



JOHDON ASSISTENTTIEN TYÖ 2015

– Ennakointia tulevaisuuden
rakentamiseksi



Johanna Vuori
Katriina Siivonen



JOHDON ASSISTENTTIEN TYÖ 2015

– Ennakointia tulevaisuuden
rakentamiseksi

Julkaisujen myynti

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

puh. (09) 229 611 ■ julkaisut@haaga-helia.fi

© kirjoittajat ja HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

HAAGA-HELIAN julkaisusarja
Tutkimuksia 1/2009

Teos on suojattu tekijänoikeuslailla (404/61). Teoksen valokopiointi kielletty, ellei valokopiointiin ole hankittu lupaa. Lisätietoja luvista ja niiden sisällöstä antaa Kopiosto ry, www.kopiosto.fi. Teoksen tai sen osan digitaalinen kopioiminen tai muuntelu on ehdottomasti kielletty.

Julkaisija:	HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
Taitto:	Oy Graaf Ab / Riina Nyberg
Kannen suunnittelu:	Tarja Leponiemi
Kannen kuva:	Marek Sabogal

ISSN: 1796-7627

ISBN: 978-952-5685-50-3

Edita Helsinki 2009

Sisällys

Johdanto	4
Osa 1	
Johdon assistenttityön haasteet 2015	7
Johanna Vuori	
1 ENNASSI 2015 -projekti	8
2 Aineisto	9
3 Assistenttiuden a4	12
4 Työnjako	14
5 Työn sisältö ja tiedon tarve	16
6 Muutostrendit	19
7 Opetussuunnitelmatyön haasteet	22
Osa 2	
Johdon assistenttien työn tulevaisuuskenaarioita	24
Katriina Siivonen	
8 ENNASSI 2015 -projektin toinen vaihe	25
9 Tulevaisuusajattelu ja käytetyt menetelmät	26
10 Viisi skenaariota	34
11 Huippuasiantuntija-assistentit	35
12 Asiantuntevat assistentit	40
13 Mekaanista työtä suorittavat henkilökohtaiset assistentit	44
14 Mekaanista työtä suorittava kasvoton assistenttijoukko	46
15 Hitauden maailman huippuasiantuntija-assistentit	49
16 Skenaarioiden käyttö	52
Lähteet	53
Liitteet	54

Johdanto

■ HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu aloitti toimintansa tammi-kuussa 2007. Vuoden 2008 toimintasuunnitelmaan sisällytettiin uuden ammattikorkeakoulun kaikkien koulutusohjelmien opetussuunnitelmien uudistaminen. Opetussuunnitelmatyön kannalta oli merkittävää, että HAAGA-HELIAN vuosien 2007–2012 pedagogisessa strategiassa osaamisen ennakointi todettiin osaksi HAAGA-HELIAN säännöllistä toimintaa.

Johdon assistenttikoulutuksessa osaamisen ennakoinnilla on pitkät perinteet. Koulutusohjelmien kehittäminen on perustunut vuonna 1993 alkaneesta ammattikorkeakoulukokeilusta lähtien systemaattiseen johdon assistenttien osaamisen ennakointiin. Näin on varmistettu, että assistenttikoulutusohjelmien sisältö ja valmistuvien opiskelijoiden osaaminen vastaavat työelämän tarpeita. Samalla on vaikutettu tietoisesti johdon assistenttien osaamisen, aseman ja arvostuksen myönteiseen kehitykseen suomalaisessa työelämässä.

Ennakoivaa työelämä tietoa kerättiin ammattikorkeakoulukokeilua suunniteltaessa vuonna 1991 (opetussuunnitelma 1993), laajennettaessa koulutusta 3-vuotisesta 3,5-vuotiseksi vuonna 1994 (opetussuunnitelma 1996), kehitettäessä opetussuunnitelmaa vuonna 2001 (opetussuunnitelma 2002) ja vuonna 2004 (opetussuunnitelma 2005). Laajin ennakointiprojekti toteutettiin 1.4.–31.10.2008 (opetussuunnitelma 2010).

Työelämä on ollut monin tavoin mukana assistenttikoulutuksen ennakointiprojekteissa. Vuoden 2008 ENNASSI 2015 -projekti koostui seuraavista vaiheista:

1. tulevaisuusblogi
2. assistenttikoulutuksen opettajien tekemät assistenttihaastattelut (34 haastattelua)
3. assistenttiopiskelijoiden tekemät työnantajahaastattelut (9 haastattelua)
4. johdon assistenttien ja assistenttiopiskelijoiden kirjoittamat 15 tulevaisuuskuvitelmaa
5. kaksi tulevaisuusverstasta (johdon ja HR-edustajien verstaas sekä assistenttiverstaas)

6. Delfoi-kysely, jossa verstaasiin osallistuneet arvioivat verstaiden tuloksena syntyneitä tulevaisuusskenaarioita.

ENNASSI 2015 -projektin päätyttyä aloitimme johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman ja Degree Programme for Multilingual Management Assistants -koulutusohjelman opetussuunnitelmatyön 2010. Projekti tuotti meille opetussuunnitelmatyötä varten tietoa johdon assistenttityön todennäköisestä tulevaisuudesta 2015. Tulevaisuusverstaiden avulla meille avautui myös vaihtoehtoisia tulevaisuuskuvia ja jouduimme arvioimaan valinnan ja toiminnan vaihtoehtojamme. Arvion perusteella määrittelimme johdon assistenttityön tavoiteltavan tulevaisuudentilan 2015. Sen toteuttamisessa assistenttikoulutuksen opetussuunnitelmat 2010 toimivat työkaluna.

Vuoden 2010 opetussuunnitelmat valmistuivat kesäkuussa 2009. Tradenomi, HSO:n asiantuntijuudessa keskeistä on organisointi-, palvelu- ja priorisointiosaaminen. Assistenttiopiskelijoiden ammatillisen kasvun ydin on kasvu oman työnsä ja työyhteisönsä laatutietoisiksi kehittäjiksi. Punaisena lankana on oppiminen työelämän kanssa ja suurin osa oppimisesta on luonteeltaan tutkivaa ja kehittävää oppimista.

Olemme saaneet assistenttityötä koskevalle ennakoinnille myös julkista valtakunnallista tunnustusta. Korkeakoulujen arviointineuvosto KKA valitsi HAAGA-HELIAn johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman yhdeksi ammattikorkeakoulujen koulutuksen vuosien 2008–2009 viidestä laatuyksiköstä. KKA:n arviointiryhmä totesi arviointipalautteensa loppuyhteenvedossa muun muassa seuraavaa: ”Yksikössä tehdään erinomaista ennakointityötä ja henkilökunnan ammatillinen osaaminen on hyvin korkealaatuista ja sitä kehitetään jatkuvasti. Myös opiskelijoiden osaaminen vastaa erittäin hyvin työelämän tarpeita. Koulutuksen sisältöjä kehitetään systemaattisesti ja jättevästi. Työelämä on hyvin vahvasti läsnä koulutuksen suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä.” (Ammattikorkeakoulujen koulutuksen laatuyksiköt 2008–2009. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisu 2:2009, s. 50.)

Vuoden 2010 osaamisen ennakointiprojektiin ENNASSIIN osallistui kymmeniä työelämän edustajia. Erityiset kiitokset tahdon esittää HAAGA-HELIAn johdon assistenttikoulutuksen neuvottelukunnan jäsenille ja muille työelämäedustajille, jotka osallistuivat tulevaisuusverstaasiin ja niitä seuranneeseen Delfoi-kyselyyn. Lisäksi lausun kiitokset luovasta työstä ja hankkeen tulosten raportoinnista ENNASSI-hankkeen ensimmäisen vaiheen projektipäällikölle koulutusohjelmajohtaja Johanna Vuorelle ja tulevaisuusverstaiden vetäjälle Turun kauppakorkeakoulun Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen tutkijalle, FT Katriina Siivoselle. Kiitoksen ansaitsevat

myös tiedon keräämiseen osallistunut assistenttikoulutuksen henkilökunta ja huomattava joukko opiskelijoita. Opiskelijoista erityisesti ansioituivat ennakoitihankkeessa johtoa haastatelleet opinnäytetyöntekijät Tiina Luotola sekä Soile Heikkilä ja Laura Korhonen.

Helsingissä 25. kesäkuuta 2009

Kaarina Korkea-
HAAGA-HELIA
johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikön johtaja

Osa 1

Johdon assistenttityön haasteet 2015

Johanna Vuori

1

ENNASSI 2015 -projekti

■ ENNASSI 2015 -projektin tavoitteena oli kerätä ennakoivaa työelämä tietoa johdon assistenttityön sisällöstä ja toimintaympäristöstä vuonna 2015 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun assistenttikoulutusohjelmien uudistamista varten.

Projektin tausta-aineistona käytettiin tuoreita suomalaisia ennakointiraportteja (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006a ja b, Tekes 2006) ja assistenttikoulutusohjelmien omaa tutkimusta eurooppalaisen johdon assistentin työstä (Tuorinsuo-Byman 2008). Myös assistentti- ja toimittajakoulutusyksikön Työyhteisöviestintä 2010 -hankkeesta kirjoitettu raportti (Juholin 2008) vaikutti tutkimusorientaatioon. Projektia tukivat yksikön intranetissä julkaistu ennakointiblogi ja henkilöstön blogikommentit.

ENNASSI-projektissa oli kaksi osaa. Osan 1 tiedonkeräämisestä ja analysoinnista vastasivat koulutusohjelmat itse. Osa 2 suunniteltiin niin, että siinä voitiin hyödyntää tulevaisuudentutkimuksen erikoisosaamista.

Tässä raportissa kuvataan ENNASSI-projektin osan 1 tuloksia. Se toteutettiin 1.4.–29.8.2008 välisenä aikana.

2 Aineisto

- ENNASSI-projektin osassa 1 kerättiin tietoa kolmella tavalla:
 1. Assistenttikoulutusohjelmien opettajat haastattelivat 3.4.–13.6.2008 34 johdon assistenttia strukturoidun haastattelurungon avulla (liite 1). Haastattelut raportoitiin joko vapaamuotoisina muistiinpanoina tai sanatarkasti litteroituina.
 2. Kolme assistenttiopiskelijaa teki 2.6.–13.8.2008 välisenä aikana 9 johtajahaastattelua. Johtajille esitettiin osittain samoja kysymyksiä kuin assistenteille (haastattelukysymykset liitteessä 2). Nämä haastattelut litteroitiin sanatarkasti.
 3. Johdon assistenttitehtävissä työskenteleviä ja johdon assistenteiksi opiskelevia pyydettiin kirjoittamaan tulevaisuuskuvitelmia. Kirjoituksissaan he pohtivat omaa työtään viiden vuoden päästä kirjoitushetkestä. Kirjoituksia saatiin 15 kappaletta.

Assistenttihaastatteluista saatiin uutta ja osin yllättävääkin tietoa assistenttien matkahallinto-osaamisesta. Tutkimusta haluttiin tarkentaa ja taustoittaa näiltä osin, minkä takia elokuussa 2008 kerättiin neljältä assistentilta kolmesta eri yrityksestä sähköpostitse lisätietoa matkajärjestelyjen käytännöistä.

Sekä johdon assistenttien että työnantajien haastatteluissa tutkittiin seuraavien muutostrendien vaikutusta assistentin työhön:

1. monikulttuurisuus
2. globaalisuus
3. työn riippumattomuus ajasta ja paikasta
4. prosessien sähköistyminen
5. työvauhdin nopeutuminen
6. yrityksen henkilöstö-, yhteiskunta- ja ympäristövastuu.

Työn sisältöjä ja osaamisvaatimuksia tarkasteltiin monen eri kysymyksen avulla (kielet, ohjelmistot, työajan käyttö, vaativimmat työtehtävät). Haastattelulomakkeissa oli myös kysymyksiä johtajan ja assistentin sekä assistentin ja muun henkilöstön työnjaosta, työn arvostuksesta ja verkostoista. (Ks. tarkemmin liitteitä 1 ja 2). Assistenttihaastatteluissa opettajat räätälöivät osan kysymyksistä koskemaan omaa opetusalaansa.

Assistenttihaastattelut valikoituivat kahdella tavalla. Osa haastatteluista oli opettajien omia kontakteja, esimerkiksi entisiä opinnäytetyöohjattavia. Muut haastattelut organisoitiin koulutusohjelmien alumnijärjestön Tradenomi HSO Sihteerit ry:n avulla. Haastatteluista assistenteista 19 oli suorittanut tradenomin ja 15 HSO-sihteerin tutkinnon.

Haastatteluaineistoa saatiin sekä yksityisellä että julkisella sektorilla työskenteleviltä johdon assistenteilta. Haastatellut assistentit edustivat monipuolisesti eri toimialoja, tehtäviä ja toiminimikkeitä. Haastatteluja saatiin ylimmän johdon sihteereiltä ja assistenteilta, yleis- ja tiimiassistentteilta sekä assistenteilta, joilla oli oma erikoisala. Haastatteltavien joukossa oli myös assistenttiuralta muihin asiantuntija- tai päällikkötehtäviin siirtyneitä henkilöitä.

Assistenttihaastatteluaineisto antoi hyvän mahdollisuuden tarkastella assistenttityön kirjoa muun muassa sen takia, että se sisälsi viitteitä sekä erittäin vaativiin että selvästi nykyisen koulutuksen tavoitteita vastaamattomiin työnkuviin. Erityisesti yhdistettynä tulevaisuuskuvitelmiin se antoi myös mahdollisuuden tarkastella assistenttien urakehitystä.

Tutkimuksellisesti haastatteluaineiston analyysin tasoa heikentää se, että haastattelut perustuvat eri haastattelijoiden tekemiin muistiinpanoihin. Lisäksi aineiston laatua arvioitaessa on otettava huomioon se, että osan haastatteluista teki haastatteltavien oma entinen opettaja, jonka opettaman aineen merkitys on voinut ylikorostua haastattelussa. Toisaalta hyvä kontakti tuttuun opettajaan on saattanut tuottaa lämpimän ja läheisen haastattelun, jossa molemmat osapuolet tietävät mistä puhuvat ja pystyvät tarkastelemaan työtä myös abstraktilla tasolla.

Kolme koulutusohjelman opiskelijaa suoritti johtajahaastattelut kesän 2008 aikana. Haastatteltavat valittiin koulutusohjelmien työharjoittelu- paikkarekisteristä. Haastattelupyynnöt tuottivat kahdeksan haastatteluja, joista 20.8.2008 mennessä saatiin seitsemän litteroitua haastatteluraporttia. Tämän lisäksi saatiin kaksi johtajahaastattelua työantajarekisterin ulkopuolelta. Haastatellut johtajat edustavat sekä yksityistä että julkista sektoria.

Johtajahaastattelut on litteroitu sanatarkasti. Johtajahaastatteluaineistoa tarkasteltiin sekä assistenttihaastatteluaineiston kanssa yhdessä että aineistojen eroja peilaten. Näin saatiin laadullisesti mielenkiintoista

näkemyistä assistenttien työstä. Yksinään analysoituna johtajahaastattelujen määrä tuskin olisi riittänyt assistenttityön muutosten analysointiin.

Haastatteluista ja tulevaisuuskuvitelmista saatu aineisto luokiteltiin sisältönsä perusteella. Luokittelussa käytettiin hyväksi laadullisten aineistojen analyysiin tarkoitettua NVIVO 8 -ohjelmaa. Sisältöluokat muodostuivat etukäteen valituista teemoista (esim. em. muutostrendit), aineistosta nousevista teemoista (esim. assistenttimaisuus, tiimiassistentti), olemassa olevien assistenttikoulutusohjelmien osaamisalueista (esim. tietoasiantuntijuus, verkosto-osaaminen), oppiaineista (englanti, juridiikka) tai oppiaineiden osasisällöistä (etiketti, markkinointiviestintä). Luokkia muodostettiin sitä mukaa, kun aineistoa analysoitiin. Luokkia yhdistettiin ja hajotettiin koodauksen aikana.

