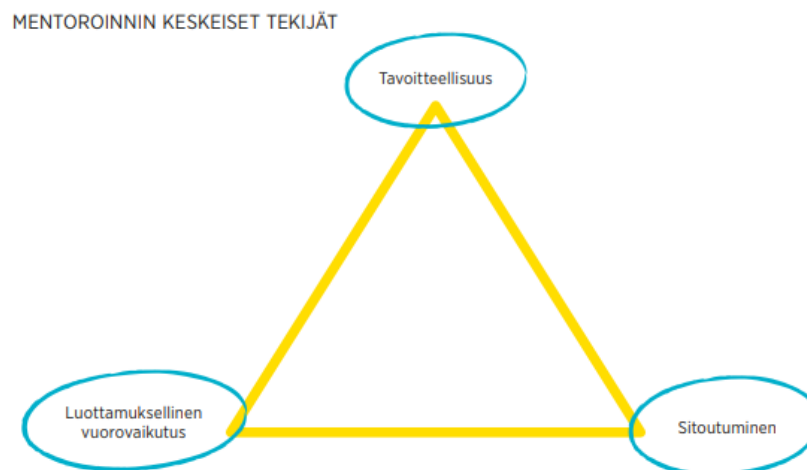
Mentorointia voidaan hyödyntää osana perehdytystä. Tämä tarkoittaa tilannetta, jossa uudelle tulokkaalle voidaan hankkia mentori. Yleensä mentori saapuu perehdyttämistilanteeseen vasta perehdyttämisvaiheen jälkeen, jolloin uusi on jo tietoinen organisaation perustiedoista sekä tulevasta työtehtävästä. (Kupias & Salo 2014, 34-35.)

Perehdytysmentoroinnin keskipiste on aktorin uusi työ sekä työympäristö. Kupias ja Salo (2014, 35) muistuttavat, että mentoroinnissa on erityisen tärkeää ottaa huomioon, että mentorin on oltava aktoria osaavampi. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että mentorin täytyisi olla korkeammassa asemassa, vaan esimerkiksi kokeneempi kollega käy mentoriksi.

Perehdytysmentorointi voi olla mentori- tai aktorilähtöistä (Kupias & Salo 2014, 35). Aktorilähtöinen mentorointi tarkoittaa mentorointia, jossa kartoitetaan tulokkaan tarpeet ja niiden perusteella etsitään sopiva mentori. Tavoitteet määritellään tehtävän ja tulokkaan kehittymistarpeista. Mentorilähtöinen perehdytysmentorointi puolestaan tarkoittaa mentorointia, jossa mentori on lähdössä organisaatiosta ja hänen osaamisensa halutaan jäävän yritykseen. Tällöin mentorille etsitään vähintään yksi aktori.

Mentoroinnin keskeiset tekijät ovat mentorointiin sitoutuminen, tavoitteellisuus sekä luottamuksellinen vuorovaikutus. Onnistuneessa mentoroinnissa kaikki nämä kolme tekijää täyttyvät. (Kanniainen ym. 2014, 6.)

Juuti (2016, 143) uskoo osapuolten sitoutuvan mentorointiprosessiin sitä enemmän, mitä enemmän he hyötyvät käydyistä keskusteluista. Mitä paremmin aktori ja mentori tuntevat toisensa, sitä helpompi heidän on puhua toisilleen avoimesti ja luottamuksella ja sen sujuvampaa on asioiden käsittely.



Kuvio 3. Mentoroinnin keskeiset tekijät (Kanniainen ym. 2014, 6).

Aktorin on sitouduttava tapaamisiin mentorinsa kanssa sekä omaan oppimisprosessiinsa. Myös luonnollisesti mentorin on sitouduttava näihin tapaamisiin ja yhteisiin pelisääntöihin. Mentorit eivät yleensä saa mentoroinnista lisäkorvausta palkkatyönsä ohella, joten kohtuullisuus mentorin ajankäytöstä on tärkeä muistaa. Tämän vuoksi Kanniainen ym. (2014, 6) suosittelevat teoksessaan, että prosessin aikana yhteydenpidosta ja sen rajoista olisi hyvä sopia erikseen.

Mentorin ja aktorin suhde perustuu molemminpuoliseen luottamukseen. Mentorointiin osallistuminen on kummankin osapuolen osalta vapaaehtoista, joten lähtökohtaisesti mentorin ja aktorin välinen luottamussuhde on hyvä. Kanniainen ym. (2014, 7) korostavat, että on tärkeää sopia asioista, jotka pidetään mentorintisuhteen sisäpuolella ja mitä saa jakaa ulkopuolelle. Osapuolten luottaessa täysin toisiinsa, on rakentavaa palautetta, haastavia kysymyksiä ja mahdollisia takapakkejakin helpompi käsitellä.

Jotta saadaan onnistunut mentorointi, täytyy sitoutumisen ja luottamuksen lisäksi asettaa prosessille selkeät tavoitteet. Ilman asetettuja tavoitteita mentoroinnilla ei ole päämäärää, jolloin se saattaa jäädä vajaaksi. Mentorointi käynnistyy ohjattavan tarpeista ja prosessi rakentuu aktorin tavoitteiden varaan. Tyypillisesti aktorilla on jokin tekijä tai asia, jonka takia hän turvautuu mentorin apuun ja tavoitetta lähdetään yhdessä mentorin kanssa kehittämään. (Kanniainen ym. 2014, 7.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutusta ja tutkimustuloksia. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus Oy LKV. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, onko toimeksiantajayrityksen kannattavaa rekrytoida sihteeriä organisaatioonsa ja miksi sihteeri on organisaatiolle tärkeä. Tutkimus toteutettiin syystalvella 2018.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Kananen (2014, 20) toteaa, että tutkimuksesta löytyy aina tutkimusongelma, jota ratkaistaan eri tutkimusmenetelmillä. Tutkimusongelma voi olla tutkimuksesta riippuen myös muutoksen aikaansaaminen tai jonkin asian kehittäminen. Opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta ja lisäksi teemahaastattelua. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, koska tavoitteena oli tutkia sihteerin tarpeellisuutta toimeksiantajayritykseen ja sen vuoksi työssä tarvittiin laadullisia vastauksia. Hakala (2018, 22) toteaa kvalitatiivisen tutkimuksen olevan oikea ratkaisu, jos aiheena on esitutkimus- tai selvitys johonkin suurempaan hankkeeseen.

Laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka avulla pyritään vastauksiin ilman tilastollisten menetelmien tai muiden määrällisten keinojen käyttämistä (Kananen 2014, 18). Tutkimuksen tavoitteena on kuvata ja tulkita tutkittavaa ilmiötä ja myös ymmärtää ilmiötä syvällisemmin. Saatua tutkimustulos koskee vain tutkimuskohdetta, joten tutkimuksessa ilmenneitä tuloksia ei voida yleistää. (Kananen 2014, 18–19.)

Tutkimusongelma muutetaan tutkimuskysymyksiiksi, koska on helpompi vastata kysymyksiin kuin tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymyksiin vastaukset saadaan tehdyn aineiston avulla, aineisto kerätään tiedonkeruumenetelmällä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillisiä tiedonkeruumenetelmiä ovat dokumentit, kyselyt, havainnointi ja haastattelut. (Kananen 2014, 27.)

Kvalitatiivinen tutkimus sopii käytettäväksi tilanteisiin, jossa ilmiöstä ei ole teorioita, tutkimusta tai tietoa, ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys, tarkoituksena on luoda uusia teorioita tai ilmiöstä halutaan hyvä kuvaus. Laadullisen tutkimuksen avulla on ilmiöstä mahdollisuus saada syvälinen näkemys. Se toimii aina uusien teorioiden pohjana. (Kananen 2014, 17.)

4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on tutkimushaastattelutapa, jolla kerätään laadullista aineistoa. Haastattelu on idealtaan yksinkertainen. Kun on tiedossa jokin asia, johon halutaan tietää jonkin henkilön mielipide, tehokkainta on kysyä asiaa suoraan henkilöltä. Haastattelu on keskustelu, jossa tarkoituksena on selvittää tutkimuksen aihepiiriin kuuluvia asioita. Eskolan, Lätin ja Vastamäen (2018, 27–28) mukaan sitä voidaan kutsua myös tavoitteelliseksi tiedonkeruu tilanteeksi.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 85) pitävät teoksessaan haastattelun etuna joustavuutta. Haastattelutilanteessa on mahdollisuus tarvittaessa toistaa kysymys, keskustella tiedonantajan kanssa sekä oikaista väärinymmärryksiä. Tällaisia mahdollisuuksia ei ole kyselylomakkeen kanssa. Etuna pidetään myös sitä, että haastattelija voi valita haastatteluun henkilöt, joilla hän kokee olevan tarpeeksi tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä.

Teemahaastattelussa määritellään aihepiiri ja teema-alueet, mutta menetelmästä puuttuvat kuitenkin kysymysten tarkka muotoilu sekä kysymysten järjestys. Haastattelijalla ei välttämättä ole valmiiksi tehtyjä kysymyksiä, mutta haastattelun aikana kumminkin varmistetaan, että päätetyt teema-alueet käydään läpi. (Eskola ym. 2018, 29–30.)

Haastateltaviksi etsitään luonnollisesti henkilöitä, joilta uskotaan saavan haluttua tietoa (Eskola ym. 2018, 30). Tässä opinnäytetyössä haastateltiin Pohjolan OP-Kiinteistökeskukselta sihteerä ja kiinteistönvälittäjä ja Kiinteistönvälitysliike X:ltä haastateltiin kahta sihteerä, esimiestä sekä kiinteistönvälittäjä. Teemahaastatteluihin osallistui yhteensä kuusi henkilöä.

Kun haastatteluun on saatu suostumus, on haastateltavien kanssa sovittava paikasta, ajankohdasta sekä mahdollisista oheismateriaalisen ennalta lähettämisestä (Eskola ym. 2018, 33). Opinnäytetyön teemahaastatteluun osallistuvien henkilöiden kanssa sovittiin haastattelun ajankohdasta sähköpostin välityksellä. Teemahaastattelu toteutettiin puhelimitse Pohjolan OP-Kiinteistökeskukselle ja kasvotusten yritys X:lle kyseisen yrityksen tiloissa. Valli (2018, 100–101) pitää puhelinkyselyn etuna sitä, ettei tutkijan tarvitse olla fyysisesti paikalla haastattelijan luona ja tällä tavoin säästetään aikaa ja näin ollen on mahdollisuus tarvittaessa myös ison aineiston keräämiseen.

Teemahaastattelun tarkoituksena oli benchmarkata haastateltavien organisaatioiden toimintaa toimeksiantajayrityksen toimintaan sihteerin työnkuvan näkökulmasta. Benchmarking eli vertaisarviointi tarkoittaa jonkin toiminnan vertaamista toisen, yleensä parhaan vastaavan, toimintaan. Tämän tarkoituksena on tunnistaa oman toiminnan heikkouksia tai puutteita ja niiden pohjalta laatia kehittämisideoita. (Oppariapu [Viitattu 16.11.2018].)

4.2.1 Kiinteistönvälitysliike X

Kiinteistönvälitysliike X:llä on kaksi myyntisihteeriä, joista toinen on toimipisteessä Z ja toinen toimipisteessä Y. Kiinteistönvälittäjiä organisaatiossa on yhteensä kolmetoista, joista toimipisteen Z myyntisihteerille kuuluu niistä seitsemän ja toimipisteen Y myyntisihteerille kuusi. Myyntisihteerit toimivat etäapuna lähimaakuntien yrityksiin, jotka kuuluvat samaan kiinteistönvälitysketjuun.

