

Assistenttityön tulevaisuus ja oppimistarpeet työn murroksessa

Elena Laitinen



Tekijä Elena Laitinen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön ohjaaja Eija Kärnä	
Opinnäytetyön nimi Assistenttityön tulevaisuus ja oppimistarpeet työn murroksessa	Sivu- ja liitesivumäärä 20 + 1
<p>Haaga-Helia ammattikorkeakoulun koulutusohjelmia kehitetään jatkuvasti, jotta opintojen sisältö pysyy ajan tasalla. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää assistenttityön muutoksia ja tulevaisuuden osaamistarpeita osana Haaga-Helian Futura 2018 -hanketta. Muut hankkeeseen kuuluvat opinnäytetyöt ovat käsitelleet esimerkiksi taloushallintoa ja henkilöstöhallintoa. Tässä opinnäytetyössä pohditaan assistenttityön tulevaisuutta erityisesti suuressa, modernissa kansainvälisessä yrityksessä työskentelevien assistenttien näkökulmasta.</p> <p>Kyseessä on laadullinen tutkimus, joka toteutettiin haastattelemalla eri-ikäisiä assistentteja, joilla oli erilaiset työtaustat. Teemahaastatteluille tyypilliseen tapaan kysymykset vaihtelivat eri haastateltavien välillä. Analysoinnin tukena käytettiin pääasiassa tuoreita elektronisia lähteitä. Haastattelut tapahtuivat joulukuussa 2018 ja tammikuussa 2019 ja opinnäytetyö valmistui toukokuussa 2020.</p> <p>Haastattelujen ja muun aineiston perusteella tärkeimpiä tulevaisuuden osaamistarpeita ovat esimerkiksi laajat IT-aidot, viestintä- ja vuorovaikutustaidot, sekä jatkuva itsensä kehittäminen. Opinnäytetyössä pohditaan erityisesti sitä, miten koulutusohjelmaa voisi kehittää vastaamaan paremmin tulevaisuuden haasteisiin ja osaamistarpeisiin. Osa haastateltavista kuului Haaga-Helian alumneihin, joten heillä oli paljon näkemyksiä siihen, millaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota opintosuunnitelmaa uudistettaessa.</p> <p>Sekä teoriaosiossa että tutkimustuloksissa korostuu digitalisaation vaikutus työtehtäviin ja se, miten esimerkiksi assistenttiopiskelija voi valmistautua tekoälyn ja automaation aikakauteen. Koulutusohjelmalta toivotaan esimerkiksi lisää tietotekniikan syventäviä kursseja ja toisaalta myös sosiaalisten taitojen käsittelyä.</p>	
Asiasanat assistentit, digitalisaatio, osaamistarve	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tietoperusta	2
2.1	Keskeiset käsitteet.....	2
2.2	Aikaisemmat tutkimukset.....	2
2.3	Koulutusohjelman opintotavoitteet ja uudistukset.....	3
2.4	Työn murros	4
3	Tutkimuksen toteuttaminen.....	5
4	Tulokset	7
4.1	Haastateltavat ja haastattelujen toteutus.....	7
4.2	Teema 1: Erikoistuminen ja urapolku	8
4.3	Teema 2: Assistenttityön brändi	9
4.4	Teema 3: Assistentin rooli organisaatiossa	10
4.5	Teema 4: Tärkeimmät taidot ja koulutusohjelman kehittäminen	10
4.6	Teema 5: Digitalisaation vaikutukset ja tulevaisuudennäkymät	12
5	Pohdinta.....	14
5.1	Tulosten tarkastelu	14
5.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	17
5.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	17
	Lähteet	19
	Liitteet.....	21
	Liite 1. Haastattelukysymykset	21

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on osa Futura 2018 -hanketta, jonka tarkoituksena on kartoittaa assistenttikoulutuksesta valmistuneiden työn tulevaisuutta ja muutoksia. Esimerkiksi teknologian kehityksen ja robotiikan voi nähdä niin uhkana kuin mahdollisuutena. Yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista onkin selvittää, minkälaisella asenteella assistentit suhtautuvat tulevaisuuden haasteisiin.

Työ on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Haastattelin vuoden 2018 joulukuussa ja 2019 tammikuussa neljää PwC Suomen assistenttia teemahaastatteluina, eli en rajannut kysymyksiä tiukasti. Jokaisen yksilöhaastattelun kattoteemana pysyi assistenttityön muutokset ja tulevaisuus, mutta vastausten perusteella kysyin erilaisia kysymyksiä. Tutkimuskysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä.

PwC on kansainvälinen itsenäisten yritysten muodostama ketju, joka tarjoaa liikkeenjohdon konsultointia, tilintarkastusta sekä vero- ja lakipalveluita. PwC on maailmalla yksi ns. neljästä suuresta kirjanpitoyrityksestä. Futura 2018 -hankkeeseen haluttiin mukaan erityyppisissä yrityksissä työskenteleviä assistentteja, joten opinnäytetyöni tuo mukaan menestyvän kansainvälisen yrityksen näkökulman. Haastatteleman assistentit työskentelevät yrityksessä eri osastoilla ja heillä oli erilaiset työelämän taustat, mikä näkyi vastausten monipuolisuutena.

Ennen haastatteluja minulla oli oletus, että assistentit ovat huolissaan työn katoamisesta teknologian kehityksen ja esimerkiksi tekoälyn mahdollisesti korvattessa työtehtäviä. Minua kiinnosti erityisesti tietää, näkevätkö muut assistentit teknologian kehityksessä enemmän uhkia vai mahdollisuuksia. Tähän liittyen keskustelin haastatteluissa myös siitä, minkälaisia ominaisuuksia hyvällä assistentilla tulisi olla. Näistä näkökulmista on hyötyä assistenteille ja assistenttiopiskelijoille, erityisesti niille jotka ovat huolissaan työllistymisestä.

Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa uudistettiin ja nimen muutoksesta puhuttiin paljon silloin, kun sain opinnäytetyön toimeksiannon. Yksi Futura 2018 -hankkeen tavoitteista oli koulutusohjelman kehittäminen, joten halusin selvittää, mitä asioita assistentit pitivät hyödyllisinä ja mitä he muuttaisivat koulutusohjelmassa. Haaga-Heliassa on käynnissä koulutusuudistus, joten opinnäytetyön tulokset ovat yhä ajankohtaisia ja hyödyllisiä.

2 Tietoperusta

Tässä osiossa tarkastelen tieteellisiä lähtökohtia, jotka tukevat tutkimustani. Ensin avaatan opinnäytetyön keskeisimpiä käsitteitä. Seuraavaksi kerron muista tutkimuksista, joissa Haaga-Helia on ollut mukana tutkimassa tulevaisuuden työelämää ja osaamistarpeita. Lopuksi kerron työn murroksesta ja siihen liittyvistä käsitteistä.

