

Johdon assistentti ja muutosvoimat vuoteen 2020 mennessä

Hanne Leppälä

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön- ja kielten
koulutusohjelma

2012



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Hanne Leppälä</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2009</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Johdon assistentti ja muutosvoimat vuoteen 2020 mennessä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 52+2</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Soile Tuorinsuo-Byman, Eija Kärnä</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin HAAGA-HELIA:n ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien toimeksiantona, osana koulutusohjelmien profiilien kirkastamis –projektia, jossa tutkitaan johdon assistenttien ammattitaitovaatimuksia vuoden 2020 perspektiivillä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää HAAGA-HELIA:n ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden tämän hetkiset mielipiteet siitä, kuinka muutosvoimat tulevat vaikuttamaan johdon assistenttien työhön ja siihen, millaisia kompetensseja assistentit omaavat vuonna 2020 valmistuessaan HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista. Lisäksi selvitettiin asiantuntijoiden mielipiteet siitä, mitkä työtehtävät ovat poistuneet tai poistumassa assistentin työnkuvasta. Heiltä kysyttiin myös kuinka muutokset assistentin työnkuvissa vaikuttavat koulutusohjelmien laadintaan ja kehittämiseen.</p> <p>Tutkimus tehtiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimuksen asiantuntijahaastattelut suoritettiin kevään ja syksyn 2012 aikana. Asiantuntijahaastattelujen tuloksia vertailtiin aiempiin julkaistuihin ennakointi-hankkeisiin ja –raportteihin, jotta nähtäisiin, onko ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehitys samansuuntainen työelämän tulevaisuuden vaatimusten kanssa.</p> <p>Vertaamalla asiantuntijahaastatteluita ennakointihankkeiden kanssa, saatiin tietää että ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmat ovat kehittymässä enimmäkseen samassa linjassa kuin mitä ennakointihankkeet ovat tulevaisuudesta ennustaneet. Suurimpia assistenttien työnkuvien muokkaajia tulevaisuudessa ovat teknologian kehitys, globalisaatio, harvinaisten kielten osaamisvaatimukset ja assistenttien mekaanisten tehtävien väheneminen. Tulevaisuudessa johdon assistentti tulee työskentelemään yhä enemmän asiantuntijatehtävissä.</p>	
<p>Asiasanat Johdon assistentti, muutosvoimat, ennakointi, kompetenssit</p>	

DP in Modern Languages and Business Studies for Management Assistants

<p>Author or authors Hanne Leppälä</p>	<p>Group or year of entry 2009</p>
<p>The title of thesis MANAGEMENT ASSISTANT WORK AND FORCES OF CHANGE IN THE YEAR 2020</p>	<p>Number of pages and appendices 52+2</p>
<p>Supervisor or supervisors Soile Tuorinsuo-Byman, Eijä Kärnä</p>	
<p>This thesis was made as an assignment for ASSI and MUBBA study programs and is a part of project “johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmien profiilien kirkastaminen” in which is focused on examining the management assistants and their professional standards of the year 2020 perspective.</p> <p>Aim of this thesis was to examine the current views of the experts of ASSI and MUBBA study programs of how forces of change will affect the work of the management assistants and what sort of competencies they should possess in 2020 as they graduate from ASSI or MUBBA study programs. In addition this thesis examines which tasks have been eliminated or are eliminating the assistants’ job description in opinion of the experts. They were also asked how the changes in the assistants’ job description will affect to the establishment and further development of the study programs.</p> <p>Thesis was conducted using qualitative research method. The expert interviews were conducted during the spring and autumn of 2012. The results of the expert interviews were compared with previous published foresight projects and reports, in order to see whether the development of ASSI and MUBBA study programs is in line with the requirements of the future world of work.</p> <p>By comparing the results of the foresight projects’ and reports’ to the results of the expert interviews was learned, that ASSI and MUBBA study programs are emerging in the same line as the anticipation of what the future of the projects are predicting. The main things that will affect to assistants’ job description in the future are the development of technology, globalization, the requirement of rare language skills and declining of the mechanical tasks. In the future an assistant will be working more and more in specialist position.</p>	
<p>Key words Management Assistants, changing trends, foresight, competence</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimusongelma.....	1
1.2	Tutkimuksen rajaus ja rakenne	2
2	Assistenttityö ja koulutus	3
2.1	Assistentin/sihteerin työtehtävät	5
2.2	Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma HAAGA-HELIAssa	6
3	Tulevaisuuden työelämäennakointi.....	8
3.1	Koulutuksen haasteet tulevaisuudessa EK:n mukaan	9
3.2	Assistentin osaamistarpeiden muutos.....	11
3.3	Työelämän osaamistarpeet vuonna 2020 EK:n mukaan.....	12
4	Muutosvoimat vuonna 2020	15
4.1	Globalisaatio	16
4.2	Kielitaito ja kulttuuritietous	18
4.3	Teknologian kehittyminen	19
4.4	Verkostoituminen.....	20
4.5	Väestön ikääntyminen.....	21
4.6	Moniosaaminen	22
4.7	Yritystoiminnallinen vastuullisuus.....	23
4.8	Ennakointiraporttien yhteenveto	24
5	HAAGA-HELIAn näkemys assistentista ja muutosvoimista vuonna 2020	27
5.1	Aineiston keruu	27
5.2	Aineiston luotettavuus	28
5.2.1	Reliaabelius	28
5.2.2	Validius	29
5.3	Tutkimustulokset.....	29
5.3.1	Assistentti vuonna 2020.....	29
5.3.2	Assistentin tärkeimmät kompetenssit työelämässä	31
5.3.3	Muutostrendien vaikutus assistenttin työnkuvaan.....	32
5.3.4	Assistentin työnkuvan muutos.....	34

5.3.5	Assistentin kielitaito vuonna 2020.....	35
5.3.6	ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehitys	36
5.4	Asiantuntijahaastattelujen yhteenveto	38
6	Ennakointikatsausten ja asiantuntijahaastattelujen yhteenveto.....	41
6.1	Assistentti vuonna 2020	41
6.2	Työelämän tärkeimmät kompetenssit.....	41
6.3	Assistentin työnkuvaa muokkaavat muutosvoimat vuonna 2020.....	43
6.4	Koulutusohjelmien kehitys.....	45
7	Yhteenveto	46
7.1	Johtopäätökset.....	46
7.2	Jatkotutkimuksia.....	49
7.3	Oman oppimisen arviointi	49
	Lähteet.....	50
	Liitteet.....	55

1 Johdanto

Opinnäytetyö suoritettiin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun suomen kielisen johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman (myöhempanä käytetään lyhennettä ASSI) ja englannin kielisen Degree Programme for Multilingual Management Assistants koulutusohjelman (myöhempanä käytetään lyhennettä MUBBA) toimeksiantona kevään ja syksyn 2012 aikana. Opinnäytetyön aihe on tärkeä toimeksiantajalle, sillä yritysmaailmassa ja työelämässä eletään jatkuvien muutosten keskellä taloudellisten suhdanteiden vaihteluiden mukaan, teknologian kehittyessä sekä globalisaation vuoksi. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle on tärkeää pysyä kehityksessä mukana ja kouluttaa tulevaisuudessakin alansa rautaisia ammattilaisia.

Toimeksiantona kartoitettiin HAAGA-HELIAN ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mielipiteet siitä, kuinka muutosvoimat tulevat vaikuttamaan johdon assistenttien työhön ja millaisia kompetensseja assistentit omaavat vuonna 2020 valmistuessaan HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista. Lisäksi selvitettiin mitkä työtehtävät ovat poistuneet tai poistumassa assistentin työnkuvasta ja miten ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmissa suhtaudutaan koulutusohjelmien kehittämiseen, jotta ne vastaisivat jatkossakin tulevaisuuden työelämän vaatimuksiin.

Kartoitus suoritettiin haastattelemalla HAAGA-HELIAN ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoita. Haastattelujen tuloksia on tarkoitettu vertailla aiheesta aikaisemmin julkaistujen ennakoitiraporttien ja -tutkimusten tulosten kanssa. Tämä opinnäytetyö on osa HAAGA-HELIAN johdon assistenttityön- ja kielten koulutusohjelman profiilin kirkastamis -projektia.

1.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksessa tutkitaan millaisiksi vuonna 2020 valmistuvat assistentit mielletään ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmissa ja millaisia kompetensseja heidän ajatellaan omaavan siirtyessään työelämään ja siellä menestyäkseen. Lisäksi selvitetään ASSI- ja

MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mielipide tulevaisuuden muutosvoimista, jotka tulevat muokkaamaan assistenttien työnkuvaa ja millaiseksi haasteeksi he mieltävät työelämän tulevaisuuden muutokset. Selvitetään myös mikä tai mitkä työtehtävät ovat poistuneet tai poistumassa assistentin työnkuvasta lähitulevaisuudessa. Kartoitus on tehty vuoden 2020 perspektiivillä ja käytettäessä sanaa tulevaisuus, peilataan siis vuoteen 2020.

1.2 Tutkimuksen rajaus ja rakenne

Osa tässä tutkimuksessa käytettävästä aineistosta on suomalaisia julkaisuja ja osa on ulkomaisia tulevaisuuden ennakointikatsauksia. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuitenkin keskittyä pelkästään Suomessa tapahtuviin työelämämuutoksiin ja HAAGA-HELIAn ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mielipiteisiin. Tässä tutkimuksessa ei selvitetä millaisia odotuksia työnantajilla on vuonna 2020 valmistuvien assistenttien suhteen, sillä siitä on tehty opinnäytetyö toisen opiskelijan toimesta, koska tämä tutkimus on osa HAAGA-HELIAn johdon assistenttityön- ja kielten koulutusohjelman profiilin kirkastamis –projektia, jossa on osallisena 6 henkilöä.

Toisessa luvussa selvitetään assistentin työnkuvaa. Tutkimuksessa käytettävät aikaisemmat ennakointihankkeiden ja –raporttien tulokset puretaan luvussa kolme ja neljä. Luvussa kolme pohditaan myös miten muutokset tulevat vaikuttamaan henkilön osaamiseen. Luvussa neljä perehdytään ennakointikatsauksissa esiin nostettuihin muutosvoimiin. Luvussa viisi selvitetään aineiston keruu sekä kootaan asiantuntijahaastattelujen tutkimustulokset. Luvussa kuusi vertaillaan ennakointiraporttien ja asiantuntijahaastattelujen tuloksia. Luku seitsemän on tutkimuksen yhteenveto.

2 Assistenttityö ja koulutus

Sihteerin määritelmä tulee alunperin latinan kielen sanasta ”secretarius”, joka tarkoittaa isäntänsä puolesta vastaavaa tai toimivaa henkilöä. Sihteeri-nimike tarkoittaa johtavassa asemassa olevan henkilön apulaista, joka voi ottaa hoitaakseen osan esimiehen tehtävistä helpottaakseen ja turvatakseen esimiehensä työrauhan. Toimiessaan esimiehen lähimpänä avustajana, sihteerin tehtävät ovat monipuolisia ja vaihtelevia mutta ennen kaikkea hän toimii luottamushenkilönä. (Huusko ym. 1987, 23.) Sihteerin paikka organisaatiossa on jo pitkään ollut sama. Hän toimii sivuelinanasemassa esimieheensä nähden (Huusko ym. 1987,41).

Sihteeri-nimike ei ole sidottu mihinkään tiettyyn tutkintoon vaan se on yleisnimitys. Henkilöä, joka suorittaa tavallisia konttoritehtäviä, voidaan kutsua sihteeriksi. Toisinaan sihteeri nimitystä ei käytetä aina silloin, kun siihen olisi aihetta. (Huusko ym. 1987, 23.)

Assistenttien työtehtävät vaihtelet toisinaan suuresti toisistaan. Vaihteluun vaikuttavat muun muassa organisaation toimiala ja koko, toimipaikka sekä oman esimiehen asema. Pienimmissä yrityksissä assistentilla saattaa olla laajempi työnkuva tai hän voi toimia yhteisenä assistenttina esimerkiksi kahdelle eri osastolle. Isossa yrityksessä assistentit toimivat yleensä tietyssä ryhmässä tai tietyllä osastolla, jolloin heidän työtehtävänsä eivät ulotu yhtä laajalle alueelle. Sihteereitä työskentelee kaikilla aloilla sekä julkisella että yksityisellä sektorilla erilaisten yritysten, yhteisöjen, virastojen ja laitosten palveluksessa (Työministeriö 2008).

Hyvä ammattitaito sisältää Viitalan (2008, 113) mukaan tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita. Hyvään ammattitaidon määritelmään kuuluvat myös monipuolinen ja kokonaisvaltainen kyvykkyys suoriutua työtehtävistä. Näillä ominaisuuksilla yksilö pystyy tuottamaan onnistumista myös muuttuvissa olosuhteissa.

Työministeriön (2008) mukaan assistentin/sihteerin ammattiin voi kouluttautua suorittamalla esimerkiksi ammattikorkeakoulun liiketalouden perustutkinnon (tradenomi) tai toisen asteen liiketalouden perustutkinnon. Sihteeriltä vaadittuja

ominaisuuksia ovat muun muassa kielitaito, tietotekniikkataidot, järjestelykyky, täsmällisyys, oma-aloitteisuus, sosiaaliset taidot ja kyky työskennellä paineen alla kiireen keskellä.

Sihteerin tulee olla palveluhaluinen, organisointikykyinen, aloitekykyinen, yhteistyötaiteinen, hallita itsenäinen työskentely, olla pitkäjännitteinen, ja tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, mutta ennen kaikkea hänen tulee omata hyvä ammattikoulutus ja yleissivistys sekä kattava kielitaito. Sihteereiltä edellytetään näiden lisäksi että hän on lojaali, luotettava, vaitelias ja tahdikas tiedonvälittäjän tehtävässään. (Huusko, Kauhanen & Luoto 1987, 28.)

Vuoren (2009, 13-15) mukaan assistenttityössä on neljä tärkeää ulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus on se, että assistentin työ on ainakin osittain itsenäistä. Muut ulottuvuudet ovat moniosaajuus, ennakoivuus ja että assistentti on kiinnostunut positiivisesti kaikesta uudesta.

Nykyisin työelämässä käytettävät nimikkeet vaihtelevat assistentin ja sihteerin välillä. Vuonna 1994 suoritettiin haastattelututkimus, jolla haluttiin selvittää työnantajien näkemyksiä sihteerin ammatin tulevaisuudesta ja ammattitaitovaatimuksista. Tutkimuksen tulosten mukaan liike-elämän edustajien mielestä assistentti-nimike oli syrjäyttämässä sihteerin-nimikkeen. Julkishallinnon puolen tutkimustuloksissa assistentti-nimike mainittiin vain muutaman kerran. Liike-elämän edustajien spontaanien kommenttien mukaan kyse ei ollut pelkästään muoti-ilmiöstä, vaan assistentti-nimikkeellä haluttiin välittää myös muutoksista joita on tapahtunut työ- ja asematasossa. (Pirhonen 1994, 61.)

Lehtisen (2012a) mukaan johdon assistentti -nimikkeen käyttäminen on viime aikoina ollut sihteerin-nimikettä muodikkaampaa, mutta amerikkalaisen 60-luvun mainosmaailmaan sijoittuvan, tv-sarja Mad Menin nostalgia on nostanut sihteerin työn uuteen arvostukseen ja työpaikkailmoituksissa sihteerin-nimike näkyy yhä useammin. Tämän lisäksi sihteerin-nimike on julkishallinnon organisaatioissa usein esillä assistentti-nimikkeen sijaan. Sanaan assistentti ei sisälly positiivista arvolutausta joidenkin aivan

ylimmän johdon tukena työskentelevien sihteerien keskuudessa, joten he käyttävät itsestään mielummin sihteerinimikettä (Vuori 2009, 13).