Toimipisteessä Z on ollut sihteerinä vuodesta 2014 asti, mutta silloin toimiva sihteerinä jakoi sihteerin- ja vuokravälitystyön, eli työ oli kaksijakoista. Tämän takia sihteerinä ei voinut toimia kokonaisvaltaisena sihteerinä eli aikaa ei jäänyt olla avuksi kiinteistönvälittäjille. Vuonna 2016 toimipisteeseen Z palkattiin sihteerinä, joka toimii yrityksessä nimenomaan apuna kiinteistönvälittäjille ja toimii heidän oikeana kätenä. Toimipisteeseen Y sihteerinä on tullut vuoden 2017 lokakuussa. Tätä aikaisemmin kiinteistönvälittäjät ovat tehneet kaikki sihteerin työnkuvaan kuuluvat työt itse.

Sihteerin ja kiinteistönvälittäjän välinen työnjako Kiinteistönvälitysliike X:llä toimii niin, että kiinteistönvälittäjät tilaavat kohteen isännöitsijäntodistuspaketin itse ja sen saavuttua kiinteistönvälittäjät vievät isännöitsijäntodistuspaketin lisäksi kaikki kohteeseen liittyvät asiakirjat sihteerille, joka syöttää kohteen koneelle. Kun sihteerin on syöttänyt uuden kohteen järjestelmään, kiinteistönvälittäjä tarkastaa kohteen, luo markkinointitekstit ja julkaisee kohteen myyntiin. Tämän prosessin jälkeen sihteerin kokoaa ja arkistoi kohteen kaikki asiakirjat siististi yhteen ja vie aktiivisten kohteiden arkistoon.

Haastateltavien sihteerien mielestä jokaisella kiinteistökeskuksella pitäisi olla sihteerin, sillä sihteerin pitää huolen tarvittavien asiakirjojen järjestelmällisyydestä sekä tarkastaa ja pitää kohteiden tiedot ajantasaisina. Sihteerin myös tarkistaa, että arkistoinnista löytyy kaikki vaadittavat asiakirjat ja huolehtii asiakirjat kansioon, jos jotain puuttuu.

Samalla, kun sihteerin syöttää kohteen koneelle, jää kohteista mieleen vähintäänkin yleisesti tarvittavat tiedot. Tämä on sihteerien mukaan positiivista niin yleisesti kuin asiakaspalvelunkin kannalta. Jos kohteen välittäjä ei ole toimistossa paikalla, kun kohteesta kiinnostunut asiakas saapuu spontaanisti toimistoon, osaa sihteerin kertoa kyseisestä kohteesta yleistiedot asiakkaalle ja hakea tarvittavia asiakirjoja. Tällöin asiakkaan ei tarvitse lähteä toimistosta tyhjin käsin ja palata myöhemmin uudelleen välittäjän ollessa varmasti paikalla.

Sihteerit painottavat, että kohteiden syöttämisessä järjestelmään on erittäin tärkeää, että se tehdään huolellisesti ja syöttämät tiedot ovat varmasti oikein. Kiinteistönvälittäjät saattavat tehdä työn kaiken kiireen keskellä ja syöttää tiedot nopeasti koneelle, jonka seurauksena kohteissa saattaa esiintyä väärää tietoa. Sihteerin tehdessä saman työn rauhassa ja tarkasti, vältetään vääriltä tiedoilta ja negatiiviselta palautteelta. Jos jokainen välittäjä syöttää oman kohteensa koneelle omalla tavallaan, tulee jokaisesta kohteesta myös ulkoisesti erilainen, jolloin se saattaa näyttää ulospäin jopa sekavalta. Kun vain yksi henkilö syöttää jokaisen kohteet koneelle, saadaan lopputulokseksi yhtenäinen ilme kohteiden näkyvyydessä.

Esimies pitää sihteeria kiinteistönvälittäjien työssä erittäin olennaisena osana ja äärettömän tärkeänä henkilönä. Sihteerit toimii välittäjien oikeana kätenä ja esimiehen mukaan ilman sihteeria kiinteistönvälittäjillä olisi erittäin todennäköisesti havaittavissa enemmän työuupumusta ja työpäivät pitenisi entisestään. Kun kiinteistönvälittäjät itse syöttäisivät kaikki kohteet koneelle, muokkaisivat ja syöttäisivät kuvat kohteelle, jäisi asiakaspalveluun vähemmän aikaa jolloin myös myyntityö kärsisi huomattavasti.

Kiinteistönvälittäjän mukaan ennen sihteerin tuloa yritykseen päivät olivat pitkiä, asiakaskontaktit jäivät vähäisiksi ja asiakkaille ei ollut tarvittavaa aikaa. Koneella vietettiin todella paljon aikaa ja myös lehti-ilmoitusten teko oli välittäjien vastuulla, joka vei todella paljon työaika. Sihteerin tulo on vapauttanut kiinteistönvälittäjiä paljon muuhun työhön ja päivät ovat lyhyempiä. Vapautunut aika käytetään asiakassuhteiden ylläpitämiseen ja markkinointiin. Sihteerin apu on lähes jokapäiväistä ja apua saa mistä vain asioista. Kiinteistönvälittäjät antavat mielellään toimeksiannot syötettäväksi sihteeereille sihteerien tehdessä työn nopeammin ja paremmin loppuun sekä se vapauttaa muuhun työhön. Sihteeriin voi luottaa, että työt tulee huolella tehdyksi.

