

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen suhteessa alan tulevaisuudennäkymiin

Kaisa Koskela

Tekijä Kaisa Koskela	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityö ja kielet	
Opinnäytetyön nimi Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen suhteessa alan tulevaisuudennäkymiin	Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 25
<p>Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen ei ole uusi asia Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa. Sitä on tutkittu monesti ja niistä saatuja tuloksia on käytetty tämänkin opinnäytetyön apuna. Opinnäytetyön aiheena on johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen suhteessa alan tulevaisuudennäkymiin. Työelämä on murroksessa, joten koulutuksenkin täytyy muuttua. Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on osa suurempaa koulutusohjelman kehittämisprojektia, jonka tavoitteena on kehittää koulutusohjelmaa vastaamaan alalla tapahtuvaan työn muutokseen.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on saada näkökulmia assistenttien työnkuvasta ja osaamistarpeista tulevaisuudessa. Haastatteluista saatujen tulosten perusteella pohditaan, kuinka koulutusohjelmaa voisi kehittää, jotta se toimisi jatkossakin parhaana mahdollisena koulutusohjelmana johdon assistenteille. Opinnäytetyö aloitettiin haastatteleamalla koulutusohjelmasta valmistuneita johdon assistenteja, jotka ovat olleet työelämässä jo joitakin vuosia. Haastatteluihin osallistui neljä alumnia. Haastattelut suoritettiin laadullisella teemahaastattelulla. Opinnäytetyö aloitettiin maaliskuussa 2018 ja sitä varten tehdyt haastattelut suoritettiin huhtikuussa 2018. Opinnäytetyön raportointi kirjoitettiin loppuun syksyllä 2018.</p> <p>Haastatteluissa nousi esiin viisi aihealuetta, joiden uskottiin olevan oleellisia tulevaisuuden assistenteille työelämässä. Nämä aiheet olivat itsensä johtaminen, viestintä, osaamisen kehittäminen, liiketoiminnan eri osa-alueiden ymmärrys ja IT-osaaminen. Itsensä johtaminen on taito, jonka jokaisen pitäisi tulevaisuudessa hallita, kun työkuvat muuttuvat itseohjautuvampaan suuntaan. Itsensä kehittäminen ja metataitojen hallinta ovat oleellista työelämässä menestymiselle ja lisäkouluttautuminen auttaa taitojen ylläpitämisessä. Viestintä, vuorovaikutus ja ihmisosaaminen korostuvat työn tekemisessä. Liiketoiminnan eri osa-alueiden ymmärrys auttaa hahmottamaan oman työn merkityksen osana organisaatiota. IT-osaaminen on tärkeää myös tulevaisuudessa, kun erilaiset järjestelmät kehittyvät ja oma vastuu niiden hallitsemisesta kasvaa. Koulutusohjelmassa tulisi keskittyä tukemaan edellä mainittuja osaamistarpeita ja aihealueita, jotta valmistuvilla opiskelijoilla olisi tarvittavat taidot menestyä työelämässä.</p>	
Asiasanat johdon assistenttityö, osaaminen, työn muutos	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Haaga-Helia ja johdon assistenttityö	2
2.1	Työn muutos	3
2.2	Osaaminen tulevaisuudessa	6
3	Työn toteuttaminen ja menetelmät	8
4	Haastattelut	11
4.1	Haastateltavat	12
4.2	Liiketoiminta	13
4.3	Viestintä	13
4.4	Tietotyö	14
4.5	Tietotekniikka	14
4.6	Työn kehittäminen ja hallinta	15
4.7	Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset	16
4.8	Työn arvostus	17
4.9	Tulevaisuustaidot	18
5	Tulokset ja kehitysehdotukset	20
5.1	Haastatteluiden koonti	20
5.2	Johtopäätökset	22
5.3	Arviointi	25
6	Lähteet	27
	Liitteet	29
	Liite 1. Teemat	29
	Liite 2. Haastattelumuistiot	31

1 Johdanto

Työelämä kehittyy jatkuvasti. Tämä koskettaa jokaista alaa ja siksi on tärkeä yrittää ennakoita, mitkä tiedot ja taidot olisivat oleellisia tulevaisuuden työntekijöille. Työelämässä tapahtuvat muutokset vaikuttavat myös opintoihin. Opintojen täytyy kehittyä, jotta niistä olisi hyötyä tulevaisuuden ammattilaisille. Tämä koskettaa myös johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa olevia opiskelijoita, kuin jo siitä valmistuneitakin. On ennakoitu, että johdon assistenttien tarve tulevaisuudessa vähenee kuin myös, että heidän työnsä tulisi tulevaisuudessa muuttumaan. Siksi onkin tärkeää, että koulutusohjelma pysyy ajankohtaisena ja siinä yritettäisiin ennakoita tulevaisuudessa tapahtuvia muutoksia muokkaamalla koulutusohjelmaa ajankohtaisemmaksi. Ennakointi auttaa jo valmistuneita assistentteja kuin myös ammattiin vasta opiskelevia hahmottamaan, mikä on tärkeää ja tarpeellista työelämän kannalta.

Opinnäytetyön aiheena on johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen suhteessa assistenttityön tulevaisuuden näkymiin. Opinnäytetyö on osa suurempaa kokonaisuutta, jonka tarkoituksena on tuottaa materiaalia koulutusohjelman kehittämiseen. Tähän kehittämisprojektiin osallistuu useita opinnäytetyöntekijöitä, opettajia kuin myös muita Haaga-Helian tahoja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kehittämishankkeen tarkoituksena on kehittää johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa laajemmin vastaamaan tulevaisuuden työelämän muutoksia. Projektin tavoitteena on kehittää opetusta ja mahdollisesti löytää koulutusohjelmalle kuvaavampi nimi.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tarkastellaan, kuinka assistenttien työ muuttuu tulevaisuudessa ja mitkä tiedot ja taidot ovat oleellisia työn tekemiselle ja siinä menestymiselle. Työtä varten on haastateltu neljää koulutusohjelmasta jo valmistunutta assistenttia. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata tulevaisuuden osaamistarpeita, antaa kehitysehdotuksia opetuksen kehittämiseksi ja koota haastatteluista muistiot, joita voidaan hyödyntää koulutusohjelman kehitysprojektissa. Haastatteleamalla on saatu näkökulmia assistenttityön tulevaisuudesta, osaamistarpeista ja alan mahdollisista muutoksista seuraavan 5 vuoden aikana. Haastatteluiden avulla pohditaan, kuinka koulutusohjelmaa voisi kehittää.

Opinnäytetyön tulosten avulla on tarkoitus auttaa Haaga-Helia ammattikorkeakoulua kehittämään johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa, jotta sen tuoma tietotaito ja osaaminen vastaisi tulevaisuudessakin assistenttien työssään kohtaamia tilanteita sekä toimisi jatkossakin parhaana mahdollisena pohjana assistentti opiskelijoille heidän työuraansa varten. Tavoitteena on mahdollisesti saada Haaga-Helia huomaamaan mihin aihealueisiin ja kursseihin heidän kannattaisi jatkossa panostaa.

2 Haaga-Helia ja johdon assistenttityö

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuu tradenomeja, jotka valmistumisen jälkeen pystyvät työskentelemään hyvin vaihtelevissa työtehtävissä. Koulutusohjelmassa pystyy erikoistumaan markkinointiin, myyntiin ja palveluun, kokouksiin ja tapahtumiin, juridiikkaan, taloushallintoon, johtamiseen ja HR, viestintään sekä yrittäjyyteen. Koulutuksen tavoitteena on kouluttaa ammattilaisia, jotka saavat koulutusohjelmasta hyvän osaamis pohjan liiketoimintaan, kieliin ja kulttuuriin, projektinhallintaan sekä viestintään. (Haaga-Helia 2018)

Johdon assistenttityön koulutuksen tavoitteena on tarjota opiskelijalle valmiudet erilaisiin hallinnon tehtäviin ja kouluttaa heistä joustavasti toimivia, kehityshakuisia ammattilaisia, jotka pärjäävät monikulttuurisessa työympäristössä. Koulutusohjelman laajuus on 210 opintopistettä. Kansainvälistyminen ja työelämäsidosonnaisuus ovat vahvasti läsnä opiskelijoille koko opintojen ajan. Koulutusohjelma kannustaa opiskelijoita menemään vaihtoon tai työharjoitteluun ulkomaille, joka avaa polkuja kansainväliselle uralle. Opinnot ja erilaiset kurssit auttavat opiskelijoita solmimaan työelämäkontakteja jo opintojen aikana, sillä opintoihin on sisällytetty aitoja työelämäprojekteja ja toimeksiantoja. (Haaga-Helia 2018).

On jo pitemmän aikaa ennustettu, että johdon assistenttien tarve tulee vähenemään tulevaisuudessa. Johdon assistenttityö -nimitys koulutusohjelman nimessä saattaa vaikuttaa monen mielikuvaan siitä kannattaako koulutusohjelmaan hakea ylipäätään opiskelemaan, jos kyseessä onkin hiljalleen hiipuva ala. Etukäteen ei moni osaa arvatakaan, kuinka laajat työskentelymahdollisuudet koulutusohjelmasta valmistuneella voikin olla. (Haaga-Helia 2018).

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämisen tutkimista tai alan tulevaisuudennäkymiä ei selvitetä ensimmäistä kertaa. Haaga-Helian ja Aito-HSO:n yhdessä toteuttama osaamiskartoituskysely vuonna 2016 on viimeisin toteutus, joka on tehty koulutusohjelman kehittäminen mielessä. Tähän kyselyyn vastasivat Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta ja sen edeltäjistä valmistuneet tradenomi ja HSO-sihteerit, joilla oli työkokemusta alle vuodesta yli 30 vuoteen. Kartoituksessa kyseltiin tiettyjen taitojen osalta sitä, tarvitsevatko he sitä taitoa nykyisessä työssään ja arvioimaan tarvitsevatko he sitä myös tulevaisuudessa. Tuloksista selvisi, että vastanneiden mielestä osaa taidoista ei tarvita tulevaisuudessa yhtä paljon kuin nykyään. Esimerkkeinä mainitaan muun muassa arkistointi ja toimiston hankinnat. (Huttunen, 2016).

Osaamiskartoituksen tiivistelmässä kerrotaan, kuinka yli puolet vastaajista tekee työssään kokous- ja matkajärjestelyjä. Vastaajat uskoivat, että näiden taitojen tarve vähenee tulevaisuudessa. Suurin osa vastaajista työskenteli yrityksissä tai organisaatiossa, jonka virallinen kieli on suomi ja englantia. Nämä myös olivat työelämässä eniten käytetyt kielet. Visuaalisuuden viestinnän, kuvankäsittelyn, merkitys korostui kolmanneksin eniten ICT-taidoista kysyttäessä. Ensimmäisenä oli ICT-toiminnan suunnittelu ja kehittäminen ja toisena pilvipalvelut. (Huttunen, 2016).

Osaamiskartoitusta edeltävä tutkimus oli tehty vuonna 2012 ja siitä tehtiin tuotos Management assistant 2020, jonka kirjoittajana on Päivi Karjalainen. Kyseinen tuotos toteutettiin käyttämällä Assistant 2020 online brainstorm:ista saatuja vastauksia ja niiden avulla arvioida mitä tietoja ja taitoja assistentilla täytyy olla vuonna 2020. Vastauksista tuli ilmi, että liiketoiminnan kokonaisuus olisi assistenttien hyvä hahmottaa ja ymmärtää, kuinka yritys toimii. Proaktiivisuus, itsenäiseen työskentelyyn pystyminen ja ennakointi nousivat myös esille vastauksissa. (Karjalainen 2013, 9, 32-33).

Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi, jonka ovat kirjoittaneet Johanna Vuori ja Katriina Siivonen, on ensimmäinen koulutusohjelman kehittämistä varten tehty tutkimus. Siinä toteutettiin vuonna 2008 ENNASSI 2015-projekti, jonka tavoitteena oli uudistaa koulutusohjelmaa ennakoimalla työelämä tietoa assistenttien työn sisällöstä. Projektin tuotoksena saatiin viisi vaihtoehtoista tulevaisuuden skenaariota, jotka kertovat kokonaisuudessaan assistenttien työn tulevaisuudesta. (Vuori & Siivonen 2009, 9, 54). Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen ei ole siis mitenkään uusi asia vaan kyseessä on jatkuva tavoite Haaga-Helialle, joka haluaa pitää itsensä ajankohtaisena ja parhaana mahdollisena väylänä tulevaisuuden asiantuntijoille.

2.1 Työn muutos

Työn muutokseen vaikuttaa monta eri asiaa. Työn muutokseen löytyy näkökulmia, joista Valtioneuvoston kanslian selonteon 2. osassa mainitaan viisi: työn rakenteet, työn sisältö, osaaminen, toimeentulo ja merkitykset. Päästäkseen parempaan työelämään on työn murros hallittava viisaasti ja pitkällä aikavälillä. Jos se hallitaan huonosti, voi seurauksena olla kasvavat osaamiserot ja eriarvoisuuden lisääntyminen. Työn odotetaan muuttuvan yksilöllisemmäksi ja vapaammaksi, mutta myös vaativammaksi. Mahdollisia toimenpiteitä työn muutoksesta selviytymiseen ehdotetaan olevan itseohjautumisen tukeminen, sosiaaliturvan tarkastaminen ja päivittäminen uusiin työn muotoihin sekä erilaisten alustatalouden töiden säänteleminen ja tukeminen. (Valtioneuvosto 2018, 10-11).

Teknologinen murros vähentää ihmistyön tarvetta rutiiniluontoisissa töissä. Työn aika- ja paikkasidonnaisuus vähenee monilla aloilla mutta ei samantahtisesti. Työntekijät saavat vapautta ja vastuuta enemmän, mutta kaikilla ei ole tähän muutokseen valmiuksia. Jokaisen pitäisi saada tukea itsensä johtamiseen ja taitojensa kehittämiseen alasta riippumatta. Yksilön vastuu omasta työstä, oppimisesta ja urasta kasvaa. (Valtioneuvosto 2018, 11).

Työ on murroksessa ja se on hyvin erilainen eri aloilla ja eri ammateissa. (Oksanen 2017, 24-25). Valtioneuvoksen kanslian julkaisema tulevaisuusselonteon 1. osa kertoo, kuinka työn murroksessa ei ole kyse nopeasta muutoksesta työtavoissa vaan pitkään jatkuvasta muutoksesta aikaisempaa monipuolisempaan työmaailmaan. Tämän muutoksen takana on erialisia trendejä, kuten digitalisaatio, globalisaatio, väestörakenteen muutos, kaupungistuminen ja ilmastonmuutos. Tämän murroksen ytimessä ovat automaatio, robotit ja tekoäly sekä jakamis- ja alustatalouden kehitys. Nämä muuttavat työvoimaa, työn sisältöä ja työnantaja työntekijä -suhdetta. (Oksanen 2017, 13).

Tekoälyä pidetään yhtenä suurimmista muutosvoimista valtioneuvoston kanslian selonteossa. Tekoäly muuttaa työn luonnetta vapauttamalla ihmisen aikaa muuhun erikoistuneempaan toimintaan ja työn sisältöjen uudelleen jakamiseen. Työntekijöiden autonomia ja itseohjautuvuus kasvavat. Jokainen voi toimia oman työnsä järjestäjänä tehokkaammin ja aikaa voi käyttää enemmän harkintaan ja päätöksiin siitä, mitä tehdään. (Oksanen 2017, 14).

Työn varsinainen sisältö ja merkitys muuttuvat hitaasti. Tähän vaikuttaa talouden syklit, luova tuho ja teknologian murros. Perusajatuksena on, että rutiinitehtävien määrä pienee teknologian kehityksen myötä, mikä johtaa asiantuntija-ajattelun, verkostoitumisen ja luovaa yhteistyötä vaativien työtehtävien kasvuun. Toisena perusajatuksena on, että työn sisältö monipuolistuu ja ammatinkuvat hämärtyvät (Oksanen 2017, 22).

Töitä tehdään tulevaisuudessa missä tahansa, virtuaaliavaruudessa, keittiön pöydän ääressä, liikkuvissa konttitehtaissa ja toimistoissa. Tämä asettaa haasteita hyvinvoinnin varmistamiselle. Työtila ei ole vain paikka tietokoneen äärellä vaan tila, jossa on kiinnitetty huomiota myös terveyteen ja hyvinvointiin. Kun työtä voi tehdä kaikkialla se vaatii parempia yhteisiä pelisääntöjä ja jatkuvaa oman toiminnan suunnittelua. Työntekijän täytyy osata varmistaa oma jaksaminen, hyvinvointi ja työturvallisuus. Tämä ei kuitenkaan vain vaikuta työntekijään. Kun työnantajan ja työntekijän suhde muuttuu, jaksamisen huolehtiminenkin jakautuu enemmän eri tahoille. Työnantajan ja työyhteisön täytyy pitää huolta yhteisön jaksamisesta. Työ ja vapaa-aika sekoittuvat yhä enemmän toisiinsa. Keskiössä

ovat aikaansaannokset eikä niinkään työaika, koska työajan mittaaminen ja sen seurannan merkitys vähenee, muuttaa muotoaan ja ehkä häviää kokonaan. (Oksanen 2017, 24).

