

Työn muutos ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen

Petra Laukkanen

Tekijä Petra Laukkanen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työn muutos ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 23 + 17
<p>Opinnäytetyöni päätavoite on tuottaa materiaalia johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisprojektin tueksi haastatteleamalla koulutusohjelman alumneja. Produktina toiminnallisesta työstä syntyi haastattelumuistiot, jotka löytyvät tämän opinnäytetyön lopusta liitteinä teemahaastattelupohjan kanssa. Opinnäytetyön tekeminen alkoi keväällä 2018 ja haastattelut tehtiin kesäkuussa ja alkusyksystä samana vuonna. Tietoperustana työssä on käytetty tutkimuksia työn muutoksesta ja vuonna 2016 Haaga-Helian ja Aito HSO:n tekemää osaamiskartoitusta.</p> <p>Tekemissäni haastatteluissa esille nousseet liiketoiminnan osa-alueet ovat niitä, jotka nähdään tulevaisuudessa tärkeimpinä assistenttien työn kannalta. Niitä olivat eri osa-alueiden ymmärtäminen, strategiaosaaminen ja tietotekninen osaaminen. Niiden lisäksi korostui inhimillisyys, proaktiivisuus ja kehittävä ote työhön.</p> <p>Verrattaessa haastattelutuloksia tietoperustaan, voitiin todeta, että tulokset ovat ainakin osittain linjassa aikaisemmin tehtyjen tutkimusten kanssa. Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisessä tulisi haastattelutulosten perusteella huomioida etenkin yllä mainitut osa-alueet, jotta tulevaisuuden työelämän tarpeisiin vastattaisiin parhaalla mahdollisella tavalla.</p>	
Asiasanat Assistentti, tulevaisuus, työn muutos.	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työn muutos ja assistentti	3
2.1	Työn muutos	3
2.2	Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma ja assistentti	4
2.3	Kyselytutkimus 2016	5
3	Opinnäytetyön toteuttaminen	6
4	Haastattelut	8
4.1	Haastattelut teemoittain	10
4.1.1	Liiketoiminta	10
4.1.2	Viestintä	11
4.1.3	Tietotyö ja tietotekniikka	12
4.1.4	Työn kehittäminen ja hallinta	13
4.1.5	Perinteiset assistenttityöt ja osaamiset	14
4.1.6	Työn arvostus	14
4.1.7	Tärkeimmät tulevaisuustaidot	15
4.2	Tulokset tiivistetysti	16
5	Johtopäätökset	18
5.1	Kehittämisehdotukset haastattelujen pohjalta	19
6	Arviointi	21
6.1	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	22
	Lähteet	23
	Liitteet	24
	Liite 1 Haastattelun teemat	24
	Liite 2. Muistio ensimmäisestä haastattelusta: Talent Acquisition Manager IT-alan konsultointiyrityksestä.	26
	Liite 3. Muistio toisesta haastattelusta: HR Coordinator pelialan yrityksessä.	30
	Liite 4. Muistio kolmannesta haastattelusta: toimistoassistentti hotellituotteita ja ratkaisuja tarjoavassa yrityksessä	34
	Liite 5. Muistio neljännestä haastattelusta Training Coordinator IT-alan insinööritoimistossa	37

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on osa Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisprojektia, jossa tutkitaan työn muutoksia opetussuunnitelman päivittämiseksi. Projektissa on tarkoitus haastatella Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman alumneja, joille on kertynyt jo jonkin verran työkokemusta ja jotka työskentelevät menestyvissä, kasvavissa, moderneissa ja kansainvälisissä yrityksissä. Haastattelujen avulla kartoitetaan alumnien kokemuksia ja näkemyksiä assistentin työn ja sen edellyttämien osaamistarpeiden muutoksista. Työni on ajankohtainen ja tärkeä, sillä se vie osaltaan johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektia eteenpäin, kuten myös muiden projektiin osallistuvien työ.

Raportissani perehdyn ensin työelämän tilanteeseen yleisellä tasolla, sekä assistenttien näkökulmasta, pohjaten tietojani kirjallisuuteen ja aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Kerron myös työn toteuttamisen vaiheista sekä esittelen ja avaen haastattelut käsittelemällä niitä teemoittain. Lopuksi esitän millaisia johtopäätöksiä haastattelujen perusteella voi tehdä. Haastatteluaiheet ja produktini, eli haastattelumuistiot, olen liittänyt tämän työn loppuun.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia työn muutosta assistenttityön näkökulmasta. Pää tavoitteeni on tuottaa materiaalia johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisprojektin tueksi haastatteleamalla koulutusohjelman alumneja ja laatimalla haastatteluista muistiot.

Toteutan opinnäytetyöni produktiivisena ja tuotan materiaalia koulutusohjelmamme kehittämisprojektia varten tekemällä haastatteluja. Produktiivisen menetelmän avulla on tarkoitus kehittää ongelmakohtia tai kehitystä vaativia asioita yrityksen tai yhteisön toiminnassa (Drake & Salmi 2018). Fyysisenä tuotoksena opinnäytetyössäni syntyy haastattelumuistiot, joiden pohjalta koulutusohjelmamme kehitystä voidaan lähteä työstämään. Kehitysprojektista tehdään mahdollisesti myös julkaisu, johon kootaan haastatteluista tehdyt muistiot.

Tiedonkeruumenetelmänä työssäni käytän haastatteluja. Tutkimuskäytäntöjen merkitys toiminnallisessa opinnäytetyössä on löyhempi kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, mutta tavat kerätä tietoa ovat samoja (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57). Haastatteluja varten on tehty puolistrukturoitu teemahaastattelupohja. Tämä tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat avoimia ja tarvittaessa haastattelun aikana voi esittää tarkentavia kysymyksiä, eikä kaikkien haastateltavien tarvitse kaikkiin kysymyksiin (Drake & Salmi 2018). Teemoina tämän projektin haastatteluja varten toimivat liiketoiminta, viestintä, tietotyö ja

tietotekniikka, työn kehittäminen ja hallinta, perinteiset assistenttityöt tai osaamiset, työn arvostus ja tulevaisuustaidot.

2 Työn muutos ja assistentti

Tässä luvussa kerron työn muutoksesta teoriassa. Kerron myös yleisesti assistenteista ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta, sekä esittelen lyhyesti 2016 vuonna Haaga-Helian ja Aito HSO:n toteuttaman osaamiskartoituskyselyn, jonka pohjalta uutta koulutusohjelman kehitysprojektiä on lähdetty suunnittelemaan.

2.1 Työn muutos

Työmarkkinat muuttuvat jatkuvasti (Kauhanen, Maliranta, Rouvinen & Vihriälä 2015, 11). Samaan aikaan sekä syntyy uusia työpaikkoja, että tuhoutuu olemassa olevia riippumatta suhdannetilanteesta ja samalla työpaikkarakenteet ja toimialojen tehtävärakenteet muuttuvat ja osa yrityksistä kasvaa ja osa supistuu; työmarkkinat ovat siis dynaamiset (Kauhanen ym. 2015, 11–13). Työ kohtaa monia uudenlaisia haasteita esimerkiksi yritystoiminnan verkottumisen ja tietotyön yleistymisen myötä (Pyöriä 2007, 46). Sen lisäksi teknologian kehityksen merkitys yhtenä keskeisistä työelämän muutosten liikevoimista kasvaa entisestään (Kasvio 2007, 37).

Myös historiaan katsomalla nähdään, että muutosta on aina ollut. Ensin ihmiset siirtyivät pelloilta tehtaisiin, kun lihasvoimin tehtävän työn korvasi höyrykoneet teollisen vallankumouksen aikana. Seuraavaksi yleistyi sähkö ja massatuotanto kehittyi, jonka jälkeen työhön on puolestaan vaikuttanut tuotannon automatisointi tietotekniikkaa ja elektroniikkaa käyttäen. Edellä kuvatun kehityksen myötä työntekijät siirtyivät tuotannon puolelta toimistotöihin, tätä kutsuttiin tietoyhteiskunnaksi. Viimeisin vallankumous työelämässä alkoi jo viime vuosituhannen puolella ja rakentuu edellisen päälle digitaalisena. (Huttunen, S. 2016).

Aiemmin tapahtunut kehitys tekniikassa on lisännyt tarvetta ajatustyölle, mikä on pikemminkin lisännyt kuin laskenut ihmistyön määrää (Kauhanen ym. 2015, 78-79).

Engeströmiä (2004, teoksessa Pöyriä 2007, 47–48) mukaillen voidaan modernin työelämän muutospaineet tiivistää kolmeen ilmiöön:

1. Vuorovaikutus ja yhteistyö, joka ylittää organisaatorajat nousevat uudella tavalla keskeiseksi työelämän kehittämisessä, sillä toiminnan organisoinnissa kumppanuudet ja verkostot nousevat keskeiseen asemaan.
2. Jatkuvasta asiakaspalautteesta muodostuu ratkaiseva tekijä tuotteen toimivuuden ja jatkuvan tuotekehityksen parantamiseksi, sillä asiakkaiden ja loppukäyttäjien merkitys kasvaa palveluiden ja tuotteiden käyttöönottamisessa.

3. Uusia johtamisen, työelämän ja yhteistyön kehittämisen rakenteita edellytetään. Lyhyitä ja nopeasti vaihtuvia työsuhteita ja tehtäviä on työelämässä yhä enemmän, mutta tuotteiden, palveluiden ja asiakassuhteiden elinkaaren odotetaan olevan pitempi.

2.2 Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma ja assistentti

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kuvaillaan Haaga-Helian verkkosivuilla alla olevalla tavalla:

Johdon assistenttityön ja kielten koulutus antaa ainutlaatuisen ja monipuolisen yhdistelmän kielten, liiketalouden, viestinnän ja assistenttityön osaamista. Koulutus tarjoaa hyvät valmiudet vieraiden kielten ja kulttuurien, yhteisöviestinnän, digitaalisen työympäristön sekä liiketoiminnan osaamisalueilla.

Koulutuksesta valmistuneet toimivat esimerkiksi johdon assistenteina, markkinointi- tai viestintäpäällikköinä sekä henkilöstö-, PR- tai tapahtumakoordinaattoreina. Johdon assistentti on organisoinnin, projektinhallinnan ja viestinnän ammattilainen ja hallitsee vaativat ammattitilanteet suomen ja englannin lisäksi vähintään kahdella muulla kielellä (espanja, kiina, saksa, ranska, ruotsi ja venäjä). (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2018).

Aito HSO:n, johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman oman ammattijärjestön, mukaan henkilö, joka on valmistunut kyseisestä koulutusohjelmasta:

- pystyy toteuttamaan ja kehittämään yhteisöviestintää
- pystyy viestimään suullisesti ja kirjallisesti vaativissa liike-elämän ja julkishallinnon ammattitilanteissa suomeksi ja vähintään kolmella muulla kielellä
- osaa tuottaa korkeatasoisia liike- ja hallintoviestinnän asiakirjoja
- pystyy hoitamaan kulttuurien väliseen viestintään liittyviä tehtäviä
- pystyy käyttämään monipuolisesti hyväkseen tietotekniikkaa
- pystyy hankkimaan, muokkaamaan ja jalostamaan tietoa
- osaa käyttää hyväkseen laaja-alaista ymmärrystä liiketoiminnan eri osa-alueista ja globaalista verkostotaloudesta
- kykenee toimimaan liikkeenjohdon työparina ja yhteistyössä keskeisten sidosryhmien kanssa
- on erikoistunut joko kokousten ja tapahtumien järjestämiseen, juridiikkaan, laskentatoimeen, henkilöstöhallintoon ja johtamiseen, yhteisöviestintään, yrittäjyyteen tai markkinointiin, myyntiin ja palveluun
- hallitsee projektityötaidot. (Aito HSO, 2018)

Assistenteilla on usein myös keskeinen rooli toteutettaessa yrityksen strategiaa, sillä assistenttien osaaminen on sellaista, jota tarvitaan strategiatyössä eniten (Kärnä, E. 2016).