Kokonaisuudessaan aineistoa voidaan pitää ainutlaatuisena ja erittäin rikkaana tarkoitustaan varten. Aineistoon pohjautuvan analyysin laatua kuitenkin heikentää em. seikkojen lisäksi kireä aikataulu. Vielä rikkaampi kuva assistenttityön muutoksista olisi voitu saavuttaa, jos analyysistä tehdyt tulkinnat olisivat saaneet kypsyä ajallisesti kauemmin. Voidaan kuitenkin sanoa, että ENNASSI-projektin ensimmäisessä osassa tehty työ vastaa tarkoitustaan. Tutkimuksella saatiin uutta ja monipuolista tietoa, jota pystyttiin jalostamaan ja syventämään projektin toisessa osassa.

Tätä taustaa vasten aineiston keruun ja analyysin voidaan katsoa tuottaneen arvoa jopa yli odotusten. Projektilla voidaan sanoa olleen myös yhteisöllistä arvoa. Opettajien, työnantajien, opiskelijoiden ja alumnien yhteisenä projektina se on yhdistänyt intressitahoja toisiinsa ja tuottanut oppimista muillekin kuin aineiston analysoijalle.

Aineistosta tehtyjä tulkintoja testattiin 28.8.2008 erään suomalaisen teollisuusyrityksen sihteeriseminaarissa. Sihteerikohderyhmän kommentit tulkinnoista olivat hyvin rohkaisevat, toisin sanoen sihteerit pystyivät hahmottamaan oman työnsä tulevaisuuden tehtyjen tulkintojen mukaisesti.

3

Assistenttiuden a4

■ Aineiston perusteella voidaan konstruoida tulkinta käsitteelle assistenttius. Assistenttius näyttää olevan ladattu hyvin positiivisilla ulottuvuuksilla niille, jotka sanaa käyttävät. Toisaalta on huomattava, että jotkut eivät halua käyttää sanaa lainkaan, kenties sen latauksista johtuen. Eräs haastateltu assistentti kertoi, että joku heidän organisaatiossaan oli halunnut olla sihteerin sijasta assistentti, mutta moiselle innolle oli tässä organisaatiossa lähinnä naureskeltu. Myös joillakin aivan ylimmän johdon tukena toimivilla sihteereillä assistentti-sanaan ei sisälly positiivista arvotusta, ja he käyttävät mielellään itsestään sihteerinimikettä.

Assistenttiuden a-nelonen kuvaa neljää työhön kiinnitettyä merkitystä. Tärkein merkitysulottuvuus on se, että ainakin **osa työstä on itsenäistä**. Vastaajat käyttivät tästä ominaisuudesta monenlaisia nimityksiä: itsenäisen työn osuus, asiantuntijaosuus, kehittävän työn osuus, substanssi, itsenäiset projektit, itsenäiset kehittämistehtävät. Kaikilla ns. funktioassistentteilla tämä työn osuus on toimenkuvasta suuri, ainakin 1/3 työkentästä. Näillä assistenteilla työn luonne näkyy myös tehtävänimikkeessä (rekrytointiassistentti, työhyvinvointiassistentti, talousassistentti). Itsenäisen työn määrä oli suhteellisen suuri myös osalla niistä henkilöistä, joiden tittelinä oli assistentti, ilman mitään alku- tai loppuliitteitä.

Merkittävää on, että itsenäinen osuus näytti selvästi motivoivan assistentteja. Se näyttäytyi jopa tenhoavana ja puoleensa imevänä. Jotkut kuvasivat työtään niin, että siinä on itsenäinen osuus, jonka lisäksi on kaikkea ”sälää”. Tämä ”sälä” on toimeksiantoja, keskeytyksiä, työtä, joka määräytyy muista käsin. Itsenäisen työn osuus näyttäytyy merkittävänä työmotivaattorina, työn osana, jossa voidaan kiistattomasti ”käyttää omia aivoja”.

Yllättävää on, että myös ylimmän johdon assistenttien työnkuvasta löytyy aivan samanlainen piirre, vaikka se ilmeneekin hyvin eri tavalla. Samalla tavalla kuin itsenäisen työn osuudessa funktioassistentti pystyy toteuttamaan osaamistaan kokonaisvaltaisesti, pystyy ylimmän johdon assistentti tai sihteerin toimimaan suotuisissa olosuhteissa hyvin itsenäisesti, vaikka omana erityisalueena onkin toimitusjohtaja/koko yritys. Aineisto

antaa myös viitteitä siihen, että jos itsenäisyyttä suosivia olosuhteita ei synny, jää ylimmän johdon sihteerin työ ”kalenterimajuriudeksi” ja toisten antamien toimeksiantojen suorittamiseksi.

Toinen assistenttiuden ulottuvuuksista on **moniosaajuus**. Moniosaajuutta arvostetaan organisaatioissa selvästi. Henkilöstöassistentti, joka oman erikoisalansa lisäksi osaa esimerkiksi oikolukea kaikkien tekstit kolmella kielellä, tuottaa tyylikkää powerpointit, järjestää näyttävät tilaisuudet ja hoitaa hankalat työtoverit, saa varauksettoman arvostuksen sekä kollegoiltaan että esimieheltään. Haastatteluaineiston valossa assistenttikoulutusohjelmien markkinoinnissa käytetty slogan ”assistentti on guru kaikessa” saa sisältönsä ja arvostuksensa koulutettujen assistenttien työssä joka päivä.

Monille saattaa olla vaikeaa mieltää moniosaajuutta asiantuntijatyöksi. Eräs haastateltu johtaja ajatteli ääneen problematiikkaa seuraavasti:

”Ennenhän assistentin työ oli – oli – yksinäistä – tai yksinäinen on ehkä väärä sana, mutta itsenäistä. Itsenäistähän se edelleenkin on, mutta – mm.. niinkun asiantuntija – siis asiantuntijahan se edelleenkin on, mutta, mutta miten sen nyt sanois... Enemmän generalisti! Tai siis – siis – siitä generalistin työstä on tullu erikoistuneempi. Tietystä mielessä.”

Kolmas assistenttiuden olemus näyttäytyy **ennakoivuutena**. Assistentti toimii ”jo ennen kuin toimitusjohtaja pyytää”. Kun johtajalla on ”tsiljoona asia” mielessä, arvostaa hän sitä, että assistentti hoitaa etukäteen asiat niin, ettei niistä yllättäen muodostu ongelmia. Ennakoivuuteen liittyy myös rohkeus, jopa kyseenalaistaminen. Opettajan muistiinpano assistenttihaastattelusta kuvaa tätä ulottuvuutta:

”Assistentin täytyy yhä enemmän olla proaktiivinen, itse ajatella, itse ehdottaa ja itse tietää, olla hyvin ajan tasalla. Assistentin täytyy tietää milloin ja miten toimia, rohkeutta tarvitaan. Arka ei saa olla.”

Neljäs assistenttiuden ominaisuus on **into uuteen**. Assistentin selviytymisstrategia on olla kiinnostunut kaikesta uudesta, ja hän suhtautuu muutoksiin positiivisesti. Jos assistentti on esimiehen ”paras kaveri virka-aikana”, on hän sitä mitä suurimmassa määrin muutosjohtajalle tai kenelle tahansa, joka haluaa lanseerata uusia käytäntöjä organisaatiossa.

Koska tutkimuksen kohteena oli pelkästään HSO-taustaisia assistentteja, voidaan sanoa, että näillä neljällä assistenttiuden ulottuvuudella he pystyvät profiloitumaan ja asemoitumaan työelämässä. Itsenäinen työnosa yhdistettynä moniosaajuuteen juontuu koulutustaustasta, mutta ilman ennakoivuutta ja halua olla siellä, missä uusi tapahtuu, osaaminen jää pelkäksi lupaukseksi.

4 Työnjako

■ Assistenttiuden ytimen voidaan nähdä kirkastuvan seuraavassa asianajotoimiston johtajan kommentissa: ”Assistentti vapauttaa lakimiehen tekemään itseään.” Toisin sanoen ihanteena nähdään assistentin ja esimiehen toisiaan täydentävät ja erikoistumista tukevat taidot.

Aineiston perusteella nousee kaksi eri tavalla painottuvaa tulkintaa siitä, mikä on assistentin suhde esimieheensä: onko hän **henkilökohtainen avustaja** vai **työparin toinen osapuoli**. Mielenkiintoista on, että kumpikaan näistä ajattelumalleista ei edusta yksinomaan assistenttien tai yksinomaan esimiesten näkemystä.

Ajattelumallien ero kirkastunee seuraavasta kahdesta erilaista näkökantaa edustavasta johtajahaastattelusta:

(Henkilökohtainen avustaja -ideaali):

”et nyt jos assistentin rooli on vähän semmoinen, että vaikka se nyt yhdessä tekee, niin ei missään niin kun tiimityössä toimita, niin se voi kyllä muuttua, et riippuu vähän assistentista, mutta se voi olla niin kun, että siitä tuleekin niin kuin henkilökohtainen avustaja, joka taluttaa niin kun lentokentällä suurin piirtein koko ajan ja kuljetaan aina samassa paikassa.. että tota.. vähän niin kun adjutantti on presidentillä”

(Työpari-ideaali):

”nähdään yhä enemmän niinku yhtenä et se ei oo niinku toimija ja assistentti vaan se on toimija-assistentti niin ku yks paketti.”

Valtaosa haastatelluista assistenteista näkee esimiehen omatoimistumisen pelkästään positiivisena. Aineistossa vain yksi assistentti suree sitä, että hänen esimiehensä käyttää aikaa sellaisiin tehtäviin, jotka assistentti osaisi tehdä sekä paremmin että nopeammin. Yksi näistä tehtävistä oli esimiehen sähköpostin läpikäynti; aineistossa hän jälkin ainoaksi aivan ylimmän johdon assistentiksi, jonka tehtäviin ei kuulunut esimiehensä sähköpostiliikenteen seulontaa.

Hyvin mielenkiintoinen ja varovaisesti tulkittava kysymys assistenttien haastattelulomakkeessa koski sitä, mitä esimiehelleen kuuluvia teh-

täviä assistentti voisi hoitaa. Vastausten kirjo oli suuri: jotkut pystyisivät mielestään hoitamaan kaiken, jotkut taas olivat sitä mieltä, että kaikki mahdollinen oli jo jaettu. Jotkut korostivat vastauksessaan, että toki pystyisivät, mutta heillä ei ole valtuuksia.

Kysyttäessä mistä itselleen kuuluvista töistä assistentit tilaisuuden tullen mielellään luopuisivat, he ilmoittivat luopuvansa toisaalta sekä rutiiniluontoisista töistä (esim. tiliöinti), aikaa vievistä töistä (esim. monen ihmisen matkajärjestelyt) sekä myös sellaisista töistä, jotka he toisessa haastattelun kohdassa ilmoittivat vaativimmiksi.

5

Työn sisältö ja tiedon tarve

■ Tutkimusaineiston perusteella johdon assistentin työn kolme ydinprosessia ovat viestintä, organisointi sekä tiedonhankinta ja -hallinta. Tämän lisäksi kaikille assistenteille kuuluu pääasiassa taloushallintoon liittyviä seuranta- ja valmistelutöitä.

Eräs haastateltu assistentti kiteytti työnkuvansa näin: ”paljon viestintää ja yhteistyötä”. **Viestintäprosessien kokonaisvaltainen ymmärrys ja hallinta**, sen teoria ja variaatiot näyttäytyvät keskeisinä kaikkien assistenttien työssä. Johdon assistentti on viestinnän ammattilainen; hän ymmärtää kulloisessakin viestintätilanteessa, miksi ja miten pitää viestiä. Assistentti osaa sovittaa taitonsa kontekstiin.

Monissa organisaatioissa vaaditaan viestinnällisesti yhtä vaativien tehtävien hallintaa englannin kielellä kuin suomen kielellä. Jos yrityksen kieli on englanti, siellä tarvitaan osajia sekä vaativan sisäisen että ulkoisen viestinnän hallintaan englanniksi.

Ruotsin kielen taitoa koskevat ajatukset eriytyivät. Jotkut haastatellut pitivät ruotsin kielen taitoa todella merkittävänä, jotkut taas näkivät sen painoarvon jo vähentyneen tai olevan vähentymässä.

Muista kielistä eniten odotuksia oli venäjän osaamisen suhteen. Muista koulutusohjelmien opetusohjelmissä olevista kielistä (ranska, saksa, espanja, kiina) ei tämän aineiston pohjalta voi tehdä päätelmiä. Haastatelluista assistenteista moni suri, ettei tarvinnut esimerkiksi ranskan tai saksan kielen taitoa nykyisissä työtehtävissään. Toisaalta sekä jotkut haastatellut assistentit että johtajat korostivat laajapohjaisen kielitaidon merkitystä profiloitumisen kannalta.

Tästä kertoo erään opettajan muistiinpano assistenttihaastattelusta:

”Koulutus on hyvä pohja, kielitaito on valtti, vaikka itse työssä sitä ei niin laajasti tarvitsisikaan, se on työhakemuksissa enemmänkin slogan, mutta työtehtävien muuttuessa ei tiedä mitä tarvitsee.”

Eräs johtaja kuvaa kielitaitovaatimuksia seuraavasti:

”Kaikki kielitaito on hyödyllistä, että jos ajatellaan näin, että että assistentti, joka haluaa valita työpaikkansa, niin osaa kyllä kolmea kieltä kotimaisten

lisäksi.. ei oo muuten helppo vaatimus.. mutta pitäisin kriteerinä siis sitä, et mitä EU virkamiessihiteeristö arvostaa. Jos sinne nimittäin pääsee, niin on yleensä aika pätevä kaikkialle muuallekin.”

Hän jatkaa kysyttäessä kielitaidon tasosta:

”Niin, siis tietysti se kielitaito nyt siis sillä tavalla, että osaa vähän niin kuin pöytäkeskustelua, lounaskeskustelua tai päivälliskeskustelua, et se aina niin kun auttaa pääsemään niin kun alkuun, ylittämään tiettyjä kynnyksiä ja sitten perusvastailu puhelimessa. Sitten jos ruvetaan puhumaan siitä, että pitäis jollakin kielellä tehdä sopimus, kauppakirja tai tuota vastaus johonkin.. tuomioistuimelle, niin ne on jo erikoisihmisten hommia ne, että sanoisin näin, että jos kolmella kielellä pystyy, vieraalla kielellä pystyy seurustelemaan ja ..ja tekemään tämmöistä small talkia, niin erinomainen asia.”

Kaiken kaikkiaan ilmaukset ”kielitaito” ja ”hyvä kielitaito” ovat kiusallisenkin vaikeita tulkita haastatteluaineiston perusteella, ne merkinnevät jokaiselle puhujalle eri asioita. Aineistossa oli myös assistentteja, jotka eivät tarvinneet työssään mitään muuta kuin suomen kieltä.

Assistenteilla on monta viestintäkontekstia. Viestintä liittyy monella tavalla asiakassuhteiden hallintaan, omaan työyhteisöön ja muiden sidosryhmien kanssa toimimiseen. Tärkeää on, että assistentti ymmärtää viestinnän merkityksen ja osaa varioida toimintaansa käytännössä tilanteen vaatimusten ehdoilla. Erittäin tärkeänä kaikessa assistentin viestintäosaamisessa on viestinnän variointi vastaanottajan ja tehtävän mukaan. Tätä piirrettä kutsutaan myös ”ihmissuhdeosaamiseksi” tai ”hankalien ihmisten käsittelytaidoksi”.

Assistentit tekevät siis sähköistä viestintää, yhteisöviestintää, markkinointiviestintää, sisäistä viestintää, suullista viestintää, kirjallista viestintää, monikulttuurista viestintää jne. Kaikki viestintätaidot otetaan työssä käyttöön ja lisää halutaan oppia.