Esimies ja kiinteistönvälittäjä ovat yhtä mieltä siitä, että jokaisella kiinteistönvälitysliikkeellä, jolla on enemmän kuin kaksi välittäjää, pitäisi ehdottomasti olla apuna ainakin yksi sihteerit. He painottavat sihteerin tärkeyttä sillä, että kiinteistönvälittäjille jää asiakaskontakteihin enemmän aikaa sekä asiakaspalvelun laatu on parempaa.

He painottavat myös samaa asiaa, kuin sihteerit itse, eli yrityksen yhtenäisen ja selkeän ilmeen tärkeyttä. Yhden henkilön syöttäessä kohteet koneelle, ei välittäjän oma persoona näy kohteissa, vaan kaikki on yhtenäistä. Esimerkiksi kiinteistönvälittäjillä voi olla tietty järjestys miten he itse kuvat järjestävät, mutta sihteerin syöttäessä kuvat, ovat kaikki samanlaisessa järjestyksessä.

Esimies sekä kiinteistönvälittäjä suosittelevat sihteeria kiinteistönvälitysyrityksille, joilla sitä ei vielä ole. Kiinteistönvälitysliike, joka palkkaa sihteerin, tulee todennäköisesti saamaan vuodessa mitattuna enemmän kauppvoja, joka tuo yritykselle lisää myyntiä. Välittäjän työ on tehokkaampaa, kun asiakkaille jää

enemmän aikaa ja jaksaminen on parempaa työpäivien lyhentyessä. Sihteerin työ on näkymätöntä työtä, eikä sen tärkeyttä välttämättä ymmärrä heti.

Muutenkin pitkä päivä takana, puoli tuntia aikaa valmistella kaikki tarvittava esittelyyn eikä ole aikaa, miten tässä edes kerkeää, ajattelin. Tulin toimistolle ja sihteeri oli laittanut kaikki esitteet ja avaimet valmiiksi pinoon pöydälle ja sanoi siihen, sinulla on varmasti ollut kiire päivä, tässä kaikki tarvittava valmiiksi. Sihteeri ajattelee aina askeleen pidemmälle. – Esimies

4.2.2 Pohjolan OP-Kiinteistökeskus

Pohjolan OP-Kiinteistökeskuksella on kaksi myyntisihteeriä, joista pidempiaikaisempi on aloittanut vuonna 2014 ja uudempi vuonna 2016. Sihteerit ovat jaoitelleet molemmille omat työtehtävät ja heillä on nimetyt kiinteistönvälittäjät, joiden oikeana kätenä he toimivat.

Pohjolan OP-Kiinteistökeskus on kehittänyt valmiin taulukon sihteerin ja kiinteistönvälittäjän työnjaosta. Taulukossa jaoitellaan selvästi työnjako, jonka mukaan toimitaan ja toimintatapa on kaikilla työntekijöillä sama eikä siitä poiketa. Tämä toimintatapa on todettu jo vuosien kokemuksella toimivaksi. Ennen myyntisihteerin palkkaamista kiinteistönvälittäjät tekivät paperityöt itse.

Pohjolan OP-Kiinteistökeskuksen myyntisihteeri painotti oman työnsä tärkeydessä erityisesti sitä, että kiinteistönvälittäjille jää enemmän aikaa pitää yhteyttä asiakkaisiin ja markkinointiin ja sitä kautta saadaan yritykseen lisää myyntiä ja hankintaa. Kiinteistönvälittäjille painotetaan asiakaskontaktien tärkeyttä ja myyntisihteerin mukaan he käyttävätkin vapautuneen ajan hyödyksi.

Kiinteistönvälittäjän mukaan myyntisihteeri on työssä erittäin tärkeä ja sihteeri on ehdottomasti oltava yrityksessä. Ilman sihteeriä tulisi vastaan iso aikataulu ongelma ja kysymys, kuka kerkeää tehdä sihteerin työnkuvaan kuuluvat työt. Myös kauppojen lasku määrällisesti tulisi olemaan huomattava.

Sihteerin apu on kiinteistönvälittäjille lähes jokapäiväistä myös Pohjolan OP-Kiinteistökeskuksessa. Hän on yrityksessä tärkeä ihminen, joka tekee kiinteistönvälittäjille taustatyötä. Sihteerin tehdessä taustatyöt, kiinteistönvälittäjien

vapautunut aika käytetään asiakkaisiin, jolloin aikaa jää enemmän hankinnalle ja myynnille. Myös rästityöt kerkeää tehdä ilman, että tekee jatkuvasti pitkää päivää.

Kiinteistönvälittäjän mielestä sihteeri on välttämätön yrityksessä, jossa tehdään useita toimeksiantoja kuukaudessa ja välittäjiä on useita. Tulos syntyy asiakastyöskentelystä, joten markkinointi ja asiakkaiden ylläpito on ehdottoman tärkeää, eikä näitä kerkeä tehdä, jos välittäjä ei kerkeä muuta, kuin olla tietokoneella tekemässä paperihommia.

4.3 Kyselytutkimus

Kyselylomake on vanha aineistonkeruumenetelmä, sitä on pidetty erityisenä 1930-luvulta alkaen ja tutkimuskäytössä sitä alettiin käyttämään jo 1920-luvulla. Kyselylomake ei aina tarkoita lomaketta, joka tulee postissa ja joka lähetetään takaisin mukana tullessa kirjekuoressa. Kyselyn muoto rakennetaan kohderyhmän ja tarkoituksen mukaan. (Valli 2018, 92.) Vilka (2015, 123) kertoo kyselyhaastattelun olevan toimiva aineistonkeruutapa silloin, kun tutkimusongelma ei ole erikoisen laaja ja tutkimuksen tavoitteena on jokin rajattu asia, esimerkiksi yhtä asiaa koskevan mielipiteen kuvaaminen.