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneet työskentelevätkin monissa erilaisissa yrityksissä, sekä yksityisellä, että julkisella puolella yli 300 erilaisella tehtävänimikkeellä (Aito HSO, 2018).

2.3 Kyselytutkimus 2016

Vuonna 2016 johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta tai sihteeripistosta valmistuneille tehtiin kyselytutkimus, johon vastasi 623 henkilöä. Kyselytutkimuksen perusteella voi havaita, että varsinkin ICT-taitojen sekä viestinnän erikoisalueiden kuten kriisiviestinnän ja viestinnän seurannan ja analysoinnin ja taloustaitojen merkitys tulevaisuudessa korostuu. Uudelle ajalle tyypillisesti fyysinen ja digitaalinen maailma sekoittuu uusin tavoin, mikä näkyy viestinnän muuttuneissa tavoissa ja tulevaisuuden tarpeissa. (Huttunen, S. 2016; Haaga-Helia ja Aito HSO ry, 2016).

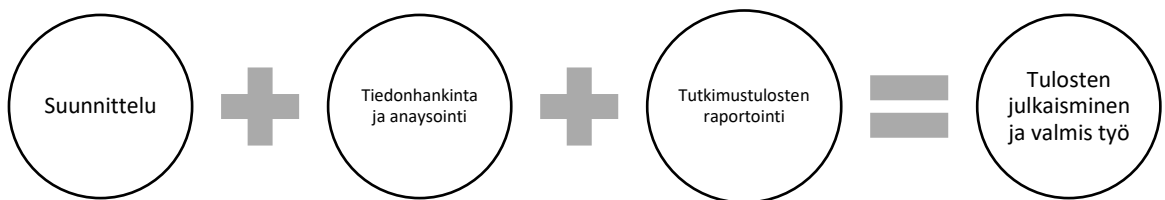
Muutos on näkynyt työssä myös digitalisoituvina prosesseina (Huttunen, S. 2016). Perinteisiksi katsottujen assistenttien osaamisalueiden (kokous- ja matkajärjestelyt, arkistointi ja dokumentaatio, ajanhallinta- ja organisointitaidot ym.) tärkeyden ja tarpeen tulevaisuudessa onkin koettu laskevan, etenkin sellaisten taitojen, joiden koetaan automatisoituvan ja siirtyvän sähköiseksi. Kuitenkin näiden ja muiden osaamisalueiden kehittämistyö nähdään tulevaisuuden kannalta erityisen tärkeäksi. Myös muiden kuin perinteisimmin osattujen kielten (suomi, ruotsi, englanti) osaaminen koetaan kyselyyn vastanneiden keskuudessa tärkeäksi ja tulevaisuudessa tarvitaan heidän mukaansa enenevässä määrin etenkin venäjää, kiinaa ja espanjaa. (Haaga-Helia ja Aito HSO ry, 2016).

Vaikka yleisesti saatetaankin nähdä, että assistenttien työn tarve tulevaisuudessa vähenisi, niin kokeneet alan ammattilaiset ovat hieman eri mieltä. Eräs kyselytutkimukseen vastannut sanookin seuraavasti: ” Perinteinen sihteerin- ja toimistotyö vähenee. Tämä on uskomus, joka ei kaikilta osin pidä edes paikkaansa. Ko. työn tekee vain joku muu.” Toinen kyselyyn vastannut uskoo assistenttien työnkuvan monipuolistuvan, mihin tarvitaan uutta osaamista. Siksi onkin hyvä, että johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehitetään. (Haaga-Helia ja Aito HSO ry, 2016).

3 Opinnäytetyön toteuttaminen

Tässä kappaleessa kerron tarkemmin opinnäytetyön toteuttamisesta.

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen toukokuussa 2018, jolloin pääsin mukaan Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisprojektiin. Projektini kulki sen jälkeen jotakuinkin seuraavalla tavalla.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin vaiheet (mukaillen Drake & Salmi, 2018).

Kuten Drake ja Salmi suosittelevat, aloitin tekemällä suunnitelman, jossa rajasin aiheen, määrittelin tavoitteen ja kerroin valitsemastani toteutustavasta. Laadin myös aikataulun, joka tosin on muuttunut prosessin aikana monia kertoja. (2018).

Samoihin aikoihin suunnitelman tekemisen kanssa tein ensimmäiset haastattelut ja pian sen jälkeen aloin selaila sopivaa kirjallisuutta tietoperustaa varten. Kaksi viimeisintä haastattelua tein alkusyksystä. Jokainen haastattelu on pidetty kasvotusten haastateltavan kanssa ja sen aikana tehtyjen muistiinpanojen lisäksi haastattelut on nauhoitettu, sillä se on toiminnalliseen opinnäytetyöhön sopiva ja eniten käytetty haastattelutapa (Vilkkä & Airaksinen, 2003, 63).

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt sekä tutkimusaineistoa, että lähdeaineistoa. Tutkimusaineisto ja lähdeaineisto eroavat toisistaan siten, että tutkimusaineisto on itse kerätty aineisto, kuten esimerkiksi haastattelut tai kyselyn tulokset, lähdeaineistoa taas on kirjallisuus, jolla avataan työn keskeisiä käsitteitä (Drake & Salmi 2018). Tutkimusaineistona käytän haastatteluja ja nimenomaan niiden avulla saan toteutettua produktini eli haastattelumuistiot. Lähdeaineistoksi olen etsinyt ja lukenut aiheen kannalta relevanttia kirjallisuutta ja materiaalia, jonka avulla voin selittää työn muutosta.

Työni tutkimusaineistona toimivat alumnihaastattelut, joita olen tehnyt loppukevään ja alkusyksyn 2018 aikana. Kaikki haastattelut on toteutettu avoimen haastattelun ja teemahaastattelun välimuotona. Se tarkoittaa sitä, että haastattelu on keskustelumainen ja aika vapaamuotoinen, mutta haastattelulla on kuitenkin ennalta valittuihin teemoihin pohjautuva runko, kuten teemahaastattelussa. Haastateltavat ovat saaneet kertoa ajatuksiaan teemoista hyvin vapaasti ja haastattelija on tehnyt lähinnä tarkentavia lisäkysymyksiä. Kaikissa haastatteluissa on käytetty apuna projektia varten valmiiksi tehtyä haastattelupohjaa (liite 1), johon on koottu koulutusohjelmamme kehittämisen kannalta tärkeitä teemoja. (Drake & Salmi 2018; Vilka & Airaksinen, 2003, 64).

Purin haastattelunauhut litteroimalla ne tarkasti sanasta sanaan. Olen työssäni litteroinut oikeudenkäyntinauhoja, mikä on erityisen tarkkaa työtä, joten ajattelin sen olevan paras tapa toimia myös tässä tapauksessa. Toimin näin myös siitä syystä, että varsinkin ensimmäisistä haastatteluista tekemäni muistiinpanot eivät olleet kovin kattavia. Kolmannen haastattelun kohdalla, en litteroinut enää ihan jokaista sanaa, sillä olen huomannut, että hyötyyn nähden se vie liikaa aikaa. Viimeisen haastattelun kanssa toimin eri tavalla. Haastattelun aikana keskityinkin tekemään paremmat ja kattavammat muistiinpanot, jotka muokkasin suoraan muistioksi täydentämällä niitä kuuntelemalla haastattelunauhaa. Tällä tavoin tekeminen oli huomattavasti tehokkaampaa kuin alussa ja vei paljon vähemmän aikaa.

Haastatteluista kertynyttä tietoa olen analysoinut järjestämällä sitä teemoittain, sillä Draken ja Salmen (2018) mukaan se on ”yksi hyvä tapa käydä hankittua haastatteluaineistoa systemaattisesti läpi”. Litteroinnin jälkeen kävin tekstit läpi eri värisiä korostuskyniä käyttäen. Merkitsin niillä eri teemoihin kuuluvia kommentteja siten, että jokaisella teemalla oli oma tunnusvärinsä. Tunnusvärejä seuraamalla oli helppo kirjoittaa muistiot, joissa jokainen teema on oma otsikkonsa. Tällä tavalla olen saanut helposti kokonaiskuvan siitä, mikä haastateltavien mielestä on tulevaisuuden kannalta tärkeää ja mitkä teemat puhuttavat eniten. Lopuksi kokosin vielä kaikki työn palaset yhteen raporttiin.

4 Haastattelut

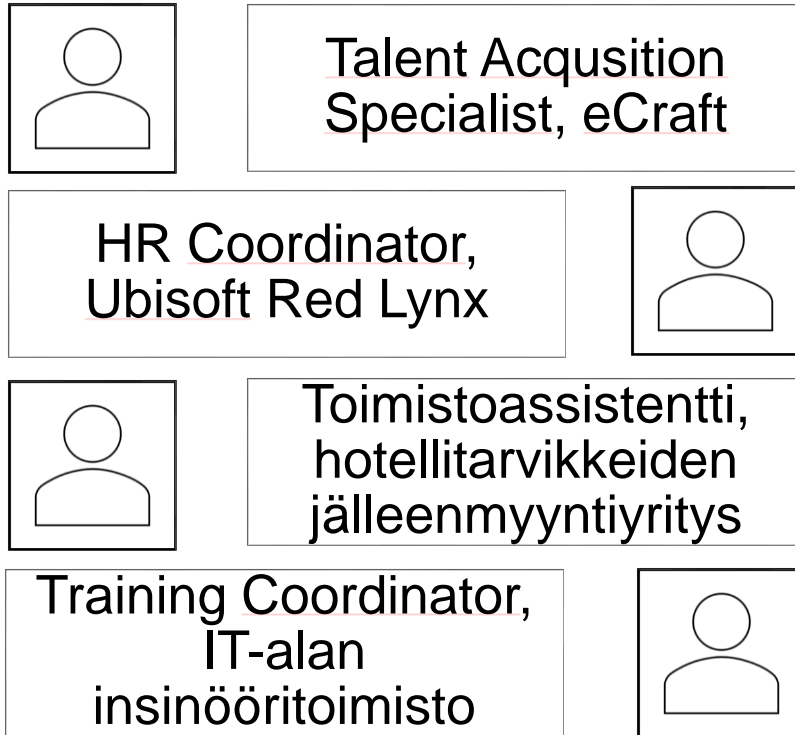
Tässä kappaleessa syvennyn haastatteluiden tekemiseen ja niiden avulla saatuihin tietoihin. Haastattelut olivat työni tärkein osio, sillä ne toimivat aineistona johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektille, jota varten olen haastattelut tehnyt. Niiden avulla olen saanut aikaan myös haastattelumuistiot, jotka ovat opinnäytetyöni varsinainen produkti.

Haastatteluja tein yhteensä neljä kappaletta ja haastattelin niihin neljää eri henkilöä, jotka kaikki työskentelevät eri organisaatioissa. Haastattelut tehtiin loppukeväästä ja alkusyksystä vuonna 2018. Kaikkien haastattelujen pohjana on käytetty samaa teemahaastattelupohjaa, jonka teemat ovat projektissa yhteisesti sovitut. Teemat kokoavat yhteen työelämän muutoksia koulutusohjelman kannalta. Ensimmäiset kaksi haastattelua tein yhdessä Eija Kärnän kanssa ja kaksi viimeisintä tein itse.

Kriteerit haastateltavien valinnalle olivat seuraavat:

- Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman alumni.
- Työskentelee modernissa, kasvavassa, kansainvälisessä yrityksessä.
- Haastateltavalla on jo jonkin verran työkokemusta (miehellään enemmän kuin kolme vuotta).