Assistentin/sihteerin ammatissa on useita uravaihtoehtoja ja uramahdollisuudet ovat käytännöllisesti katsoen rajattomat. Assistentin ja sihteerin eri tasoisia tehtäviä on tarjolla jo organisaation eri toimintaloikoilla ja johdon työskentelyn seuraamisesta läheltä oppii paljon. Sihteerin tehtävät luovat hyvät edellytykset siirtyä toisiin tehtäviin. Esimiesten mielestä keskeisimmät liiketoiminnan osa-alueet, joilla sihteeillä on mahdollisuuksia edetä ovat: markkinointi- ja myyntitehtävät, tiedotus- ja suhdetoiminta, henkilöstöhallinto, taloushallinto sekä toimistopalvelu. (Huusko ym 1987, 36-37.)

2.1 Assistentin/sihteerin työtehtävät

Vuoren (2009, 15) mukaan assistentin suhde esimieheen on, että hän toimii joko esimiehen henkilökohtaisena avustajana tai on työparin toinen osapuoli.

Assistentin tai sihteerin työnkuvaan kuuluu monipuolisten toimistopalveluiden-, tietohallinnon-, ja viestinnäntehtävien suorittaminen erilaisissa organisaatioissa. Työtehtäviin voi kuulua esimerkiksi kokoussihteerinä toimiminen, pöytäkirjojen laatiminen ja puhtaaksikirjoitus. Lisäksi hän käsittelee postia ja sähköpostia, hoitaa ajanvarauksia sekä vastaanottaa ja välittää puheluja. Assistentin tai sihteerin työtehtäviin voi kuulua myös yrityksen tiedotus, sisäiset hankinnat ja henkilöstöasioiden hoito, esitteiden ym. painatukseen liittyvät työt ja nettisivujen päivitys (Työministeriö 2008).

Vuoren (2009, 17-18) mukaan viestintä, organisointi sekä tiedonhankinta ja -hallinta kuuluvat johdon assistentin työn kolmeen ydinprosessiin. Assistentilta vaaditaan taitoa viestiä asiallisesti ja riittävästi eri tilanteissa, myös hankalissa tapauksissa. Assistentin toimenkuvaan voi kuulua muun muassa sähköinen viestintä, yhteisöviestintä, kirjallinen viestintä ja monikulttuurinen viestintä.

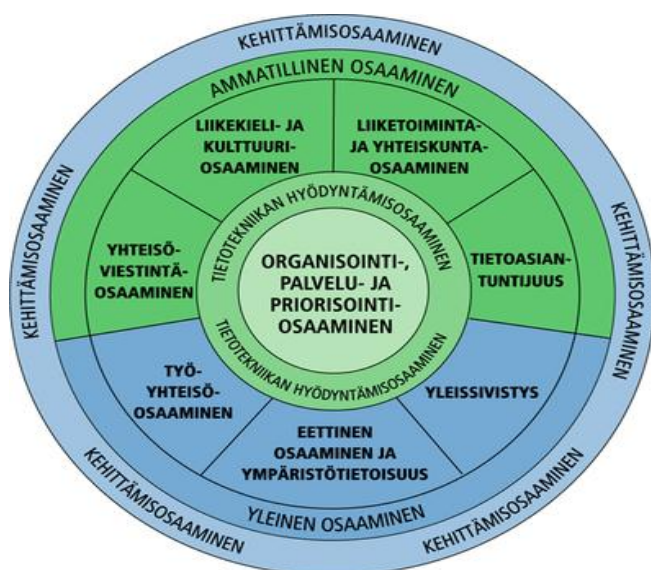
Assistenteilta odotetaan, että he pystyvät hallitsemaan monia kokonaisuuksia samanaikaisesti; järjestämään matkoja, kokouksia, projekteja ja tilauksia. Hyvän organisoinnin perusta on hyvät viestintätaidot sekä taloudellinen ajattelu. Assistentti on

työpaikalla yleensä se henkilö, joka hankkii johtajalle oleellisen ja tarvittavan tiedon. Tilastointi, numeeriset analyysit sekä paperinen että sähköinen arkistointi, laskutus ja saapuvien laskujen käsittely kuuluvat myös usein assistentin työnkuvaan. (Vuori ym. 2009, 18-19.)

2.2 Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma HAAGA-HELIAssa

HAAGA-HELIAsta valmistuneet johdon assistentit omaavat monipuolisen kielitaidon, erittäin hyvät viestintätaidot ja rautaisen organisointikyvyn. Heillä on myös aktiivinen ja itsenäinen ote omaan työskentelyyn. Koulutus suoritetaan päiväopintoina ja koulutus kestää 3,5 vuotta. Tutkintonimike valmistuneilla on tradenomi. Koulutusohjelmaan sisältyy kielten opintojen lisäksi opintoja liiketoiminnan, tietotekniikan ja tietoasiantuntijuuden aihealueilta. (HAAGA-HELIA 2012.)

Alla olevassa kuviossa on havainnollistettu johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman profiili.



Kuvio 1 Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman profiili (HAAGA-HELIA, 2012).

Tutkinnon suorittamiseen kuuluvat myös työharjoittelu, opinnäytetyön tekeminen ja kypsyysnäyte. HAAGA-HELIAsta valmistuneet johdon assistentit ovat työllistyneet valmistumisensa jälkeen omaa koulutustaan vastaaviin tehtäviin. (HAAGA-HELIA

2012.) Työpaikkoja on muun muassa henkilöstö- ja taloushallinnossa sekä markkinoinnin- ja viestinnän aloilla (Opintoluotsi.fi 2012).

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa opiskelijan ammatillinen kasvu tapahtuu vaiheittain. Sen tavoitteena on tutkiva ja kehittävä oppiminen. Opiskelunsa aikana opiskelija tunnistaa, harjoittelee, soveltaa ja lopulta osaa priorisoida, organisoida, kehittää prosesseja, ratkaista ongelmia ja kehittää uusia käytäntöjä. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien sisältöjä kehitetään systemaattisesti ja jättevästi. Työelämä on läsnä vahvasti koulutusohjelmien suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. (HAAGA-HELIA 2012.)

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu oli vuoteen 2009 ainoa ammattikorkeakoulu Suomessa, josta valmistuu johdon assistentteja (tradenomi). Vuodesta 2009 lähtien on ollut mahdollista valmistua johdon assistentiksi myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012.)

3 Tulevaisuuden työelämäennakointi

Johdon assistenttityön tulevaisuuden muutosten ennakoinnista on tehty aikaisemmin ennakointihankkeita ja -raportteja, joita käytetään tämän opinnäytetyön vertailuaineistona yhdessä haastattelujen kautta saatujen tulosten kanssa. Osa käytettävistä ennakointiprojekteista on nostettu keskeisiksi johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman profiilin kirkastus-ryhmän toimesta.

ENNASSI 2015 –projektiin kuuluva, HAAGA-HELIAN julkaisema, Johdon Assistenttien Työ 2015 –Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi, julkaistiin vuonna 2009. Julkaisu on kaksiosainen, ja tässä tutkimuksessa hyödynnetään sen ensimmäistä osaa, jossa perehdytään Johanna Vuoren johdolla assistenttien työnkuvaan työnantajien ja assistenttien näkökulmasta. Tutkimuksessa haastateltiin 34 johdon assistenttia assistenttikoulutusohjelmien opettajien toimesta ja 9 johtajaa assistenttiopiskelijoiden toimesta. Lisäksi tutkimusta tehdessä pyydettiin johdon assistenttina toimivia ja assistenttiopiskelijoita kirjoittamaan tulevaisuuskuvaus siitä, millaiseksi he kuvittelevat työnsä viiden vuoden kuluttua. (Vuori 2009, 10.)

Vuonna 2008 julkaistiin Soile Tuorinsuo-Bymanin European Management Assistants – Work, Challenges and the future –tutkimus HAAGA-HELIAN toimesta. Tutkimuksessa tarkastellaan assistentin työnkuvaa kahdeksassa eri Euroopan maassa. Tässä opinnäytetyössä perehdytään Tuorinsuo-Bymanin tutkimuksessa Suomen osuuteen. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä neljää Suomessa työskentelevää johdon assistenttia. Heidän nimikkeensä erosivat hieman toisistaan, mutta kaikkien työnkuvaan kuului työskentely johtoportaan. Yksi työskenteli pääjohtajan assistenttina ja kolme muuta toimitusjohtajan assistenttina. (Tuorinsuo-Byman 2008, 51.)

Elinkeinoelämän keskusliitossa toteutettu ennakointihanke on Palvelut 2020, jonka loppuraporttiin koottuja tuloksia voidaan hyödyntää tässä tutkimuksessa. Palvelut 2020 –hankkeessa tutkittiin miten yksityisten palvelualojen rakenne muuttuu, sekä ennakoidaan, millaista osaamista palveluyrityksissä tarvitaan vuonna 2020. Hankkeessa käsiteltiin seitsemää eri palvelualaa: Tietotekniikan palvelut, kauppa, kiinteistöpalvelut,

majoitus- ja ravitsemispalvelut, rahoitus- ja vakuutusala, ja sosiaali- ja terveyspalvelut. Hankkeen toteuttamisajankohta oli vuosina 2004-2006. (EK 2006.)

Oivallus-hanke eli ”Oppivien verkostojen osaamistarpeet tulevaisuuden Suomessa” on Elinkeinoelämän keskusliiton koordinoima tutkimus osaamis- ja työvoimatarpeista vuonna 2020. Oivallus-hanke alkoi vuonna 2008 ja on jatkoa Palvelut 2020-hankkeelle. Hankkeessa on seurattu kolmen vuoden ajan sitä, millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan ja miten sitä kehitetään. Hankkeessa asetettiin hypoteesi, että 2020-luvulla elinkeinoelämä on yhä verkostoituneempi. Oivallus-loppuraportti julkaistiin toukokuussa 2011. (EK 2011.) Oivallus-hankkeen 2. väliraportissa on kuvattu tulevaisuuden työelämän muutoksia vielä yksityiskohtaisemmin kuin loppuraportissa ja projektiin on haastateltu kevään 2010 aikana pariakymmentä yritysjohtajaa tulevaisuuden osaamistarpeista.

Apollo Research Institute julkaisi vuonna 2011 tutkimuksen Future Work Skills 2020. Tutkimukseen on koottu kymmenen tulevaisuuden kompetenssia, joiden arvioidaan olevan elintärkeitä työelämässä vuonna 2020 (Apollo Research Institute 2012.) Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan peilata Suomessa tapahtuviin tulevaisuuden muutoksiin.

Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen ja Turun kauppakorkeakoulun vuonna 2008 julkaisema Yleissivistys ja osaaminen työelämässä vuonna 2030 – Menestyksen eväät tulevaisuudessa-tutkimuksessa esitetään näkemyksiä tulevaisuuden muutoksista vuoden 2030 tähtäimellä. (Aalto, Ahokas & Kuosa, 2008). Tutkimuksessa esitetyt tulokset voidaan peilata vuoteen 2020, sillä osa muutoksista on alkanut näkyä työelämässä siihen mennessä.

3.1 Koulutuksen haasteet tulevaisuudessa EK:n mukaan

Oivallus-loppuraportissa keskeiseen asemaan koulutuksen tulevaisuuden haasteissa nousivat taidot ja asenne. Yrityshaastatteluista ja asiantuntijakeskusteluista saatu viesti oli, että näiden kasvattamisella sekä suomalaisilla että suomalaisella koulutuksella on

suuri työ tehtävänä. Raportti jakoi taidot kahteen osaan; siihen miten ollaan tekemisissä muiden kanssa ja siihen, miten ollaan tekemisissä tiedon kanssa. (EK 2011, 16.) EK:n (2011, 17) mukaan pehmeäksi miellettyjen taitojen merkitys kasvaa samalla, kun nuotittomat työtehtävät lisääntyvät. Ne eivät myöskään ole vahvuuksia tämän päivän Suomessa ja sen takia niitä täytyy vahvistaa opiskeluvaiheessa nykyistä systemaattisemmin, jotta ne voidaan omaksua luonteviksi työvälineiksi. Uskallus, kokeilullisuus ja luovuus sekä toisilta oppiminen ja toisten ideoiden päälle rakentaminen ovat taitoja, joita arkikielessä kutsutaan termillä ”pehmeä osaaminen”, mikä erottaa ne tiedoista, ”kovasta osaamisesta” tai substanssiosaamisista.

Nuotittomien työtehtävien näkökulmasta, eli työtehtävien joiden suorittamiseen ei ole laadittu tarkkoja ohjeita ja määräyksiä, koulutuksessa tulisi tulevaisuudessa edistää kahta toisiinsa liittyvää tekijää: luovuutta ja yrittäjyyttä. Luovuudella viitataan nykykäsityksen mukaan ennakkoluulottomaan ajatteluun ja ongelmien ratkaisukykyyn sekä kykyyn ajatella asioita eri näkökulmista ja kykyyn nähdä asioille eri ratkaisutapoja. Luovuus voidaan määritellä Oivallus-loppuraportin mukaan myös omaperäisyytenä, erilaisuutena tai yllätyksellisyytenä. Lisäksi luovuus voidaan nähdä arkiluovuutena, eli eri vaihtoehtojen näkemisenä ja niihin tarttumisenä arkisissa tilanteissa. Oppimista voidaan tarkastella myös luovana prosessina, jolloin oppiminen on tiedon luomista eikä vain sen omaksumista. (EK 2011, 14.)

Koulutuksessa ei ole ollut tapana tuoda tietojen moniselitteisyyttä ja sopimuksenvaraisuutta vahvasti esiin, mikä on vahvistanut opiskelijoiden illuusiota siitä, että työssä kovat faktat ovat ratkaisun avaimet. Näiden kovien faktojen lisäksi tarvitaan myös tulkintaa, näkemyksiä, mielipiteitä ja esimerkiksi intuitiota. Yksi työelämässä pärjäämisen perusedellytyksiä tulevaisuudessa on moniselitteisyyden sietäminen ja se vaatii rinnalleen argumentointia, eli taitoa tarkastella tietoa eri näkökulmista ja perustella oma näkökulmansa muille. (EK 2011, 18.)

Nuotittomissa työtehtävissä pystyvyysuskomuksen merkitys lisääntyy. Pystyvyys on osa asennetta, jonka merkitystä yritykset korostavat osaamistarpeena. Lähes jokaisen haastatellun yrityksen maininta oli, että viime kädessä työntekijän asenne ratkaisee.

Pystyvyyssuskomus liittyy kykyyn ja haluun ryhmässä työskentelyyn ja ihminen joka luottaa pystyvyyteensä, uskaltaa osallistua tiedon jalostamiseen sekä tiedon antajan että tiedon vastaanottajan rooleissa. Pystyvyyssuskomuksen kehittymistä edesauttaa oppimiskulttuuri jossa rohkaistaan kokeilemaan, tekemään ja mahdollisesti erehtymään. (EK 2011, 19.)

Assistentti törmää toistuvasti ongelmatilanteisiin työpäivänsä aikana. Tällöin hänen täytyy ottaa selvää asioista ja ratkaista ongelma itsenäisesti, jos esimies ei sillä hetkellä ole tavoitettavissa. Tämä pätee myös assistentteihin, jotka toimivat suuremmissa tiimeissä tai ryhmissä, sillä hänellä on oma vastuualueensa tehtävissä, joka tulee hoitaa.

Moniselitteisyyden sietäminen on tärkeä taito assistentille, sillä mitä useampi henkilö ryhmässä työskentelee, sitä enemmän asioista on näkökulmia. Työelämässä on mahdotonta miellyttää kaikkia ja välillä on tehtävä kompromisseja ja tarvittaessa perusteltava omaa näkemystään ja seistä omien ajatuksiensa takana, vaikka sitä kritisoitaisiinkin. Lisäksi on tärkeää tuntea saavansa epäonnistua, ja ymmärtää, että se ei ole niin vakavaa, sillä epäonnistumisien kautta opitaan uusia asioita.