Opinnäytetyön kyselytutkimus on tehty Webropol-kyselylomakepohjalla. Verkkokyselyjen suurimpia etuja on nopeus. Kysely on nopea toimittaa halutulle kohderyhmälle ja vastauslomakkeen täyttäminen sekä palautus on helppoa. Valli ja Perkkilä (2018, 118) muistuttavat, että on otettava kuitenkin huomioon se, millä vastaaja mahdollisesti kyselyyn vastaa. Lomakkeen tulisi toimia niin tablettien kuin älypuhelimienkin näytöllä yhtä helposti, kuin tietokoneella.

Positiivista sähköisissä kyselytutkimuksissa on myös se, että aineistoa ei tarvitse erikseen enää syöttää koneelle, vaan ne tulevat tutkimusohjelmaan valmiina. Tämä ehkäisee syöttövaiheessa tulleet mahdolliset lyöntivirheet ja on näin ollen entistäkin luotettavampi. (Valli & Perkkilä 2018, 118.) Tutkimustoiminta yleisestikin pyritään pitämään virheettömänä, joten tutkimuksessa täytyy arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158). Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä tehty tutkimus voidaan luokitella luotettavaksi, sillä tutkimuskohde ja materiaali ovat

yhteensopivia (Vilkkä 2015, 196). Tämän opinnäytetön tutkimustuloksia pystytään pitää luotettavina, koska niin kyselytutkimus kuin teemahaastattelukin on toteutettu OP-Kiinteistökeskusten henkilökunnalle.

Valli (2018, 93) muistuttaa, että kysymysten suunnittelemisessa ja kysymyksiä miettiessä on oltava huolellinen, sillä kysymykset tuottavat perustan tutkimuksen onnistumiselle. Jos kysymys on muotoiltu epäselväksi, saattaa vastaaja ajatella kysymyksen eritavalla kuin kyselyn laatija, jolloin se aiheuttaa virheitä tutkimustuloksiin ja tulokset vääristyvät.

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen kiinteistönvälittäjille suunnatussa kyselylomakkeessa kysyttiin yhdeksän kysymystä, joista kaksi oli avoimia kysymyksiä. Kyselyssä kartoitettiin aluksi työntekijöiden mielipidettä siihen, tarvitseeko heidän organisaationsa sihteerä. Seuraavaksi siirryttiin kysymyksiin, jossa työntekijät pohtivat miten ja mihin sihteerä heidän työssään mahdollisesti vaikuttaisi. Viimeisenä kysyttiin kysymys, jonka vastauksesta käy ilmi, hyödyntäisikö työntekijä sihteerin olemassaolon organisaatiossa. Kyselytutkimukseen vastasi Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksesta kuusi työntekijää.

4.4 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa käydään läpi kyselytutkimuksesta saatuja tuloksia. Teemahaastattelussa haettiin konkreettisia esimerkkejä siitä, miksi sihteerä on yritykselle välttämätön ja miksi sihteerä kannattaisi palkata osaksi organisaatiota. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli saada selville, pitävätkö toimeksiantajayrityksen työntekijät sihteerin palkkaamista tarpeellisena. Kyselytutkimuksessa saatuja tutkimustuloksia havainnoidaan taulukoiden avulla.



Kuvio 4. Sihteerin tarpeellisuus.

Kyselyyn vastanneista 83 %, eli huomattavasti suurin osa on sitä mieltä, että yrityksessä pitäisi olla sihteeri. Vastaajista 17 % ei osaa sanoa, tarvitseeko yritys sihteeriä. Lukumääränä tämä tarkoittaa, että viisi on vastannut sihteerin tarpeelliseksi ja yksi ei osaa sanoa, tarvitseeko organisaatio sihteeriä.

Seuraavassa luettelossa on lueteltu avoimeen kysymykseen tulleita vastauksia. Avoin kysymys oli jatkokysymyksenä edelliseen kysymykseen, eli avoimessa kysymyksessä perusteltiin omaa vastausta siihen, miksi yrityksessä pitäisi/ei pitäisi olla sihteeri.

Kausivaihtelun mukaan tarvetta on ja ei ole.

Välittäjän työaika ei riitä muuten, jos halutaan saada mahdollisimman hyvä myyntitulos.

Pääsisi itse oikealle tulosalueelle kun sihteeri voisi tehdä tukitoiminnot.

Aikaa kuluu liikaa paperitöihin, kaikki se aika on myyntityöstä pois.

Avustaa ja auttaa välittäjiä löytämään lisää aikaa varsinaiseen asiakaspalveluun.

Että välittäjät ehtivät keskittymään esittelyihin ja myyntityöhön enemmän

Vastauksista kävi selvästi ilmi, että vastaajat tiedostavat sihteerin tarpeen organisaatiossa. Kaikkien vastaajien yhteenvetona voi todeta, että jos organisaatiossa olisi sihteeri, kiinteistövälikkijille jäisi enemmän aikaa varsinaiseen myyntityöhön, kun aikaa vievät paperihommat kuuluisivat sihteerille.



Kuvio 5. Sihteerin vaikutus työhön.

Vastaajista 100 %, eli kaikki kuusi vastaajaa uskovat sihteerin vaikuttavan työhön positiivisesti. Tämän kysymyksen vastauksien perusteella voidaan todeta, että sihteerin palkkaaminen vaikuttaisi vähintäänkin työskentelyn kannalta organisaatioon pelkästään positiivisella tavalla.



