

Projektiassistenttina työskentely johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehityshankkeessa

Katariina Ahotupa

Tekijä(t) Katariina Ahotupa	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Projektiassistenttina työskentely johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehityshankkeessa.	Sivu- ja liitesivumäärä 24 + 18
<p>Tämä opinnäytetyö on osa koulutusohjelman kehitysprojektia, jonka tavoitteena on tutkia työn muutoksia sekä tulevaisuuden osaamistarpeita koulutusohjelmasta valmistuneiden työympäristössä. Koulutusohjelmaa kehitetään noin viiden vuoden välein ja sillä pyritään varmistamaan, että koulutus jatkossakin vastaa työelämän tarpeisiin sekä edistää koulutusohjelmasta valmistuvien työllistymistä.</p> <p>Opinnäytetyöni tavoitteena on tukea koulutusohjelman kehittämistä kartoittaen työn muutosta ja tulevaisuuden osaamistarpeita eri lähteitä käyttäen. Lisäksi tavoitteenani on kuvata työtäni hankkeen projektiassistenttina. Roolini projektissa oli koota tietoperustan lisäksi yhteen tuloksia projektia varten tehdyistä haastatteluista. Analysoin ja lajittelin tuloksia teemoittain. Huolehdin lisäksi projektin uuden kanavan avaamisesta Teams-sivustolle ja sivuston päivittämisestä.</p> <p>Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, sillä tavoitteenani on luoda käytännön tuotos, jolla pyrin saman aikaisesti tutkimaan ja tuottamaan tietoa työn muutoksesta ja tulevaisuuden osaamistarpeista projektin tueksi. Yritän ymmärtää toimintaympäristöä, jossa koulutusohjelmasta valmistuvat tulevat työskentelemään tulevaisuudessa. Opinnäytetyöni tuloksena syntyi myös kuvaus työstäni projektiassistenttina ja yhteenvetoja haastattelujen tuloksista.</p>	
Asiasanat Assistentit, muutos, kehittäminen, tulevaisuus, osaaminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aikaisemmat kehitystutkimukset	1
1.2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	2
1.3	Teemahaastattelu	2
2	Työn muutos ja assistentin työ	5
2.1	Työn muutos ja tulevaisuuden työ.....	5
2.2	Assistentin työ ja johdon assistentin työn ja kielten koulutusohjelma.....	7
3	Opinnäytetyö osana kehitysprojektia	9
3.1	Projekti.....	9
3.2	Valmistelu ja suunnittelu	10
3.3	Toteutus.....	11
3.4	Päätäminen.....	12
4	Haastatteluaineistojen koonti.....	12
4.1	Liiketoimintaosaaminen.....	13
4.2	Teknologia ja digitalisaatio	14
4.3	Kansainvälisyys ja kielet	15
4.4	Assistentin työ.....	15
4.5	Osaamisen kehittäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet	17
4.6	Haastattelutulosten yhteenveto	19
5	Tulokset	21
6	Oman oppimisen ja opinnäytetyön arviointi	23
	Lähteet	25
	Liitteet.....	27
	Liite 1. Futura-aineiston koonti	27
	Liite 2. Kurssin HRM-projekti yhteenveto.....	35

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on osa koulutusohjelman kehitysprojektia, jonka tavoitteena on tutkia työn muutoksia sekä tulevaisuuden osaamistarpeita koulutusohjelmasta valmistuneiden työympäristössä. Tutkimuksen tuloksia käytetään johdon assistenttityön koulutusohjelmien opetussuunnitelmien päivityksessä sekä koulutuksen profiilin ja brändin muokkauksessa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdosassistenttityön ja kielten koulutusohjelma sekä koulutusohjelman johtaja Tuula Tuomainen. Roolini projektissa oli toimia projektiassistenttina ja tukea opinnäytetyölläni tutkimuksen loppuun saattamista. Yhteyshenkilönäni toimeksiantajan ja eri sidosryhmien välillä toimi lehtori Eija Kärnä.

Raportissa kerron ensin opinnäytetyöni taustaa sekä teoriaa lähteinä käytetyistä teema-haastatteluista. Olen kerännyt yhteen myös tietoa työn muutoksesta ja sen tulevaisuudesta koulutuksesta valmistuvien näkökulmasta. Kerron lisäksi opinnäytetyöstäni osana kehitysprojektia ja kuvaan oman opinnäytetyöprosessini vaiheet. Suuri osa projektin eteen tekemästäni työstä oli materiaalin kokoamista ja esitän raportissa tekemäni yhteenvedot tuloksista teemoittain. Lopuksi avaan opinnäytetyöni tuloksia.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tukea koulutusohjelman kehittämistä tutkimalla työn muu-
tosta sekä kokoamalla yhteen tuloksia projektia varten tehdyistä haastatteluista. Pysin lisäksi opinnäytetyössäni kuvaamaan työskentelyäni kehitysprojektin projektiassistenttina. Alle olen listannut tehtäviä, joilla osallistuin kehitysprojektiin:

- projektinhallinta
- tiedonhaku ja tietoperusta
- materiaalin kokoaminen
- Teams-sivujen päivitys
- tulosten kokoaminen

1.1 Aikaisemmat kehitystutkimukset

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdosassistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehi-
tetään noin joka viides vuosi. Aikaisemmista kehitystutkimuksista on tehty vuonna 2009 Siivosen ja Vuoren Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakenta-

miseksi sekä 2013 Päivi Karjalaisen julkaisu ”Management Assistant 2020”. Viimeisin tutkimus on vuodelta 2016 ja se on Aito HSO ry:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tekemä osaamiskartoitus koulutusohjelmasta valmistuneille.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena syntyy aina jokin konkreettinen tuotos (Vilka & Airaksinen 2004, 51). Toimintatutkimuksella pyritään samanaikaisesti toteuttamaan sekä toiminta että tutkimus. Sillä on tarkoitus yrittää ratkaista käytännön ongelmia ja samalla aikaansaada muutosta sekä ymmärtää ilmiötä ja luoda uutta tietoa. Toimintatutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön työkaluksi. Toimintatutkimus on osallistuvaa eli siinä sekä tutkija että yhteisön jäsenet osallistuvat kehittämiseen ja etsivät ongelmaan ratkaisua (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58-59). Pirkko Anttilan mukaan ammatilliselle tutkimus- ja kehitystoiminnalle oleellista on, että tutkimuksella on tarkka tiedon- tai tuotannonintressi ja se tehdään jotakin tiettyä projektia varten (Anttila 2005, 449).

Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, sillä tavoitteenani on luoda käytännön tuotos, jolla pyrin Anttilan (2005, 449) kuvauksen mukaisesti saman aikaisesti tutkimaan ja tuottamaan tietoa työn muutoksesta ja tulevaisuuden osaamistarpeista projektin tueksi. Yritän ymmärtää toimintaympäristöä, jossa koulutusohjelmasta valmistuvat tulevat työskentelemään tulevaisuudessa. Toimin projektissa myös projektiassistenttina ja tavoitteenani opinnäytetyössä on lisäksi kuvata tekemääni työtä osana projektia.

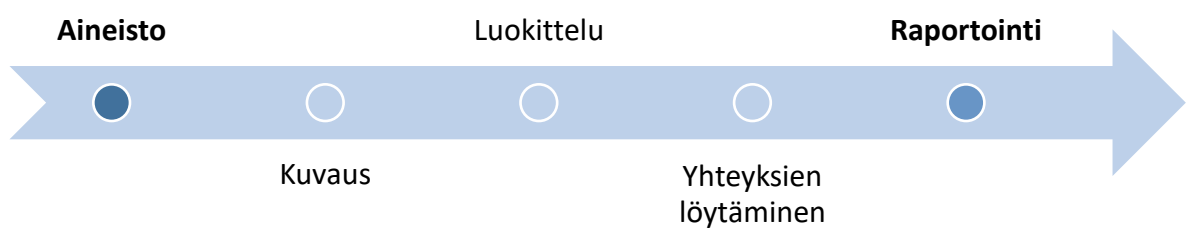
1.3 Teemahaastattelu

Suuressa roolissa projektissa käytetyistä tiedonhankintamenetelmistä olivat teemahaastattelut. Teemahaastattelussa oleellisinta on yksityiskohtaisten kysymysten sijaan edetä keskeisten teemojen mukaan. On alustavasti selvitetty sekä analysoitu tutkittavan ilmiön osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta, sekä päädytty oletuksiin seurauksista siinä mukana olleille. Analyysin perusteella kehitetään haastattelurunko ja lopuksi haastattelu suunnataan haastateltavien kokemuksiin ennalta tutkituista ja analysoiduista tilanteista. Haastattelun tavoitteena on tuoda tutkittavien ääni kuuluviin ja ottaa huomioon ihmisten tulkinnat sekä merkitykset asioista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu sillä sen aihepiirit ja teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelulla kerätty haastatteluaineisto on yleensä runsas. Usein kaikkea kerättyä materiaalia ei ole tarve analysoida, eikä aina kaikkea kerättyä materiaalia edes pystytä hyödyntämään. Saatuja tuloksia tulee pyrkiä tarkastelemaan myös laajasta perspektiivistä

ja kokonaisuuden valossa. Myöhemmin aineiston purkamisessa teemoihin tulee pyrkiä tavoittamaan vastausten oleellinen sisältö ja päätellä milloin haastateltava puhuu käsiteltävänä olevasta teemasta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135,141).

Aineiston käsittelyssä on monta eri vaihetta. Keskeiset vaiheet ovat analyysi, jossa eritellään ja luokitellaan aineistoa sekä synteesi, jossa tavoitteena on luoda kokonaiskuvaa ja hahmottaa tutkittavaa ilmiötä uudessa perspektiivissä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 143-144) Alla olevassa kuvassa olen kuvannut analyysin vaiheet prosessikaaviona aineiston kuvauksesta luokitteluun, yhteyksien löytämiseen ja lopulta raportointiin.



Kuvio 1. Haastatteluaineiston analyysin vaiheet (mukaillen Hirsjärvi & Hurme 2001, 144)

Analyysin tärkeä vaihe on kuvailu, jossa kartoitetaan tutkittavien henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden ominaisuuksia tai piirteitä. Jotta voidaan ymmärtää asian laajempi merkitys, kuvaukseen kuuluu usein myös asian tai tapahtuman ymmärtämisen kannalta tärkeä kontekstietä. Kuvauksen lisäksi luokittelu on tärkeä osa analyysia. Sen pohjalta aineistoa voidaan myöhemmin tulkita, yksinkertaistaa tai tiivistää. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 145-149.)

Luokiteltujen aineistojen välisiä yhteyksiä tarkastellaan myöhemmin. Aineistojen tarkastelussa pyritään löytämään niiden välille yhteyksiä ja säännönmukaisuuksia. Yhdistelyvaiheessa oma ajattelutyö ja ymmärtäminen ovat tärkeitä. Aineistoa tulee tarkastella omasta ajattelumaailmastaan ja ymmärtää ilmiötä monipuolisesti. Tutkijan tulisi luoda malli tai näkökulma, johon aineisto voidaan sijoittaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149-150.)

Haastatteluihin perustuvia aineistoja voidaan tulkita eri tavoin. Tulkintaa voidaan pitää onnistuneena, mikäli lukija, joka lukee tekstiä tutkijan näkökulmasta, löytää siitä samat asiat kuin tutkija. Samasta tekstistä saatetaan etsiä eri asioita ja tällöin myös tulkinnat eroavat. Saatujen tulosten esittämiseen tai aineiston apuna voidaan käyttää tekstiä, kuvia tai numeroita. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149-153.)