Heikki Hakala kertoo artikkelissaan VTT:n ja Mikko Dufvan johdolla tehdystä raportista, jossa käytiin läpi yli 70 kotimaista työn tulevaisuuteen liittyvää raporttia sekä keskeisiä kansainvälisiä selvityksiä aiheesta. Raporttiin jatkojalostui viisi muutoskuilua, jotka ohjaavat työn muutosta. Muutos ei kuitenkaan tapahdu samanaikaisesti eri aloilla. Esimerkkinä artikkelissa annetaan ohjelmointi- ja peliala, jotka elävät jo uudenlaista työtodellisuutta. Viideksi muutoskuiluksi on listattu työn sisällön, käytäntöjen ja organisointitapojen muutokset, työnantaja työntekijä -suhteen muutos, toimeentulon muutos, osaamisen muutos sekä työn yhteiskunnallisen merkityksen muutos. Artikkelissa Hakala kertoo Dufvan arvioivan, että metaoppiminen korostuu oppimisessa entisestään sekä kyky oppia koko elämän ajan. Substanssitaidot ovat Dufvan mielestä tärkeitä myös, sillä vuorovaikutus- ja elämönhallintataidot korostuvat. (Hakala 2017).

Sitran julkaisemassa Työ 2040 skenaarioita työn tulevaisuudesta, Hyttinen, Kukkonen ja Lindholm pohtivat sitä, kuinka uusi teknologia lisää tavanomaisten töiden tuottavuutta ja mielekkyyttä ja näin ollen se ei olisi palkkatyön uhka vaan suuri mahdollisuus. Heidän mielestään tähän täytyy vain valita oikea lähestymistapa. He kysyvätkin, että tyydymmekö työhön, joka ei koneille sovi tai on liian kallista vai olemmeko ohjaamassa ja hyödyntämässä näitä koneita? Viimeinen on mahdollista vain, jos meillä on kykyä vaalia korkeaa ja ajanmukaista osaamista. Oppimiseen on heidän mukaansa suhtauduttava ennakkoluulottomasti. Näin uutta työtä ja siitä saatavia tuloja kertyisi mahdollisimman monelle. Oppimista ei voi tapahtua, jos ei ole motivaatiota, uskallusta ja sinnikkyyttä. Yhteiskunnan kannattaa tarjota tilaisuuksia ja kannusteita oppimiseen, vaikka oppiminen perustuukin yksilön omaan tahtoon. (Hyttinen, Kukkonen & Lindholm 2017, 14-15).

Visio-työpajassa, joka järjestettiin syyskuussa 2016, ryhmät loivat visioita työn tulevaisuudesta. Osassa näitä tulevaisuudenkuvia ihmisten työaika väheni radikaalisti, kun taas osassa työ vei kasvavan osan ihmisten ajasta. Johtamisesta löytyi merkittäviä eroja skenaarioiden välillä. Toisissa korostui yksilöiden tarve johtaa toimintaa tehokkaammin, kun taas toisissa keskeistä oli tiimien ja pienten verkostojen johtaminen. Kaikissa skenaarioissa uskottiin, että talous verkostoituu globaalilla tasolla vielä enemmän, mikä vaikuttaa työelämään myös Suomessa, kun työ asettuu ensisijaisesti globaaliin kehikkoon. Kaikissa ryhmissä päädyttiin siihen, että työ pirstaloituu ja työ jakautuu useammalle työnantajalle ja erilaisiin työnteon muotoihin. Uskottiin myös, että työ säilyttää merkityksensä niin yhteiskunnan, ihmisten kuin merkityksen luomisenkin kannalta. (Sitra 2017, 16-17).

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa ”Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen” arvioidaan työmarkkinoiden ja ammattien muutosten ennakkoinnin muuttuvan vaikeammaksi. Parhaana keinona tähän muutokseen varautumisena pidettiin kansalaisten muutosvalmiuksien kehittämistä jo koulutusjärjestelmän alusta alkaen sekä taitoja oppia oppimaan. Sukupolvi, joka siirtyy työelämään, luo edellytykset talouden ja työmarkkinoiden uusiutumiselle. (TEM 2014, 11).

2.2 Osaaminen tulevaisuudessa

Työn muutoksen keskiössä on osaaminen. Valtioneuvoston kanslian tulevaisuusselonteon 2. osassa (2018) kerrotaan ihmisen osaamisen muuttumisen olevan hidasta, vaikka muutokset työn kysynnässä ovat nopeita. Tulevaisuudessa tarvitaan metataitojen opettamista kaikilla koulutusasteilla sekä elinikäisen oppimisen mahdollistamista, jotta varmistetaan riittävä osaaminen. Osaamisen karttuminen ja oppiminen ei ole vain koulutusasteiden vastuulla vaan se pitää nähdä myös yhteisöjen ja yritysten asiana. Lyhyemmät koulutusajat voisivat mahdollisesti korostaa uran aikana oppimista. (Valtioneuvosto 2018, 13).

Suomalainen koulutusjärjestelmän on suomalaisen menestyksen perusta ja sen ansioista väestöllä on perusvalmiudet ja edellytykset kehittää osaamistaan läpi elämän. Työn murros vaikuttaa ammattikuntien ja työtehtävien muutokseen, kun ammattikuntia saattaa kadota, työtehtävien sisältö muuttua ja uusia työkuvia syntyä. Tämä saattaa tarkoittaa sitä, että opintonsa aloittava opiskelija ei koskaan pääse työllistymään opiskelemansa alan töihin. Koulutusjärjestelmä on haasteen edessä, koska on entistä vaikeampaa ennakoimalla osaamiselle on tarvetta tulevaisuudessa. Monet työntekijät ovat jatkuvien uudelleen- koulutus- ja muutosten kohteena. (Valtioneuvosto 2018, 27).

On alettua puhua siitä, että elinikäinen oppiminen on vastaus osaamisvaatimusten muutoksiin. Tämä nojautuu vahvasti yksilöiden itsenäisyyteen ja itseohjautuvuuteen sekä työuran myöhemmissä vaiheissa se vaatii myös vahvaa motivaatiota. (Valtioneuvosto 2018, 28). Digitaitojen saattaminen ajan tasalle on kriittistä. Kaikessa koulutuksessa painotusta olisi lisättävä viestintätaitoihin ja sosiaalisiin taitoihin sekä luovuutta edistäviin kognitiivisiin taitoihin. On myös tarjottava kattavasti matemaattisia perustaitoja kehittäviä opintoja, koska ne vahvistavat digitaitoja. (Valtioneuvosto 2018, 32).

Selonteon 2 osassa ehdotetaan yhdeksi toimenpiteeksi, että suhde yliopistoon tai korkeakouluun säilyisikin koko elämän. Vaikka opetus on käytännössä jo nykyin avointa kaikille ja monet korkeakoulut tarjoavat täydennyskoulutusta ja verkko-opintoja, harvat halua-

vat saada opetusta ilman tutkinto-oikeutta. Korkeakouluilla voisi olla mahdollisuus tavoittaa entiset opiskelijat ja saada heitä päivittämään osaamistaan. Jatkuvan oppimisen voisi mahdollistaa paraneva digitaalinen opetustarjonta sekä vahvistuva oppilaitosten keskinäinen yhteistyö opetuksen tarjoamisessa. (Valtioneuvosto 2018, 34-35).

Sitran julkaisussa ”Eväitä työelämään” kerrotaan, että työelämän muutokset eivät etene vääjäämättä vaan tulevaisuuden rakentaminen on ihmisten käsissä. Tulevaisuutta ei voi ennustaa mutta työelämän trendejä seuraamalla ja tulevaisuuden kuvia hahmottamalla voi saada ymmärrystä siitä mitä on tuleman. Uskotaan, että monimuotoisemmat ja yksilöllisemmät työurat ovat tulevaisuutta ja uramuutosten uskotaan lisääntyvän. (Arola 2017, 5-6).

Vaikka mitään tulevaisuuden osaamislistoja ei pystytä antamaan, on kuitenkin mahdollisuus pohtia valmiuksia, jotka pätevät työelämässä nyt ja tulevaisuudessa. Osaamisen ajan tasalla pitäminen on keskeinen taito, sillä tekemisen tavat ja osaamistarpeet muuttuvat alasta riippumatta. Itsetuntemus koetaan tärkeänä, sillä on tärkeää ohjata omaa työuraansa ja sitä mitä osaa ja mitä haluaa omalta työltään. Yhdessä tekemisen edellytys on, että osaa tunnistaa omaa osaamistaan ja kykyjä ja sekä valjastaa niitä yhteiseen käyttöön. Toimeen tuleminen muiden kanssa on myös aivan keskeistä. Työtilaisuudet ja työmahdollisuuksien löytämiseksi on osattava verkostoitua sekä hyödyntää jo olemassa olevia verkostoja. Työelämäkontaktit edistävät korkeakouluopiskelijoidenkin työllistymistä ja opiskelija tarvitsevat työkaluja näiden kontaktien luomiseen. Työelämässä tarvitaan yrittäjyysmäisyyttä sekä ongelmanratkaisukykyä. Lopulta ei kuitenkaan ole kyse yksilön ominaisuuksista tai taidoista vaan siitä, että luodaan työpaikkoja, joissa rohkaistaan kokeilemaan ideoita ja sallitaan epäonnistuminen. Työelämävalmiudet eivät kehity yksilöä kehittämällä. Tarvitaan ympäristö, joka sen mahdollistaa sekä yhdessä tekemistä. (Arola 2017, 6-7).

3 Työn toteuttaminen ja menetelmät

Opinnäytetyö on toiminnallinen, mutta siinä hyödynnetään tutkimuksellisia menetelmiä, kuten haastattelua. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön päädyttiin yhdessä opettajan ja muiden samasta aihepiiristä tekevien opiskelijoiden kanssa. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on kehittää asiaa tai ilmiötä, joka kaipaa muutosta tai kehittämistä. Opinnäytetyöraportissa on tärkeää tuoda ilmi, mitä kirjallisuutta, havainnointia ja selvityksiä on käytänyt ratkaisujen taustalla. Lopputulokseen vaikuttaa siis myös se, kuinka hyvin on raportoitu tekemiään ratkaisuja. (Drake & Salmi 2018). On tärkeää, että kaikki valinnat perustellaan ja kuvataan mahdollisimman tarkasti, jotta opinnäytetyön lukijat pystyvät arvioimaan opinnäytetyön vaiheita sekä tulosten paikkansapitävyyttä (Kananen 2012, 26). Toiminnallisen opinnäytetyön rakenne koostuu johdannosta, tietoperustasta, empiirisestä osasta ja pohdinnasta, joka sisältää johtopäätökset ja arvioinnin omasta oppimisesta (Drake & Salmi 2018).

Hanna Vilkkä ja Tiina Airaksinen kertovat toiminnallisen opinnäytetyön olevan vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi jonkin tapahtuman toteuttaminen tai ammatilliseen käytäntöön toteutettu ohjeistus, kuten turvallisuusohjeistus. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on siis ohjeistaa, opastaa tai järjestää käytännön toimintaa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.).

Teemahaastattelu toimii toiminnallisessa opinnäytetyössä silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoja jostakin tietystä temasta tai tehdä konsultaatiota asiantuntijoille. Vilkkä ja Airaksinen kehottavat valitsemaan haastattelutavan sen mukaan, millaista ja miten tarkkaa tietoa toiminnallisen opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä riittää usein suuntaa antava tieto, joten tästä syystä haastattelujen litterointi ei ole yhtä välttämätöntä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tärkeää aineiston määrä vaan sen laatu. Aineiston monipuolisuus, vastaaminen opinnäytetyön sisällöllisiin tavoitteisiin ja kohderyhmän tarpeisiin muodostavat kriteerit laadulle. Saatua aineistoa ei ole aivan välttämätöntä analysoida vaan sitä voidaan myös käyttää lähteenä. (Vilkkä & Airaksinen 2003,63-64).

Kuten Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti kirjassaan Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan kertovat, kehittämistyö voidaan jäsentää muutostyön prosessiksi. Ensimmäisenä täytyy selvittää kehittämishaasteet sekä asettaa tavoitteet ja suunnitelma siitä, miten niihin tavoitteisiin voitaisiin päästä. Tätä vaihetta kutsutaan suunnittelu vaiheeksi. Seuraavaksi muutosprosessiin kuuluu itse suunnitelman toteutus, joka vuorostaan muodostaa toteutusvaiheen. Lopuksi jää muutostyön onnistumisen arviointi. He

myös mainitsevat, kuinka kehittämistyö voi olla pieni osa muutostyön kokonaisuutta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 22-23). Haastattelut opinnäytetyötä varten suoritettiin laadullisella teemahaastattelulla. Teemahaastattelulle on ominaista, että teemat mietitään huolellisesti etukäteen ja se sopii tilanteeseen, jossa ei täysin tunneta tutkimuksen kohdetta eikä haluta liikaa ohjata vastaajia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 41).

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin maaliskuussa 2018 ja loppuun se saatettiin joulukuussa 2018. Haastattelut opinnäytetyön empiiriseen osaan tehtiin huhtikuussa ja muistiot haastatteluista viimeisteltiin toukokuun 2018 aikana. Opinnäytetyö on osa suurempaa Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämishanketta, jonka tavoitteena on kokonaisvaltaisesti kehittää koulutusohjelmaa. Rahoitusta tälle kehittämishankkeelle on haettu HSO Säätiöltä. Kehittämishankkeen tulosten avulla on tavoitteena kehittää koulutusohjelman sisältöä sekä uudistaa sen profiilia ja brändiä. Tulosten avulla halutaan myös kehittää alumnien täydennyskoulutustarjontaa sekä varmistaa assistenttikoulutuksen kilpailukyky ja erottautuminen koulutustarjonnassa. (Haaga-Helia, 2018).

Opinnäytetyöprosessi alkoi haastatteluiden teolla ja niiden purkamisella. Oli tärkeää tehdä haastattelut kasvokkain haastateltavien kanssa. Tämä mahdollisti sen, että pystyi tarvittaessa kysymään heiltä tarkentavia kysymyksiä esille nousseista aihepiireistä, sillä vain sähköpostin välityksellä tehty haastattelu olisi saattanut jäädä hyvinkin suppeaksi. Tärkeää oli muistaa olla johdattelematta haastateltavia tiettyyn suuntaan vaan kuunnella heitä ja esittää lisäkysymyksiä heidän esille tuomista näkökulmista.

Haastatteluiden aikana tehtävien muistiinpanojen teko osoittautui haasteelliseksi heti ensimmäisestä haastattelusta alkaen. Oli haastavaa keskittyä kunnolla haastateltavan kertomiin asioihin, kun samalla yritti kirjoittaa järkeviä muistiinpanoja ja pitää yllä keskustelua. Siksi olikin tärkeää nauhoittaa jokainen haastattelu, jotta niihin pystyi palata jälkikäteen.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli purkaa haastattelut heti niiden jälkeen. Se ei valitettavasti toteutunut vaan saattoi mennä päiviäkin ennen kuin haastatteluiden purku ja muistioiden viimeistely oli mahdollista. Haastatteluiden purkaminen oli hyvin aikaa vievä prosessi, koska neljästä haastattelusta tuli yhteensä hieman yli neljä tuntia nauhoitetta. Jokainen haastattelunauhoite tuli kuunneltua hyvin tarkkaan läpi useaankin otteeseen, jotta haastatteluiden muistioista tulisi mahdollisimman kattavat ja niistä ei vahingossa jäisi pois mitään oleellista.

Muistioiden valmistuttua oli aika ruveta keräämään viitekehystä opinnäytetyöhön. Viitekehysten ollessa kirjoitettuna olikin tärkeä ruveta vertailemaan aikaisemmista tutkimuksista

saatuja tuloksia haastatteluista saatuihin tuloksiin. Vertailun jälkeen pystyi muodostamaan käsityksen osaamistarpeista, joita tulevaisuudessa tarvitaan sekä antamaan kehitysehdotuksia koulutuksen kehittämiseen.