Organisointi on toinen assistentin perusprosesseista. Assistentti organisoii projekteja, matkoja, tilaisuuksia, tapaamisia, remontteja jne. Kokoukset ovat sekä keskeinen organisoinnin kohde että keskeinen tapa organisoida. Projektinhallinta ja kyky pitää monia kokonaisuuksia hallinnassa samanaikaisesti ovat oleellisia taitoja. Assistentilla tulee olla taito suunnitella matka pisteestä a pisteeseen b ja olla varasuunnitelma kaikkeen, mitä saattaa tapahtua matkalla. ”Pienestä ei pidä hermostua!”(assistentin kommentti). Taloudellinen ajattelu ja em. viestintätaidot ovat keskeisiä organisoinnin edellytyksiä. Assistentti saa aikaan, assistentti on ”implementaatio-ihminen” (johtajan kommentti).

Tiedonhankinta ja -hallinta, kolmas keskeisistä assistentin perustyöprosesseista, nähdään merkittäväksi keinoksi ”pelastaa johtaja tietotulvalta”. Assistentti vastaa koettuun tarpeeseen löytää olennainen tieto

ja välittää se tarvitsijoille. Assistenttiverkostot nähdään tärkeinä tiedonhankintakanavina. Assistentin työtehtäviin kuuluu myös tilastointia ja numeerista analyysia sekä paperista ja sähköistä arkistointia.

Assistenteille kuuluu myös **vaihtelevia seuranta- ja valmistelutehtäviä**. Laskutus ja/tai sisääntulevien laskujen tarkistus ja käsittely kuuluvat lähes jokaiselle assistentille ja vievät joidenkin työaikaa erityisen paljon.

Aineistossa korostuu assistentin **tietotekniikkaan liittyvä osaaminen**. Tietotekniikka liittyy kaikkeen tekemiseen, kehittyä harppauksittain ja kaikki tietotekninen osaaminen koetaan hyödylliseksi. Harva pärjää pelkällä Office-paketilla, useimmat tarvitsevat muita sovelluksia työssään: taloushallinnon ohjelmistoja, matkahallinnon ohjelmistoja, nettipäivitystä, yritysten omia ohjelmistoja ja tietokantoja jne. On vaikea kuvitella enää mitään assistentin työtä, jota tehtäisiin ilman tietokoneita.

Liiketoiminnan ja toisaalta käytännön taloushallinnon paremman ymmärtämisen tarve tulee esille joistakin assistenttihaastatteluista. ”On vaikea kirjoittaa, jos ei ymmärrä” -sitaatti assistenttihaastattelussa kuvaa hyvin tietotarvetta ymmärtää liiketoimintaa ja sen logiikkaa syvällisemmin. Erityisesti ylimmän johdon assistentit ilmaisivat halunsa oppia ymmärtämään yritystoimintaa sekä syvällisemmin että laaja-alaisemmin strategisista tai kansantaloudellisista näkökulmista.

On selvää, että assistenttien omaan erikoisalaan (esim. markkinointi, henkilöstöasiat) liittyy tietotarvetta, jonka tarkempaan selvittelyyn ei tässä raportissa yllätä, vaan tarkemman analyysin voivat tehdä assistenttikoulutusohjelmien pedagogit. Yksittäisenä spesialisoituneena tietolajina voidaan tarkastella tapatietoutta, jonka opetusta monet haastatellut assistentit muistelivat arvostaen. Kuitenkin joissakin assistentti- ja johtaja-haastateltavien kommentissa esitettiin, että tapatietouden osalta käytäytymiskoodit höllentyvät, tapahtuu ”amerikkalaistumista”.

6

Muutostrendit

■ Tutkimuksessa haluttiin erityisesti katsoa assistentin toimenkuvaa ennakkointikirjallisuudesta nousevien muutostrendien valossa. Tarkastelu kohdistettiin prosessien sähköistymisen vaikutuksiin assistenttien työhön, työn hajautumiseen aikaan ja paikkaan riippumattomaksi, monikulttuurisuuteen, globaaliuteen sekä yritystoiminnan vastuullisuuteen. Teemat ja esitetyt kysymykset ovat osittain päällekkäisiä. Valitut muutostrendit onnistuivat valottamaan monipuolisesti assistentin työn ja kenties yleisemminkin toimistotyön muutosta ja murrosta.

Sähköistyminen muuttaa assistentin työnkuvaa jatkuvasti. Assistentit suhtautuvat muutoksiin pelkäämättömän valoisasti: kaikkea, mikä helpottaa töitä ja rutiineja, tervehditään ilolla. Assistentit ovat eturintamassa lanseeraamassa uusia sähköisiä palveluja organisaatioon. He myös toimivat merkittävässä roolissa uusien ohjelmistojen ja palvelujen käyttöönoton levittämisessä.

Sähköistyminen muuttaa myös suhdetta yrityksen asiakirjahallintoon: paperisen dokumentin tuottaminen ei näyttäydy enää yhtä keskeisenä kuin aikaisemmin. Liikeviestintäkin muuttuu, yhä enemmän viestitään pelkkien sähköpostien avulla, toisaalta esimerkiksi tilauksissa ja tilausvahvistuksissa käytetään valmiita sähköisiä lomakkeita ja tietokantoja.

Sähköistyminen tuottaa myös kielteisiä asioita assistentin työhön. Työ on täysin tietokoneriippuvaista, myös viereiseen huoneeseen saatetaan viestiä tietokoneen välityksellä. Niska- ja hartiasärkyjen sekä tietoturvaongelmien riskit ovat ilmeisiä.

Vaikka sähköistyminen nähdään positiivisena ja esimiesten(kin) oma-toimistumista ja byrokratiaa poistavana, se saattaa viedä assistentin tietopimentoon. Kun johtaja hoitaa liiketoimintaa täysin omalta päätteeltään tai kommunikaattoriltaan, ei assistentti tiedä yhtä paljon yritystoiminnasta kuin aiemmin, jolloin hän osallistui itse esimerkiksi liikekirjeiden laadintaan.

Sähköistymisen mukanaan tuoman paperittoman toimiston nähdään profiloivan assistenttia osaajana. Palvelujen siirtäminen sähköiseksi on aiheuttanut toimistoissa myös yrityksen sisäisten ja ulkoisten sidosryh-

mien merkityksen muuttumista. Assistentit näyttävät tekevän aikaisempaa enemmän matkajärjestelyjä, mikä johtunee liikematkustuksen kasvamisen lisäksi siitä, että raja matkatoimistojen ja assistenttien välissä on muuttunut. Assistentti pystyy omalta päätteeltään hoitamaan matkajärjestelyt ja säästämään matkatoimiston palvelumaksuissa.

Toisaalta erityisesti raja ulkoisten helpdeskien ja assistenttien välillä näyttää aineiston perusteella häilyvältä: eräs haastateltu assistentti kertoi, että assistentit pystyvät ratkaisemaan 90 % ongelmista ennen helpdeskiä. Lienee sekä halvempaa että kätevempää kysyä neuvoa ensin assistentilta ja vasta sitten helpdeskistä. Assistentin toimenkuvan pysyvä muutos matkatoimisto-osaajan ja teknisen tuen suuntaan näyttäisi mahdolliselta, mutta voi kysyä, onko se tarkoituksenmukaista ja kokonaistaloudellista.

Pääasiassa sähköistymisen aiheuttama **nopeutuminen** on muuttanut sekä johtajien että assistenttien työkuiltuuria. Vasteaikojen lyhyys synnyttää reaaliaikaisuuden vaateen. Tässä ja nyt -kulttuuri muuttaa toimistoympäristöä voimakkaasti. Nopeusvaade ei kuitenkaan poista tarkkuusvaadetta. Assistentilla pitäisi olla tarpeeksi kylmät hermot tehdä kiireessäkin kerralla oikein. Nopeusvaadetta synnyttävät myös yritysten ja julkisen sektorin organisaatioiden paineet tulla toimeen vähemmällä työntekijämäärällä.

Em. muutostrendit aiheuttavat tärkeän psykologisen muutosvaateen perinteiselle assistenttityölle. Työnkuvien rajoista ja erityisesti vaadittavan laadun tasosta pitää osata neuvotella. Tarvittaessa on osattava myös jämerästi sanoa ei.

Töitä riittäisi kotiinkin asti, ja monella assistentilla on teoreettinen **etätyö** mahdollisuus. Assistentit kuitenkin toistaiseksi vastustavat työn siirtämistä koti-iltoihin. He ymmärtävät, että ollakseen virkeitä heidän täytyy pystyä järjestämään elpymisaika. Haastateltavien joukossa oli kuitenkin yksi, kenties uutta sukupolvea edustava assistentti, joka ei erotellut aikaa työhön ja kotiin vaan katsoi, että kysymys on elämästä, jota voi tehdä joskus toimistosta, joskus puiston penkiltä.

Normaaliin toimistoaikaan assistentit eivät halua tai saa olla etätyössä. He kokevat roolinsa toimistossa tärkeänä, ja vaikka muut tekevät etätyötä, heidän roolinsa liittyy työpaikalle. Työaikajoustoja odotettaneen myös assistenteilta. 24/7-kulttuuri yhdistettynä eri aikavyöhykkeillä toimimiseen merkinnee entistä enemmän assistenttienkin perinteisen virka-ajan ulkopuolelle ulottuvia työaikajärjestelyjä.

Globaalius ja monikulttuuristuminen eivät olleet vielä koskettaneet kaikkia niitä työpaikkoja, joissa haastateltavat työskentelivät. Haastateluaineistossa oli yrityksiä, jotka toimivat täysin Suomen markkinoilla suomen kielellä suomalaisin voimin, eikä muutosta ollut näköpiirissä. Monissa työpaikoissa kehitys kuitenkin oli jo muuttanut toimintakult-

tuureita, esimerkiksi eri maalaisten työtoverien kanssa työskentely oli jo johtanut törmäysten kautta oppimiseen.

Globaalius merkitsee assistenteille erilaisia asioita. Kenenkään haastatellun esimies ei työskennellyt pysyvästi eri maassa, mutta joidenkin assistenttien esimiehet matkustivat hyvin runsaasti. On myös syytä muistaa, että globaalius voi tarkoittaa myös sitä, että yrityksessä tarvitaan nopeasti uusien kielten taitajia.

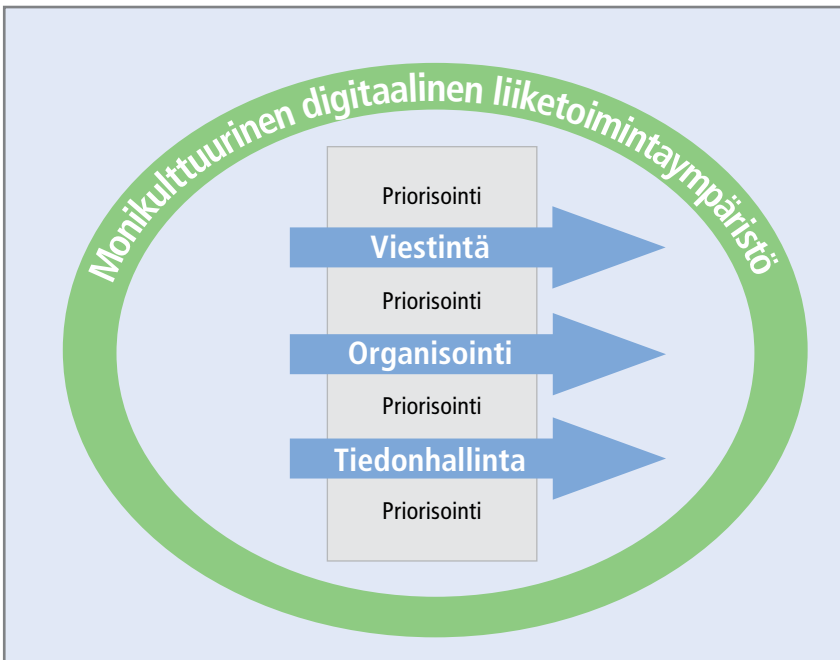
Yritystoiminnan vastuullisuus näyttäytyi käytännön työssä aineiston perusteella erityisesti ympäristövastuullisuutena. Ympäristövastuu muuttaa yrityksen toimintatapoja ja vaatii assistenteilta osaamista arvioida ympäristövaikutuksia myös omassa toiminnassaan. Yhteiskuntavastuukysymykset ovat jo ainakin pörssiyritysten toimitusjohtajien agendalla, joten luonnollisesti ne heijastuivat erityisesti ylimmän johdon assistenttien puheissa. Yritysten henkilöstövastuusta ja sen vaikutuksesta assistenttien työhön oltiin montaa mieltä. Ikäluokkien pieneneminen ei ainakaan trendinä ollut vielä aiheuttanut aineiston perusteella sitä, että henkilöstöstä (ja siis osaavista assistenteista) haluttaisiin pitää tarkemmin kiinni.

7

Opetussuunnitelmatyön haasteet

■ Sähköistyminen ja nopeutuminen muuttavat johdon assistentin työtä monella tavalla, sekä rikastavasti että kapeuttavasti. Assistenttien merkittävin menestymisen ehto on samanaikainen vaade tarttua tarmokkaasti uuteen että oppia sietämään muutakin kuin täydellistä laatua itseltään jokaisessa työtehtävässä. Assistenttityön ydinprosessit ovat viestintä, organisointi sekä tiedonhankinta ja -hallinta. Niitä toteutetaan yhä tietoteknisemmässä ja globaalimmassa toimintaympäristössä (kuva 1).

ENNASSI 2015 -projektin osan 1 tulokset edellyttävät monenlaisia muutoksia opetussuunnitelmiin. Tietotekniikan opetussisällöt ja tietotekniikan opintojen laajuus lienevät haastavimpia opetussuunnitelma-



Kuva 1. Johdon assistenttien työ 2015.

kysymyksiä. Mitä oikein kannattaa opettaa? Miten valmentaa opiskelijaa yhä tietoteknistyvään maailmaan, jossa sähköiset palvelut ja ohjelmistot muuttuvat jatkuvasti? Kuinka paljon on tarpeeksi tietotekniikkaopetusta, kun muistetaan, että tietotekniikka on kuitenkin assistenteille vain työn tekemisen väline, ei työn tekemisen ja osaamisen kohde?

Sähköistäminen koskee kaikkea muutakin osaa opetussuunnitelmasta. Kenties sähköiseen toimintaympäristöön valmentavaa assistenttikoulutusta pitäisi tarjota mahdollisimman paperittomasti?

Nopeutuminen edellyttää taidon automatisoitumista, ja on selvää, että opiskeluaikana taidot karttuvat hitaasti ja pikkuhiljaa. Nopeusharjoittelu ei tästä syystä tunnu sopivan koulutukseen. Sen sijaan laatuajattelumallia ”kyllin hyvä tarkoitukseensa nähden” voisi harjoittaa yli oppiainerajojen koko koulutuksen ajan.

Kielten kohdalla nopeutumisvaade on erityisen hankala. Hiontaa ei enää työelämässä aineiston perusteella ennätetä tehdä, ja näin ollen harjoitusta pitäisi olla mahdollisimman paljon opiskeluaikana, jotta päästäisiin kohden haastateltujen toivomaa sujuvuutta.

Osa 2

Johdon assistenttien työn tulevaisuusskenaarioita

Katriina Siivonen

8

ENNASSI 2015 -projektin toinen vaihe

■ ENNASSI 2015 -projektin toisessa vaiheessa toteutettiin tulevaisuusprosessi tulevaisuudentutkimuksen menetelmillä. Työn toteuttajaksi tuli Turun kauppakorkeakoulun Tulevaisuuden tutkimuskeskus ja tutkija, FT Katriina Siivonen. Toinen vaihe rakentuu ensimmäisen vaiheen tulosten varaan ja tuotti niiden pohjalta vaihtoehtoisia, näkemyksellisiä tulevaisuudenskenaarioita opetussuunnitelmatyön tueksi.