Kehitysprojektia varten haastatteluja olivat tehneet opiskelijat osana eri opintojaksoja ja opinnäytetöitä sekä lisäksi koulutusohjelman opettajat. Yksi roolini projektissa oli tehdä koonteja tehdyistä haastatteluista tai niistä laadituista raporteista. Tein tiivistelmiä tuloksista sekä luokittelin ja jäsentelin vastauksia teemoittain. Alustavasti teemat olivat jo määritelty pilottihaastatteluista tehtäessä ja projektia suunniteltaessa. Laadin saaduista tuloksista lopuksi vielä yhteenvedon taulukkomuodossa. Materiaalia koko projektissa kertyi lopulta niin runsaasti, että jouduin tarkastelemaan sitä laajemmasta perspektiivistä kokonaisuutena. Valitsin yhteenvetoihin vain otteita osasta haastatteluista tuloksia havainnollistamaan.

2 Työn muutos ja assistentin työ

Tässä luvussa käsittelen työn muutoksen teoriaa Olen koonnut yhteen tietoa työn muutoksesta ja sen tulevaisuuden ennusteista eri julkaisuja käyttäen. Luvussa käsittelen lisäksi assistentin työtä ja johdon assistentin työn ja kielten koulutusohjelmaa.

2.1 Työn muutos ja tulevaisuuden työ

Työn murroksesta on keskusteltu jo pitkään. Taustalla ovat ilmiöt, kuten väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen, robotisaatio, digitalisaatio ja globalisaatio. Viime aikoina esiin ovat nousseet lisäksi ekologisen kestävyuden kysymykset ja talousjärjestelmän suunnan etsiminen. Samaan aikaan käydään keskustelua työpaikkojen mahdollisesta katoamisesta sekä teknologian avittamien työpaikkojen syntyisestä ja uusien työtapojen mahdollisuuksista. (Sitra 2020a, 2-3. Sitra 2017a.)

Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta arvioi julkaisussaan Suomen sata uutta mahdollisuutta, että työn automatisaatio johtaa suureen murrokseen työmarkkinoilla. Ammatit muuttuvat ja työpaikkoja katoaa koneiden tehdessä yhä suuremman osan nykyisistä työtehtävistä. Tätä kuitenkin hidastaa tottumus vanhaan sekä kyvyttömyys nähdä uusia mahdollisuuksia. Heidän mukaansa uusien mahdollisuuksien selvittämiseen ei panosteta tarpeeksi. Palvelualoilla ei lisäksi olla totuttu ajatukseen työn robotisoinnista. (Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta 2018, 120.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa pohditaan robotisaation mahdollisia vaikutuksia työelämään. Raportissa tuodaan esiin vaikutuksien arvioinnin vaikeus, sillä ne riippuvat paitsi teknologian kehityksestä myös taloudellisista, sosiaalisista, kulttuurisista ja lainsäädännöllisistä tekijöistä yhteiskunnassa. Uhkakuvissa robotit korvaavat työtä niin paljon, etteivät uudenlaiset työt riitä korvaamaan menetettyjä työpaikkoja. Positiivisemmissä ennusteissa kehittyneet maat voisivat hyödyntää teknologiaa laskeneen tuottavuuden ja talouskasvun nostamiseen ja näin luoda uusia työpaikkoja. Work Up!- julkaisussa todetaan työn mahdollisesta katoamisesta seuraavasti:

Tiedetään, että jatkossa robotit korvaavat ihmistyötä monilla työvaltaisilla aloilla, mutta kehityksen kokonaisvaikutukset ovat hämärän peitossa. On helpompi ennustaa, millaisia töitä katoaa, kuin sitä, millaisia uusia töitä syntyy tilalle. (TEM 2019, 8)

Lindholm ja Siimes puolestaan painottavat välähdyksiä tulevaisuudesta -raportissa, että työ muuttuu, mutta ei tule katoamaan. Heidän mielestään keskustelua leimaa liikaa nega-

tiivisuus ja pelko työpaikkojen vähänemisestä. Tulevaisuudessa syntyy paljon uusia mahdollisuuksia sekä ammatteja, joita emme osaa vielä edes kuvitella. (Lindholm & Siimes 2017, 7.)

Teknologian kehitys muokkaa voimakkaasti lähes kaikkia tämänhetkisiä toimialojamme ja synnyttää uusia aloja. Vielä ei kuitenkaan ole täysin selvää mitä murros työn kannalta tulee tarkoittamaan. Ei tiedetä kuinka työ ja toimeentulo muodostuvat ja jakautuvat tulevaisuudessa. Digitalisaation myötä työtä saatetaan esimerkiksi tehdä erilaisia määriä sekä eri työtavoin kuin aikaisemmin. (Sitra 2017.)

Teknologian kehityksen myötä työ voi olla sekä mielekkäämpää että vaativampaa. Menestys työssä riippuu paljon yksilön osaamisesta, mutta lisäksi asenteista, kuten rohkeudesta tarttua uusiin tilaisuuksiin. Sitran Megatrendit 2020 selvityksessäkin painotetaan, että tekoälyn lisääntyminen ei tarkoita sitä, että se kehittyisi itsensä tiedostavaksi tai ihmisen lailla ajattelevaksi. Dataa hyödyntäviä ja spesifiä asiaa tekemään opetettuja algoritmeja on vain yhä enemmän. (Sitra 2020, 39.)

Teknologian lisääntymisessä ja sen tuomissa toimintatapojen muutoksissa tulisi huomioida eriarvoistuminen. On kiinnitettävä huomiota pysyvätkö kaikki muutoksessa mukana ja kuka pääsee vaikuttamaan kehitykseen ja käyttöönottoon. Yksi esitetty skenaario on, että pieni osa ihmisistä tekee tuottavaa työtä ja vielä pienempi eliitti kasaa pääomia itselleen. Vaurauden jakautuminen tulisi ottaa huomioon yhteiskunnan järjestäytymisessä. On tärkeää ottaa huomioon erot osaamisessa ja teknologian käytössä, kun osaaminen ja tietoisuus uudesta teknologiasta korostuvat (Sitra 2020,039-40; Sitra 2017) Lindholm ja Siimes arvioivat myös, että osaaminen on vahvin vastavoima polarisaation riskeille. Mitä parempaa osaaminen osa, sitä suurempi osa pärjää muuttuvassa työmaailmassa. (Lindholm & Siimes 2017, 7.)

Väestön ikääntymisellä on suuri vaikutus työmarkkinoihin ja siihen pyritty reagoimaan keskittymällä esimerkiksi osaamisen kehittämiseen, maahanmuuttopolitiikkaan sekä eläkejärjestelmään (Sitra 2020, 23). Koska varmoja vastauksia työn tulevaisuudesta ei ole, on mahdollista, että työtä syntyykin runsaasti eläköitymisen myötä (Sitra 2017).

Väestö monimuotoistuu niin asenteiden kuin työelämänkin suhteen. Työtä tehdään eri tavoin kuin aikaisemmin ja uusilla toimialoilla. Tämä monimuotoistuminen näkyy myös asenteissa ja näkemyseroissa. Varallisuus erot ovat kasvaneet mikä lisää eriarvoisuuden tunnetta. Tähän vaikuttavat lisäksi epävarma työtilanne ja velan määrä. Eriarvoisuus näkyy

terveydentilassa sekä eliniässä ja hyvinvoinnista huolehtiminen olisi yhä tärkeämpää väestön ikääntyessä. (Sitra 2020, 23-25.)

Teknologinen muutos jää joiltain osin talouden mittareiden ulkopuolelle. Digitaaliset palvelut ja niiden laaja leviäminen ei näy tavaroiden tavoin BKT:n kasvuna, sillä sähköisen palvelun monistaminen ei lisää merkittävästi kustannuksia tai tuotantoa. Elintaso ja hyvinvointi voivat kuitenkin kasvaa niiden myötä. Tästä johtuen työ ja toimeentulo voivat olla merkittävästi erilaisia tulevaisuudessa. (Sitra 2017.)

Sitran tulevaisuusbarometriin vastanneista suomalaisista enemmistö, 59 %, näkee teknologian kehityksessä ja työn muutoksessa uhkia. Vielä suurempi osa, 67 % vastanneista, näkee kuitenkin kehityksessä lisäksi mahdollisuuksia. Vastausten taustalla saattaa olla huoli työn häviämisestä ja muuttumisesta. Suuri osa vastanneista uskoo työn muuttuvan epävarmemmaksi ja väliaikaisen työttömyyden lisääntyvän. Tästä huolimatta vain neljäsosa vastanneista uskoo työttömyyden lisääntyvän pysyvästi ja enemmistö suomalaisista uskoo työtä olevan myös jatkossa. (Sitra 2019, 14.)

2.2 Assistentin työ ja johdon assistentin työn ja kielten koulutusohjelma

”Johdon assistenttityön ja kielten koulutus antaa ainutlaatuisen ja monipuolisen yhdistelmän kielten, liiketalouden, viestinnän ja assistenttityön osaamista” (Haaga-Helia 2020). Näillä sanoilla kuvataan koulutusohjelmaa Haaga-Helian verkkosivuilla. Koulutusohjelmassa painotetaan vieraiden kielten ja kulttuurien osaamista. Lisäksi oman suuntautumisensa voi valita seuraavista suuntautumisvaihtoehdoista: kokoukset ja tapahtumat, juridiikka, taloushallinto, johtaminen ja HR, yhteisöviestintä, yrittäjyys markkinointi, myynti ja palvelu. (Haaga-Helia 2020a)

Aito HSO:n verkkosivuilla koulutusohjelmasta valmistuvia ja heidän työtehtäviään kuvataan seuraavasti:

Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta valmistuneet johdon assistentit ovat työyhteisöjen arvostamia moniosaajia, joilla on aktiivinen ja itsenäinen ote omaan työhön. Heillä on monipuolinen kielitaito, erinomaiset viestintätaidot ja rautainen organisointikyky. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmista valmistuneet ovatkin työllistyneet opintojensa jälkeen erittäin hyvin koulutustaan vastaaviin tehtäviin.

Tradenomi, HSO:t ja HSO-sihteerit toimivat organisaatioissa hyvin monipuolisissa tehtävissä. Noin 2 200 jäsentämme edustavat yli 300 eri tehtävänimikettä. Joukossa

on muun muassa niin assistentteja eri aloilta, tiedottajia, toimistopäälliköitä kuin toimitusjohtajakin. (Aito HSO 2020)

Koulutusohjelman nimi on vaihtunut kehitysprojektin päätyttyä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta liiketoiminnan palveluratkaisujen ja kielten koulutusohjelmaksi (Haaga-Helia 2020b).

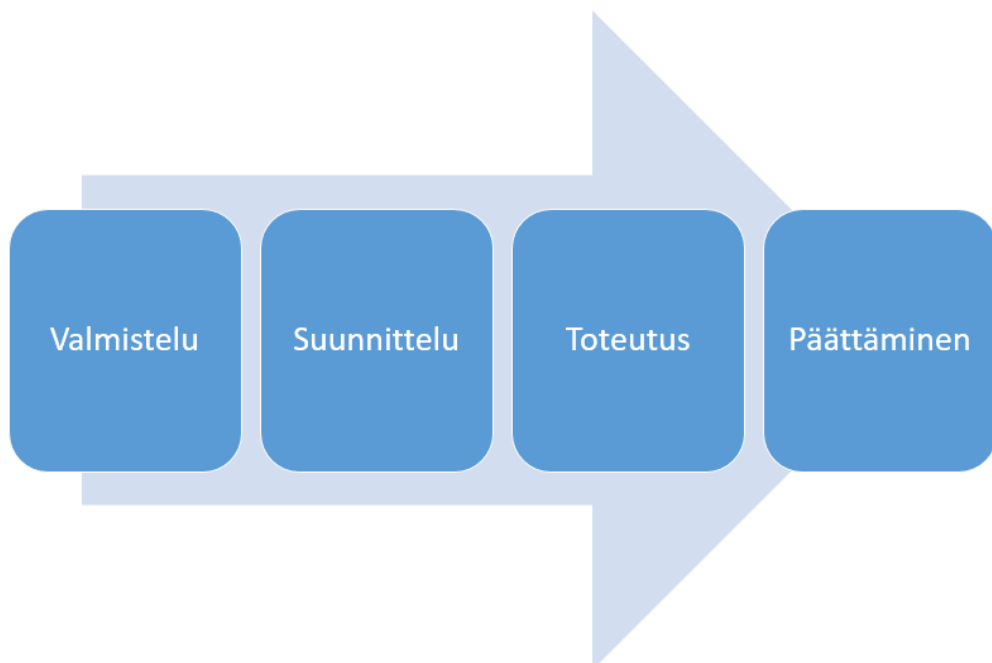
3 Opinnäytetyö osana kehitysprojektia

Tässä luvussa käsittelen projektinhallinnan teoriaa sekä kerron tarkemmin osallistumises-tani kehitysprojektiin. Kuvaan luvussa oman opinnäytetyöprosessini vaiheet ja kuinka ne ovat linkittyneet kehitysprojektiin. Projektin suunnittelu oli käynnistynyt jo tammikuussa 2018, mutta lähdin itse mukaan projektiin vasta syksyllä 2018 sen toteutusvaiheen ollessa jo käynnissä. Tässä vaiheessa myös suurin osa haastatteluista oli jo toteutettu ja tehtä-vänäni oli auttaa projektin loppuun saattamisessa.