3.2 Assistentin osaamistarpeiden muutos

Työelämän muutokset tulevat vaikuttamaan assistenttien työnkuviin. Työnkuvan muutos edellyttää assistentilta uusien käytäntöjen ja toimintatapojen oppimista, siksi myös HAAGA-HELIA:n on pysyttävä kehityksessä mukana, jotta ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista valmistuu päteviä assistentteja myös tulevaisuudessa.

Muutos ja oppiminen ovat sidoksissa toisiinsa, sillä muutokset muuttavat nykyisen osaamisen riittämättömäksi, mikä edellyttää uusien oppien hankkimista. Oppijaa rasittaa se, että hän on jatkuvan oppimisen tarpeessa, joka juontuu yhä useammin ennakoimattomista ja jatkuvista muutosvirroista. (Viitala 2008, 29.)

Taloudellinen tiedotustoimiston (2011c) mukaan tulevaisuudessa työelämässä tarvittava osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, arvoista, asenteista ja verkostoista. Tieto ja

taito, eli tiedollinen ja taidollinen perusta, jota työtehtävien suorittaminen edellyttää, omaksutaan koulutuksen tai kokemuksen kautta. Arvot mittaavat yksilön ja yrityksen arvomaailman yhteensopivuutta ja asenteilla henkilön asennoitumista työtä ja työyhteisöä kohtaan.

Viitalan (2008, 110.) mukaan työssä tarvitaan yhä useammin myös teoreettista tietoa, sillä työelämässä luovat ongelmanratkaisuprosessit ovat yleistymässä. Ongelmien ratkaisukyky, tavoitteiden asettamiskyky, suunnittelukyky, kyky löytää tapoja ongelmien ratkaisemiseksi ja arviointikyky ovat tarpeellisia.

Viitalan (2008, 110.) mukaan työelämä on muuttumassa dynaamisemmaksi, joka johtaa siihen, että työelämän sisältö ja ympäristö ovat jatkuvassa muutoksessa. Näitä muutoksia pystytään yhä harvemmin ennakoimaan ja suorittamaan toistuvasti samalla tavalla. Suppeat työnkuvat ovat laajentuneet kohti kokonaisvaltaisia tehtäviä ja rutiininomaiset työt ovat vähentymässä. Näitä tehtäviä kuvaavat ainutlaatuisuus, vaihtelevuus, tehtävien keskeinen riippuvuus, voimakas muutos, epävarmuustekijöiden läsnäolo sekä jatkuva uudelleen muotoutuminen.

Muutostilanteissa yksilön pätevyyden säilyttäminen ja saavuttaminen on kuitenkin yhä vaikeampaa johtuen jatkuvista muutoksista. Jatkuva uuden oppiminen ja työskentely alueella tai aiheen piirissä, joka ei ole itselleen tuttua, verottaa myös voimavaroja. (Viitala 2003, 112.)

3.3 Työelämän osaamistarpeet vuonna 2020 EK:n mukaan

Oivallus-projektin yhteydessä haastateltiin yhteensä pariakymmentä yritysjohtajaa tulevaisuuden osaamistarpeista kevään 2010 aikana. Haastatteluissa korostui se, että osaamistarpeiden suuret linjat liittyvät globaalisti toimimisen taitoihin, liiketoimintaosaamisen ja teknologiaosaamisen edelleen vahvistamiseen, verkosto-osaamiseen, palvelu- ja ympäristöosaamiseen ja käyttäjäymmärrykseen sekä kokeilevan suunnitteluprosessin taitamiseen. Haastateltavat painottivat myös ennakkoluulottomuutta, kyseenalaistamista ja luovuutta. Haastatteluissa puhuttiin substanssiosaamisesta verrattain vähän. Yritykset tarvitsevat uudistuakseen kuitenkin

substanssiosaamista ja alan perusteiden osaamisen lisäksi oikeaa asennetta ja muita taitoja. (EK 2010, 13.)

Alla olevaan taulukkoon on koottu Oivallus-hankkeen aikana haastateltujen yritysjohtajien määrittelemiä osaamistarpeita, joita työntekijältä vaaditaan vuoteen 2020 mennessä. Kaikki nämä osaamistarpeet ovat assistentille erittäin tärkeitä, jotta hän pystyy suoriutumaan työtehtävistään. Yritysjohtajien haastatteluissa suurimman painoarvon saaneet osaamistarpeet ovat merkitty tummennettuina.

-markkinointiosaaminen	-ihmislähtöisyys
-ympäristöosaaminen	-moniosaajuus
-asiakasosaaminen	-laaja-alaisuus
-projektitaidot	-poikkitietellisyys
-arvot	-vastuunkanto
-myyntiosaaminen	-globaalitaidot
-vuorovaikutustaidot	-yrittäjämäisyys
-itseohjautuvuus	-oppiminen
-kielitaito	-designosaaminen
-oma-aloitteisuus	-asenteet
-asiakasosaaminen	-huippuosaaminen
-ongelmanratkaisu	-substanssiosaaminen
-erityisosaaminen	-luovuus
-asiakaslähtöisyys	-kyseenalaistaminen
-verkosto-osaaminen	-kulttuuriosaaminen
-joustavuus	-perusosaaminen

Nämä osaamispiirteet kuvaavat hyvin tämän päivän työelämä vaatimuksia. Menestyäkseen tehtävässään henkilön täytyy omata useita ominaisuuksia ja jopa luonteenpiirteitä edellä mainitusta kuviosta.

Oivallus-hankkeen 2. väliraportin (2010, 33) mukaan toimintaympäristön sekä elämäntapojen muutosten ymmärtämistä, tuote- ja palvelukonseptien kehittämistä,

liiketoimintamallien uudistamista, rahoitus- sekä myynti- ja markkinointiosaamista eli koko liiketoimintaosaamista on vahvistettava tulevaisuudessa, jotta mahdollisuuksiin ja haasteisiin pystytään vastaamaan. Tulevaisuuden assistentti toimii yhä useammin suuremmissa tiimeissä ja asiantuntijatehtävissä, joten liiketoimintaosaaminen on tärkeä osaamistarve.

4 Muutosvoimat vuonna 2020

Muutosvoimat ovat asia, jotka vaikuttavat assistentin työnkuvaan ja muuttavat sitä ehdoitta. Työtehtävät saattavat lisääntyä muutoksien vuoksi, mutta ne voivat myös helpottua tai muuttua laaja-alaisemmiksi.

Vuoren (2009) mukaan assistentin työnkuvan muokkaajia tulevaisuudessa ovat sähköistyminen, etätö, globaalius sekä yritystoiminnan vastuullisuus.

Tuorinsuo-Bymanin (2008, 57) mukaan tulevaisuuden muutoksia ovat assistenttien itsenäisempi työnkuva, IT-ohjelmien kehitys, jatkuva muutoksen hallinta, assistentin urakehityksen suunnittelun vaikeus suuressa yrityksessä verrattuna pieneen yritykseen.

Palvelut 2020-hankkeessa määriteltiin merkittävimmiksi muutostekijöiksi palvelusektorilla globalisaatio, teknologian kehitys ja digitalisointi, verkostoituminen ja ikääntyminen (EK 2006).

Apollo Research Institutionin julkaiseman tutkimuksen mukaan seuravaat 6 muuttajaa tulevat muuttamaan työnkuvaa vuoteen 2020 mennessä: eliniänkasvu, laskennallinen maailma, monirakenteiset organisaatiot, maailmanlaajuinen verkostoituminen, uudet viestintävälineet, älykoneiden ja –järjestelmien nousu (Apollo Research Institution 2012).

Turun Yliopiston ja Tulevaisuudentutkimuskeskuksen julkaiseman Yleissivistys ja osaaminen työelämässä 2030 – Menestyksen eväät tulevaisuudessa määrittelee useita muuttajia jotka muokkaavat tulevaisuuden työnkuvia. Näihin tuloksiin on nostettu mukaan tärkeimmät muuttajat, jotka muokkaavat assistentin työnkuvia: Globaalisuus ja teknologian kehittyminen. Tutkimus ennustaa, että työelämän osaamistarpeet ovat jatkuvassa muutoksessa johtuen teknologian kehittymisestä, globaaliuudesta, ja sosiaalis-taloudellisista muutosvoimista. Toinen tärkeä asia on, että tulevaisuudessa tieto vanhenee nopeammin. Tutkimuksessa esitetään, että jo painettu tieto on

vanhentunutta jonkun näkökulmasta katsottuna. Lisäksi tutkimuksessa korostuu tietoverkkojen ja sosiaalisten verkkojen tärkeys. (Aalto ym. 2008, 15.)

Sosiaaliset verkot kasvattavat suosiotaan varsinkin nuorten keskuudessa. Turun kauppakorkeakoulun ja Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen julkaisemassa ennakointiraportissa on nostettu kysymykseksi se, kuinka tämä ilmiö tulee vaikuttamaan yhteiskunnan toimintakulttuuriin, kun nämä nuoret siirtyvät työelämään. (Aalto ym. 2008, 15.)

Taloudellisen tutkimuskeskuksen Opetin.fi –sivustolla on arvioitu tulevaisuuden työnkuvien muokkaajia vuoteen 2020 mennessä ja esille nostettiin teknologian kehittyminen, globalisaatio, verkostoituminen ja ikääntyminen (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a).

Tuorinsuo-Bymanin (2008, 58) tutkimukseen haastateltu suomalainen assistentti uskoi, että assistentit ovat tulevaisuudessa tarpeellisia, mutta heidän työnkuvansa saattaa muuttua niin, että he tekevät työtä useille ihmisille usean assistentin ryhmissä. Lisäksi etätöiden merkitys työssä kasvaa ja assistenttien tulee olla tavoitettavissa koko ajan eli työn ja vapaa-ajan välinen ero on häviämässä. Assistenttien täytyy myös itsenäisesti kehittää omia kompetenssejaan, jotta hänen osaamistasonsa pysyy ajantasalla.

4.1 Globalisaatio

Globalisaatiolla tarkoitetaan kansainvälisen talouden yhdentymiskehitystä, jonka etenemiseen vaikuttavat eniten teknologian kehitys sekä niiden esteiden poistaminen, jotka koskevat pääomaliikkeitä ja maailmankauppaa (Valtioneuvoston kanslia 2004a, 1).

Globalisaation ulottuvuudet ovat taloudellisia, sosiaalisia, kulttuurisia sekä poliittisia. Sen uskotaan vaikuttavan koulutusjärjestelmien lisäksi myös elinkeinoelämään ja yrityksiin. Suomi ja suomalaiset tulevat olemaan aidosti kansainvälisiä vuoteen 2020 mennessä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a.) Yritysten on hallittava kansainvälistä liiketoimintaa kansallisen liiketoiminnan lisäksi. Globalisaatio tulee vaikuttamaan yritysten kustannusleikkauksiin ja kustannustehokkuuteen. Hankintakanavat,

tavarantoimittajat ja toimintatavat yrityksissä ovat tulevaisuudessa yhä kansainvälisempiä. (EK 2006.)

Kansainvälisyys tulee vuonna 2020 olemaan luonnollinen osa mitä tahansa liiketoimintaa ja se edellyttää verkosto-osaamisen lisäksi kykyä ja halua globaaliin ajattelu- ja toimintatapaan ja näiden lisäksi tarvitaan myös markkina-alueiden ja niiden kulttuurien tuntemusta, kansainvälisen kaupan osaamista ja kielitaitoa. (EK 2011, 12.)

Globalisaatio ei kuitenkaan tule missään vaiheessa poistamaan paikallisuutta tai paikallisista lähtökohdista muotoutuvan liiketoiminnan tarvetta. Globalisaatio voi kuitenkin johtaa siihen, että palveluyritysten markkinat jakautuvat kansainvälisiin ja paikallisiin yrityksiin. Näin ollen paikalliset yritykset ovat keskittyneet täyttämään paikallisesti syntyneitä tarpeita. (EK 2005, 19.)

Globalisaatio tulee vaikuttamaan johdon assistenttien työnkuviin eri tavoin, kuten etätyönä. Etätyö on assistenttien toimenkuvassa usein teoreettisesti mahdollista, mutta ei normaalina toimistoaikana. Silloin assistenttien oletetaan olevan työpaikallaan. Joustavuutta työajoissa tarvitaan silti, sillä eri aikavyöhykkeille ulottuva toiminta edellyttää tulevaisuudessa normaalin virka-ajan ulkopuolelle sijoittuvaa työskentelyä yhä enemmän. Globaalius voi merkitä lisääntyvän liikematkustuksen lisäksi myös sitä, että työntekijöiden kulttuurikirjo kasvaa tai työssä voidaan tarvita pikaisesti uuden kielen osaamista. (Vuori 2009, 21.)

Assistenttien kohdalla globalisaatio korostaa hyvää ja vahvaa kielitaitoa eri sidosryhmien kanssa kommunikointia varten, mahdollista etätyötä toimistoaikojen ulkopuolella sekä työtehokkuutta ja joustavuutta. Organisaatiosta riippuen assistentin on tärkeä tuntea markkina-alueet, jossa yritys toimii ja kansainvälisen kaupan osaaminen korostuu varsinkin jos yritys operoi muuallakin kuin Suomessa.

4.2 Kielitaito ja kulttuuritietous

Palvelut 2020 –loppuraportti määrittelee tulevaisuuden haasteiksi erilaisten kulttuuritekijöiden ymmärtämisen. Kansainvälistymisen johdosta yhä useammat asiakkuus- ja toimijasuhteet suuntautuvat ulkomaille, jolloin yhteydenpidossa eri kulttuurit kohtaavat (EK 2006, 9). Tämä voi johtaa siihen, että yrityksessä tarvitaan uusien ja harvinaisempien kielten taitajia nopeasti. (EK 2006, 9).

Palvelut 2020 –loppuraportti (EK 2006, 9-10) ennustaa, että vuonna 2020 englanti on virallinen käyttökieli useissa yrityksissä. Sen lisäksi ja suomen kielen lisäksi, ruotsin ja venäjän kielten osaaminen on tulevaisuudessa merkittävä etu. Kiinan kielen tärkeys tulee korostumaan IT-aloilla. (EK 2007, 10.)

Oivallus-hankkeen (2010, 14) aikana haastateltujen yritysjohtajien mielestä sujuva englanninkieli on perusosaamista, mutta erityisesti Venäjän sekä Aasian ja Etelä-Amerikan kasvavat markkinat maailmantaloudessa tulevat edellyttämään näiden maanosien kielten hallitsemista.

Kansainvälistymisen johdosta maahanmuutto ja kansainvälisten osaajien rekrytointi yrityksiin muuttavat työyhteisöjä monikulttuurisemmiksi. Maahanmuuton lisäksi tapahtuu myös maastamuuttoa, kun suomalaiset työntekijät liikkuvat yli rajojen. Kynnys lähteä ulkomaille on madaltunut ja yritykset lähettävät yhä enemmän työntekijöitä työkiertoon muissa maissa sijaitseviin yksikköihinsä. (EK 2006, 9.)

Työskentely ja yhteydenpito kasvokkain eri kulttuureista peräisin olevien ihmisten kanssa lisääntyy ja samalla avaramielisyydestä ja ennakkoluulottomuudesta tulee kilpailukykyinen kompetenssi, sillä avoin ilmapiiri viehättää ja vetää puoleensa ihmisiä kulttuurisesta taustasta riippumatta. Kansainvälistyminen ja tehokas yhteistyö edellyttävät kulttuuritietoutta eli tapojen, uskonnon, sukupuoliroolien ja sosiaalisten normien ymmärtämistä sekä ihmissuhde- että tiimityöskentelytaitoja. (Tuorinsuo-Byman 200, 26.)

