

Hakijakokemuksen muodostuminen etätyöhaastatteluissa



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma, Visamäki

2022

Zoja Porokara

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on hakijakokemuksen muodostuminen etätyöhaastatteluissa. Työn tavoitteena on selvittää millaiseksi työnhakijat ovat kuvanneet etäyhteyden tuomat muutokset työhaastatteluihin ja millaisia haastattelukokemukset ovat työhaastatteluiden tapahtuessa verkossa. Hakijakokemus ja sen vaikutukset koetaan yhä tärkeämmäksi elementiksi työnhaussa ja rekrytoinnissa. Aiheen ajankohtaisuutta lisää työhaastatteluiden tapahtuminen lähes kokonaan verkossa viime vuosien aikana.

Tutkimusmenetelmänä työssä toimi kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Aineistoa kerättiin haastattelemalla kolmea eri aloilla työskentelevää henkilöä, jotka ovat osallistuneet vähintään yhteen etätyöhaastatteluun. Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään vastaajien omia kokemuksia etätyöhaastatteluista. Tutkimus on toteutettu keväällä 2022. Työn teoriaosuus koostuu hakijakokemuksesta sekä työhaastattelusta ja sen tarkoituksen on tukea tutkimusosuutta.

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella haastateltavat kuvaavat etäyhteyden luoneen useampia muutoksia työhaastatteluihin. Huomattavimpina muutoksina nähtiin etäyhteyden vaikutus ilmapiiriin, jännitykseen sekä nonverbaaliseen viestintään. Kuvatuilla muutoksilla oli kaikilla niin positiivisia, kuin negatiivisiakin vaikutuksia.

Author Zoja Porokara

Year 2022

Subject The formation of candidate experience in remote job interviews

Supervisors Tarja Pääkkönen

ABSTRACT

The topic of this thesis is the formation of candidate experience in remote job interviews. The aim was to examine how job applicants describe the changes in remote job interviews compared to interviews that are held face to face. The aim was also to examine what the interview experiences are like when the interview is held remotely. Candidate experience and the effects of it are becoming more and more important when it comes to job search and recruitment. The topicality of the subject is increased by the fact that for the past few years job interviews have been held mainly remotely.

A qualitative research method was used in this study. The material was collected by interviewing three people working in different fields who have participated in at least one remote job interview. The interviews aspired to examine the respondents' own experiences of remote job interview. The research was executed in spring 2022. The theoretical framework consists of aspects of candidate experience and job interview. The aim of the theoretical part is to support the research part.

Based on the results of the research, the interviewees describe that the remote connection has created several changes to the job interviews. The most remarkable changes were seen as the effect of remote connection on atmosphere, stress, and nonverbal communication. The changes described all had both positive and negative effects.

Keywords candidate experience, job interview, remote connection, job search

Pages 33 pages and appendices 2 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
1.1	Työn motivaatio ja tavoitteet	1
1.2	Työn lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät	2
1.3	Työn rakenne	2
2	Hakijakokemus ja sen muodostuminen	3
2.1	Hakijaviestintä osana hakijakokemusta	5
2.2	Hakijakokemus haastattelun aikana	7
2.3	Hakijakokemuksen merkitys organisaatioille	7
3	Työhaastattelu	8
3.1	Haastattelun vaiheet	10
3.2	Etätyöhaastattelu	12
3.2.1	Tekniikka	13
3.2.2	Ympäristö	13
3.2.3	Nonverbaalinen viestintä	14
3.3	Tasa-arvo ja kestävyys etähaastattelussa	14
4	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	15
4.1	Tutkimuksen toteutus	16
4.2	Tutkimuksen eettisyys ja kestävyys	18
5	Hakijakokemuksen muodostuminen haastateltavien näkökulmasta	18
5.1	Haastateltavien näkökulma hakijakokemuksesta	18
5.2	Haastateltavien näkökulma etätyöhaastatteluista	21
5.3	Johtopäätökset	24
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	28
6	Pohdinta	29
	Lähteet	31

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1 Hakijakokemuksen prosessimalli (Miles & McCamey, 2018)	4
Kuva 2 Albert Merabianin kommunikaatiomalli (Ganguly, 2017)	10
Kuva 3 Työhaastattelun vaiheet (Salli & Takatalo, 2014, s. 67)	11
Kuva 4 Tutkimuksessa esiin nousseet muutokset etätyöhaastatteluissa	26

Liitteet

- Liite 1 Haastattelurunko
- Liite 2 Aineistonhallintasuunnitelma

1 Johdanto

Koronavirustilanteen ja poikkeusolojen myötä moni aiemmin kasvatusten tai paikan päällä toteutettu tehtävä, kuten rekrytointiprosessi tai perehdytys, suoritettiin poikkeuksellisesti etäyhteyksien välityksellä. Koronaviruspandemian johdosta, myös työnhakuprosessi kokonaisuudessaan siirtyi suurimmaksi osin verkkoon. Työhaastatteluita suoritettiin etäyhteyksien välityksellä eri online-alustojen avulla. Näin ollen myös työhaastatteluihin on syntynyt uusia haasteita.

Organisaatioiden on tehtävä tiettyjä prosesseja ja arviointeja löytääkseen sopivimmat työntekijät rekrytoidessaan. Ehdokkaat eivät kumminkaan aina näe valituissa käytännöissä etuaan ja voivat reagoida negatiivisesti. (McCarthy ym, 2018) Hakijakokemukseen on alettu vasta viime vuosina kiinnittää yhä enemmän huomiota. Hakijakokemus juontaa juurensa rekrytointiprosessista, jossa hakija muodostaa käsityksen työnantajabrändistä ja siitä, haluaako hän jatkaa suhdetta yritykseen. Luodessaan hakijakokemusta ehdokas arvioi tietoja ja kokemuksia muodostaen käsityksiä organisaatiota edustavista prosesseista, käytännöistä ja ihmisistä. (Miles & McCamey, 2018)

Työhaastattelu on osa hakijakokemuksen kosketuspisteistä. Se on vuorovaikutustilanne ehdokkaan ja rekrytoivan tahon välillä, jossa ehdokkaan tehtävänä on selvittää, soveltuuko yritys sekä avoinna oleva paikka hänelle ja rekrytoivan tahon tehtävänä on taas selvittää, ehdokkaan ammatillisia valmiuksia, ja sitä soveltuuko hän yritykseen ja tehtävään. (Hoppe & Laine, 2014, s. 63) Työhaastattelu, toiselta nimeltään rekrytointihaastattelu, tarjoaa organisaatioille kontekstin ehdokkaiden taitojen arvioinnille. (Balconi, Fronda, Cassioli, & Crivelli, 2022)

1.1 Työn motivaatio ja tavoitteet

Opinnäytetyö käsittelee työnhakijakokemusta rekrytointiprosessin tapahtuessa etäyhteyksien välityksellä ja aihe on rajattu käsittelemään työhaastatteluja. Tavoitteena on selvittää, millaiseksi hakijat ovat kokeneet työnhaun sen tapahtuessa kokonaan verkossa ja

millaisia haastattelukokemukset ovat etähaastatteluissa verrattuna kasvokkain pidettäviin haastatteluihin. Tavoitteena on myös tuottaa hyötyä työnhakijalle hakijakokemuksen ymmärtämisestä ja sen ominaisuuksien tutkimisesta. Tarkoituksena on tutkia, ovatko haastattelukokemukset mielekkäämpiä etähaastatteluissa vai perinteisissä työhaastatteluissa ja miten etäyhteys haastatteluissa vaikuttaa hakijakokemukseen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vastata tutkimuskysymykseen

- Miten haastateltavat kuvaavat etäyhteyden tuomat muutokset haastattelukokemukseen työhaastatteluissa?

Tällä opinnäytetyöllä ei ole erikseen toimeksiantajaa. Idea aiheeseen syntyi kiinnostuksesta henkilöstöhallintoa ja työhyvinvointia kohtaan sekä omista etätyöhaastattelukokemuksista haastateltavana. Omat etätyöhaastattelukokemukset haastateltavana ovat olleet pääosin positiivisia ja mielekkäämpiä perinteisiin työhaastatteluihin verrattuna. Keskusteluissa muiden töitä hakeneiden ja erilaisia haastattelukokemuksia omaavien henkilöiden mielipiteet ovat jakautuneet etätyöhaastatteluista koskien.

1.2 Työn lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä toimii kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Laadulliselle tutkimukselle ominaiseen tapaan aineistonkeruun lähteenä toimii ihminen (Vilkkä, 2021, s. 94). Aineisto kerätään puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen avulla, mutta jättää varaa myös avoimelle keskustelulle.

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdannon lisäksi tietoperustasta, tutkimusmenetelmän ja aineiston kuvaamisesta, tuloksista sekä johtopäätöksistä ja pohdinnasta. Tietoperustan avulla ohjataan ja tuetaan työn tutkimuksellisia valintoja. Tietoperustassa pyritään kuvaamaan tutkimuksen kannalta olennaiset käsitteet aiemmin julkaistuun tietoperustaan

viitaten. Työn tietoperusta koostuu hakijakokemuksesta sekä työhaastatteluista. Hakijakokemusta koskevassa teoriassa käsitellään hakijakokemuksen muodostuminen, hakijaviestintä sekä hakijakokemus työhaastatteluissa. Työhaastattelun tietoperusta koostuu haastattelun vaiheista sekä etätyöhaastattelusta ja siihen liittyvistä tekijöistä, kuten tekniikasta, ympäristöstä ja elekielestä. Tietoperustaa käytetään hyväksi työn tutkimuksellisessa osuudessa.

Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmiin keskittyvässä osiossa esitellään työhön valitut menettelytavat, joiden avulla tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan. Osiossa esitellään kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sekä perustellaan sen valintaa työn tutkimusmenetelmäksi. Osiossa perustellaan myös valittu aineistonkeruumenetelmä, teemahaastattelu, sekä esitellään tutkimuksen toteuttamistavat sekä tutkimuksen eettisyys ja kestävyys.

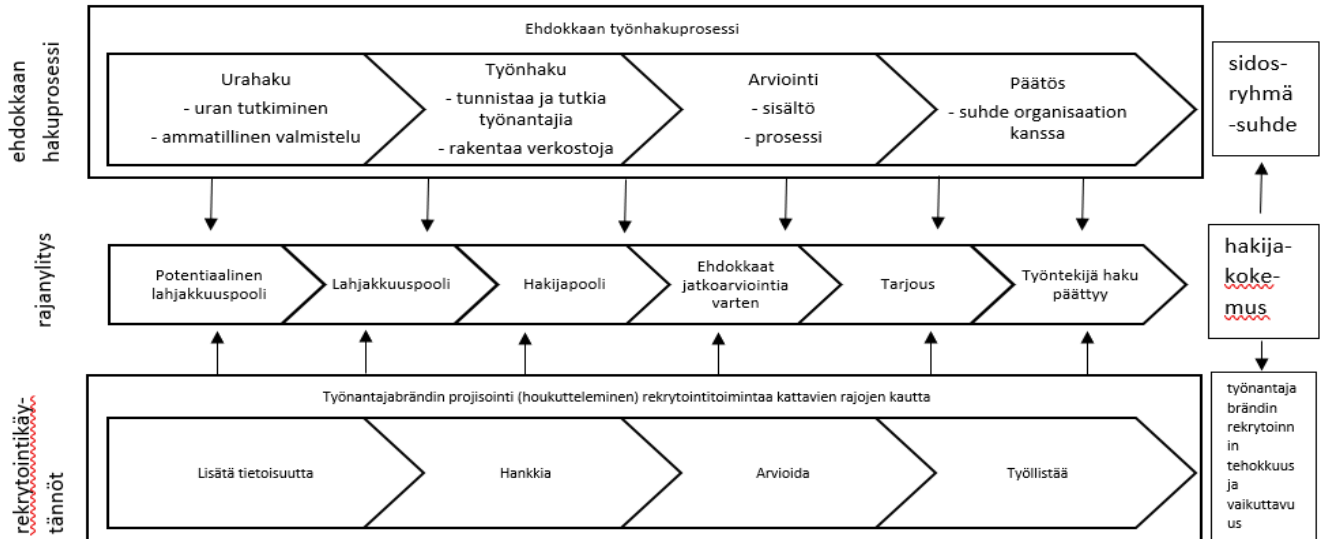
Tulokset avataan aineistonkeruumenetelmää tukevalla tavalla teemojen mukaisesti. Tuloksia verrataan tietoperustaan ja pyritään vastaamaan laadittuun tutkimuskysymykseen. Myös tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan. Lopuksi tutkija arvioi itse opinnäytetyötä ja sen oppimisprosessia.