Kaikki haastateltavat on pyritty valitsemaan noudattaen yllä olevia kriteereitä. Heistä kaikki ovat opiskelleet Haaga-Heliassa Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa ja kaikki työskentelevät yrityksissä, jotka täyttävät vähintäänkin yhden yritykselle asetetuista kriteereistä. Osa haastatelluista on suhteellisen tuoreita alan töissä, mutta he kaikki tekevät monipuolisia ja vaativia työtehtäviä moderneilla tavoilla toimivissa organisaatioissa. Valintaan on vaikuttanut vahvasti myös suositukset, joko koulutusohjelman kehitysprojektia koordinoivalta Eija Kärnältä ja koulutusohjelmamme opinto-ohjaajalta Varpu Jaskaralta. Yhden haastateltavan valitsin omista kontakteistani. Olen koonnut tietoja haastatelluista henkilöistä ja yrityksistä, joissa he työskentelevät seuraavalla sivulla olevaan kuvioon.



Ensimmäinen haastateltava työskentelee Talent Acquisition Specialistina yrityksessä nimeltä eCraft. eCraft on IT-alan konsultointiyritys, joka tekee softakehitystä ja myy Microsoftin tuotteita. Haastatteluajankohta: 14.6.2018.



Toisena haastateltu henkilö työskentelee HR Koordinaattorina Red Lynxillä. Red Lynx on suomalainen pelialan studio, joka kuuluu kansainväliseen Ubisoft-konserniin. Haastatteluajankohta: 15.6.2018.



Kolmantena haastattelin toimistoassistenttia, joka työskentelee hotellituotteita ja -ratkaisuja tarjoavassa yrityksessä. Yritys toimii Suomen lisäksi myös muissa Pohjoismaissa ja Baltiassa. Haastatteluajankohta 5.8.2018.



Viimeisenä haastattelin Training Coordinator -nimikkeellä työskentelevää henkilöä IT-alan insinööritoimistosta, joka tekee ohjelmistokehitystä ja järjestää koulutuksia. Haastatteluajankohta: 1.10.2018

Kuvio 2. Tietoja haastatelluista henkilöistä haastattelijärjestyksessä.

Seuraavassa kohdassa kerron haastatteluista teema kerrallaan. Nostan esille niissä vahvimmin nousseet asiat.

4.1 Haastattelut teemoittain

Draken ja Salmen (2018) mukaan hyvä tapa käydä haastatteluista saatua tietoa on jaotella se teemoittain. Puraan seuraavaksi haastatteluja teema kerrallaan, nähdäkseni mitkä teemat puhuttavat haastateltuja eniten ja mitkä he kokevat tärkeimmiksi.

Teemahaastattelupohjassa on seitsemän eri yläotsikkoa, joiden mukaan olen seuraavaksi jaotellut haastattelut.

4.1.1 Liiketoiminta

Tässä alaluvussa kerron, mitä ajatuksia liiketoiminta-teema herätti haastateltavissa.

Haastattelu 1	Tärkeimmiksi asioiksi nousi liiketoiminnan eri osa-alueiden ja kokonaisuuden ymmärtäminen. Jokaisen osa-alueen termit ja käsitteet olisi hyvä tuntea, vaikka ne eivät olisi omaa ”core-osaamista”, sillä se helpottaa keskustelua erilaisia osaamisalueita hallitsevien henkilöiden muodostamissa tiimeissä. Liiketoiminnan ymmärtäminen korostuu myös asiakaspalvelutilanteissa, sillä on hyvä osata asettua asiakkaan asemaan.
Haastattelu 2	Organisaatio, missio, visio ja strategia ovat asioita, joita tulisi tähdentää vielä enemmän. Tulevaisuudessa yrityksissä tullaan ottamaan työntekijät mukaan yrityksen strategiakehitykseen. Myös liiketoiminnan osa-alueiden ymmärtäminen on tärkeää, sillä se helpottaa vuoropuhelua erilaisten asioiden parissa työskentelevien ihmisten välillä. Koulutuksessa rajapinnat oikeaan työelämään todella tärkeitä, sillä sellaisissa kouluprojekteissa haastateltava on itse oppinut eniten.
Haastattelu 3	Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen tärkeää. Haastateltavan kohdalla liiketoiminta aukesi koulun kursseilla palasiksi, jotka ovat käytännössä työelämässä tavallaan nivoutuneet yhteen ja ymmärrys siitä, miten iso yritys pyörii, on kasvanut. Myös kansainvälisyysaspekti kaupankäynnissä nousee tulevaisuudessa entisestään.
Haastattelu 4	Assistentin tehtävissä tärkeää on yritystoiminnan kokonais kuvan ymmärtäminen. Liiketoiminnan osa-alueet täytyy osata linkittää toisiinsa. Tärkeää on myös, että visio, missio ja strategia on kaikilla yrityksen työntekijöillä tiedossa. Kyseisessä yrityksessä on otettu työntekijät mukaan strategian suunnitteluun, mikä on johtanut siihen, että työntekijät ovat motivoituneita osallistumaan strategian

	<p>toteuttamiseen.</p> <p>Tulevaisuuden yrityksillä on haastateltavasta vastuu luoda työpaikkoja, joissa on hyvä olla ja joissa ihmiset viihtyvät, sillä se vaikuttaa myös yhteiskunnallisesti. Yritykset, jotka huolehtivat henkilökunnastaan ja asiakkaistaan, ovat yrityksiä, jotka tulevat menestymään. Kun huolehditaan ihmisten hyvinvoinnista, motivaatio ja inspiraatio ovat silloin aivan eri tasolla ja silloin ideoitakin nousee esiin eri tavalla. Jaksaminen vaikuttaa ratkaisevasti myös yrityksen tuottavuuteen.</p>
--	---

4.1.2 Viestintä

Tässä alaluvussa kerron haastateltavien mietteitä viestinnästä.

Haastattelu 1	<p>Viestintää ei voi koskaan olla liikaa, sen osaaminen on ”supertärkeää”. Tärkeimpiä viestintään liittyviä taitoja tunneäly ja empatiataidot ja se, että ymmärtää toisten erilaisuutta ja osaa tuoda tukea, kun sitä tarvitaan. Tunnetaidot ovat se mikä korostuu, kun tekoäly yms. yleistyy, sillä sellaiseen koneet eivät pysty. Rekrytoinnissa viestinnällä vaikutetaan hakijakokemukseen ja hakijan kuvaan yrityksestä.</p>
Haastattelu 2	<p>Sosiaalinen älykkyys, tunneäly ja empatiataidot nousevat tärkeiksi, että pystyy ymmärtämään erilaisia ihmisiä. Myös kieli ja kulttuuriosaaminen korostuu haastateltavan työssä. Some-taidot ovat haastateltavalle tärkeitä, sillä hänen työtehtäviinsä kuuluu sosiaalisen median päivittämistä.</p>
Haastattelu 3	<p>Viestinnällä saadaan asiat toimimaan paremmin, kun tuodaan kaikki relevantti tieto selkeästi näkyville, se vaatii todella paljon avoimuutta sisäisesti. Toisten ymmärtäminen ja asioiden ajattelemisen heidän näkökulmastaan helpottaa yhteistyötä valtavasti. Myös kieli ja kulttuuriosaaminen näkyy haastateltavan työssä jonkin verran viikoittaisessa viestinnässä yrityksen muissa maissa toimivien konttoreiden kanssa.</p>
Haastattelu 4	<p>Assistenteilla on lähtökohtaisesti todella hyvät viestintä- ja kielitaidot, sekä vuorovaikutustaidot. Usein assistentti on yrityksissä se, jolla on vahvimmat viestintätaidot. Tulevaisuudessa tulevat korostuman some-taidot ja ylipäänsä IT-taidot. Tärkeimmiksi viestintätaidot haastateltavan mielestä ovat perusviestintätaidot ja vuorovaikutustaidot. Myös yrityksen sisäisen viestinnän merkitys on hänestä valtavasti suuri ja sitä on mieluummin liikaa kuin liian vähän</p>

4.1.3 Tietotyö ja tietotekniikka

Tässä alaluvussa kerron mitä haastateltavat nostivat esille tietotyö ja tietotekniikka -teemasta.

Haastattelu 1	Robotit ja muut eivät ole tulevaisuutta; ”ne on itseasiassa jo täällä”. Analytiikka, robotiikka, tekoäly, IOT ynnä muut ovat työkaluja, millä pystytään parantamaan omaa työtä. Koneet eivät kuitenkaan korvaa ihmisiä, vaan tulevat työn tueksi vähentämään virheitä. Ihminen tuo edelleen yhteistyöhön empatiaa ja luottamusta, mitä koneet eivät korvaa. Analytiikka on markkinoinnissa nouseva taito. Tiedon hankkimiseen, muokkaamiseen ja tuottamiseen liittyvät taidot ovat tärkeitä ja tietoturvallisuusasiat pinnalla. Myös visuaalisuus korostuu monissa asioissa.
Haastattelu 2	Tekoäly tulee näkymään tulevaisuudessa vahvasti. Substanssiosaaminen siirtyy koneille, mutta sosiaalista älykkyyttä, kyseenalaistamiskykyä ja tietynlaista luovuutta ne eivät korvaa. Analytiikkaa tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään yrityksissä päätösten ohjaajana ja ennustajana. Analytiikkaa ja dataa seuraamalla saadaan dataa päätöksenteon tueksi. Myös visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet nousivat esille haastattelussa, ne ovat suuressa roolissa, kun mietitään miten saisi ihmiset vakuutettua.
Haastattelu 3	Tiedon hallinta ja tietoturvallisuusasiat tulevat olemaan tulevaisuudessa entistä hankalampia tiedon määrän lisääntyessä koko ajan. Maailma on menossa entistäkin digitaalisempaan suuntaan. Tehokkuutta ja nopeutta arvostetaan yhä enemmän. Visuaalisuus selkeyttää ja tukee viestintää esimerkiksi tapahtumakutsuissa ja sähköposteissa.
Haastattelu 4	Tietotekniikan kehitys vaikuttaa tulevaisuudessa kaikkien työnkuvaan, asemasta riippumatta ja sen rooli työpaikalla kasvaa. Se jää nähtäväksi, kuinka paljon esimerkiksi tekoäly ja muut työtä automatisoivat ohjelmat loppupeleissä vaikuttavat. Haastateltava pohtii robottien tulevan työn tueksi. Silloin ihmisyyys ja tunnetaidot korostuvat, sillä koneet tuskin pystyvät ikinä vastaamaan siihen, kuinka ihmiset lukevat toistensa kehon kieltä, tuntevat empatiaa ja luovat ilmapiiriä. Assistenttityötäkään tekniikka ei kokonaan korvaa, sillä se on niin monipuolista ja monimuotoista.

4.1.4 Työn kehittäminen ja hallinta

Tässä alaluvussa kerron mitä haastateltavat sanoivat työn kehittämistä ja hallinnasta.

Haastattelu 1	Sisäinen motivaatio on työn hallinnan ja sen kehittämisen ytimessä, sillä kaikki lähtee ihmisestä itsestään. Etätöiden haastateltava näkee etuna ja mahdollisuutena, joka voidaan tarjota työntekijöille. Läsnäolevaan työhön halutaan kannustaa, sillä se tukee yhteisöllisyyttä. Työympäristöstä halutaan luoda sellainen, jossa kaikilla on oma ”kotipesäke”, jonne on turvallista tulla.
Haastattelu 2	Toiminnan kehittäminen näkyy vahvasti haastateltavan työssä. Siihen liittyy kyseenalaistava ajattelu ja oman uransa johtajuus. Oman uransa johtajuutta tarvitaan yrityksissä, joissa ei ole esimiehiä. Sellainen yritys rakenne on siirtymässä perinteisemmillekin aloille. Työelämässä, kuten kouluprojekteissakin, joutuu sovitteluun aikatauluja ja kommunikoidaan erilaisten ihmisten kanssa. Valmiudet tiimityöhön ovat erityisen tärkeitä. On osattava organisoida ja hallita projekteja, sillä monissa yrityksissä työ alkaa olla projektiluontoista.
Haastattelu 3	Proaktiivisuus ja itsensä johtaminen on hyvin tärkeää. Sen lisäksi myös omaan päätöksentekokykyyn luottaminen on työssä etenemisen kannalta tärkeää. Tiimin kanssa työskentelyn on helpompaa ja tehokkaampaa, jos kaikki ovat läsnä toimistolla. Virtuaalisesti hoidettavien asioiden vastapainoksi on tulisi luoda myös kasvotusten tapahtuvaa kanssakäymistä. Kollegoiden ja heidän toimintatapojensa tunteminen selkeyttää kommunikointia ja vähentää väärinymmärryksiä. Paras tapa luoda ja selkeyttää prosesseja olisi keskustella niistä yhdessä. Se helpottaisi eri liiketoiminnan osastojen välistä yhteistyötä.
Haastattelu 4	Yrityksen organisaatorakenteen takia, työntekijöillä on aika vapaat kädet oman työn kuvansa luomiseen. Siinä tarvitaan vahvaa proaktiivista otetta. Tiimityö on yrityksessä vahvassa roolissa. Sisäinen kehittäminen on myös tärkeää ja siinä kuunnellaan kaikkia työntekijöitä. Toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti ja ratkaisuja yritetään keksiä yhdessä. Yhdessä tekemistä ja toisten tukemista ylläpidetään viikoittaisilla tiimipalavereilla, joissa kehittämisen lisäksi kerrotaan viikon kuulumiset. Haastateltava kokee itseohjautuvuuden ja vastuunottamisen olevan erityisen tärkeää työelämässä.

