

## Ulkoasiainministeriön assistenttien ja johdon sihteereiden työn sisältö ja työskentelymallit

Laura Winter



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Tekijä Laura Winter	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi ASSI09K
Raportin nimi Ulkoasiainministeriön assistenttien ja johdon sihteereiden työn sisältö ja työskentelymallit	Sivu- ja lii- tesivumäärä 51+16
Ohjaaja Soile Tuorinsuo-Byman	
<p>Assistentit ovat organisaation keskiössä ja työskentelevät organisaatioissa yleisesti ottaen jokaisella osastolla ja jokaisella hierarkkisella portaalla. Heidän työllään on suuri merkitys koko organisaation toiminnalle. Ei siis ole sama, millaisia työskentelymalleja assistentit hyödyntävät, tai millaisia ongelmia he kohtaavat jokapäiväisessä työssään.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia työtehtäviä ulkoasiainministeriön assistenttien ja johdon sihteereiden toimenkuvaan kuuluu, ja myös sitä, miten työtehtävät suoritetaan. Tutkimus keskittyi kolmeen teemaan: tiimi- ja etätyöskentelyyn sekä sosiaalisen median hyödyntämiseen organisaation sisällä.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen tarkastelu jakaantuu kolmeen pääluokkaan. Niistä ensimmäinen tarkastelee assistentin työnkuvaa, sosiaalista mediaa ja etätyöskentelyä. Luvussa kolme käsitellään tiimityötä työn organisoinnin muotona, ja neljännessä luvussa esitellään ulkoministeriö.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta ja tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella ulkoministeriön assistenteilta ja johdon sihteereiltä keväällä 2013. Kohderyhmään kuului 90 henkilöä, joista 37 vastasi kyselyyn. Vastausprosentiksi muodostui 41 %.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella ulkoministeriön assistentit ja johdon sihteerit ovat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä työtehtäviinsä ja -tahtiinsa. Erityisen suuria ongelma-kohtia ei tutkimuksessa noussut esiin. Tutkimustulokset kertoivat myös, että sekä tiimi- että etätyöskentelyn lisäämiselle on ministeriössä kannattajia, ja varsinkin etätyöskentelymahdollisuuksia tulisi tarjota enemmän. Virtuaalinen ryhmätyöskentelytila Tyyne koettiin hyödylliseksi, mutta melko hitaaksi.</p>	
Asiasanat assistentti, tiimityö, sosiaalinen media, etätyö	

Utbildningsprogrammet för ledningsassistering och språk

<p>Skribent Laura Winter</p>	<p>Gruppkod ASSI09K</p>
<p>Titel på lärdomsprovet Innehåll och arbetsmodeller i assistenters och ledningssekreterares arbete på utrikesministeriet</p>	<p>Antalet sidor och bilagor 51+16</p>
<p>Handledare Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>Assistenten är i medelpunkten i organisationer och jobbar i allmänhet på varje avdelning och på varje hierarkisk nivå. Deras jobb har en stor betydelse för hela organisationens verksamhet. Arbetsmodellerna som utnyttjas och problemen som en assistent möter i sitt jobb varje dag är således inte betydelselösa.</p> <p>Målet med det här examensarbetet var att undersöka hurdana arbetsuppgifter utrikesministeriets assistenter och ledningssekreterare har, och hur uppgifterna utförs. Undersökningen fokuserade på tre teman: grupp- och distansarbete samt utnyttjandet av sociala medier i organisationen.</p> <p>Undersökningens teoretiska del fördelas i tre huvudkapitel. Det första kapitlet behandlar assistenters arbetsbeskrivning, socialt medium och distansarbete. Kapitel tre handlar om grupparbete som en form av organisering av arbetet. Dessutom presenteras utrikesministeriet i fjärde kapitlet.</p> <p>Undersökningen gjordes med hjälp av kvantitativ forskningsmetod. Forskningsmaterialet samlades upp på våren 2013 med hjälp av ett frågeformulär. Till målgruppen hörde alla assistenter och ledningssekreterare som jobbar på utrikesministeriet, det vill säga 90 personer. Av dessa deltog 37 stycken i undersökningen och svarsprocenten blev därmed 41 %.</p> <p>På basis av forskningsresultaten kan man konstatera att assistenter och ledningssekreterare på utrikesministeriet är relativt nöjda med sina arbetsuppgifter och sin arbetstakt. Inga stora problem framkom i den här undersökningen. Forskningsresultaten avslöjade även att det finns understöd för att öka grupp- och distansarbete på ministeriet. Speciellt möjligheten att distansarbeta borde erbjudas mer, enligt informanterna. Det virtuella grupparbetsutrymmet Tyyne upplevdes som nyttigt men relativt långsamt.</p>	
<p>Nyckelord assistent, grupparbete, socialt medium, distansarbete</p>	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen taustaa .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	1
1.3	Tutkimuksen rajaukset.....	2
1.4	Tutkimuksen rakenne .....	3
2	Assistentin työ .....	4
2.1	Assistentin toimenkuva ja roolit.....	4
2.2	Assistentin työtehtävät.....	5
2.3	IT assistentin työssä.....	7
2.3.1	Sosiaalinen media organisaatioiden ulkoisessa käytössä.....	9
2.3.2	Sosiaalinen media organisaatioiden sisäisessä käytössä .....	10
2.3.3	Sosiaalisella medially saadun hyödyn mittaaminen.....	10
2.4	Etätyöskentely.....	11
2.4.1	Etätyön hyödyt ja haitat.....	13
2.4.2	Etätyöskentelevä assistentti.....	14
3	Tiimityöskentely .....	15
3.1	Tiimityypit .....	16
3.1.1	Tiimityypit tiimin toimintakauden pituuden mukaan .....	17
3.1.2	Esimiehen johtama vai itseohjautuva tiimi.....	17
3.1.3	Virtuaalitiimit.....	18
3.2	Assistentti osana tiimiä .....	19
4	Assistenttien työskentely ulkoasiainministeriössä .....	20
4.1	Ulkoasiainministeriö.....	20
4.1.1	Etätyöskentely ulkoministeriössä.....	21
4.1.2	Ryhmätyöskentelytila Tyyne.....	21
4.2	Assistentit ulkoministeriössä.....	22
4.3	Aineistonkeruu.....	24
4.4	Aineiston reliabiliteetti ja validiteetti.....	26
5	Tutkimustulokset.....	28
5.1	Ongelmakohdat assistentin työssä .....	28
5.2	Tiimityöskentely.....	31

5.3 Ryhmätyöskentelytila Tyynen hyödyntäminen .....	34
5.4 Etätyöskentely.....	39
6 Yhteenveto ja johtopäätökset .....	42
6.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	42
6.2 Jatkotutkimusehdotukset.....	44
6.3 Oman oppimisen arviointi .....	45
Lähteet .....	46
Liitteet.....	52
Liite 1. Ulkoasiainministeriön organisaatiokaavio.....	52
Liite 2. Kyselylomakkeen saate.....	53
Liite 3. Webropol-kyselylomake.....	54
Liite 4. Tutkimustuloksia kuvioina.....	65

# 1 Johdanto

Assistentit ovat organisaation keskiössä ja työskentelevät organisaatioissa yleisesti ottaen jokaisella osastolla ja jokaisella hierarkkisella portaalla. Heidän työllään on suuri merkitys koko organisaation toiminnalle. Ei siis ole sama, millaisia työskentelymalleja assistentit hyödyntävät, ja toisaalta, millaisia ongelmia he kohtaavat jokapäiväisessä työssään. Assistenttien työn kehittämällä voidaan saada organisaatiolle kokonaisvaltaisesti hyötyä.

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Muutaman mutkan jälkeen idea tähän opinnäytetyöhön ilmaantui kesällä 2012, kun työskentelin kehitysministerin kansliassa ulkoasiainministeriössä (myöhemmin tekstissä ulkoministeriö). Kanslian assistenttien kertoessa jatkuvista ylityötunneista ja toisinaan turhiltakin tuntuvista työvaiheista, työn organisoinnin kehittämisen mahdollisuudet alkoivat pyöriä päässä.

Otin yhteyttä ministeriön hallintopalveluihin ja sain kuulla, että heillä oli jo ollut suunnitteilla assistenttien työnkuvien kartoittaminen sekä näiden työhön liittyvien mahdollisten ongelmakohtien löytäminen ja ratkaiseminen. Tässä minun ja ministeriön intressit osuivat yksiin, ja tutkittava ilmiö laajeni koskemaan kaikkia ministeriön palveluksessa työskenteleviä assistentteja ja johdon sihteereitä.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Koska toimeksianto tutkimukselle tuli suoraan ulkoministeriöltä, oli tutkimus erittäin työelämälähtöinen. Tavoitteena oli siis ehdottomasti saada aikaan sellainen lopputulos, jota toimeksiantaja voisi tarvittaessa hyödyntää toimintansa kehittämiseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli ensin ottaa selvää, millaisia työtehtäviä ulkoministeriön assistentin tehtävissä toimivien työhön kuuluu. Pelkkien tehtäväkuvausten sijasta selvitettiin, miten kyseiset työt tehdään: toimivatko assistentit työtehtävissään yksin vai tiimeissä, ja mitä töitä tehdään rutiininomaisesti päivittäin ja mitä esimerkiksi vain kerran kuussa. Lisäksi selvitettiin, tekevätkö assistentit töitä etänä ja kuinka he hyödyntävät

ulkoministeriön erästä ohjelmistoa. Tutkimuksessa selvitettiin myös assistenttien mieltä edellä mainituista työn organisoinnin muodoista.

Assistenttien toimenkuvia ei tässä tutkimuksessa kartoitettu yksilötasolla vaan tutkimus otti selvää ulkoministeriössä työskentelevien assistenttien työstä yleisesti. Lisäksi selvitettiin, millaisia ongelmakohtia assistentit kokevat työssään.