3.1 Projekti

Ruuska määrittelee projektin seuraavasti: ”projekti on joukko ihmisissä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää”. Projekti ei siis ole jatku-va toimintaa, vaan se on ainutkertainen ja kertakäyttöinen. Kahta samanlaista projektia ei ole, sillä olosuhteet muuttuvat ajassa. Projektilla on lisäksi elinkaari sekä etukäteen määritelty päätepiste. Projekti päättyy, kun sen tavoite tai tavoitteet on saavutettu. (Ruuska 2012, 19.)

Alla kuvaan projektin vaiheet prosessikaaviolla Mäntynevan projektin vaiheistusta mukail-len.



Kuvio 2. Projektin vaiheistus (Mukaillen Mäntyneva 2016, 15-16)

Projektin elinkaaren aikana voidaan havaita erilaisia vaiheita, joiden aikana projekti kasvaa, kehittyy ja kypsyy. Projektia voi kuvata lisäksi oppimisprosessiksi, josta saatua kokemusta tulisi hyödyntää tulevilla hankkeissa. (Ruuska 2012, 19)

Projektilla on aina jokin tilaaja. Asiakkaan vaatimukset ja reunaehdot rajaavat projektin toimintaa. Asiakas voi olla joko sisäinen tai ulkoinen toimija, projektin luonteesta riippuen. Projektiin liittyvät myös riskit sekä epävarmuus. Riskit liittyvät siihen miten eri vaiheet saadaan vietyä läpi. Riskien määrä ja toteutumisen näköisyys ovat sitä suurempia mitä huonommin suunniteltu ja rajattu projekti on. (Ruuska 2012, 18)

Tutkimusprojekti on kartoittava ja uutta etsivä ja sille tyypillistä on ennalta määritelty tutkimusongelma, jolle etsitään ratkaisua. Tutkimusprojektilla voidaan yrittää hahmottaa esimerkiksi edellytyksiä tulevalle toiminnalle. Itsenäiset projektit pyrkivät hyötyyn pidemmällä aikavälillä kuin jonkun toisen projektin päätöksen tekoa edeltävät. (Mäntyneva 2016, 12)

Itseohjautuvassa kulttuurissa ei ulkoiselle johtamiselle ole juuri tarvetta. Ryhmä on yhteisesti hyväksynyt tavoitteet ja sen olemassaolon tarkoitus on sisäistetty. Vastuunjako sekä työmenetelmät ovat sovittu ja johtamiseen kuuluvat tehtävät hoidetaan kulloinkin parhaiksi katsotuilla kyvyillä. (Ruuska 2012, 66) Kehitysprojekti toteutettiin itseohjautuvana projektina, jossa jokaisella oli omat vastuunsa ja tehtävänsä. Kaikki projektiin osallistuneet työskentelivät itsenäisesti projektin yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

3.2 Valmistelu ja suunnittelu

Projektin käynnistämiseen on aina jokin tarve, joka voi olla järjestelmän uudistaminen tai muutosten tekeminen siihen. Käynnistysvaiheessa on kuvattava mahdollisimman tarkasti projektin haluttu lopputulos ja tavoitteet. Lisäksi on laadittava tarvittavat suunnitelmat työn aloittamiseksi. (Ruuska 2012, 35)

Lähdin mukaan kehitysprojektiin sen ollessa jo käynnissä. Olin osallistunut ennen kehitysprojektin projektiassistentiksi ryhtymistäni HRM-projektikurssille, jossa toteutimme projektia varten teemahaastatteluita HR-asiiantuntijoille. Olin kurssilla saanut taustatietoa kehitysprojektista, jonka ansiosta minun oli mahdollista liittyä mukaan myös kesken hankkeen. Lehtori Eija Kärnä ehdotti opinnäytetyöni toimeksiantajalle ja koulutusohjelman johtajalle Tuula Tuomaiselle ottamistani mukaan projektiin projektiassistentiksi. Kärnä toimi lisäksi yhteyshenkilönäni muiden projektin sidosryhmien välillä.

Tapasimme ensimmäisen kerran Tuomaisen ja Kärnän kanssa lokakuussa 2018, jolloin kävimme lyhyesti läpi mistä projektissa kyse, mikä sen aikataulu on ja mitä toimia tulisi vielä jatkossa tehdä ennen projektin päätökseen saattamista. Kertasimme myös kehitysprojektin tavoitteen, joka on selvittää tulevaisuuden työn muutoksia koulutusohjelman näkökulmasta ja kartoittaa osaamistarpeita, joita koulutusohjelmasta valmistuvat tulevat tarvitsemaan työelämässä. Projektia varten oli jo tehty useita haastattelututkimuksia: opinäytetöitä, opettajien tekemiä haastatteluja sekä osana kursseja tehtyjä haastatteluja. Lisäksi haluttiin kartoittaa tietoa työn muutoksista sekä osaamistarpeista myös muita lähdemateriaaleja käyttäen. Kerätty tieto haluttiin koota taulukoihin teemoittain, jotta niitä olisi helpompi käsitellä sekä havainnollistaa. Koulutusohjelma tarvitsi tutkimusprojektin tulokset tammikuussa 2019, jotta koulutusohjelman kehitys voitaisiin aloittaa. Lopullisen tutkimusraportin tekisivät Kärnä sekä Tuomainen.

Aikaisemmassa vaiheessa kehityshankkeen alustana oli käytetty sharepoint-sivusto, johon ei kuitenkaan oltu tyytyväisiä. Sain tehtäväkseni aloitustapaamisessa tutustua Teams-sivustoon ja luoda sinne projektille kanava. Toisessa tapaamisessamme Kärnän ja Tuomaisen kanssa perehdyimme tarkemmin Teams-sivun luontiin ja projektin tarpeisiin. Päädtyttiin siihen, että sivustolle halutaan kehityshankkeelle keskustelualusta, johon ulkopuolisetkin voivat kommentoida, linkkilista lähdemateriaaleihin sekä tiedostot järjestettyinä selkeästi ja loogisesti. Lisäksi haluttiin luoda hankkeen pohjana olevalle tutkimusprojektille oma sivustonsa.

3.3 Toteutus

Toteutusvaiheessa keskitytään projektisuunnitelman mukaisesti projektin toteuttamiseen ja tehdään siihen tarvittaessa muutoksia, mikäli niitä ilmenee projektin aikana. Toteutusvaiheessa seurataan lisäksi projektin etenemistä ja resurssien riittävyttä. (Mäntyneva 2016, 17.)

Aloitin toteutuksen yrittämällä järjestää Teams-sivuston mahdollisimman selkeästi kansioihin ja välilehtiin. Lisäksi tallensin linkkejä eri lähdemateriaaleihin, kuten Sitran aineistoihin tulevaisuuden työstä sekä TEM:in ja Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisuihin. ICT-opettaja Nina Koivisto auttoi siirtämään tiedostoja vanhasta sharepoint-sivustosta uuteen Teams-sivustoon. Saimme myös apua ja tukea sivuston käyttöön.

Kehityshanketta varten oli toteutettu tutkimusraportteja osana Markkinoinnin ja viestinnän luovat ratkaisut -kurssia sekä HRM-projekti -kurssia. Lisäksi oli ICT-kurssilla tehty haastat-

teluja, joista löytyivät litteraatiot tallennettuina sharepoint-sivuilla. Koostin ensin Markkinoinnin ja viestinnän luovat ratkaisut -kurssin ja HRM-projekti -kurssin raporteista tiivistelmiä ja sekä aloin keräämään tuloksia teemoittain taulukoihin. Kirjoitin myös puhtaaksi sharepoint-sivustolle tallennettuja litteroituja ICT-haastatteluja ja HR-asiantuntijalle tehdyn haastattelun. Materiaali kertyi kuitenkin jo tässä vaiheessa niin runsaasti, että päätin alkaa kokoamaan tuloksia suoraa yhteenvedoksi taulukkoon teemoittain ja valitsemaan vain otteita niistä. Pelkästään kurseilla oli ollut jokaisessa kuusi ryhmää, jotka olivat toteuttaneet raportin tai haastattelun.

Sovimme kolmannella tapaamisellamme Tuomaisen ja Kärnän kanssa, että kerään haastatelluiden tiedot omaan Excel-taulukkoon Teams-sivustolle, jotta voidaan kartoittaa, kuinka kattavasti vastauksia on saatu kerättyä eri toimialojen edustajilta ja missä työtehtävissä he toimivat. Tässä vaiheessa myös viimeisetkin kehityshanketta varten tehdyt opinäytetyöt alkoivat valmistua ja sain näidenkin haastattelujen tulokset sekä haastateltujen tiedot taulukkoon.

3.4 Päättäminen

Projektin tuotoksen valmistuttua ja projektipäällikön laadittua loppuraportti, tulee projektin päättäminen ajankohtaiseksi. Usein päättämisen yhteydessä laaditaan myös erillinen loppuraportti. Se on tiivis yhteenvedo, jossa arvioidaan toteutusta ja poikkeamia suhteessa projektisuunnitelmään. Loppuraportissa dokumentoidaan projektin tuotokset sekä arvioidaan sen onnistumista. (Mäntyneva 2016, 17.)

Lähetin teemoittain kootun yhteenvedon Tuomaiselle ja Kärnälle, mutta muokkasin tätä myöhemmin vielä lisäämällä haastatelluiden tiedot. Projektin loppuun saattaminen ja loppuraportin laatiminen kaikista kerätyistä tuloksista jäi Tuomaiselle sekä Kärnälle. Tähän raporttiin olen koonnut tuotoksiani sekä keräämäni tietoa työn tulevaisuudesta.

4 Haastatteluaineistojen koonti

Tähän kappaleeseen lukuun olen koonnut yhteenvedon projektia varten toteutettujen haastattelujen ja raporttien tuloksista teemoittain. Haastatteluja ja tutkimuksia oli toteutettu Markkinoinnin ja viestinnän luovat ratkaisut-, HRM-Projekti- sekä ICT-kurseilla. Valitsin yhteenvedoon myös kolme hanketta varten toteutettua opinäytetyötä. Lähteissäni käytetyt teemahaastattelut oli laadittu osittain samoja teemoja käyttäen kuin mihin yhteenvedossa

jaoin tulokset. Luokittelin ja sijoitin kuitenkin myös itse vastauksia aineistoa analysoidesani. Pyrin jakamaan vasaukset oleellisimman sisällön perusteella kuvaavimpaan teemaan.