Tässä jaksossa kuvataan ENNASSI 2015 -projektin toisen vaiheen tulokset. Osa toteutettiin 29.8.–7.11.2008 välisenä aikana.

ENNASSI 2015 -projektin toinen vaihe koostui kahdesta tulevaisuusverstaasta ja kyselystä, jotka yhdessä muodostavat Delfoi-prosessin. Menetodit oli päätetty HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa jo projektin tämän osan tilausvaiheessa. Toinen vaihe aloitettiin tapaamisella, jossa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikön johtaja ja assistenttikoulutusohjelmien johtajat tapasivat Turun kauppakorkeakoulun Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen edustajan. Tapaamisessa luotiin linjaus sille, miten projektin ensimmäinen ja toinen osa nivoutuvat toisiinsa ja mitkä ovat toisen vaiheen työn tavoitteet.

Tulevaisuusverstaiden tulokset koottiin viideksi vaihtoehtoiseksi johdon assistenttien työn tulevaisuutta kuvaavaksi skenaarioksi. Kaikki verstaiden osanottajat saivat arvioida niitä ja kommentoida arvioitaan kyselyssä. Tämän raportin arvioidut skenaariot perustuvat tulevaisuusverstaiden ja kyselyn tuloksiin.

Tulevaisuusverstaiden vetäjä esitteli projektin toisen osan tuloksia johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikön johtajalle ja assistenttikoulutusohjelmien johtajille 6.11.2008 järjestetyssä kokouksessa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululla. Samaten hän esitteli työn tuloksia laajalle johdon assistenttikoulutuksen opettajien joukolle ENNASSI 2015 -projektin päättävässä ja samalla opetussuunnitelmatyön käynnistävässä tilaisuudessa 7.11.2008.

Tulevaisuusajattelu ja käytetyt menetelmät

9.1 ENNASSI 2015 -projektin tulevaisuusprosessi

■ ENNASSI 2015 -projektin toisen vaiheen ensimmäinen verstaasjärjestettiin 12.9.2008 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun tiloissa. Siihen kutsuttiin assistenttikoulutusohjelmien sidosryhmistä johto- ja HR-tehtävissä toimivia. Toinen verstaasjärjestettiin 26.9.2008 niin ikään HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun tiloissa. Siihen kutsuttiin vastavasti johdon assistentteja. Sama Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen edustaja veti kummatkin verstaasit. Verstaaiden taustamateriaaliksi osanottajat saivat Johanna Vuoren Johdon assistentin työ 2015 -raportin, jonka tuloksia käytettiin myös verstaasien työskentelyn perustana.

Näihin tulevaisuusverstaasiin kutsuttiin kumpaankin 13 henkeä. Ensimmäiseen verstaaseen osallistui 12 henkeä ja toiseen 11. Kummassakin verstaassa oli mukana myös HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun johdon assistentti- ja toimittajakoulutusyksikön johdon edustajia. Kaksi heistä osallistui kumpaankin verstaaseen. Siten verstaasiin osallistuneiden yhteismäärä oli kaikkiaan 21 henkeä. Verstaassa käytettiin apuna skenaariotaulukoita ja tulokseksi saatiin viisi vaihtoehtoista tulevaisuudenskenaariota. Skenaariot perustuvat kummankin verstaasien tuloksiin siten, että niissä on aineksia molempien verstaaiden tuottamasta aineistosta.

Tulevaisuusverstaaiden jälkeen järjestettiin kaikille verstaasiin osallistuneille 21 hengelle yksi yhteinen kysely, joka yhdessä verstaaiden kanssa muodostaa Delfoi-prosessin. Kyselyssä arvioitiin verstaassa tuotettujen vaihtoehtoisten skenaarioiden todennäköisyyttä ja toivottavuutta sekä perusteltiin näitä arvioita. Vastauksia saatiin 12 kyselyn saaneelta. Kyselyn vastausaika oli 13.–24.10.2008. Siitä lähetettiin muistutusviesti ajan loppuvaiheissa niille, jotka eivät siihen mennessä olleet vastanneet, mikä tuottikin muutaman lisävastauksen.

9.2 Laadullisen analyysin keskeisyys

ENNASSI 2015 -projektin kaltaisessa tulevaisuusprosessissa oleellista on laadullinen analyysi. Sen aineisto ei ole määrällisin kriteerein koottua lähtökohdiltaan eikä siten myöskään määrällisesti validia. Siitä ei siis voi tehdä kvantitatiivisin perustein johtopäätöksiä. Se ei myöskään ole tällaisen aineiston tarkoitus. Tavoitteena on sen sijaan tuottaa laadullisesti validia ja kiinnostavaa aineistoa erilaisista tulevaisuuden näkymistä ja niiden arvioista. Siten projektissa on tuotettu laadullisen analyysin keinoin vaihtoehtoisia tulevaisuusskenaarioita, jotka on tarkoitettu nykyhetken päätösten tueksi.

Laadullisessa analyysissä etsitään aineistosta sekä siinä esiintyviä yleisiä ja eri ihmisiä yhdistäviä käsityksiä että erityisesti poikkeavia näkemyksiä. Tuloksissa on siksi nostettu esille yksittäisiä ja kokonaisuuteen verrattuna erilaisia ajatuksia. Tällä tavalla taataan tulevaisuusajattelun onnistuminen. Vaikeasti havaittavat uudet asiat voimakkaasti muuttuvassa maailmassa ovat tällä hetkellä esillä nimenomaan yksittäisinä, marginaalisina ajatuksina sekä yleensä ihmisten toiminnassa että tässä hankkeessa toteutetun tulevaisuusprosessin tapaisissa toimissa. Kyse on tällöin esimerkiksi muutosten ensioireista eli tulevaisuudesta kertovista heikoista signaaleista (ks. esim. Rubin 2002, 894).

9.3 Vaihtoehtoisia tulevaisuuskuvia

Tulevaisuusajattelussa on nykyisin yleensä keskeisenä ajatuksena se, että ei tavoitella tietoa todennäköisimmästä tulevaisuudesta. Sen sijaan etsitään tietoa vaihtoehtoisista tulevaisuuden tiloista ja pyritään niiden avulla aktiivisesti vaikuttamaan siihen, minkälaiseksi tulevaisuus tulee muotoutumaan oman vaikutuspiirin osalta. Oleellista on tarkastella kaikkiaan kuviteltavissa olevia tulevaisuuden tiloja, mahdollisia tulevaisuudentiloja sekä todennäköisiä sellaisia. Kuviteltavissa olevat asiat sisältävät myös fiktiivisiä seikkoja. Ne ovat sellaisia kuvitelmia, jotka eivät koskaan ole olleet eivätkä koskaan, ainakaan nyky-ymmärryksen mukaan, tulekaan olemaan todellisuutta. Mahdolliset tulevaisuudentilat voivat toteutua vaikka eivät välttämättä tee sitä. Todennäköisten tulevaisuudentilojen toteutuminen on kaikkein luultavinta, mutta varmaa sekään ei ole. (Ks. esim. Masini 1993.)

Rajat näiden erilaisten tulevaisuuksien välillä eivät kuitenkaan ole selkeät. Asiat, jotka nyt näyttävät mahdottomilta, voivat olla todellisuutta tulevaisuudessa. Todennäköisetkään odotukset eivät välttämättä toteudu. Lisäksi eri ihmisten ja toiminnan kenttien näkökulmasta niin mennyt,

nykyisyys kuin tulevaisuuskin näyttäytyvät eri tavoin. Laajan monimuotoisesta kunkin hetken todellisuudesta luodut tieteellisetkin kuvat ovat aina rajallisia ja esittävät siitä vain jonkin tietyn osan tietystä näkökulmasta. (Ks. esim. Masini 1993.)

Sekä kuviteltavissa olevista, mahdollisista että todennäköisistä tulevaisuuskuvista hahmotetaan tulevaisuusajattelussa lisäksi myönteisiä, kielteisiä ja neutraaleja piirteitä. Tulevaisuusajattelun päämääränä on auttaa havaitsemaan erilaisia vaihtoehtoja ja toimimaan niiden avulla parhaalla mahdollisella tavalla nykyhetkessä tulevaisuutta rakennettaessa. (Ks. esim. Masini 1993.)

Proaktiivinen ote tulevaisuuteen on tässä oleellinen. Sen mukaisesti kyseenalaistetaan totutut ajatusmallit, jotka johtavat kohti yhtä ja todennäköisimpänä pidettyä tulevaisuutta. Sen sijaan etsitään vaihtoehtoisia näkemyksiä tulevaisuudesta. Tehdään näkyväksi se, että valinnan ja toiminnan vaihtoehtoja on ja että on oleellista arvioida niitä. Arvion perusteella määritellään oma tavoiteltava tulevaisuudentila. Sitä lähdetään toteuttamaan omin, proaktiivisin toimin. (Mannermaa 1993; Rubin 2002, 900.)

ENNASSI 2015 -projektin toisen vaiheen tulevaisuusprosessissa tuotettiin nimenomaan vaihtoehtoisia tulevaisuudenskenaarioita (ks. esim. Mannermaa 1993), joiden avulla tehdään näkyväksi erilaisia mahdollisia tulevaisuuksia. On oleellista, että nämä kaikki ovat opetussuunnitelmatyön teossa apuna. Ymmärrys sekä hyvistä että huonoista vaihtoehtoista on hyvä saattaa laajasti opetussuunnitelmatyötä tekevien käyttöön. Vain siten kaikkien asianosaisten yhteinen tavoiteltava tulevaisuuskuva on muotoiltavissa. Jokainen tarvitsee tietoa erilaisista vaihtoehtoista, jotta pystyy olemaan mukana, kun tavoiteltavaa tilaa määritellään.

9.4 Tulevaisuusverstas

ENNASSI 2015 -projektin toinen osa aloitettiin tulevaisuusverstailla. Tulevaisuusverstas on tulevaisuudentutkimuksen menetelmä, jossa ryhmä ihmisiä luo yhdessä uudenlaisia ajatuksia tulevaisuuden rakentamiseksi. Keskeisiä ajatuksia siinä yleisesti ovat

- aktiivinen ja vapaa tulevaisuuden ideointi ja rakentaminen tasa-veroisesti yhteisvoimin;
- toivottavien ja epätoivottavien sekä mahdollisten ja mahdottomien tulevaisuuksien hahmottaminen;
- konkreettisten strategisten toimintatapojen muotoileminen. (Jungk & Müllert 1987.)

Tulevaisuusverstastyöskentelyä voi soveltaa monin eri tavoin. On mahdollista toteuttaa esimerkiksi vain osa tulevaisuusprosessista itse tulevaisuusverstaassa ja osa muilla menetelmillä. Lisäksi verstaasprosessiin on mahdollista liittää erilaisia tulevaisuuden hahmottamista auttavia tukimenetelmiä. ENNASSI 2015 -projektin toisessa vaiheessa tehtiin juuri näin. Verstaissa keskityttiin vaihtoehtoisten tulevaisuuskuviin tuottamiseen skenaariotaulukoiden (ks. esim. Seppälä 1983) avulla. Tulevaisuustyöskentelyn muut vaiheet eivät sisältyneet verstaaseen. Verstastyöskentelyä seuranneessa kyselyssä arvioitiin skenaarioiden todennäköisyyttä ja toivottavuutta. Tavoitetilan ja sitä kohti vievien konkreettisten strategisten toimenpiteiden muotoilu on hankkeen päättymisen jälkeen alkavan Assi ja Mubba 2010 -opetussuunnitelmatyön tehtävä. Arvioidut skenaariot toimivat sen apuna.

Tulevaisuusverstaissa tuotettujen skenaarioiden perustaksi puolestaan nostettiin sellaisia konkreettisia toimintoja ja työskentelyn tapoja johdon assistenttien työn tulevaisuudesta, jotka ENNASSI 2015 -projektin ensimmäinen vaihe nosti esille. Niillä on suora kytkös johdon assistenttikoulutuksen opetussuunnitelmien sisältöön. Ne olivat pääpiirteissään seuraavat: vieraiden kielten käyttö, tietokoneohjelmistojen käyttö, viestintä, työn prosessien hallinta ja kehittäminen, projektien organisointi ja hallinta, matkojen järjestäminen, kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen, tiedon hankinta, tiedon välittäminen, tiedonhallinta, ajanhallinta, taloushallinta, sisältöjen hallinta, työn nopeus, työn tarkkuus, läsnäolo työpaikalla, rooli työyhteisössä, työn itsenäisyys ja työn arvostus. Verstaissa näihin lisättiin osanottajien ajatusten mukaan sellaisia kuin myyntityö, esiintymistaito, verkostoitumistaito, rajojen yli toimiminen, vastuun ottaminen, tunneäly ja tietoturvallisuus.

Nämä eri toiminnot ja toiminnan tavat toimivat kummankin tulevaisuusverstaan skenaariotaulukossa muuttujina. Niille lähdettiin verstaissa

etsimään yhteisvoimin ja keskustellen useita erilaisia vaihtoehtoisia tulevaisuuden tiloja. Tässä apuna oli ajankohtaisia toimintaympäristön muutosta kuvaavia käsittepareja. Ne olivat seuraavat: globaalius/paikallisuus, työn riippumattomuus ajasta ja paikasta/työ sidottu paikkaan, työn vaativuuden kasvu/työn helpottuminen, prosessien sähköistyminen/ prosessien perustuminen ihmisten kohtaamiseen ja prosessit paperilla, työn nopea tahti/työn hidaskäyttö, yritysten vastuullisuus (henkilöstö, yhteiskunta ja ympäristö)/yritysten vastuuttomuus. Kaikki muuttajat eivät puhuttaneet verstaisten osanottajia yhtä paljon. Joihinkin tuli runsaasti vaihtoehtoja, toisiin vain muutamia ja joihinkin ei lopulta ollenkaan. Kaikkiaan aineisto kuitenkin oli tavoitteen mukainen, runsas ja monipuolinen.

Kaikkien ideoitujen tulevaisuustilojen joukosta etsittiin analyysissa sellaisia, jotka ovat yhtäaikaista mahdollisia. Siten verstaisten työn tulokseksi löytyi viisi vaihtoehtoista johdon assistenttien työn tulevaisuudenskenaariota. Verstaisten tuottama jäsennetty aineisto on annettu puhtaaksi kirjoitettuna HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun käyttöön.

9.5 Tulevaisuudenskenaariot

ENNASSI 2015 -projektin tulevaisuusverstaassa käytettiin työskentelyn apuna skenaariotaulukoita. Skenaariot ovat vapaamuotoisia ja näkemyksellisiä tarinoita jostakin tulevaisuuden tilanteesta. Skenaariot perustuvat nykyisyydessä käytettävissä olevaan tietoon. Niiden avulla esitetään useita vaihtoehtoisia mahdollisia tulevaisuudentiloja, jotka rakentuvat erilaisille arvoille. Skenaario ei ole ennuste, joka kertoo vain yhden todennäköisimpänä pidetyn tulevaisuudentilan. Se ei myöskään esitä vain yhtä toivottua tulevaisuudentilaa. (Mannermaa 1993.)

Skenaario ei ole hyvä tai huono sen perusteella, toteutuuko tulevaisuus sen mukaisesti. Hyvä skenaario on hyvä työkalu nykyisessä päätöksenteossa. Se vaikuttaa tulevaisuuteen ilmaisemalla minkälaisia vaihtoehtoja nähdään olevan olemassa. Hyvä skenaario voi tehdä itsensä mahdottomaksi jo sillä, että se on muodostettu. Näin on silloin kun se ilmaisee epätoivottavan tulevaisuudentilan ja tekee mahdolliseksi sen tietoisien ja aktiivisten välttämisen. (Ks. esim. Mannermaa 1993.)

