

**FSD2641**

**Työ yhteyskeskuksissa 2005**

Aineisto-opas



**TIETOARKISTO**

**Tämän aineisto-oppaan viittaustiedot:**

Työ yhteyskeskuksissa 2005 [aineisto-opas]. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [tuottaja ja jakaja], 2018.

Aineisto-opas on luotu aineiston versiosta 1.0 (25.7.2011).

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto  
33014 Tampereen yliopisto

Asiakaspalvelu:  
asiakaspalvelu.fsd@uta.fi  
040 190 1442

Palveluportaali Aila:  
<https://services.fsd.uta.fi/>

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto  
<http://www.fsd.uta.fi/>

# Lukijalle

Tämä aineisto-opas on osa Tietoarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa FSD2641. Oppaan alussa on tiedot aineiston sisällöstä, aineiston rakenteesta ja keruusta sekä luettelo julkaisuista, joissa aineistoa on käytetty. Opas sisältää myös aineiston keräämisessä käytetyt dokumentit, esimerkiksi mahdolliset haastattelukysymykset, kirjoitusohjeet, tutkimuskutsut, litterointiohjeet tai virikemateriaalit. Tekstiaineistoista mukana on usein lisäksi aineistonäyte, josta selviää esimerkiksi käytetty litterointitaso.

Liitteenä olevat aineistoon kuuluvat dokumentit on tarvittaessa anonymisoitu. Kaikki oppaan sisältämät aineiston keräämisessä käytetyt dokumentit toimitetaan asiakkaalle aineiston latauksen yhteydessä myös erillisinä tiedostoina

Aineistoon ja sen tekijöihin tulee viitata asianmukaisesti kaikissa julkaisuissa ja esityksissä, joissa aineistoa käytetään. Tietoarkiston antaman malliviittaustiedon voi merkitä lähdeluetteloon sellaisenaan tai sitä voi muokata julkaisun käytäntöjen mukaisesti. Malliviittaus:

Koivunen, Tuija (Tampereen yliopisto): Työ yhteyskeskuksissa 2005 [sähköinen tietoaineisto]. Versio 1.0 (2011-07-25). Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [jaka- ja]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD2641>

Tietoarkistoon on lähetettävä viitetiedot kaikista julkaisuista, joissa käyttäjä hyödyntää aineistoa. Aineiston alkuperäiset tekijät ja tietoarkisto eivät ole vastuussa aineiston jatkokäytössä tuotetuista tuloksista ja tulkinnoista.



# Sisältö

<b>1</b>	<b>Aineiston kuvailu</b>	<b>1</b>
1.1	Aineiston otsikot ja datan versio . . . . .	1
1.2	Sisällön kuvaus . . . . .	1
1.3	Aineiston rakenne ja keruu . . . . .	2
1.4	Aineiston käyttö . . . . .	3
<b>A</b>	<b>Haastattelukysymykset</b>	<b>5</b>
<b>B</b>	<b>Aineistonäyte</b>	<b>29</b>



# Luku 1

## Aineiston kuvailu

### 1.1 Aineiston otsikot ja datan versio

**Aineiston nimi:** Työ yhteyskeskuksissa 2005

**Aineiston nimi englanniksi:** Call Centre Work 2005

Aineisto-opas on luotu aineiston versiosta 1.0 (25.7.2011).

### 1.2 Sisällön kuvaus

#### **Tekijät**

Koivunen, Tuija (Tampereen yliopisto)

Korvajärvi, Päivi

#### **Aineiston tekijänoikeudet**

Tietoarkiston ja aineiston luovuttajan tekemän sopimuksen mukaisesti.

#### **Aineiston luovuttaja**

Koivunen, Tuija (Tampereen yliopisto)

#### **Aineisto luovutettu arkistoon**

15.6.2011

## Asiasanat

henkilöstöjohtaminen; palkkatyö; puhelinpalvelut; sitoutuminen; sukupuolentutkimus; sukupuoli; telemarkkinointi; työelämä; työilmapiiri; työtoveruus; työyhteisöt; yhteyskeskukset

## Tieteenala / Aihealue

**OKM:n tieteenalaluokitus:** yhteiskuntatieteet

**CESSDAn luokitus:** työolot

## Sarjakuvaus

Tämä aineisto kuuluu sarjaan:

Aineistot, jotka eivät kuulu sarjaan

Yksittäiset aineistot, jotka eivät kuulu mihinkään sarjaan.

## Sisällön kuvaus

Aineistossa on haastateltu yhteyskeskuksissa puhelintyötä tekeviä henkilöitä sekä heidän esimiehiään. Haastattelut on tehty kolmessa ulkoistettuja yhteyskeskuspalveluja tarjoavassa yrityksessä, joiden toimipisteet sijaitsevat eri puolilla Suomea.

Haastattelujen kysymykset käsittelevät työhön sitoutumista ja työyhteisöjen jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta yhteyskeskuksissa. Kysymyksissä nostetaan esille myös sukupuoleen liittyviä teemoja, sekä palkkaus ja sen merkitys ammatinvalinnassa. Lisäksi kysytään mm. asiakassuhteista, palautteen muodoista ja kanavoitumisesta, esimiehuhteista sekä rekrytointiprosessista.

Aineisto koostuu yhteensä 59 teemahaastattelusta. Haastateltavia henkilöitä on 55, joista kahta on haastateltu kaksi kertaa ja yhtä kolme kertaa. Suurin osa haastatteluista on yksilöhaastatteluja, mutta osaa on haastateltu kahden hengen ryhmissä.

Haastattelut on tehty vuosina 2003-2006 ja niissä on käytetty useampia eri haastattelurunkoja, riippuen mm. haastateltavan henkilön asemasta organisaatiossa.

