

Lakiassistenttipalvelun luominen assistentti- ja viestintätoimistolle

Noora Timonen

Opinnäytetyö

Tammikuu 2018

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala

Tradenomi (AMK), liiketalouden koulutusohjelma

Oikeustradenomi

Tekijä(t) Timonen, Noora	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Tammikuu 2018
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Lakiassistenttipalvelun luominen assistentti- ja viestintätoimistolle		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Pekka Vanhanen		
Toimeksiantaja(t) Avitas Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda lakiassistenttipalvelu toimeksiantajayritys Avitas Oy:n käyttöön, sillä yritys pyrkii erikoistumaan lakitoimistojen asiantuntevaan palveleamiseen. Avitas tarjoaa muun muassa virtuaaliassistenttipalveluja asiakkailleen, ja tarkoituksena oli suunnitella vastaavanlainen palvelu lakitoimistoja varten. Vastaavanlaista, näin tarkasti tietylle kohderyhmälle rajattua palvelua ei tarjoa vielä mikään muu yritys.</p> <p>Palvelua lähdettiin suunnittelemaan perehtymällä ensin teoriaan assistenttipalvelujen hankinnasta ja ulkoistamisesta sekä asianajoassistentin toimenkuvasta. Lisäksi oli perehdyttävä palvelujen tuotteistamiseen. Palvelun sisällön suunnittelussa apuna käytettiin asianajajille sekä lakitoimistoissa työskenteleville assistenteille kohdennettua teemahaastattelua. Palvelun suunnittelussa hyödynnettiin siis kvalitatiivista tutkimusta.</p> <p>Tutkimustuloksista nousi selkeästi esiin muutamia assistentin työtehtäviä, joita olivat muun muassa asiakaspalvelu, asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus sekä laskutus. Nämä esille nousseet työtehtävät huomioitiin palvelun suunnittelussa. Teemahaastatteluista selvisi myös, että assistentin työtehtävät vaihtelevat hyvin paljon eri lakitoimistojen välillä, jolloin tärkeää oli suunnitella palvelusta sellainen, että sitä pystyy tarvittaessa muokkaamaan asiakkaan omien toiveiden mukaiseksi. Tulokset vastasivat toimeksiantajan ennakkoodotuksia sekä aiempia kokemuksia siltä osin, että luottamusta pidetään assistenttipalvelujen ulkoistamisessa erittäin tärkeänä, ja kun kyseessä on lakiala, painottuvat assistentin luotettavuus sekä salassapito entisestään.</p> <p>Lakiassistenttipalvelu suunniteltiin palvelun tuotteistamiseen liittyvän teorian pohjalta ja siihen sisältyi tutkimustuloksista saatu tieto. Lopputuloksena saatiin toimeksiantajan aiemmista palveluista poikkeava palvelukonsepti, johon toimeksiantaja oli erittäin tyytyväinen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) lakiassistenttipalvelu, asianajoassistentti, lakiassistentti, virtuaaliassistentti, assistenttipalvelut		
Muut tiedot		

Author(s) Timonen, Noora	Type of publication Bachelor's thesis	Date January 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 55	Permission for web publication: x
Title of publication Creating a legal assistant service for an assistant- and communication office		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Vanhanen, Pekka		
Assigned by Avitas Oy		
Abstract <p>The purpose of thesis was to create a legal assistant service for Avitas Oy because the company aims at specializing in professional assistant services for law firms. Avitas provides among other things virtual assistant services for its clients and now the intention is to create a similar service for law firms. A similar service that is targeted so specifically is not provided by any other company.</p> <p>Creating the service started by looking into the theory of procurement and outsourcing of assistant services and the job description of a legal assistant. It was also necessary to get acquainted with the theory of the productization of services. A theme interview for lawyers and assistants working at law firms was used when the content of the service was created. Thus, a qualitative research method was used when creating the service.</p> <p>The results clearly showed some frequent tasks of an assistant, such as customer service, drafting and editing documents, and invoicing. These tasks were considered in creating the service. The theme interviews also showed that the tasks of an assistant are very variable between different law firms, so it was important to create a service that can be modified based on the customer's demands. The results were in line with Avitas's expectations; trust is considered very important when it comes to outsourcing the assistant services, and in the field of law, reliability and confidentiality are emphasized even more.</p> <p>The legal assistant service was based on theory of productization and it included the information from the research results. As a result, the principal got a concept which was divergent from its other services, and the principal was very satisfied with it.</p>		
Keywords/tags (subjects) legal assistant service, legal assistant, paralegal, virtual assistant, assistant services		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Tutkimusasetelma	5
2.1	Tutkimusstrategia, -ongelma ja -kysymykset	5
2.2	Tutkimusmenetelmät	6
3	Assistenttipalvelut.....	10
3.1	Assistenttipalvelujen hankinta ja ulkoistaminen	10
3.2	Asianajoassistentin toimenkuva.....	14
4	Palvelun tuotteistaminen	19
4.1	Tuotteistamisen tavoite	19
4.2	Tuotteistamisprosessi.....	21
5	Lakiassistenttipalvelun luominen.....	28
5.1	Teemahaastattelut	28
5.2	Tutkimustuloksista palvelukokonaisuudeksi	34
6	Pohdinta.....	38
	Lähteet	41
	Liitteet.....	44
	Liite 1. Lakiassistenttipalvelu.....	44
	Liite 2. Teemahaastattelurunko 1	54
	Liite 3. Teemahaastattelurunko 2	55
	Kuviot	
	Kuvio 1. Sisäinen ja ulkoinen tuotteistaminen.....	21
	Kuvio 2. Haastatteluissa useimmin mainitut yksittäiset assistenttipalvelut.....	31
	Kuvio 3. Tärkeimmät assistenttipalvelut.....	32

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda lakiassistenttipalvelu toimeksiantajan käyttöön. Lakiassistenttipalvelun ideana on tarjota lakitoimistoille ulkoistettuja assistenttipalveluja virtuaalisesti tai asiakasyrityksessä paikan päällä. Toimeksiantaja pyrkii erikoistumaan lakitoimistojen asiantuntevaan palvelemiseen, joten tarve kyseisen palvelun luomiseen tuli toimeksiantajalta. Täysin vastaavanlaista, näin tarkkaan rajattua palvelua ei tarjoa vielä mikään muu assistenttipalveluja tarjoava yritys, joten toimeksiantaja saa palvelun avulla kilpailuetua. Lisäksi palvelu kehittää työelämää yleisesti, sillä sen avulla myös pienemmät lakitoimistot voivat hyödyntää assistenttiapua palkkaamatta kuitenkaan itse työntekijää. Aihe on ajankohtainen, sillä teknologinen kehitys on mahdollistanut uusia työskentelytapoja, jolloin muun muassa virtuaaliassistentin käyttäminen perinteisen assistentin sijasta on mahdollista ja usein kannattavaa.

Jotta asiakkaan näkökulma pystytään parhaiten ottamaan huomioon lakiassistenttipalvelun suunnitteluvaiheessa, tarkastellaan asiaa assistenttipalvelujen ulkoistamisen ja hankinnan näkökulmasta, sillä lakiassistenttipalvelun ostaessaan lakitoimistot ulkoistavat kyseisen toiminnon ulkopuoliselle yritykselle. Tämän vuoksi assistenttipalvelujen hankintaa sekä ulkoistamista käsitellään jo työn teoreettisessa osiossa. Siten selvitetään, mitkä ovat ne hyödyt, jotka asiakas saa ostaessaan lakiassistenttipalvelun. Nämä hyödyt on mahdollista huomioida palvelun markkinoinnissa. Lisäksi teoriassa käsitellään asianajoassistentin toimenkuvaa, jotta palvelun sisällölle saadaan hieman pohjaa. Samalla selvitetään, miten asianajotoimintaa säätelevät lait ja tapaohjeet vaikuttavat assistentin työhön. Myös palvelun tuotteistaminen on olennainen osa teoreettista viitekehystä, jotta myös se näkökulma tulee huomioitua palvelukonaisuutta suunnitellessa, ja jotta palvelu on mahdollisimman valmis käyttöönotettavaksi opinnäytetyön valmistuttua.

Lakiassistenttipalvelun sisältö saadaan kvalitatiivisen tutkimuksen avulla kahdenlaista eri näkökulmaa hyödyntäen. Jotta lakitoimiston assistentin työtehtävistä saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa, haastatellaan lakitoimistoissa työskenteleviä assistentteja. Tällöin saadaan selville, mitä kaikkea assistentti lakitoimistoissa tekee. Lisäksi haastattelujen avulla saadaan asiantuntevaa ja kokemuksellista tietoa sekä tärkeitä huomioita assistentin työhön liittyen. Näiden haastattelujen tarkoituksena on

lisäksi selvittää, mitä assistenttipalveluja juristit eniten assistenteiltaan tarvitsevat assistenttien oman kokemuksen mukaan. Toinen näkökulma palvelun luomisessa on juristeille tehtävä haastattelu, jonka avulla selvitetään, mitä assistenttipalveluja he kokevat eniten tarvitsevansa. Samalla selvitetään heidän asenteitaan sekä suhtautumistaan assistenttipalvelujen hankintaan ja ulkoistamiseen. Näin saadaan myös asiakkaan näkökulma hyvin huomioitua jo palvelun suunnitteluvaiheessa ja siten palvelukokonaisuudesta saadaan asiakaslähtöisempi. Tutkittava alue rajautui lähinnä palvelun sisällön selvittämiseen, koska se on kaikista olennaisin tieto, jota palvelun suunnittelussa tarvitaan.

Lakiassistenttipalvelu suunnitetaan erityisesti pienille lakitoimistoille, sillä heillä ei välttämättä ole varaa palkata omaa assistenttia, ja lakiassistenttipalvelun ostaminen ulkopuoliselta taholta voi olla edullisempaa. Myös toimeksiantajan näkemys on, että palvelu suunnitetaan lähtökohtaisesti pienille lakitoimistoille. Teemahaastattelujen tulosten pohjalta kootaan lopulta selkeä palvelukokonaisuus, jota toimeksiantajan on mahdollista alkaa tarjota asiakkailleen sekä markkinoida palvelua potentiaalisille asiakkaille. Työssä kuvaillaan palvelun luomisen eri vaiheet, niiden onnistuminen ja haastattelujen luotettavuus. Lopullista palvelun sisältöä kuvaillaan raportissa kuitenkin vain lyhyesti, sillä täydellinen palvelukuvaus laitetaan opinnäytetyön liitteeksi.

Työ on haasteellinen, sillä täysin vastaavanlaista palvelua ei ole olemassa ja luominen täytyy aloittaa ilman aiempaa kokemusta tai tutkittua tietoa aiheesta. Lakiassistenttipalvelua lähdetään kuitenkin suunnittelemaan asianajoassistentin työtehtävien pohjalta, sillä tarkoituksena on luoda kyseisiä työtehtäviä vastaava palvelu. Palvelu on tarkoitus ottaa käyttöön yrityksessä mahdollisimman pian. Tavoitteena on toisaalta myös toimeksiantajan asiakaskunnan kasvattaminen sekä asiakasprojektien lisääntyminen kyseisen palvelun avulla. Lisäksi opinnäytetyön tutkimuksellisen osion kautta saadaan yleisesti tietoa juristien käyttämisestä assistenttipalveluista. Näin ollen opinnäytetyöstä hyötyvät mahdollisesti muutkin kuin vain toimeksiantaja.

Kuten todettu, aiheesta ei ole aiemmin tehty täysin vastaavanlaista tutkimusta, mutta aiheeseen olennaisesti liittyviä tutkimuksia kuitenkin löytyy. Pesonen (2015) on tutkinut opinnäytetyössään asianajoassistentin roolin tulevaisuudennäkymiä. Tutkimuksen mukaan osa haastatelluista ei uskonut virtuaaliassistenttien merkityksen

kasvavan, mutta osan mielestä niiden merkitys tulee korostumaan lähivuosina, ja nämä haastatellut kokivat työn olevan jo tutkimushetkellä pääosin verkossa. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että haastateltavat näkivät assistentin roolin kehittyvän tulevaisuudessa lähemmäs asiantuntijan tai erikoisosaajan roolia. (Pesonen 2015, 25, 33.) Kettunen (2012) käsittelee opinnäytetyössään ulkoistamista liiketoiminnan edistäjänä. Tutkimuksen tuloksena Kettunen (2012, 36) mainitsee, että viidesosa kyselyyn vastanneista oli ulkoistanut toimistopalvelujaan. Tutkimukseen osallistui yrityksiä useilta eri aloilta ja myös asianajopalveluja tarjoava yritys mainittiin vastanneiden joukossa (Kettunen 2012, 26).

Suojärvi (2009) käsittelee opinnäytetyössään asianajosihteerin toimenkuvaa osana asianajotoimea. Opinnäytetyössä on esitelty sihteerin toimenkuvaa case-asianajotoimistossa sekä asianajosihteerin kannalta merkityksellisimpiä asioita asianajotoimessa. Suojärvi (2009, 40) on jakanut asianajosihteerin toimenkuvan muun muassa tavallisiin toimistotöihin, toimeksiantojen valmisteluun sekä eri viranomaisten kanssa asioimiseen. Suojärvi (mts. 40) painottaa salassapitovelvollisuuden sekä keskeisimmän lainsäädännön tuntemisen tärkeyttä asianajoassistentin työssä.

Toimeksiantaja

Toimeksiantaja Avitas Oy on Virpi Pitkäsen talvella 2013 perustama assistentti- ja viestintätoimisto. Avitaksen toimisto sijaitsee Pirkkalassa, mutta freelancer-assistentit työskentelevät virtuaalisesti ympäri maailman ja osa myös asiakasyrityksissä paikan päällä. (Keitä me olemme n.d.) Avitas tarjoaa assistenttipalvelujen lisäksi muun muassa markkinointipalveluja, kirjanpitoa avustavia palveluja sekä verkkokauppojen suunnittelupalveluja. Asiakkaan on mahdollista kokeilla assistenttipalvelua esimerkiksi kertaluontoisella työprojektilla tai vain yksittäisellä tehtäväalueella, mikäli tehtävien ulkoistaminen tuntuu aluksi haastavalta. Avitaksen palvelut soveltuvat erityisesti pienille ja keskisuurille yrityksille ja yhdistyksille. Avitaksen toimialaan kuuluvat toimiston rutiinityöt sekä taloushallinnon, viestinnän ja markkinoinnin avustavat työt. (Palvelut n.d.) Tällä hetkellä yrityksellä on 23 asiakasyritystä ja yli 500 hoidettua projektia, ja heidän tiimiinsä kuuluu kahdeksan henkilöä (Avitas n.d.).

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kuvataan tutkimusstrategia, -ongelma ja -kysymykset sekä tutkimuksessa käytettävät aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Lisäksi tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimus on toinen osuus tästä opinnäytetyöstä. Tutkimuksen jälkeen palvelu luodaan teoriaan perustuen, hyödyntäen samalla tutkimustuloksia.

2.1 Tutkimusstrategia, -ongelma ja -kysymykset

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006, luku 5.5) mukaan tapaustutkimuksellisuus on tyypillistä opinnäytetöissä, sillä opinnäytetyön aihe on usein työelämälähtöinen, jolloin se liittyy esimerkiksi johonkin yritykseen. Lisäksi tapaustutkimuksiksi voidaan katsoa muun muassa erilaiset projektit sekä kehittämistutkimukset. Voidaan myös ajatella, että kaikki laadulliset tutkimukset ovat tapaustutkimuksia, sillä niissä tutkitaan tiettyjä tapauksia. Tutkimalla tiettyä tapausta pyritään lisäämään ymmärrystä ilmiöstä, kuitenkin yleistämättä saatua tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 5.5.) Tämän tutkimuksen tutkimusstrategiana on tapaustutkimus, sillä suoritettava tutkimus on työelämälähtöinen ja tutkimustuloksia ei pyritä yleistämään. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitkä ovat ne tuloksista esille nousevat assistenttipalvelut, joita juristit tavallisesti hyödyntävät. Siten pyritään saavuttamaan ymmärrys ilmiöstä, yleistämättä saatua tietoa. Työssä on myös kehittämistutkimukseen viittaavia piirteitä, sillä tässä yhdistyvät kehittämistyö sekä tutkimus. Kehittämistutkimus on Kanasen (2015, 33) mukaan kehittämistyöhön liitettävä tutkimus.

Tieteellisessä työssä tulee olla tutkimusongelma. Tutkimusongelman määrittely sekä rajaaminen ovat tärkeitä, sillä se ohjaa koko tutkimusprosessia. (Kananen 2017, 56.) Tutkimuskysymys taas johdetaan tutkimusongelmasta. Tutkimuskysymys ohjaa tutkimusta ja aineistonkeruuta. Kysymyksenasettelu määrittelee, minkälaiset vastaukset aineistolla saadaan. (Mts. 60–61.) Hyvä tutkimusongelma on muodoltaan yksiselitteinen ja selkeä, ja se kiteyttää sen, mitä aiheesta halutaan saada selville (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 2.3.1). Tutkimusongelmana tässä opinnäytetyössä on, että toimeksiantajalla ei ole tarpeeksi kattavia assistenttipalveluja lakitoimistojen asiantuntevaa palvelemista varten. Tutkimuksen tavoitteena on ratkaista

kyseinen ongelma luomalla toimeksiantajan käyttöön kattava lakitoimistoille suunnattu palvelukokonaisuus hyödyntämällä tuotteistamiseen, assistenttipalvelujen ulkoistamiseen ja hankintaan sekä asianajoassistentin toimenkuvaan liittyvää teoriaa, sekä tutkimusta siitä, mitkä assistentin työtehtävät tähän palveluun voisivat sisältyä. Näin ollen palvelun sisältö saadaan vastaamalla seuraavaan tutkimuskysymykseen:

- Mitä assistenttipalveluja juristit tavallisesti hyödyntävät?

Tämä tutkimuskysymys on jaoteltu teorian pohjalta erilaisiin teemoihin sekä alakysymyksiin, joita käytetään aineistonkeruuvaiheessa.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Kanasen (2017, 33) mukaan pääsääntönä voidaan pitää sitä, että mitä vähemmän ilmiöstä ennalta tiedetään, sitä todennäköisemmin on tarpeen valita kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä kvantitatiivisen sijaan. Lisäksi kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on järkevää valita erityisesti silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä halutaan saada syvällinen näkemys (mts. 33). Tämä työ tehdään laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen, sillä tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ei vielä kokonaan tunneta. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on syvällisen tiedon saaminen, jolloin laadullinen tutkimus soveltuu määrällistä paremmin.