4.1.5 Perinteiset assistenttityöt ja osaamiset

Tässä alaluvussa kerron haastateltavien ajatuksia perinteisistä assistenttityöstä ja osaamisesta.

Haastattelu 1	Perinteiset assistenttityöt, kuten aikataulut, matkojen järjestämiset, kalenterin hallinta ynnä muut ovat todella tärkeitä. Mikään järjestelmä yksinään ei voi näitä korvata kokonaan tulevaisuudessakaan, sillä ihmiset eivät ole yksiselitteisiä. Tarkkuus nousee nopeuden edelle, on parempi käyttää hieman enemmän aikaa ja tehdä keralla kunnolla. Diplomaattisuus on hyvin tärkeä osa työtä, kaikkien kanssa on oltava tekemisissä ja on tärkeää olla helposti lähestyttävä. Lojaaliutta haastateltava pitää todella tärkeänä, sekä työ-, että yksityiselämässä.
Haastattelu 2	Johdon assistentin työtä oli kuvailtu katoavaksi voimavaraksi, joka täytyisi brändätä uudelleen. Perinteiset assistenttityöt kuten kalenterin hallinta, matkojen ja kokousten järjestäminen ym. ovat tulevaisuudessa koneistumassa. Siksi on tärkeää osata olla luova ja keksiä uusia ratkaisuja, joilla kehittää omaa työtä. Nopeus, tarkkuus, lojaalius ja diplomaattisuus ovat tärkeitä arvoja tulevaisuudessakin.
Haastattelu 3	Assistentin perinteiset osaamiset ovat tulevaisuudessakin hyvin tärkeinä, etenkin henkilökohtaisina assistentteina toimiville. Nämä osaamiset ovat hyvin arvokkaita.
Haastattelu 4	Assistenttityön perusosaamiset, kuten esimerkiksi aikataulun hallinta, tilaisuuksien järjestäminen ynnä muut antavat hyvät valmiudet toimia erilaisissa toimenkuvissa. Assistentit ovat vahvoilla myös sellaisissa työtehtävissä, joissa tarvitaan hyviä organisointitaitoja. Hänestä tällaisten taitojen rooli koulutusohjelmassa tulisi edelleen olla suuri. Haastateltava sanoo tarkkuuden menevän ehdottomasti nopeuden edelle. "Etenkin assistentin työssä tarkkuutta ei voi tarpeeksi painottaa".

4.1.6 Työn arvostus

Tässä alaluvussa kerron haastateltavien ajatuksia työn arvostuksesta.

Haastattelu 1	Assistenteista on erilaisia mielikuvia ja eniten heitä arvostavat ihmiset, joilla itsellään on assistentti. Haastateltava on kokenut, että hänen työpanostaan työyhteisössä on arvostettu. Joskus assistentit
---------------	---

	mielletään vähätellen sellaisiksi, jotka tekevät todella paljon töitä, mutta eivät saa paljoa palkkaa.
Haastattelu 2	Assistentti on työyhteisön luottohenkilö. Assistenttien ”helper attitude”-asennetta arvostetaan työyhteisössä. Termit, jotka kulkevat hänestä käsikädessä ovat: ”ownership”, ”pride” ja ”empowerment”. Aito innostus näkyy ja tuo vaikuttavuutta.
Haastattelu 3	Haastateltava kokee, että hänen rooliaan työpanostaan työyhteisössä arvostetaan.
Haastattelu 4:	Kaikkien rooli työyhteisössä on yhtä tärkeä. Haastateltava muistaa kuulleensa sanonnan: ”assistentti on toiseksi viimeinen, joka yrityksestä lähtee, kun ihmisille annetaan kenkää, koska assistentti tietää kaikkea kaikkea”.

4.1.7 Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Tässä alaluvussa kerron mitkä taidot ovat haastateltavien mielestä tärkeimpiä tulevaisuudessa.

Haastattelu 1	Haaga-Heliasta saa yleissivistävän näkemyksen liiketoiminnasta ja sen prosesseista, sekä eri toimialoista. Se on hyvin tärkeää työelämässä. ICT-taidot ja valmiudet ymmärtää miten erilaiset ohjelmistot toimivat ovat tulevaisuudessa tärkeitä. Tärkeimmäksi nousee se, että tuntee itsensä ja tietää mikä juuri itseä motivoi. Tulevaisuudessa pitäisi myös korostaa enemmän sitä, mitä kaikkea sellaista ihmisissä on, mitä ei pystytä korvaamaan esimerkiksi automatisaatiolla. Suorittamisen sijasta tulisi laittaa omaa sydäntä peliin ”omaa sydäntä peliin”.
Haastattelu 2	Kolme tärkeintä voimavaraa tulevaisuudessa tulevat olemaan ovat sosiaalinen älykkyys, kyseenalaistamiskyky ja luovuus. Niitä tarvitaan koneistuvassa maailmassa. Myös adaptaatiokyky on tärkeää, sillä muutoksiin on pystyttävä sopeutumaan. Kiinnostus asioihin, jotka eivät ole omaa osaamista ja halu oppia ja päivittää osaamistaan nousee tulevaisuudessa vahvasti esille. Uteliaisuus on tarpeen.
Haastattelu 3	Tulevaisuuden tärkeimpiä taitoja ovat teknologiaosaaminen ja tehokkuus. Myös omien prosessien ja ajanhallintataidot korostuvat, asioiden on oltava hanskassa alusta loppuun asti.
Haastattelu 4	Perinteiset assistenttien taidot ja osaamiset tulevat aina olemaan isossa roolissa. Varsinkin ajanhallintataidot, kielitaidot ja moniosaaminen, eli tiedetään useista eri asioista liiketoiminnassa.

	Digitalisaatio tulee olemaan tulevaisuudessa suuremmissa roolissa ja sen myötä tarve perustavanlaatuiselle IT-osaamiselle kasvaa. Samalla kuitenkin ihmistaidot tulevat olemaan todella tärkeässä roolissa.
--	---

4.2 Tulokset tiivistetysti

Alla oleviin ruutuihin kokosin tiivistetysti haastatteluista vahvimmin nousseet asiat.

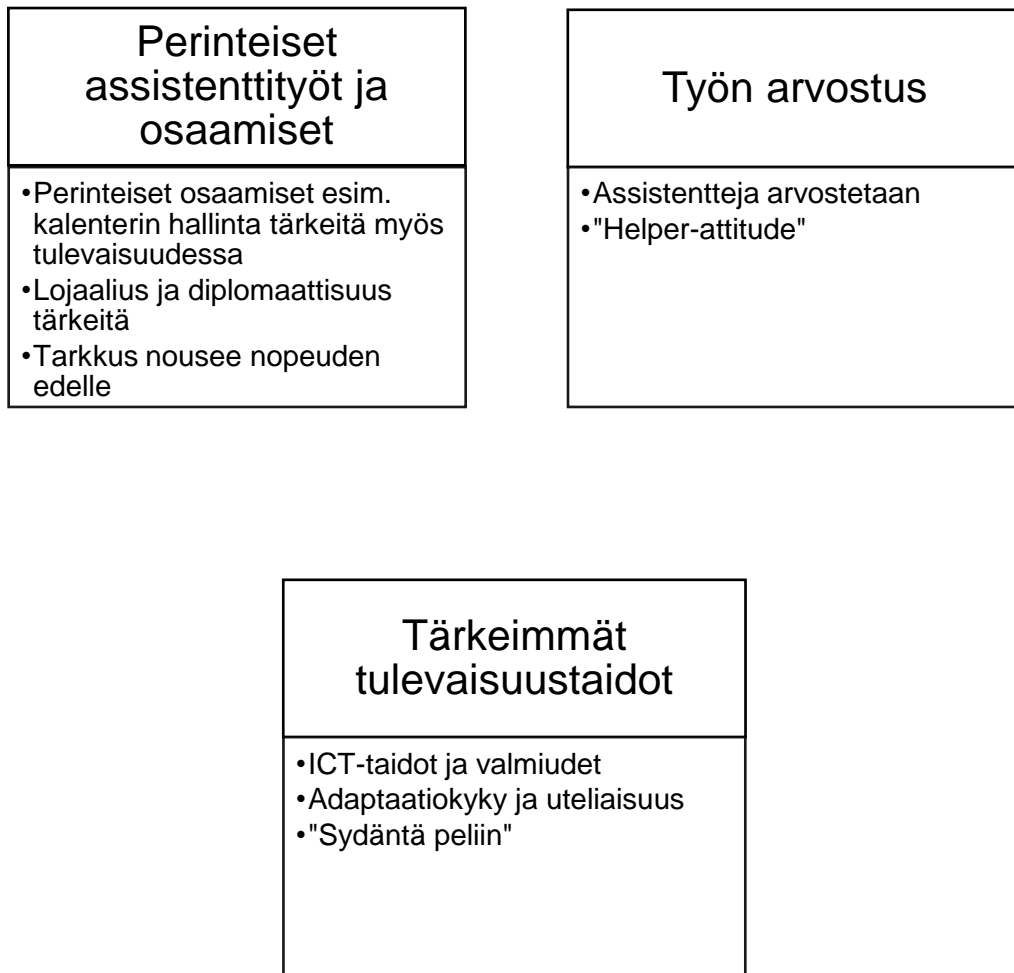
Ruuduilla haluan tuoda ilmi sen, että jokaisesta haastatteluissa käytetyistä kattoteemoista nousi esille selkeästi tietyntylaisia asioita.

Liiketoiminta
<ul style="list-style-type: none"> •Kokonaisuuden ja osa-alueiden ymmärtäminen •Rajapinnat työelämään opiskeluaikana

Viestintä
<ul style="list-style-type: none"> •Tunneäly ja empatiataidot •Toisten ymmärtäminen •Some-aidot

Tietotyö ja tietotekniikka
<ul style="list-style-type: none"> •Tietotekniikka ei korvaa ihmistä kokonaan •Työn tueksi

Työn kehittäminen ja hallinta
<ul style="list-style-type: none"> •Proaktiivisuus •Kyseenalaistava ajattelu •Valmiudet tiimityöhön



Kuvio 3. Haastatteluiden yhteenveto.

5 Johtopäätökset

Työni tavoitteena oli tutkia työn muutosta assistenttityön näkökulmasta ja ennen kaikkea tuottaa materiaalia johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisprojektin tueksi haastatteleamalla koulutusohjelman alumneja ja laatimalla haastatteluista muistiot. Pääsin työssäni tavoitteeseen, sillä olen haastatellut neljää eri yrityksissä työskentelevää koulutusohjelmamme alumnia. Olen myös tehnyt haastatteluista muistiot, jotka löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä.

