

# **VUOKRATYÖVOIMAN TARJOAMINEN ASIAKASYRITYKSILLE**

Case: Joblink Oy

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU  
Tradenomi  
Palveluliiketoiminta  
Syksy 2020  
Mika Litukka  
Ville Lailavuo

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Litukka Mika Lailavuo Ville	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 77	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi <b>Vuokratyövoiman tarjoaminen asiakasyrityksille</b> Case Joblink Oy		
Tutkinto Palveluliiketoiminnan tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Joblink Oy:n kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Joblink Oy:n rekrytointipalvelun ja oikeanlaisen vuokratyövoiman tarjoamista asiakasyrityksilleen. Joblink Oy on henkilöstöpalveluyritys, jonka toimipiste sijaitsee Espoossa. Joblink Oy:n asiakasyrityksiä on pääsääntöisesti pääkaupunkiseudulla, johon opinnäytetyömme myös keskittyy. Työn tavoitteena oli tuoda mahdollisimman paljon konkreettista hyötyä eri osapuolille kuten Joblink Oy:lle, sen asiakasyrityksille sekä vuokratyöntekijöille.</p> <p>Opinnäytetyömme koostui teoreettisesta osuudesta, jossa käsitteimme vuokratyövoimaa, rekrytointia sekä palvelun laatua. Tämän opinnäytetyön empiirinen osuus koostui kahdesta kyselystä, jotka tehtiin strukturoituna kyselymalleina. Kyselyt lähetettiin sähköisesti Joblink Oy:n asiakasyrityksille sekä toimiston työntekijöille Questback ohjelmistolla lokakuussa 2020. Kyselyiden vastausten pohjalta loimme johtopäätökset sekä kehitysehdotukset tulevaisuutta varten.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi, että Joblink Oy:n palveluun sekä vuokratyövoiman tarjontaan ollaan yleisesti hyvin tyytyväisiä. Joblink Oy:llä ja asiakasyrityksillä oli pääosin samat näkemykset vuokratyöntekijöihin ja Joblinkin tarjoamaan palveluun liittyen. Tulevaisuudessa Joblink Oy:n tulisi kehittää sähköistä viestintää mobiilisovelluksen avulla sekä ottaa jatkossakin asiakasyritykset toiminnan kehittämiseen mukaan.</p>		
Asiasanat Vuokratyövoima, rekrytointipalvelu, asiakaslähtöisyys, henkilöstöpalvelu		

## Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Litukka Mika	Bachelor's thesis	Autumn 2020
Lailavuo Ville	Number of pages	
	77	
Title of publication		
<b>Offering temporary staff to customer companies</b> Case Joblink LTD		
Name of Degree		
Bachelor of Business Administration		
Abstract		
<p>This thesis was written in co-operation with Joblink LTD, which is a company offering temporary staff for employers located in Espoo Finland. The purpose of this thesis was to study how Joblink LTD offers recruitment services and temporary staff to customer companies. Most customer companies of Joblink LTD are located in Helsinki metropolitan area which was the focus of our thesis.</p> <p>The main priority was to be as useful as possible for Joblink LTD, their customer companies and temporary workers. The thesis consists of a theoretical part which deals with temporary staff, recruiting and quality of service and an empirical part which describes the results of two surveys which were carried out during the writing process. The surveys were sent digitally to the customer companies of Joblink LTD and to the staff of Joblink LTD using Questback software during October 2020.</p> <p>Based on the answers of the surveys, conclusions and development proposals were created for the future were created. The research suggested that customer companies are generally satisfied with the services and the offering of temporary staff by Joblink LTD.</p>		
Keywords		
Temporary staff, recruitment service, customer orientation, personnel service		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Opinnäytetyön tarkoitus .....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	1
1.3	Toimeksiantaja .....	2
1.4	Rajaukset ja tavoitteet .....	3
2	VUOKRATYÖVOIMA.....	4
2.1	Vuokratyövoima käsitteenä.....	4
2.2	Yritysten välinen sopimus .....	4
2.3	Velvoitteet vuokratyössä.....	5
2.3.1	Työntekijä .....	6
2.3.2	Käyttäjäyritys .....	8
2.3.3	Henkilöstöpalveluyritys .....	9
2.4	Vuokratyövoiman käytön syyt .....	13
2.5	Vuokratyön yleisyys .....	14
3	REKRYTOINTI.....	16
3.1	Rekrytointi käsitteenä .....	16
3.2	Rekrytoinnin onnistuminen & merkitys .....	16
3.3	Sisäinen rekrytointi .....	18
3.4	Ulkoinen rekrytointi .....	19
3.5	Rekrytoinnin ulkoistaminen .....	20
3.6	Rekrytointiprosessi & vaiheet.....	21
3.7	Valintakriteerit ja säädökset .....	32
3.8	Viestintä.....	34
4	PALVELUN JOHTAMINEN .....	36
4.1	Palvelun määritelmä .....	36
4.2	Palvelun rakenne .....	36
4.3	Asiakaslähtöinen palvelu .....	39
4.4	Palvelun laatu .....	40
5	TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN .....	42
5.1	Tutkimusmenetelmä .....	42
5.2	Kyselymenetelmä .....	42
5.2.1	Kyselylomakkeen suunnittelu.....	43
5.2.2	Kyselylomakkeen lähettäminen .....	44
5.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	45
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	46

6.1	Taustatiedot.....	46
6.2	Johtopäätökset .....	58
6.3	Kehitysehdotukset .....	60
7	YHTEENVETO .....	63
7.1	Opinnäytetyön yhteenveto .....	63
7.2	Kyselyn tuloksien yhteenveto.....	64
	LÄHTEET .....	65
	LIITTEET .....	69

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia henkilöstöpalveluyrityksen tarjoamaa rekrytointipalvelua, jota Joblink Oy tarjoaa asiakasyrityksilleen. Opinnäytetyössä keskitytään siihen, miten henkilöstöpalveluyritys Joblink Oy onnistuu tarjoamaan oikeanlaista vuokratyövoimaa asiakasyrityksilleen. Tutkimus toteutettiin kahden kyselylomakkeen avulla, jotka oli suunnattu Joblink Oy:n toimiston työntekijöille sekä Joblink Oy:n asiakasyrityksen vuokratyövoimasta vastaaville henkilöille.

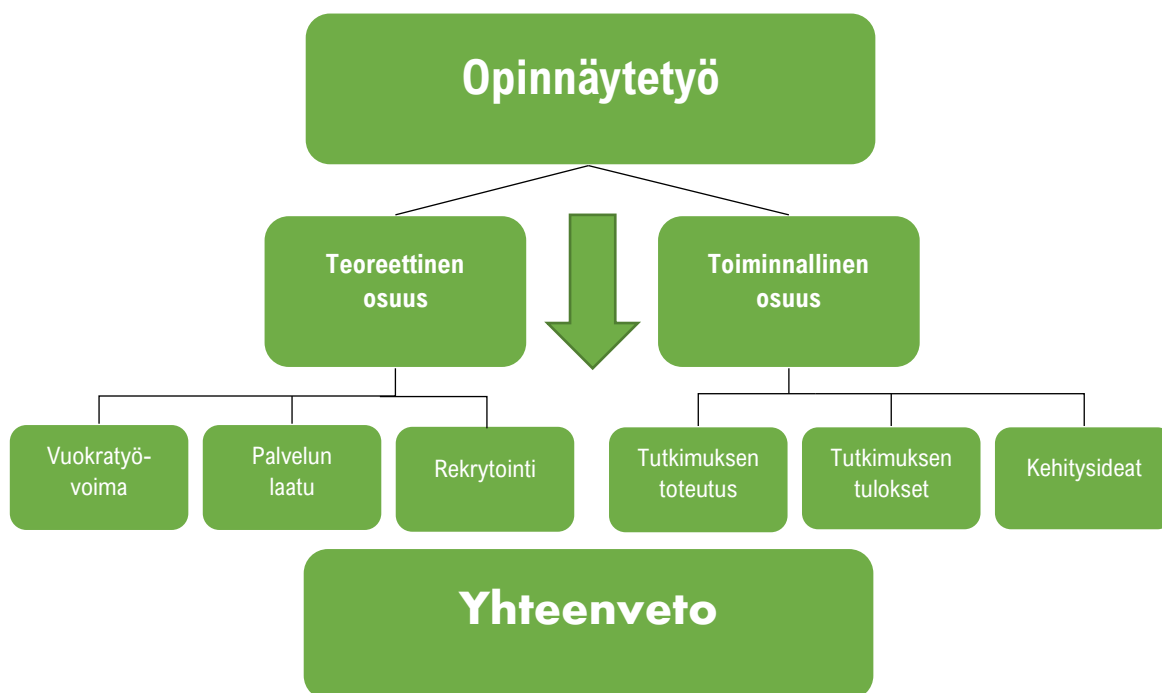
Tämä opinnäytetyön aihe valittiin siitä syystä, että rekrytointi on organisaatioiden tärkeimmistä tehtävistä. Rekrytoinnin avulla vaikutetaan kokonaisvaltaisesti yrityksen menestymiseen ja tulevaisuuteen. Tavoitteena oli päästä tekemään opinnäytetyötä sellaiseen yritykseen, jossa olisi mahdollisimman paljon konkreettista hyötyä. Joblink Oy:n valikoitui siitä syystä, että se on melko pieni yritys. Pieni yritys koettiin potentiaalisena toimeksiantajana siitä syystä, että silloin opinnäytetyöllä olisi suurempi merkitys yritykselle. Tärkeäksi koettiin myös, että opinnäytetyöstä hyötyisivät toimeksiantajan lisäksi myös asiakasyritykset sekä vuokratyöntekijät.

Opinnäytetyötä valittaessa pyrittiin hyödyntämään myös palveluliiketoiminnan opintoja, johon pääosa kursseista on suuntautunut liiketalouden tutkinnossa. Palveluliiketoiminnan lisäksi opinnot ovat sisältäneet asioita liittyen asiakkuuksiin ja niiden johtamiseen. Tässä opinnäytetyössä nähtiin hyvä mahdollisuus tutkia, ideoida sekä kehittää yrityksen palvelua. Nykypäivänä kilpailu on kovaa ja yritysten yksi keino differoita on asiakaskokemus. Opinnäytetyö avulla pyrittiin auttamaan Joblink Oy:tä palvelemaan asiakasyrityksiään entistäkin paremmin.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoreettisesta osuudesta, toiminnallisesta osuudesta, kehitysideoista sekä yhteenvedosta. Johdannossa esitellään toimeksiantaja ja kerrotaan opinnäytetyön tavoitteet sekä rajaukset. Teoriaosuudessa käydään läpi ensimmäisenä vuokratyövoimaan liittyviä käsitteitä sekä vuokratyövoiman yleisyyttä ja sen käytön syitä. Toinen teoriaosuuden pääotsikko käsittelee rekrytointia ja sen merkitystä organisaatiossa sekä rekrytoinnin eri vaiheita. Kolmantena pääotsikkona on palvelun johtaminen, jossa käsiteltiin asiakaslähtöistä palvelua. Teoriaosuuden jälkeen opinnäytetyössä siirrytään toiminnalliseen osuuteen.

Toiminallisessa osuudessa käydään läpi kyselyn laatimista ja tutkimuksen toteuttamista toimeksiantajalle ja sen asiakasyrityksille. Tutkimuksessa tietoa kerättiin kahden kyselyn avulla. Ensimmäinen kyselylomake suunniteltiin asiakasyrityksille ja toinen toimeksiantajalle Joblink Oy:lle. Kyselyn ja tutkimuksen tulosten pohjalta muodostettiin kehitysideoita tulevaisuutta varten. Opinnäytetyön lopussa on yhteenveto koko opinnäytetyön prosessista ja sen eri vaiheista. Opinnäytetyön rakenne on kuvattu seuraavassa kuviossa. (kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne.

### 1.3 Toimeksiantaja

Joblink Oy on henkilöstöpalveluyritys, jonka päätoimipiste sijaitsee Espoon Leppävaarassa. Yritys on perustettu vuonna 2005. Joblink Oy haluaa tarjota yritykselle asiakaslähtöistä, joustavaa ja luotettavaa palvelua työnantajan omiin tarpeisiin sekä työntekijöille mielekkään työn. Yrityksen periaatteisiin kuuluu tarjota palvelua ihmisiltä ihmisille:

*Me valvomme sekä työntekijöiden että työnantajien etuja joka tilanteessa. Jokainen työntekijä ja työnantaja on meille tärkeä. Olemme paljon yhteydessä niin työntekijöihimme kuin meidän asiakkaihimme. Teemme työmme asiakaslähtöisesti tarjoten henkilökohtaista palvelua. (Joblink 2020.)*

Joblink Oy kuuluu kaupanalan johtaviin henkilöstövuokrausyrityksiin. Se on kotimainen yhtiö, jolla on vuosikymmenien kokemus alalta. Yrityksen tärkeimpiä arvoja ovat laatu ja asenne, joilla se erottuu kilpailijoistaan. Joblink Oy:n asiakasyrityksiä ovat osa Keskon

päivittäistavarakaupoista kuten K-Citymarketit, K-Supermarketit sekä K-Marketit, joihin yritys tarjoaa rekrytointipalvelua, vuokratyövoimaa sekä perehdytyksiä työntekijöilleen eri työtehtäviin. Palveluihin kuuluu myös kassa-, hyllytys- ja palvelutiskipalvelut, ulkoistukset, kiireapu, sairauslomasijaisuudet ja promootio- ja konsulttityöt. Joblink tekee kumppanuutta sekä yhteistyötä asiakkaidensa kanssa. (Joblink 2020.)

#### 1.4 Rajaukset ja tavoitteet

Opinnäytetyöhön liittyen on tehty selkeitä rajauksia. Ensimmäisenä rajattiin opinnäytetyö niin, että lähdettiin tutkimaan rekrytointipalvelussa pelkästään vuokratyövoiman oikeanlaisista tarjoamista. Joblink Oy:n toimenkuvaan kuuluu rekrytoida vakituisia työntekijöitä, sekä vuokratyöntekijöitä asiakasyrityksilleen. Teoria osiossa avattiin sekä sisäistä että ulkoista rekrytointia. Tarkoituksena oli kertoa sisäisen ja ulkoisen rekrytoinnin eroista ja syistä niiden käyttöön erilaisissa organisaatioissa. Opinnäytetyö rajattiin ulkoiseen rekrytointiin, koska Joblink Oy:n asiakasyritykset käyttävät ulkoista rekrytointia. Tästä syystä opinnäytetyössä keskityttiin enemmän ulkoiseen rekrytointiin sekä vuokratyön oikeanlaiseen hankkimiseen.

Viimeisenä opinnäytetyössä rajattiin vastaajat niin, että asiakasyrityksille suunnattuun kyselylomakkeeseen vastasivat vain kauppiaat tai kauppojen vuokratyöntekijöistä vastaavat henkilöt. Joblink Oy:n toimiston työntekijät täyttivät heille suunnatun kyselylomakkeen. Lisäksi opinnäytetyössä rajattiin asiakasyritykset niin, että kyselylomake lähetettiin kauppiaille ja vuokratyöstä vastaaville henkilöille vain pääkaupunkiseudulla sijaitseville asiakasyrityksille. Joblinkilla on monessa kaupungissa asiakasyrityksiä, mutta suurin osa sijaitsee pääkaupunkiseudulla. Tutkimus rajattiin selkeyden ja opinnäytetyön sujuvuuden kannalta.

Tavoitteena oli tehdä opinnäytetyö, josta olisi konkreettista hyötyä mahdollisimman paljon toimeksiantajalle, heidän asiakasyrityksillensä sekä vuokratyöntekijöille. Tärkeänä pidettiin sitä, että Joblink Oy saatiin tarkastelemaan omaa palvelua sekä vertailemaan Joblink Oy:n ja asiakasyritysten vastausten pohjalta ilmeneviä näkemyseroja liittyen vuokratyövoimaan ja palveluun. Lisäksi tavoitteena opiskelijoina oli haastaa omaa osaamista ja hyödyntää ammattikorkeakoulussa sekä työelämässä opittuja asioita käytännössä. Yksi keskeisimpiä ja tärkeimpiä asioita oli myös löytää sellainen aihe, josta molemmat olivat kiinnostuneita. Tavoitteena oli myös rikkoa ennakkoluuloja, joita on olemassa vuokratyövoimaa kohtaan eri kaupoissa. Tällä opinnäytetyöllä pyrittiin selkeyttämään ja parantamaan Joblink Oy:n ja asiakasyritysten välistä suhdetta ja läpinäkyvyyttä. Parhaan palvelun tuottamiseen tarvitaan molempien osapuolien ymmärrystä ja vuorovaikutusta.



## 2 VUOKRATYÖVOIMA

### 2.1 Vuokratyövoima käsitteenä

Vuokratyö on vielä nykypäivänä varsin uusi työn teettämismuoto. Sen yleisyys on kuitenkin lisääntynyt koko 2000-luvun ajan. Vuokratyöhön ja sen tekemiseen sovelletaan aina samoja säännöksiä, kuin muihinkin työsuhteisiin. Asiaa kuitenkin hankaloittaa se, että vuokratyöhön liittyen on olemassa tietynlaisia erityispiirteitä, joiden takia säännösten soveltaminen saattaa joskus olla haastavaa. (TEM 2017.)

Vuokratyö voidaan määritellä seuraavalla tavalla. Vuokratyössä työntekijä toimii työvoimana muille yritykselle vuokraavan yrityksen eli henkilöstöpalveluyrityksen palveluksessa. (Engblom 2013, 169.) Työvoiman vuokrauksella tarkoitetaan sellaista tilannetta, missä työnantaja käyttää valvontansa alaisena sellaisia työntekijöitä, jotka ovat sillä hetkellä työsuhteessa toiseen työnantajaan. Työvoimaansa vuokraava yritys säilyttää työnantaja-aseman siitäkkin huolimatta, että sen työntekijät työskentelevät toisen työnantajan johdon ja valvonnan alaisena. (Hietala, Hurmalainen & Kaivanto 2019, 135.)

### 2.2 Yritysten välinen sopimus

Ennen vuokratyövoiman käyttöä, käyttäjäyritys ja vuokratyövoimaa välittävä yritys tekevät keskenään sopimuksen. Sopimuksen katsotaan syntyvän silloin, kun sen tekemistä koskevaan tarjoukseen on annettu tarjouksessa mahdollisesti asetetussa määräajassa hyväksyvä vastaus. Vuokratyövoimaa koskeva sopimus on vapaamuotoinen sopimus. Näin ollen myös suullinen sopimus on sitova, mutta epäselvyyksien välttämiseksi on suositeltavaa tehdä kirjallinen sopimus. (Hietala, Kaivanto, Schön 2014, 68.) Yritysten välisessä sopimuksessa noudatetaan henkilöstöpalveluyritysten liiton yleisiä sopimusehtoja. Vuoden 2018 yleisissä sopimusehdoissa (YSE) on määriteltä mm. seuraavat asiat:

1. Soveltaminen ja määritelmät
2. HPY:n yleiset velvollisuudet
3. Asiakkaan yleiset velvollisuudet
4. Työturvallisuus- ja työsuojeluelvoitteet
5. Reklamaatiot ja ilmoitukset
6. Veloitusperusteet
7. Rekrytointipalkkio

8. Salassapito ja tietoturvallisuus
9. Vahingonkorvausvastuu
10. Ylivoimainen este
11. Tilauksen/puitesopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja siirtäminen
12. Muut ehdot
13. Tietosuojaja
14. Sovellettava laki ja oikeuspaikka (HPL 2018.)

Mikäli yritykset sijaitsevat eri valtioissa, tulee osapuolten sopia se, minkä valtion lakia sovelletaan sopimussuhteeseen. Muilta osin kaikissa työvoimanvuokraussopimuksissa olisi hyvä olla määräykset kaikista yllä listatuista asioista. Sopimuksessa olisi hyvä myös yksilöidä eri osapuolet sekä määrittellä tarvittaessa näitä osapuolia edustavat henkilöt. (Hietala ym. 2014, 72.)

### 2.3 Velvoitteet vuokratyössä

Vuokratyösuhteessa on poikkeuksetta aina kolme osapuolta: työntekijä, vuokrausyritys ja työvoimaa käyttävä ns. käyttäjäyritys (PAM 2020.) Työntekijällä on kaksi työnantajaa, käyttäjäyritys sekä vuokrayritys. Vuokratyövoimaa tarjoavaa yritystä voidaan kutsua myös henkilöstöpalveluyritykseksi. Henkilöstöpalveluyritys siirtää työntekijänsä toisen yrityksen eli käyttäjäyrityksen käyttöön. Tällöin käyttäjäyritykselle siirtyy työn johto ja valvonta (direktio-oikeus). Vuokratyöntekijä suorittaa työtänsä käyttäjäyrityksessä. Siirtäminen vaatii joka kerta työntekijän suostumuksen. (Prosak 2019.) Vuokrausyritys on se taho, joka voi purkaa tai irtisanoa työsopimuksen.

Työvoimaa välittäneelle yritykselle kuuluvat kaikki muut työlainsäädännössä säädetyt työnantajan velvollisuudet mm. palkanmaksu. Vuokratyösuhteessa voidaan soveltaa työsopimuslakia aivan kuten missä tahansa muissakin työsuhteissa. Näin ollen myös työsuhteen määräaikaaisuuteen tulee aina olla työsopimuslain mukainen peruste. Perusteeksi ei näin ollen ole tarpeeksi riittävä vuokratyön luonne tai käyttäjäyrityksen tilauksen kesto. Jos käyttäjäyrityksessä työvoiman tarve on pysyvä, tulee myös vuokratyösuhteiden olla voimassa toistaiseksi. Yleisesti ottaen kuitenkin valtaosa vuokratyösuhteista on määräaikaaisia. (PAM 2020.)

### 2.3.1 Työntekijä

Yksittäinen henkilö, voidaan nähdä vuokrauksenkohteena. Työntekijällä kaksi työnantajaa, käyttäjäyritys sekä henkilöstöpalveluyritys. Kun vuokratyöntekijä siirretään toiseen yritykseen työskentelemään, se vaatii joka kerta työntekijän suostumuksen (Prosak 2019).

Työntekijän velvoitteisiin kuuluvat mm. noudattaa käyttäjäyrityksen ohjeistamia määräyksiä liittyen työn tekemiseen, ilmoittaa poissaoloistaan tarvittaessa molemmille yrityksille, ottaa vastaan sopimuksessa määriteltyä työtä sekä noudattaa työsopimuslain lojaaliusvelvoitteita sekä vaitiolovelvollisuutta liike- ja ammattisalaisuuksista (JHL 2020.)

*Työntekijä ei saa tehdä toiselle sellaista työtä tai harjoittaa sellaista toimintaa, joka huomioon ottaen työn luonne ja työntekijän asema ilmeisesti vahingoittaa hänen työnantajaansa työsuhteissa noudatettavan hyvän tavan vastaisena kilpailutekona. (Työsopimuslaki 55/2001, 3§.)*

*Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden työntekijöiden turvallisuudesta.*

*Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojeluvälineissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa. (Työsopimuslaki 55/2001, 3§.)*

Vuokratyöntekijällä on kuitenkin kaksi työnantajaa, joten vuokratyö voi vedota kilpailevan toiminnan kieltoon, paitsi jos työntekijän kanssa on sovittu toisin. Esimerkiksi ehtona voi olla, että työntekijä on useamman yrityksen listalla ja tekee lisäksi muita töitä. (Hietala ym. 2014, 145.)

*Työnantajan toimintaan tai työsuhteeseen liittyvästä erityisen painavasta syystä voidaan työsuhteen alkaessa tai sen aikana tehtävällä sopimuksella (kilpailukieltosopimus) rajoittaa työntekijän oikeutta tehdä työsopimus työsuhteen päättymisen jälkeen alkavasta työstä sellaisen työnantajan kanssa, joka harjoittaa ensiksi mainitun työnantajan kanssa kilpailevaa toimintaa samoin kuin työntekijän oikeutta harjoittaa omaan lukuunsa tällaista toimintaa. (Työsopimuslaki 55/2001, 5§.)*

TSL:n 3 luvun 4§:n mukaan työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä käyttää hyödykseen tai ilmaista muille työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia. Jos työntekijä on saanut tiedon oikeudettomasti, kielto jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Tämä edellä mainittu säännös koskee kuitenkin vain vuokratyöyrityksen ja vuokratyöntekijän välistä

suhdetta, sillä työntekijän ja käyttäjäyrityksen välillä ei ole varsinaista sopimusta. Myös tämä asia on neuvoteltavissa erikseen sopimusta tehdessä. (Hietala ym. 2014, 146.)

*Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä oikeudettomasti käyttää hyödykseen tai ilmaista muille työnantajan liikesalaisuuksia. Jos työntekijä on hankkinut tiedot oikeudettomasti, kielto jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.*

*Liikesalaisuuksien suojasta säädetään lisäksi liikesalaisuuslaissa (595/2018).*

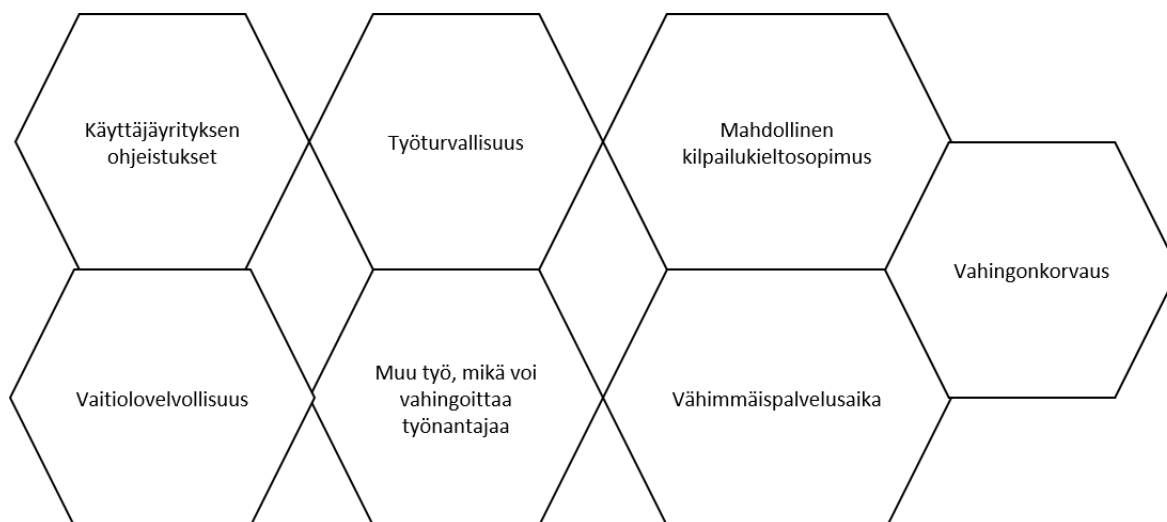
*Liikesalaisuuden ilmaiseen työntekijän ohella työnantajalle syntyneen vahingon korvaamisesta on vastuussa myös se, jolle työntekijä ilmaisi tiedot, jos viimeksi mainittu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää työntekijän menetelleen oikeudettomasti. (Työsopimuslaki 597/2018, 4§.)*

*Vahingosta, jonka työntekijä työssään virheellään tai laiminlyönnillään aiheuttaa, hän on velvollinen korvaamaan määrän, joka harkitaan kohtuulliseksi ottamalla huomioon vahingon suuruus, teon laatu, vahingon aiheuttajan asema, vahingon kärsineen tarve sekä muut olosuhteet. Jos työntekijän viaksi jää vain lievä tuottamus, ei vahingonkorvausta ole tuomittava. Laki on sama, jos vahingon aiheuttaa 3 luvun 1 §:n 1 momentissa tarkoitettu itsenäinen yrittäjä. Jos oppilaitoksen oppilas aiheuttaa opetukseen liittyvässä työssä vahingon, vastaa hän vahingosta tässä pykälässä säädettyjen perusteiden mukaisesti. Sama koskee hoitolaitoksessa hoidettavana olevan hoitoon liittyvässä työssä tai vangin vankityössä aiheuttaman vahingon korvaamista. (13.12.1991/1423)*

*Jos vahinko on aiheutettu tahallisesti, on täysi korvaus tuomittava, jollei erityisistä syistä harkita kohtuulliseksi alentaa korvausta.*

*Työntekijän työssään työnantajalle aiheuttaman vahingon korvaamisesta säädetään erikseen. (13.12.1991/1423) (Vahingonkorvauslaki 412/1974 1§.)*

Henkilöstöpalveluyritys ja työntekijä voivat keskenään sopia vähimmäispalveluajasta. Vähimmäispalveluaika voidaan sopia esimerkiksi silloin, kun työnantajan on maksanut työntekijälle kalliin koulutuksen. Mikäli työntekijä siirtyy toisen työnantajan palvelukseen ennen sovitun vähimmäisajan päättymistä, voidaan sopimussakko, koulutuskustannukset tai osa niistä periä työntekijältä. (Hietala ym. 2014, 150.)



Kuvio 2. Työntekijän velvollisuudet (Mukaiilu JHL 2020, Hietala ym. 2014, 143–146, 148, 150–152).