Alla teemat, joihin vastaukset on luokiteltu:

- liiketoimintaosaaminen
- teknologia ja digitalisaatio
- kansainvälisyys ja kielet
- assistentin työ
- osaamisen kehittäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

Haastateltuja ja tutkimusaineistojen lähdemateriaaleja kertyi lopulta niin runsaasti, että jätin yhteenvedoista erittelemättä yksittäisen vastaajan. Syynä tähän oli myös se, että osa vastaajista halusi pitää tietonsa anonyymeina julkaisuissa. Selkeämmän esittämisen vuoksi merkitsin kurssit lähteiksi seuraavilla lyhenteillä: Markkinoinnin ja viestinnän luovat ratkaisut (MAR) ja HRM-Projekti (HRM). Erottelin vielä raportin tuottaneen lähteen ryhmän numerolla (R1-R6). Kurssien lisäksi käytin lähteinä kolmea opinnäytetyötä, jotka merkitsin lyhenteellä ONT ja numeroin seuraavasti:

ONT 1: Laukkanen, P. Työn muutos ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen, 2018

ONT 2: Koskela, K. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittäminen suhteessa alan tulevaisuudennäkymiin, 2018

ONT 3: Väisänen, V. Projektiassistenttina toimiminen Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävässä projektissa, 2018

4.1 Liiketoimintaosaaminen

Liiketoimintaosaamisen tärkeys nousi esiin suuressa osassa haastatteluita. Assistentin tulee ymmärtää liiketoiminnan eri osa-alueita laajemmin sekä tuntea yritystoiminnan prosessit. Lisäksi mission, vision ja strategian ymmärtäminen mainittiin haastatteluissa.

MAR, R5	Assistentin odotetaan ymmärtävän laajempia kokonaisuuksia ja erottamaan oleellisia asioita. Assistentin tulee haluta ymmärtää syvemmin liiketoiminnan logiikkaa.
---------	--

ICT, H6	Jatkossa on vahvuus, mitä enemmän ymmärtää liiketoimintaa sekä yrityksen ydintoimintaa, sillä prosessit automatisoituvat ja suorittavat tehtävät tulevat häviämään.
HRM, R1	On tärkeä olla perillä liike-elämän trendeistä ja siitä, kuinka kilpailijat asioita tekevät.
HRM, H1	Kokonaisuuksien ymmärtäminen ja prosessiajattelu korostuvat.
ICT, H2	Organisaatio menestyy huomattavasti paremmin, jos kaikilla on ymmärrys, kenelle hommia tehdään, mistä asiakas maksaa, mitä hän haluaa ja mitä hän tarvitsee.
MAR R5	Tärkeitä osaamisen teemoja tulevaisuudessa ovat johtamistaidot, liiketoiminnan osaaminen, strategialähtöinen asenne, vastuun ottaminen sekä tiedon soveltaminen.

4.2 Teknologia ja digitalisaatio

Teknologia ja digitalisaatio oli laajimmin käsitelty aihe aineistossa. Sen nähtiin vaikuttavan ja muokkaavan työtä tulevaisuudessa usealla tavalla. Manuaalisen työn nähtiin vähenevän ja luovan ajatustyön lisääntyvän. Tiedon analysoinnin, hyödyntämisen ja soveltamisen taidon tärkeys tulee korostumaan. Assistentin tulee olla monipuolinen digiosaaja, jolla on myös alakohtaista erityisosaamista. Jotkut työtehtävät katoavat, mutta koneet eivät ainaakaan vielä korvaa täysin ihmistä. Vahvuuksiksi nousevat yhteistyökykyä, empatiaa ja luottamusta.

MAR, R5	Assistenteilta vaaditaan alakohtaista teknologiaosaamista, kuten alan omia ohjelmistoja sekä virtuaalokokous- ja substanssijärjestelmiä.
HRM R3	Tärkeää on ymmärtää järjestelmien väliset integraatiot, järjestelmien toimintalogiikka (järjestelmäkieli) ja järjestelmistä saatujen hyötyjen soveltaminen omiin työntehtäviin. Datan hyödyntäminen liiketoiminnassa ja yhteistyö on korostunut ja korostuu jatkuvasti järjestelmäkehityksen myötä.

MAR, R3	Assistentin tulee olla monipuolinen digiosaaja, joka käyttää sosiaalista mediaa sekä erilaisia ohjelmistoja.
HRM, R1	Tietokonejärjestelmämuutokset ovat työkalu, joiden avulla manuaalisia työvaiheita voidaan karsia ja keskittyä olennaiseen. Toistuvan työn automatisoituminen tulee vapauttamaan työntekijät entistä enemmän luovaa ajattelua ja ihmissuhdetaitoja vaativiin tehtäviin.
HRM, R2	Työtä tehdään yhä enemmän etänä ja eri maista. Asiakastapamisiakin hoidetaan enenevässä määrin etänä.
MAR R5	Kaikkea työtä ei voida automatisoida. Assistentin tulee pysyä mukana muuttuvassa työelämässä ja teknologian kehityksessä.
ICT H2	Robotit vievät ihmisten työpaikkoja, mutta toisaalta ne työpaikat ovat työpaikkoja missä ihmisten ei alun perinkään pitäisi olla töissä.

4.3 Kansainvälisyys ja kielet

Kansainvälisyys nousi esiin joissain vastauksissa teknologian kehityksen siivittämänä. Työ ei ole enää aikaan ja paikkaan sidottua ja sitä voidaan tehdä eri aikavyöhykkeillä. Globalisaation myötä Englannin kielen taito on välttämätöntä. Kieli ja kulttuuriosaaminen korostuivat useissa vastauksissa.

ONT 3	Viestintäosaamisessa tärkeää on kieli- ja kulttuuriosaaminen, joissa erityisesti liikeviestinnän sekä eri maiden liikekulttuurien tuntemus korostuu.
HRM, R3	Teknologian edesauttaa kansainvälistä yhdessä tekemistä esimerkiksi Skype-tyyppisten yhteysmuotojen käytön helpottuessa koko ajan. Toimitaan eri aikavyöhykkeillä, joten entistä tärkeämpää on olla saatavilla myös toimistoaikojen ulkopuolella.

4.4 Assistentin työ

Assistentin työn itsessään ei nähty aineiston perusteella katoavan, mutta usea vastaaja arvioi työtä tehtävän tulevaisuudessa toisella nimikkeellä. Roolien sekä työnkuvien arveltiin myös kehittyvä ja teknologian synnyttävän myös täysin uusia työnkuvia. Vastauksissa tuli ilmi myös, että assistentti tulee osata hahmottaa laajoja kokonaisuuksia ja ymmärtää

yrittäjien prosesseja. Rutiinityön vähentyessä osa vastaajista näki, että tulevaisuudessa ajatustyö tulee lisääntymään ja tärkeäksi nousee erityisosaamista johonkin tiettyyn alaan. Viestintätaidot, sosiaalinen älykkyys, tunneäly ja empatiataidot korostuvat entisestään. Teknologiataitojen tärkeyttä korostettiin lähes kaikissa vastauksissa ja assistenteilla nämä taidot nämä nähtiin avainasemassa.

HRM, H1	Moniosaaminen tulee arvoonsa, mutta erityistehtävissä joudutaan varmaankin jatkuvasti syventämään osaamista.
HRM, R1	Tulevaisuudessa assistentti työnimikkeenä saattaa hävitä. Geneeristen assistenttien sijaan tarvitaan enemmän erikoistumista tiettyyn osa-alueeseen, esimerkiksi HR:ään tai laskentatoimeen.
HRM, R2	Assistenteille on tulevaisuudessakin tarvetta, mutta rooli kehittyy työn kehityksen mukana. Uusia vastuita ja osaamisalueita syntyy koko ajan, esimerkiksi digitalisaation ja kansainvälisyyden myötä.
MAR, R5	Tulevaisuudessa syntyy uusia työnkuvia ja rooleja ja assistenteille aukeaa uusia mahdollisuuksia erityistaidoista sekä osaamisesta riippuen.
ICT H1	Lähes kaikki uusi teknologia kulkee tukitoimintojen kautta. Teknologia kehittyessä tukitoiminnot tulevat olemaan avainasemassa uudistusten saamisessa läpi. Tekninen osaaminen ja järjestelmien hallinta jäävät myös helposti assistentin vastuulle ja tämä ei todennäköisesti tule muuttumaan.
HRM, R3	Oman työn kehittäminen, peloton suhtautuminen uuteen, itsenäinen ote tekemisiin sekä päätöksentekokyky omiin tehtäviin liittyvissä asioissa on entistä tärkeämpää. Assistentin tulee pystyä hahmottamaan kokonaisuuksia, jotta voi tehdä kevyellä perehdytyksellä hommat loppuun asti itsenäisesti.
MAR, R3	Assistentin rooli on muiden työn yhteensovittamista. Tulevaisuuden työtehtävissä korostuvat ongelmanratkaisutaidot, yhteistyö, itseohjautuvuus, verkostoitumistaidot ja analysointitaidot. Tiimityöskentelytaitoja tarvitaan tehtävien suorittamiseen.

HRM R6	Ihmistyötä ei tulla tulevaisuudessakaan yrityksessä korvaamaan, vaan vuorovaikutus on edelleen äärimmäisen tärkeässä roolissa yrityksen toiminnoissa.
ONT 1 H2	Sosiaalinen älykkyys, tunneäly ja empatiataidot nousevat tärkeiksi. Tulee pystyä ymmärtämään erilaisia ihmisiä.
ICT, H1	Perinteiset työnkuvat tulevat muuttumaan. Ihmiset haluavat mielekkäämpiä tehtäviä ja rutiininomaisempia tehtäviä pystytään antamaan koneelle. Ajatustyö tulee lisääntymään.
ICT, H3	Assistentin ei tarvitse tehdä rutiinityötä, sillä se voidaan ohjata tekoälylle. Assistentti tekee paljon mielenkiintoisempaa luovaa työtä ("creative work").
ICT, H6	Assistenttien työ on keskitetty pooliin, josta he vastaavat palvelupyyntöihin.
ICT H4	"En usko nopeisiin muutoksiin". Toisin kuin väitetään, epätyypilliset työsuhteet eivät ole lisääntyneet ja suomalaiset ovat pidempään samoissa työpaikoissa kuin koskaan aikaisemmin.
HRM R6	Yrityksessä tullaan jatkossakin tarvitsemaan assistentteja, jopa aiempaa enemmän. Jatkossa assistentteja tullaan tarvitsemaan erityisesti työhyvinvointiin liittyvissä tehtävissä sekä yrityksen sisäisessä viestinnässä.
HRM R1	Assistenteilla tulisi tulevaisuudessa olla hallussa niin sanottu Project management –kokonaisuus.

4.5 Osaamisen kehittäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

Työn muuttuminen nopeasti edellyttävät jatkuva kehittymistä ja oppimisenhalua. Tarvitaan itsensä johtamisen taitoja, projektinhallinnan ja viestinnän taitoja. Tietotekniikan osaaminen korostui kaikissa vastauksissa ja myös muutama vastaaja nosti esiin koneoppimisen ymmärtämisen. Työntekijöiltä vaaditaan luovaa ja itsenäistä ajattelua sekä proaktiivisesti toimimista. Liiketoiminnan eri osa-alueiden hallitseminen ja kokonaisuuksien ymmärtäminen nousivat myös tärkeiksi osaamisalueiksi.