Aineistonkeruumenetelmät jakautuvat sekundääriseen ja primääriseen aineistoon. Sekundäärinen aineisto on jo olemassa olevaa aineistoa, kuten erilaiset dokumentit. Primäärinen aineisto taas on ilmiön ratkaisua varten kerättyä tietoa, kuten havainnointi, haastattelut sekä kyselyt. (Kananen 2017, 82–83.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään primääristä aineistoa, sillä sekundääristä, luotettavaa aineistoa on saatavilla hyvin niukasti. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006, luku 6.3) mukaan Hirsjärvi ja Hurme (2001) määrittelevät haastattelun hyvin usein käytetyksi aineistonkeruutavaksi, jossa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tutkittavaan aiheeseen liittyvistä asioista. Haastattelun idea perustuu siihen, että tietoa ihmisten elämästä saa parhaiten kysymällä siitä heiltä itseltään (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 6.3).

Haastatteluja luokitellaan eri tavoin, mutta yksi käytetyimmistä luokitteluista perustuu siihen, kuinka tarkasti haastattelukysymykset haastateltavalle esitetään. Haastattelun voi toteuttaa lomakehaastattelun muodossa, eli täysin strukturoidusti, puolistrukturoidusti tai jopa täysin avoimesti, jolloin haastattelijalla ei ole kysymyksiä valmiina, vaan haastattelu etenee keskustelunomaisesti haastateltavan ehdoilla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 6.3.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, joka ei etene valmiiksi suunniteltujen kysymysten mukaisesti, vaan teemoittain. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat, ja ne pyritään käymään läpi jokaisen haastateltavan kanssa, mutta henkilöiden vapaalle puheelle annetaan kuitenkin tilaa. Teemahaastattelua käytetään esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista asioista. Haastateltavat tulee valita huolellisesti siten, että henkilöiden voidaan olettaa parhaiten tietävän tutkittavasta aiheesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 6.3.2.)

Teemahaastattelu sopii tässä työssä aineistonkeruumenetelmäksi sekä haastattelu-tyypiksi hyvin, sillä tarkoituksena on saada esiin haastateltavan omat yksityiskohtaiset kokemukset lakitoimiston assistentin työtehtävistä sekä niiden merkityksestä ja tarpeellisuudesta. Haastateltavan annetaan vapaasti kertoa niistä, edeten kuitenkin teemoittain. Haastateltavien valintaan panostetaan ja haastatteluun pyritään valikoimaan sellaiset henkilöt, joilla on kokemusta mahdollisimman monipuolisesti erilaisista lakitoimistossa työskentelevän assistentin työtehtävistä. Assistentin työhön liittyä lisäksi aina olennaisesti se henkilö, kenen assistenttina hän toimii. Sen vuoksi assistenttien lisäksi haastatellaan myös asianajajia. Siten tutkimustulokset eivät kuvasta vain toisen osapuolen kokemuksia assistenttien työtehtävistä ja niiden tarpeellisuudesta. Teemahaastattelut toteutetaan puhelinhaastatteluina, sillä resurssit eivät tässä tapauksessa mahdollista jokaisessa yrityksessä paikan päällä käymistä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat, sillä etukäteen ei ole mahdollista tietää, paljonko tietoa tarvitaan. Aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe on litterointi, jonka avulla aineisto muutetaan tekstimuotoiseksi. Litterointi on mahdollista tehdä eri tarkkuudella ja siinä voidaan erottaa eri tasoja, joita ovat sanatarkka litterointi, yleiskielinen litterointi sekä propositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa jokainen äännähdys kirjataan ylös, kun taas yleiskielisessä litteroinnissa

teksti muunnetaan kirjakielelle, jolloin poistetaan murre- ja puhekielen ilmaisut. Propositiotason litteroinnilla tarkoitetaan sitä, että ainoastaan sanoma tai havainto kirjaan ylös. Kun aineisto on litteroitu, se tiivistetään koodaamalla, sillä sellaisenaan aineiston käsittely voi olla hankalaa. Aineistoa voidaan lähestyä joko aineistolähtöisesti, jolloin tulkinta tehdään suoraan aineistosta tai teorialähtöisesti, jolloin aineistosta etsitään tulkintaa teorian avulla. Koodauksen tarkoituksena on yhdistellä tietoja siten, että samaa tarkoittavat asiat sekä yhteiset tekijät yhdistetään samalla koodilla. Jokainen kirjoittaja koodaa omalla tyylillään, eikä yhtä oikeaa tapaa ole. (Kananen 2017, 131, 134–137.) Tähän tutkimukseen liittyen suoritettavat haastattelut litteroidaan yleiskielisesti, sillä sanatarkka litterointi on tarpeetonta, mutta propositiotason litteroinnissa joitakin tärkeitä asioita saattaisi jäädä huomaamatta. Tarkoituksena on eritellä litteroimisen jälkeen assistentin työtehtävät koodaamisen avulla eri kategorioihin. Lisäksi aineistoa tiivistetään ja siitä poimitaan esiin oleelliset sekä usein mainitut asiat.

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä voidaan pitää sisällönanalyysiä. Lisäksi useimmat eri laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät pohjautuvat tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Tuomi ja Sarajärvi (2009, 106) erottavat sisällönanalyysin sisällön erittelystä, ja heidän mukaansa sisällön erittelyllä tarkoitetaan dokumenttien analyysiä, jossa kuvataan kvantitatiivisesti esimerkiksi tekstin sisältöä, kun taas sisällönanalyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvailla dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysin avulla aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta kuitenkaan sen antamaa informaatiota. Sisällönanalyysiä voidaan jatkaa aineiston kvantifioinnilla, jolloin aineistosta lasketaan esimerkiksi, kuinka moni tutkittava ilmaisee saman asian. Ennen kvantifiointia tulee aineistosta kuitenkin pyrkiä muodostamaan erilaisia kategorioita. Kvantifiointi antaa laadullisen aineiston tulkintaan erilaista näkökulmaa. (Mts. 108, 120–121.)

Teemahaastatteluaineiston analysoimisessa teemoittelu on luonteva etenemistapa, vaikka aineistosta esiin nousevat teemat eivät aina muistutakaan aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, ja joskus aineistosta löytyy uusia teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 7.3.4). Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan, jolloin on mahdollista ver-

tailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Analyysimenetelminä käytetään tässä tutkimuksessa sisällönanalyysiä, teemoittelua sekä kvantifiointia. Teemoittelu on luonteva valinta teemahaastattelun tulosten analysointia varten. Sen lisäksi hyödynnetään sisällönanalyysiä, jossa aineistosta etsitään eroja ja yhtäläisyyksiä. Teemoittelun avulla aineisto saadaan jaoteltua, jolloin sitä on helpompi tulkita. Tulkinta saadaan kuitenkin lähinnä sisällönanalyysiä sekä kvantifiointia hyödyntäen. Kvantifioinnin avulla pyritään selvittämään, onko sellaisia yleisiä assistentin työtehtäviä, joita tehdään useissa eri lakitoimistoissa erikoistumisesta riippumatta.

Tutkimustulosten tulee olla luotettavia. Tieteellisen tutkimuksen luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä ja validiteetilla puolestaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että mikäli tutkimus uusitaan, saadaan siitä samat tutkimustulokset. Kaiken luotettavuustarkastelun edellytyksenä on riittävä dokumentaatio. Myös tutkimusastelman tulee olla kunnossa, ongelma määritelty oikein, tutkimusmenetelmät valittu oikein sekä tutkimusprosessi toteutettu kokonaisuudessaan tieteen sääntöjen mukaisesti. Lisäksi jokaisen valinnan ja ratkaisun tulee olla perusteltu. Laadullisen tutkimuksen yleisinä luotettavuuskriteereinä pidetään vahvistettavuutta, dokumentaatiota, tulkinnan ristiriidattomuutta, informantin vahvistusta tutkitun kannalta, aiempia tutkimuksia sekä saturaatiota. (Kananen 2017, 173, 175–176.)

Tämän tutkimuksen luotettavuus pyritään varmistamaan saturaatiolla, huolellisella litteroinnilla sekä riittävällä dokumentaatiolla. Haastatteluja suoritetaan niin monta, kunnes vastaukset alkavat toistumaan, ja siten saavutetaan saturaatio. Tutkimuksen reliabiliteetin varmistaminen on tässä tapauksessa hankalaa, sillä lakitoimistot voivat olla erikoistuneita erilaisiin oikeudenaloihin, ja siten he saattavat käyttää hyvin erilaisia assistenttipalveluja. Luotettavuutta pyritään kuitenkin lisäämään siten, että valitaan assistenttihaastatteluihin sellaiset henkilöt, jotka työskentelevät mahdollisimman monipuolisesti erilaisissa tehtävissä. Luotettavuutta arvioitaessa tulee lisäksi ottaa huomioon, että puhelinhaastattelu ei ole niin luotettava, kuin kasvotusten tehtävä haastattelu, jolloin olisi mahdollista seurata haastateltavan ilmeitä ja eleitä kuulun puheen lisäksi.

3 Assistenttipalvelut

Tässä luvussa perehdytään ensin assistenttipalveluihin erilaisten käsitteiden kautta ja sen jälkeen tarkastellaan assistenttipalvelujen hankintaan ja ulkoistamiseen liittyvää teoriaa. Lisäksi tarkastellaan asianajoassistentin toimenkuvaa sekä siihen liittyvää lainsäädäntöä. Tämä teoreettinen osio on hyvin olennainen, kun suunnitellaan uutta lakiassistenttipalvelua, jossa yhdistyvät asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna assistenttipalvelujen hankinta tai ulkoistaminen sekä asianajoassistentin työtehtävät.

3.1 Assistenttipalvelujen hankinta ja ulkoistaminen

Assistentti

Assistentti työskentelee erilaisissa toimistopalvelu-, tietohallinto- ja viestintätyötehtävissä. Ammatin vaatimuksiksi luetellaan muun muassa tietotekniikkataidot, täsmällisyys, oma-aloitteisuus sekä sosiaaliset taidot. Assistentin työtehtäviksi mainitaan muun muassa kokousjärjestelyt, pöytäkirjojen laatiminen, sähköpostista huolehtiminen, ajanvarausten tekeminen sekä puhelinvaihteessa toimiminen. Lisäksi assistentti voi työskennellä tiedottajana, sisäisten hankintojen parissa tai henkilöstöosastolla. Myös matkajärjestelyt, raportointi, nettisivujen päivitykset ja kaikenlaisen informaation etsiminen mainitaan. Ammattinimikkeenä voidaan käyttää sihteerä tai assistenttia, vaikka työnkuvat eivät välttämättä poikkea toisistaan. (Sihteerä/Assistentti n.d.) Tässä opinnäytetyössä käytetään nimikettä assistentti, eikä tehdä eroa sihteerin ja assistenttin nimikkeiden välille.

Palvelu

Tilastokeskuksen Palvelut (n.d.) määritelmän mukaan palvelun käsite määritellään seuraavasti: ”palvelut ovat sellaisen tuotannollisen toiminnan seurausta, joka muuttaa niitä kuluttavien yksiköiden olosuhteita tai edistää tuotteiden ja rahoitusvarojen vaihdantaa.” Palveluihin ei yleensä kohdistu omistusoikeuksia. Palvelua ja palvelun tuottamista on usein mahdotonta erottaa toisistaan. Palveluita ovat muun muassa tuotannolliset palvelut, matkailupalvelut, rahoituspalvelut sekä kuljetuspalvelut. (Palvelut n.d.) Palvelu syntyy palvelun tuottajan sekä asiakkaan vuorovaikutustilanteessa. Palvelu ajatellaan työn suorittamisena, eikä sen varastointi ole mahdollista. Palvelun jakelu edellyttää useimmiten palvelun tuottajan kuljettamista. (Sipilä 1999, 24.)

Hankinta

Hankinnaksi kutsutaan yrityksen ulkoisten resurssien hallinnointia siten, että kaikkien tarvittavien palvelujen ja tuotteiden saatavuus turvataan parhailla mahdollisilla ehdoilla. Näitä tuotteita ja palveluja tarvitaan yrityksen eri toimintojen suorittamisessa, ylläpitämisessä, kehittämisessä sekä johtamisessa. Hankintojen tarkoituksena on edistää yrityksen liiketoimintaa. Hyvä hankinta vaikuttaa yrityksen kilpailu- ja suorituskykyyn, joten on erittäin tärkeää, että tehdään järkeviä päätöksiä siitä, mitä tehdään itse ja mitä taas ostetaan muualta. (Nieminen 2016, 10, 18.) Palvelut ovat keskeinen osa hankintoja, sillä yhä suurempi osa organisaatioiden hankinnoista on palveluja (Nieminen 2016, 190).

Ulkoistaminen

Ulkoistamisesta on olemassa useita erilaisia määritelmiä, mutta yleisesti ulkoistamiseksi lasketaan kaikki sellainen toiminta, jossa yritys tai julkisen sektorin toimija siirtää yksittäisiä toimintojaan tai koko toimintansa ulkoistuspalvelujen tarjoajalle. Ulkoistaminen ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin palvelujen hankinta, sillä palvelujen hankinnasta on kyse silloin, kun yritykset perustavat koko toimintansa suoraan ostettujen palvelujen varaan. Ulkoistaminen sekä siihen liittyvät järjestelyt ovat Suomessa jo rutiininomaisia toimintoja, ja esimerkiksi tilitoimistot, siivouspalvelut ja ruokapalvelut ovat vakiintuneita ulkoistuspalveluja. Kuitenkaan ulkoistamisaste kokonaisuudessaan ei vielä Suomessa ole yhtä korkea kuin muualla maailmassa. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 17–18.) Brownin ja Wilsonin (2005, 20) mukaan ulkoistamisella tarkoitetaan palvelujen hankkimista ulkopuoliselta taholta.

Ulkoistamisen syitä on tutkittu paljon ja useimmiten tärkeimmäksi syyksi ovat osoittautuneet kustannussäästöt. Säästöjä syntyy luonnollisesti, jos palveluntarjoaja kykenee tuottamaan palvelun edullisemmin kuin ulkoistava yritys. Ulkoistettavaan palveluun erikoistunut yritys kykenee tuottamaan palvelun tehokkaammin ja laadukkaammin kuin yritys, jossa palvelu on vain yksi monista tukitoiminnoista. Kustannussäästöjen lisäksi ulkoistamiseen on myös muita syitä, ja selkeästi yleisin ei-taloudellinen syy on halu keskittyä yrityksen ydintoimintoihin. Lisäksi ulkoistamisen syitä voivat olla muun muassa taseen keventäminen, kiinteiden kustannusten välttäminen, laadun parantaminen ja toimintatapojen yhtenäistäminen sekä työvoiman saatavuuden parantaminen. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 21–22, 24–25.) Perinteiset ulkoistamisen

kohteet ovat yksittäisiä toimintoja sekä pienimuotoisia palvelukokonaisuuksia, kuten esimerkiksi toimistopalvelut ja taloushallinnon rutiinitoiminnot (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 78).

Corbettin (2004, 3) mukaan yli 90 prosenttia yrityksistä sanoo, että ulkoistaminen on tärkeä osa heidän liiketoimintastrategiaansa. Suuntauksena on ollut, että yrittäjät keskittyvät enemmän omaan ydinosaamiseensa, jolloin esimerkiksi hallinnollisia tehtäviä ja yritysten sisäisiä palveluja on ulkoistettu. Myös toimistotyössä suoritettavia tehtäviä on jaettu uudelleen. Ulkoistaminen luo alan ammattilaisille uusia mahdollisuuksia esimerkiksi omaan yritystoimintaan sekä itsenäiseen ammatinharjoittamiseen. Assistentteja työllistyy yhä enemmän henkilöstövuokrausyritysten kautta. Työvoiman liikkuvuuden lisääntyminen sekä laajenevan etätyön vaatima itsenäisyys muokkaavat toimistotyötä myös tulevaisuudessa. Teknologia mahdollistaa työskenteelyn henkilön sijainnista huolimatta. Sen myötä myös kansainvälisyys vaikuttaa toimistotyöhön ja lisää esimerkiksi työntekijöiden kielitaitovaatimuksia. (Rajander-Juusti 2013, 47–48.)

Asiantuntijoiden aika vapautuu todelliseen asiantuntijatyöhön, kun usein toistuvia ja yksinkertaisia työtehtäviä ulkoistetaan etänä työskenteleville assistenteille. Yrityksistä löytyy yleensä muutama työtehtävä, jotka assistentin on mahdollista hoitaa itsenäisesti etänä. Assistentin ja yrityksen yhteistyö toimii, mikäli assistentin työtehtävät on tarkasti määritelty ja viestintä on tarpeeksi selkeää. Ongelmia aiheuttavat palvelun käyttäminen ilman selkeää päämäärää ja suunnitelmaa ulkoistettavista asioista. Tavallista on, että yhteistyön edetessä assistentin työnkuva muuttuu monipuolisemmaksi ja muutkin asiantuntijat alkavat työllistää häntä. Etäassistenttipalveluja tarjoavan MyAgent Oy:n perustaja Aaltonen (2017) uskoo, että yritysten kyky käyttää ulkoistettuja henkilöstöpalveluja kasvaa koko ajan ja aletaan ymmärtää, että monia asioita on mahdollista tehdä etänä. Etätyö on kustannustehokasta ja avaa mahdollisuuksia palveluna ostetulle työlle niin yksittäisiin projektiluontoisiin tarpeisiin kuin myös pidempiaikaiseen yhteistyöhön. (Rimpiläinen 2017.)

Virtuaaliassistenttien käyttö alkoi yleistyä 2000-luvun alussa nettiyhteyksien parantumisen myötä. Amerikkalaiset bisneskirjat ovat jo pitkään ylistäneet virtuaaliassistent-

teja, joille voi ulkoistaa muun muassa matkavarauksia, tiedonhakuja, tapaamisten sopimisia sekä muita rutiinitöitä. Suomessakin on huomattu, että kysyntää tällaiselle palvelulle on. Nykyään monet virtuaaliassistentit työskentelevät freelancereina oman yrityksensä tai työnvälityspalvelun kautta. (Valkonen 2015.) Virtuaaliassistenttipalvelut ovat viime vuosina kasvattaneet suosiotaan paljon. Tyypillisimpiä asiakkaita ovat kasvuyritykset. Yrittäjät ovat alkaneet arvostaa omaa aikaa ja ymmärtävät, ettei oma osaaminen aina riitä. Yrittäjien asennemuutoksen lisäksi assistenttipalvelujen kysyntää lisää työnkuvan muutos. Nykyisin assistentit ovat erikoisosajia, joten virtuaaliassistenttipalveluja tarjoavat yritykset pystyvät tarjoamaan kokonaisvaltaisen avun asiakasyritykselle. (Leiviskä 2017.)