2.1 Keskeiset käsitteet

Digitalisaatio tarkoittaa tietotekniikan enenevää hyödyntämistä arkielämässä. Lisäksi digitalisaation myötä ihmisten ajattelutavat ja työtehtävät muuttuvat monin tavoin. (Digitaalinen Helsinki 2020.)

Tekoälyllä tarkoitetaan tietoteknistä ohjelmaa tai konetta, joka on ohjelmoitu matkimaan ihmisen tapaa ajatella ja toimia. Heikko tekoäly toimii siihen ohjelmoidun logiikan ja tiettyjen tehtävien rajoissa, kun taas kehittyneillä oleva vahva tekoäly pystyisi oppimaan ja ajattelemaan itsenäisellä tasolla. (Tekoäly.info 2020.)

Ohjelmistorobotiikassa on kyse tehtävien automatisoimisesta teknologialla, joka pystyy ihmistä nopeammin suorittamaan tarkkaan määritellyt tehtävät. Oikein ohjelmoidun ohjelmistorobotin on myös mahdollista tehdä virheetöntä työtä ilman lepotaukoja, mikä tehostaa rutiinitehtävien tekoa. (Hyytinen 2020.)

Automaatio nopeuttaa myös hallinnollista päätöksentekoa. Tekoälyä ja ohjelmistorobotiikkaa hyödynnetään jo esimerkiksi valvonnassa, tiedottamisessa, hakemusten käsittelyssä ja asiakaspalvelussa ja Palkeet käyttää ohjelmistorobotiikkaa valtion sisäiseen taloushallintoon. (TEM 2017, 36.)

2.2 Aikaisemmat tutkimukset

Vuonna 2013 Haaga-Helia toteutti Management Assistant 2020 -tutkimuksen yhteistyössä Aito HSO:n ja EUMA:n (European Management Assistants network) kanssa. Ajatuksia johdon assistentin tulevaisuuden roolista, taidoista ja työelämästä kerättiin virtuaalisesti 30 eri maasta; suomen kielisiä vastauksia saatiin 655 ja englannin kielisiä vastauksia 180. (Karjalainen 2013, 6.)

Haaga-Helia toteutti vuonna 2016 yhteistyössä Aito HSO:n kanssa osaamistarvetta kartoittavan kyselytutkimuksen, jota hyödynnettiin myös assistenttityön koulutusohjelman opetussuunnitelman päivittämisessä. (Haaga-Helia 2016, 10.)

Strategisen tutkimuksen neuvosto rahoitti vuosina 2016-2019 Taidot Työhön -hankkeen, jonka aiheita olivat osaaminen, koulutus ja tulevaisuuden työelämä. Haaga-Helia kuului hankekonsortioon yhdessä Työterveyslaitoksen, Tampereen teknillisen yliopiston, Palokansaaajien tutkimuslaitoksen, Helsingin yliopiston, Valtiotalouden tutkimuskeskuksen ja Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun kanssa. (Taidot työhön 2019.)

2.3 Koulutusohjelman opintotavoitteet ja uudistukset

Tässä opinnäytetyössä käsitellään Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa, jonka nimi on 1.1.2020 alkaen liiketoiminnan palveluratkaisujen ja kielten koulutusohjelma. Koulutusohjelma on siis brändätty ja nimetty uudelleen. Koulutusohjelma on kuitenkin ollut jo ennen tätä uudistusta monipuolinen kokonaisuus, jossa painottuvat erityisesti liiketoimintaosaaminen, viestintä- ja tiedonhallintaosaaminen sekä organisointi-, palvelu- ja myyntiosaaminen. (Haaga-Helia 2019.)

Siitä, että assistenttityö on koulutusohjelman nimessä korvattu liiketoiminnan palveluratkaisulla, voi tehdä monenlaisia päätelmiä. Jos assistenttityö ei ole houkuttanut tarpeeksi hakijoita koulutusohjelmaan, kenties liiketoiminnan palveluratkaisut tarjoavat positiivisemmän mielikuvan. Assistentin työn ydin on Haaga-Helian (2019) mukaan hallinnollinen ammattilaisuus ja työtehtävät vaativat mm. yrityksen toimintatapojen ymmärtämistä sekä työprosessien hallitsemista, hallinnointia ja koordinoitua hektisessäkin toimintaympäristössä.

Assistentin työnimikkeeseen liittyy kuitenkin yhä väärinkäsityksiä ja esimerkiksi vähätteleviä mielikuvia kahvinkeitäjästä tai rutiinitehtävien hoitajasta, jota ei ohjelmistorobotiikan kehittyessä enää tarvita. Liiketoiminnan palveluratkaisujen moniosaaja voisi olla koulutusohjelman sisältöä paremmin kuvaava termi erityisesti niille, jotka eivät tunne assistenttin työkuva. Lisäksi koulutus työllistää assistenttien lisäksi esimerkiksi henkilöstö-, PR- ja tapahtumakoordinaattoreita sekä markkinointi- ja viestintäpäälliköitä (Haaga-Helia 2019). Monipuolisuus onkin koulutusohjelmassa sekä sisällöllinen valtti että brändäämisen kannalta haasteellista.

2.4 Työn murros

Digitalisaatio, tekoäly ja muu teknologian kehitys muokkaavat assistentin työnkuvaa. Kun perinteisiä työtehtäviä pystytään automatisoimaan, tilalle syntyy uusia ammatteja, työtehtäviä ja työtapoja. Työn murrokselle ei ole yksimielistä määritelmää ja julkisessa keskustelussa puhutaankin paljon erilaisista uhista ja mahdollisuuksista. Maailmalla tapahtuvia muutoksia on mahdotonta ennustaa täydellisesti, mutta ennakointi ja kehitysvaihtoehtojen pohtiminen on aina mahdollista. (Kiiski Kataja & Nissinen 2017.)