4 Haastattelut

Haastatteluiden teemat olivat etukäteen valittu tähän koulutusohjelman kehittämisprojektiin ennen tämän työn aloittamista. Sain teemat valmiiksi opettajaltani, joka oli ollut mukana niiden laatimisessa. Teemat perustuvat työelämän muutoksesta kertovien julkaisujen esiin nostamiin osaamisiin. Haastatteluiden teemoja olivat liiketoiminta, viestintä, tietotyö, tietotekniikka, työn kehittäminen ja hallinta, perinteiset assistenttityöt tai osaamiset, työn arvostus sekä tulevaisuustaidot. Jokaiseen teemaan oli myös liitettyä erilaisia kohdennettuja aihealueita, joiden avulla pystyi käymään yksityiskohtaisemmin ja kohdennetusti varsinaista teemaa läpi. Nämä alaotsikot auttoivat niin meitä kuin myös haastateltavia hahmottamaan teemoja paremmin. Teemat linkittyivät paikoin toisiinsa. Haastatteluiden tarkoitus oli olla enemmänkin keskustelua kyseisestä teemasta ja aihealueesta, jotta haastateltavien omat mielipiteet pääsisivät aidosti esiin ja kuuluviin.

Valmiiden teemojen lisäksi olin miettinyt myös muutaman ylimääräisen apuhaastattelukysymyksen, jotka liittyivät vahvasti teemoihin ja niiden aihealueisiin. Niiden avulla oli tarkoitus saada vielä yksityiskohtaisempaa tietoa aihealueesta tai teemasta. Jokaiselta haastateltavalta en näitä kysymyksiä kuitenkaan kysynyt, sillä ne oli tarkoitettu vain teemojen tueksi, jos keskustelua ei muuten meinannut syntyä tai haastateltava ei avannut aihetta oma-aloitteisesti paljoa.

Ennen haastatteluiden tekoa olin päättänyt keskittyä vain muutamaan teemaan, jotka olisivat viestintä, työn kehittäminen ja hallinta, perinteiset assistenttityöt tai osaamiset sekä työn arvostus. Haastatteluiden jälkeen ilmeni, että olin saanut hyvin jokaisesta teemasta materiaalia, mutta en kuitenkaan tarpeeksi keskittyäkseni vain muutamaan teemaan. Lopulta jokainen aihealue ja niistä saadut vastaukset osoittautuivat niin mielenkiintoisiksi ja tärkeiksi, että oli parempi tuoda ne kaikki opinnäytetyössä esiin. Haastattelujen teemat alaotsikoineen myös linkittyivät välillä paikoin toisiinsa, joten ajoittain olisi ollut hankala erotella niitä toisistaan.

Haastatteluihin osallistui neljä alumnia. Taulukkoon 1. on koottu yleisellä tasolla tiedot jokaisesta haastateltavasta. Kolmen yhteystiedot sain opettajaltani ja yhden toiselta haastateltavalta. Haastateltaviksi oli valittu alumneja, joilla oli työkokemusta jo useammalta vuodelta vaativista ja monipuolisista työtehtävistä eri toimialoilta. Haastatteluista kolme suoritettiin vain opinnäytetyöntekijän ja haastateltavan kesken ja yhdessä haastattelussa mukana oli myös opettaja. Haastatteluihin meni aikaa noin 40min-1,5h per haastattelu. Kolme haastatteluista tapahtui haastateltavien henkilöiden työpaikalla ja yksi Haaga-Helian Pasilan toimipisteessä.

Jokainen haastateltava vastasi teemoihin vaihtelevasti, koska jokaisella oli kuitenkin ollut hyvin erilainen työura takana ja he pystyivät peilaamaan kokemuksiinsa ja pohdintojaan vain tiettyihin aihepiireihin. Tämä variaatio oli hyvä laadullisen tutkimuksen kannalta, kun kaikilla oli erilainen kokemuspohja. Joiltain sai laajemman vastauksen aiheeseen kuin sitten taas toiselta, mutta jokainen haastateltava vastasi jokaiseen teemaan jotakin. Kävin haastateltavien kanssa jokaisen teeman läpi ja toisten kanssa niihin syvennyttiin enemmän kuin toisten. Laadullisessa tutkimuksessa tämä ei kuitenkaan haitannut vaan toimi mahdollisuutena keskittyä haastateltaville sopiviin aihepiireihin.

4.1 Haastateltavat

Ensimmäinen haastateltava oli valmistunut koulutusohjelmasta vuonna 2014 ja siitä lähtien ollut töissä samassa keskisuudessa yrityksessä, jonka toimiala on ohjelmistojen suunnittelu ja valmistus. Toinen haastateltava oli valmistunut vuonna 2011. Hän oli työskennellyt suuressa yrityksessä useamman vuoden ajan erilaisissa HR tehtävissä, kunnes tammi-kuussa 2017 siirtyi toimialaltaan lentoliikennealan yritykseen, jossa myös työskentelee HR tehtävissä.

Kolmas haastateltava oli valmistunut vuonna 2012. Hän on luonut uraansa suuressa päivittäistavarakaupan yrityksessä, jossa on päässyt vuosien aikana kokeilemaan erilaisia rooleja ja kehittymään vahvasti saman yrityksen sisällä. Hän aloitti yrityksessä johdon assistenttina, josta sitten on edennyt eri vaiheiden kautta työhyvinvointipäälliköksi. Neljäs ja viimeinen haastateltava oli muista poiketen ollut jo vuosia työelämässä. Hän on alkujaan valmistunut sihteeripistolta vuonna 1985 ja käynyt lisäkoulutuksena tradenomi HSO koulutuksen, josta valmistui vuonna 2015. Hän on ollut käytännössä samassa suuressa toimialaltaan paperin valmistukseen ja jalostukseen erikoistuneella yrityksellä töissä koko työuransa ajan. Työroolit on hänellä vaihtunut vuosien aikana johdon assistentista assistenttiin. Hän on nähnyt alan muuttuvan paljon vuosien kuluessa.

Taulukko 1. Haastateltavien profiilit

Haastateltavat	Valmistumisvuosi	Työnimike	Organisaatio
Ensimmäinen	2014	Senior Office Manager	Ohjelmistoratkaisut
Toinen	2011	HR konsultti	Lentoala
Kolmas	2012	Työhyvinvointipäällikkö	Kaupanala
Neljäs	1985 & 2015	Assistentti	Paperiala

4.2 Liiketoiminta

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että liiketoiminnan eri osa-alueista olisi perustoiminnot hyvä hallita. Kaksi heistä mainitsikin, että assistentin rooli on asiantuntijarooli ja näin ollen assistentin on tärkeä olla perillä kaikesta. Kolmas haastateltava mainitsi, kuinka liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää, koska tietämys siitä luo kykyä priorisoida ja hahmottaa asioiden tärkeyttä. Ensimmäinen haastateltava myös mainitsi, kuinka tärkeää on olla perillä kaikesta liiketoimintaan liityvästä. Oman osaston tai alueen asiat on tiedettävä, mutta yleiskatsaus on hänen mielestään kaikkein tärkein, koska se auttaa ennakoimaan tilanteita paremmin. Kolmas haastateltava kuitenkin painotti sitä, kuinka ei tarvitse olla asiantuntija kaikissa liiketoiminnan eri osa-alueilla. Tärkeää on vain, että edes ymmärtää niitä.

Strategia koettiin tärkeänä ohjenuorana. Kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää. Neljäs haastateltava sanoikin, että kokonaisuuden lisäksi missio ja visio täytyy tietää, jotta osaisi tehdä työtään oikeaan suuntaan ja näin ollen veisi strategiaakin eteenpäin. Ensimmäinen haastateltava koki, että hänen työssään assistentin rooli on tukea tiimiä, joka varsinaisesti toteuttaa strategiaa. Hän myös mainitsi, kuinka ei aina ole helppoa työntekijänä muistaa olevansa osa isoa strategiaa. Kolmas haastateltava oli sitä mieltä, että kaikki työ pitää pohjautua strategiaan. Työ on hänen mielestään hyvin strategista ja suurin osa työstä olisi hyvä painottua strategisesti merkittävään työhön ja loppu 20 prosenttia muuhun.

Kolme neljästä haastateltavasta mainitsi, kuinka tärkeää olisi olla perillä lakiasioista. Heidän yrityksissään on omat lakitiiminsä, mutta he silti kokevat, että assistenteille olisi tärkeää olla perillä lakiasioista. Ensimmäinen haastateltava mainitsi, kuinka HR puolella työskennellessä lakitieto olisi hyvä hallita, kun kyseessä on esimerkiksi työsopimuslait. Hänen mielestään täytyisi edes tietää mistä saisi tai löytäisi sitä tarpeellista lakitietoa. Toinen haastateltava mainitsi, että HR puolella olisi hyvä olla perillä myös talousasioista.

4.3 Viestintä

Kaikki neljä haastateltavaa olivat pitkälti samaa mieltä viestinnästä. Jokaisen mielestä se oli tärkeä osa työtä. Toinen haastateltava mainitsi, kuinka läsnäolo on tulevaisuudessakin vielä tärkeää, vaikka viestiä pystyy sähköisesti niin monella eri tavalla. Tunneäly ja empatiataidot koetaan tärkeäksi. Kolmas haastateltava mainitsi, kuinka konflikteja ei synny, jos osaa luovia hyvällä tavalla ihmisten kanssa. Neljäs haastateltava mainitsi, kuinka tunneäly on monelle sisäsyntyistä ja sitä ei voi paljon oppia, jos sitä ei vain ole. Face-to-face -kontakti koettiin tärkeänä.

Haastateltavat kokivat, että englannin kielellä pärjää pitkälle, mutta kielten osaaminen on aina plussaa. Kulttuuriosaaminen koettiin myös erittäin tärkeäksi asiaksi globaalissa maailmassa. Kolmas haastateltava painotti, että riippumatta siitä, missä asemassa on työyhteisössä, eri kulttuurista tulevien ihmisten kanssa on tultava toimeen. Neljäs mainitsi, kuinka kieli ja kulttuuriosaaminen on siitakin tärkeää, että ymmärtää miksi kyseisessä kulttuurissa toimitaan niin kuin toimitaan.

4.4 Tietotyö

Kolmas haastateltava kertoi työnsä olevan vahvasti tietotyötä. Tekstin muokkaamista ja tuottamista. Hän painotti, kuinka tärkeää on, että tieto ei ole vain yhden ihmisen päässä. asiat täytyy olla hyvällä tavalla dokumentoitu ja hallittuna niin, että ne ovat oikeassa paikassa ja saatavilla oikeille ihmisille. Hänen työssään tiedon yleiskäsittely ja prosessointi on olennaista. Neljäs haastateltava oli vahvasti sitä mieltä, että tietotyö tulee tulevaisuudessa vain lisääntymään. Informaatiota on nytkin jo kaikkialla ja assistentteja käytetään suodattimina ja heidän tehtävänä on kiteyttää tiedosta se oleellinen. Hän mainitsi vielä, kuinka hänen työssään on paljon erilaisten asioiden selvittämistä.

Ennakointi on olennainen osa jokaisen haastateltavan työtä. Se tuo kolmannen haastateltavan mukaan kykyä hallita omaa työtä ja näin ollen myös johtaa sitä. Vastuu on kuitenkin itsellä. Pitää pysyä kartalla oman vastualueen trendeistä ja siitä, miten se kehittyy yrityksen sisällä kuin myös ulkopuolella. Kolmas haastateltava mainitsi siitä, että työn ennakointi ei ole aina mahdollista, koska se on niin ihmisriippuvaista. Esimiehet saavat tuoda viimehetkillä hyvinkin tärkeitä töitä eteen, jotka täytyy tehdä välittömästi. Hän painotti kuitenkin sitä, kuinka tärkeää on yrittää ennakoida, sillä silloin pääsee omassa työssään paljon helpommalla.

4.5 Tietotekniikka

Tämä teema aihealueena ei tuottanut paljoa keskustelua, vaikka eri ohjelmistojen käyttö ja tietoturvallisuus ovat osa jokaisen haastateltavan työarkea. Vaikka tietyistä aihealueista ei noussutkaan paljon keskustelua, se ei tarkoita, etteikö ne silti olisi tärkeitä ja vaikuttaisi työhön.

Kolmas haastateltava kertoi, kuinka esimerkiksi Excelin kunnollinen osaaminen olisi erittäin hyvä taito. Erilaiset visuaalisen vuorovaikutuksen välineet olisivat myös erinomainen taito hallita. Esimerkkinä kolmas haastateltava mainitsi videoiden editoinnin taidon. Siitä

olisi etua assistentille hänen mielestään. Neljäs haastateltava uskoo vahvasti, että erilaiset tietojärjestelmät ja mobiilisovellukset ovat tulevaisuudessa vieläkin tärkeämpi osa työtä.

Tietoturva on tärkeä osa jokaisen työtä ja kolmas haastateltava painottikin, että tietoturvallisuuden perusymmärrys olisi tärkeää, vaikka organisaatiossa onkin omat asiantuntijat siihen. Neljäs haastateltava kertoi, kuinka tietoturva lisääntyy jatkuvasti. Tiedot päivittyvät koko ajan ja heidänkin täytyy jatkuvasti osallistua erilaisiin koulutuksiin, jotka liittyvät tietoturvallisuuteen.

4.6 Työn kehittäminen ja hallinta

Ensimmäinen haastateltava kertoi, että hänen työssään ei ole paljoa etätyötä, koska työ on tiimiytyvämpää ja se vaatii läsnäoloa. Hän painotti, kuinka henkilöstöntukipuolella tuki ei toimi etänä vaan fyysinen läsnäolo on tärkeä. Hän koki, että tukitoiminnon tarve pysyy tulevaisuudessakin samana kuin nyt. Ensimmäinen haastateltava kertoi myös, kuinka hän oppi projektien hallinnan taidon ja aikatauluttamisen jo koulussa. Nämä ovat hänen mielestään oleellisia taitoja assistentille osata.

Itsensä kehittämistä ja lisäkouluttautumista pidettiin erittäin tärkeänä. Ensimmäinen haastateltava sanoi, että olisi tärkeää kehittää ja lisäkouluttaa itseään jatkuvasti. Hän kannusti hyödyntämään erilaisia tapahtumia, joissa puhuttaisiin yleisesti oman alan tai työelämän asioista. Hän painotti sitä, kuinka maailma kehittyy jatkuvasti ja assistentit tai ylipäätään kukaan ei pysy siinä perässä, ellei näe hieman vaivaa sen eteen. Siksi erilaisiin tapahtumiin osallistuminen toisi helpostikin uusia ideoita hänen mielestään.

Ensimmäinen haastateltava painotti lisäksi myös sitä, kuinka tärkeää on pitää mielensä virkeänä ja muistaa käyttää hyödyksi oppimiaan asioita. Hän sanoi, kuinka tärkeää on uskaltaa kokeilla uusia asioita, koska muuten ei voi tietää, mitkä asiat voisivatkin lopulta olla mielenkiintoisia, jos ikinä ei kokeile mitään. Lisäkouluttautumisella näitä asioita löytää, koska muuten niihin ei olisi saattanut törmätä lainkaan.

Toinen haastateltava kertoi, kuinka heillä työt voi tehdä missä haluaa ja heillä ei edes nykyään ole omia työpisteitä. Tämä työpisteettömyys oli hänen työpaikallaan aluksi suuri kriisin aihe, mutta nykyään se on hänestäkin vain virkistävää, kun työ ei ole paikkasidonnaista. Hän on iloinen, että hänen työssään ei tarvitse olla tavoitettavissa 24/7, vaikka työ onkin luonteeltaan sellaista, että viikonloppuisinkin tapahtuu asioita. Vielä hän koki, että yleisesti ymmärretään, että viikonloput ovat vapaata. Hän on kuitenkin sitä mieltä, että

tämä on muuttumassa koko ajan. Työajat ovat entistä liukuvampia ja työntekijät saavat valita milloin he työskentelevät. Hän kuitenkin uskoo, että tulevaisuudessakaan ei tulla vaatimaan täyttä tavoiteltavuutta vaan itsellä olisi valinnanvapaus siihen. Kolmas haastatettava koki etätöiden kasvavan koko ajan, mutta painotti läsnäolon tärkeyttä. Täytyy muistaa olla läsnä ja tavoiteltavissa ihmisille, vaikka ei olisikaan fyysisesti paikalla. Hän myös painotti, että täytyy olla myös osaamista siitä, kuinka hallitsee sitä, miten hallitsee omaa työtään, vaikka olisikin etänä.