2 Hakijakokemus ja sen muodostuminen

Hakijakokemusta voitaisiin luonnehtia ehdokkaan kollektiiviseksi asenteeksi organisaatiota kohtaan, joka on peräisin kaikista rekrytointiprosessin kosketuskohdista, prosesseista, käytännöistä ja ihmisistä. Rekrytointiprosessi määritellään hankintaprosessiksi, jonka päämääränä on työllistää ehdokkaita olemassa olevaan tai uuteen tehtävään organisaatiossa. Organisaation ja ehdokkaan väliset kohtaamiset määrittelevät ehdokaskokemuksen. (Miles & McCamey, 2018) Kuvassa 1 on havainnoitu juuri näitä kosketuspisteitä rekrytinnin aikana, jotka johtavat ehdokkaan rakentamaan hakijakokemukseen. Potentiaalinen hakijapooli muodostuu kaikista niistä henkilöistä, joilla on tai voisi kehittää tarvittavat tiedot, taidot ja kyvyt avoimeen tehtävään, riippumatta siitä hakevatko he työtä. Hakijapoolin taas muodostaa ne lahjakkuuspoolin henkilöt, jotka hakevat paikkaa. Jokaisessa kosketuspisteessä ehdokas muodostaa käsityksiä ja tunteita,

jotka vaikuttavat hakijakokemukseen. Kosketuspisteitä ovat muun muassa työpaikkailmoitus, hakuprosessi ja haastattelu. (Miles & McCamey, 2018) Hakijakokemus voi määrittää, haluaako ehdokas jatkaa rekrytointiprosessia tai muuttaa muita sidosryhmäsuhteita, kuten asiakkuutta. Hakijakokemuksen kannalta ei ole merkitystä, kuinka pitkälle hakija pääsee rekrytointiprosessissa. Hakijakokemus määrittää hakisiko ehdokas toista paikkaa yrityksessä, kertoisi ystävälle ja jatkuuko mahdollinen sidosryhmäsuhde. Se määrittää myös mahdollisen sosiaalisen median viestin sisällön, jossa ehdokas kertoo kokemuksestaan organisaation kanssa. (McCarthy ym, 2018) Myös rekrytointiprosessin pituus vaikuttaa hakijakokemukseen. Jos prosessi on liian pitkä, ehdokkaat voivat menettää kiinnostuksensa. (Miles & McCamey, 2018) Yleisimpiä hakijakokemusta heikentäviä ominaisuuksia rekrytointiprosessissa ovat hakemuksia koskevat epäselvät ohjeet, kuten epäselvyys hakemuksen täyttämisen tai lähettämisen sekä vähäinen yhteys hakijaan (Wojtaszczyk, 2016).

Kuva 1 Hakijakokemuksen prosessimalli (Miles & McCamey, 2018)



Ehdokkaat käyttävät usein huomattavasti aikaa valmistellakseen materiaalit, kuten työhakemuksen ja ansioluettelon rekrytoivalle taholle sekä valmistautuakseen itse rekrytointiprosessin eri kosketuskohtia varten. Ehdokas haluaa vastapainoksi tuntea, että

häntä ja hänen aikaansa arvostetaan. Tunne oikeudenmukaisuudesta on avainasemassa hakijakokemuksen muodostumisessa. (Miles & McCamey, 2018)

2.1 Hakijaviestintä osana hakijakokemusta

Viestintä on tärkeä osa hakijakokemuksen muodostumista. Se on yksi hyödyllisimmistä tekniikoista, joka parantaa hakijakokemusta. (McCarthy ym, 2018) Prosessin tai menettelyn selkeys, tiedottaminen ja mahdollisuus kysymyksiin luovat ehdokkaalle arvostetun olon ja viestivät ehdokassuhteen tärkeydestä. Viestintä sisältää viestinnän luonteen, prosessin aikataulun, hakemusmateriaalien kuittaamisen sekä ehdokkaiden valinta- ja epäamisilmoitukset. Se, missä määrin organisaatio on yhteydessä kaikkiin ehdokkasiin, mukaan lukien niihin, jotka hylätään jo prosessin alussa, rakentaa ehdokkaalle kuvaa hakijakokemuksesta. Mahdollisuus viestintään myös ehdokkaan puolelta ja sen tarjoaminen vaikuttaa myönteisesti hakijakokemukseen, kun taas informaation niukkuus heikentää sitä. Tärkeitä ominaisuuksia hakijakokemuksessa ovat myös viestinnän ja vuorovaikutuksen luonne ja laatu. (Miles & McCamey, 2018)

Rekrytointiprosessin aikaisia kanavia, jossa organisaatio viestii mahdollisille ehdokkaille ovat muun muassa internet, kuten työnhakuportaalit ja organisaation omat sivut, sosiaalinen media, rekrytointimesstit, korkeakoulujen ja oppilaitosten ura- ja rekrytointipalvelut sekä työ- ja elinkeinotoimiston palvelut. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 126)

Ehdokkaalle on tärkeää, että hän saa tietoa prosessin aikataulusta ja sen etenemisestä.

Hakijaviestintä alkaa jo rekrytointiprosessin alussa työpaikkailmoituksella.

Työpaikkailmoituksessa on muutaman lauseen mittainen yritysasettelu, tehtävänkuvaus, josta ilmenee tehtävänimike, ydintehtävät ja työn kesto sekä lopussa hakumenettely, jossa kerrotaan hakuajan päättymispäivä sekä kenelle ja missä muodossa hakemus osoitetaan.

Henkilöstöeduista kertominen saattaa lisätä työpaikkailmoituksen kiinnostavuutta.

(Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 130) Viestintä tulisi olla heti alusta asti informatiivista ja selkeää. Hakemuksen lähettäessään ehdokas osoittaa organisaatiolle kiinnostuksensa.

Tässä kohtaa viestintä ehdokkaalle hakemusmateriaalien vastaanottamisesta, prosessin etenemisestä ja aikataulusta sekä paikasta, missä esittää kysymyksiä vastaa ehdokkaan

kiinnostuksen osoitukseen. Ehdokkaita, joita ei valittu jatkoon tulisi myös informoida. Tällöin hylätty ehdokas haluaa mahdollisesti hakea tulevaisuudessa uudestaan työtä organisaatioista. Prosessin loppuvaiheessa halutulle ehdokkaalle tehdään työtarjous. Tarjous voi vaikuttaa siihen, ehdokkaan käsitykseen organisaatiosta ja siihen, haluaako hän hyväksyä tarjousta. Hyvä tarjous viestii ehdokkaalle, että häntä arvostetaan. (Miles & McCamey, 2018)

Myös muille ehdokkaille ilmoitetaan valinnasta, jotta he tuntevat valintaprosessin ja päätöksen oikeudenmukaiseksi (Miles & McCamey, 2018). Kieltävän vastauksen perussisältöön kuuluu kiittäminen kiinnostuksesta paikkaa kohtaan, valinnan julkistaminen, perustelut tehdylle valinnalle sekä palveluosuus. Palveluosuudessa voidaan kertoa lisätietoa kuten hakijoiden määrä sekä suositella jatkotoimenpiteitä. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 134)

Arviointimenetelmästä, esimerkiksi haastattelusta, voidaan informoida kolmenlaisella tavalla; informatiiviset oikeudenmukaisuusselvitykset, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden selitykset ja epävarmuuden vähentämistä koskevat selitykset. Informatiivinen oikeudenmukaisuus perustuu viestin sisältöön, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ihmisten väliseen kohteluun ja epävarmuuden vähentäminen hakijoiden ahdistuksen vähentämiseen ja varmuuden lisäämiseen. Informatiivisilla oikeudenmukaisuusselvityksillä tarkoitetaan tietojen antamista valitusta arviointimenetelmästä. Lähtökohtana on, että hakijalle annetaan asianmukaiset ja hyödylliset tiedot koskien arviointimenetelmää, jotta hakija kokee tilanteen oikeudenmukaiseksi sekä läpinäkyväksi. Tällaisiksi tiedoiksi luetaan muun muassa tapahtuma-aika ja -paikka. Tietojen antaminen lisää myös hakijan varmuuden tunnetta. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden selityksellä tarkoitetaan, sitä miten hakijaa kohdellaan arviointimenetelmän aikana. Esimerkiksi miten haastattelija kohtelee hakijaa. Epävarmuuden vähentämistä koskevat selitykset pyrkivät vähentämään hakijan huolta ja ahdistusta ennen arviointimenetelmää. Tarkoituksena on hakijan huolen vähentäminen antamalla tietoja arviointimenetelmän sisällöstä ja etenemisestä. (McCarthy ym, 2018)

2.2 Hakijakokemus haastattelun aikana

Haastattelu on yksi hakijakokemuksen tärkeimmistä kosketuspisteistä. Haastattelussa myös haastateltava pyrkii selvittämään, onko yritys sekä työpaikka hänelle sopivia. (Hoppe & Laine, 2014, s. 63). Tämän takia ehdokas kiinnittää huomiota myös siihen, miten häntä kohdellaan haastattelun aikana. Haastattelun myöhästyminen tai haastattelijan töykeä käytös viestii ehdokkaalle epäkunnioitusta. Hyvä hakijakokemus haastattelun aikana syntyy siten, että ehdokasta arvostetaan, kuunnellaan ja kohdellaan hyvin. Kaikilla ehdokkailla tulisi olla samanarvoiset haastattelutilanteet. (Miles & McCamey, 2018) Hakijoiden kohtelemisen ystävällisyydellä osoittaa hakijalle kunnioitusta ja antaa kuvaa organisaation yhteistyöhalukkuudesta. Haastattelijan persoonallisuudella ja luotettavuudella on merkitystä organisaation houkuttelevuuteen. (McCarthy ym, 2018)

Haastattelun kaikki vaiheet vaikuttavat hakijakokemuksen muodostumiseen. Heti haastattelun alussa ehdokkaan tietämystä ja turvallisuudentunnetta voi lisätä se, että haastattelusta vastuussa olevat henkilöt esittäytyvät ja kertovat roolistaan rekrytoinnissa. Hakijalle voi olla myös mieluisaa, että alussa haastattelijä johdattaa haastattelun alkuun, jonka aikana esitetään helpompia kysymyksiä vapauttamaan jännitystä. Hakijan arvio haastattelun luotettavuudesta on yleensä korkeampi, kun kysymykset ovat haettavan työpaikan kannalta olennaisia eikä syrjiviä. Haastattelun ilmapiiriin tulisi olla ammattimainen sekä ystävällinen. Hakijaa tulisi myös kannustaa esittämään kysymyksiä ja kertomaan mielipiteensä. (Wojtaszczyk, 2016) Hakijakokemuksen kannalta on tärkeää antaa ehdokkaalle palautetta haastattelun päätteeksi. Ehdokkaalle voidaan kertoa asioita, joissa hän onnistui haastattelun aikana, sekä antaa hänelle muutama asia, joita hän voi pohtia tulevaisuudessa. (Manpowergroup, 2016).