Siironen (2017) nimittää etänä työskenteleviä henkilöitä diginomadeiksi. Tutkija Esko Kilpi on Siironen (2017) mukaan tarkastellut luovaa tietotyötä sekä digitaalista työympäristöä ja hänen mukaansa diginomadisuuteen liittyy paikkaan sitoutumaton työ, digitaalisten työvälineiden käyttäminen sekä yleensä työvälineiden omistaminen itse. Kilven mukaan meneillään on yhteiskunnallinen muutos, josta tiedetään vasta hyvin vähän ja tämä muutos on todellisuudessa jo pidemmällä kuin yleisesti luullaan. Kilven mukaan yrittäjyyden ja palkkatyön väliin on muodostumassa kolmas tapa työskennellä. Siihen liittyvät lyhyet työsuhteet sekä työntekijöiden yrittäjämäinen tapa työskennellä olematta kuitenkaan varsinaisesti yrittäjiä. Tämä tulee haastamaan perinteiset yhteiskunnan rakenteet, kuten eläkejärjestelmät ja verotuksen. (Siironen 2017.)

Assistentit ovat vallanneet alaa konsulteilta, sillä yrittäjät ovat havainneet, että suunnittelutyötä ei aina tarvita, vaan tärkeämpää on olla tekijöitä, jotka hoitavat asioita eteenpäin nopeasti ja kustannustehokkaasti. Virtuaaliassistenttipalvelujen suosion kasvun syynä on se, että se on assistenteille ja asiakasyrityksille helpointa. Virtuaalissa työskentelevä assistentti pystyy hoitamaan saman päivän aikana monen eri asiakasyrityksen antamia toimeksiantoja. Asiakasyrityksen taas ei tarvitse järjestää työtiloja tai työvälineitä assistenttia varten. Virtuaalisten palvelujen lisäksi assistenttipalveluja tarjoavat yritykset kuitenkin tarjoavat assistenttiapua myös asiakasyrityksen omissa toimitiloissa ja osa assistenteista työskenteleekin täysipäiväisesti asiakasyrityksessä paikan päällä. (Leiviskä 2017.)

Ulkoistettavien työtehtävien päättäminen voi olla hankalaa niin uudessa kuin vanhemmassakin yrityksessä. On tärkeää rakentaa luottamus yrittäjän ja virtuaaliassistentin välille, samoin kuin omienkin työntekijöiden sekä yrittäjän välille. Virtuaaliassistentille on mahdollista ulkoistaa muun muassa tiedonhaku, sähköpostiliikenteen hoitaminen, asiakaspalvelu, sekä kalenterinhallinta. Sähköpostiliikenteen hoitaminen on helppo hoitaa etänä, mutta yrittäjän täytyy varmistaa, että assistentti ymmärtää, mitkä viestit ovat tärkeitä ja mitkä eivät. Virtuaaliassistentti voi käydä läpi kaikki viestit ja merkitä tärkeimmät yrittäjää varten vastaten samalla itse muihin viesteihin. Assistentti voi myös varmistaa yrittäjältä ennen vastauksen lähettämistä, että viestin sisältö pitää paikkansa, jotta mahdollisilta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. (Dizik 2012.)

Erilaisten PowerPoint-esitysten sekä tiivistelmien tekeminen on myös järkevää delegoida virtuaaliassistentin hoidettavaksi, sillä siten yrittäjä voi säästää paljon aikaa esimerkiksi tapaamisiin valmistautuessa. Edellä mainittujen lisäksi myös kaikenlaisista sosiaalisista tehtävistä on tullut hyvin yleinen virtuaaliassistentille ulkoistettava osa-alue. Monet kalenterinhallintaohjelmat ovat saatavilla internetin kautta, joten virtuaaliassistentin on mahdollista hoitaa myös aikatauluttaminen asiakkaansa puolesta. Kalenterinhallintaan liittyviä tehtäviä voivat olla esimerkiksi tapaamispyyntöihin vastaaminen, tapaamisten sopiminen asiakkaiden kanssa tai tapahtumien suunnittelussa avustaminen. (Dizik 2012.) Useimmat edellä mainitut virtuaaliassistentin työtehtävät voivat hyödyttää myös juristeja.

3.2 Asianajoassistentin toimenkuva

Assistentit työskentelevät monenlaisissa eri tehtävissä ja monipuolisesti eri alojen yrityksissä. Myös lakitoimistoissa työskentelee assistentteja, jotka avustavat juristeja erilaisissa tehtävissä. Lakitoimistot voivat olla erikoistuneita erilaisten oikeudellisten palvelujen tarjoamiseen. Myös assistentit voivat olla erikoistuneita hoitamaan esimerkiksi vain tiettyyn oikeudenalaan liittyviä asioita. Asianajotoimintaa säädellään Suomessa lailla sekä tapaohjeilla. Toiminnan ollessa säädeltyä ja tarkasti valvottua, vaikuttaa se myös asianajoassistentin toimenkuvaan. Tämä teoreettinen osio on erittäin oleellinen työn kannalta, sillä lakiassistenttipalveluun saattavat vaikuttaa asianajoassistentteja koskevat säädökset, mikäli assistenttipalveluja myydään asianajajille. Nämä säädökset tulee ottaa huomioon lakiassistenttipalvelun suunnittelussa, jotta

palvelua voivat käyttää kaikki lakitoimistot, ja jotta palvelusta saa luotettavamman ja asiantuntevamman kuvan. Lisäksi tämän teoreettisen osion pohjalta lähdetään suunnittelemaan teemahaastattelua sekä lakiasistenttipalvelun sisältöä.

Oikeustieteellisen koulutuksen suorittaneista henkilöistä käytetään erilaisia nimityksiä. Lakimies ja juristi ovat yleisnimikkeitä kaikille oikeudellisia palveluja tarjoaville alan asiantuntijoille. Asianajajaa saatetaan kutsua usein myös juristiksi. Juristi on sukupuolineutraali nimike verrattuna lakimieheen ja se on nykyaikainen. Kaikki juridisen korkeakoulututkinnon suorittaneet henkilöt saavat käyttää nimikkeitä juristi ja lakimies. Asianajaja taas on suojattu nimike, jota saa käyttää ainoastaan Suomen Asianajajaliittoon kuuluva lakimies. Asianajajien toimintaa valvotaan oikeuskanslerin ja Asianajajaliiton valvontalautakunnan toimesta. Asianajotoimiston voi perustaa vain asianajaja, kun taas lakitoimiston tai lakiasiantuntijatoimiston saa perustaa kuka tahansa riippumatta koulutuksesta. (Heikkinen n.d.) Tässä opinnäytetyössä käytetään nimitystä juristi, kun puhutaan lakimiehistä tai asianajajista, jotta ei tarvitse mainita jokaista nimikettä erikseen.

Suomen Asianajajaliiton mukaan asianajajan erottaa muista oikeudellisia palveluja tarjoavista lakimiehistä muun muassa seuraavien seikkojen perusteella:

- asianajajatutkinnon suorittaminen
- ammatillinen valvonta
- ehdoton salassapitovelvollisuus
- hyvän asianajajatavan noudattaminen (Tietoa asianajajista n.d.).

Suojärven (2009, 11) mukaan asianajosihteerin työtehtäviin kuuluu tavallisten toimistotöiden lisäksi lainkäytön avustavat tehtävät. Asianajoassistentin toimenkuvasta ei ole olemassa yleispätevää selvitystä, sillä työtehtävät vaihtelevat tapaus- ja toimistokohtaisesti. Asianajotoiminnan tehokkuuden edistämisen vuoksi asianajosihteerille siirretään yksinkertaisemmat asiat, jotta asianajaja voi keskittyä ongelmallisempiin asioihin. Yleisimpiin toimistotyötehtäviin kuuluvat muun muassa puhelinvaihteen hoito, kopiointi sekä asiakkaiden vastaanottaminen. Lisäksi asianajoassistentti voi

valmistella erilaisia toimeksiantoja ja laatia asiakirjoja. Työn haasteellisuutta lisää asianajosihteerin työskenteleminen usean asianajajan muodostamassa toimistoyhteisössä. Perinteisten toimistotöiden lisäksi asianajosihteerin on hallittava muitakin erilaisia asianajotoimintaan liittyviä asioita. Tärkeää on tuntee muun muassa asianajajaa koskevaa lainsäädäntöä sekä eettiset tapaohjeet. Näin ollen asianajosihteerin kykenee tunnistamaan esimerkiksi erityistä huolellisuutta sekä salassapitoa vaativat asiat. (Suojärvi 2009, 11.)

Suomen asianajotoiminnasta säädetään laissa (Laki asianajajista 496/1958). Laissa on kohtia, jotka vaikuttavat myös asianajajien assistentteina työskenteleviin henkilöihin. Merkittävin asianajoassistenttiin vaikuttava sääntely liittyy salassapitoon ja vaitiolovelvollisuuteen. Laki asianajajista (496/1958, 5 c §) esimerkiksi määrittelee, että ”asianajaja tai hänen apulaisensa ei saa luvattomasti ilmaista sellaista yksityisen tai perheen salaisuutta taikka liike- tai ammattisalaisuutta, josta hän on tehtävänsä kautta saanut tiedon.” Asianajajan on ohjattava ja valvottava henkilökuntansa työtä ja asianajajan tulee erityisesti huolehtia siitä, että toimiston palveluksessa oleva henkilökunta noudattaa hyvää asianajajatapaa. Lisäksi asianajajan tulee huolehtia, että toimiston henkilökunnan lisäksi muutkin toimistolle vakituisesti tai tilapäisesti palveluksia suorittavat henkilöt noudattavat salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. (Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet 2013.)

Ylösen (2014, 400) mukaan asianajaja voi täyttää tapaohjeissa mainitun palveluntarjoajia koskevan velvollisuuden laatimalla kaikkien palveluntarjoajien kanssa salassapitosopimuksen koskien kaikkea sitä, mitä he saavat palvelua suorittaessaan tietää asianajajan toiminnasta sekä tämän asiakkaista. Salassapitosopimuksen laatiminen on siten erittäin tärkeää, kun lakiassistenttipalvelua tarjotaan asiakkaille varsinkin silloin, kun asiakkaana on asianajaja, jonka tulee noudattaa hyvää asianajotapaa. Tämä tulee siis erityisesti huomioida palvelun suunnittelussa.

Suojärven (2009, 40) mukaan asianajoassistentin toimenkuva on mahdollista jakaa seuraaviin työtehtäviin:

- tavalliset toimistotyöt
- toimeksiantojen valmistelu

- arkistointi
- asiakirjojen hävittäminen
- asiointi eri viranomaisissa
- muut tehtävät (muun muassa kirjaukset järjestelmään).

Lakiasiaintoyritys Kari Uoti Oy:n (2017) työpaikkailmoituksessa Tradenomiliiton nettisivuilla assistentin työtehtäviksi määritellään yrityksen laskutuksesta huolehtiminen sekä muun muassa asiakkaiden vastaanottaminen, kokousjärjestelyt, kaupassakäynti ja toimiston siisteydestä huolehtiminen. Eversheds Sutherlandin (2017) työpaikkailmoituksessa asianajosihteerin työtehtävät vaikuttavat hieman haastavammilta, sillä niihin lukeutuvat muun muassa asianajajan oikeana kätenä toimiminen, monipuolisista tukitehtävistä vastaaminen, oman lakimiesryhmän avustaminen toimeksiantoissa sekä oikeudellisissa toimenpiteissä, eri oikeudenalojen toimeksiantojen hallinnoiminen, itsenäiset vastuutehtävät sekä yhteydenpito muun muassa asiakkaiden ja viranomaisten kanssa. Myös kirjeenvaihto, matkajärjestelyt ja asiakkuuksien hallintaan liittyvät tehtävät suomeksi ja englanniksi mainitaan asianajosihteerin työtehtävinä. (Asianajosihteerin StaffPoint 2017.)

Asianajoassistentti hoitaa asiakaspalveluun liittyen muun muassa puheluihin vastaamisen sekä yhteydenottopyyntöjen eteenpäin viemisen. Asiakkaat ottavat yhteyttä esimerkiksi edunvalvontavaltakirjaan, avioehtosopimukseen tai testamenttiin liittyvissä asioissa. Asianajoassistentin pääasiallinen tehtävä on avustaa juristia, joten erilaisten tietojen etsimistä tehdään paljon. Myös oikeusapuhakemusten, oikeusturvailmoitusten sekä erilaisten määräajan pidennyshakemusten tekeminen kuuluu asianajoassistentin tavanomaiseen työhön. Määräajan pidennyspyyntöjä tehdään muun muassa käräjäoikeuteen ja verotoimistoon, ja niihin on tärkeää merkitä perusteet sille, miksi määräajan pidennystä haetaan. (Vepsänsaari 2017.)

Asianajoassistentilla on hyvä olla valmiita pohjia erilaisia asiakirjoja varten sekä myös tieto siitä, mitä kaikkia tietoja asiakkaalta tarvitaan mihinkin asiakirjaan. Perukirjoihin liittyen assistentti kerää materiaalin ja luonnostelee perukirjan. Perunkirjoitukset ovat toisinaan työläitä, varsinkin jos kyseessä on kuolinpesä, jossa on paljon osak-

kaita. Erilaisten asiakirjojen tilaaminen netin kautta on myös hyvin tavallista. Sähköisesti tilataan muun muassa kaupparekisteriotteita, yhtiöjärjestyksiä sekä lainhuuto-
todistuksia. Lisäksi asiakirjoja toimitetaan ja haetaan myös fyysisesti eri paikoista. Asianajoassistentti toimii usein myös todistajana tai uskottuna miehenä erilaisissa tilaisuuksissa. (Vepsänsaari 2017.)

Vepsänsaaren (2017) haastattelun perusteella tärkeimmät ja pääasialliset asianajoassistentin työtehtävät jakautuvat asiakaspalveluun sekä erilaisten toimeksiantojen valmisteluun ja juristien avustamiseen toimeksiantoihin liittyen. Asiakaspalvelu voidaan luokitella tavallisiin assistenttitöihin. Teemahaastattelujen perusteella erilaisten asiakirjojen luonnostelu ja muokkaaminen sekä oikeusapuhakemusten tekeminen ovat juridista asiantuntemusta vaativia assistenttin työtehtäviä, joita lakitoimistoissa tehdään paljon. Nämä nimenomaiset työtehtävät mainittiin useassa eri haastattelussa, ja sen vuoksi ne otetaan huomioon lakiassistenttipalvelun suunnittelussa.

Oikeusavulla tarkoitetaan sitä, että kansalainen voi saada itselleen avustajan oikeudellisen asian hoitamista varten kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Hakija ei kuitenkaan saa oikeusapua, mikäli hänellä on oikeusturvavakuutus, josta asian aiheuttamat kulut voidaan korvata. Yritykset tai yhteisöt eivät voi saada oikeusapua. Oikeudenkäyntiasioissa oikeusapua tarjoavat julkiset oikeusavustajat, asianajajat sekä luvan saaneet oikeudenkäyntiavustajat. Muissa asioissa oikeusapua tarjoavat vain julkiset oikeusavustajat. (Oikeusapu n.d.)

Asianajotoimisto Bird & Bird Oy:n työpaikkailmoituksessa asianajoassistentin työtehtäviin kuuluu muun muassa juristien avustaminen erilaisissa tehtävissä, erilaisten asiakirjojen ja esitysten luonnosteleminen, yhteydenpito asiakkaiden, viranomaisten sekä muiden yrityksen kansainvälisten toimistojen kanssa, laskutus ja muut hallinnolliset tehtävät sekä tapaamisten, seminaarien ja matkojen järjesteleminen. (Assistant 2017.) Työpaikkailmoituksista, asianajoassistentin haastattelusta sekä Suojärven (2009) opinnäytetyöstä voidaan päätellä, että assistenttin työtehtävät voivat vaihdella paljon eri lakitoimistojen välillä. Myös tämän tutkimuksen tutkimustuloksista voi päätellä, että assistenttin työtehtävät vaihtelevat eri lakitoimistojen välillä.

4 Palvelun tuotteistaminen

Tässä luvussa käsitellään palvelun tuotteistamiseen sekä tuotekehitykseen liittyvää teoriaa. Aluksi määritellään tuotekehityksen ja tuotteistamisen käsitteet, jonka jälkeen tarkastellaan, mitä tuotteistamisella tavoitellaan. Luvun toisessa osiossa käsitellään tuotteistamisprosessia sekä sen eri vaiheita. Tämä teoreettinen osio on olennainen sen vuoksi, että lakiassistenttipalvelusta sekä sen eri osioista saadaan tuotteistamisen avulla myyvä ja selkeä kokonaisuus, jota voidaan alkaa tarjota asiakkaille. Tarkoituksena on perehtyä lähinnä siihen teoriaan, joka on palvelun luomisen kannalta olennaista.

4.1 Tuotteistamisen tavoite

Tuotekehitys

Tuotekehityksellä tarkoitetaan toimintaa, jossa kehitetään uusia tuotteita ja palveluja tai parannetaan jo olemassa olevia tuotteita ja palveluja. Tuotekehityksen tavoitteena on luoda uutta liiketoimintaa uusilla tai kehitetyillä tuotteilla ja palveluilla. Parhaimmillaan tuotekehitys on kokonaisvaltainen ja jatkuva prosessi, jossa kehitystyö voi lähteä liikkeelle mistä tahansa tuotekehitysprosessin vaiheesta ja siihen liittyvät jatkuva arviointi sekä kannattamattomien tuotteiden lopettaminen. Yritysten tavoitteena tulisi olla jatkuva pyrkimys luoda uusia tuotteita ja palveluja, joiden avulla pystyttäisiin kustannustehokkaammin sekä entistä paremmin tuottamaan asiakkaille ratkaisuja. Uusia tuotteita ja palveluja tarvitaan erityisesti siksi, että markkinat muuttuvat jatkuvasti ja sen myötä myös asiakkaiden tarpeet muuttuvat. (Villanen 2016, 105–106.)