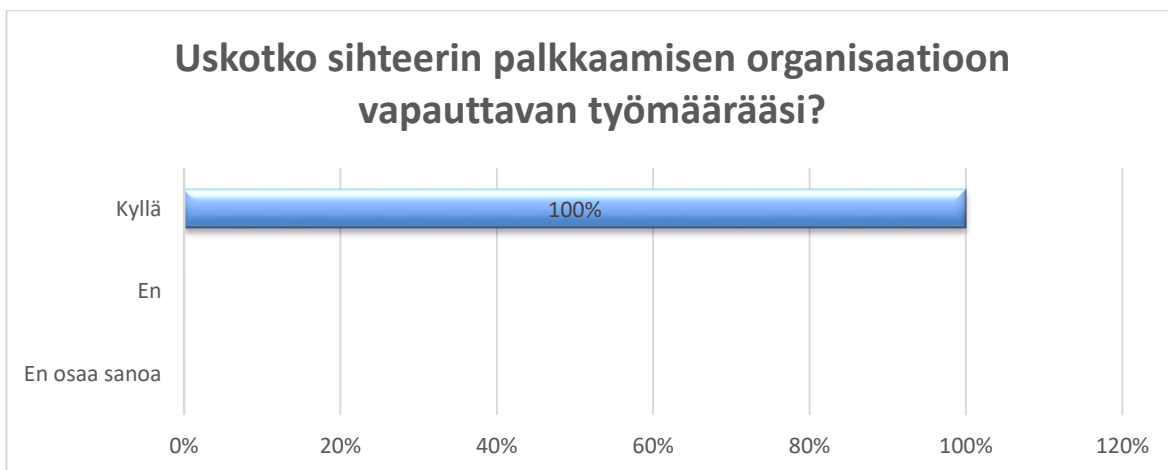
Kuvio 6. Palkkaamisen vaikutukset.

Vastaajista 100 %, eli kaikki kuusi vastaajaa ovat sitä mieltä, että sihteerin palkkaaminen vaikuttaisi osaltaan asiakaspalvelun laatuun, kiinteistönvälittäjän työn tehokkuuteen sekä toimiston järjestelmällisyyteen. Vastaajista 83 % , eli viisi vastaajaa, uskoo palkkaamisen vaikuttavan myös asuntokauppojen määrään sekä myynnin kasvuun.



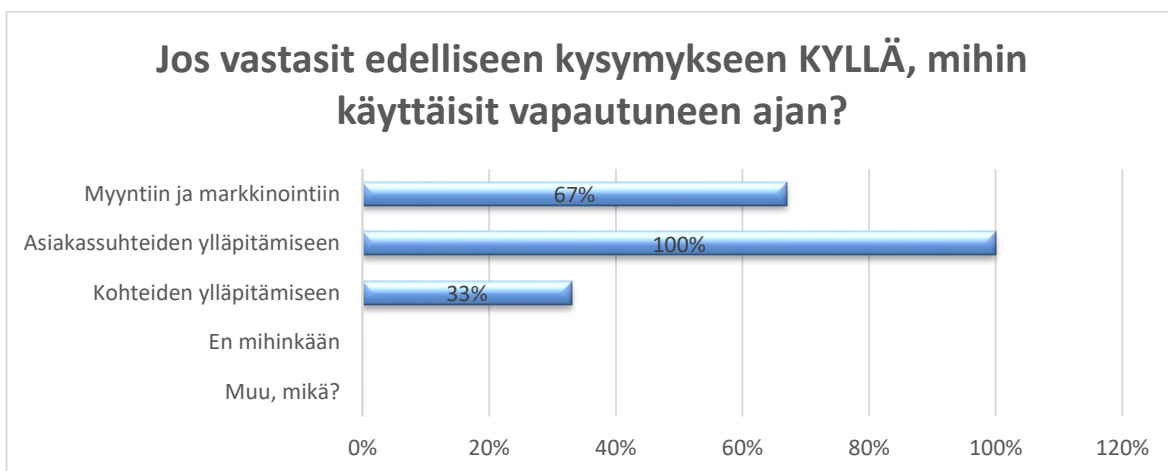
Kuvio 7. Työajan kulutus sihteerin töille.

Vastaajista 67 % käyttävät omaa työaikaansa 0–2 tuntia päivässä sihteerin työnkuvaan kuuluville töille. Vastaajista 33 % käyttävät työaikaansa keskimäärin 3–5 tuntia päivässä sihteerin työnkuvaan kuuluvia töitä.



Kuvio 8. Työmäärän vapautuminen.

Vastaajista 100 %, eli kaikki kuusi vastaajaa olivat yksipuolisesti sitä mieltä, että sihteeri tulisi vapauttamaan heidän työtänsä. Tämänkin kysymyksen vastausten perusteella voidaan todeta, että sihteerillä on vaikuttava rooli organisaatiossa.



Kuvio 9. Vapautuneen ajan käyttö.

Vastaajista 100 %, eli jokainen kyselyyn vastanneista, ovat kyselyn perusteella valmiita käyttämään vapautuneen ajan asiakassuhteiden ylläpitämiseen. Lisäksi kohteiden ylläpitämiseen panostaisi 33 % vastaajista eli kaksi vastaajista. Myyntiin ja markkinointiin panostaisi 67 % vastaajista, mikä tarkoittaa neljää vastaajaa.



Kuvio 10. Sihteerin työllistäminen.

Vastaajista 83 %, eli viisi työntekijää, on valmis antamaan töitä sihteerille ja 17 %, eli yksi työntekijä, ei osaa sanoa.

Seuraavassa luettelossa näkyy vastauksia avoimeen kysymykseen, joka oli jatkokysymyksenä edelliseen kysymykseen. Kysymyksessä kysyttiin perusteluja sille, miksi työntekijä antaisi/ei antaisi töitä sihteerille.

Riippuu tilanteesta, mikäli asian hoito nopeutuu OK, mikäli jonoa teen mieluummin itse.

Silloin välittäjälle vapautuu aikaa olennaiseen työhön, eli välittäjän työhön.