## 1.3 Aineiston rakenne ja keruu

**Maa:** Suomi

**Kohdealue:** Suomi

**Havainto/aineistoyksikkötyyppi:** Henkilö

**Perusjoukko/otos:** Yhteyskeskuksissa puhelintyötä tekevät henkilöt ja heidän esimiehensä

**Aineistonkeruun ajankohta:** 24.3.2003 – 20.3.2006



**Kerääjät:** Koivunen, Tuija (Tampereen yliopisto)

**Aineistonkeruun tekniikka:** Kasvokkainen haastattelu

**Keruväline tai -ohje:** Haastatteluteemat tai haastattelurunko

**Aineiston ajallinen kattavuus:** 2003 – 2006

**Tutkimuksen aikaulottuvuus:** Poikkileikkausaineisto

**Havainto/aineistoyksiköiden valinta:** Ei-todennäköisyysotanta: harkinnanvarainen poiminta

Haastateltavaksi valittiin henkilöitä, jotka työskentelivät kolmessa eri puhelinyhteyskeskuksessa. Osa haastateltavista on valittu satunnaisesti vapaaehtoisia pyytämällä, osa taas on yrityksen johdon ehdottamia ja osa haastattelijoiden spontaanisti valitsemia työntekijöitä.

**Aineiston määrä:** 59 haastattelun litteraatiot rtf- ja html-tiedostoina.

## 1.4 Aineiston käyttö

### Aineiston käytössä huomioitavaa

Aineisto on anonymisoitu tutkijan toiveiden mukaisesti. Haastateltavien nimet on muutettu pseudonyymeiksi tutkijan laatiman pseudonyymilistan mukaisesti tai, valmiin pseudonyymien puuttuessa, nimet on poistettu kokonaan. Myös yrityksistä käytetään pseudonyymejä. Suorat viittaukset yrityksen toimipaikkaan on korvattu läänillä ja tilastollisella kuntaryhmityksellä. Suoritetun anonymisoinnin lisäksi jokaisen haastattelun alussa on tutkijan laatima erillinen käyttörajoitus, jolla varmistetaan anonymiteetti aineiston muun tekstin osalta.

### Julkaisut

Hilka, Tero (2018). "Pyritään siihen työn semmoseen järkevöittämiseen". McDonaldisaation kokeminen yhteyskeskustuksessa. Helsinki: Helsingin Yliopisto. Sosiologian pro gradu -tutkielma. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201807022890>

Koivunen, Tuija (2004) Työhön sitoutuminen yhteyskeskuksessa. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Koivunen, Tuija (2006). Asiakastyön ruumiillisuus yhteyskeskuksissa. Työelämän tutkimus (4) 1, 1-11.

Koivunen, Tuija (2007). Embodied Voice and Embodied Differences in Call Centre Work. Linköping Electronic Conference Proceedings, Issue 25. Linköping: Linköping University Electronic Press, pp. 317-327.

Koivunen, Tuija (2007). Lehtitilausten puhelinmyynnin kulttuurinen mielikuva ja jokapäiväinen työ. Yhteiskuntapolitiikka (72) 3, 321-329

Koivunen, Tuija (2010) Alue, organisaatio ja naistyöntekijät: kolme näkökulmaa sitoutumiseen. Alue ja Ympäristö, 39:2, 16-26.

Koivunen, Tuija (2010). Practicing power and gender in the field. Learning from interview refusals. Journal of Contemporary Ethnography, 39:6, 682-708.

Koivunen, Tuija (2011). Gender in Call Centre Work. Acta Universitatis Tamperensis 1680. Tampere: Tampere University Press. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8634-0>

Koivunen, Tuija (2013). Miesjohtajien yhteisyys uuden talouden yrityksessä. Naistutkimus-Kvinnoforskning, 26:2, 17-28.

Ajantasainen julkaisuluettelo aineiston kuvailun yhteydessä osoitteessa

<https://services.fsd.uta.fi/catalogue/FSD2641>

### **Aineiston sijainti**

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto

### **Erityisehdot**

Haastattelusta julkaistavista sitaateista ei saa tunnistaa haastateltavaa tai hänen mainitsemiaan muita henkilöitä. Julkaisuotteista ei myöskään saa paljastua yritys, jossa haastateltava työskentelee. Haastateltavasta saa julkaistavan otteen yhteydessä kertoa hänen peitenimensä ja ammattinimikkeensä. Haastateltavan toimipaikan sijainnista saa kertoa läänin ja tilastollisen kuntakoon. Yrityksen saa mainita käyttäen siitä sille annettua peitenimeä. Julkaistavista otteista tulee poistaa asiakasyritysten nimet, sekä niiden tarjoamien tuotteiden ja palveluiden nimet. Esimerkiksi yhteyskeskuksessa myytäviä lehtiä ei saa mainita nimeltä julkaisuotteissa. Sen sijaan niistä voidaan käyttää yleisluontoisia kategorioita, esim. yleisaikakauslehdet, naistenlehdet, harrastelehdet, nuorten ja lasten lehdet, erikoislehdet.

### **Käyttöoikeudet**

Aineisto on käytettävissä (C) vain tutkimukseen ja ylempiin opinnäytteisiin (esim. pro graduun, lisenssiaatin- ja väitöstutkimukseen).

# **Liite A**

## **Haastattelukysymykset**

FSD2641 TYÖ YHTEYSKESKUKSISSA 2005

FSD2641 CALL CENTRE WORK 2005

---

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This document forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the document is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta dokument utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om dokument är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

## **Aineiston FSD2641 haastatteluissa käytetyt haastattelurungot:**

### **BLUE**

#### **Haastattelurunko 21.3.2005**

#### **REKRYTOINNIN PROSESSIT**

- kauanko olet ollut? Mitä teet tällä hetkellä? Miten tulit töihin?
- millainen työpaikkahaastattelu oli? Mitä kysyttiin, miten meni, tuliko sp jotenkin esiin?
- miten työnantaja yleensä rekrytoi?
- haluaisitko siirtyä muihin (vaativampiin) työtehtäviin? Miten se voisi tapahtua?

#### **SUKUPUOLI**

- miksi alalla on niin vähän miehiä?
- mitä hyvää mielestäsi on siinä, että työpaikkasi on naisvaltainen?
- onko naisena/miehenä olemisesta jotakin hyötyä tai haittaa tällä työpaikalla?
- pitääkö tässä työssä toimia jotenkin nais/miestyyllisesti? Mitä se tarkoittaa?