ONT 2	Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää, koska tietämys siitä luo kykyä priorisoida ja hahmottaa asioiden tärkeyttä.
HRM, R4	Työn tekemisen taitojen kehittäminen. Tärkeää on myös työntekijän joustavuus sekä valmius oppia uutta.
HRM R6	Työn muutokset edellyttävät työntekijöiltä entistä enemmän itsensä johtamista, priorisointitaitoja, stressinsietokykyä, sekä halua itsensä jatkuvaan kehittämiseen.
HRM, R2	Osaamistarpeita ovat uudet teknologiat, esimiestaidot, tiimityöskentelytaidot sekä ammatillinen osaaminen ja muuntautumistaidot.
ICT H5	Tekoälyn ja koneoppimisen mahdollisuudet. Oman alansa asiantuntijat osaisivat huomata paremmin, mihin näitä voisi soveltaa.
HRM R2	Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan ohjelmistojen ja järjestelmien kehittämistä, digiosaamista ja tekoälyn laajaa hyödyntämistä.
HRM, R4	Tärkeänä osana digiosaamisen kehittämistä koettiin esimerkiksi somemarkkinoinnin ja –näkyvyyden hallitseminen.
ICT H5	Hyvät viestintätaidot ja ihmisten kanssa toimeen tuleminen.
ICT H5	Tulevaisuudessa kun kaikki manuaalinen työ saatetaan automatisoida, ihmisiltä ehkä odotetaan luovaa ja itsenäistä ajattelua.
ICT H1	Project management -tyyppinen ajattelu lisääntyy. Kokonaisuuden hallinta ja proaktiivisesti toimiminen.
HRM R1	Työntekijöiltä vaaditaan ennakkoluulottomuutta sekä kykyä omaksua uusia asioita ja siirtyä eteenpäin. Tarvitaan myös halua kulkea kehityksen kärjessä, innokkuutta uuden oppimiseen, proaktiivisuutta ja omatoimisuutta. Tarvitaan hyvää yleistä uusien teknologioiden ja megatrendien tuntemusta, toimialatuntemusta sekä hyviä johtamistaitoja.

4.6 Haastattelutulosten yhteenveto

Alle olen koonnut yhteenvedon haastattelujen tuloksista. Liiketoimintaosaamista pidettiin teknologiaosaamisen rinnalla yhtenä tärkeimmistä osaamistarpeista ja vastauksissa korostuivat yrityksen toiminnan ymmärtäminen ja sen prosessien tunteminen. Teknologian koettiin muuttavan työntekoa ja usea vastaaja mainitsi, että sen kehityksessä tulee pysyä mukana ja osaamistaan jatkuvasti kehittää. Assistentteille mainittiin erityisen tärkeinä viestintäkanavien ja sosiaalisen median työkalujen tuntemus.

Teknologian kehityksen nähtiin edesauttavan yritysten liiketoiminnan kansainvälistymistä. Työtä on mahdollista tehdä ajasta ja paikasta riippumatta. Kansainvälistymisen myötä kulttuurien tuntemus ja kielitaito ovat välttämättömiä. Assistenttien nähtiin tulevaisuudessa olevan moniosaajia, mutta osa vastaajia ennakoivat erikoistumisen ja erityisosaamisen olevan vahvuus tulevaisuuden työmarkkinoilla. Asiantuntijatyö ja luova ajattelutyö lisääntyvät rutiinitöiden vähentyessä. Viestinnän taidot, yhteistyökyky ja halu oppia uutta ovat tärkeitä taitoja tulevaisuuden assistenteille.

liiketoimintaosaaminen	<ul style="list-style-type: none">• liiketoiminnan ymmärtäminen• trendien ja kilpailijoiden seuraaminen• yrityksen prosessien ymmärtäminen• asiakasymmärrys• strategiaosaaminen
teknologia ja digitalisaatio	<ul style="list-style-type: none">• teknologian syvempi ymmärtäminen• sosiaalisen median työkalut• rutiinityön automatisointi• etätyö lisääntyy• teknologia muuttaa työntekoa
kansainvälisyys ja kielet	<ul style="list-style-type: none">• hyvä kielitaito korostuu• globalisaatio ja kulttuurien tuntemus

<p>assistentin työ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • moniosaaja • erikoistuminen • uusia työnkuvia ja rooleja • IT-osaaminen korostuu • itsenäinen työskentely ja vastuun otto • työskentely ihmisten kanssa • luova työ ja ajatustyö lisääntyvät • työn keskittäminen • perinteinen rooli säilyy • projektinhallintataidot
<p>osaamistarpeet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • liiketoimintaosaaminen • osaamisen jatkuva kehittäminen ja ylläpito • organisointikyky • strategialähtöinen asenne • kyky sopeutua muutokseen • tietotekniikkataidot • viestintätaidot • yhteistyökyky • laajojen kokonaisuuksien ymmärtäminen • oleellisen tunnistaminen • itsenäinen työskentely ja oma-aloitteisuus • projektinhallintataidot • halu oppia uutta

5 Tulokset

Opinnäytetyöni tavoitteena on tukea koulutusohjelman kehittämistä tutkimalla työn muutosta sekä kokoamalla yhteen tuloksia projektia varten tehdyistä haastatteluista. Tavoitteenani oli myös auttaa projektin hallinnassa luomalla projektille uuden kanavan Teams-sivustolle. Kokosin sivustolle materiaalia sekä tietoa kehitysprojektin hyödynnettäväksi.

Kokosin projektin kanavalle materiaaleja eri julkaisuista, jotka liittyivät työn muutokseen sekä arvioihin työn tulevaisuudesta. Keräsin sivustolle lisäksi koonteja haastatteluista, joista kahden olen lisännyt tämän raportin liitteiksi (Liite1 ja liite 2). Laadin myös saamieni haastatteluaineistojen pohjalta listan kehitysprojektia varten haastatelluista vastaajista. Keräsin listaan tiedot haastateltujen työtehtävästä, yrityksistä sekä toimialoista.

Julkaisuissa käsiteltiin vahvasti teknologian ja digitalisaation vaikutuksia nykyisin käsittämimme työtehtäviin. Monessa aineistossa pohdittiin, tuleeko työ tulevaisuudessa katoamaan robotisaation ja digitalisaation kiihtyessä. Johtopäätöksinä näissä oli, että vaikka ennustaminen on vaikeaa, nyt näyttää siltä, että työn tekemisen tarve ei katoa. Perinteiset työtehtävät saattavat muuttua ja manuaalinen työ vähenee. Teknologian kehittyminen saattaa kuitenkin synnyttää tilalle aivan uusia, mielekkäämpiä työtehtäviä.

Aikaisemmin tehdyn kehityshankkeen julkaisussa Management assistant 2020, ennakoitiin myös tietotekniikan kehityksen vähentävän rutiinityötä ja vapauttavan ihmisiä tekemään työtä, jossa he ovat hyviä sekä mistä he pitävät. Luovuus lisääntyy ja jää aikaa vaativampiin työtehtäviin. (Karjalainen 2013, 139)

Kehitysprojektia varten tehdyissä haastatteluissa nousi esiin saman kaltaisia vastauksia kuin julkaisuissa. Jotkut vastaajista arvelivat, että assistenttien nimikkeet muuttuvat ja työ tulee muovautumaan uusien teknologioiden ja välineiden myötä. Assistenttien tarve ei kuitenkaan katoa, vaikka nimikkeet muuttuvat. Manuaalinen työ vähenee ja ajatustyö lisääntyy. Useassa vastauksessa nousi esiin myös erikoistuminen johonkin tiettyyn liiketoiminnan osa-alueeseen. Liiketoimintaosaamisen tärkeys näkyi yleisestikin vastauksissa. Assistentin tulee ymmärtää yrityksen prosesseja. Mission, vision ja strategian ymmärtäminen koettiin myös tärkeiksi. Teknologian kehitys ja sen osaamisen tärkeys tuli esiin kaikkein vahvimpana teemana läpi aineiston. Assistenteilta erityisesti odotettiin vahvoja teknologia-taitoja.

Management assistant 2020 ennakoi myös assistenttien strategiaosaamisen ja organisaation tuntemuksen nousevan tärkeiksi tulevaisuudessa Kielten ja kulttuurien vahva osaaminen kansainvälistymisen ja globalisaation myötä ovat oletusarvo assistenteille. (Karjalainen 2013, 139). Nyt tehdyn hankkeen vastaajatkin pitivät tärkeänä kulttuurien tuntemusta ja varsinkin englannin kielen taitoa.

Moni haastattelututkimuksen vastaaja korosti myös jatkuvaa kehittymistä ja uuden oppimisen tärkeyttä. Työtapojen ja välineiden muutos on ollut nopeaa ja kehityksessä tulee pysyä mukana. Sitran julkaisutkin toivat esiin sen, kuinka tärkeää on pysyä mukana kehityksessä. Julkaisut arvioivat, että osaamisen eriytyminen saattavat lisätä polarisoitumista sekä eriarvoistumista (Sitra 2020, Sitra 2017). Mitä parempaa osaaminen osa, sitä suurempi osa pärjää muuttuvassa työmaailmassa. (Lindholm & Siimes 2017, 7.) Halu oppia uutta ja avoimuus uusille haasteille voivatkin olla tärkeimpiä taitoja tulevaisuuden työelämässä.

6 Oman oppimisen ja opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tukea koulutusohjelman kehittämistä tutkimalla työn tulevaisuutta sekä tulevaisuuden osaamistarpeita. Lisäksi tavoitteenani oli auttaa kehitysprojektissa projektiassistentin roolissa. Tavoitteenani oli koota kerättyä aineistoa yhteen sekä huolehtia projektin kanavasta, jolle tieto voitiin helposti tallentaa.

Opinnäytetyöni lähti käyntiin syksyllä 2018, jolloin lehtori Eija Kärnä ehdotti minulle, että lähtisin mukaan projektiassistentiksi kehityshankkeeseen ja tekisin tästä opinnäytetyön. Työskentelin syksyn projektiassistenttina ja auttaisin hankkeen loppuun saattamisessa. Olin osallistunut HRM-projekti-kurssille, jossa toteutimme yhden hankkeessa mukana olleista haastatteluista. Aihe oli mielestäni erittäin kiinnostava ja koin, että opinnäytetyöni on merkityksellinen ja työtäni pystytään konkreettisesti hyödyntämään.

Opinnäytetyöni oli selkeä tavoite ja koin, että työ oli helppo rajata. Hankkeelle oli annettu aikataulu, jossa tulosten tuli olla valmiit tammikuussa 2019. Yllätyin kuitenkin materiaalin runsaudesta niin toteutettujen haastattelujen kuin tulevaisuuden työtä koskevien lähdemateriaalien osalta. Yritin aluksi saada kaikkea tietoa hyödynnettyä, mutta ymmärsin lopulta, että tärkeintä on oleellisen tiedon poimiminen ja kokonaisuuden ymmärtäminen.

Haastattelututkimuksia kootessani koin, että pystyin löytämään aineistosta yhteneväisiä teemoja ja vetämään näistä johtopäätöksiä tuloksiin. Onnistuin mielestäni myös kokoaamaan halutunlaisen koonnin tuloksista taulukkomuodossa. Haastatteluaineiston runsaus tuli vastaan myös kootessani haastateltujen tietoja taulukkoon. Jokainen raportti oli eri tiedoilla tai kansiossa ja tiedot piti näistä etsiä erikseen. Sain kuitenkin luotua haastatteluista kattavan taulukon työtehtävineen sekä toimialoineen.

Tavoitteenani oli luoda Teams-sivu vanhan, sekavaksi koetun, sharepoint-sivuston tilalle. Sain apua ICT-opettajilta tähän ja loimme kanavan kehityshankkeelle. Opin samalla käyttämään Teamsia, joka ei kunnolla ollut käytössä vielä opintojeni aikaisemmassa vaiheessa. Tästä on ollut hyötyä minulle myös myöhemmin työelämässäni. Koen, että tekevästäni työstä on ollut tavoitteiden mukaisesti hyötyä projektille niin yhteenvetojen kuin kanavankin luomisen osalta.