### 2.3.2 Käyttäjäryitys

Työvoimaa tarvitseva osapuoli. On vastuussa työnjohdosta ja valvonnasta. Jos työvoiman tarve on pysyvä, tulee vuokratyösuhteen olla voimassa toistaiseksi. (PAM 2020.) Käyttäjäryityksen ja henkilöstöpalveluyritysten tulee sopia sopimuksessaan käyttäjäryityksen päävelvoitteesta eli vastikkeen maksamisesta, sen määräytymisperusteesta, suuruudesta sekä maksamisajankohdasta. Vastike voi olla kiinteämääräinen tai vuokratyöntekijän tekemään työn määrään sekä myös työtehtävään perustuva (Hietala ym. 2014, 78.) Käyttäjäryityksen tulee myös ilmoittaa ennen työsuhteen aloittamista vuokratyöryitykselle työn edellyttämät ammattitaitovaatimuksen sekä mahdolliset työn erityispiirteet. Velvoitteisiin kuuluvat myös: vuokratyön tiedottaminen yhteistoimintasäännösten mukaisesti, vuokratyö aloittamisesta ilmoittaminen työterveyshuollolle ja työsuojeluvaltuutetulle, huolehtia vuokratyöntekijöille annettavista tiedoista liittyen mahdollisiin haitta- ja väärätehtäjiin sekä niiden edellyttämistä työsuojelutoimenpiteistä sekä myös työhön liittyvistä erityisvaaroista ja niihin kuuluvista terveystarkastuksista. Käyttäjäryityksen tulee myös perehdyttää työntekijä tämän työtehtäviin, työpaikan olosuhteisiin ja työsuojelutoimenpiteisiin sekä huolehtia työnaikaisesta turvallisuudesta ja terveellisyydestä. (JHL 2020.)

*Työnantajan siirtäessä työntekijän tämän suostumuksella toisen yrityksen (käyttäjäryitys) käyttöön, käyttäjäryitykselle siirtyvät oikeus johtaa ja valvoa työntekoa sekä ne työnantajalle säädetyt velvollisuudet, jotka liittyvät välittömästi työn tekemiseen ja sen järjestelyihin. Käyttäjäryityksen on toimitettava työntekijän työnantajalle ne tiedot, jotka työnantaja tarvitsee velvollisuuksiensa täyttämiseksi. (Työsopimuslaki 707/2008, 7§.)*

Hallituksen esityksessä työsopimuslaiksi (HE 157/2000) katsotaan työnantajavelvoitteiden jakautuvan siten, että käyttäjäyrityksen velvollisuuksia ovat käytännössä lähinnä työajoista päättäminen ja eräät työturvallisuuteen liittyvät velvollisuudet (Hietala ym. 2014, 113.)

Käyttäjäyrityksellä on vastuu syrjimättömyydestä ja tasapuolisesta kohtelusta niiden seikkojen osalta, joista kyseinen yritys käyttää valtaa. Näitä ovat muun muassa työntteettämisen aikainen työn johtaminen ja valvonta sekä työoloihin liittyvät asiat. Käyttäjäyrityksen täytyy myös kohdella vuokratyöntekijöitä samalla tavalla kuin omia työntekijöitä, silloin kun annetaan työmääräyksiä, arvioidaan työsuorituksia sekä opastetaan työntekijöitä työturvallisuuteen liittyen. Lisäksi käyttäjäyrityksen tulee ennalta ehkäistä häirintää. (Hietala ym. 2014, 119–120.)



Kuvio 3. Käyttäjäyrityksen velvollisuudet (Mukailtu JHL 2020 & Hietala ym. 2014, 113, 119–120.)

### 2.3.3 Henkilöstöpalveluyritys

Vuokratyövoimaa tarjoava osapuoli. Siirtää työntekijänsä käyttäjäyrityksen käyttöön. Vuokrausyritys on se osapuoli, joka voi purkaa tai irtisanoa työsopimuksen. Kuuluvat kaikki työlainsäädännössä säädetyt työnantajan velvollisuudet kuten palkanmaksu (PAM 2020.) Työnantajan perusvelvoitteisiin kuuluvat myös työterveyshuollon järjestäminen sekä työn edellyttämät terveystarkastukset (Hietala ym. 2019, 135.) Henkilöstöpalveluyrityksen päätehtävä on toimittaa käyttäjäyritykselle tietyt yritysten välisessä sopimuksessa määritellyt kriteerit täyttävä työntekijä. Vuokrausyritys on vastuussa siitä, että käyttäjäyritys saa palvelukseensa sopimuksen mukaiset vaatimukset täyttävä työntekijä. Sama yritys

on vastuussa myös siitä, että asiakasyrityksellä on käytössään vastaavanlainen työntekijä koko sopimuskauden tai asiakastilauksien ajan. Työntekijä tulee toimittaa käyttäjäyritykselle sopimuksessa erikseen määriteltynä ajankohtana. Jos tätä ei ole määritelty, tulee työntekijä toimittaa käyttäjäyritykselle kohtuullisessa ajassa. (Hietala ym. 2014, 75.)

*Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 55/2001, 1§.)*

Koska vuokrausyritys on työntekijän työnantaja, koskee vuokrausyritystä myös työnantajan yleisvelvoite. Tämä tarkoittaa sitä, että edellä mainitun käytännön toimet riippuvat esimerkiksi työntekijän työsuhteen pituudesta. (Hietala ym. 2014, 117.) Vuokratyöyrityksen vastuulla on laatia työsuhteeseen sekä mahdollisen määräaikaisuuden perusteiden lainmukaisuudesta sekä huolehtia työaikakirjanpidon toteutumisesta, näiden lisäksi vuokratyöyrityksen vastuulla ovat muun muassa:

- Huolehtia työn asianmukaisuudesta sekä siitä, että käyttäjäyritys vastaa sille asetetuista velvoitteista
- Vastata työntekijän oikeudesta pitää tämän vuosiloman, tämä on myös erikseen sovittavissa käyttäjäyrityksen kanssa
- Maksaa työsuhteen päättyessä rahallinen korvaus pitämättömistä lomista
- Sekä antaa vuokratyöntekijälle asianmukainen työtodistus työsuhteen kestosta ja työtehtävistä, jos vuokratyöntekijä näin pyytää. (JHL 2020.)

Työsopimuslain 4 luvun 2§:n 1 ja 4 momentti määrittelevät säännökset syrjintäkiellosta ja tasapuolisesta kohtelusta työsuhteessa ja työhönotossa. Näiden vaatimusten osalta säännös viittaa myös yhdenvertaisuuslakiin ja tasa-arvolakiin. Näiden lisäksi työsuopimuslain 2 luvun 2§ sisältää säännöksen tasapuolisen kohtelun vaatimuksesta. Tämä säännös kieltää osa-aikaisen ja määräaikaisten työntekijän asettamisen eri asemaan pelkästään työsuopimuksen kestoajan tai työajan pituuden vuoksi, paitsi siinä tilanteessa, jos epäedullisemat työehdot ovat perusteltuja asiallisista syistä. Työnantajan on muutenkin kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti, ellei siitä poikkeaminen ole työntekijöiden asema ja tehtävät huomioiden perusteltua. (Hietala ym. 2014, 118.)

*Työnantajan on kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti, jollei siitä poikkeaminen ole työntekijöiden tehtävät ja asema huomioon ottaen perusteltua.*

*Määräaikaisissa ja osa-aikaisissa työsuhteissa ei saa pelkästään työ sopimuksen kestoajan tai työajan pituuden vuoksi soveltaa epäedullisempia työehtoja kuin muissa työsuhteissa, ellei se ole perusteltua asiallisista syistä.*

*Yhdenvertaisuudesta ja syrjinnän kiellosta säädetään yhdenvertaisuuslaissa (1325/2014). Tasa-arvosta ja sukupuoleen perustuvan syrjinnän kiellosta säädetään naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetussa laissa (609/1986). (Työsopimuslaki 1331/2014, 2§.)*

*Työnantajan on ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan yleisesti yrityksessä tai työpaikalla omaksutun käytännön mukaisesti varmistaakseen, että myös osa-aikaisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä on samat mahdollisuudet hakeutua näihin työpaikkoihin kuin vakituisilla tai kokoaikaisilla työntekijöillä. Käyttäjäyrityksen on vastaavia menettelyjä noudattaen ilmoitettava vapautuvista työpaikoistaan myös vuokraamilleen työntekijöille. (Työsopimuslaki 10/2012 6§.)*

Henkilöstöpalveluyrityksen tulee huolehtia siitä, että vuokratyöntekijä saa ansaitsemansa vuosilomansa ja lomapalkan tai lomakorvauksen lain ja työehtosopimusten vaatimalla tavalla. Henkilöstöpalveluyrityksellä on myös velvollisuus vastata vuosilomia koskevasta kirjanpidosta. (Hietala ym. 2014, 127.)

Työturvallisuuslain 2 luvun 3 §:n 1 momentin mukaan työnantajan tulee huolehtia työturvallisuudesta niin kuin työturvallisuuslaissa säädetään. Työturvallisuuslain 3 §:ssä on nimellinen säännös työturvallisuuslain soveltamisesta vuokratyössä. Kyseissä laissa määritellään, että vuokrausyrityksen tulee varmistaa, että työntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus kyseiseen työhön, niiden tietojen perusteella, mitä käyttäjäyritys on ilmoittanut. Vuokrausyrityksen vastuulla onkin vuokratyöntekijän yleisperhdyttäminen (Hietala ym. 2014, 130.) Vuokrausyrityksen tulee järjestää työntekijälle työterveyshuolto samalla tavalla kuin myös muidenkin työnantajien. Vuokratyöntekijöiden työterveyshuollon tulee olla samanlainen kuin kyseisen yrityksen omassa toimistossa työskentelevien työntekijöiden. (Prosak 2020.)

*Joka johtonsa ja valvontansa alaisena käyttää toisen palveluksessa olevaa työvoimaa (vuokratyö), on työn aikana velvollinen noudattamaan tämän lain työnantajaa koskevia säännöksiä.*

*Työn vastaanottajan on ennen työn aloittamista riittävän tarkasti määriteltävä vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoitettava*



*ne vuokratyöntekijän työnantajalle. Tämän on ilmoitettava työntekijälle edellä tarkoitetuista seikoista ja erityisesti varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön.*

*Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin.*

*Työn vastaanottajan on ilmoitettava tarpeellisessa laajuudessa työn aloittamisesta työpaikan työterveyshuollolle ja asianomaiselle työsuojeluvaltuutulle. (14.11.2008/709)*

*Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä 2 ja 3 momentissa tarkoitetuista työn vastaanottajan ja vuokratyöntekijän työnantajan velvollisuuksista. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 3§.)*

Työnantajan, joka tahallaan tai huolimattomuudesta rikkoo tai laiminlyö työsuhteesta tai tästä laista johtuvia velvollisuuksia, on korvattava työntekijälle siten aiheuttamansa vahinko. Näin määritellään työsopimuslain 12 luvun 1§:n 1 momentissa. Vuokrausyritys voi aiheuttaa vuokratyöntekijälle vahinkoa monilla eri teoilla tai laiminlyönneillä. Näihin voidaan katsoa kuuluvaksi esimerkiksi palkan maksamatta jättäminen väärin perustein, työturvallisuusvelvoitteen rikkominen tai vaikkapa perhevapaalta palaavan työntekijän työhön paluuta koskevan säännöksen rikkominen. Teon tai laiminlyönnin tulee olla tahallinen tai johtua huolimattomuudesta. (Hietala ym. 2014, 132.)

*Työnantajan, joka tahallaan tai huolimattomuudesta rikkoo tai laiminlyö työsuhteesta tai tästä laista johtuvia velvollisuuksia, on korvattava työntekijälle siten aiheuttamansa vahinko.*

*Edellä 1 momentissa säädetystä poiketen korvausvelvollisuus 1 luvun 4 §:ssä taikka 7 tai 8 luvussa säädettyjen perusteiden vastaisesta työsopimuksen päättämisestä määräytyy 2 §:n mukaan.*

*Työntekijän, joka tahallaan tai huolimattomuudesta rikkoo tai laiminlyö työsopimuksesta tai tästä laista johtuvia velvollisuuksia tai aiheuttaa työssään työnantajalle vahinkoa, on korvattava työnantajalle aiheuttamansa vahinko vahingonkorvauslain (412/1974) 4 luvun 1 §:ssä säädettyjen perusteiden mukaan.*

*Korvaus irtisanomisajan noudattamatta jättämisestä määräytyy 6 luvun 4 §:n mukaan. Vähintään 200 päivää lomautettuna olleen työntekijän oikeudesta saada*

*työsopimuksen irtisanoessaan irtisanomisajan palkkaa tai sen osaa vastaava korvaus irtisanomisajalta säädetään 5 luvun 7 §:n 3 momentissa. (Työsopimuslaki 55/2001, 1§.)*

Työnantajan yleisvelvoite	Lisätöiden tarjoaminen	Vaatimukset täyttävän työntekijän löytäminen	Työturvallisuus ja työterveyshuolto	Vahingonkorvaus
	Tasapuolinen kohtelu	Yleisperehdytys	Työajan seuranta	Vuosilomista huolehtiminen

Kuvio 4. Vuokrausyrityksen velvoitteet (Mukailtu JHL 2020, Prosak 2020 & Hietala ym. 2014, 75, 117, 118, 127, 130, 132.)

## 2.4 Vuokratyövoiman käytön syyt

Vuokratyövoiman käytölle voi olla paljon erilaisia syitä riippuen yrityksestä. Yrjö Myllylä listaa työ- ja elinkeinoministeriön loppuraportissa 29/2011 vuokratyövoiman käytön syitä. Tärkein peruste vuokratyövoiman käytölle on kuitenkin kysynnän vaihteluiden hallitseminen. Tärkeitä syitä vuokratyövoiman käytölle ovat myös:

- Ruuhkahuippujen tasoittaminen
- Työvoimaa on mahdollista käyttää silloin, kun on tarvetta
- Sesongit
- Sairaslomasijaisuuksien mahdollistaminen
- Oman työtaakan keventäminen määrällisesti.

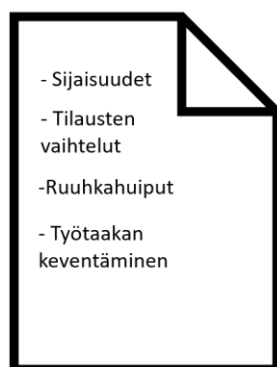
Raportissa kirjoitetaan, että syiksi on listattu myös muun muassa: virherekrytointien välttäminen, vuosiloma, perhevapaa- sekä muut sijaisuudet, yt-neuvotteluiden välttäminen, oikeanlaisen työntekijän puuttuminen sekä säästöt. (Myllylä 2011, 21.)

Käyttäjäyrityksen näkökulmasta vuokratyöllä on mahdollista luoda vaivaton, joustava ja nopea lisätöiden lähde yrityksen työvoiman tarpeen muuttuessa tai tilapäisen

erityisasiantuntemuksen tai osaamisen tarpeen ilmetessä. Yksi vuokratyövoiman käyttämisen eduista on myös, että lyhytkestoisiin asiantuntijatehtäviin saadaan pätevä työntekijä. Vuokratyöntekijöiden käyttäminen vähentää myös yrityksen oman henkilöstön ylityön tarvetta ja näin ollen keventävät henkilöstön työkuormaa. Vuokratyövoimaa käytetään yleisesti ottaen yrityksissä silloin, kun työvoimaa tarvitaan nopeasti ja/tai tilapäisesti. (Hietala ym. 2014, 21.)

Suoritusosan työssä usein perustelut vuokratyövoimalle ovatkin kysynnän ja tilausten vaihtelut, ruuhkahuiput sekä sijaisuudet. Näiden lisäksi vuokratyövoimaa käytetään joskus myös projektiluontoisissa ja yrityksen ydintoimintaan kuulumattomissa erikoisosaamista vaativissa kapea-alaisissa ja tilapäisissä tehtävissä, joita ei ole mahdollista suorittaa yrityksen omalla työvoimalla. Joidenkin yritysten tiedetään myös käyttävän vuokratyövoimaa rekrytointikanavana. (Hietala ym. 2014, 21.)

Vuokratyövoiman käyttöön nähdään liittyvän myös ulkoisia muutostrendejä. Tässäkin tärkeimmäksi tekijäksi nähdään kysynnän vaihtelut ja erityisesti vaihtelun kasvaminen. Ulkoisiksi muutostrendeiksi on luokiteltu myös osaajien rekrytointin haasteiden kasvaminen, väestön ja työvoiman ikääntyminen, lainsäädännölliset muutokset sekä kilpailun koveneminen. Näiden lisäksi on myös katsottu, että 8-tuntisen työpäivän pirstaloituminen, ydinosaamiseen keskittyminen ja toimintojen verkottuminen sekä arvojen muutos ovat vaikuttaneet kasvattavasti vuokratyövoiman käyttöön yrityksissä. (Myllylä 2011, 19.)



Kuvio 5. Vuokratyövoiman käytön yleisimmät syyt (Mukailtu Myllylä 2011, 21, Hietala ym. 2014, 21.)

## 2.5 Vuokratyön yleisyys

Kaupan ala työllistää lähes 300 000 henkilöä Suomessa. Se on suurin toimiala työllisten määrällä mitattuna sekä elinkeinoelämän suurin toimiala bruttokansatuotteella mitattuna. Ei ole siis samantekevää, miten kaupalla menee, koska se luo varallisuutta, hyvinvointia ja menestystä Suomeen. (Kaupan liitto 2020.)

Vuokratyötä teki vuonna 2019 noin kaksi prosenttia kaikista palkansaajista. Vuokratyöntekijöitä oli noin 46000 henkilöä, jossa oli 3000 henkilöä enemmän kuin vuonna 2018. Miesten osuus oli 53 prosenttia ja naisten osuus 47 prosenttia. Vuokratyötä tekevien määrää on tutkittu ja tilastoitu jo vuodesta 2008 alkaen. Vuokratyöntekijöiden osuus palkansaajista on kasvanut tasaisesta vuodesta 2014 jonkin verran vuosittain. Vuokratyöntekijöiden osuus palkansaajista on ollut noin kaksi prosenttia vuodesta 2016. Vuokratyö on monialaista, mutta suurin toimiala on tukku- ja vähittäiskauppa. (Tilastokeskus 2020.)

### 3 REKRYTOINTI

#### 3.1 Rekrytointi käsitteenä

Rekrytoinnilla tarkoitetaan kaikkein yksinkertaisimmillaan henkilöstön hankintaa organisaation palvelukseen (Raukola 2012). Tarvittavaa henkilöstöä hankitaan joko yrityksen sisältä tai sen ulkopuolelta (Vaahtio 2005, 20). Se sisältää usein esimerkiksi avoimista työpaikoista ilmoittamista, työhakemusten käsittelyä, haastatteluita eri kanavissa, tiedon jakamista ja sopimusten tekemistä (Raukola 2012). Rekrytoinnin tärkein tehtävä on siis löytää työtehtävään mahdollisimman sopiva ja työpaikan ilmoitukseen täsmävä henkilö. Usein rekrytoinnissa hyödynnetään erilaisia kanavia verkossa, sosiaalista mediaa, omia verkostoja tai henkilöstöpalveluyrityksiä, jotka keskittyvät rekrytoimaan esimerkiksi asiakasyrityksilleen työntekijöitä. Oikean ja täsmäävän henkilön löytämiseen on paljon keinoja, eivätkä ne tunnu loppuvan vieläkään. Uusia kanavia ja tapoja tulee jatkuvasti lisää. (Raukola 2012.) Vahvimmillaan ovat ne yritykset ja organisaatiot, jotka löytävät uusia kanavia ja tapoja löytää hyvät tekijät. Organisaatioiden rekrytointia voidaan hoitaa sisäisesti ja ulkoisesti, tai niitä voidaan käyttää jopa samaan aikaan (Vaahtio 2005, 38).

Rekrytoinnista voidaan puhua organisaatioiden ja yritysten investointina tulevaisuutta varten. Sillä pystytään siis määrittelemään pitkälti organisaation menestystä tulevaisuudessa. (Salli & Takatalo 2014, 10.) Se on ollut ja tulee olemaan yksi keskeisimpiä osia yrityksen toiminnassa. Vaatimukset ovat muuttuneet rekrytoinnin suhteen viime vuosina paljon. Vauhti ja aikataulu ovat kiristyneet, sekä hakijat ovat entistä osaavampia esimerkiksi haastatteluissa, jolloin erottaminen hyvien tekijöiden joukosta on nykyisin vaikeampaa. (Koivisto 2004, 30.)

#### 3.2 Rekrytoinnin onnistuminen & merkitys

Rekrytoinnista voidaan puhua suoranaisesti yhtenä organisaation tärkeimpinä tehtävinä. Sen merkitys on valtava nykyisen ajan sekä tulevaisuuden kannalta. Onnistuneen rekrytoinnin perustana ovat aluksi sen perustukset eli kriteerit. Rekrytoinnissa tulee olla selkeät määrittelyt sille, miten sitä lähdetään toteuttamaan ja mihin suuntaan sitä ohjataan eteenpäin. Selkeät kriteerit auttavat saavuttamaan esimerkiksi sen, minkälaista työntekijää ollaan hakemassa mihinkin työtehtävään ja tarkoitukseen. Kriteerit ovat erityisen tärkeitä myös hakijoiden oikeudenmukaisuuden ja objektiivisuuden kannalta työnhaussa. Ilman kunnollisia ja hyvin määriteltyjä kriteereitä on mahdotonta tuottaa onnistunutta ja tehokasta rekrytointia. (Salli & Takatalo 2014, 15.)

Huolellinen ennakoiminen työssä eli etukäteistyö nousee onnistuneessa rekrytoinnissa esiin. Valintaprosessi tulisi pohjustaa ja suunnitella hyvin huolellisesti. Monissa organisaatioissa törmätään ongelmaan, että rekrytointikonsulttia pyydetään apuun kovalla kiireellä, kun työtehtävän alkuun on enää muutama viikko aikaa. Koko prosessille tarvitaan aikaa, jotta voidaan erottaa oikeasti hyvät hakijat suuresta hakijajoukosta. Rekrytointi tulisi nähdä tuottavana toimintana, jolloin koko rekrytointiprosessi on hanke. Hankkeet vuorostaan vaativat kunnollista etukäteispohdintaa. Mikäli rekrytointiprosessille annetaan kunnolla aikaa ja se tehdään huolella, saadaan aikaan varmasti täsmällisempää ja parempaa tulosta. (Koivisto 2004, 32–33.)

Rekrytointi on aina merkittävä panostus työnhakijalle sekä työnantajalle. Työnantajalle se on myös rahallisesti todella tärkeää onnistumisen kannalta, koska se vie paljon aikaa ja resursseja. Lisäksi rekrytointiin sisältyy paljon tunteita, toiveita ja odotuksia koko hakuprosessin ajan. Toisilla ne kohtaavat ja toisilla eivät. Siitä syntyy paljon esimerkiksi onnistumisia tai pettymyksiä. (Mäkelä 2020.) Voidaan siis puhua hyvinkin merkittävästä asiasta, kun siihen liittyy paljon tuntemuksia.

Kaijalan (2016, 109-110) toteaa kirjassaan rekrytointi – tehtävään vai yhtiöön, käytännön oppeja ja vinkkejä, joita käyttämällä voi maksimoida onnistumisen mahdollisuudet rekrytoinnissa.

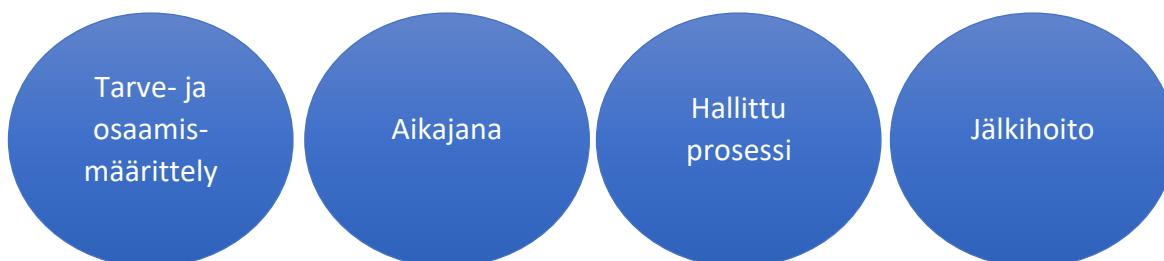
- Rekrytointia tulisi tehdä huolellisesti, harkitusta ja uskaltaa käyttää ammattilaisten näkökulmia ja osaamista apuna.
- Huomioi tulevaisuuden tarpeet, äläkä rekrytoi suoraan samankaltaiseen tehtävään, josta edellinen on lähtenyt. Tiedä siis tarkalleen ketä olet rekrytoimassa.
- Luota jossain määrin intuitioon, mutta älä pelkäästään siihen. Hanki intuition lisäksi todellista faktaa päätöksen tueksi.
- Osallista kollegoita valintaan, jotta saadaan laajempi näkemys omien näkemysten avuksi osaksi rekrytointipäätöstä.
- Varaa prosessiin aikaa riittävästi, älä tee sitä hätiköiden ja nopeasti.
- Hakijoille tulee antaa realistinen kuva työstä, tavoitteista sekä työyhteisöstä. Älä anna myöskään liian ruusuista ja hyvää kuvaa työpaikasta, se käy hakijalle kuitenkin ilmi.
- Kontaktoi vähintään kaksi suosittelijaa ja kysy mielipiteitä sekä lisätietoja heiltä hakijasta ja hänen osaamisestaan.

- Ota selvää hakijan aikaansaamisista koeajan aikana. Uskalla päättää työsuhde ajoissa, mikäli huomaat ja vaikuttaa siltä, ettei henkilö suoriudu tehtävästä. (Kaijala 2016, 109–110.)

Rekrytoinnissa kannattaa myös kysyä muiden rekrytoinnista vastaavien henkilöiden mielipiteitä. Erilaisten ihmisten näkemykset ovat kehityksen edellytys jokaisella organisaation tasolla. Tämä taas on avain uudelle kehitykselle esimerkiksi henkilöstöpalveluyrityksessä. (Kaijala 2016, 110.)

Onnistunut rekrytointi on siis monen yksittäisen tekijän yhteinen summa (Koivisto 2004, 47). Se tulisi nähdä haasteena, mahdollisuutena ja etenkin sijoituksena organisaatioissa. Onnistuneena tehty rekrytointi voi tuoda yritykselle paljon rahaa, kunniaa ja hyvää mainetta. Huonosti hoidettu ja epäonnistunut rekrytointi sen sijaan voi ajaa etenkin pieniä yrityksiä jopa konkurssiin. Vaikka nämä asiat tiedostetaan ja niitä painotetaan useaan otteeseen, eivät organisaatiot silti suunnittele ja toteuta rekrytointia huolellisesti. (Prohenkilöstö 2020.) Itse rekrytointiprosessikin nähdään useassa yrityksessä vain rutiiniasiana, joka hoiduu helposti esimerkiksi esimiehen haastattelulla, jolloin se usein epäonnistuu (Koivisto 2004, 32).

Onnistuneen ja ehjän rekrytoinnin neljä avainasiaa ovat alla olevassa kuviossa 6:



Kuvio 6. Rekrytoinnin avaintekijät (Mukailtu Kaijala 2016, 26).

Näiden neljän asian joukossa on myös paljon muuta huomioitavaa, mutta nämä avainasiat ovat erityisen tärkeitä. Rekrytoinnissa voi syntyä helposti haasteita ja ongelmia, mikäli jokin näistä osa-alueista unohtuu kokonaan tai sillä ei uskota olevan merkitystä. Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen näistä kohdista painottuu eri tavalla. Nämä ovat riippuvaisia siitä, ollaanko rekrytoimassa henkilöä mihin tarkoitukseen ja tehtävään. (Kaijala 2016, 26.)

### 3.3 Sisäinen rekrytointi

Rekrytoinnin toteutus vaatii paljon suunnittelua ja huolellista työtä, jotta se voi onnistua hyvin. Rekrytointia voidaan hoitaa yrityksen sisällä omilla resursseilla tai siihen voidaan vaihtoehtoisesti käyttää kokonaan tai osittain asiantuntijoita, jotka ovat perehtyneet ja

kouluttautuneet rekrytointiin. (Raukola 2012.) Sisäisen rekrytinnin mahdollisuus kuitenkin kannattaa käydä läpi ennen varsinaista rekrytointiprosessia ja sen varsinaista aloittamista. Se voidaan toteuttaa tehokkaasti ainoastaan silloin, kun työnantaja osaa pohjustaa ja seurata oman henkilöstön osaamista ja tavoitteita aktiivisesti seuraamalla. (Duunitori 2018c.)

Sisäinen rekrytointi tarkoittaa sitä, että organisaation avoinna oleva tehtävä tai työvuoro täytetään oman henkilöstön joukosta. Tämä on parhain mahdollinen vaihtoehto silloin, kun organisaation sisältä löytyy tarvittavaa osaamista tehtävään jo valmiiksi. Sisäisen rekrytinnin hyötyjä ovat esimerkiksi varmuus, nopeus, kustannustehokkuus sekä urakierron mahdollistaminen yrityksen sisällä. (Duunitori 2018c.) Sen tuomiin etuihin voidaan sanoa, että se vahvistaa työyhteisön motivaatiota. Urakehitys nähdään näin mahdollisuutena. Organisaatio pystyy myös säilyttämään osaamista ja kokemusta, koska kokenut työntekijä pystyy jäämään yritykseen erilaisiin työtehtäviin. Tällöin hyödytään myös siitä, että sisäinen ehdokas tuntee usein jo verkostot, arvot, kulttuurit ja organisaation toimintatavat. Lisäksi nämä asiat vähentävät perehdyttämistarvetta. (Salmela 2019.) Sisäisellä haulla voidaan antaa siis yrityksen omille työntekijöille mahdollisuus urakehitykseen ja hakea paikkaa. Lisäksi omat työntekijät voivat välittää työpaikkaa eteenpäin omille verkostoilleen sopiviksi katsomilleen ehdokkaille, jolloin hakuverkko laajenee. (Prohenkilöstö 2020.) Sisäisen rekrytinnin suurimpina haasteina sen sijaan ovat kilpailuasetelma sekä henkilöstövälejen ketjuttaminen (Duunitori 2018c).