#### **KOLLEGAT YLI TYÖPAIKAN**

- onko ammatillisia suhteita toisten call centereiden työntekijöihin?

#### **ASIAKKAAT**

- tiedätkö etukäteen millainen työpäiväsi tulee olemaan? Mikä sanelee työpäivän kulun?
- onko sinulla mahdollisuutta tutustua ja ystävystyä asiakkaittesi kanssa? Haluaisitko? Olisiko siitä hyötyä?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- tuleeko asiakkailta valituksia? Isoja vai vaan pientä rutinaa? Miten niihin suhtaudutaan?
- millainen mielikuva asiakkaila on yrityksestä? Onko mielikuvan eteen jotakin tehtävissä? Millaisena sinä haluat esittää yrityksen asiakkaille?

### **SOSIAALISET TAIDOT**

- millaisia ominaisuuksia on hyvällä työkaverilla?
- mitä sosiaalisia taitoja työ vaatii? Millainen ihminen ei voisi tehdä tätä työtä?
- voiko tätä työtä tehdä yksin? Mihin työkavereita tarvitaan?

### **TYÖNTEON SUJUVUUS**

- millaisia virheen mahdollisuuksia työssäsi on?
- miten virheet huomataan ja korjataan? Tuleeko niistä sanomista?
- saatko apua työssäsi jos jokin menee vikaan? Keneltä?
- missä vaiheessa tai millaisissa tilanteissa kysyt apua? Keneltä?

### **PALAUTE**

- saatko työstäsi positiivisia kommentteja tai kannustusta? Keneltä saat ja millaista?
- mitä ajattelet kun saat positiivisia kommentteja?
- saatko kielteisiä kommentteja? Millaista? Miltä tuntuu saada?
- minkälaisia kommentteja itse annat? Keille?

### **TYÖNTEON TARKOITUS**

- onko palkan lisäksi muita syitä miksi käyt töissä? (Jatkaisitko työssään mikäli saisit riittävän lottovoiton?)

### **SITOUTUNEISUUS**

- onko työpaikassa vaihtuvuutta? voiko mielestäsi olla jotakin hyötyä siitä, että työntekijät vaihtuvat/vaihtuisivat?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- millaisessa tilanteessa jätät tulematta töihin? Onko tunne, että pitäisi sairaanakin tulla töihin vai voitko rauhassa jäädä kotiin? millaiset asiat vaikuttavat kun mietit sairaana kotiin jäämistä?

### **”OMA TILA”, TOIMINTAVÄLJYYS**

- joudutko pidättelemään itseäsi? Toimimaan toisin kuin itse asiassa haluaisit? Tai toimimaan toisin kuin mikä olisi mielestäsi oikein?
- tuleeko työssäsi tilanteita, joissa et tunne oloasi kotoisaksi tai tunnet olosi epämukavaksi?
- missä tilanteissa koet, että et viihdy työssäsi? Ajatteletko silloin työpaikan vaihtamista?
- miten pyrit hallitsemaan tilanteen, jossa työtoveri tai esimies on kiukkuinen? Entä jos asiakas on kiukkuinen? Pitääkö tilanne hallita?
- mitä teet, jos jonkun toisen toiminta ärsyttää tai nolostuttaa tai ihastuttaa sinua?

### **USKOUTUMINEN**

- keneen voit tukeutua ja kertoa tärkeitä asiat? Esimieheesi? Työtoveriin? Tukijan sukupuoli?

### **EPÄVIRALLINEN ILMAPIIRI**

- puhutteko työpaikalla myös sellaisista asioista, jotka eivät koske työtä?
- tuleeko työpaikalla jotenkin esiin työntekijöiden perheellisyys tai sinkkuus esimerkiksi lomien tai ylitöiden järjestelyjen yhteydessä? Voiko sanoa, että perhe on jollakin tavalla mukana työpaikalla? Miten?
- millaisissa tilanteissa ja mistä asioista heitetään huulta ja vitsaillaan?
- oletko tekemisissä työtovereidesi kanssa muissa kuin työasioissa? Työ- vai vapaa-ajalla?
- mitä yhteyksiä työllä ja muulla elämällä? Ovatko esimerkiksi harrastuksesi suunnanneet jotenkin työtä tai työ harrastuksia?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- järjestetäänkö työpaikalla tai työporukalla yhteisiä tilaisuuksia, esim. pikkujoulut tai muut juhlat? Puhutaanko tällaisissa tilaisuuksissa työhön tai työpaikkaan liittyvistä asioista? Saatko tällaisissa tilaisuuksissa jotakin sellaista työhösi liittyvää tietoa, jota et ehkä muuten saisi?

## **TYÖPUHEEN SOSIAALISET SISÄLLÖT**

- puhutaanko työpaikalla toisten palkoista? Tiedätkö muiden palkat?
- onko työpaikalla sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä ei puhuta? Ja josta olisi hyvä puhua?
- mistä asioista et itse halua puhua? Minkälaiset asiat eivät kuulu työpaikalle?
- juoruillaanko työpaikallasi?
- onko sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä naiset tai miehet puhuvat vain keskenään?

## **TYÖNTEON MUUTOKSET**

- millaisia muutoksia on ollut? miten muutokset on vaikuttanut yritykseen yleensä ja juuri sinun työhösi?
- mitä merkitystä on sillä, että työpaikka on juuri [taajaan asuttu kunta Oulun läänissä]? Tuleeko esiin puheluiden aikana? Murre? Kieli?

## **KONTROLLI**

- koulutus? Miten olet koulutuksen seurauksena muuttanut omaa toimintaasi?
- keskittyvätkö esimiehesi sinun kannaltasi oikeisiin asioihin?

## **ESIMIESSUHTEET**

- saako esimiehesi koskaan kritiikkiä työntekijöiltä? Miten hän suhtautuu?
- miten ja millaisissa tilanteissa sinun mielestäsi tulee esiin se, että esimiehesi luottaa teihin työntekijöihin? Millaisissa tilanteissa tulee esiin se, että esimiehesi ei luota teihin työntekijöihin?