Itselle jäisi enemmän aikaa ydintehtävien (asiakassuhteiden ylläpito ja markkinointi) tekemiseen. Jotta sihteeri ei ylikuormittuisi, tulisi sopia pelisäännöistä, miten töitä osoitetaan sihteerille. Samalla taattaisiin se, että sihteerin palvelut riittäisivät tasapuolisesti kaikille. Sihteerin palkka olisi hyvä sitoa koko työyksikössä tulostavoitteestaan saavuttamiseen.

Se helpottaa omaa työtä ja mahdollistaa myös sen ettei työpäivät veny suhteettoman pitkiksi.

Kaikki tuo edellä mainittu, sihteeri vapauttaa välittäjän varsinaiseen asiakaspalveluun.

Avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset kertovat työntekijöiden tarpeen sihteerille. Lähes jokaisessa vastauksessa korostuu ajan vapautuminen ja keskittyminen muuhun olennaiseen työskentelyyn. Vastauksista käy ilmi, että jokainen hyödyntäisi sihteerää työssään.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksissa ilmeneviä asioita on selvästi se, että sihteerin rooli kiinteistönvälitysläimkeessä on todella tärkeä. Sihteeri tekee kiinteistönvälitysalalla kiinteistönvälittäjille avustavaa työtä ja helpottaa paperitöissä, jolloin kiinteistönvälittäjille jää aikaa enemmän muun muassa asiakassuhteiden ylläpitämiseen, myyntiin ja markkinointiin. Sihteeri pitää arkistoinnin kunnossa, jolloin kaikki tarvittavat asiakirjat on järjestyksessä ja tarvittaessa helppo löytää. Sihteeriä pidetään organisaation moniosaajana, johon luotetaan ja jolta voi pyytää apua missä tahansa asiassa.

Teemahaastattelussa kävi selvästi ilmi, että niin Pohjolan OP-Kiinteistökeskuksen kiinteistönvälittäjä kuin Kiinteistönvälitysläimke X:n kiinteistönvälittäjä sekä esimies pitivät sihteeriä äärimmäisen tärkeänä työntekijänä. Kaikki kuusi haastateltavaa olivat yksimielisesti sitä mieltä, että jokaisessa kiinteistönvälitysläimkeessä, jossa kiinteistönvälittäjiä on enemmän kuin kaksi, tulisi olla työntekijänä vähintäänkin yksi sihteeri.

Haastattelussa sihteerit kuvasivat oman työnsä tärkeyttä muun muassa sillä, että he ovat työssään huolellisia ja sihteerin syöttäessä kiinteistönvälittäjien kohteet koneelle lopputulos on yhtenäistä ja yritykselle saadaan yhtenäinen ilme. Tärkeänä sihteerit pitivät myös kiinteistönvälittäjän ajan vapautumista ja siitä syntyviä hyötyjä. Haastattelussa esimies painotti myös sihteerin työn ehkäisevän kiinteistönvälittäjien mahdollista työuupumusta sekä lisäävän kauppojen määrää, joka tarkoittaa organisaatiolle myös myynnin kasvua. Haastattelussa muistutettiin, että sihteerin työ on niin sanottua näkymätöntä työtä, eikä sen tärkeyttä välttämättä ymmärrä heti. Kummassakin haastateltavassa organisaatiossa on kaksi myyntisihteeriä.

Kyselytutkimuksen perusteella myös suurin osa Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen työntekijöistä on sitä mieltä, että organisaatio tarvitsee sihteerin. Kukaan vastanneista ei vastannut kielteisesti kysymykseen, pitäisikö mielestäsi organisaatiossa olla sihteeri. Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että sihteeri organisaatiossa vaikuttaisi asiakaspalvelun laatuun, kiinteistönvälittäjän työn tehokkuuteen sekä toimiston järjestelmällisyyteen. Osa vastaajista uskoo sihteerillä olevan vaikutusta myös asuntokauppojen määrään sekä myynnin

kasvuun. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät olivat yhtä mieltä myös siitä, että sihteerin vaikutus heidän työhönsä positiivisesti ja vastaajat ovat myös varmoja siitä, että sihteerin tulisi vapauttamaan heidän työmääränsä. Tuloksista selvisi myös, että kaikki vastaajat käyttäisivät vapautuneen ajan hyödyksi, muun muassa asiakassuhteiden ylläpitämiseen. Kaikki vastaajista antaisivat sihteerille töitä, esimerkiksi kohteita syötettäväksi, mutta kävi ilmi myös, että jos sihteerin on kiireinen ja jonossa on paljon tehtävää, voi kiinteistöväälittäjä tehdä työn mieluummin itse. Kyselytutkimuksesta voidaan myös tulkita, että vastaajat tiedostavat sihteerin merkityksen ja tarpeen organisaatiossa.

Sihteerin vaikutus kiinteistöväälittäjien työhön on positiivista ja ennalta ehkäisee työuupumusta. Kyselyssä kysyttiin kiinteistöväälittäjien keskimääräistä ajan kulutusta sihteerin työnkuvaan kuuluvien töiden tekemiseen. Suurin osa vastasi kuluttavansa aikaa 0–2 tuntia päivässä tehden sihteerin työnkuvaan kuuluvia töitä ja osa vastasi tekevänsä 3–5 tuntia. Sihteerin tehdessä nämä työt, varsinkin pitkällä aikavälillä mitattuna, kiinteistöväälittäjien vapautunut työmäärä on huomattava.