Haastattelutulosten perusteella huomasin, mitä asioita johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman alumnit kokevat tärkeiksi, kun ajatellaan tulevaisuuden työelämää ja assistenttityötä. Alle näette keskeisimmät johtopäätökset perustuen haastatteluihin ja niistä koottuihin tuloksiin.

Johtopäätös 1: Liiketoiminnan kokonaisuuden hahmottaminen sekä strategiaymmärrys.

Kaikista selkeimmin haastatteluissa nousi esille liiketoiminta osaaminen ja erityisesti kokonaisuuden hahmottaminen sekä strategiaymmärrys. Tulevaisuuden työpaikkojen organisaatorakenteet tulevat muuttumaan ja monissa paikoissa työntekijät pääsevät yhä enemmän vaikuttamaan esimerkiksi strategian suunnitteluun, jolloin tällainen osaaminen on arvokasta. Koska assistenteilla on usein myös keskeinen rooli toteutettaessa yrityksen strategiaa (Kärnä, E. 2016), assistenttien liiketoimintaosaamista ja strategiatietämystä tulee vaalia. Toisaalta liiketoimintaosaaminen korostuu varmasti myös siksi, että tulevaisuudessa perinteisemmät assistenttityöt, kuten esimerkiksi matkojen järjestäminen, automatisoituu.

Johtopäätös 2: Inhimillisyyttä tarvitaan tulevaisuudessa.

Toiseksi merkittävin haastatteluissa esille noussut asia oli se, että vaikka moni asia muuttuu automaattisemmaksi digitalisaation ja esimerkiksi robotiikan ja tekoälyn hyödyntämisen takia, ihmisiä ja varsinkin inhimillisyyttä tarvitaan tulevaisuudessakin. Kuten Kauhanen ym. (2016) toteaa, aiemminkaan tekniikan kehitys, ei ole laskenut ihmistyön määrää vaan pikemminkin lisännyt sitä. Myös joidenkin ennusteiden mukaan olemme talouteen, joka tukeutuu inhimilliseen pääomaan puhtaasti tiedon sijasta (Huttunen, S. 2016).

Johtopäätös 3: Tietotekninen osaaminen korostuu.

Teknologian kehityksen merkitys yhtenä keskeisistä työelämän muutosten liikevoimista kasvaa entisestään (Kasvio 2007, 37). Tämän ja yllä mainitun haastatteluissa nousseen huomion takia myös tietoteknisen osaamisen tarve tulevaisuudessa kasvaa entisestään ja on osattava käyttää yhä enemmän erilaisia järjestelmiä. Tämä näkyy myös Haaga-Helian ja Aito HSO ry:n (2016) tekemässä osaamiskartoituksessa. Opiskeluaikana olisi hyvä myös tutustua käytännössä, miten esimerkiksi analytiikasta on apua markkinoinnissa ja millaisia erilaisia järjestelmiä liiketoiminnan eri osa-alueilla käytetään, esimerkiksi rekrytoinnissa.

Johtopäätös 4: Proaktiivisuus ja kehittäminen.

Työelämän muutokset luovat tarpeen kehittämiselle, jokaisella liiketoiminnan osa-alueella. Kasvion mukaan (2007, 33) kehitys lisää kilpailua. Silloin liiketoiminnan kehittäminen on elintärkeää yrityksille. Toisen haastateltavan sanoin: ”ainoa jatkuva asia on muutos”, joten itsensä, sekä liiketoiminnan eri osa-alueiden kehittäminen on tulevaisuudessa erityisen tärkeää, jotta ei putoa ”kehityksen kelkasta”. Proaktiivisuus auttaa menestymään assistentin työssä ja työelämässä muutenkin. Työelämän muutokset tuovat tarpeen kehittämiselle, jokaisella liiketoiminnan osa-alueella.

5.1 Kehittämisehdotukset haastattelujen pohjalta

Haastatteluissa esille nousseet johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa koskevat kehitysehdotukset liittyvät pääasiassa tietotekniikkaan, eri liiketoiminnan osa-alueiden yhteen nivomiseen ja kokonaisuuden paremmin ymmärtämiseen.

Kokosin haastatteluissa esille tulleet kehittämissuhteet teemoittain jaoteltuna alla olevaan taulukkoon.

Liiketoiminta	<ul style="list-style-type: none">• Eri aihealueiden yhteen nitomiseen ja talousasioiden opetukseen panostaminen entistä enemmän koulutuksessa.• Organisaatio, missio, visio ja strategia ovat asioita, joita tulisi tähdentää vielä enemmän.
Viestintä	<ul style="list-style-type: none">• Some-taitoihin olisi hyvä panostaa tulevaisuudessa enemmän jo koulutuksen aikana.
Tietotyö ja tietotekniikka	<ul style="list-style-type: none">• Tietotekniikkataitojen lisääminen ja erilaisiin järjestelmiin ja työn tueksi tarkoitettuun teknologiaan paneutuminen jo opiskeluaikana ei olisi pahitteeksi.• Ohjelmointia tulisi opettaa kaikille.• Opiskeluaikana olisi hyvä saada markkinoinnin perusteiden lisäksi hieman oppia siitä, millaista nykymarkkinointi (esim.

	<p>analytiikan hyödyntäminen).</p> <ul style="list-style-type: none"> Tietoteknisen osaamisen lisääminen koulutuksessa eri osa-alueisiin liittyen, esimerkiksi HR:n rekrytointijärjestelmiin ja soveltuvuustesteihin tutustumisen muodossa olisi hyvä juttu.
Työn kehittäminen ja hallinta	<ul style="list-style-type: none"> Työn kehittäminen puhutti haastatteluissa paljon ja se voisi olla hyvä pitää mielessä myös koulutusohjelmaa kehittäessä.
Perinteiset assistenttityöt ja osaamiset	<ul style="list-style-type: none"> Nähdään haastattelujen perusteella edelleen enemmän hyödyllisinä kuin katoavina taitoina tulevaisuudessa automatisaatiosta huolimatta. Esille ei kuitenkaan nousset konkreettisia kehitysehdotuksia.
Työn arvostus	<ul style="list-style-type: none"> Arvostus liittyy myös ammattiyhpeyteen ja käsi kädessä sen kanssa kulkevat omistautuminen ja voimaantuminen. Tätä olisi hyvä korostaa jo opintojen aikana.
Tärkeimmät tulevaisuustaidot	<ul style="list-style-type: none"> Inhimillisyyden tärkeyttä, adaptaatiokykyä ja uteliaisuutta voisi korostaa.

Taulukko 1. Kehitysehdotukset.

Taulukosta näkee selkeiden kehittämissuositusten lisäksi sen, että kaikkiin osa-alueisiin ei tekemieni haastattelujen perusteella tarvitse kiinnittää koulutusohjelman kehitystyössä niin paljon huomiota. Koulutusohjelmassa on siis sellaisenaankin paljon hyvää ja se kävi ilmi myös haastatteluissa.

6 Arviointi

Opinnäytetyöni on hyödyllinen johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektille, koska olen käsitellyt haastatteluiden tuloksia monipuolisesti tekemällä jokaisesta haastattelusta muistiot ja esittämällä tulokset taulukossa. Haastatteluiden tuloksena on saatu myös konkreettisia kehitysehdotuksia. Tuloksiin voi luottaa, sillä haastatteluista on saatu kattavat tiedot alumnien näkemyksistä työelämästä ja assistenttityöstä tulevaisuudessa. Olen myös tehnyt tarkkaa työtä nauhoittaessani ja litteroidessani tekemäni haastattelut.

Haastatteluilla kerätty tieto on luotettavaa, sillä jokainen haastateltava on valmistunut Haaga-Helian Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta ja työskentelevät moderneissa, kasvavissa yrityksissä. He täyttävät siten suurimman osan kriteereistä, jotka heille oli asetettu. Heillä on kaikilla tällä perustella oltava käsitys assistentin työstä tällä hetkellä ja näkemys työssä tulevaisuuden mukana nähtävistä muutoksista. Osa asioista tosin saattaa olla hyvinkin toimialakohtaisia, mutta paljon yhtäläisyyksiäkin löytyy haastateltujen mielipiteissä tulevaisuuden työstä ja varsinkin taidoista, joita assistentin olisi hyvä osata.

Suurin osa haastattelemistani henkilöistä oli saanut opintonsa kokonaan päätökseen vasta hiljattain, mutta kaikki heistä ovat kerryttäneet työkokemusta yhtä aikaa opintojen kanssa. Pidempään työelämässä olleilta assistenteilta olisi voinut saada hyvin erilaista näkökulmaa haastattelupohjan aiheisiin, mutta koen, että haastattelemillani henkilöillä näkökulma on tuorempi. Se, että työkokemusta ei ole vielä kertynyt kuin muutaman vuoden verran ei tee heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään yhtään sen vähempiarvoisia. Vaikkei kaikilla haastatelluilla ollut niin paljon työkokemusta vuosissa mitattuna, he kuitenkin tekevät vaativia ja monipuolisia työtehtäviä moderneilla tavoilla toimivissa organisaatioissa.

Kirjallisuutta ja muuta aineistoa olen valinnut mahdollisimman luotettavana pidettyjä ja aiheelle relevantteja lähteistä, kuten esimerkiksi Työterveyslaitoksen julkaisemaa materiaalia tai Haaga-Helian sisäisiä dokumentteja liittyen jo aikaisemmin samasta aihepiiristä tehtyyn tutkimukseen. Tällaisilla tietolähteillä on auktoriteettia, sillä ne ovat asiantuntijoiksi tunnustettuja ja tunnettuja tekijöitä (Vilka & Airaksinen, 2003, 72).

6.1 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessin aikana olen omasta mielestäni oppinut haastatteluiden tekemisestä, selättänyt valkoisen paperin kauhuni ja kehittynyt kirjoittajana. Olen myös saanut tavata monta mielenkiintoista persoonaa, haastatteluita tehdessä ja saanut mahtavan tilaisuuden laajentaa verkostojani. Matkan varrella opin paljon omista toimintatavoistani suuremmissa henkilökohtaisissa projekteissa. Hyödyllisimpänä niistä millä keinoin pääsen helposti keskittyneempään, niin sanottuun flow-tilaan ja sen, että tarvitsen paljon aikaa asioiden pohtimiseen ja jäsentelyyn, ennen kuin saan kirjoitettua niitä paperille. Tämän ja aiempien kokemusten perusteella huomasin, että suunnitelmat harvoin toteutuvat niin kuin on halunnut ja tosiaankin ovat vain suunnitelmia ja todellisuudessa toteutus ja prosessi voi mennä täysin eri tavalla kuin alkuperäinen suunnitelma.

Kokemuksena koko opinnäytetyöprojekti on ollut hyvin opettavainen ja mielenkiintoinen. Parasta on mielestäni kuitenkin ollut haastatteluiden tekeminen ja sitä kautta inspiroivien ihmisten tapaaminen ja erilaisiin yrityksiin tutustuminen. Haastattelutilanteet ovat antaneet myös oivallisen mahdollisuuden laajentaa verkostoja työelämässä, mistä olen hyvin kiitollinen.

Olin suunnitellut tekeväni opinnäytetyötäni suurimmaksi osaksi kesän aikana. Olin ajoittanut koko projektin suurin piirtein 20 viikolle, mutta jo alussa kohtasin haasteita aikataulun kanssa. Kesän kuluessa olin jäänyt suunnitelmastani jälkeen monen eri tekijän summana, mutta koulun alkaessa laitoin tekemiseen taas uuden vaihteen päälle. Prosessini alkoi vasta tällöin edetä kunnolla. Huomasin myös, että alussa käyttämäni litterointitapa ei ollut tehokkain ja viimeisen haastattelun kanssa toimin eri tavalla.

Lähteet

Aito HSO 2018. HSOt työelämässä. Luettavissa:

https://www.aitohso.fi/yhteistyö/hsot_tyoelamassa. Luettu:9.10.2018

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2018. Johdon assistenttityön ja kielten koulutus.

Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus?userLang=fi> Luettu: 27.10.2018

Huttunen, S. 2016. Tulevaisuuden HSO suunnittelee ja kehittää. Aito 2–3, s. 32–34.

Luettavissa:

https://issuu.com/lukemisto/docs/aitohso_216_140916_issuu?e=10440544/38800438

Luettu: 9.10.2018

Haaga-Helia ja Aito HSO ry, 2016. Osaamiskartoitus. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sisäisiä dokumentteja.

Kasvio, A. 2007. Työn muutos globaalin kilpailun, tieteen uusien edistysaskelten ja syvenevien ympäristöongelmien aikakaudella. Teoksessa Kasvio, A. & Tjäder, J. Työ murroksessa, s. 30–43. Työterveyslaitos ja kirjoittajat. Helsinki

Kauhanen, A., Maliranta, M., Rouvinen, P. & Vihriälä, V. 2015. Työn murros – Riittääkö dynamiikka? Taloustieto Oy. Helsinki.

Kärnä, E. 2016. Assistentti on tärkeä strateginen toimija. Aito 2–3, s. 20–21. Luettavissa:

https://issuu.com/lukemisto/docs/aitohso_216_140916_issuu?e=10440544/38800438

Luettu: 30.10.2018.

Pyöriä, P. 2007. Tietotyön tutkimus – kehitystrendejä ja tulevia haasteita. Teoksessa

Kasvio, A. & Tjäder, J. Työ murroksessa, s. 44–52. Työterveyslaitos ja kirjoittajat. Helsinki

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä.

Liitteet

Liite 1 Haastattelun teemat

Haastattelu

Millaisena näet liiketoiminnan tukitoimintojen/hallinnon/toimistotyön/tietotyön töiden tilan nyt ja lähitulevaisuudessa?

Teemoja (linkittyvät monin paikoin toisiinsa)

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen

- Rakenne
- Prosessit
- Osaamiset

Organisaation missio, visio, strategia

Asiantuntijuus, sisältöosaaminen, toiminnan kehittäminen

Palveluratkaisut

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, logistiikka, HR, talous, juridiikka...

Kansainvälinen kauppa

Yritysvastuu

Viestintä

Viestintätaidot

Vuorovaikutustaidot

Kieli- ja kulttuuriosaaminen, monikulttuurisuus

Globaali verkosto-osaaminen

Some-taidot

Alustatalous, ekofoorumit

Tunneäly, empatiataidot

Sisäinen viestintä

Tietotyö ja tietotekniikka

Robottiikka

Tekoäly

Analytiikka, tiedon analysointi ja soveltaminen

Digitalisaatio ('kaikki' työ on digityötä)

Ennakointi

Intuiitiivisuus käyttöliittymissä, audio-käyttöliittymä, haptinen käyttöliittymä jne.

UBI, sensorit 'joka paikassa' (ulko-ovet, liikennevalot, autot, jääkaappi,...)

Big data

Tiedon hankinta, muokkaaminen ja tuottaminen

Tiedon välittäminen

Tiedon hallinta

Visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet

Tietoturvallisuus

Työn kehittäminen ja hallinta

Proaktiivisuus/Itsensä johtaminen

Etätyö/virtuaalityö

Läsnäoleva työ

Tiimityö

Työn prosessien hallinta ja kehittäminen

Projektien organisointi ja hallinta

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Aikataulut ja kalenterinhallinta

Matkojen järjestäminen

Kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen

Työn nopeus vs. tarkkuus

Lojaalius

Diplomaattisuus

Työn arvostus

Rooli työyhteisössä

Työn itsenäisyys

Vastuunottaminen

Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Liite 2. Muistio ensimmäisestä haastattelusta: Talent Acquisition Manager IT-alan konsultointiyrityksestä.

Haastattelu 14.6.2018 Janika Fågel /eCraft

Assistentti/Petra Laukkanen 28.9.2018

Aika: 14.6.2018 klo 13:05-15:07

Paikka: eCraftin toimisto, Espoo

Osallistujat: Janika Fågel
Eija Kärnä
Petra Laukkanen

Yritys ja haastateltavan työnkuva

eCraft on suomalainen vahvasti kasvava ja hyvin start-up -henkinen softatalo, joka tekee softakehitystä ja myy Microsoftin tuotteita Suomessa ja Ruotsissa. eCraft pyrkii helpottamaan asiakkaidensa liiketoimintaprosesseja tarjoamalla heille mahdollisimman käyttäjäystävällisiä ohjelmistoja ja applikaatioita.

Fågel aloitti eCraftilla toimistoassistenttina, jolloin hänen työnkuvaansa kuului muiden käytännön asioiden hoitamisen lisäksi esimerkiksi tapahtumien järjestämistä ja toimiston yhteisöllisyyden ylläpitämistä muilla tavoin. Hyvin nopeasti hän kuitenkin eteni avustamaan rekrytoinnissa Talent Acquisition Specialistina, joka koordinoi rekrytointiprosessia, käy läpi hakemuksia, varaa haastatteluajat rekrytoivan tiimin esimiehelle ja haastateltaville ja on mukana haastatteluissa tavallaan myymässä yritystä työnhakijalle. Fågelin mukaan nykyrekrytointi onkin hyvin paljon myyntityötä.

Liiketoiminta

Liiketoiminnan eri osa-alueiden ja kokonaisuuden ymmärtäminen on Fågelin mielestä äärimmäisen tärkeää. Jokaisella osa-alueella, kuten markkinoinnilla tai taloushallinnolla on omat terminsä ja käsitteensä ja ne olisi hyvä tuntea, vaikka ne eivät olisi omaa ”core-osaamista”. Se helpottaa keskustelua erilaisia osaamisalueita hallitsevien henkilöiden muodostamissa tiimeissä, joita eCraftilla on paljon. Liiketoiminnan ymmärtäminen ja se, että osaa

asettua asiakkaan saappaisiin korostuu entisestään asiakaspalvelutilanteissa.

Viestintä Viestintää ei haastateltavan mukaan voi koskaan olla liikaa ja sen osaaminen on ”super tärkeää”. Hän kokee tärkeimpinä viestintään liittyvinä taitoina tunneälyn ja empatiataidot ja sen, että ymmärtää toisten erilaisuutta ja osaa tuoda tukea, kun sitä tarvitaan. Se, että tuntee työtoverinsa ja sen, miten he käyttäytyvät esimerkiksi stressaantuneena helpottaa kiireisessä työympäristössä työskentelyä. Tämä korostuu Fågelista nimenomaan silloin kun on kiire. Hän komppaa myös väitettä, että tunnetaidot ovat se mikä korostuu, kun tekoäly yms. yleistyy, sillä sellaiseen koneet eivät pysty.

Omassa työssään, rekrytoinnissa haastateltava kokee viestinnän olevan se kaikista tärkein aisa. Se, että pitää hakijan tietoisena missä mennään prosessin missäkin vaiheessa vaikuttaa suuresti hakijakokemukseen ja hakijan kuvaan yrityksestä. eCraftilla myös kannustetaan ja rohkaistaan työntekijöitä jakamaan aktiivisesti somessa, varsinkin LinkedInissä, yritykseen liittyviä julkaisuja. He ottavat työntekijänsä mukaan myös rekrytointiin

Kieli- ja kulttuuriosaaminen näkyy haastateltavan työssä siten, että noin 5% eCraftin työntekijöistä on muualta kuin Suomesta. Sen takia kaikki yrityksen materiaali ja kaikki yhteiset kokoukset pidetään englanniksi.

Tietotyö ja tietotekniikka

Haastateltavan mukaan ollaan hieman jäljessä ajatuksessa, että robotit ja muut olisivat tulevaisuutta, ”ne on itseasiassa jo täällä”, hän sanoo. Analytiikka, robotiikka, tekoäly, IOT ynnä muut ovat työkaluja, millä pystytään parantamaan omaa työtä. Ne eivät tule korvaamaan ihmistä, vaan tulevat tavallaan yhdeksi työkaluksi työkalupakkiin vähentämään virheitä ja hutilointia. Asia mitä välttämättä kone ei voi korvata on se, että ihminen tuo yhteistyöhön empatiaa ja luottamusta. Fågelista tällä hetkellä tietotekninen osaaminen ei ole rekrytointitilanteissa oleellista, vaan asenne ja oppimisen halu.

Markkinoinnissa nousee tulevaisuuden kannalta tärkeänä taitona analytiikkaa ja vaikka markkinointi onkin toimialoista nopeimmin kehittyvää,

niin haastateltavasta olisi hyvä, että opiskeluaikoina saisi jo hieman markkinoinnin perusteiden lisäksi oppia siitä, millaista nykymarkkinointi on. Hänestä olisi myös mahtavaa, että tietoteknistä osaamista lisättäisiin koulutuksessa eri osa-alueisiin liittyen, esimerkiksi HR:n rekrytointijärjestelmiin ja soveltuvuustesteihin tutustumista.

Tärkeää Fågelin mielestä on myös tiedon hankkimiseen, muokkaamiseen ja tuottamiseen liittyvät taidot, varsinkin sen ymmärtäminen, kuinka tietoa kannattaa hakea ja minkälaiset lähteet ovat luotettavia.

Tietoturvallisuusasioiden ollessa pinnalla, hän vinkkaa hyväksi systeemiksi Keypass-ohjelman, jossa voi pitää salasanat turvallisesti muistissa ja jakaa helposti projektiryhmien kesken.

Visuaalisuus korostuu hänestä monissa asioissa. Hänen työssään se näkyy varsinkin työhakemuksia ja CV:itä läpikäydessä. Niiden visuaalisuuteen panostetaan nykyään enemmän ja ne ovat toinen toistaan luovempia ja hienompia, että esimerkiksi hänen koulussa oppimansa asiakirjastandardin mukaan luotu CV saattaisi helposti hukkoa joukkoon.

Työn kehittäminen ja työn hallinta

Fågelin mielestä sisäinen motivaatio on työn hallinnan ja varsinkin sen kehittämisen ytimessä, sillä kaikki lähtee ihmisestä itsestään. Hän kokee, että ihminen joko on proaktiivinen tai sitten ei.

Etätyön haastateltava näkee etuna ja mahdollisuutena, jonka yritys voi työntekijöillensä tarjota, sellainen se eCraftillakin on, mutta siihen ei heillä varsinaisesti kannusteta. He ovat yrityksessä tehneet tietoisin valinnan, että heillä on toimistolla kaikille omat työpisteet, eikä niin sanottuja ”flexipaikkoja”. He haluavat luoda työympäristön, jossa kaikilla on oma ”kotipesäke”, jonne on turvallista tulla. Tällä tavoin halutaan kannustaa läsnäolevaan työhön ja tukea yhteisöllisyyttä.

Perinteiset assistentin työt ja osaamiset

Perinteiset assistenttityöt, kuten aikataulut, matkojen järjestämiset, kalenterin hallinta ynnä muut haastateltava näkee todella tärkeinä ja hänestä mikään järjestelmä yksinään ei tulevaisuudessakaan näitä voi yksin hoitaa.

Järjestelmät käyttävät vain niihin syötettyjä tietoja, eikä kaikki ole aina niin yksiselitteistä, kun kyse on ihmisistä. Hänestä tällaisten taitojen hallitseminen olisi hyödyllistä muillekin kuin assistenteille

Kun puhutaan nopeudesta ja tarkkuudesta, tarkkuus nousee nopeuden edelle, mutta on myös tärkeää tuntee itsensä ja miten toimii parhaiten. Toiset, kuten esimerkiksi Fågel itse, ovat skarpeimmillaan paineen alla. Hänen mielestään on kuitenkin parempi käyttää hieman enemmän aikaa ja tehdä keralla kunnolla, kuin korjata kolmeen kertaan.