## **KONFLIKTIT**



Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- mistä asioista työpaikallanne tulee hankauksia tai sanomista? Onko ollut äskettäin joku jonka voisi kertoa esimerkiksi? Miten hankaukset selvitetään ja ketä selvittelyyn osallistuu?
- onko naisten keskinäisiä tai muuten ”nais”hankauksia tai miesten keskinäisiä tai muuten ”mies”hankauksia?
- onko itse selvittämässä niitä vai vetäytyykö mieluummin?
- kuulutko työpaikallasi johonkin pienempään ryhmään tai johonkin ”omaan porukkaan”? Onko siihen kuulumisesta jotakin hyötyä esimerkiksi juuri jossain hankaustilanteessa tai kun asioista päätetään yhteisesti?

29.8.2005

palvelupäällikkö Paavo

1. Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?
2. Oma johtamisfilosofia ja –tyyli?
3. Miten rekrytoidaan? Millaista työvoimaa tarvitaan: ikä, sp, koulutus?
4. Millainen työntekijöiden vaihtuvuus? Miten vaikuttaa yrityksen toimintaan?
5. Millaista henkilöstöpolitiikkaa harjoitetaan? **Miten työntekijöitä sitoutetaan?**  
Kilpailut, kampanjat, yhteiset jutut?
6. **Miten sukupuoli tulee esiin?** Miksi alalla on niin vähän miehiä?
7. Työntekijöiden koulutus?
8. Millä tavoin työntekijöiden työsuorituksia seurataan ja **arvioidaan?**  
Tuloksellisuuden arviointi?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

9. Onko muutoksia liiketoiminnan painotuksissa? Teknologiassa?  
Toimeksiantajissa?
10. Miten yrityksen toimintaan vaikuttaa se, että se sijaitsee juuri [taajaan asuttu kunta Oulun läänissä] (sekä Oulussa, Kajaanissa, Suomussalmella ja Helsingissä. Mitä Helsingissä on, ei toimipaikkaa)?
11. **Paikallisuuden merkitys?** Asiakkaiden mielikuvat [paikkakunnasta, taajaan asuttu kunta Oulun läänissä]?
12. Onko ammatillisia yhteistyötä ja **verkostoitumista** toisten saman alan yritysten kanssa?
13. Työnantajan järjestäytyneisyys? Noudatetaanko alan **työehtosopimusta**? Onko työntekijöillä pohjapalkka?
14. Alan ja yrityksen tulevaisuus? Uhkat ja mahdollisuudet?

29.8.2005

tj Jouni

1. Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?
2. Yrityksen historia ja nykytilanne?
3. Oma johtamisfilosofia ja -tyyli?
4. Miten rekrytoidaan? Millaista työvoimaa tarvitaan: ikä, sp, koulutus?
5. Millainen työntekijöiden vaihtuvuus? Miten vaikuttaa yrityksen toimintaan?
6. Millaista henkilöstöpolitiikkaa harjoitetaan? **Miten työntekijöitä sitoutetaan?**
7. **Miten sukupuoli tulee esiin?** Miksi alalla on niin vähän miehiä?
8. Työntekijöiden koulutus? Kontrolli?

9. Onko muutoksia liiketoiminnan painotuksissa? Suuria muutoksia toimeksiantajissa? Teknologiassa?
10. Millaisia vaikutuksia on sillä, että yrityksellä on neljä omistajatahoa? ([omistajatahojen nimet poistettu])
11. Miten yrityksen toimintaan vaikuttaa se, että se sijaitsee juuri [taajaan asuttu kunta Oulun läänissä] (sekä Oulussa, Kajaanissa, Suomussalmella ja Helsingissä. Mitä Helsingissä on, ei toimipaikkaa)?
12. Paikallisuuden merkitys? Asiakkaiden mielikuvat [paikkakunnasta, taajaan asuttu kunta Oulun läänissä]?
13. Onko ammatillisia yhteistyötä ja verkostoitumista toisten saman alan yritysten kanssa?
14. Työnantajan järjestäytyneisyys?
15. Alan ja yrityksen tulevaisuus? Uhkat ja mahdollisuudet?

## **GREEN**

### **30.3.2005      Account Manager**

1. **Account managerin tehtävät; suhteet ja kontaktipinnat.** Sama kuin tuotantopäällikkö?? Yhteyspäällikkö??

2. **Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?**
3. Oma johtamisfilosofia ja -tyyli?
4. Projektin synty esimerkin kautta. Prosessit ennen projektia, sen aikana ja jälkeen.
5. Projektien seuranta? Yksittäisten agenttien seuranta?
6. **Onko omassa työssä tapahtunut muutoksia?** Organisaation liiketoiminnan painotusten tai toimeksiantajien muuttumisen seurauksena?
7. **Miten sukupuoli tulee esiin?** Uusi tj on nainen, näkyykö missään?
8. **Kansainvälisyys ja verkostot omassa työssä?** Yhteydet muihin contact centereihin? Mitä merkitystä sillä, että yritys on [paikkakunnalla, kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]?
9. Teknologia? Multimedian tulo?
10. Alan, yrityksen ja oma tulevaisuus? **Uudet alueet, kasvun mahdollisuudet ja uhkat.**

#### 11.4.2005      **Business Development Manager**

1. **Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?**
2. **Business development managerin tehtävät; suhteet ja kontaktipinnat.**
3. Projektin synty esimerkin kautta. Prosessit ennen projektia, sen aikana ja jälkeen. Millainen oma rooli projektissa, mihin loppuu ja mistä alkaa?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

4. Millaisia johtamistehtäviä? Oma johtamisfilosofia ja -tyyli?
5. Projektien seuranta? Oman työn seuranta?
6. **Onko omassa työssä tapahtunut muutoksia?** Organisaation liiketoiminnan painotusten tai toimeksiantajien muuttumisen seurauksena?
7. **Miten sukupuoli tulee omassa työssä esiin?** Entä työpaikalla yleisemmin? Uusi tj on nainen, näkyykö missään? Itse on mies, miten vaikuttaa?
8. **Kansainvälisyys ja verkostot omassa työssä?** Yhteydet muihin contact centereihin? Yhteydet konsernin sisällä? Mitä merkitystä sillä, että yritys on [kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]?
9. Teknologia? Multimedian tulo?
10. Palvelujen ja toimintojen kehittäminen asiakkaiden tarpeesta vai ensin kehitellään ja sitten tarjotaan asiakkaalle?
11. Alan, yrityksen ja oma tulevaisuus? **Uudet alueet, kasvun mahdollisuudet ja uhkat.**