2.3 Hakijakokemuksen merkitys organisaatioille

Työnantajamielikuva on vahvasti sidoksissa hakijakokemukseen. Työnantajamielikuva heijastaa hakijan näkemyksen siitä, millainen työnantaja organisaatio on ja miten se kohtelee työntekijöitään. Positiivinen hakijakokemus vahvistaa työnantajabrändiä, parantaa rekrytoinnin tuloksia ja rakentaa sidosryhmäsuhdetta. Negatiivinen hakijakokemus taas heikentää työnantajamielikuvaa ja ehdokas voi haluta lopettaa mahdolliset

sidosryhmäsuhteensa kyseiseen organisaatioon. Näin ollen hakijakokemus voi vaikuttaa niin organisaation hakijapoolin suuruuteen, sekä sillä voi olla negatiivisia vaikutuksia organisaation talouteen. (Miles & McCamey, 2018)

3 Työhaastattelu

Työhaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä valintamenettelyistä. Työhaastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa rekrytoivan tahon edustaja selvittää työnhakijan valmiuksia ja soveltuvuutta haettuun tehtävään ja yritykseen. Työnhakijan tehtävänä on vastaavasti selvittää, sopiiko avoin työpaikka ja yritys hänelle. (Hoppe & Laine, 2014, s. 63)

Työhaastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä rekrytointihaastattelu. Haastattelun keskiössä ovat usein ammatilliset yksityiskohdat sekä henkilökohtaiset ominaisuudet ja motivaatio. Sitä voidaan rekrytointin kannalta luonnehtia tilanteeksi, jossa selvitetään täyttääkö potentiaaliset ehdokkaat asetetut kriteerit. Jokainen työhaastattelu on erilainen, koska haastattelu elää sen mukaan, mihin haastattelija sitä vie ja miten haastateltava reagoi esitettäviin kysymyksiin. Työhaastattelu voi pisimmillään sisältää useita eri haastatteluita ja on lyhimmillään vain pari minuuttia kestävä tapaaminen. Työhaastatteluille on tyypillistä kohtelias kommunikointitapa (Markkanen, 2009, s. 13–26). Työhaastattelut on mahdollista toteuttaa kahdenkeskisenä haastatteluna, ryhmähaastatteluna tai videohaastatteluna. On myös mahdollista, että haastattelijoina on useampi kuin yksi. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 131) Rekrytointihaastattelun voi suorittaa joko rekrytoivan yrityksen esihenkilö tai jos rekrytointi on ulkoistettu, sen suorittaa useimmiten rekrytointiyrityksen konsultti. Jos konsultti toimii haastattelijana, hän toimii myös yrityksen edustajana. (Markkanen, 2009, s. 101).

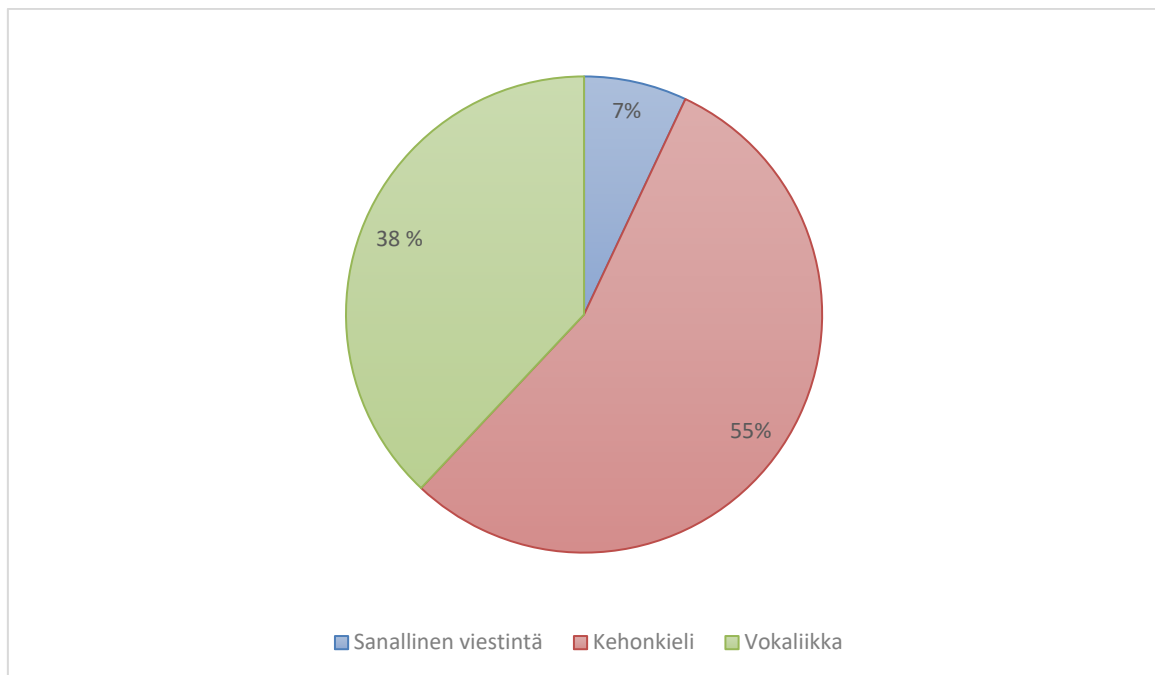
Työhaastattelu voi olla joko strukturoitu tai strukturoimaton. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan jäseneltyä haastattelua, jonka runko on suunniteltu etukäteen. Strukturoitu haastattelu haastattelijan näkökulmasta saattaa helpottaa hakijoiden vertailua, mutta riskinä on myös, että haastattelu jää väkinäiseksi. Strukturoimattoman haastattelu antaa mahdollisuuden vaistonvaraiselle keskustelulle, mutta haastattelijan tulee tehdä oikeat tulkinnat haastateltavan ammatillisesta osaamisesta haastateltavan vastauksien perusteella.

Usein haastatteluissa on ominaisuuksia molemmista haastattelutyypeistä. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 131)

Työhaastattelua ohjaa osittain lainsäädäntö. Haastatteluja sääntelee muun muassa työsopimus ja yhdenvertaisuuslain (1325/2014) syrjäntäkiellot sekä tasa-arvolain (laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, 609/1986) säännökset. Vain työsuhteen kannalta tarpeellisten tietojen kerääminen on sallittua. Henkilötietolaki (523/1999) kieltää arkaluontoisten tietojen käsittelyn. Arkaluonteisiksi katsotaan henkilötietolain 11 §:n mukaan tiedot, jotka koskevat rotua tai etnistä alkuperää, henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakausta tai ammattiliittoon kuulumista, rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta, henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia, henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä tai henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia tai muita sosiaalihuollon etuuksia. Laissa on kuitenkin myös säädetty poikkeuksia tiettyihin tilanteisiin, joissa osaa tiedoista voidaan kysyä. Myös perhesuhteiden, kuten vanhemmuuteen tai perheenhuoltovelvollisuuteen liittyvien asioiden kysyminen on tasa-arvolain vastaista. Muita tasa-arvolain vastaisia kysymyksiä ovat kysymykset lasten lukumäärästä, raskaudesta, lastenhoidon järjestämisestä ja lastenhankintasuunnitelmista. (Markkanen, 2009, s. 125) Hallituksen esityksen (75/2000) mukaan, hakija voi jättää vastaamatta kysymykseen, joka ei ole työsuhteen kannalta oleellinen. Vastaamatta jättäminen voi kumminkin vaarantaa mahdollisuuden saada avoinna oleva paikka. (HE 75/2000, s. 16)

Haastattelija rakentaa kuvaa ehdokkaasta muun muassa toimintatapojen, asenteen, mimiikan ja painotuksien avulla, joita välittyy ehdokkaan vastauksissa. Osa haastattelun osapuolten tekemästä arvioinnista tapahtuukin tiedottomasti. (Markkanen, 2009, s. 35) Suuri osa ihmisen kommunikaatiosta on sanatonta. Tällaista viestintää on muun muassa ryhti, eleet, katsekontakti, äänensävy ja -painottaminen sekä ilmeet. (Ahola & Korppi, 2019, s. 48) Professori Albert Mehrabian tekemän tutkimuksen mukaan noin 93 % viestin vaikutuksesta tuli ei-sanallisen viestinnän ansiosta (Nyman, 2021, s. 76).

Kuva 2 Albert Merabianin kommunikaatiomalli (Ganguly, 2017)



Työhaastattelu sisältää myös tunteita. Jo haastattelun alussa vastakkaiset osapuolet saavat intuitiivisen ensivaikutelman toisistaan, joka ei perustu faktoihin periaatteista tai näkemyksistä. Asiakeskeisyyden säilyminen sekä tunteiden kontrollointi haastattelussa on merkittävää. Useimmiten haastattelutilanne on tutumpi haastattelijalle kuin haastateltavalle ja lisäksi haastattelijalla on kokonaiskuva haetusta tehtävästä sekä yleisesti koko rekrytointiprosessista. Tämän johdosta haastattelutilanne on usein jännittävä haastateltavalle. Jännittäminen saattaa vaikuttaa käyttäytymiseen, jolloin johdonmukaisuus kärsii ja tarkkuus sekä havainnointi heikentyy. (Markkanen, 2009, s. 182)

3.1 Haastattelun vaiheet

Työhaastattelussa haastattelijä toimii aina kutsujana. (Markkanen, 2009, s. 27). Haastattelun onnistumisen kannalta, haastattelu tulisi suunnitella niin, että se etenisi helpoista aiheista vaativimpiin ja lopussa takaisin helppoihin (Hyppänen, 2013, Onnistuneen haastattelun rakenteita -luku, ensimmäinen kappale). Kuvassa 3 kuvataan hyvin rakennetun työhaastattelun vaihteita.

Haastattelun alussa eri osapuolille syntyy nopeasti ensivaikutelma toisistaan. Non-verbaalinen viestintä on keskeisessä roolissa ensivaikutelman muodostumisessa.

(Markkanen, 2009, s. 184) Alussa haastattelijan tehtävänä on rakentaa luottamuksen ilmapiiri ja rohkaista haastateltavaa avoimuuteen (Markkanen, 2009, s. 212).

Haastateltavalle voidaan kertoa alussa yrityksestä ja avoimesta tehtävästä, sekä tehdä tarkentavia kysymyksiä hakijan työkokemuksesta ja koulutuksesta (Hyppänen, 2013, s. 174).