Tutkimuksen tavoitteista voi johtaa seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitä työtehtäviä ulkoasiainministeriön assistenttien toimeen kuuluu tällä hetkellä ja miten ne tehdään?
  - 1.1. Tekevätkö assistentit työtä yksin vai tiimeissä?
2. Millaisia työskentelymalleja ulkoasiainministeriössä on tällä hetkellä ja miten assistenttien työn toimivuutta voi parantaa malleja kehittämällä?
  - 2.1. Tekevätkö assistentit etätyötä ja mitä mieltä he ovat siitä?
  - 2.2. Käyttävätkö assistentit työssään erästä ulkoministeriössä käytössä olevaa sosiaalisen median työvälinettä (Tyyne)?

### 1.3 Tutkimuksen rajaukset

Kuten aiemmin on mainittu, tutkimuksen tarkoitus ei ollut selvittää kunkin assistentin henkilökohtaista toimen- tai työnkuvaa vaan tutkimus selvitti ulkoministeriön assistenttien työtä yleisesti. Lisäksi on huomioitava, että tutkimus rajoittui ainoastaan ulkoministeriön assistentteihin. Se ei siis koskenut asiantuntija- tai johtotehtävissä työskenteleviä henkilöitä, eikä myöskään muissa organisaatioissa työskenteleviä henkilöitä missään tehtävissä. Tutkimus ei myöskään koskenut ulkoasiainhallinnossa muualla kuin ministeriössä työskenteleviä assistentteja.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä keskitytään ainoastaan kahteen erilaiseen työn organisoinnin malliin: tiimityöskentelyyn ja etätyöskentelyyn. Näiden lisäksi tutkimukseen ja teoriapohjaan on otettu mukaan sosiaalinen media etenkin niillä näkökulmilla, joita sillä on tarjota organisaation sisällä toteutettavaan työn organisointiin ja te-

kemiseen. Muut työn organisoinnin muodot, kuten esimerkiksi joustavat työajat tai tehtävien ulkoistaminen, eli toimintojen siirtäminen ostettavaksi ulkopuoliselta yritykseltä, jätettiin tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

#### 1.4 Tutkimuksen rakenne

Aiheen teoreettinen tarkastelu jakautuu kolmeen päälukuun. Niistä ensimmäinen (luku 2) käsittelee assistentin työtä, sosiaalista mediaa ja etätyöskentelyä. Luvussa tarkastellaan assistentin rooleja ja työnkuvaa sekä listataan assistentin mahdollisia ja yleisiä työtehtäviä, joiden pohjalta myös kyselylomakkeen ensimmäisen osan kysymykset on luotu. Luvussa kolme kerrotaan tiimityöskentelyn piirteistä ja erilaisista tiimityypeistä.

Opinnäytetyön neljännessä luvussa esitellään kohdeorganisaatio sekä kerrotaan tutkimusaineiston keräämiseen liittyvistä asioista. Luvussa viisi esitellään tutkimustulokset. Viimeinen luku (luku 6) päättää tämän opinnäytetyön kokoamalla yhteen tutkimuksen pääkohdat ja tulokset sekä esittelee niistä tehdyt johtopäätökset. Tässä luvussa tutkija myös antaa jatkotutkimusehdotuksia sekä arvioi omaa oppimistaan ja onnistumistaan opinnäytetyöprosessissa.



## 2 Assistentin työ

Sana "sihteeri" juontaa juurensa alkujaan keskiajan latinan kielen sanaan "secretarius", joka tarkoittaa henkilöä, jolle luotetaan salaisuuksia (Dictionary.com 2013). Tuorinsuo-Bymanin (2008, 9) mukaan tämä nimike on kuitenkin nykyisin jäämässä assistentti-nimikkeen varjoon. Tässä tutkimuksessa käytetään molempia nimikkeitä toistensa synonyymeina, koska tutkimuksen kohdeorganisaatiossa molemmat nimikkeet ovat käytössä. Sihteeri-nimike eri etuliitteiden (esimerkiksi osasto- tai toimisto-) kanssa on etenkin virkanimikkeissä yleinen, kun taas tehtäväkuvauksissa assistentti-termi nousee useasti esille.

### 2.1 Assistentin toimenkuva ja roolit

Assistentin toimenkuva on usein hyvin monipuolinen ja työtehtäviä on monenlaisia. Karkealla jaottelulla assistentit voidaan jakaa kahteen tyyppiin: henkilösihteereihin ja tiimin sihteereihin. Ensin mainitut toimivat yleensä yhden henkilön henkilökohtaisena assistenttina hoitaen monipuolisesti esimieheensä liittyviä tehtäviä ja etenkin hallinnoivat tämän kalenteria. Tiimin sihteerit puolestaan toimivat jonkin tiimin, kuten yksikön tai osaston sihteerinä tehden kuitenkin monesti osin myös henkilösihteerin tehtäviä. Henkilösihteerin ja tiimin sihteerin huomattavin ero on esimiesten määrä. Henkilösihteerillä on yleensä yksi esimies, jolle toimia sihteerinä, kun taas tiimin sihteerillä on yleensä useampi esimies, esimerkiksi kaikki tiimin jäsenet. (Ammattinetti 2013; Bureau of Labor Statistics 2012; ILO 2004a.)

Näiden kahden tyypin lisäksi voidaan katsoa olevan sellaisia sihteereitä tai assistentteja, joiden toimenkuvaan kuuluu jokin tietty erikoisala, jolloin myös heidän tehtävänimikkeensä saattaa sisältää jonkin etuliitteen. Tällaisia tehtävänimikkeitä voivat olla esimerkiksi talous- tai henkilöstöassistentti. (Vuori 2009, 13.)

Vuori (2009, 13) kirjoittaa assistenttina tai sihteerinä olemisen, niin sanotun assistenttisuuden, neljästä ulottuvuudesta ("Assistenttisuuden a4"). Nämä neljä assistentin työhön kiinnitettyä merkitystä ovat:

1. Osa työstä on itsenäistä
2. Moniosaajuus
3. Ennakoivuus
4. Into uuteen

Assistenttiuteen kuuluu, että ainakin osa työstä on itsenäistä. Itsenäisen työn osuus vaihtelee suuresti, ja siihen vaikuttaa usein myös assistentin työnimike (Vuori 2009, 13). Myös Morton (1993, 9) kirjoitti jo 20 vuotta sitten, että assistentin työhön kuuluu useasti päätöksentekoa, joten assistentin on oltava työssään itsenäinen.

Vuori (2009, 13–14) mainitsee lisäksi, että assistentin on oltava työyhteisön moniosaaja, joka hallitsee suvereenisti erilaiset työtehtävät aina tilaisuuksien järjestelyistä tietoteknisten ongelmien ratkaisuun. Assistentti saattaa toimia myös monikielisenä oikolukijana tai ristiriitojen ratkaisijana organisaation ja työtovereiden tai asiakkaiden välillä.

Seuraavana ulottuvuutena assistenttiuteen kuuluu ennakoivuus. Assistentin on usein osattava ennakoida, mitä esimies saattaa seuraavaksi pyytää tekemään, ja ennakoiva assistentti on tehnyt työn jo ennen esimiehen pyyntöä (Vuori 2009, 14). Mortonkin (1993, 9) kirjoittaa, että assistentin on tärkeää kuunnella, mutta toisaalta tärkeää myös ajatella.

Viimeisenä assistenttiuden ominaisuutena Vuori (2009, 14) mainitsee innon uuteen. Assistentin on tärkeää olla kiinnostunut uusista asioista ja suhtautua muutoksiin ennakkoluulottomasti. Tämän vuoksi assistentilla onkin tärkeä rooli uusien käytänteiden jalkauttamisessa organisaation sisällä.

## 2.2 Assistentin työtehtävät

Kuten aiemmin on mainittu, assistentin toimeen kuuluu monenlaisia tehtäviä. Seuraavaksi luetellaan työtehtäviä, joita assistentin toimeen voi kuulua.

Esimiehen kalenterinhallinta on varsinkin henkilösihteerinä toimivan assistentin yksi tärkeimmistä ja aikaa vievimmistä työtehtävistä. Myös tiimin sihteerin tehtäviin voi

kuulua esimiestensä kalenterinhallinta. (Ammattinetti 2013; Bureau of Labor Statistics 2012.)

Assistentti toimii organisaatiossaan eräänlaisena viestinviejänä tai sen välikappaleena. Assistentti on organisaatiossa se henkilö, johon asiakkaat tai sidosryhmien edustajat saavat ensimmäisenä yhteyden, sillä assistentti ottaa puheluita vastaan ja välittää niitä eteenpäin. Myös postinhoito voi kuulua assistentin tehtäviin. Lisäksi esimerkiksi organisaation sisäisten tai ulkoisten Internet-sivujen päivittäminen voivat kuulua assistentin tehtäviin, kuten myös muut viestinnän tukitehtävät. Näitä ovat esimerkiksi tiedotteiden ja esitteiden kirjoittaminen sekä mediaseuranta. (Ammattinetti 2013; Bureau of Labor Statistics 2012; ILO 2004b; Vuori 2009, 17.)

Assistentti saattaa toimia erilaisten ja erikokoisten tilaisuuksien ja kokousten järjestäjänä sekä toimia kokouksissa kokoussihteerinä. Tällöin tehtäviin kuuluu myös kokouspöytäkirjan ja kokouksen muiden kirjallisten aineistojen laatiminen ja puhtaaksikirjoittaminen sekä mahdollisesti tilavarausten ja tarjoilutilausten tekeminen. Assistentti ottaa myös vastaan tilaisuuksien tai kokousten vieraat ja huolehtii heidän hyvinvoinnistaan vierailunsa aikana. (Ammattinetti 2013; ILO 2004a; ILO 2004b; Vuori 2009, 18.)

Asiakirjahallintoon liittyvät tehtävät, kuten arkistointi ja postin avaaminen ja välittäminen ovat melko tavallisia assistentin tehtäviä. Assistentti voi myös avustaa esimiestään tulostamalla tai kopioimalla tälle tämän tarvitsemat aineistot. Erilaiset tiedonhakutehtävät voivat myös kuulua assistentin työtehtäviin. (Ammattinetti 2013; Bureau of Labor Statistics 2012; ILO 2004b.)