Tuorinsuo-Bymanin (2008, 56) tutkimuksen mukaan kaikki assistentit tarvitsivat työssään kulttuuritietoutta. Sitä tarvitaan esimerkiksi tapojen, kestitsemisen, lahjojen annon ja koristelun toteuttamisessa. Kielitaidostaan haastatellut suomalaiset assistentit kertoivat, että he käyttävät englantia päivittäin puhelinkeskusteluissa, sähköposteissa ja tapaamisten järjestämisessä.

Kulttuuritietous on tärkeä kompetenssi assistenteille, jotka työskentelevät kansainvälisessä organisaatiossa. Suomalaisille on ominaista lyhytpuheisuus, vaihteliasuus, etäisyys ja varovaisuus, kun taas joissain kulttuureissa, kuten brittien ja yhdysvaltalaisen keskuudessa, ”small talk” on tärkeä tapa luoda tapaamisiin myönteistä ilmapiiriä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011d.) Usein assistentti on se henkilö, joka vastaanottaa esimiehensä vieraat ja joutuu mahdollisten aikatauluviivästysten vuoksi pitämään heille seuraa ennen sovittua tapaamista.

4.3 Teknologian kehittyminen

Teknologian uskotaan edistävän taloudellista kasvua ja yhteiskunnan hyvinvointia. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a.) Teknologia kehittää ja nopeuttaa myös globalisaatiota, sillä pääsy maailmanlaajuisille markkinoille on helpompaa sähköisten tietoverkkojen välityksellä. Lisäksi se vaikuttaa liiketoimintaprosesseihin, toimintatapoihin, yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja sosiaaliseen käyttäytymiseen (EK 2005, 9.) Teknologian kehittyminen on lisännyt työntekijöiden määrää palvelualoilla ja vähentänyt heidän määräänsä alku- ja teollisuustuotannonaloilla (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011b).

Tuotantotehokkuutta lisäävän teknologian kehitys on perusta taloudelliselle kasvulle. Teknologian kehitys on vähentänyt pääomien, tuotteiden ja tuotannontekijöiden liikkumiskustannuksia, jonka johdosta käsitys etäisyydestä on muuttunut. Olennainen vaikutus teknologian kehittymisellä on kahden viime vuosikymmenen aikana ollut tieto- ja viestintäteknologian kehityksen saralla. (Valtioneuvoston kanslia 2004b, 11.)

Teknologian kehittyminen on ajanut yritykset työtehokkuuden lisäämiseen ja työntekijöiltä odotetaan, että he pystyvät hoitamaan montaa asiaa samaan aikaan. Joidenkin tutkijoiden mielipide työtehokkuudesta eroaa yritysjohtajien mielipiteistä, kun puhutaan työntekijöistä, jotka tekevät montaa asiaa kerralla. Kun yritysjohtajat keuhuvat monen asian kerralla tekemistä työtehokkuutta edistäväksi keinoksi, niin tutkijat ovat sitä mieltä, että kyseiset työntekijät ovat tehottomia. He perustelevat kantansa sillä, että mitä enemmän työntekijällä on käytössään teknologiaa, kuten puhelimia ja kannettavia tietokoneita, sitä huonommin he suoriutuvat työtehtävistään. Heidän mielestään moneen asiaan keskittyminen heikentää ajattelua ja vähentää tuottavuutta. Nämä työntekijät suoriutuvat tehtävästään huonommin myös silloin, kun keskittyvät vain yhteen asiaan kerrallaan. (Mantell 2011.)

Assistentin työnkuva muuttuu koko ajan sähköistymisen johdosta. Liikeviestintä tapahtuu yhä useammin sähköisesti, asiakirjahallinto on harvemmin enää paperisessa muodossa, ja työn nopeus on sen myötä myös muuttunut. Sähköinen viestintä ja työskentely nopeuttavat työntekoa, mutta assistentilta vaaditaan edelleen silti tarkkaavaisuutta, jotta kokonaisuudet pysyvät hallinnassa ja asiat tehdään kerralla oikein. Assistentit suhtautuvat sähköistymiseen myönteisesti ja ovatkin merkittävässä roolissa uusien ohjelmistojen ja palveluiden käyttöönotossa ja niiden kehittämisessä. Assistenttien suhtautuminen muutoksiin on pelkäämätöntä ja he ottavat ilolla vastaan muutokset, jotka helpottavat töitä ja rutiineja. (Vuori 2009, 20.)

Tuorinsuo-Bymanin (2008, 57) mukaan haastatelluista neljästä suomalaisesta assistentista yksi mainitsi suurimpien muutosten työelämässä tapahtuneen tietokonesovellusten saralla. Tutkimuksessa tuli myös ilmi että erään assistentin mielestä virtuaalitekniologia on kehittynyt ehkä liiankin nopeasti ja hän koki haasteiksi IT-muutosten ja käytännönelämän yhdistämisen.

4.4 Verkostoituminen

Vuoteen 2020 mennessä Suomi on muuttunut aidoksi verkostoyhteiskunnaksi. Verkostoituminen tulee näkymään yhteistyönä globaaleissa virtuaalisissa tiimeissä ja

työntekijän muutoskyky muuttuu työelämässä vaadittavaksi perustaidoksi. Tulevaisuuden yrityksen organisaatiomalli tulee olemaan jatkuvasti uudistuva yhteistyöverkosto, jolloin saman tiimin jäsenet voivat sijaita toisistaan maantieteellisesti erillään, jolloin tarvitaan hyviä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja työtehtävien monimutkaistuesssa ja verkostoyhteistyön lisääntyessä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a).

Asiakkaat, alihankkijat, kilpailijat, tutkimuslaitokset ja korkeakoulut muodostavat yrityksen verkostot (EK 2010, 15). Itse verkostojen luomiseen tarvitaan avarakatseisuutta, ennakkoluulottomuutta, luovuutta ja muutosvalmiutta (EK 2006, 12). Oivallus-hankkeen 2. väliraportissa (2010, 15) verkosto-osaaminen määritetään kyvyksi löytää oman tehtävän ja liiketoiminnan näkökulmasta oikeat henkilöt ja ryhmät.

Verkosto-osaaminen korostuu 2020-luvulla. Verkosto-osaaminen on kykyä ja halua käyttää tietoa ja edellyttää vuorovaikutusta muiden verkoston jäsenten kanssa. (EK 2011, 12.) Verkostot ovat välineitä kiireen ja informaatiotulvan keskellä työskentelyyn ja verkosto-osaaminen on kyky oppia muilta tai muiden kanssa (EK 2010, 15).

Palvelut 2020 –loppuraportin (EK 2006, 10-11) mukaan verkostoituminen tulee muuttamaan palvelualoja huomattavasti ja kansainvälisten verkostojen merkitys tulee lisääntymään voimakkaasti kansallisten toimialaverkostojen lisäksi. Palvelualojen muuttuminen johtuu siitä, että palvelualojen yritykset toimivat usein eri alojen rajapinnassa ja tulevaisuudessa toimialojen rajat tulevat hämärtyämään alojen rinnakkaiskehityksestä johtuen. Verkostoitumisella on tutkimuksen mukaan myös suuri vaikutus yritysten innovatiivisuuteen.

4.5 Väestön ikääntyminen

Väestön ikääntyminen näkyy siinä, että kilpailu työvoimasta tulee olemaan tulevaisuudessa yhä kovempaa. Tämä puolestaan kertoo siitä, että koulutusjärjestelmiä kehittämällä ihmisille on tarjolla työpaikkoja omalta alaltaan ja työelämälle on tarjolla osaamista, jota se tarvitsee. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a.)

Väestön ikääntyminen vaikuttaa siihen, että ikääntyneillä työntekijöillä on ratkaiseva rooli hiljaisen tiedon siirtäjänä, josta nuorempi, työelämään tuleva sukupolvi hyötyy (EK 2006).

4.6 Moniosaaminen

Työtehtävät ja ammatit muuttuvat samalla, kun toimialat muuttuvat. Uusia ammatteja syntyy uusien liiketoiminta-alueiden myötä ja osaamisvaatimukset vanhoissa ammateissa muuttuvat. Yleiset taidot korostuvat ammattiosaamisen rinnalla.

Työpaikoilla on tulevaisuudessa enevissä määrin moniosaajia. Teknologiset valmiudet ja kielitaito ovat keskeistä osaamista suurimmassa osassa työtehtäviä suoritettaessa.

(Taloudellinen tiedotustoimisto.)

Oivalluksen 2. väliraportin (EK 2010, 7) mukaan yhä harvempia töitä tehdään yksin, sillä työelämä perustuu enenevästi tiimeihin. Tiimit työskentelevät yhdessä luodakseen uutta tai ratkovat ongelman, jolloin moniosaajuus on tiimin osaamisten yhdistelmä. Vaihtelevuus näkyy työnkuvan monipuolisuutena ja työtehtävien ripeänä vaihtumisena.

Työntekijöiden on osattava yhdistää eri asioita uusiksi kokonaisuuksiksi ja oltava joustavia ja valmiita luopumaan vanhoista, perinteisistä toimintatavoista.

Tulevaisuudessa korostuu yli toimialarajojen ulottuva yhteisöllinen oppiminen, eri toimialojen välisien synergioiden ymmärtäminen ja tulevaisuuden ennakointi. Näiden asioiden osaaminen opitaan ja niihin totutaan ympäristön mukana. (Taloudellinen tiedotustoimisto).

Työtehtävien tarkat ohjeet tulevat korvautumaan epätäydellisillä suuntaviivoilla ja tavoitteiden abstraktiotaso kasvaa. Tämä johtaa siihen, ettei ainoastaan muiden asettamien sääntöjen noudattaminen ja tarkasti määriteltyjen tehtävien suorittaminen enää riitä, joten työn sisällöt ja säännöt täytyy yhä useammin määritellä itse tai yhdessä muiden kanssa. (EK 2011, 8.)

4.7 Yritystoiminnallinen vastuullisuus

Yritysvastuu voidaan jakaa kestävän kehityksen taloudelliseen, ekologiseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen (Rohweder 2004, 77).

Vastuullisesti toimivat yritykset menestyvät yleensä, joten myös sijoittajat ja liikekumppanit arvostavat vastuullista toimintaa. Vastuullinen toiminta on kuitenkin helpompi hallita pienissä ja keskisuurissa yrityksissä kuin suurissa yrityksissä.

Vastuullinen yritystoiminta edellyttää myös vastuullista asennoitumista työntekijöiltä ympäristöä ja työyhteisön muita jäseniä kohtaan. (Taloudellinen tiedostustoimisto 2011e.)

Tänä päivänä kaikilla aloilla ja kaikenkokoisissa yrityksissä ympäristöasiat huomioidaan yhä perusteellisemmin ja ne sisältyvät monien yritysten strategioihin. Ympäristöasiat ovat osa vastuullista yritystoimintaa. Yritysten keskuudessa leviää myös tuorempi trendi, jossa osa yrityksistä tarjoaa tuotteita ja prosesseja, palveluja, laitteita tai toimintamalleja, joilla voidaan vähentää toisten yritysten, julkisen sektorin tai kuluttajien ympäristövaikutuksia. Ympäristötietouden tärkeys lisääntyy yritystoiminnallisen vastuullisuuden alueella ja tulevaisuuden megatrendejä sillä saralla ovat ilmastonmuutos ja luonnonvarojen niukkeneminen. Nämä trendit tulevat vaikuttamaan voimakkaasti tulevaisuuden työtehtävien syntyyn. Tämän takia yritykset peräänkuuluttavat tulevaisuudessa ympäristöosaamista ja ympäristöosaajia. (EK 2010, 18.)

Vastuullisesti toimivat yritykset ovat etenkin nuorten suosiossa, joten kun kilpaillaan parhaista työntekijöistä, vastuullisesti toimiva yritys saattaa ratkaista kisan edukseen. Monelle on tärkeää, että pystyy vaikuttamaan eettisesti myös oman työnsä kautta. Vastuullista toimintaa edistää myös se, että globaalissa ja verkostoituneessa maailmassa tieto vastuuttomasti käyttäytyvän yrityksen toimista kiirii ympärimaailman nopeasti, ja heikentää yrityksen mainetta ja julkisuuskuvaa (Taloudellinen tiedostustoimisto 2011e).

Vuoren (2009, 22) tutkimuksessa yritystoiminnan vastuullisuus nousi esiin erityisesti ympäristövastuullisuutena. Ympäristövastuullisuudella on vaikutuksia työpaikan toimintatapoihin ja assistentti joutuu omalta osaltaan myös arvioimaan työnsä vaikutuksia esimerkiksi ympäristölle ja tarpeiden mukaan muuttaamaan sitä ympäristöystävällisempään suuntaan.

4.8 Ennakointiraporttien yhteenveto

Työ tapahtuu vuonna 2020 yhä useammin isoissa ryhmissä, joiden kokoonpanot vaihtelevat usein. Tehtävien suorittamiseen annettavat ohjeet vähenevät ja ryhmät joutuvat yhdessä luomaan työn sisällön ja säännöt. Assistentilta vaaditaan tulevaisuudessa yhä laaja-alaisempaa osaamista ja useita kompetensseja, jotta hän menestyy työtehtävissään. Assistentin odotetaan tietävän jokaiselta osa-alueelta jotakin ja omaavan vahvat tekniset taidot.

Ennakointikatsaukset ennustavat, että työntekijöiden työnkuvat tulevat muuttumaan tulevaisuudessa muutoksien vuoksi. Nämä muutokset ovat suoraan verrattavissa myös assistenttin työnkuvaan. Suurimpia työnkuvien muokkaajia ennakointiraporttien perusteella ovat globalisaatio, harvinaisten kielten osaamisvaatimus ja kulttuuritietous, teknologian kehitys, verkostoituminen, väestön ikääntyminen, moniosaaminen ja yritystoiminnallinen vastuullisuus.

Globalisaatio tulee näkymään työelämässä mahdollisesti etätyönä, työkenttien laajentumisena ulkomaille, verkostojen ja sidosryhmien kansainvälistymisenä ja harvinaisten kielten osaamisvaatimuksena. Globaali ajattelutapa, verkosto-osaaminen ja kulttuuritietous ovat siis avainasemassa assistenttin ammatissa, sillä hän kommunikoi usein niin talon sisällä työskentelevien kuin sen ulkopuolistenkin henkilöiden kanssa.

Kansainvälistymisestä johtuen maastamuutto ja kansainvälisten asiantuntijoiden rekrytointi yrityksiin muuttaa työyhteisöjä monikulttuurisemmiksi. Kansainvälisyys on madaltanut kynnyistä siten, että myös suomalaiset työntekijät lähtevät työkiertoon oman yrityksensä ulkomaille sijaitseviin toimipisteisiin. Eri kulttuurien määrän lisääntyessä

työntekijän kulttuuritietouden tarve kasvaa. Työntekijän on tärkeää tuntea eri kulttuureja, jotta hän pystyy kommunikoimaan eri kulttuureista peräisin olevien ihmisten kanssa.

Tulevaisuudessa englannin on ennustettu olevan virallinen työkieli yrityksissä ja ruotsin kielen osaamista pidetään edelleen tärkeänä. Näiden lisäksi venäjän ja kiinan kielen osaamisen merkitys tulee kasvamaan. Lisäksi Etelä-Amerikan maiden kielten osaamista on ennustetaan olevan hyödyllistä työmarkkinoilla.

Teknologian kehitys tulee tulevaisuudessa mahdollistamaan globalisaation etenemisen yhä paremmilla maailmanlaajuisilla kommunikointitavoilla, jotka tulevat nopeuttamaan työntekoa ja samalla edellyttävät, että asioihin reagoidaan nopeammin. Assistentin kohdalla teknologian kehitys tulee vaikuttamaan muun muassa liikeviestintään ja asiakirjahallintoon, sillä nämä tapahtuvat yhä useammin sähköisesti. Vaikka teknologia kehittyy ja työtehtävien saman aikainen hoitaminen lisääntyy, assistentin tulee edelleen olla huolellinen ja tarkka, jotta kokonaisuudet pysyvät hänen hallinnassaan.