### 3.4 Ulkoinen rekrytointi

Rekrytointia voidaan hoitaa myös ulkoisesti. Ulkoinen rekrytointi tarkoittaa hakuprosessia, jossa avoimeen työtehtävään haetaan ja valitaan työntekijä yrityksen ulkopuolelta. Se on hitaampi prosessi kuin sisäinen rekrytointi ja vie usein monen ihmisen aikaa. Yleensä ulkoista rekrytointia käytetään silloin kun omasta organisaatiosta ei löydy tarvittavaa osaamista. (Viitala 2004, 250.) Se sopii erityisesti silloin käytettäväksi, kun halutaan suunnata toimintoja uudelle tasolle ja löytää uusia näkemyksiä ja ideoita. Täten organisaation resurssien tarve on kasvanut ja muuttunut (Vaahtio 2005, 36–37.) Organisaatiossa tulisi olla paljon erilaisia näkemyksiä, kokemuksia, uudistajia sekä toimeenpanijoita. Talon sisältä näitä ei välttämättä löydy ja silloin on turvauduttava ulkopuolelta saatavaan työvoimaan. (Koivisto 2004, 49.)

Ulkoista rekrytinnin hyviä puolia ovat ehdottomasti ne, että saadaan uusia näkemyksiä ja kokemuksia vanhojen mallien kehittämiseksi. Sillä voidaan hankkia myös kilpailuetua etsimällä sopiva henkilö asiakas- tai kilpailijayrityksiltä omaan organisaatioon. Mikäli yritys haluaa uudistaa ja suunnitella uusia liiketoiminta-alueita, tuotteita, palveluita tai muita aluevaltauksia, on usein otettava osajia organisaation ulkopuolelta. Haasteina ulkopuolisen



henkilön palkkaamisessa voidaan nähdä esimerkiksi perehdyttämisen tuoma resurssien vieni. Toisena haaste esimerkkinä voidaan nähdä työntekijän aiempien kokemusten pohjalta opittu toimintatapa, jota hän alkaa soveltamaan nykyiseen yritykseen vaikkei soveltuisi yritykseen. Hyvästäkin rekrytoinnista huolimatta, talon ulkopuolelta tulevia henkilöitä ei tunneta samalla tavalla, kun sisäisen rekrytoinnin kautta tulevia henkilöitä. Tämä taas voi olla riski ja paljastua myöhemmin henkilön sopeutumattomuudesta organisaatioon. (Viitala 2004, 250.) Ulkoista rekrytointia on mahdollista hoitaa monella eri tavalla. Yritys voi halutessaan hoitaa koko prosessin itse alusta loppuun tai käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita osittain tai kokonaan. (Viitala 2004, 251.)

### 3.5 Rekrytoinnin ulkoistaminen

Ulkoisen kumppanin ja henkilöstöpalveluyrityksen käyttäminen rekrytoinnissa on yleistynyt suuresti vuosien varrella. Rekrytointiin perehtyneet asiantuntijat ja toimivan konsulttityön kautta organisaatiot voivat tavoittaa suuremman joukon potentiaalisia hakijoita pienemmän virherekrytoinnin merkeissä. Lisäksi se ei vie organisaation sisällä niin paljoa resursseja. Rekrytoinnin ulkoistamisella viitataan useimmiten vuokratyövoiman käyttöön tai työn ostamiseen oman organisaation ulkopuolelta. Rekrytointiprosessissa puhuttaessa, ulkoistaminen tarkoittaa organisaation oman henkilöstön hankintaa ulkoisen kumppanin avulla. Yksinkertaisimmillaan se on operatiivinen toimeksianto, jossa tehdään yhteistyötä esimerkiksi henkilöstöpalveluyrityksen kanssa. Yhteistyöstä tehdään strateginen ja taktinen kumppanuus, jossa toimintakulttuuria ja prosesseja pyritään sovittamaan toisiinsa. Rekrytoinnin ulkoistamista voidaan katsoa ja lähestyä taloudellisesti, resurssiperusteisesti kuin strategisestakin näkökulmasta, jonka vuoksi se on validi vaihtoehto. (Duunitori 2018b.) Alla vielä Duunitorin listaamia yleisiä syitä rekrytoinnin ulkoistamiselle:

- **Säästä kustannuksia**

Ammattimaisesti suoritettu rekrytointiprosessi mahdollistaa useita säästöjä ja kustannus-  
hyötyjä esimerkiksi prosessin lainmukaisuuteen, työnantajakuvaan sekä ydintoimintaan liittyen. Mikäli organisaatio ei ole itse henkilöstöhallinnon erityisosaaja, on rekrytoinnin ulkoistaminen turvallinen ratkaisu kustannusten suhteen. (Duunitori 2018b.)

- **Ydintoimintaa keskittyminen**

Rekrytointi on aikaa vievä prosessi ja sitä ei pitäisi tehdä eri toimintojen ohessa työpäikällä. Organisaation ydintoiminta voi kärsiä rajallisten resurssien myötä ja vaikuttavat rekrytoinnin tehokkuuteen sekä loogisuuteen. Rekrytoinnin ulkoistaminen alan ammattilaisille antaa organisaatiolle resursseja keskittyä paremmin omaan ydintoimintaan. (Duunitori 2018b.)

- **Virherekrytoinnin välttäminen**

Henkilöstöpalveluyrityksen konsultit ja asiantuntijat osaavat hoitaa rekrytointia ammattimaisella otteella ja tällä tavalla voidaan välttää paremmin riskit ja vääränlaisten henkilöiden valinnat. Virherekrytoinnin epäsuorat kustannukset ovat moninkertaiset verrattuna suoriin kustannuksiin, joita rekrytointiprosessissa voi tulla esiin. (Duunitori 2018b.)

- **Hyödynnä verkostoja**

Ulkopuolisen rekrytoinnin suurimpia hyötyjä ovat verkostot, kumppanuudet, joita heille on kertynyt vuosien varrella. Henkilöstöyritys osaa paikantaa määritettyyn profiiliin tehokkaasti sopivan hakijan, jolloin sopiva ehdokas löytyy nopeammin. Hyöty korostuu etenkin suorahauissa ja harvinaista osaamista vaativissa tehtävissä. (Duunitori 2018b.) Lisäksi ammattilaiset ja konsultit osaavat käyttää oikeita kanavia löytääkseen henkilöt.

- **Henkilön arvioinnit objektiivisesti**

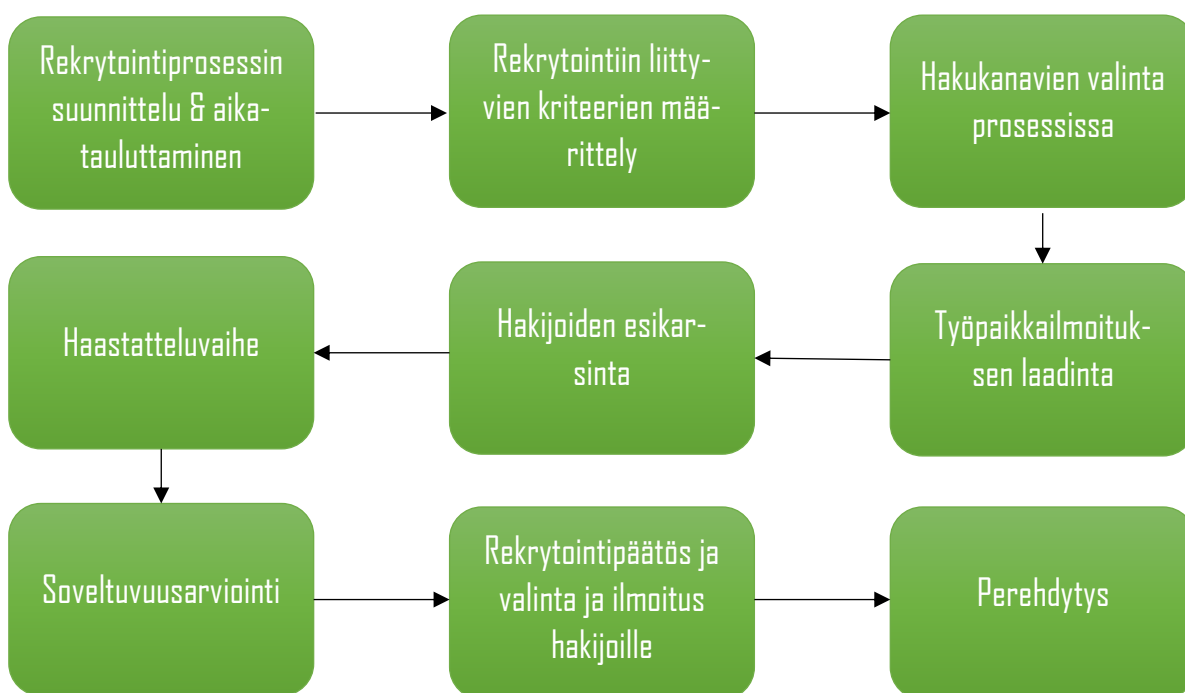
Henkilön ominaisuuksien arvioinnilla on suuri merkitys rekrytointipäätöksessä. Tunteisiin ja intuitioon ei tulisi luottaa kuitenkaan liikaa. Ulkoinen kumppani saa hakijoihin lähtökohteisesti jo etäisyyttä objektiivista arviointia varten. Rekrytoinnin ammattilaiset osaavat parhaiten arvioida henkilön ominaisuuksia ja sopivuutta avoimeen tehtävään. (Duunitori 2018b.)

### 3.6 Rekrytointiprosessi & vaiheet

Rekrytointiprosessit lähtevät aluksi liikkeelle yritysten eri tilanteista ja poikkeavat sen takia hieman toisistaan. Prosessissa on silti liikkeenjohdollisesti kolme eri päävaihetta. Nämä ovat työtehtävän analyysi, avoimesta työpaikasta ilmoittaminen sekä viimeisenä työntekijän valinta. Aluksi määritellään, millaiseen tehtävään uutta henkilöä etsitään ja millaisiin kriteereihin hänet on tarkoitus valita. Sen jälkeen potentiaalisista ehdokkaista muodostetaan joukko, joita haastatellaan. Tämän jälkeen haastateltavia vertaillaan toisiinsa. Lopuksi valitaan joukosta kaikkein parhaaksi ja sopivammaksi katsottu henkilö haettuun tehtävään. (Vaahtio 2005, 31.) Rekrytointiprosessissa on tärkeää nopeus ja tehokkuus, mutta se tulee silti tehdä huolellisesti (Salli & Takatalo 2014, 11). Rekrytointiprosessiin on siis varattava aikaa riittävästi sekä siihen tarvittavat resurssit. Hakijan kokemus yrityksestä tai ulkoistetulta henkilöstöpalveluyritykseltä muodostuu heti ensi kosketuksista alkaen jo työpaikkailmoituksesta. (Karelia-ammattikorkeakoulu 2019.) Jokainen työnhakija ja

rekrytointiin osallistuva odottaa vastausta ja haluaa tietää missä prosessi etenee missäkin vaiheessa. Hakijat tekevät lisäksi nopeasti pitkälle meneviä johtopäätöksiä rekrytointiprosessin pohjalta. Hakijan into ja motivaatio laskevat hyvin nopeasti, mikäli prosessi venyy liian pitkäksi. Rekrytointiprosessissa kannattaa myös ottaa huomioon se, että hakijalla saattaa olla monta hakemusta ja ketterämmin rekrytointiprosessinsa hoitaneet organisaatiot voivat voittaa tässä huipputekijät puolelleen. (Salli & Takatalo 2014, 10–11.)

Nykyään ja tulevaisuudessa vielä etenkin, rekrytointiprosessissa tulisi kiinnittää huomiota somenäkyvyyteen, työpaikkailmoitusten sisältöön, perehdytykseen ja helppoon lähestyttävyyteen. Yleisenä toiveena pidetään huolellista ja läpinäkyvää rekrytointiprosessia, jossa asiakas, tässä tapauksessa työnhakija pidetään ajan tasalla jokaisessa prosessin vaiheessa. (Karelia-ammattikorkeakoulu, 2019.) Seuraavassa kuviossa 7. nähdään rekrytointiprosessin eri vaiheet ja mitä tulee huomioida ennen rekrytointia ja henkilön valintaa.



Kuvio 7. Rekrytointiprosessin vaiheet (Mukaiilu Salli & Takatalo 2014, s 10.)

### Rekrytointiprosessin määrittely ja aikataulutus

Rekrytointiprosessia ja aikataulua on suunniteltava, jotta rekrytointi voi olla tehokasta ja onnistua oikein. Aikataulu ja prosessi on hyvä määrittellä huolellisesti ja tarkasti, jotta päästään hyvään lopputulokseen. Esityön ja määrittelyn kohdalla ei saa kiirehtiä ollenkaan. Tavoitteiden, urapolun ja työsuhteen määrittely ovat tärkeimpiä asioita rekrytointiprosessin suunnittelussa. (Kaijala 2016, 61.)

Ennen varsinaista rekrytointia täytyy suunnitella myös se, ketkä osallistuvat rekrytointiprosessiin. Normaalisti siihen osallistuvat ainakin rekrytoiva esimies, HR:n edustaja tai lähin kollega. Perussääntönä pidetään, että mukana ovat siihen valitut ja tavoitteen määrittelyssä olleet henkilöt. Liian suuri valitsijakunta sekoittaa prosessia liikaa ja keskittyminen katoaa näin ollen helposti. Kaiken onnistumisen vastuun kantaa loppujen lopuksi kuitenkin rekrytoiva esimies. Rekrytointivastuuta ei siis voi täysin ulkoistaa koskaan. Vaikka yritys käyttää ulkoista rekrytointivastuuta, suorahakukonsulttia tai muita avustavia henkilöitä, on vastuu aina rekrytoivalla esimiehellä. (Kajjala 2016, 61–62.)

### **Kriteerien määrittely**

Kun on valittu rekrytinnin kannalta kaikkein keskeisemmät kriteerit eli kompetenssit ja osaamiset, mietitään niihin vielä määritelmät (Salli & Takatalo 2014, 16). Kompetenssilla tarkoitetaan työntekijän näkyväksi tulevaa käyttäytymistä. Se muodostuu mm. taidoista, tiedoista, kokemuksista, motiiveista, arvoista ja persoonallisuudesta. Kompetenssista puhutaan usein harhaanjohtavasti pelkästään osaamisena. Täytyy kuitenkin muistaa, että siihen sisältyy myös motiivit ja persoonallisuuden piirteet. (Salli & Takatalo 2014, 17–18.)

Määrittelyn tärkeys korostuu etenkin silloin, kun tehdään rekrytointia jonkun toisen tahon kanssa tai yhteistyössä toiselle yritykselle. Ilman määrittelyjä ja yhteistyötä jokainen rekrytointiprosessiin osallistuva voi ymmärtää kriteerit täysin omalla tavallaan. Onkin tärkeä suunnitella näitä yhdessä. (Salli & Takatalo 2014, 16.) Keskeisempiä rekrytointikriteerejä on tärkeä ajatella niin, että mitkä ovat niitä kompetensseja tai osaamisen ominaisuuksia, joita henkilöllä on välttämätöntä olla. Tässä kannattaa ottaa huomioon myös ne asiat, mitkä henkilö voi oppia työn ja perehdytyksen aikana. (Salli & Takatalo 2014, 15.)

Henkilöstöpalveluyrityksen tulee siis tehdä läpinäkyvää yhteistyötä asiakasyritysten kanssa, jotta tiedetään mitä etsitään. Ilman kunnollisia määrittelyjä, rekrytointi epäonnistuu ja siitä kärsii rekrytointipalvelu, asiakasyritys sekä asiakkaat. Selkeästi sovitut kriteerit toimivat myös hakijoiden ja työntekijöiden näkökulmasta oikeudenmukaisesti (Salli & Takatalo 2014, 15). Etenkin palvelualalla on tärkeä löytää oikeanlainen työntekijä yritykseen. Kun kriteerit on oikein määriteltä, on helpompi suunnitella oikeanlainen työpaikkailmoitus ja löytää sitä kautta potentiaalisia hakijoita, jotka sopivat työhön kriteerien määrittämiin rajoihin.

### **Hakukanavien valinta & sosiaalinen media**

Nykyään hakukanavana toimii parhaiten verkko ja sosiaalinen media. Ennen hakumenetelmän tai kanavan valitsemista on oltava selvillä, minkälaista talenttia ollaan hakemassa,

mitä tavoitteita täyttämässä, minkälaisella sopimuksella palkkaamassa sekä minkälaiseen ympäristöön hakijaa haetaan työskentelemään. (Kaijala 2016, s 60.)

Yritysten tulee miettiä hakukanavaa valittaessa, mitä kanavaa kyseiseen tehtävään potentiaaliset hakijat henkilöt mahdollisesti seuraavat. Kanava voisi olla esimerkiksi Facebook, LinkedIn, Mol.fi, Monster, Duunitori tai jokin muu. Vaihtoehtoja on paljon ja ne lisääntyvät koko ajan. Yritysten tulisikin olla perillä, millaisia kanavia ja verkkosivuja nykyään käytetään. Oikeiden ihmisten löytämiseen oikean kanavan löytäminen on erittäin tärkeää rekrytoinnin onnistumisen kannalta. (Salli & Takatalo 2014, s 28.) Jokaisen yrityksen tulisikin hyödyntää nykypäivänä verkkokanavia ja valita itselleen sopiva strategia. Sosiaalinen media on nykypäivänä oleellisin apukeino rekrytointiprosessissa. (Salli & Takatalo 2014, 31.)

Tilastokeskuksen mukaan vähintään 10 henkilöä työllistävästä yrityksistä, jopa 69 prosenttia käytti vuonna 2018 sosiaalista mediaa ja tämä lukema on varmasti kasvanut vielä tänäkin. Pienimmissä yrityksissä, joissa työskentelee 10–19 henkilöä käyttää sosiaalista mediaa 63 prosenttia ja yli 100 henkilöä työllistävästä yrityksistä jopa 91 prosenttia. Sosiaalista mediaa käyttäväksi yritykseksi lasketaan sellainen yritys, jolla on sosiaalisessa mediassa käyttäjäprofiili, käyttäjätili tai käyttäjälisenssi, riippuen sen vaatimuksista tai tyypistä. (Tilastokeskus 2018a.)

Sharepointin konsultti Noora Hakkarainen korostaa, että yrityksen ei kannata mennä sosiaaliseen mediaan (some) ilman selkeitä päämääriä ja suunnitelmia. Mikäli someen menään ilman kunnollista läsnäoloa ja suunnittelua, yrityksen imago työnantajakuva kärsivät. Somen kanavat eivät ole rekrytoinnin ilmoitustauluja vaan laajempi kokonaisuus. (Kaijala 2016, 184.) Alla olevassa kuviossa 8. yleisiä sosiaalisen median kanavia.



Kuvio 8. Sosiaaliset mediat (Mukailtu Grapevine 2019.)

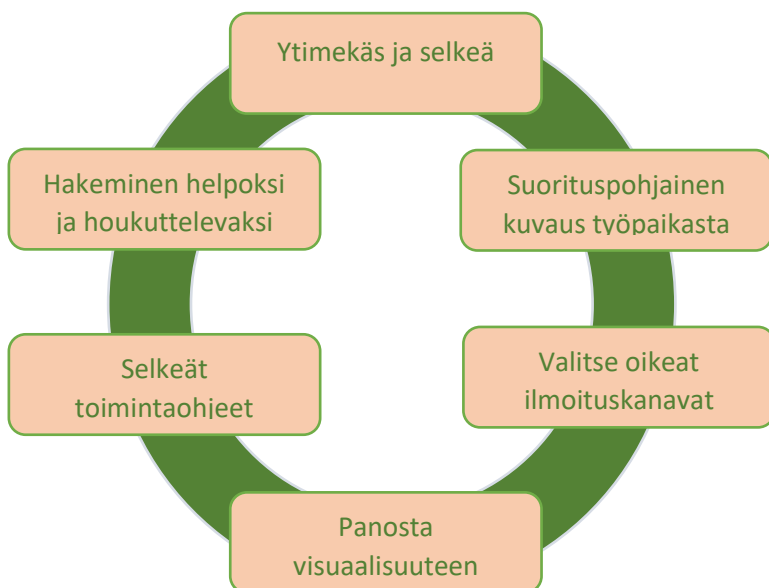
### **Työpaikkailmoituksen laadinta**

Aluksi on heti tärkeä ymmärtää, että työpaikkailmoitus on hyvä laatia sillä tavalla, että se karsii heti pois ne mahdolliset hakijat, joita yritys ei halua palkata töihin. Ilmoituksen tulee herättää suurempaa kiinnostusta niissä, joita yritys tai asiakasyritys nimenomaa haluaa töihin. Keskitytään siis aidosti ilmoituksen sisältöön ja laatimiseen. Yksi suurimpia ongelmia ovat kliseiset ja samanlaiset työpaikkailmoitukset, missä toivotetaan tervetulleeksi alan johtavaan yritykseen tai ammattimaiseen tiimiin. (Kaijala 2016, 59.) Mikäli yritys

haluaa erottua joukosta ja löytää oikeat kompetenssit omaavat työntekijät yritykseen, on laadittava selkeät kriteerit ja määritelmät myös työpaikkailmoitukseen. Huonosti tehdyllä ja epätarkalla määritetyllä tehtäväkuvalla saadaan paljon hakemuksia hakijoilta, jotka eivät sovi tehtävän kuvaan lainkaan. Tällöin karsintavaiheeseen kuluu todella paljon ylimääräisiä resursseja. Yleensä pitkittyneen hakuprosessin takana on se, että hakuilmoitus eli työpaikkailmoitus ei ole ollut hyvä ja selkeä työnhakijoille. (Koivisto 2004, 40.)

Työpaikkailmoitus on kuin markkinointia, jossa työpaikkaa ikään kuin myydään eteenpäin hakijoille. Niin kuin markkinoinnissa, myös ilmoituksessa kannattaa hyödyntää paljon visuaalisuutta. Usein visuaaliset kuvat jäävät paremmin mieleen, kuin pitkät tekstit. Nykyään ihmiset käyttävät paljon mobiililaitteita ja verkkoa, jolloin tulee huomioida tämä riittävän lyhyenä ja ytimekkäänä ilmoituksena. Lisäksi ilmoituksen tulee olla houkutteleva, mutta samalla todenmukainen, ytimekäs ja selkeä kokonaisuus. Ilmoituksessa on hyvä käydä nopeasti kaikki olennaiset asiat ilmi. Ilmoituksessa tulee vastata hakijan kysymyksiin, miksi yritykseen kannattaa hakea töihin. Lisäksi siinä tulee lukea organisaation missiosta, kulttuurista, arvoista ja muista vastaavista asioista. Työpaikkailmoitusten tärkeimmiksi asioiksi nousee otsikot. Niillä tulee kiinnittää aluksi ihmisten huomio monien työpaikkailmoitusten joukosta. Nykyään työpaikkoja haetaan erilaisilla laitteilla ja hakusanoilla, jolloin on hyvä varmistaa, että työpaikkapaikkailmoitus löytyy nettihauulla helposti oikean kohderyhmän hauissa tietyillä hakusanoilla. (Salli & Takatalo 2014, 25–26.)

Seuraavassa kuviossa 9. on tärkeimpiä ominaisuuksia, joita hyvässä työpaikkailmoituksessa tulisi ottaa huomioon. Haastavaksi tehtäväksi muodostuu työpaikkailmoitusta laadittaessa se, että miten siitä saadaan samaan aikaan lyhyt mutta kattava ilmoitus. Työpaikkailmoitusten otsikot nousevatkin esiin, koska niillä saadaan potentiaalinen hakija kiinnostumaan ja avaamaan ilmoitus. Visuaalisuus korostuu myös tässä, koska silmä näkee sen ensimmäisenä. Hakijat lukevat yhä enemmän ilmoituksia mobiililaitteilla kuten puhelimella, ja tämä tulee ottaa erityisesti huomioon ilmoitusta laadittaessa (Salli & Takatalo 2014, 26).



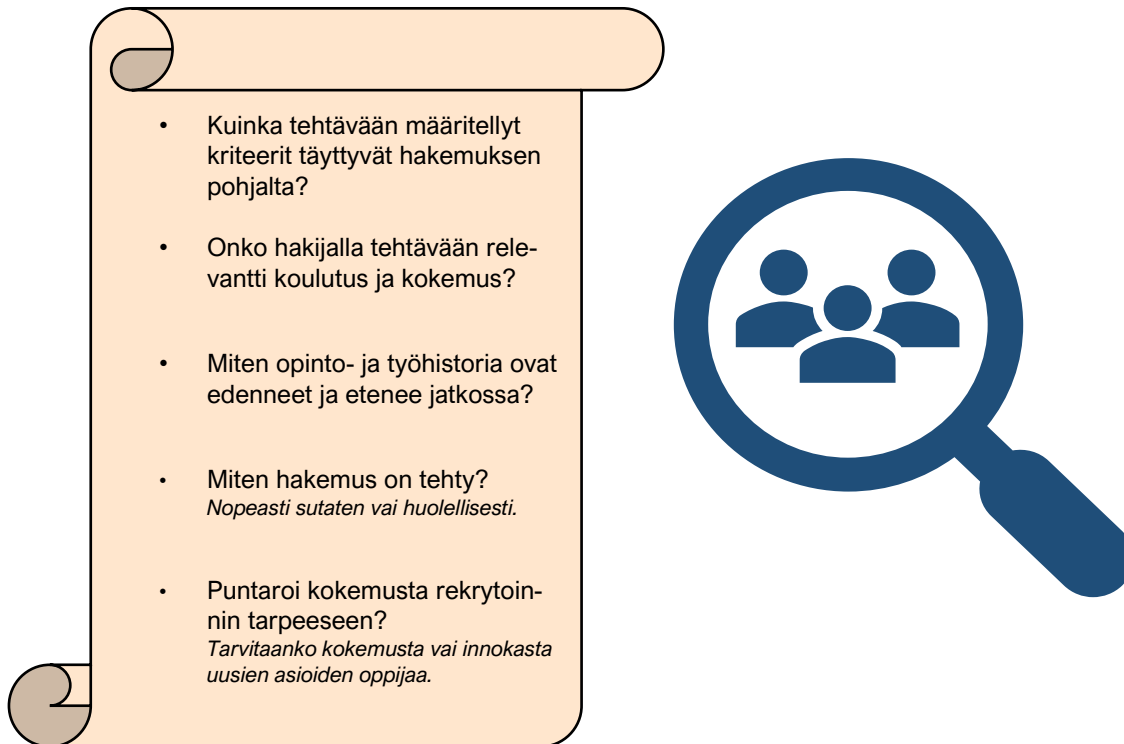
Kuvio 9. Houkuttava työpaikkailmoitus. (Mukailtu Salli & Takatalo 2014, 25.)

### Esikarsinta

Kaikkien hakemusten ja esihaastateltavien työnhakijoiden valintaa työhakemusten massasta voidaan kutsua rekrytoinnin esikarsinnaksi (Duunitori 2018a). Rekrytoinnissa koetaan suureksi haasteeksi aika, joka meinaa venyä rekrytointiprosessissa liian pitkäksi. Tämä taas johtaa siihen, että menetetään hyviä hakijoita muihin yrityksiin ja annetaan huono imago omasta organisaatiosta. Kun ajatellaan asiaa vielä syvemmin, niin sillä on myös vaikutus tuottavuuteen, koska ei saada työntekijää aloittamaan tehtävää niin nopeasti kuin olisi tarvetta. Prosessia voidaan vauhdittaa oivallisella keinolla, nimittäin tehokkaalla esikarsinnalla. Toimivia ja erilaisia esikarsinta muotoja on monia, joita voi hyödyntää omassa rekrytoinnissa. (Salli & Takatalo 2014, 48.)

Esikarsinta usein on rekrytointiprosessin karkein seulonta, jossa usein hylätään määrällisesti hakemuksista suurin osa. Seulonta perustuu rekrytoijan tulkintaan hakijoiden itsestään antamista tiedoista ja ominaisuuksista. Esikarsinta vaiheessa hakija työnhakija ei pääse vielä neuvottelemaan samalla tavalla kuin työhaastattelussa. (Duunitori 2018a.) Esikarsinta onkin vasta pintaraapaisu hakijasta, mutta työn saamisen kannalta yksi oleellisia ja tärkeimpiä vaiheita koko rekrytointiprosessissa.

Hakemukset tulee käydä läpi huolellisesti ja fiksusti. Niiden pohjalta ei kuitenkaan kannata vielä tehdä liian kovia johtopäätöksiä. Hyvässä hakemuksessa usein korostuu kirjoitustaidot, itsensä ilmaiseminen ja visuaalisuus. Hakemusten lukemisessa tulisi kiinnittää huomiota seuraavassa alla olevassa kuviossa 10. oleviin seikkoihin:



Kuvio 10. Hakemusten läpikäynti (Mukailtu Salli & Takatalo 2014, 49.)

Käydään läpi muutamia vaihtoehtoja esikarsinnalle. Esikarsintaan on hyvä käyttää myös nettiä ja etähaastatteluita. Ne säästävät usein paljon aikaa ja haastatteluja pystytään hoitamaan jopa hakijan ollessa kotona, mikäli hänellä on tarvittavat välineet siihen.

Ensimmäisenä esikarsintamallina on esittelyvideo tai työhön liittyvä ennakkotehtävä. Hakijan tekemä video itsestään on jo toimiva tapa katsoa, millaisia piirteitä hänestä löytyy. Hakijoille voidaan laittaa kysymykset valmiiksi, johon hakija vastaa videolla itsenäisesti omalla ajallaan tietyn aikamäärään sisällä. Tällöin video on ikään kuin yksisuuntainen haastattelu. Esittelyvideon ohelle voidaan antaa ennakkotehtävä. Se on myös oiva tapa katsoa esimerkiksi hakijan yleistietoa ja taitoja. Lisäksi ennakkotehtävä usein karsii jo monia hakijoita. Usein ennakkotehtävä karsii jo itsessään niitä hakijoita, joilla ei ole motivaatio täysin kohdallaan työpaikkaa varten ja jättävät tehtävän tekemättä. (Salli & Takatalo 2014, 50.)