Haastattelun keskivaiheilla haastattelija kerää tarvittavat tiedot haastateltavasta. Hakijan työhistoria ja kokemus ovat keskiössä tässä vaiheessa haastattelua. Haastattelija koittaa selvittää hakijan motivaatiotekijöitä, vahvuuksia, arvoja sekä kehityskohtia. (Hyppänen, 2013, s. 174)

Loppuvaiheessa haastattelussa palataan helpompien kysymysten pariin. Haastateltavalle pyritään saamaan rentoutunut olo, jotta hänelle jää haastattelutilanteesta hyvä kokemus. Haastateltavalla on usein loppuvaiheessa myös mahdollisuus esittää kysymyksiä organisaatiosta ja työtehtävästä haastattelijalle. Haastateltavalle kerrotaan loppuvaiheessa rekrytoinnin etenemisestä. Jos haastatteluita on useampia, muilla haastattelukierroksilla voidaan selvittää lisätietoja hakijan ongelmanratkaisutaidoista, ajattelumalleista sekä osaamisesta. (Hyppänen, 2013, s.175)

Kuva 3 Työhaastattelun vaiheet (Salli & Takatalo, 2014, s. 67)



3.2 Etätyöhaastattelu

Työssä viitataan videoneuvotteluhaastatteluihin etätyöhaastatteluina. Etätyöhaastattelu muistuttaa hyvin paljon tavallista työhaastattelua, koska se tapahtuu tavallisesti reaaliajassa videoyhteyden välityksellä (Roulin, 2022, s. 138). Muita etähaastatteluvaihtoehtoja ovat puhelinhaastattelu, interaktiiviset äänivastausjärjestelmien haastattelut ja asynkroniset videohaastattelut. Haastatteluun käytetään haastattelijan valitsemaa online-alustaa, kuten esimerkiksi Zoom tai Microsoft Teams -ohjelmaa. Etätyöhaastattelu voi mahdollisesti nopeuttaa rekrytointiprosessia, pienentää rekrytoivan organisaation ylimääräisiä kustannuksia lähihaastattelun järjestämisestä ja laajentaa ehdokasjoukkoa, koska mukaan saadaan ehdokkaita sijainnista huolimatta. Etähaastattelun erottaa perinteisestä kasvokkain pidettävästä työhaastattelusta muun muassa työmatkan pois jääminen, koska haastattelu pidetään yleensä omassa kotiympäristössä. Etätyöhaastattelussa tulee ottaa huomioon monia samoja asioita, kuin etätyöskentelyssä tavallisestikin. (Basch ym, 2020)

Etähaastattelun tavallisesta kasvokkain pidettävästä työhaastattelusta erottaa sosiaalisen läsnäolon taso. Vaikka viestintä videon kautta voi luoda yhteenkuuluvuuden tunteen, se ei ole verrattavissa toisen osapuolen fyysisen läsnäolon tunteeseen. (Basch ym, 2020) Fyysisen vuorovaikutuksen puuttuminen voi vääristää viestintäsignaaleja ja tätä kautta vaikuttaa rekrytointitulokseen (McColl & Michelotti, 2019). Työhaastattelun intensiivisen ja arvioivan luonteen vuoksi, etähaastattelu saattaa tuntua ehdokkaasta vähemmän jännittävältä, koska kommunikoinnin mahdollistaa väline. Tämä voi vähentää ehdokkaan haastattelua kohtaan kokemaa ahdistusta ja tuntemaan olon rennommaksi. (Champman & Rowe, 2001)

Aiemmissa tutkimuksissa ehdokkaat ovat kuvanneet rekrytoijien olevan vähemmän ystävällisiä sekä haastattelujen olevan epäoikeudenmukaisempia etähaastatteluissa. Myös rekrytoivia organisaatioita on pidetty vähemmän houkuttelevina. (McColl & Michelotti, 2019)

3.2.1 Tekniikka

Tavallisesta työhaastattelusta eroten, etähaastatteluissa on otettava huomioon tekniikka ja sen toimivuus. Haastattelun osapuolilta vaaditaan laite, jolla haastatteluun osallistutaan, kuten tietokone tai älypuhelin, etäyhteyden takaava ohjelma, kuten Zoom tai Microsoft Teams -ohjelma, toimiva internetyhteys, toimiva mikrofoni, sekä mahdollisesti kuulokkeet, jotta hyvä ääni- ja puheyhteys voidaan varmistaa. Mahdolliset tietosuoja-asetukset voivat myös rajata tekniikan toimivuutta. Haastattelijan vastuulla on etähaastatteluun käytettävän ohjelman valinta. (Paul, Haavisto & Heiskanen, 2020, s. 18).

Tärkeä osa videoneuvottelua on kamera. Kameran avulla luodaan videoyhteys, jotta haastattelu muistuttaa mahdollisimman paljon perinteistä kasvokkain tapahtuvaa haastattelua. Kameran lisäksi haastatteluun tarvitaan toimiva mikrofoni, jotta osapuolet voivat kommunikoida sujuvasti ja luontevasti keskenään. Mikrofonin tulisi olla lähellä suuta, jotta ääni kuuluu mahdollisimman hyvin. Huonosti kuuluva tai särisevä ääni voi rasittaa kuulijaa. Myös internetyhteys voi vaikuttaa videon ja äänen toimivuuteen. (Järvinen, 2022, s. 194)

Tekniset ongelmat saattavat vaikuttaa haastatteluun negatiivisesti. Pettävä tekniikka voi lyhentää haastattelun aikaa tai heijastaa huonosti osapuolta, jolla tekniset ongelmat ovat. Mahdolliset viiveajat voivat rajoittaa vuorovaikutteisuutta. Tekniikan toimivuus on hyvä kokeilla ennen haastattelun alkua. (Samuels, 2021)

3.2.2 Ympäristö

Ympäristö on tärkeä ominaisuus etähaastattelussa. Ympäristöä valitessa, tulee ottaa huomioon muun muassa valaistus, taustaäänet, keskittyminen, kanssa-asujat sekä tausta, joka näkyy videoyhteydessä. Ympäristö vaikuttaa molempien osapuolten keskittymiseen haastattelun aikana. (Samuels, 2021)

Valaistuksen tulisi olla hyvä ja oikeasta suunnasta tuleva, koska huono valaistus voi olla häiritsevää sekä vaikeuttaa näytön näkemistä. Keskittymistä saattaa heikentää taustaäänet, muun muassa vilkas katu tai kanssa-asujien, esimerkiksi lemmikkien aiheuttamat äänet. Paikaksi tulisi valita mieluummin hiljainen huone. Molemmat osapuolet kiinnittävät myös

huomiota vastapuolen taustaan ja tekevät siitä omat päätelmänsä. (Samuels, 2021) Monissa etäyhteyden takaavissa online-alustoissa on mahdollisuus käyttää virtuaalitaustaa, jossa oikea tausta korvataan toisella kuvalla (Järvinen, 2022, s.194). Ammattimaisimpana taustana voidaan kumminkin pitää neutraalia, yksiväristä vaaleaa seinää (Nyman, 2021, s. 95).

Kuvakulma vaikuttaa siihen, miten osapuolet näkevät toisensa etähaastattelussa. Liian jyrkkä kuvakulma voi muuttaa mittasuhteita tai viestiä esimerkiksi valta-asemaa. Kamera tulisi pitää samalla tasolla silmien kanssa. (Nyman, 2021, s. 95)

3.2.3 Nonverbaalinen viestintä

Nonverbaalisen viestinnän havaitseminen etäyhteyden välityksellä on vaikeampaa kuin kasvokkain. Etähaastattelun aikana voidaan kiinnittää huomiota toisen osapuolen istumisasentoon tai ilmeisiin ja tehdä henkilöstä johtopäätöksiä näiden avulla. Myös pukeutumiseen kiinnitetään huomiota. (Samuels, 2021)

Etähaastattelussa osapuolet näkyvät videoyhteydessä rintakehästä ylöspäin. Tämän johdosta kaikki mitä pää ja kasvot viestivät sanattomasti, korostuu moninkertaisesti, mutta se karsii myös mahdollisuuden nähdä tiettyjä sanattomia käyttäytymismalleja, kuten vapisevia käsiä. Myös katsekontaktin määrittäminen on vaikeaa etäyhteyden välityksellä. Lähimmäksi katsekontaktia pääsee, kun henkilö katsoo suoraan kameraan näytön sijasta. Levotonta vaikutelmaa voi luoda asentojen jatkuva vaihtelevuus, hiuksien tai muun vastaavan koskettelu sekä heiluminen tai muu toistuva liike. Myös se, että henkilö on liian lähellä kameraa, saattaa luoda toiselle osapuolelle epämukavan olon. (Nyman, 2021, s. 93)

3.3 Tasa-arvo ja kestävyys etähaastattelussa

Etähaastattelun tekniikka voi asettaa osan hakijoista eriarvoiseen asemaan. Ehdokkaat, joilla on esimerkiksi huono internet-yhteys tai hidas tietokone, on tutkimusten mukaan heikommassa asemassa muihin verrattuna. (Fiechter, Fealing, Gerrard & Kornell, 2018) Etähaastatteluun osallistuminen myös edellyttää, että hakijalla on osallistumiseen vaadittava tekniikka, kuten tietokone tai älypuhelin, mikrofoni sekä toimiva internet-yhteys (Paul ym.,

2020, s. 18). Jos hakijalla ei ole mahdollisuutta tarvittaviin välineisiin, etähaastatteluun ei voi osallistua.

Kameran asettelun takia hakija näkyy etähaastatteluissa usein videokuvassa rintakehästä ylöspäin, jolloin haastattelijalla ei voi kiinnittää huomiota hakijan alaruumiiseen (Nyman, 2021, s. 93). Tämä voi asettaa hakijoista ne, jotka ovat pyörätuolissa tai joilla on muu vamma, tasa-arvoisempaan asemaan, koska haastattelijalla ei voi havaita vammaa. Tasa-arvoa tukee myös etähaastattelun joustavuus. Henkilöt, joilla on esimerkiksi asuinkumppaneita, toinen työ tai työskentelevät vuorotyössä, kuten yötyössä, voivat helpommin löytää työhaastattelulle sopivan ajan. (Roulin, 2022, s. 120)

Etähaastatteluilla on todettu olevan myös positiivisia ympäristövaikutuksia. Videoyhteys vähentää myös työmatkojen määrää, jolloin myös ilmansaasteet vähenevät.

Videoneuvotteluihin käytetty energian määrä, on noin 7 % siitä energiasta, jota käytetään keskimäärin perinteiseen haastatteluun menemiseen ja sieltä palaamiseen. Hakija säästää myös matkakuluissa, kun haastattelu tehdään videoyhteydellä. (Guerin, 2017)

4 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on tavoittaa ihmisen omat kokemukset ja näkemykset koetulle asialle. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavan asian kokonaisvaltaista merkitystä. Tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta, vaan tutkimuksen aikana kehittyneiden tulkintojen avulla näyttää jotain esimerkiksi ihmisen toiminnasta, mitä ei voida välittömästi havainnoida. (Vilka, 2021, s. 95)

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu muun muassa kvalitatiivisen aineiston suosiminen, sitoutuminen lähelle menevään tarkasteluun sekä mitä- ja miten-kysymysten painottaminen. Laadullinen tutkimus perustuu erilaisiin aineistoihin ja niiden analyysiin. (Tietoarkisto, n.d.) Laadullisen tutkimuksen tutkimusaineistoksi voidaan käyttää kaikkea ihmisen tuottamaa materiaalia, kuten puhetta, kuva- ja tekstiaineistoja sekä esineitä. Tavallisesti aineisto kerätään haastattelun muodossa. Yleisiä tutkimushaastattelumuotoja laadullisessa tutkimusmenetelmässä ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin

haastattelu. Tavallisesti tutkimushaastatteluja tehdään yksilöhaastatteluina, mutta haastattelutapa on sovellettavissa. (Vilkkä, 2021, s. 94)