Verkosto-osaaminen ja verkostoituminen tulevat korostumaan globaalissa maailmassa. Työ tapahtuu yhä useammin virtuaalisissa tiimeissä, jonka jäsenet voivat sijaita missä päin maailmaa tahansa. Samalla työtehtävät monimutkaistuvat ja hankaloituvat ja hyvien vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen omaaminen korostuu. Eri kulttuurien tuntemus helpottaa verkostoitumista, sillä tulevaisuudessa virtuaalisten tiimien jäsenet ovat yhä enemmän peräisin eri kulttuureista.

Väestön ikääntyminen voi vaikuttaa assistentin työnkuvaan niin, että hän joutuu toimimaan niin sanotuissa ”coaching” tehtävissä työpaikallaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että nuorempi, työhön tuleva sukupolvi, voi joutua opastamaan vanhempaa sukupolvea esimerkiksi uusien tietokonesovellusten tai muiden teknisten laitteiden opettelussa. Vanhemmalla ikäpolvella on tärkeä rooli hiljaisen tiedon siirtäjänä, jolloin nuorempi sukupolvi voi oppia heiltä tärkeitä taitoja.

Moniosaaminen tulee korostumaan niin virtuaalisissa työryhmissä kuin työpaikalla. Assistenttien on oltava valmiita oppimaan uusia käytäntöjä ja luopumaan perinteisestä toimintatavoista. Tämä edellyttää kiinnostusta kehittää osaamistaan ja joustavuutta. Lisäksi yli toimialarajojen ulottuva yhteisöllinen oppiminen, eri toimialojen välisien synergioiden ymmärtäminen ja tulevaisuuden ennakointi tulevat olemaan avainasemassa assistenttien työtehtävissä. Itsensä jatkuva kehittäminen on isossa roolissa tulevaisuudessa.

Yritykset panostavat vastuulliseen toimintaan yhä enemmän. Ympäristöosaaminen on tänä päivänä arvostettua työnantajien keskuudessa ja ympäristöasiat on sisällytetty myös yritysten strategioihin. Assistentti joutuu arvioimaan oman työnsä vaikutuksia ympäristölle ja muuttamaan toimintatapojaan mahdollisesti ympäristöystävällisempään suuntaan.

5 HAAGA-HELIA:n näkemys assistentista ja muutosvoimista vuonna 2020

Tässä luvussa on koottuna aineiston keruuseen liittyvät prosessit ja asiantuntijahaastatteluiden tulokset. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoilta kysyttiin mielipiteitä assistenttien kompetensseista ja osaamistarpeista vuoteen 2020 mennessä. Lisäksi selvitettiin assistenttien työnkuvaan vaikuttavat muutosvoimat ja muutosvoimien ja työelämän muutosten vaikutus ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehittämiseen.

Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analysoidaan teoreettisesti havaintoaineistoa, haetaan selitysmalleja ja kehitetään teoreettisia näkemyksiä tutkitusta asiasta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 246).

Tässä tutkimuksessa on yhteensä kaksi erillistä aineistoa, työelämän ennakoitihankkeiden tulokset ja asiantuntijahaastatteluiden tulokset. Näiden aineistojen pohjalta luodaan teoreettisia näkemyksiä.

5.1 Aineiston keruu

Haastatteluihin valitut henkilöt ovat valittu tarkoituksenmukaisesti. Tämä on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre. (Hirsjärvi ym. 2003, 155.) Haastateltavat ovat kaikki ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoita: projektipäällikkö Johanna Vuori, ASSIn koulutusohjelmajohtaja Tuula Tuomainen, MUBBAn koulutusohjelmajohtaja Riitta Yli-Tainio ja yliopettaja Päivi Karjalainen.

Kevään 2012 aikana ehdittiin suorittaa 3 asiantuntijahaastattelua opinnäytetyötä varten. Haastattelut tehtiin viiden opiskelijan ryhmässä, joista kaikki olivat osallisia johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmien profiilinkirkastamis –projektiin. Jokainen oppilas litteroi oman haastatteluosuutensa yhteisistä nauhoituksista.

Yliopettaja Päivi Karjalaisen haastattelu tehtiin syyskuussa 2012 sähköpostihaastatteluna sairastapauksen vuoksi ja haastattelu koski ainoastaan tätä opinnäytetyötä.

Asiantuntijahaastatteluissa pyrittiin esittämään haastateltaville samanlaiset kysymykset, mutta koska Johanna Vuoren toimi sillä hetkellä HAAGA-HELIAssa projektipäällikkönä eikä ollut enää ASSI-koulutusohjelmajohtaja, häneltä kysyttiin hieman eri kysymyksiä kuin muilta. Asiantuntijoilta kysyttiin assistentin kompetensseista, kielitaito-osaamisesta ja työnkuviin vaikuttavista muutosvoimista sekä ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehittämistä tulevaisuudessa.

5.2 Aineiston luotettavuus

Haastateltaviksi asiantuntijoiksi valittiin ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien keskeisiä henkilöitä, koska heillä on viimeisimmät tiedot koulutusohjelmien kehityksestä ja tulevaisuuden muutoksista työelämässä, jotka tulevat muokkaamaan assistentin työnkuvaa. Näin tuloksia voidaan verrata ennakoitihankkeiden tutkimustulosten kesken.

5.2.1 Reliaabelius

Reliaabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta ja se voidaan todeta monella tapaa. Esimerkiksi kahden asiantuntijan päätyessä samaan tulokseen, voidaan tulosta pitää reliaabelina. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2003, 213.)

Haastattelujen nauhoitukset sujuivat ongelmitta ja olivat selkeitä. Näin ollen asiantuntijoiden ajatukset saatiin litteroitua sanatarkasti ja tutkimustulokset kootaan haastateltujen omien ajatusten pohjalta.

Tässä tutkimuksessa asiantuntijat saivat esittää mielipiteensä ja näkemyksensä omin sanoin, joten jokaisella haastateltavalla oli omanlaisensa vastaukset. Tämän takia haastattelujen tulokset eivät ole aivan identtiset, mutta niistä voidaan päätellä asian

tärkeys haastateltavien näkökulmasta ja tällä tavoin rinnastaa tuloksia kaikkien haastattelujen tulosten kanssa.

5.2.2 Validius

Validiuksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 213).

Työnkuvia muuttavia muutosvoimia ja trendejä voidaan arvioida ja ennakoida, mutta niitä on mahdotonta todeta absoluuttisesti paikkaansa pitäviksi. Tulevaisuutta voidaan siis vain arvioida ja arvuutella aikaisempien ennakointihankkeiden ja –raporttien pohjalta. Kukaan ei tiedä varmasti millä tavalla esimerkiksi teknologia tulee kehittymään ja miten se vaikuttaa työntekoon tulevaisuudessa. Tässä tutkimuksessa esitetyt tulokset tulevaisuudesta eivät siis välttämättä ole todenmukaisia kun eletään vuotta 2020.

Haastateltavia oli yhteensä 4 henkilöä ja tätä tutkimusta tekee vain yksi henkilö, joten on mahdollista että joidenkin kysymysten kohdalla haastateltava ja haastattelija ovat ajatelleet kysymykset hieman eri näkökulmasta.

5.3 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset ovat jaoteltu kysymysaiheittain. Jokaisen haastattelukysymyksen tulokset on jaoteltu havainnollistamisen parantamiseksi oman otsikkonsa alle.

5.3.1 Assistentti vuonna 2020

Haastateltavilta kysyttiin millä adjektiiveilla he kuvailisivat vuonna 2020 ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista valmistuvia assistentteja. Tulokseksi saatiin useita eri adjektiiveja ja ne koottiin seuraavaan taulukkoon havainnollistamisen edistämiseksi. Ne kompetenssit, jotka toistuivat vähintään kahden asiantuntijan vastauksissa ovat korostettuina tummemmalla tekstillä.

- sosiaalisen median hyötykäyttäjä
- hyvä ja oikea asenne
- yhteistyökykyinen organisaaja
- **hyvät vuorovaikutustaidot omaava**
- hyvät tekniset taidot
- tyylikäs
- **aktiivinen**
- verkostoitunut
- sopeutumiskykyinen
- oppimishaluinen
- terävä
- kiva
- asiantuntijaksi kasvuvalmiuden omaava
- aktiivinen
- **luotettava**
- joustava
- ennakoija
- kielitaitoinen
- kansainvälinen
- empaattinen
- elämännhallintataitoinen
- kirkasotsainen
- osaava
- hyvä priorisointikyky

Asiantuntijat korostivat luotettavuutta, hyviä vuorovaikutustaitoja ja aktiivisuutta. Nämä kompetenssit toistuivat vastauksissa eniten. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijat näkevät assistentit monitaitureina vuonna 2020. Tämä tulee selvästi ilmi, sillä haastattelujen kautta selvitettyjen mielikuvien ja adjektiivien kirjo on monipuolinen. Vaikka niiden kirjo on monipuolinen, niissä on havaittavissa yhdistäviä tekijöitä.

Valtaosa adjektiiveista viittaavat assistentin luonteeseen. Assistentin odotetaan olevan aktiivinen, luotettava, joustava, empaattinen, oikean asenteen omaava ja kirkasotsainen. Nämä kaikki ovat luonteenpiirteitä, jotka eivät välttämättä ole opittavissa koulutuksen kautta, vaan assistenttina menestyäkseen täytyy henkilön omata tietynlainen persoonallisuus.

Joukkoon mahtui myös taitoja, jotka ovat opittavissa, kuten tekniset taidot, kielitaito, tyylikkyys ja elämännhallintataito. Kielitaito ja tekninen osaaminen on mahdollista saada erinomaiselle tasolle motivoituneen opiskelun kautta. Tyylikkyyttä ja elämännhallintataitoja voi kehittää lukemalla aiheisiin liittyvää kirjallisuutta.

5.3.2 Assistentin tärkeimmät kompetenssit työelämässä

Haastateltuilta asiantuntijoilta kysyttiin valmistuneiden assistenttien tärkeimmistä kompetensseista, joiden avulla assistentti menestyy työelämässä. Asiantuntijoiden vastaukset on koottu alla olevaan taulukkoon. Ne kompetenssit, jotka toistuivat vähintään kahden asiantuntijan vastauksissa ovat korostettuja tummemmalla tekstillä.

- **digitaaliympäristön hallinta/ICT-osaaminen**
- **vuorovaikutustaidot**
- **sosiaaliset taidot**, tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa
- tehokas informaation hakeminen, käsittely, jakaminen
- **organisaatiotaidot hektisessä työympäristössä**
- oikea asenne tiimityöhön
- palvelusuuntautunut
- joustavuus
- kielitaito (harvinaisemmat kielet)
- yleissivistys
- ennakkointitaito
- oma-aloitteisuus
- viestintätaidot eri medioissa
- keskittymiskyky – ajassa eläminen

Kompetensseiksi määriteltiin molempia; luonteenpiirteitä ja koulutuksen kautta opittavia ominaisuuksia. Kompetensseista kysyttäessä vastauksissa toistuu samoja adjektiiveja ja ominaisuuksia kuin edellisen kysymyksen kohdalla. Tästä voidaan päätellä, että ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista valmistuvat assistentit omaavat kompetensseja, joita tarvitaan työelämässä menestymiseen ja koulutusohjelman opiskelijoilla on tiettyjä yhteisiä luonteenpiirteitä.

Teknisiä taitoja korosti jokainen asiantuntija. Ne nähtiin yhtenä tärkeimpänä assistentin kompetensseista. Hyviä vuorovaikutus- ja sosiaalisia taitoja korostettiin ja ne luovat pohjan hyvälle tiimityölle ja palvelualltiudelle., jotka voidaan lukea kuuluvan organisaatiotaitoihin.

Määritteenä organisaatiotaidot on laajempi kokonaisuus johon kuuluu muun muassa kiinnostus organisaation toimintaa kohtaan ja halu toimia sen eduksi, itsensä kehittäminen ja halu pysyä kehityksessä mukana. Itsensä kehittämisen kautta tulevat teknillinen osaaminen ja viimeisimpien teknisten työvälineiden hallinta. Yleissivistyksen kautta tulee pohja esimerkiksi muiden kulttuurien tuntemukselle. Eli organisaatiotaidot sisältää lähes kaikki edellä olevassa taulukossa mainitut kompetenssit ja henkilö ei omaa hyviä organisaatiotaitoja ellei omaa suurinta osaa kompetensseista edellä mainitusta taulukosta.

5.3.3 Muutostrendien vaikutus assistentin työnkuvaan

Haastatelluilta asiantuntijoilta kysyttäessä muutostrendien vaikutuksista assistentin työnkuvaan vuoden 2020 näkymällä ja vastaukset olivat melko yhtenäisiä.

Tärkeimmiksi ja ajankohtaisimmiksi muutosvoimiksi kaikki haastatellut asiantuntijat määrittelivät globalisaation ja tekniikan kehittymisen. Kaksi haastateltavaa uskoi monikulttuurisuuden lisääntymisen ja ikääntymisen vaikuttavan assistentin työnkuvaan. Yksi haastatelluista mainitsi myös työn projektimaisuuden ja työnteon äärimmäisen nopeuden.

Asiantuntijoiden mukaan globalisaatio johtaa siihen, että kaikki yritykset ovat osa yhtä globaalia kokonaisuutta, mukaan lukien julkinen sektori ja kansainvälisyystuntemuksen vaatimuksen odotetaan lisääntyvän globalisaation vuoksi. Tuomaisen (2012) mukaan ”tulevaisuudessa työkenttä on helposti koko maailma, tai helpommin kuin nyt.” Kansainvälisyystuntemuksen vaatimuksen odotetaan aiheuttavan haasteita tulevaisuudessa.

Teknologian kehittyminen tulee asiantuntijoiden mukaan mullistamaan työnteon. ”Mä luulisin, että tää digi ja tietotekniikan kehityksen vaikutukset on aikamoiset, koska jos kehitys jatkuu samalla tavalla kun se on jatkunu viimeiset 20 vuotta nytten, niin se tulee mullistamaan varmasti tän työn tekemisenkin” (Tuomainen, 2012). Karjalaisen (2012) mukaan teknologian kehittyessä ”työtä voi tehdä mistä vain, virtuaalisuus ihmiskontakteissa lisääntyy.” Työnteko ei enää ole paikkaan sidottuna ja henkilökohtaiset ihmiskontaktit korvautuvat sähköisten laitteiden välisellä kommunikoinnilla. Teknologian kehittyminen lisää myös työn nopeutta. Tieto liikkuu helpommin ja näin ollen myös asioihin tulee reagoida nopeammin, sillä teknologia mahdollistaa reaaliaikaisen kommunikoinnin.

Yhden haastateltavan mukaan johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa opiskelun aikana käytettävät ja hyödynnettävät sähköiset alustat tukevat opiskelijan tottumista paperittomuuteen, joka tulee tulevaisuudessa olemaan edessä työelämässä teknologian kehittyessä.