Haastateltava näkee diplomaattisuuden hyvin tärkeänä osana työtään HR:ssä. Kaikkien kanssa on oltava tekemisissä ja hänen työssään on tärkeää olla helposti lähestyttävä. Lojaaliutta hän pitää todella tärkeänä, sekä työ-, että yksityiselämässä. Se, että on luotettava, eikä jätä ketään pulaan tulee kyllä usein itselle takaisin.

Työn arvostus

Assistenteista on erilaisia mielikuvia ja eniten heitä arvostavat ihmiset, joilla itsellään on assistentti. Haastateltava onkin kokenut, että hänen työpanostaan työyhteisössä on arvostettu. Joskus mielikuva assistenteista voi olla jopa vähättelevä ja heidät mielletään sellaisiksi, jotka tekevät todella paljon töitä, mutta eivät saa siitä paljoa palkkaa.

Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Fågelin mielestä Haaga-Heliasta saa sellaisen yleissivistävän näkemyksen liiketoiminnasta ja sen prosesseista sekä eri toimialoista, mikä on hyvin tärkeää työelämässä. ICT-taidot ja valmiudet ymmärtää miten erilaiset ohjelmistot toimivat on tulevaisuudessa tärkeää. Tärkeimmäksi hän kuitenkin kokee nousevan sen, että tuntee itsensä ja tietää mikä juuri itseä motivoi. Hänestä pitäisi myös korostaa enemmän sitä, mitä kaikkea sellaista ihmisissä on, mitä ei pystytä korvaamaan esimerkiksi automatisaatiolla. Tulevaisuudessa ei ole tärkeää mitä tekee, vaan se miten sen tekee; suorittamisen sijasta tulisi "laittaa omaa sydäntä peliin".

Liite 3. Muistio toisesta haastattelusta: HR Coordinator pelialan yrityksessä.

Haastattelu 15.6.2018 Tuuli Peltonen Ubisoft Red Lynx

Assistentti/Petra Laukkanen 29.9.2018

Aika: 15.6.2018 klo 10:15-11:45
Paikka: Red Lynxin toimisto, Helsinki
Osallistujat: Tuuli Peltonen
Eija Kärnä
Petra Laukkanen

Yritys ja haastateltavan työnkuva

Red Lynx on suomalainen pelialan lead-studio, joka kuuluu suureen ranskalaiseen Ubisoft-konserniin. Red Lynx on Peltosen mukaan tällä hetkellä ainoa pelistudio kotimaassa, joka tekee sekä mobiilipelejä, että konsolipelejä. Peltonen toimii yrityksessä HR Coordinaattorina.

Liiketoiminta

Organisaatio, missio, visio ja strategia ovat asioita, joita haastateltavan mielestä pitäisi tähdentää vielä enemmän. Red Lynxillä on meneillään projekti, jossa kaikki yrityksen työntekijät on otettu mukaan kehittämään yrityksen uutta strategiaa. Tällainen ajattelu tulee Peltosen mielestä näkymään tulevaisuudessa yhä useammassa yrityksessä.

Liiketoiminnan osa-alueiden ymmärtäminen on Peltosesta tärkeää, sillä se helpottaa vuoropuhelua erilaisten asioiden parissa työskentelevien ihmisten välillä. Hän pitää erityisen tärkeänä tulevaisuuden kannalta jo opiskeluaikoina rajapinnat oikeaan työelämään ja yhteistyön aidon työelämän kanssa. Hän kokee, että sellaisten kouluprojektien kautta on oppinut eniten.

Viestintä Sosiaalinen älykyys, tunneäly ja empatiataidot nousevat tärkeiksi, että pystyy ymmärtämään erilaisia ihmisiä. Myös kieli ja kulttuuriosaaminen ovat Peltosesta tärkeitä taitoja ja ne korostuvatkin hänen työssään. Pelkästään

Red Lynxillä Helsingissä työskentelee 20 eri kansallisuuden edustajia ja noin 30% toimiston työntekijöistä puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea ja työkielenä toimii englanti. Ubisoftilla, johon Red Lynx kuuluu, on yli 15 000 työntekijää ympäri maailmaa ja yhteistyötä eri studioiden välillä tehdään tiiviisti.

Myös some-taitoja tarvitaan Peltosen työssä, sillä Red Lynxillä HR jakaa somevastuun markkinointitiimin kanssa. Siinä on hänestä tärkeää pystyä tunnistamaan yrityksen asiakaskunta ja mistä se on kiinnostunut.

Tietotyö ja tietotekniikka

Tekoäly tulee näkymään tulevaisuudessa vahvasti. Substanssiosaaminen siirtyy koneille, mutta sosiaalista älykkyyttä, kyseenalaistamiskykyä ja tietynlaista luovuutta ne eivät tule korvaamaan. Peltosen mielestä olisikin hyvä, että ohjelmointia opetettaisiin kaikille, sehän näkyy nykyään peruskoulussakin.

Analytiikkaa tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään yrityksissä päätösten ohjaajana ja ennustajana. Haastateltavan työssä HR:ssä se voisi tarkoittaa työterveyshuollosta saatavia riskiarvioita, joiden avulla voitaisiin tehdä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä työntekijöiden terveyttä silmällä pitäen. Analytiikka ja datan seuraaminen on tärkeää myös esimerkiksi palvelumuotoilussa, jossa tuotteen elinkaarta seuraamalla saadaan dataa päätöksenteon tueksi.

Haastateltava nosti teeman alta esille vielä visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet, sillä on tärkeää miettiä miten saa ihmiset vaikutettua ja millä tavoin saa parhaiten viestinsä perille niin, että se ymmärretään.

Työn kehittäminen ja työn hallinta

Toiminnan kehittämisen merkitys näkyy todella vahvasti Peltosen työssä. Siihen liittyy kyseenalaistava ajattelu: "voidaanko jotakin tehdä paremmin kuin se tehdään nyt?" ja oman uransa johtajuus sillä tavoin, että saa itse tavallaan päättää mitä tekee ja milloin. Sellainen työtapa näkyy jo nyt esimerkiksi Vincitin kaltaisissa yrityksissä, joissa ei ole esimiehiä ja on

hänestä siirtymässä perinteisemmillekin aloille. Myös Red Lynxillä on tutkittu ja pohdittu olisiko esimiehetön rakenne heilläkin toimiva.

Valmiudet tiimityöhön on haastateltavan mielestä erityisen tärkeitä työelämässä. Kuten kouluprojekteissakin, joita saattoi olla parhaimmillaan kuusi päällekkäin ja kaikissa eri ihmiset mukana, joutui sovitteluun aikatauluja ja kommunikoidaan erilaisten ihmisten kanssa, niin samaa tehdään työelämässä ihan oikeasti ja silloin on pakko ottaa muut huomioon, tehdä oma osuutensa ja kantaa vastuu. Haastateltavasta on osattava myös organisoida ja hallita projekteja, sillä monissa yrityksissä työ alkaa nykyään olla projektiluontoista.

Perinteiset assistenttityöt ja osaamiset

Haastateltavan esimies oli hieman ennen haastattelua ilmaissut johdon assistentin työn olevan katoava voimavara, joka täytyisi brändätä uudelleen. Hän oli sitä mieltä, että ”ei ne mitään assistentteja ole koskaan olleetkaan”. Peltosen komppaa esimiestänsä, sillä suurin osa hänen tuntemistaan johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman käyneistä, eivät tee töitä assistentteina. Perinteiset assistenttityöt kuten kalenterin hallinta, matkojen ja kokousten järjestäminen ja muut sellaiset ovat Peltosen mielestä tulevaisuudessa koneistumassa. Sen takia onkin tärkeää osata olla luova ja keksiä uusia ratkaisuja, joilla kehittää omaa työtä ja joista esimerkiksi tehokkuus hyötyy. Nopeus, tarkkuus, lojaalius ja diplomaattisuus tulevat kuitenkin olemaan tärkeitä arvoja tulevaisuudessakin.

Työn arvostus

Peltosen mielestä roolit työyhteisössä tulevat tulevaisuudessa olemaan joustavampia ja ne tulevat muotoutumaan henkilökohtaisemmin työntekijöiden omien vahvuuksien mukaan ja hyödynnetään erilaisia kompetensseja erialisia tiimejä kootessa.

Assistentti on työyhteisön luottohenkilö. Peltostakin on tällaiseksi kuvailtu. Assistenteilta löytyy myös tietynlainen ”helper attitude”, mitä työyhteisössä arvostetaan. Hän kokee työssään myös olevansa se, joka luo ja ylläpitää yhteishenkeä ja tietynlaista meininkiä sillä usein hän on uusien työntekijöiden ensikontakti. Aito innostus näkyy ja tuo vaikuttavuutta. Tähän

liittyvät termit, jotka kulkevat hänestä käsikädessä ovat: "ownership", "pride" ja "empowerment".

Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Kolme tärkeintä voimavaraa tulevaisuudessa tulevat olemaan ovat sosiaalinen älykkyys, kyseenalaistamiskyky ja luovuus. Ne ovat asioita, joita tarvitaan koneistuvassa maailmassa. Myös adaptaatiokyky on tärkeää, sillä "the only constant is change" ja muutoksiin on pystyttävä sopeutumaan. Siihen auttaa se, että on utelias, etsii tietoa ja pysyy ajan hermolla ja kärryillä siitä mitä tapahtuu. Myös kiinnostus asioihin, jotka eivät ole omaa osaamista ja halu oppia lisää ja päivittää osaamistaan nousee tulevaisuudessa vahvasti esille.

Liite 4. Muistio kolmannesta haastattelusta: toimistoassistentti hotellituotteita ja -ratkaisuja tarjoavassa yrityksessä

Haastattelu 5.8.2018

Assistentti/Petra Laukkanen 30.9.2018

Aika: 15.6.2018 klo 16:15-17:20

Paikka: Helsinki

Osallistujat: Haastateltava
Petra Laukkanen

Yritys ja haastateltavan työnkuva

Haastateltava työskentelee monikansallisessa hotellialan yrityksessä, joka myy hotellituotteita ja -ratkaisuja. Haastateltava toimii yrityksessä toimistoassistenttina ja hänen vastuulleen kuuluu toimiston arjen pyörittämisen lisäksi paljon taloushallinnon tehtäviä, kuten esimerkiksi laskutusta.

Liiketoiminta Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen tärkeää. Haastateltavan kohdalla liiketoiminta aukesi koulun kursseilla palasiksi, jotka ovat käytännössä työelämässä tavallaan nivoutuneet yhteen ja ymmärrys siitä, miten iso yritys pyörii, on kasvanut. Kansainvälisyysaspekti kaupankäynnissä nousee entisestään tulevaisuudessa.

Viestintä Haastateltavan mielestä viestintä on todella tärkeää. Se vaatii todella paljon avoimuutta sisäisesti. Sillä saadaan asiat toimimaan paremmin, kun tuodaan kaikki relevantti tieto selkeästi näkyville. Toisten ymmärtäminen ja asioiden ajattelemisen heidän näkökulmastaan helpottaa yhteistyötä valtavasti. Myös kieli ja kulttuuriosaaminen näkyy haastateltavan työssä jonkin verran viikoittaisessa viestinnässä yrityksen muissa maissa toimivien konttoreiden kanssa.

Some-osaamiseen, esimerkiksi markkinoinnissa, voisi haastateltavan mielestä panostaa enemmän jo koulutuksen aikana. Hänestä assistenttien olisi hyvä tietää jo työelämään astuessa esimerkiksi algoritmeista, mainosten

kohdistamisesta ja siitä kuinka some-postaukset saadaan tavoittamaan mahdollisimman laajasti oikeaa kohderyhmää.

Tietotyö ja tietotekniikka

Tiedon hallinta ja tietoturvallisuusasiat tulevat olemaan haastateltavan mielestä tulevaisuudessa entistä hankalampia tiedon määrän lisääntyessä koko ajan. Tietotekniikkataitojen lisääminen ja erilaisiin järjestelmiin ja työn tueksi tarkoitettuun teknologiaan paneutuminen jo opiskeluaikana ei olisi pahitteeksi tulevaisuuden kannalta, sillä maailma on menossa entistäkin digitaalisempaan suuntaan. Haastateltava kokee asiakkaiden ja yhteistyökumppanien arvostavan yhä enemmän tehokkuutta ja nopeutta.

