



Kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemus Suomessa

Markus Lahti

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä(t) Markus Lahti
Tutkinto Restonomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemus Suomessa
Sivu- ja liitesivumäärä 32 + 6
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja tarkastella kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemusta Suomessa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään asioita, jotka voisivat olla esteenä tai haasteena kansainvälisen työnhakijan työllistymisessä rekrytointiprosessin aikana. Lisäksi oli ensiarvoista tarkastella mahdollisia kielitaitoon ja kulttuuritaustaan liittyviä haasteita sekä keinoja, joilla kyseisissä haasteissa kansainvälisiä työnhakijoita voitaisiin auttaa. Opinnäytetyön tekeminen sijoittui syyskuun 2022 ja huhtikuun 2023 väliselle ajalle.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona nimettömänä pysyväälle henkilöstöpalvelualan yritykselle. Toimeksiannon tavoitteena oli tutkia ja koota tietoa toimeksiantajalle kansainvälisistä rekrytoinneista ja kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemuksesta Suomessa. Tällöin lopputuloksena toimeksiantajayritykselle saatiin käyttöön tutkimuksen avulla hyödyllistä tietoa koskien opinnäytetyön aiheajausta.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin hakijakokemuksen lisäksi rekrytointia yleisellä tasolla sekä rekrytointia kansainvälisten työnhakijoiden näkökulmasta. Työn tutkimusosion, jossa yhdistyi määrällisen ja laadullisen tutkimuksen menetelmät, englanninkielinen kysely lähetettiin kohderyhmälle raportointityökalu Webropolia hyödyntäen. Tutkimuksen kohderyhmästä Webropol-kyselyyn vastasi noin 9 % (n=32).</p> <p>Tutkimustulosten mukaan kohderyhmä koki hakijakokemukseen eniten vaikuttavien haasteiden liittyvän kielitaitoon ja epäoikeudenmukaisuuteen. Tuloksissa korostui kokemus siitä, että suomenkieliset menevät rekrytoinnissa englanninkielisten edelle riippumatta työnhakijan muista ominaisuuksista tai muusta soveltuvuudesta työtehtävään, vaikka englannin kieli olisikin ilmoitettu soveltuvaksi kieleksi rekrytointiprosessissa.</p> <p>Jatkotutkimusta opinnäytetyöaiheesta voisi toteuttaa käyttämällä laadullisia haastattelumenetelmiä, jolloin aiheesta voitaisiin syventyä esimerkiksi erilaisiin kulttuurieroihin ja niiden ilmenemiseen rekrytointiprosessin tai haastattelujen aikana</p>
Asiasanat Rekrytointi, työnhakijat, kansainvälisyys, tyytyväisyys

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Hakijakokemus	3
2.1	Hakijakokemuksen merkitys	4
2.2	Hakijakokemuksen muodostuminen	5
2.3	Hakijakokemuksen kehittäminen	7
3	Rekrytointi	8
3.1	Rekrytointiprosessi	8
3.2	Työllistämisen kanavat	11
3.3	Kansainvälinen rekrytointi	12
4	Tutkimusmenetelmät	16
4.1	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	17
4.2	Aineiston analysointitavat	18
5	Tutkimustulokset	19
5.1	Taustatiedot	19
5.2	Hakijakokemus	20
6	Pohdinta	27
6.1	Jatkotutkimusaiheet	28
6.2	Luotettavuusarvio	29
7	Oma oppiminen	31
	Lähteet	33
	Liitteet	36
	Liite 1. Saatekirje	36
	Liite 2. Muistutuskirje	37
	Liite 3. Kyselylomake	38

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ja tutkitaan kansainvälisen työvoiman hakijakokemusta Suomessa. Opinnäytetyö on osa Haaga-Helian Ammattikorkeakoulun Ravintolan liikkeenjohdon koulutusta ja tutkimus tehdään toimeksiantona yritykselle X. Opinnäytetyön toimeksiantajayritys on merkittävä henkilöstöpalvelualan yritys Suomessa, joka on kokonaisuudessaan lisäksi Suomen suurimpia työllistäjiä. Toimeksiantajayrityksen palveluihin kuuluu esimerkiksi rekrytointia, henkilöstövuokrausta sekä erilaisia koulutuspalveluita ja lisäksi toimintaa on valtakunnallisella tasolla ympäri Suomea. Kyseisiä palveluita toteutetaan laajasti eri toimialoilla, kuten muun muassa ravintola-, kaupan-, logistiikka- ja sotealalla. Lisäksi tutkimuksessa on apuna opinnäytetyön toimeksiantajan yksi suurimmista Horeca-toimialan asiakasyrityksistä, jonka kautta myös tutkimuksen kohderyhmä tavoitettiin. Tämä kyseinen asiakasyritys on Suomen johtavia ravintola-alan konserneja, johon kuuluu useita suuria brändejä ja ketjuja ympäri Suomea. Toimeksiannon tavoitteena on tutkia ja koota tietoa toimeksiantajalle kansainvälisistä rekrytoinneista ja kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemuksesta Suomessa. Hakijakokemuksen kehittäminen sekä kansainvälinen rekrytointi ovat keskeisiä strategisia painopisteitä toimeksiantajayrityksen kokonaisstrategiassa, minkä takia opinnäytetyötutkimus tuo entistä enemmän lisäarvoa kyseiselle yritykselle. Opinnäytetyön lopputuloksena toimeksiantajayritykselle saadaan käyttöön tutkimuksen avulla hyödyllistä tietoa jatkuvasti kasvaaviin kansainvälisiin rekrytointeihin sekä niiden ymmärtämiseen ja kehittämiseen. Opinnäytetyöni päätavoitteena onkin tutkia ja kartoittaa kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemusta Suomessa, jolloin keskeistä on kerätä tietoa seikoista, joita on huomioitava kansainvälisten työnhakijoiden rekrytoinneissa. Muita tavoitteita tutkimustyölle on selvittää, mitkä asiat voisivat olla esteitä ja haasteita ulkomaalaisten työnhakijoiden rekrytoinneissa sekä millä tavoin heitä voitaisiin auttaa kyseisissä esteissä ja haasteissa rekrytointiprosessin aikana. Lisäksi on merkittävää selvittää tarkemmin mahdollisia kielitaidon tai kulttuuritaustan vaikutuksia rekrytointiprosessissa.

Aihevalinta tutkimukselle sekä tutkimusongelmat syntyivät kiinnostuksestani ja kokemuksestani kansainvälisten työnhakijoiden rekrytointiin liittyen. Olen työskennellyt rekrytoinnin parissa ja hiljattain olen myös työskennellyt kasvavassa määrin kansainvälisen rekrytoinnin parissa. Kansainvälisten työnhakijoiden potentiaalin lisäksi olen huomannut myös kansainvälisen työvoiman rekrytointiin liittyviä haasteita ja ongelmakohtia, joiden suhteen haluaisin kehittyä sekä lisätä ymmärrystäni. Näitä haasteita ovat aikaisemmin mainittujen kulttuurierojen ja kielitaitohaasteiden lisäksi esimerkiksi ulkomaalaisia koskeva hidas byrokratia esimerkiksi lupa-asioiden suhteen ja työntekijöiden puute omien oikeuksien tiedostamisessa. Näihin ongelmakohtiin haluaisin löytää ymmärrystä ja mahdollisesti jopa keksiä keinoja edesauttaa rekrytoinnin sujuvuutta sekä työnhakijan ymmärtämistä rekrytointiprosessissa.

Opinnäytetyö koostuu tietoperusta-, tutkimuksen suunnittelu- ja toteutus-, tutkimustulos- sekä pohdintaosioista. Tietoperustaosiossa perehdytään ja tarkastellaan tutkimukseen liittyviä aiheita jo olemassa olevan tiedon ja teorian avulla. Tutkimuksen suunnittelu- ja toteutusosiossa esitellään tutkimukseen liittyviä menetelmiä ja toimintatapoja, jonka jälkeen tutkimustulososiossa tarkastellaan ja analysoidaan tutkimuskyselyssä saatuja vastauksia. Lopuksi pohdintaosiossa tarkastellaan ja arvioidaan opinnäytetyön ja tutkimuksen eri osa-alueita sekä kokonaisuutta.

Aikataulullisesti opinnäytetyön suunnittelu ja tekeminen on kokonaisuudessaan suunniteltu sijoittuvan syyskuu 2022 – huhtikuu 2023 väliselle ajalle. Syyskuussa opinnäytetyöprosessi alkaa suunnitteluvaiheella, johon kuuluu muun muassa opinnäytetyöprosessiin perehtyminen, oman opinnäytetyön aiheita sivuavan tai vastaavan opinnäytetyön arviointi käyttäen virallisia opinnäytetyön arviointikriteerejä sekä opinnäytetyösuunnitelman laatiminen ohjeiden mukaisesti. Syyskuussa kirjoitetaan myös opinnäytetyötä varten toimeksiantosopimus toimeksiantajayrityksen kanssa. Syyskuun suunnitteluvaiheen jälkeen lokakuussa aloitetaan opinnäytetyön tietoperustan kirjoittaminen, jonka on tarkoitus valmistua viimeistään joulukuussa 2022. Lisäksi vuoden 2022 puolella aloitetaan jo tutkimuskysymysten hahmottelu tietoperustan pohjalta. Tämä kyseinen hahmottelu on jatkuvaa menettelyä tietoperustaa laatiessa, sillä potentiaalisia tutkimuskysymyksiä saattaa tulla esiin opinnäytetyön aiheeseen liittyvän teorian pohjalta. Tammikuussa aloitetaan suunnittelutyö tutkimukselle, joka toteutetaan helmikuussa 2023. Helmikuu on myös varattu tutkimuksen tuloksien analysoimiselle. Tällöin maaliskuulle jää jäljelle vielä opinnäytetyön pohdintaosion kirjoittaminen ennen huhtikuuta, jolloin opinnäytetyö on saatava valmiiksi, esitettävä sekä lähetettävä arvioitavaksi. Aikaisemmin mainittujen vaiheiden sekä kypsyysnäytteen kirjoittamisen jälkeen opinnäytetyöprosessi on kokonaisuudessaan suoritettu.

2 Hakijakokemus

Tässä kappaleessa käsitellään hakijakokemusta käsitteenä sekä avataan siihen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi sen merkitystä, muodostumista ja kehittymistä. Työnhakijan hakijakokemus ja asiakaskokemus linkittyvät olennaisesti toisiinsa, sillä työnhakijoiden kanssa menetellään rekrytointiprosessissa samalla tavoin kuin yleisesti ottaen asiakkaiden kanssa. Lisäksi asiakaskokemuksen käytännöt ja teoriat ovat sovellettavissa hakijakokemuksessa. Asiakaskokemus ja jotain palvelua koskeva kokemus voidaan tulkita olevan sama asia, minkä perusteella tässä opinnäytetyössä hakijakokemusta ja asiakaskokemusta tarkastellaan samana käsitteenä. (Gimbel 2018; Leinonen 15.6.2017.)

Työnhakijan hakijakokemus muodostuu kaikesta siitä, mitä hän tuntee, kokee ja havainnoi rekrytointiprosessin eri kohtaamispisteiden eli eri vaiheiden aikana. Hakijakokemus onkin pääasiassa työnhakijalle muistiin ja muistoihin jäävä tunne rekrytoitavasta yrityksestä, mikä voi vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti yksilön työnantajakuvaan yrityksestä. Hakija reflektoi jatkuvasti koko prosessin aikana eri kohtaamispisteitä aikaisempiin kokemuksiinsa sekä niiden kautta syntyneisiin odotuksiin. Jos työnhakijalle jää positiivinen mielikuva rekrytointiprosessista, voi hän jakaa näitä tuntemuksia muiden kanssa. Vastakkaisesti taas negatiivinen mielikuva rekrytointiprosessista voi saada hakijan menettämään arvostuksen yritystä sekä sen brändiä kohtaan. Lisäksi hakija saattaa jakaa myös kyseisiä negatiivisia mielikuvia muille. (Meyer & Schwager 2007, 118–119; Klaus, Gorgoglione, Buonamassa, Panniello & Nguyen 2013, 508.)

Hakijakokemus on myös organisaation ja hakijan välistä vuorovaikutusta, jossa mukana on organisaation fyysinen toiminta rekrytointiprosessin kaikissa kohtaamispisteissä sekä hakijan tuntemukset ja odotuksien täyttyminen kyseisten kohtaamispisteiden suhteen. Hakijan tunteiden huomioiminen ja siihen vaikuttaminen onkin keskeisimmässä osassa hakijakokemuksen muodostamisessa, sillä tunteiden merkityksen on tutkittu käsittävän yli 50 % hakijakokemuksesta. (Shaw 2007, 8.)