### **11.3.2005 contact center manager Ella**

1. Edellisen kerran haastateltu helmikuussa 2003. Millaisia muutoksia kahdessa vuodessa on tapahtunut omassa työssä? Viimeksi ccm:n vastuulla tuotanto eli työntekijät, follow-up eli paperityöt, rekrytointi ja henkilöstöasiat. Onko muutoksia työtehtävissä?
2. Miten toimitusjohtajan vaihtumisen huomaa? Onko sillä merkitystä, että uusi tj on nainen?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

3. Onko muutoksia teknologiassa, jota käytetään? Tuleeko muuttumaan; multimedian tulo?
4. Millä tavoin työntekijöiden työsuorituksia seurataan? Arviointijärjestelmät, tuloksellisuuden arviointi?
5. Henkilöstön sukupuoli ylipäänsä; miten tulee esiin?
6. Henkilöstöä viimeksi 250; entä nyt? Henkilöstön vaihtuvuus; miten vaikuttaa yrityksen toimintaan?
7. Miten rekrytoidaan? Millaista työvoimaa tarvitaan: ikä, sp, koulutus?
8. Millaista henkilöstöpolitiikkaa harjoitetaan? Miten työntekijöitä sitoutetaan? Kilpailut, kampanjapäivät, yhteiset jutut ja yhteisöllisyys?
9. Green on yksi harvoja järjestäytyneitä työnantajia, noudattaa työehtosopimusta. Miten vaikuttanut, muutos entiseen?
10. Tulevaisuus; uudet alueet ja kasvun mahdollisuudet? Uhkat?
11. Tutkimuksen jatko

## **Haastattelurunko 21.3.2005**

### **REKRYTOINNIN PROSESSIT**

- kauanko olet ollut? Miten tulit töihin?
- millainen työpaikkahaastattelu oli? Mitä kysyttiin, miten meni, tuliko sp jotenkin esiin?
- miten työnantaja/esimies rekrytoi?
- haluaisitko siirtyä muihin (vaativampiin) työtehtäviin? Miten se voisi tapahtua?

## **SUKUPUOLI**

- miksi alalla on niin vähän naisia/miehiä?
- mitä hyvää mielestäsi on siinä, että työpaikkasi on nais/miesvaltainen?
- onko naisena/miehenä olemisesta jotakin hyötyä tai haittaa tällä työpaikalla?
- pitääkö tässä työssä toimia jotenkin nais/miestyylisesti? Mitä se tarkoittaa?

## **KOLLEGAT YLI TYÖPAIKAN**

- onko ammatillisia suhteita toisten saman alan työpaikkojen työntekijöihin?

## **ASIAKKAAT**

- tiedätkö etukäteen millainen työpäiväsi tulee olemaan? Mikä sanelee työpäivän kulun?
- onko sinulla mahdollisuutta tutustua ja ystävystyä asiakkaittesi kanssa? Haluaisitko? Olisiko siitä hyötyä?
- tuleeko asiakkailta valituksia? Isoja vai vaan pientä rutinaa? Miten niihin suhtaudutaan?
- millainen mielikuva asiakkailta on yrityksestä? Onko mielikuvan eteen jotakin tehtävissä? Millaisena sinä haluat esittää yrityksen asiakkaille?

## **SOSIAALISET TAIDOT**

- millaisia ominaisuuksia on hyvällä työkaverilla?
- mitä sosiaalisia taitoja työ vaatii? Millainen ihminen ei voisi tehdä tätä työtä?
- voiko tätä työtä tehdä yksin? Miten muut ihmiset ovat tärkeitä tässä työssä?

## **TYÖNTEON SUJUVUUS**

- millaisia virheen mahdollisuuksia työssäsi on?
- miten virheet huomataan ja korjataan? Tuleeko niistä sanomista?
- saatko apua työssäsi jos jokin menee vikaan? Keneltä?
- missä vaiheessa tai millaisissa tilanteissa kysyt apua? Keneltä?

## **PALAUTE**

- saatko työstäsi positiivisia kommentteja tai kannustusta? Keneltä saat ja millaista?
- mitä ajattelet kun saat positiivisia kommentteja?
- saatko kielteisiä kommentteja? Millaista? Miltä tuntuu saada?
- minkälaisia kommentteja itse annat? Keille?

## **TYÖNTEON TARKOITUS**

- onko palkan lisäksi muita syitä miksi käyt töissä? (Jatkaisitko työssään mikäli saisit riittävän lottovoiton?)

## **SITOUTUNEISUUS**

- onko työpaikassa vaihtuvuutta? voiko mielestäsi olla jotakin hyötyä siitä, että työntekijät vaihtuvat/vaihtuisivat?
- millaisessa tilanteessa jätät tulematta töihin? Onko tunne, että pitäisi sairaanakin tulla töihin vai voitko rauhassa jäädä kotiin? millaiset asiat vaikuttavat kun mietit sairaana kotiin jäämistä?

## **”OMA TILA”, TOIMINTAVÄLJYYS**

- joudutko pidättelemään itseäsi? Toimimaan toisin kuin itse asiassa haluaisit? Tai toimimaan toisin kuin mikä olisi mielestäsi oikein?
- tuleeko työssäsi tilanteita, joissa et tunne oloasi kotoisaksi tai tunnet olosi epämukavaksi?
- missä tilanteissa koet, että et viihdy työssäsi? Ajatteletko silloin työpaikan vaihtamista?
- miten pyrit hallitsemaan tilanteen, jossa työtoveri tai esimies on kiukkuinen? Entä jos asiakas on kiukkuinen? Pitääkö tilanne hallita?
- mitä teet, jos jonkun toisen toiminta ärsyttää tai nolostuttaa tai ihastuttaa sinua?