Laadullinen tutkimus alkaa aiheen valinnalla ja käytännön perustelulla. Aiheen valinnan aikana tutkijan tulee perehtyä jo aiempaan kirjallisuuteen, jota aiheesta löytyy näkökulman löytämiseksi ja osoittamiseksi. Seuraavana vaiheena on määrittää tutkimukselle asetetut tavoitteet. Tavoitteet asetetaan tutkimuskysymysten muotoon. Laadulliseen tutkimukseen laaditaan teoreettinen viitekehys aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Teoreettisen viitekehysten kokoamisen jälkeen valitaan ja perustellaan tutkimuksen lähestymistapa, aineisto sekä tutkimusmenetelmä. Laadullisen tutkimuksen viimeisiä vaiheita ovat aineiston hankinta, sen analysointi ja tulkinta sekä tulosten raportointi ja tutkimuksen luotettavuuden arviointi. (Puusa ym, 2020, s. 10)

4.1 Tutkimuksen toteutus

Aineisto kerätään puolistrukturoituna teemahaastatteluna, koska työssä tutkitaan ihmisten kokemuksia. Teemahaastattelun ominaispiirteisiin kuuluu se, että kaikki haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, mutta se ei edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaatua kokemusta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47). Tässä tutkimuksessa yhdistävä tekijä on se, että kaikki haastateltavat ovat osallistuneet vähintään yhteen etätyöhaastatteluun. Haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen avulla, mutta jättää varaa myös avoimelle keskustelulle. Teemoiksi haastatteluun valikoitui hakijakokemus sekä etätyöhaastattelu. Teemat valittiin tietoperustaa hyödyntäen ja tavoitteena oli saada kokonaisvaltainen käsitys siitä, miten haastateltavat ovat kokeneet etäyhteyden välityksellä hakijakokemuksen ja työhaastattelut. Tutkimus tehdään kokemusnäkökulmasta, koska aihe käsittelee haastateltavien yksilöllisiä kokemuksia. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Ensimmäisessä teemassa käsitellään hakijakokemusta, sen muodostumista sekä hakijakokemuksen roolia etätyöhaastatteluissa. Toisessa teemassa käsitellään tarkemmin etätyöhaastatteluja: miten haastateltavat näkevät sen vuorovaikutustilanteena sekä miten ympäristö ja teknologia vaikuttaa etähaastattelukokemukseen. Haastattelurunko on liitetty opinnäytetyön loppuun. (Liite 1)

Haastateltaviksi valikoitui kolme etätyöhaastatteluihin osallistunutta henkilöä. Jotta tutkimukseen saataisiin monipuolisesti eri näkökulmia, kaikki haastateltavat työskentelevät eri aloilla ja eri organisaatioissa. Omasta tahdostaan he esiintyvät opinnäytetyössä anonymisti. Haastateltavat ovat valittu tutkijan omasta tuttavapiiristä, jotta luottamussuhde haastateltavaan oli entuudestaan pohjustettu. Kaikki haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2022 lähihaastatteluina. Haastattelut pidettiin tutkimuksen tekijän kotona, jotta haastattelun ilmapiiri tuntuisi turvalliselta ja mukavalta. Haastateltaville on tarjottu vaihtoehtoa toteuttaa haastattelu haastateltavien kodissa. Haastattelupaikan tulisi olla rauhallinen ja turvallinen haastateltavalle, kuten kotiympäristö (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 74). Haastatteluiden pituus vaihteli puolesta tunnista 45 minuuttiin ja kaikki haastattelut nauhoitettiin puhelimen avulla, jotta keskustelu pysyi luontevana. Haastateltavista henkilöistä käytetään nimityksiä H1, H2 ja H3. H1 työskentelee kiinteistövälitysalalla ja on osallistunut etätyöhaastatteluihin kolmesti. H2 työskentelee kaupallisella alalla ja on osallistunut etätyöhaastatteluihin neljästi. H3 taas toimii oikeudellisissa tehtävissä ja on osallistunut kahteen etätyöhaastatteluun. Kaikki haastateltavat ovat osallistuneet kasvotusten pidettäviin työhaastatteluihin yli viisi kertaa.

Haastattelujen jälkeen aineisto litteroitiin. Litterointi voidaan tehdä joko koko haastatteludialogista tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueista (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 138). Aineisto litteroitiin koko haastatteludialogista. Litteroinnissa huomiota painotettiin puheen sisältöön. Litteroitua aineistoa syntyi noin 50 sivun verran. Litteroitu aineisto jaettiin teemoittain tulosten havainnoimisen helpottamiseksi. Aineistosta etsittiin teemoittain yhtäläisyyksiä ja poikkeavuuksia haastateltavien väliltä. Aineistoa on analysoitu teorialähtöisesti. Teorialähtöisessä analyysissä aineiston analyysia ohjaa valmis malli ja tutkimusaineiston analyysi perustuu olemassa olevaan teoriaan (KvaliMOTV, n.d.). Teorialähtöisessä analyysissä tutkijan ajatteluprosessiin vaikuttavat aineistolähtöisyys ja aiempi teorian tieto (Puusa ym, 2020, s. 147). Kerättyä aineistoa säilytetään tutkimuksen tekijän henkilökohtaisen tietokoneen (C:) -asemalla ja OneDrivellä. Aineistoa säilytetään 1 vuosi, jonka jälkeen se tuhotaan.

4.2 Tutkimuksen eettisyys ja kestävyys

Tutkimus on toteutettu eettisiä periaatteita ja hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Ennen haastatteluja haastateltaville on esitetty aineistohallintasuunnitelma (Liite 2) sekä pyydetty ja vastaanotettu suostumus haastatteluun sähköpostin välityksellä sekä suullisesti. Haastateltavien valinta perustuu tiettyyn koettuun kokemukseen, eikä valintaa määritellyt haastateltavien arkaluontoiset tiedot. Haastateltaville on pyritty luomaan samanarvoiset haastattelutilanteet, jotta haastateltavien välillä pysyy tasa-arvo sekä yhdenvertaisuus. Haastattelun aluksi haastateltavaa on muistutettu tutkimuksen tarkoituksesta sekä varmistettu haastateltavan halukkuus osallistua tutkimukseen. Vastaajille kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että tutkimuksen saa keskeyttää halutessaan missä vaiheessa tahansa. Haastatteluissa ei kysytty vastaajien henkilökohtaisia tietoja.

5 Hakijakokemuksen muodostuminen haastateltavien näkökulmasta

Tulokset ovat jaettu kahteen osaan teemojen avulla. Tuloksissa edetään haastattelurungon mukaisesti (Liite 1).

5.1 Haastateltavien näkökulma hakijakokemuksesta

Haastattelun ensimmäisessä osiossa käsiteltiin yleisesti hakijakokemusta ja siihen liittyviä ominaisuuksia. Ensimmäisen teeman alussa selvitettiin, mitä hakijakokemus tarkoittaa haastateltaville ja mitä asioita siihen liittyy. H1 nosti esiin yhteydenpidon ja kontaktoinnin tärkeyden, jotta hakija tuntee olevansa informoitu rekrytointiprosessista ja sen kulusta. Lisäksi H2 ja H3 nosti esiin sen, kuinka hyvin hakijaa informoidaan haastattelusta, esimerkiksi siitä, mistä haastattelu koostuu ja aikatauluun liittyvistä tekijöistä sekä sen, miten hakijaa kohdellaan haastattelun aikana. Kaikille yhteiseksi ominaisuudeksi osoittautui se, miten heidät on kokonaisuudessaan kohdattu työnhakijoina koko rekrytointiprosessin aikana. H2 näkökulmasta hakijakokemukseen vaikuttaa myös rekrytointiprosessin pituus. Jos arviointivaiheita on liian monta, hakija menettää mielenkiinnon.

Kiinnitän huomiota siihen, miten minut otetaan haastateltavana vastaan, sekä ettei keskitytä pelkästään siihen, että heillä olisi vain haavissa saada mahdollisimman hyvä rekrytointi itselleen, vaan pyritään tekemään haastattelusta mahdollisimman miellyttävä kokemus ja sitä kautta osoittamaan, että arvostetaan hakijaa. (H3, haastattelu 28.04.2022)

Liian pitkä rekrytointiprosessi on negatiivinen piirre. Etenkin, jos haettu paikka ei ole mikään korkean position paikka, on outoa, että tarvitaan kolmiosaisia haastatteluprosesseja. (H2, haastattelu 28.04.2022)

Haastattelussa tiedusteltiin mihin asioihin rekrytoijan tulisi kiinnittää huomiota työhaastattelussa hakijakokemuksen parantamiseksi. Mukavan ja turvallisen ilmapiirin luominen sekä kysymyksien pitäminen asiallisena ja lainmukaisina nousivat esiin H3 toimesta. Turvallisella ilmapiirillä H3 tarkoittaa sitä, että ilmapiiri ja tila ei tuntuisi painostavalta tai ahdistavalta, ja haastattelun pituus olisi inhimillinen. Vahvasti esille jokaisen kolmen haastattelun yhteydessä nousi se, että haastatteluun on tärkeä luoda keskusteleva ilmapiiri. H1 nosti erityisesti esiin palautteen antamisen haastattelun lopuksi. Haastateltava H2 korosti näkökulmaa siitä, että työhaastattelussa tulisi kertoa laajasti työtehtävästä ja haastattelijan tulisi osata vastata työpaikkaa koskeviin kysymyksiin tai hänen tulisi palata myöhemmin kysymyksiin, joihin hän ei osaa vastata.

Minusta on kiva, jos haastattelijalla on omaakin kokemuksia siihen, tai juuri se, että se on enemmänkin keskustelu, eikä ristikuulustelu. Vaihdetaan ajatuksia työpaikasta ja tehtävästä. (H2, haastattelu 28.04.2022)

Jos haastattelutilanne tuntuu liian painostavalta, ahdistavalta tai kiireiseltä, niin haastateltavalle tulee ylimääräisiä paineita. Eikä silloin varmastikaan pysty suoriutumaan parhaalla mahdollisella tavalla siitä haastattelusta. (H3, haastattelu 28.04.2022)

Kaksi vastaajaa, haastateltava H2 ja H3, kokivat itsensä arvostetuksi, kun haastattelun aikana haastattelijalla kehuu heitä. Esimerkiksi, kun haastattelijalla ilmaisee pitävänsä haastateltavan vastauksesta. Työhaastattelun tapahtuessa etäyhteyden avulla, on tärkeää kertoa palautetta

sanoin, koska elekielen tulkitseminen on vaikeampaa. Kaikki kolme vastaajaa mielsivät, että arvostuksen tunnetta luo lopputuloksien ilmoittaminen sovittuun aikaan sekä personoidun palautteen antaminen, jos hakijaa ei valittu haastattelun jälkeen. Arvostuksen tunnetta laskee, jos hakija unohdetaan haastattelun jälkeen tai hakijan pitää itse kysellä lopputulosta rekrytoivalta taholta. Kaikki haastateltavat kokivat myös automatisoidut hylkäysviestit arvostuksen tunnetta laskevaksi ominaisuudeksi. H3 korosti myös näkökulmaa siitä, että hän tuntee itsensä arvostetuksi, kun haastattelija kiinnittää huomiota asiaan, jonka haastateltava on itse tuonut esille, esimerkiksi ansioluettelossaan tai työhakemuksessaan.

Haastattelussa tiedusteltiin hakijakokemukseen vaikuttavia asioita etätyöhaastattelussa. Kaikki haastateltavat kokivat, että rekrytoijan tulisi hoitaa kaikki tekniikkaan liittyvät asiat mahdollisimman helposti toimiviksi haastateltavalle. Näihin seikkoihin sisältyy muun muassa yhteysalustan valinta sekä se, että mahdollisten teknisten ongelmien ilmaantuessa haastateltavalla on yhteystietona sähköpostin lisäksi esimerkiksi puhelinnumero, johon ongelmista voidaan ilmoittaa nopeasti. H3 nosti esille myös sen, että etätyöhaastattelun alussa hyvän ilmapiirin luomiseen tulee käyttää hieman enemmän aikaa, koska osapuolten persoonallisuus ei välttämättä välity yhtä hyvin etäyhteyden avulla. Yksi vastaajista, H2, koki, että etätyöhaastatteluihin on varattu yleensä lyhyempi aika, jolloin tunnelma on hätäinen.