Hakijakokemus voidaan jakaa lisäksi lineaarisesti kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat ennen rekrytointiprosessia, rekrytointiprosessin aikana ja rekrytointiprosessin jälkeen koetut tuntemukset. Ennen rekrytointiprosessia koettuihin tuntemuksiin voi vaikuttaa esimerkiksi hakijan sen hetkinen mielentila. Jos hakija on stressaantunut työhausta, voi sillä olla merkittävä vaikutus hakijakokemuksen muodostumiseen jo ennen kuin rekrytointiprosessi on ehtinyt täysin edes alkaa. Jos hakija ei hallitse digitaalisten kanavien käyttöä, voi myös työhaun aloittaminen internetin välityksellä olla ahdistavaa ja lannistavaa, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti hakijakokemukseen. Suurin osa hakijakokemuksesta muodostuu rekrytointiprosessin aikana, jolloin ennen rekrytointiprosessia tapahtuvan kokemukset ja tuntemukset luovat ainoastaan lähtökohdat ja -olosuhteen hakijakokemuksen muodostumiselle. Rekrytointiprosessin aikana tapahtuviin kokemuksiin organisaatiota

rekrytoinnissa edustavalla henkilöllä eli rekrytoijalla onkin suurin vaikutusmahdollisuus hakijakokemuksen muodostumisen näkökulmasta. Hakijakokemuksesta usein jää huomioimatta rekrytointiprosessin jälkeiset kokemukset. Esimerkiksi rekrytointiprosessin jälkeinen viestintä tai sen puute vaikuttavat myös hakijan tuntemuksiin koskien koko rekrytointia. Hakijalle rekrytointiprosessin loppumisen raja on häilyvä, joten kokonaishakijakokemuksen muodostumisessa esimerkiksi töiden aloituksen jälkeinen kuulumisiin palaaminen työtehtävään valitun henkilön kohdalla tai toisen vastaavan avoimen työtehtävän suosittelu henkilölle, jota ei valittu alkuperäiseen työtehtävään, voi parantaa hakijakokemusta merkittävästi. (Shaw 2007, 36.)

2.1 Hakijakokemuksen merkitys

Hakijakokemuksen näkökulmasta nopeus ja tehokkuus ovat olennaisia osassa rekrytointiprosessin läpiviennissä sekä erityisesti viestintään liittyvissä elementeissä. Odotusajat saattavat tuntua pitkiltä hakijan odottaessa mahdollista etenemistään rekrytointiprosessissa. Jos viestinnälliset prosessit ovat hitaita, voi hakija saada siitä kuvan, että koko työnantajaorganisaatio olisi hidas ja kankea. Tässä tapauksessa hakijan into ja motivaatio kyseistä työnantajaa kohtaan saattaa laskea. Työnhakijat saattavat tehdä yleisiä johtopäätöksiä työnantajayrityksestä eri rekrytointiprosessin kohtaamispisteiden ja elementtien pohjalta. Nopeus rekrytointiprosessin viestinnän suhteen on myös keskeistä, sillä työnhakija on saattanut hakea useaan eri työtehtävään, jolloin potentiaalinen työnhakija saatetaan menettää toiselle kilpailevalle yritykselle, joka on toiminut nopeammin viestinnällisesti. (Salli & Takatalo 2014, 10–11.)

Hakijakokemukseen rekrytointiprosessissa vaikuttavat myös yrityksen työnantajabrändi sekä siihen työnhakijalla kohdistuvat ennako-oletukset. Jos työnantaja erottautuu edukseen muista työmarkkinoiden yrityksistä sekä työnhakija on kiinnostunut yrityksen työnantajabrändistä ja siitä mitä työnantaja edustaa ja voi tarjota, kasvaa työnhakijan ennako-oletukset rekrytointiprosessin kohtaamispisteiden suhteen. Hyvä työnantajabrändi parantaakin yrityksen houkuttelevuutta ja positiota työmarkkinoilla ja sitä kautta vetää puoleensa potentiaalisia työnhakijoita hakemaan yrityksen työtehtäviin. (Huhta & Myllyntaus 2021, 26–27.)

2.2 Hakijakokemuksen muodostuminen

Hakijakokemus koostuu seitsemästä eri elementistä, joita ovat fyysiset, teknologiset, prosessiin liittyvät, viestinnälliset ja tuotteeseen eli itse rekrytointiprosessiin liittyvät elementit sekä työnhakijan ja rekrytoijan välinen vuorovaikutus ja työnhakijoiden keskinäinen vuorovaikutus (Kuva 1). Näitä elementtejä voidaan kutsua myös hakijakokemuksen kohtaamispisteiksi.



Kuva 1. Hakijakokemuksen seitsemän elementtiä (Mukaillen Stein & Ramaseshan 2016)

Työpaikkailmoituksen ja nettisivujen estetiikka ja käytettävyys sekä yrityksen toimitilat ovat esimerkkejä rekrytointiprosessin aikana kohdatuista fyysisistä elementeistä. Hakija kohtaa näitä eri rekrytoivan yrityksen fyysisiä ominaisuuksia rekrytointiprosessin eri kohtaamispisteissä. Fyysiset elementit voidaan myös jakaa fyysiseen ja digitaaliseen ympäristöön, sillä esimerkiksi yrityksen toimitiloissa tapahtuvissa kohtaamisissa hakija kiinnittää huomiota eri asioihin kuin esimerkiksi verkkosivuja tarkastellessaan. Fyysisessä ympäristössä kokemukseen vaikuttavat kaikki ihmisen aistit, kun taas digitaalisessa ympäristössä olennaisessa osassa ovat näkö- ja kuuloaisti. (Stein & Ramaseshan 2016, 10–12.)

Teknologiset elementit ovat osana eri rekrytointiprosessin kohtaamispisteitä ja ovat nykyään iso osa-alue hakijakokemuksen muodostumisessa. Teknologisia elementtejä voidaan käyttää rekrytointiprosessissa esimerkiksi markkinoinnissa, hakemusten käsittelyssä, haastattelussa ja viestinnässä. Erilaiset tekniset järjestelmät ja alustat osana aikaisemmin lueteltuja kohtaamispisteitä auttavat suuriin tarpeisiin vastaamisessa työmarkkinoilla. Lisäksi teknologiset elementit mahdollistavat reaaliaikaisen viestinnän rekrytoivan yrityksen ja hakijan välillä. Parhaimmillaan nämä elementit siis helpottavat ja parantavat hakijakokemusta varsinkin, kun käytetty teknologia on käyttäjäystävällistä ja tehokasta. (Holm 2012, 250; Stein & Ramaseshan 2016, 12–13.)

Prosessiin liittyvät elementit ovat eri kohtaamispisteiden sujuvuuteen, kestoon ja johdonmukaisuuteen liittyviä seikkoja rekrytointiprosessissa, jossa työnhakijan näkökulmasta esimerkiksi nopeus ja vaivattomuus ovat keskeisiä asioita hakijakokemuksen suhteen. Myös prosessiin liittyvissä elementeissä voidaan eri kohtaamispisteitä tarkastella fyysiseen ja digitaaliseen ympäristöön eriteltynä. Fyysiseen ympäristöön vaikuttavia seikkoja ovat esimerkiksi odotusajat sekä yrityksen toimitilat ja niiden toimivuus toiminnallisuuden näkökulmasta. Digitaaliseen ympäristöön puolestaan vaikuttaa teknologian käytettävyys sujuvuuden, toimivuuden ja helppokäyttöisyyden näkökulmasta. (Stein & Ramaseshan 2016, 14.)

Hakijakokemuksen kannalta yksi keskeisimmistä seikoista on viestintä rekrytointiprosessin eri kohtaamispisteissä. Rekrytointiprosessin viestinnälliset elementit voivat olla joko vuorovaikutuksellisia tai yksipuolisia. Vuorovaikutuksellisissa elementeissä työnantajayritys ja työnhakija ovat vuorovaikutuksessa keskenään, kun taas puolestaan yksipuoliset elementit ovat työnantajayrityksen lähettämiä viestejä työnhakijalle. Yksipuolinen viestintä työnantajayritykseltä työnhakijalle voi olla joko informatiivista, rekrytointiprosessiin liittyvää viestintää tai täysin markkinoinnillista etua tavoittelevaa viestintää. Rekrytointiprosessin viestinnälliset elementit vaikuttavat hakijakokemukseen joko positiivisesti tai negatiivisesti ja mitä parempaa työnantajayrityksen viestintä on rekrytointiprosessin aikana, sitä oikeudenmukaisempana kyseistä prosessia ja sen menetelmiä pidetään. Jotta viestintä olisi hakijakokemuksen kannalta positiivista, on sen oltava avointa ja nopeaa palautteenantoa unohtamatta. Puolestaan kankea tai olematon viestintä aiheuttaa negatiivisia kokemuksia työnhakijoille, mikä heikentää hakijakokemusta olennaisesti. (Boswell, Roehling, Lepine & Moynihan 2003, 29–31; Stein & Ramaseshan 2016, 13–14)

Rekrytointiprosessin aikana muodostuu erilaisia työnhakijoiden ja rekrytoijan välisiä vuorovaikutustilanteita. Kun työnhakija on vuorovaikutuksessa rekrytoijan kanssa, syntyy työnhakijan ja rekrytoijan välistä vuorovaikutusta, jolla on keskeinen rooli työnhakijan hakijakokemuksen muodostumisessa. Tämän takia rekrytoijalla onkin merkittävä rooli siinä, kuinka työnhakija kokee haastattelutilanteen ja rekrytointiprosessin kokonaisuudessaan. Ratkaisevaa on, että kokevatko työnhakijat

saavansa henkilökohtaista kohtelua ja vuorovaikutuksellista yhteyttä sekä kokevatko he itse haastattelutilanteen miellyttäväksi ja oikeudenmukaiseksi vai ei. Lisäksi työnhakijat voivat olla keskenään vuorovaikutussuhteessa toisiinsa rekrytointiprosessin kohtaamispiteissä. Usein työnhakijoiden välinen vuorovaikutus on kuitenkin epäsuoraa, ellei kyseessä ole esimerkiksi ryhmässä suoritettava ryhmähaastattelu. (Kin & Choi 2016 386–391; Stein & Ramaseshan 2016, 14–16.)

Rekrytointiprosessiin liittyviä aineettomia elementtejä ovat työnhakijan ennakko-odotukset ja -ajatukset rekrytointiprosessia sekä itse työnantajayritysorganisaatiota kohtaan. Vaikka työnantajayrityksen rekrytointitoimeksiantoä hoitavalla rekrytoijalla onkin hakijakokemuksen näkökulmasta keskeisin rooli, ovat myös työnantajayrityksen kiinnostavuus ja työnantajamielikuva tärkeitä tekijöitä, jotta potentiaalisia työntekijöitä saataisiin houkutelua jättämään työhakemuksia haettavaan työtehtäviin. Tästä syystä varsinkin hyvään työnantajamielikuvaan ja markkinointiin panostaminen ovat olennaisia keinoja rekrytointiprosessin aloittamista edeltävässä vaiheessa sekä työnhakijan mielenkiinnon herättämisessä. Vasta rekrytoijan tullessa mukaan prosessiin, syntyy hänelle tärkein rooli hakijakokemuksen muodostumisessa. (Klaus, Gorgoglione, Buonamassa, Panniello & Nguyen 2013, 512.)

2.3 Hakijakokemuksen kehittäminen

Hakijakokemuksen kehittämisessä on ensin löydettävä ongelmat, kehitettävät asiat tai kokonaan uudet mahdollisuudet rekrytointiprosessiin liittyen, jonka jälkeen voidaan tehdä tarvittavia muutoksia. Hakijakokemusta johtaessa asetetaan rekrytointiprosessin kehittämiseen liittyviä tavoitteita, valmistellaan ja toteutetaan niihin valmistelevia toimenpiteitä sekä seurataan hakijakokemuksessa tapahtuvia muutoksia. Tärkeää on myös saada osallistettua kaikki rekrytointia tekevät työnantajan edustajat eli rekrytoijat kehittämään omalla toiminnallaan hakijakokemusta paremmaksi osana heidän arjen työtään. Muutos kokonaishakijakokemuksessa ei synny yhden henkilön työn tuloksena, vaan kaikkien rekrytoinnin parissa työskentelevien on annettava oma panostuksensa. Hakijakokemuksen parantamiseksi on erilaisten ohjeistuksien ja rekrytoijien työkalujen oltava ajan tasalla. Esimerkiksi erilaiset ajan tasalla olevat prosessikuvaukset, haastattelupohjat ja työpaikkailmoitustekstipohjat auttavat rekrytoijaa hakijakokemuksen huomioimisessa rekrytointiprosessin eri vaiheiden aikana. (Toivola 2020.) Usein hakijakokemusta pyritään kehittämään lyhyellä aikajänteellä parempaan suuntaan, jolloin kehitys tapahtuu asteittain hakijakokemuksen ja rekrytointiprosessin eri osien suhteen. Tätä lyhyen aikajänteen asteittaista kehitystä kutsutaan inkrementaaliseksi innovoinniksi. (Koivisto, Säynäkangas & Forsberg 2019, 63.)