Projektinhallintataidot ovat kolmannen haastateltavan mielestä oleellisia. Se miten projekteja johdetaan sekä miten hallitaan projektien alaprojekteja ja raportointeja niistä. Oman työn aktiivinen kehittäminen on tärkeää. Missään nimessä ei saa olettaa, että muut kertoisivat, kuinka sinun pitää parantaa omaa työtäsi. Itse pitää pystyä havainnoimaan kehityskohtia ja ottaa myöskin vastuuta niistä. Projektien organisointi ja hallinta ovat etenkin HR puolen tehtävissä olennaista. Hänellä on jatkuvasti montakin projektia työnalla samaan aikaan. Hän mainitsi, kuinka täytyy olla työntekemisen taidot, metataidot. Substanssi ei ole niin tärkeä. Hänen mielestään organisointia oppii vain työtä tekemällä.

Neljäs haastatettava kokee proaktiivisuuden ja itsensä johtamisen todella tärkeäksi ja uskoo, että jo niillä taidoilla pääsee pitkälle. Hän painotti kuitenkin tiimityötä ja sen osaamisen tärkeyttä, koska tiimin avulla saa usein parempia tuloksia aikaiseksi kuin yksin tehdessä. Networking on myös hänen mielestään tärkeää. Neljännen haastateltavan työpäikällä oman työn kehittäminen on jo heidän työnsä tavoitteissa. Hänen esimiehet haluavat, että työntekijät keksivät itse, mitä heidän työssään voisi kehittää.

Toisen haastateltavan mukaan oman työn hallinta ja vastuu ovat siirtymässä työntekijälle itselleen. Enää ei ole väliä missä ja milloin tekee työt, kunhan ne tulee tehdyksi. Esimiehet eivät enää valvo vaan itsenäisyys, oma-aloitteisuus ja aktiivisuus korostuvat koko ajan enemmän.

4.7 Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Ensimmäinen haastatettava oli vahvasti sitä mieltä, että kalenterinhallinta on muuttumassa jokaisen omaksi tehtäväksi. ”Ite online” oli termi, jota hän käytti. Hän mainitsi, kuinka useasti olisi nopeampaa tehdä itse, kuin neuvoa toista tekemään. Hän uumoili sitä, kuinka kaikkein perinteikkäimmät assistentin tehtävät ja työt, kuten esimerkiksi matkajärjestelyt, korjataan erilaisilla digipalveluilla. Erilaiset varaukset tulee tulevaisuudessa ole-

maan ”yhden klikin juttuja” ja tuki, joka tulee tällä hetkellä assistentilta, tuleekin digitaalisessa muodossa. Hän painotti kuitenkin, että digitalisaatio ei tule kaikkea työtä korvaamaan.

Toinen haastateltavalla koki, että ihmisiä vastuutetaan koko ajan enemmän ja enemmän heidän omaan työhönsä. Tästä hän antoi esimerkkinä aikataulujen sumplimisen, joka on muuttumassa jokaisen omaksi työtehtäväksi. Perinteiset johdon assistentin työt ovat hänen mielestään muuttumassa siihen, että kokonaisella tiimillä on koordinaattori, joka hoitaa assistentin tehtäviä. Hän on myös vahvasti sitä mieltä, että tulevaisuudessa ei ole tarvetta sille, että toinen ihminen hoitaa toisen matkavarauksia.

Toinen haastateltava koki myös, että työstä on tulossa itseohjautuvampaa, koska tulevaisuuden työntekijät ovat itseohjautuvaisempia ja oma-aloitteisia. He haluavat kantaa vastuun omasta työstään, aikataulustaan, menemisistään ja työtavoistaan. Työn on hänenkin mielestään menossa tiimiytyvämpään suuntaan. Kolmas haastateltava painotti, että liika perfektionismi ei ole hyväksi. Kaikkia asioita ei tarvitse tehdä 100 prosenttisesti vaan pitää osata tunnistaa, milloin asiat on tarpeeksi hyvin tehty, koska usein se riittää aivan hyvin.

Neljäs haastateltava on huomannut, kuinka työtahti nopeutuu koko ajan. Virheet ja niiden tekeminen olivat ennen hirveä asia, mutta nykyään niitä sallitaan enemmän. Hän oli hieman eri mieltä siitä kenelle kokousaikojen ynnä muiden varailu kuuluu. Hän koki, että niiden etsiminen ja varaaminen ei muutu tulevaisuudessa ja ne tulevat silti pysymään assistentilla tiettyyn pisteeseen asti. Keskiporras saattaa ruveta niitä tekemään itse, mutta pomot eivät. Se olisi hänen mielestään, jopa heidän aikansa tuhlaamista. Hän kokee myös, että erilaiset hankintahommat tulevat myös pysymään assistenttien työnä. Ihmisen tarvetta assistenttina ei voi vähentää. Hän kuitenkin uskoo, että matkajärjestelyt häviävät assistentintyöstä.

4.8 Työn arvostus

Kaikilla haastateltavilla oli hieman eri kokemuksia siitä, kuinka heidän työtään arvostetaan. Ensimmäinen haastateltava koki, että hänen työtä ei arvosteta paljoa, vaikka sen tekisikin hyvin. Paikalliset kollegat saattavat huomioida, mutta varsinkin organisaatiossa hän kokee, että ei ymmärretä eikä arvosteta hänen työnsä tärkeyttä. Organisaatiolle muut työntekijät ovat etusijalla, vaikka mikään ei lopulta toimisi, jos tukiverkosto, assistentit, eivät toimisi alkujaankaan.

Ensimmäinen haastateltava tuntee joutuneensa tekemään paljon työtä sen eteen, että muut arvostaisivat hänen työtään ja työpanostaan. Hän kuitenkin mainitsi, että heillä tilanne on hieman jo muuttumassa. Organisaatio on ilmaissut haluavansa tulevaisuudessa keskittyä enemmän ihmisiin ja pehmeisiin arvoihin. Työtiimien kasvu tuo uusia haasteita ja myös sitä kautta vastuut ja työtehtävät muuttuvat.

Toinen haastateltava koki, että hänen työtään arvostetaan ja hän saa paljonkin palautetta omasta työstään. Hän kuitenkin arveli, että johdon assistentin työtä ei yleisellä tasolla arvosteta niin paljon. Vastuuta annetaan niin paljon, kun sitä on valmis ottamaan vastaan. Kun tekee työnsä hyvin, vastuutakin annetaan enemmän. Toisen haastateltavan mukaan ihmiset pystyvät vaikuttamaan ja tekemään työroolistaan omansa näköistä. Työroolit muokkautuvat sen valittavan henkilön mukaan. Töihin halutaan sellaisia ihmisiä, jotka täyttävät tietyt kriteerit, mutta heillä on kuitenkin mahdollisuus muokata lopullista työtehtäväänsä.

Kolmas haastateltava taas vastaavasti koki, että hänen työtä arvostetaan ja että ylipäänsä kaikkia ja kaikkien työtä arvostetaan. Vastuuta saa, kun näyttää osaamistaan ja on kokemusta. Ne, jotka haluavat vastuuta myös sitä saavat. Neljäs haastateltava sanoi, että työn arvostuksessa on paljonkin eroja yksiköstä toiseen. Taustatyön laajuus ei näy muille, joten moni ei ehkä tajuakaan, kuinka paljon assistentit tekevät työtä. Tämä kuitenkin riippuu hänen mielestä paljonkin ihmisestä. Tärkeintä on kuitenkin lopulta, että itse tietää tekevänsä tärkeää ja hyvää työtä. Hän mainitsi, kuinka vastuu riippuu siitä, mitä tekee ja kenen kanssa tekee. Toiset eivät ole valmiita antamaan vastuuta tai tekemään itsenäisesti töitä, kun taas toiset saattavat antaa isoja itsenäisiäkin kokonaisuuksia toisen vastuulle.

4.9 Tulevaisuustaidot

Ensimmäinen haastateltava painotti, että projektinhallintataidot ja koordinointi ovat ehdottoman tärkeitä taitoja, koska assistenteilla saattaa olla montakin pientä asiaa samaan aikaan työnalla. Vuorovaikutustaidot ja viestintätaidot sekä tunneäly ovat tulevaisuudessaakin oleellisia taitoja. Hän koki, että koulutusohjelma oli yleispätevä silloin, kun hän sen kävi. Siinä ei tule kuitenkaan minkään alan expertiksi. Hän koki myös, että pääaineopinnot eivät olleet yhtään syventäviä. Itsensä kehittämisen ensimmäinen haastateltava kokee erittäin tärkeäksi. Työtiimien kasvu tuo uusia haasteita ja myös sitä kautta vastuut ja työtehtävät muuttuvat.

Toisen haastateltavan mielestä tulevaisuudessa ihmiset ovat vastuussa omista tiedoistaan. Itseohjautuvuus on tärkeää ja työntekijöitä tullaan vastuuttamaan enemmän. Hän

myös uskoo, että se vähenee, kuinka paljon tehdään töitä toisen puolesta. Hän painotti omaa aktiivisuutta. Itse pystyy vaikuttamaan asioihin kaikkein eniten. Asioiden kehittäminen ja toimeen tarttuminen ovat tärkeitä.

Kolmas haastateltava sanoi, että tulevaisuudessa oleellisia taitoja ovat metataidot. Erilaiset perusrutiinit digitalisoituvat ja niitä on entistä vähemmän. Assistentin rooli tulee jatkossa olemaan enemmän eräänlainen ylemmän tason hallinto. Hän uskoo, että monipuolisten IT-taitojen osaaminen korostuu vain entisestään. Myös monikulttuurisuustaidot korostuvat lisää.

Neljäs kokee, että tulevaisuudessa on tärkeä osata kehittää omaa työtä, jotta ei jäisi tarpeettomaksi muidenkaan mielestä. Työn nopeus lisääntyy, mutta hän painotti muistamaan, että nopeus ei ole itseisarvo vaan se, että työ tulee kerralla tehtyä oikein. Työn hallitseminen on jatkossakin tärkeää. Vastuunottaminen ja se, että pystyy itsenäisesti käsittelemään jotain osa-alueita, tulee lisääntymään tulevaisuudessa. IT puoli olisi hyvä taito osata tulevaisuudessa.

5 Tulokset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli alumneja haastatella selvittää, johdon assistenttityön tulevaisuudennäkymiä ja sitä, millaisia taitoja assistentit tulevat tulevaisuudessa tarvitsemaan pärjätäkseen muuttuvassa työelämässä. Haastatteluista saatujen tulosten avulla on antaa materiaalia, jonka avulla johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa voidaan kehittää vastaamaan paremmin tulevaisuuden haasteisiin, jotta koulutusohjelma olisi jatkossakin paras mahdollinen koulutusperusta tulevaisuuden assistenteille.

Haastatteluiden avulla sai hyvää kokemukseen perustuvaa tietoa haastateltavien työstä ja siitä, millaisia taitoja he kokevat, että tulevaisuudessa tarvitaan pärjätäkseen alalla. Heiltä sai myös näkökulmia siihen, miten työ muuttuu ja mitkä työtehtävät saattavat hävitä kokonaan assistenttien työstä tulevaisuudessa. Jokainen haastateltava toi opinnäytetyöhön mukaan hyviä näkökulmia tulevaisuuden osaamistarpeista, joita pystyi hyödyntämään tavoitteisiin pääsyssä.

5.1 Haastatteluiden koonti

Kuten aikaisemmissakin tutkimuksissa oli mainittu, haastateltavatkin uskoivat, että erilaiset varausten teot häviävät assistentin työstä tulevaisuudessa. Matkavaraukset yms. olivat haastateltavien mukaan siirtymässä jokaisen omaksi tehtäväksi. Yksi haastateltava kuitenkin vahvasti uskoi siihen, että johtajat eivät välttämättä koskaan tule niitä itse tekemään, sillä se olisi heidän aikansa tuhlaamista. Kokousvarauksistakin yksi haastateltava mainitsi sen, että usein itse varauksen tekemällä säästäisi paljon muiden aikaa. Järjestelmät kehittyvät ja tulevaisuudessa erilaiset varaukset saadaan tehtyä muutamalla klikkauksella. On siis hyvinkin mahdollista, että jatkossa jokainen tekee ne itse. Monissa yrityksissä tämä on jo nyt arkipäivää. Valtioneuvoston selonteossa mainittiin, kuinka jo koulutuksessa täytyisi painottaa enemmän digiosaamista. Tämä digiosaaminen vahvistaminen auttaisi varmasti monia hallitsemaan erilaisia järjestelmiä nopeammin, kuin myös mahdollisesti kehittämään niitä paremmiksi.

Haastateltavat uskoivat, että vuorovaikutus ja viestintätaidot ovat tulevaisuudessakin oleellisia taitoa. Hakalan artikkelissa Dufva uskoo vuorovaikutustaitojen korostuvan. Ihmiset tulevat tulevaisuudessakin tekemään töitä ihmisten kanssa, joten vuorovaikutuksen merkityksen vähenemistä on hankala uskoa. Niin muissa tutkimuksissa kuin haastateltavienkin mielestä työelämä on menossa tiimiytyvämpään suuntaan ja silloin tarvitaan ihmistaitoja, tunneälyä ja kykyä tulla toimeen muiden ihmisten kanssa. Yksi haastateltavakin uskoi vahvasti tiimityön tärkeyteen, sillä sen avulla saa usein parempia tuloksia aikaiseksi.

Elinikäinen oppiminen koettiin haastateltavien keskuudessa yleisesti oleelliseksi ja tämä tulee myös vahvasti esille Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 2. osassa sekä muissa tutkimuksissa. Niissä on painotettu sitä, kuinka oppimiseen on suhtauduttava ennakkoluultomasti ja omaa osaamistaan on pidettävä ajan tasalla, jotta pysyisi muuttuvassa työelämässä mukana. Ihmisillä täytyy olla metataitoja, kykyä oppia koko elämän ajan ja Valtioneuvoston selonteossakin painotetaan sitä, kuinka näitä metataitoja pitäisi opettaa kouluissa. Haastateltavat mainitsivat myös lisäkouluttautumisen tärkeydestä ja siitä, kuinka osassa heidän työpaikoissa siihen jo rohkaistaan.

Haastateltavat pitivät itsenä kehittämistä yleisesti tärkeänä asiana ja tämä tulee esille Valtioneuvoston selonteossakin. Siinä nostettiin esiin, kuinka jokaisen pitäisi saada tukea itsensä johtamiseen ja taitojen kehittämiseen, koska tulevaisuudessa työn aika- ja paikkasidonnaisuus vähenee ja näin ollen vapaus ja vastuu omasta työstä kasvaa. Tulevaisuudessa täytyy osata hallita omaa työntekemistään paljon enemmän. Haastatteluissakin esiin nousseet itsensä johtaminen ja oman työn hallinta auttavat vastuunkannossa ja oman työn hallinnasta myös etänä.

Haastateltavat mainitsivat muutamia osa-alueita, joita olisivat toivoneet oppineensa enemmän koulussa tai käyneensä useamman kurssin aiheesta kuin vain ne pakolliset. Näistä suurimpina heillä tuli mieleen liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen, juridiikka ja talous. Vaikka haastateltavat itsekin kertoivat, että yrityksissä on tänä päivänä omat lakija talousosastonsa, olisi ymmärrys näistä osa-alueista hyväksi niin assistenteille kuin muillekin työntekijöille. Liiketoiminnan eri osa-alueiden ja kokonaisuuden ymmärtämisestä koettiin, että niistä voisi oppia enemmän. Ne olisivat jokaisen työntekijän hyvä ymmärtää. Työ vie niin helposti mennessään, että ei kerkeä miettiä sitä kokonaisuutena. Talous on oleellinen osa jokaisen työntekijän arkea alkaen vain omien palkkakuittienkin seuraamisesta.

Haastatteluissa tuli ilmi IT-taitojen hallitsemisen taito, erityisesti visuaalisuuden ja Excelin osaaminen koetaan hyödyllisenä. IT on kehittynyt niin paljon viimeisten vuosien saatossa, että helposti voi olettaa sen sellaisena myös pysyvän. Erilaiset käyttöjärjestelmät ja alustat ovat nyt jo tärkeä osa jokaisen työtä ja ilman nykuteknologiaa suurin osa ihmisten töistä olisi hyvin hankala tehdä tai organisoida. Siksi IT-taitojen hallitseminen ja erilaisten järjestelmien nopea omaksuminen on tulevaisuudessakin olennaista. Myös tutkimuksissa on tullut ilmi, että ICT-aidot olisivat hyödyllisiä ja erityisesti ICT-toiminnan suunnittelu ja kehittäminen oli niistä ykkösenä. Valtioneuvoston selonteossakin mainittiin, kuinka koulutuksessa olisi jo hyvä painottaa digiosaamista.