Skenaariotaulukon avulla tavoitteena on eritellä tulevaisuutta koskevia näkemyksiä siten, että eri ilmiöistä – taulukon muuttujista – etsitään toisistaan irrallaan erilaisia vaihtoehtoisia tulevaisuuden muotoja. Ne merkitään taulukkoon erilaisiksi muuttujien arvoiksi, siis niiden toisistaan poikkeaviksi muodoiksi. Sen jälkeen etsitään kaikkien muuttujien arvojen joukosta mahdollisia yhdistelmiä. Ajatuksissa ei ole lähtökohtaisesti valmiita

skenaarioiden kokonaisuuksia eikä hahmotelmia niiden yleisluonteesta. Vasta kun mahdolliset yhdistelmät näkyvät analyysin tuloksena kokonaisuuksina, niiden ominaispiirteet hahmottuvat. Tällöin on mahdollista löytää myös sellaisia vaihtoehtoisia tulevaisuudenskenaarioita, joita ei ilman tällaista analyysia helposti löytyisi. (Seppälä 1984.)

9.6 Delfoi-tutkimus

ENNASSI 2015 -projektin tulevaisuusskenaariot laitettiin kaikkien niitä verstaissa tuottaneiden arvioitaviksi kyselyssä, joka yhdessä verstaisten kanssa muodosti pienen Delfoi-tutkimuksen. Delfoi-tutkimus on prosessi. Siinä joukko ihmisiä tuottaa ja arvioi ajatuksia tulevaisuudesta useaan kertaan. Käytännössä tämä toteutetaan useiden peräkkäisten kyselyjen tai esimerkiksi tulevaisuusverstaisten ja kyselyjen sarjan avulla. Oleellista on koota prosessiin mukaan monipuolinen, käsiteltävää aihepiiriä tunteva asiantuntijoiden joukko. Monesti asiantuntijuus haetaan hallinnon, yritysmaailman, tutkimuksen ja kansalaisjärjestöjen piiristä. (Kuusi 2002.)

Delfoi-prosessi alkaa siten, että jokainen asiantuntija tuottaa omasta näkökulmastaan siihen näkemyksiä, jotka koskevat käsiteltävän aihepiirin tulevaisuutta. Kaikki näkemykset saatetaan kaikille nähtäväksi ja uudelleen arvioitavaksi. Tällaisia uudelleenarvion vaiheita prosessissa voi olla yksi tai useita. Kun kukin prosessissa mukana oleva on tuottanut näkemyksiä omasta näkökulmastaan, kaikki löytävät omia käsityksiään rikastuttavia elementtejä. Tämän avulla saavutetaan iteraatio. Siinä asiantuntijoiden prosessoimana ajatukset kehittyvät Delfoi-prosessissa kerta kerralta. Siten asiantuntijajoukon ymmärrys käsiteltävästä asiasta muuntuu ja tarkentuu. (Kuusi 2002.)

Periaatteessa asiantuntijoiden joukko pidetään Delfoi-prosessissa anonyymina. Silloin he keskittyvät esille tulevien asioiden arvioon ilman, että asian esittävän ihmisen asema pääsee vaikuttamaan siihen, miten ajatuksia arvioidaan. (Kuusi 2002.) Anonymiteettiä ei kuitenkaan pidetä prosessin välttämättömänä osana. Silloin kun prosessi muodostuu kyselyjen ja tulevaisuusverstaisten ketjusta, anonymiteetti ei ole mahdollinen. Tämä johtuu siitä, että verstasyöskentelyssä keskeistä on samaan tilaan kokoontuminen ja asian käsitteleminen kasvokkaisessa keskustelussa. Tämä oli tilanne myös ENNASSI 2015 -projektissa.

ENNASSI 2015 -projektissa rinnakkaiset kaksi tulevaisuusverstaista ja yksi kysely muodostivat kaksiportaisen Delfoi-prosessin. Delfoi-kyselyssä arvioitiin tulevaisuusverstaisten aineiston pohjalta tuotettujen skenaarioiden todennäköisyyttä ja toivottavuutta. Kyselyssä arvioitavana

olleet skenaariot ovat samat viisi skenaariota, jotka on kuvattu seuraavassa luvussa. Tähän julkaisuun niitä on kevyesti muokattu. Alkuperäiset kyselyssä käytetyt skenaariot on luovutettu HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun käyttöön.

Kyselyssä vastaajat valitsivat kutakin kuvattua skenaariota parhaiten ilmaisevan arvon viisiportaiselta asteikolta yhtäältä todennäköisestä epä-todennäköiseen ja toisaalta toivottavasta epätoivottavaan. Näitä valintojaan he perustelivat vapaamuotoisesti. Alla esitetyssä analyysissä sekä numeerisesti näkyvät arviot todennäköisyydestä ja toivottavuudesta että niiden perustelut ovat oleellisia. Laadullisen analyysin tapaan kiinnostavia ovat myös poikkeavat arviot ja niiden perustelut. Siksi niitä on erityisesti nostettu esille. Kyselyn tuottama jäsennetty aineisto on annettu HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun käyttöön.

9.7 ENNASSI 2015 -projektin tulevaisuusprosessin arviointia

Tulevaisuusprosessissa on keskeistä koota erilaisia näkemyksiä ja saada käsiteltävää asiaa eri näkökulmista katsovat ihmiset ja heidän ajatuksensa kohtaamaan. Siten saavutetaan sellaista ymmärrystä mahdollisista tulevaisuuksista, joita kukaan osallinen ei yksin, omasta näkökulmastaan saavuttaisi.

ENNASSI 2015 -projektissa on koottu aineistoa useista eri näkökulmista. Keskeisiä asiantuntijatahoja ovat olleet johdon assistentin tehtävissä ja johtotehtävissä toimivat. Lisäksi mukana on ollut koulutuksen asiantuntijoita HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta. Myös järjestökentän näkemystä on mukana, koska asiantuntijoiden joukossa oli Tradenomi HSO Sihteerit ry:n edustajia mukana. Heidän tuottamansa ajatukset ovat projektin Delfoi-prosessissa kohdanneet ja iteroituneet.

Mahdollista olisi ollut koota mukaan asiantuntijoita laajemmin eri organisaatioista. Näitä olisivat voineet olla esimerkiksi yritysmaailman ja hallinnon sekä niiden toimintaympäristön muutosten asiantuntijat tutkijoiden parista ja kansalaisjärjestöistä. Tätä ei projektissa kuitenkaan toteutettu. Asia oli esillä Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen ja HAAGA-HELIAN ensimmäisessä neuvottelussa. Silloin kuitenkin todettiin, että aika oli jo liian lyhyt uusien tahojen aktivoimiseksi mukaan verstaasiin, joiden ajankohta oli päätetty keväällä ja alustavat kutsut olivat jo lähteneet. ENNASSI 2015 -projektin tulevaisuusprosessissa mukana olleet asiantuntijat tunsivat kaikki hyvin johdon assistenttien nykyisen työnkuvan oman

kokemuksensa perusteella. Eduksi olisi ollut laajentaa joukkoa heidän lisäksi ihmisillä, joilla olisi ollut laajemmin tietoa yritystoiminnan ja hallinnon muutoksista, mutta väljempi yhteys ajankohtaiseen assistenttien työn todellisuuteen. Siten prosessiin olisi saatu monipuolisempi kuva vaihtoehtoisista tulevaisuudennäkemyksistä.

Sekä ensimmäisen että toisen vaiheen eri osat muodostavat ENNAS-SI 2015 -projektissa ketjun, jossa jokainen osa rakentuu edellisten osien varaan. Nyt lähes kaikissa osissa käytettiin eri asiantuntijoita. Ainoastaan tulevaisuusverstaat ja niitä seurannut kysely oli suunnattu samoille henkilöille. Tällöin koko tulevaisuusprosessissa tuotettujen ajatusten iteraatio ei päässyt täysin mahdollisuuksin toteutumaan. Tulevaisuusprosessissa on keskeistä, että samat ihmiset tuottavat siihen ajatuksia ja arvioivat niiden lisäksi myös omia ajatuksiaan. Tämä tapahtuu, kun he saavat tietoonsa toisten näkemyksiä ja ne rinnastuvat heidän omiin aikaisempiin ajatuksiinsa. Siten kunkin ajattelu muuttuu prosessin aikana ja siinä tuotetaan sellaisia yhteisiä ja uudenlaisia näkemyksiä, joita ei ilman tätä iteraatiota syntyisi. Nyt tämä toteutui vajaasti ja ainoastaan jossakin määrin projektin toisen vaiheen aikana.

10

Viisi skenaariota

■ ENNASSI 2015 -projektin tuloksena syntyi viisi vaihtoehtoista johdon assistenttien työn tulevaisuutta kuvaavaa skenaariota. Ne ovat seuraavat:

1. huippuasiantuntija-assistentit
2. asiantuntevat assistentit
3. mekaanista työtä suorittavat henkilökohtaiset assistentit
4. mekaanista työtä suorittava kasvoton assistenttijoukko
5. hitauden maailman huippuasiantuntija-assistentit.

Neljä skenaarioista kuvaa globaalia ja hektistä maailmaa, jossa toimivilla on tavoitettavuuden vaatimus ympäri vuorokauden ja ympäri viikon. Tähän maailmaan aineistosta oli löydettävissä neljä erilaista työn tulevaisuuskuva, joissa asiantuntijuuden ja työhön sitoutumisen tavat olivat erilaiset. Viides skenaarioista kuvaa näistä poikkeavaa maailmaa, jossa nopeuden ja tavoitettavuuden vaatimukset ovat väljentyneet.

Kutakin skenaariota arvioitiin eri tavoin todennäköisyyden ja toivottavuuden suhteen. Työskentelyvaiheessa skenaarioiden tunnuksena oli kirjan. Siten haluttiin välttää se, että numerot olisivat tahattomasti määrittäneet skenaariot tärkeysjärjestykseen. Tässä skenaariot on nyt numeroitu. Ne vastaavat kirjaintunnuksia seuraavasti: 1=X, 2=O, 3=Y, 4=P ja 5=Z. Näiden avulla on mahdollista yhdistää tämän tekstin skenaariot HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle luovutettuihin verstaiden ja kyselyjen aineistoihin. Edelleen numerot sinänsä ovat merkityksettömiä ja jokainen skenaario kuvaa tasaveroisesti toisten rinnalla yhtä vaihtoehtoista tulevaisuudentilaa. Skenaarioissa on osittain yhteisiä piirteitä, mutta jokaisella on omat erityisyytensä. Seuraavassa esitetään kaikki skenaariot arvioineen. Ne kuvaavat johdon assistenttien työn tulevaisuutta 5–10 vuoden kuluttua eli vuoden 2015 tienoilla.

Huippuasiantuntija-assistentit

11.1 Skenaarion kuvaus

■ Tämä skenaario sijoittuu maailmaan, jossa yritykset toimivat yhä vahvemmin globaalissa toimijoiden verkostossa. Ekologiset ja energian kallistumiseen liittyvät taloudelliset seikat näkyvät yritysmaailmassa. Sähköisten viestinten avulla yhteydenpito eri toimijoiden välillä on nopeaa ja tavoitettavuuden vaatimus kaikille siinä toimiville on kasvanut. Skenaariorissa painotetaan johdon assistenttien työn erittäin suuria ja entisestään kasvaneita vaatimuksia.

Skenaariorissa kaikkiaan johdon assistenttien työssä tarvitaan kokonaisuuksien hallintaa. Siihen kuuluu muun muassa talouden, viestinnän ja markkinoinnin näkeminen kokonaisuuden osina sekä päätöksentekokyky ja kyky monipuoliseen asioiden selvittelyyn. Siihen kuuluvat myös yhä enemmän substanssisisältöjen tuottaminen ja varsinaiset johtajan tehtävät. Kokonaisvaltainen rooli työyhteisössä välittäjänä erilaisten näkemysten ja ihmisten välillä yhä monikulttuurisemmassa ympäristössä korostuu. Assistentti opettaa taitoja muulle työyhteisölle ja uusille työntekijöille ja huolehtii työyhteisössä toisten jaksamisesta. Hän on moniosaaja, joka tunnistaa asiat, joita ei osaa, ja osaa silloin hakea tietoa muualta. Hän osaa ”myydä” asioita muille organisaatiorissa. Assistentti tarvitsee tunneälyä ja kykenee hoitamaan ristiriitoja työyhteisössä. Oleellista on vaikeiden tilanteiden ja henkilöiden hallinta, empaattisuus, erilaisten näkökulmien ymmärtäminen ja auttamisen halu.

Monikansallisissa yrityksissä ja hallinnossa missä päin maailmaa tahansa käyttökielenä on englanti. Lisäksi maakohtaisesti käytetään paikallista kieltä. Kummastakin tarvitaan natiivitasoinen suullinen ja kirjallinen taito. Suomessa tarvitaan englannin lisäksi yleensä sekä suomen että ruotsin erinomainen taito. Lisäksi tarvitaan erikoiskielten taitoa yrityksestä ja tehtävästä riippuen. Kaikkiaan kommunikaatiovalmius monilla eri kielillä on keskeistä, ei kaikista kielistä aina virheettömyys. Erilaisten

puhe- ja käyttöyhteyksien hallinta on oleellista. Assistenteilla on parempi kielitaito kuin organisaatiossa yleensä, ja he auttavat muita kieliasioissa. Venäjän merkitys nousee nykyistä vahvemmaksi, samaten Aasian ja Etelä-Amerikan kielten. Osittain käyttöön tulee järjestelmiä, jotka tuottavat automaattisesti kielitaitoa vaativia tehtäviä. Niidenkin yhteydessä johdon assistentit tarvitsevat erinomaista kielitaitoa, koska he tuottavat aineistoa sisäisiin järjestelmiin ja tarkistavat muiden järjestelmien tuottamat erikieliset tekstit.

Tietotekniset ympäristöt nivoutuvat olemisen tapaan hyvin moniulotteisesti. Oleellista on niiden yleisten sisältöjen, rakenteellisten ajattelutapojen ja kehittymisen ymmärrys ja hallinta. Uusien ohjelmien omaksumiskyky syntyy niiden kautta. Kymmensormijärjestelmän hallintaa tarvitaan edelleen. Yhteydet eri puolille maailmaa tuovat erilaisia tietoteknisiä ja toiminnallisia ympäristöjä rinnan. Käytössä voi olla esimerkiksi faksi ja allekirjoitusten vaatiminen asiakirjoihin kokonaan digitaalisten käytäntöjen rinnalla. Visuaalinen suunnittelu ja taitto-ohjelmien hallinta ovat osa assistentin työn laatua. Osittain työ tapahtuu vain tietokoneen kautta, kun esimies globaalissa ympäristössä on suuren osan ajasta muualla.

Viestintä on yhä enemmän ajasta ja paikasta riippumatonta sekä jatkuvaa tavoitettavuutta ja reaktionopeutta painottavaa. Viestintä ohittaa silloin toisinaan johdon assistentit nopeuden vaatimuksen vuoksi ja johto hoitaa viestintäänsä itsenäisesti. Muodostetaan yhteisiä sähköisiä tietoalustoja ja salattavat asiat vähenevät. Arkistointi on yksi oleellinen osa tiedon hallinnasta. Paperiviestintää on vähennetty esimerkiksi ekologisista syistä. Viestintätehtävät vaihtelevat johdon assistenttien työnkuvan mukaisesti ja niiden merkitys kasvaa. Assistentteilla täytyy olla kykyä valita perustellusti viestittäviä asioita monimuotoisessa ympäristössä, tehdä itsenäisiä ratkaisuja ja priorisoida johtajaa erilaisiin kohtaamisiin, jolloin monipuolisten taitojen vaatimukset kasvavat. Monikulttuurisessa ympäristössä kommunikoinnin tarve kasvaa, jotta saadaan tieto kulkemaan hyvin ja ihmiset sitoutetuiksi asioihin.