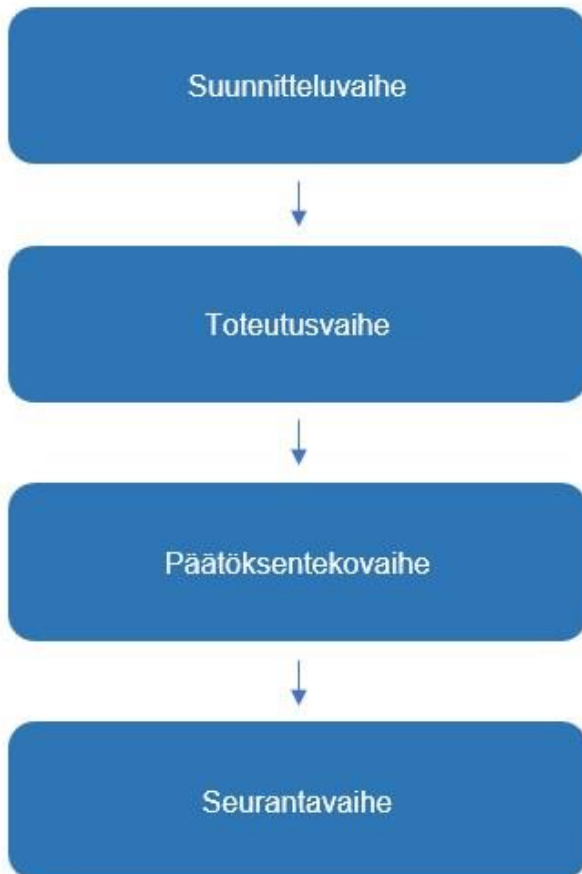
3 Rekrytointi

Tässä kappaleessa tarkastellaan rekrytointiin liittyviä käsitteitä. Lähemmin kappaleessa keskitytään rekrytointiprosessiin, työllistämisen kanaviin sekä syvennytään tarkemmin rekrytointiin kansainvälisten työnhakijoiden näkökulmasta. Rekrytoinnilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla työnantajayritys yrittää löytää soveltuvaa työntekijää tiettyyn työtehtävään. Potentiaalinen työntekijä voidaan rekrytoida työnantajayrityksen sisä- tai ulkopuolelta. Useimmiten sisäpuolelta rekrytoitujen työntekijöiden kohdalla puhutaan kuitenkin ylenemisestä tai työtehtävän vaihdosta. (Vaahtio 2007, 13–14.) Toisaalta rekrytoinnin voidaan ajatella olevan myös työnhakijan omaa päätösvaltaa, sillä työnhakijalla on valta valita työnantaja, jolle työskentelee. Tällöin yrityksen onkin pystyttävä tarjoamaan hakijalle lisäarvoa ja erottauduttava kilpailijoistaan, varsinkin kilpailun hyvistä ja ammattitaitoisista työnhakijoista ollessa kovaa. Nykyään työmarkkinat eivät siis olekaan täysin työnantajien vallassa, vaan työnhakijan ja työnantajan välille on muodostuttava molemminpuolista hyötyä toispuolisen lojaalisuuden sijasta. Lisäksi nykyään on harvinaisempaa, että ihminen työskentelee samassa organisaatiossa koko työuransa, jolloin rekrytointitarpeet ja työnhakijan valta rekrytoinnissa kasvavat. (Markkanen 2002, 6.)

3.1 Rekrytointiprosessi

Rekrytointiprosessin voidaan ajatella olevan kuin ihan mikä tahansa muukin projekti, sillä rekrytoinnissakin on tarve, johon pyritään saamaan ratkaisu ja suunniteltu lopputulema. Rekrytointitarve voi syntyä työntekijän jättäessään yrityksen, jolloin lähteneen työntekijän tilalle joudutaan etsimään korvaava työntekijä. Tarve voi olla myös täysin uuteen työtehtävään esimerkiksi organisaatiomuutoksen tai organisaation kasvun vuoksi. Projekteille ominaista on sen useat eri vaiheet. Rekrytointiprojektin vaiheita (Kuva 2) ovat suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja päätöksentekovaihe. Lisäksi, kun työtehtävään on valittu uusi työntekijä ja työt alkavat, alkaa projektissa seurantavaihe. Rekrytointiprojektissa projektipäällikkönä on rekrytointitoimeksiannosta vastaava esimies. Suunnitteluvaihe on rekrytointiprosessissa ensiarvoista ja se on tehtävä huolellisesti ennen projektin aloitusta. Suunniteltaessa on pohdittava ja sovittava asioita kuten: mitä ja miten tehdään, kuka tekee, paljon maksaa sekä mikä on aikataulu projektille. Vaikka suunnitteluvaiheen aikana sovitut asiat olisi suunniteltu kuinka hyvin tahansa, on mahdollisiin yllättäviin tilanteisiin ja muutoksiin oltava reagoitavalmiudessa. Yllättäviä muutoksia saattaa rekrytointiprosessin aikana ilmaantua, vaikka suunnittelutyö olisikin tehty tarkasti ja huolellisesti. (Markkanen 2002, 9.) Kokonaisuudessaan rekrytointiprosessin hallittu läpikäynti on tietoa ja taitoa vaativa prosessi, joka onnistuakseen vaatii

ammattimaista otetta, tarkkaa harkintaa, ihmisistä välittämistä sekä eettisiä menettelyjä. Hyvä rekrytointityö palkitsee lopuksi, sillä tällöin valittu henkilö on todennäköisimmin työtehtävään hyvin soveltuva. Kiireellä ja taitamattomuudella läpiviety rekrytointiprosessi puolestaan voi johtaa virheisiin, joilla voi olla yritykselle merkittäviä negatiivisia seurauksia. (Vaahtio 2005, 12–13.)



Kuva 2. Rekrytointiprojektin vaiheet (mukaillen Markkanen 2002, 9)

Rekrytointiprosessi lähtee liikkeelle tarpeesta, jonka myötä luodaan rekrytointitoimeksianto. Tämän jälkeen toimeksiannolle valitaan sitä hoitava rekrytoija, joka on työnhakijan näkökulmasta työnantajayrityksen edustaja. Kokonaisvastuu rekrytoinnista on kuitenkin rekrytointitoimeksiannosta vastaavalla esimiehellä, mutta usein kyseinen esimies voi olla myös itse rekrytoijan roolissa. Seuraavaksi on määriteltävä, minkälainen haettava henkilö työtehtävään on ja minkälainen on optimaalinen hakija. Jotta kyseisiä optimaalisia hakijoita saataisiin houkuteltua hakemaan työtehtävään, on

työpaikkailmoituksen oltava puoleensavetävä. Työpaikkailmoituksen sisältöä ja ulkoasua laadittaessa on muistettava, että ilmoituksen tarkoitus on myydä työpaikkaa potentiaalisille työnhakijoille. Työnantaja ja työtehtävä onkin kuvattava houkuttelevasti, mutta todenmukaisesti ja optimaalisiksi hakijoiksi määriteltä kohderyhmää unohtamatta. Ilmoitusta suunniteltaessa voidaan hyödyntää alan ammattilaisia ja antaa esimerkiksi ilmoitustekstin luomisen organisaation markkinointi- tai viestintäosaston vastuulle tai vaihtoehtoisesti apuna voidaan käyttää ulkoisien toimijoiden, kuten mainos- tai viestintätoimistojen palveluita. Kun ilmoitus on julkaistu ja hakemuksia vastaanotettu, alkaa hakemusten käsittelyvaihe. Käsittelyvaiheessa hakemukset käsitellään ja tehdään hakijoiden arviointia ja esivalintaa, jonka pohjalta haastatteluun kutsuttavat valitaan. Jo esivalintavaihe voi sisältää haastattelua esimerkiksi puhelinhaastattelun muodossa. Käsittelyvaiheen jälkeen prosessi etenee haastatteluvaiheeseen. Haastattelut voidaan järjestää monella eri tavalla ja ne voidaan pitää myös monivaiheisena tai vaihtoehtoisesti hyödyntää ainoastaan yhtä haastattelua. Lisäksi haastatteluja voidaan pitää joko yksilö- tai ryhmähaastatteluina kasvotusten tai online-haastatteluna digialustaa hyödyntäen. Hakemuksista ja haastattelujen pohjalta saadun hakijatiedon lisäksi rekrytointiprosessissa voidaan käyttää myös soveltuvuustutkimusta, jonka avulla työnhakijasta voidaan saada tarkempaa ja hyödyllisempää lisätietoa. Tässä vaiheessa rekrytointiprosessia työnhakijoista ja heidän ominaisuuksistaan on saatu jo hyvä käsitys, jotta valinnat voitaisiin tehdä. Usein ennen valintoja suoritetaan kuitenkin referenssien eli suositusten soittaminen työnhakijoiden osoittamilta suosittelijoilta. Lopuksi jäljelle jää lopulliset valinnat työtehtävään sekä työsopimuksen laatiminen. (Markkanen 2002, 10–12.)

Rekrytointiprosessissa työnantajayrityksen edustajalla eli rekrytoijalla on keskeinen merkitys sen suhteen, että jokainen työnhakija saa rekrytointiprosessin aikana samanlaisen arvostuksen ja kunnioituksen taustastaan riippumatta. Vallan ja aseman osoitus rekrytoinnissa, jossa hakijoita pyritään arvioimaan mahdollisimman objektiivisesti, ei ole hyväksyttävää. Jos työnhakijalta tulee syyte syrjinnästä rekrytointiprosessissa, on työnantajayrityksellä todistustaakka ja sen on pystyttävä osoittamaan, ettei syrjintää ole tapahtunut. Työnantajan onkin pystyttävä osoittamaan ja perustelemaan jokaisen eri rekrytointiprosessin vaiheen kohdalla, että valintojen kohdalla on menetelty oikeudenmukaisesti ja reilusti. (Vaahtio 2007, 13–14.) Suomen lainsäädännön mukaan ihmisiä ei saa syrjiä sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Vaahtio 2007, 56).

3.2 Työllistämisen kanavat

Työllistämisen kanavien eli rekrytointikanavien tarkoitus on olla työnantajille ja työnhakijoille alustoina, jotka mahdollistavat heidän kohtaamisensa työmarkkinoilla. Keskeistä työnantajan näkökulmasta on, että rekrytointikanava tavoittaisi juuri heidän kohderyhmänsä hakijat haettavaa työtehtävää varten. (Vaahtio 2005, 45.) Rekrytointikanavien valinnassa on huomioitava monia seikkoja. Esimerkiksi rekrytoivan yrityksen osaaminen ja muut resurssit ovat olennaisia huomioitavia asioita eri kanavavaihtoehtoja pohtiessa. Lisäksi on myös pohdittava rekrytointikanavia siitä näkökulmasta, kuinka paljon ja millä tavoin työnantajabrändin rakentamiseen halutaan vaikuttaa. (Joki 2021, 68.)

Rekrytoinnin useista kanavista käytetyimmät vuonna 2022 olivat Suomessa henkilöstön omat verkostot ja suhteet sekä organisaatioiden omat kotisivut. Henkilöstön omat verkostot ja suhteet koettiin näistä kuitenkin hyödyllisimmiksi rekrytoinnin kanaviksi. Tähän vaikuttaa esimerkiksi työntekijöiltä kuullut omat kokemukset ja suositukset organisaation yrityskulttuurista, mikä luo kiinnostusta ja luottamusta organisaatiota kohtaan. Rekrytointikanavista henkilöstön omia verkostoja enemmän ja kaikista eniten käytettiin yrityksen kotisivuja, vaikkakin kotisivujen käyttöä ei koettu yhtä merkittäväksi ja hyödylliseksi kuin henkilöstön verkostoja ja suhteita. (Duunitori 2022.)

Eri rekrytointikanavia on todella laajasti ja näistä kanavista suurin osa on nykyään digitaalisia rekrytointikanavia. Digitaalisten eli internetissä sijaitsevien rekrytointikanavien vahvuudet muihin rekrytointikanaviin ovat helppous, nopeus ja kustannusten alhaisuus. Myös markkinoinnin näkökulmasta digitaaliset rekrytointikanavat ovat kannattavia, sillä digitaalisessa ympäristössä voidaan tavoittaa enemmän ihmisiä. Digitaalisessa ympäristössä olevat rekrytointikanavat kehittyvät kovaa vauhtia, sillä digitaalinen ympäristö mahdollistaa vaivattomammin tekoälyn, automatisaation ja robotiikan hyväksikäytön analysointi- ja kehittämistyössä. Digitaalisiin rekrytointikanaviin siirryttyä hakemuskäärät ovatkin kasvaneet merkittävästi hakemisen helppouden vuoksi, mikä lisää tekoälyn merkitystä ja roolia analysointi- ja kehittämistyössä entisestään. Digitaalinen ympäristö mahdollistaakin aikaa vievien hakemusmassojen tehokkaan käsittelyn aikaa säästäen. Suomessa tunnettuja rekrytoinnin digitaalisia kanavia käyttäviä sivustoja ja organisaatioita ovat muun muassa Duunitori, Jobly, Oikotie, Barona ja Bolt.Works. (Viitala 2021, 78–79.)