Kun teemahaastattelun ja kyselyhaastattelun tuloksia verrataan toisiinsa, saadaan saamien tulosten perusteella selkeä vastaus toimeksiantajayrityksen kysymykseen, onko yrityksen kannattavaa palkata organisaatioonsa sihteerin. Kaikkien näiden tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskuksen on kannattavaa palkata organisaatioonsa sihteerin, sillä sihteerin todistetusti tehostaa kiinteistöväälittäjien työtä ja vapauttaa työmäärää, jolloin vapautunut aika käytetään hyödyksi ja tulokseksi saadaan parempaa lopputulosta. Tämän perusteella voidaan todeta, että sihteerin palkkaaminen on kannattavaa myös taloudellisesti, sillä mikäli vapautunut aika käytetään hyödyksi, kauppojen määrä kuukaudessa nousee, mikä tarkoittaa yritykseen myös myynnin kasvua. Kiinteistöväälittäjien työpäivät eivät veny sihteerin työnkuvaan kuuluvien töiden takia pitkiksi, jolloin myös jaksaminen on parempaa, joka näkyy muun muassa asiakaspalvelun laadussa.

LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 12.11.2018]. Saatavana: https://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua
- Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.
- Empore Oy. 2014. Rekrytointi ja rekrytoinnin suunnittelu. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 7.11.2018]. Saatavana: <http://www.empore.fi/tyonantaja/rekrytointiopas.php>
- Eskola, A., Hakala, R., Liljeström, S. & Raatikainen, L. 2006. Töissä yrityksessä: Yritystoiminnan työtilanteet. Helsinki: Edita.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli, (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uud. p. Keuruu: Otava, 27–51.
- Finder. Ei päiväystä. Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus Oy LKV. [Verkkosivu]. [Viitattu 31.9.2018]. Saatavana: <https://www.finder.fi/Kiinteist%C3%B6nv%C3%A4litys+kiinteist%C3%B6myynti+kiinteist%C3%B6vuokraus/Etel%C3%A4-Pohjanmaan+OP-Kiinteist%C3%B6keskus+Oy+LKV/Sein%C3%A4joki/yhteystiedot/132339>
- Hakala, J. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli, (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uud. p. Keuruu: Otava, 14–26.
- Havula, J., Meincke N. & Vanhala-Harmanen M. 2017. Esimiehen työsuhteopas. 5.uud. p. Helsinki: Edita.
- Heiske, P. 2005. Hyvinvointia työyhteisöön. 3. p. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.
- Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2007. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hyppänen R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. 3. uud. p. Helsinki: Edita.
- Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kaijala, M. 2016. Rekrytointi: Tehtävään vai yhtiöön? Helsinki: Alma Talent.

- Kanniainen, M-R., Nylund, J. & Kupias P. 2014. Mentoroinnin käsikirja. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 11.11.2018]. Saatavana: https://blogs.helsinki.fi/mentorointi/files/2014/08/Mentoroinnin-tyokirja_A4.pdf
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kjelin, E. & Kuusisto P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P. & Salo M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum.
- L 8.8.1986/609. Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L 30.12.2014/1325. Yhdenvertaisuuslaki.
- Markkanen, M. 2002. Onnistu rekrytoinnissa. Helsinki: WSOY.
- Markkanen, M. 2005. Henkilöstön hankinta sähköistyy. Helsinki: WSOY.
- OP-koti. Ei päiväystä. OP-Kiinteistökeskus. [Verkkosivu]. [Viitattu 3.11.2018]. Saatavana: <https://op-koti.fi/kiinteistokeskus>
- Oppariapu. Ei päiväystä. Oppariapu: Apua opinnäytetyön kirjoittamiseen. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.11.2018]. Saatavana: <https://oppiapu.wordpress.com/benchmarking-vertaisarviointi/>
- Parnila, K. 2017. Työsuhde tutuksi: esimiehen selviytymisopas. 2. uud. p. Helsinki: Kauppakamari.
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Tietosanoma.
- Rötkin, L. 2015. Terveisiä pomolle. 8. uud. p. Helsinki: Talentum.
- Saarinen, M. 2015. Työsuhteen pelisäännöt. Helsinki: Talentum.
- Salli, M. & Takatalo, S. 2014. Loista rekrytoijana – hoida kosiomatka tyyliillä. Helsinki: Kauppakamari.
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli, (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uud. p. Keuruu: Otava, 92–116.

Valli, R & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli, (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5. uud. p. Keuruu: Otava, 117–128.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. p. Helsinki: Kauppakamari.

LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimus

LIITE 1 Kyselytutkimus

Etelä-Pohjanmaan OP-Kiinteistökeskus

1. Pitäisikö mielestäsi yrityksessänne olla sihteeri? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

2. Perustele ensimmäisen kohdan vastauksesi.

3. Uskotko sihteerin vaikuttavan työhösi.. *

- Positiivisesti
- Negatiivisesti
- En osaa sanoa

4. Uskotko sihteerin palkkaamisella olevan vaikutusta... *

- Asuntokauppojen määrään
- Myynnin kasvuun
- Asiakaspalvelun laatuun
- Kiinteistönvälittäjän työn tehokkuuteen
- Toimiston järjestelmällisyyteen

Muu, mihin?

5. Kuinka monta tuntia päivässä keskimäärin kulutat työaikaasi ns. sihteerin töille? (esim. kohteiden syöttäminen koneelle jne.) *

0-2 h

3-5 h

6-8 h

9h tai enemmän

6. Uskotko sihteerin palkkaamisen organisaatioon vapauttavan työmäärääsi? *

Kyllä

En

En osaa sanoa

7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen KYLLÄ, mihin käyttäisit vapautuneen ajan?

Myyntiin ja markkinointiin

Asiakassuhteiden ylläpitämiseen

Kohteiden ylläpitämiseen

En mihinkään

Muu, mikä?

8. Jos organisaatioonne kuuluisi sihteeri, antaisitko mielelläsi töitä hänelle? (Kohteet syötettäväksi, kuvien käsittelyt jne..) *

Kyllä antaisin

- En, tekisin mieluummin itse
- En osaa sanoa

9. Perustele edellisen kohdan vastauksesi. *