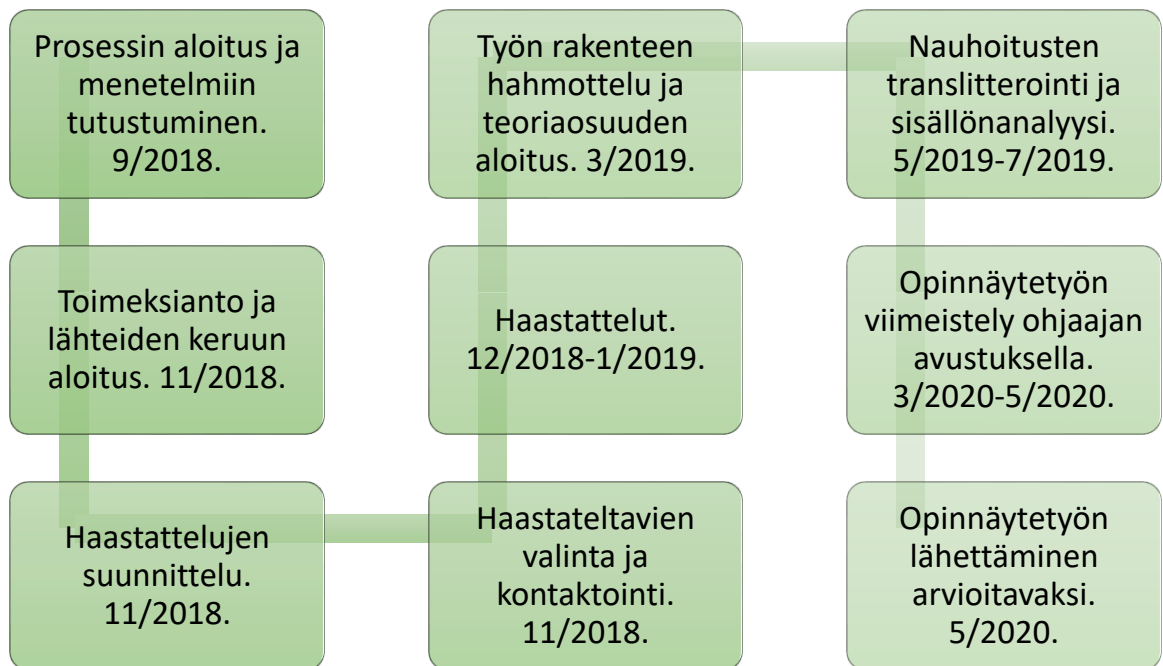
Mikäli työtehtävät siirtyvät tulevaisuudessa robotille, ei robotti todennäköisesti kuitenkaan toimi täysin itsenäisesti. Tulevaisuuden uusiin ammatteihin voisi siten lukeutua esimerkiksi palvelurobottiohjaaja. Työnkuvaan voisi kuulua itsenäistä, mahdollisesti etänä toimivaa näyttöpöytävalvomista. (Karjalainen 2014.)

Automaation korvaavien työtehtävien tilalle voi tulla vaativampia työtehtäviä, joissa on ymmärrettävä valvomansa laitteen toimintaa, esimerkiksi ohjelmointia ja prosessien kehittämistä. Uusia töitä tuo myös alustatalous, jossa perinteinen palkkatyö korvataan mallilla, jossa "lyhytaikaisia työsuoritteita välitetään digitaalisen alustan tai sovelluksen kautta." (Toiminen 2017, 40.)

Työn murrokseen ja tulevaisuuden osaamistarpeisiin liittyy myös elinikäisen oppimisen käsite. "Elinikäisellä oppimisella viitataan vakiintuneesti ihmisen koko elämänkaaren aikaiseen, monelle elämänalueelle ulottuvaan oppimiseen. Elinikäinen oppiminen kattaa siten sekä formaalin, muodollisen koulutusjärjestelmän mukaisen oppimisen että koulutusjärjestelmän ulkopuolella ja siitä täysin riippumatta tapahtuvan oppimisen." (OKM 2018.) Elinikäinen oppiminen kuuluu myös Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman opintotavoitteisiin. (Haaga-Helia 2019.)

3 Tutkimuksen toteuttaminen

Alla olevassa kaaviossa kuvaan opinnäytetyöprosessini vaihe vaiheelta.



Valitsin tutkimuksen menetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen ja toteutustavaksi yksilölliset teemahaastattelut. "Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään tai tulkitsemaan ilmiöitä ja vastaamaan kysymyksiin mitä, miksi ja miten." (Drake & Salmi 2018.) Valinnan tärkein syy oli se, että muita Futura 2018 -hankkeen osia oli toteutettu samalla menetelmällä.

Kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelut olivat sopiva valinta myös siksi, että tein työharjoitteluni PwC:llä ja minulla oli tilaisuus haastatella eri osastojen assistentteja. Minulle oli mielekkäämpää keskustella n. tunnin verran neljän haastateltavan kanssa kuin esimerkiksi lähettää gallup-kysely sadalle henkilölle. Haastatteluissa oli mahdollista kysyä erilaisia kysymyksiä sen perusteella, mihin suuntaan keskustelut kulkivat, joten sain tutkimukseen mukaan monenlaisia näkökulmia ja ajatuksia.

Futura 2018 -hankkeen sisäisissä dokumenteissa oli runsaasti kysymyksiä, joista otin osan mukaan haastatteluihin. Valinnat perustuivat siihen, miten relevantteja kysymykset olivat haastattelemilleni henkilöille ja henkilökohtaisille kiinnostuksen kohteilleni. Kysyin kaikilta esimerkiksi tekoälystä, sillä aihe kiinnostaa minua erityisen paljon.

Haastateltavien valintaan vaikutti aikataulut ja se, että halusin haastatella assistentteja PwC:n eri osastoilta. Kolme haastateltavaa oli minulle entuudestaan tuttuja, sillä olimme

tehneet yhteistyötä tai tavanneet yrityksen assistenttitapahtumassa. Neljännen haastattelavan löysin yrityksen sisäisestä tietokannasta etsittyäni tietyn osaston työntekijöitä. Yksi haastateltavista työskenteli samalla osastolla kanssani ja sovimme haastattelusta kasvotusten. Muihin otin yhteyttä sähköpostilla ja kerroin hankkeesta ja esimerkkikysymyksistä. Varasimme jokaisen kanssa erikseen palaverihuoneen tunniksi. Olen suuntautunut ja erityisen kiinnostunut henkilöstöhallinnosta, joten kysyin myös HR-assistenteilta apua, mutta kaikki vetosivat kiireisiin aikatauluihin.

Ennen jokaista haastattelua kirjoitin vihkoon kysymyksiä, joita aion kysyä. Haastattelujen aikana kirjoitin muistiin avainsanoja ja oivalluksia, joiden pohjalta keksin lisää kysymyksiä. Lisäksi nauhoitin haastattelut puhelimella ja translitteroin myöhemmin koneella nauhoitusten perusteella keskustelujen tärkeimmät osiot. Tein sisällönanalyysiä, eli kävin aineiston läpi useasti ja merkitsin kohtia, jotka mielestäni vastasivat tutkimuskysymyksiin. Koodasin haastateltavat numeroilla ja kiinnitin huomiota esimerkiksi siihen, miten eri haastateltavat olivat vastanneet samoihin kysymyksiin.

Sisällönanalyysia tehdessä oli luontevaa myös hahmotella tuloksista kertovaa osiota, jonka viimeistelin myöhemmin. Työstin samalla myös teoriaosuutta, etsien alusta alkaen kytköksiä teorian ja haastattelujen välillä pohdinnallista osiota ajatellen.