Kaikki haastateltavat mainitsivat väestön ikääntymisen aiheuttavan muutoksia työelämässä. Työiän pidentyessä jopa viisi sukupolvea voi työskennellä samaan aikaan. Tämä voi johtaa siihen, että työelämässä tulee vastaan konflikteja, jolloin assistentti saattaa joutua sovittelijan rooliin. Kaksi haastateltavaa mainitsivat, että kun työssä oloaika pitenee, niin nuoremman sukupolven edustajat joutuvat mahdollisesti ”coachaamaan” vanhempaa sukupolvea esimerkiksi uuden teknologian sisäistämisessä. Yksi haastatelluista asiantuntijoista kommentoi väestön ikääntymisen näkymistä työpaikalla seuraavalla tavalla:

Se on must hieno juttu et organisaatiossa ois eri ikäisiä assistentteja, se on ihan älyttömän tärkeä asia, että siinä assistenttiverkostossa ois joka ikäluokkaa. Ettei kaikki oo semmosii alle kolmekymppisiä, vaan siellä sitä tietotaitoa olis, ja niin ku, ja ja myöskin nää nuoret assistentit tajuais tukea sitte niitä vanhempia, niin ku tajuais sen niin ku ainutlaatuisuuden mitä heiltä voi oppia siit organisaation tuntemisesta ja siit ihmisten tuntemisesta, ja sit niin ku antais vaihtariks sit jotain, jotain hei näin teet sit sen LinkedIn –proiilin tai jotain muuta. (Vuori, 17.3.2012.)

Vanhempi sukupolvi, joka ei hallitse välttämättä teknisiä laitteita niin hyvin, omaa vahvan kokemuksen kasvotusten toimimisessa, jolloin heiltä voi oppia arvokkaita taitoja kasvokkain työskentelyyn. Lisäksi väestön ikääntyminen tulee näkymään osaavien työntekijöiden voimakkaana kysyntänä työmarkkinoilla.

5.3.4 Assistentin työnkuvan muutos

Kysyttäessä haastatelluilta assistentin työnkuvasta poistumassa olevia, tai jo poistuneita, osa-alueita, saatiin vaihtelevia vastauksia.

Yksi asiantuntija näki, että assistentti ei toimi enää niin sanottuna portin vartijana muun henkilöstön ja esimiehensä välillä, johtuen siitä, että ihmiset tavoittavat päällikön tänä päivänä helposti matkapuhelimitse. Tämä saattaa johtaa siihen, että assistentti jää tietopimentoon, eikä pysy enää ajantasalla ympärillään tapahtuvista asioista.

Toinen haastateltava määritteli tällaisiksi työtehtäviksi matkahallinnon asiat. Haastateltava ei ollut aivan vakuuttunut siitä, että tuleeko suunta jatkumaan sellaisena, että jokainen hoitaa matkajärjestelyt itse vai palataanko takaisin niihin aikoihin, kun assistentti hoiti henkilöstön matkahallintoasiat.

Paperittomuus tulee myös mullistamaan assistentin työnkuvaa. Yli-Tainion (2012) mukaan ”paperin määrä tulee varmasti vähentymään ajan myötä, se on osittain jo kun juttelee noiden työelämän edustajien kanssa niin vähentynyt.” Tuomainen (2012) uskoo, että ”nääh tälläset kaikki tämä kestävän kehityksen periaatteet ja muut tulee toivottavasti vaikuttamaan siihen, et se, oikeesti se paperittomuus on joskus arkipäivää”. Näin ollen paperi muuttuu jossain vaiheessa vanhanaikaiseksi ja työskentely tulee tapahtumaan jatkuvasti virtuaaliympäristössä ja toimitaan digitaalitalenteiden varassa.

Jo aiemmin mainittu työn tekeminen paikasta riippumatta tulee vaikuttamaan assistentin työnkuvaan. Assistentti ei ole enää sidottu toimistohuoneeseensa vaan voi työskennellä missä tahansa etätyönä virtuaalifoorumien mahdollistaessa sen.

Yksi haastatelluista uskoi, että assistentin ennakoitutarpeen lisääntymisen uskottiin muokkaavan työnkuvaa. Tulevaisuudessa assistentti huomaa itse hoidettavat asiat jo ennen kuin kukaan pyytää häntä toimimaan. Haastateltava myös mainitsi, että assistentin ammatti-identiteetti ei tulevaisuudessa muodostu enää suoraan työtehtävien kautta, vaan roolin kautta joka hänellä on työyhteisössä, ja siitä miten hän itse mieltää sen ja muokkaa sitä mieleisekseen.

Assistentin kapea-alaisen työskentelyn ja mekaanisten tehtävien nähtiin vähenevän tulevaisuudessa. Vuoren (2012) mukaan tulevaisuudessa tulee korostumaan ”tää tämmönen työn projektimaisuus, että kootaan näitä tällöisiä organisaatorajat ylittäviä projekteja joihin assistentit tulee mukaan”. Lisäksi toinen asiantuntija oli sitä mieltä, että asiantuntijatehtävät tulee lisääntymään assistentin työnkuvassa ja hän pystyy itse muokkaamaan ja vaikuttamaan työnkuvaansa omien kiinnostusten kohteiden mukaan.

5.3.5 Assistentin kielitaito vuonna 2020

Haastateltavilta kysyttiin mitä kieliä he pitävät tärkeinä assistentille vuonna 2020 menestyäkseen työelämässä.

Kaikki haastatellut nostivat englannin kielen hallitsemisen tärkeimmäksi kieleksi työelämässä.

Englantia pitää osata kaikkien työntekijöiden – usein se on kuitenkin työkieltä, jossa kaiken ei tarvitse olla oikein. On kuitenkin tilanteita tai dokumentteja, joiden pitää olla viimeisen päälle – tällöin käännetään assistentin puoleen, jonka pitäisi osata englantia vähän paremmin kuin keskimäärin tai ainakin kyetä hoitamaan ko. tilanne tai korjaukset dokumentteihin tarvittavan laatutason mukaisesti. (Karjalainen, 2012.)

Ruotsin kieli nähtiin edelleen tärkeänä, mutta arvioitiin että englanti voisi mahdollisesti syrjäyttää sen liike-elämässä. Jo tänä päivänä liikeasiat hoidetaan usein englanniksi Suomen ja Ruotsin välillä, jolloin tilanne on neutraali kun kumpikaan osapuoli ei puhu äidinkieltään tapaamisessa. Assistentin uskotaan kuitenkin tarvitsevan ruotsin kieltä jonkin verran.

Kiinan kielen tärkeys korostui kaikkien haastateltavien vastauksissa. ”Aasian maiden kielitaidon merkitys tulee kasvamaan, erityisesti kiina.” (Karjalainen, 2012.) Kysessä on kuitenkin vielä harvinainen kieli, joten kiinan kielen taito saattaa olla ratkaiseva kilpailuetu. Kiina on noussut markkinoille kasvavana talousmaana, jonka johdosta kiinan kieltä tarvitaan kaupankäynnissä ja liike-elämässä yhä enemmän.

Yksi haastateltava mainitsi yhtenä kilpailuetuna venäjän kielen osaamisen. Kyseessä on melko harvinainen kieli ja sen osaamista ei löydy yhtä laajasti kuin esimerkiksi englannin ja ruotsin. Suomen ja Venäjän välillä kauppaa käydään kuitenkin kohtalaisen paljon, johtuen Suomen maantieteellisestä sijainnista ja näin ollen venäjän kielen osaamista tullaan edellyttämään.

Espanjan kielen taito mainittiin kerran yhden haastateltavan toimesta, vaikka se ei Suomen kannalta erityisen tärkeä olekaan. Tulevaisuutta ajatellen Etelä-Amerikka teollistuu ja nousee kartalle, jolloin kaupan käynti sen kanssa voi lisääntyä. Silloin tarvitaan espanjan kielen taitoisia työntekijöitä.

Yksi haastateltava mainitsi myös suomen kielen taidon tärkeyden. ”Assistentin suomenkielen korrektiuden tason on oltava keskivertoa parempi.” (Karjalainen, 2012.)

5.3.6 ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehitys

Kysyttäessä haasteltavilta ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehityksestä, saatiin toisistaan poikkeavia vastauksia. Jokaisella haastateltavalla oli oma näkemys siitä, kuinka koulutusohjelmia tulisi kehittää.

Haastateltavien mukaan HAAGA-HELIAssa suhtaudutaan myönteisesti tulevaisuuden muutoksiin ja niiden aiheuttamiin kehityksiin opetussuunnitelmissa. Tulevaisuuden muutoksia tervehditään avosylin ja koulutusohjelmia koskevaa ennakointityötä korostettiin tärkeänä. ASSIn koulutusohjelmajohtaja Tuula Tuomainen kommentoi tulevaisuuden mukana tuomia haasteita ja niiden ennakointia seuraavasti:

No minä tuota, ne on hyviä haasteita ja et minä otan ne avosylin vastaan. Eli kaikki tutkimus ja tulevaisuuden ennakointi mitä tehdään, niin tota, sehän sehän niin ku auttaa

siinä opetussuunnitelman kehittämistyössä. Eli ei missään missään nimellä, se on hyvin positiivisesti otetaan vastaan. Kehitystyö on silloin mielekästä, kun meillä on jotaki kättä pidempää tutkimusta, että mihin suuntaan pitäis kehittyä, että me ollaan olemassa sen takia, että me ollaan hyödyllisiä ja, ja tota, me ollaan hyödyllisiä meidän opiskelijoille myös 20 vuoden kuluttua. Sellanen kehitystrendi pitäis olla. (Tuomainen 2012.)

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmissa tehdään ennakointityötä tulevaisuuden hahmottamiseksi jotta tiedetään mihin suuntaan koulutusohjelmien kehityksen on mentävä, jotta ne vastaavat tulevaisuuden työelämän tarpeita. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmissa halutaan olla ajanhermolla ja jopa enemmänkin.

Yksi haastateltu kertoi, että koulutusohjelman tutkiva ja kehittävä oppiminen tuottavat opiskelijalle ennakointikykyä. Toinen haastateltava oli sitä mieltä, että opiskelijoiden tuli oppia ajattelemaan ja oivaltamaan asioita itse. Substanssiaineiden kautta opittaisiin työelämätaitoja, kuten ryhmätyöskelytaitoja, auttamishalua ja yhteistyötaitoja. Yhden haastateltavan mielestä eri koulutusohjelmien välistä yhteistyötä tulisi myös lisätä.

Vuori esitti kantansa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmien muuttamisesta kokonaan paperittomaksi seuraavanlaisesti:

Sillon ku mä tein sen ENNASSI –tutkimuksen niin mä nostin tän omasta mielestäni aika niin ku isona huomiona esiin, koska se aineisto sitä tuki, että assistentti on sähköistämisen aivot. Ja siinä vaiheessa mä mä myöskin esitin, että niin ku siirryttäis niin ku koko koulutusohjelmassa paperittomuuteen, koska tää olis sillai sitte sitä niin ku suoraan sen, sen niin ku, sen, se olis niin ku, yks johtopäätös minkä siitä aineistosta ois voinu tehdä, mut aika ei ollut silloin vielä kypsä sille. Ja tota must se ois sopinu hirveen hyvin tähän assistentti koulutukseen. Se olis tarkottanu myöskin, että hallinnossa ois luovuttu papereista, opettajat ois opetellu korjaamaan kaikki sähköisesti ja kaikkee muuta. (Vuori 2012.)

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien muuttaminen kokonaan paperittomiksi tukisi ja valmistaisi assistenttiopiskelijoita tulevaisuuden työelämään. Vuoren (2012) mukaan ”assistentti on sähköistämisen aivot”, joten paperittomuus sopisi assistenttiopiskelijoiden ja koulutusohjelmien -profiileihin.

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että oman oppimisen reflektointia tulisi painottaa koulutusohjelmissa ja työelämätaitojen oppiminen tulisi tehdä näkyväksi. Lisäksi hän näki yhtenä mahdollisuutena tulevaisuusajattelun tai –tutkimuksen sisällyttämisen erillisenä osana koulutusohjelmiin.

5.4 Asiantuntijahaastattelujen yhteenveto

Kysyttäessä asiantuntijoilta vuonna 2020 ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista valmistuvien assistenttien kompetensseista, eniten yhteneväisiä vastauksia saatiin assistentin joustavuudesta, sosiaalisista- ja vuorovaikutustaidoista ja luotettavuudesta. Koulutusohjelmista valmistuvien assistenttien ominaisuuksiksi määritettiin myös tiettyjä luonteenpiirteitä kuten, että assistentti on kiva, empaattinen ja omaa oikean asenteen. Kompetenssien vastaukset olivat monipuolisia, joista osa oli kytköksissä toisiinsa. Asiantuntijat näkivät vuonna 2020 valmistuneiden assistenttien olevan moniosaajia.

Assistentin tärkeimpinä kompetensseina työelämässä korostettiin teknisiä taitoja, hyviä sosiaalisia- ja vuorovaikutustaitoja ja organisaatiotaitoja. Lisäksi oikea asenne tiimityöhön ja palvelualttius sekä harvinaisten kielten osaaminen nähtiin myös tärkeinä. Asiantuntijat mainitsivat myös toisistaan poikkeavia kompetensseja. Siitä voidaan päätellä, että assistenttin tulee osata jokaiselta osa-alueelta jotakin, eikä kompetensseja voida tarkasti määritellä.

Asiantuntijat olivat yksimielisiä siitä, että muutosvoimat tulevat muuttamaan assistenttin työnkuvaa vuoteen 2020 mennessä. Sellaisiksi muutosvoimiksi nimettiin yksimielisesti globalisaatio ja teknologian kehitys.

Globalisaation vaikutusta työelämään korostettiin työpaikkojen monikulttuuristumisena, joka saattaa aiheuttaa haasteita tulevaisuudessa. Yritysten työntekijöitä rekrytoidaan ulkomailta ja verkostot kansainvälistyvät ja tämän vuoksi kulttuuri- ja kansainvälisyystuntemuksen vaatimus työelämässä lisääntyy.

Teknologian kehittyminen tulee asiantuntijoiden mukaan vaikuttamaan assistentin työhön sähköisten alustojen ja sovellusten muodossa. Näin ollen paperi tulee asiantuntijoiden mukaan häviämään kokonaan ja tulevaisuudessa työskennellään virtuaalisesti ja asiakirjahallinto muuttuu kokonaan sähköiseksi. Lisäksi teknologian kehittyminen mahdollistaa työnteen paikasta riippumatta.

Asiantuntijoiden mukaan, työiän pidentyessä työpaikoilla työskentelee samanaikaisesti monen sukupolven ihmisiä. Vanhemmilla työntekijöillä tietoteknilliset taidot eivät ole samalla tasolla kuin juuri työelämään siirtyneillä vastavalmistuneilla. Näin ollen assistentti saattaa joutua toimimaan ”coaching-tehtävissä”, ohjeistaen vanhempia henkilöitä uusien teknologisten laitteiden ja sovellusten käytöstä. Vanhemmilla henkilöillä on työpaikalla tulevaisuudessa tärkeä rooli hiljaisen tiedon siirtäjinä, joilta nuoret voivat oppia paljon.

Assistentin tulevaisuuden kielitaidosta asiantuntijat olivat melko yksimielisiä. Kaikki korostivat englannin tärkeyttä ja ruotsin kielen taitoa pidettiin toiseksi tärkeimpänä. Harvinaisten kielten osaaminen, kuten venäjän, kiinan ja espanjan kielten osaaminen nähtiin kilpailuvalttina työmarkkinoilla tulevaisuudessa.

Assistentin työnkuvasta on poistumassa haastateltujen mukaan muuan muassa ns. ”portin vartija-tehtävät”, matkahallintoon liittyvät tehtävät, paperin määrä ja mekaaniset tehtävät tulevat vähenemään. ”Portinvartija-tehtävillä” viitattiin siihen, että assistentti ei enää toimi päällikön ja muun henkilöstön kommunikoinnissa välikätenä, vaan yhteydenotot henkilöstön ja päällikön välillä ovat muuttuneet matkapuhelimien ja sähköpostien helppouden vuoksi niin, että he ottavat itse suoraan yhteyttä päällikköön. Näin assistentti saattaa joutua tietopimentoon siitä mitä ympärillä tapahtuu. Tämä tulee edellyttämään assistentilta uteliaisuutta, ja hän joutuu itse ottamaan selvää ympärillään tapahtuvista asioista, välttääkseen tietopimennon.