Tuotteistaminen

Palvelun tuotteistaminen on asiakkaalle tarjottavan palvelun määrittelyä, suunnittelua, kuvaamista, kehittämistä sekä tuottamista niin, että asiakashyödyt maksimoituvat ja yrityksen tulostavoitteet saavutetaan (Sipilä 1999, 12). Palvelun tuotteistamisella tarkoitetaan palvelun ja sen tarjoaman arvon kiteyttämistä kuvaamalla ja vakioimalla palvelun eri osia. Palvelun tuotteistaminen yhtenäistää palvelutoimintaa, palvelusta tulee toistettava ja tehokas ja siten palvelu luo arvoa asiakkaiden lisäksi myös

palveluntarjoajalle. Tuotteistamisen tarkoituksena on oikean tasapainon saavuttaminen vakioinnin ja räätälöinnin välille. (Mitä on palvelujen tuotteistaminen? N.d.)

Tuotteistettaessa kullekin palvelun eri osa-alueelle määritellään hinta, palvelusisältö sekä siihen kuuluva tuotantoprosessi, josta syntyy selkeä kokonaisuus (Villanen 2016, 221). Tuotteistamiselle ei ole olemassa vain yhtä oikeaa määritelmää ja eri yhteyksissä puhuttaessa se voi tarkoittaa eri asioita. Hyvin tuotteistettu palvelu on monistettavissa ja yksi monistettavuuden edellytys on niin yksityiskohtainen dokumentointi, että joku pätevä, ulkopuolinen henkilö pystyy alkaa tarjoamaan samaa palvelutuotetta. Myynnin menetelmät, markkinointimateriaali, hinnoittelu sekä muut vastaavat palveluun olennaisesti liittyvät asiat tulee siis dokumentoida huolellisesti ja yksityiskohtaisesti joko kirjalliseen tai sähköiseen muotoon silloin, kun palvelua tuotteistetaan. (Parantainen 2011, 11–12.)

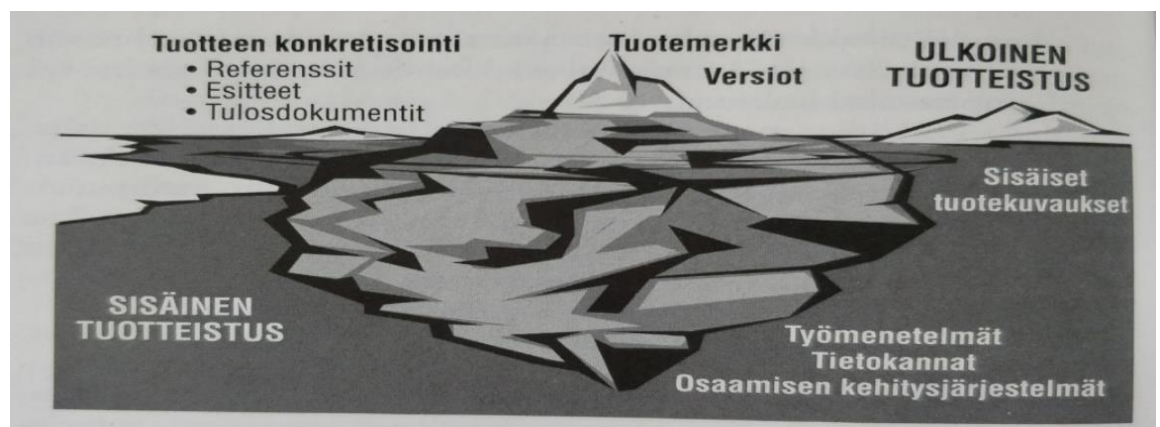
Sipilän (1999, 12) mielestä tuotteistamisen keskeisenä tavoitteena on kehittää oman työn vaikuttavuutta sekä asiakashyötyä. Palvelutuote on tuotteistettu silloin, kun sen käyttö- tai omistusoikeus on mahdollista myydä eteenpäin (mts. 12). Tuomisen, Järven, Lehtosen, Valtasen ja Martinsuon (2015, 9) mukaan tuotteistamisella voidaan kuitenkin tavoitella monenlaisia asioita. Palvelun tuotteistamisen tavoitteena voi olla muun muassa markkinoinnin ja myynnin tehostaminen, palvelun tuottamisen tehostaminen tai tuotteistettavan palvelun roolin ymmärtäminen. Tuotteistamisen tavoitteet on mahdollista jäsentää myös kohteena olevan palvelun ominaisuuksien perusteella. Tuotteistamisen tavoitteena on palvelu, joka on helposti myytävä, kuvattu, tasalaatuinen, toistettava sekä elävä eli sitä on mahdollista kehittää lisää. Tuotteistamisen onnistumisen kannalta on hyvin tärkeää asettaa prosessille selkeä tavoite. (Mts. 9–10.)

On tärkeää ymmärtää, mitä tuotteistamisella tarkoitetaan, ennen kuin lähdetään asettamaan tavoitteita. Lisäksi tulee pohtia, onko tuotteistamisen kohteena palvelu vai palvelukokonaisuus. Tuotteistamisen tarkoituksena on vähentää palvelujen räätälöinti järkevälle tasolle, joten palveluun tulee jättää tilaa myös asiakaskohtaiselle muokkaamiselle. Tuotteistamisen päätavoitteet ohjaavat tuotteistamisen kohteen rajaamista. Tuotteistamisprojekti voi painottua esimerkiksi palvelun ulkoiseen tai sisäiseen kuvaamiseen. Tämä ohjaa tuotteistamisprosessin suunnittelua. (Mts. 10.)

4.2 Tuotteistamisprosessi

Ennen tuotteistamiseen ryhtymistä on hyvä käydä läpi tuotteistamiskelpoisen palvelun kriteerit, jotka ovat palveluun liittyvä toistuva asiakastarve, palvelun toteutuksesta löytyvät toistuvat osat, palvelun sopivuus yrityskuvaan sekä yrityksen strategiaan, palvelun taloudellinen kannattavuus sekä palvelun toteuttamista ja tuotteistamista varten löytyvä kokemus ja osaaminen. On tärkeää huomioida, että vaikka tuotteistamisella on useita positiivisia ja houkuttelevia vaikutuksia, se ei kuitenkaan aina ole ratkaisu kaikkiin palveluliiketoiminnan haasteisiin. (Tuominen ym. 2015, 8.)

Tuotteistaminen voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen tuotteistamiseen. Ulkoinen tuotteistaminen on sellaisten palveluelementtien kuvaamista ja kiteyttämistä, jotka näkyvät asiakkaalle. Ulkoisen tuotteistamisen avulla luodaan yhteinen näkemys asiakkaalle tärkeistä palvelun elementeistä, jotka kiteytetään tavallisesti palvelukuvauksiin ja myyntimateriaaleihin. Sisäisellä tuotteistamisella taas tarkoitetaan palvelutuotannon kuvaamista ja yhdenmukaistamista. Sisäisen tuotteistamisen perustehtäviä ovat vastuiden, toimintatapojen sekä palveluprosessin kuvaaminen ja määrittäminen asiakasnäkökulmaa unohtamatta. (Mitä on palvelujen tuotteistaminen? N.d.) Sipilän (1999, 47) mukaan sisäiseksi tuotteistamiseksi kutsutaan asiakkaalle näkymätöntä yrityksen sisäistä toiminnan kehittämistä. Sisäisessä tuotteistamisessa voidaan edetä yleensä nopeampaan tahtiin, kuin ulkoisessa tuotteistamisessa (mts. 47). Sipilä (mts. 48) kuvaa sisäisen ja ulkoisen tuotteistamisen eroja selkeästi alla olevassa kuviossa (kuvio 1).



Kuvio 1. Sisäinen ja ulkoinen tuotteistaminen (Sipilä 1999, 48)

Myös sisäisessä tuotteistamisessa keskiössä on asiakas. Ulkoiseen tuotteistamiseen liittyy vakioitujen tuotteiden, palvelujen tai ratkaisujen kehittäminen, jossa asiakkaalle synnytetään yhteinen näkemys palvelun tärkeistä elementeistä. Tuotteistuksen kohde on mahdollista konkretisoida asiakkaalle muun muassa erilaisten dokumenttien tai esitteiden avulla. Tuotteistamisella ei tarkoiteta samaa kuin standardoinnilla, sillä palvelujen perusluonteeseen kuuluu tietynlainen asiakaskohtainen räätälöinti. Tuotteistamisen avulla saadaan hyötyjä tuotekehitykseen ja sen vuoksi tuotteistukselle on kannattavaa määrittää jokin tavoite, mitä sillä halutaan saada aikaan. (Villanen 2016, 223–224.) Tuotteistamisprosessia on hankala aloittaa, jos yrityksellä ei ole selkeää liiketoiminnan, markkinoinnin sekä tuotekehityksen strategiaa, ja strateginen suunnittelu sekä tuotteistus kulkevatkin käsi kädessä (Sipilä 1999, 110).

Tuotteistamisen tarkoitus on madaltaa asiakkaan tuotteeseen tai palveluun liittämää riskiä. Tuotteistamisen avulla palvelusta tai tuotteesta saadaan helpommin ostettava ja myytävä, sillä se muuttaa abstraktin konkreettiseksi. Jokaisen yrityksen tuotteistuskonseptointi on erilainen ja on hankalaa löytää täydellistä tai todella huonosti toteutettua tuotteistusta. Tuotteistamisen eri osa-alueita on mahdollista arvioida tuotteeseen tai palveluun kuuluvan palvelupolun eri osina. Tuotteistamisessa voidaan mallintaa monia eri näkökulmia niin yrityksen kuin asiakkaankin toiminnasta. Tuotteistusprosessin alussa on hyvä miettiä, mitä arvoa asiakkaalle halutaan luoda sekä minkälaista kokonaisuutta arvonluonti edellyttää. Lisäksi kannattaa miettiä, millaisia ne osa-alueet ovat, joiden kanssa asiakas joutuu tekemisiin sekä minkä alueen kehittäminen erityisesti toisi lisäarvoa asiakkaalle. (Villanen 2016, 222, 225.)

Tuotteistamisprosessi voi edetä monella eri tavalla. Tuotteistamisprosessi voi olla muodoltaan esimerkiksi perinteinen, ketterä tai iteratiivinen. Missään mallissa palvelun ensimmäinen tuotteistaminen ei tuota täydellistä lopputulosta. Palveluun joudutaan myöhemmin tekemään päivityksiä ja muutoksia tarpeen mukaan. (Tuominen ym. 2015, 10–11.)

Perinteinen tuotteistamisprosessi

Perinteinen eli vaiheittainen tuotteistaminen etenee suoraviivaisesti vaiheesta toiseen. Se voi edetä esimerkiksi perinteisten projektinhallinnan menetelmien avulla.

Tuotteistaminen nähdään kertaluonteisena työnä, jonka valmistuttua palvelua myydään ja tuotetaan. Monet tuotteistamisprosessit edustavat tätä muotoa. (Mts. 10.)

Ketterä tuotteistamisprosessi

Ketterässä tuotteistamisprosessissa hyödynnetään ketterän projektinhallinnan menetelmiä. Tämä tuotteistamisen muoto valitaan silloin, kun halutaan saada palvelu markkinoille mahdollisimman nopeasti. Ketterässä tuotteistamisprosessin muodossa keskitytään ensin ulkoiseen, asiakkaalle näkyvien palvelun elementtien kuvailuun. Palvelua aletaan usein myydä asiakkaille jo tuotteistamisprosessin aikana. Palvelun jatkokehittäminen ja -tuotteistaminen saatetaan loppuun ensimmäisten asiakkaiden kanssa. (Mts. 10–11.)

Iteratiivinen tuotteistamisprosessi

Iteratiivisen tuotteistamisprosessin lähtökohtana on palvelun vaiheittainen tuotteistaminen. Tuotteistamisen vaiheistus voidaan tehdä tuotteistamisen sisällön perusteella. Tuotteistamisprosessi painottuu esimerkiksi ensin joko sisäiseen tai ulkoiseen tuotteistamiseen. Lisäksi vaiheistus tehdään suunnittelemalla palvelu jatkuvasti kehittyväksi kokonaisuudeksi, josta tuotteistetaan uusia ja parempia versioita. Tuotteistamisprosessi ja tuotteistettava palvelu suunnitellaan sisällöllisesti joustaviksi. Myös tavoitteet tarkastetaan vaiheittain. (Mts. 11.)

Villasen (2016, 222) mukaan Parantainen (2010) on rakentanut tuotteistamisprosessiin seuraavanlaisen vaiheistuksen:

1. osa toimintamalleista erottuu joukosta
2. kokonaisuuksia alkaa hahmottua
3. toimitussisältö vakiintuu
4. palvelu alkaa monistua
5. palvelu alkaa monistua yrityksen ulkopuolella
6. palvelu muuttuu jälleenmyytäväksi
(Villanen 2016, 222).

On järkevää testata ideoita ja tuotekehitystä jo varhaisessa vaiheessa kehitystyötä joko jo olemassa olevien tai potentiaalisten asiakkaiden kanssa sen sijaan, että yritys

kehittäisi itsekseen tuotetta tai palvelua asiakkaalle sopivaksi. Kun yrityksellä on tietoa asiakkaiden reaktioista, käyttäytymisestä sekä toiveista, on tämän tiedon pohjalta palvelua helpompi kehittää tai tarpeen mukaan korjata. Tuotekehityksen kohde voidaan myös hylätä tämän tiedon perusteella. Mahdollista kopioimista ei tule pelätä liikaa, sillä silloin yritys saattaa menettää mahdollisuuden markkinoida, myydä ja kehittää palvelua yhdessä asiakkaiden kanssa. Tiivis vuoropuhelu asiakkaan kanssa sitouttaa tämän yritykseen. Lisäksi yrityksen osoittama aito kiinnostus asiakkaan mielihoidetta kohtaan vahvistaa asiakkaan sitoutumista yritykseen entisestään. (Villanen 2016, 157–158.)

Tuotteistamisen lisäksi myös tuotekehityksessä tulee aina muistaa, että kaiken yritystoiminnan perustana on asiakas, jolla on tietty tarve tai ongelma. Yrityksen tulee pyrkiä täyttämään tuo tarve tai ratkaista ongelma paremmin, kustannustehokkaammin tai lisäarvoa tuottavasti kilpailijoihin verrattuna. (Mts. 139.) Yritys kykenee jäsentelemään prosessin eri vaiheiden vaikutukset kokonaisuuteen pilkkomalla kehityksen kohteena olevan tai uuden suunniteltavan palvelun pienempiin osiin. Näin myös asiakkaalle muodostuu palvelusta sekä sen eri vaiheista selkeämpi kokonaisuus. Yritys voi esimerkiksi erilaisilla kirjainten, värien tai kuvien muokkaustavoilla rakentaa lähestyttäviä ja sille sopivia tapoja viestiä ja kertoa palvelusta, sen alkuperästä, käyttötavoista tai käyttäjästä. (Mts. 221, 223.)

Tuotteistamisen kulmakivenä voidaan pitää palvelukuvauksen luomista, sillä kuvaus auttaa muodostamaan sekä viestimään yhteisen merkityksen tuotteistajalta palvelun eri osapuolille. Sen vuoksi palvelukuvauksen tulee olla ymmärrettävä sekä informatiivinen eri toimijoiden näkökulmasta ja sen tulee myös antaa kehittyä käytännön kokemuksen myötä. (Tuominen ym. 2015, 14–15.) Sipilän (1999, 74) mukaan tuotteen perusidean selkiytyttyä, on mahdollista siirtyä yksityiskohtaisempaan tuotesuunnitteluun. Tuotteistustyössä voidaan käyttää apuna yrityksen sisäiseen käyttöön laadittavia tuotekuvia. Tuotekuvaus on tekninen ja markkinoinnillinen määrittely tuotteesta sekä sen kehittämisestä. (Sipilä 1999, 35.) Sisäinen tuotekuvaus laaditaan ensisijaisesti yritystä itseään varten. Se on laajempi, kuin asiakkaalle annettava tuotteen liittyvä tieto. (Mts. 78.)

Useimpien asiantuntijapalvelujen tuotteistamiseen sopiva tuotekuvauksen rakenne pitää sisällään muun muassa seuraavat asiat:

- tuotenimi ja yleiskuvaus
- tuotteen käyttötarkoitus sekä asiakkaan saama hyöty
- markkinapotentiaali, asiakkaat ja tavoitteet
- kilpailevat tai korvattavat tuotteet
- tuotteen hinta ja konkretisointi
- tuotteistuksen sekä tuotekehityksen jatkotoimet (Mts. 74–77).

Tuotteistajan kannattaa rajata vaihtoehtoja valmiiksi asiakasta varten, mutta tulee kuitenkin muistaa, että valinnanvapaus saa tutkitusti ihmisen voimaan hyvin ja pitää hänet terveenä. Kuitenkin, jos valinnanvaraa on liikaa, iskee valintahalvaus nopeasti. Asiakas haluaa kontrolloida itseään koskevia päätöksiä, mutta pelkää myös toisaalta niiden seurauksia. Hyvä asiantuntija ottaakin ohjat ja antaa asiakkaan vaikuttaa, ainakin näennäisesti. Ihminen pystyy käsittelemään vain noin seitsemää esinettä, sanaa tai muuta asiaa yhtä aikaa ja samasta syystä montaa erilaista vaihtoehtoa on hankala hahmottaa kerrallaan. Asiakkaan näkemät vaihtoehdot on siis syytä karsia enintään muutamaan. (Apunen & Parantainen 2014, 39–41.)

Sipilän (1999, 65) mukaan on asiakaslähtöistä kuvailla ensin niitä palvelun peruselementtejä, joita on tarjolla, ja sen jälkeen helpottaa asiakkaan päätöstä tarjoamalla esimerkiksi muutamaa etukäteen mietittyä elementtien yhdistelmää. Tuotteistajan ehdotus ohjaa asiakasta enemmän, kuin voisi luulla. Asiakkaalle voi ehdottaa kokonaisuutta, josta hän joutuu pudottamaan epämieluisat vaihtoehdot pois, jolloin luopumisentsuska tekee työtä yrittäjän puolesta. Tilauksen loppusumma on todennäköisesti suurempi kuin silloin, kun ostaja itse poimii valikoimasta haluamansa osat. Asiakkaan on helppo ostaa, kun yrittäjä on valmistellut kaikki päätökseen tarvittavat osat, kuten tarjouksen, aikataulut, tulokset ja ohjeet valmiiksi. Mikäli ehdotus on ennalta tarkkaan mietitty, on asiakkaan vaikea muuttaa sitä ilman hyviä perusteluja. Tuotteistajan on kannattavaa siirtää ajatuksiaan kirjalliseen muotoon, sillä kun asia

on painettu johonkin konkreettiseen dokumenttiin, kuten lehteen tai kirjaan, on se silloin lukijoiden mielestä totta. (Apunen & Parantainen 2014, 43–44.)