Kukaan vastaajista ei kokenut viestinnän muuttuneen erityisesti rekrytointiprosessin tapahtuessa kokonaan verkossa. H2 kuvailee vuorovaikutuksen ja viestinnän hieman virallisemmaksi sekä etäisemmäksi.

Jos vaikka nähdään Zoomissa, niin onhan se erilaista kuin kasvotusten. Koska kuitenkin silloin, kun näkee kasvotusten, niin se jää rikkoutuu osittain siinä. Se ei ole niin henkilökohtaista, kun se ihminen on olemassa sinulle vaan sen koneen kautta. (H2, haastattelu 28.04.2022)

Kaikki kolme vastaajaa kuvaavat hakijakokemusta erittäin tärkeäksi. Kaikki heistä kertoivat, etteivät hakisi uudestaan organisaatioon, josta ovat saaneet huonon hakijakokemuksen. Kaksi vastaajaa, H1 ja H3, kertoivat myös, että kieltäytyisivät työtarjouksesta huonon hakijakokemuksen takia. H1 kuvaa hakijakokemuksen antavan hänelle käsityksen siitä,

minkälainen rekrytoiva taho on työnantajana. H3 kertoi myös jakavansa huonon hakijakokemuksen varmasti tutuilleen.

5.2 Haastateltavien näkökulma etätyöhaastatteluista

Haastattelun toinen osio keskittyi etätyöhaastatteluihin. Kaikki haastateltavat kuvaavat etätyöhaastatteluiden positiivisiksi piirteiksi jännityksen ja hermostuneisuuden vähenemisen. Jännityksen fyysiset oireet, kuten käsien tai hymyn värinä sekä hikoilu ei ilmene samalla tavalla etätyöhaastattelussa kuin se ilmenisi kasvotusten. H2 kuvaa myös positiiviseksi piirteeksi sen, että haastattelun aikatauluttaminen omaan kalenteriin on helpompaa, koska haastattelun voi tehdä omassa kodissa esimerkiksi työpäivän jälkeen. H1 kokee, että haastattelija on osittain helpompi kohdata ruudun välityksellä.

Negatiivisiksi piirteiksi kaksi vastaajaa, H1 ja H2, kuvaavat sen, ettei etäyhteyden välityksellä saa välttämättä samalla tavalla kuvaa palkkaavan organisaation ilmapiiristä ja työyhteisöstä. Perinteisissä haastatteluissa usein esitellään työtiloja sekä henkilökuntaa haastattelun yhteydessä, jolloin hakija pystyy paremmin muodostamaan käsityksen siitä, miten hän sopisi organisaatioon. Etähaastattelussa hakija muodostaa käsityksensä haastattelijan kertomien asioiden perusteella. Kaikkien vastaajien mielestä myös mahdolliset tekniset ongelmat ja tekniikan toimivuudesta huolehtiminen sisältyivät etähaastattelun negatiivisiin puoliin.

Etähaastattelussa tekniikka ja ympäristö tulisi valita siten, että jos on monta haastattelijaa tai haastattelua seuraa muita henkilöitä, niin heillä kaikilla olisi rooli ja hakija näkisi heidän kaikkien kasvot ruudulta. Se on todella ahdistavaa, jos tietää että ruudun toisella puolella on muitakin seuraamassa haastattelutilannetta, mutta et näe heitä. (H3, haastattelu 28.04.2022)

Ensimmäisen haastattelun jälkeen, joka pidettiin etänä, en olisi välttämättä ottanut koko paikkaa vastaan. Kun toinen vaihe hoidettiin paikan päällä ja pääsin näkemään millainen ilmapiiri siellä on ja kenen kanssa tulisin työskentelemään, silloin vasta innostuin. Sain esittelyn jälkeen paljon positiivisemmän kuvan. (H1, haastattelu 26.04.2022)

Perinteisen työhaastattelun koki mielekkäämmäksi vastaajista kaksi, H1 ja H3. Perinteisen haastattelun johdosta organisaatiosta saa paremman kokonaiskuvan, koska näkee työpaikan ilmapiirin sekä sen, miten muut työntekijät suhtautuvat hakijaan. H2 taas koki etähaastattelun mielekkäämmäksi, koska sitä jännittää vähemmän kuin perinteistä haastattelua.

H2 koki etähaastatteluun liittyvän tekniikan purkavan jännitystä ja tekevän haastattelutilanteesta inhimillisemmän, erityisesti jos haastattelijalla ilmenee teknisiä ongelmia. H1 ei koe tekniikan vaikuttaneen etähaastattelukokemuksiinsa juuri ollenkaan. Rekrytoivan tahon tehtävänä on hoitaa toimivan alustan valinta. H3 mieltää myös, ettei tekniikka ole vaikuttanut hänen kokemuksiinsa etähaastattelussa, lukuun ottamatta edellä mainittua esimerkkiä siitä, että huoneessa on ollut haastattelun lisäksi muita henkilöitä seuraamassa haastattelua, joka on tuntunut ahdistavalta, koska heitä ei ole näkynyt kamerassa.

Kaikki vastaajat ovat vahvasti sitä mieltä, että he kokevat etätyöhaastattelun vähemmän jännittäväksi kuin perinteisen työhaastattelun. Koska nonverbaalista viestintää on heikompi tulkita etähaastattelussa, vähentää se jännitystä esimerkiksi pukeutumisen tai elekielen suhteen. H3 myös kokee, että etähaastatteluun valmistautuminen vie vähemmän aikaa.

Siinä on myös vähemmän muuttuvia tekijöitä. Mitä enemmän aikaa valmistautua, niin sitä enemmän aikaa myös jännittää. (H3, haastattelu 28.04.2022)

Haastattelussa kysyttiin myös vastaajien kokemuksia ympäristön vaikutuksesta etätyöhaastattelukokemukseen. Kukaan vastaajista ei kokenut ympäristön vaikuttaneen paljolti haastattelukokemukseen. Kaikki vastaajista kuitenkin kertoivat jännittäneensä ympäristön vaikutusta. Tältä osin haastateltavien kertomia mahdollisia ongelmatilanteita olivat naapurien aiheuttamat äänet, asuinkumppanien näkyminen kameralla tai keskittymisen heikentyminen esimerkiksi tietokoneen ilmoitusten tai vilkkaan kadun takia.

Kaikki vastaajat kokivat saaneensa etätyöhaastattelusta palautetta niukasti. H2 koki, että jos haetun paikan saa, palautetta annetaan hieman ilmoituksen yhteydessä, yleensä

puhelimitse. Kuitenkin jos hakijaa ei valittu tehtävään, hakija saa usein vain automatisoidun hylkäysviestin sähköpostitse. H1 kertoi saaneensa palautetta kerran puhelimitse hylkäysilmoituksen aikana, mutta koki, että asiasta olisi voitu ilmoittaa myös personoidun sähköpostin välityksellä. H3 mielsi, että palautetta ei ole annettu etähaastattelujen päätteeksi ollenkaan. Hän kumminkin kokee hyväksi palautteeksi sen, että hän on saanut molemmat työpaikat, joissa etähaastattelua käytettiin.

Etätyöhaastattelu vuorovaikutustilanteena kuvataan kaikkien haastateltavien toimesta epäluonnollisemmaksi kuin perinteinen haastattelutilanne. Haastateltavien mukaan toinen osapuoli jää helposti kaukaisemmaksi, kun haastattelu hoidetaan etäyhteyden avulla. H1 kuvaa myös etähaastattelun vuorovaikutusta varovaisemmaksi kuin perinteistä haastattelua. Kaksi vastaajaa, H2 ja H3, nosti esiin sen, että vuorovaikutustilanne voi vaikuttaa virallisemmalta etäyhteyden välityksellä, koska alusta jää helposti pois rennompia jutusteluja, jolla kevennetään tunnelmaa ja jännitystä. H3 myös koki, että oman persoonan näyttäminen vuorovaikutuksen avulla on etäyhteyden kautta vaikeampaa. Elekielen väheneminen vuorovaikutuksesta voi vaikuttaa suuresti vuorovaikutuksen laatuun.

Siinä tulee helposti sellaisia, että odotellaan hirveästi onko toinen sanomassa vielä jotain. Niin kasvotusten se keskustelu soljuu paremmin, mutta juuri etäyhteydessä se keskustelu vähän töksähtelee. Tai sitten saattaa puhua vahingossa päälle helpommin. (H1, haastattelu 26.04.2022)

Kaikkien vastaajien mukaan, he kiinnittävät huomiota enemmän omaan kuin toisen nonverbaaliseen viestintään etähaastatteluissa. Koska haastateltava näkee oman kuvan ruudulta koko haastattelun ajan, saattaa hän kiinnittää huomiota enemmän omiin ilmeisiin, eleisiin ja liikkeisiin. Kaikki vastaajat nostivat myös esiin sen, että he kiinnittävät vastakkaisen osapuolen nonverbaaliseen viestintään vähemmän huomiota etähaastatteluissa, kuin perinteisissä haastatteluissa. Haastattelijan nonverbaalista viestintää on vaikea hahmottaa kunnolla etäyhteyden välityksellä.

Katson yleensä itseäni siitä pienestä kulmasta, että miltä itse näytän niin en oikeen keskity siihen toiseen niin paljoa. Enemmän siihen, että näytän itse luonnolliselta. (H2, haastattelu 28.04.2022)

Musta tuntuu, että ihmisellä on aika luontaista, että jos sä näet näytöllä omat ja toisen kasvot, niin mä uskon, että aika moni ihminen kiinnittää enemmän huomiota niihin omiin kasvoihin. Mikä voi taas johtaa siihen, että sä et ehkä keskity niin paljon siihen mitä se toinen sanoo, vaan niihin sun omiin kasvoihin ja eleisiin. (H3, haastattelu 28.04.2022)

5.3 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla selvittää, millaisia haastattelukokemukset ovat etähaastatteluissa verrattuna kasvokkain pidettäviin työhaastatteluihin sekä miten haastateltavat kuvaavat etäyhteyden tuomat muutokset haastattelukokemukseen työhaastatteluissa. Kirjallisuuteen pohjautuvan teorian mukaan, hakijakokemus koostuu monesta eri rekrytointiprosessin kosketuspisteistä, joista työhaastattelukokemus ja hakijaviestintä ovat tärkeimpiä. Hakijaviestinnältä hakijat toivovat jatkuvuutta sekä informatiivisuutta. Hakijakokemus on jokaiselle hakijalle yksilöllinen. Hyvä hakijakokemus voi saada ehdokkaan aloittamaan tai säilyttämään sidosryhmäsuhteensa tai levittämään hyvää sanaa organisaatiosta. (Miles & McCamey, 2018)

Kirjallisuuden perusteella työhaastattelu koetaan vuorovaikutustilanteena, jossa hakija saa mahdollisuuden tutustua rekrytoivaan organisaation syvemmin ja organisaatio ottaa selvää hakijan ammatillisista valmiuksista. Työhaastattelussa hakijan tehtävänä on selvittää, soveltuuko yritys sekä työpaikka hänelle ja palkkaavan organisaation tehtävänä on selvittää hakijan ammatillisia valmiuksia (Laine & Hoppe, 2014, s. 63). Lähtökohtaisesti kirjallisuudessa nähtiin etätyöhaastattelujen omaavan monia samoja piirteitä, kuin lähihaastatteluiden. Kuitenkin fyysisen ja sosiaalisen läsnäolon ja vuorovaikutuksen taso etähaastatteluissa koettiin heikentyneeksi. Etätyöhaastattelun erottaa lähityöhaastattelusta sosiaalisen läsnäolon taso, vaikka viestintä videon välityksellä voi luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta (Basch ym, 2020). Tehty tutkimus tukee vahvasti tätä väitettä. Kirjallisuuteen perustuvassa teoriassa nousi laajasti esiin myös tekniikan, ympäristön sekä nonverbaalisen viestinnän aiheuttamat muutokset haastatteluihin.