3.3 Kansainvälinen rekrytointi

Kansainvälisellä työvoimalla tarkoitetaan työntekijöitä, jotka ovat tulleet Suomeen ulkomailta eikä heillä ole Suomen kansalaisuutta. Ulkomaisella työntekijällä on kuitenkin oltava oleskelulupa ja työnteko-oikeus Suomessa. Poikkeuksena ovat Euroopan Unionin kansalaiset, jotka voivat työskennellä ilman oleskelulupaa. Kansainvälisellä työvoimalla voi olla joko EU ja ETA-maiden tai kolmannen maan kansalaisuuksia. (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.) Kansainvälisellä rekrytoinnilla puolestaan tarkoitetaan Suomeen ulkomailta tulleiden työnhakijoiden rekrytointia ja työllistämistä. Kansainvälinen työvoima voi tulla maahan useita eri väyliä, jotka henkilöiden kansalaisuudet määrittelevät. Nämä väylät jaetaan kategorioihin, jotka ovat pohjoismaiden kansalaiset, EU- ja ETA-maiden kansalaiset sekä EU- ja ETA-alueiden ulkopuoliset eli kolmansien maiden kansalaiset. Näiden maiden lisäksi on muutamia poikkeuksia, kuten Turkin kansalaiset ja EU-maassa pitkään asuneet. (Sorainen 2014, 50.) EU-maiden eli Euroopan unionin jäsenvaltioiden kansalaisia ovat Suomen, Alankomaiden, Belgian, Espanjan, Irlannin, Italian, Itävallan, Kreikan, Kroatian, Kyproksen, Latvian, Liettuan, Luxemburgin, Maltaan, Portugalin, Puolan, Ranskan, Romanian, Ruotsin, Saksan, Slovakian, Slovenian, Tanskan, Tšekin, Unkarin ja Viron kansalaiset. ETA-maiden eli Euroopan talousalueeseen kuuluvien maiden kansalaisiin kuuluvat kaikki Pohjoismaiden kansalaiset, joita ovat Suomen, Ruotsin, Norjan, Tanskan ja Islannin kansalaiset. Pohjoismaista Suomi, Ruotsi ja Tanska kuuluvatkin siis Euroopan talousalueen lisäksi myös Euroopan unioniin. Aikaisemmin mainittujen valtioiden kansalaisten lisäksi Sveitsi ja Liechtenstein ovat ulkomaalaislain 1 luvun 3 pykälän 2 momentin mukaan Euroopan Unioniin verrattavia valtioita ja tästä syystä niiden kansalaisia menetellään laillisesta näkökulmasta EU- ja ETA-maiden kansalaisten tavoin. Kuten aikaisemmin mainittiin, kolmansien maiden kansalaisiksi luetellaan Euroopan unionin ja Euroopan talousalueiden ulkopuolisten valtioiden kansalaiset. Myös henkilöt, joilla ei ole minkään maan kansalaisuutta, ovat kolmannen maan kansalaisia. Jos kolmannen maan kansalainen on oleskellut EU-maassa pitkän ajanjakson ajan, voidaan Suomessa häntä käsitellä EU-kansalaisten menettelyjen mukaisesti. Lisäksi Turkin ja Euroopan unionin välisen assosiaatiosopimuksen perusteella Turkin kansalaiset voivat työllistyä Suomessa muista kolmansista maista poikkeavalla lupamenettelyllä. (Migri 2022; Sorainen 2014, 50–51.)

Suomessa oli vuonna 2022 merkittävä työvoimapula, jonka vaikutus on näkynyt myös kuluttajatasolle asti. Kuluttajat ovat saattaneet esimerkiksi joutua jonottamaan pidempiä aikoja erilaisiin palveluihin ja tämän lisäksi monet suljetut ravintolat ovat vaikuttaneet moniin kuluttajin suorasti. Vaikka työvoimapulatilanne on merkittävä, on työvoiman määrä työmarkkinoilla kuitenkin suurempi kuin koskaan aikaisemmin. Vuonna 2022 Suomessa oli jopa yli 200 000 työtöntä työnhakijaa.

Lisäksi osa-aikaiset työsuhteet ovat yleistyneet määrällisesti ja jopa 100 000 osa-aikaista työntekijää haluaisi tehdä osa-aikaisuutta enemmän töitä Suomessa. Työmarkkinatilanteesta erikoisemman tekee avointen työpaikkojen tavallista korkeampi määrä. Kun avoimien työpaikkojen sekä työttömien työnhakijoiden lukumäärät ovat yhtä-aikaisesti korkealla, on kysymyksessä kohtaanto-ongelma, jossa työvoiman taso ei kohtaa työnantajien toiveiden kanssa eivätkä työnantajien tarjoamat asiat kohtaa työnhakijoiden toiveiden kanssa. Työmarkkinatilannetta kokonaisuudessaan ei auta se, että kaiken lisäksi yli puolet avoimista työtehtävistä täyttyy työnhakijoilla, jotka siirtyvät työtehtäviin toisesta yrityksestä, jolloin työttömyystilanne ei parane. (Pienihäkkinen & Drake 13.7.2022.) Kansainvälisen rekrytoinnin kehittäminen Suomessa ja kannustaminen kansainvälisten työnhakijoiden rekrytoimiseen voisi parantaa ja edistää Suomen työmarkkinatilannetta. Toimialojen kansainvälistyminen parantaisi työtehtävien houkuttelevuutta kansainvälisten työntekijöiden näkökulmasta, mikä toisi myös lisää potentiaalisia työnhakijoita työmarkkinoille. Yritykset ovat ainakin toistaiseksi olleet kuitenkin vastahakoisia muutokseen suomea puhumattoman työvoiman kohdalla, vaikka työvoimapula näillä yrityksillä olisikin huomattava. Vuonna 2021 jopa 68 prosenttia suomalaisista työvoimapulasta kärsivistä yrityksistä eivät olleet edes aloittaneet keskustelua kansainvälisen työvoiman rekrytoimisesta, mikä kertoo yritysten laajasta vastahakoisuudesta rekrytoida suomea osaamatonta työvoimaa, vaikka työvoimalle kova tarve olisikin. (Barona 2021.)

Yrityksen yhdenvertaiset ja syrjimättömät rekrytointiin liittyvät käytännöt ja rekrytointiprosessi ovat edellytyksenä monimuotoisen työyhteisön muodostumiselle. Kansainvälinen rekrytointi ja sen lisääntyminen edistävätkin osaltaan työyhteisöjen monimuotoistumista yrityksissä. Työyhteisön tai henkilöstön monimuotoisuuden voidaan määritellä olevan yrityksen eri työntekijöiden ja heidän ominaisuuksiensa välistä erilaisuutta. Näitä työyhteisön monimuotoisuutta tuottavia eri ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi ikä, sukupuoli, etninen tausta, seksuaalinen suuntautuminen, perhetilanne, vammaisuus, kieli, uskonto, vakaumus ja koulutustausta. Monimuotoinen työyhteisö voi olla suuresti hyödyksi yritystoiminnalle ja kehittää sen eri osa-alueita. Näitä osa-alueita ovat muun muassa innovaatio ja luovuus, asiakastyytyväisyys, uusien asiakasryhmien tavoittaminen, taloudellinen kannattavuus, työpaikan houkuttelevuus sekä työnantajamielikuva. Monimuotoisuuden voidaan katsoa olevan jo pelkästään yrityksen menestymisen kannalta merkittävä tekijä, johon yritykset tulevat jatkossa kiinnittämään enemmän huomiota. Yrityksen monimuotoisuuden hyödyt eivät kuitenkaan tule ilmaiseksi siihen merkittävästi panostamatta. Jotta kyseiset hyödyt syntyisivät työyhteisössä, on monimuotoisen työyhteisön johtamistyöhön kiinnitettävä erityistä huomiota. (Barbara, Yli-Kaitala & Toivanen 2021.) Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (2020) mukaan yksi kansainvälisen työvoiman rekrytoinnin esteistä Suomessa on kulttuurilliset oletukset. Rekrytointiprosessissa etnisyyteen liittyvää syrjintää saatetaan perustella asioilla, jotka liittyvät esimerkiksi työnhakijan lähtömaan työyhteisöihin tai kielitaitoon. Lisäksi yritykset ajattelevat kulttuurillisten seikkojen ja toimintatapojen maahanmuuttajataustaisen työnhakijan kohdalla olevan

muuttumattomia, joita ei esimerkiksi hyvällä perehdytys- ja johtamistyöllä voi muuttaa ja kehittää. Lisäksi saatu tieto yritysten suhtautumisesta työyhteisön monimuotoisuuteen on ristiriitaista. Suomalaiset yritykset kertovat monimuotoisuuden olevan hyvä asia työyhteisössä ja 80 % kertovatkin olevan avoin monikulttuurisuudelle. Kuitenkin jopa 68 % ei pitänyt hyvänä asiana, että useista eri kulttuuritaustoista olevia työntekijöitä olisi työyhteisöissä. Voidaankin pohtia, että onko suomalaisille yrityksille monimuotoisuuden puolesta puhuminen ainoastaan sivistynyttä käytöstä ja omaa työnantajabrändin kiillottamista, jota ei kuitenkaan käytännön ja toiminnan tasolla haluta toteuttaa. Monimuotoisen ja tasavertaisen työyhteisön näkökulmasta yritysten olisikin myös toimittava puheidensa ja arvojensa mukaisesti, jotta monimuotoisuus voisi todellisuudessa kasvaa suomalaisissa työyhteisöissä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020.) Organisaation halutessa lisätä ja kehittää työyhteisönsä monimuotoisuutta, on huomioitava monta eri vaihetta ja tekijää, jotta kehitysprosessi voisi onnistua hyvin tuloksin. Aluksi on tarkasteltava organisaation monimuotoisuuden nykytilaa ja tämän pohjalta lähteä pohtimaan kehittämistyötä. Haettaviin työtehtäviin ja rekrytointiprosessissa käytettäviin työnhakijoiden arviointikriteereihin mukaan lukien kielitaitovaatimukseen on palattava ja tarvittaessa määriteltävä uudelleen selkeäksi ja syrjimättömäksi. Myös työpaikkailmoitukseen on kiinnitettävä huomiota ja tarvittaessa esimerkiksi lisättävä monimuotoisuuslauseke, joka ilmaisee yrityksen arvostuksen monimuotoista työympäristöä kohtaan. Monimuotoisuuslauseke kannustaa ja motivoi erilaisia työnhakijoita jättämään hakemuksen, sillä lausekkeen kautta usko työllistymismahdollisuuteen kyseistä työtehtävää kohtaan voi nousta. Työpaikkailmoitus olisi hyvä myös julkaista laajasti eri rekrytointikanaviin, jotta erilaisia hakijoita voitaisiin saavuttaa monimuotoisesti. Saavutettavuus myös rekrytoinnissa käytettävien järjestelmien suhteen on huomioitava rekrytointiprosessissa, jotta esimerkiksi erilaisissa lomakkeissa ja ohjeissa käytetty kieli on selkeää ja saavutettavaa myös muun muassa kansainvälisille työnhakijoille. Keskeisessä osassa koko rekrytointiprosessissa sekä sen suunnittelussa ja kehittämisessä monimuotoisuuden näkökulmasta on rekrytointiohjeistuksien laatiminen mahdollisimman huolellisesti. Hyvät ohjeistukset mahdollistavat rekrytoijan hyvät valmiudet haastattelutilanteisiin sekä syrjimättömyyden ja läpinäkyvyyden varmistamisen rekrytointivalintojen suhteen. (Barbara, Yli-Kaitala & Toivanen 2021.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (2020) mukaan kansainvälisillä työnhakijoilla on noin joka kolmannen suomalaisen yrityksen mielestä haastavaa sopeutua suomalaisen työelämän käytäntöihin. Haasteita ilmenee yritysten mukaan riippumatta siitä, onko kyseisillä yrityksillä aikaisempaa kokemusta kansainvälisten työnhakijoiden palkkaamisesta vai ei. Vaikka kansainvälistä työvoimaa aikaisemmin työllistäneet yritykset kokivatkin sopeutumisen tuovan haasteita, oli näiden yritysten asenteet kuitenkin myönteisemmät kansainvälisen työvoiman palkkausvalmiuden näkökulmasta ja joustavammat työtehtävien kielivaatimuksien suhteen. Lisäksi kansainvälistä työvoimaa aikaisemmin palkanneet yritykset kokivat 62-prosenttisesti, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat työtaitoiltaan samantasoisia kuin suomalaiset työntekijät. Sitä vastoin sama luku oli 43

% yrityksissä, jotka eivät ole työllistäneet aikaisemmin kansainvälisiä työnhakijoita. Noin 40 % yrityksistä katsoivat erityisesti erilaisten kulttuurierojen vaikuttavan ja hankaloittavan työntekoa ja kokivat, että työtehtävissä pärjääminen on myös osittain kiinni siitä, kuinka pitkän ajanjakson työntekijä on ehtinyt asua Suomessa. Kansainvälisen työnhakijan maassaoloajan väitetäänkin parantavan hänen työllistymisensä todennäköisyyttä merkittävästi. Huomattava tekijä yritysten asenteisiin kansainvälisten työnhakijoiden ja heidän työssänsä pärjäämisen suhteen on työnhakijoiden lähtömaat ja niiden kulttuurilliset eroavaisuudet suomalaiseen työkuulttuuriin verrattuna. Esimerkiksi samankaltaisista kulttuuritaustoista tulevien työnhakijoiden koetaan yrityksissä olevan ahkerampia työntekijöitä ja kielitaidollisesti kehittyneempiä. Samankaltaiset kulttuurilliset olosuhteet koetaan olevan lähialueilla, kuten esimerkiksi Pohjoismaissa, Virossa ja Euroopan Unionin alueella. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tutkimuksen mukaan näiltä lähialueilta Suomeen muuttaneet työnhakijat työllistyvätkin parhaiten. Puolestaan Lähi-Idästä, Somaliasta ja Afrikasta Suomeen muuttaneet työnhakijat työllistyvät selkeästi huonommin. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020.)