## **USKOUTUMINEN**



Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- keneen voit tukeutua ja kertoa tärkeät asiat? Esimieheesi? Työtoveriin? Tukijan sukupuoli?

### **EPÄVIRALLINEN ILMAPIIRI**

- puhutteko työpaikalla myös sellaisista asioista, jotka eivät koske työtä?
- tuleeko työpaikalla jotenkin esiin työntekijöiden perheellisyys tai sinkkuus esimerkiksi lomien tai ylitöiden järjestelyjen yhteydessä? Voiko sanoa, että perhe on jollakin tavalla mukana työpaikalla? Miten?
- millaisissa tilanteissa ja mistä asioista heitetään huulta ja vitsailaan?
- oletko tekemisissä työtovereidesi kanssa muissa kuin työasioissa? Työ- vai vapaa-ajalla?
- mitä yhteyksiä työllä ja muulla elämällä? Ovatko esimerkiksi harrastuksesi suunnanneet jotenkin työtä tai työ harrastuksia?
- järjestetäänkö työpaikalla tai työporukalla yhteisiä tilaisuuksia, esim. pikkujoulut tai muut juhlat? Puhutaanko tällaisissa tilaisuuksissa työhön tai työpaikkaan liittyvistä asioista? Saatko tällaisissa tilaisuuksissa jotakin sellaista työhösi liittyvää tietoa, jota et ehkä muuten saisi?

### **TYÖPUHEEN SOSIAALISET SISÄLLÖT**

- puhutaanko työpaikalla toisten palkoista? Tiedätkö muiden palkat?
- onko työpaikalla sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä ei puhuta? Ja joista pitäisi puhua?
- mistä asioista et itse halua puhua? Minkälaiset asiat eivät kuulu työpaikalle?
- juoruillaanko työpaikallasi?
- onko sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä naiset tai miehet puhuvat vain keskenään?

### **TYÖNTEON MUUTOKSET**

- miten johdon vaihtuminen on vaikuttanut yritykseen yleensä ja juuri sinun työhösi?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- mitä merkitystä on sillä, että työpaikka on juuri [paikkakunnalla, kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]? Murre? Kieli?

## **KONTROLLI**

- koulutus? Miten olet koulutuksen seurauksena muuttanut omaa toimintaasi?
- keskittyvätkö esimiehesi sinun kannaltasi oikeisiin asioihin?

## **ESIMIESSUHTEET**

- saako esimiehesi koskaan kritiikkiä työntekijöiltä? Miten hän suhtautuu?
- miten ja millaisissa tilanteissa sinun mielestäsi tulee esiin se, että esimiehesi luottaa teihin työntekijöihin? Millaisissa tilanteissa tulee esiin se, että esimiehesi ei luota teihin työntekijöihin?

## **KONFLIKTIT**

- mistä asioista työpaikallanne tulee hankauksia tai sanomista? Onko ollut äskettäin joku jonka voisi kertoa esimerkiksi? Miten hankaukset selvitetään ja ketä selvittelyyn osallistuu?
- onko naisten keskinäisiä tai muuten ”nais”hankauksia tai miesten keskinäisiä tai muuten ”mies”hankauksia?
- onko itse selvittämässä niitä vai vetäytyykö mieluummin?
- kuulutko työpaikallasi johonkin pienempään ryhmään tai johonkin ”omaan porukkaan”? Onko siihen kuulumisesta jotakin hyötyä esimerkiksi juuri jossain hankaustilanteessa tai kun asioista päätetään yhteisesti?

### **4.4.2005**

### **System Manager**

1. **System managerin tehtävät; suhteet ja kontaktipinnat.** Suhteet yrityksen ja konsernin sisällä. Muihin alan yrityksiin; onko esim. vierailuja?
2. **Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?**

3. It-yksikkö: paljonko työntekijöitä (viimeksi 6)
4. Onko omassa työssä tapahtunut muutoksia? Miten organisaatiomuutokset näkyy omassa työssä?
5. Millaisia johtamistehtäviä? Millainen johtamisfilosofia tai –tyyli??
6. Ennen Noble ja Telemagic, nyt myös Avaja. Soitetaanko mitään enää käsin? Vaatiiko eri kampanjat ohjelmien räätälöintiä niiden tarpeisiin?
7. **Projektien seuranta? Yksittäisten agenttien seuranta? System managerin työn seuranta?**
8. Uudet palvelut ja toiminnot. Lähtekö asiakkaiden tarpeesta vai ensin kehitellään ja sitten tarjotaan asiakkaille? Onko ohjeita konsernilta it:n suhteen?
9. Onko talon sisäistä sähköpostilistaa?
10. Tulevaisuuden visiot organisaatiossa; mihin suuntaan menossa?

30.3.2005

tj Sari

1. Oma koulutus- ja kokemustausta; miten tullut yritykseen?
2. Oma johtamisfilosofia ja –tyyli?
3. Miten rekrytoidaan? Millaista työvoimaa tarvitaan: ikä, sp, koulutus?
4. Millainen työntekijöiden vaihtuvuus? Miten vaikuttaa yrityksen toimintaan?
5. Millaista henkilöstöpolitiikkaa harjoitetaan? **Miten työntekijöitä sitoutetaan?**
6. **Miten sukupuoli tulee esiin?** Miksi alalla on niin vähän miehiä?
7. Työntekijöiden koulutus? Kontrolli?

8. Onko muutoksia liiketoiminnan painotuksissa? Suuria muutoksia toimeksiantajissa?
9. Miten yrityksen toimintaan vaikuttaa se, että se sijaitsee juuri [kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]?
10. Onko ammatillisia suhteita toisten saman alan yritysten kanssa? Aiemmin kansainvälisiä suhteet konsernin sisällä pohjoismaisia? Yhteistyön ja verkostojen muutos entiseen?
11. Alan ja yrityksen tulevaisuus?