5.2 Johtopäätökset

Haastatteluiden perusteella voi nostaa esiin viisi aihetta, jotka olisivat tulevaisuuden ammattilaisten hyvä osata tai hallita. Nämä ovat nähtävissä kuviossa 1. Itseohjautuvuus ja vastuunkanto kulkevat käsi kädessä ja nämä ovat oleellisia asioita itsensä johtamisessa. Omaa työtä täytyy osata johtaa ja hallita, jotta voi tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Työ on menossa itseohjautuvampaan suuntaan, mikä johtaa myös siihen, että vastuuta on enemmän. Itseään täytyy osata johtaa, jotta hallitsee omaa työskentelyä ja työskentelytapojaan, vastuunottamista ja sen jakamista sekä sitä, miten ohjaa omaa työtään, kun työ ja vapaa aika sekoittuvat enemmän ja työ ei ole enää niin paikkasidonnaista.

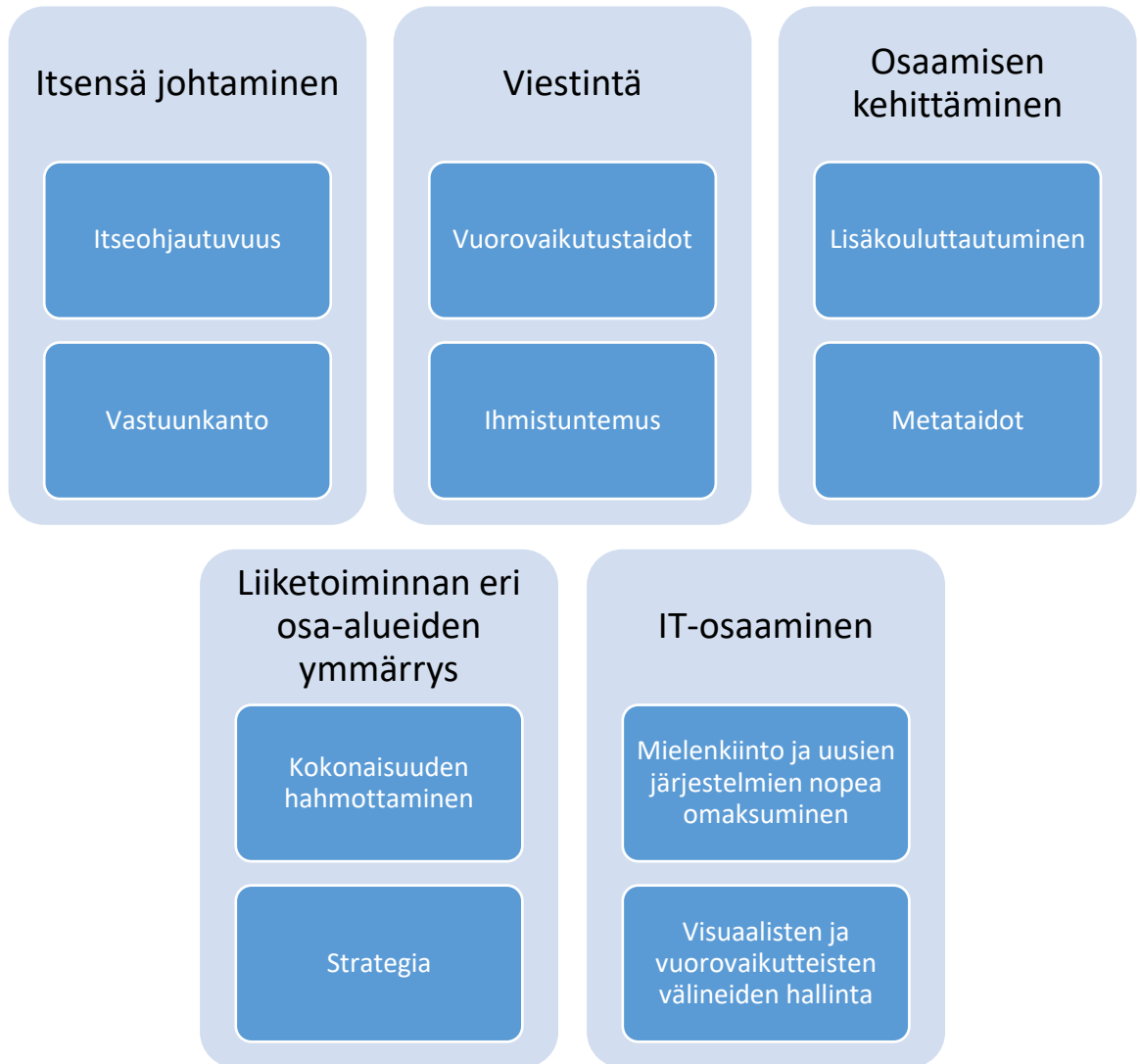
Viestintä on tärkeää ja sen painotusta olisi hyvä lisätä jo koulutuksessa. Viestinnän alle lukeutuu paljon siihen vaikuttavia ja liittyviä asioita. Ihmisillä täytyy tietenkin olla taitoa viestiä muille ja saada asiansa esille, mutta siihen liittyy myös paljon muuta. Ihmistunteemus, vuorovaikutus- ja empatiataidot ovat kaikki aihealueita, jotka ovat osa viestintää. Ihmiset ovat erilaisia ja tulevat eri kulttuureista ja assistenteilla täytyy olla taito viestiä eri tavoilla eri ihmisten kanssa kuin myös tulla toimeen ihmisten kanssa ja olla läsnä.

Osaamisen jatkuva kehittäminen ja siitä johdettava lisäkouluttautuminen olivat ehkä päällimmäisenä kaikilla. Metataitojen opettaminen on elintärkeää ja se olisi hyvä opettaa kaikille jo varhaisessa vaiheessa. On tärkeää kehittää itseään koko ajan ja etsiä niitä omia kiinnostuksen kohteita työelämässä. Lisäkouluttautuminen voi auttaa etenemään työssä, mutta se myös auttaa oman itsensä kehittämisessä. Se myös innostaa ja auttaa pysymään muuttuvan työelämän mukana. Osaamisen kehittämisestä pitäisi tehdä jatkuva tavoite ja edellytys niin työelämässä kuin myös koulutuksessa.

Liiketoiminnan eri osa-alueiden ymmärrys ja kokonaisuuden hahmottaminen auttavat ymmärtämään omaa työtä ja sen merkitystä. On hankala ymmärtää oman työn tarkoitus, jos ei ymmärrä strategiaa tai liiketoimintaa kokonaisuutena tai sitä, miten sen osa-alueet vaikuttavat omaan työhön. Ymmärrys liiketoiminnasta tuo varmuutta työhön sekä kasvattaa omaa asiantuntemusta.

IT on osa jokaisen työarkea ja sen hallitseminen tekee työstä nopeampaa ja mielekkäämpää. Tietotekniikka kehittyy koko ajan ja on oltava kiinnostunut siitä pysyäkseen kehityksessä mukana. Itseohjautuvuus työelämässä kasvaa, joten vastuu tietotekniikan hallinnasta kasvaa myös. Tietotekninen ymmärrys on valttia työelämässä, koska ilman sitä on hankala pärjätä. Erilaiset visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet ovat tärkeä osa työelämää. Excelin osaamisesta tai editoinnin taidosta ei koskaan ole haittaa.

Kuvio 1. Tärkeimmät esiin nousseet osaamistarpeet



Olisi hyvä pitää mielessä, että kouluttautuminen ja itsenä kehittäminen ovat elinikäistä. Tätä voisi painottaa jo opintojen alussa ja kehottaa opiskelijoita opiskelemaan heitä kiinnostavia asioita. Moni saattaa lopettaa koulutusohjelman kesken, koska kokee, että se ei ole se täysin oma juttu. Aina kuitenkin kannattaa kannustaa heitäkin viemään koulutus loppuun asti, sillä siitä on vain hyötyä. Tutkimuksissa uskotaan työn muuttuvan pirstaleisemmaksi ja koskaan ei voi tietää, mikä koulussa opittu taito onkin juuri se ratkaiseva jokin työpaikan saamiseen tai siinä pärjäämiseen. Aina voi kuitenkin kouluttautua uudelleen tai opiskella pienempiä kokonaisuuksia erilaisten kurssien avulla. On siis tärkeää pitää koulutusohjelma kiinnostavana ja ajankohtaisena, jotta se antaisi parhaan pohjan tulevaisuuden assistenteille.

Olisi hyvä kertoa tai mainostaa opiskelijoille jo mahdollisesti opiskeluiden aikana eri lisä- tai jatkokoulutus vaihtoehtoista. Ideana voisi myös olla esimerkiksi mainostaa tai muistuttaa jo valmistuneita opiskelijoita Haaga-Helian eri koulutusvaihtoehtoista, kuten maisteriopinnoista tai pelkille yksittäisille kurseille osallistumisesta. Tämän avulla voisi löytää uusia kiinnostuksen kohteita, joihin ei välttämättä omista opinnoissa törmännyt tai myöhemmässä vaiheessa ei olisi itse osannut etsiä tai kaivata. Yhdestä kurssista aloittamalla saattaa innostaa kouluttautumaan pitemmällekin.

Haaga-Helia voisi kenties myös tarjota kursseja tai opintokokonaisuuksia suoraan yrityksille ja heidän työntekijöilleen. Osa haastateltavista kertoikin, kuinka työnantaja jo nyt kannustaa lisäkouluttautumaan, joten koulu voisi hyvin mainostaa koulutusmahdollisuuksiaan suoraan yrityksillekin ja saada heitä panostamaan työntekijöidensä osaamiseen. Näin työnantajilla olisi jatkuvasti henkilöstöä, joiden tietotaito olisi ajan tasalla ja jotka hallitsisivat uusia taitoja, joiden hyödyllisyyttä ei enakkoon olisi osattu odottaa.

Haastateltavat kokivat, että koulutusohjelmasta ei tulla minkään asian asiantuntijaksi, joten maisteriopintoja voisi painottaa olevan juurikin sopivia siihen, jos haluaa syventää tietämystään jostain tietyistä aihealueista. Opiskelijoita voisi myös kehottaa valitsemaan enemmän pääaineeseensa sopivia kursseja pakollisten ulkopuolelta jo perusopinnojen aikana. Laajentaakseen omaa tietotaitojaan opiskelijoita voisi kehottaa ottamaan kursseja enemmän myös oman koulutusohjelman ulkopuolelta. Tämä voisi myös sisällyttää opetussuunnitelmaan, että jokaisen on valittava kurssi tai kokonaisuus toisesta koulutusohjelmasta. Tämä voisi tuoda mukavaa vaihtelua sekä mahdollisesti uusia ideoita omaa uraa varten.

Koulutusohjelmaan voisi olla hyvä sisällyttää lisää tietoteknistä osaamista, liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtämiseen ja viestinnän eri osa-alueisiin keskittyvä kursseja. IT taidoista tuskin on kenellekään haittaa ja sen laaja-alainen osaaminen nostaisi omaa arvoa työmarkkinoilla. Liiketoiminta kokonaisuutena on hyvin laaja aihealue ja siksi se on varmasti monelle hankala ymmärtää, mutta se olisi sitäkin tärkeämpi. Viestintä on hyvin oleellista jokaiselle niin arjessa kuin työelämässä ja siitä lisää oppiminen ei olisi haitaksi.

Tärkeää on, että koulutusohjelma jatkaa kehittämistä ja kehittymistä myös tulevaisuudessa. On tärkeää seurata trendejä ja työelämän muutoksia jatkuvasti ja olla valmiina tekemään tarpeen vaatiessa radikaalejakin muutoksia. Kehittäminen ja kehittyminen ei lopu koskaan työ- tai kouluelämässä.

5.3 Arviointi

Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa ollaan kehittämässä ja sitä varten tarvitaan materiaalia, jonka avulla voidaan arvioida mihin suuntaan koulutusta kannattaisi tulevaisuudessa viedä. Aikaisemmatkin tutkimukset kannustavat jo yleisesti koulutuksen kehittämiseen, sillä työn murros vaikuttaa laajalti suomalaiseseen koulutukseen. Jos koulutusohjelmia ei kehitä, tuloksena on se, että jo mahdollisesti muutaman vuoden päästä kouluista valmistuu osaajia, joiden osaaminen ei sovellu sen ajan työelämään. Siksi onkin kriittistä kehittää koulutusohjelmaa vastaamaan alan tulevaisuuden näkymiä.

Uskon opinnäytetyöstäni saatujen tulosten oleva hyödyllisiä ja että niitä voidaan hyödyntää koulutusohjelman kehittämiseen. Opinnäytetyöni otanta on kuitenkin hyvin pieni. Siksi se ei olisi yksinään kovinkaan hyvä pohja koulutusohjelman kehittämiseen. Yhdistettynä opinnäytetyöni tulokset muiden samasta aiheesta opinnäytetyötään tekevien kanssa, uskon koulutusohjelman saavan hyvää materiaalia ja pohjaa koulutusohjelman laaja-alaiseen kehittämiseen.

Omaa tekemistä opinnäytetyöprojektissa olisin voinut ohjata paremmin. Olisi ollut hyvä tehdä tarkempi aikataulu itselle sekä asettaa välitavoitteita. Haastatteluiden tekemisen ja niiden purkamisen välillä oli liian pitkä väli. Jos haastatteluista olisi saanut tehtyä muistiot lähestulkoon suoraan niiden jälkeen, olisivat ne olleet paremmin muistissa ja näin ollen niiden tekemiseen ei olisi mennyt varmastikaan niin kauan kuin silloin, kun oli jo ehtinyt unohtaa, mitä haastatteluissa käytiin läpi.

Itse opinnäytetyön kirjoittamiseen kului enemmän aikaa kuin olisin halunnut, koska en ollut aikatauluttanut sitä vaan saattoi kulua viikkojakin, kun en kirjoittanut opinnäytetyöhön yhtäkään lausetta. Silloin, kun vihdoinkin kirjoitin jotain, saatoinkin tehdä sitä tuntejakin turhautuen useaankin otteeseen, koska tuntui, että oli pakko kirjoittaa, jotta saisi jotakin aikaiseksi. Olisikin ollut parempi jaksottaa kirjoittamista pienempiin osiin. Silloin onnistumisen hetkiä olisi ollut enemmän kuin myös stressiä paljon vähemmän, kun olisi saanut edes vähän kirjoitettua joka päivä. Jos olisin tehnyt niin, uskon opinnäytetyöni olleen valmis jo paljon aikaisemmin. Olen kuitenkin lopulta tyytyväinen siihen, mitä olen saanut aikaan.

Haastattelussa saatujen tietojen arvioinnissa on otettava huomioon se, että kyseessä on jokaisen haastateltavan oma käsitys asiasta. Heillä on jokaisella mielipide siitä, miten hei-

dän työnsä on jo tähän mennessä muuttunut ja kuinka se mahdollisesti muuttuu tulevaisuudessa vai pysykö se kenties samana. On tärkeää muistaa olla yleistämättä saatuja vastauksia ja tuloksia, sillä ne perustuvat vain muutaman henkilön omiin mielipiteisiin ja kokemuksiin. Vaikka ne ovatkin hyvin tärkeitä, mielenkiintoisia ja suuntaa antavia, on tärkeää muistaa, että ne eivät edusta tietyn joukon laajaa mielipidettä asiasta.

Toivon pysyneeni puolueettomana haastatteluja tehdessä ja mahdollisimman taka-alalla ja vain vieneeni haastattelua eteenpäin teema teemalta, jotta haastateltavien mielipiteet ja kokemukset asiasta olisivat pääosassa. Uskon onnistuneeni tässä hyvin. Koen, että haastattelut sujuivat hyvin ja haastateltavat saivat sanottua kaiken, minkä he halusivatkin asiasta sanoa. Jokaisen haastateltavan panos opinnäytetyöhön oli hyvin tärkeä ja ilman heitä opinnäytetyön tekeminen ei olisi onnistunut ollenkaan. He innostivat minua tekemään työtä kuin myös saamaan uusia näkökulmia alaan, johon valmistun.

Kukaan ei osaa ennustaa tulevaa. Sitä voi kuitenkin aina yrittää ennakoida. Opinnäytetyön tulokset eivät siksi ole lopullinen totuus ja tulevaisuudessa assistentin työ voi painottua johonkin täysin muuhun kuin mihin tämä opinnäytetyö antaa suuntaa. Toivon opinnäytetyöni tulosten olevan hyödynnettävissä koulutusohjelman kehityshankkeessa, jotta tulevaisuudessaakin assistentti opiskelijat saavat parhaan mahdollisen koulutuksen alalle.

6 Lähteet

Arola, M. 2017. Eväitä työelämään. Kuusi tapaa lisätä korkeakouluopiskelijoiden työelämävalmiuksia. Sitra. Helsinki. Luettavissa: <https://media.sitra.fi/2017/06/05104025/Selvityksia123.pdf>. Luettu: 11.10.2018.