Jos haastattelija ja haastateltava tulevat eri kulttuurisesta taustasta, voivat molempien osapuolten kulttuurierot aiheuttaa erilaisia haasteita haastattelutilanteessa. Lisäksi kulttuurierot luovat tiettyjä vaatimuksia haastattelijalle. Näitä vaatimuksia ovat esimerkiksi hyvä kielitaito, eri kulttuurien tuntemus, sosiaalinen herkkyys ja ymmärrys haastateltavien eri reaktioiden tulkitsemisessa sekä erilaisten käytöstapojen identifioiminen. Haastattelutilanteessa on suuri riski, että haastattelija tulkitsee haastateltavaa siten, että haastateltava tulee väärinymmärretyksi. Tämä riski on merkittävästi suurempi kuin samasta kulttuurista tulevien osapuolten välillä. Tästä syystä haastattelijan on panostettava sujuvan kommunikoinnin vahvistumiseen sekä pohdittava keinoja ja toimintatapoja, joilla molemminpuolinen ymmärrys voitaisiin saavuttaa mahdollisimman mutkattomasti. Hyvä kielitaito onkin olennaisessa osassa osapuolien keskinäisessä ymmärryksessä. Haastattelijan on käytettävä kieltä tasolla, jota hän itse ymmärtää ja jota haastateltavakin ymmärtää. Asiat ja kysymykset on ilmaistava toisella kielellä ymmärrettävästi. Käytettävää toista kieltä onkin pohdittava ja huomioitava haastattelukysymysten asettelun näkökulmasta sekä myös haastateltavan vastauksien tulkinnan näkökulmasta. (Markkanen 2009, 236–237.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksella tarkoitetaan tieteellisen tutkimuksen keinoja, joiden avulla pyritään selvittämään toiminnallisia periaatteita ja taipumuksia tutkittavasta aiheesta tai kohteesta. Tutkimus on ongelmanratkaisun keino, jolla selvitetään asioita jostain ilmiöstä tai jonkinlaisesta käyttäytymisestä ja jolla pyritään löytämään funktionaalisia ratkaisukeinoja tutkimuksen ongelmiin. Tutkimuksille on myös ominaista, että teoreettisen pohjan olettamusten ja hypoteesien toteutumista testataan. Tutkimukset voidaan jaotella kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella pyritään tarkastelemaan ja kartoittamaan nykytilannetta. Määrällisen tutkimuksen avulla ei siis yksin saada tarkempia vastauksia nykytilanteen muodostumisesta. Ominaista määrällisille tutkimuksille on myös kysymykset, joiden avulla saadaan luvullisia ja prosentuaalisia tuloksia, joita voidaan hyvin esittää ja havainnollistaa erilaisilla taulukoilla ja kuvilla. Määrällinen tutkimus vaatii tällöin myös enemmän kohderyhmän osallistujia kuin laadullinen tutkimus, sillä määrällisen tutkimuksen edustavuus ei ole riittävä otannan ollessa pieni. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus puolestaan tutkii asioiden merkitystä ihmisille ja ihmisten välillä. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tarkastella määrällisen tutkimuksen syitä tarkemmin ja tätä kautta kasvattaa ymmärrystä tutkittavasta kohteesta tai aiheesta. Toiminnan kehittämisen, erilaisten vaihtoehtojen löytämisen ja sosiaalisten ongelmien tutkimisen näkökulmasta laadullinen tutkimus on erittäin hyödyllinen tutkimusmenetelmä. Lisäksi laadullinen tutkimus ei vaadi niin suurikokoista kohderyhmää kuin määrällinen tutkimus ja ominaista laadullisessa tutkimuksessa on se, etteivät kohderyhmän kokemukset ja ajatukset tule ikinä sataprosenttisesti ymmärretyksi. Tähän vaikuttaa muun muassa tutkijan kokemukset ja ymmärrys, jotka näkyvät esimerkiksi kysymysten asettelussa. On kuitenkin muistettava, että laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei ole täydellisen totuuden löytäminen vaan tarkoituksena onkin esittää esimerkki kohderyhmän toiminnasta, johon on tutkimuksen tulokintojen pohjalta päädytty. (Heikkilä 2014, 12–15; Vilkkä 2021, 118–120.)

4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Tutkimus- ja kehittämismenetelmä opinnäytetyössäni on yhdistelmä määrällistä sekä laadullista tutkimusta. Englanninkielinen kysely kohdejoukolle tehdään kysely- ja raportointityökalu Webropolin avulla. Webropol valikoitui tutkimuksen työkaluksi, sillä se on Haaga-Helia Ammattikorkeakoulun opiskelijoille ilmainen, sen helppokäyttöisyyden vuoksi kyselylomakkeen luominen on yksinkertaista ja lisäksi se luo automaattisesti kyselyn vastausten pohjalta kaavioita ja taulukoita, joita voi hyödyntää tutkimuksen tulosten tarkastelemisessa ja analysoinnissa. Webropolin käyttö kokonaisuudessaan säästää aikaa ja vaivaa, jolloin resursseja pystyy ohjaamaan muihin tutkimuksen osa-alueihin. Tutkimuksen kysely suoritetaan yhdistellen määrällisen ja laadullisen tutkimuksen periaatteita, sillä tietyt asiat on selvitettävä laadullisesti, koska opinnäytetyössä tutkitaan ja tarkastellaan eri ihmisten kokemuksia hakijakokemukseen liittyen ja kyseisiin kokemuksiin on vaikea määrällisen tutkimusmenetelmien rajoissa antaa kaikenkattavia vastausvaihtoehtoja. Kyselyssä hyödynnetäänkin tästä syystä myös avoimia kysymyksiä, jotta tarkempaa dataa ongelmakohtista ja muista seikoista voitaisiin saavuttaa. Tästä huolimatta myös määrällisesti on merkittävää saada selkeää tietoa, joka auttaa ymmärtämään mittakaavaa, jolla kohderyhmän henkilöt kokevat tiettyjä hakijakokemukseen liittyviä seikkoja. Vastausvaihtoehtoja sisältävien kysymyksien avulla tutkimukseen saadaan koottua myös kuvioita ja taulukoita, joiden avulla tutkimusongelmia koskevia asioita pystytään tarkastelemaan selkeässä ja helposti ymmärrettävässä muodossa. Tästä syystä kyselyssä hyödynnettiin avoimien kysymyksien lisäksi myös strukturoituja ja sekamuotoisia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset eli monivalintaiset kysymykset ovat kysymyksiä, joissa vastaajalla on valmiita vastausvaihtoehtoja, joista valita sopivin. Opinnäytetyötutkimuksen Webropol-kyselyssä olevat strukturoidut kysymykset ovat kysymysnumerot 1-4, 6, 8, 12-13, 15 & 18-19. Avoimet kysymykset ovat puolestaan kysymyksiä, joissa vastaamista pyritään rajaamaan mahdollisimman vähän, jotta vastaajilta saataisiin mahdollisimman spontaaneja ja ohjaamattomia mielipiteitä. Webropol-kyselyn avoimet kysymykset ovat kysymysnumerot 9-10, 14 & 16-17. Kyselyssä on myös sekamuotoisia kysymyksiä, jotka ovat luonteeltaan kuin strukturoituja kysymyksiä, joissa kaikkia vastausvaihtoehtoja ei kuitenkaan voida varmuudella tietää. Tällöin vastaajalle annetaan erilaisten vaihtoehtojen lisäksi myös mahdollisuus kirjoittaa avoimesti oma vastausvaihtoehto. Tutkimuksen sekamuotoiset kysymykset ovat kysymykset 5, 7 & 11. (Vilka 2021, 106.) Webropol-kyselyssä on tavoitteena ensin selvittää kohderyhmän taustatiedot, joiden avulla voidaan tarkastella kyselyyn vastanneiden taustoja. Taustatietoja ovat muun muassa henkilöiden ikä, kansalaisuus, asuinpaikka ja sukupuoli. Tämän jälkeen kyselyssä kysytään erilaisia hakijakokemukseen liittyviä kysymyksiä – strukturoituja ja avoimia. Kyselyn kolme viimeistä kysymystä ovat asiakasyrityksen toiveesta lisätty kyselyyn. Kyseiset kysymykset eivät tuo välttämättä lisätietoa hakijakokemuksen kehittämiseen yleisesti ottaen,

mutta asiakasyrityksen rekrytointiprosessiin ja hakijakokemukseen liittyen kyseiset lisäkysymykset voivat tuoda tärkeää lisätietoa. Tutkimuksen kohdejoukko koostuu kansainvälisestä työvoimasta, jotka ovat valittu tutkimukseen mukaan opinnäytetyön toimeksiantajan asiakasyrityksen kautta. Kohdejoukko tavoitetaan kyselyyn toimeksiantajan tai asiakasyrityksen avulla. Kohdejoukosta jätetään pois henkilöstövuokrauksen kautta asiakasyrityksessä työskentelevät työntekijät, sillä pääsääntöisesti kansainväliset työnhakijat rekrytoituvat asiakasyritykselle suorarekrytoinnin kautta. Kyseessä on siis koko- tai osa-aikaisesti asiakasyrityksellä työskenteleviä pikaruoka-alan työntekijöitä. Vaikka puhutaan kansainvälisestä työvoimasta tai ulkomaalaisista työntekijöistä, voi työntekijä kuitenkin puhua suomea. Näillä EU-, ETA- tai kolmannen maan kansalaisilla on kuitenkin oltava asianmukaiset sekä voimassa olevat oleskelu- ja työskentelyluvut tai vaihtoehtoisesti käsitellyssä oleva jatkolupa tai tilapäisen suojelun perusteella myönnetty määräaikainen lupa.

4.2 Aineiston analysointitavat

Webropol-kyselyn avulla kerättyä aineistoa analysoidaan eri tutkimusmenetelmien tavoin. Sisällyksen analyysin katsotaan olevan alun perin osa määrällistä tutkimusmenetelmää, mutta toisaalta sen voidaan kuitenkin ajatella olevan myös osa laadullisen tutkimusmenetelmän metodeja, sillä siinä etsitään erilaisia merkityksiä, joita voidaan numeroiden ja tilastojen lisäksi tulkita myös sanallisesti. Tästä syystä voidaankin sanoa, että tämän tutkimuksen aineistoa analysoidaan sekä määrällisen että laadullisen tutkimusmenetelmien metodien mukaisesti. (Vilka 2021, 163.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmasta tietoaineistoa tarkastellaan ja analysoidaan opinnäytetyön tietoperustaan ja sen kautta esitettyyn yleiseen teoriaan peilaten. Määrällistä tietoaineistoa sekä peilataan tietoperustaan että analysoidaan erikseen, joiden lisäksi aineiston pohjalta analysoidaan myös erilaisia Webropolin luomia taulukoita, joiden pohjalta voidaan tehdä päätelmiä. Analysoinnin pohjalta voidaan eritellä, tukevatko tietoperustassa esitellyt teoriat ja aikaisempi tutkimusdata kyselyllä kerätyn tutkimusaineiston dataa vai onko näissä jotain eroavaisuuksia tai poikkeavuuksia.

5 Tutkimustulokset

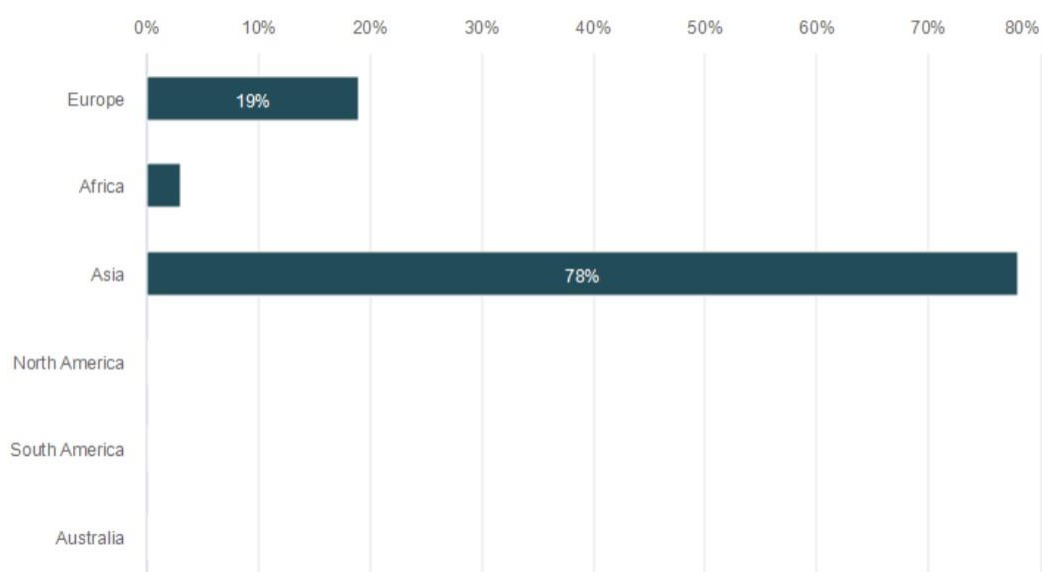
Tässä kappaleessa tarkastellaan ja analysoidaan Webropol-kyselyn avulla saatuja vastauksia. Opinnäytetyöni toimeksiantajan asiakasyritys lähetti kyselyn linkin 346 kohderyhmän henkilölle, joista kyselyyn vastasi 32 henkilöä. Tällöin kohderyhmän vastausprosentiksi kyselyn toteutuksessa tuli noin 9,2 %. Webropol-kysely oli avoinna kohderyhmälle vastattavaksi 11 päivän ajanjakson, jonka puolessa välissä kohderyhmälle lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta. Muistutusviestin lisäksi asiakasyrityksen toimipisteiden päällikkötason työntekijöitä kehoitettiin kannustamaan ja muistuttamaan kohderyhmän henkilöitä vastaamaan hakijakokemuskyselyyn. Webropol-kysely koostuu muutamasta eri osa-alueesta. Kyselyn viiden ensimmäisen kysymyksen on tarkoitus kartoittaa vastaajien taustatietoja. Tämän jälkeen kysymykset numeroilla 6–17 käsittelevät erilaisia hakijakokemukseen liittyviä seikkoja ja kokemuksia. Kyselyn lopuksi kolme viimeisintä kysymystä ovat asiakasyrityksen toivekysymyksiä, joiden avulla halutaan saada tietoa odotusten täyttymisestä heidän rekrytointiprosessinsa aikana kerrottujen ja esitettyjen seikkojen pohjalta.