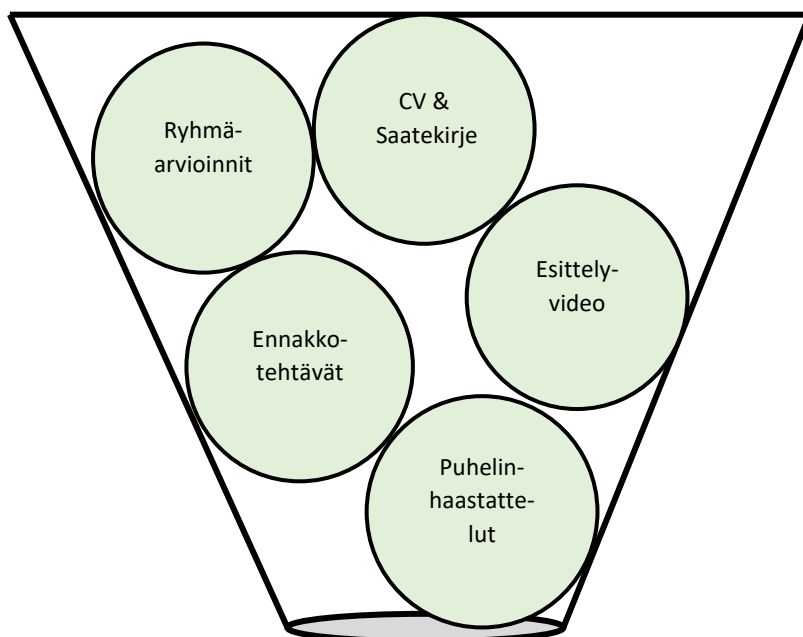
Toisena esikarsintamallina toimii lyhyet puhelinhaastattelut. Puhelinhaastattelua käytetään usein suurissa massarekrytoinneissa. Lyhyt puhelinhaastattelu toimii hyvänä vuorovaikutustaitojen mittarina, joissa vuorovaikutustaidot korostuvat muutenkin.



Puhelinhaastattelussa kannattaa tarkentaa vielä tehtävän antoa, palkkatoivetta, motivaatiota ja muita tärkeitä kysymyksiä. Ilman asioiden selkeää esilletuomista, saatetaan varsinaisessa työhaastattelussa huomata jo ensimmäisten minuuttien kohdalla, että hakijalla on täysin väärä kuva paikasta ja tehtävästä. (Salli & Takatalo 2014, 50–51.) Puhelinhaastattelun suurin tavoite onkin saada pelkän CV:n ja hakemuksen takaa kattavampi kuva työnhakijasta ja persoonallisuudesta. (Empore 2014).

Ryhmäarviointia voi myös käyttää esikarsinnassa. Etenkin myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä tämä on oivallinen keino toimia. Ryhmätilaisuudessa usein esitellään ensin organisaatio ja työtehtävä, johon haetaan henkilöä. Tämän jälkeen osallistujat tekevät yhdessä tilannetehtäviä tai ratkaisevat yhdessä jonkin pulman ikään kuin näyttääkseen kykyjään. Ryhmätilaisuudessa nähdään hyvin vuorovaikutustaitoja ja yhteistyötaitoja sekä persoonallisuudet nousevat esiin. Yhdessä ryhmässä ei saa kuitenkaan olla liikaa väkeä, vaan ideaali määrä olisi noin 6–8 osallistujaa. Lisäksi tilaisuudessa tulee kertoa sen luottamuksesta, ettei hakijat tilaisuuden jälkeen kerro arvioinnissa käytäviä asioita eteenpäin ulkopuolisille henkilöille. (Salli & Takatalo 2014, 51.)

Nykypäivän organisaatiossa on käytössä useita työkaluja esikarsintoja varten, joilla voidaan nopeuttaa prosessin vaihetta. Päätöksen tukena voidaan käyttää internetpohjaisia ennakkotehtäviä, videoviestintää, puhelin- sekä ryhmähaastatteluja. (Duunitori 2018a.) Jokaisen organisaation tulee miettiä omalle organisaatiolle paras mahdollinen, mikä tukee päätöksen teossa parhaiten. Läpinäkyvyys ja motivointi nousevat esiin ja ovat menetelmien kannalta tärkeitä periaatteita. Työnantajan tulee antaa täysi ymmärrys hakijoille siitä, mihin organisaatio tähtää valitsemillaan menetelmillä ja esikarsinnalla. (Duunitori 2018a.)



Kuvio 11. Esikarsinnan suppilo. (Mukailtu Salli & Takatalo 2014, 48–51.)

Kuviossa 11. esikarsintavaihe kuvataan suppilolla, jossa kaikki esikarsintavaiheet kulkevat suppilon lävitse. Esikarsintavaiheesta parhaiten selvinneet hakijat pääsevät jatkoon ja mahdolliseen työhaastatteluun. Tämän vaiheen tarkoitus on nopeuttaa rekrytointia ja karsia esille kaikkein potentiaalisimmat henkilöt tulevaan työrooliin ja tehtävään. Esikarsintamuotoja on monia erilaisia ja niitä voi myös kehittää lisää itse (Salli & Takatalo 2014, 51).

### Haastatteluvaihe

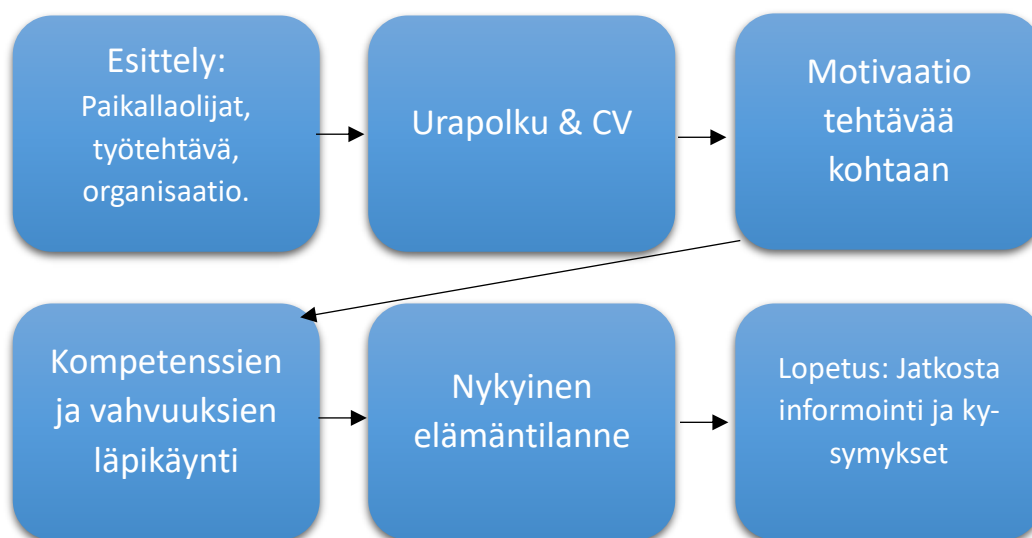
Seuraavaksi rekrytoinnin ylivertaisen tärkeä vaihe eli haastatteluvaihe.

*Haastattelun merkitys rekrytoinnissa on kuin maalinteko jalkapallossa: olet lähellä ratkaisua ja silti on todella helppo tehdä väärä ratkaisu ja ampua ohi (Kaijala 2016, 78).*

Haastattelutilanteessa hakijalle tulisi kuvata mahdollisimman tarkasti työtehtävää, yritystä, sen kulttuuria, arvoja, tulevaisuuden näkymiä, visiota, työyhteisöä ja esimerkiksi työaikoja (Empore 2014). Lisäksi haastattelijan tulee osata vastata hakijalta tulleisiin kysymyksiin yrityksestä ja työtehtävästä. Rekrytoijan tulee selvittää, millä keinoilla asiakas tai asiakas-yritys, johon rekrytoidaan, on parempi ja millä keinoin se voittaa kilpailijansa. (Kaijala 2016, 83.) Haastattelun valmistautumisen tärkein asia on miettiä selkeät ja hyvät kysymykset haastatteluun, joiden avulla selvitetään hakijan edellytykset haettuun tehtävään. Ilman kunnollista kysymyslistaa eli ns. ”kysymyspatteristoa”, haastattelija kertoo jo etukäteen suunniteltuja vastauksia ja ei anna sellaista tietoa, mitä haluamme kuulla hänestä. (Koivisto 2004, 74.)

Haastatteluissa on tärkeää osata pitää keskittymiskyky yllä ja pystyä pitämään jokainen haastattelu tuoreena, uutena ja kiinnostavana. Haastattelijan tulee olla jokaisessa haastattelussa hereillä ja innostunut. Jokainen hakija on aina uusi kohtaaminen ja heillä on omat odotuksensa haastattelusta ja yrityksestä, johon ovat hakeutumassa töihin. Kunnollisia ja pitkiä haastatteluja ei tulisi tehdä liikaa päivän aikana, koska ne vaativat paljon työtä ja keskittymistä. Varsinkaan pitkiä ”haastatteluputkia” ei tulisi tehdä tai muuten rekrytointi ja palvelu kärsivät. (Kaijala 2016, 82.) Rekrytointi ja haastattelu eivät siis ole itsestään selvyys vaan vievät paljon voimia ja energiaa. Ihmisten lukeminen ja ymmärtäminen on mielenkiintoista ja samalla haastavaa. Haastattelussa on oltava ajan tasalla jatkuvasti ja käytettävä eri tekniikoita erilaisten persoonien kanssa. On osattava kysyä välikysymyksiä, lisäkysymyksiä ja yllättäviä keskustelun aikana syntyviä kysymyksiä, joihin haastattelijalla ei ole osannut välttämättä valmistautua ennakkoon. (Kaijala 2016, 82.) Tarkentavien kysymysten avulla saadaan tarkennuksia ja näiden avulla asioita ei jää arvailujen tai oletusten varaan (Salli & Takatalo 2014, 65).

Haastattelussakin tulee olla vaiheet, joiden avulla haastattelu etenee sujuvasti. Seuraavassa kuviossa 12. työhaastattelun vaihteista, joiden mukaan haastattelun voisi toteuttaa:



Kuvio 12. Työhaastattelun vaiheet (Mukailtu Salli & Takatalo 2014, 67.)

Seuraavassa kappaleessa käsitellään asioita liittyen kysymyksiin ja siihen, kuinka niitä tulisi kysyä.

Haastatteluvaiheessa on tärkeä osata selvittää hakijan persoonallisuus. Persoonasta saadaan kiinni vain kysymällä oikeanlaisia kysymyksiä, joka on koko haastattelun avain tehtävään sopivan henkilön löytämiseen. (Kaijala 2016, 83.) Kysymykset olisi hyvä suunnitella niin, ettei niihin pysty vastaamaan pelkästään kyllä tai ei. Niiden avulla tulisi saada kuvai-levia ja laajoja vastauksia, sekä auttaa selvittämään persoonan sopimista työyhteisöön.

Suosittuja kysymysalueita ovat tiimityöskentelyvalmius, sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot, ongelmanratkaisu- sekä päätöksentekokyky, työskentelyn nopeus, paineensietokyky sekä muutosvalmius ja uusien asioiden oppiminen. (Koivisto 2004, 75.) Kysymyksissä kannattaa myös enemmän keskittyä tulevaisuuteen kuin menneisyyteen, vaikkakin työhistoria ja aiemmat kokemukset ovat tärkeitä. Rekrytoinnissa on kuitenkin kyse tulevaisuuden investoinnista ja halutaan saada tulevaisuudelle tekijöitä.

Lainsäädäntö määrittelee omalta osaltaan myös tarkasti, mitä haastatteluissa on sopiva kysyä ja mitä asioita ei tulisi kysyä. Yleisenä selkeänä nyrkkisääntönä pidetään, että työnhakijalle esitettyjen kysymysten tulee olla sellaisia, että niiden avulla voidaan selkeästi perustella ja arvioida hakijan soveltuvuus töihin. Mikäli haastattelija on epävarma kysymyksistään, kannattaa silloin tutustua henkilötietolakiin, yksityisyyden suojalakiin, viestinnän tietosuojalakiin, yhdenvertaisuuslakiin, sekä lakiin naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta. Lähtökohtana haastattelijalla tulisi olla tuntemus työsopimuslaista. (Empore 2014.)

Rekrytointihaastattelun tarkoituksena on informaation kerääminen ja sen avulla tavoite oikeasta päätöksestä hakijoiden keskuudessa. Päätöksenteko edellyttää kokonaisvaltaista käsitystä työnhakijoiden soveltuvuuksista tehtävää kohtaan, joista valitaan parhaiten sopiva henkilö. Haastatteluvaihetta tukee rekrytointiprosessin muut vaiheet, kuten suosittelijat, mahdollinen työtehtäväsimulaatio, sekä ulkopuolisen ammattilaisen tekemät henkilöarviointit. (Empore 2014.)

### **Rekrytointipäätös**

Rekrytointiprosessin toiseksi viimeinen vaihe on päätöksenteko ennen perehdyttämistä. Usein tässä vaiheessa on alkanut jo muodostumaan selkeä kuva siitä, kenet halutaan rekrytoida yritykseen ja tehtävään. Rekrytointipäätöksen aikana on hyvä vielä kerrata kriteerit ja varmistaa hakijan tai hakijoiden kompetenssit, vahvuudet sekä ominaisuudet, täyttyvätkö ne tehtävää varten. Prosessi on tärkeä viedä loppuun asti, mutta ketään ei kannata rekrytoida väkisin. Mikäli sopivaa henkilöä ei löydy tehtävää varten kyseissä haussa, kannattaa lisätä hakuaikaa ja odottaa sopivan henkilön löytämistä. Joskus henkilö palkataan harkitsemattomasti ja tehdään hätiköity päätös, koska tehtävään on pakko saada kiireellisesti joku työntekijä. Tällöin syntyy pakkorekrytointi, jolla on ikävät seuraukset ja ne voivat olla pitkäkestoisia. Vaikka rekrytointiprosessi on itsessään pitkä ja uutta työntekijää kaivataan ripeästi, ei huonoja valintoja kannata tehdä. On järkevämpi päättää prosessi siihen, ettei palkata ketään, kuin palkataan väkisin joku ja otetaan liian suuri riski. Huonot valinnat kostautuvat usein pahasti tulevaisuudessa. (Salli & Takatalo 2014, 85–86.)

Rekrytointipäätöksessä tulee vastaan tilanteita ja tunteita, joita on vaikea selittää. Tällöin apuna voidaan käyttää intuitiota. Joskus on vaikea lukea henkilöä täysin ja ei saada

konkreettisesti sitä muotoiltua, mitä hänestä ollaan mieltä. Intuitiossa on osittain kyse siitä, että prosessoimme tietoa montaa aistikanavaa pitkin, kuten kuulo, näkö ja kehonkieli. Kuulemme ja näemmä sanallista sekä sanatonta viestintää. Intuitiota kannattaa kuunnella rekrytointipäätöksessä, mutta sen tueksi tulisi pyrkiä hakemaan lisätietoa ja faktaa. (Salli & Takatalo 2014, 86.)

Rekrytointipäätöksen teytyä on tärkeää huolehtia siitä, että tiedotetaan ripeästi kaikkia hakijoita. Prosessin pitkittäminen laskee nopeasti yrityksen imagoa ja työnantajamielikuva. Tämä voi taas kostautua tulevaisuudessa rekrytointeja ajatellen. Päätöksen ilmoittaminen hakijoille, jotka saavat kielteisen päätöksen on usein ikävää puuhaa. Hakijat kuitenkin arvostavat, kun se tehdään suoraselkäisesti, viivyttämättä ja kunnioittaen hakijaa. Ilmoittajan kannattaa myös valmistautua mahdollisiin kysymyksiin ei-päätöksen saaneilta hakijoilta. Tätä ennen on syytä perehtyä toimintaohjeistukseen, kuinka ei-valittujen hakijoiden kyselyihin vastataan. Organisaatioissa saattaa olla eroja esimerkiksi perusteellaanko valintoja vai ei. (Salli & Takatalo 2014, 87.)

### 3.7 Valintakriteerit ja säädökset

Työnantajalla on lähtökohtaisesti oikeus valita työtehtävään kuka tahansa haluamansa henkilö hakijoiden joukosta. Rekrytoinnissa ja työntekijää valittaessa on otettava kuitenkin huomioon työsopimuslaki, yhdenvertaisuuslaki, syrjintäkiellot sekä tasa-arvolain mukaiset säädökset. On olemassa kriteereitä, joiden mukaan työntekijöitä ei saa asettaa eri asemaan. Niitä ovat ikä, terveydentila, kansallinen tai etninen alkuperä, kansalaisuus, sukupuolinen suuntautuminen, kielen, uskonnon, mielipiteen, perhesuhteiden, ammattiyhdistystoiminnan, poliittisen toiminnan tai muun näihin verrattavan seikka. Sukupuoli tai raskauskaan ei saa johtaa epäoikeutettuun asemaan. Syrjintäkieltoa sovelletaan jo työhönottilanteessa. On olemassa tilanteita, joissa työnantaja saattaa syyllistyä syrjintään, esimerkiksi työntekijän valinta tai valitsematta jättäminen uskonnollisen vakaumuksen, mielipiteiden, poliittisen toiminnan tai tietyn ammattiyhdistystoiminnan, jäsenyyden tai äidinkielen vuoksi. (Meincke & Vanhala-Harmanen 2011, 22.) Mikäli tapahtuu niin, että valitsematta jättäminen tai valinta tapahtuu syrjivillä perusteilla, on syrjityllä oikeus vaatia vahingonkorvausta tai hyvitystä työnantajalta (Salli & Takatalo 2014, 109).

Haettuun työtehtävään voidaan asettaa yleiset kelpoisuusehdot, jotka työnantaja määrittelee. Tehtävän valittavalta voidaan siis edellyttää tietynlaista ja tasoista koulutusta ja kokemusta. Esimerkiksi työtehtävään voidaan vaatia kauppatieteiden maisterin tutkintoa, jolloin tradenomitutkinnolla hakevat hakijat voidaan poistaa. Kelpoisuusvaatimusten tulee olla relevantteja tehtävän kannalta. Periaatteena on se, ettei ne saa olla syrjiviä tai tehtävän kannalta olemattomia ja merkityksettömiä vaatimuksia. (Salli & Takatalo 2014, 93.)

Rekrytointiin ja valintoihin liittyy myös erilaisia säädöksiä, lakeja sekä määritelmiä, joita tulee noudattaa. Yksi näistä on henkilötietojen käsittely. Ensisijaisesti työnantaja pyrkii selvittämään, kuka työnhakijoista olisi paras tehtävään. Tähän kuitenkin tarvitaan myös relevantteja tietoja hakijoista. Lainsäädäntö säätelee miten ja millä edellytyksillä henkilötietoja saa käsitellä omassa toiminnassaan. Lait yksityisyyden suojasta työelämässä tietosuojalaki sekä henkilötietolaki säätelevät soveltuvin osin työnhakijoiden henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietoja on määritelty laajasti. Käsittelyllä tarkoitetaan lähinnä henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita toimenpiteitä. Keskeinen kysymys onkin, mitä tietoja työnhakija saa kerätä työnhakijasta. Kerättävät tiedot eivät saa olla liian laajoja ja epäolennaisia suhteessa käyttötarkoitukseen. Työnantajalla on vastuu tarkistaa mm. työnhakulomakkeet ja suunniteltava etukäteen mitä tietoja työnhakijasta voidaan ja tarvitsee kysyä. (Salli & Takatalo 2014, 93–94.)

Tietosuojalaki rajoittaa oikeuksia hankkia työnhakijoiden henkilötietoja. Laissa on säädetty tarpeellisuusvaatimukset. Tämä koskee myös työnhakijaa. Tarpeellisuusvaatimuksen tarkoitus on, että työnhakijasta kerättävien tietojen tulee olla valinnan kannalta tarpeellisia ja niiden avulla voidaan arvioida työnhakijan soveltuvuutta ja pätevyyttä avoimena olevaan tehtävään tai työyhteisöön. Tarpeellisuusvaatimus voi määräytyä eri tavoin riippuen, onko kyse työnhakuilmoituksessa, työhakemuksessa, henkilöarvioinneissa, haastatteluissa vai lopullisessa päätöksenteossa pyydetyissä tiedoissa. Yleensä mm. loppuvaiheeseen edenneiltä työnhakijoilta on perusteltua hakea tarkempia tietoja. Niitä voisi olla esimerkiksi pankki ja verotiedot. (Salli & Takatalo 2014, 95–96.)

Näiden lakien lisäksi työnantajan tulee olla perillä mitä hän saa kysyä mm. aikaisemmilta työnantajilta. Mitä tietoja saa etsiä internetistä esimerkiksi Googlen avulla. Milloin on relevanttia katsoa luottorekisteritiedot, rikosrekisteritiedot tai turvallisuusselvitykset. Luottotietoja esimerkiksi ei voida pyytää keltä vain, vaan ne voidaan ainoastaan kysyä henkilöltä, joka on valittu tehtävään. Lisäksi työtehtävän tulee täyttää tietosuojalain säädökset, joiden on täyttyvä ennen luottotietojen tarkistamista. Rikosrekisteritiedot ja turvallisuusselvitykset ovat myös tietoja, jotka vaativat tiettyjen kriteerien täyttymistä ennen niiden tarkistamisoikeuksia. Rikosrekisteriotetta ei esimerkiksi jokaisessa ammattissa tarvitse kysyä. (Salli & Takatalo 2014, 96–101.)

- Kaikki työnhakijaan koskevat tiedot on aina ensisijaisesti kerättävä työnhakijalta itseltään.
- Tiedot, joita on käsitelty suullisesti, eivät ole tietosuojalainsäädännön mukaisia henkilötietoja.

- Luottotiedot saa hankkia vain siitä henkilöstä, joka on valittu tehtävään ja lain mukaan säädetyillä edellytyksillä.
- Rikostausta on selvitettävä, mikäli työhön kuuluu lasten kanssa työskentelyä. Tämä ei ole välttämätön esimerkiksi kaupanalalla.
- Rekrytoiva työnantaja voi laissa säädetyillä luvilla ja edellytyksillä hankkia turvallisuusselvityksen työnhakijasta. (Salli & Takatalo 2014, 103.)

Valintakriteereihin siis liittyy muutakin kuin henkilön ominaisuudet, kokemukset ja koulutus. Valintaan voi myös vaikuttaa hakijan aikaisemmat rikokset, virheet sekä turvallisuus. Rekrytoivan työnantajan tulee olla näistä asioista perillä ja suunnitella huolellisesti kysymykset ja tietojen keräys. Kerättyjen tietojen tulee olla relevantteja tehtävän kannalta.

### 3.8 Viestintä

Rekrytointiprosessin kulusta ja päätöksistä ilmoittaminen on hakijoiden keskuudessa yksi puhututtavimmista asioista vielä nykyäänkin, vaikka teknologia ja kanavat ovat yleistyneet ja helpottaneet viestintää. Aktiivisesti rekrytointiprosessin eri vaiheista ilmoittaminen on yritykselle tärkeä paikka näyttää omaa työnantajamielikuvaa ja uskottavuutta. (Empore 2014.) Siitä voidaan puhua molemminpuolisesta kunnioituksesta. Työnhakija on saattanut käyttää hakemukseen ja haastatteluun useita tunteja, jolloin viestintä yrityksen puolelta päätöksistä ja prosessin eri vaiheista on erityisen tärkeää ja kunnioittavaa hakijaa kohtaan. (Monstercafe 2017.)

Hakijat tulee pitää ajan tasalla koko prosessin ajan. Yrityksen sisällä usein tiedostetaan hyvinkin, missä vaiheessa rekrytointiprosessi etenee, mutta hakijat ovat siitä ilman viestintää täysin tietämättömiä. Hakijat ovat usein hakeneet useampaan työpaikkaan, joten tämänkin takia on tärkeä pitää heidät läsnä koko hakuprosessin ajan. Usein hakija saa viestin, kun hakemus on lähtenyt onnistuneesti eteenpäin, mutta tässä vaiheessa olisi tärkeää ilmoittaa myös mahdollisesta seuraavasta yhteydenotosta tai vaiheesta hakijalle. (Monstercafe.) Viestintää tulee miettiä hakijan näkökulmasta ja on osattava ajatella asioita heidän tilanteessansa ja näkökulmista katsottuna. (Empore 2014).

Usein rekrytointi mielletään melko yksipuoliseksi viestinnäksi yritykseltä ja työnantajalta työnhakijalle. Vuorovaikutus on kuitenkin parhaillaan, kun siinä on molemmat osapuolet mukana aktiivisesti. Työnhakijoille tulisi antaa mahdollisuus osallistua viestintään kysymällä lisätietoja esimerkiksi jo ennen hakemuksen lähettämistä. Hakijoiden kysymykset prosessin eri vaiheessa tulisi nähdä mahdollisuutena selvittää potentiaaliasia hakijoita suuren massan joukosta. Usein nämä asiat voidaan mieltää lisätyöksi, mutta silloin ei

osata hyödyntää tietoa, jota hakijoilta saadaan vuorovaikutuksen aikana. Lisäksi tällainen tapa antaa paremman kuvan yrityksestäsi työmarkkinoilla ja houkuttelevana työnantajana. (Monster 2017.)

Ihanteellinen tilanne on se, että rekrytointiprosessi etenee hyvällä tempolla, hakemukset käydään läpi muutamassa päivässä, jonka jälkeen aletaan tavata hakijoita ja lähetetään viestiä myös niille jotka eivät päässeet jatkoon. Jo viikon päästä siitä, kun hakija on lähettänyt hakemuksen, olisi tärkeää informoida hakijaa, miten prosessi etenee hänen kohdallaan. Punaisena lankana voitaisiin pitää sitä, että kontaktoi ja ottaa yhteyttä hakijaan kerran viikossa prosessissa. Hyvä viestintä vaatii tiivistä yhteyttä hakijoihin. (Salli & Takatalo 2014, 12.)



## 4 PALVELUN JOHTAMINEN

### 4.1 Palvelun määritelmä

Palvelut ovat aineettomia ja ajassa tapahtuvia prosesseja, tämän takia niiden suunnittelu on haastavaa. (Koivisto 2004, 43). Palveluiden voidaan katsoa olevan prosesseja, jotka koostuvat erilaisista toiminnoista. Palveluita tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan osapuolien toimesta ja asiakas voidaan nähdä toisena palvelun tuottajaosapuolena. (Grönroos 2015, 79.) Palvelun varsinainen määrittely voi olla haastavaa. Palvelutapahtumassa on periaatteessa kaksi osapuolta, palveluntuottaja ja palvelun käyttäjä (Rissanen 2006, 18.) Esimerkiksi henkilöstöpalveluyritys, joka tuottaa rekrytointipalvelua Keskon vähittäiskauppoihin.

*Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä jne. – Rissanen 2006*

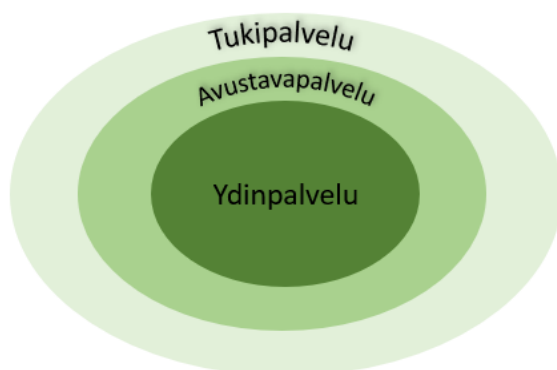
Palvelun käyttäjä voi kokea käyttämänsä palvelun omasta näkökulmastaan täysin eri tavalla, jopa aivan muutoin kuin sen tuottaja on ajatellut. Palvelun valinnan ja käytön peruskysymykset ovat usein erittäin yllättäviä. Palvelun keskeinen osa on yleensä aineeton. Sitä tuotetaan ja kulutetaan yhtäaikaaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että sitä ei voida tehdä varastoon, mutta sen vaikutukset saattavat olla hyvinkin pitkäaikaisia. Monen palvelun valmiuden luominen ja laadukas tuottaminen vaativat yleensä huomattaviakin etukäteispainostuksia. (Rissanen 2006, 18–19.)

### 4.2 Palvelun rakenne

Palvelutuotteen rakenteen painopisteet voivat vaihdella paljonkin riippuen palvelun lajista, jakeluteistä sekä ominaispiirteistä. Ydinhyöty on se asia, minkä takia asiakas on päättänyt ryhtyä toimimaan markkinoilla löytääkseen ratkaisun ongelmaansa. Asiakas tai asiakasyritys on lähtenyt liikkeelle johtuen tietyistä ongelmasta tai tilanteesta. (Rissanen 2006, 21.) Esimerkiksi vähittäiskaupan työvoimasta vastaava henkilö on lähtenyt etsimään palvelua johtuen kiireisistä poissaoloista, joita tulisi paikata nopeasti vaikkapa vuokratyöntekijöillä. Henkilöstöpalveluyritys voi tarjota ratkaisun asiakkaan ongelmaan ja näin ollen vähittäiskauppa säästää resursseja asian hoitamisen suhteen. Asiakas hakee tilanteeseen siis tuotetta, palvelua tai usein niiden yhdistelmää, joilla voidaan edesauttaa ongelman ratkaisemista (Rissanen 2006, 21).

Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla, jotta asiakkaan tarpeet on mahdollista tyydyttää. Miettinen jaottelee palvelupaketin kirjassaan palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen seuraavalla tavalla:

- Ydinpalvelu, joka vastaa asiakkaan keskeiseen ostotarpeeseen. Tässä tapauksessa rekryointipalvelu.
- Avustavat palvelut. Nämä ovat usein välttämättömiä palveluita, jotta ydinpalvelun käyttäminen olisi mahdollisimman helppoa. Esimerkiksi henkilöstöpalveluyrityksen tarjoamassa palvelussa työpaikkailmoituksen laatiminen ja julkaiseminen on avustavaa palvelua.
- Tukipalvelut, joilla pyritään tekemään palvelun käyttäminen miellyttävämmäksi. Näillä palveluilla voidaan myös lisätä arvoa asiakkaalle, sekä erottua kilpailijoista. Tukipalvelut eivät ole välttämättömiä ydinpalvelun kuluttamiselle, sillä nämä palvelut vastaavat asiakkaiden toissijaisiin tarpeisiin. Henkilöstöpalveluyrityksen tukipalveluita voisi olla esimerkiksi työntekijän perehdyttäminen työtehtävään.