Matkajärjestelyt, kuten lento- tai muiden matkalippujen ostaminen ja hotellivarausten tekeminen kuuluvat assistentin tehtäviin. Organisaation tavoista riippuen assistentin tehtäviin voi myös kuulua ennen matkaa matkasuunnitelman ja -ohjelman laatiminen ja matkan jälkeen matkalaskun laatiminen ja käsittely. (Ammattinetti 2013; ILO 2004a; Vuori 2009, 18.)

Myös muut talousasiat, kuten laskujen käsittely ja sisäisten hankintojen tekeminen voivat kuulua assistentin tehtäviin. Toisaalta assistentin tehtäviin voivat kuulua myös tietyt

henkilöstöasiat, kuten lomalistojen päivitys tai rekrytoinnin tukitehtävät. (Ammattinetti 2013; ILO 2004b; Vuori 2009, 19.)

Monesti assistentti toimii myös työyhteisössään ensimmäisenä tietoteknisenä tukena, vaikka organisaatiolla olisikin erikseen IT-lähi- tai etätukipalvelut joko omina tai ulkoistettuina toimintoina. Assistentin puoleen on helppo ja nopea kääntyä pienissä tietoteknisissä ongelmissa. Vuori (2009, 21) kirjoittaa, että assistentit pystyvät monesti ratkaisemaan jopa 90 % tietoteknisistä ongelmista ennen niin sanottua helpdeskiä.

### 2.3 IT assistentin työssä

Jo 20 vuotta sitten Morton (1993, 9) kirjoitti, kuinka sihteerillä tulee olla sellaiset taidot, joilla uuden tekniikan asettamat vaatimukset pystytään täyttämään. Nykyäänkään tämä vaatimus sihteeille ja assistenteille ei ole kadonnut. Vuori (2009, 19) mainitsee, että tietotekniikka liittyy assistentin työssä kaikkeen tekemiseen ja siksi sen hallitseminen on tärkeää. Perinteisten tekstinkäsittelyohjelmien lisäksi assistentin työn hoitamiseen tarvitaan erilaisia muita sovelluksia, kuten talous- ja matkahallinnon ohjelmistoja.

Vuori (2009, 20) kirjoittaa, että assistentit ovat organisaatioissa usein henkilöitä, jotka ensimmäisenä ottavat käyttöönsä uusia ohjelmia ja sovelluksia. Heillä on myös tärkeä rooli käyttöönoton levittämisessä. Myös France (2012, 11) kehottaa niin assistentteja kuin johtajiaakin toimimaan esimerkkeinä, sillä toimiminen tietyllä tapaa rohkaisee myös muita toimimaan samoin.

Yhtenä uutena tietoteknisenä kokonaisuutena voidaan pitää sosiaalista mediaa. Sosiaalisella medialla tarkoitetaan verkkopalveluita, jonne yksilöt ja ryhmät yhdessä tuottavat sisältöä ja jakavat sitä. Sisällöntuottamisesta ei vastaa vain yksi taho, esimerkiksi organisaatio. Avoimuus, läpinäkyvyys ja tiedon vapaa jaettavuus ovat sosiaalisen median tunnusmerkkejä. Konkreettisia esimerkkejä sosiaalisen median verkkopalveluista ovat Facebook, Twitter, blogit ja wikit (tunnetuimpana ehkä Wikipedia). Sosiaalisen median palveluissa voi jakaa mielipiteitä ja tietoa, keskustella, pelata, tehdä yhteistyötä ja verkostoitua. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010, 3; Oikeusministeriö 2010, 5; Rongas 2011.)

”Sosiaalinen media” terminä tulee englanninkielisestä ilmaisusta ”social media”. Suosittelu vastine sosiaaliselle medialle on termi ”yhteisöllinen media”, mutta se ei ole ainaakaan toistaiseksi löytänyt paikkaansa yleiskielessä. Sosiaalinen media lyhennetään someksi, ja sen käyttö on yleistynyt jopa lehtiartikkeleissa ja muissa julkaisuissa. (Partanen 2009; Rongas 2011.)

Sosiaalisen median hyödyntäminen yrityksissä ja organisaatioissa on yleistynyt. Isokangas ja Kankkunen (2011, 9) kirjoittavat, että Suomessa käyty keskustelu on kuitenkin keskittynyt karkeasti ottaen siihen, tulisiko yrityksen olla yhteisöpalvelu Facebookissa ja saavatko yrityksen työntekijät käyttää palvelua työajallaan vai ei. Myös Lakkala (2010) kirjoittaa samasta ongelmasta: sosiaalinen media ajatellaan helposti vain Facebookina, vaikka se tarjoaa myös paljon muita mahdollisuuksia.

Todellisuudessa sosiaalinen media tarjoaa yrityksille ja organisaatioille paljon mahdollisuuksia niin ulkoiseen kuin sisäiseen viestintäänkin. Isokankaan ja Kankkusen (2011, 16) mukaan sosiaalista mediaa hyödyntävät yritykset ja organisaatiot voidaan jakaa kolmella tapaa sen suhteen, kuinka ne sitä hyödyntävät toiminnassaan:

1. Yritykset, jotka hyödyntävät ratkaisuja ainoastaan organisaation sisällä.
2. Yritykset, jotka hoitavat sosiaalisen teknologian avulla pelkästään suhteitaan asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin.
3. Täysin verkostoituneet yritykset, jotka hyödyntävät sosiaalisen median mahdollisuuksia sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Isokangas ja Kankkunen (2011, 27) kirjoittavat, että kaikki organisaatiot ja yritykset ovat jollain tapaa mukana sosiaalisessa mediassa, sillä organisaation työntekijät ja asiakkaat pitävät siitä huolen. Kaiken kaikkiaan sosiaalisen median hyödyntäminen organisaation toiminnassa tekee toiminnasta entistä läpinäkyvämpää. Se vaatii usein organisaatiolta lisää resursseja viestinnän tehtäviin.

### 2.3.1 Sosiaalinen media organisaatioiden ulkoisessa käytössä

Oikeusministeriön (2010, 5–7) katsauksen mukaan on arvo jo sinänsä, jos julkisen sektorin organisaatiot ovat mukana sosiaalisessa mediassa ja näin kansalaisten helpommin tavoitettavissa. Sosiaalisessa mediassa läsnäolo tekee päätöksenteosta ja julkishallinnon organisaatioiden toiminnasta avoimempaa, läpinäkyvämpää ja osallistavampaa.

Liikenne- ja viestintäministeriön (2010, 4) ohjeistus sosiaalisen median käytöstä sekä oikeusministeriön katsaus (2010, 7) listaavat ministeriön ja ministeriön työntekijöiden sosiaalisen median ulkoisiksi käyttötarkoituksiksi muun muassa yhteydenpidon kansalaisiin ja sidosryhmiin sekä viestinnän. Sosiaalisen median avulla on helppo kuulla kansalaisten ja sidosryhmien mielipiteitä lakien ja hankkeiden valmisteluun liittyvissä asioissa, ja toisaalta ylläpitää jo olemassa olevia suhteita esimerkiksi eri sidosryhmiin.

Sosiaalinen media toimii myös oivallisena viestintäkanavana niin erilaisissa kampanjoissa kuin myös kriisitilanteissa. Viestintää ei voi täysin keskittää sosiaaliseen mediaan, mutta se toimii tässä hyvänä tukena ja yhtenä uutena viestintäkanavana. Vahva profiili sosiaalisessa mediassa voi myös lisätä organisaation houkuttelevuutta esimerkiksi työmarkkinoilla ja vahvistaa ihmisten positiivisia mielikuvia kyseisestä yrityksestä tai organisaatiosta. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010, 4; Oikeusministeriö 2010, 7.)

Markkinoinnissa sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien tuotteiden lanseeraamiseen ja myynninedistämiseen. Isokankaan ja Kankkusen (2011, 27) mukaan kuitenkin yritykset, jotka näkevät sosiaalisen median ainoastaan uutena markkinointikanavana, ovat olleet pettyneitä saamiinsa tuloksiin. Heidän mukaansa sosiaalinen media tulisi nähdä enemminkin palvelukanavana.

Johdon assistenttien kansainvälinen verkosto European Management Assistants, EUMA (2013) nosti helmikuussa 2013 esille bloggaaja Nicky Christmasin (2013) kirjoituksen assistenttien sosiaalisen median käytöstä ammatillisiin tarkoituksiin. Christmasin (2013) mukaan sosiaalisen median käyttö on assistentille ammatillisen kehittymisen ja verkostoitumisen näkökulmasta tärkeää, kunhan muistaa toimia varoen, jotta maine

säilyy. Sosiaalisessa mediassa liikkueensa assistentti on osattava erottaa yksityinen ja ammatillinen minänsä.

Christmas (2013) kirjoittaa, että sosiaalisen median eri palvelut sopivat eri tarkoituksiin. Twitter sopii assistenteille ammatillisesti verkostoitumiseen, LinkedIn työnhakuun ja ammatilliseen kehittymiseen ja Facebook mielenkiintoisten artikkelien ja muiden päivitysten jakamiseen. Sosiaalista mediaa henkilökohtaisesti hyödyntävä assistentti on tärkeä sosiaalisen median osaaja organisaatiolle.

### 2.3.2 Sosiaalinen media organisaatioiden sisäisessä käytössä

Isokankaan ja Kankkusen (2011, 28) mukaan uusien palveluiden käyttöönotto laajalti organisaatiossa vaatii johdolta paljon työtä. Kyse ei ole niinkään konkreettisesta uusien toimintamallien käyttöönotosta vaan siitä, kuinka hyvin uudet toiminnot jalkautetaan tavallisille työntekijöille. Tämä vaatii johdolta omaa aktiivisuutta palveluiden käyttöön, kuten myös suoraa muiden motivoimista uusien ohjelmien käyttöön. Kuten aiemmin on mainittu, myös assistenttien rooli uusien palvelujen käyttöönoton levittämisessä on merkittävä (Vuori 2009, 20).