4 Tulokset

Tässä osiossa esittelen lyhyesti haastattelemani henkilöt ja käyn läpi haastattelujen tulokset. Vertailen eri haastateltavien näkökulmia samoihin teemoihin, kuten esimerkiksi IT-osaaminen, assistentin urapolku, koulutusohjelman kehitysideat ja assistentin tärkeimmät taidot.

4.1 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus

Haastattelin PwC:n työntekijöitä tuodakseni Futura 2018 -hankkeeseen näkökulmia suuressa kansainvälisessä yrityksessä työskenteleviltä assistenteilta. Haastateltavista kolme tunsin työharjoitteluni kautta ja neljännen löysin yrityksen sisäisestä järjestelmästä sillä perusteella, että halusin haastatella eri osastojen assistentteja. Yksi haastateltavista oli neuvonut minua etsimään haastateltavia eri osastoilta, koska suuressa yrityksessä työkokemukset voivat vaihdella huomattavasti eri osastojen välillä.

	<i>Työnimike</i>	<i>Työtehtävät</i>	<i>Tausta</i>
<i>H1</i>	Team Assistant	Matkalaskut ja kuluveloitukset, tilavaraukset, tarjoilutilaukset, matkajärjestelyt, tapahtumien suunnittelu, intranetin päivittäminen, työtuntien kirjaaminen, ryhmän sisäinen viestintä, vierailijoiden vastaanottaminen, juoksevat toimistotehtävät.	Liiketalouden tradenomi. 7 vuotta myyntityötä toisessa yrityksessä, 1 vuosi PwC:llä nykyisissä tehtävissä.
<i>H2</i>	Team Assistant	Matkalaskut ja kuluveloitukset, tilavaraukset, tarjoilutilaukset, matkajärjestelyt, tapahtumien suunnittelu, intranetin päivittäminen, työtuntien kirjaaminen, ryhmän sisäinen viestintä, vierailijoiden vastaanottaminen, juoksevat toimistotehtävät.	Matkailun restonomi. 7 vuotta matkailualalla ja 12 vuotta PwC:llä nykyisissä tehtävissä.

<i>H3</i>	Group Audit Coordinator	Taloushallinnon asiantuntija, tilintarkastajien avustaminen tehtävissä.	Tradenomi / Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. 1 vuosi sihteerinä ministeriössä, 1 vuosi assistenttina pienessä yrityksessä, 1 vuosi PwC:llä ryhmäassistenttina ja 1 vuosi nykyisissä tehtävissä.
<i>H4</i>	Client Account Assistant	Pääasiassa asiakkaiden laskutus, lisäksi tarpeen mukaan kaikki Team Assistantin työtehtävät.	Tradenomi / Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma. 1 vuosi kiinteistösihteerinä markkinointiassistenttina pienessä yrityksessä, 2 vuotta HR-tehtävissä kunnalla, 1 vuosi nykyisissä tehtävissä PwC:llä.

Haastattelin jokaista haastateltavaa erikseen, nauhoitin haastattelut ja otin samalla kirjallisia muistiinpanoja. Myöhemmin kirjoitin haastattelut nauhoitusten pohjalta ja keräsin tähän osioon tulokset loogisessa järjestyksessä.

4.2 Teema 1: Erikoistuminen ja urapolku

H3 ja H4 olivat valmistuneet Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta ja molemmilla oli erikoissuuntautumisena markkinointi. Molemmat myös kokivat 10 opintopisteen suuntautumisopintojen olleen niin suppeat, ettei niillä ollut huomattavaa merkitystä työelämän kannalta. Toisaalta H3:n kiinnostus markkinointia kohtaan laski mm. siksi, että alalle on niin paljon halukkaita että palkat pidetään pieninä ja siksi, että hän on huomannut viihtyvän enemmän taloushallinnon tehtävissä. Hänen mielestään onkin parempi opiskella laaja-alaisesti kaikenlaista. H4 olisi toivonut laajempia suuntautumisopintoja, sillä hänen mielestään työelämässä on hyötyä vahvasta erikoisosaamisesta.

H2 koki, että assistentin on hyvä osata mahdollisimman laajasti eri asioita, sillä erikoistuminen vaatisi myös enemmän työntekijöitä. Yksi tapahtuma-assistentti ei riittäisi. Lisäksi

on työntekijöille helpompaa muistaa, että assistentilta voi kysyä apua mihin tahansa, kuin muistaa mihin kukakin on erikoistunut.

H3 painotti, että assistentin uralla eteneminen riippuu omasta aktiivisuudesta, kiinnostuksesta ja tietotaidosta. Pienemmässä yrityksessä työskennellessään hän ei kuitenkaan nähnyt mieluisia etenemismahdollisuuksia, joten hän haki PwC:lle jossa eteni ryhmäassistentista koordinaattoriksi. Pienemmän yrityksen hyvä puoli oli se, että työntekijöiden pienen määrän vuoksi assistentti tunnistettiin heti ja hänelle annettiin paljon monipuolisia tehtäviä. PwC:n kaltaisessa isossa yrityksessä täytyy itse aktiivisesti mainostaa osaamistaan ja voi kestää jopa vuosia, että alkaa saamaan enemmän ja haastavampia tehtäviä.

H1 oli saanut enemmän vastuuta ja uskoi myyntityökokemuksen vaikuttaneen siihen, sillä kollegat ovat tavallaan asiakkaita ja kun asiantuntija saa assistentilta hyvää palvelua, hän tulee uudestaan antamaan tehtäviä ja kertoo muillekin kollegoille. H1 kuitenkin piti assistentin työtä vain välivaiheena ja halusi edetä jonkinlaisiin spesialistin tehtäviin.

H1:n mielestä assistenteilla ei ole kunnollista urapolkua ja että assistentit etenevät vain hyvin harvoissa poikkeustapauksissa yrityksen sisällä muihin tehtäviin. Eräs hänen kollegansa oli edennyt konsultiksi, mikä oli H1:n mukaan ollut pitkä ja hankala prosessi. H2:n mukaan assistentit voivat kyllä edetä muihin tehtäviin, mutta assistenttina yleneminen ei ole mahdollista ellei halua johdon assistentiksi. Hänestä assistentilla ei kuitenkaan ole selkeää urapolkua, sillä on makukysymys haluaako työskennellä mieluummin ryhmän vai yhden henkilön assistenttina. H1 kuvaili johdon assistentista syntyvää mielikuvaa vakavammin otettavaksi kuin muunlaisia assistentteja.

4.3 Teema 2: Assistenttityön brändi

H1 ei kokenut olevansa osa asiantuntijaryhmää joiden projekteissa auttoi, sillä hänelle ei kerrottu hänen mielestään tarpeeksi yksityiskohtia tai selitetty, miksi asiat tehtiin niin kuin tehtiin. H3 ja H4 puolestaan kokivat, että heitä kunnioitetaan ja heidät koetaan isoksi avuksi, mutta ainoastaan muut assistentit ymmärtävät heidän työnkuvansa kokonaisuudessaan.