Palvelupaketti voi tarkoittaa kahta eri asiaa. Siitä voidaan puhua synonyymina tuotteelle, jolloin korostetaan sitä, että palvelussa on useita osa-elementtejä. Näitä osaelementtejä ei kuitenkaan myydä erikseen. Ydinpalvelut ja tukipalvelut on mahdollista erottaa toisistaan ja niistä muodostuvaa kokonaisuutta voidaan kutsua palvelupaketiksi. Ydinpalvelulla tarkoitetaan sitä palvelua, jonka asiakas varsinaisesti haluaa ja tukipalvelut mahdollistavat ydinpalvelun käytön. Tukipalvelut voivat myös olla lisäpalveluja, jotka antavat asiakkaalle enemmän vaihtoehtoja sekä valinnanmahdollisuuksia. Lisäksi palvelupaketilla voidaan tarkoittaa erilaisista osapalveluista muodostuvaa kokonaisuutta. Tällöin osapalveluja myydään kuitenkin myös erikseen, jolloin paketti on lähinnä keino, jolla asiakkaan ostopäätöstä helpotetaan. Toisaalta tällöin paketin avulla myös pyritään myymään asiakkaille suurempia kokonaisuuksia nopeammin. (Sipilä 1999, 64–65.)

Räätälöinnin ja tuotteistamisen välinen ristiriita on virheellinen kuvitelma. Tuotteistaminen nimenomaan mahdollistaa kannattavan räätälöinnin, jolloin yritys pystyy tarjoamaan asiakkaalleen halvemmalla ja nopeammin laadukkaampaa sekä asiakaslähtoisempää palvelua. (Sipilä 1999, 16–17.) Oma palvelutarjous tulisi nähdä kokonaisuutena, jossa on mahdollisimman suuri standardiosa, joitakin moduuliosia sekä räätälöity osa. Tällöin asiakas lähestyy palvelua räätälöidyn osuuden suunnasta ja palvelu vaikuttaa räätälöidymmältä, kuin se todellisuudessa on. Palvelun räätälöitävä osuus on kuitenkin hyvä minimoida. Modulaarisuutta on mahdollista soveltaa monessa eri muodossa. Esimerkkejä tästä ovat muun muassa perusmalli, jonka osia asiakas voi vaihtaa sekä yhteensopivista moduuleista jokaiselle asiakkaalle erikseen koottava kokonaisuus, joka vastaa juuri kyseisen asiakkaan tarpeita. Useimmiten asiakkaalle riittää huomattavasti alhaisempi räätälöintiaste, kuin palveluja tarjoavassa yrityksessä oletetaan. Asiakkaalla voi usein olla voimakas käsitys omien tarpeiden ja ongelmien ainutlaatuisuudesta, vaikka laajemmin tarkasteltuna erot muihin eivät olisi-kaan kovin suuret. (Sipilä 1999, 69–70.)

Hinta on asiakkaalle aina tärkeä valintakriteeri. Hintoihin vaikuttavat vahvasti kilpailu sekä vallitseva kilpailutilanne. Hinta vaikuttaa tuotekehityksessä syntyvän tuotteen

tai palvelun herättämiin mielikuviin ja niiden myötä myös yrityskuvaan. Olemassa oleva yrityskuva mahdollistaa tietyn tasoisen hinnan uudelle tuotteelle. Asetettua hintaa on ainakin heti tuotteen lanseeraamisen jälkeen vaikea muuttaa. Hinnoittelun pohjana ovat aiheutuvat kustannukset, mutta lisäksi markkinat sekä vallitseva kilpailutilanne määräävät tuotteen todellisen ja toteutettavissa olevan hinnan. Asiakkaan on aina helpompi ostaa yrityksen tuote tai palvelu, mikäli hän ymmärtää miten hän siitä hyötyy. Kun yritys tietää, mitä hyötyä tuote tai palvelu asiakkaalle tuottaa, on sitä silloin myös helpompi myydä ja hinta on perusteltavissa. (Villanen 2016, 171–172.) Yrityksen kannattaa aina ilmoittaa asiakkaalle yksiselitteinen hinta (Apunen & Parantainen 2014, 51).

Asiantuntijapalvelujen hinnoittelu on hankalaa, sillä niitä verrataan helposti esimerkiksi työn suorittamiseen kuluneeseen aikaan. Asiakas tulisikin saada vertaamaan palvelun hintaa siitä saamaansa hyötyyn. Hinnoittelun tulee olla aktiivista ja sen tulee elää asian uutuuden, luovuuden, kilpailutilanteen sekä vaihtoehtojen ja asiakassuhteen laajuuden mukaan. Palvelujen tuotteistamisprosessin myötä entistä useammalle palvelukokonaisuudelle tai sen osalle on mahdollista antaa listahinta tai hintahaarukka. (Sipilä 1999, 79–80.) Erilaisia hinnoittelumalleja on paljon, eikä yhtä oikeaa ratkaisua ole olemassa. Selkeys ja yhdenmukaisuus ovat kuitenkin asioita, joita hinnoittelussa kannattaa tavoitella. (Villanen 2016, 172.)

Asiantuntemus on hyvä tartuttaa tuotteisiin, jolloin niistä saa myös paremman hinnan, kuin ei-asiantuntija. Ostaminen on raskasta, sillä taustalla on aina pelko virheinvestoinnista. Varsinkin asiantuntijapalveluja ostava asiakas maksaa asiantuntijalle suosituksista ja mielipiteistä ja mikäli myyjällä ei ole omaa näkemystä, hän ei vaikuta asiantuntijalta. Tuotteistajan tehtävänä on tarjota asiakkaalle kaikki, mitä päätöksentekoa varten tarvitaan. (Apunen & Parantainen 2014, 30–31, 37.) Tuotteistusprosessin viimeinen vaihe on konkretisointi. Konkretisoinnilla tarkoitetaan niitä keinoja, joilla palvelu pyritään saamaan mahdollisimman konkreettiseksi asiakkaalle, jotta tämä olisi myös valmis maksamaan asianmukaisen hinnan palvelusta. Tehokkaimmat konkretisoinnin keinot ovat referenssit sekä omien asiakkaiden esittely. Myös erilaiset esimerkit sekä case-kuvaukset palvelevat hyvin asiakasohjausta. Yrityksen strategiasta riippuu, pyritäänkö kaikki tuotteet tuotteistamaan kerralla, mihin asteeseen ne pyritään tuotteistamaan sekä missä aikataulussa. (Sipilä 1999, 86–87, 111.)

5 Lakiassistenttipalvelun luominen

Lakiassistenttipalvelun suunnittelussa lähdettiin liikkeelle siitä, että pelkästään omien tai toimeksiantajan kokemusten mukaisesti palvelua ei lähdetä luomaan, vaikka niitä suunnittelussa hyödynnetäänkin. Tärkeää on huomioida palvelun suunnittelussa asiakkaan näkökulma, jotta he kokisivat palvelun vastaavan omia tarpeitaan. Sen vuoksi haastateltiin asianajoassistenttien lisäksi myös asianajajia. Tässä luvussa käydään läpi tutkimustuloksia sekä sitä, miten lakiassistenttipalvelu niiden pohjalta luodaan. Tutkimustuloksia analysoidaan sisällönanalyysin, teemoittelun sekä kvantifioinnin avulla. Aineiston analyysiin valittiin monta eri analyysimenetelmää, jotta siitä saataisiin mahdollisimman monipuolinen ja eri näkökulmat huomioonottava. Lakiassistenttipalvelusta on lyhyt kuvaus tämän luvun lopussa, sillä tarkempi dokumentaatio on liitteenä (liite 1).

5.1 Teemahaastattelut

Teemahaastatteluja toteutettiin yhteensä viisi. Asianajajia heistä oli kaksi ja kolme oli asianajoassistentteina työskenteleviä henkilöitä. Kaikki haastateltavat työskentelevät eri yrityksissä. Teemahaastattelurunkoja oli tämän vuoksi kaksi erilaista, sillä asianajajille esitettävät kysymykset poikkesivat hieman assistenteille esitetyistä kysymyksistä. Teemahaastattelurunko 1 (liite 2) oli asianajajien haastattelemista varten ja teemahaastattelurunko 2 (liite 3) assistenttien haastattelemista varten. Molemmissa haastatteluissa käytiin läpi samoja teemoja, vaikka kysymykset olikin muotoiltu eri tavoin. Lisäksi molemmissa haastattelurungoissa oli pelkästään toiselle suunnattuja teemoja. Teemat muodostettiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta ja niihin lisättiin palvelukokonaisuuden luomisen kannalta olennaisia sekä tarpeellisia kysymyksiä. Asianajajille suunnatussa haastattelurungossa oli viisi eri teemaa ja assistenteille suunnatussa haastattelurungossa neljä.

Teemahaastattelujen yhteiset teemat olivat tärkeimmät assistenttipalvelut, juridista asiantuntemusta vaativat assistenttipalvelut sekä tavalliset assistenttipalvelut. Assistentteille suunnatussa teemahaastattelussa oli lisäksi teemana lakitoimistossa työskentelevän assistentin pääsääntöiset työtehtävät. Asianajajille suunnatussa teemahaastattelussa oli lisäksi teemoina assistenttipalvelujen käyttäminen tällä hetkellä ja

syyt siihen, miksi käyttää tai miksi ei käytä sekä suhtautuminen assistenttipalvelujen ulkoistamiseen. Haastatteluja tehdessä pidettiin koko ajan kirkaana mielessä, että tarkoituksena on suunnitella tulosten pohjalta palvelukokonaisuus, eikä selvittää juristien suhtautumista assistenttipalvelujen ulkoistamiseen, vaikka se toki aiheeseen olennaisesti liittyykin. Suhtautumiseen liittyvä kysymys otettiin asianajajille suunnattuun teemahaastatteluun mukaan siksi, että se pystytään huomioimaan palvelun suunnittelussa, eikä tarkoituksena ollut selvittää sen tarkemmin asianajajien suhtautumista assistenttipalvelujen ulkoistamiseen. Siten myöskään saturoitumiseen ei kyseisen teeman kohdalla pyritty.

Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin kaikki teemat läpi, vaikka teemojen puhumisjärjestys sekä käsittelyn laajuus vaihtelivatkin haastattelujen välillä. Yksi assistentin kanssa suoritettu teemahaastattelu kesti noin 50 minuuttia, kun taas muut haastattelut kestivät keskimäärin noin 10 minuuttia. Pidemmän haastattelun tarkoituksena oli selvittää assistentin työtehtäviä sekä niiden sisältöä yksityiskohtaisemmin, kun taas muiden haastattelujen tarkoituksena oli selvittää tärkeimpiä ja yleisimpiä assistenttien työtehtäviä lakitoimistoissa. Työtehtävien yksityiskohtaisesta sisällöstä oli hyvin tarpeellista saada tietoa, jotta suunniteltavan palvelun sisältökuvaukset olisivat mahdollisimman tarkat ja kattavat.

Pitkään haastatteluun valikoitui sellainen assistentti, joka hoitaa kyseisen yrityksen kaikki assistenttipalvelut sekä lisäksi talouspuolen asioita jonkin verran. Kyseistä haastattelua ei toteutettu muiden tavoin nimettömästi, sillä siitä saatiin samalla aineistoa teoreettiseen viitekehukseen. Yritys, jossa kyseinen henkilö työskentelee, hoitaa laidasta laitaan kaikenlaisia toimeksiantoja niin yritysten, kuin yksityishenkilöidenkin kanssa. Sen vuoksi myös kyseisen assistentin työtehtävät ovat siellä hyvin monipuolisia. Kaikki muut haastattelut toteutettiin nimettömästi, jotta haastateltavat pystyivät avoimemmin kertomaan omista kokemuksistaan. Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin yleiskielisesti. Litteroinnin jälkeen hyödynnettiin koodausta, jonka avulla tekstistä etsittiin yhtäläisyyksiä siten, että saman tyylliset ja saman aihepiirin työtehtävät luokiteltiin omiin kategorioihinsa. Tällöin oli mahdollista muodostaa työtehtävistä isompia kokonaisuuksia, kuten esimerkiksi asiakaspalvelu, johon sisältyi monia eri yksittäisiä työtehtäviä, kuten sähköposteihin ja puheluihin vastaaminen.

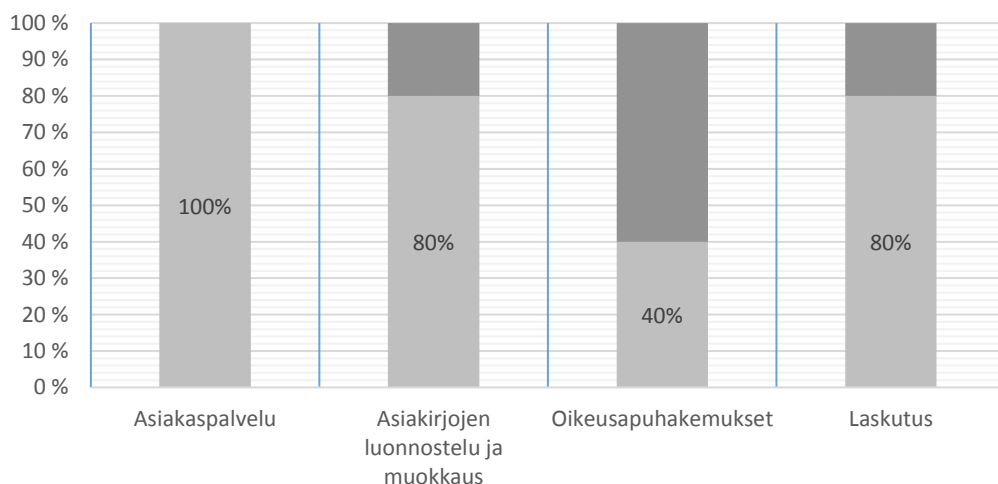
Jokaisessa haastattelussa nousivat esille asiakaspalvelun hoitaminen, asiakastapaamisten sopiminen sekä muut perinteiset assistentin tehtävät. Teemahaastattelujen tulokset vahvistivat sen ennakkokäsityksen, että lakitoimistot ovat erikoistuneita eri oikeudenaloihin, ja siten useissa eri toimistoissakaan työskennelleet assistentit eivät pystyneet nimeämään yleispäteviä asianajoassistentin työtehtäviä. Joitakin yhtäläisyyksiä toimistojen välillä kuitenkin selkeästi löytyi. Asiakaspalvelun lisäksi asianajoassistentin työssä keskiössä on juristien avustaminen, johon liittyy muun muassa tiedonhakuja ja erilaisissa virastoissa asiointia sekä fyysisesti että sähköisten järjestelmien kautta. Myös erilaisten asiakirjojen laatiminen ja muokkaaminen toistui haastateltavien vastauksissa. Haastattelutuloksista on nähtävissä teoreettisen viitekehyksen tapaan jako asiantuntemusta vaativiin assistentin töihin sekä yleisiin toimistoassistentin töihin. Tätä jakoa on mahdollista hyödyntää lakiassistenttipalvelun suunnittelussa. Assistenttien kertoman mukaan työtehtävät voivat olla hyvin vaihtelevia ja tapauskohtaisia.

Juridista asiantuntemusta vaativat erityisesti erilaisten hakemusten, kuten oikeusapuhakemusten tai ulosottohakemusten laatiminen sekä muiden erilaisten asiakirjojen laatiminen. Haastateltavat mainitsivat, että assistentit tilaavat paljon erilaisia asiakirjoja eri paikoista, muun muassa maistraatista ja käräjäoikeudesta. Lisäksi hakemusten toimittaminen oikeaan paikkaan sekä saatekirjelmien laatiminen kuuluvat assistentin työhön. Yrityksestä riippuen assistentit hoitavat myös laskutukseen liittyviä tehtäviä sekä muita hallinnollisia tehtäviä. Assistentit avustavat juristeja kaikenlaisissa toimeksiannoissa, joten työtehtävät riippuvat paljon myös siitä, minkälaisia toimeksiantoja heille tulee. Työläiksi tehtäviksi eräs assistentti mainitsi perunkirjoitusten hoitamisen, joihin hänen mukaansa kuluu paljon assistenttien aikaa. Perukirjoihin liittyen assistentti tilaa muun muassa virkatodistuksia, lainhuutotodistuksia, rasisuodistuksia ja kiinteistörekisteriotteita sekä luonnostelee perukirjaa.

Erään haastateltavan kokemusten mukaan isoissa lakifirmoissa asianajoassistentit saattavat olla erikoistuneita esimerkiksi joihinkin tiettyihin oikeudenaloihin ja vain tiettyjen asioiden hoitamiseen, mutta pienemmissä yrityksissä assistentit tekevät kaikkea, mitä juristit tarvitsevat. Assistentin työtehtäviin kuuluu erään haastateltavan

mukaan kaikki sihteerin perustyöt, eli muun muassa juristien aikataulujen hoitaminen sekä matkajärjestelyt. Suurin osa haastateltavien mainitsemista työtehtävistä hoitui sähköisesti.

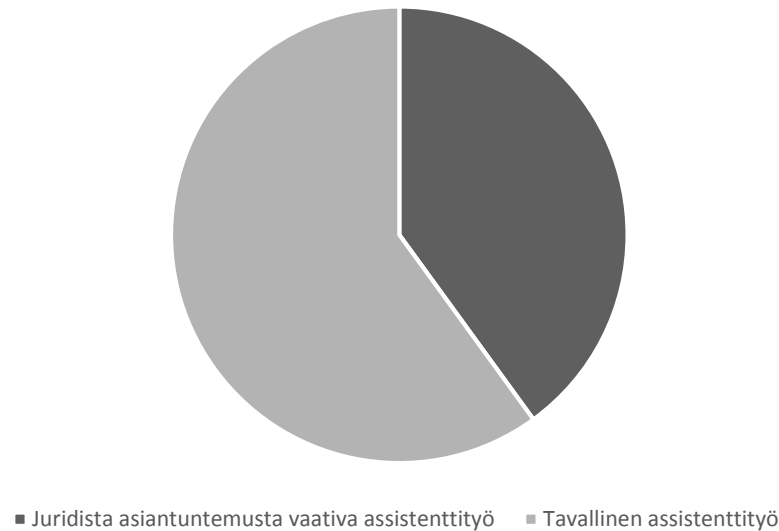
Alla (kuvio 2) on kuvattuna useimmin mainitut yksittäiset assistenttin työtehtävät, eli ne työtehtävät, jotka toistuivat haastatteluissa. Kuviossa kyseisen työtehtävän mainintakerrat on kuvattu prosentteina suhteessa kaikkiin haastatteluihin. Kuvioista on nähtävissä, että asiakaspalvelu mainittiin tavalla tai toisella jokaisessa haastattelussa ja myös laskutus sekä asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus mainittiin useasti. Kuviossa mainittujen työtehtävien lisäksi myös toimeksiantojen avaamiseen liittyvät työtehtävät, erilaisten asiakirjojen hankkiminen sekä viranomaisten kanssa yhteydenpito mainittiin kahdessa haastattelussa viidestä. Muita haastatteluissa mainittuja yksittäisiä työtehtäviä ovat muun muassa tiedonhaku, matkajärjestelyt, kalenterinhallinta, määräajan pidennyspyyntöjen tekeminen sekä määräaikojen merkitseminen.