Liikenne- ja viestintäministeriön (2010, 5) ohjeen mukaan sosiaalisen median avulla voidaan edistää organisaation sisäistä verkostoitumista ja yhteistyötä. Lisäksi sähköpostiviestien määrää voidaan vähentää luomalla yleisistä ohjeistuksista wikejä tai laatimalla teemoittain erityyppisiä kaikille työntekijöille avoimia keskustelualueita. Isokangas ja Kankkunen (2011, 87) väittävät, että toistaiseksi sosiaalista mediaa ei ole hyödynnetty organisaatioiden sisäisessä toiminnassa niin paljon kuin markkinoinnissa tai ulkoisessa viestinnässä.

### 2.3.3 Sosiaalisella medialla saadun hyödyn mittaaminen

Sosiaalisesta mediasta saatuja hyötyjä on vaikea mitata, sillä toistaiseksi ei ole olemassa yleisesti hyväksyttyjä standardeja sosiaalisesta mediasta saatujen tulosten mittaamiseen. Esimerkiksi on vaikea sanoa, mikä on hyvä tulos seuraajien määrässä Facebookissa. Kvantitatiivisilla mittareilla voidaan kuitenkin mitata, kuinka moni maksettua mainos-

linkkiä klikattuaan on ostanut jotakin yrityksen verkkokaupasta tai kuinka paljon yrityksen tai organisaation sivuilla on ollut kävijöitä. (Isokangas & Kankkunen 2011, 72–73.)

Mittausmenetelmien puutteesta huolimatta yritykset ovat sosiaalisen median avulla muun muassa kasvattaneet liikevaihtoaan, saaneet tuotteitaan nopeammin markkinoille, vähentäneet tuotekehitys- ja toimitusketjukulujaan sekä kasvattaneet onnistuneiden innovaatioiden määrää. (Isokangas & Kankkunen 2011, 73.)

## 2.4 Etätyöskentely

Etätyöllä tarkoitetaan työn tekemistä säännöllisesti muualla kuin työpaikalla, vaikka työtä voitaisiin tehdä myös työnantajan tiloissa. Usein etätyön tekemisen paikka on koti, mutta se voi yhtä hyvin olla myös esimerkiksi kesämökki. Etätyön tekeminen vaatii yleensä sen, että työntekijällä on käytettävissään kunnolliset työvälineet, kuten kannettava tietokone, ja hyvät etäyhteydet työpaikan tietoverkkoon ja järjestelmiin. (Helle 2004, 41; Pekkola 2007, 6.)

Etätyö-termin rinnalle on noussut viime aikoina muitakin käsitteitä. Yksi näistä on e-työ (joskus myös eTyö). E-työ viittaa käsitteenä entistä enemmän siihen, kuinka työskentely työpaikan ulkopuolella vaatii tiettyjä tietoteknisiä edellytyksiä. E-työ tulee englanninkielen termistä e-work, joka on lyhenne sanoista electronic work. Helteen (2004, 43) mukaan e-työstä puhuttaessa onkin kyse enemmän työhön liittyvien tietojen sijainnista, kun taas etätyö määrittelee työntekijän sijaintia. (Helle 2004, 43.)

Yksi etätyö-käsitteen rinnalle noussut termi on mobiili työ. Mobiililla eli liikkuvalla työllä tarkoitetaan työn tekemistä muualla kuin työpaikalla siten, että työn tekemisen paikka vaihtelee tarpeiden mukaan. Mobiilia työtä on esimerkiksi työn tekeminen junassa työmatkalla. (Helle 2004, 43; Harju, Tiihonen, Salonen, Ovaskainen & Ahlgren 2007, 10.)

Jo mainittujen käsitteiden lisäksi joskus puhutaan hajautetusta työstä. Tämä käsite pitää jo sisällään etätyön sekä mobiilin työn, joten tämän voidaan katsoa olevan ikään kuin kattotermi kaikille etätyöhön liittyville käsitteille. Harjun ym. (2007, 10) mukaan hajautettu työ kattaa etätyö-käsitettä laajemmin organisaatiosalla tapahtuvan työn hajaut-



tamisen. Hajautetussakin työssä hyödynnetään tietoteknisiä välineitä ja työn tekeminen tapahtuu varsinaisen työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi organisaation sivutoimipisteessä. (Harju ym. 2007, 10.)

Seuraavassa taulukossa esitellään etätyöskentelyyn rinnastettavat käsitteet siten, että niiden oletus työn tekemisen paikasta on kerrottu taulukon vasemmassa sarakkeessa. Taulukko havainnollistaa, kuinka paljon eri käsitteitä on olemassa tavalle työskennellä muualla kuin työnantajan toimitiloissa.

Taulukko 1. Etätyöskentelyyn liittyvien käsitteiden oletus työn tekemisen paikasta (e-työ Suomessa 2003.)

Oletus työn tekemisen paikasta	Käsite
työpaikalla, työnantajan toimitiloissa	työ
etäällä (varsinaisesta työnantajan toimitilasta)	etätyö
vaihtelevissa paikoissa (sijainti vaihtelee tarpeen mukaan)	joustotyö, flexwork sekä liikkuva työ, mobile work
hajautetusti sijaitsevilla kohteilla (tiedonkulku ja kommunikointi tietoverkossa)	e-työ, tietoverkkojen välityksellä tehtävä työ
hajautetusti sijaitsevilla kohteilla (vuorovaikutuksen intensiteetti korkeampi kuin edellisessä kohdassa)	etäläsnäolo

Ylöstalon (2005, 53–54) tutkimuksen mukaan etätyötä tehdään julkisella sektorilla vähän. Vuonna 2005 tehdyssä tutkimuksessa ilmeni, että julkisella sektorilla ainoastaan 1,5 prosenttia työntekijöistä tekee työtä siten, ettei ole perinteiseen tapaan riippuvainen siitä, missä ja milloin työ tehdään. Yksityisellä sektorilla etätyön tekeminen on niin ikään vähäistä, ainoastaan 1,6 prosenttia.

Tilastokeskuksen vuonna 2008 teettämän tieto- ja viestintätekniikan käyttötutkimuksen mukaan etätyön tekeminen on yleistynyt. Tutkimuksen mukaan joka kolmas tekee etätyötä "ainakin joskus". Säännöllisesti etätöitä tekevien määrä on tätä pienempi. Tutkimuksesta ei käy ilmi julkisen ja yksityisen sektorin eroja. (Sirkiä 2009.)

## 2.4.1 Etätöön hyödyt ja haitat

Etätömahdollisuuden käyttöönoton alkuperäiset perustelut olivat työmatkaliikenteen vähentäminen, säästäminen kalliissa toimistotiloissa ja luonnonsuojelu. Nämä syyt eivät Helteen (2004, 16) mukaan kuitenkaan ole Suomessa tärkeimpiä syitä etätömahdollisuuden hyödyntämiseen. Hän mainitsee, että työmatkojen vähentyminen on kuitenkin tärkeä peruste Suomessakin, sillä etäällä työpaikastaan asuvat työntekijät voivat säästää etätöskentelyllä jopa tunteja päivästänsä. Näin vapaa-ajalle jää enemmän aikaa ja työhyvinvointi sekä -motivaatio paranee, mikä on etu sekä työntekijälle että työnantajalle. (Helle 2004, 16–22.)

Muiksi hyödyiksi etätöitä tekevät työntekijät kokevat muun muassa työn ja perhe-elämän yhdistämisen helpottumisen sekä oman työn organisoinnin ja toisaalta työajan hallinnan mahdollistamisen. Etätö koetaan myös työskentelymuotona, joka mahdollistaa tarkankin työvaiheen suorittamisen omassa rauhassa ilman työpaikalla esiintyvien häiriötekijöiden vaikutusta keskittymiseen. Tämä osaltaan lisää työn tehokkuutta ja tuottavuutta. (Helle 2004, 16–19; Hanhike 2007, 13.)

Helle (2004, 20) kuitenkin mainitsee etätöön hyödyillä olevan myös kääntöpuolensa. Hän mainitsee, että etätöitä tekevät saattavat kärsiä sosiaalisten kontaktien puutteesta, koska etätöitä tekevät ovat yhteydessä työtovereihinsa ainoastaan sähköisten työvälineiden avulla. Lisäksi oman työn organisoinnin autonomia voi muodostua haitaksi, jos työn ja vapaa-ajan raja heikkenee siten, ettei niitä enää voi erottaa toisistaan. Joissain tapauksissa on mahdollista, että etätöitä tekevät työntekijät tekevät jopa liikaa töitä, koska haluavat todistaa esimiehelleen ja työtovereilleen, etteivät laiskottele tehdessään töitä työpaikan ulkopuolella. (Helle 2004, 20–21; Hanhike 2007, 13.)

Hanhike (2007, 12) kuitenkin korostaa myös sitä, että etätöön vaikutukset näkyvät myös muille kuin etätöitä tekeville. Ei esimerkiksi voi olettaa sopimatta, että etätöitä tekevän sellaiset työtehtävät, joita ei voi tehdä etänä, siirtyvät suoraan jonkun toisen, työpaikalla työtään tekevän tehtäviksi.

Etätyöskentely on ongelmallista, jos työpaikka ei pysty tarjoamaan toimivia työvälineitä etätyöntekijälle. Vaikka työntekijällä olisi tarvittavat laitteet ja järjestelmät, voivat silti yhteyskatkokset tai muut tekniset ongelmat haitata työn tekemistä. Työpaikan IT-lähituki ei ole saavutettavissa kotioloissa, vaikka muilla keinoilla onkin mahdollista olla yhteydessä IT-tukeen. (Helle 2004, 21.)