Taustamateriaaleja tulevaisuuden työstä valitessani olen pyrkinyt valitsemaan luotettavia tieteellisiä julkaisuja tunnetuilta tekijöiltä, kuten TEM:iltä, Sitralta sekä Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnalta. Olen lisäksi pyrkinyt analysoimaan tuloksia neutraalisti ja objektiivisesti, jotta kerättyä tietoa voidaan levittää ja soveltaa myös muihin yhteyksiin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 47-48)

Osallistumiseni projektiin päättyi keväällä 2019 kun olin saanut yhteenvedot palautettua. Kehitystyössä tuloksia jaetaan usein myös aikaisemmissa vaiheissa ja siinä korostuu prosessikirjoittaminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 46) Oma opinnäytetyöprosessini viivästy kuitenkin siirtyessäni työelämään ja sain kirjoitettua projektin aikana aloittamani raportin valmiiksi vasta keväällä 2020. Hyvää hetkeä kesken työkiireiden ei tuntunut vain koskaan löytyvän. Olin kuitenkin pitänyt tapaamisista ja tekemisistäni muistiinpanoja, joten tauko kirjoittamisesta ei haitannut kirjoittamista. Olen oppinut opinnäytetyötäni viimeistellessä kiireisen arjen keskellä, että itselle merkityksellisten asioiden kanssa saa kuitenkin olla myös terveen itsekäs. Olen kokenut saaneeni valtavasti tukea työhöni niin toimeksiantajaltani kuin läheisiltänikin ja olen ymmärtänyt entistä paremmin yhteistyön merkityksen.

Lähteet

Aito HSO 2020. Luettavissa: https://www.aitohso.fi/yhteistyö/hso_t_tyoelamassa. Luettu: 12.5.2020.

Aito HSO ry ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2016. Osaamiskartoitus. Sisäisiä dokumentteja.

Anttila, P. 2005. Ilmaisuu, teos ja tutkiva toiminta. Akatiimi. Tallinna.

Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta. 2018. Suomen sata uutta mahdollisuutta 2018-2037. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 1/2018. Helsinki. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_1+2018.pdf. Luettu 17.5.2020.

Haaga-Helia 2020a. Johdon assistenttityön ja kielten koulutus. <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus-tradenomi-amk-helsinki?userLang=fi>. Luettu 17.5.2020.

Haaga-Helia 2020b. Liiketoiminnan palveluratkaisujen ja kielten koulutus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/liiketoiminnan-palveluratkaisujen-ja-kielten-koulutus-tradenomi-amk-helsinki?userLang=fi>. Luettu 17.5.2020

Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki.

Karjalainen, P. 2013. Management assistant 2020. Haaga-Helia Publication Series. R&Dreports 2/2013. Haaga-Helia University of Applied Sciences. Vantaa.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Kauppakamari. Viro.

Ojasalo, K. Moilanen, M & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy. Helsinki

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Talentum. Helsinki.

Sitra. 2017. Megatrendit 2017: Työn ja toimeentulon arvoitus. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/trendi-tyon-ja-toimeentulon-arvoitus/>. luettu 17.5.2020.

Sitra. 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Erweko. Vantaa. Luettavissa: <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>. Luettu 17.5.2020.

Sitra. 2019. Tulevaisuusbarometri 2019. Sitran selvityksiä 147. Erweko. Helsinki. Luettavissa: <https://media.sitra.fi/2019/02/28132718/sitraselvityksiatulevaisuusbarometriversioon.pdf>. Luettu 1.10.2019.

TEM. 2019. Work Up! Tulevaisuuden työ. TEM oppaat ja muut julkaisut 3/2019. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161299/TEM_oppaat_3_2018_WorkUp_Tulevaisuuden_tyo_22012019_Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 17.5.2020.

Toiminen, M. 2017. Välähdyksiä tulevaisuudesta. Mindmill Network. Helsinki. Luettavissa: https://www.tela.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/tela/embeds/telawwwstructure/21108_Valahdyksia_tulevaisuudesta.pdf. Luettu 1.10.2019.

Vilka, H & Airaksinen, A. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Haaga-Helian julkaisusarja. Tutkimuksia 1/2009. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Helsinki. Luettavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97095/johdon_assistenttien_tyo_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 18.5.2020.

Liitteet

Liite 1. Futura-aineiston koonti

Liiketoimintaosaaminen

<p>Liiketoiminnan ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none">• laajojen kokonaisuuksien ymmärtäminen• oleellisen erottaminen• ydintoiminnan ymmärrys	<p>Assistentin odotetaan ymmärtävän laajempia kokonaisuuksia ja erottamaan oleellisia asioita. Assistentin tulee haluta ymmärtää syvemmin liiketoiminnan logiikkaa. MAR, R5</p> <p>Jatkossa on vahvuus, mitä enemmän ymmärtää liiketoimintaa ja yrityksen ydintoimintaa, sillä prosessit automatisoituvat ja suorittavat tehtävät tulevat häviämään. ICT, H6</p> <p>On tärkeää, että assistentti ymmärtäisi yrityksen taloudesta sekä somemarkkinoinnista. HRM, R4</p> <p>Jokaisella osa-alueella, kuten markkinoinnilla tai taloushallinnolla on omat terminsä ja käsitteensä ja ne olisi hyvä tuntea, vaikka ne eivät olisi omaa "core-osaamista". ONT 1 H1</p>
<p>Trendien ja kilpailijoiden seuraaminen</p>	<p>On tärkeä olla perillä liike-elämän trendeistä ja siitä, kuinka kilpailijat asioita tekevät. HRM, R1</p>
<p>Yrityksen prosessien ymmärtäminen</p>	<p>Bisnespuolen ymmärtäminen on tärkeää sekä ymmärrys yrityksen prosessista. HRM, R6</p> <p>kokonaisuuksien ymmärtäminen ja prosessiajattelu korostuu. HRM, H1</p>
<p>Asiakasymmärrys</p>	<p>Organisaatio menestyy huomattavasti paremmin, jos kaikilla on ymmärrys siitä kenelle hommia tehdään, mistä asiakas maksaa, mitä hän haluaa ja mitä hän tarvitsee. ICT, H2</p>
<p>Strategiaosaaminen</p>	<p>Tärkeitä osaamisen teemoja tulevaisuudessa ovat johtamistaidot, liiketoiminnan osaaminen, strategialähtöinen asenne, vastuun ottaminen, tiedon soveltaminen. MAR R5</p>

Teknologia ja digitaalisuus

<p>Teknologian syvempi ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • alakohtainen osaaminen • järjestelmien toimintalogiikan ymmärtäminen ja soveltaminen omiin työtehtäviin • spesifi osaaminen 	<p>Assistenteilta vaaditaan alakohtaista teknologiaosaamista, kuten alan omia ohjelmistoja sekä virtuaalikokous- ja substanssijärjestelmiä. MAR, R5</p> <p>Tärkeää on ymmärtää järjestelmien väliset integraatiot, järjestelmien toimintalogiikka (järjestelmäkieli) ja järjestelmistä saatujen hyötyjen soveltaminen omiin työtehtäviin. Datan hyödyntäminen liiketoiminnassa ja yhteistyö on korostunut ja korostuu jatkuvasti järjestelmäkehityksen myötä. HRM R3</p>
<p>Sosiaalisen median työkalut</p> <ul style="list-style-type: none"> • somemarkkinointi • kuvankäsittely- ja editointitaidot 	<p>Assistentin tulee olla monipuolinen digiosaja, joka käyttää sosiaalista mediaa sekä erilaisia ohjelmistoja. MAR, R3</p> <p>Luovalla alalla vaaditaan kuvankäsittely- ja editointitaitoja. MAR, R5</p> <p>Sometaidot joissain töissä merkittäviä HRM, H1</p>
<p>Rutiinistyön automatisointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • työ tehostuu • manuaalista tarkistamista vaativat tehtävät vähenevät • fyysisten asiakirjojen käsittely vähenee • luova ajattelutyö lisääntyy • suunnittelutyö lisääntyy • työ enemmän konsultoivaa ja lisäarvoa tuottavaa • asiakaskeskeisyys kasvaa • vielä iso investointi yritykselle, mikä hidastaa kehitystä 	<p>Tietokonejärjestelmämuutokset ovat työkalu, joiden avulla manuaalisia työvaiheita voidaan karsia ja keskittyä olennaiseen. Toistuvan työn automatisoituminen tulee vapauttamaan työntekijät entistä enemmän luovaa ajattelua ja ihmissuhdetaitoja vaativiin tehtäviin. HRM, R1</p> <p>Aiemmin manuaalista tarkistamista vaatineet tehtävät todennäköisesti vähenevät, kuten myös fyysisten asiakirjojen käsittely. Moni rutiinistyö automatisoituu. Ihmiset suunnittelevat ja valmistelevat, koneet syöttävät numerot. HRM, R2</p>

<p>Etättyö lisääntyy</p>	<p>Työtä tehdään yhä enemmän etänä ja eri maista sekä asiakastapaamisiakin hoideetaan enenevissä määrin etänä. HRM, R2</p> <p>Etätöiden tekeminen on lisääntynyt. HRM, H1</p> <p>Etättyöt nähdään ihan hyvänä asiana. Se nähdään jopa lisäävän tuottavuutta joissain työtehtävissä. ICT H5</p>
<p>Työnteko muuttuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekoäly ei korvaa täysin ihmisten työtä • Kumppanuus ihmisen ja algoritmin välillä 	<p>Kaikkea työtä ei voida automatisoida. Assistentin tulee pysyä mukana muuttuvassa työelämässä ja teknologian kehityksessä. MAR R5</p> <p>Robotit vievät ihmisten työpaikkoja, mutta toisaalta ne työpaikat ovat työpaikkoja missä ihmisten ei alun perinkään pitäisi olla töissä. ICT H2</p>

Kansainvälisyys ja kielet

<p>Hyvä kielitaito korostuu</p> <ul style="list-style-type: none"> • englannin kieli välttämätön 	<p>Viestintäosaamisessa tärkeää on kieli- ja kulttuuriosaaminen, joissa erityisesti liikeviestinnän sekä eri maiden liikekulttuurien tuntemus korostuu. ONT 3</p>
<p>Globalisaatio</p> <ul style="list-style-type: none"> • kulttuurituntemus • Tavoitettavuus myös työajan ulkopuolella eri aikavyöhykkeiden vuoksi • työtehtävät muuttuvat ja monipuolistuvat 	<p>Teknologian edesauttaa kansainvälistä yhdessä tekemistä esimerkiksi Skypetyyppisten yhteysmuotojen käytön helpottuessa koko ajan. Toimitaan eri aikavyöhykkeillä, joten entistä tärkeämpää on olla saatavilla myös toimistoaikojen ulkopuolella. HRM, R3</p>

Assistentin työ

<p>Moniosaaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laaja-alainen osaaminen 	<p>Moniosaaminen tulee arvoonsa, mutta erityistehtävissä joudutaan varmaankin jatkuvasti syventämään osaamista. HRM, H1</p>
<p>Erikoistuminen</p>	<p>Tulevaisuudessa assistentti työntekijänä saattaa hävitä. Geneeristen assistenttien sijaan tarvitaan enemmän erikoistumista tiettyyn osa-alueeseen, esimerkiksi HR:ään tai laskentatoimeen. HRM, R1</p>
<p>Uusia työnkuvia ja rooleja</p>	<p>Tulevaisuuden työ katsoo vähemmän koulutustaustaa, vaan keskittyy enemmän yksilöiden osaamiseen ja oppimiseen. Näin ollen myös assistenttikoulutuksen saanut voi kasvaa periaatteessa mihin tahansa rooliin. HRM, R1</p> <p>Assistenteille on tulevaisuudessakin tarvetta, mutta rooli kehittyy työn kehityksen mukana. Uusia vastuita ja osaamisalueita syntyy koko ajan, esimerkiksi digitalisaation ja kansainvälisyyden myötä. HRM, R2</p> <p>Tulevaisuudessa syntyy uusia työnkuvia ja rooleja ja assistenteille aukeaa uusia mahdollisuuksia erityistaidoista sekä osaamisesta riippuen. MAR, R5</p>
<p>IT-osaaminen korostuu</p>	<p>Lähes kaikki uusi teknologia kulkee tukitoimintojen kautta. Teknologia kehittyessä tukitoiminnot tulevat olemaan avainasemassa uudistusten saamisessa läpi. Tekninen osaaminen ja järjestelmien hallinta jäävät myös helposti assistentin vastuulle ja tämä ei todennäköisesti tule muuttumaan. ICT H1</p> <p>En voi olla painottamatta sitä, että uusien assistenttien tulee pystyä työskentelemään vaikeissa erilaisten vanhojen ja uusien järjestelmien sekamelskassa. HRM, H1</p>