Matkahallintoon liittyvien työtehtävien uskottiin muuttuvan joko niin, että assistentti hoitaa tulevaisuudessa kaikkien matkahallintoon liittyvät asiat, tai niin, että jokainen henkilö työpaikalla hoitaa nämä itse.

Paperin määrän vähenemistä korostettiin assistenttien työtä muuttavana. Paperin uskottiin jossain vaiheessa häviävän kokonaan, ja assistenttien kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että kaikki työskentely tapahtuu virtuaalisissa foorumeissa ja virtuaalisilla alustoilla. Myös mekaanisten tehtävien uskottiin vähenevän ja tulevaisuudessa assistentti tulee toimimaan yhä enemmän asiantuntijatehtävissä ja työskentelemään tiimeissä.

Asiantuntijat olivat jokainen hieman eri mieltä siitä, kuinka koulutusohjelmia tulisi jatkossa kehittää. Yhden asiantuntijan mielestä ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmia tulisi kehittää siirtymällä kokonaan paperittomiin koulutusohjelmiin. Lisäksi substanssiaineiden kautta tulisi oppia työelämätaitoja, kuten ryhmätyöskelytaitoja, auttamishalua ja yhteistyötaitoja. Koulutusohjelmien tutkiva ja kehittävä oppiminen tuottavat opiskelijalle ennakointikykyä ja sitä kautta heidän tulisi oppia ajattelemaan ja oivaltamaan asioita itse.

6 Ennakointikatsausten ja asiantuntijahaastattelujen yhteenveto

Tässä luvussa vertaillaan työelämän ennakointikatsausten tuloksia ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijahaastatteluiden tuloksien kanssa. Vertailun avulla selvitetään onko ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien kehitys samansuuntainen tulevaisuuden työelämän vaatimusten kanssa.

6.1 Assistentti vuonna 2020

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijat määrittivät vuonna 2020 valmistuvan assistentin omaavan aktiivisen ja luotettavan asenteen sekä vahvat vuorovaikutustaidot. Lisäksi assistentin odotetaan omaavan tiettyjä piirteitä, joten assistentti on joustava, empaattinen, oikean asenteen omaava ja kirkasotsainen.

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmista valmistuneilla assistenteilla on siis vahvat, koulutuksen kautta opitut taidot sekä he omaavat tietynlaisen luonteen. Nämä kompetenssit ovat rinnastettavissa työelämän tulevaisuuden vaatimuksiin ja auttavat assistenttia menestymään työelämässä.

6.2 Työelämän tärkeimmät kompetenssit

EK:n julkaiseman Oivallus-hankkeen 2.väli raportissa eriteltyjen työelämässä vaadittavien kompetenssien määrä oli laaja. Sama voidaan todeta asiantuntijahaastatteluista saaduista tuloksista. Sekä yritysjohtajien että haastateltujen asiantuntijoiden vastauksissa oli paljon yhtäläisyyksiä. Sekä EK:n haastatteleminen yritysjohtajien että ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien haastateltujen asiantuntijoiden mukaan vuorovaikutustaidot, joustavuus, kielitaito ja oma-aloitteisuus tulevat korostumaan työelämässä. Työelämän tärkeimpiin kompetensseihin kuuluu EK:n ennakointikatsauksen mukaan sekä substanssiosaamista että oikeaa asennetta. Heidän mukaansa oikealla asenteella pääsee työelämässä jo pitkälle. Myös ASSI- ja MUBBA-

asiantuntijoiden mukaan assistenteilla tulee olla hyvä ja oikea asenne menestyäkseen työelämässä, joka kuuluu osana organisaatiotaitoihin.

Yritysjohtajien haastatteluiden tulosten mukaan globaalisti toimimisen taidot, liiketoimintaosaaminen ja teknologiaosaamisen edelleen vahvistaminen, verkosto-osaaminen, palvelu- ja ympäristöosaaminen ja käyttäjäymmärrys sekä kokeilevan suunnitteluprosessin taitaminen ovat tärkeitä kompetensseja työelämässä vuonna 2020. Lisäksi haastateltavat painottivat ennakkoluulottomuutta, kyseenalaistamista ja luovuutta.

Globaalisti toimimisen taidot ovat sidoksissa kielitaitoon, vuorovaikutustaitoon ja kulttuurituntemukseen. Tähän samaan kategoriaan kuuluu myös kansainvälisen liiketoiminnan ymmärtäminen. Globaalisti toimiminen edellyttää näitä kaikkia, sillä verkostot ovat yhä kansainvälisempiä, joten tarvitaan tarpeeksi vahvaa kielitaitoa, hyviä vuorovaikutustaitoja ja kulttuurituntemusta, jotta assistentti pystyy kommunikoimaan onnistuneesti eri kulttuureista peräisin olevien henkilöiden kanssa.

Tekniset taidot ovat keskeisessä asemassa työnkuvan muuttuessa, sillä ohjelmistojen päivittyessä ja muuttuessa vankkojen perustaitojen omaaminen helpottaa uusien sovellusten oppimista. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mukaan assistenttien tulee omata vahvat tekniset taidot ja mainitsivat, että koulutusohjelmista valmistuessaan he omaavat vahvat taidot.

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden kertomien kompetenssien mukaan koulutusohjelmista valmistuvat assistentit omaavat sellaista osaamista, jota työelämässä vaaditaan. Assistentit ovan moniosaajia ja omaavat hyvät valmiudet itsensä ammatilliseen kehittämiseen, joka tapahtuu työelämän kokemuksen kautta. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden vastausten joukossa oli mainittu palvelusuuntautuminen, mutta ympäristöosaamien ei tullut ilmi kertaakaan.

6.3 Assistentin työnkuvaa muokkaavat muutosvoimat vuonna 2020

Assistentin työnkuvaan vaikuttavien muutosvoimien voidaan olettaa ennakoitinkatsausten ja asiantuntijahaastatteluiden perusteella tapahtuvan voimakkaimmin teknologian kehityksen ja globalisaation vaikutuksesta.

Sekä ennakoitinkatsaukset että asiantuntijahaastattelut puoltavat sitä, että teknologia tulee muokkaamaan työelämän tehtäviä ja työ tulee tapahtumaan jossain vaiheessa täysin virtuaalisessa ympäristössä. Näin ollen paperin käyttö tulee loppumaan kokonaan. Työtehtäviä suoritetaan yhä useammin tiheästi vaihtuvissa tiimeissä ja työtehtävien suorittamiseen annetut tarkat säännöt ja ohjeet tulevat korvautumaan siten, että tiimi joutuu yhdessä määrittelemään työn sisällön ja säännöt. Mekaanisten työtehtävien vähentyessä, assistentti tulee toimimaan tulevaisuudessa yhä enemmän asiantuntijatehtävissä.

Tulevaisuudessa englannin kielen osaaminen tulee olemaan avainasemassa työelämässä. Englanti tulee ennakoitinkatsausten mukaan olemaan yritysten työkieli vuonna 2020. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoilta kysyttäessä assistenttin kielitaidosta vuonna 2020, he kaikki vastasivat englannin ensimmäisenä ja pitivät sen osaamista tärkeänä. Ruotsin kielen taito nähtiin asiantuntijoiden osalta melko tärkeänä. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että englanti voi syrjäyttää ruotsin kielen kokonaan, sillä jo tänä päivänä suurin osa liikeasioista hoidetaan Pohjoismaidenkin välillä jo englannin kielellä.

Ennakointikatsaukset sekä haastatellut asiantuntijat arvioivat, että harvinaisten kielten taito tulee korostumaan työmarkkinoilla vuonna 2020. Näitä kieliä ovat venäjä ja kiina. Ennakointikatsaukset ennakoivat Etelä-Amerikan maiden kielten osaamisvaatimuksen kasvua ja yksi haastateltu asiantuntija oli myös sitä mieltä, että espanjan kielen osaaminen tulee korostumaan vuonna 2020.

Verkosto-osaaminen tulee näkymään kykyinä kommunikoida jo olemassa olevien verkostojen kanssa ja uusien verkostojen luomisena. Ennakointikatsausten mukaan

verkostoitumiseen tarvittavia taitoja ovat avarakatseisuus, ennakkoluulottomuus, luovuus ja muutosvalmius. Verkostoitumista tapahtuu tulevaisuudessa virtuaalisissa tiimeissä, joissa työn tekeminenkin tulee tapahtumaan. Tiimien jäsenet voivat sijaita maantieteellisesti missä tahansa. ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mukaan assistenteilla on hyvät vuorovaikutustaidot, joiden avulla verkostoituminen helpottuu.

Väestön ikääntyminen tulee näkymään tulevaisuuden työelämässä työvoimapulana, jolloin osaavista työntekijöistä on kova kysyntä. Lisäksi monen sukupolven yhtä aikainen työskentely saattaa johtaa siihen, että nuorempi sukupolvi joutuu ohjeistamaan vanhempaa sukupolvea uusien teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttöönotossa ja käytössä. Vanhemmalla sukupolvella taas on tärkeä rooli hiljaisen tiedon siirtäjänä ja heiltä voi oppia arvokkaita taitoja kasvokkain työskentelyyn. Väestön ikääntyminen ja samalla suurten ikäluokkien eläköityminen tulee ennakointihankkeiden mukaan näkymään osaavan työvoiman voimakkaana kysyntänä.

Moniosaajuus on yksi tulevaisuuden työelämän vaatimuksista sekä ennakointikatsausten että ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden mukaan. Moniosaajuutta tarvitaan työtahdin ripeytyessä ja yleensä assistentin odotetaan osaavan jotain jokaiselta osa-alueelta. Tulevaisuudessa työntekijöiden on osattava yhdistää eri asioita uusiksi kokonaisuuksiksi ja oltava joustavia ja valmiita luopumaan vanhoista, perinteisistä toimintatavoista. Lisäksi yli toimialarajojen ulottuva yhteisöllinen oppiminen, eri toimialojen välisien synergioiden ymmärtäminen ja tulevaisuuden ennakointi tulevat korostumaan. Itsensä jatkuva kehittäminen on ennakointihankkeiden mukaan osa tulevaisuuden työelämää. Näin ennakoivat myös ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijat.

Yritystoiminnallinen vastuullisuus ei noussut kenenkään haastatellun asiantuntijan kohdalla esille, kun heiltä kysyttiin tulevaisuuden muutosvoimista jotka tulevat muokkaamaan assistentin työnkuvaa. Tämä muutosvoima nostettiin kuitenkin esille Vuoren (2009) tutkimuksessa sekä EK:n raporteissa, joissa sen tärkeyttä korostettiin. Ennakointihankkeiden mukaan erityisesti ympäristö-osaaminen on juurtunut yritysten

strategioihin. Näin ollen se on tärkeässä roolissa yrityksen toiminnassa ja arvostettu kompetenssi työnantajien keskuudessa.

6.4 Koulutusohjelmien kehitys

Ennakointikatsaukset ennustavat, että nuotittomien työtehtävien lisääntyessä koulutuksessa tulisi tulevaisuudessa edistää luovuutta ja yrittäjyyttä. Lisäksi pehmeiden taitojen tarpeen uskotaan lisääntyvän nuotittomien työtehtävien yleistyessä.

Luovuudella tarkoitetaan ennakkoluulotonta ajattelua ja ongelmien ratkaisukykyä sekä kykyä ajatella asioita eri näkökulmista ja nähdä asioille eri ratkaisutapoja. Luovuus määritellään omaperäisyytenä, erilaisuutena tai yllätyksellisyytenä. Eri vaihtoehtojen näkeminen ja niihin tarttuminen arkisissa tilanteissa on myös luovuutta. Pehmeät taidot eivät ole vahvuuksia tämän päivän Suomessa ja sen takia niitä tulisi vahvistaa opiskeluvaiheessa, jotta ne voitaisiin omaksua luonteviksi työvälineiksi.

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijat suhtautuvat positiivisesti koulutusohjelmien kehittämiseen ja tulevaisuuden mukana tuomiin haasteisiin. Koulutusohjelmissa tehdään ennakointityötä tulevaisuuden hahmottamiseksi, jotta koulutusohjelmasta valmistuu tulevaisuudessakin hyvän maineen omaavia assistentteja.

Asiantuntijahaastattelusta yksi mainitsi pehmeiden taitojen kehittämisen substanssiaineiden yhteydessä. Tämä herättää kysymyksen, sisältääkö koulutusohjelmat tarpeeksi pehmeiden taitojen kehitystä tukevia osa-alueita, sillä kuitenkin yksi asiantuntija näki niiden roolin koulutusohjelmien kehityskohteena. Samainen asiantuntija esitti myös mahdollisuuden siitä, että tulevaisuusajattelu tai –tutkimus tulisi sisällyttää jonain erillisenä osiona koulutusohjelmiin.

Tulevaisuuden yksi tärkeimpiä kompetensseja tulee olemaan yritys vastuullisuuden tunteminen ja erityisesti ympäristöosaaminen. Tulevaisuudessa tulisi ehkä pohtia sen painoitusta koulutusohjelmissa, sillä työnantajien keskuudessa sen osaamisella ja hallisemisella on suuri arvostus.

7 Yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden näkemys johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmista vuonna 2020 valmistuvien assistenttien kompetensseista sekä millaisia muutoksia muutosvoimat tulevat aiheuttamaan assistentin työnkuvaan vuoteen 2020 mennessä. Lisäksi kartoitettiin muutosvoimien koulutusohjelmien kehittämislle aiheuttamat haasteet ja suhtautuminen näihin haasteisiin ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmissä.

Tutkimukseen valittiin ajankohtaiset ja tärkeimmät muutosvoimat; globalisaatio, teknologian kehittyminen, kielitaito ja kulttuurituntemus, verkostoituminen, väestönikäntyminen, moniosaaminen ja yritystoiminnallinen vastuullisuus.

Asiantuntijoiden näkemyksiä verrattiin ennakoituihin hankkeisiin, jolloin pystytään muodostamaan kuva, onko HAAGA-HELIAn näkemys johdon assistenttityön koulutuksesta valmistuvista assistenteista sama kuin mitä työelämässä odotetaan ja vaaditaan.

7.1 Johtopäätökset

Tulevaisuuden työtehtävissä tärkeimpiä kompetensseja ovat hyvät tekniset taidot, sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot ja organisaatiotaidot. Assistentille on myös tärkeää kehittää omaa ammattiosaamistaan jatkuvasti ja arvostaa omaa työtään. Moniosaajuutta arvostetaan tulevaisudessa ja assistentilta odotetaan sitä muun muassa tietotekniikassa, organisoinnissa ja kielitaidossa ja jatkuva oman ammattiosaamisen kehittäminen on elintärkeää.

Assistentin työssä menestyminen vaatii tietynlaisia luonteenpiirteitä, sillä hän on yhteyksissä monien henkilöiden kanssa, sekä oman organisaation sisällä että sidosryhmiin. Hyvä assistentti on muun muassa kiva, empaattinen, joustava, luotettava ja kirkasotsainen.

Muutosvoimat ovat kaikki jollain tavalla yhteydessä toisiinsa. Muutosvoimista muita edistävin on teknologian kehitys, jonka seurauksena globalisaatio etenee, toimintatavat muuttuvat ja verkostoituminen helpottuu. Globalisaation edetessä kulttuurituntemuksen ja kielitaidon vaatimukset lisääntyvät. Toimintatapojen muuttuessa, assistenttin tulee kehittää osaamistaan ja olla valmis luopumaan perinteisistä toimintatavoista. Verkostoituminen ja verkosto-osaaminen lisäävät myös kulttuurituntemuksen ja kielitaidon vaatimuksia, sillä tulevaisuudessa kun työ tapahtuu yhä useammin virtuaalisesti, oman tiimin jäsenet voivat sijaita maantieteellisesti missä tahansa maassa.