Kuvio 2. Haastatteluissa useimmin mainitut yksittäiset assistenttipalvelut

Haastattelujen perusteella (ks. kuvio 3) juristit hyödyntävät hieman enemmän tavallisia assistenttipalveluja kuin asiantuntemusta vaativia assistenttipalveluja. Haastateltavat eivät välttämättä osanneet suoraan nimetä, kumpia assistenttipalveluja pidetään tärkeämpinä, sillä työtehtävät vaihtelevat todella paljon. Yleensä he kuitenkin osasivat nimetä tiettyjä työtehtäviä, joita heidän mielestään eniten tarvitaan, ja nämä työtehtävät oli mahdollista luokitella toiseen näistä kategorioista. Luokittelua helpotti myös haastateltavien omat käsitykset siitä, mitkä työtehtävät kuuluvat tavallisempiin assistenttipalveluihin, ja mitkä taas ovat asiantuntemusta vaativia tehtäviä.

Tavallinen assistenttityö pitää sisällään muun muassa asiakaspalvelun ja kalenterinhallinnan, kun taas asiantuntemusta vaativiksi assistentin työtehtäviksi luokiteltiin muun muassa oikeusapuhakemukset ja asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus. Tärkeimpinä pidetyt yksittäiset työtehtävät vaihtelivat eri toimistojen välillä.



Kuvio 3. Tärkeimmät assistenttipalvelut

Tärkeimmiksi assistentin hoitamiksi tehtäviksi nimettiin laskutus ja yhteydenpito asiakkaisiin, mutta nämäkin mainittiin vain kahdessa haastattelussa viidestä. Tärkeimpiä assistenttipalveluja käsitellessä mainittiin lisäksi muun muassa oikeusturvavakuutus hakemukset, erilaisten asiakirjojen hankkiminen sekä toimeksiantojen avaukset järjestelmiin. Tärkeimpinä pidettyjen työtehtävien suuren vaihtelun vuoksi niiden mukaan ei ole järkevää rakentaa lakiassistenttipalvelua, vaan huomioidaan ennemminkin ne työtehtävät, jotka vastauksissa toistuivat, vaikka haastateltavat eivät välttämättä pitäneetkään juuri niitä työtehtäviä tärkeimpinä. Tärkeimpinä pidetyt työtehtävät perustuvat jokaisen haastateltavan henkilökohtaisiin kokemuksiin siitä, mitkä työtehtävät he itse ovat kokeneet tärkeimmiksi työssään. Mielenkiintoista on se, että vastauksissa usein toistuneet työtehtävät eivät välttämättä olleet niitä, jotka haastateltavat kokivat itse kaikkein tärkeimmiksi.

Haastatteluista kuitenkin kävi ilmi, että asiantuntevaa assistenttia arvostetaan. Kaksi haastateltava myös mainitsi, että kokemuksen myötä assistentit saavat vastuulleen

entistä haastavampia työtehtäviä, jolloin heiltä odotetaan ennemminkin asiantuntevaa assistenttityötä kuin tavallisia assistenttipalveluja. Toisaalta asiantuntemusta vaativa assistenttityö sekä tavallinen assistenttityö käyvät hyvin paljon myös käsi kädessä, jolloin ne sekoittuvat toisiinsa lakitoimistoissa työskentelevien assistenttien arjessa. Siten haastateltavien oli myös vaikea sanoa, kumpaa assistenttityötä tarvitaan enemmän. Haastatteluun osallistuneista asianajajista toinen kertoi käyttävänsä assistenttipalveluja päivittäin ja toinen kertoi, että ei käytä tällä hetkellä assistenttia työnsä tukena, sillä hänen yrityksensä on suhteellisen uusi ja pieni. Yksittäisiä työtehtäviä, joita mainittiin yhdessä haastattelussa viidestä, oli yli kymmenen. Näitä työtehtäviä olivat muun muassa asiakkaan tunnistamiseen liittyvät tehtävät, asiakirjojen versiovertailut sekä pienimuotoisten asiakastapahtumien järjestäminen.

Asianajajilta saatiin kommentteja heidän suhtautumisestaan assistenttipalvelujen ulkoistamiseen tai hankkimiseen muualta, ja viesti ainakin näiden kahden kohdalla oli selkeä: salassapitovelvoitteet sekä vastuunjakokysymykset huolestuttavat ja assistentin luotettavuus sekä kyky hoitaa työtehtävät hyvin herättivät epäilyjä. Ulkoistetun assistentin hankkiminen ei kuitenkaan ollut heidän kummankaan mielestään mahdollinen ajatus, ja etenkin tavallisemmat assistentin työt oltiin valmiita ulkoistamaan. Assistentin työtä pidettiin lisäksi tärkeänä ja tarpeellisena, ja assistentin juridinen asiantuntemus koettiin tärkeäksi. Näitä tuloksia ei ole mahdollista kuitenkaan yleistää haastateltujen vähäisen määrän vuoksi, mutta kahden asianajajan vastausten hyvin samanlaisen linjan sekä toimeksiantajan aiempien samankaltaisten kokemusten perusteella on mahdollista arvioida, että luotettavuuskysymys koetaan yleisesti tärkeäksi. Tämän vuoksi siihen tulee panostaa, etenkin alalla, jossa salassapito on ehdottoman tärkeää.

Työtehtävien osalta samat vastaukset alkoivat toistumaan hyvinkin nopeasti, vaikka samalla uusissa haastatteluissa saattoikin tulla joitakin aiemmin mainitsemattomia työtehtäviä ilmi, lakitoimistojen erilaisuuden vuoksi. Saturatio kuitenkin saavutettiin, jolloin viisi haastattelua koettiin riittäväksi määräksi. Haastatteluissa eniten toistuneista työtehtävistä saadaan sisältö lakiassistenttipalvelulle. Haastatteluista saatiin lisäksi monipuolisesti tietoa asianajoassistentin työtehtävistä ja saatujen tietojen pohjalta on mahdollista luoda lakiassistenttipalvelu toimeksiantajalle.

5.2 Tutkimustuloksista palvelukokonaisuudeksi

Tutkimustulosten perusteella asianajoassistentille on selkeä tarve. Tulokset vastasivat pitkälti teorian sekä toimeksiantajan omien kokemusten pohjalta saatuja ennakkokäsityksiä. Tutkimustulosten ollessa selvillä alettiin niiden pohjalta kokoamaan palvelukokonaisuutta. Tuloksista oli havaittavissa, että ennako-odotusten mukaisesti assistenttien työtehtävät vaihtelivat sen mukaan, mihin lakitoimisto oli erikoistunut. Sen vuoksi tuntuikin järkevältä koota yhden palvelupaketin sijaan useampia erilaisia vaihtoehtoja, joista asiakkaan on mahdollista valita juuri omiin tarpeisiinsa sopiva paketti. Assistenttipalvelujen ulkoistamiseen haastatellut asianajajat suhtautuivat hieman epäillen ja pohtivat, minkälaisia tuloksia esimerkiksi virtuaaliassistentti saisi aikaan. Tämän vuoksi on tärkeää synnyttää luottamus asiakkaan ja assistentin välille. Palvelun tulee myös olla mahdollisimman helppo, houkutteleva sekä vaivaton ottaa käyttöön, jotta kynnys palvelun ostamiseen madaltuisi.

Jotta ulkoistetun assistentin käyttöönotto tuntuisi helpommalta, on asiakkaan kannalta järkevää aloittaa tavanomaisista työtehtävistä, jolloin ei anneta heti kovin suurta vastuuta ulkopuoliselle taholle. Toimeksiantaja mainitsi lisäksi huomionarvoisen asian: assistenttipalveluja ostaessaan yritys ei välttämättä koe mahdollisesti saatavia säästöjä tai lisääntyviä aikaresursseja niin tärkeinä kuin sen, että hän joutuu alussa perehdyttämään assistentin työtehtäviin, joita tämän on tarkoitus alkaa tehdä. Aika voi siis olla yrittäjälle hyvin arvokas resurssi, jota hän ei ole valmis tuhlaamaan ilman varmaa tietoa saamastaan hyödyistä. Hyöty pitäisi saada myytyä asiakkaalle niin hyvin, että asiakas on valmis käyttämään aikaansa assistentin perehdyttämiseen. Toisaalta työtehtävien joukossa tulisi olla myös sellaisia tehtäviä, joihin perehtyminen on nopeaa.

Markkinoinnissa on järkevää painottaa assistenttien asiantuntemusta sekä aiempaa kokemusta, jolloin asiakkaan on helpompi luottaa siihen, että pienellä perehdyttämällä hän tosiaan hyötyy palvelusta. Osaavaa assistenttia ei lisäksi tarvitse perehdyttää niin perinpohjaisesti kuin täysin kokematon. Tutkimustuloksista on havaittavissa, että suurin osa lakitoimistossa työskentelevän assistentin työtehtävistä hoituu

tänä päivänä sähköisesti, joten paikan päälle saapuvaa assistenttia ei välttämättä tarvita. Tällainen palvelu voi kuitenkin tuntua asiakkaasta luotettavammalta vaihtoehdolta aluksi, joten sen vuoksi myös sellainen vaihtoehto kannattaa mahdollistaa.

Näin ollen palvelupaketteja suunnitellaan yhteensä kaksi erilaista. Palvelussa päätettiin hyödyntää teoriassa esille tullutta modulaarisuutta, jolloin yhteensopivista moduuleista kootaan asiakkaan tarpeita vastaava palvelupaketti. Siten palvelu olisi räätälöitävissä, mutta kuitenkin tuotteistettu ja konkreettinen. Palvelujen sisällöt kuvataan valmiiksi ja ne pohjautuvat sekä teoriaan että teemahaastatteluihin. Toisen palvelupaketin ideana on assistenttiavun käyttäminen isoissa projekteissa, joita lakitoimistoilla voivat olla muun muassa perunkirjoitukset tai laajat oikeustapaukset. Tällöin assistentti hoitaa vain kyseiseen projektiin liittyviä työtehtäviä. Tämän paketin nimi on Lakiassistenttipaketti 2. Toinen paketti kootaan tutkimustuloksissa usein mainittujen työtehtävien pohjalta siten, että asiakas itse saa valita joko valmiista luettelusta työtehtävistä itselleen tarpeellisimmat tai, jos haluttua työtehtävää ei löydy listalta, voi asiakas itse ehdottaa työtehtävää, jonka haluaa assistentin hoitavan. Tämän paketin nimi on Lakiassistenttipaketti 1. Näin pystytään räätälöimään juuri asiakkaan tarpeisiin sopiva palvelupaketti, ja siten toimeksiantaja pystyy tarjoamaan palvelua erilaisiin asioihin erikoistuneille lakitoimistoille, eikä asiakkaita rajata sen mukaan, mitä lakipalveluja he toimistoissaan asiakkailleen tarjoavat.

Lakiassistenttipaketti 1:ssä asiakas siis valitsee aluksi, haluaako hän mieluummin virtuaaliassistentin vai asiakasyritykseen paikan päälle saapuvan assistentin. Paikan päälle assistentin saa kuitenkin vain niillä paikkakunnilla, joissa Avitaksella on freelancereita. Tämän jälkeen asiakas valitsee 1-3 työtehtävää, joihin hän haluaa assistenttia käyttää. Enintään kolme erilaista työtehtävää sisältyvät samaan tuntihintaan, mutta mikäli asiakas haluaa hyödyntää assistenttia vielä useammassa työtehtävässä, on tuntihinta tällöin korkeampi. Asiakasta laskutetaan kuukausittain kertyneiden tuntien mukaan. Palvelun käyttöönotto ei sido asiakasta mihinkään, kuten esimerkiksi käyttämään palvelua kuukausittain tiettyjen tuntien ajan. Siten palvelun käyttöönottaminen on helppoa ja vaivatonta ja asiakas voi aloittaa kokeilemalla vain yhden työtehtävän delegoimista assistentin hoidettavaksi. Assistentteilla on vaitiolovelvollisuus. Työtehtävät voivat vaihdella sen mukaan, suoritetaanko työ etänä vai asiakasyrityksessä.

Enintään kolmen työtehtävän tuntihinta on 34e/h ja mikäli asiakas haluaa hyödyntää assistenttia useammassa työtehtävissä, kuin kolmessa, korotetaan tuntihintaa aina sitä mukaa, kuinka monta työtehtävää asiakas haluaa pakettiin sisällyttää. 1-3 työtehtävää valikoituivat sen vuoksi samaan tuntihintaan saatavaksi, että asiakas joutuu itse poimimaan ne työtehtävät, joita hän eniten tarvitsee ja luopumaan samalla muista, ellei maksa niistä lisähintaa. Myös valmiiden työtehtävien määrää listassa haluttiin rajoittaa perustuen tuotteistamiseen liittyvään teoriaan, jossa painotettiin vaihtoehtojen rajaamista valmiiksi asiakkaita varten.

Asiakas voi valita seuraavista seitsemästä ehdotetusta työtehtävästä itselleen sopivimmat:

- asiakaspalvelu ja kalenterinhallinta
- postitus ja erilaisten asiakirjojen hankkiminen
- laskutus
- tiedonhaku
- erilaisten asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus
- oikeusapuhakemukset
- matka- ja tapahtumajärjestelyt.

Työtehtävien tarkemmat sisältökuvaukset löytyvät liitteestä 1. Nämä työtehtävät on koottu teemahaastattelun tuloksista. Palvelussa on kuitenkin haluttu säilyttää asiakkaan mahdollisuus ehdottaa itse tarvitsemaansa työtehtävää, jotta palvelun joustavuus säilyisi. Myös Lakiassistenttipaketti 2:ssa asiakas valitsee, haluaako hän käyttää virtuaaliassistenttia vai mahdollisesti yritykseen paikan päälle saapuvaa assistenttia. Asiakasta laskutetaan tehtyjen työtuntien mukaan. Tuntihinta tällä palvelulla on 34e/h. Myös tällä paketilla asiakas voi kokeilla, kuinka yhteistyö assistentin kanssa sujuu ja mahdollisesti siirtyä projektin valmistumisen jälkeen käyttämään lakiassistenttipaketti 1:stä. Pakettiin on mahdollista sisällyttää myös useampia eri projekteja. Lakiassistenttipaketti 1:tä ja lakiassistenttipaketti 2:ta ei ole mahdollista yhdistää keskenään. Juristien on mahdollista valita lakiassistenttipalvelun sijasta myös Avitaksen Oma assistentti -palvelu, jonka hinnoittelutapa on erilainen, ja siihen voi sisällyttää

mitä työtehtäviä tahansa. Myös tässä palvelukuvauksessa mainitut työtehtävät on siis mahdollista sisällyttää Oma assistentti -palveluun, mikäli asiakas niin haluaa.

Oma assistentti -palvelu

Ostamalla Oma assistentti -palvelun asiakas saa käyttöönsä oman assistentin, joka huolehtii asiakkaan puolesta esimerkiksi laskutuksesta tai puheluihin ja sähköposteihin vastaamisesta. Asiakkaalle räätälöidään juuri hänen tarpeitaan vastaava palvelupaketti, johon sisältyvät sovitut työtehtävät. Asiakas voi valita, haluaako hän assistenttiapua virtuaalisesti vai omiin toimitiloihinsa paikan päälle. Oma assistentti -palvelu toimii siten, että asiakas valitsee kuukausittaisen työtuntien määrän sekä sen, mihin työtehtäviin tuo kyseinen tuntimäärä käytetään. Palveluun kuuluu neljä erikoista pakettia, joiden joukosta asiakas voi valita itselleen sopivimman. Esimerkiksi peruspaketti sisältää kymmenen työtuntia kuukaudessa ja maksaa 330 euroa tai 365 euroa sen mukaan, kuinka vaativia työtehtävät ovat. Myös tuntilaskutus on mahdollinen, mikäli asiakas ei ennalta tiedä, kuinka paljon tunteja hän tarvitsee. (Oma assistentti -palvelu n.d.)

Teoreettisen viitekehyksen perusteella lakiassistenttipalvelu on mahdollista tuotteistaa, sillä siihen liittyy toistuva asiakastarve, palvelun toteutuksessa on toistuvia osia sekä palvelun pitäisi olla taloudellisesti kannattavaa. Lakiassistenttipalvelun tuotteistamisessa hyödynnetään iteratiivisen tuotteistamisprosessin mallia, eli palvelu tuoteistetaan vaiheittain. Iteratiivinen tuotteistamisprosessi sopii lakiassistenttipalvelun tuotteistamiseen hyvin, sillä palvelusta on tarkoitus saada jatkuvasti kokemusten kautta kehittyvä kokonaisuus, josta on myöhemmin mahdollista tuotteistaa uusia versioita. Palvelun tuotteistaminen tässä vaiheessa ei kuitenkaan onnistu aivan täysin, sillä sitä ei ole vielä testattu asiakkailla, ja palvelua tulee kehittää ja tuotteistaa todennäköisesti lisää, kunhan sen käytöstä saadaan ensin kokemuksia. Lakiassistenttipalvelun tuotteistamisessa aloitetaan sisäisestä tuotteistamisesta, sillä kaikkia ulkoisen tuotteistamisen osia ei ole vielä saatavilla, kuten esimerkiksi asiakaskokemuksia palvelun käytöstä. Erityisesti paneudutaan palvelukuvauksiin. Palvelu hinnoitellaan yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta hinnoittelusta tulisi mahdollisimman yhdenmukainen suhteessa toimeksiantajan muihin palveluihin. Palvelun hinnoittelua tulaa mahdollisesti myöhemmin vielä muokkaamaan toimeksiantajan toimesta.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda lakitoimistoille suunnattu assistenttipalvelu toimeksiantajayrityksen käyttöön. Tavoitteena oli siten myös suunnitella palvelu asiakaslähtöiseksi ja mahdollisimman kattavaksi niin, että se soveltuu kaikille lakitoimistoille niiden erikoistumisesta riippumatta. Lopputuloksena saatiin lakiassistenttipalvelu teemahaastattelujen tulosten sekä teorian yhdistämisen avulla. Teemahaastattelun avulla saatiin selvitettyä ne työtehtävät, joita lakitoimistoissa työskentelevät assistentit tekevät paljon. Huomionarvoista oli se, että vaikka haastatteluja tehtiin niin assistenttien kuin asianajajienkin kanssa, niin silti samat työtehtävät toistuivat molempien vastauksissa, ja esimerkiksi asiakaspalvelun hoitaminen mainittiin jokaisessa haastattelussa. Tämä osaltaan vahvistaa tulosten luotettavuutta, kun assistenttipalveluja eri näkökulmista tarkastelevilta saatiin samoja vastauksia.