<p>Itsenäinen työskentely ja vastuun otto</p>	<p>Työntekijöitä ei valvota enää niin paljon. Työntekijällä on enemmän vastuuta ja heidän odotetaan ohjautuvat itsenäisesti työtehtävissään. ICT, H5</p> <p>Oman työn kehittäminen, peloton suhtautuminen uuteen, itsenäinen ote tekemisiin sekä päätöksentekokyky omiin tehtäviin liittyvissä asioissa on entistä tärkeämpää. Assistentin tulee pystyä hahmottamaan kokonaisuuksia, jotta voi tehdä kevyellä perhdytyksellä hommat loppuun asti itsenäisesti. HRM, R3</p>
<p>Työskentely ihmisten kanssa</p>	<p>Assistentin rooli on muiden työn yhteensovittamista. Tulevaisuuden työtehtävissä korostuvat ongelmanratkaisutaidot, yhteistyö, itseohjautuvuus, verkostoitumistaidot ja analysointitaidot. Tiimityöskentelytaitoja tarvitaan tehtävien suorittamiseen. MAR, R3</p> <p>Tulevaisuudessakin työssä samat asiat kuin nyt ovat tärkeitä: osaa luottaa toisiin ihmisiin, olla ihmisten kanssa, empatiakyky ja sympatiakyky. ICT H4</p> <p>Työt, joissa ollaan paljon ihmisten kanssa tekemisissä, ovat todella vaikeita robotille ja tekoälylle vielä seuraavan 5-10 vuoden aikana. ICT H3</p> <p>Ihmistyötä ei tulla tulevaisuudessakaan yrityksessä korvaamaan, vaan vuorovaikutus on edelleen äärimmäisen tärkeässä roolissa yrityksen toiminnoissa. HRM R6</p> <p>Sosiaalinen älykkyys, tunneäly ja empatiataidot nousevat tärkeiksi, että pystyy ymmärtämään erilaisia ihmisiä. ONT 1 H2</p>
<p>Luova työ ja ajatustyö lisääntyvät</p>	<p>Perinteiset työnkuvat tulevat muuttumaan. Ihmiset haluavat mielekkäämpiä tehtäviä ja rutiininomaisempia tehtäviä pystytään antamaan koneelle. Ajatustyö tulee lisääntymään. ICT, H1</p>

	Assistentin ei tarvitse tehdä rutiinityötä, sillä se voidaan ohjata tekoälylle. Assistentti tekee paljon mielenkiintoisempaa luovaa työtä ("creative work"). ICT, H3
Työn keskittäminen	Assistenttien työ on keskitetty pooliin, josta he vastaavat palvelupyyntöihin. ICT, H6
Perinteinen rooli säilyy	"En usko nopeisiin muutoksiin". Toisin kuin väitetään, epätyypilliset työsuhteet eivät ole lisääntyneet ja suomalaiset ovat pidempään samoissa työpaikoissa kuin koskaan aikaisemmin. ICT H4 Yrityksessä tullaan jatkossakin tarvitsemaan assistentteja, jopa aiempaa enemmän. Jatkossa assistentteja tullaan tarvitsemaan erityisesti työhyvinvointiin liittyvissä tehtävissä sekä yrityksen sisäisessä viestinnässä. HRM R6
Projektinhallintataidot	Assistenteilla tulisi tulevaisuudessa olla hallussa niin sanottu Project management –kokonaisuus. HRM R1

Osaamisen kehittäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

liiketoimintaosaaminen <ul style="list-style-type: none"> • taloushallinto • HR • yrityksen prosessit 	Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää, koska tietämys siitä luo kykyä priorisoida ja hahmottaa asioiden tärkeyttä. ONT 2
osaamisen jatkuva kehittäminen ja ylläpito	Työn tekemisen taitojen kehittäminen koetaan tärkeäksi. Tärkeäksi koettiin myös työntekijän joustavuus sekä valmius oppia uutta. HRM, R4
organisointikyky	Työn muutokset edellyttävät työntekijöiltä entistä enemmän itsensä johtamista, priorisointitaitoja, stressinsietokykyä, sekä halua itsensä jatkuvaan kehittämiseen. HRM R6

strategialähtöinen asenne	
kyky sopeutua muutokseen	Osaamistarpeita ovat uudet teknologiat, esimiestaidot, tiimityöskentelytaidot sekä ammatillinen osaaminen ja muuntautumistaidot. HRM, R2
tietotekniikkataidot <ul style="list-style-type: none"> • järjestelmien osaaminen • koneoppiminen • teknologian mahdollisuuksien ymmärtäminen ja hyödyntäminen • lohkoketjut • tekoälyn spesifi osaaminen 	<p>Tekoälyn ja koneoppimisen mahdollisuudet. Oman alansa asiantuntijat osaisivat huomata paremmin, mihin näitä voisi soveltaa. ICT H5</p> <p>Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan ohjelmistojen ja järjestelmien kehittämistä, digiosaamista ja tekoälyn laajaa hyödyntämistä. HRM R2</p>
Viestintätaidot <ul style="list-style-type: none"> • tiimityöskentelytaidot • someosaaminen • videoiden kuvaus ja editointitaidot 	<p>Tärkeänä osana digiosaamisen kehittämistä koettiin esimerkiksi somemarkkinoinnin ja -näkyvyyden hallitseminen. HRM, R4</p> <p>Hyvät viestintätaidot ja ihmisten kanssa toimeen tuleminen. ICT H5</p>
laajojen kokonaisuuksien ymmärtäminen	
oleellisen tunnistaminen	
itsenäinen työskentely ja oma-aloitteisuus	Tulevaisuudessa kun kaikki manuaalinen työ saatetaan automatisoida, ihmisiltä ehkä odotetaan luovaa ja itsenäistä ajattelua. ICT H5

projektinhallintataidot	Project management -tyyppinen ajattelu lisääntyy. Kokonaisuuden hallinta ja proaktiivisesti toimiminen. ICT H1
halu oppia uutta	Työntekijöiltä vaaditaan ennakkoluulottomuutta sekä kykyä omaksua uusia asioita ja siirtyä eteenpäin. Tarvitaan myös halua kulkea kehityksen kärjessä, innokkuutta uuden oppimiseen, proaktiivisuutta ja omatoimisuutta. Tarvitaan hyvää yleistä uusien teknologioiden ja megatrendien tuntemusta, toimialatuntemusta sekä hyviä johtamistaitoja. HRM R1

Liite 2. Kurssin HRM-projekti yhteenveto

Haaga-Helian johdonassistenttityön ja kielten koulutusohjelman tutkimus, syksy 2018, Kurssin HRM-projekti yhteenveto

- R1: asianajaja, asianajotoimisto
toimitusjohtaja, IT-alan yritys
Chief Corporate Venturing Programs, konsulttipalvelu kasvuyrityksille
- R2: HR Coordinator, asianajotoimisto
perustaja, ohjelmistoyritys
HR Officer, kemiallisten aineiden jakelu
- R3: toimitusjohtaja, markkinointialan yritys
HR-esimies, markkinointialan yritys
talousjohtaja, markkinointialan yritys
x, keittiöalan maahantuonti ja markkinointi
- R4: palvelujohtaja ja teamleader, rekrytointi ja henkilöstöpalvelut
yrityksen perustaja, hallinto- ja tukipalvelut liike-elämälle
- R5: hallintojohtaja, ohjelmistoyritys
x, Rekrytointi ja henkilöstöpalvelut
puheenjohtaja ja toimitusjohtaja, ohjelmistoyritys
Training Coordinator, digitaalinen insinööritoimisto
x, Business Operations Specialist, digitaalinen insinööritoimisto
- R6: x, henkilöstöhallinto, ICT-alan yritys
x, Maajohtaja, kampaamotuotteiden maahantuonti ja markkinointi

Liiketoimintaosaaminen

R1	On tärkeä olla perillä liike-elämän trendeistä ja siitä, kuinka kilpailijat asioita tekevät.
R3	Assistentin tulee pystyä hahmottamaan kokonaisuuksia.
R4	On tärkeää, että assistentti ymmärtäisi yrityksen taloudesta sekä so- memarkkinoinnista.
R6	Bisnespuolen ymmärtäminen sekä ymmärrys yrityksen prosessista.

Teknologia ja digitaalisuus

R1	Informaatiomäärän räjähtäminen: paljon tietoa, jonka suhteen pitää olla kriittinen. Jokaisen tulisi jollakin tavalla ymmärtää teknologian tarjoamat mahdollisuudet. Tietokonejärjestelmämuutokset ovat työkalu, joiden avulla manuaalisia työvaiheita voidaan karsia ja keskittyä olennaiseen. Toistuvan työn automatisoituminen tulee vapauttamaan työntekijät entistä enemmän luovaa ajattelua ja ihmissuhdetaitoja vaativiin tehtäviin.
R2	Työtä tehdään yhä enemmän etänä ja eri maista sekä asiakastapaamisiakin hoidetaan enenevässä määrin etänä. Aiemmin manuaalista tarkistamista vaatineet tehtävät todennäköisesti vähenevät, kuten myös fyysisten asiakirjojen käsittely. Moni rutiinityö automatisoituu. Ihmiset suunnittelevat ja valmistelevat, koneet syöttävät numerot.
R3	Tärkeää on ymmärtää järjestelmien väliset integraatiot, järjestelmien toimintalogiikka (järjestelmäkieli) ja järjestelmistä saatujen hyötyjen soveltaminen omiin työntehtäviin. Datan hyödyntäminen liiketoiminnassa ja yhteistyö on korostunut ja korostuu jatkuvasti järjestelmäkehityksen myötä.
R4	Haastateltavat arvioivat mobiililaitteiden yleistyvän sekä automatisoinnin lisääntyvän. Uskottiin, että rutiinitehtävät voitaisiin poistaa ainakin osittain. Eräässä haastatellussa yrityksessä tehdään pääosin etätyötä.
R5	Haastateltu yritys on investoinut automaatioon ja tekoälyyn, jonka seurauksena rutiinityöt tulevat hoitumaan automatisoidusti. Henkilöstömäärä ei kuitenkaan välttämättä vähene tämän seurauksena, vaan työntekijöiden aika vapautuu sellaisiin asioihin, joita ihminen tekee konetta paremmin. Ei tarvitse olla ohjelmoija, mutta olisi hyvä kuitenkin ymmärtää tietoteknisistä järjestelmistä sekä niiden sielunelämästä.
R6	Haastateltu yritys on panostanut paljon automatisointiin ja pyrkinyt muutenkin selkiyttämään toimintojaan ja poistamaan esimerkiksi päällekkäisiä toimintoja. Rutiinitehtäviä pyritään automatisaation avulla poistamaan ja keskitytään entistä enemmän asiakkaisiin. Etätyötä tul-

	<p>laan hyödyntämään aiempaa enemmän. Robotiikka ei tule vaikuttamaan yrityksen toimintaan, mutta tulevaisuudessa nähdään tarvetta esimerkiksi robottikoodareille.</p> <p>Nettikaupan johdosta asiakkaat voivat itse tilata tuotteet verkosta ja myyntiedustajat keskittyvät tuotteiden markkinoimiseen/myymiseen ja tuotekoulutuksiin. Ostojen kirjaamisen vähentyessä edustajan työnkuva muuttuu paljon. Toimenkuva tulee olemaan enemmän konsultoivaa ja lisäarvoa tuottavaa. Työtehtävien automatisoituessa työntekijämäärä voi vähentyä ja työnkuvat muuttuvat. Etätyö mahdollisesti lisääntyy.</p>
--	--