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

Haaga-Helia 2018. Johdon assistenttityön ja kielten koulutus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus>. Luettu: 30.9.2018.

Haaga-Helia 2018. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutusohjelma>. Luettu 30.9.2018.

Haaga-Helia 2018. Tutkimussuunnitelma 2018. Assin tutkimushanke 2018 – osaamistarve ja profiloituminen tulevaisuuden toimintaympäristössä. Haaga-Helia. Sisäisiä dokumentteja.

Hakala, H. 2017. Muuttuva maailma. Työn muutos pistää koko yhteiskunnan uusiksi. Uusi Kaiku. Helsinki. Luettavissa: <http://uusikaiku.valtiokonttori.fi/tyon-muutos-pistaa-koko-yhteiskunnan-uusiksi/>. Luettu: 11.10.2018.

Huttunen, S. 2016. Tiivistelmä osaamiskartoitus 2016 tuloksista. Haaga-Helia. Sisäisiä dokumentteja.

Hyttinen, M. Kukkonen, P. & Lindholm, T. 2017. Palkkatyö säilyy toimeentulon lähteenä. Teoksessa Työ 2040. Skenaarioita työn tulevaisuudesta, s.14-15. Demos Helsinki & Demos Effect. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/27175425/Tyo_2040-3.pdf. Luettu: 11.10.2018.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Karjalainen, P. 2013. Management assistant 2020. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki.

Oksanen, K. 2017. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 1. osa. Jaettu Ymmärrys työn murroksesta. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80036/13_17_tulevaisuusselonteko_osa1_FI.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 14.11.2018.

Sitra 2017. Työ 2040. Skenaarioita työn tulevaisuudesta. Demos Helsinki & Demos Effect. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/02/27175425/Tyo_2040-3.pdf. Luettu: 11.10.2018.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Katsaus+suomalaisen+ty%C3%B6n+tulevaisuuteen+09092014.pdf>. Luettu 10.11.2018.

Valtioneuvosto. 2018. Valtioneuvoston tulevaisuusselonteon 2. osa. Ratkaisuja työn murroksessa. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161091/VN_30_2018_Tulevaisuusselonteko_.pdf. Luettu: 14.11.2018.

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

Vuori, J. Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Teemat

Haastattelu / keskustelu työn ja sen edellyttämien osaamistarpeiden muutoksista

Millaisena näet roolisi/liiketoiminnan tukitoimintojen/hallinnon/toimistotyön/tietotyön töiden tilan nyt ja lähi-tulevaisuudessa?

Teemoja (linkittyvät monin paikoin toisiinsa)

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen

Organisaation missio, visio, strategia

Oma strateginen rooli, rooli strategian viestijänä ja toteuttajana

Asiantuntijuus, sisältöosaaminen, toiminnan kehittäminen

Palveluratkaisut

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, 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

Tiedon hankinta, muokkaaminen ja tuottaminen

Tiedon välittäminen

Tiedon hallinta

Ennakointi

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käyttö

Visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet

Tekoäly, algoritmit, big data, robotiikka jne. osana työtä

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, organisaation toiminnassa/liiketoiminnassa

Työn itsenäisyys

Vastuunottaminen

Tulevaisuustaidot

Liite 2. Haastattelumuistiot

Haastattelun muistio

Ensimmäinen haastattelu

6.4.2018

Kuka

Haastateltava on valmistunut vuonna 2014 ja valmistumisestaan lähtien ollut töissä keskisuudessa yrityksessä, jonka toimiala on ohjelmistojen suunnittelu ja valmistus. Hän aloitti ensin toimisto-koordinaattorina, josta on edennyt Senior Office Manageriksi. Hänen työtehtäviinsä kuuluu yleisesti toimiston arjen pyörittäminen, hallintoasiat, vastaanotto, tapahtuma- ja matkajärjestelyt sekä talousasiat palkkahallintoineen. Henkilöstöä yrityksessä on noin 55, joka koostuu seitsemästä eri kansalaisuudesta. Haastateltava uskoo yrityksessä olevan kasvua näkyvissä, ja olettaa, että muutama vuoden sisällä henkilöstöä on lähemmäs 100.

Liiketoiminta

Haastateltava kertoo, että yritys on jättimäinen globaali yritys ja Suomen yksiköllä on oma identiteetti ja visio, joka menee käsi kädessä koko organisaation yleisen strategian kanssa. Yritykselle keskeistä on pelaajalähtökohtaisuus, pelaajien vaatimukset ohjaavat yrityksen toimintaa. Assistentilla on tukirooli strategian toteuttamisessa eli sen tehtävänä on tukea tiimiä, joka toteuttaa varsinaista strategiaa. Hän myöntää, että on ajoittain haasteellista muistaa, että on osa isoa strategiaa. Hän mainitsee, kuinka esimerkiksi perehdytystä on viime aikoina yhdistetty niin, että kaikilla toimijoilla on yhteiset globaalit perehdytysmateriaalit ja niihin sitten lisätään myös paikalliset. Aikaisemmin perehdyttäjän on ollut hankala kertoa yrityksestä itsestään sen suuruuden takia. Nyt heiltä löytyy hyvät perehdytyksen työkalut ja ne ovat kaikille samat. Tulevaisuudessa kaikki organisaation osat ja yksiköt ovat enemmän ”ison sateenvarjon alla”, osa yhtä ja samaa organisaatiota.

Assistentin täytyy olla haastateltavan mielestä asiantuntija ja perillä kaikesta. Oman osaston asiat on tiedettävä, mutta yleiskatsaus kaikesta on tärkein. Täytyy osata vähän ennakoida tulevaa ja kun on perillä asioista, se onnistuu paremmin.

Hän kokee, että lakitietoa olisi ollut tärkeä opiskella enemmän koulussa, sillä siitä olisi ollut hyötyä hänen nykyiseen työhönsä. Henkilöstöasioihin liittyen lakitieto on ollut todella tärkeää. Esi-merkkinä hän mainitsee työsopimuslakien tuntemisen sekä sen mistä ylipäätänsä hakee tietoa. Vaikka haastateltavankin työpai- kasta löytyy oma lakitiimi, olisi silti assistentille tärkeä olla perillä niistä asioista.

Viestintä

Viestintä on ehdottoman tärkeää. Viestintäkanavia on paljon, mutta face-to-face kommunikaatiota ei voi mitenkään korvata. Ih- miskontakti on tärkeä. Sosiaalisuus tulee tulevaisuudessa vielä korostumaan. Ihmisosaaminen on tärkeää, kuinka toimia ihmisten kanssa ylipäätänsä ja löytää oikea sävel. Haastateltavan työssä, jossa tehdään paljon kansainvälistä työtä eri maissa sijaitsevien toimipisteiden kanssa, kulttuuriosaaminen nousee hyvin olen- naiseksi taidoksi. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Kaliforniassa. Haastateltava mainitseekin, kuinka amerikkalaisten ja eurooppa- laisten kanssa ei niinkään tule ongelmia kulttuurierojen kanssa. Esimerkiksi työmatkalle lähtevälle annetaan vain käytännön vink- kejä, eikä varsinaisesti tarvitse briiffata mistään businesskulttuu- rista. Kulttuurierojen huomaaminen on tärkeää, sillä amerikkalais- ten businesskulttuuri on erilainen kuin suomalainen.

Hän mainitsee, kuinka Kiinan kanssa yhteistyön tekeminen on ol- lut heillä hankalaa, sillä kulttuurierot ovat niin suuria. Venäjän bu- sinesskulttuuri on myös hyvin erilainen ja olisi tärkeä tietää ja tie- dostaa edes jollakin tavalla, kuinka he tai muut mahdolliset yhteis- työkumppanit toimivat ennen laajentumista tai yhteistyön aloitta- mista. Vielä toistaiseksi on tärkeää, että yrityksessä on joku, joka puhuu sen maan kieltä, minne ollaan laajenemassa. Erot kuitenkin ovat hälvenemässä varsinkin Euroopassa ja englannilla pärjää haastateltavan mukaan pitkälle.

Tietotekniikka

Kalenterinhallinta on muuttumassa jokaisen omaksi tehtäväksi ns. ”ite online”. On usein nopeampaa tehdä itse kuin vaihtoehtoisesti

neuvoa jotain muuta tekemään niitä asioita. Tulevaisuudessa jokin tekee itse omat matkajärjestelyt. Kaikkein perinteikkäimmät tehtävät tullaan tulevaisuudessa korvaamaan digipalveluilla. Tuki, joka tulee tällä hetkellä ”assari-ihmiseltä”, tulee tulevaisuudessa digitaalisessa muodossa. Kaikkia assistentin tehtäviä ei tietenkään voi korvata digitalisaatiolla tai muutenkaan.

Työn kehittäminen ja hallinta

Haastateltavan omassa työssä ei ole paljon mahdollisuutta tehdä etätyötä, koska työ on paljolti tiimityötä, joka vaatii läsnäoloa. Kontakti ei toimi etänä vaan fyysinen läsnäolo on tärkeä, kun tarkoituksena on olla henkilöstön tukena. Tavoitettavuus tulee tulevaisuudessa korostumaan, mutta läsnä voi olla myös teknologian kautta, vaikka ei olisikaan työpaikalla. Pelialalla kaikki muuttuu jatkuvasti teknologian takia. Pienempiä asioita ja osa-alueita muuttuu, mutta tukitoiminnon tarve pysyy samana.

Haastateltavan mielestä lisäkouluttautuminen ja itsensä kehittäminen on tärkeää. Hän kannustaa hyödyntämään erilaisia tapahtumia, kuten business- ja kongressimessuja sekä erilaisia seminaareja, joissa puhutaan alan tai ylipäättänsä yleisesti ajankohtaisista asioista. Maailma kehittyy koko ajan ja kukaan ei tule pysymään perässä, jos ei näe vähän vaivaa sen eteen. Mieli täytyy pitää virkeänä ja oppimia asioita voi käyttää käytännöntasolla hyödyksi.

Erityisesti sisäinen viestintä ja kriisiviestintä kiinnostavat haastateltavaa ja hän ei olisi koskaan tajunnut niiden kiinnostavuudesta, ellei olisi koulun kautta törmännyt niihin. Tästä hän ilmaisee kiitoksensa koulutuksen laajuudelle ja sieltä saatavaan pintakosketukseen vähän kaikkeen. Ihmiset muuttuvat ja omat intressit muuttuvat ajan kanssa ja jotta tietäisi, mikä on se oikea suunta ja ”oma juttu”, pitää pysyä ajan tasalla ja kouluttaa itseään itselleen sopivalla tavalla. Networking on hänen mielestään korvaamatonta. Keskustelut muiden ihmisten kanssa, jotka saattavat olla aivan eri alalla, antavat paljon uusia näkökulmia omaan työhön. Se antaa myös uutta paloa työntekoon.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Haastateltavan mielestä projektien hallinnan taito ja aikataulutus ovat hyvin oleellisia assistenteille. Nämä hän koki oppineensa jo koulussa, sillä opiskelut olivat luonteeltaan projektienhallintaa. Lankojen käsissä pitämisen oppi nopeasti myös koulussa ja siitä on ollut vain hyötyä työssä. Hän kokee, että koulutus oli yleispätevä ja siitä sai ”perusskillsit” kaikesta, mutta ei tule expertiksi yhdessä osa-alueessa, sillä pääaineopinnot eivät ole kovin syventäviä.

Hän painottaa, että on tärkeää kehittää itseään koko ajan. Hänellä itsellään on vapaat kädet omassa roolissa. On omasta aktiivisuudesta kiinni, kuinka paljon saa vastuuta. Työtiimi kasvaa ja se tuo uusia haasteita, joten vastuut ja työtehtävät muokkautuvat väkisin myös sen kautta.

Työn arvostus

Haastateltava kokee, että työtä ei arvosteta niin paljoa, vaikka sen tekisikin hyvin. Tilanne on jo hieman muuttunut aikaisemmasta, sillä paikalliset kollegat arvostavat ja huomioivat enemmän, mutta organisaatiossa ei ymmärretä ja arvosteta. Pelinkehittäjät ovat etusijalla organisaatiossa, mutta mikään ei toimisi, jos tukiverkosto ei toimi. Hän harmittelee, että on kyseenalaista ja kapeakatseista, että tukihenkilöitä ei arvosteta.

Hänen on täytynyt tehdä paljon työtä sen eteen, että muut arvoistaisivat hänen työtään ja työpanostaan. Organisaatio on kuitenkin huomannut ”ongelman”. Ihmisiin ja pehmeisiin arvoihin halutaan tulevaisuudessa keskittyä enemmän. Tiimikulttuuri ja ”employee management” vaikuttavat lopulliseen tulokseen. Teknologia tulee tulevaisuudessa korvaamaan paljon, mutta kaikkea se ei voi korvata.

Tulevaisuustaidot

Projektinhallintataidot ja koordinointi ovat ehdottoman tärkeitä hänen mielestään. Täytyy osata pitää ohjat käsissä ja asiat hallinnassa, vaikka montakin pientä asiaa olisi samaan aikaan työn alla. Vuorovaikutustaidot ja viestintätaidot ovat oleellisia sekä se,

että pystyy kommunikoimaan eri ihmisten kanssa. Tunneäly, se miten kommunikoida kenenkin kanssa, on myös tärkeitä. Haasteltava korostaa, kuinka tärkeää olisi, että jaksaisi jatkuvasti kehittää itseään sekä syventää omaa tietotaitoa niiltä osa-alueilta, jotka kiinnostavat, jotta pysyisi ajan hermoilla.

Matka- ja ravintolavaraukset, systeemin raportoinnin matkalaskut ja ynnä muut ovat ”yhen klikin juttuja” tulevaisuudessa. Sosiaaliset taidot ja fyysinen kontakti ovat korvaamattomia nyt ja tulevaisuudessa.

Kuka

Haastateltava on valmistunut vuonna 2011. Työkokemusta hänellä on noin 7 vuotta, joista suurin osa suuressa suomalaisessa yrityksessä erilaisissa HR tehtävissä. Nykyään hän työskentelee toimialaltaan lentoliikenne alaan keskittyvässä yrityksessä, jossa hän on ollut tammikuusta 2017 lähtien myös HR tehtävissä. Hän toimii HR-konsulttina liikennelentäjien HR-tiimissä. Siihen kuuluu työsuhdeasioiden hoitaminen, perehdytys, työsopimukset ja työehtosopimukset, palkkahallintoyhteistyö ja HR prosessien kehittäminen.

Perustyötehtävät hänellä ovat pysyneet samana työpaikan vaihdoksen jälkeen, mutta hän kokee, että uusi työ on opettanut hänelle paljon. Siirtyessään uuteen työhön haastateltava koki, että hän ei osannut valmistautua työhön sen enempää, koska yrityksen suuruudenkin takia työ on hyvin erilaista.

Liiketoiminta

Haastateltava kokee saaneensa kaiken irti koulutuksesta. Hänen mielestään kuitenkin töitä tekemällä oppii parhaiten. Assistenttikoulutus opettaa perusasiat, mutta se ei täysin pysty valmistamaan työelämään. Viestintä oli hänellä pääaineena ja hän kokee siitä olleen paljon hyötyä HR puolella.

Haastateltava mainitsee, että työsuhdejuridiikkaa hän tarvitsee paljon työssään. Hänen mielestään olisikin ollut hyvä, että sitä olisi käyty koulussa enemmän. Erityisesti, jos erikoistuu HR ja johtamiseen tai menee HR tehtäviin töihin, työsuhdejuridiikan osaamisesta olisi vain hyötyä.

Assistentin on oltava hänen mielestään se helppo kontakti. On tiedettävä kuka osaisi auttaa, jos itse ei osaa vastata kysymykseen. Vie aikaa ennen kuin pystyy täysin itsenäisesti vastailemaan yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Perehdytys jäi haastateltavan mie-

lestä hieman omalle vastuulle, kun hän siirtyi uuteen työhön. Hänelle annettiin ihmisten nimiä, jotka hänen kannattaisi tavata, mutta jäi täysin omalle vastuulle tavata heidät.

Työssä on joutunut opettelemaan ymmärtämään yrityksen toimintatapoja. Hän toivoisi käyneen koulussa enemmän liiketoiminnan kursseja ja lukeneensa aiheesta enemmän. Erityisesti HR puolen ihmisille on erittäin tärkeä osata myös talouspuolta. Palkanlaskennan perusasiat olisi hyvä hallita ja se olisi plussaa omalle työlle.

Taloustietämys ja tilinpäätöksen lukeminen olisi hyvä kaikkien hallita, ei vain HR:ssa työskentelevien. Esimerkkinä hän mainitsee, että viestinnän puolella viestitään tulosjulkistukset ja silloin olisi hyvä tietää enemmän taloudesta. ”Ei tarvitse olla guru, mutta kunnan ymmärtää. Ei tarvitse olla hyvä kaikessa tai osata kaikkea, mutta perusjutut olisi hyvä osata eri liiketoiminnan osa-alueilta.”