Työnantajan kannalta etätyön riskejä ovat muun muassa tietoturvallisuusriskit sekä tiedonhallinta ja hiljaisen tiedon välittyminen. Etätyö voi myös lisätä kustannuksia, mikäli työnantajan on tarjottava työntekijälleen kahdet työvälineet. Esimerkiksi tietokoneen osalta tämä on vältettävissä, mikäli työntekijällä on työpaikallaankin käytössään ainoastaan kannettava tietokone. Toisaalta ongelmalliseksi voi muodostua myös se, ettei esimiehellä ole samaa mahdollisuutta valvoa etätyötä tekevää työntekijäänsä kuin työpaikalla töitä tekevää. Etätyö vaatiikin työntekijältä ja -antajalta molemminpuolista luottamusta. (Helle 2004, 25.)

Työnantajan näkökulmasta etätyömahdollisuuden tarjoaminen lisää työnantajan houkuttelevuutta ja sitoutuneen työvoiman saaminen helpottuu. Etätyömahdollisuutta hyödyntävällä työntekijällä on suurempi kynnys vaihtaa työpaikkaa, jos hän ei voi olla varma siitä, että vastaavanlainen etätyömahdollisuus olisi uudessa työpaikassa mahdollista. (Helle 2004, 22; Hanhike 2007, 14.)

#### 2.4.2 Etätyöskentelevä assistentti

Helteen (2004, 26) mukaan etätyö ei sovi työskentelyn organisoinnin muotona sellaisille työntekijöille, jotka ovat tiiviisti osa jotakin tiimiä. Sekä Spencer ja Pruss (2000, 295–298) että Vuori (2009, 15) kirjoittavat assistentista esimiehensä työparina. Etätyön tekeminen voikin siis assistentille olla haasteellista tai jopa mahdotonta, mikäli heidän työnsä edellyttää läsnäoloa esimiehensä välittömässä läheisyydessä.

Kokonaan etänä työtään suorittavaa assistenttia kutsutaan virtuaaliassistentiksi (engl. virtual assistant). Virtuaaliassistentit toimivat yrittäjämäisesti tai täysin itsenäisinä yrittäjinä, jotka tekevät samoja tehtäviä kuin perinteisetkin assistentit. (Portland Community College 2013; Bureau of Labor Statistics 2012.)

### 3 Tiimityöskentely

Tiimeissä työskentely on yleistynyt merkittävästi yrityksissä ja organisaatioissa aina 1990-luvun laman jälkeen, vaikei uudesta ilmiöstä olekaan kyse. Jo 1990-luvun alussa puhuttiin tiimityöskentelytavoista sekä niiden saapumisesta työelämään (mm. Pirnes 1994, 9), ja vuonna 2008 Tilastokeskus (2008) tiedotti, että tiimityöskentely on ”yleistynyt entisestään”. Tiimityöskentelyn suosio näyttää työn organisoinnin muotona olevan taattu, vaikka toisaalta Tilastokeskuksen (2008) tutkimus osoitti, että yhä useampi ei usko tiimityön lisäävän työn tuloksellisuutta. Tilanne on ongelmallinen, koska organisaation näkökulmasta tiimien odotetaan ensisijaisesti lisäävän tehokkuutta ja tuottavuutta (Lämsä & Hautala 2008, 127).

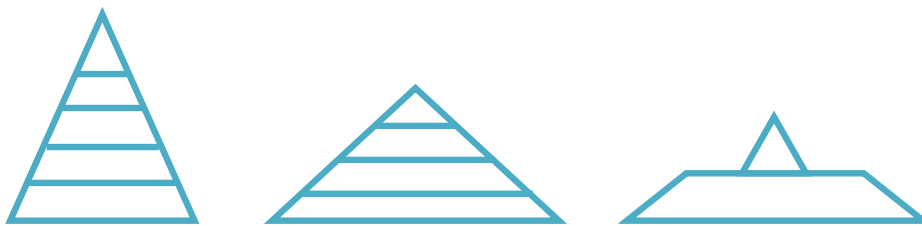
Tiimityöskentelyllä tarkoitetaan sellaista työskentelytapaa, jossa joukko ihmisiä muodostaa sellaisen ryhmän, jolla on yhteinen päämäärä ja yhteiset suoritustavoitteet sekä yhteinen toimintamalli. Työympäristössä tavoitteena on yleensä esimerkiksi jonkin työkokonaisuuden suorittaminen. Tiimi määritellään sellaisena ryhmänä ihmisiä, jotka yhdessä toteuttavat tiimimäistä työskentelytapaa. Mitä enemmän organisaatio hyödyntää tiimityöskentelyä töiden organisoinnin muotona, sitä matalampana organisaationa sitä voidaan pitää. Matalalla organisaatiolla tarkoitetaan sellaista organisaatorakennetta, jossa johtoportaita on vähennetty. Tiimiorganisaatioista puhutaan joskus myös oppivina organisaatioina. (Katzenbach & Smith 1993, 57–59; Spiik 2004, 39; Lämsä & Hautala 2008, 129.)

Skyttä (2000, 10) mainitsee tiimityöskentelyn yleistymiseen useita syitä. Ensimmäisenä syynä voidaan pitää ympäröivän maailman muutosnopeutta. Lähtökohtaisesti etenkin suurten yritysten ja organisaatioiden rakenne on raskas, eikä se siten mahdollista nopeaa reagoimista ympärillä tapahtuviin muutoksiin. Toisaalta myös asiakkaiden suunnalta tulee jatkuvasti uusia tarpeita, joita organisaatioiden on pyrittävä täyttämään. Näihin molempiin muutoksiin tiimit ovat parhaita reagoimaan hyvinkin nopeasti.

Kolmantena syynä tiimityöskentelylle voidaan pitää organisaatorakenteiden keventämistä. Myös Spiik (2004, 117) korostaa matalampien organisaatioiden tehokkuutta, sillä hänen mukaansa hierarkkiset rakenteet voivat jopa estää työntekijöitä työskentelemästä

täydellä kapasiteetilla. Matalammissa organisaatioissa työntekijät saavat kantaa enemmän vastuuta työstään ja heidän motivaationsa ja työmoraalinsa kasvavat. Tiimiorganisaatioissa työntekijöiden osaaminen tulee hyödynnettyä monialaisemmin, mikä osaltaan lisää työn tuloksellisuutta, ja sitouttaa työntekijät entistä paremmin työtehtäviinsä. Kuviossa 1 esitellään erilaisia organisaatiopyramideja, jotka havainnollistavat organisaatiarakenteiden tyypejä. (Skyttä 2000, 11; Spiik 2004, 116–119.)

Organisaatiopyramideja



Kuvio 1. Perinteiseen organisaatiarakenteeseen (vas.) kuuluu useita jyrkkiä hierarkkisia portaita, kun taas tiimiorganisaatiot (oik.) ovat rakenteeltaan matalia (Skyttä 2000, 13.)

Lämsän ym. (2008, 140) mukaan tiimityöskentelyn etuja ovat muun muassa tehokkuuden, tuottavuuden ja asiakaskeskeisyyden lisääntyminen, henkilöstön motivaation ja sitoutuneisuuden paraneminen sekä luovuuden ja oppimisen lisääntyminen työyhteisössä. Tiimityöhön liittyviä ongelmia voivat puolestaan olla esimerkiksi ongelmat henkilökemioissa tai johtajuuskysymyksissä. (Lämsä & Hautala 2008, 143–145.)

### 3.1 Tiimityypit

Tiimit voidaan jaotella muun muassa niiden toimintakauden tai -tavan mukaan. Skyttän (2000, 58) mukaan tiimien perustyyppinä on kolme: pysyvät tiimit, projektitiimit ja ad hoc -tiimit. Tämä tyypitystapa perustuu tiimin toimintakauden pituuteen. Tiimejä voidaan kuitenkin tyypittää myös esimerkiksi sen mukaan, ovatko ne virtuaalisia vai ei, tai sen mukaan, miten niitä johdetaan vai toimivatko ne jopa täysin itseohjautuvasti. Spiik (2004, 50–54) lisää vielä, että tiimit voivat olla erilaisia myös niiden vastualueiden mukaan: osa tiimeistä vastaa täysin tietyistä tehtävistä, mutta osa tiimeistä voi olla muita toimintoja tai ryhmiä ohjaavia tai johtavia tiimejä (esimerkiksi ohjaus- ja johtoryhmät).

### 3.1.1 Tiimityypit tiimin toimintakauden pituuden mukaan

Tiimin toimintakauden pituus voi vaihdella paljon. Karkeasti voidaan jaotella, että on vakinaisia ja väliaikaisia tiimejä. Vakinaisen tai pysyvän tiimin toimintakauden voidaan katsoa olevan "toistaiseksi voimassaoleva". Tiimi säilyy, ellei tiimin toimintatarkoituksessa tapahdu olennaisia muutoksia. Toisin kuin lyhytikäisissä tiimeissä, pysyvissä tiimeissä kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen on erityisen mielekästä, kun tuloksia ja osaamisen kehittymistä voidaan seurata järjestelmällisesti. Toisaalta vakinaisten tiimien huonona puolena voidaan pitää sitä, että tiimin jäsenet yhdenmukaistuvat ajan myötä ja näin tiimin muutoskykyisyys voi heiketä. (Lämsä & Hautala 2008, 129; Skyttä 2000, 58–60.)

Projektitiimit ja ad hoc -tiimit ovat väliaikaisia tiimejä, joiden toimikausi on lähtökohteisesti lyhyempi kuin pysyvillä tiimeillä. Näissä tiimityypeissä toimikausi on myös ennalta määritelty. Esimerkiksi tuotekehitystiimi on hyvä esimerkki projektitiimistä. Skyttä (2000, 59) haluaa tehdä selvän eron kuitenkin projektien ja projektitiimien välille, sillä hänen mukaansa tavallisella projektilla ei saavuteta samoja tuloksia kuin mitä projektitiimi voi saavuttaa. (Skyttä 2000, 58–60.)