Kasvokkaisen viestinnän merkitys nousee kokonaisuudessa synergian ja ihmisten hyvinvoinnin tavoittelun vuoksi. Siihen tulee globaalistuvasa maailmassa yhä vaativampia asioita ja erityiskysymyksiä, jotka vaativat asiantuntemusta ja kielitaitoa. Ne hoidetaan osittain ostopalveluina, osittain assistentit järjestävät ne itse suunnittelua ja jälkityötä myöten. Globaali ympäristö tuo tarpeen ottaa huomioon lukuisia yksityiskohtia tapahtumiin osallisten erilaisten tilanteiden huomioimisessa, kuten matkajärjestelyissä, kulttuurieroissa ja eri aikavyöhykkeiden huomioimisessa. Kasvokkaat sähköiset vuorovaikutuskanavat tulevat myös vahvemmin käyttöön ja matkustaminen vähenee ekologisista ja taloudellisista syistä

sekä ajan säästämiseksi. Messujen järjestäminen erityisesti ulkomailla on haastava tilaisuus järjestettäväksi. Ne saattavat osittain tulla ulkoistetuiksi.

Kaikkiaan yhä tiiviimmin globalistuvassa maailmassa viestinnässä tarvitaan rohkeutta, viestintäkanavien monipuolista hallintaa, kielitaitoa ja taitoa esittää asioita selkeästi eri tahoille. Esiintymistaito on oleellinen välineestä riippumatta. Viestittävän asian hallinta ja selkeys säästävät aikaa ja selittelyn vaivaa. Moninaiset sävyt ja sivumerkitykset ovat oleellisia. Täytyy hallita tietosuoja-asiat, tietää mistä voi viestiä ja kenelle, mistä ei, ja kenen asia on antaa tietoa esimerkiksi tiedotusvälineille. Assistentti on tässä viestinnällisessä kokonaisuudessa portinvartija. Lisäksi assistentti on erilaisten näkökulmien välittäjä organisaation sisällä, esimerkiksi johdon ja muun henkilöstön näkökulmien välillä. On myös ymmärrettävä huiputtamisen tavat, esimerkiksi valheelliset laskut, sekä virtuaalimaailmassa että kaikessa muussa vuorovaikutuksessa. Myös kriisiviestintä ja muutosviestintä on tunnettava.

Johdon assistentti myy yrityksen imagoa, hän on firmalle kaikkiaan tärkeä portti. Keskeistä asiakkaan kohtaamisessa on vaihtoehtojen tarjoaminen ja oman organisaation tarjonnan asiantunteva esittely. Myyntiosaamisen merkitys kasvaa, jolloin on tunnettava myynnin ja neuvottelutaitojen eri vaiheet. Tarjouskilpailujen järjestäminen on yksi merkittävä osa assistenttien tehtävissä, ja niitä kilpailulainsäädäntö tuottaa entistä enemmän.

Johto hoitaa tarvittavien matkojen järjestämisen osittain itse. Osittain assistentti avustaa matkatoimistoa matkajärjestelyissä. Assistentti koordinoi esimiehensä toimia, mihin kytkeytyy myös substanssiosaaminen. Almanakan hoitaminen on nopeusvaatimusten takia johtajalla itsellään vastuullaan.

Johdon assistenttien työ eriytyy erilaisiksi kokonaisuuuksiksi. Yhtenä osa-alueena on arvostettu ja erittäin suurta asiantuntemusta ja perehtyneisyyttä vaativa tehtäväkokonaisuus, jossa oma määrittelyvalta on suuri. Siihen kuuluu mahdollisuus erilaisten asiakokonaisuuksien analyysiin ja substanssialueisiin perehtymiseen. Yhtäältä etätö lisääntyy ja yhteydet esimerkiksi omaan esimieheen eri puolille maapalloa saadaan liikkuvien yhteyksien avulla. Joustava työaika lisääntyy ja työ hajautuu useaan paikkaan. Jatkuvan tavoitettavuuden vaatimus on suuri. Jos assistentti on koko yksikön assistenttina, hänen läsnäolonsa työyhteisössä on tärkeä. Hän on silloin yhteisön sydän ja oma työpiste on oleellinen, vaikka muilla ei sitä olisi. Toisaalta assistentit haluavat omaa vapaa-aikaa eivätkä suostu olemaan koko ajan tavoitettavissa. Tässä yhteydessä ylimmän johdon assistenttien määrä lisääntyy ja he tekevät vuorotyötä, jolloin tarvitaan sekä korkeaa asiantuntemusta että tiimityöskentelyn taitoja. Omasta jak-

samisesta huolehtiminen on oleellista. Keskeistä on ei:n sanomisen taito, oman osaamisen myyminen ja sillä työn hallinta haluttuun suuntaan.

Osittain mekaaniset työtehtävät, esimerkiksi matkalippujen varaukset, ostetaan palveluina palkkatasoltaan kilpailukykyisestä Intiasta. Kun hintataso siellä nousee, palataan takaisin siihen, että paikallinen työvoima Euroopassa on kilpailukykyisin vaihtoehto. Myös muualta maailmasta muuttaa väkeä muun muassa Suomeen ja sijoittuu esimerkiksi assistenttien tehtäviin. Mekaanisia tehtäviä hoitavat assistentit muodostavat joko työyhteisön sisälle tai sen ulkopuolelle ostopalveluna toimivan poolin, jossa ei ole henkilökohtaisia assistentteja. Palvelu on johdon tavoitettavissa jatkuvasti, mutta kukin mekaanista työtä suorittava assistentti voi rajoittaa työaikansa itselleen sopivaksi. Siinä yhteydessä mekaanisen ja sisällöllisesti köyhän assistenttien työn voi yhdistää esimerkiksi asumiseen viihtyisissä ympäristöissä kasvukeskuksien ulkopuolella. Tällöin nämä assistentit valikoivat mekaanisen, epäitsenäisen työtavan ja keskeistä on riittävä taloudellinen turvallisuus.

11.2 Delfoi-kyselyn tulokset skenaariosta

Delfoi-kyselyssä vastaajat arvioivat skenaarion todennäköisyyttä ja toivottavuutta viisiportaisella asteikolla ensinnä todennäköisestä epätodennäköiseen ja toiseksi toivottavasta epätoivottavaan. Skenaariota piti erittäin todennäköisenä 8,3 % vastaajista (1 henki), todennäköisenä 58,3 % vastaajista (7 henkeä), neutraalina todennäköisyyden kannalta 8,3 % (1 henki) ja epätodennäköisenä 25 % (3 henkeä). Kukaan ei pitänyt skenaariota erittäin epätodennäköisenä.

Skenaariota piti erittäin toivottavana 16,7 % vastaajista (2 henkeä), toivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki), neutraalina toivottavuuden kannalta 33,3 % vastaajista (4 henkeä), epätoivottavana 33,3 % vastaajista (4 henkeä) ja erittäin epätoivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki).

Vastaukset painottuvat todennäköisyyden suuntaan, mutta eivät vahvasti erittäin todennäköiseen. Epätodennäköisenäkin skenaariota pidettiin. Toivottavuuden ja epätoivottavuuden suhteen vastaukset hajosivat aika tasaisesti. Skenaariota siis pidettiin pääosin todennäköisenä ja se arvioitiin sekä toivottavaksi että epätoivottavaksi.

Perusteluissa katsotaan, että skenaariossa esitettyä huippuasiantuntemusta ei todennäköisesti vaadita laajasti kaikilta assistenteilta, vaan pelkästään joitakin huippujohtajien assistenteilta, joilla on pitkä kokemus työurallaan. Heillä voi olla myös oma assistentti tai työyhteisön assistenttipooli työssään tukena. Erikoistumista ajatellaan tapahtuvan assistenttien työssä.

Mahdollisesti se tapahtuu myös siinä muodossa, että johdolla on useita assistentteja, joista kukin vastaa kokonaisuudessaan omasta määritellystä tehtäväkentästään. Tällöin tavoitettavuuden ja monipuolisen asiantuntijuuden vaatimus hiukan lievenee yhtä assistenttia kohden.

Natiivitasoista kielitaitoa koulutuksen kautta ja vasta valmistuneilla ei pidetty todennäköisenä, mutta kokemuksen myötä tiedot ja taidot kasvavat, niiden muassa kielitaito. Tämän katsottiin koskevan yhtä lailla suomenkielisten vieraiden kielten taitoa kuin Suomessa koulutettavien ulkomaisten opiskelijoiden suomen kielen taitoa.

Skenaariossa esitetty työn haasteellisuus lisää skenaarion toivottavuutta. Toisaalta korostettiin sitä, että huippuasiantuntijuus ei saa nousta kilpailemaan johdon kanssa johtotehtävistä, vaan assistenttien kokonaisuutta tukeva rooli on toivottavaa ylläpitää. Lisäksi erittäin kovat vaatimukset ovat hyvin haastavat ja siksi myös epätoivottavat. Niiden myötä työ hallitsee helposti liikaa assistenttien elämän kokonaisuudessa.

12.1 Skenaarion kuvaus

■ Myös tämä skenaario sijoittuu maailmaan, jossa yritykset toimivat yhä vahvemmin globaalissa toimijoiden verkostossa. Ekologiset ja energian kallistumiseen liittyvät taloudelliset seikat näkyvät yritysmaailmassa. Sähköisten viestinten avulla yhteydenpito eri toimijoiden välillä on nopeaa ja tavoitettavuuden vaatimus kaikille siinä toimiville on kasvanut. Skenaariossa johdon assistenttien työn vaatimukset ovat kuitenkin lievemmat kuin edellisessä skenaariossa.

Tämän skenaarion mukaan kaikkiaan johdon assistenttien työssä tarvitaan kokonaisuuksien hallintaa. Assistentti opettaa taitoja muulle työyhteisölle ja uusille työntekijöille ja huolehtii työyhteisössä toisten jakamisesta. Hän on moniosaaja, joka tunnistaa asiat, joita ei osaa, ja osaa silloin hakea tietoa muualta. Hän osaa ”myydä” asioita muille organisaatioissa. Assistentti tarvitsee tunneälyä ja kykenee hoitamaan ristiriitoja työyhteisössä. Oleellista on vaikeiden tilanteiden ja henkilöiden hallinta, empaattisuus, erilaisten näkökulmien ymmärtäminen ja auttamisen halu.

Kaikkiaan kommunikaatiovalmius eri kielillä on keskeistä, ei virheettömyys. Myös suomen kielestä riittää tehtävästä riippuen hiukan puutteellinen taito. Julkishallinnossa natiivitasoinen kielitaito ei ole välttämätön johdon assistenttina joissakin tehtävissä, mutta monissa tehtävissä kielitaitovaatimukset kasvavat. Käyttöön tulee järjestelmiä, jotka tuottavat automaattisesti kielitaitoa vaativia tehtäviä. Assistenteilla on parempi kielitaito kuin organisaatioissa yleensä ja he auttavat muita kieliasioissa.

Tietotekniset ympäristöt nivoutuvat olemisen tapaan hyvin moniulotteisesti. Oleellista on niiden yleisten sisältöjen, rakenteellisten ajattelutapojen ja kehittymisen ymmärrys ja hallinta. Uusien ohjelmien omaksumiskyky syntyy niiden kautta. Kymmensormijärjestelmän hallintaa tarvitaan edelleen. Yhteydet eri puolille maailmaa tuovat erilaisia tietoteknisiä ja toiminnallisia ympäristöjä rinnan. Käytössä voi olla esimerkiksi faksi ja

allekirjoitusten vaatiminen asiakirjoihin kokonaan digitaalisten käytäntöjen rinnalla. Visuaalinen suunnittelu ja taitto-ohjelmien hallinta ovat osa assistentin työn laatua. Monipuolisten tietoteknisten taitojen hallinta on tarpeen jo ostopalvelujen arvioinnissakin. Osittain työ tapahtuu vain tietokoneen kautta, kun esimies globaalissa ympäristössä on suuren osan ajasta muualla.

Viestintä on yhä enemmän ajasta ja paikasta riippumatonta sekä jatkuvaa tavoitettavuutta ja reaktionopeutta painottavaa. Viestintä ohittaa silloin toisinaan johdon assistentit nopeuden vaatimuksen vuoksi ja johto hoitaa viestintäänsä itsenäisesti. Muodostetaan yhteisiä sähköisiä tietoalustoja ja salattavat asiat vähenevät. Arkistointi on yksi oleellinen osa tiedon hallinnasta. Paperiviestintää on vähennetty esimerkiksi ekologisista syistä. Viestintätehtävät vaihtelevat johdon assistenttien työnkuvan mukaisesti ja niiden merkitys kasvaa. Assistentteilla täytyy olla kykyä valita perustellusti viestittäviä asioita monimuotoisessa ympäristössä, tehdä itsenäisiä ratkaisuja ja priorisoida johtajaa erilaisiin kohtaamisiin, jolloin monipuolisten taitojen vaatimukset kasvavat. Monimuotoisessa ympäristössä kommunikoinnin tarve kasvaa, jotta saadaan tieto kulkemaan hyvin ja ihmiset sitoutetuiksi asioihin.

Kasvokkaisen viestinnän merkitys nousee kokonaisuudessa synergian ja ihmisten hyvinvoinnin tavoittelun vuoksi. Ne hoidetaan osittain ostopalveluina, osittain assistentit järjestävät ne itse suunnittelua ja jälkityötä myöten. Kasvokkaiset sähköiset vuorovaikutuskanavat tulevat myös vahvemmin käyttöön ja matkustaminen vähenee ekologisista ja taloudellisista syistä sekä ajan säästämiseksi.

Kaikkiaan viestinnässä tarvitaan rohkeutta, viestintäkanavien monipuolista hallintaa ja taitoa esittää asioita selkeästi eri tahoille. Esiintymistaito on oleellinen välineestä riippumatta. Viestittävän asian hallinta ja selkeys säästävät aikaa ja selittelyn vaivaa. Moninaiset sävyt ja sivumerkitykset ovat oleellisia. Täytyy hallita tietosuoja-asiat, tietää mistä voi viestiä ja kenelle, mistä ei, ja kenen asia on antaa tietoa esimerkiksi tiedotusvälineille. Assistentti on tässä viestinnällisessä kokonaisuudessa portinvartija. Lisäksi assistentti on erilaisten näkökulmien välittäjä organisaation sisällä, esimerkiksi johdon ja muun henkilöstön näkökulmien välillä. On myös ymmärrettävä huiputtamisen tavat, esimerkiksi valheelliset laskut, sekä virtuaalimaailmassa että kaikessa muussa vuorovaikutuksessa. Myös kriisiviestintä ja muutosviestintä on tunnettava.

Johdon assistentti myy yrityksen imagoa, hän on firmalle kaikkiaan tärkeä portti. Keskeistä asiakkaan kohtaamisessa on vaihtoehtojen tarjoaminen ja oman organisaation tarjonnan asiantunteva esittely. Myyntiosaamisen merkitys kasvaa, jolloin on tunnettava myynnin ja neuvottelu-

taitojen eri vaiheet. Tarjouskilpailujen järjestäminen on yksi merkittävä osa assistenttien tehtävissä, ja niitä kilpailulainsäädäntö tuottaa entistä enemmän.

Johto hoitaa tarvittavien matkojen järjestämisen osittain itse. Osittain assistentti avustaa matkatoimistoa matkajärjestelyissä. Assistentti koordinoi esimiehensä toimia, mihin kytkeytyy myös substanssiosaaminen. Almanakan hoitaminen on nopeusvaatimusten takia johtajan vastuulla.

Etätö lisääntyy ja yhteydet esimerkiksi omaan esimieheen eri puolille maapalloa saadaan liikkuvien yhteyksien avulla. Joustava työaika lisääntyy ja työ hajautuu useaan paikkaan. Jatkuvan tavoitettavuuden vaatimus on suuri. Jos assistentti on koko yksikön assistenttina, hänen läsnäolonsa työyhteisössä on tärkeä. Hän on silloin yhteisön sydän ja oma työpaikka on oleellinen, vaikka muilla ei sitä olisi.