Tutkimuksen lopputuloksena myös toimeksiantajan oma näkemys vahvistui entisestään, sillä etenkin etäassistenttipalvelussa asiakkaalle tärkein tekijä on assistentin sekä palvelun luotettavuus sekä helppous. Olennaista ei välttämättä ole säästöjen saaminen ulkoistetun assistentin avulla verrattuna oman assistentin palkkaamiseen. Toinen asianajajista myös mainitsi, että ulkoistetun assistentin hankkiminen vapauttaisi aikaa omaan käyttöön, joten sekin nousi haastatteluissa esille ennen säästö- tai kustannuskysymyksiä. Olennaista assistenttipalvelujen ulkoistamiseen liittyen on siten ennemminkin luotettavuus ja helppous sekä lisääntyvät aikaresurssit. Palvelujen paketoiminen oli hieman hankalaa, sillä oli tärkeää varmistaa palvelujen joustavuus siinä määrin, ettei asiakas jättäisi joustamattomuuden vuoksi ostopäätöstä tekemättä, mutta tuotteistamisen näkökulmasta palvelun sisällön tuli kuitenkin olla konkreettinen ja selkeä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli ennen kaikkea selvittää, mitkä ovat ne lakitoimistossa työskentelevän assistentin työtehtävät, jotka koetaan tärkeimmiksi juristien oman työn kannalta. Nämä työtehtävät saatiin tutkimuksen avulla luotettavasti selvitettyä. Tutkimuksen tarkoituksena oli toisaalta myös selvittää asianajajien suhtautumista ulkoistettuun assistenttipalveluun, jotta nämä asenteet osattiin ottaa huomioon palvelun suunnittelussa siten, että palvelu olisi mahdollisimman vaivaton ja helppo

ottaa käyttöön. Asianajajien asenteista ja suhtautumisesta saatiin tietoa, mutta vastaajien vähäisyyden vuoksi kyseinen tieto ei ole yleistettävissä. Tätä tietoa pystyttiin kuitenkin hyödyntämään palvelun suunnittelussa. Lisäksi tavoitteena oli suunnitella lakiassistenttipalvelu sellaiseksi, että se olisi mahdollisimman myyvä. Tässä hyödynnettiin tuotteistamisen teoriaa, joten siltä osin myös siinä onnistuttiin, vaikka ennen palvelun käyttöönottoa ja asiakaskokemuksia siinä onnistumista onkin vaikea arvioida.

Tutkimustuloksista saatiin selville, mitä palveluun kannattaa sisällyttää ja tuotteistamisen avulla palvelu muokattiin sellaiseksi, että toimeksiantajayrityksen on mahdollista ottaa se käyttöön. Teoreettisen viitekehyksen tärkeys korostui siten erityisesti tuotteistamisvaiheessa. Myös asianajoassistentin toimenkuvaan liittyvää teoriaa oli mahdollista verrata tutkimuksesta saatuihin tuloksiin. Tärkeää oli myös ottaa palvelussa huomioon asianajotoimintaan vaikuttavat lait sekä tapaohjeet. Assistenttipalvelujen ulkoistamiseen ja hankintaan liittyvä teoriaosuus oli myös olennaista palvelun suunnitteluvaiheessa, esimerkiksi työmenetelmien suunnittelussa. Lisäksi assistenttipalvelujen ulkoistamiseen ja hankintaan liittyvä teoria osaltaan myös antoi hyvän pohjan sille, mitä lakiassistenttipalvelu voisi esimerkiksi pitää sisällään.

Työ on kaiken kaikkiaan onnistunut ja kootut palvelupaketit vastaavat tutkimuksesta saatuja tuloksia sekä teoreettisesta viitekehystä saatua tietoa. Palvelun kannalta olisi ollut hyvä, jos olisi saatu enemmän juristien kommentteja siitä, miten he suhtautuvat assistenttipalvelujen ulkoistamiseen. Tämä olisi kuitenkin vienyt paljon aikaa, sillä heitä oli vaikea saada osallistumaan haastatteluun. Suhtautumiskysymys oli kuitenkin toissijainen muihin palvelun suunnittelun vaiheisiin nähden. Työtehtävät onnistuttiin kuitenkin saamaan hyvin esille, ja niitä oli todella paljon erilaisia. Oli mielenkiintoista huomata, että vaikka alkuperäinen oletamus oli, että toimistojen välillä assistenttien työtehtävät vaihtelevat todella paljon ja yhtäläisyyksiä työtehtävien välillä olisi vaikea löytää, löytyi niitä kuitenkin yllättävän monta. Siten lakiassistenttipalvelun muodostaminen osoittautuikin järkeväksi ja mahdolliseksi tuotteistaa, kun useat lakitoimistot tarvitsivat useita samankaltaisia assistenttipalveluja. Tällöin myös räätälöintiastetta saatiin pienemmäksi.

Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää tämän palvelun luomisen lisäksi myös muissa assistenttipalveluja tarjoavissa yrityksissä, jotka haluavat palvella lakitoimistoja asiantuntevammin. Myös esimerkiksi ensimmäisen oman assistentin palkanneet lakitoimistot voivat hyötyä tuloksista, sillä palvelukuvaukset voivat toimia perehdytysmateriaalina sekä tukena tai pohjana työtehtävien suunnittelussa. Jatkossa olisi mahdollista tehdä esimerkiksi laajempaa kartoitusta siitä, minkälaiset lakitoimistot ovat kiinnostuneita tällaisesta palvelusta ja tutkia sitä, kuinka suuri prosenttiosuus lakitoimistoista haluaisi ulkoistaa assistenttipalvelunsa. Myös lakiassistenttipalvelujen toimivuutta voisi kartoittaa ja hankkia vielä syvempää tietoa siitä, mitä palveluja lakitoimistot erityisesti assistenteilta haluaisivat. Tämä tieto tietysti lisääntyy, kunhan saadaan palvelulle käyttäjiä ja sitä kautta selville heidän kokemuksiaan palvelusta.

Luotettavuustarkastelu

Tätä työtä varten suoritetun tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää juristien tavallisesti hyödyntämien assistenttipalvelujen osalta hyvänä, sillä niiden kohdalla saavutettiin saturaatio. Esiin nousivat tietyt työtehtävät, joiden voidaan saturaation saavuttamisen perusteella olettaa olevan yleisimpiä juristien tarvitsemia assistenttipalveluja. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään tarkalla dokumentoinnilla sekä haastateltavien valintaan panostamisella. Kuitenkin on mahdollista, että mikäli sama tutkimus toistettaisiin, voisivat tulokset olla erilaiset riippuen siitä, mihin oikeudenaloihin erikoistuneita lakitoimistoja tutkimukseen osallistuisi, joten tutkimuksen reliabiliteettiin tulee suhtautua kriittisesti.

Toisaalta tähänkin tutkimukseen osallistuneet henkilöt työskentelivät eri oikeudenaloihin painottuneissa toimistoissa, ja tuloksista pystyi silti löytämään samankaltaisia assistentin työtehtäviä. Tutkimustuloksien yleistäminen on siten jossain määrin mahdollista, mutta luotettavampaa yleistämistä varten tulisi kuitenkin tehdä laajempaa kartoitusta aiheesta. On lisäksi huomioitava, ettei tutkimuksen tarkoituksena ollut saada yleistettäviä tuloksia. Tavoitteena oli saavuttaa aiempaa parempi ymmärrys ilmiöstä, ja siinä onnistuttiin, sillä tutkimuksen perusteella on mahdollista luetella ne assistenttipalvelut, joita juristit tavallisesti hyödyntävät.

Lähteet

Apunen, A. & Parantainen, J. 2014. Tuotteistajan taskuraamattu. Helsinki: Talentum.

Asianajosihteeri. 2017. StaffPoint. Oikotie: 20.6.2017. Viitattu 31.10.2017. <https://tyopaikat.oikotie.fi/en/avoimet-tyopaikat/asianajosihteeri/1034930>.

Asianajosihteeri. 2017. Tradenomiliitto TRAL ry. Viitattu 31.10.2017. <https://www.tral.fi/palvelut-ja-edut/ura-ja-koulutuspalvelut/avoimet-tyopaikat/asianajosihteeri/>.

Assistant. 2017. Duunitori: 29.11.2017. Viitattu 14.12.2017. <https://duunitori.fi/tyopaikat/tyo/asianajotoimisto-bird-bird-assistant-helsinki-sdsuu-4720033>.

Brown, D. & Wilson, S. 2005. The black book of outsourcing. How to manage the changes, challenges and opportunities. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Corbett, M. F. 2004. The outsourcing revolution. Why it makes sense and how to do it right. Chicago: Dearborn.

Dizik, A. 2012. 10 things to outsource to a virtual assistant. Entrepreneur: 27.12.2012. Viitattu 22.11.2017. <https://www.entrepreneur.com/slideshow/299695>.

Heikkinen, A. N.d. Lakimies, lupalakimies, juristi, OTM, varatuomari vai sittenkin asianajaja? Ferenda Asianajajat. Viitattu 13.12.2017. <http://www.ferenda.fi/lakimies-lupalakimies-juristi-otm-varatuomari-sittenkin-asianajaja/>.

Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet. 2013. Suomen Asianajajaliitto. Viitattu 3.12.2017. https://www.asianajajaliitto.fi/files/1660/B_01_Hyvaa_asianajajata-paa_koskevat_ohjeet_tammikuu_2013.pdf.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keitä me olemme. N.d. Avitas. Viitattu 30.10.2017. <https://www.avitas.fi/yritys/>.

Kettunen, M. 2012. Ulkoistaminen liiketoiminnan edistäjänä. Case: Kuopion Sihteeri-palvelu. Opinnäytetyö, AMK. Savonia-ammattikorkeakoulu, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 21.11.2017. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39105/Miia_Kettunen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Helsinki: WSOY.

L 496/1958. Laki asianajajista. Annettu 1.7.1959. Viim. muutos 3.7.2017. Viitattu 3.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1958/19580496>.

Lehikoinen, R. & Töyrylä, I. 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Helsinki: Talentum.

Leiviskä, P. 2017. Neiti Näpsä ei enää osaa kaikkea : Yritykset ovat yhä valmiimpia ostamaan assistenttiapua. 2017. Kauppalehti 18.10.2017. Viitattu 20.11.2017. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/uutinen/NDrkFEfm>.

Mitä on palvelujen tuotteistaminen? N.d. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. LEAPS-projekti. Viitattu 26.9.2017. http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=7.

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Talentum.

Oikeusapu. N.d. Oikeuslaitos. Viitattu 18.12.2017. <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/>.

Oma assistentti -palvelu. N.d. Avitas. Viitattu 7.12.2017. <https://www.avitas.fi/assistenttipalvelu/>.

Palvelut. N.d. Tilastokeskus. Viitattu 1.11.2017. <http://stat.fi/meta/kas/palvelut>.

Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.

Pesonen, L. 2015. Assistentti asianajotoimistossa 2020. Opinnäytetyö, AMK. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Viitattu 21.11.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92630/Pesonen_Laura.PDF?sequence=1&isAllowed=y.

Rajander-Juusti, R. 2013. Liiketalousalan osaamistarpeet. Tampere: Suomen Yliopistopaino. Viitattu 20.11.2017. http://www.oph.fi/download/146309_Liiketalousalan_osaamistarpeet.pdf.

Rimpiläinen, M. 2017. Rutiinityöt voi myös ulkoistaa. Etäassistentti toimii asiantuntijan apuna. OP.media: 20.6.2017. Viitattu 21.11.2017. <https://op.media/yrityselama/Yrittajyys/Rutiinityot-voi-myos-ulkoistaa-etaassistentti-toimii-asiantuntijan-apuna-38f45f0a5af74d4da36f6f3ea3a2a270>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 30.10.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali>.

Sihteerit/Assistentit. N.d. Ammattinetti. Viitattu 31.10.2017. http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti.

Siironen, S. 2017. Yritys lennätti työntekijänsä viikoksi Balille. Työnteko aurinkorannoilta voi olla pian arkea, kun diginomadit murtavat työnteon tapoja. YLE Uutiset: 13.12.2017. Viitattu 15.12.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-9972007>.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. 2. p. Porvoo: WSOY.

Suojärvi, R. 2009. Asianajosihteeri osana asianajotoimea. Case: Asianajotoimisto Stefan Andersson. Opinnäytetyö, AMK. Laurea-ammattikorkeakoulu, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala, liiketalous, oikeudellinen asiantuntijuus. Viitattu 21.11.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3910/Suojarvi_Riikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Tietoa asianajajista. N.d. Suomen Asianajajaliitto. Viitattu 3.12.2017. https://www.asianajajaliitto.fi/asianajopalvelut/tietoa_asianajajista.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. 5/2015. Helsinki: Tampereen teknillinen yliopisto, Tekes. Viitattu 1.11.2017. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Valkonen, M. 2015. Aikasyöpöt voi ulkoistaa. Talouselämä 8.5.2015. Viitattu 18.10.2017. <https://janet.finna.fi>, Talentum lehtiarkisto.

Vepsänsaari, I. 2017. Asianajosihteeri. Asianajotoimisto Legistum Oy. Haastattelu 19.10.2017.

Villanen, J. 2016. Tuotteista tähtituotteita. Helsinki: Kauppakamari.

Ylönen, M. 2014. Asianajajaoikeus. Laki, säännöt ja tapaohjeet. Helsinki: Talentum.

Liitteet

Liite 1. Lakiassistenttipalvelu

LAKIASSISTENTTIPALVELU

AVITAS OY

INFO

Palvelun käyttötarkoitus ja kohderyhmä

Lakiassistenttipalvelun käyttötarkoitus on tarjota assistenttiapua juristeille. Palvelun kohderyhmään kuuluvat erityisesti pienet ja uudet lakitoimistot, sillä ne hyötyvät palvelusta eniten. Asiakkaan saama hyöty näkyy aikaresurssien kasvamisessa sekä asiakkaan oman työn nopeutumisena ja helpottumisena. Asianajotoimintaa säätelevät lait ja ohjeet on myös otettu palvelussa huomioon, jotta sitä voidaan tarjota kaikille lakitoimistoille. Sen vuoksi on ehdottoman tärkeää allekirjoittaa salassapitosopimus asiakkaan kanssa aina ennen työskentelyn aloittamista. Palvelu korvaa palkatun assistentin ja on myös toisaalta parempi, kuin kilpailevien yritysten tarjoama assistenttiapu, sillä mukana on asiantuntemusta juridiikkaan liittyen.

Asiakkaan saama hyöty

Asiakas hyötyy mahdollisesti kustannussäästöissä, ”pääsee helpommalla”, kun ei tarvitse palkata uutta työntekijää ja käyttää aikaa esimerkiksi rekrytointiin. Pienellä perehdyttämällä asiakas saa asiantuntevaa assistenttiapua. Lakiassistenttipalvelu on hyvä vaihtoehto myös silloin, kun yrittäjä tarvitsee assistenttiapua vain hyvin vähän viikossa tai jos ei tiedä, kuinka paljon assistenttiapua todellisuudessa tarvitsee, sillä laskutus on tuntiperusteinen. Palvelu sopii myös erityisen hyvin uusille ja pienille lakifirmoille, sillä palvelua käyttämällä yrityksen ei tarvitse kerralla tehdä suuria investointeja laitteisiin tai toimitiloihin. Lisäksi palvelu sopii lakifirmoille, joilla on tarvetta assistentille vain satunnaisesti. Palvelu on kuitenkin suunniteltu siten, että se soveltuu kaikille lakitoimistoille. Asiakkaalle assistenttipalvelun ulkoistamista voidaan perustella esimerkiksi seuraavan esimerkin avulla:

- asianajoassistentin keskimääräinen kuukausipalkka ennen veroja ja muita vähennyksiä on Palkkavertailun (2017) mukaan 2 703 euroa
- yrittäjät.fi – sivuston palkkalaskurin mukaan yksi asianajoassistentti kyseisellä palkalla maksaa yrittäjälle noin 3 773 euroa kuukaudessa (tässä on huomioitu palkan lisäksi myös muut työntekijästä aiheutuvat kulut)

- keskimääräinen viikkotyöaika on noin 37,5 tuntia viikossa, jolloin kuukausitasolla tunteja kertyy yhteensä noin 150 tuntia.

→ Näin ollen yhdeltä työtunnilta yrittäjä maksaa työntekijästä kaiken kaikkiaan noin 25 euroa. Työntekijän palkkakustannusten lisäksi tulee kustannuksia esimerkiksi toimitilan vuokrasta sekä laitehankinnoista. Siten, jos assistenttiavun tarve on vain vähäistä tai satunnaista, eikä jatkuva, voi olla kannattavampaa käyttää ulkoistettua assistenttia, jolloin muun muassa laitehankintoja ei tarvitse tehdä.

→ Lisäksi tulee ottaa huomioon mahdolliset sairauslomapäivät, äitiyslomat, isyysvapaat, työterveyspalveluiden aiheuttamat kustannukset sekä erilaiset luontoisedut. Lisäksi on huomioitava todelliset toteutuneet työtunnit, joita ei palkatulla työntekijällä todennäköisesti kerry 150 tuntia kuukaudessa, sillä työtehtävien määrä voi vaihdella, eikä töitä välttämättä ole aina jokaiselle tunnille. Osa tunneista kuluu usein lisäksi kahvitaukoihin, vessataukoihin tai muuhun seurusteluun. Ulkoistetulle assistentille maksetaan ainoastaan tehdyistä työtunneista.

Lisäarvoa asiakkaalle tuovat myös seuraavat seikat:

- mahdollisten kustannussäästöjen lisäksi asiakas hyötyy palvelusta myös siten, että hän pystyy keskittymään yrityksen ydintoimintoihin, kun rutiini- ja tukitoiminnot delegoidaan toiselle henkilölle → aikaresurssit lisääntyvät
- osaaminen voi lisääntyä ulkopuolista assistenttiapua hankkimalla verrattuna oman työntekijän palkkaamiseen, sillä yhden henkilön tiedot ja taidot eivät välttämättä ole riittävät, mutta ulkoistamalla yritys saa käyttöönsä samalla kertaa useamman assistentin osaamisen.