H1:n mielestä liian moni luulee yhä assistentin työn olevan pääasiassa kahvin keittoa ja papereiden tulostamista. Työn brändiä tulisi kehittää, jotta ymmärrettäisiin laajemmin, että assistenteilla on valmiuksia vaativampiinkin tehtäviin. Monta vuotta alalla työskennellyt assistentti saattaa tietää enemmän kuin nuori tarkastaja, mutta assistentin titteli ei muutu. Osaava työntekijä saatta tämän vuoksi lähteä muualle.

Assistentti on H1:n mielestä paremman kuuloinen titteli kuin sihteeri, mutta hän toivoi vielä erikoistuneempia titteleitä ja etenemismahdollisuuksia. Esimerkiksi tapahtuma-assistentista voisi edetä tapahtumatuottajaksi. Koulutukseen hakee vähemmän ihmisiä, mielletään että ei voi edetä assistentista ylöspäin. Hän uskoi, että johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman hakijamäärät ovat laskeneet siksi, että assistentista on vaikea edetä ylöspäin. Työ ja sitä kautta koulutusohjelma pitäisi tehdä houkuttelevammaksi kunnianhimoisille ihmisille.

H1 pohti myös johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sekä liiketalouden koulutusohjelman brändien eroa. Vertaillessamme opinto-oppaita totesimme, että koulutusohjelmat ovat lähempänä toisiaan kuin mitä monet ehkä mieltävät. Assistenttityön koulutusohjelman hyvä puoli on se, että assistenttiopiskelijoita saatetaan priorisoida silloin, kun haetaan assistenttia. Toisaalta jos haluaa laajempia uramahdollisuuksia, assistentin leima voi hämmentää työnantajia.

4.4 Teema 3: Assistentin rooli organisaatiossa

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että assistenttien olisi tärkeää ymmärtää yrityksen liiketoimintaa. H3 kommentoi, että assistentin ei tarvitse tietää kaikkea samalla tasolla kuin esimerkiksi veroasiantuntijat, mutta on mielenkiintoisempaa ja mielekkäämpää tehdä työtä kun ymmärtää mitä oikeasti tekee. Asiantuntijoiden ei tarvitse antaa ohjeita sanasta sanaan kun assistenttikin ymmärtää aiheesta jonkin verran. Esimerkiksi laskutusta tehdessä on hyvä ymmärtää yrityksen liiketoiminnan kokonaiskuva ja mistä liikevaihto muodostuu.

H2 aloitti ryhmäassistenttina 12 vuotta sitten ja koki silloin, että assistentit eivät olleet tasavertainen osa ryhmää. Vuosien varrella assistentit on kuitenkin hänestä otettu mukaan ryhmään, ymmärretään että assistentit ovat monitaitoisia ja oletetaan, että assistentit osaavat heti esimerkiksi käyttää uusia tietokoneohjelmia. Asenteet ovat hänestä muuttuneet paljon ja muut työntekijät miettivät usein esimerkiksi, miten juuri hän voisi auttaa ja hän saakin huomattavasti enemmän töitä kuin uransa alkupuolella.

4.5 Teema 4: Tärkeimmät taidot ja koulutusohjelman kehittäminen

Kysyttäessä assistentin tärkeimpiä taitoja kaikki haastateltavat nostivat esiin kielet ja tietotekniset taidot. Assistenttien oletetaan osaavan tukea muita tietoteknisten laitteiden ja ohjelmien käytössä myös silloin, kun otetaan käyttöön uusi laite tai ohjelma. Tekoälyä ja

ohjelmistoohjelmistorobotiikkaa ei kukaan haastateltavista pitänyt suurena uhkana assistenttien työlle. Kaikki pitivät kuitenkin tärkeänä, että assistentit pysyvät ajan hermoilla ja kouluttavat itseään jotta pystyvät esimerkiksi hyödyntämään ohjelmistoohjelmistorobotiikkaa työssään.

Englannin kielen osaaminen on tavallinen vaatimus, mutta muiden vieraiden kielten osaamisesta voi olla paljonkin hyötyä työmarkkinoilla. H3 ja H4 olivat tyytyväisiä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kielivalikoimaan ja kurssien sisältöön, mutta olisivat mielellään opiskellee kolmen kielen sijaan voisi opiskella kahta kieltä syvemmin. H3 oli vaihto-opiskellut Espanjassa ja toivoi, että vaihto-opiskeluun kannustettaisiin jatkossakin.

Muiksi tärkeiksi taidoiksi mainittiin organisaatiokyky, pitkäjänteisyys, maalaisjärki, viestintä ja tarkkuus esimerkiksi tekstejä oikoluettaessa. Assistentti edustaa aina myös yritystä, mikä on tärkeää muistaa viestinnässä. H1 ehdotti myös neuvottelu- tai väittelykurssia, sillä asiat onnistuvat yleensä paremmin jos on hyvä puhumaan ja tämä voi myös tehdä ihmisassistentista robottia hyödyllisemmän. On myös tärkeää osata priorisoida oikein, sillä samaan aikaan on usein paljon erilaisia tehtäviä hoidettavana. H1 painotti myös, että asenteen tulisi aina olla sellainen, että "laitetaan onnistumaan." H3 muistutti, että pitää olla rohkeutta sekä pyytää että tarjota apua ja puhua myös esimerkiksi tuntemattomille ja ylempiarvoisille työntekijöille.

Koulutusohjelman sisällöstä puhuttaessa tärkeäksi osa-alueeksi nousi IT-opinnot, joita on johdon assistenttityön ja kielten koulutukseen lisättykin sen jälkeen kun H3 ja H4 valmistuivat. Molemmat kaipasivat Haaga-Helian opintoihinsa syvällisempää katsausta Microsoft Office -ohjelmien ominaisuuksiin. Esimerkiksi Powerpointilla tehdään runsaasti esityksiä erilaisilla kursseilla mutta ohjelmaa käytetään pitkälti oman osaamisen mukaan, joten varsinaisia IT-kursseja toivottiin enemmän.

Yleisesti toivottiin vuorovaikutuksellisempaa opetusta ja vähemmän esimerkiksi perusjuttujen lukemista suoraan kalvolta. Käytännönläheisyys, esimerkkitapaukset ja oikeat yritysten toimeksiannot olivat haastateltavien mielestä parhaita tapoja oppia.