Kansainvälisyys ja kielet

R1	Hyvää kielitaitoa vaaditaan, erityisesti englannissa. Yrityksen toiminnan uskotaan kansainvälistyvän yhä edelleen. Kasvava globaali kilpailu ja uudet teknologiat haastavat yrityksiä, mutta luovat haastattelulle yritykselle markkinapaikan toimia tulevaisuuden liiketoiminnan rakentamisen asiantuntijana. Myös paine vastuullisuuden ja kiertotalouden saralla luo paikan yrityksen asiantuntemukselle.
R2	Kaikki haastatellut vastasivat, etteivät he koe kansainvälisyyden muutuvan organisaatioiden toimintaa tulevaisuudessa, sillä he ovat jo vahvasti kansainvälisiä. Kielitaito, varsinkin englanti, on olennainen taito.
R3	Haastateltu uskoo teknologian edesauttavan kansainvälistä yhdessä tekemistä, esimerkiksi Skype-tyyppisten yhteysmuotojen käytön helpottuessa koko ajan. Kaikilta uusilta työntekijöiltä vaaditaan englannin kielen taitoa. Entistä tärkeämpää on olla saatavilla toimistoaikojen ulkopuolella, sillä toimitaan eri aikavyöhykkeillä.
R4	Globalisaation ja etätyön myötä esimerkiksi kielitaidon sekä kulttuurituntemuksen uskotaan olevan yksi osaamisen kehitettävistä osa-alueista.
R6	Yritys ei ole suunnitellut kansainvälisille markkinoille laajentumista, mutta kielitaitoa pidetään tärkeänä. Englannin osaaminen on välttämätöntä ja venäjän osaaminen saattaa olla tulevaisuudessa hyödyksi, sillä Venäjälle laajentuminen olisi ehkä mahdollista.

	<p>Erään haastatellun yrityksen toimintoja on siirretty ja keskitetty Tanskaan ja Hollantiin. Siirtyneistä työpaikoista jäljelle on jäänyt työtehtäviä, joten muut toimenkuvat monipuolistuvat ja työnkuva ei ole niin tarkasti määritelty. Globaalissa maailmassa kielitaidon ja kulttuurituntemuksen merkitys korostuu.</p>
--	---

Osaamisen kehittäminen ja tulevaisuuden osaamistarpeet

R1	<p>Suuren informaatiomäärän vuoksi kouluttautuminen on tärkeää ja että mietitään mihin tarvitaan ihmisaivoja ja missä hyödynnettäisiin enemmän automaatiota. Tarvitaan teknologiaosaamista ja jatkuvaa koulutusta, sillä uusi sukupolvi ja digitalisaatio ovat tulossa.</p> <p>Työntekijöiltä vaaditaan ennakkoluulottomuutta sekä kykyä omaksua uusia asioita ja siirtyä eteenpäin. Tarvitaan myös halua kulkea kehityksen kärjessä, innokkuutta uuden oppimiseen, proaktiivisuutta ja oma-toimisuutta. Tarvitaan hyvää yleistä uusien teknologioiden ja megatrendien tuntemusta, toimialatuntemusta sekä hyviä johtamistaitoja.</p>
R2	<p>Osaamistarpeita ovat uudet teknologiat, esimiestaidot, tiimityöskentelytaidot sekä ammatillinen osaaminen ja muuntautumistaidot. Tulevaisuudessa tullaan tarvitsemaan ohjelmistojen ja järjestelmien kehittämistä, digiosaamista ja tekoälyn laajaa hyödyntämistä.</p>
R3	<p>Muutosmyönteisen asenteen sekä uuden oppimisen tärkeys korostuvat jatkuvasti. Osaamisen jakaminen ja prosessien ymmärtämisen taito myös korostuvat. Loogisen matemaattisen ajattelukyvyn merkitys kasvaa sekä luovan ajattelukyvyn tarve. Yrityksen sisäiset koulutustarpeet syntyvät mm. liiketoiminnan muutoksista, uusien järjestelmien käyttöönotosta, robotiikasta, työn ja prosessien jatkuvasta kehittämisestä ja kehittymisestä.</p> <p>Työntekijöitä valmennetaan jatkuvasti itseohjautuvuuteen ja itseorganisoitumiseen.</p>

R4	<p>Teknologian käytön lisääntyminen tulee huomioida osaamisen kehittämisessä. Tärkeänä osana digiosaamisen kehittämistä koettiin esimerkiksi somemarkkinoinnin ja –näkyvyyden hallitseminen. Työn tekemisen taitojen kehittäminen koettiin tärkeäksi. Työntekijän tulee osata priorisoida työtehtävänsä, jotta työskentely on mahdollisimman tehokasta. Tärkeäksi koettiin myös työntekijän joustavuus sekä valmius oppia uutta.</p> <p>Etätöitä tehtävässä yrityksessä uskotaan, että kommunikointia, sekä oman ajan hallinnointia tulisi kouluttaa. Virtuaalitodellisuuskin on osana tulevaisuuden osaamistarvetta.</p>
R5	<p>Rutiinistyön automatisointi edellyttää ihmisiltä kykyä ja halua kehittää omaa osaamistaan ja kouluttautua.</p>
R6	<p>Työn muutokset edellyttävät työntekijöiltä entistä enemmän itsensä johtamista, priorisointitaitoja, stressinsietokykyä, sekä halua itsensä jatkuvaan kehittämiseen. Osaamisessa korostuvat erityisesti erilaisten työssäjaksamisen keinojen hyödyntäminen.</p> <p>Assistenttien nykyinen osaaminen sopii ennakoituun työn muutokseen osittain ihan hyvin, mutta osittain se on vanhentunutta. Nykyään esimerkiksi asiakirjaosaamiseen ei tarvitsisi panostaa enää niin paljon. Koulutuksessa pitäisi panostaa aiempaa enemmän Excelin osaamiseen sekä muiden laajasti käytössä olevien järjestelmien osaamiseen. Lisäksi tulisi opettaa enemmän järjestelmien käyttöön liittyviä lyhenteitä ja ammattislangia. Taloushallinnon puolella olisi hyvä keskittyä enemmän opettelemaan tiliointiä erilaisten järjestelmien avulla, kuin täyttämällä tiliristikoida. Muussa opetuksessa kannattaisi panostaa erityisesti tapakulttuurin opettamiseen.</p> <p>Digitaidot ja myyntitaidot korostuvat. Työnkuva laajempi ja joustavuus korostuu entisestään. Bisnespuolen ymmärtäminen sekä ymmärrys yrityksen prosessista.</p>

Assistentin työ

R1	<p>Asianajajan mukaan ajatustyö tulee lisääntymään ja assistentit voivat olla tulevaisuudessa juridisia asiantuntijoita. Assistenttia tarvitaan IT-tukihenkilönä. Haastateltava kokee, että assistentteja tullaan tarvitsemaan aina; heillä tulisi tulevaisuudessa olla hallussa niin sanottu Project management –kokonaisuus.</p> <p>It-alan toimitusjohtaja arvelee perinteisen sihteerin työn hiljalleen katoavan sähköisten ja digitaalisten työkalujen myötä, mutta yrityksissä tarvitaan tulevaisuudessakin mahdollistajia, jotka auttavat ydinbisneksen tekijää keskittymään ydinbisnekseen. Ihmiset haluavat tulevaisuudessa yhä enemmän merkitystä työltään, mikä haastaa myös organisaatioita olemaan mielekkäitä ja mieluisia työpaikkoja.</p> <p>Tulevaisuudessa assistentti työnimikkeenä saattaa hävitä, ja generisten assistenttien sijaan tarvitaan enemmän erikoistumista tiettyyn osa-alueeseen, esimerkiksi HR:ään tai laskentatoimeen. Tulevaisuuden työ katsoo vähemmän koulutustaustaa, vaan keskittyy enemmän yksilöiden osaamiseen ja oppimiseen. Näin ollen myös assistenttikoulutuksen saanut voi kasvaa periaatteessa mihin tahansa rooliin.</p>
R2	<p>Suurin osa haastateltavista vastasi, että perinteisiä assistentin tehtäviä on karsittu. Assistentteille on kuitenkin tulevaisuudessakin tarvetta, mutta sen rooli kehittyy työn kehityksen mukana. Uusia vastuita ja osaamisalueita syntyy koko ajan, esimerkiksi digitalisaation ja kansainvälisyyden myötä. Kaikki haastatellut korostivat assistenttien moniosaamista ja erikoistumista johonkin tiettyyn työnkuvaan, kuten myyntiin.</p>
R3	<p>Haastatellun mukaan heillä ei ole enää assistentin tehtäviä – teknologia hoitaa ne. Oman työn kehittäminen, peloton suhtautuminen uuteen, itsenäinen ote tekemisiin sekä päätöksentekokyky omiin tehtäviin liittyvissä asioissa on entistä tärkeämpää. ”Assistentin” tulee pystyä hahmottamaan kokonaisuuksia, jotta voi tehdä kevyellä perehdytyksellä hommat loppuun asti itsenäisesti. Pystyäkseen tukemaan johtoa mahdollisimman tehokkaasti, on myös assistentin oltava ajan hermolla, vaikka itse kehitys ja päätöksen teko ovat pitkälti johdon käsissä.</p>

R4	<p>Assistentin olisi hyvä osata joitakin juridisia asioita. Esimerkiksi lakien ja työehtosopimuksien tuntemus varsinkin HR-alalla olisi tärkeää. On myös tärkeää, että assistentti ymmärtäisi yrityksen taloudesta sekä somemarkkinoinnista. Assistentin tulisi olla rohkea kysymään asioista sekä omata oikeanlainen asenne. Nämä ominaisuudet tarjoavat tulevaisuudessa assistentille mahdollisuuden suurempaan vastuuseen, eli esimerkiksi projektinvetäjänä toimimiseen sekä osallistumiseen suunnittelutyöhön erilaisten järjestelmien käyttöönotossa.</p> <p>Eräässä haastattelussa painotettiin projektinhallinnan tärkeyttä tulevaisuudessa. Työ on menossa siihen suuntaan, että työtä tehdään spesifisti. Tällöin osaamisen tulisi olla syvempää tietyllä osa-alueella.</p>
R5	<p>Haastateltu pohti, että tulevaisuudessa sen sijaan, että assistentti avustaisi yhtä henkilöä, avustaisikin assistentti koko osastoa tai tiimiä. Nykyisistä assistenttien suuntautumisvaihtoehdoista pääkonttoripuolta ajatellen haastateltu nostaa tärkeimmiksi taloushallinnon ja HR:n. Tulevaisuudessa assistenttien toimenkuva tulee olemaan entistä itsenäisempää toimien tukitoimintona.</p>
R6	<p>Yrityksessä tullaan jatkossakin tarvitsemaan assistentteja, jopa aiempaa enemmän. Jatkossa assistentteja tullaan tarvitsemaan erityisesti työhyvinvointiin liittyvissä tehtävissä sekä yrityksen sisäisessä viestinnässä. Hallinnon työnkuvat muuttuvat tulevaisuudessa siten, että osa assistenttien tehtävistä katoaa, ja assistentista tulee entistä enemmän ikään kuin esimiesten sparraaja. Ihmistyötä ei tulla tulevaisuudessaakaan yrityksessä korvaamaan, vaan vuorovaikutus on edelleen äärimmäisen tärkeässä roolissa yrityksen toiminnoissa.</p> <p>Pienillä yrityksillä ei ole varaa pitää assistenttia ja on tehokkaampaa hoitaa matkustusjärjestelyt itse, kuin delegoida se jollekin toiselle.</p>