Kuvio 13. Palvelurakenne (Mukaiu Ojasalo 2010.)

Oikeanlaisella ja toimivalla palvelupaketilla voidaan saavuttaa kannattavia asiakkuuksia. Oikein valituista ja johdetuista pitkäaikaisista asiakkuuksista on hyötyä sekä myyvälle että ostavalle yritykselle. Suurimmat hyödyt myyvälle yritykselle ovat kannattavuuden kasvu, lisääntyneet ostot, pienentyneet kustannukset, ilmainen kuulopuheisiin ja asiakkaiden antamiin suosituksiin perustuva markkinointi, asiakkaiden vähentynyt hintaherkkyys, oppiminen ja uudet kompetenssit sekä myös vähentynyt omien työntekijöiden vaihtuvuus. (Ojasalo 2010, 126.) Myös ostajaosapuoli voi hyötyä pitkäaikaisesta asiakassuhteesta. Yleisesti voidaan ajatella, että pitkäaikaisen asiakassuhteen kautta on mahdollista saada suurempaa arvoa. Arvolla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas saa suhteesta siihen mitä antaa. Kun myyvä yritys onnistuu tuottamaan jatkuvasti suurta arvoa asiakkaalle, on asiakkaalla tällöin suuri motiivi pitää suhteesta kiinni. Asiakkaat saavat näistä suhteista itselleen:

- Luottamushyötyjä. Näitä ovat luotettavuuden tunne, epävarmuuden ja ahdistuneisuuden väheneminen, mutta myös miellyttävyyden lisääntyminen. Mitä enemmän myyjäorganisaatioon voi luottaa, sitä vähemmän sen valvontaan kuluu vaivaa ja rahaa. Palvelujen, tuotteiden sekä toimintatapojen laatuun on myös helpompi luottaa. Jos yhteistyö toimii, yleensä suurin osa asiakkaista pysyy saman palveluntarjoajan asiakkaana. Palveluntarjoajan vaihtamiseen liittyy usein vaihtamiskustannuksia, joita ovat suorat rahalliset kustannukset, aikakustannus sekä myös psykologiset kustannukset.
- Erityiskohteluun ja räätälöintiin laskettavia hyötyjä. Näillä tarkoitetaan asiakkaalle annettavia erityispalveluita, erityishintoja tai erityisprioriteetteja verrattuna muihin asiakkaisiin.
- Sosiaalisia hyötyjä, jotka liittyvät ihmisten välisiin henkilökohtaisiin suhteisiin, ystävyyteen sekä mahdollisuuteen keskustella asioista luottamuksellisesti ja miellyttävästi. Kuten luottamushyödyt, myös sosiaaliset hyödyt lisäävät asiakkaiden elämänlaatua. Tällaiset hyödyt ovat yleensä merkittävän suuressa roolissa b-to-b eli yritykseltä yritykselle suhteissa. (Ojasalo 2010, 132.)

### **Palveluliiketoiminta**

Palveluiden tuottaminen on kehittynyt ja palvelubisneksestä voidaan puhua jo kokemusbisneksenä. Kokemusten luominen edellyttää sen, että asetutaan asiakkaan saappaisiin ja laitetaan asiakas koko toiminnan keskiöön. Palveluiden tuottaminen on kohdannut saman ilmiön kuin tuotteet, niillä erottuminen on vaikeaa. Kilpailuetujen löytämiseksi on alettu tuottamaan ja suunnittelemaan erilaisia palveluita, joilla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle. (Löytänä ja Korteso 2011.) Tavoitteena on siis tuottaa uniikkia palvelua, mikä takaa pitkäaikaiset asiakassuhteet, kun samanlaista palvelua ei ole muualla saatavilla. Teknologisen kehityksen myötä differoituminen on käynyt vaikeammaksi, koska uusien innovaatioiden kopioiminen on nopeampaa kuin aikaisemmin (Löytänä ja Korteso 2011). Tästä syystä koko asiakaspalvelu ratkaisee ja on pyrittävä löytämään sellainen kokonaisuus, mitä on vaikea kopioida. Palveluliiketoiminnasta on tullut merkittävin liiketoimintamalli verrattuna hyödyke- tai tuotelähtöiseen liiketoimintaan (Löytänä ja Korteso 2011).

Palveluliiketoiminta on aina ihmisten tuottamaa palvelua toisille ihmisille. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka palvelusta maksaja tai palvelun tarjoaja olisi nimellisesti yritys, sen takana ovat aina ihmiset, jotka hoitavat palvelun. Palvelubisnekseen ei voida täten keskittyä vain yritysten tasoisena asiana, vaan palvelukokemus luodaan yhdessä yrityksen työyhteisön voimin ja jokainen yksilö vaikuttaa ja on avainroolissa sen tuottamisessa. Palvelubisnes

perustuu aina yksilöiden väliseen toimintaan, vaikka sitä tuotettaisiin verkossa tai ilman ihmiskontaktia. (Fischer & Vainio 2015, 16.)

### 4.3 Asiakslähtöinen palvelu

Asiakslähtöisestä palvelusta voidaan puhua silloin, kun palvelu on lähtöisin asiakkaasta. Tällaisen palvelun luominen on mahdollista ainoastaan silloin, kun asiakas osallistuu palvelutapahtumaan edes jollain tapaa esimerkiksi kertomalla toiveensa. Asiakkaan tarpeet tulee pyrkiä selvittämään tavalla millä hyvänsä. (Löfman-Lindström 2016.) Kun yritys ja asiakas toimivat yhdessä ja tasavertaisina palvelussa, syntyy arvoa molemmille vuorovaikutuksessa. Kyse ei ole pelkästään hyödykkeen tai rahan vaihtamisesta, pikemminkin monipuolisen arvon kokemuksesta. Yksittäinen asiakaskohtaaminen voikin tuottaa asiakkaalle arvoa, vaikka raha tai tavara ei sillä hetkellä vaihtaisikaan omistajaa. Tämä luo uuden näkökulman arvon syntymiselle, markkina ei ole pelkästään ostamisen ja myymisen paikka, vaan siellä syntyy arvoa muutenkin kuin vain kaupanteon yhteydessä. Kyseessä onkin vuorovaikutus, jossa yritys tarjoaa omat resurssit asiakkaansa käyttöön, näitä ovat esimerkiksi tilat, valikoima, henkilökunta ja tuotteet. Asiakas tulee mukaan tähän vuorovaikutukseen vain silloin, jos palvelukokonaisuus sopii asiakkaan omaan tapaan toimia, tällöin syntyy merkitystä ja arvoa. (Korkman & Arantola 2009, 25.) Kun asiakas otetaan mukaan palvelun tai tuotteen kehitykseen, syvenyy samalla asiakassuhde. Yhteistyö asiakkaan kanssa, jotta asiakas saisi parempaa lisäarvoa, on parasta mitä yritys voi tehdä. Kun asiakas otetaan mukaan palvelun laadun kehittämisprojektiin, niin asiakas kokee vahvaa arvonantoa ja näin ollen kokee saavansa erinomaista palvelua. (Rissanen 2006, 217.) Rekrytointiyrityksen tulisi ottaa asiakasyrityksensä mukaan keskusteluihin ja palvelunkehitykseen. Omaa palvelua on tärkeää kehittää nimenomaa asiakkaiden kanssa, koska asiakkaat tietävät parhaiten mitkä asiat toimivat ja missä on kehitettävää. Tässä korostuu yritysten välinen vuorovaikutus.

Kun yritys rakentaa ja kehittää liiketoimintaansa aidosti asiakkaitansa varten, kasvaa liiketoiminta turvalliselle pohjalle. Tätä varten yrityksen tulee tuntea oma asiakaskuntansa. Mitä paremmin yritys tuntee oman asiakaskunnan sekä heidän käyttäytymistään, sitä turvallisemman pohjan yritys pystyy rakentamaan omalle liiketoiminnalleen. Yritykset kilpailevat usein tuotteella, palvelulla, brändillä tai imagolla, vaikka pitemmällä aikavälillä tarkasteltuna asiakslähtöisyys ja asiakaskokemus ovat ratkaisevia tekijöitä. (Attido 2020.)

Palvelukokemus voi olla myös kilpailuetu. Kilpailuetujen synnyttäminen edellyttää uudenlaista ajattelua ja toimintaa palveluliiketoiminnassa. Positiivinen asiakas-, ja palvelukokemus syntyy, kun kuunnellaan ja huomioidaan asiakkaan tai asiakasyrityksen tarpeita. Lupaukset on pidettävä ja laadun on oltava korkea. Hyvän asiakaskokemuksen luominen

vaatii läpinäkyvyyttä, keskusteluita yhdessä sekä prosessien suunnittelua ja yksinkertaistamista yritysten sekä asiakkaiden välillä. (Fischer & Vainio 2015, 9.) Organisaatioita ja yrityksiä mitataan jatkuvasti kyvyllä muuttaa ja kehittää palveluitaan entistäkin paremmiksi (Fischer & Vainio 2015, 150).

Asiakaslähtöisessä palvelussa tulee pyrkiä asettumaan asiakkaan tilanteeseen, sillä tämä auttaa ymmärtämään asiakasta paremmin ja näin ollen löytämään kokonaisvaltaisemman ratkaisun heidän ongelmaansa. Samalla tämä auttaa yritystä pääsemään samalle sivulle asiakkaan kanssa sekä poistamaan osan arvailuista, mitä asiakas saattaisi tarvita. Olemalla aidosti asiakaslähtöinen voidaan asiakasta auttaa tehokkaammin ja paremmin. (Viio, 2018.) Rekrytointiyrityksen kuten Joblink Oy:n tulee siis tietää millaista vuokratyövoimaa heidän asiakasyrityksensä haluavat ja tämä selviää vain kommunikoimalla näiden yritysten henkilöiden kanssa.

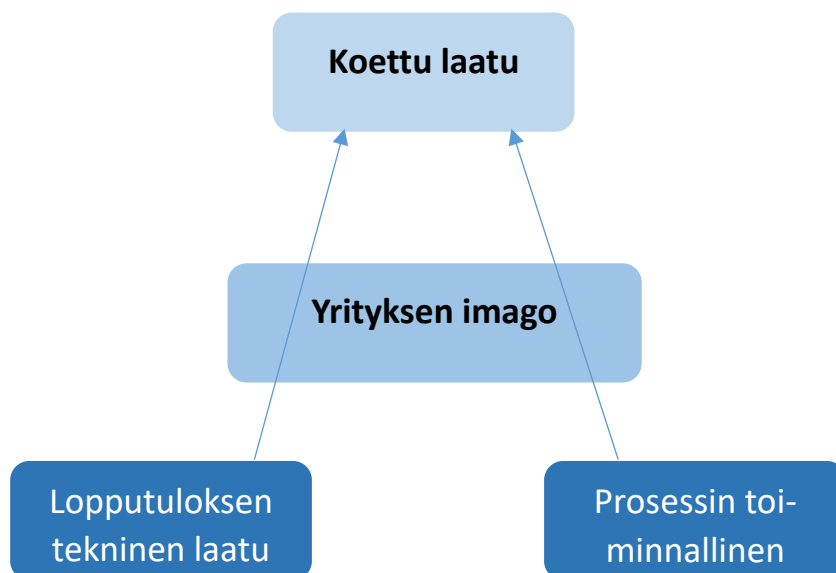
#### 4.4 Palvelun laatu

Varsinaista palvelun laatua on vaikea määrittellä. Palvelut ovat monimutkaisia, sillä ne koostuvat prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voida täysin erottaa. Lisäksi asiakas on usein mukana tuotantoprosessissa. Palveluntarjoajan on tärkeää ymmärtää millä tavoin asiakkaat kokevat palvelun laadun. Kun tämä ymmärretään, on mahdollista määrittää, millä tavoin näitä arvioita voidaan ohjata haluttuun suuntaan. Näin ollen sen tulee havainnollistaa palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun sekä asiakkaiden saamien hyötyjen keskinäinen suhde. Tuotteissa laadun määrittely on helpompaa, mutta samalla tavalla myös palveluissa palveluntarjoajan on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat kokevat palvelun ominaisuuksien laadun. Usein palvelun laatu määritellään liian kapeaksi. Samalla unohdetaan, että todellisuudessa asiakkaat kokevat laadun huomattavasti laajemmin ja heidän laadukokemuksensa pohjautuu usein muihin kuin teknisiin ominaisuuksiin. Laatu on tärkeää määrittää samalla tavalla, miten yrityksen asiakkaat sen kokevat. Palvelut koetaan aina yksilöllisesti ja koettuun palveluun vaikuttaa suuresti se, mitä osapuolien välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Palvelun laatu voidaan asiakkaiden näkökulmasta jakaa kahteen osaan: tekniseen eli lopputulososaan ja toiminalliseen eli prosessiosaan. Asiakkaille on tärkeää se, että mitä he saavat vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Yrityksissä tämä katsotaan usein vastaavan koko toimitetun palvelun laatua, vaikka todellisuudessa kyse on lähinnä lopputuloksen teknisestä laadusta. Tämän lisäksi osa asiakkaiden kokemaan palvelun laatua on se, että miten tämä lopputulos toimitetaan hänelle. Esimerkiksi henkilöstöpalveluyrityksen asiakkaan kokemaan palvelun laatuun voi vaikuttaa se, kuinka helppo heidän on kommunikoida henkilöstöpalveluyrityksen edustajien kanssa. Asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa myös yrityksen imago. Jos asiakkaalla

on hyvä kuva yrityksestä, antaa asiakas usein pienet virheet helpommin anteeksi. Toisaalta, jos palveluntarjoajan imago on asiakkaan silmissä negatiivinen, kokee asiakas virheet entistä voimakkaampina. (Grönroos 2015, 98–102.)

Vaikka palvelut ja niiden laatu onkin vaikea määritellä, on olemassa kuitenkin muutamia perusnäkökohtia. Jo 1980-luvulla British Airways teki tutkimuksen omille asiakkailleen, tuloksia voidaan kuitenkin pitää yleispätevinä. Tutkimuksessa yritys selvitti, mitä lentomat-kustajat pitivät tärkeimpinä tekijöinä liittyen lentokokemukseen. Vastauksissa nousi usein esille seuraavat neljä tekijää:

1. Huolenpito. Asiakas kokee aidosti, että organisaatio ja sen edustajat keskittyvät hänen ongelmansa ratkaisemiseen.
2. Spontaanisuus. Työntekijät haluavat lähestyä asiakkaita ja omaksua heidän ongelmansa. Työntekijät osaavat myös ajatella itse, eivätkä vain noudata jähmeästi sääntöjä.
3. Ongelmanratkaisu. Asiakaspalvelijat osaavat hoitaa tehtävänsä sovitun tason mukaisesti. Myös muut työntekijät ovat koulutettu palvelemaan hyvin.
4. Normalisointi. Jos virhe tapahtuu, paikalla oleva työntekijä tekee kaikkensa virheen normalisoimiseksi. (Grönroos 2015, 112–113.)



Kuvio 14. Palvelun laatu (Mukailtu Grönroos 2015, S. 98–102)

## 5 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön suunnittelussa aiheeksi valikoitui rekrytointi. Ennen tutkimusaiheen tarkentamista kävimme keskusteluita toimeksiantajan Joblink Oy:n, Kauppiasliiton sekä ohjaavan opettajan kanssa, mikä olisi meidän opinnäytetyömme pääkysymys, johon haluamme vastata. Tutkimuskysymykseksi muodostui: *”kuinka Joblink Oy voisi tarjota parempaa vuokratyövoimaa ja palvelua asiakasyrityksilleen kaupanalalla?”*. Tulimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siihen tulokseen, että tämän tutkimuskysymyksen ja siihen liittyvän tutkimuksen pohjalta opinnäytetyöstä olisi eniten konkreettista hyötyä Joblink Oy:lle.

Opinnäytetyössä on käytetty tiedonlähteinä monipuolisesti kirjallisuutta niin perinteisinä kirjoja, kuin myös e-kirjoja. Kaikki käytetyt lähteet ovat olleet suomenkielisiä. Tietoa on haettu myös erilaisista digitaalisista lähteistä esimerkiksi eri organisaatioiden nettisivuilta. Opinnäytetyöprosessissa on tutustuttu myös muihin alaan liittyviin opinnäytetöihin. Teoriaosuutta on myös suunniteltu yhdessä Joblink Oy:n sekä ohjaavan opettajan kanssa. Tutkimuksessa on haluttu painottaa objektiivisuutta etenkin kyselyvaiheessa. Tutkimuksen sekä tutkimustulosten yksi päätavoitteista on olla mahdollisimman puolueeton.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvantitaavista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tällaisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata, selittää, vertailla, kartoittaa tai ennustaa ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia tai sitten luontoa koskevia ilmiöitä (Vilka 2007, 19). Kvantitaavisessa tutkimuksessa kerättyä tietoa pyritään tarkastelemaan numeerisesti. Määrällisessä tutkimuksessa vastataan kysymyksiin, miten moni, miten paljon ja miten usein. Kyseissä tutkimusmuodossa tutkija saa kerätyn tiedon numeroina, jolla voidaan esimerkiksi ryhmitellä aineisto numeeriseen muotoon esimerkiksi pylväsdiagrammiin. Tulokset on mahdollista esitellä tunnuslukuina, jonka lisäksi kerätty tieto on mahdollista avata sanallisesti. Määrällisessä tutkimuksessa asiat pyritään selittämään. Selittäminen tarkoittaa tämän tyyppisessä tutkimuksessa sitä, että luonnonilmiöiden ja henkilöä koskevien eri asioiden välinen suhde ja siihen liittyvät erot ja syyt yritetään tehdä selkeämmiksi tai helpommin ymmärrettäviksi lukujen avulla. (Vilka 2007, 14, 18.)

### 5.2 Kyselymenetelmä

Tutkimuksen tiedonkeruu menetelmäksi valittiin kysely. Kyselyn menetelmäksi valittiin strukturoitu kyselymalli. Tämän tyyppisessä kyselymallissa tutkittavat asiat tulee vakioida lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi siten, että kaikki ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Tässä kyselymallissa, kaikki vastaajat saavat kysymykset samassa

järjestyksessä koko kyselyn ajan eli kysely on vakioitu. Kysymykset tulee myös pystyä kysymään kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Jokaiselle tutkittavalle asialle tulee muodostaa arvo, jotka ilmaistaan symboleina esimerkiksi kirjaimina tai numeroina. (Vilka 2007, 15, 28.) Laadimme kyselyyn lisäksi kysymyksen, jossa vastaajan tulee valita 12:sta vaihtoehdosta omasta mielestä kolme tärkeintä vuokratyöntekijän piirrettä, joita vastaaja itse arvostaa eniten. Kysely toteutettiin asiakasyrityksille sekä Joblink Oy:n toimiston työntekijöille, jotka vastasivat rekrytoinnista. Kyselyiden avulla pyrittiin löytämään mahdolliset näkemuserot vuokratyövoimaan liittyvistä asioista. Kyselyt eivät olleet täysin samanlaiset, vaan ne oli muokattu molempien näkökulmiin liittyen sopiviksi.

Tämän tutkimuksen kysely laadittiin Questback alustalla. Questback alusta toimii verkossa ja on ohjelma, jolla voi tutkia ja mitata asiakaskokemusta, työtyytyväisyyttä ja muita henkilöystökyselyitä. Questbackin kyselyiden avulla on helppo kerätä tietoa ja palautetta, tunnistaa trendejä sekä näkymiä. Näiden avulla voidaan parantaa sitoutumista, yhteistyötä, uskollisuutta ja kehittää omaa toimintaa parempaan suuntaan esimerkiksi asiakasyritysten näkökulmasta. (Questback 2020.) Lisäksi ohjelman avulla oli helppo toteuttaa kaksi kyselyä samanaikaisesti eri ryhmille ja tarkastella vastausten määriä reaaliaikaisesti.

Joblink Oy:n toimeksiantajamme Hanna Keski-Hakuni ehdotti Questback alustaa kyselyn toteuttamiseen. Joblink Oy:llä oli jo aikaisempia kyselyitä toteutettu Questbackilla mm. työtyytyväisyyteen liittyen. Tutustuimme Questback alustaan ja totesimme sen olevan meidän työhömmä juuri sopiva ohjelma. Questback on pilvipohjainen sovellus, joten se toimii vaivattomasti eri tietokoneilla selaimessa. Valitsimme näistä syistä kyseisen alustan meidän tutkimuksemme toteuttamiseen.

### 5.2.1 Kyselylomakkeen suunnittelu

Kyselylomaketta lähdettiin suunnittelemaan teoriaosuuden jälkeen syyskuun alussa. Tutkimme ennen oman lomakkeen laatimista muita asiakaskäytytyväisyyskyselyitä, joita oli tehty yrityksille, asiakkaille sekä työntekijöille. Lisäksi olimme käyneet opinnoissa aikaisemmin kursseja, joissa käsiteltiin kyselyiden laatimista ja palasimme näihin asioihin opinäytetyöme yhteydessä. Opinnoista tutuiksi tulleet asiat olivat mm. kysymysten luominen niin, että ne eivät johdattele mihinkään vastauksiin ja ovat mahdollisimman puolueettomia. Rajasimme suurimman osan kysymyksen vastauksista ennakkoon, jolloin vastaaja valitsee kysymyksen vastausvaihtoehdoista omaa mielipidettään lähimpänä olevan vaihtoehdon. Kyselyn lopussa halusimme kuitenkin antaa vastaajalle mahdollisuuden sanalliseen vastaukseen kahden vapaan kysymyksen muodossa. Nämä kysymykset eivät kuitenkaan olleet pakollisia kysymyksiä ja niihin ei tarvinnut halutessaan vastata ollenkaan.



Teimme aluksi kyselyluonnoksen asiakasyrityksiä varten, johon listasimme mielestämme tärkeitä ja relevantteja kysymyksiä. Tämän jälkeen esitimme luonnoksen Joblink Oy:n toimiston työntekijöille sekä ohjaavalle opettajalle. Heidän parannusehdotusten pohjalta teimme tarvittavia muutoksia kyselyyn ja lisäsimme niitä kysymyksiä, joista toimeksiantaja halusi saada vastauksia. Kun kysely oli valmis, käytimme samaa pohjaa toisen kyselyn luomiseen, joka oli suunniteltu Joblink Oy:n toimiston työntekijöille. Tähän kyselyyn teimme tarvittavat muokkaukset ja vaihdoimme muutamia kysymyksiä toimiston väelle sopiviksi. Kyselyn muotoiloissa, aikataulutamisessa sekä tiedottamisen suunnittelemisessa meni noin kuukausi. Kysely oli valmis julkaistavaksi syyskuun lopussa.

Kyselyiden kysymykset on jaettu kolmeen eri osioon, joita ovat vastaajien taustatiedot, oikeanlaisen vuokratyövoiman löytämiseen sekä palvelun kehittämiseen liittyvät kysymykset. Taustatietokysymyksillä selvitimme mm. vastaajien iän, sukupuolen, työpaikan, työkokemuksen alalla sekä nykyisen työtehtävän. Vuokratyövoimaan liittyvissä kysymyksissä kysyimme mm. minkälaista koulutusta ja kokemusta odotetaan vuokratyöntekijältä. Lisäksi selvitimme minkälaisia ominaisuuksia ja piirteitä vuokratyöntekijältä odotetaan ja toivotaan. Rekrytointipalveluun liittyvissä kysymyksissä kysyimme mm. kommunikaatiosta, vuokratyöntekijöiden saatavuudesta sekä asiakasyritysten toiveiden täyttämisestä. Lopussa on kaksi kysymystä, jossa vastaaja pääsee vapaalla sanalla kertomaan mitkä asiat toimivat hyvin sekä missä asioissa voisi olla parannettavaa ja kehitettävää. Viimeisenä kysymme asiakasyrityksiltä, suosittelisivatko he Joblinkin tarjoamaa palvelua muille yrityksille. Joblinkin toimiston väen kyselyssä kysymme, kuinka tärkeänä he pitävät kyseistä tutkimusta oman toiminnan kehittämisen kannalta.

### 5.2.2 Kyselylomakkeen lähettäminen

Halusimme tiedottaa kyselystä etukäteen asiakasyrityksille ennen sen julkaisua ja lähettämistä. Toimeksiantaja ehdotti kuukausikirjeen aiheeksi toisen tämän opinnäytetyöntekijän Mika Litukan esittelyn, joka on myös samaan aikaan työharjoittelussa toimeksiantajalla. Esittelyn tarkoituksena oli tuoda osaltaan työharjoittelija Mika asiakasyritysten tietoisuuteen, mutta päätavoitteena oli tuoda opinnäytetyön kysely kauppiaiden tietoisuuteen. Kuukausikirje on kerran kuukaudessa lähetettävä sähköposti, jossa on ajankohtaisia asioita asiakasyrityksille. Kuukausikirje lähetettiin kaikille Joblink Oy:n työntekijöille ja asiakasyrityksille tiistaina 29.9.2020.

Molemmat kyselyt lähetettiin ensimmäisen kerran 6.10.2020. Asiakasyrityksille suunnattu kysely lähetettiin 79:lle vuokratyöstä vastaavalle henkilölle, jotka toimivat pääkaupunkiseudulla Helsingin, Espoon ja Vantaan alueella. Joblinkin toimiston väelle suunnattu kysely lähti 10:lle vuokratyöstä ja rekrytoinnista vastaavalle henkilölle. Kyselyistä lähetettiin

viesti sähköpostiin, jossa oli mukana saateteksti sekä linkki kyselyn avaamiseen. Viikon jälkeen laitoimme asiakasyrityksille suunnatusta kyselystä vielä muistutusviestin. Toinen tutkimuksen tekijöistä muistutti itse toimiston väkeä heille suunnatusta kyselystä. Kahden viikon jälkeen vastauksia ei ollut saatu mielestämme vieläkään tarpeeksi, joten laitoimme asiakasyrityksille suunnatun kyselyn vielä kerran kuukausikirjeessä eteenpäin ja päätimme pidentää vastausaikaa sunnuntaihin 25.10.2020 asti. Alustavasti olimme suunnitelleet kyselyn sulkeutuvan 20.10.2020.

### 5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Jotta määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, tulee tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tarkastella ja arvioida. Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa tulee usein esiin käsitteet tutkimuksen reliabiliteettista ja valideetti. Reliabiliteettisuus käsitteenä tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan tarkastella ja arvioida mm. otoksen koolla ja laadulla, eli kuinka onnistuneesti tutkimuksessa on onnistuttu saamaan vastauksia rajatusta perusjoukosta. Olennainen käsite on myös vastausprosentti, joka edustaa prosentuaalista vastausmäärää. (Vilka 2007, 149–150.) Tutkimuksemme asiakasyrityksille suunnatussa kyselyssä vastauksia tuli 17 kappaletta 79:stä. Täten tämän kyselyn vastausprosentiksi muodostui 21,5 prosenttia. Joblinkin toimiston kyselyyn vastasi kahdeksan työntekijää kymmenestä, joten vastausprosentti on 80 prosenttia.

Tutkimuksen valideetti tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt teoriankäsitteet on onnistuttu tuomaan arkikielen tasolle. Eli kuinka tutkimuksessa käytetty ajatuskonaisuus on pystytty hahmottamaan tutkimuksessa käytettävään mittariin. Kun mietitään tutkimuksen pätevyyttä arvioinnin kohteena, on tarkasteltava mm. kuinka huolellisesti kysymykset ja vastausvaihtoehdot on määritelty ja kuinka kattavasti tutkittavia asioita voidaan mitata kysymysten avulla. Valideetti on tutkimuksessa hyvä, mikäli tutkija ei joudu tutkimuksessa käsitteidentasolla harhaan sekä systemaattisia virheitä ei ilmene. (Vilka 2007, 150.) Valideetti opinnäytetyötutkimuksessa esiintyy hyvin huolellisesti suunnittelussa kyselylomakkeessa. Varmistimme kyselyiden oikein ymmärrettävyyden sillä, että näytimme kyselyluonnokset opettajalle, toimiston väelle sekä tuttaville ennen sen lopullista julkaisemista. Näin varmistuimme siitä, että kysymykset ovat helposti ymmärrettävissä ja luettavissa. Mahdolliset kieliasuvirheet tarkastettiin useaan otteeseen toimeksiantajan kanssa ja varmistimme myös, että kysymykset olivat relevantteja tutkimuksen kannalta. Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä tapaa toimia koko tutkimuksen ajan.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

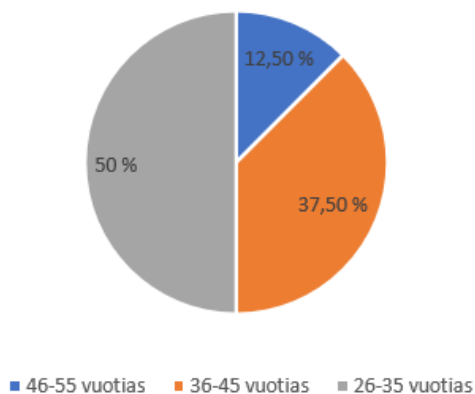
### 6.1 Taustatiedot

Tässä kappaleessa esitetään tämän opinnäytetyön tutkimustulokset. Tulokset esitellään siinä järjestyksessä, kun ne ovat olleet kyselyssä. Ensin kerromme taustatietojen tulokset, jossa käydään läpi ikä-, ja sukupuolijakauma sekä kuinka kauan henkilöt ovat työskennelleet nykyisessä työtehtävässään. Toisena osiona esittelemme vuokratyövoimaan liittyvät tulokset ja näkemyserot asiakasyritysten ja Joblink Oy:n työntekijöiden välillä. Tämän jälkeen käymme kolmannessa osiossa läpi palveluun liittyvät kysymykset, joissa näemme näkemyserot ja toiveet palvelun parantamiseksi. Lopuksi avaamme vapaiden kysymysten vastauksia sekä Joblink Oy:n suosittelua vastaajien keskuudessa sekä tutkimuksen hyödyllisyyttä Joblinkin toimiston väen mukaan.