Ad hoc -tiimit ovat nimensä mukaisesti tilapäistiimejä, jotka luodaan nopeasti tilanteen niin vaatiessa. Ad hoc -tiimien toimikausi on lyhyt ja rajallista kokonaisuutta varten muodostettu. Tämän tiimityypin hyödyntäminen vaatii tiimin jäseniltä jo ennalta hyvää tiimityöskentelyn perusosaamista. (Skyttä 2000, 59–60.)

### 3.1.2 Esimiehen johtama vai itseohjautuva tiimi

Tiimin toimintavaltuuksien perusteella tiimit voidaan jaotella johdettuihin ja itseohjautuviin tiimeihin. Kaikilla tiimeillä on aina jonkin verran autonomiaa eli vapautta tehdä päätöksiä niin tiimin toimintaan ja tavoitteisiin kuin myös sen rakenteeseenkin liittyen. Eri tiimeillä on eri toimintatavat ja siinä missä yksi tiimi on vapaa päättämään kaikesta toimintaansa liittyvästä, toisella tiimillä on toimintavaltuuksia ainoastaan käytännön järjestelyihin. Tiimit, joilla on laajat toimintavaltuudet, mutta joiden toiminnalle esimies kuitenkin asettaa rajoja, ovat itseohjautuvia tiimejä. Tästä vielä autonomisempi tiimi on

itsejohdettu tai -ohjattu tiimi, jolla on täydet toimintavaltuudet toimintaansa liittyen. (Lämsä & Hautala 2008, 129.)

Spiikin (2004, 76–78) mukaan on tärkeää, että tiimeille annetaan sopivissa määrin autonomiaa. Kun tiimeille annetaan enemmän suunnittelu- ja päätäntävaltaa, tiimin jäsenet pysyvät virkeämpinä ja motivoituneempina kuin täysin rutiininomaista työtä suorittaessaan. Ilman tiimin itseohjautuvaa toimintaa tiimien ei ole mahdollista kehittyä eikä tiimin jäsenten oppia kantamaan vastuuta.

### 3.1.3 Virtuaalitiimit

Tiimit voivat toimia kokonaan tai osittain virtuaalisesti. Virtuaalitiimit eroavat perinteisistä tiimeistä siinä, että niiden toimintaan ja tiimin jäsenten keskinäiseen viestintään käytetään pääasiallisesti elektronisia viestintävälineitä. Virtuaalinenkin tiimityöskentely voi olla intensiivistä, jos tiimin jäsenet tahoillaan osallistuvat tiimityöskentelyyn aktiivisesti ja virtuaalisen tiimityöskentelyn vaatimat työvälineet ovat kunnossa. Virtuaalitiimityöskentelyä voidaan tarvittaessa täydentää myös tapaamalla tiimin kesken välillä kasvotusten: esimerkiksi säännöllinen suunnittelupalaveri tai vastaava voi useissa tapauksissa olla hyödyllinen. Yksi virtuaalitiimityöskentelyn keskeisistä piirteistä on kuitenkin se, että tiimin jäsenten työskentely voi tapahtua eriaikaisesti muista. (HAMK 2006, 7; Lämsä & Hautala 2008, 130.)

Virtuaalitiimityöskentelyn etuja on, että tiimin jäsenet voivat työskennellä itselleen sopivimpaan aikaan yhteisen asian eteen. Työn eteneminen ei vaadi yhteistä aikaa tai paikkaa tiimin jäseniltä, vaan tiimin jäsenet voivat toimia jopa eri mantereilla ja aikavyöhykkeillä. Virtuaalitiimityöskentely säästää myös aikaa, kun tiimin jäsenten ei tarvitse siirtyä yhteisesti sovittuun paikkaan, ja toisaalta myös rahaa, kun esimerkiksi matkustukuluilta säästyään. Virtuaalityöskentely vaatii kuitenkin onnistuakseen kunnolliset välineet, kuten ongelmitta toimivan Internet-yhteyden ja tiimin yhteisen virtuaalisen tilan, jossa tiimin töitä (esimerkiksi asiakirjoja) voidaan säilyttää. Haasteita asettavat myös tietoturvaluustekijät: virtuaalitiimityöskentelytilan on oltava turvallinen, jotta esimerkiksi liikesalaisuudet eivät pääse vuotamaan ulkopuolisille. (HAMK 2006, 9–13.)

Virtuaalitiimien työvälineitä ovat esimerkiksi tietokone, puhelin, sähköposti, erilaiset yhteiset elektroniset oppimisalustat, keskustelualueet, blogit sekä videopuhelujärjestelmät (esimerkiksi Skype). Virtuaalitiimin ollakseen toimiva työskentelymuoto edellyttää, että tiimin jäsenten on hallittava tiimin käyttämät työvälineet. (HAMK 2006, 25.)

Virtuaalitiimien tehtäväalueet voivat olla samanlaisia kuin perinteisilläkin tiimeillä. Esimerkkinä virtuaalitiimeistä, joilla on myös toisinaan fyysisiä tapaamisia, ovat valtiovarainministeriössä toimivat sihteerien virtuaalitiimit, joita kutsutaan pooleiksi. Ministeriössä on käytössä sekä organisaatio- että osastokohtaisia pooleja, jotka hoitavat tehtäviään Outlook-sähköpostiohjelman rakennetun toimeksiantojärjestelmän avulla. (Syrjälä 2010, 23).

Syrjälä (2010, 23) kirjoittaa, että valtiovarainministeriössä toimivalle osastorajat ylittävälle sihteeripoolille annettavat tehtävät ovat sellaisia, jotka vaativat jonkin erityisjärjestelmän hallitsemista ja joita teetetään vain harvoin. Valtiovarainministeriössä näitä tehtäviä ovat rekrytointin tukitehtävät, käyntikorttien sekä personoitujen lehtiöiden tilaus ja koulutustietokannan ylläpito. Tehtävien keskittämisen katsottiin parantavan ja yhdenmukaistavan työn laatua. Poolimalliin siirtymisen tavoitteena oli ”tehostaa henkilöresurssien käyttöä lisäämällä yhteiskäyttöä ja poistamalla päällekkäisiä toimintoja”.

### 3.2 Assistentti osana tiimiä

Kuten aiemmin on mainittu, assistentti muodostaa usein työparin esimiehensä kanssa. Spencer ja Pruss (2000, 295–304) kirjoittavat, että esimies–assistentti-työparimalli vaatii assistentilta paljon. Assistentin on opittava tuntemaan esimiehensä työtavat sekä vahvuudet ja heikkoudet, jotta assistentti voi parhaimmalla tavalla toimia esimiehen tukena tämän työssä. Spencerin ja Prussin (2000, 297) mukaan toimiva esimies–assistentti-tiimi on itse asiassa enemmän kuin osiensa summa: tiiminä toimiminen tuo sekä esimiehen että assistentin itsensä vahvuudet esille ja työn toimivuus paranee kaikin puolin.

Toisaalta assistentti on myös osa tiimiä, jonka muodostaa koko työyhteisö. Tässä ympäristössä assistentin on tärkeä ylläpitää hyviä ihmissuhteita toisiin työntekijöihin, ja toisaalta myös asiakkaisiin. (Alyson, 2013.)



## 4 Assistenttien työskentely ulkoasiainministeriössä

### 4.1 Ulkoasiainministeriö

Ulkoasiainministeriö (myöhemmin tekstissä ulkoministeriö) on muiden ministeriöiden tavoin osa valtioneuvostoa. Valtioneuvostolla tarkoitetaan Suomen hallitusta, johon kuuluu pääministeri ja tarvittava määrä muita ministereitä. Valtioneuvostoon kuuluu tällä hetkellä 12 ministeriötä ja niihin sijoittuu pääministerin lisäksi kaikkiaan 18 ministeriä. Ulkoministeriössä on Kataisen hallituksen aikaan kolme ministeriä: ulkoministeri Erkki Tuomioja, Eurooppa- ja ulkomaankauppaministeri Alexander Stubb ja kehitysministeri Heidi Hautala. Ministeriön päällikkönä toimii ulkoasiainministeri, ja korkeimman virkamiesjohdon muodostavat kansliapäällikkönä toimiva valtiosihteeri sekä neljä alivaltiosihteeriä. (Ulkoasiainministeriö 2012a; Valtioneuvosto 2012a; Valtioneuvosto 2012b.)

Ulkoministeriön tehtävä on edistää Suomen ja suomalaisten turvallisuutta ja hyvinvointia. Toiminta keskittyy ulko- ja turvallisuuspolitiikkaan, kauppapolitiikkaan ja kehityspolitiikkaan sekä ulkopoliittisesti merkittäviin kansainvälisiin asioihin ja yleensä kansainvälisiin suhteisiin. Ministeriön tehtäviin kuuluu myös yleisesti suomalaisten etujen ja oikeuksien valvominen, konsulipalvelut ja muut viranomaispalvelut ulkomailla. Lisäksi ministeriö edustaa Suomea Euroopan yhteisöjen tuomioistuimissa sekä kansainvälisissä tuomioistuimissa ja tutkintaelimissä. (Ulkoasiainministeriö 2012b; Winter 2012.)

Toimialan piiriin kuuluu myös Suomen ulkomaanedustus sekä vieraiden valtioiden ja kansainvälisten järjestöjen edustautuminen Suomessa. Yhdessä Suomen edustustojen kanssa ulkoministeriö muodostaakin ulkoasiainhallinnon. (Winter 2012.)

Ulkoministeriössä on kahdeksan osastoa. Kolme osastoa vastaa politiikan yhteensovittamisesta: poliittinen ja kehityspoliittinen osasto sekä taloudellisten ulkosuhteiden osasto. Alueosastoja on puolestaan neljä: Eurooppa-osasto, itäosasto, Amerikan ja Aasian osasto sekä Afrikan ja Lähi-idän osasto. Ministeriössä on myös viestintä- ja kulttuuri-osasto. Osastot jakautuvat tahoillaan vielä yksiköihin. (Ulkoasiainministeriö 2012a.)