Tulevaisuuden muutosvoimat tulevat muokkaamaan assistenttin työnkuvaa nykyisestä. Globalisaation, teknologian kehittymisen ja verkostoitumisen myötä työelämässä vaaditaan yhä enemmän joustoa esimerkiksi työajoista ja työtehokkuutta.

Globalisaatio voi merkitä assistentille etätyötä, myös toimistoaikojen ulkopuolella, ja liikematkustusta. Teknologian kehittyminen nopeuttaa ja tehostaa työntekoa. Sähköisten viestintävälineiden nopeuden vuoksi odotetaan, että toimeksiantoihin reagoidaan yhä nopeammin. Verkostoituminen lisää yrityksien kytköksiä muun muassa ulkomaille, jolloin assistentilla on oltava tarpeeksi vahva kielitaito pystyäkseen kommunikoimaan eri kieliä puhuvien henkilöiden kanssa.

Englannin kieli tulee tulevaisuudessa olemaan työkieli useimmissa organisaatioissa. Ruotsin kieli tulee olemaan tärkeässä asemassa, mutta on hieman epäselvää tuleeko englannin kieli syrjäyttämään ruotsin kielen liike-elämässä. Kiinan kielen taito tulee olemaan kilpailuvaltti työmarkkinoilla. Venäjän kielen taitoisia arvostetaan myös. Ennakkokatsaukset nostivat esille myös Etelä-Amerikan maiden kielten osaamisen tärkeyden.

Assistenttin työnkuva rutiininomaisista töistä siirtyy kohti laajempia toimeksiantoja esimerkiksi projekteja. Vastavalmistuneelle assistentille tämä on helpohkoa omaksua, sillä opiskelun aikana työstetään useita pienempiä ja isompia ryhmäprojekteja, jotka luovat pohjaa työelämässä tapahtuvalle ryhmä- tai tiimityöskentelylle.

HAAGA-HELIA:n johdon assistenttintyön ja kielten koulutusohjelmissa opiskelijan ammatillinen kasvu tapahtuu tutkivan ja kehittävän oppimisen kautta. Näitä tutkivan ja kehittävän oppimisen taitoja voidaan hyödyntää kaikilla aloilla kun perustaidot ovat hallussa. Ennakointitaidon ennustetaan lisääntyvän työelämässä ja assistenttien odotetaan tekevän tehtävät ennen kuin kukaan ehtii häntä pyytää.

Yritystoiminnallisen vastuun vaikutus assistenttien työkuvaan ei tullu ilmi yhdessäkään asiantuntijahaastattelussa. Yritystoiminnallinen vastuu nousi useissa ennakointihankkeissa esille, mutta kukaan haastateltavista ei maininnut sitä tulevaisuuden assistentin työkuvan muokkaajaksi. Toisaalta yritystoiminnallisena vastuullisuutena voidaan pitää esimerkiksi ympäristöllistä vastuuta, jolloin teknologian kehittyessä mennään kohti paperitonta toimistoa ja käytettävät tekniset välineet muuttuvat ekologisemmiksi, jolloin yritystoiminnallista vastuuta voidaan myös ennakoida teknologian kehityksen kautta. Paperittoman toimiston käyttöönotossa assistentilla on tärkeä rooli, sillä hänen työkuvaansa kuuluu yleensä esimerkiksi paljon asiakirjahallintoa.

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden näkemykset ovat linjassa ennakointihankkeissa esitettyjen tulevaisuuden muutosvoimien aiheuttamien muutoksien kanssa. Myös näkemys assistenttien tärkeimmistä kompetensseista työelämässä on yhteneväinen aikaisempien ennakointihankkeiden ennustuksiin. Koulutusohjelman kehitys on siis menossa oikeaan suuntaan, sillä asiantuntijoiden kertomien kuvausten perusteella koulutusohjelmista valmistuu assistentteja sellaisilla kompetensseilla, joita työelämässä vaaditaan. Ainoa ristiriita, joka haastatteluissa tuli esille, oli asiantuntijoiden erilaiset näkemykset siitä, millaisia kehityksiä tulisi tehdä. Koulutusohjelman sisältöä ollaan siis kehitettävässä samaan suuntaan kuin mihin työelämän vaatimukset ovat menossa.

ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmat tulevat tarjoamaan tulevaisuudessakin assistenteille ajan hermolla olevaa koulutusta, mutta perustaidot eivät riitä pitkälle työelämässä ja tarvitaan itsensä kehittämistä. Se, että haluaako kehittää omia tietojaan ja ammattitaitoaan, on jokaisen henkilökohtainen mielipide.

7.2 Jatkotutkimuksia

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin pelkästään työelämän ennakoitkatsausten ja ASSI- ja MUBBA-koulutusohjelmien asiantuntijoiden näkemyksiä assistentin työnkuvan muuttajista, muutosvoimista ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmista valmistuvien assistenttien kompetensseista ja kielitaidosta.

Assistenttityön muuttuessa hektisemmäksi voisi tutkia assistenttien elämänhallintataitoja sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Myös tämän tutkimuksen aiheen syvämpi tutkiminen voisi olla kannattavaa. Tutkimuksen voisi tehdä esimerkiksi kyselylomakkeella, jossa haastateltaville esitetään tarkempia kysymyksiä esimerkiksi yksittäisten muutosvoimien vaikutuksista.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Tämän tutkimuksen aikana olen oppinut keräämään tietoa monipuolisista lähteistä ja käyttämään sitä. Kun tiedonkeruuseen jaksaa paneutua, sitä löytyy yllättävän paljon. Lisäksi olen saanut kokemusta henkilöhaastatteluista, josta on varmasti hyötyä myös tulevaisuudessa.

On ollut mielenkiintoista selvittää, millaiseksi työelämä assistentin kohdalla on muuttumassa. Pidän tätä tietoa itselleni hyödyllisenä, sillä tutkimuksen aikana itselleni on kehittynyt näkemys siitä millainen tulevaisuus työelämässä odottaa. Lisäksi olen saanut kokemusta koko tutkimusprosessista ja uskon siitäkin olevan hyötyä tulevaisuuden työelämässä.

Lähteet

Aalto H-K., Ahokas I., Kuosa T. Turun yliopisto ja Tulevaisuuden tutkimuskeskus Tutu-julkaisuja 1/2008. Yleissivistys ja osaaminen työelämässä 2030 – Menestyksen eväät tulevaisuudessa. Luettavissa: http://ffrc.utu.fi/julkaisut//tutu-sarja/Tutu_2008-1.pdf. Luettu 11.8.2012.

Apollo Research Institute 2012. Publications. Future Work Skills 2020. Luettavissa: <http://apolloresearchinstitute.com/node/52>. Luettu 11.8.2012.

EK. Oivallus. Luettavissa: <http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/oivallus/index.php>. Luettu: 21.9.2012

EK 2005. Palvelut 2020 – Kohti palvelujen tulevaisuutta. Väkiraportti. Luettavissa: http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Palvelut_2020-valiraportti.pdf. Luettu: 23.9.2012

EK 2006. Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa
Luettavissa:
http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuaristo/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf. Luettu 11.8.2012.

EK 2007. Services 2020. Competence in the International Service Society. Report 2006. Luettavissa:
http://www.hpl.fi/ek_suomeksi/osaaminen/tulevaisuuden_osaamistarpeet/palvelut2020/PDF/Services_2020_Compences_in_the_International_Service_Society.pdf.
Luettu: 17.9.2012.

EK 2010. Oivallus 2. väkiraportti. Luettavissa:
<http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/ajankohtaiset/oivallus-2-valiraportti-final.pdf>. Luettu 20.10.2012.

EK 2011. Oivallus. Loppuraportti. Luettavissa:

http://www.ek.fi/ek/fi/tutkimukset_julkaisut/2011/5_touko/Oivallus-web-v4_final.pdf. Luettu 11.8.2012.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012. Koulutus ja hakeminen.

Tutkintokoulutus: AMK-tutkinto. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo>. Luettu 4.9.2012.

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2003. Tutki ja kirjoita. Dark Oy Vantaa.

Huusko O., Kauhanen J. & Luoto T. 1987. Tehokas sihteeri. Länsi-Savo Oy Mikkeli.

Karjalainen P. 12.9.2012. Sähköpostihaastattelu.

Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2012. Ajankohtaista. Mediatiedotteet. Luettavissa: http://www.kyamk.fi/Ajankohtaista/Mediatiedotteet/?news_id=248. Luettu 4.9.2012.

Lehtinen, M-L. 2012a. Sihteerit uusilla urilla. Secretarius, 48, 2/2012. Pääkirjoitus.

Luettavissa:

http://www.sihteeriyhdistys.fi/img/kuvapankki/Secretarius/lehdet/Secretarius_2_2012_netti.pdf. Luettu: 17.9.2012.

Lehtinen, M-L. 2012b. Secretarius, 49, 1/2012. Pääkirjoitus. Luettavissa:

http://www.sihteeriyhdistys.fi/img/kuvapankki/Secretarius/lehdet/Secretariu_1_12_vedos_33218.pdf. Luettu 17.9.2012.

Mantell R. 2011. Market Watch. Luettavissa:

<http://www.marketwatch.com/story/multitasking-more-work-less-productivity-2011-07-12>. Luettu 21.9.2012

Opintoluotsi 2012. Koulutusalat ja ammatit. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden- ja hallinnon ala. Luettavissa: http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammattit/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammeId=b3cc33ec-4809-42ac-a56f-1ef314dc6760. Luettu: 7.9.2012

Pirhonen, J. 1994. Teos: 60-luvun sihteeristä 2000-luvun assistentiksi. Helsingin Sihteerioipisto vuosina 1967-1997. HSO-koulutuksen kiitorata; toimittaja Marketta Kärki. Helsingin sihteerioipiston kannatysyhdistys r.y.

Rohweder L. 2004. Yritysvastuu – kestävää kehitystä organisaatiotasolla. 1. painos. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Taloudellinen tiedotustoimisto. Tulevaisuuden Suomi. Muuttuva osaaminen. Moniosaaminen korostuu. Luettavissa: <http://opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/muuttuvaosaaminen/239-moniosaaminen-korostuu.html>. Luettu 23.9.2012

Taloudellinen tiedotustoimisto 2011a. Opetin.fi –sivusto 2011. Tulevaisuuden Suomi. Kehity ja kehittä: Tulevaisuuden muutostekijät. Luettavissa: <http://www.opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/muuttuvaosaaminen/244-kehity-ja-kehita-tulevaisuuden-muutostekijaet.html>. Luettu: 11.8.2012.

Taloudellinen tiedotustoimisto 2011b. Opetin.fi –sivusto. Tulevaisuuden Suomi. Työelämän muutos. Luettavissa: opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/tyoelamanmuutos/60-tyoeelaemaen-muutos.html. Luettu 17.9.2012.

Taloudellinen tiedotustoimisto 2011c. Opetin.fi-sivusto. Tulevaisuuden Suomi. Muuttuva osaaminen. Luettavissa: <http://opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/muuttuvaosaaminen/238-tulevaisuuden-osaaminen-ylittaeae-rajoja.html>. Luettu 17.9.2012.

Taloudellinen tiedotustoimisto 2011d. Opetin.fi-sivusto. Tulevaisuuden Suomi. Työelämän muutos. Tulevaisuuden viestijä monikulttuurisessa työyhteisössä. Luettavissa: <http://opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/tyoelamanmuutos/419-tulevaisuuden-viestijae-monikulttuurisessa-tyoeyhteisoessa.html>. Luettu: 21.9.2012

Taloudellinen tiedotustoimisto 2011e. Tulevaisuuden Suomi. Vastuullinen yritystoiminta. Luettavissa: <http://www.opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/vastuullinenyritystoiminta.html>. Luettu: 21.9.2012

Tuomainen T. 11.4.2012. Haastattelu.

Tuorinsuo-Byman, S. 2008. European Management Assistants – Work, challenges and the future. HAAGA-HELIA Research 1/2008. Edita. Helsinki.

Työministeriö 2008. Ammattinetti. Sihteeri/Assistentti. Luettavissa: http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p_p_id=akysearchammatti_INSTANCE_g0j8&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&akysearchammatti_INSTANCE_g0j8_command=idSearch&akysearchammatti_INSTANCE_g0j8_alaId=19&akysearchammatti_INSTANCE_g0j8_subAlaId=19.3. Luettu: 23.9.2012

Valtioneuvoston kanslia, 2004a. Julkaisut. Julkaisusarja 2004. Osaava, avautuva ja uudistuva Suomi – Suomi maailmantaloudessa –tiivistelmä. Luettavissa: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2004/j19-26-osaava-avautuva-uudistuva-suomi/pdf/fi144491.pdf>. Luettu: 11.8.2012.

Valtioneuvoston kanslia, 2004b. Julkaisut. Julkaisusarja 2004. Osaava, avautuva ja uudistuva Suomi – Suomi maailmantaloudessa –loppuraportti. Luettavissa: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2004/j19-26-osaava-avautuva-uudistuva-suomi/pdf/fi144478.pdf>. Luettu 23.9.2012.

Viitala R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Kolmas painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Vuori, J. Johdon assistenttien työ 2015. ENNASSI 2015 –projekti, osa 1. HAAGA-HELIA tutkimuksia 1/2009. Edita. Helsinki.

Vuori J. 17.3.2012. Haastattelu.

Yli-Tainio R. 12.4.2012. Haastattelu.

Liitteet

Liite 1

Johanna Vuoren kysymykset:

- Kuinka assistentin ennakoitaitojen kehittyminen on otettu huomioon ASSI- ja MUBBA koulutusohjelmissa?
- Kuinka assistentin tietoteknillisen osaamisen kehittyminen on otettu huomioon ASSI ja MUBBA koulutusohjelmassa sähköistymisen edetessä yrityksissä? (Esim. sähköiset arkistot, kirjanpito)
- Onko koulutusohjelmissa tarvetta kehittää suvaitsevaisuuskasvatusta kansainvälisyyden lisääntyessä, jotta assistenteilla olisi tulevaisuudessa tarvittavat kyvyt ja taidot työskennellä eri kulttuureista peräisin olevien ihmisten kanssa? Miten?
- Assistentin palvelutaidot ovat avainasemassa työelämässä, sillä yleensä kaikki yhteydenpito päällikköön tapahtuu assistentin kautta. Onko näiden taitojen kehittäminen ja ylläpito huomioitu koulutusohjelmissa?
- Millä tavoin assistentti voi ylläpitää verkostoitumistaitojaan joko kurssien muodossa tai oma-aloitteisesti opintojensa aikana?
- Onko väestön ikääntymisellä vaikutuksia assistentin työnkuvaan tulevaisuudessa? Lisääntyvätkö/laajentuvatko assistentin työtehtävät?
- Mitkä/millaiset työtehtävät ovat poistuneet tai poistumassa assistenttien työnkuvasta?

Liite 2

Haastattelukysymykset (Tuomainen, Yli-Tainio, Karjalainen)

- Millä adjektiiveilla kuvailisit HAAGA-HELIA:n ASSI- ja MUBBA –koulutusohjelmista vuonna 2020 valmistuvia assistentteja?
- Mitkä ovat mielestäsi tulevaisuuden assistenttien tärkeimmät kompetenssit työelämässä?
- Mitkä ovat mielestäsi suurimmat assistenttien työnkuvaan vaikuttavat muutostrendit vuoden 2020 näkymällä?
- Miten HAAGA-HELIA ottaa huomioon tulevaisuuden muutosvoimien aiheuttamat muutokset työnkuviissa koulutusohjelmien laadinnassa ja kehittämisessä? Koetaanko ne haasteina?
- Mitkä työtehtävät ovat poistuneet/poistumassa assistentin työnkuvasta?
- Mitä kieliä työmarkkinoilla menestyvä assistentti mielestäsi tarvitsee vuonna 2020?
- Kuinka väestön ikääntyminen mielestäsi vaikuttaa assistenttien työkuviin tulevaisuudessa