Erityistä huomioitavaa

Asianajotoiminta on lailla sekä ohjeilla säädeltyä ja tarkasti valvottua toimintaa.

Merkittävin assistenttiin vaikuttava sääntely liittyy salassapitoon ja vaitiolovelvol-

lisuuteen. Laki asianajajista (496/1958, 5 c §) esimerkiksi määrittelee, ettei asianajaja tai hänen apulaisensa saa luvattomasti ilmaista sellaista yksityisen tai perheen salaisuutta taikka liike- tai ammattisalaisuutta, josta hän on tehtävänsä kautta saanut tiedon. Hyvää asianajajatapaa koskevat ohjeet määrittelevät, että asianajotoimiston henkilökunnan on noudatettava hyvää asianajajatapaa. Lisäksi myös muiden toimistolle vakituisesti tai tilapäisesti palveluksia suorittavien henkilöiden tulee noudattaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Tämä on assistentin kannalta erityisen tärkeää pitää mielessä, kun asiakkaana on asianajaja. Salassapitosopimuksen laatiminen on siis ehdottoman tärkeää.

Palvelun sisältö

Lakiassistenttipalvelu koostuu kahdesta erilaisesta paketista. Ensimmäisessä paketissa asiakas valitsee ne työtehtävät, joita haluaa assistentin hoitavan puolestaan, kun taas toisessa paketissa asiakas hyödyntää assistentin apua jossakin projektiluontoisessa työssä, kuten isossa oikeustapauksessa, perunkirjoituksessa tai arkiston siivouksessa, eikä assistentti siten hoida mitään muihin asioihin liittyviä yksittäisiä tehtäviä. Juristin on mahdollista valita lakiassistenttipalvelun sijasta myös Avitaksen Oma assistentti – palvelu, jonka hinnoittelutapa on erilainen, ja siihen voi sisällyttää mitä työtehtäviä tahansa. Myös tässä palvelukuvauksessa mainitut työtehtävät on siis mahdollista sisällyttää Oma assistentti - palveluun.

Oma assistentti -palvelu

Ostamalla Oma assistentti -palvelun asiakas saa käyttöönsä oman assistentin, joka huolehtii asiakkaan puolesta esimerkiksi laskutuksesta tai puheluihin ja sähköposteihin vastaamisesta. Asiakkaalle räätälöidään juuri hänen tarpeitaan vastaava palvelupaketti, johon sisältyvät sovitut työtehtävät. Asiakas voi valita, haluaako hän assistenttiapua virtuaalisesti vai omiin toimitiloihinsa paikan päälle. Oma assistentti -palvelu toimii siten, että asiakas valitsee kuukausittaisen työtuntien määrän sekä sen, mihin työtehtäviin tuo kyseinen tuntimäärä käytetään. Palveluun kuuluu neljä erikokoista pakettia, joiden joukosta asiakas voi valita itselleen sopivimman. Esimerkiksi peruspaketti sisältää kymmenen työtuntia kuukaudessa ja maksaa 330 euroa tai 365 euroa sen mukaan, kuinka vaativia työtehtävät ovat. Myös tuntilaskutus on mahdollinen, mikäli asiakas ei ennalta tiedä, kuinka paljon tunteja hän tarvitsee.

LAKIASSISTENTTIPIKETTI 1

Asiakas valitsee ensin, millaista assistenttipalvelua hän haluaa hyödyntää:

- virtuaaliassistentti
- asiakasyritykseen paikan päälle saapuva assistentti (saatavilla ainoastaan tietyillä paikkakunnilla)

Seuraavaksi asiakas valitsee ehdotettujen työtehtävien joukosta 1-3 työtehtävää, joihin hän assistenttia tulee käyttämään. Mikäli ehdotetuista työtehtävistä ei löydy sopivaa, asiakas voi myös itse ehdottaa työtehtävää. Tällöin asiakkaan ehdottaman työtehtävän sisältö suunnitellaan ja sovitaan yhdessä hänen kanssaan. Enintään 3 erilaista työtehtävää sisältyvät 34e/h hintaan ja ylimääräisistä työtehtävistä tuntihinta on korkeampi. Asiakasta laskutetaan kuukausittain kertyneiden tuntien mukaan. Palvelun käyttöönotto ei sido asiakasta mihinkään, esim. käyttämään palvelua kuukausittain. Siten palvelun käyttöönottaminen on helppoa ja vaivatonta ja asiakas voi aloittaa kokeilemalla vain yhden työtehtävän delegoimista assistentin hoidettavaksi. Kaikki assistentit ovat luotettavia, korkeakoulu-tettuja ja kokeneita omalla alallaan. Assistentteilla on vaitiolovelvollisuus. Työtehtävät voivat vaihdella sen mukaan, suoritetaanko työ etänä vai asiakasyrityksessä. Pääasiassa työtehtävät on kuitenkin suunniteltu etänä toteutettaviksi.

Valittavissa olevat työtehtävät (7 kpl):

- Asiakaspalvelu & kalenterinhallinta
- Postitus & erilaisten asiakirjojen hankkiminen
- Laskutus
- Tiedonhaku
- Erilaisten asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus
- Oikeusapuhakemukset
- Matka- tai tapahtumajärjestelyt.

Esimerkkipaketti:

1. Aloitteleva assistenttipalvelujen ulkoistaja:

Asiakaspalvelu & kalenterinhallinta sekä postitus ja erilaisten asiakirjojen hankkiminen. Työ ei vaadi paljoa perehdyttämistä, eikä ole myöskään niin vaativaa, ettei asiakas uskaltaisi antaa sitä ulkopuolisen hoidettavaksi. Lisäksi tämän avulla on hyvä lähteä rakentamaan luottamusta asiakkaan ja assistentin välille. Samalla myös tutustutaan ja opitaan tuntemaan toisen työskentelytavat. Myöhemmin asiakkaan halutessa palveluun voidaan ottaa mukaan muitakin työtehtäviä.

Työtehtävien sisältökuvaukset:

Asiakaspalvelu & kalenterinhallinta

Asiakaspalveluun sisältyy sähköpostiliikenteen hoitaminen sekä puheluihin vastaaminen ja asiakasyrityksen asiakkaille soittaminen ja tiedon välittäminen. Assistentti toimittaa myös yhteydenottopyynnöt eteenpäin juristille ja sopii asiakastapaamiset. Assistentti voi tarvittaessa myös raportoida asiakasyrityksen asiakkaalle esimerkiksi hänen asiansa etenemisestä. Kalenterinhallintaan kuuluvat asiakastapaamisten sopiminen sekä muu aikatauluttaminen juristin puolesta. Lisäksi assistentti huolehtii, että juristi on tietoinen asiakastapaamisistaan sekä muista kalenteriin merkityistä asioista. Mikäli juristi haluaa, voi assistentti aina ennen esim. sähköpostin lähettämistä varmistaa tältä, että tiedot ovat oikein lähettämällä sähköpostin ensin hänelle.

Postitus ja erilaisten asiakirjojen hankkiminen

Erilisten dokumenttien postittaminen juristille, juristin asiakkaalle, viranomaiselle tai muulle taholle. Assistentti voi tilata sähköisesti erilaisia asiakirjoja. Mikäli assistentti työskentelee asiakasyrityksessä paikan päällä, hän voi myös asioida fyysisesti eri virastoissa ja noutaa erilaisia asiakirjoja juristin puolesta sekä pitää kirjaa saapuneesta postista salassapitovelvoitteen huomioon ottaen. Ennen eteenpäin toimittamista assistentti varmistaa aina juristilta, että kyseinen postitettava asiakirja on oikea ja valmis postitettavaksi.

Muun muassa seuraavia asiakirjoja assistentti voi hankkia:

- virkatodistukset, väestökisteriotteet
- kiinteistörekisteriotteet
- rasisuodistukset

Laskutus

Laskutukseen sisältyy laskujen laatiminen juristin puolesta sekä niiden toimittaminen eteenpäin asiakkaalle. Assistentti laatii laskun juristin ilmoituksesta sekä hänen antamiensa tietojen pohjalta ja hyväksyttää sen juristilla ennen asiakkaalle lähettämistä, ellei toisin ole sovittu.

Tiedonhaku

Tiedonhakuun sisältyy kaikenlaisen tiedon etsiminen internetistä. Assistentti etsii juristin pyytämät tiedot, dokumentoi ne ja toimittaa sitten juristille esimerkiksi sähköpostitse. Assistentti saattaa joutua etsimään esimerkiksi ennakkopäätöksiä netistä. Korkeimman oikeuden ennakkopäätökset löytyvät osoitteesta www.finlex.fi. Muita hyödyllisiä sivustoja tiedonhaussa ovat muun muassa www.edilex.fi ja <https://oikeus.fi>.

Erilaisten asiakirjojen luonnostelu ja muokkaus

Tähän työtehtävään sisältyvät erilaisten asiakirjojen luonnosteleminen ja muokkaaminen juristin pyynnöstä ja mahdollisesti ohjeistuksella. Assistentti luonnostelee asiakirjan juristin antamien tietojen pohjalta. Assistentti voi myös kirjoittaa puhtaaksi tai oikolukea erilaisia tekstejä. Assistentti toimittaa luonnostelemansa tai muokkaamansa asiakirjat juristille sähköisesti. Esimerkkejä luonnosteltavista asiakirjoista:

- saatekirjeet esimerkiksi asiakkaille
- kokouskutsut
- toimeksiantosopimus (asiakkaan ja lakitoimiston välinen sopimus toimeksiannon suorittamisesta)
- määräajan pidennyshakemukset liittyen esim. perunkirjoitukseen

Oikeusapuhakemukset

Oikeusavulla tarkoitetaan sitä, että kansalainen voi saada itselleen avustajan oikeudellisen asian hoitamista varten kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Yritykset tai yhteisöt eivät voi saada oikeusapua. Oikeudenkäyntiasioissa oikeusapua tarjoavat julkiset oikeusavustajat, asianajajat sekä luvan saaneet oikeudenkäyntiavustajat. Oikeusapuhakemuksiin liittyen assistentti laatii oikeusapuhakemuksen saamiensa tietojen perusteella ja lähettää sen eteenpäin sähköisesti oikeus.fi – palvelussa. Palveluun kirjaututaan yhteisötunnuksilla.

Matka- tai tapahtumajärjestelyt

Assistentti hoitaa juristin puolesta kaikki matkajärjestelyt, eli esimerkiksi lentolippujen varaamisen, hotellivaraukset tai junalippujen varaamisen juristin pyynnöstä ja toimittaa tiedot varauksista tälle. Lisäksi assistentti avustaa erilaisissa tapahtumajärjestelyissä tai messuilla. Myös seminaareissa ja koulutustilaisuuksissa avustaminen kuuluvat tähän työtehtävään ja assistentti voi esimerkiksi valmistella PowerPoint – esityksen juristin puolesta tämän antamien tietojen pohjalta. Myös muun koulutusmateriaalin valmistelu ja toimittaminen juristille kuuluvat tähän työtehtävään.

LAKIASSISTENTTIPAKETTI 2

Lakiassistenttipaketti 2:n ideana on tietyn projektin parissa työskenteleminen, esim. jokin isompi oikeustapaus tai muu toimeksianto, kuten perunkirjoitus, tai lakitoimiston oman arkiston siivous. Assistentti avustaa juristia kaikessa kyseeseen projektiin liittyvässä. Myös tässä paketissa asiakas valitsee, haluaako hän käyttää virtuaaliassistenttia vai mahdollisesti paikan päälle saapuvaa assistenttia. Laskutus tehtyjen työtuntien mukaan. Tuntihinta 34e/h. Myöskään tämä palvelu ei sido asiakasta mihinkään. Tällä paketilla asiakas voi kokeilla, kuinka yhteistyö Avitaksen assistentin kanssa sujuu ja mahdollisesti siirtyä projektin valmistumisen jälkeen käyttämään lakiassistenttipaketti 1:stä. Pakettiin on mahdollista sisällyttää myös useampia eri projekteja. Lakiassistenttipaketti 1:n ja lakiassistenttipaketti 2:n yhdistämisestä on mahdollista neuvotella asiakkaan kanssa.

Tässä paketissa sovitaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa, minkälaisesta projektista on kyse, ja mitä kaikkea assistentti siihen liittyen tulee tekemään. Asiakas joutuu yleensä perehdyttämään assistentin projektiin. Esimerkkita-paukseksi on valittu perunkirjoitus, sillä siihen liittyen on mahdollista laatia val-mis ohjeistus assistentille. Lisäksi perukirjoja tehdään paljon ja useissa lakitoimis-toissa. Perunkirjoitukset ovat myös usein laajoja ja työläitä toimeksiantoja, joihin liittyen assistentti voi hoitaa paljonkin erilaisia asioita. Siten perunkirjoitusprojek-teihin liittyen assistenttia ei tarvitse perehdyttää niin paljoa, kun lyhyt ohjeistus löytyy jo ennestään Avitakselta. Jokaisen asiakkaan kanssa käydään kuitenkin läpi tapauskohtaisesti se, mitä tämä haluaa assistentin perunkirjoitukseen liittyen te-kevän. Asiakkaalta on esimerkiksi järkevää pyytää perukirjan mallipohja, jotta siitä saadaan asiakasta miellyttävän näköinen.

Esimerkkitapaus:

Perunkirjoituksessa avustaminen. Assistentti voi hoitaa esimerkiksi seuraavat asiat perukirjan laatimiseen liittyen:

- *virkatodistusten tilaaminen seurakunnista/maistraatista*
- *mahdollisen määräajan pidennyspyynnön laatiminen ja toimittaminen verotoimistoon*
- *perukirjan luonnosteleminen*
- *perukirjaa varten tarvittavien asiakirjojen hankkiminen itse tai asiakkaalta, riippuen asiakirjasta*

Lyhyt ohjeistus assistentille perunkirjoituksesta:

Perunkirjoitus on pidettävä 3 kuukauden kuluessa vainajan kuolinpäivästä. Pe-runkirjoitustilaisuuden jälkeen on kuukausi aikaa toimittaa perukirja verottajalle. Mahdollisesti joudutaan hakemaan määräajan pidennystä verottajalta. Verohal-linnon nettisivuilta löytyy valmis lomake, jonka avulla lisäaikaa haetaan (Lisäaikaa perunkirjoituksen toimittamiseen tai perukirjan antamiseen). Perukirjaa varten tarvitaan ensinnäkin tiedot vainajan sekä mahdollisen lesken varoista ja veloista. Lisäksi asiakkaan tulee toimittaa mahdolliset testamentti, henkivakuutus sekä avioehtosopimus perukirjaa varten.

Perunkirjoitusta varten tarvittavia asiakirjoja:

- vainajan tilien saldotodistukset kuolinpäivältä pankeilta
- selvitys omistetuista kiinteistöistä sekä asunto-osakkeista (muun muassa lainhuutotodistus, kauppakirja sekä arvio kiinteistön hinta-arvosta)
- tiedot autosta (merkki, rekisterinumero, vuosimalli sekä hinta-arvio)
- todistus mahdollisten arvoesineiden hinta-arviosta
- todistukset vainajan ja lesken veloista, esim. pankeilta tai muilta lainanantajilta
- maksamattomat laskut, tiedot kaikista hautauskuluista
- virkatodistukset

Assistentti hankkii perunkirjoitusta varten tarvittavat sukuselvitykset eli virkatodistukset, jotka tilataan joko seurakunnista tai maistraatista riippuen siitä, kuuluuko henkilö seurakuntaan vai väestörekisteriin. Virkatodistukset hankitaan 15 vuoden ikäisestä lähtien, eli virkatodistus tulee tilata jokaisesta seurakunnasta, johon henkilö on 15 vuotiaasta lähtien kuulunut. Sukuselvitys tehdään vainajasta sekä kuolleista perillisistä. Assistentti voi tarvittaessa laatia perunkirjoituskutsut pesän osakkaille ja toimittaa ne heille. Perunkirjoitustilaisuudessa assistentti voi mahdollisuuksien mukaan toimia uskottuna miehenä. Perunkirjoituksen toimittamisen jälkeen assistentti toimittaa perukirjan verotoimistoon.

Liite 2. Teemahaastattelurunko 1

Teema 1: Assistenttipalvelujen käyttäminen nyt, syyt

Onko haastateltava käyttänyt/käyttääkö tällä hetkellä assistenttia työnsä tukena? Miten tärkeänä hän pitää assistentin tekemää työtä? Jos ei käytä, niin miksi? Kokeeko että olisi tarvetta? Onko työtehtäviä, jotka voisi antaa assistentin hoidettavaksi? Jos on, niin mitä?

Teema 2: Tärkeimmät assistenttipalvelut

Mitä assistenttipalveluja koet tarvitsevasi eniten (mitkä assistentin työtehtävät koet tärkeiksi)? Kummat koet tärkeämmäksi: juridista asiantuntemusta vaativat assistenttipalvelut vai tavalliset assistenttipalvelut?

Teema 3: Juridista asiantuntemusta vaativat assistenttipalvelut

Mitä juridista asiantuntemusta vaativia assistenttipalveluja käytät/haluaisit käyttää?

Teema 4: Tavalliset assistenttipalvelut

Mitä tavallisia assistenttipalveluja käytät/haluaisit käyttää?

Teema 5: Suhtautuminen assistenttipalvelujen ulkoistamiseen

Miten koet assistenttipalvelujen ulkoistamisen/hankkimisen? Entä virtuaaliassistentin hankkimisen?

Liite 3. Teemahaastattelurunko 2

Teema 1: Asianaajoassistentin työtehtävät pääsääntöisesti

Kysymyksiä:

Kuvaile yleisimpiä työtehtäviäsi, esim. mitä päivittäin teet?

Teema 2: Tärkeimmät assistenttipalvelut

Kysymyksiä:

Mitä assistenttipalveluja juristit eniten assistenteilta tarvitsevat? (Usein ja paljon, tärkeimmät työtehtävät) Onko enemmän juridista asiantuntemusta vaativia työtehtäviä vai perinteisempiä assistentin töitä?

Teema 3: Juridista asiantuntemusta vaativat assistenttipalvelut

Kysymyksiä:

Mitkä työtehtävät erityisesti vaativat juridista asiantuntemusta? Mitkä ovat yleisimpiä juridista asiantuntemusta vaativia työtehtäviä?

Teema 4: Tavalliset assistenttipalvelut

Kysymyksiä:

Mitkä ovat yleisimpiä tavallisia/perinteisiä työtehtäviä (esim. asiakaspalvelu)?