Viestintä

Eri kielten osaaminen on plussaa ja eduksi, eikä vain työelämässä vaan elämässä ylipäätään. Työntekijän täytyy osata tunnistaa erilaisia vuorovaikutustapoja. Tilanteiden ymmärrys ja oikean lähestymistavan valinta ovat oleellisia taitoja, ihmisten kanssa täytyy osata tulla toimeen. Ammattimaisuus ihmisten kohtaamisessa on erityisen tärkeää.

Viestinnän sähköisyys esimerkiksi videomahdollisuuksineen, kuten Skype, ei tule haastateltavan mielestä muuttumaan. Hän kuitenkin toivoisi ihmiskohtaamisten säilyvän. Läsnäolo on tärkeää eikä saa piiloutua sähköpostin taakse. Asiakaspalvelutyöt ja erilaiset ongelmanratkaisut tulevat jatkossakin edellyttämään face-to-face kontaktin. Silloin asiat ratkeavat usein paljon helpommin. Kohtaaminen kasvokkain on myös nopeampi tapa kuin sähköpostin kirjoittaminen. Hän uskoo myös, että sähköisten välineiden käyttö tulee lisääntymään vielä entisestään, mutta ei usko sen poistavan kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia.

Työn kehittäminen ja hallinta

Haastateltavan mielestä työn voi nykyään tehdä missä tahansa. Enää ei istuta vain pääkonttorissa vaan jalkaudutaan myös muualle. Kaikkea työtä ei tehdä omalla työpisteellä. Yrityksellä ei enää edes ole työntekijöillä omia työpisteitä. Työ ei ole paikkasidonnaista ja haastateltavan mielestä on virkistävää, kun on vaihtelua. Hän myös mainitsee, kuinka tämä on koko ajan kehittymässä. Hän ei usko, että ”omiin” työpisteisiin enää palataan, vaikka aluksi niistä luopuminen olikin suuri kriisin aihe. Haastateltava kertoo myös esimerkkinä, kuinka Tieto – yrityksellä on valotaulukartat, joista näkee mitkä työpisteet ovat vapaana ja missä ihmiset ovat ja uskoo, että tulevaisuudessa kaikki toimistot ovat menossa siihen suuntaan.

Haastateltavan työssä ei tarvitse olla tavoiteltavissa 24/7. Työssä tapahtuu viikonlopunkin aikana, mutta yleinen ymmärrys vielä on, että ihmiset ovat viikonloppuvapailta. Tämä on kuitenkin muuttumassa koko ajan. Työaika on liukuvaa ja saa itse valita milloin työskentelee.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Haastateltava kertoo, että hänellä ei ole henkilöassistentin kokemusta. Hänen mielestä ihmisiä vastuutetaan koko ajan enemmän omaan työhön, itse esimerkiksi sumplitaan omat aikataulut. Perinteiset johdon assistenttien työt (kalenterinhallinta yms.) ovat muuttumassa enemmän siihen, että kokonaisella tiimillä on koordinaattori, joka hoitaa assistenttien tehtävää. Hän uskoo, että tulevaisuudessa ei ole tarvetta, että yksi ihminen hoitaa toisen matkavarauksia vaan, että kaikkien työ on itseohjautuvampaa.

Työelämään tulee nuorempia ihmisiä, jotka ovat saaneet valmiudet jo äidinmaidossa. He ovat itseohjautuvampia, omaaloitteisia ja he haluavat kantaa vastuun omasta työstään, aikatauluistaan, menemisistään ja työtavoistaan. Työ on menossa myös tiimiytävämpään suuntaan.

Ihmiset pystyvät enemmän vaikuttamaan ja tekemään työroolistaan itsensä näköisen. Nykyään jo työroolit muotoutuvat valittavan

henkilön mukaan. On tietyt kriteerit, jotka täytyy täytyä ja lopullinen tehtäväkuva muotoutuu vasta, kun henkilö on valittu siihen.

Oman työn hallinta ja vastuu työstä on siirtymässä työntekijälle itselleen. Ei ole väliä missä ja milloin tekee työt, kunhan ne tulee tehtyä ja hoidetuksi tulevaisuudessa. Esimies ei enää valvo ja anna tehtäviä vaan itsenäisyys, oma-aloitteisuus ja aktiivisuus korostuvat koko ajan enemmän.

Työn arvostus

Haastateltava kokee, että hänen työtään arvostetaan ja että hän saa paljon palautetta työstään. Hänellä on niin laaja sidosryhmä, jonka kanssa tekee töitä, että on erittäin helppo saada palautetta. Kaikki eivät tosin sitä anna. Hän kokee, että johdon assistentin työtä ei ehkä arvosteta niin paljon, koska silloin tekee töitä paljon pienemmälle ”piirille”, jolta ei välttämättä saa niin helposti palautetta.

Vastuuta annetaan niin paljon kuin sitä on valmis ottamaan vastaan ja se on täysin itsestä kiinni. Kun tekee työn hyvin, niin vastuuta annetaan enemmän. Haastateltava mainitseekin, kuinka tästä voi muodostua oravanpyörä. Mitä enemmän tekee, sitä enemmän annetaan, ja lopulta hankala sano ei. Ein sanominen on pitänyt oppia ja uusi ympäristö on auttanut haastateltavaa siihen. Vuosien työnteon jälkeen on enää hankala kieltäytyä, lopettaa tai olla ottamatta vastaan jotain vastuualuetta. On itsensä kehittämistä kyse ja omalla vastuulla on oppia tuntemaan omat rajansa.

Tulevaisuustaidot

Esimerkkinä haastateltava kertoo, että yrityksellä on uusi henkilötietojärjestelmä, jonka pääpaino on jo nyt muuttumassa niin, että kukin on itse vastuussa omista tiedoistaan. Tulevaisuudessa se kehittyi vielä enemmän itseohjautuvampaan suuntaan. Työntekijöitä tullaan vastuuttamaan enemmän. Tulevaisuudessa vähenee se, kuinka paljon töitä tehdään toisen ihmisen puolesta.

Oma aktiivisuus on haastateltavan mielestä tärkeää. Itse pystyy vaikuttamaan asioihin eniten ja monet asiat ovat itsestä kiinni.

Tyytymättömyys ja kehitysehdotukset työssä on itse tuotava esille. Turha valittaminen on jätettävä pois. Kehittäminen ja toimeen tarttuminen on tärkeää.

Kuka

Haastateltava on valmistunut vuonna 2012. Hän on luonut uraansa päivittäistavarakaupan yrityksessä, jossa on päässyt vuosien aikana kokeilemaan erilaisia rooleja ja kehittymään vahvasti saman yrityksen sisällä. Hän aloitti siellä johdon assistenttina ja teki sitä työtä 2 vuotta. Työtä tehtiin pareittain ja siihen kuului kalenterinhallintaa - matkat, tapaamiset, tapahtumat, henkilöstön sisäiset tapahtumat sekä erilaisten materiaalien tuottoa ja epävirallisia sisäisiä käännöksiä, yhteydenpitoa eri maihin ja viestintää niin sisään kuin ulos.

Hän kertoo, kuinka prosessiomistajuus lisääntyi, kun työssä kehittyi. Siinä työssä pystyi omistamaan tietyn prosessin. Esimerkiksi matkahallinnon yhteyshenkilönä vastuuna oli kulukehityksen seuraaminen ja kehittämistyö siihen liittyen, muiden assistenttien kouluttaminen sekä ylipäättänsä kokonaisvastuu kaikesta siihen liittyvästä. Johdon assistentin rooli on kokonaisuudessaan enemmän asiantuntijarooli.

Oltuaan ensin johdon assistenttina haastateltava kävi kansainvälisen trainee ohjelman, joka kokonaisuudessaan kesti 2 vuotta. Siihen kuului mm. kuukauden koulutus Euroopassa sekä kolme kuukautta työskentelyä emoyhtiössä eri HR osastoilla. Suomessa trainee ohjelmaa kuului mm. aluepäällikkökoulutus, jossa aloitetaan myyjänä siirtyen vuoropäälliköksi, sitten myymäläpäälliköksi ja lopulta aluepäälliköksi. Hän kokee varsinkin tämä vaiheen erittäin hyödylliseksi trainee ohjelmassa, sillä kenttätyöntuntemus on todella arvokasta sekä se oli esimiestyön kannalta erittäin opettavaista.

Trainee ohjelman loppuessa haastateltava tiesi, että työhyvinvointipäällikön paikka tulisi avoimeksi ja lopulta myös pääsikin siihen rooliin. Työ sisältää työhyvinvoinnin toimintamallit, työterveyden edistämisen, henkilöstön sitouttamisen sekä työkyvyn johtamisen

ja hallinnan. Työkyky ja työterveysasiat ovat erityisesti painopisteinä. Haastateltavan tiimiin kuuluu kaksi asiantuntijaa ja harjoittelija hänen lisäkseen.

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on haastateltavan mielestä tärkeää. Sen ymmärtäminen on tärkeää myös oman tehtäväkentän ulkopuolelta, koska se tuo uskottavuutta organisaatiossa. Urakehityksen kannalta on myös tärkeää ymmärtää liiketoimintaa ja erilaisia tilanteita ja miten ne asiat yhdistyvät toisiinsa. Se tuo kykyä priorisoida ja hahmottaa eri asioiden tärkeyttä ja luo uskottavuutta ja brändiä henkilölle itselleen. Hän mainitsee, kuinka tämä tulee koulutusohjelman kautta hyvin monipuolisesti esille; ei tarvitse olla substanssia joka osa-alueelta, mutta kunhan ymmärtää perusteet kaikesta. Projektinhallintataito tulee työelämäkokemuksen kautta.

Työ on strategista. Kaikki työ pitää pohjautua yrityksen strategiaan, josta lähdetään johtamaan alaspäin HR-strategiaan niin, että tuetaan isompia tavoitteita. Mitä toimenpiteitä ja millaisia mittareita täytyy olla sekä kuinka seurataan tavoitteita ja niihin pääsyä. Saa merkitystä ja motivaatiota omalle työlle, kun ymmärtää mihin suurempaan kokonaisuuteen se oma työ liittyy.

Työkyvyn johtamisen osa-alue ja mitä tahansa työhyvinvointiin liittyvää katsotaan pitkällä tähtäimellä peilaten sitä myös strategiaan ja suhteutetaan pienempiä osa-alueita siihen. Suurin osa työstä olisi hyvä painottua strategisesti merkittävään työhön ja vain noin 20% niin kutsuttuun "sälään". Haastateltava näyttää strategista suuntaa omassa työssään. Pitää puhua pitemmän kehityksen kautta. Asiantuntijan ja projektipäällikön roolit ovat vahvoja hänellä.

Palveluratkaisut assistentin uutena nimenä/tittelinä on hänelle aivan uusi termi. Hän kokee, että sitäkin voisi käyttää. Se voisi korostaa työtä. Hän kokee, että asiantuntijarooli on hyvin vahva, mutta raja on häilyvä assistentin ja asiantuntijan välillä.

Kaikkien eri liiketoiminnan osa-alueiden ymmärtäminen on todella tärkeätä. Miten myydään tai markkinoidaan omia asioita sisäisesti,

ymmärretään viestinnän ja markkinoinnin peruseriaatteen sekä erilaiset visuaalisen tuottamisen hallitseminen. Liiketoiminnan tunteminen on hänen mielestä ”superolennaista”. Se tuo uskottavuutta myös HR työhön.

Kokemusta kertyy matkan varrelta. Hän ei tiennyt nykyiseen tehtävään mennessä paljoa työhyvinvoinnista ja työterveydestä, mutta substanssiosaaminen kehittyy, kun pysyy avoimin mielin ja työn kautta oppii, kouluttautumista unohtamatta. Taloustietämys on olennaista, budjetoinnit ja miten laskut kiertävät ja peruseriaatteen tiliöintiin. Juridiikka myös olennaista, sopimusjuridiikka, vaikka organisaatiossa omat juristit eri asioihin. Perusjuridinen osaaminen on tärkeää, erityisesti tieto siitä, kuinka esimerkiksi sopimukset tehdään. Täytyy kuitenkin muistaa, ettei tarvitse olla asiantuntija.

Kansainvälinen kauppa on tärkeä. Pitää olla herkkyyttä kulttuurien ja erilaisten ihmisten tapaamiseen ja kansainväliseen yhteistyöhön. Pitää olla myös kiinnostusta asiaan ja rohkeutta käyttää kieltä. Liiketoiminnan kautta tulee ymmärrys siihen, minkä takia toimitaan tietyllä tavalla - konsepti sitoo, mutta on tärkeä ymmärtää kansainvälisyyttä siitakin näkökulmasta. Kulttuuriosaaminen korostuu monissa eri tehtävissä, vaikka kansainvälisyyttä ei olisi omassa roolissa, kyse on kuitenkin kansainvälisestä yrityksestä.

Yritysvastuu kasvaa koko ajan ja tulevaisuudessa sen merkitys on vieläkin suurempi kuin nyt. Hänen mielestään on hyvä tuntee sitä puolta ja ymmärtää sitä merkityksellistenkin asioiden kautta. Yritysvastuu täytyy ymmärtää kokonaisuutena eikä pelkästään Green officen kautta vaan esimerkiksi, miten rakennukset rakennetaan, yhteistyökumppanit valitaan ja mitä energiatehokkaita ratkaisuja käytetään.

Viestintä

Viestintätaidot ovat hänen mielestään tärkeitä. Pitää pystyä esiintymään, koska palavereja on paljon. Työssä vaikutetaan koko ajan. Hyvät viestintätaidot, ymmärrys siitä millä keinoilla voi viestiä ja millä kaikella on merkitystä. Hyvin viestintätaitojen avulla voi

myös vakuuttaa ja sillä voi vaikuttaa urakehitykseen. Viestinnän hallinnalla luo uskottavuutta itselleen kuin myös omalle työlleen.

Vuorovaikutustaidot ja kuinka toimia ihmisten kanssa on hyvin olennaista työelämän kannalta. Kaikki tehdään verkostoissa ja yhteistyössä muiden kanssa. Vuorovaikutusta ei voi haastateltavan mielestä opettaa vaan se vaatii reflektointikykyä.

Englannin osaamisen merkitys kasvaa koko ajan. Täytyy olla rohkeutta käyttää kieltä, vaikka ei olisi täysin sujuva. Englannin kielen käyttö lisääntynee haastateltavan yrityksessä tulevaisuudessa, koska yritys laajenee Amerikkaan. Pääkonttorilla on eri kulttuureista tulevia ihmisiä kuin myös varastoilla on hyvin monikulttuurista henkilökuntaa. On tärkeää ymmärtää, miten toimia eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa oli sitten missä asemassa tahansa työyhteisössä.

Some-taidot olisi hyvä hallita. Kuinka esimerkiksi viestiä työhyvinvoinnista sisäisesti/ulkoisesti ja kuinka mainostaa tapahtumia sisäisesti. Hänen mielestä on tärkeää myös hallita, miten itse näkyy asiantuntijana esim. LinkedInissa ja miten rakentaa uskottavaa somebrändiä. On olennainen taito millaista kuvaa rakentaa itsestään. On tärkeä tuntea myös erilaisia viestintäkanavia.

Tunneäly ja empatiataidot ovat tosi tärkeitä. Tunneäly – tilanteiden luku ja hienovaraisten asioiden tunnistaminen erilaisista tilanteista ja niissä luovimisen osaaminen. Tämä on hänen mielestään olennainen työelämäntaito. Monesti konflikteja ei pääse syntymään, jos osaa luovia hyvällä tavalla ihmisten kanssa ja monet asiat edistyvät paremmin.

Tietotyö

Haastateltavan työ on hyvin vahvasti tietotyötä, tekstin muokkaamista ja tuottamista. asiat ovat usein monimutkaisia ja vaikeita. Työ vaatii eri foorumeilta tiedon etsintää, tiedon hakemista ja jaloistamista sekä tutkimustiedon hyödyntämistä. Paljon on materiaalin tuottamista ja sen levittämistä. Viestitetään kaikille ja vaikutetaan eri esimiesfoorumeilla.

Tietoa on paljon ja niihin on hyvät kanavat ja tavat hallita sitä. Tehtävät ovat tärkeitä ja on tärkeää, että tieto ei ole vain yhden henkilön päässä. Asiat täytyy olla hyvällä tavalla dokumentoitu ja tietoa täytyy hallita niin, että ne ovat oikeassa paikassa säilytetynä ja saatavilla. Tiedon yleiskäsittely ja prosessointi on olennaista.