Toisaalta assistentit haluavat omaa vapaa-aikaa, eivätkä suostu olemaan koko ajan tavoitettavissa. Tässä yhteydessä ylimmän johdon assistenttien määrä lisääntyy ja he tekevät vuorotyötä, jolloin tarvitaan sekä asiantuntemusta että tiimityöskentelyn taitoja. Johtajat tekevät vääriä asioita, koska assistentit eivät toimi suodattimena. Työ on assistenteille vain rahan ansaitsemisen väline, ei koko elämä. Assistentit rutinoituvat ja urautuvat vähemmän asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin.

Osittain mekaaniset työtehtävät, esimerkiksi matkalippujen varaukset, ostetaan palveluina kilpailukykyisestä Intiasta. Kun hintataso siellä nousee, palataan takaisin siihen, että paikallinen työvoima Euroopassa on kilpailukykyisin vaihtoehto. Myös muualta maailmasta muuttaa väkeä Suomeen ja sijoittuu esimerkiksi assistenttien tehtäviin. Mekaanista työtä suorittavat assistentit muodostavat joko työyhteisön sisälle tai sen ulkopuolelle ostopalveluna toimivan poolin, jossa ei ole henkilökohtaisia assistentteja. He toimivat asiantuntevien assistenttien rinnalla. Palvelu on johdon tavoitettavissa jatkuvasti, mutta kukin mekaanista työtä suorittava assistentti voi rajoittaa työaikansa itselleen sopivaksi. Siinä yhteydessä mekaanisen ja sisällöllisesti köyhän assistenttien työn voi yhdistää esimerkiksi asumiseen viihtyisissä ympäristöissä kasvukeskuksien ulkopuolella. Tällöin assistentti valikoi mekaanisen, epäitsenäisen työtavan ja keskeistä on riittävä taloudellinen turvallisuus.

12.2 Delfoi-kyselyn tulokset skenaariosta

Delfoi-kyselyssä vastaajat arvioivat skenaarion todennäköisyyttä ja toivottavuutta viisiportaisella asteikolla ensinnä todennäköisestä epätodennäköiseen ja toiseksi toivottavasta epätoivottavaan. Skenaariota piti erittäin

todennäköisenä 58,3 % vastaajista (7 henkeä), todennäköisenä 33,3 % vastaajista (4 henkeä), neutraalina todennäköisyyden kannalta ei kukaan, epätodennäköisenä 8,3 % (1 henki). Kukaan ei pitänyt skenaariota erittäin epätodennäköisenä.

Skenaariota piti erittäin toivottavana 25 % vastaajista (3 henkeä), toivottavana 33,3 % vastaajista (4 henkeä), neutraalina toivottavuuden kannalta 33,3 % vastaajista (4 henkeä) ja epätoivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki). Kukaan ei pitänyt skenaariota erittäin epätoivottavana.

Vastaukset painottuvat todennäköisyyden suuntaan ja erityisesti erittäin todennäköiseen. Skenaariota pidettiin yleisesti hyvin toivottavana tai neutraalina. Kuitenkin skenaario arvioitiin yksittäisissä vastauksissa myös epätodennäköiseksi ja epätoivottavaksi.

Skenaarion todennäköisyyttä perusteltiin siten, että johdon assistenttien työn ajateltiin painottuvan tällaiseen tehtäväkuvaan yleisesti tulevaisuudessa, vaikka osalla erittäin kokeneista assistenteista onkin luvussa 11 esitetyn huippuasiantuntijuutta painottavan skenaarion mukaiset kovat vaatimukset työssään. Arviota skenaarion epätodennäköisyydestä perusteltiin sillä, että skenaario kuvaa pitkälti nykyistä tilannetta. Kuitenkin erityisesti tietoteknisesti maailma muuttuu ja tuo uusia haasteita assistenteille, jolloin nykyinen tilanne ei ole mahdollinen tulevaisuudessa.

Skenaariota pidettiin toivottavana siksi, että siinä assistenteilta ei vaadita äärimmäisiä huipputaitoja. Samasta syystä sitä pidettiin epätoivottavana, koska työn suolana nähty haasteellisuus puuttuu tai lievenee. Samalla arvioitiin myös työn saaman arvostuksen vähenevän.

13

Mekaanista työtä suorittavat henkilökohtaiset assistentit

13.1 Skenaarion kuvaus

■ Tämäkin skenaario sijoittuu maailmaan, jossa yritykset toimivat yhä vahvemmin globaalissa toimijoiden verkostossa. Ekologiset ja energian kallistumiseen liittyvät taloudelliset seikat näkyvät yritysmaailmassa. Sähköisten viestinten avulla yhteydenpito eri toimijoiden välillä on nopeaa ja tavoitettavuuden vaatimus on kasvanut. Skenaariossa yritysjohto toimii pitkälti itsenäisesti hektisessä globaalissa verkostossa ja assistentit tarjoavat lähinnä mekaanisia palveluja.

Tässä skenaariossa työ on assistenteille vain rahan ansaitsemisen väline, ei koko elämä. Työyhteisöissä arvostetaan vain hetkellistä, mekaanista osaamista, ei ihmistä kokonaisvaltaisena resurssina ja henkilönä. Assistentti rutinoituu ja urautuu vähemmän asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin. Johtajat tekevät väärää asioita, koska assistenttien suodattava vaikutus puuttuu.

Viestintä muuttuu yhä enemmän ajasta ja paikasta riippumattomaksi ja reaktionopeus lisääntyy. Viestintäkanavat monipuolistuvat, sähköiset liikkuvat viestintäkanavat ovat käytössä entistä enemmän ja salattavat asiat vähenevät. Paperiviestintä on lakannut kokonaan esimerkiksi ekologisista syistä. Virtuaalipalaverit lisääntyvät ekologisista syistä. Viestintä pitkälti ohittaa assistentit.

Tarjouskilpailujen järjestäminen on merkittävä assistenttien tehtävä, ja kilpailulainsäädäntö tuottaa tätä työtä entistä enemmän. Matkustaminen vähentyy ekologisista syistä ja ajan säästämiseksi. Johto hoitaa tarvittavat matkajärjestelyt itse ja tarvittaessa assistentti avustaa matkatoimistoa.

Osittain mekaaniset työtehtävät, esimerkiksi matkalippujen varaukset, ostetaan palveluina kilpailukykyisestä Intiasta. Kun hintataso siellä nousee, palataan takaisin siihen, että paikallinen työvoima Euroopassa

on kilpailukykyisin vaihtoehto. Myös muualta maailmasta muuttaa väkeä Suomeen ja sijoittuu esimerkiksi assistenttien tehtäviin.

Assistentit haluavat omaa vapaa-aikaa, ehkä painottavat sitä erityisesti ja valikoivat ajan, jolloin tekevät työtä. He eivät suostu olemaan koko ajan tavoitettavissa. Siinä yhteydessä valitun mekaanisen ja sisällöllisesti köyhän assistenttien työn voi yhdistää esimerkiksi asumiseen viihtyisissä ympäristöissä kasvukeskuksien ulkopuolella. Keskeistä on riittävä taloudellinen turvallisuus. Työn itsenäisyys on vähäinen.

13.2 Delfoi-kyselyn tulokset skenaarista

Delfoi-kyselyssä vastaajat arvioivat skenaarion todennäköisyyttä ja toivottavuutta viisiportaisella asteikolla ensinnä todennäköisestä epätodennäköiseen ja toiseksi toivottavasta epätoivottavaan. Tätä skenaariota ei kukaan pitänyt erittäin todennäköisenä, todennäköisenä sitä piti 16,7 % vastaajista (2 henkeä), neutraalina todennäköisyyden kannalta 8,3 % vastaajista (1 henki), epätodennäköisenä 58,3 % (7 henkeä) ja erittäin epätodennäköisenä 16,7 % vastaajista (2 henkeä).

Skenaariota ei kukaan pitänyt erittäin toivottavana, toivottavana sitä piti 8,3 % vastaajista (1 henki), neutraalina toivottavuuden kannalta ei kukaan, epätoivottavana 33,3 % vastaajista (4 henkeä) ja erittäin epätoivottavana 58,3 % vastaajista (7 henkeä).

Todennäköisyyttä arvioitaessa vastaukset hajosivat kaikkiin vaihtoehtoihin, vaikka painottuivat hiukan epätodennäköisyyden suuntaan. Kukaan ei pitänyt skenaariota erittäin todennäköisenä. Skenaariota pidettiin vahvasti epätoivottavana. Kuitenkin yksi vastaajista piti sitä toivottavana. Kukaan ei pitänyt skenaariota toivottavuuden kannalta neutraalina, mikä kertoo siitä, että skenaario herätti vastaajissa selkeästi joko kielteisiä tai myönteisiä tunteita.

Vastauksissa nähtiin, että tulevaisuudessakin assistenttien työssä vaaditaan sitoutumista, paneutumista ja niihin liittyvää korkeaa asiantuntijuutta. Siksi skenaariota ei pidetty todennäköisenä eikä toivottavana. Toisaalta nähtiin, että työuran alkuvaiheissa tai työstä irrottautumisen tarpeessa tällainen työnkuva on hyvin mahdollinen ja voisi olla silloin hyvä ja toivottavakin.

Toisaalta työn mekaanisen luonteen vuoksi haastavuus ja kiinnostavuus puuttuvat assistenttien työstä tämän skenaarion mukaisessa tilanteessa, mitä pidettiin epätoivottavana. Toisaalta tässä skenaariossa ei ole suuria vaatimuksia työlle, mikä voi sopia joillekin assistenteille hyvin ja olla siten joissakin yhteyksissä toivottavaa.

14

Mekaanista työtä suorittava kasvoton assistenttijoukko

14.1 Skenaarion kuvaus

■ Myös tämä skenaario sijoittuu maailmaan, jossa yritykset toimivat yhä vahvemmin globaalissa toimijoiden verkostossa. Ekologiset ja energian kallistumiseen liittyvät taloudelliset seikat näkyvät yritysmaailmassa. Sähköisten viestinten avulla yhteydenpito eri toimijoiden välillä on nopeaa ja tavoitettavuuden vaatimus kaikille siinä toimiville on kasvanut. Skenaariossa yritysjohto toimii pitkälti itsenäisesti hektisessä globaalissa verkostossa. Henkilökohtaisia assistentteja ei ole ja assistenttien pooli tarjoaa lähinnä mekaanisia palveluja.

Työ on assistenteille vain rahan ansaitsemisen väline, ei koko elämä. Työyhteisöissä arvostetaan vain hetkellistä, mekaanista osaamista, ei ihmistä kokonaisvaltaisena resurssina ja henkilönä. Assistentti rutinoituu ja urautuu vähemmän asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin.

Työyhteisöissä tai ulkoistettuna on assistenttien pooli, jossa yksittäiset assistentit eivät ole oman esimiehensä assistentteja vaan palvelevat monia vuorotyönä. Assistenttien työ on osa-aikaista ja määräaikaista. Mekaaninen osaaminen riittää ja tekijät vaihtuvat yrityksen tarpeen mukaan. Etätyö lisääntyy, koska yhteydet eri puolille maapalloa saadaan mistä vain. Joustava työaika lisääntyy ja työ hajautuu useaan paikkaan. Johtajat tekevät vääriä asioita, koska assistenttien suodattava vaikutus puuttuu.

Viestintä muuttuu yhä enemmän ajasta ja paikasta riippumattomaksi ja reaktionopeus lisääntyy. Viestintäkanavat monipuolistuvat, sähköiset liikkuvat viestintäkanavat ovat käytössä entistä enemmän ja salattavat asiat vähenevät. Paperiviestintä on lakannut kokonaan esimerkiksi ekologisista syistä. Virtuaalipalaverit lisääntyvät ekologisista syistä. Viestintä pitkälti ohittaa assistentit.

Tarjouskilpailujen järjestäminen on merkittävä assistenttien tehtävä, kilpailulainsäädäntö tuottaa tätä työtä entistä enemmän. Matkustaminen vähentyy ekologisista ja ajan säästämiseen liittyvistä syistä. Johto hoitaa tarvittavat matkajärjestelyt itse ja tarvittaessa assistentti avustaa matkatoimistoa.

Osittain mekaaniset työtehtävät, esimerkiksi matkalippujen varaukset, ostetaan palveluina kilpailukykyisestä Intiasta. Kun hintataso siellä nousee, palataan takaisin siihen, että paikallinen työvoima Euroopassa on kilpailukykyisin vaihtoehto. Myös muualta maailmasta muuttaa väkeä Suomeen ja sijoittuu esimerkiksi assistenttien tehtäviin.

Assistentit haluavat omaa vapaa-aikaa ja ehkä painottavat sitä erityisesti. He valikoivat ajan, jolloin tekevät työtä, eivätkä suostu olemaan koko ajan tavoitettavissa. Siinä yhteydessä valitun mekaanisen ja sisällöllisesti köyhän assistenttien työn voi yhdistää esimerkiksi asumiseen viihtyisissä ympäristöissä kasvukeskuksien ulkopuolella. Keskeistä on riittävä taloudellinen turvallisuus. Työn itsenäisyys on vähäinen.

14.2 Delfoi-kyselyn tulokset skenaariosta

Delfoi-kyselyssä vastaajat arvioivat skenaarion todennäköisyyttä ja toivottavuutta viisiportaisella asteikolla ensinnä todennäköisestä epätodennäköiseen ja toiseksi toivottavasta epätoivottavaan. Skenaariota ei kukaan pitänyt erittäin todennäköisenä, todennäköisenä sitä piti 8,3 % vastaajista (1 henki), neutraalina todennäköisyyden kannalta 16,7 % vastaajista (2 henkeä), epätodennäköisenä 33,3 % (4 henkeä) ja erittäin epätodennäköisenä 41,7 % vastaajista (5 henkeä).

Skenaariota piti erittäin toivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki), toivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki), neutraalina toivottavuuden kannalta ei kukaan, epätoivottavana 25 % vastaajista (3 henkeä) ja erittäin epätoivottavana 58,3 % vastaajista (7 henkeä).

Skenaario arvioitiin vahvasti epätoivottavaksi, vaikkakin sitä pidettiin yhdessä vastauksessa myös toivottavana. Neutraalina toivottavuuden kannalta sitä ei pitänyt kukaan, mikä kertoo skenaarion herättävän herkästi joko myönteisiä tai kielteisiä tunteita.

Mahdollisena skenaarion mukaista työnkuvaa pidettiin joissakin yhteyksissä, joissa globalisaatio ja tehokkuusvaatimukset ovat köyhdyttäneet johdon ja assistenttien yhteydenpidon minimiin. Skenaariota ei pidetty yleisesti mahdollisena eikä toivottavana siksi, että assistenttien työ vaatii paneutumista, jotta he onnistuisivat tehtävässään tukea johdon työtä. Skenaarion kuvaamassa muodossa vain kaikkein mekaanisimmat tehtä-

vät onnistuisivat, muut jäisivät tekemättä. Lisäksi työn mielekkyys olisi hävinnyt. Toisaalta tässä skenaariossa ei ole suuria vaatimuksia työlle, mikä voi sopia joillekin assistenteille hyvin ja olla siten toivottavaakin.

Hitauden maailman huippuasiantuntija-assistentit

15.1 Skenaarion kuvaus

■ Tässä skenaariossa sähköisen viestinnän tarvitsema energia ja sen herkkyys häiriöille johtavat siihen, että sähköiset välineet korvautuvat kasvokkaisella ja paperilla olevalla viestinnällä. Hitauden filosofia alkaa vallata toimintoja. Tiedon määrä johtaa hyvin valikoivaan viestien välittymiseen ja muut asiat, kuten hemmottelut ja hyvinvointi, tulevat vallalle. Määräaikojen pettäminen johtaa niiden merkityksen vähenemiseen ja väljenemiseen. Tiedonkulun kokonaisuudessa johdon assistenttien suodatettava rooli kasvaa. Toimintaympäristö muodostuu hitaampien yhteyksien varassa toimivasta globaalista verkostosta.