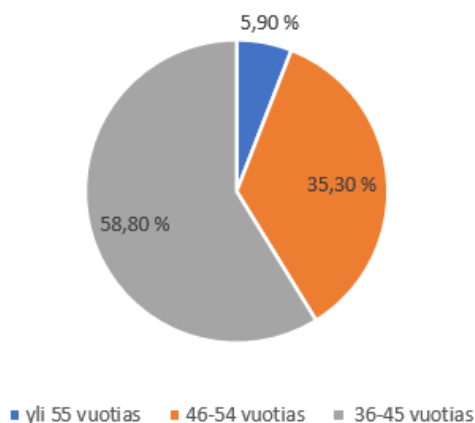
Opinnäytetyön tutkimuksen kyselyihin vastanneiden sukupuolijakauma oli asiakasyritysten vastaajien keskuudessa seuraavanlainen: miehiä 59 % naisia 35 % ja muun sukupuolisia 6 %. Tämä tarkoittaa sitä, että kyselyn vastaajista miehiä oli 10, naisia 6 sekä 1 muun sukupuolinen henkilö. Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden vastaajista kaikki olivat naisia.

Molemmissa kyselyissä oli ikäjakaumamassa viisi eri ikähaarukkaa, mutta vastauksia tuli vain kolmeen niistä. Tästä syystä olemme jättäneet ne ikähaarukat pois, joihin ei tullut vastauksia. Asiakasyritysten vastaajista eniten vastaajia asettui 36-45 vuotiaisiin 58,8 % kun taas Joblinkin työntekijöistä suurin osa oli 26-35 vuotiaita 50 %. Kumpaankaan kyselyyn ei vastannut alle 26-vuotiaat henkilöt. Ikäjakaumista voidaan huomioda se, että tutkimuksen tuloksiin ei vaikuta nuorten ihmisten näkemykset ja kokemukset. Alla olevassa kuviossa 15. vielä ikäjakauma molempien kyselyiden vastaajista ympyräkaavioissa.

Toimiston työntekijöiden ikäjakauma



Asiakasyritysten vastaajien ikäjakauma

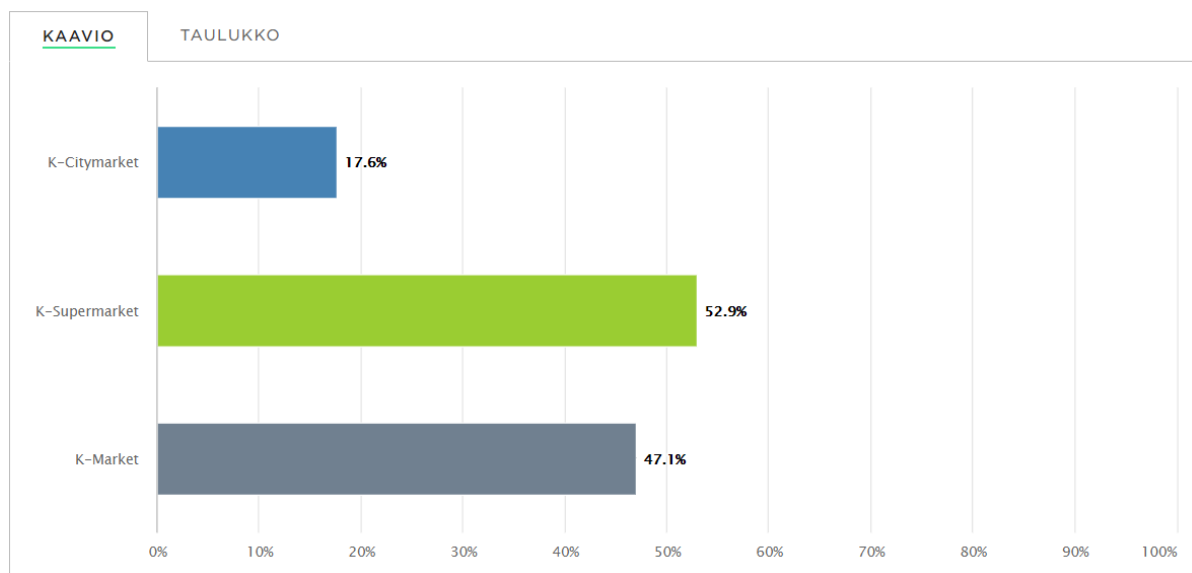


Kuvio 15. Vastaajien ikärakenne.

## Asiakasyritysten vastaajien taustatiedot

Tutkimuksessa selvitettiin asiakasyritysten vastaajien työtehtävä sekä työkokemus nykyisestä työtehtävästä. Tämän lisäksi kysyimme missä Keskon kaupassa vastaaja työskentelee, vastausvaihtoehdot olivat: K-Citymarket, K-Supermarket ja K-Market. Mikäli vastaaja työskenteli useammassa eri kokoisessa kaupassa samaan aikaan, hän ruksasi ne vaihtoehdot, joissa työskenteli. Vastaajista 52,9 % työskenteli K-Supermarketissa, 47,1 % K-Marketissa sekä 17,6 % K-Citymarketissa. Halusimme selvittää tämän siitä syystä, että kaupoissa on erilaisia eroavaisuuksia työskentelytavoissa ja vaatimuksissa työtehtäviä kohtaan. Huomioitavaa on myös se, että monet kauppiaat työskentelevät monessa eri kaupassa samanaikaisesti esimerkiksi K-Supermarketissa sekä K-Marketissa. Alla olevassa kuviossa 16. on vielä havainnollistettu palkkikuvion työpajajakauma.

**Vastaajan nykyinen työpaikka? Voit valita useamman vaihtoehdon, mikäli esimerkiksi toimit kauppiana useammassa kaupassa.**



Kuvio 16. Asiakkaiden työpaikat.

Asiakasyritysten vastaajista 53 % oli kauppiaita, 35 % myymäläpäälliköitä ja 12 % toimi HR-vastaavana tai henkilöstöpäällikkönä kyseisessä kaupassa. Kyselyn saatekirjeessä painotimme sitä, että kyselyyn vastaa nimenomaa se henkilö, joka vastaa useimmiten vuokratyövoimasta kaupassa. Tästä syystä kyselyyn ei välttämättä vastannut aina kauppias tai myymäläpäällikkö. Vastaajien työkokemus nykyisessä työtehtävässä jakaantui siten, että suurin osa 65 % oli toiminut kyseisessä työtehtävässään yli 10 vuotta. 12 % vastaajista oli työskennellyt 6-10 vuotta, 6 % vastaajista oli työskennellyt 3-5 vuotta sekä 18 % oli työskennellyt 0-2 vuotta. Pidimme kysymystä tärkeänä siitä syystä, että näemme kuinka paljon kokemus vaikuttaa vastauksiin.

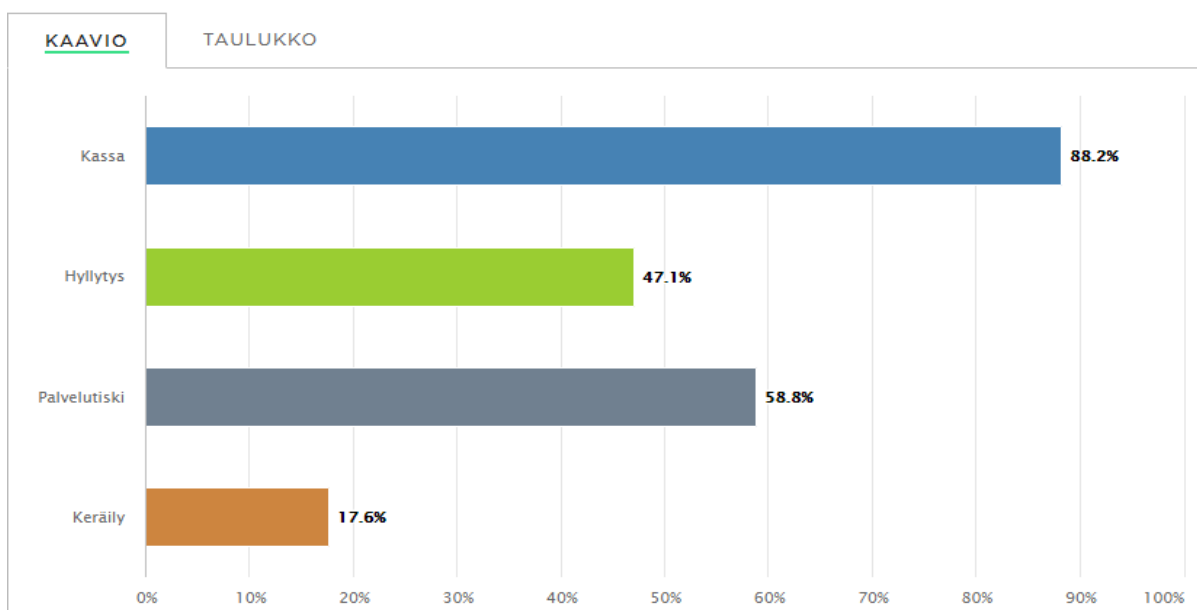
## Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden taustatiedot

Toimiston väelle on muotoiltu nämä kysymykset hieman eri tavalla. Kysyimme kyselyssä heiltä, kuinka moni on työskennellyt aiemmin kaupanalalla päivittäistavarakaupassa ja mikä on nykyinen työtehtävä toimistolla ja kuinka kauan henkilö on työskennellyt yrityksessä. Halusimme selvittää nämä siitä syystä, että tiedämme miten päivittäistavarakaupan kokemus vaikuttaa kaupanalan rekrytointiin ja kokemukseen. Joblink Oy:n vastaajista 75 % oli työntekijöitä eli HR-koordinaattoreita ja 25 % oli esimiehiä. Näistä vastaajista 87,5 % on työskennellyt aiemmin itse päivittäistavarakaupassa työntekijänä. Joblink Oy:n toimiston väestä 75 % on työskennellyt yrityksessä alle 2 vuotta. 25 % vastaajista on työskennellyt yrityksessä 3-5 vuotta.

## Asiakasyritysten käyttämät palvelut

Selvitimme kyselyssä mihin kaupan palveluihin ja työtehtäviin asiakasyritykset tilaavat Joblink Oy:n vuokratyöntekijöitä. Eniten vuokratyöntekijöitä tarvitaan kassavuoroissa ja vastaajista jopa 88,2 % käyttää vuokratyöntekijöitä kassapalvelussa. Toiseksi eniten kaupat tarvitsevat vuokratyöntekijöitä palvelutiskeillä. Hyllytykseen vastasi tarvitsevansa vuokratyöntekijöitä hieman alle puolet vastaajista. Vähiten tällä hetkellä vuokratyövoimaa tarvitaan keräilyn apuna kaupoissa. Huomioitavaa on kuitenkin se, että kaikissa kaupoissa ei esimerkiksi ole palvelutiskejä, toisin kuin kassoja. Lisäksi on huomioitava se, että keräilylijojen tarpeeseen vaikuttaa suuresti esimerkiksi koronavirustilanne.

**Valitse ne Joblink Oy:n palvelut, joita edustamasi yritys käyttää? Mikäli edustamasi yritys ei käytä mitään näistä palveluista, voit ohittaa kysymyksen ja jättää vastaamatta.**



Kuvio 17. Joblink Oy:n palvelut.

## Vertailu

Kyselyssä selvitimme asiakasyrityksiltä sekä Joblink Oy:n toimiston työntekijöiltä millaista koulutustasoa heidän mielestään vuokratyöntekijöiltä tulisi odottaa. Vastausvaihtoehtoja oli peruskoulu, toisen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija sekä kolmannen asteen tutkinnon suorittanut. Mikäli vastaajan mielestä sillä ei ollut merkitystä kyselyssä oli myös vastausvaihtoehto tälle. Alla olevassa taulukossa 1. nähdään, että 64,7 % asiakasyritysten vastaajista oli sitä mieltä, että koulutustasolla ei ole merkitystä. Peruskoulun suorittanut sekä toisen asteen suorittanut tai opiskelija vastausvaihtoehdot saivat molemmat 17,6 % kaikista vastauksista.

### Millaista koulutustasoa vuokratyöntekijältä tulisi mielestäsi odottaa?

	Prosentti
Peruskoulun suorittanut	17.6%
Toisen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (ammattikoulu tai lukio)	17.6%
Kolmannen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (AMK tai yliopisto)	0%
Ei ole merkitystä	64.7%

Taulukko 1 Koulutustason vaatimus asiakasyritykset.

Joblink Oy:n toimiston vastaukset jakaantuvat siten, että 37,5 % odottaa vuokratyöntekijältä peruskoulun suorittamista, 25 % odottaa kolmannen asteen tutkinnon suorittamista tai opiskelua sekä 37,5 % ilmoitti, ettei koulutustasolla ole merkitystä. Alla olevassa taulukossa 2. nähdään vielä vastausten jakaantuminen.

### Millaista koulutustasoa vuokratyöntekijältä tulisi mielestäsi odottaa?

	Prosentti
Peruskoulun suorittanut	37.5%
Toisen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (ammattikoulu tai lukio)	0%
Kolmannen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (AMK tai yliopisto)	25.0%
Ei ole merkitystä	37.5%

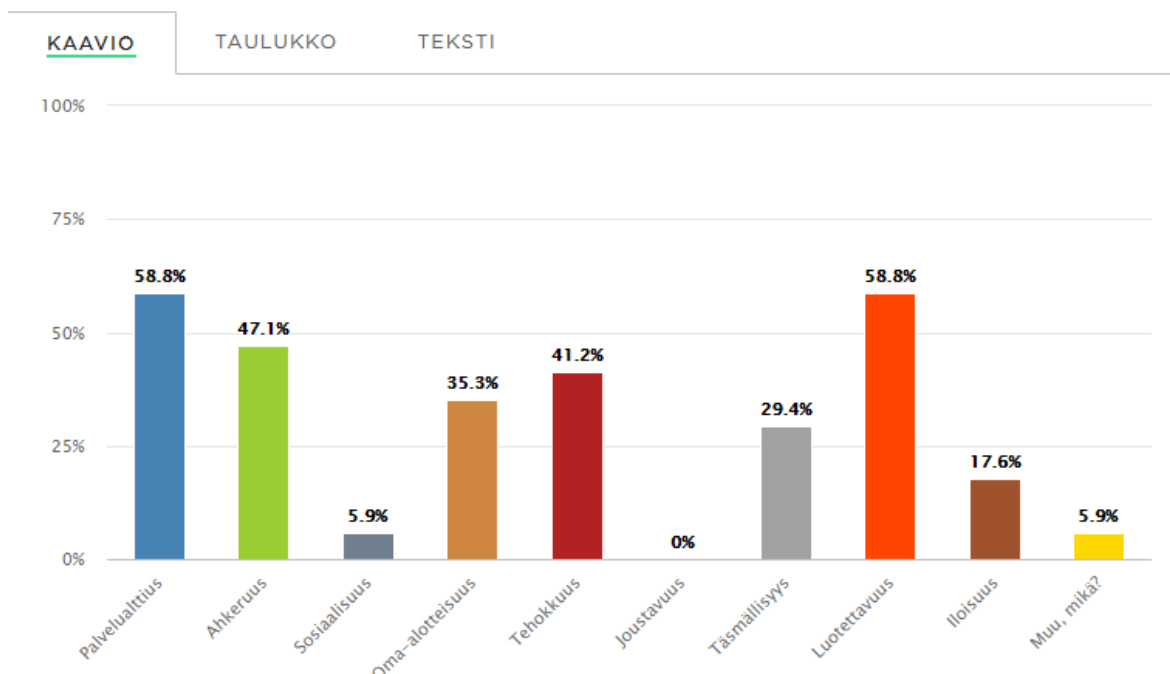
Taulukko 2 Koulutustason vaatimus Joblink Oy.

## Vuokratyövoimaan ja vuokratyöntekijöihin liittyvät kysymykset

Vuokratyöntekijöihin liittyen halusimme selvittää, minkälaisia piirteitä asiakasyritysten kauppiaat, myymäläpäälliköt sekä vuokratyönteosta vastaavat henkilöt arvostavat ja toivovat. Vastaja valitsi 10:stä vastausvaihtoehdosta omasta mielestään tärkeintä piirrettä tai ominaisuutta. Vastausvaihtoehdot olivat rajattu kolmeen siitä syystä, että halusimme saada vastaajat todella pohtimaan mitkä piirteet ja ominaisuudet ovat heidän mielestään tärkeimpiä, kun ajatellaan vuokratyövoimaa ja kaupan työtehtäviä.

Alla olevasta kuvioista 18. huomataan, että vastausvaihtoehdoista nousevat selvästi esille luotettavuus ja palvelualltius, joissa molemmissa oli vastausprosentti 58,8 %. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin ahkeruutta, joka sai vastausprosentiksi 47,1 %. Nämä olivat kolme tärkeintä piirrettä ja ominaisuutta kaikkien asiakasyritysten vastausten kesken. Lisäksi tärkeinä piirteinä pidettiin tehokkuutta 41,2 %, oma-alotteisuutta 35,3 % sekä täsmällisyyttä 29,4 %. Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti asiakkaiden vastauksissa. Muu, mikä vastauskohtaan sai kirjoittaa vapaasti jonkin piirteen mitä ei ollut vaihtoehdoissa. Tähän kohtaan vastattiin tärkeäksi piirteeksi, että vuokratyöntekijä uskaltaa kysyä neuvoa tarvittaessa.

### Valitse näistä vaihtoehdoista kolme sinun mielestäsi tärkeintä piirrettä tai ominaisuutta vuokratyöntekijässä:

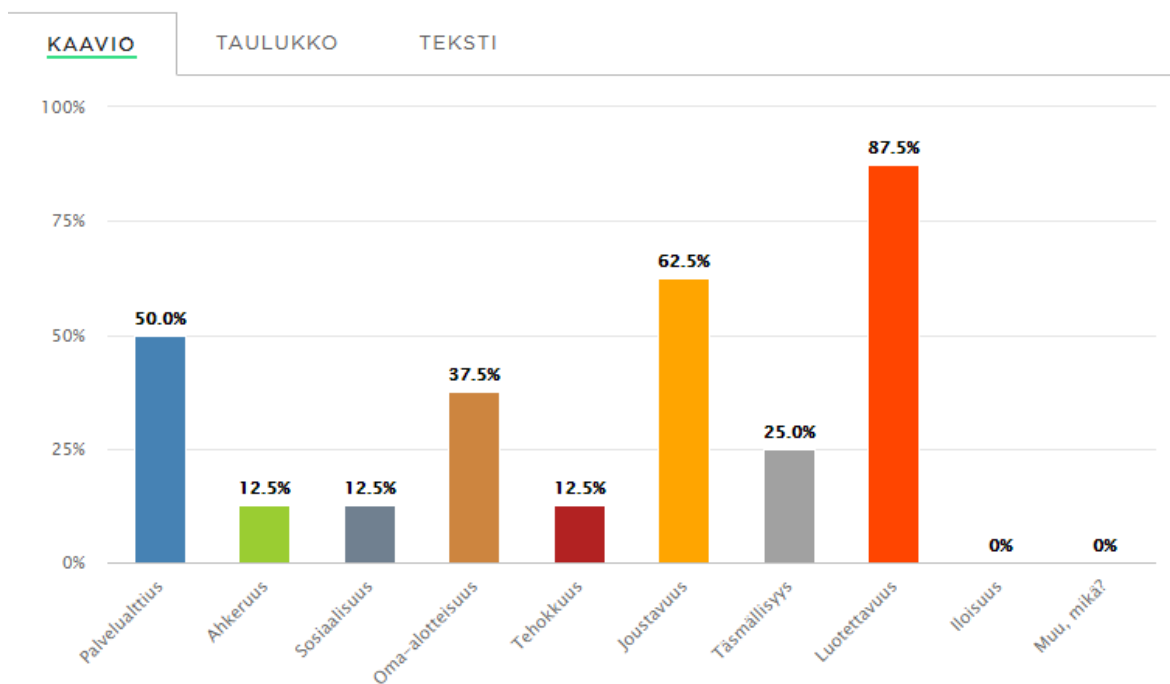


Kuvio 18. Piirteet ja ominaisuudet asiakasyritykset.

Joblink Oy:n työntekijöiden vastauksissa oli suurempi jakauma kuin kauppiaiden vastauksissa. Tässä täytyy kuitenkin myös huomioida se, että vastaajia oli lukumäärällisesti

vähemmän. Alla olevassa kuviossa 19. voidaan havaita, että luotettavuus on selkeästi tärkein piirre saaden 87,5 % vastauksista. Toiseksi tärkeimpänä piirteenä pidettiin joustavuutta, joka sai 62,5 % vastauksista. Myös Joblink Oy:lle suunnatussa kyselyssä palvelualltius nousi kolmen tärkeimmän piirteen joukkoon saaden 50 % vastauksista. Oma-aloitteisuus sai myös 37,5 % ja tätä voidaan myös pitää melko tärkeänä piirteenä vuokratyöntekijällä.

### Valitse näistä vaihtoehdoista kolme sinun mielestäsi tärkeintä piirrettä tai ominaisuutta vuokratyöntekijässä:



Kuvio 19. Piirteet ja ominaisuudet Joblink Oy.

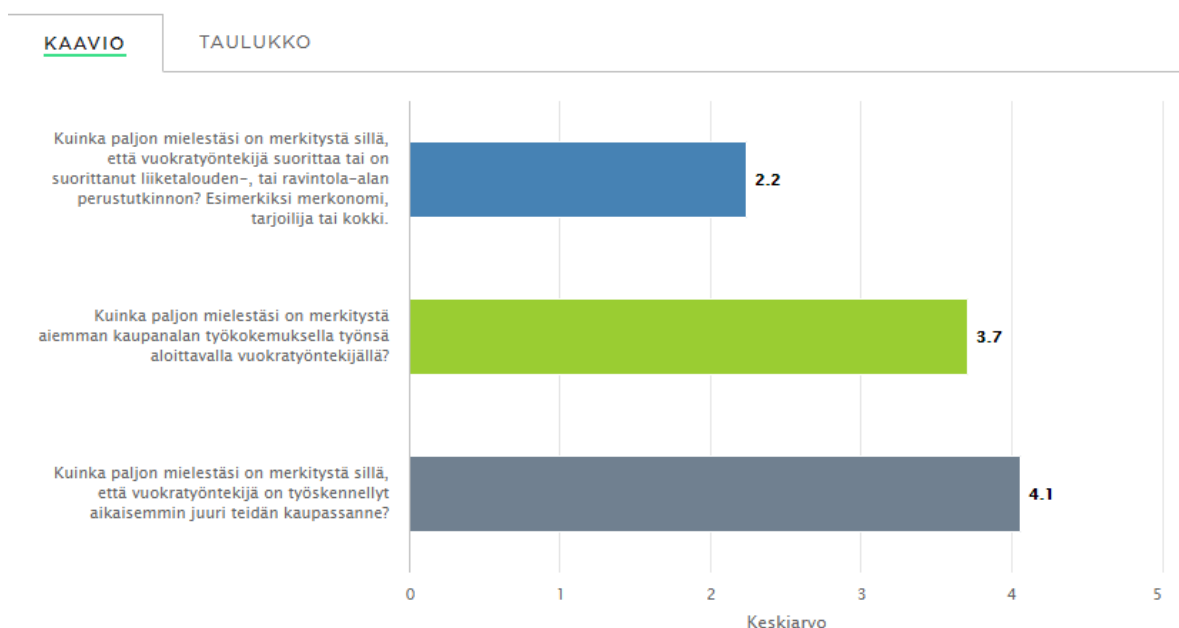
Seuraavaksi selvitimme kyselyssä asiakasyritysten ja Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden näkemykset vuokratyöntekijöiden koulutuksesta sekä työkokemuksesta. Tämän aihealueen osiossa kysymysten vastausvaihtoehdot on esitetty kyselylomakkeessa 1–5. Tässä osiossa vastausvaihtoehdot kuvasivat kysytyn asian merkityksellisyyttä. Asteikolla 1 tarkoitti sitä, että kysytyllä asialla ei ole merkitystä ja 5 sitä, että kysytyllä asialla oli hyvin paljon merkitystä. Näistä vaihtoehdoista vastaaja on vastannut omaa mielipidettä eniten vastaavan vaihtoehdon. Osiossa on kolme kysymystä, joissa ensimmäisenä kysyimme, kuinka paljon on merkitystä, että vuokratyöntekijä on suorittanut tai suorittaa liiketalouden alaa tai ravintola-alaa vastaavan koulutuksen.



Tässä kysymyksessä osapuolten vastausten keskiarvot eivät merkittävästi eroa toisistaan. Asiakasyritysten keskiarvoksi muodostui 2,2 ja Joblinkin toimiston työntekijöiden keskiarvoksi muodostui 1,8.

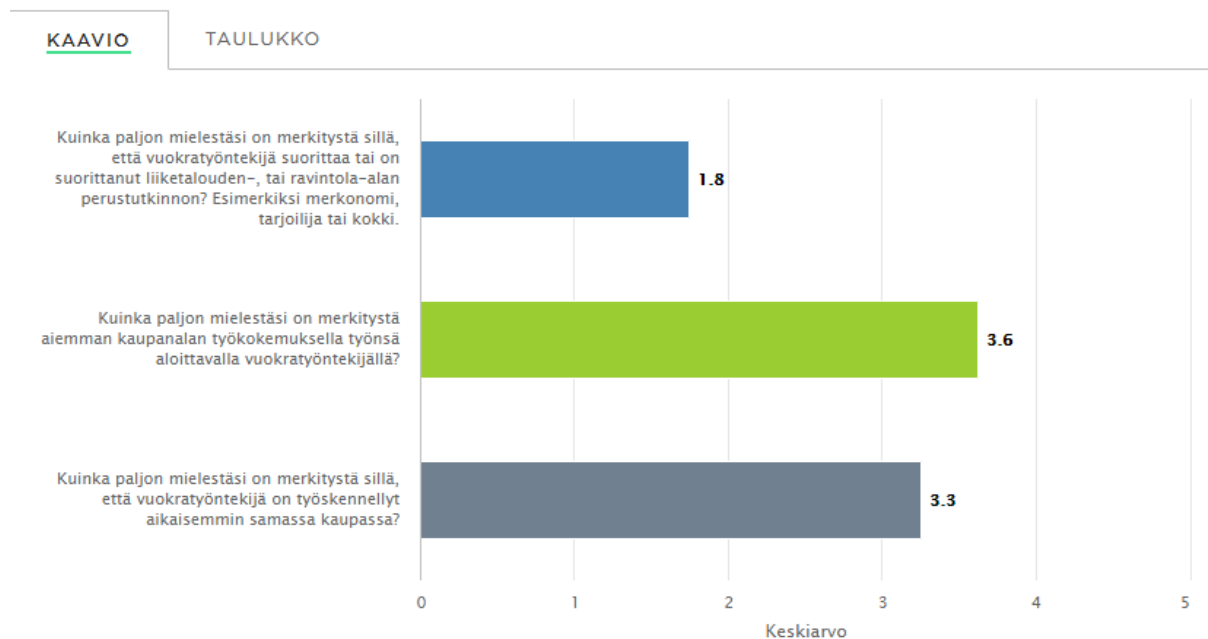
Toisena kysymyksenä kysyimme, kuinka paljon on merkitystä aiemmalla kaupanalan työkokemuksella työnsä aloittavalla vuokratyöntekijällä. Tämän kysymyksen vastauksista huomataan, ettei asiakasyritysten ja Joblinkin toimiston työntekijöiden välillä ei ole näkemuseroa tämän asian suhteen. Vastauskeskiarvot olivat asiakasyrityksillä 3,7 ja Joblinkilla 3,6. Tämän osion viimeinen kysymys muotoiltiin hieman eri tavalla molemmille osapuolille. Asiakasyrityksiltä kysyimme, kuinka paljon on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä on työskennellyt aikaisemmin juuri heidän kaupassaan. Joblinkin toimiston työntekijöiltä kysyimme, kuinka paljon on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä on työskennellyt aikaisemmin samassa kaupassa. Tämän osion viimeisen kysymyksen kohdalla vastauskeskiarvot erosivat eniten toisistaan. Asiakasyritysten keskiarvoksi muodostui 4,1 ja Joblinkin toimiston työntekijöiden vastauskeskiarvoksi muodostui 3,3. Näkemuserot vastausten perusteella ovat huomattavat, mutta eivät kuitenkaan täysin erilaiset. Alla olevissa kuvioissa 20. & 21. on havainnollistettu osapuolten vastaukset ja niiden keskiarvot.

**Vastaa seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1-5. 1=Ei merkitystä, 2=Vähän merkitystä, 3=Jokseenkin merkitystä, 4=Merkityksellistä & 5=Hyvin paljon merkitystä.**



Kuvio 20. Koulutuksen ja työkokemuksen merkitys 1.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1-5. 1= Ei merkitystä, 2=Vähän merkitystä, 3=Jokseenkin merkitystä, 4=Merkityksellistä & 5=Hyvin paljon merkitystä.



Kuvio 21. Koulutuksen ja työkokemuksen merkitys 2.