Ennakointi on olennaista kaikille aina assistenteista asiantuntijoihin ja esimiehiin. Se tuo myös kykyä hallita omaa työtä ja johtaa omaa työtä. Vastuu on vahvasti itsellä. Hän mainitsee, kuinka lähtökohta ei ole se, että toinen sparraa ja huolehtii toisen töistä vaan vastuu omasta vastuualueesta on jokaisella itsellään. Pitää pysyä kartalla siitä oman vastualueen trendien kehitymisestä, miten se kehittyy yrityksen sisällä ja mitä tapahtuu yrityksen ulkopuolella.

Tietotekniikka

Haastateltavan mielestä Excelin kunnollinen osaaminen olisi erittäin hyvä taito. Erilaiset visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet olisi myös hyvä hallita. Olisi hyvä tietää hieman videoeditointiohjelmista ja siitä, miten niitä käytetään. On tärkeää ymmärtää nykyaikaisia somekanavia ja sitä, kuinka niitä voi hyödyntää. Olisi hyvä myös hallita eri videoneuvottelulaitteet ja niiden käyttö.

Tietoturvallisuuden perusymmärrys tärkeää, vaikka organisaatiossa onkin omat asiantuntijat. Uusien ja ajankohtaisten tietoturva-asioiden ymmärtäminen, niiden perusperiaatteet ja vaatimukset.

Työn kehittäminen ja hallinta

Projektinhallintataidot ovat oleellisia. Miten johdetaan projekteja, miten hallitaan projektien alaprojekteja ja raportointia niistä. Oman työn kehittämien aktiivisesti on myös tärkeää haastateltavan mielestä. Ei saa olettaa, että sanotaan mitä täytyy parantaa, vaan on tärkeää, että itse huomaisi niitä kehityskohtia. Täytyy myös osata ottaa vastuuta työn hallinnasta ja kehittämisestä.

Etätöiden määrä kasvaa koko ajan. Läsnäolo on kuitenkin tärkeää. On tärkeää olla tavoiteltavissa ja läsnä, vaikka ei olisikaan fyysisesti paikalla. Työtä täytyy hallita myös etänä. Tiimityötä on paljon, erilaista sparrailua eri osastojen kanssa. Yhteistyötaidot eri suuntiin ja niiden pitkäaikainen rakentaminen on tärkeää.

Projektien organisointi ja hallinta on HR tehtävissä todella olennaista. Jatkuvasti on monia projekteja menossa samaan aikaan. Täytyy olla työntekemisen taidot – metataidot, substanssi ei ole niin tärkeää. Pitää olla kykyä ja halua siihen, että asiat sujuvat ja että on mukava yhteistyökumppani. Yleiset yhteistyötaidot on hyvä hallita.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Liika perfektionismi ei ole hyväksi. Haastateltava on vahvasti sitä mieltä, että kaikkia asioita ei tarvitse tehdä 100% vaan pitää osata tunnistaa milloin asia on tarpeeksi hyvin tehty. Tarpeeksi hyvin tehty riittää usein aivan hyvin.

Työn arvostus

Haastateltava kokee, että työtä arvostetaan ja ylipäättänsä, että kaikkia arvostetaan. Kaikkea työtä arvostetaan ja vastuuta saa, kun näyttää osaamistaan ja on kokemusta. Hänen roolinsa on sellainen, että saa olla näkyvä eikä pelkkä apukäsi. Ne, jotka haluavat ottaa vastuuta ovat sitä saaneetkin. Työ on itsenäistä ja vastuuta myös pitää ottaa, mutta sitä ei ole yksinään kantamassa. Assistentti ei ole sama asia kuin asiantuntija.

Tulevaisuustaidot

Tulevaisuudessa oleellisia taitoja on metataidot. Erilaiset perustaidot digitalisoituvat ja niitä on entistä vähemmän tulevaisuudessa. Assistentti ei tule tulevaisuudessa varaamaan matkoja, vaan rooli tulee enemmän olemaan eräänlainen ylemmän tason hallinto, esim. matkahallinnoijana vastaa prosesseista. Monipuolisten IT-taitojen osaaminen korostuu – visuaalisuus ja erilaisten ohjelmistojen hyödyntäminen korostuu. Monikulttuurisuustaidot tulevat

vain korostumaan lisää. Täytyy osata tehdä töitä eri maista tulevien ihmisten kanssa. Käytännön kielitaito on vain plussaa, ei tarvitse olla täysin sujuva kielitaito.

Haastattelun muistio
Neljäs haastattelu
20.4.2018

Kuka

Haastateltava valmistui sihteeripistolta 1985. Hän aloitti harjoittelussa suuressa suomalaisessa yrityksessä, jonka toimiala on paperin valmistus ja jalostus. Hän on työskennellyt yrityksessä erilaisissa tehtävissä jo noin 32 vuoden ajan. Työtehtävät vaihtelevat paljon niin yksiköittäin kuin myös yksiköiden sisälläkin. Kollegat eivät tee samaa edes saman yksikön sisällä. Haastateltava teki yrityksessä 25 vuotta töitä hyvin kansainvälisessä ympäristössä ja hieman harmittelee, kun hänen työnsä on nykyään noin 90% suomeksi. Työ on hyvin hallinnollista. Paljon on kokousjärjestelyjä, aikataulujen sovittelua, erilaisia hankintoja ja talon sisäistä pyörittämistä, asiakasrekisteriin liittyviä asioita sekä jakelulistien hallintointia. Tykkää työstä ja sanoo: ”mihin sitä kotootaan lähtis”. Vuonna 2015 hän valmistui tradenomiksi.

Millaista työ oli ennen

Työ on paljon itsenäisempää nykyään. Aikaisemmin se oli paljolti puheluiden siirtoa ja käytettiin faxia ja telexiä, ei ollut omia pöytäpuhelimia tietokoneista puhumattakaan. Esimiehiä passattiin paljon enemmän. Työnkuvaan kuului silloinkin kalentereiden pyörittelyä ja matkojen järjestämistä. Assistentteja käytettiin paljon myös esimiesten henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen, kuten esim. kampaajan varaamiseen tai laskujen maksamiseen. Tahti oli silloin myös hyvin erilaista.

Alusta asti haastateltava on hoitanut asiakasvierailuita ja hän myös teki niihin matkaohjelmia. Ylitöitä oli silloin paljon, koska helposti saattoi olla 24 eri matkaohjelmaa tekeillä samaan aikaan. Hän kertoo silloisesta työstään, kuinka ”se oli varsinainen koulu, sen jälkeen mikään ei ole yllättänyt”.

Liiketoiminta

Jossain määrin täytyy olla perillä kaikesta liiketoimintaan liittyvästä. Kaikki omista jutuista täytyy tietenkin tietää ja jonkun verran koko yrityksen jutuista. Erityisen tärkeää on edes tietää keneltä

kysyä. Kokonaisuuden ymmärtäminen, missio ja visio, täytyy tietää, jotta tekee työtä oikeaan suuntaan ja vie strategiaa eteenpäin. Asiantuntijuus on olennaista sekä eri osa-alueiden ymmärtäminen.

Viestintä

Viestintä on jalkautettu eri yksiköihin. Hänen omassa työssä viestintää on joka päivä. Vuorovaikutus on erittäin tärkeää, tiimit saattavat olla ympäri maailmaa ja siksi tärkeää, että edes välillä tapaisi heitä kasvokkain. Sähköpostissakin voi toki luoda sävyeroja, joissa voi ilmentää itseään. Hänen mielestä suomalaiset töksäyttelevät sähköpostiviesteissään enemmän, mikä saattaa vaikuttaa tökeröltä muille.

Kieli- ja kulttuuriosaaminen on tärkeää kansainvälisessä kaupassa, jotta ymmärtää kyseisen kulttuurin ja toimintatavat. Niinkin pieni asia kuin lahjat, voivat vaikuttaa paljon. Globaalius on erittäin tärkeää kansainvälisissä organisaatioissa. Oma verkosto ”preppaa”, kun menee tiettyyn maahan, mutta esimerkiksi lahjat assistentin täytyy miettiä itse ja etsiä sopiva. Virallinen viestintä hoituu täysin viestinnän osastolla.

Tunneäly on tärkeää, mutta monella se on sisäsyntyistä ja sitä voidaan hieman oppia. Toisilla ei sitä ole. Assistentit ovat tietoisia työilmapiiristä, jos esimies sattuu siitä kysymään ja onneksi pystyy ilmaisemaan, jos jokin on hyvin tai huonosti. Kaikki esimiehet eivät sitä tee. Hän kertoo, kuinka pehmeiden arvojen merkitys on hieman lisääntynyt. Ajatellaan enemmän ihmistä ja hyvinvointia, mutta hänestä se tuntuu hieman ulkoa opitulta kuin ”näin sen pitää olla”.

Tietotyö

Tietotyö tulee vain lisääntymään tulevaisuudessa haastateltavan mielestä. Infoa on niin paljon joka paikassa ja assistentteja käytetään suodattimina niin, että heidän tehtävänä on kiteyttää oleellinen. Selvityshommaa on paljon ja kokemuksesta on vain apua.

Työn ennakointi ei aina ole mahdollista, se on esimiehestä ja tiimistä riippuvaa. Tietenkin on hyvä aina yrittää ennakoida, koska silloin pääsee itse helpommalla.

Tietotekniikka

Visuaalinen identiteetti on hyvin tarkka haastateltavan yrityksessä. Siitä ei poiketa. Viestinnän osasto hoitaa visuaalisuuden ja sen päivittämisen. Esimerkkinä hän mainitsee heidän Powerpoint pohjansa, joka on juuri muuttunut. Pohjat vaihtuvat aina silloin tällöin, vaikka nyt ollut pidempään sama. Tietoturva lisääntyy ja tietoturvaan liittyvät asiat tulevat heille e-koulutuksina, joihin täytyy osallistua tietyin väliajoin. Virtuaalitodellisuutta käytetään jo nyt. Kaikkea ei voi viedä metsään tutustumaan, joten virtuaalitodellisuutta käytetään siihen. Uudet tietojärjestelmät ja appsit tulevat tulevaisuudessa olemaan todella tärkeä osa työtä. Tietotekniikkaan liittyvät osa-alueet ovat sellaisia, mitä ei vielä hallitse täysin ja sitä on hankala ennakoida. Digitalisaatioon kehittyneet pikkuhiljaa.

Työn kehittäminen ja hallinta

Haastateltavan mielestä proaktiivisuus ja itsensä johtaminen on todella tärkeää ja jo niillä pääsee pitkälle. Tärkeää on osata johtaa itseään ja sitä voioppia toisten kollegoiden avulla. Tiimityö on tärkeää, sillä tiimin avulla saa parempia tuloksia aikaan kuin yksin tehdessä. Networking on tärkeää myös.

Oman työn kehittäminen on jo henkilökohtaisissa tavoitteissa. Haastateltava kertoo, että esimiehet haluavat, että työntekijät keksivät myös itse, mitä voisi kehittää ja mitata. Organisointia oppii työtä tekemällä. Hän on itse tehnyt paljon asiakasvierailuja, joka on kuin palapelin tekoa. Priorisointi tärkeätä.

Teknologia ei vaikuta niin paljon työn lisääntymiseen, vaikka on helpompi antaa enemmän töitä tehtäväksi, kun ne sujuvat näppärämmin. Trendinä on ollut, että kun ihminen esimerkiksi jää eläkkeelle niin hänen työnsä jaetaan muiden kesken eikä palkata uutta ihmistä. Kukaan työllistäjistä ei kuitenkaan ole valmis luopumaan mistään tai hoitamaan asioita itse.

Kun haastateltava toimi toimitusjohtajan assistenttina, hän oli 24/7 töissä ja illallakin saatettiin soittaa kotiin, vaikka mistä asiasta. Toiset antautuvat siihen helpommin ja toiset haluavat pitää rajaa enemmän työn ja vapaa-ajan välillä. Hän ei itse viihtynyt johdon assistenttina.

Monet kollegat eivät saa pitää etäpäiviä, mutta haastateltavan yksikössä niitä saa pitää. Monet työt ovat sellaisia, että pitää vain olla paikalla, koska joku saattaa olla koko ajan ”nykimässä hihaa.” Haastateltava mainitsee, kuinka 2013 heille on tullut avokonttorit. Ylimmälläkään johdolla ei ole enää omia huoneita vaan heidät on vain hieman erotettu muista. Avokonttorit eivät sovi kaikille. Jokaisella on kuitenkin omat työpisteet avokonttorissa.

Kouluttautuminen on hänen mielestään ehdottoman tärkeää. Organisaatio mahdollistaa lisäkouluttautumisen ja he kyselevät koulutustarpeista ja kursseille pääsystä. Monet talon sisäiset koulutukset tapahtuvat ”online”. Aina voi myös ehdottaa. Haastateltava itse kävi täydennyskoulutuksen tradenomiksi vuonna 2015 ja koki sen hyödylliseksi. Koulutuksen takia joutui miettimään ja jäsentämään asioita uudestaan, esim. strategia ja sen miettiminen tuli uutena. Sen ansiosta hän rupesi huomioimaan monia asioita ihan eri kantilta.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Työtahti nopeutuu koko ajan. Virheet olivat ennen hirveä asia, mutta nykyään ei niinkään, vaan niitä sallitaan. Työtahti on nopea ja haastateltava pyrkii tekemään työt heti, jos vain mahdollista. Itseisarvo ei ole nopeus vaan se, että työ tulee kerralla oikein. Työasioista ei puhuta eteenpäin.

Kokousaikojen etsiminen ei muutu tulevaisuudessakaan. Työkalut niiden varaamiseen löytyy, mutta tällä hetkellä esimiehet ovat liian kiireisiä siihen, että he itse voisivat ruveta niitä tekemään. Erilaiset hankintahommat tulevat myös pysymään assistentin tehtävänä tulevaisuudessa.

Ihmisen tarvetta assistentin työssä ei voi vähentää. Helpot matkajärjestelyt, jotka jo nyt ovat aika paljon vähentyneet, koska osa tekee ne itse, häviävät assistentin työstä tulevaisuudessa. Tosin ylin johto ei niitä varmaan tule koskaan tekemään, koska se olisi heidän aikansa tuhlausta. Keskiporras tekee asiat itse tulevaisuudessa.

Matkojen järjestämiseen käytetty järjestelmä on tosi jäykkä ja koska se on niin hankala, niin esimiehet eivät halua sitä käyttää. Järjestelmät kuitenkin kehittyvät ja muuttuvat. Esimerkkinä hän mainitsee kokoustilojen varaamisen. Siinä ajassa, kun hänelle laitetaan meiliä sen varaamisesta ja hän rupeaa laittamaan lisäkysymyksiä, millaisesta kokouksesta kyse yms. niin esimies olisi ehtinyt hyvin varata itsekin kokoustilan.

Työn arvostus

Jos muut/ esimiehet eivät ymmärrä ja arvosta, niin he ovat aika tyhmiä haastateltava toteaa. Taustatyön laajuus ei näy muille. Henkilökohtaisia eroja on paljon yksiköstä toiseen. Riippuu siitä, kenen kanssa tekee töitä. Kunhan itse tietää, että tekee tärkeää ja hyvää työtä. Vastuu riippuu siitä, mitä töitä tekee ja porukasta kenen kanssa töitä tekee. Toiset eivät ole valmiita antamaan vastuuta tai tekemään itsenäisesti töitä, kun taas sitten toiset antavat isoja itsenäisiä kokonaisuuksia.

Tulevaisuustaidot

Tulevaisuudessa täytyy osata kehittää omaa työtä, ettei jää tarpeettomaksi muidenkaan mielestä. Työn nopeus ja sen hallitseminen tulee vain lisääntymään. Vastuunottaminen ja se, että pystyy käsittelemään itsenäisesti jotain osa-alueita, on entistä tärkeämpää. Tietotekniikan hallinta tulevaisuudessa olisi tärkeää.

Haastateltava toivoo, että tulevaisuuden assistenteilta löytyisi eräänlaista nöyryyttä. Hän kertoo, että monilla on liian suuret odotukset töistä, joka johtaa pettymykseen, kun paljastuukin, mitä työ lopulta on. Kaikki pitäisi ottaa kokemuksena. Esimerkkinä hän mainitsee työpaikkailmoitukset, jossa luetellaan maan ja taivaan

väliltä, mitä hakijan täytyy osata, mutta todellisuudessa niistä taidoista käytetään vain hyvin vähän tai pientä osaa. Haastateltava kertoo, että heillä työpaikat ovat hyvin "rajattuja" eivätkä muok-
kaudu paljon ihmisen mukaan. Mutta tämäkin riippuu tiimistä.