Visuaalisuuden haastateltava näkee yhtenä tärkeänä osana viestintää, joka selkeyttää ja tukee viestiä esimerkiksi tapahtumakutsuissa ja ihan vain sisäisissä sähköposteissakin.

Työn kehittäminen ja työn hallinta

Proaktiivisuus ja itsensä johtaminen ovat haastateltavan mukaan hyvin tärkeitä. Mitä proaktiivisempi työssään pystyy olemaan, sen parempi. Proaktiivisuuden lisäksi omaan päätäntäkykyyn luottaminen on työssä etenemisen kannalta haastateltavan mielestä tärkeää, sillä ilman niitä työssään eteneminen ja suuremman vastuun saaminen on hyvin hankalaa. Vastuu täytyy tavallaan itse ottaa.

Yrityksessä, jossa haastateltava työskentelee, tehdään jonkin verran etätöitä ja hänellä olisi mahdollisuus hoitaa kaikki työtehtävänsä myös kotoa käsin, mutta yritys ei siihen varsinaisesti kannusta. Haastateltava työskentelee pienessä tiimissä ja kokee tiimin kanssa työskentelyn olevan helpompaa ja tehokkaampaa, jos kaikki ovat läsnä toimistolla. Hänestä on myös tärkeää luoda kasvotusten tapahtuvaa kanssakäymistä, sillä niin monia asioita kuitenkin hoidetaan virtuaalisesti. Se auttaa tuntemaan kollegoita ja heidän toimintatapojaan paremmin, mikä taas selkeyttää kommunikointia ja vähentää väärinymmärryksiä.

Yrityksessä on paljon prosesseja ja niitä on jonkin verran myös kuvattu, mutta tarvetta selkeyttämiselle haastateltavan mukaan olisi. Paras tapa tälle

olisi hänestä keskustella yhdessä ja sopia prosessien kulusta, niin, että kaikki saisivat siihen osallistua ja olisivat niistä tietoisia. Hän kokee, että se helpottaisi varsinkin yhteistyötä myynnin ja hallinnon välillä.

Perinteiset assistentin työt ja osaamiset

Assistentin perinteiset osaamiset haastateltava näkee tulevaisuudessakin hyvin tärkeinä, varsinkin niille, jotka toimivat henkilökohtaisina assistenteina. Hänen työssään perinteisiä assistentin töitä ei satunnaisia kokousjärjestelyitä lukuun ottamatta pahemmin tehdä, mutta osaamiset ovat hänestä hyvin arvokkaita.

Työn arvostus

Haastateltava kokee, että hänen rooliaan työpanostaan työyhteisössä arvostetaan, etenkin oman tiimin sisällä.

Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Tulevaisuuden tärkeimpinä taitoina haastateltava näkee teknologiaosaamisen ja tehokkuuden. Myös omien prosessien osaaminen ja ajanhallintataidot korostuvat, asioiden on oltava hallussa alusta loppuun asti.

Liite 5. Muistio neljänestä haastattelusta Training Coordinator IT-alan insinööritoimistossa

Haastattelu 1.10.2018

Assistentti/Petra Laukkanen 31.10.2018

Aika: 1.10.2018 klo 15:10-16:05

Paikka: Helsinki

Osallistujat: Haastateltava
Petra Laukkanen

Yritys ja haastateltavan työkuva

Haastateltava työskentelee koulutuskoordinaattorina IT- toimistossa, joka tekee ohjelmistokehitystä ja järjestää koulutuksia. Se on vuonna 2007 perustettu suomalainen yritys, joka työllistää noin 170 työntekijää. Haastateltavan vastuulla on koulutusten järjestäminen. Koulutuksia järjestetään Suomen lisäksi useissa eri maissa.

Liiketoiminta

Assistentin tehtävissä on haastateltavan mukaan hyvin tärkeää yritystoiminnan kokonaiskuvan ymmärtäminen. Esimerkiksi miten yritys rakentuu, mitä erilaisia rakenteita on siellä sisällä? Miten raha liiketii yrityksen sisällä, mistä se tulee ja mihin se menee? Pelkkien yksittäisten osa-alueiden tunteminen ei riitä, jos ei tiedä miten ne linkittyvät toisiinsa. Hän toivoisikin, että eri aihealueiden yhteen nitomiseen ja talousasioiden opetukseen panostettaisiin entistä enemmän koulutuksessa.

Haastateltavasta on tärkeää, että visio, missio ja strategia on kaikilla yrityksen työntekijöillä tiedossa ja yrityksessä, jossa haastateltava työskentelee, tämä näkyy harvinaisen hyvin. Strategian kehittämisprojektiin otetaan heillä koko henkilökunta mukaan, eikä se tule vain hierarkkisesti johtoportaalta muille. Se on johtanut siihen, että työntekijät ovat motivoituneita osallistumaan strategian toteuttamiseen. Yrityksessä ei ole esimiehiä ja toimitusjohtajakin pelkäänsä siksi, että laki vaatii sen.

Työntekijöiden valinnassa kiinnitetään tästä syystä erityistä huomiota siihen, että he jakavat yrityksen arvot ja ovat hyvin itseohjautuvia.

Tulevaisuuden yrityksillä on hänestä vastuu luoda työpaikkoja, joissa on hyvä olla ja joissa ihmiset viihtyvät, sillä se vaikuttaa myös yhteiskunnallisesti. Yritykset, jotka huolehtivat henkilökunnastaan ja asiakkaistaan, ovat yrityksiä, jotka tulevat menestymään. Kun huolehditaan ihmisten hyvinvoinnista, motivaatio ja inspiraatio ovat silloin aivan eri tasolla ja silloin ideoitakin nousee esiin eri tavalla. Jaksaminen vaikuttaa ratkaisevasti myös yrityksen tuottavuuteen.

Viestintä Assistentteilla on lähtökohtaisesti todella hyvät viestintä- ja kielitaidot. Haastateltava on huomannut, että assistentti on yrityksissä usein se, jolla on vahvimmat viestintätaidot. Assistentteilla on myös vahvat vuorovaikutustaidot. He ovat usein niitä, joille tullaan helposti juttelemaan asioista. Hän on samaa mieltä väitteestä, että some-taidot ja ylipäänsä IT-taidot, tulevat korostumaan tulevaisuudessa.

Tärkeimmiksi viestintätaidoiksi haastateltavan mielestä nousevat perusviestintätaidot ja vuorovaikutustaidot. Myös yrityksen sisäisen viestinnän merkitys on hänestä valtavan suuri ja sitä on mieluummin liikaa kuin liian vähän.

Tietotyö ja tietotekniikka

Haastateltavan mielestä tietotekniikan kehitys vaikuttaa tulevaisuudessa kaikkien työnkuvaan, asemasta riippumatta ja sen rooli työpaikalla kasvaa. Se jää nähtäväksi, kuinka paljon esimerkiksi tekoäly ja muut työtä automatisoivat ohjelmat loppupeleissä vaikuttavat. Hänestä oli ollut mielenkiintoista kuulla tämän vuoden Nordic Business Forumissa psykologirobotista, jota oli testattu potilailla, tulokset tässä testissä olivat olleet yllättävän hyviä. Hän ei olisi uskonut, että sellaista ammattia voisi korvata tekoälyllä ja pohtiikin robottien tulevan ennemminkin työn tueksi.

Haastateltavasta on vaikeaa kuvitella, että tekniikka korvaisi assistentin työtä aivan kokonaan, sillä se on niin monipuolista ja monimuotoista. Ihmisyys ja tunnetaidot korostuvat, sillä koneet tuskin pystyvät ikinä vastaamaan siihen,

kuinka ihmiset lukevat toistensa kehon kieltä, tuntevat empatiaa ja luovat ilmapiiriä.

Työn kehittäminen ja työn hallinta

Yrityksen organisaatorakenteen takia, työntekijöillä on aika vapaat kädet oman työn kuvansa luomiseen. Siinä tarvitaan kuitenkin vahvaa proaktiivista otetta. Kaikilla on omat perustyötehtävänsä, mutta on itsestä kiinni mihin kaikkiin projekteihin osallistuu, sillä apua otetaan aina vastaan, ja kaikilla on vapaus osallistua projekteihin, mitkä kiinnostavat. Tiimityö on yrityksessä vahvassa roolissa.

Sisäinen kehittäminen on tässä yrityksessä tärkeää ja siinä kuunnellaan kaikkia työntekijöitä. Toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti ja ratkaisuja kehitettäviin asioihin yritetään keksiä yhdessä. Sisäisiä palavereita järjestetään viikoittain ja jokainen on tervetullut niihin keskustelemaan kulloinkin pinnalla olevista asioista.

Haastateltavan työ on hyvin itsenäistä, mutta tarvittaessa hän saa tukea tiimiltään. Tiimityö onkin yrityksessä vahvassa roolissa. Yhdessä tekemistä ylläpidetään viikoittaisilla tiimipalavereilla, joissa kehittämisen lisäksi kerrotaan viikon kuulumiset. Tällä tavoin tiimin jäsenet oppivat tuntemaan toisensa ja pystyvät tukemaan toisiaan. Haastateltava kokee itseohjautuvuuden ja vastuunottamisen olevan erityisen tärkeää hänen omassa työssään ja myös muuten työelämässä.

Perinteiset assistenttityöt ja osaamiset

Assistenttityön perusosaamiset, kuten esimerkiksi aikataulun hallinta, tilaisuuksien järjestäminen ynnä muut antavat haastateltavan mielestä hyvät valmiudet toimia erilaisissa toimenkuvissa. Haastateltavasta nämä tehtävät tulevat aina olemaan assistentin tehtäviä. Assistentit ovat hänestä vahvoilla myös sellaisissa työtehtävissä, joissa tarvitaan hyviä organisointitaitoja ja ”monta lankaa pitää pysyä käsissä”. Hänestä tällaista taitoa ei tulisi yhtään vähätellä ja sen rooli koulutusohjelmassa tulisi edelleen olla suuri.

Henkilökohtaisesti haastateltava työskentelee mieluummin nopeasti kuin tarkasti, mikä johtuu hänen työtaustastaan ”kiireisissä ja stressaavissa

työpaikoissa, joissa tehdään ihan sikana hommia”. Hän kuitenkin sanoo tarkkuuden menevän ehdottomasti nopeuden edelle. Kun töitä on sopivasti, ei ole liian kiire ja virheitä tapahtuu vähemmän. Silloin ehtii rauhassa katsoa asiat rauhassa läpi. ”Etenkin assistentin työssä tarkkuutta ei voi tarpeeksi painottaa”.

Työn arvostus

Haastateltavan mielestä kaikkien rooli työyhteisössä on yhtä tärkeä ja tämä näkyy yrityksessä, jossa haastateltava työskentelee. Vaikka hän ei itse toimikaan assistenttina, hänestä assistentin rooli yrityksessä on tärkeä. Haastateltava muistaa kuulleensa joskus sanonnan: ”assistentti on toiseksi viimeinen, joka yrityksestä lähtee, kun ihmisille annetaan kenkää, koska assistentti tietää kaikkea kaikkea”.

Tärkeimmät tulevaisuustaidot

Haastateltavan mielestä perinteiset assistenttien taidot ja osaamiset tulevat aina olemaan isossa roolissa. Varsinkin ajanhallintataidot, kielitaidot ja moniosaaminen, eli tiedetään useista eri asioista liiketoiminnassa. Hän näkee, että digitalisaatio tulee olemaan tulevaisuudessa suuremmassa roolissa kuin moni kuvitteleekaan sen oleva ja sen myötä tarve perustavanlaatuiselle IT-osaamiselle kasvaa. Samalla kuitenkin ihmistaidot tulevat olemaan todella tärkeässä roolissa.