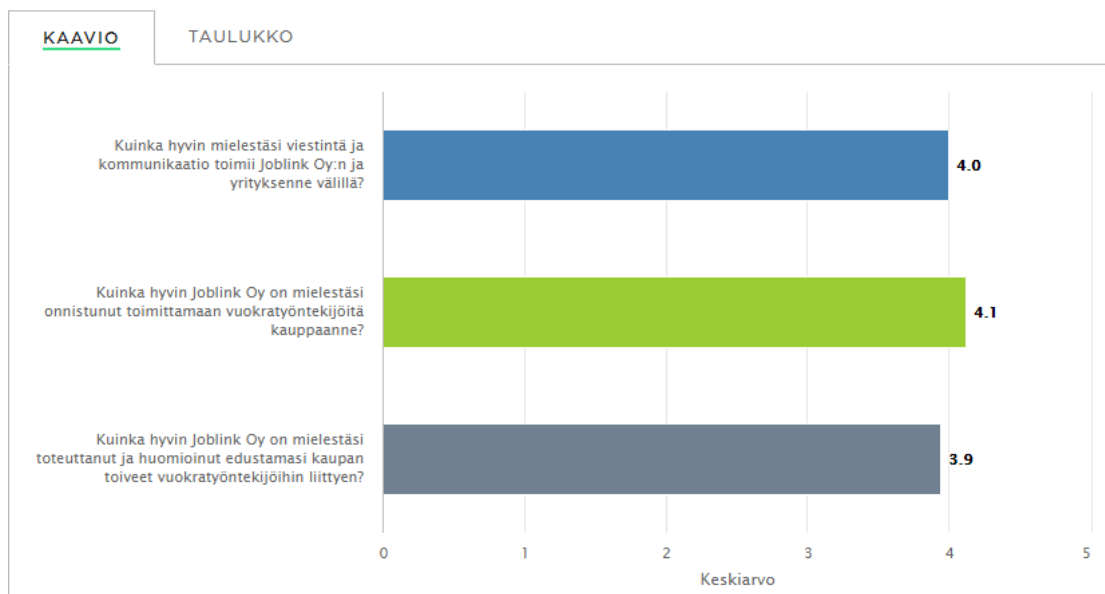
### Joblink Oy:n palveluun liittyvät kysymykset

Kyselylomakkeen seuraavassa osiossa halusimme tarkastella Joblink Oy:n tarjoamaa palvelua sekä osapuolten välistä yhteistyön sujuvuutta. Myös tässä osiossa vastaaja vastasi asteikolta 1–5 vastausvaihtoehdon. Vastaaja valitsi näistä vastausvaihtoehdoista sen vaihtoehdon, joka vastasi hänen mielipidettään eniten. Tässä osiossa vastausvaihtoehdot kuvasivat kysytyn asian toimivuutta. Tässä asteikossa 1 tarkoitti sitä, että kysytty asia toimi todella huonosti ja 5 sitä, että kysytty asia toimi erittäin hyvin.

Ensimmäisenä kysyimme, kuinka hyvin osapuolten välinen viestintä ja kommunikaatio toimii osapuolten välillä. Vastauskeskiarvot olivat lähellä toisiaan. Asiakasyritysten vastauskeskiarvo oli 4,0 ja Joblinkin toimiston työntekijöiden 3,8. Osion toinen kysymys liittyi vuokratyöntekijöiden toimittamiseen kauppoihin. Halusimme selvittää molemmilta osapuolilta, kuinka hyvin Joblink Oy on onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä heidän asiakasyrityksilleen. Kysymys on muotoiltu molemmille osapuolille sopivaksi. Asiakasyrityksille suunnatussa kysymyksessä kysyttiin, kuinka hyvin Joblink Oy on onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä juuri heidän kauppaansa. Joblink Oy:lle puolestaan kysymys muotoiltiin, kuinka Joblink Oy on onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä asiakasyrityksilleen. Vastauskeskiarvot muodostuivat niin, että asiakasyrityksillä se oli 4,1 ja Joblinkin toimiston työntekijöillä 4,6.

Kolmantena kysymyksenä kysyimme, miten hyvin Joblink Oy on toteuttanut ja huomionut asiakasyritysten toiveet liittyen vuokratyöntekijöihin. Vastauskeskiarvot olivat identtiset, olen molemmilla osapuolilla 3,9.

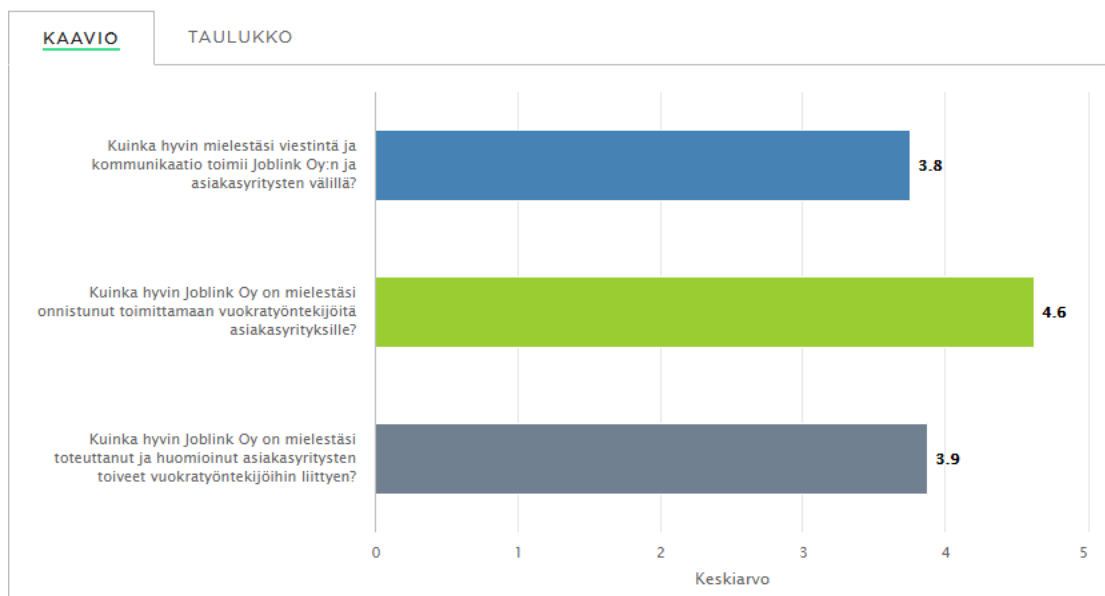
**Vastaa seuraaviin kysymyksiin vaihtoehdoilla 1-5. 1=Todella huonosti, 2=Huonosti, 3=Kohtalaisesti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin.**



Kuvio 22. Palvelun ja yhteistyön toimivuus asiakasyritykset.

Osion kaikki kysymykset saivat hyvän keskiarvon. Yllä olevassa kuvioissa 22. ja alla olevassa 23. on havainnollistettu molempien osapuolten vastaukset ja niiden keskiarvot.

**Vastaa seuraaviin kysymyksiin vaihtoehdoilla 1-5. 1=Todella huonosti, 2=Huonosti, 3=Kohtalaisesti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin.**

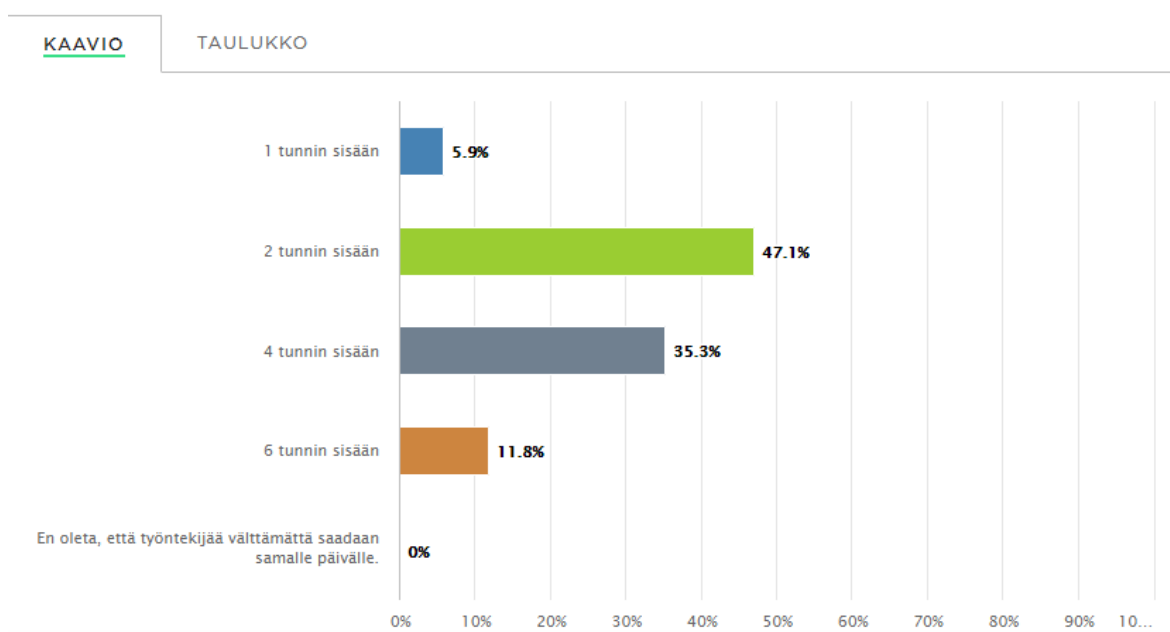


Kuvio 23. Palvelun ja yhteistyön toimivuus Joblink Oy.

Yksi tärkeimmistä vuokratyövoiman käytön syistä on äkillinen työvoiman tarve. Tällainen tarve voi olla esimerkiksi silloin, kun työntekijä sairastuu. Useimmiten tällaisen tilanteen paikkaaminen on yksi henkilöstöpalveluyrityksen tärkeimmistä tehtävistä ja osa asiakasyrityksille suunnattua palvelua. (Ammattinetti 2020.) Tästä syystä halusimme myös omissa tutkimuksissa selvittää, kuinka nopealla varoitusajalla vuokratyöntekijä tulisi saada hälytettyyn työvuoroon, esimerkiksi sairastumispaikkaukseen.

Asiakasyritysten vastausten perusteella lähes puolet 47,1 % oli sitä mieltä, että vuokratyöntekijä tulisi saada kahden tunnin sisällä hälytettyyn työvuoroon sen ilmoittamisesta. 35,3 % vastasi, että vuokratyöntekijä tulisi saada neljän tunnin sisään hälytyksestä. 11,8 % odottaa, että vuokratyöntekijä saadaan kuuden tunnin varoitusajalla hälytettyyn työvuoroon. 5,9 % Joblink Oy:n asiakasyrityksistä olettaa, että vuokratyöntekijä saadaan hälytettyyn työvuoroon tunnin sisään. Kaikki vastaajat olettavat kuitenkin, että vuokratyöntekijä saadaan saman päivän aikana ilmoitettuun työvuoroon. Alla olevassa kuviossa 24. on asiakasyritysten vastausprosenttijakauma havainnollistettuna.

#### Kuinka nopealla varoitusajalla vuokratyöntekijä tulisi saada kauppaan hälytettyyn työvuoroon? Esimerkiksi sairastumispaikkaus.

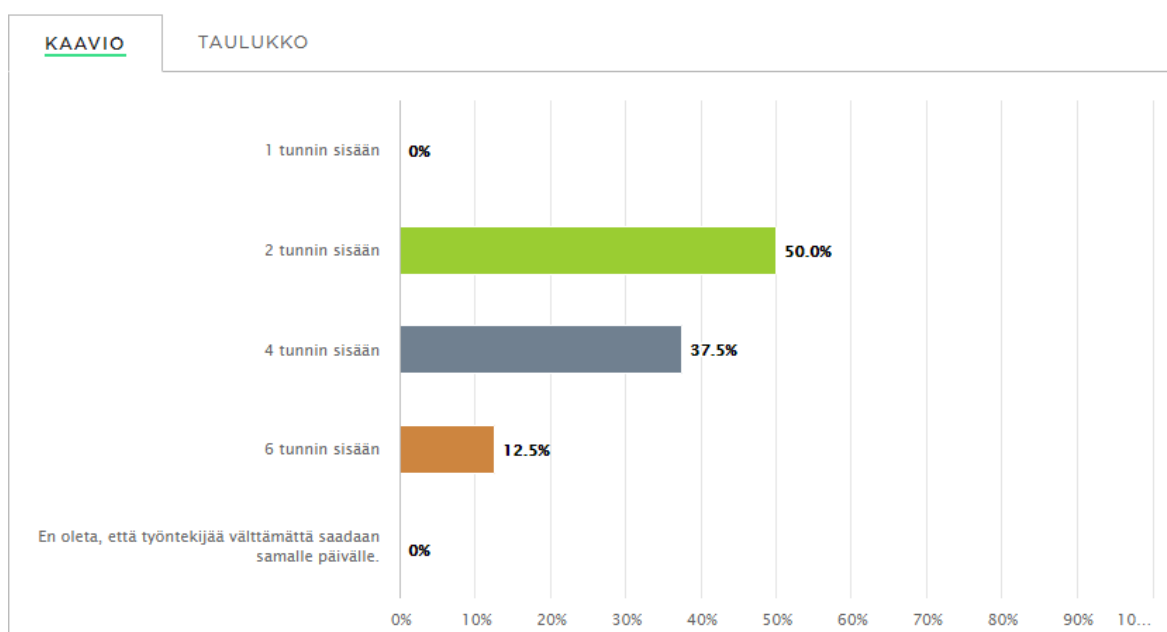


Kuvio 24. Hälytysvuoron paikkaaminen asiakasyritykset.

Joblinkin toimiston työntekijöiden vastausprosenttijakaumat menivät niin, että 50 % odottaa vuokratyöntekijän toimitettavan kahden tunnin sisään työvuoron ilmoittamisesta, 37,5 % odottaa neljän tunnin sisään työvuoron ilmoittamisesta ja 12,5 % kuuden tunnin sisään

sen ilmoittamisesta. Joblinkin toimiston työntekijät eivät oleta, että vuokratyövoimaa saadaan varmasti toimitettua alle tunnin sisään sen ilmoittamisesta. Joblinkin toimiston työntekijät vastasivat asiakasyritysten tavoin, että vuokratyöntekijä saadaan toimitettua hälytettyyn työvuoroon saman päivän aikana. Alla olevasta kuviosta 25. voidaan vielä havainnollistaa Joblinkin toimiston työntekijöiden vastausprosenttijakauma. Asiakasyritysten ja Joblinkin vastaukset ovat hyvin samankaltaisia. Huomattavan erona voidaan nähdä tunnin sisään odotettu työvuoron paikkaus vuokratyön toimitukseen liittyen.

### Kuinka nopealla varoitusaajalla vuokratyöntekijä tulisi saada kauppaan hälytettyyn työvuoroon? Esimerkiksi sairastumispaikkaus.



Kuvio 25. Hälytysvuoron paikkaaminen Joblink Oy.

### Vapaaehtoiset ja avoimet kysymykset

Tutkimuksemme kyselylomakkeen lopussa oli kaksi avointa kysymystä koskien Joblink Oy:n palvelua ja sen kehittämistä. Kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista ja ne eivät olleet täten pakollisia. Molemmille kyselylomakkeille oli sama kysymys, mutta muotoiltu vastaajalle sopivaksi. Ensimmäisenä avoimena kysymykseni asiakasyrityksille oli:

### Miten Joblink Oy voisi mielestänne tarjota entistä paremmin vuokratyövoimaa asiakasyrityksilleen?

#### Asiakasyritysten vastaukset ja ehdotukset:

Vastauksista nousi esille mm. mobiiliapplikaation ja varausjärjestelmän kehittäminen, jonka käytettävyyttä on jossain määrin pidetty hieman epäselkeänä ja vanhanaikaisena.

Mobiiliappiin toivottaisiin myös chat ominaisuutta ja omaa ”poolia”, johon voisi kirjoittaa mahdollisia viestejä. Vuokratyöntekijöihin liittyen tuli myös toiveita, kuten palvelutiskiosaimisen lisääminen ja hyvien tekijöiden kouluttamista ja lisäämistä yhteistyössä kauppojen kanssa. Eräs vastaajista koki myös vaihtuvuuden olevan suurta vuokratyöntekijöiden keskuudessa, ja tästä koetaan tulevan ongelmia mm. siinä, että vielä kaupan työvuorossa joudutaan perehdyttämiseen ja opastamiseen käyttämään liikaa resursseja. Mikäli työntekijä tulee ensimmäistä kertaa työvuoroon, olisi toivottua, että siitä ilmoitettaisiin etukäteen kaupalle. Vuokratyöntekijöiden ominaisuuksiin ja piirteisiin tuli myös vielä toiveita, jotka liittyvät sosiaalisiin taitoihin ja asiakaspalvelulaatuun. Eräessä vastauksessa huomautettiin perus asiakaspalvelutaitojen puutteesta. Viimeisenä ehdotuksena tuli vielä, että Joblink Oy:n toivotaan huolehtivan henkilöstönsä työtyytyväisyydestä hyvin myös jatkossa.

#### **Joblinkin toimiston työntekijöiden vastaukset ja ehdotukset:**

Työntekijöiden ja asiakkaiden kohdentamisen tulisi onnistua vieläkin paremmin, kun molemmat ovat toisiinsa tyytyväisiä ja toiveet huomioidaan kasvaa asiakkaan ja työntekijän tyytyväisyys yhteistyöhön. Yhdessä vastauksista ehdotettiin asiakkaiden säännöllistä tapaamista tai yhteydenottoa, jossa käytäisiin asiakkaiden tarpeita läpi ja huomioitaisi esimerkiksi osaamiset. Lisäksi toivottiin yhtenäistä viestintäkanavaa asiakkaiden kanssa liittyen esimerkiksi vuorojen tilauksiin koskeviin asioihin.

Toisena vapaaehtoisena ja avoimena kysymyksenä kysyimme kyselylomakkeessa:

**Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin Joblink Oy:n palvelussa? Minkälaisia asioita arvostat Joblink Oy:n toiminnassa?**

#### **Asiakasyritysten vastaukset:**

Joblink Oy:n palvelu sai paljon positiivista palautetta. Suoria puhelinpalveluita keuhuttiin sekä henkilökuntaa, joka on henkilökohtaista, iloista ja mukavaa. Lisäksi henkilökuntaa keuhuttiin aidosta halusta auttaa ongelmatilanteissa asiakkaitaan. Joustavuus, ongelmanratkaisu ja toiveiden kuunteleminen näkyivät palautteessa useaan otteeseen. Myös kokonaisuus sai hyvää palautetta sekä ympärivuorokautinen päivystys mainittiin jopa korvaamattomana apuna äkillisissä työvoimatarpeissa. Toimitusvarmuutta pidetään erityisen hyvänä Joblink Oy:n palvelussa.

#### **Joblinkin toimiston työntekijöiden vastaukset:**

Toimiston työntekijöiden mielestä omassa Joblinkin toiminnassa toimivat erityisen hyvin yksilöllinen asiakaspalvelu, kunnolliset vuokratyöntekijöiden perehdytykset sekä työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen.

## Loppukysymykset:

Tutkimuksen kysely päättyi molemmille osapuolille eri kysymyksiin. Tutkimuksen viimeisinä kysymyksinä kysyimme Joblink Oy:n asiakkailta, suosittelisivat he Joblink Oy:n tarjoamaa palvelua muille yrityksille. Vastaajista kaikki suosittelisivat palvelua muille yrityksille. Alla olevasta taulukosta 3. voidaan havainnollistaa ja todeta tämä vastausprosenttija-kaumassa.

### Suosittelisitko Joblink Oy:n tarjoamaa palvelua muille yrityksille?

	Prosentti
Kyllä	100.0%
En	0%
En osaa sanoa	0%

Taulukko 3. Palvelun suosittelu.

Joblink Oy:n toimiston työntekijöiltä kysyimme, kuinka hyödyllisenä he pitävät tämän tyyppisiä kyselyitä ja tutkimuksia oman toiminnan ja palvelun kehittämiseen liittyen. Vastaajista 62,5 % vastasi, että tämän tyyppiset tutkimukset ovat hyödyllisiä ja 37,5 % vastasi, että erittäin hyödyllisiä, yrityksen oman toiminnan ja palvelun kehittämiseen liittyen. Tästä voidaan päätellä, että Joblink Oy:n toimiston työntekijät pitävät tutkimusta hyvin hyödyllisenä yritykselle. Alla olevassa taulukossa 4. havainnollistava vastausprosenttija-kauma.

### Kuinka hyödyllisenä pidät tämän tyyppisiä kyselyitä ja tutkimuksia oman toiminnan ja palvelun kehittämiseen liittyen?

	Prosentti
Erittäin hyödyllinen	37.5%
Hyödyllinen	62.5%
Hieman hyötyä	0%
Ei ole hyötyä ollenkaan	0%

Taulukko 4. Tutkimuksen hyödyllisyys.

## 6.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuksen kyselylomakkeisiin saatiin vastauksia monesta eri ikä ryhmästä. Eniten vastauksia saatiin molempiin kyselylomakkeisiin 26-35 sekä 36-45 vuotiailta

henkilöiltä. Vastauksia ei kuitenkaan kertynyt alle 26-vuotiailta henkilöiltä, jolloin vastauksissa ei näy nuorten henkilöiden näkemyksiä vuokratyöntekoon ja palveluun liittyen.

Asiakasyritysten vastaajista suurin osa työskenteli K-Supermarketeissa ja K-Marketeissa. Heistä yli puolet olivat kauppiaita ja noin kolmas osa myymäläpäälliköitä. Vastauksia kertyi hyvin kokeneilta henkilöiltä, sillä yli puolet vastaajista oli työskennellyt nykyisessä työtehtävässään yli 10 vuotta. Joblinkin toimiston työntekijöistä lähes jokainen on työskennellyt aiemmin kaupanalalla. Tästä voidaan todeta, että Joblinkin toimiston rekrytoinnista vastaavat henkilöt rekrytoivat sellaisiin työtehtäviin, joista heillä on myös itse kokemusta. Näin ollen voidaan odottaa, että Joblinkin toimiston työntekijät ymmärtävät paremmin mitä rekrytoitavalta vuokratyöntekijältä vaaditaan haettavaan työtehtävään varten. Joblinkin toimiston työntekijöistä suurin osa on työskennellyt yrityksessä alle 2 vuotta. Vastauksista voidaan päätellä, että ne ovat hyvin uusia ja ikään kuin tuoreita Joblinkin näkökulmasta katsottuna.

Joblink Oy:n vuokratyöntekijöitä tarvitaan selkeästi eniten kassapalveluissa. Vuokratyöntekijöitä tarvitaan myös hyvin paljon palvelutiskeillä sekä hyllytyksen apuna. Vähiten vuokratyöntekijöitä tällä hetkellä tarvitaan keräilyn tukena Joblinkin asiakasyrityksissä. Tulee kuitenkin huomioida, että kaikissa päivittäistavarakaupoissa ei ole palvelutiskiä tai keräilyä ollenkaan. Sen sijaan kassapalvelut ovat jokaisessa päivittäistavarakaupassa. Suuri osa vastauksista tuli myös pienistä kaupoista kuten K-Marketeista, joissa ei ole esimerkiksi palvelutiskiä.

Asiakasyritysten vuokratyövoimasta vastaavat henkilöt eivät pääosin vaadi vuokratyöntekijältä minkäänlaista koulusta. Joblinkin työntekijöiden mielestä kolmas osa on samaa mieltä suurimman osan asiakasyritysten vastaajien kanssa siitä, ettei koulutusta tarvita. Yli puolet Joblinkin vastaajista kuitenkin odottaa vuokratyöntekijöiltä jonkin asteista koulutusta. Vuokratyöntekijöiltä odotetaan näissä vastauksissa joko peruskoulun suorittamista tai kolmannen asteen tutkinnon suorittamista tai opiskelua. Vastauksista voidaan nähdä hieman näkemuseroja vuokratyöntekijöiltä odotettavaan koulutustasoon liittyen Joblink Oy:n ja asiakasyritysten vastausten perusteella. Johtopäätöksenä tästä voidaan todeta, ettei vuokratyöntekijöiden koulutuksella ole niin suurta merkitystä asiakasyritysten vastaajien mielestä. Molempien osapuolten mielestä koulutuksen suuntautumisella ei myöskään ei ole kovinkaan suurta merkitystä, jotta voisi työskennellä kaupanalalla vuokratyöntekijänä.

Aiempaa kaupanalan kokemusta pidetään melko merkityksellisenä asiana aloittavien vuokratyöntekijöiden kohdalla molempien osapuolien vastausten toimesta. Lisäksi osapuolten vastauksista käy ilmi, että vuokratyöntekijän aiempaa työkokemusta samassa



kaupassa pidetään merkityksellisenä asiana. Näistä asioista asiakasyritysten vastaajat sekä Joblinkin toimiston työntekijät ovat samaa mieltä eikä niissä juurikaan ole näkemyseroja.

Molempien osapuolten mielestä vuokratyöntekijöiden tärkein piirre on luotettavuus. Osapuolilla on jokseenkin samanlaiset näkemykset liittyen vuokratyöntekijöiden tärkeisiin piirteisiin ja ominaisuuksiin. Ainoana selkeänä näkemysrona nousi vuokratyöntekijän joustavuus, jota Joblinkin työntekijät pitävät hyvin tärkeänä, kun taas asiakasyritykset eivät.

Viestintä ja kommunikaatio toimii osapuolten välillä hyvin tutkimuksen vastausten perusteella. Molempien osapuolten vastaajat kokevat viestinnän ja kommunikaation olevan samalla tasolla. Kommunikointiin ja viestintään liittyen asiakasyritykset toivoivat kehitystä mobiiliappiin, johon chat ominaisuus, johon voisi kirjoittaa mahdollisia viestejä vuokratyöntekoon ja työvuoroihin liittyen. Lisäksi toivottiin etukäteen ilmoittamista, jos vuokratyöntekijä tulee ensimmäiseen työvuoroonsa kauppaan.

Asiakasyritysten vastaajat kokevat, että Joblink Oy on toteuttanut ja ottanut huomioon heidän toiveensa vuokratyöntekijöihin liittyen hyvin. Palautteessa kuitenkin toivottiin vielä tarkempaa huomion kiinnittämistä vuokratyöntekijöissä mm. sosiaalisiin taitoihin ja asiakaspalvelun laatuun palvelutiskin työntekijöillä. Kyselyn vastauksista ilmeni, että Joblink Oy on onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä hyvin asiakasyritysten työvuoroihin. Suurin osa molempien osapuolten vastaajista odotti, että vuokratyöntekijä saadaan hälytettyyn työvuoroon 2 tunnin varoitusajalla sen ilmoittamisesta. Asiakasyritykset kehuivat erityisesti Joblink Oy:n toimiston henkilökuntaa etenkin hankalissa tilanteissa ja Joblinkin yksilöllistä palvelua ongelmatilanteiden selvittämisessä. Joblink Oy:n palvelua suositellaan kaikkien asiakasyritysten vastanneiden puolesta.

### 6.3 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoite oli tarkastella Joblink Oy:n vuokratyöntarjoamista ja siihen liittyvää palvelua. Opinnäytetyössä suunniteltiin kaksi kyselylomaketta, joiden vastausten perusteella pyrittiin hahmottamaan Joblink Oy:n vuokratyöntekijöihin ja palveluun liittyviä toimivia ja kehitettäviä asioita. Pyrimme myös kyselyiden avulla löytämään mahdollisia näkemyseroja eri aihealueista. Henkilöstöpalveluyritysten kesken on kovaa kilpailua alalla, ja moni yritys tarjoaakin vuokratyövoimaa nimenomaa kaupanalalle. Tästä syystä on erityisen tärkeää tarkastella omaa toimintaa ja ottaa asiakas mukaan sen kehittämiseen.

Rekrytinnissa tulee huomioida tulevaisuudessa entistäkin enemmän mm. oikeanlaisiin piirteisiin ja ominaisuuksiin. Vastausten perusteella luotettavuutta, palveluallttius sekä oma-aloitteisuutta tulisi huomioida jatkossa vieläkin tarkemmin rekrytointiprosessissa.

Asiakasyritykset eivät nostaneet joustavuutta tärkeäksi ominaisuudeksi kyselyssä. Vuokratyöntekijöiden tulisi olla silti joustavia, sillä he ovat Joblink Oy:n henkilöstöä. Vuokratyöntekijöiltä odotetaan joustavuutta esimerkiksi työvuoroihin lähtemisen suhteen nopealakin varoitusaajalla. Näitä ominaisuuksia ja piirteitä tulisi korostaa etenkin kriteerien määrittelyssä mm. työpaikkailmoituksissa, jotta saataisiin aktivoitua mahdollisimman paljon näitä piirteitä omaavia henkilöitä hakemaan työtehtävää. Työpaikkailmoituksissa tulisi mm. miettiä, mistä tämän näitä ominaisuuksia ja piirteitä omaavia ihmisiä voisi esimerkiksi sosiaalisen median avulla löytyä.

Hakemuksien käsittelyssä ei tarvitse ottaa koulutusta niin suuresti huomioon. Vastausten perusteella tällä ei ole juurikaan merkitystä vuokratyöntekijöillä kaupanalan työtehtäviin liittyen. Tämän tiedon perusteella hakemusten esikarsintavaiheessa hakijoita voidaan pyytää haastatteluun varsin matalilla kriteereillä koulutustasoon liittyen. Sen sijaan aikaisemalla kaupanalan kokemuksella koetaan olevan merkitystä vuokratyöntekijöillä. Rekrytointiprosessissa tulisi huomioida siis enemmän aiempaa kaupanalan kokemusta kuin koulutusta. Haastatteluissa tulisi miettiä sen tyyppisiä kysymyksiä, joilla saadaan mahdollisimman hyvin selvitettyä hakijan ominaisuuksia, persoonallisuutta sekä aiempaa työkokemusta. Rekrytointipäätöksen tukena tulisi jatkossa huomioida edellä mainitut asiat.

Asiakasyritysten vuokratyöntekijöistä vastaavat henkilöt ovat olleet varsin tyytyväisiä siihen, kuinka Joblink Oy on onnistunut toteuttamaan heidän toiveensa vuokratyöntekijöihin liittyen. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että asiakasyritykset toivovat vieläkin pienempää vaihtuvuutta vuokratyöntekijöiden keskuudessa omassa kaupassaan. Palautteessa kävi ilmi, että asiakasyrityksiltä menee ylimääräistä aikaa ja resursseja välillä turhan paljon uusien vuokratyöntekijöiden opastamiseen ja neuvomiseen. Joblink Oy:n tulisi pyrkiä siihen, että vuokratyöntekijät työskentelisivät jatkossakin mahdollisimman paljon itselleen tutuissa kauppoissa. Näin ollen asiakasyrityksiltä säästyy aikaa ja resursseja sekä vuokratyöntekijä pystyy työskentelemään mm. tehokkaammin.