Oikeuspalvelu, kansalaispalvelut, protokollapalvelut, hallintopalvelut, talousyksikkö, sisäisen tarkastuksen ja arvioinnin yksikkö sekä suunnittelu- ja tutkimusyksikkö ovat ministeriössä osastojaon ulkopuolisia toimintoja. (Ulkoasiainministeriö 2012a.)

Liitteen 1 kuvio (mukaillen Winter 2012) havainnollistaa ministeriön organisaatiota. Selvyyden vuoksi kuviossa politiikan yhteensovittamisesta vastaavat osastot ovat vihreällä ja alueosastot keltaisella pohjalla. Osastojaon ulkopuoliset toiminnot sen sijaan on violetilla pohjalla. Lisäksi on huomioitavaa, että kuviossa suoraan kunkin alivaltiosihteerin alle on merkitty hänen toimialueeseensa kuuluvat osastot tai osastojaon ulkopuoliset toiminnot. Tästä poikkeuksena on taloudellisten ulkosuhteiden osasto (ent. kauppapoliittinen osasto), joka kuuluu yhdessä kahden vasemmanpuoleisen alivaltiosihteerin toimialueeseen. Kuvion vasemmassa reunassa olevat osastojaon ulkopuoliset toiminnot sekä Viestintä- ja kulttuuriosasto vastaavat toiminnastaan suoraan valtio- sihteerille eivätkä siksi ole kuviossa yhdenkään alivaltiosihteerin alla.

#### 4.1.1 Etätyöskentely ulkoministeriössä

Etätyöskentelymuodon käyttöönotto ulkoministeriössä voi tapahtua työntekijän tai esimiehen aloitteesta. Etätyö perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja tapauskohtaiseen tarkoituksenmukaisuuteen. Harkittaessa etätyön vaihtoehtoa, on oltava yhteydessä henkilöstöyksikön asiantuntijoihin. Lopullisen päätöksen etätyöstä tekee työnantajan edustajana henkilöstöjohtaja. Etätyön tekeminen edellyttää ulkoministeriössä aina asiasta tehtyä erillistä päätöstä. (Otto 2013a.)

#### 4.1.2 Ryhmätyöskentelytila Tyyne

Tyyne on ulkoministeriön SharePoint 2010 -pohjainen ryhmätyöjärjestelmä, jota käytetään selainohjaimella tai tallentamalla tietoa suoraan Microsoft Office -tuotteista, kuten Word-tekstinkäsittelyohjelmasta. Tyyneen voidaan luoda omia työskentely-ympäristöjä osastoille, yksiköille tai myös määräaikaisten projekteille. Sivustolle voidaan tehdä esimerkiksi asiakirjakirjastoja ja erilaisia luetteloita, jonne käyttäjät voivat lisätä uusia tiedostoja ja muokata niitä. (Tyyne 2012.)

Tyyneen yksi tarkoitus on helpottaa tiedon jakamista, kun esimerkiksi raskaita liitetiedostoja ei tarvitse lähettää sähköpostitse. Samalla myös tiimissä tai ryhmässä tehtävien asiakirjojen luonti helpottuu, kun asiakirja voi olla muokattavana vain yhdellä henkilöllä kerrallaan ja ryhmätyöympäristössä säilyy aina ensimmäisenä asiakirjan viimeisin versio. Tyyne ei kuitenkaan toimi arkistona. (Tyyne 2012.)

Jo mainittujen toimintojen lisäksi Tyyneen voidaan luoda myös esimerkiksi blogeja eli käyttäjien omille mielipide- tai muille kirjoituksille tarkoitettuja sivuja sekä Wiki-sivuja. (Tyyne 2012.)

Tyyneen toiminta-ajatukseen kuuluu, että sen sivut ovat avoimia kaikille eli kaikki Tyyneen viety materiaali on kaikkien ulkoasiainhallinnossa työskentelevien luettavissa. Tyyne ei siis korvaa henkilöstön omia asiakirjakansioita, eikä myöskään kaikissa tapauksissa yksiköiden käyttämiä yhteisiä levyasemia. Muokkaus- ja luontioikeudet annetaan sivustokohtaisesti asiaankuuluville henkilöille. (Tyyne 2012.)

#### 4.2 Assistentit ulkoministeriössä

Assistentteja työskentelee ministeriössä joka osastolla ja yksikössä. Heidän virkanimikkeensä voi olla esimerkiksi toimistos sihteeri, osastos sihteeri tai hallinnollinen avustaja, ja tarkempi työnkuvausnimike esimerkiksi sihteeri, assistentti tai ministerin sihteeri. Myös tarkempia titteleitä esiintyy, esimerkiksi valtiosihteerin sihteeri. Ministeriössä kuten muuallakin valtiotyönantajan alaisuudessa "virkanimikkeellä" tarkoitetaan nimittämiskirjan tai työehtosopimuksen mukaista ammatti- tai virkanimikettä (Tilastokeskus 2013). (Otto 2013b.)

Ministeriössä on käytössä konsulttiyrityksen laatimat viitetehtävät. Näissä viitetehtävissä kuvataan, millaisia työtehtäviä kyseessä olevalla virkanimikkeellä toimivalla on ja millainen osaaminen tehtävään vaaditaan. Assistentteja ja sihteeireitä koskevia viitetehtäviä on kolme: UM-hallintotehtävä 1, UM-johdon sihteeri/assistentti sekä ministerin sihteeri. Kuhunkin viitetehtävään kuuluu lisäksi perusodotustaso sekä tavoiteodotustaso. Odotustasoja ei esitellä tässä tarkemmin, sillä ne eivät liity suoranaisesti tutkittavaan

ilmiöön. Sihteereiden ja assistenttien viitetehtävien tarkoituksesta ja sisällöstä kerrotaan seuraavissa taulukoissa (Taulukot 2–4). (Otto 2013b.)

Taulukko 2. Viitetehtävä UM-hallintotehtävä 1:n tarkoitus ja sisältö (Otto 2012a.)

UM-hallintotehtävä 1	
Tehtäväalue	hallinnolliset suorittavat tehtävät ja yksikön/osaston toimintaa avustavat tehtävät
Tehtävän tarkoitus	Tehtävän tarkoitus on tuottaa yksikön/osaston toimintaa tukevia palveluja ja avustajaa asiantuntijoita tiettyyn erityisalueeseen liittyen. Tehtävässä voidaan myös varmistaa omalta osalta rajatun erityisalueen sujuvuus ulkoasiainministeriössä.
Tehtävän keskeiset osa-alueet ja tehtäväkokonaisuudet	Tehtävässä tehdään erilaisia hallinnollisia suorittavia tehtäviä sekä avustetaan yksikön asiantuntijoita ohjeistuksen mukaan. Yksikön/osaston toimintaa tukevat palvelut liittyvät tyypillisesti yleis-, talous-, henkilöstö- ja tietohallintoon. Tehtävään sisältyy myös sisäisten ja/tai ulkoisten asiakkaiden neuvontaa. Tehtävään voi myös sisältyä toiminnan kehittämiseen osallistuminen.
Tyypilliset virkainimikkeet	toimistos sihteeri, osastosihteeri

Taulukko 3. Viitetehtävä UM-johdon sihteeri/assistentin tarkoitus ja sisältö (Otto 2012b.)

UM-johdon sihteeri/assistentti	
Tehtäväalue	ylintä virkamiesjohtoa tukevat tehtävät
Tehtävän tarkoitus	Tehtävän tarkoituksena on toimia johtavan virkamiehen henkilökohtaisena sihteerinä avustaen ja tukien ylintä virkamiesjohtoa päivittäisissä työtehtävissä.
Tehtävän keskeiset osa-alueet ja tehtäväkokonaisuudet	Tehtävään kuuluu johtavan virkamiehen henkilökohtaisen sihteerin tehtävät, kuten esimiehen aikataulun hallinta, tapaamisten, tilaisuuksien ja matkojen järjestelyt, asiakirjaliikenne sekä tiedon etsiminen esimiehen käyttöön. Tehtävään sisältyy vuorovaikutusta sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Tehtävään voi

	kuulua myös yleishallinnollisia tehtäviä.
Tyypilliset virka-nimikkeet	osastosihteeri, hallinnollinen avustaja

Taulukko 4. Viitetehtävä Ministerin sihteerin tarkoitus ja sisältö (Otto 2012c.)

Ministerin sihteeri	
Tehtäväalue	ministerien toimintaa tukevat sihteerin tehtävät
Tehtävän tarkoitus	Tehtävän tarkoituksena on toimia ministerin henkilökohtaisena sihteerinä avustaen ja tukien ministeriä tämän työtehtävissä.
Tehtävän keskeiset osa-alueet ja tehtäväkokonaisuudet	Tehtävään kuuluu henkilökohtaisen sihteerin tehtävät, kuten ministerin aikataulun hallinta, tapaamisten, tilaisuuksien ja matkojen järjestelyt, asiakirjaliikenne, ministerin turvajärjestelyt sekä tiedon hankinta ja kokoaminen ministerin käyttöön. Tehtävään sisältyy vuorovaikutusta sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa.
Tyypilliset virka-nimikkeet	osastosihteeri, hallinnollinen avustaja

#### 4.3 Aineistonkeruu

Tutkimuksen kohdehenkilöitä olivat kaikki ulkoministeriössä virka- tai työsuhteessa olevat assistentit ja johdon sihteerit, joita on yhteensä 90. Tutkimus toteutettiin siis kokonaistutkimuksena, mikä tarkoittaa, että perusjoukko muodostaa kokonaisuuden. Kokonaistutkimuksen toteuttaminen on mielekästä aina, kun perusjoukko eli kohdehenkilöistä koostuva populaatio on alle 100 (Puhakka 2005). Perusjoukolla tarkoitetaan tässä tapauksessa siis ulkoministeriön assistentteja ja johdon sihteerejä.