H3 toivoi myös uutta erikoissuuntautumispolkua, jota voisi kutsua esimerkiksi digiosaajaksi. Koodausosaaminen olisi hänestä hyödyllistä sekä IT-alalle haluaville että kaikille muillekin tulevaisuuden assistenteille jatkuvasti digitalisoituvassa maailmassa. H3 veikkasi, että tulevaisuudessa assistentit ovat entistä enemmän tietotekniikan erityisosaajan ja teknisen tuen roolissa.

IT-taidoista puhuessa selvisi, että kaikki haastateltavat kokivat olevansa jonkinlaisessa vastuussa koko työryhmän suhtautumiseen uusiin tietokoneohjelmiin. Assistenteilta usein pyydetään apua tietotekniikan kanssa ja negatiivinen suhtautuminen uusiin ohjelmiin leviää helposti toimistossa. Oma-aloitteisuus ja ennakkoluulottomuus nousivatkin esiin puhuttaessa hyvän assistentin ominaisuuksista.

4.6 Teema 5: Digitalisaation vaikutukset ja tulevaisuudennäkymät

Pohdin haastateltavien kanssa myös ihmiasistentin vahvuuksia tekoälyyn verrattuna. Kaikki olivat sitä mieltä, että työntekijöille on tärkeää tutut ihmiset, joille voi kiireen keskellä lähettää viestiä, kysyä apua ja puhua henkilökohtaisistakin asioista. Assistenttia kuvailtiin ryhmän ankkuriksi, sieluksi, äidiksi ja terapeutiksi.

Ihmiasistentti pystyy joustamaan tilanteen mukaan ja oppii tuntemaan kollegojen mieltymykset, kun taas tekoäly saattaisi suorittaa tehtävät mekaanisesti aina samalla tavalla. Laskutukset ym. voi robottikin hoitaa ja assistentin tehtävä saattaa tulevaisuudessa olla robotin käyttöä tai valvomista. Ihmiasistentti kuulostelee yleistä ilmapiiriä ja pystyy vaikuttamaan työntekijöiden hyvinvointiin inhimillisellä tavalla.

H1 oli kiinnostunut etätyöskentelystä mutta puhui kuitenkin toimistotyöskentelyn puolesta, koska uskoo ihmisten välisen kontaktin tärkeyteen. On hyvä, että erityisesti kokemattomat työntekijät näkevät toisiaan toimistolla, koska herkemmin tulee esimerkiksi pyydettyä apua kun näkee toisen ihmisen.

Myös H2 koki toimistolla läsnäolon tärkeäksi, jotta assistentti tulee kaikille tutuksi henkilöksi. H2 oli uransa alussa saanut ryhmän virkistyspäivän jälkeen huomattavasti enemmän sähköposteja ja työtehtäviä päivittäin ja uskoi tämän johtuvan siitä, että kaikki ryhmäläiset saivat häneen katsekontaktin ja näkivät, että hän oli oikea henkilö. H2 ei muutenkaan nähnyt etätyötä sopivana omiin tehtäviinsä, joihin kuului ajoittain asiakkaiden vastaanottaminen ja toimitilojen siisteyden ja asianmukaisuuden tarkistaminen. H4 puolestaan tekisi mielellään etätöitä, sillä hänen pääasialliset tehtävänsä hoituivat täysin digitaalisesti.

Tunneälyä voi opettaa roboteille, mutta roboteilla on pitkä ja kenties mahdoton matka ihmiskohtaamisen täydelliseen simuloimiseen. H1 soittaa mieluummin ihmiselle kuin robotille, koska haluaa tulla kuulluksi ja että hänen tunteensa huomioidaan. Ongelmien sattuessa robotin kanssa kommunikointi voi olla kylmää ja jäykkää empaattiseen ihmiseen verrattuna.

Lisäksi assistentti tarvitsee työssään välillä mielikuvitusta ja sellaista on vaikeaa opettaa laitteille. Voi tulla kaikenlaisia muuttujia, asiat eivät aina mene odotuksien mukaan ja luova ihminen reagoi paremmin kuin robotti, jonka ohjelmoinnissa ei välttämättä pystytä huomioimaan kaikkia mahdollisia skenaarioita.

H2 pohti, että assistenttipalvelujen vuokraaminen saattaa yleistyä tulevaisuudessa. Yritys voisi vuokrata assistentin, joka etätyöskentelisi useille eri yrityksille. Ihmisläheisyys katoaisi vaikka assistentti ei olisikaan robotti, sillä muut työntekijät eivät tuntisi assistenttia henkilökohtaisesti.

5 Pohdinta

Tässä osiossa pohdin tulosten yhteyttä teoriaosioon, tutkimuksen tavoitteiden täyttymistä sekä omaa työskentelyäni ja oppimiani asioita.

5.1 Tulosten tarkastelu

Tavoitteena oli selvittää assistenttityön tulevaisuuden muutoksia ja sitä, miten Haaga-Heilian kannattaisi kehittää koulutusohjelmaa.

Kysyin kaikilta haastateltavilta, olivatko he huolissaan assistenttityön katoamisesta. Kukaan ei sanonut olevansa huolissaan, vaan kaikkien mielestä assistenteille tulee löytymään töitä vaikka perinteisiä työtehtäviä automatisoitsiinkin. Assistentin ammattinimike ja työtehtävät saattavat muuttua, mutta ajan hermoilla pysyvän ja itseään jatkuvasti kehittävän assistentin ei pelätä jäävän työttömäksi vaan siirtyvän esimerkiksi robotin ohjaajaksi, kuten Karjalainen (2014) ennusti. Tietoteknisten taitojen tärkeys korostuikin kaikissa haastatteluissa ja koulutusohjelmaan toivottiin lisää syventäviä IT-kursseja.

Olen haastateltavien kanssa mieltä siitä, että esimerkiksi Microsoft Office -paketin suosittuja ohjelmia voitaisiin opettaa vielä syvällisemmin. Pidän myös ajatuksesta uudesta asiantuntijuuspolusta, johon voisi kuulua esimerkiksi koodaamisen ja robotiikan perusteita. Vaihtoehtona muiden koulutusohjelmien IT-kursseja voisi mainostaa myös assistenttiopiskelijoille. Assistenttien työnkuvaan kuuluu jo nyt IT-asioissa avustaminen ja digitalisaation edetessä tietotekniikan rooli hallinnollisissa työtehtävissä todennäköisesti kasvaa entisestään.

TEM (2017) mukaan Suomessa on löydettävä uusia koulutus- ja opetusmetodeja, kuten verkkokursseja ja jopa virtuaalisia oppilaitoksia, sillä suomalaisille yliopistoille, ammattikorkeakouluille ja ammattikouluille tehdyn kyselyn perusteella tekoälyyn liittyvä koulutus keskittyy tällä hetkellä teknillisille ja matemaattisille aloille. Olen samaa mieltä siitä, että tekoälyyn liittyviin oppimistarpeisiin on vastattava muillakin aloilla, jotka tulevat hyödyntämään tekoälyä ja joihin tekoälyn tuomat muutokset tulevat vaikuttamaan. Tekemissäni haastatteluissa tuli esille se, miten assistentit ovat usein ensimmäisiä, jotka ottavat käyttöön ja ohjaavat muita työntekijöitä uuden teknologian kanssa, joten tietoteknisten taitojen tärkeyttä tulee jatkossakin korostaa koulutuksessa.