Teemahaastattelujen avulla pyrittiin keräämään laadukasta tietoa käsitellyistä teemoista perustuen vastaajien kokemuksiin ja näkemyksiin. Tutkimuksessa nousi esiin se, että viestintää ja sen laadukkuutta pidetään yhtenä hakijakokemuksen tärkeimmistä elementeistä. Viestinnän nähdään olevan yksi hyödyllisimmistä tekniikoista, joilla hakijakokemusta voidaan parantaa (McCarthy ym, 2018). Hakijaa tulisi informoida rekrytointiprosessin kulusta ja siihen liittyvistä asioista usein rekrytointiprosessin eri vaiheissa. Tutkimuksen perusteella yksi hakijakokemukseen vaikuttavista tekijöistä on rekrytointiprosessin pituus. Kirjallisuuteen perustuva teoria tukee tätä tulosta.

Rekrytointiprosessin pituus voi vaikuttaa siihen, pysyykö hakijan mielenkiinto yllä koko rekrytointiprosessin ajan (Miles & McCamey, 2018) Esiin nousi myös se, että sillä, miten hakija kohdataan koko rekrytointiprosessin aikana, on merkitystä hakijakokemuksen muodostumisen kannalta. Arvostuksen tunteen luominen hakijalle on yksi hakijakokemuksen tärkeimmistä ominaisuuksista. Tutkimuksen avulla selvisi, että arvostuksen tunnetta hakijalle luo kehuminen haastattelun aikana, aikataulussa pysyminen sekä personoitu viestintä, kuten palautteen antaminen. Hakijakokemuksen muodostumisessa työhaastattelu oli tutkimuksen mukaan suuressa osassa. Myös näkökulma työhaastattelun lainmukaisuudesta nousi esille tutkimuksessa.

Tutkimuksen kautta selvisi, että hakijakokemukseen vaikuttavia ominaisuuksia etätyöhaastatteluissa ovat esimerkiksi tekniikan toimivuus ja sen varmistaminen, ilmapiirin luominen haastattelun alussa sekä haastattelun pituus. Rekrytoivan organisaation vastuulla on valita toimiva alusta haastattelulle, jotta hakijan kokemus etähaastatteluun osallistumisesta tuntuu vaivattomalta. Kirjallisuudessa ilmapiirin luontia etähaastattelun alussa ei nähty yhtä vahvana kuin haastatteluissa.

Tutkimuksessa selvisi, että etätyöhaastattelulla on sekä positiivisia että negatiivisia ominaisuuksia verrattuna lähityöhaastatteluun. Positiivisiksi piirteiksi miellettiin jännityksen väheneminen, haastattelun aikatauluttaminen sekä haastattelijan kohtaamisen helpottuminen. Negatiivisiksi piirteiksi tutkimuksen mukaan luettiin ilmapiirin ja työyhteisön kuvan heikkeneminen sekä persoonan välittymisen heikentyminen. Kaikki nämä ominaisuudet vaikuttavat siihen, millaisen kokemuksen ehdokas muodostaa etähaastattelutilanteesta. Tutkimuksessa nousi vahvasti esiin näkökulma työhaastattelun ilmapiiristä. Työhaastattelun tulisi olla keskusteleva vuorovaikutteinen tilanne. Ilmapiirin

tulisi olla turvallinen sekä mukava, jotta hakijalla on mahdollisimman rentoutunut olo. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että hakijan on vaikeampi hahmottaa organisaation työilmapiiriä etähaastattelun välityksellä. Lähihaastattelussa haastattelu pidetään usein rekrytoivan organisaation työtiloissa, jolloin hakija pääsee näkemään yleistä ilmapiiriä työpaikalla sekä työyhteisöä. Etähaastattelussa tämä vaihe on vaikea toteuttaa ja siksi se jää usein kokonaan pois. Tutkimuksessa nousi vahvasti esiin näkökulma siitä, että etätyöhaastatteluiden ilmapiiri on heikompi kuin lähityöhaastatteluiden. Etähaastatteluissa jää pois ne hetket, kun hakija haetaan esimerkiksi työpaikan aulasta ja saatetaan rennon jutustelun avulla haastattelutilaan. Yleensä tämä hetki haastattelun alussa vapauttaa tunnelmaa ja edistää hakijan jännityksen vähenemistä. Myös kirjallisuudessa kuvataan, että haastattelun aluksi ilmapiirin luominen on tärkeää hakijan rentoutumisen kannalta (Wojtaszczyk, 2016). Tutkimuksen mukaan ilmapiirin luominen etähaastattelun alussa koetaan tärkeäksi, koska nonverbaalinen viestintä on heikompaa, eikä osapuolten persoonallisuus välity välttämättä samalla tavalla pelkän sanallisen viestinnän avulla.

Kuva 4 Tutkimuksessa esiin nousseet muutokset etätyöhaastatteluissa

Jännityksen vähentyminen	Parempi saavutettavuus	Työilmapiirin heikompi hahmotus
Nonverbaalisen viestinnän heikentyminen	Heikompi ilmapiiri haastattelun aikana	Sosiaalisten muurien lasku
Vuorovaikutuksen muutokset	Ympäristön tuomat muutokset	Tekniikan tuomat muutokset

Kuvassa 4 kuvataan tutkimuksessa esiin nousseet muutokset etätyöhaastatteluja verratessa lähityöhaastatteluihin. Tutkimuksessa nousi esiin näkökulma siitä, että haastattelun aikainen jännittäminen voi olla vähäisempää etäyhteyden välityksellä. Kirjallisuus tukee vahvasti tätä väitettä. Koska haastattelun mahdollistaa väline, ehdokas saattaa tuntea olonsa rennommaksi ja vähemmän jännittyneeksi etätyöhaastattelussa (Chapman & Rowe, 2001). Toinen osapuoli ei välttämättä myöskään havaitse jännittämistä yhtä hyvin, koska nonverbaalinen viestintä on usein heikompaa etätyöhaastatteluissa. Tutkimuksen kautta saatiin tietoa siitä, että hakija kiinnittää enemmän huomiota omaan nonverbaaliseen viestintään, kuin haastattelijan non-verbaaliseen viestintään. Haastateltavat seuraavat omaa kuvaansa tietokoneen näytöltä, jotta nähdään millaista nonverbaalista viestintää haastattelija vastaanottaa. Tutkimuksen mukaan etätyöhaastattelussa kiinnitetään vähemmän huomiota nonverbaaliseen viestintään, kuin lähityöhaastatteluissa. Tutkimuksessa todettiin myös yhtenä etähaastattelun eroavaisuutena se, että siinä niin sanotut sosiaaliset muurit koetaan vähäisempänä. Tutkimuksessa selvisi myös, että haastattelijan kohtaaminen koneen välityksellä voi tuntua hakijalle helpommalta ja vähemmän jännittävältä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että etätyöhaastatteluiden ympäristö sekä tekniikka ovat luoneet muutoksia työhaastatteluihin. Työhaastatteluihin on tullut parempi saavutettavuus, koska haastattelu voidaan pitää omassa kodissa, eikä työmatkoja tarvita. Haastatteluympäristö voi kuitenkin lisätä jännitystä sekä heikentää keskittymiskykyä. Kirjallisuus tukee osittain tätä tulosta. Haastatteluympäristö vaikuttaa molempien osapuolten keskittymiseen (Samuels, 2021). Jännityksen lisääntymiseen haastatteluympäristön johdosta kirjallisuudessa ei oteta kantaa. Tutkimuksessa nousi esiin näkökulma siitä, että tekniikka inhimillistää haastattelijaa. Tutkimuksen tuloksissa tekniikan ja ympäristön luovia muutoksia ei nähty yhtä vahvana tekijänä kuin kirjallisuudessa. Etähaastatteluiden katsotaan tutkimuksen mukaan luoneen haastattelun vuorovaikutukseen muutoksia. Vuorovaikutuksen koetaan muuttuneen epäluonnollisemmaksi etätyöhaastatteluissa kuin lähihaastatteluissa. Tutkimuksessa nousi esiin se, että vuorovaikutus koetaan virallisemmaksi sekä varovaisemmaksi etätyöhaastatteluissa. Kirjallisuus puoltaa osittain tätä näkökulmaa. Fyysisen vuorovaikutuksen puuttuminen voi vääristää viestintäsignaaleja ja tätä kautta vaikuttaa rekrytointitulokseen (McColl & Michelotti, 2019).

Tutkimuksen perusteella haastateltavat kuvaavat etäyhteyden tuoneen monia muutoksia työhaastatteluun. Suurimpina muutoksina tutkimuksessa esiin nousi etäyhteyden vaikutus ilmapiiriin, jännitykseen sekä nonverbaaliseen viestintään. Monilla kuvatuilla muutoksilla oli tutkimuksen mukaan sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia työhaastatteluun.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa täsmällisiä ohjeita. Jotta luotettavuutta voidaan arvioida, tutkimuksen jokaista vaihetta tulee tarkastella ja niiden vaikutuksia tulee rinnastaa kaikenkattavasti tutkimuksen suorittamiseen ja saatuihin tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 122) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan määritellä uskottavuuden, luotettavuuden ja eettisyyden perusteella (Puusa ym, 2020, s. 167).

Tutkimuksen aiheena oli hakijakokemuksen muodostuminen etätyöhaastatteluissa ja sen tavoitteena oli saada selville, miten hakijat kuvaavat etäyhteyden tuomat muutokset työhaastatteluihin. Teoreettista viitekehystä kerättiin kirjallisuuden ja aiemmin tehtyjen tutkimusten avulla kattavasti. Teoria-aineistoa kerätessä huomioitiin lähteiden ajankohtaisuus sekä lähdekriittisyys.

Aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua.

Teemahaastattelussa haasteena on se, että sanat jättävät tilaa tulkintaongelmille (Vilka, 2021, s. 102). Tutkimuksen osapuolten tulkinnat voivat vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin.

Haastateltavat muodostavat omat tulkintansa haastattelijan esittämistä kysymyksistä.

Vastaavasti tutkija muodostaa oman tulkinnan haastateltavien vastauksista. Tutkimuksen luotettavuuteen saattaa vaikuttaa haastatteluaineiston litterointi, koska esimerkiksi eleiden kirjaaminen jää pois. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa peilataan teoria-aineistoon.

Luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että tutkimuksessa käsitellään vastaajien henkilökohtaisia käsityksiä tutkittavasta aiheesta. Vastaajia pyydettiin haastattelun alussa määrittelemään pääkäsitteet, jotta aineiston analysointia varten saatiin käsitys siitä, mikä on vastaajien

tulkinta tutkittavasta aiheesta. Haastatteluiden luotettavuutta lisättiin valitsemalla haastateltavat niin, ettei kerätty aineisto olisi sidoksissa toimialaan tai etätöhaastattelukokemusten määrään.