## PURPLE

8.11.2004 tj Janne Syrjä

1. Yrityksen historia ja organisaatio? Mahdolliset muutokset organisaatiossa?
2. Oma koulutus- ja kokemustausta?
3. Oma johtamisfilosofia ja -tyyli?
4. Miten rekrytoidaan? Millaista työvoimaa tarvitaan: ikä, sp, koulutus?
5. Millainen työntekijöiden vaihtuvuus? Miten vaikuttaa yrityksen toimintaan?
6. Millaista henkilöstöpolitiikkaa harjoitetaan? **Miten työntekijöitä sitoutetaan?**
7. **Miten sukupuoli tulee esiin?** Miksi alalla on niin vähän miehiä?
8. Työntekijöiden koulutus? Kontrolli?

9. Onko ammatillisia suhteita toisten saman alan yritysten kanssa? Yhteistyö ja verkostot?
10. Miten yrityksen toimintaan vaikuttaa se, että se sijaitsee juuri [kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]?
11. Toimeksiantajat? Lehtipalvelujen myynti ja kysyntä? Uudet alueet ja kasvun mahdollisuudet?
12. Teknologia? Multimedian tulo?
13. Alan ja yrityksen tulevaisuus?

#### **Haastattelurunko 13.12.2004**

#### **REKRYTOINNIN PROSESSIT**

- kauanko olet ollut? Miten tulit töihin?
- Mitä kanavia käytit? Tekisitkö samoin uudestaan? Miten toimit jos haet jotain uutta työpaikkaa?
- millainen työpaikkahaastattelu oli? Mitä kysyttiin, miten meni, tuliko sp jotenkin esiin?
- miten työnantaja/esimies rekrytoi?
- haluaisitko siirtyä muihin (vaativampiin) työtehtäviin? Miten se voisi tapahtua?

#### **SUKUPUOLI**

- miksi alalla on niin vähän naisia/miehiä?
- mitä hyvää mielestäsi on siinä, että työpaikkasi on nais/miesvaltainen?

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- onko naisena/miehenä olemisesta jotakin hyötyä tai haittaa tällä työpaikalla?
- onko sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä naiset tai miehet puhuvat vain keskenään?
- pitääkö tässä työssä toimia jotenkin nais/miestyyllisesti? Mitä se tarkoittaa?

### **KOLLEGAT YLI TYÖPAIKAN**

- onko ammatillisia suhteita toisten saman alan työpaikkojen työntekijöihin?

### **ASIAKKAAT**

- tiedätkö etukäteen millainen työpäiväsi tulee olemaan? Mikä sanelee työpäivän kulun?
- onko sinulla mahdollisuutta tutustua ja ystävystyä asiakkaittesi kanssa? Haluaisitko? Olisiko siitä hyötyä?
- tuleeko asiakkailta valituksia? Isoja vai vaan pientä rutinaa? Miten niihin suhtaudutaan?
- millainen mielikuva asiakkailta on yrityksestä? Onko mielikuvan eteen jotakin tehtävissä? Millaisena sinä haluat esittää yrityksen asiakkaille?

### **SOSIAALISET TAIDOT**

- millaisia ominaisuuksia on hyvällä työkaverilla?
- mitä sosiaalisia taitoja työ vaatii? Millainen ihminen ei voisi tehdä tätä työtä?
- voiko tätä työtä tehdä yksin? Miten muut ihmiset ovat tärkeitä tässä työssä?

### **TYÖNTEON SUJUVUUS**

- millaisia virheen mahdollisuuksia työssäsi on?
- saatko apua työssäsi jos jokin menee vikaan? Keneltä?
- missä vaiheessa tai millaisissa tilanteissa kysyt apua? Keneltä?
- miten virheet huomataan ja korjataan? Tuleeko niistä sanomista?

### **PALAUTE**

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- saatko työstäsi positiivisia kommentteja tai kannustusta? Keneltä saat ja millaista?
- mitä ajattelet kun saat positiivisia kommentteja?
- saatko kielteisiä kommentteja? Millaista? Miltä tuntuu saada?
- minkälaisia kommentteja itse annat? Keille?

## **TYÖNTEON TARKOITUS**

- onko palkan lisäksi muita syitä miksi käyt töissä? (Jatkaisitko työssään mikäli saisit riittävän lottovoiton?)
- oletko tekemisissä työtovereidesi kanssa muissa kuin työasioissa? Työ- vai vapaa-ajalla?
- mitä yhteyksiä työllä ja muulla elämällä? Ovatko esimerkiksi harrastuksesi suunnanneet jotenkin työtä tai työ harrastuksia?

## **SITOUTUNEISUUS**

- onko työpaikassa vaihtuvuutta? voiko mielestäsi olla jotakin hyötyä siitä, että työntekijät vaihtuvat/vaihtuisivat?
- millaisessa tilanteessa jätät tulematta töihin? Onko tunne, että pitäisi sairaanakin tulla töihin vai voitko rauhassa jäädä kotiin? millaiset asiat vaikuttavat kun mietit sairaana kotiin jäämistä?

## **”OMA TILA”, TOIMINTAVÄLJYYS**

- joudutko pidättelemään itseäsi? Toimimaan toisin kuin itse asiassa haluaisit? Tai toimimaan toisin kuin mikä olisi mielestäsi oikein?
- tuleeko työssäsi tilanteita, joissa et tunne oloasi kotoisaksi tai tunnet olosi epämukavaksi?
- miten pyrit hallitsemaan tilanteen, jossa työtoveri tai esimies on kiukkuinen? Entä jos asiakas on kiukkuinen? Pitääkö tilanne hallita?
- mitä teet, jos jonkun toisen toiminta ärsyttää tai nolostuttaa tai ihastuttaa sinua?

## **USKOUTUMINEN**

Koivunen, Tuija: Työ yhteyskeskuksissa 2005 [elektroninen aineisto]. FSD2641. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2011. iqF2641.pdf

- kenelle kerrot tärkeät asiat?
- keneen voit tukeutua? Esimieheesi? Työtoveriin? Tukijan sukupuoli?