Tradenomeja koulutetaan vuosittain paljon, joten työnhaussa erottuminen vaatii muun muassa taitoa markkinoida ja brändätä itseään. Yritysmarkkinoinnin perusteet ovat pakollinen osa koulutusohjelmaa ja lisäksi markkinoinnista on asiantuntijuuspolku, mutta henkilöbrändistä voitaisiin puhua enemmän. Esimerkiksi ensimmäisen lukukauden aikana voisi jo aloittaa opiskelijoiden orientoimisen oman brändin luomiseen, omien vahvuuksien tunnistamiseen ja muihin työnhakutaitoihin. Itseänsä täytyy osata markkinoida työpaikan saatuaankin, sillä kuten haastatteluista kävi ilmi, varsinkin suurissa yrityksissä etenemismahdollisuudet ja monipuolisimmat työtehtävät kuuluvat usein niille, jotka osaavat mainostaa erityistaitojaan.

Teoreettisista lähtökohdista esimerkiksi elinikäinen oppiminen tuli luontevasti puheeksi haastatteluissa. Haaga-Heliassa opiskelleet haastateltavat olivat oppineet assistenttityölle tärkeitä taitoja niin koulussa kuin koulun ulkopuolellakin. Jotkin esille nousseet taidot oli opittu työkokemuksen kautta ja toiset olivat enemmän luonteenpiirteitä. Koulutusohjelman ei olisi edes mahdollista kattaa kaikkea, sillä opittavaa on paljon.

Lisäksi maailma muuttuu esimerkiksi digitalisaation myötä jatkuvasti ja assistenttien on pysyttävä kehityksessä mukana. Tutkimukseni perusteella päättelen, että kilpailukykyisen assistentin osaaminen ei rajoitu tehtäviin, jotka on tehokkaampaa automatisoida, vaan osaamista tulee päivittää jatkuvasti työn tarpeiden mukaan. Projektin alussa pidin automatisaatiota uhkana assistentin työlle mutta opinnäytetyön edetessä olen tullut siihen lopputulokseen, että katoamisen sijaan ammatti työnimikkeineen ja -tehtävineen muuttuu ja kehittyy. Mahdollisesti vaativampien työtehtävien myötä assistentti uudelleenbrändätään asiantuntijaksi ja yleiset asenteet muuttuvat positiivisemmiksi.

Toimisen (2017) keräämän tiedon mukaan Suomessa tullaan seuraavan vuosikymmenen aikana tarvitsemaan enemmän matemaattisia kompetensseja mutta myös sosiaalisia taitoja. Sekä pehmeiden että kovien taitojen jatkuva kehittäminen koettiin myös tekemissäni haastatteluissa tärkeäksi, koska assistenttien työtehtävät ovat monipuolisia. Lisäksi pehmeitä taitoja, joita haastattelujen perusteella assistenteissa arvostetaan, on vaikea opettaa tekoälylle. Vaihto-opintoihini Navarran yliopistossa kuului henkilöstöhallinnon kurssi, jossa käsiteltiin mm. tunneälyä. Lisäisin samanlaista sisältöä Haaga-Helian koulutusohjelmaan ja korostaisin pehmeiden taitojen merkitystä assistentin työssä.

Alla olevaan taulukkoon olen tiivistänyt keskeisimpiä johtopäätöksiä.

Assistentin urapolku	Eteneminen vaatii omaa aktiivisuutta, koska selkeää urapolkua ei ole ja erityisesti pienempien
----------------------	--

	yritysten sisällä eteneminen ei välttämättä ole mahdollista
Ihmisassistentin hyödyt robotteihin nähden	Assistentilta kaivataan inhimillistä yhteyttä, joustavuutta, mielikuvitusta ja vahvoja vuorovaikutustaitoja
IT-taidot	Assistentille tärkeää on sekä tällä hetkellä laajasti käytössä olevien ohjelmien syvälinen hallinta että jatkuva tietoteknisten taitojen päivittäminen ja tulevaisuutta ajatellen esimerkiksi tekoälyyn ja robotiikkaan tutustuminen
Tulevaisuus	Tekoälyn ja ohjelmistorobottien ymmärtämistä vaativat työtehtävät, etätyö ja vuokratyö saattavat lisääntyä; assistentin työ ei välttämättä katoa vaan kehittyy vastaamaan uudenlaisiin tarpeisiin
Henkilöbrändi	Itseään täytyy osata markkinoida haluamiensa työtehtävien mukaan ja koulutusohjelmassa voitaisiin opastaa enemmän henkilöbrändin kehittämisessä varsinkin opiskelijoita, jotka tähtäävät johdon assistentin sijaan muunlaisiin tehtäviin
Erikoistuminen	On löydettävä tasapaino, sillä on toisaalta tärkeää erottautua työnhaussa erikoisosaamisellaan mutta toisaalta assistentin työnkuva on usein hyvin laaja
Koulutusohjelman kehitystoiveita	Lisää vuorovaikutuksellista opetusta, käytännönläheisyyttä, esimerkkitapauksia, oikeiden yritysten toimeksiantoja ja työharjoitelluita; tietotekniikkaan keskittynyt asiantuntijuuspolku; lisää syventäviä IT-kursseja; neuvottelutai väittelykurssi; pehmeiden taitojen käsittelyä; henkilöbrändin kehittämiseen ja erikoistumiseen opastamista

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Koska käytin tutkimusmenetelmänä teemahaastatteluja, ovat tulokset pääasiassa haastateltavien käsityksiä ja mielipiteitä, mikä sopii hyvin tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Valitsemillani haastateltavilla on erilaiset työtaustat, jotka esittelen neljännen kappaleen alussa, minkä lisäksi he ovat kaikki töissä menestyvässä ja modernissa yrityksessä. Heillä on siis omakohtaista kokemusta assistentin työtehtävistä, niiden muutoksista ja kehityksestä sekä mm. assistentteihin kohdistuvista asenteista. Lisäksi kerron opinnäytetyön kolmannessa kappaleessa tarkasti, miten toteutin tutkimukseni.

Lähdeaineiston olen kerännyt luotettavista ja monipuolisista kohteista, esimerkiksi Futura 2018 -hankkeen sisäiseltä projektisivustolta, ministeriöistä, oppilaitosten virallisilta sivuilta ja vuosikertomuksista. Lisäksi olen rakentanut teoriaosuuden useamman eri lähteen avulla, joten näkökulmat eivät ole peräisin vain yhdeltä asiantuntijalta.

