

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/>

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?

- 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? 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 työssäsi 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

- 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 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 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

- 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?

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?

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?

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/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?
- 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

- 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?
- järjestetäänkö työpaikalla tai työporukalla yhteisiä tilaisuuksia, esim. pikkujoulu 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?

- 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 hankautilanteessa 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. Lähteekö 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?

- 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 ystäväystyä 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

- 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

- 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 vitsailaan?
- 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?