### **EPÄVIRALLINEN ILMAPIIRI**

- missä tilanteissa koet, että et viihdy työssäsi? Ajatteletko silloin työpaikan vaihtamista?
- puhutteko työpaikalla myös sellaisista asioista, jotka eivät koske työtä?
- millaisissa tilanteissa ja mistä asioista heitetään huulta ja vitsaillaan?
- tuleeko työpaikalla jotenkin esiin työntekijöiden perheellisyys tai sinkkuus esimerkiksi lomien tai ylitöiden järjestelyjen yhteydessä? Voiko sanoa, että perhe on jollakin tavalla mukana työpaikalla? Miten?
- järjestetäänkö työpaikalla tai työporukalla yhteisiä tilaisuuksia, esim. pikkujoulut tai muut juhlat? Puhutaanko tällaisissa tilaisuuksissa työhön tai työpaikkaan liittyvistä asioista? Saatko tällaisissa tilaisuuksissa jotakin sellaista työhösi liittyvää tietoa, jota et ehkä muuten saisi?

### **TYÖPUHEEN SOSIAALISET SISÄLLÖT**

- puhutaanko työpaikalla toisten palkoista? Tiedätkö muiden palkat?
- onko työpaikalla sinun mielestäsi mitään sellaista, mistä ei puhuta? Ja joista pitäisi puhua?
- mistä asioista et itse halua puhua? Minkälaiset asiat eivät kuulu työpaikalle?
- juoruillaanko työpaikallasi?

### **TYÖNTEON MUUTOKSET**

- miten johdon sukupolvenvaihdos on vaikuttanut yritykseen yleensä ja juuri sinun työhösi?
- mitä merkitystä on sillä, että työpaikka on juuri [paikkakunnalla, kaupunkimainen kunta Länsi-Suomen läänissä]? Murre?
- tietokoneiden tulo mukaan työhön



## **KONTROLLI**

- koulutus? Miten olet koulutuksen seurauksena muuttanut omaa toimintaasi?
- keskittyvätkö esimiehesi sinun kannaltasi oikeisiin asioihin?

## **ESIMIESSUHTEET**

- saako esimiehesi koskaan kritiikkiä työntekijöiltä? Miten hän suhtautuu?
- miten ja millaisissa tilanteissa sinun mielestäsi tulee esiin se, että esimiehesi luottaa teihin työntekijöihin? Millaisissa tilanteissa tulee esiin se, että esimiehesi ei luota teihin työntekijöihin?
- yrityksen arvoksi kirjattu yhteenkuuluminen. Miten se mielestäsi tulee esiin?

## **KONFLIKTIT**

- onko naisten keskinäisiä tai muuten ”nais”hankauksia tai miesten keskinäisiä tai muuten ”mies”hankauksia?
- mistä asioista työpaikallanne tulee hankauksia tai sanomista? Onko ollut äskettäin joku jonka voisi kertoa esimerkiksi? Miten hankaukset selvitetään ja ketä selvittelyyn osallistuu?
- onko itse selvittämässä niitä vai vetäytyykö mieluummin?
- kuulutko työpaikallasi johonkin pienempään ryhmään tai johonkin ”omaan porukkaan”? Onko siihen kuulumisesta jotakin hyötyä esimerkiksi juuri jossain hankaustilanteessa tai kun asioista päätetään yhteisesti?



## **Liite B**

### **Aineistonäyte**

FSD2641 TYÖ YHTEYSKESKUKSISSA 2005

FSD2641 CALL CENTRE WORK 2005

---

Tämä dokumentti on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Dokumenttia hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This document forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the document is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta dokument utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om dokument är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

H: Ku sä sanoit tossa sillai hauskesti tossa, että sä tällä alalla niin kun, et tähän toimenkuvaan niinku kuuluu se, että pitää ihmiset ilosina ja onnellisina jotenki, niin miten sä teet sitä? Minkälainen on sun tämmönen toiminta-ajatus?

Ha: Niin, eikä, sitä vaan pitää olla oma ittensä, että ei tässä auta jännittää, että.. Ei nää, kyllähän mää sanon, että ne taidot, niin niitähän ei missään opita, että.. Ja mä oon tossaki porukoille sanonu, että mää en kellekään lyö mitään sapluunoita, että sä teet näin työtä ja näin ja näin. Ja meillähän on osa työhaastatteluista se, että ihminen saa tulla kokeilemaan tuota hommaa. Ettei vain palkata ihmistä ja sanota, että tuos on sapluunat, nuin tee ja kuuntele, miten muut tekee. Kyllä se joskus on vaikeata, ku siinä toinen alottaa sitä työtä, niin tekis mennä sanomaan, että kuule, näin ja näin ja näin ja näin. Mutta emmä tee sitä. Sillee että tietysti jos ihan virheitä tulee, niin sitten tietenki käyn, mutta että jokainen tekis sitä niinku omana ittenään sitä työtä. Niin sitä kautta se, minusta se jaksaminen lähtee, että.. Koska jos sä teet sitä työtä omana ittenäs, sä jaksat tehdä sitä, ja sillohan se on sitä fiilislajiaki. Ja kyllä se, mutta että tietysti se on sitte, että myös, kyllähän ihmisellä pitää myös onnistua, mut sitä vartenhan meillä on sitten myös tää taloudellinen puoli ja kaikki muu, millä me kannustetaan ihmisiä ja tietysti seurataan ihan. Ja nyt on tavoitteet pystytytty. Mä oon ollu työpaikoissaki, jossa on tavoitteet, mut ne on niinku niin, sieltä että joko ihmiset ei niihin pääse tai se ei oo tarkoituskaan. Mut et meillä on semmoset realistiset tavoitteet, ja ne on niin kun talon, että kun me päämiehelle tehdään, sieltä on luotu tavoitteet. Ja me on sitte yhdessä hiottu, että ku me näin tehään ja tähän päästään, niin sitte näin ja näin ja.. Perus..

H: Teiltä tulee tosiaan tavallaan tällanen kokonaistavote tulee sieltä päämieheltä, niinku täs, tämmöses jossaki, mikä tää nyt on, joku puitesopimus tai mikä lienee, mutta että sitte määritellään tavoitteet niinku ihan henkilökohtasesti täällä?

Ha: No, joo kyllä sillä lailla, joo.