Tutkimuksen luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että haastateltavat ovat valittu tutkimuksen tekijän omasta tuttavapiiristä, jolloin kokemukset ovat homogeenisempiä, eikä välttämättä edusta koko väestöä. Haastateltavan tunteminen entuudestaan voi luoda yhteisen käsitteellisen sokeuden tutkittavasta aiheesta (Byrne ym, 2015). Haastateltavat ovat entuudestaan keskustelleet tutkijan kanssa tutkittavasta aiheesta, jolloin haastateltavat ovat voineet altistua tutkijan odotuksille. Tutkimuksen luotettavuuteen on saattanut vaikuttaa haastateltavien pyrkimys täyttää tutkijan odotukset.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli prosessina hyvin opettavainen ja avartavainen. Aiheena hakijakokemuksen muodostuminen etätöhaastatteluissa oli minulle alusta asti selvillä, vaikkakin se muotoutui opinnäytetyöprosessin edetessä. Teoriaosuutta kootessani minuun vaikutti positiivisesti se, kuinka hakijakokemukseen on ylipäättään alettu kiinnittämään enemmän huomiota. Uskon, että vuosien saatossa rekrytointiprosessi on alettu näkemään molempia osapuolia, organisaatiota ja työnhakijaa hyödyttäväksi toiminnoksi, eikä vain organisaation tavaksi palkata työntekijöitä. Haastatteluiden avulla sain uusia näkökulmia siihen, millaisiksi eri ihmiset kokevat työhaastattelun ja miten hakijakokemus vaikuttaa työnhakukäyttäytymiseen.

Työn haastavimmaksi osuudeksi osoittautui teoriaosuuden kokoaminen. Sopivien lähteiden löytäminen ilmeni haastavaksi. Erityisesti hakijakokemuksesta löytyi hyvin niukasti tietoa luotettavista lähteistä. Työhaastatteluista tietoa ja lähteitä löytyi taas laajasti, joten teoriaosuuden rajaaminen ja keskeisten tietojen nostaminen tuntui ajoittain hankalalta. Koen kuitenkin onnistuneeni hyvin pitämään teorian yhteneväisenä ja hyödyllisenä kokonaisuutena tutkimuksen kannalta. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata vastaajien kokemusten mukaisia muutoksia ja koen, että siinä onnistuttiin. Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmä tukivat tavoitteisiin pääsyä. Teemahaastattelut onnistuivat

tavoitteiden mukaisesti ja siinä käsitellyt teemat toivat tavoitteiden mukaista aineistoa. Haastatteluissa onnistuttiin luomaan avoin ilmapiiri, jotta vastaaja pystyi rehellisesti kertomaan kokemuksistaan ja näkemyksistään. Tutkimuksen tulokset olivat pääosin samassa linjassa kirjallisuuden kanssa. Tutkimuksessa nousi esiin myös teemoja, joita teoreettisessa rungossa ei ollut kuvattu. Tällaisia teemoja oli etähaastattelun ilmapiirin heikkous sekä työilmapiirin hahmottamisen poisjääminen.

Opinnäytetyön jatkotutkimuksena voitaisiin tutkia, kuinka hakijakokemusta voidaan parantaa etätyöhaastatteluissa. Tutkimalla yksityiskohtaisemmin etähaastattelun eri ominaisuuksien vaikutusta hakijakokemukseen, voitaisiin syventää tietämystä hakijakokemuksen muodostumisesta etähaastatteluiden aikana.

Koen myös saavuttaneeni henkilökohtaiset tavoitteeni opinnäytetyötä koskien. Vaikka työ eteni hieman hitaammin kuin olin suunnitellut, pysyin asettamassani tavoitteessa saada valitusta aiheesta teetettävä tutkimus valmiiksi. Aiheen ansiosta koen ammatillisen tietämykseni rekrytointiprosessista syventyneen ja uskon, että opinnäytetyöprosessin aikana oppimistani asioista on hyötyä tulevaisuudessa niin työnhakijana kuin mahdollisesti työnantajankin toimiessani.

Lähteet

- Ahola, A. & Korppi, T. (2019). Taito tehdä hyvä vaikutus. Minerva Kustannus Oy.
- Balconi, M., Fronda, G., Cassioli, F. & Crivelli, D. (2022). Face-to-face vs. remote digital settings in job assessment interviews: A multilevel hyperscanning protocol for the investigation of interpersonal attunement. *PloS one*, 17(2), e0263668. Haettu 12.04.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263668>
- Basch, J. M., Melchers, K. G., Kurz, A., Krieger, M. & Miller, L. (2020). It Takes More Than a Good Camera: Which Factors Contribute to Differences Between Face-to-Face Interviews and Videoconference Interviews Regarding Performance Ratings and Interviewee Perceptions? *Journal of business and psychology*, 36(5), 921-940. Haettu 16.04.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09714-3>
- Byrne, E., Brugh, R., Clarke, E., Lavelle, A. & McGarvey, A. (2015). Peer interviewing in medical education research: Experiences and perceptions of student interviewers and interviewees. *BMC research notes*, 8(1), 513. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1484-2>
- Chapman, D. S. & Rowe, P. M. (2001). The impact of videoconference technology, interview structure, and interviewer gender on interviewer evaluations in the employment interview: A field experiment. *Journal of occupational and organizational psychology*, 74(3), 279-298. Haettu 16.04.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1348/096317901167361>
- Fiechter, J. L., Fealing, C., Gerrard, R. & Kornell, N. (2018). Audiovisual quality impacts assessments of job candidates in video interviews: Evidence for an AV quality bias. *Cognitive research: principles and implications*, 3(1), 47. Haettu 12.05.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1186/s41235-018-0139-y>
- F. Guerin, T. (2017). A demonstration of how virtual meetings can enhance sustainability in a corporate context: Quantified benefits of virtual meetings through video conferencing. *Environmental quality management*, 27(1), 75-81. Haettu 18.05.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1002/tqem.21515>

Hallituksen esitys HE 75/2000. Haettu 23.5.2022 osoitteesta:

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_75+2000.pdf

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.

Hoppe, T. & Laine, T. (2014). Työnhakuopas: Mitä, miten, missä? Talentum.

Hyppänen, R. (2013). Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä (3. uud. p.). Edita.

Järvinen, P. (2022). Yrityksen tietoturvaopas (1. painos.). Kauppakamari.

KvaliMOT. (n.d.). Aineisto- ja teorialähtöisyys. Haettu 30.5.2022 osoitteesta:

https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

ManPowerGroup (2016) Opas onnistuneeseen rekrytointiin. Haettu 7.4.2022 osoitteesta:

<http://tietopankki.manpower.fi/hubfs/Opas%20onnistuneeseen%20rekrytointiin/Manpower-opas-onnistuneeseen-rekrytointiin.pdf>

Markkanen, M. (2009). Onnistu rekrytointihaastattelijana. Talentum Media.

McCarthy, J. M., Bauer, T. N., Truxillo, D. M., Campion, M. C., Van Iddekinge, C. H. & Campion, M. A. (2018). Improving the Candidate Experience: Tips for Developing 'Wise' Organizational Hiring Interventions. *Organizational dynamics*, 47(3), 147-154. Haettu 12.04.2022 osoitteesta: <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2018.05.004>

McColl, R & Michelotti, M (2019). Sorry, could you repeat the question? Exploring video-interview recruitment practise in HMR.

Miles, S. J. & McCamey, R. (2018). The candidate experience: Is it damaging your employer brand? *Business horizons*, 61(5), 755-764. Haettu 23.03.2022 osoitteesta:

<https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.05.007>

Nyman, P. (2021). Viesti, vaikuta, vakuuta. Kauppakamari.

Paul, G., Haavisto, L. & Heiskanen, S. (2020). Etätyökirja: Suunnittele, sovi, tee. Aula & Co.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

- Roulin, N. (2022). *The psychology of job interviews* (Second edition.). Routledge.
- Salli, M. & Takatalo, S. (2014). *Loista rekrytoijana: Hoida kosiomatka tyyllillä*. Kauppakamari.
- Samuels, J. (2021). THE ALMIGHTY JOB INTERVIEW: ACING IT ONLINE. *Abilities* (Calgary), 125, 20.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.
- Wojtaszczyk, K. (2016) *The idea and instruments for building a positive candidate experience*

Liite 1: Haastattelurunko

1. Tutkimuksen aiheen ja tavoitteiden esittely, sekä haastattelun kulun ja sen teemojen läpikäynti.
2. Haastateltavien taustatiedot; toimiala, osallistumisten määrä etähaastatteluihin, kokemus työhaastatteluista
3. Teema 1: Hakijakokemus

Apukysymykset:

- Mitä hakijakokemus tarkoittaa sinulle ja mitä asioita siihen liittyy?
- Mihin asioihin rekrytoijan tulisi kiinnittää huomiota työhaastattelun aikana hakijakokemuksen parantamiseksi?
- Mitkä asiat ovat saaneet sinut tuntemaan arvostetuksi rekrytointiprosessin/työhaastattelun aikana?
- Mitkä ominaisuudet etätyöhaastattelussa ovat mielestäsi tärkeimmät hyvää hakijakokemusta ajatellen?
- Millä tavoin koet viestinnän olevan erilaista rekrytointiprosessin tapahtuessa verkossa?
- Kuinka tärkeä hakijakokemus on sinulle?

4. Teema 2: Etätyöhaastattelu

Apukysymykset:

- Mitkä ominaisuudet koet positiivisiksi etätyöhaastatteluissa? -> Entä mitkä negatiivisiksi?
- Kumman koet mielekkäämmäksi, perinteisen työhaastattelun vai etätyöhaastattelun? -> Miksi?
- Millä tavoin tekniikka on vaikuttanut kokemukseesi etähaastatteluissa?
- Koetko etätyöhaastattelun vähemmän vai enemmän jännittäväksi kuin perinteisen työhaastattelun? -> Miksi?
- Millä tavoin ympäristö on vaikuttanut etähaastattelutilanteeseen?
- Millä tavoin sinulle on annettu palautetta haastattelun jälkeen?
- Millä tavoin luonnehtisit etätyöhaastattelua vuorovaikutustilanteena?
- Millä tavoin olet kiinnittänyt huomiota nonverbaaliseen viestintään etähaastattelussa?

5. Haastattelun päättäminen.

Liite 2: Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön aineistonhallintasuunnitelma

Zoja Porokara

Opinnäytetyössä kerättävä aineisto sisältää lähihaastatteluina toteutettuja henkilöhaastatteluja. Aineisto koostuu haastateltavien avoimista vastauksista. Haastattelut nauhoitetaan ja sen jälkeen litteroidaan. Haastattelujen nauhoitettu aineisto tallentuu mp3 -muodossa. Aineistoja säilytetään tutkijan henkilökohtaisella tietokoneella olevalla (C:) -asemalla sekä OneDrivellä. Molemmat säilytyspaikat ovat suojattu salasanalla. Pääsy aineistoon on ainoastaan tutkijalla.

Aineisto anonymisoidaan ennen raportointia. Opinnäytetyö ei sisällä salaista tietoa, eikä sellaisia henkilötietoja, joiden turvaamiseen tarvitsisi erityistoimenpiteitä. Aineistoa säilytetään 1 vuosi opinnäytetyön hyväksymispäivästä, jonka jälkeen se tuhoetaan. Haastateltavia on etukäteen informoitu aineistonhallintasuunnitelmasta sekä heidän suostumuksensa osallistumisesta on pyydetty ja vastaanotettu sähköpostin välityksellä.