5.1 Taustatiedot

Tutkimuksen Webropol-kyselyyn vastanneista kohderyhmän henkilöistä 81 % (n=26) olivat syntyneet kolmansien maiden valtioissa ja 19 % (n=6) olivat syntyneet Euroopan jäsenvaltioissa (kuva 3). Kolmansissa maissa syntyneistä vastaajista yhtä Afrikassa syntynyttä lukuun ottamatta kaikki vastaajat olivat syntyneet Aasiassa. Pohjois- ja Etelä-Amerikassa sekä Australiassa syntyneitä ei ollut vastanneissa. Lisäksi kyselyyn vastanneista puolet olivat Suomessa kaksi vuotta tai alle asuneita (n=16). 3-5 vuotta Suomessa asuneita kyselyssä oli 37,5 % (n=12) ja ainoastaan 12,5 % (n=4) oli asunut Suomessa kuusi vuotta tai enemmän. Vastanneista asui 78 % (n=25) Uusimaalla loppujen 22 % (n=7) sijoittuen ympäri eri Suomen maakuntia. Asuinpaikkakuntien luvuissa on huomioitu myös sekakysymyksen avoimeen vaihtoehtoon kirjoitetut vastaukset. Webropol-kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli seuraava: 15-19-vuotiaat 3 % (n=1), 20-25-vuotiaat 25 % (n=8), 26-35-vuotiaat 53 % (n=17) ja yli 36-vuotiaat 19 % (n=6). Lisäksi kyselyyn vastanneista 41 % (n=13) oli naisia ja 59 % (n=19) oli miehiä.

1. Where is your country of birth located?

Number of respondents: 32



Kuva 3. Vastanneiden synnyinpaikat maanosittain (n=32)

5.2 Hakijakokemus

Kyselyyn vastanneilla henkilöillä oli kokemusta keskimäärin noin kolmesta eri rekrytointikanavasta työnhaussa, sillä kohderyhmän eri rekrytointikanavien käyttöä tarkastelevassa kysymyksessä (kuva 4), oli valittuna 93 eri vastausvalintaa kysymyksen 32 vastaajalta. Eri rekrytointikanavien käyttö jakautui käytetyimmistä vähiten käytettyyn seuraavasti: Rekrytointikanavien nettisivut 69 % (n=22), LinkedIn 50 % (n=16), Duunitori 44 % (n=14), TE-palvelut 41 % (n=13), Facebook 25 % (n=8), Oikotie 16 % (n=5), Jobly.fi 16 % (n=5) ja Instagram 6 % (n=2). Näiden lisäksi avoimessa vastausvaihtoehdossa nousi useassa vastauksessa (n=5) esiin ystävien suositus. Twitter, Snapchat, TikTok sekä YouTube olivat rekrytointikanavia, joita yksikään vastanneista ei ollut käyttänyt työnhaussa. Lisäksi kyselyyn vastanneista 97 % (n=31) oli käyttänyt työhaastattelussa englantia ja suomea oli käyttänyt puolestaan ainoastaan 12,5 % (n=4) vastanneista. Näissä luvuissa on huomioitu sekakysymyksen avoimeen vaihtoehtoon kirjoitetut vastaukset.

7. Which recruitment channels have you used when looking for a job?

Number of respondents: 32, selected answers: 93

	n	Percent
Oikotie	5	15.6%
Jobly (previously Monster.fi)	5	15.6%
Duunitori	14	43.8%
TE-palvelut	13	40.6%
LinkedIn	16	50.0%
Facebook	8	25.0%
Instagram	2	6.3%
Twitter	0	0.0%
Snapchat	0	0.0%
TikTok	0	0.0%
YouTube	0	0.0%
Personnel service company's website (Barona, StaffPoint, Eezy, Bolt.Works etc.)	22	68.8%
Other	8	25.0%

Kuva 4. Vastanneiden käyttämät rekrytointikanavat

Työn löytämisen haasteellisuus koettiin Suomessa sitä selvittävässä kysymyksessä (kuva 5) seuraavasti: keskiarvo 4,5, mediaani 5,0 ja keskihajonta 1,4. Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli keskiarvon ja mediaanin kohdalla, sitä haasteellisemmaksi työn löytäminen koettiin. Keskiarvolla tarkoitetaan lukujen keskimääräistä arvoa, joka saadaan jakamalla kaikkien tarkasteltavien lukujen summa kyseisten lukujen lukumäärällä. Mediaani puolestaan on tarkasteltavien lukujen keskimäinen luku tai kahden keskimäisen luvun keskiarvo – kyseiset tarkasteltavat luvut laitettaessa suuruusjärjestykseen lukujonoon. Keskihajonta kertoo, miten paljon eri vastausarvot eroavat keskimäärin keskiarvolukemasta. (Tilastokeskus 2021.)

6. In your experience, how difficult it is to find a job Finland?

Number of respondents: 32

Min value	Max value	Average	Median	Sum	Standard Deviation
2.0	6.0	4.5	5.0	143.0	1.4

Kuva 5. Vastanneiden kokemus työn löytämisen haasteellisuudesta Suomessa (n=32)

8. Have you faced any challenges during recruitment?

Number of respondents: 32

Min value	Max value	Average	Median	Sum	Standard Deviation
0.0	6.0	3.2	4.0	103.0	2.3

Kuva 6. Vastanneiden kokemus rekrytointihaasteiden määrästä (n=32)

Kyselyssä kysyttiin ja keskityttiin myös rekrytointiin liittyvien haasteiden määrään ja vastausten keskiarvosana kyseistä aihetta koskevassa kysymyksessä (kuva 6) oli 3,2, mediaani 4,0 ja keskihajonta 2,3. Lisäksi rekrytointihaasteita pyydettiin avaamaan sanallisesti kysymyksessä 9 ja tällöin vastauksissa korostuivat kielitaitohaasteet suomen kielen suhteen. Kyseisen avoin kysymys sai vastauksista yhteensä 19, joista alle on koottu muutamia.

Finnish language requirement

Most of the jobs want finnish language, inglese is not enough

The jobs I applied for needed spoken Finnish, I focused on studying it for 2 years, passed YKI test Keskitaso, but it was still not enough to work with the customers. (I have a lot of experience in customer service, so I applied for related jobs). It's really frustrating, because there are not so many english-speaking job positions on the market.

Language barrier (Finnish), Better jobs require Finnish language skills.

We are never answered our email if done also we are asked to have finnish language skill even for dishwasher or cleaner too.

language, asian looks

Overly experience, too little experience, not fluent in finnish

Avoimessa kysymyksessä numero 10 pyydettiin kuvaamaan keinoja, joilla rekrytoija pystyisi auttamaan työnhakijaa rekrytointiin liittyvissä haasteissa. Vastauksissa korostuivat viestintään ja kielitaitovaatimuksiin liittyvät seikat. Vastauksia tuli yhteensä 13, joista alle on koottu muutamia. Ensimmäinen lainaus on käännetty ukrainasta suomen kielelle.

Mielestäni olisi hyvä kertoa syyt, miksi he eivät valinneet minua. Silloin tietäisin, mihin kiinnittän enemmän huomiota

If the job require fluent Finnish then specify at what level, for example : native level, C1, B2, or even A2. Ask applicant to provide language proficiency certificate (YKI test, certificate from language course, etc.). If the job require certain education, then specify from which countries they are recognized, for example : only EU and British university certificate is recognized, etc. Same thing with experience, only experience from EU or Finnish company is recognized.

I've got the newsletter and vacancy announcements from recruiters. I've not got any reply from the company. I have no idea that they really read or check my CV. But when I submit my application through the company, some of the company they replied to me, I think that's a professional way to let know the candidate and give feedback to the candidates.

More 121 meetings to know my situation better

They can focus on the applicants capabilities to do assignments rather than focusing on language. Of course some jobs requires fluent Finnish. But in restaurant industry, they don't.

I've got the newsletter and vacancy announcements from recruiters. I've not got any reply from the company. I have no idea that they really read or check my CV. But when I submit my application through the company, some of the company they replied to me, I think that's a professional way to let know the candidate and give feedback to the candidates.

Vaikka kielitaito nousikin jo aikaisemmin esille muutamien eri kysymyksien tuloksissa, oli kyselyssä kielitaidon tarkasteluun myös oma kysymys. Kysymyksessä 12 selvitettiin kokemuksia kielitaidon vaikutuksesta työnsaantimahdollisuuksiin. Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli, sitä suuremmin kielitaidon koettiin vaikuttavan negatiivisesti työnsaantimahdollisuuksiin. Vastanneiden keskiarvo vastauksissa oli 4,5, mediaani 5,5 ja keskihajonta 2,1 (kuva 7).

10. Have you experienced that your language skills have affected negatively to your chances to find a job?

Number of respondents: 32

Min value	Max value	Average	Median	Sum	Standard Deviation
0.0	6.0	4.5	5.5	144.0	2.1

Kuva 7. Kuva 12. Vastanneiden kokemus kielitaidon vaikutuksen mittakaavasta työnsaantimahdollisuuksiin (n=32)

Kyselyssä pyrittiin selvittämään kohderyhmältä mittakaavaa, jossa he olivat kokeneet epäoikeudenmukaisuutta rekrytointien suhteen. Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli, sitä enemmän epäoikeudenmukaisuutta koettiin. Vastauksien keskiarvo oli 3,1, mediaani 3,5 ja keskihajonta 2,4. Lisäksi koettua epäoikeudenmukaisuutta pyydettiin avaamaan sanallisesti avoimessa kysymyksessä 14 ja vastauksissa korostui kielitaitovaatimuksien lisäksi kokemuksia syrjinnästä. Kyseinen avoin kysymys sai vastauksista yhteensä 13, joista alle on koottu muutamia.

We are not trusted.

Racism

If your last name is not Virtanen, you rarely get an invitation to a job interview.

Some people don't even respond back to English applicants

first priority to natives and then who can speak Finnish.

i wasn't hired for job I had a lot of experience in. because the other candidate knowing finish was more appealing even though my language skills are basic too good and the job doesn't require language skills

I was a better fit for a position but a company chose a native finn

I received 90% of negative replies to my applications almost right away. I guess having a russian surname and education with experience doesn't help the recruitment.

Kyselyssä selvitettiin myös, kuinka haasteelliseksi byrokratia koettiin Suomessa (kuva 8). Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli, sitä haasteellisemmaksi byrokratia koettiin. Vastauksien keskiarvo oli 1,7, mediaani 1,0 ja keskihajonta 2,1. Lisäksi byrokratiaan liittyviä mahdollisia haasteita pyydettiin avaamaan sanallisesti avoimessa kysymyksessä 16. Vastauksia kysymys sai yhteensä 9, joista alle on koottu muutamia.

With Migri as they require certain amount of nett income to be considered sufficient to get work permit. Work permit only eligible for certain type of job and makes it difficult to jump to other area of work. For example : work permit for cleaning, cannot easily move job to restaurant, from restaurant (ala carte) to fast food restaurant also encounters problems.

At least our rules and regulations should be in English, explained to us well in written

It was extremely difficult and long to get both of my residence permits.

Just some basic stuffs, Nothing too annoying. Mainly about hygiene passport.

12. Have you experienced any challenges with bureaucracy in Finland? (For example permits, contracts & other documents)

Number of respondents: 32

Min value	Max value	Average	Median	Sum	Standard Deviation
0.0	6.0	1.7	1.0	53.0	2.1

Kuva 8. Vastanneiden haasteiden määrä byrokratian suhteen (n=32)

Alle on koottuna lainauksia kyselyyn vastanneiden kokonaisajatuksista ja -kokemuksista rekrytoinnin suhteen Suomessa. Yhteensä vastauksia kyseistä asiaa tarkastelevassa kysymyksessä numero 17 oli 20 kappaletta.

Finland is a nice country to live in. It would have been much better if international student also would get opportunity according to skills and academic achievements. Same grades or even higher but we are still forced to be a cleaner or newspaper courier or a low labour job eventhough we are capable of pulling things out .

I have higher education degree from university of Helsinki. White collar jobs are hard to get in Finland. Odd jobs are still possible depending on demand situation etc

I can understand that in Finland we as residence must know and able at least basic conversational Finnish language. But the bar that they ask is way too high and limiting for international job seeker. Even this thing happened in IT business which is supposed to have English as their main language of working.

hard to find a professional job without recommendation.

iam able to find minumum wage jobs but not more than that

I got my job very easily through one of my friends reference & still I am in the same job & company.

In my case the recruitment process went quickly and was smooth. Generally, the atmosphere was friendly and people that were in contact with me were eager to help

I found my job pretty quickly after getting my residency. Recruitment went fine too ! I wish it was a little easier to filter between languages when searching for jobs however

Sad, very sad and depressing.

Webropol-kyselyn kolme viimeisintä kysymystä olivat asiakasyrityksen toivekysymyksiä. Kysymyksessä 18 tarkasteltiin vastanneiden odotusten täyttymistä asiakasyrityksen rekrytointi-ilmoituksessa mainitusta tasa-arvoisesta työyhteisöstä. Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli, sitä paremmin odotukset täyttyivät. Vastauksien keskiarvo oli 3,6, mediaani 4,0 ja keskihajonta 2,0. Kysymyksessä 19 puolestaan tarkasteltiin vastanneiden odotusten täyttymistä itse työstä rekrytointiprosessissa mainitun pohjalta. Kyseisen kysymyksen vastauksien keskiarvo oli 3,7, mediaani 3,5 ja keskihajonta 2,0. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastanneita pyydettiin avaamaan sanallisesti kysymyksien 18 ja 19 asioita, joiden suhteen odotukset eivät täytyneet. Vastauksia kysymys sai yhteensä 7, jotka ovat koottuna alle.