Kasvokkaisen viestinnän merkitys nousee kokonaisuudessa synergian ja ihmisten hyvinvoinnin tavoittelun vuoksi. Siihen tulee yhä vaativampia asioita ja erityiskysymyksiä, jotka vaativat asiantuntemusta. Tarvitaan rohkeutta ja viestintätaitoja. Esiintymistaito on oleellinen välineestä riippumatta. Viestittävän asian hallinta ja selkeys säästävät aikaa ja selittelyn vaivaa. Moninaiset sävyt ja sivumerkitykset ovat oleellisia, kuten myös taito sanoa ei. Täytyy hallita tietosuoja-asiat, tietää mistä voi viestiä ja kenelle, mistä ei, ja kenen asia on antaa tietoa esimerkiksi tiedotusvälineille. Assistentti on tässä viestinnällisessä kokonaisuudessa portinvartija. Lisäksi assistentti on erilaisten näkökulmien välittäjänä organisaation sisällä, esimerkiksi johdon ja muun henkilöstön näkökulmien välillä. Globalissa ympäristössä viestinnän sisällöllinen merkitys kasvaa, jotta saadaan tieto hyvin kulkemaan ja ihmiset sitoutetuiksi asioihin.

Kaikkiaan johdon assistenttien työssä tarvitaan kokonaisuuksien hallintaa. Siihen kuuluu muun muassa talouden, viestinnän ja markkinoinnin näkeminen kokonaisuuden osina sekä päätöksentekokyky ja kyky monipuoliseen asioiden selvittelyyn. Siihen kuuluu myös yhä enem-

män substanssisisältöjen tuottaminen ja varsinaiset johtajan tehtävät. Kokonaisvaltainen rooli työyhteisössä välittäjänä erilaisten näkemysten ja ihmisten välillä monikulttuurisessa ympäristössä korostuu. Assistentti opettaa taitoja muulle työyhteisölle ja uusille työntekijöille ja huolehtii työyhteisössä toisten jaksamisesta. Hän on moniosaaja, joka tunnistaa asiat, joita ei osaa, ja osaa silloin hakea tietoa muualta. Hän osaa ”myydä” asioita muille organisaatiossa. Assistentti tarvitsee tunneälyä ja kykenee hoitamaan ristiriitoja työyhteisössä. Oleellista on vaikeiden tilanteiden ja henkilöiden hallinta, empaattisuus, erilaisten näkökulmien ymmärtäminen ja auttamisen halu.

Monikansallisissa yrityksissä ja hallinnossa missä päin maailmaa tahansa käyttökielenä on englanti. Lisäksi maakohtaisesti käytetään paikallista kieltä. Kummastakin tarvitaan natiivitasoinen suullinen ja kirjallinen taito. Suomessa tarvitaan englannin lisäksi yleensä sekä suomen että ruotsin erinomainen taito. Lisäksi tarvitaan erikoiskielten taitoa yrityksestä ja tehtävästä riippuen. Keskeistä on kommunikaatiovalmius eri kielillä, ei aina virheettömyys. Tarvitaan kuitenkin erilaisten puhe- ja käyttöyhteyksien hallintaa. Assistenteilla on parempi kielitaito kuin organisaatiossa yleensä, ja he auttavat muita kieliasioissa.

Johdon assistentti myy yrityksen imagoa, hän on tärkeä portti kaikkiaan firmalle. Keskeistä asiakkaan kohtaamisessa on vaihtoehtojen tarjoaminen ja oman organisaation tarjonnan asiantunteva esittely. Myyntiosaamisen merkitys kasvaa, jolloin on tunnettava myynnin ja neuvottelutaitojen eri vaiheet. Tarjouskilpailujen järjestäminen on merkittävä assistenttien tehtävä, kilpailulainsäädäntö tuottaa tätä työtä entistä enemmän.

Johto hoitaa tarvittavien matkojen järjestämisen osittain itse. Osittain assistentti avustaa matkatoimistoa matkajärjestelyissä. Assistentti hoitaa täysin esimiehensä almanakan ja organisoii koko kokonaisuuden, mihin kytkeytyy myös substanssiosaaminen.

Johdon assistenttien työ on arvostettu ja erittäin suurta asiantuntemusta ja perehtyneisyyttä vaativa tehtäväkokonaisuus, jossa oma määrittelyvalta on suuri. Siihen kuuluu mahdollisuus erilaisten asiakokonaisuuksien hitaaseen analyysiin ja perehtymiseen. Toisaalta assistentit haluavat omaa vapaa-aikaa eivätkä suostu olemaan koko ajan tavoitettavissa. Omasta jaksamisesta huolehtiminen on oleellista. Keskeistä on taito sanoa ei, oman osaamisen myyminen ja sillä työn hallinta haluttuun suuntaan.

15.2 Delfoi-kyselyn tulokset skenaariosta

Delfoi-kyselyssä vastaajat arvioivat skenaarion todennäköisyyttä ja toivottavuutta viisiportaisella asteikolla ensinnä todennäköisestä epätodennäköiseen ja toiseksi toivottavasta epätoivottavaan. Skenaariota piti erittäin todennäköisenä 8,3 % vastaajista (1 henki), todennäköisenä sitä ei pitänyt kukaan, neutraalina todennäköisyyden kannalta 25 % vastaajista (3 henkeä), epätodennäköisenä 41,7 % (5 henkeä) ja erittäin epätodennäköisenä 25 % vastaajista (3 henkeä).

Skenaariota piti erittäin toivottavana 25 % vastaajista (3 henkeä), toivottavana 41,7 % vastaajista (5 henkeä), neutraalina toivottavuuden kannalta 16,7 % vastaajista (2 henkeä), epätoivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki) ja erittäin epätoivottavana 8,3 % vastaajista (1 henki).

Kaikkiaan skenaariota pidettiin selkeästi epätodennäköisenä, mutta hyvin toivottavana. Kuitenkin vastaajien joukossa on myös yksi henkilö, joka arvioi sen erittäin todennäköiseksi, ja kaksi, jotka pitivät sitä epätoivottavana.

Arviot skenaarion epätodennäköisyydestä johtuivat siitä, että virtuaalimaailmaa pidetään niin vahvasti osana yhteiskuntaamme, että sen ei nähdä häviävän tai menettävän merkitystään. Tämä nähdään mahdolliseksi ainoastaan siinä tapauksessa, että virtuaalinen maailma romahtaisi, mikä ei ole toivottavaa. Nähtiin kuitenkin myös, että tulevaisuudessa kauppaa käydään yhä enemmän inhimillisillä tekijöillä, mikä nostaa tämän skenaarion todennäköisyyttä ja samalla toivottavuutta.

Toivottavuutta skenaarioon tuo sen inhimillisisyys ja painotus asiantuntijuuteen ja keskittyyvään analyysiin. Työ on tässä haastavaa ja kiinnostavaa, mutta ei niin äärimmäisen nopeatahtista kuin muissa asiantuntijuutta painottavissa skenaarioissa (luvut 11 ja 12), mitä pidettiin hyvänä.

16

Skenaarioiden käyttö

■ ENNASSI 2015 -projektissa tuotetut viisi arvioitua tulevaisuudenskenaariota ovat HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sekä Degree Programme for Multilingual Management Assistants -koulutusohjelman vuoden 2010 opetussuunnitelmatyön apuna. Kaikki skenaariot kertovat assistenttien työn tulevaisuuden kokonaisuudesta. Yksikään niistä ei suoraan kerro johdon assistenttien työn tulevaisuudesta. Skenaarioiden tavoite on auttaa näkemään erilaisia vaihtoehtoisia tai rinnakkaisia tulevaisuudentiloja.

Opetussuunnitelmatyö tulee aloittaa ensinnä muotoilemalla skenaarioiden pohjalta mahdollisimman todennäköinen ja toivottava tulevaisuuskuva omaksi tavoitteeksi. Lisäksi tulee valita se osa assistenttien työstä, mihin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu kouluttaa assistentteja. Siellä painotettu laadukas työ johtaa valitsemaan tavoitetilaksi esimerkiksi yhdistelmän asiantuntijuutta painottavista skenaarioista. Kunkin viiden skenaarion ominaislaatu on kuitenkin hyvä pitää mielessä opetussuunnitelmatyötä tehdessä joko tavoiteltavana tilana, vältettävänä sellaisena tai sen maailman mahdollisina osina, johon johdon assistentteja lähitulevaisuudessa koulutetaan.

Lähteet

- Ammattikorkeakoulujen koulutuksen laatuyskiköt 2008–2009. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisu 2:2009.
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2006a. Palvelut 2020 – osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Loppuraportti. http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2006b. Tulevaisuusluotain – Verkostoitumisesta voimaa osaamiseen. Loppuraportti. http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_06_Tulevaisuusluotain_final.pdf
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro, Helsinki.
- Jungk, Robert & Müllert, Norbert R. 1987. Tulevaisuusverstaat. Keskinäisen Sivistyksen Seura – Suomen Lataamo, Helsinki.
- Kuusi, Osmo 2002. Delfoi-menetelmä. Teoksessa Matti Kamppinen, Osmo Kuusi & Sari Söderlund (toim.), Tulevaisuudentutkimus. Perinteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki
- Mannermaa, Mika 1993. Tulevaisuudentutkimus tieteellisenä tutkimusalana. Teoksessa Matti Vapaavuori (toim.), Miten tutkimme tulevaisuutta? Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry, Helsinki.
- Masini, Eleonora 1993. Why Futures Studies? Grey Seal, London.
- Rubin, Anita 2002. Tulevaisuudentutkimuksen käsitteitä. Teoksessa Matti Kamppinen, Osmo Kuusi & Sari Söderlund (toim.), Tulevaisuudentutkimus. Perinteet ja sovellukset. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 896. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Seppälä, Yrjö 1984. 84 tuhatta tulevaisuutta. Gaudeamus, Helsinki.
- Tekes 2006. Finnsight 2015 – Tieteen, teknologian ja yhteiskunnan näkymät. Raportti. http://www.tekes.fi/julkaisut/finnsight_2015_laaja.pdf.
- Tuorinsuo-Byman, Soile 2008. European Management Assistants - Work, challenges and the future. Research 1/2008. HAAGA-HELIA University of Applied Sciences, Helsinki.
- Vuori, Johanna 2008. Johdon assistentin työ 2015. ENNASSI 2015 -projekti, osa 1. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma, Helsinki.

Liite 1: Assistenttihaastattelut

- Miten katsot, että assistentin ammattikuva muuttuu vuoteen 2015 mennessä?
- Kuvaile edellistä työpäivääsi mahdollisimman tarkasti – mitä teit, kenen kanssa, minkälaisia taitoja tarvitsit?
- Mainitse kolme työn osa-aluetta, joihin suurin osa ajastasi kuluu. Kuvaile näitä tarkemmin.
- Mainitse kolme työn osa-aluetta, jotka ovat mielestäsi vaativimmat. Kuvaile niitä tarkemmin.
- Mitä kieliä käytät työssäsi? Kuinka usein?
- Minkälaisia työtehtäviä teet näillä kielillä?
- Mitä ohjelmia ja laitteistoja käytät työssäsi? Minkälaisia työtehtäviä teet näillä?
- Mainitse kolme työn osa-aluetta, jotka mielelläsi delegoisit itseltäsi pois, jos sinulla olisi siihen mahdollisuus.
- Mitä sellaista osaat, jota et luultavasti tarvitse tulevaisuudessa työssäsi?
- Mitä sellaista tarvitset tulevaisuudessa, jota et vielä osaa?
- Mitä sellaista tarvitset työssäsi, jota ei opinnoissasi ollut lainkaan?
- Mitä opintoihisi sisältyneitä tietoja ja taitoja erityisesti tarvitset työssäsi?
- Osaako kukaan muu organisaatiossasi näitä taitoja ja arvostetaanko osaamistasi erityisesti näillä alueilla?
- Mitä opintoihisi liittyneitä tietoja ja taitoja et ole tarvinnut urallasi/nykyisessä työssäsi lainkaan?
- Mitä työhösi liittävää haluaisit oppia, jos voisit opiskella esim. puoli vuotta päätoimisesti?
- Mainitse joku uusi työhaaste, jonka jouduit konkreettisesti ratkaisemaan viime viikolla. Ts. sellainen tilanne, joka ei ollut tullut vastaasi aiemmin. Miten sen ratkaisit?
- Mitä tällä hetkellä esimiehellesi kuuluvia työtehtäviä pystyisit hoitamaan?
- Opettajan oma erityisalueen osa: opettaja laatii kysymykset itse ennakoon. Esim. ruotsin opettaja voi haastatella ruotsiksi.
- Miten näet seuraavien muutostrendien vaikuttavan omaan työhösi?
 - sähköistyminen
 - työn hajautuminen aikaan ja paikkaan riippumattomaksi
 - monikulttuurisuus
 - globaalius
 - yritystoiminnan vastuullisuus

Liite 2: Työnantajahaastattelut

- Minkälainen on hyvä assistentti?
- Mitä piirteitä / taitoja arvostatte assistentissa eniten?
- Mitä keskeisiä taitoja toivoisitte assistenttien kehittävän jo opiskeluvaiheessa?
- Mitä kieliä uskotte assistenttien tarvitsevan v. 2015?
- Mitä näillä kielillä tulisi osata tehdä?
- Minkälainen assistentti erottuu edukseen v. 2015?
- Mainitkaa kolme työn osa-aluetta, joihin arvelette suurimman osan assistenttinne ajasta kuluvan.
- Mainitkaa kolme työn osa-aluetta, joihin arvelette suurimman osan assistenttinne ajasta kuluvan vuonna 2015?
- Miten näette yhteistyönne kehittyvän vuoteen 2015 mennessä?
- Minkälaista tietoteknistä osaamista näette assistenttien tarvitsevan vuonna 2015?
- Minkälaiset verkostot ovat assistentille tärkeitä tulevaisuudessa teidän organisaatiossanne?
- Millaisia verkostoja arvostatte? (kansainvälisiä? yms.)
- Uskotteko assistenttinne työnkuvan laajenevan / muuttuvan tulevaisuudessa? Miten?
- Uskotteko jonkin osa-alueen merkityksen vähenevän vuoteen 2015 mennessä?
- Miten näette seuraavien muutostrendien vaikuttavan organisaationne työhön?
 - a. monikulttuurisessa yhteisössä työskenteleminen
 - b. työn hajautuminen globaalisti
 - c. työn hajautuminen ajasta ja paikasta riippumattomaksi
 - d. työskentelyprosessien sähköistyminen
 - e. nopeusvaatimus
 - f. yrityksen vastuu yhteiskunnasta
 - g. yrityksen vastuu henkilöstöstä
 - h. yrityksen vastuu ympäristöstä
 - i. työn vaativuuden ja työpaineen lisääntyminen
- Miten näette seuraavien muutostrendien vaikuttavan assistentin työhön?
 - a. monikulttuurisessa yhteisössä työskenteleminen
 - b. työn hajautuminen globaalisti
 - c. työn hajautuminen ajasta ja paikasta riippumattomaksi
 - d. työskentelyprosessien sähköistyminen
 - e. nopeusvaatimus
 - f. yrityksen vastuu yhteiskunnasta
 - g. yrityksen vastuu henkilöstöstä
 - h. yrityksen vastuu ympäristöstä
 - i. työn vaativuuden ja työpaineen lisääntyminen
- Mitä muita voimakkaita muutostrendejä tunnistatte vaikuttavan omaan työhönne? / assistenttinne työhön?
- Lisäksi käyntien yhteydessä / muuta.