Joblink Oy:n ja asiakasyritysten viestintä ja kommunikaatio ovat toimineet molempien osapuolten mielestä hyvin. Asiakasyritysten avoimissa vastauksissa toivottiin, että Joblink Oy:n mobiiliapplikaatioon chat ominaisuutta, jossa molemmat osapuolet voisivat viestiä helposti ja kätevästi esimerkiksi vuokratyöhön liittyvistä asioista. Lisäksi sovellukseen toivottiin erillistä ”poolia” eli palstaa, johon voi jättää viestejä molemmin puolin. Viestintään ja kommunikaatioon liittyen toivottiin myös etukäteen ilmoittamista, jos vuokratyöntekijä tulee ensimmäiseen vuoroon. Jatkoa ajatellen Joblink Oy voisi kehittää ja päivittää mobiiliapplikaation edellä mainituilla tavoilla. Tämän kaltainen toiminta on aidosti asiakaslähtöistä, sillä asiakas on mukana kehitystoiminnassa. Lisäksi se parantaa palvelunlaatua sekä

viestinnän ja toiminnan läpinäkyvyyttä. Joblink Oy voisi erottua kilpailijoistaan entistäkin paremmin kehittäessään ydinpalvelun lisäksi avustavia- sekä tukipalveluita yhdessä asiakasyritysten kanssa.

Tällä tavoin Joblink Oy voisi jatkossakin pitää asiakasyritykset tyytyväisinä tulee heidän kehittää omaa palveluaan jatkossakin ja pitää asiakasyrityksensä tyytyväisinä. Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden vastauksista kävi ilmi, että tämän kaltaisia tutkimuksia pidetään erittäin hyödyllisinä. Tämän kaltaiselle tutkimusmenetelmälle kehitysehdotuksena voisi olla se, että tutkimuksessa olisi hyvä olla mukana esimerkiksi kauppiasliitto, jonka avulla voitaisiin saada lisää vastaajia.

## 7 YHTEENVETO

### 7.1 Opinnäytetyön yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää henkilöstöpalveluyritys Joblink Oy:n keinoja tarjota vieläkin parempaa vuokratyövoimaa ja rekrytointipalvelua asiakasyrityksilleen. Vuokratyövoima on nykyään yleistynyt työskentelymuoto etenkin kaupanalalla. Kilpailu henkilöstöpalveluyritysten kesken on kasvanut ja yritysten onkin löydettävä keinoja erottua kilpailijoista. Erityisen hyvä tapa erottua kilpailijoista on asiakaskokemus. Asiakaskokemukseen liittyy vahvasti palvelu ja sen kokonaisuus. Henkilöstöpalveluyritysten keskeisin tehtävä on rekrytoida työntekijöitä asiakasyrityksien käyttöön. Henkilöstöpalveluyrityksen Joblink Oy:n tuleekin kehittää omaa toimintaansa ja palvelua jatkuvasti, että se erottuu kilpailijoista ja pystyy tarjoamaan parasta mahdollista vuokratyövoimaa asiakasyrityksilleen eli asiakkailleen.

Opinnäytetyön koettiin tärkeäksi, koska vuokratyöntekijät ovat merkittävässä asemassa yrityksen tuottamassa palvelussa ja siinä, kuinka asiakas kokee palvelun laadun. Kaupan alalla vuokratyövoima on hyvinkin yleistä ja vaikuttaa suuresti asiakaskokemukseen sekä koettuun palvelun laatuun päivittäistavarakaupassa. Rekrytoinnin onnistuminen ja merkitys on henkilöstöpalveluyritysten tärkeimpiä tehtäviä.

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti aiempi työkokemus päivittäistavarakaupassa, opintojen suuntautuminen palveluliiketoimintaan sekä tulevaisuuden suunnitelmat henkilöstöhallinnon rekrytointitehtäviin liittyen. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Joblink Oy:n ja sen asiakasyritysten näkemuseroja liittyen vuokratyövoimaan ja palveluun. Opinnäytetyön pääkysymys oli, kuinka Joblink Oy voisi tarjota parempaa vuokratyövoimaa ja palvelua asiakasyrityksilleen kaupanalalla. Opinnäytetyö koostui teoreettisesta viitekehuksesta sekä tutkimus osuudesta. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin kolmea pääaihetta, jotka olivat vuokratyövoima, rekrytointi sekä palvelun laatu.

Tutkimusosuudessa suunniteltiin kaksi kyselylomaketta, jotka lähetettiin Joblink Oy:n toimiston työntekijöille sekä asiakasyritysten vuokratyövoimasta vastaaville henkilöille. Kyselylomakkeet laadittiin suurimmaksi osaksi samankaltaisiksi muuttaen tietyt kysymykset vastaajille sopiviin muotoihin. Opinnäytetyön tutkimukseen liittyvät kyselyt luotiin Questback ohjelmiston avulla, joka saatiin käyttöön Joblink Oy:n toimesta tutkimuksen toteuttamista varten. Kysymyksiä suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kyselyissä oli kysymyksiä vastaajien taustatietoihin, vuokratyövoimaan sekä palveluun liittyen. Lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä, joihin vastaaja pystyi halutessaan vastaamaan

vapaalla sanalla. Vastausaikaa kyselyille annettiin 20 päivää. Vastausprosentit olivat asiakasyrityksien toimesta 21,5 % ja Joblink Oy:n kyselyssä 80 %.

## 7.2 Kyselyn tuloksien yhteenveto

Asiakasyritysten vastauksista ilmeni, että Joblink Oy:n tarjoama palvelu ja vuokratyövoima koettiin hyvinä ja toimivina. Lisäksi palvelua keuhuttiin yksilölliseksi sekä korvaamattomaksi avuksi hätätilanteissa. Osapuolilla oli vuokratyöntekijöihin liittyen suhteellisen samat näkemykset. Esimerkiksi vuokratyöntekijöissä arvostetaan samanlaisia ominaisuuksia ja piirteitä sekä koulutustasoa ei juurikaan vaadita vuokratyöntekoon liittyen. Aiempaa kaupalan kokemusta pidetään kuitenkin merkittävänä tekijänä vuokratyöntekijöillä. Vastauksissa oli kuitenkin myös kehitysideoita ja toiveita mm. osapuolten väliseen kommunikointiin ja viestintään liittyen.

Vastausten pohjalta pystyttiin luomaan muutamia kehitysehdotuksia jatkoa ajatellen. Jatkossa Joblink Oy:n tulisi kehittää omaa mobiiliappiaan entistäkin asiakaslähtöisemmäksi. Toiveina oli mm. chat ominaisuuden sekä viestintä palstan lisääminen sovellukseen. Osa asiakasyritysten vastaajista toivoi etukäteen ilmoittamista, mikäli vuokratyöntekijä tulee ensimmäistä kertaa työvuoroon päivittäistavarakauppaan. Tällä tavoin asiakasyrityksen työntekijät voivat varautua siihen paremmin ja tiedostavat mahdolliset neuvomiseen liittyvät asiat ja vaadittavat resurssit. Hakemuksien käsittelyssä sekä haastatteluissa koulutustaustaa-, sekä suuntautumista ei tarvitse painottaa kovinkaan paljoa, koska niitä ei pidetä merkittävänä tekijänä vuokratyöntekoon liittyen. Työpaikkailmoituksissa tulisi painottaa vaatimuksissa mm. palvelualltiutta, luotettavuutta, oma-aloitteisuutta sekä joustavuutta. Nämä asiat nousivat esille tutkimuksessa ja niitä pidetään tärkeimpinä piirteinä ja ominaisuuksina vuokratyöntekijöissä.

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin tietyssä määrin. Tutkimuksen avulla voitiin varmistaa, että Joblink Oy:llä ja asiakasyrityksillä on samanlaiset näkemykset liittyen vuokratyövoimaan ja palveluun. Kehitysehdotuksia oli haastava luoda, koska asiakasyritykset olivat todella tyytyväisiä palveluun sekä vuokratyövoimaan liittyvissä asioissa. Opinnäytetyön tutkimus osoittautui kuitenkin erityisen tärkeäksi, koska tutkimuksen kysymyksiin liittyviä asioita ei voida pitää itsestäänselvyytenä. Joblink Oy:n toimiston työntekijät kokevat tästä tutkimuksesta olleen hyötyä ja pitävät sitä erityisen hyödyllisenä oman toiminnan tarkastelun ja kehittämisen kannalta. Tulevaisuudessa Joblink Oy voisi jatkojalostaa tämän kaltaista tutkimusta ja pyrkiä saamaan siihen kauppiasliiton mukaan yhteistyöhön, jotta saataisiin vieläkin paremmin ja laajemmin vastauksia. Opinnäytetyötä voidaan pitää luotettavana.

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet:**

Engblom, M. 2013. Työsuhteen ehdot- määräytyminen, tulkinta ja muuttaminen. 2. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Fischer, M & Vainio, S. 2015. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. 2. Painos. Helsinki: Talentum Pro.

Grönroos, C. 2015. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Oyj.

Hietala H, Hurmalainen M, Kaivanto K. 2019. Työsuojeluvastuuopas. 12. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Hietala H, Kaivanto K, Schön E. 2014. Vuokratyö. 1. painos. Helsinki: Talentum.

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

Koivisto, K. 2004. Valitse oikein – rekrytoinnin menetelmät. 1. Painos. Jyväskylä: Yrityskirjat Oy.

Korkman, O & Arantola, H. 2009. Arki- eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. 1. Painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Meincke, N. & Vanhala-Harmanen, M. 2011. Esimiehen työsuhdeopas. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: Edita Publishing Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. Painos. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.

Ojasalo, J&M. 2010. B-to-B palvelujen markkinointi. 1. Painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. 1. Painos. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Salli, M. & Takatalo, S. 2014. Loista rekrytoijana – hoida kosiomatka tyylillä. Helsinki: Kauppakamari.

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

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. Painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

**Elektroniset lähteet:**

Attido. 2020. Asiakkaaseen kallellaan- asiakaslähtöisellä liiketoimintamallilla pohjaa hyvälle kokemuksille. [Viitattu 21.7.2020] Saatavissa:

<https://www.attido.com/fi/nakemyksia/asiakaskokemus/asiakkaaseen-kallellaan-asiakaslaitoisella-liiketoimintamallilla-pohjaa-hyville-kokemuksille/?fbclid=IwAR1ohh3OzroeTEoIP-fyXUsM7FK1govWc9P01AonxxEtX0Tw8WLQvxNpInY>

Duunitori. 2018a. Järjestelmällinen esikarsinta. [Viitattu 26.6.2020]. Saatavissa:

<https://duunitori.fi/tyoelama/jarjestelmallinen-esikarsinta>

Duunitori 2018b. Rekrytointiprosessin ulkoistaminen. [Viitattu 8.7.2020]. Saatavissa:

<https://duunitori.fi/tyoelama/rekrytointiprosessin-ulkoistaminen>

Duunitori. 2018c. Rekrytointivinkit - sisäinen rekrytointi. [Viitattu 22.6.2020]. Saatavissa:

<https://duunitori.fi/tyoelama/sisainen-rekrytointi?fbclid=IwAR1P3QdqmvrSILYT6qr4TakSLqICPrsIAr2zuhe42Pf1Qh4GB5ZOeL ywc8>

Empore. 2014. Opas rekrytointiin ja rekrytoinnin suunnitteluun. [Viitattu 30.6.2020].

Saatavissa: <https://www.empore.fi/tyonantaja/rekrytointiopas.php>

Finlex. 2020. Työsopimuslaki. [Viitattu 7.11.2020]. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055?fbclid=IwAR32JLoSd-wpnio1FkY2PHBchueGheiKAVCFOsWibBOAbubLZRKq8LEp05w#L2P9>

Finlex. 2020. Työturvallisuuslaki. [Viitattu 7.11.2020] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki#L1P3>

Finlex. 2020. Vahingonkorvauslaki. [Viitattu 7.11.2020] Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1974/19740412>

Grapevine. 2019. Brändien valinnan vaikeus – mikä sosiaalisen median kanava sopii

mihinkin? [Viitattu 4.7.2020]. Saatavissa: <https://grapevine.fi/brandien-valinnan-vaikeus-mika-sosiaalisen-median-kanava-sopii-mihinkin/>

HPL. 2018. Henkilöstövuokrauksen yleiset sopimusehdot. [Viitattu 01.7.2020]. Saatavissa:

[https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL\\_YSE\\_2018.pdf](https://hpl.fi/wp-content/uploads/2018/06/HPL_YSE_2018.pdf)

JHL. 2020. Vuokratyötä koskevat velvollisuudet. [Viitattu 05.7.2020] Saatavissa:

<https://www.jhl.fi/tyoelama/perustietoa/tyon-muodot/velvollisuudet/>

Joblink. 2020. Joblink yhdistää työnantajat ja työntekijät. [Viitattu 18.6.2020]. Saatavissa: <https://www.joblink.fi/>

Karelia-ammattikorkeakoulu. 2019. Onnistunut rekrytointi on monen muuttujan summa. [Viitattu 17.6.2020]. Saatavissa: <https://www.karelia.fi/fi/uutiset/1096-onnistunut-rekrytointi-on-monen-muuttujan-summa>

Kaupan liitto. 2020. Kaupan ala – Suomen suurin toimiala. [Viitattu 18.7.2020]. Saatavissa: <https://kauppa.fi/kaupan-ala/>

Lehtonen, T. 2020. TE-palvelut. Henkilöstövuokraus työntekijän mahdollisuutena. [Viitattu 31.10.2020] Saatavissa: [http://www.ammattinetti.fi/artikkelit/detail/49\\_artikkeli;jsessionid=D9A26ED97F9F0D00C8F65B8F76D476A0?print=true](http://www.ammattinetti.fi/artikkelit/detail/49_artikkeli;jsessionid=D9A26ED97F9F0D00C8F65B8F76D476A0?print=true)

Löfman-Lindström, T. 2016. Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa? [Viitattu 21.7.2020] Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/asiakaslahtoisuus/>

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Alma Talent. [Viitattu 13.7.2020]. Saatavissa: [https://haku.helmet.fi/iii/encore/record/C\\_Rb2357406\\_Sasiakaskokemus\\_P0%2C1Orightresult\\_U\\_X7?lang=fin&suite=cobalt](https://haku.helmet.fi/iii/encore/record/C_Rb2357406_Sasiakaskokemus_P0%2C1Orightresult_U_X7?lang=fin&suite=cobalt)

Monster. 2017. Huono hakijaviestintä voi pilata yrityksesi maineen. [Viitattu 6.7.2020]. Saatavissa: <https://www.monstercafe.fi/onnistuneen-hakijaviestinnan-kulmakivet/>

Myllylä, Y. 2011. Työ- ja elinkeinoministeriö. Vuokratyövoiman käytön syitä yrityksissä, joissa on käyty yt-neuvotteluja. [Viitattu 16.7.2020] Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vuokraty%C3%B6voiman+k%C3%A4yt%C3%B6n+syit%C3%A4+ytyty+yt-neuvotteluja+29062011.pdf>

Mäkelä, A. 2019. Eilakaisla. Nämä rekrytointin trendit haluat tietää vuonna 2019. [Viitattu 10.7.2020]. Saatavissa: <https://www.eilakaisla.fi/blogi/nama-rekrytointin-trendit-haluat-tietaa-vuonna-2019>

Mäkelä, A. 2020. Duunitori. Rekrygaala – vuoden rekrytoija Petteri Tuomimaa: Nämä 5 asiaa löytyvät jokaisen onnistuneen rekrytointin taustalta. [Viitattu 17.6.2020]. Saatavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/onnistunut-rekrytointi>

PAM. 2020. Vuokratyö. [Viitattu 28.6.2020] Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>



Prohenkilöstö. 2020. Onnistunut rekrytointi on haaste, mahdollisuus ja sijoitus. Viitattu [17.6.2020]. Saatavissa: <https://www.rekrytointi.info/>

Prosak. 2019. Määritelmiä. Viitattu [28.6.2020] Saatavissa: <http://www.vuokratyöopas.fi/fi/maaritelmiä.html>

Questback. 2020. Henkilöstökokemus. Viitattu [26.9.2020.] Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/ratkaisut/henkilostokokemus/>

Salmela, P. 2019. Sisäinen rekrytointi. [Viitattu 22.6.2020]. Saatavissa: <https://www.psycon.fi/blogi/sisainen-rekrytointi?fbclid=IwAR2q0x8CqfiYBV7IuetVy3d5c6kYJX8LM7LdthBXqJEbL1mxx2xE9aZ4av8>

Savinen, J. 2020. Duunitori – Kansallinen rekrytointitutkimus. Kommentti: Rekrytoinnin tulevaisuus. [Viitattu 10.7.2020]. Saatavissa: <https://duunitori.fi/rekrytointi/rekrytointitutkimus/>

Raukola, A. 2012. Hyviä töitä – onnistunut rekrytointi. [Viitattu 18.6.2020]. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/ArjaRaukolaOy/onnistunut-rekrytointi-arja-raukola-oy-01062012>

Tilastokeskus. 2018a. Sosiaalinen media. [Viitattu 25.6.2020]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/ict/2018/ict\\_2018\\_2018-11-30\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/ict/2018/ict_2018_2018-11-30_kat_002_fi.html)

Tilastokeskus. 2020. Työllisyys ja työttömyys vuonna 2019. [Viitattu 18.7.2020]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti\\_2019\\_13\\_2020-05-07\\_kat\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2019/13/tyti_2019_13_2020-05-07_kat_002_fi.html)

TEM. 2017. Vuokratyöopas. [Viitattu 05.7.2020] Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/3229884/Vuokraty%C3%B6opas/fc47f5f5-b1d5-4805-b6dd-a46e42193a05>

Viio, P. 2018. Mitä on asiakaslähtöisyys, miksi se on tärkeää ja miten tulla asiakaslähtöiseksi? [Viitattu 21.7.2020]. Saatavissa: <https://www.paulviio.com/fi/mita-asiakaslahtoisuus-miksi-se-tarkeaa-ja-miten-tulla-asiakaslahtoiseksi/>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa- määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. [Viitattu 19.9.2020] Saatavissa: <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje asiakasyritykset

Liite 2. Asiakaskysely

Liite 3. Saatekirje Joblink Oy

Liite 4. Kyselylomake Joblink Oy:n toimistolle

Liite 1. Saatekirje asiakasyritykset.

**Hei kauppias tai myymäläpäällikkö!**

Tarvitsemme tärkeää tietoa juuri sinulta, jotta voisimme jatkossa tarjota yhä parempaa palvelua ja oikeanlaista vuokratyövoimaa kauppaanne.

Tässä sähköpostissa on liitteenä kysely Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Mika Litukan ja Ville Lailavuon opinnäytetyön tutkimukseen liittyen. Mika on työharjoittelussa Joblink Oy:llä ja opiskelee Lahden ammattikorkeakoulussa viimeistä vuotta Villen kanssa. Opinnoissaan Mika ja Ville ovat suuntautuneet palvelujen kehittämiseen ja asiakkuuksien parantamiseen.

Toivottavasti vastaat kyselyyn, sillä kaikki vastaukset ovat hyvin tärkeitä Joblink Oy:n ja asiakasyritysten yhteistyön parantamiseen liittyen.

**Klikkaa linkkiä avataksesi kysely.**

Kiitos todella paljon nyt jo vastauksistasi!

**Osallistu napsauttamalla tätä**

[Klikkaa tästä mikäli et halua osallistua.](#)

Tämän palvelun tuottaa [www.questback.com](http://www.questback.com) - Questback Essentials

## Liite 2. Asiakaskysely.



### Tutkimus Joblink Oy:n ja asiakasyritysten yhteistyön parantamiseksi.

#### Hei,

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää miten Joblink Oy voisi tarjota nyt ja tulevaisuudessa yhä parempaa vuokratyövoimaa. Tämä tutkimuksen kysely on ohjattu Joblink Oy:n asiakasyritysten vuokratyövoimasta vastaaville henkilöille, kuten kauppiaille.

Kyselyn avulla pyritään saamaan selville Joblink Oy:n asiakasyritysten odotuksia liittyen vuokratyövoimaan ja sen saatavuuteen. Lisäksi Joblink Oy:n asiakasyritysten sekä Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden vastausten pohjalta pyritään selvittämään mahdolliset kehitysideoita vuokratyövoimaan liittyen.

Vastaamalla kyselyyn annat luvan käyttää vastauksiasi nimettöminä opinnäytetyöhön ja tutkimukseen liittyen.

Vastaat kyselyyn nimettömänä.

Vastauksen yhteyteen ei tallenneta tunnistetietojasi, kuten IP-osoitettasi, sähköpostiosoitettasi tai tietoja selaimestasi tai käyttöjärjestelmästäsi. Näin suojataan henkilöllisyyttäsi.

#### 1) \* Vastaajan nykyinen työpaikka? Voit valita useamman vaihtoehdon, mikäli esimerkiksi toimit kauppiana useammassa kaupassa.

K-Citymarket

K-Supermarket

K-Market

#### 2) \* Toimitko yrityksessä?

Kauppiana

Myymäläpäällikkönä

Muu, mikä?

#### 3) \* Vastaajan sukupuoli?

Mies

Nainen

Muu

**4) \* Vastaajan ikä?**

- 18-25 vuotias
- 26-35 vuotias
- 36-45 vuotias
- 46-55 vuotias
- yli 55 vuotias

**5) \* Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä työtehtävässasi?**

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

**6) Valitse ne Joblink Oy:n palvelut, joita edustamasi yritys käyttää? Mikäli edustamasi yritys ei käytä mitään näistä palveluista, voit ohittaa kysymyksen ja jättää vastaamatta.**

- Kassa
- Hyllytys
- Palvelutiski
- Keräily

**7) \* Millaista koulutustasoa vuokratyöntekijältä tulisi mielestäsi odottaa?**

- Peruskoulun suorittanut
- Toisen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (ammattikoulu tai lukio)
- Kolmannen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (AMK tai yliopisto)
- Ei ole merkitystä

**8) \* Valitse näistä vaihtoehtoista kolme sinun mielestäsi tärkeintä piirrettä tai ominaisuutta vuokratyöntekijässä:**

- Täsmällisyys
- Tehokkuus
- Palvelualttius
- Joustavuus
- Ahkeruus
- Sosiaalisuus
- Luotettavuus
- Iloisuus
- Oma-alotteisuus
- Muu, mikä?

9) \* Vastaa seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1-5.

1=Ei

merkitystä, 2=Vähän merkitystä, 3=Jokseenkin merkitystä, 4=Merkityksellistä & 5=Hyvin paljon merkitystä.

	1	2	3	4	5
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä suorittaa tai on suorittanut liiketalouden-, tai ravintola-alan perustutkinnon? Esimerkiksi merkonomi, tarjoilija tai kokki.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä aiemman kaupanalan työkokemuksella työnsä aloittavalla vuokratyöntekijällä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä on työskennellyt aikaisemmin juuri teidän kaupassanne?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) \* Vastaa seuraaviin kysymyksiin vaihtoehdoilla 1-5.

1=Todella huonosti, 2=Huonosti, 3= Kohtalaisesti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin.

	1	2	3	4	5
Kuinka hyvin mielestäsi viestintä ja kommunikaatio toimii Joblink Oy:n ja yrityksen välillä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka hyvin Joblink Oy on mielestäsi onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä kauppaanne?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka hyvin Joblink Oy on mielestäsi toteuttanut ja huomioinut edustamasi kaupan toiveet vuokratyöntekijöihin liittyen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) \* Kuinka nopealla varoitusaajalla vuokratyöntekijä tulisi saada kauppaan hälytettyyn työvuoroon? Esimerkiksi sairastumispaikkaus.

- 1 tunnin sisään
- 2 tunnin sisään
- 4 tunnin sisään
- 6 tunnin sisään
- En oleta, että työntekijää välttämättä saadaan samalle päivälle.

12) Miten Joblink Oy voisi mielestänne tarjota entistä paremmin vuokratyövoimaa kauppallesi?

0/4000

13) Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin Joblink Oy:n palvelussa? Minkälaisia asioita arvostat Joblink Oy:n toiminnassa?

0/4000

14) Suositteletko Joblink Oy:n tarjoamaa palvelua muille yrityksille?

Kyllä

En

En osaa sanoa

Lähetä

100 % valmis

### Liite 3. Saatekirje Joblink Oy.

**Hei Joblinkin toimiston väki!**

Tässä sähköpostissa on linkki minun ja Ville Lailavuon opinnäytetyön kyselylomakkeeseen. Tutkimuksen avulla selvitetään, miten Joblink Oy voisi tarjota vielä entistäkin parempaa vuokratyövoimaa ja palvelua asiakasyrityksilleen. Kaikki vastaukset ovat hyvin tärkeitä Joblink OY:n toiminnan kehittämisen kannalta.

Vastaaminen vie vain muutaman minuutin.

**Avaa linkki avataksesi kysely.**

Kiitos nyt jo paljon vastauksia!

Terveisin Mika Litukka & Ville Lailavuo

[Osallistu napsauttamalla tätä](#)

[%%OPTOUTLINK%%]Klikkaa tästä mikäli et halua osallistua.

Tämän palvelun tuottaa [www.questback.com](http://www.questback.com) - Questback Essentials

## Liite 4. Kyselylomake Joblink Oy:n toimistolle.



### Tutkimus Joblink Oy:n ja asiakasyritysten yhteistyön parantamiseksi. (Joblink Oy:n toimisto)

Hei.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää miten Joblink Oy voisi tarjota nyt ja tulevaisuudessa yhä parempaa vuokratyövoimaa. Tämä tutkimuksen kysely on ohjattu Joblink Oy:n toimiston työntekijöille, kuten HR-koordinaattoreille.

Kyselyn avulla pyritään saamaan selville Joblink Oy:n odotuksia liittyen vuokratyövoimaan ja sen saatavuuteen. Lisäksi Joblink Oy:n toimiston työntekijöiden sekä Joblink Oy:n asiakasyritysten vastausten pohjalta pyritään selvittämään mahdolliset kehitysideoit vuokratyövoimaan liittyen.

Vastaamalla kyselyyn annat luvan käyttää vastauksiasi nimettöminä opinnäytetyöhön ja tutkimukseen liittyen.

Vastaa kyselyyn nimettömänä.

Vastauksen yhteyteen ei tallenneta tunnistetietojasi, kuten IP-osoitettasi, sähköpostiosoitettasi tai tietoja selaimestasi tai käyttöjärjestelmästäsi. Näin suojataan henkilöllisyyttäsi.

#### 1) \* Toimitko Joblink Oy:ssä?

- Työntekijänä
- Esimiehenä
- Muu, mikä?

#### 2) \* Vastaaajan sukupuoli?

- Mies
- Nainen
- Muu

#### 3) \* Vastaaajan ikä?

- 18-25 vuotias
- 26-35 vuotias
- 36-45 vuotias
- 46-55 vuotias
- yli 55 vuotias



## 4) \* Kuinka kauan olet työskennellyt Joblink Oy:n toimistolla?

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- yli 10 vuotta

## 5) Oletko työskennellyt itse aiemmin päivittäistavarakaupassa työntekijänä?

- Kyllä
- En

## 6) \* Millaista koulutustasoa vuokratyöntekijältä tulisi mielestäsi odottaa?

- Peruskoulun suorittanut
- Toisen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (ammattikoulu tai lukio)
- Kolmannen asteen tutkinnon suorittanut tai opiskelija (AMK tai yliopisto)
- Ei ole merkitystä

## 7) \* Valitse näistä vaihtoehtoista kolme sinun mielestäsi tärkeintä piirrettä tai ominaisuutta vuokratyöntekijässä:

- Sosiaalisuus
- Täsmällisyys
- Oma-alotteisuus
- Ahkeruus
- Joustavuus
- Iloisuus
- Palvelualttius
- Tehokkuus
- Luotettavuus
- Muu, mikä?

## 8) \* Vastaa seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1-5.

1=Ei

merkitystä, 2=Vähän merkitystä, 3=Jokseenkin merkitystä, 4=Merkityksellistä &amp; 5=Hyvin paljon merkitystä.

	1	2	3	4	5
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä suorittaa tai on suorittanut liiketalouden-, tai ravintola-alan perustutkinnon? Esimerkiksi merkonomi, tarjoilija tai kokki.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä aiemman kaupanalan työkokemuksella työnsä aloittavalla vuokratyöntekijällä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka paljon mielestäsi on merkitystä sillä, että vuokratyöntekijä on työskennellyt aikaisemmin samassa kaupassa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) \* Vastaa seuraaviin kysymyksiin vaihtoehdoilla 1-5.  
huonosti, 2=Huonosti, 3=Kohtalaisesti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin.

1=Todella

	1	2	3	4	5
Kuinka hyvin mielestäsi viestintä ja kommunikaatio toimii Joblink Oy:n ja asiakasyritysten välillä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka hyvin Joblink Oy on mielestäsi onnistunut toimittamaan vuokratyöntekijöitä asiakasyrityksille?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka hyvin Joblink Oy on mielestäsi toteuttanut ja huomionut asiakasyritysten toiveet vuokratyöntekijöihin liittyen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10) \* Kuinka nopealla varoitusajalla vuokratyöntekijä tulisi saada kauppaan hälytettyyn työvuoroon? Esimerkiksi sairastumispaikkaus.

- 1 tunnin sisään
- 2 tunnin sisään
- 4 tunnin sisään
- 6 tunnin sisään
- En oleta, että työntekijää välttämättä saadaan samalle päivälle.

11) Miten Joblink Oy voisi mielestänne tarjota entistä paremmin vuokratyövoimaa asiakasyrityksilleen?

0/4000

12) Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin Joblink Oy:n palvelussa? Minkälaisia asioita arvostat Joblink Oy:n toiminnassa?

0/4000

13) \* Kuinka hyödyllisenä pidät tämän tyyppisiä kyselyitä ja tutkimuksia oman toiminnan ja palvelun kehittämiseen liittyen?

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- Hieman hyötyä
- Ei ole hyötyä ollenkaan

Lähetä

100 % valmis