We are either never invited even for an onterview or never selected saying that finnish skills is the most

Aside of my workplace currently. Most of the other places that I have applied for wouldn't consider if there is someone who has some experience in the related field and education but not from Finland or EU countries. They also use Finnish language skills as main excuse to weed out foreigners. Even when in the job advertisement clearly written employers are not from Finland so English language skill is important.

with a part time job there wasnt much problem as I did had a recommendation but so far finding a proffesional job it is very hard as I need to have experience and have a good recommendation also require fluency in Finnish.

i was hired for job and was told my training period pay would be over in two weeks because i have previous experience in the job but it lasted 2 more months for no reason i felt like i was been taken advantage off and i had to leave because 8,5 euro per hour isn't enough

your typical stuff.. we accept all backgrounds - no you don't this is an entry-level position - then why do you need 5 years of experience? the pay is appropriate to half a page of job requirements - then why does it start with a 1?

Well, I hoped it would be easier for someone with my experience and eagerness to work to find a nice job.

My salary was increased more than the amount mentioned in the employment contract.

6 Pohdinta

Tässä kappaleessa analysoidaan Webropol-kyselyn avulla saatuja vastauksia sekä peilataan niitä jo olemassa olevaan tietoainekseen tämän opinnäytetyön tietoperustassa esiteltyjen ja käsiteltyjen teorioiden avulla. Pohdinnassa keskitytään tutkimusongelmia koskeviin kysymyksiin, joten keskiössä pohdintakappaleessa ovat hakijakokemukseen vaikuttavat erilaiset rekrytointihaasteet, kielitaitoon tai kulttuuritaustoihin liittyvät vaikutukset sekä rekrytoijan toiminta.

Kansainvälisen työnhakijan hakijakokemukseen vaikuttavista haasteista suurimmat olivat eri tutkimuskyselyn kohdissa esille nousseet kielitaitoon ja kielitaitovaatimukseen liittyvät seikat. Vastanneet kokivat suomen kielen taidon puutteen oleva kynnyskysymys rekrytoinnissa riippumatta siitä, kuinka pätevä tai sopiva työtehtävään työnhakija on muilta ominaisuuksiltaan. Vastanneet kokivat, että vaikka puhuivat englantia haastattelussa, niin kielitaidosta johtuvat haasteet riippuivat pääsääntöisesti kuitenkin suomen kielen taidon puutteesta. Suomenkielisten hakijoiden koettiin olevan etusijalla siitä huolimatta, että rekrytointi-ilmoituksessa englannin kieli olisikin todettu soveltuvaksi kieleksi. Kielitaitohaasteet nousivat esille useassa eri avoimessa kysymyksessä ja lisäksi kielitaitohaasteiden koettua määrää tarkastelevan strukturoidun kysymyksen numero 10 tulokset kertovat selkeästi kielitaidon negatiivisesta vaikutuksesta rekrytoinnissa. Kyseisen kysymyksen keskiarvo vastauksissa oli 4,5, mediaani 5,5 ja keskihajonta 2,1. Mitä suurempi luku arvoasteikolla 0–6 vastauksissa oli, sitä suuremmin kielitaidon koettiin vaikuttavan negatiivisesti työnsaantimahdollisuuksiin. Tulosten perusteella voidaan todeta kielitaidon vaikuttavan todella voimakkaasti rekrytointiprosessiin sekä tätä kautta myös hakijakokemukseen. Kuten tietoperustan luvussa 3.3 todettiin, on eri kulttuuritaustasta tulevien osapuolten välillä rekrytoinnissa riski, että hakija tulee väärinymmärrykseksi. Tällöin haastattelija ei saa niin hyvää vaikutelmaa hakijasta, mikä vaikuttaa haastateltavan työllistymismahdollisuuksiin ja tätä kautta myös hakijakokemukseen. Jotta kyseisenlaisia tilanteita, joissa kansainvälinen hakija ei saa kielitaidosta johtuvista syistä annettua itsestään oikeanlaista vaikutelmaa, syntyisi, on rekrytoijilla oltava erinomainen kielitaito, kulttuurituntemus, sosiaalinen herkkyys sekä ymmärrystä tulkita ja identifioida erilaisia haastateltavien reaktioita sekä käytöstapoja. (Markkanen 2009, 236–237.)

Lisäksi kyselyssä kävi ilmi, että vastanneiden keskuudessa koettiin myös syrjintää tai epäoikeudenmukaisuutta rekrytoinnissa, mikä on hakijakokemukseen keskeisesti vaikuttava asia. Myös syrjintään ja epäoikeudenmukaisuuteen liittyvissä ongelmissa ja haasteissa korostui kielitaito ja kokemus siitä, että suomenkieliset menevät rekrytoinnissa englanninkielisen edelle riippumatta työnhakijan muista ominaisuuksista tai muusta soveltuvuudesta työtehtävään. Voidaan pohtia, että ilmeneekö tässä tietoperustan luvussa 3.3 todettua vastahakoisuutta muutokseen suomea puhumattoman työvoiman kohdalla. Kyseisessä tietoperustan luvussa todettiin myös, etteivät yritykset

välttämättä toimi puheidensa ja arvojensa mukaisesti ja esimerkiksi suomenkielistä työvoimaa suositaan ja ollaan vastahakoisia englanninkielistä työvoimaa kohtaan, vaikka työyhteisön monimuotoisuudesta mainittaisiinkin esimerkiksi monimuotoisuuslausekkeella tai englannin kieli mainittaisiin soveltuvaksi kieleksi työnhakijoille. Negatiivinen vaikutus kansainvälisen työnhakijan hakijakokemukseen on suuri, jos monimuotoista työyhteisöä peräänkuulutetaan tai kansainvälisiä työnhakijoita kannustetaan jättämään työhakemuksia, mutta kuitenkin päädytään ensisijaisesti valitsemaan suomenkielinen hakija englanninkielisen hakijan sijasta. Yrityksien ja rekrytoijien olisikin oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon nimissä toimittava sen mukaisesti, minkälaisen kuvan on työpaikkailmoituksessa tai muun rekrytointiprosessiviestinnän aikana antanut. Voidaankin ajatella, että kyseeseen vastanneet sekä kansainväliset työnhakijat yleisesti ovat kokeneet rekrytointiprosessissa etnisyyteen liittyvää syrjintää perusteltavan asioilla, jotka liittyvät esimerkiksi työnhakijan lähtömaan työ kulttuurieroihin tai kielitaitoon. Tämä negatiivisesti hakijakokemukseen vaikuttama väittämä tulee myös tietoperustan luvussa 3.3. tarkasteltua Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tutkimusta. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020.)

6.1 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöni tutkimusaihe on osa ajankohtaista aihekokonaisuutta, jota voisi lähteä tutkimaan erilaisista näkökulmista. Esimerkiksi koko tämän opinnäytetyön tutkimuksen voisi toteuttaa isommassa mittakaavassa laajemmalla ja monipuolisemmalla kohderyhmällä. Tällöin voisi myös syventyä esimerkiksi eri kansalaisuuksien tai eri kulttuuritaustoista tulevien eroavaisuuksiin vahvemmin tai jopa keskittyä hakijakokemuksen eroavaisuuksiin toimialoittain. Lisäksi samaa aihetta voisi tutkia eri menetelmiä käyttäen, kuten esimerkiksi tutkimushaastatteluja hyödyntäen. Tällöin voitaisiin syventyä esimerkiksi erilaisiin kulttuurieroihin ja niiden ilmenemiseen rekrytointiprosessin tai haastattelujen aikana. Mielenkiintoista olisi myös jatkotutkia kansainvälisten työnhakijoiden rekrytointia ja siihen liittyvää hakijakokemusta siten, että tutkimuksen kohderyhmä olisikin rekrytoijat. Tällöin tutkittavasti aiheesta voisi ilmetä uusia ajatuksia, joiden kautta hakijakokemusta ja ymmärrystä rekrytointiprosessista voitaisiin kehittää.

Toimeksiannon tavoitteena oli tutkia ja koota tietoa toimeksiantajalle kansainvälisistä rekrytoinneista sekä kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemuksesta Suomessa. Toimeksiantajalla on aikomus tutustua valmiin opinnäytetyötutkimuksen tuloksiin sekä niiden pohjalta arvioida ja pohtia mahdollisia toimintaan vaikuttavia seikkoja kansainvälisen rekrytoinnin ja hakijakokemuksen

näkökulmasta. Koska opinnäytetyön aihe on toimeksiantajan toiminnassa päivittäisellä tasolla näkyvä aihe, on sillä halutessaan potentiaalia myös tehdä jatkotutkimusta aiheeseen liittyen.

6.2 Luotettavuusarvio

Webropol-kysely lähetettiin 346 kohderyhmän henkilölle, joista 32 vastasi tutkimuskyselyyn. Tällöin vastausprosentiksi jäi noin 9 %. Kohderyhmästä noin 82 % (n=285) oli kolmannen maan kansalaisia ja noin 18 % (n=61) oli Euroopan kansalaisia. Tutkimuskyselyyn vastanneista kolmannen maan kansalaisia oli noin 81 % (n=26) ja Euroopan kansalaisia noin 19 % (n=6). Kohderyhmästä Uusimaalla asui noin 75 % (n=260) ja loppupuolisko Uusimaan ulkopuolella. Tutkimuskyselyyn vastanneista vastaava prosentti oli puolestaan 78 % (n=25). Kyselyn edustavuus kansalaisuuksien ja asuinpaikkakuntien suhteen olikin lukuja verratessa erinomainen, vaikkakin vastausprosentti olisi voinut olla parempi. Tällöin myös reliabiliteetin näkökulmasta tutkimustulokset ovat kohtalaisen toistettavissa, jos tutkimus tehtäisiin uudestaan samalle kohderyhmälle. Kyselyssä saadut taustatiedot sekä koko kohderyhmän vastaavat tiedot eivät edustettavuuden näkökulmasta olleet kuitenkaan täysin kattavat, sillä kohderyhmästä taustatietoja oli saatavilla asiakasyritykseltä rajallisesti. Tämä johtui joko siitä, ettei asiakasyritys kerää kyseisiä tietoja tai ne eivät jostain muusta syystä olleet saatavilla. Kohderyhmästä saatavat taustatiedot olisi voinut selvittää ennen kyselyn suunnittelua, jotta edustavuutta olisi pystytty arvioida mahdollisimman tarkasti. Puuttuvia taustatietoja olivat kohderyhmän ikäjakauma sekä oleskeluaika Suomessa. Lisäksi tutkimuksen luotettavuudessa on otettava huomioon se, että kaikki kohderyhmän henkilöt ovat opinnäytetyön toimeksiantajan asiakasyrityksellä töissä. Tällöin kyselyyn vastanneista kaikki ovat työllistyneet vähintäänkin kerran Suomessa, millä saattaa olla vaikutusta kyselyn tuloksiin.

Tietoperustan luvussa 3.3 käsiteltyyn teoriaan nojaten voidaan ajatella vastanneiden maassaoloajan vaikuttavan hakijakokemukseen, sillä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tutkimuksen mukaan noin 40 % yrityksistä katsoivat, että työssä pärjääminen olisi osittain kiinni siitä, kuinka pitkän ajanjakson ajan työntekijä on ehtinyt asua Suomessa ja maassaoloajan nähtiin tästä syystä vaikuttavan työllistymismahdollisuuksiin merkittävästi. Kyselyyn vastanneista noin puolet olivat asuneet Suomessa ainoastaan 0–2 vuotta, jolloin voidaan ajatella hakijakokemukseen vaikuttavan kyseisen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tutkimuksen löydökset. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020.)

Itse Webropol-kyselyn kysymykset liittyivät erittäin vahvasti hakijakokemukseen, jonka takia validiteetin näkökulmasta kyselykysymykset on suunniteltu hyvin. Tästä riippumatta kysymysmäärää olisi voinut siltikin karsia tai tiivistää, sillä kaikki kysymykset eivät suoraan vastanneet tutkimusongelmiin. Tietoperustan käsitteet oli valittu sopivasti siten, että niiden avulla tutkimusaiheeseen sopivia ilmiöitä pystyttiin tutkia tukien tutkimusmenetelmiä ja tämän lisäksi myös tutkimuksen tulokset korreloivat tietoperustassa käsiteltyjen käsitteiden sekä ilmiöiden kanssa.