5.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Sain opinnäytetyön toimeksiannon syksyllä 2018 ja olin tyytyväinen aiheeseen, sillä minua kiinnosti tutkia digitalisaation ja muiden haasteiden vaikutusta assistenttityöhön. Assistenttiopiskelijana olin myös huolissani siitä, olisiko töitä tulevaisuudessa tarjolla.

Opinnäytetyöprosessin edetessä aloin kuitenkin nähdä esimerkiksi ohjelmistorobotiikan enemmän mahdollisuutena kuin uhkana. Olin yllättynyt, kun haastateltavat eivät olleet huolissaan työnsä tulevaisuudesta, kunnes keskustelimme siitä, miten joidenkin työtehtävien poistumisen lisäksi todennäköisesti syntyy uusia työtehtäviä.

Opinnäytetyö on isoin raporttiprojekti, jonka olen tehnyt, joten opin paljon työtavoista ja raporttien kirjoittamisesta. Opin, että tyhjän dokumentin tuoman ahdistuksen parantaa parhaiten kirjoittamalla. Opin myös, minkälaisia taitoja minun tulisi kehittää pysyäkseen kilpailukykyisenä työmarkkinoilla. Haastattelujen myötä selkiytyi kuva siitä, miten laaja assistentin osaamisalue todellisuudessa on.

Opinnäytetyöni ei ehtinyt Futura 2018 -hankkeeseen mutta tuloksista on silti hyötyä Haaga-Helialle, sillä koulutusohjelmaa kehitetään jatkuvasti. Lisäksi sen perusteella, että minulle oli opinnäytetyön tuloksista hyötyä muun muassa ammatti-identiteetin kehittämisessä, arvioisin tulokset hyödyllisiksi myös muille assistenteille ja assistenttiopiskelijoille.

Toteutusmenetelmä oli työlle sopiva ja haastattelut sujuivat mielestäni hyvin. Harmikseni en päässyt haastattelemaan HR-assistentteja kiireisten aikataulujen vuoksi, mutta olen

tyytyväinen niihin haastatteluihin jotka pystyin toteuttamaan. Jokainen haastateltava oli innostunut aiheesta ja vastasi kysymyksiin ajatuksella. Minulle oli erityisen kiinnostavaa se, että sain näkökulmia assistenteilta, joilla oli eripituisia ja muutenkin erilaisia työtaustoja.

Opinnäytetyö valmistui melkein kaksi vuotta prosessin aloittamisen jälkeen, joten en ole täysin tyytyväinen omaan työskentelyyni. Minun olisi pitänyt aikatauluttaa työskentely, sillä ilman aikataulua kului useita kuukausia niin, että en kirjoittanut lainkaan. Aihe pysyi minulle tärkeänä, joten motivaation puute johtui todennäköisesti siitä, että työmäärä tuntui liian suurelta. Kunnollisella aikataululla olisin päässyt eteenpäin nopeammin ja tasaisemmin, jolloin lopputulos olisi viimeistellympi ja vähemmän suppea.

Tutkimuksen tavoitteet on kuitenkin saavutettu, sillä tutkimuskysymykseen eli koulutusohjelman kehitystarpeisiin on saatu vastauksia.

Lähteet

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

Tekoäly.info. 2020. Mitä tekoäly on? Viitattu 9.5.2020. Luettavissa: https://tekoaly.info/mita_tekoaly_on/

Hyytinen, E. 2020. Ohjelmistorobotiikka vapauttaa ihmisen tekemään tehtäviä, joissa hän on ylivertainen. Viitattu 9.5.2020. Luettavissa: <https://www.codemen.fi/ohjelmistorobotiikka-vapauttaa-ihmisen-tekemaan-tehtavia-joissa-han-on-ylivertainen/>

Haaga-Helia 2016. Vuosikertomus. Viitattu 9.5.2020. Luettavissa: http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/haagahelia_2016_vuosikertomus_fi_web.pdf

Taidot työhön 2019. Viitattu 9.5.2020. Luettavissa: <http://www.taidottyohon.fi/>

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. Viitattu 9.5.2020. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.com/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Tutkimus-ja-kehittaminen/julkaisut/management-assistant-2020.pdf>

Haaga-Helia 2019. Opinto-opas. Viitattu: 9.5.2020. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutusohjelma?userLang=fi>

Digitaalinen Helsinki 2020. Mitä digitalisaatiolla tarkoitetaan? Viitattu 20.5.2020. Luettavissa: <https://digi.hel.fi/esittely/mika-digi/>

Kiiski Kataja, E. & Nissinen, H. 2017. Työn ja toimeentulon arvoitus. Sitra. Viitattu 20.5.2020. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/trendi-tyon-ja-toimeentulon-arvoitus/>

Karjalainen, A. 2014. 16 ammattia, joita et osannut kuvitellakaan. Taloussanomien. Viitattu 20.5.2020. Luettavissa: <https://www.is.fi/taloussanomien/oma-raha/art-2000001837113.html?rss=13>

OKM 2018. Työn murros ja elinikäinen oppiminen. Viitattu 20.5.2020. Luettavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160556>

TEM 2017. Finland's Age of Artificial Intelligence. Viitattu 22.5.2020. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160391/TEMrap_47_2017_verkkojulkaisu.pdf

Toiminen, M. 2017. Valahdyksia tulevaisuudesta. Viitattu 25.5.2020. Luettavissa:
https://www.tela.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/tela/embeds/telawwwstructure/21108_Valahdyksia_tulevaisuudesta.pdf

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Taustakysymykset

- Haastateltavan koulutus- ja työtausta
- Haastateltavan nykyiset työtehtävät

Teemakysymykset

- Mitkä ovat olleet tärkeimpiä asioita, joita olet oppinut työelämän kannalta?
- Mitä etuja ihmisassistentilla on tekoälyyn verrattuna?
- Minkälainen brändi assistenttikoulutuksella ja assistentin työllä mielestäsi on?
- Miten ohjelmistorobotiikka ja teknologian kehitys on vaikuttanut ja tulee vaikuttamaan assistentin työhön?
- Minkälaiset työllistymisnäkymät assistenteilla on nyt ja tulevaisuudessa?
- Onko assistentin tärkeää ymmärtää yrityksen liiketoiminta-alaa syvällisemmin?
- Miten Haaga-Helian Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa voisi parantaa?
- Tunnetko, että työtäsi arvostetaan tarpeeksi?
- Mitkä ovat assistentin tärkeimmät taidot ja ominaisuudet?
- Miten koet assistentin urapolun, kuinka helppoa tai vaikeaa on edetä muihin tehtäviin?
- Pitäisikö koulutusohjelmassa korostaa enemmän erikoistumista vai laajaa osaamista?