7 Oma oppiminen

Tässä kappaleessa tarkastellaan ja arvioidaan opinnäytetyöprosessin onnistumista sekä omaa oppimistani sen aikana. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessin läpikäynti oli ainutlaatuinen ja opettava kokemus, sillä opinnäytetyön aihevalinta oli itseäni kiinnostava sekä ajankohtainen. Lisäksi oli hienoa, että opinnäytetyö suoritettiin toimeksiantona, jolloin merkityksellisyyden tunne kasvoi opinnäytetyön tekemisessä. Toimeksiantajan läsnäolo ja se, että jatkossa voi hyödyntää tietoperustassa ja tutkimuksen avulla opittuja asioita, motivoi suuresti opinnäytetyöprosessin eri vaiheiden edistämisen näkökulmasta. Tietoperustaa suunnitellessa ja kirjoittaessa oli erilaisen lähdemateriaalin kautta mielenkiintoista ja antoisaa oppia uusia asioita kokonaisuuksista, joista tiesin jo jonkin verran etukäteen. Vaikka koin, että löysin ja valitsin opinnäytetyöhöni hyviä ja keskeisiä alan lähteitä monipuolisesti, olisi osa lähteistä voinut olla kuitenkin vielä hiukan tuoreempia. Tietoperustan lisäksi myös itse tutkimusosion suunnittelu- ja toteutusvaiheet olivat mieleisiä, vaikkakin jälkikäteen ajateltuna koen, että lopputulosta ajatellen suunnitteluvaiheeseen olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa ja energiaa. Varsinkin kyselyä tehdessä sekä tuloksia tarkasteltaessa ja analysoitaessa Webropol-työkalun käyttöön perehtyminen oli varsin mieluista, sillä pidän uusien järjestelmien sekä ohjelmistojen opettelusta ja käytöstä. Opin kyselylomaketta suunnitellessani myös sen, että kyselyn kysymysten suunnitteluun olisi ollut hyvä käyttää mahdollisimman paljon aikaa, jotta se palvelisi tutkimusongelmia sekä peilautuisi ja nojautuisi tietoperustassa käsiteltyyn teoriaan paremmin. Koen myös, että kyselyn kysymysmäärää olisi voinut karsia entisestään ja jättää jäljelle ainoastaan tutkimusongelmien kannalta olennaisimmat kysymykset. Tutkimus opinnäytetyön aiheesta olisi ollut mielenkiintoista toteuttaa myös haastattelumenetelmiä apuna käyttäen, jolloin vieläkin yksityiskohtaisempaa tietoa olisi voinut nousta esille kansainvälisten työnhakijoiden hakijakokemukseen liittyen. Ehkä kaikista mielenkiintoisin vaihe opinnäytetyöprosessin aikana oli tutkimustulosten tarkastelu kyselyn määräajan loputtua ja varsinkin tulosten vertaaminen tietoperustan teoriaan ja omiin kokemuksiini tuntui innostavalta. Toisaalta aihevalinnan näkökulmasta jälkikäteen herää ajatus, että olisiko joku aihe, jossa olisi ollut mahdollisuus tutkia jotain aivan uutta, ollut innostavampi, sillä suurin osa tutkimustuloksista lähinnä vahvisti ainoastaan jo olemassa olevia kokemuksia ja käsityksiäni. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessin aikana koin, että aikataulussa pysyttiin hyvin, vaikkakin hetkittäin työskentely oli tehottomampaa. Aikataulussa pysymisessä auttoi se, että aikataulutusta ei ollut tehty liian tiukaksi vaan pelivaraa jäi, vaikka opinnäytetyö ei jatkuvasti edennytkään hyvää vauhtia. Vaikka kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi sujuikin mielestäni sujuvasti, koin välillä haastavaksi pitää kokonaisuuden johdonmukaisena varsinkin, kun kirjoittamistyö sujui vauhdikkaasti ja tekstiä tuotettiin epäjohdonmukaisessa järjestyksessä. Tässä ongelmassa auttoi kuitenkin opinnäytetyöohjaajan kanssa pidetyt palaverit, joiden kautta

kokonaisuus hahmottui selkeämmäksi jokaisen tapaamisen aikana ja opinnäytetyö saatiin vietyä loppuun asti.

Lähteet

Barbara, B., Yli-Kaitala, K. & Toivanen, M. 2021. Miten edistää monimuotoisuutta rekrytoinnissa? Työterveyslaitos. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/sites/default/files/2022-01/miten-edistaa-monimuotoisuutta-rekrytoinneissa.pdf>. Luettu: 29.11.2022.

Barona 2021. Kansainvälinen työvoima ja tulevaisuus - tutkimus. Luettavissa: <https://www.dropbox.com/sh/kkfeesp7ld9dry2/AAAAGf1iq7dHEHznfePPM6Q3a?dl=0&preview=Barona+B2B+kyselytutkimus+2021+p%C3%A4%C3%A4tulokset.pdf>. Luettu: 10.11.2022.

Boswell, W., Roehling, M., Lepine, M. & Moynihan, L. 2003. Individual Job-Choice Decisions and the Impact of Job Attributes and Recruitment Practices. *Human Resource Management*, 42, 1, s. 23–37.

Duunitori 2022. Kansallinen rekrytointitutkimus 2022. Luettavissa: <https://duunitori.fi/rekrytointi/rekrytointitutkimus>. Luettu: 11.11.2022.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2020. Kotona Suomessa. Selvitys maahanmuuttajien rekrytoimisesta. Luettavissa: <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/40158036/Selvitys+maahanmuuttajien+rekrytoimisesta/471b0885-695a-4c79-bcb3-e122f2b3ca48>. Luettu: 7.12.2022.

Gimbel, T. 2018. Why You Should Care About Candidate Experience as Much as Customer Experience. American Marketing Association. Luettavissa: <https://www.ama.org/marketing-news/why-you-should-care-about-candidate-experience-as-much-as-customer-experience/>. Luettu: 10.1.2023.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Holm, A. 2012. E-recruitment: Towards an Ubiquitous Recruitment Process and Candidate Relationship Management. *Zeitschrift für Personalforschung*, 26, 3, s. 241–259.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Alma Talent. Helsinki

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Vantaa.

Kim, H.S. & Choi, B. 2016. The effects of three customer-to-customer interaction quality types on customer experience quality and citizenship behavior in mass service settings. *Journal of Services Marketing*, 30, 4, s. 384–397.

Klaus, P., Gorgoglione, M., Buonamassa, D., Panniello, D. & Nguyen, B. 2013. Are you providing the “right” customer experience? The case of Banca Popolare di Bari. *International Journal of Bank Marketing*, 31, 7, s. 506–528.

Koivisto M., Säynäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Alma Talent. Helsinki.

Leinonen, M. 15.6.2017. Hakijakokemus – Mitä se on ja miksi siihen on syytä panostaa? TalentAdore. Luettavissa: <https://talentadore.com/fi/blogi/mita-on-hakijakokemus>. Luettu: 10.1.2023.

Maahanmuuttovirasto 2022. EU-maat. Luettavissa: <https://migri.fi/eu-maat>. Luettu: 5.10.2022.

Markkanen, M. 2002. *Onnistu rekrytoinnissa*. WSOY. Helsinki.

Markkanen, M. 2009. *Onnistu rekrytointihaastattelijana*. WSOY. Helsinki.

Meyer, C. & Schwager, A. 2007. Understanding Customer Experience. *Harvard Business Review*, 85, 2, s. 116–126.

Pienihäkkinen, R. & Drake, M. 2022. Työvoimapula piinaa, vaikka työvoima on lisääntynyt. *Kaupparehti*. Luettavissa: <https://www.kaupparehti.fi/uutiset/tyovoimapula-piinaa-lahes-alaa-kuin-alaa-vaikka-tyovoimaa-on-enemman-kuin-koskaan-menetetyt-130-000-tyosuhdetta-ovat-suoraan-menetetty-bktt/5907e4ef-f9cb-4551-ade1-6778bb33ad86>. Luettu: 23.11.2022.

Salli, M. & Takatalo, S. 2014. *Loista rekrytoijana – hoida kosiomatka tyylillä*. Meedia Zone OÜ. Viro.

Sorainen, O. 2014. *Ulkomaalainen työntekijä*. Edita. Helsinki.

Stein, A. & Ramaseshan, B. 2016. Towards the identification of customer experience touch point elements. *Journal of Retailing & Consumer Services*, 30, s. 8–19.

Toivola, J. 2020. Työnantajakuvatyön neljä kivijalkaa osa 4: Ehdokaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen. Luettavissa: <https://juhotoivola.fi/tyonantajakuvatyon-nelja-kivijalkaa-osa-4/>. Luettu: 3.11.2022.

Tilastokeskus 2021. Tilastojen lukutaito. Luettavissa: <https://guides.stat.fi/c.php?g=686459&p=4906523#s-lq-box-wrapper-18179358>. Luettu: 9.3.2023.

Vahtio, E. 2005. *Rekrytointi menestystekijänä*. Edita. Helsinki.

Vahtio, E. 2007. *Pestaa paras – Rekrytoinnin opas esimiehelle*. Edita. Helsinki.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita. Helsinki.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Keuruu.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

" Hello (*asiakasyrityksen nimi piilotettu*) employee,

I'm Markus Lahti, a 4th year student at Haaga-Helia University Of Applied Sciences. I'm doing a research about the candidate experience of international job applicants in Finland. The research is a part of my studies at Haaga-Helia University Of Applied Sciences and the objective is to get more understanding about the challenges that foreigners go through when searching for a job in Finland. With this understanding we can develop recruitment processes for future recruitments.

I would really appreciate if you'd give +5 minutes of your time and answer this survey. You have 10 days to answer the survey.

Here's the link to the survey: <https://link.webropolsurveys.com/S/DA0AB9C7D0CD43F1>

If you have any questions or want to know more about the research/survey, you can email me at markus.lahti@myy.haaga-helia.fi.

Have a nice week!

Kind regards,

Markus Lahti

Haaga-Helia University Of Applied Sciences "

Liite 2. Muistutuskirje

" Hello (*asiakasyrityksen nimi piilotettu*) employee,

If you haven't already filled this survey, I'd really appreciate if you did it shortly. This sunday (19th of February) is the last day to fill the survey. With your answers we can increase our understanding and develop recruitment processes for future recruitments.

Here's the link to the survey: <https://link.webpolsurveys.com/S/DA0AB9C7D0CD43F1>

If you have any questions or want to know more about the research/survey, you can email me at markus.lahti@myy.haaga-helia.fi.

Have a nice week!


Kind regards,

Markus Lahti

Haaga-Helia University Of Applied Sciences "

Liite 3. Kyselylomake

Candidate Experience Survey

 Mandatory questions are marked with a star (*)

1. Where is your country of birth located? *

- Europe
- Africa
- Asia
- North America
- South America
- Australia

2. For how many years have you been living in Finland? *

- 0 - 2
- 3 - 5
- 6 -

3. What is your age? *

- 15 - 19
- 20 - 25
- 26 - 35
- 36 -

4. What is your gender? *

- Female
- Male
- Other / Don't want to mention

5. Where do you live in Finland? *

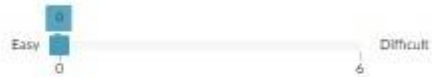
- Uusimaa (Espoo, Helsinki, Vantaa, Hyvinkää, Järvenpää, Porvoo, Mäntsälä & Tuusula)
- Päijät-Häme (Lahti)
- Pirkanmaa (Tampere & Lempäälä)
- Varsinais-Suomi (Turku & Raision)
- Pohjois-Pohjanmaa (Oulu & Kempele)
- Etelä-Pohjanmaa (Seinäjoki)
- Pohjanmaa (Vaasa)
- Satakunta (Pori)
- Keski-Suomi (Jyväskylä & Jämsä)
- Pohjois-Savo (Kuopio & Siikinjärvi)
- Etelä-Savo (Mikkeli)
- Kanta-Häme (Hämeenlinna)
- Kymenlaakso (Kouvola)
- Pohjois-Karjala (Joensuu & Ylämylly)
- Other

Next

Candidate Experience Survey

i Mandatory questions are marked with a star (*)

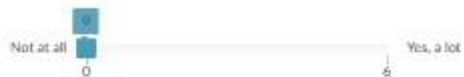
6. In your experience, how difficult it is to find a job Finland? *



7. Which recruitment channels have you used when looking for a job? *

- Oikotie
- Jobly (previously Monster.fi)
- Duunitori
- TE-palvelut
- LinkedIn
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Snapchat
- TikTok
- YouTube
- Personnel service company's website (Barona, StaffPoint, Eazy, Bolt.Works etc.)
- Other

8. Have you faced any challenges during recruitment? *




9. If yes, describe what challenges you have experienced.

10. Is there something the recruiter could've done to help you with these challenges?

Previous

Next

Candidate Experience Survey

 Mandatory questions are marked with a star (*)

11. Which languages have you used during an interview? *

English

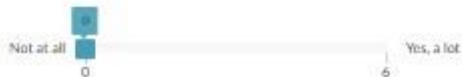
Finnish

Other

12. Have you experienced that your language skills have affected negatively to your chances to find a job? *

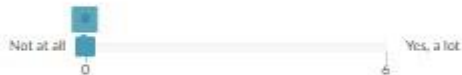


13. Have you experienced any unfair and unbiased actions in recruitment in Finland? *



14. If yes, describe what kind of actions you have experienced.

15. Have you experienced any challenges with bureaucracy in Finland? (For example permits, contracts & other documents) *



16. If yes, describe what kind of challenges with bureaucracy have you experienced?

[Previous](#)

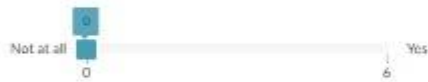
[Next](#)

Candidate Experience Survey

i Mandatory questions are marked with a star (*)

17. Describe your overall feelings and experiences in recruitment in Finland.

18. Based on what was mentioned in the recruitment advertisement about equal work community, was your expectations met?



19. Based on what was mentioned in the recruitment about the work itself, was your expectations met?



20. If your expectations weren't met (questions 18 & 19), describe why.

Previous

Submit