Tutkimus toteutettiin survey- eli kyselytutkimuksena, joka kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä on, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen mittaamiseen. Havaintoaineisto voidaan esittää esimerkiksi taulukoissa ja siitä voidaan laskea kunkin tuloksen prosentuaalisia osuuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 131.)

Sähköinen kyselylomake toteutettiin Webropol-sovelluksella. Kyselylomakkeessa käytettiin sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Hirsjärven ym. (2004, 191–192) mukaan kyselyä laadittaessa on kiinnitettävä huomiota kysymysten muotoiluun ja lomakkeen toimivuuteen, sillä parhaimmillaan ne tehostavat tutkimuksen onnistumista.

Kyselylomakkeen kysymykset päätettiin keskittää kolmen aihepiirin ympärille, joita olivat tiimi- ja etätyö sekä sosiaalisen median osalta ulkoministeriön käytössä oleva Tyyne-ryhmätyöskentelytila. Kunkin kyselylomakkeen teeman tutkimustulokset käsitellään seuraavassa luvussa, kukin omassa alaluvussa. Kyselylomakkeen kaikki kysymykset esitellään liitteessä 3. Yhteensä kysymyksiä oli kyselyssä 40, mutta erilaisten hyppyjen vuoksi vastaajat vastasivat todellisuudessa reiluun kolmeenkymmeneen kysymykseen. Hyppyjä hyödynnettiin, jottei esimerkiksi tiimityötä tekemättömän vastaajan tarvinnut vastata tiimien kokoa koskevaan kysymykseen. Kysymykset etenivät lomakkeella järjestelmällisesti teemasta toiseen.

Tutkimuksen kyselylomakkeen tehtävälisäyksessä hyödynnettiin Työ- ja elinkeinotoimiston Ammattinetin (2013) kuvausta sihteerin tai assistentin tehtävistä sekä tutkijan itsensä työkokemuksia julkishallinnossa.

Sähköisen survey-kyselylomakkeen osoite lähetettiin sähköpostitse toimeksiantajan yhteys henkilön laatiman nimilistan mukaan 90:lle ulkoministeriön palveluksessa työskentelevälle assistentille tai johdon sihteerille tiistaina 26.2.2013. Tavoitteena oli saada vähintään 40 vastausta. Kyselylomake oli avoinna vajaa kaksi työviikkoa. Sähköpostiviestin saatteessa (Liite 2) kerrottiin lyhyesti, kuka tutkimusta tekee, kenen toimeksiannosta ja missä tarkoituksessa. Lisäksi saatteessa annettiin sähköisen kyselylomakkeen Internet-osoite ja kerrottiin, kuinka kauan kyselyyn on mahdollista vastata. Kun vastausaika oli jäljellä kolme päivää, lähetettiin kaikille 90:lle alkuperäisen viestin vastaanottajalle vielä muistutusviesti.

Survey-kyselytutkimuksen lisäksi suunniteltiin toteutettavaksi muutama teemahaastattelu, joilla olisi täydennetty kyselylomakkeella saatuja vastauksia. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastattelutyyppiä, jossa haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä (Hirsjärvi ym. 2004, 197). Kyselylomakkeen

lopussa kysyttiin vastaajan halukkuutta tulla haastatelluksi ja 37 vastaajasta kymmenen oli tähän valmis. Teemahaastatteluista kuitenkin luovuttiin, koska tutkija oli tyytyväinen survey-kyselytutkimuksella saatuihin tuloksiinsa eikä kokenut teemahaastattelujen antavan enää merkittävää lisäarvoa tutkimukselle.

#### 4.4 Aineiston reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Reliabiliteetilla ilmaistaan, kuinka luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittausmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan arvioida esimerkiksi toistomittauksilla eli teettämällä sama tutkimus kahdesti ja sitten vertaamalla saatuja tuloksia. Tulosten ollessa samanlaiset, voidaan tutkimuksen todeta olevan reliabeeli. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.)

Kuten edellä todettiin, tutkimuksen kyselylomake lähetettiin kaikille ulkoministeriössä työskenteleville assistenteille ja johdon sihtereille (yhteensä 90 kappaletta). Vastauksia saatiin 37, mikä tarkoittaa, että vastausprosentiksi muodostui 41,1 prosenttia. Tämän voidaan katsoa olevan tyydyttävä tulos, sillä kato oli 58,9 prosenttia. Tulokset eivät näin ollen ole täysin yleistettävissä. Kyselylomakkeen rakenne on tässä raportissa esitelty tarkasti, joten tutkimus voitaisiin toistaa tarvittaessa sellaisenaan.

Aineiston validiteetilla arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä. Validiteetti ilmaisee, kuinka hyvin käytetyt tutkimusmenetelmät mittaavat sitä ominaisuutta, mitä on ollut tarkoitus mitata. Aineiston voidaan sanoa olevan validi, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. (Hirsjärvi ym. 2004, 216.)

Kysymysten asettelussa pyrittiin selkeyteen. Väärinymmärrysten välttämiseksi joitakin kysymyksiä tarkennettiin selityksin. Esimerkiksi pelkästään tiimiin kuuluvuutta ei haluttu kysyä, sillä se olisi voinut aiheuttaa epäselvyyttä, lasketaanko oma työyksikkö tiimiksi vai ei. Tämän vuoksi kysyttiin, tekevätkö assistentit työtehtäviään tiimeissä. Kysymystä olisi voitu kuitenkin vielä tarkentaa erikseen tarkoittamaan nimenomaan assistenteista koostuvia tiimejä.

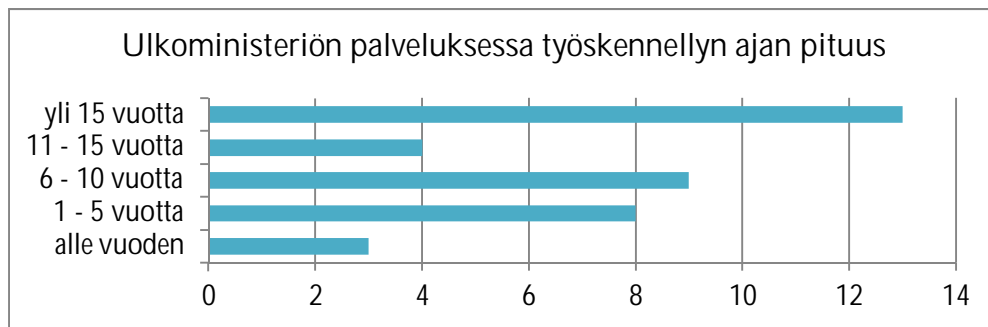
Toinen ongelmallinen kysymyksen muotoilu koski etätyötä. Mobiilia työtä tai e-työtä ei ulkoministeriössä käsitetä etätyönä. Tämä seikka huomioitiin tutkimuksen kyselylomakkeella etätyötä koskevissa kysymyksissä määrittelemällä etätyön käsite kirjallisesti vastaajille. Tästä huolimatta on mahdollista, että osa vastaajista on tulkinut etätyön käsitteen ulkoministeriön määrittelemällä tavalla, eivätkä ole sisällyttäneet vastauksiinsa ajatusta esimerkiksi mobiilista työstä etätyön muotona.

Useissa kysymyksissä käytettiin avoimia kenttiä, joihin vastaajat saivat tarkentaa vastauksiaan. Tutkimus antoi vastaukset tutkimuskysymyksiin, joten tutkimuksen voidaan katsoa olevan validi.



## 5 Tutkimustulokset

Kuten on aiemmin mainittu, kyselyyn vastasi 37 ulkoministeriön assistenttia tai johdon sihteeriä. Eniten vastauksia (11 kpl) tuli assistenteilta, jotka työskentelevät ministeriön johdon tai virkamiesjohdon sihteerinä tai assistentteina. Neljältä osastolta ei saatu vastauksia ollenkaan, ja lopuilta tuli yhdestä neljään vastausta. Suurin osa vastaajista (13 kpl) on ollut ulkoministeriön palveluksessa yli 15 vuotta, mutta virkaiän vaihtelua esiintyi paljon. Seuraavassa kuviossa esitetään vastaajien virkaiät vaakapylväsdiagrammina.



Kuvio 2. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt ulkoministeriössä yli 15 vuotta

Osastolla ja virkaiän pituudella ei havaittu olevan nähtävää yhteyttä toisiinsa. Sekä pitkän että lyhyen uran ulkoministeriössä tehneet assistentit ovat jakaantuneet tasaisesti eri osastoille, eikä esimerkiksi vastaajista ministeriön johdon tai virkamiesjohdon sihteerinä tai assistentteina toimivat olleet kaikki virkaiältään vanhimpia.

Vastaajista suurin osa (17 kpl) on yksikkönsä ainoa assistentti. Kymmenen vastaajaa kertoi, että heidän lisäksi yksikössään on yksi toinen assistentti, ja kuusi vastaajaa kertoi, että yksikössään työskentelee yhteensä kolme assistenttia. Myös neljän ja viiden assistentin yksiköitä on. Kyselyyn vastanneista löytyi tasaisesti yksikön sihteerin, henkilösihteerin ja kummassakin roolissa toimivia: 12 henkilösihteerin roolissa, 13 yksikön sihteerin roolissa ja 12 molemmissa rooleissa toimivaa.

### 5.1 Ongelmakohdat assistentin työssä

Taustatietojen jälkeen vastaajilta kysyttiin, millaisia tehtäviä heidän toimeensa kuuluu, ja mitä ongelmakohtia assistentintyö yleisesti sisältää. Vastausten perusteella yleisin sihtee-

rin tehtävä on postinhoito. Sitä tekevät kaikki vastaajista, ja jopa 33 vastaajaa päivittäin. Muita päivittäin tehtäviä yleisiä tehtäviä on puheluiden vastaanottaminen ja välittäminen (32 vastaajaa), toisen tai muiden kalenterinhallinta (25 vastaajaa), kopiointi ja tulos (24 vastaajaa) sekä henkilösihteerintehtävät (24 vastaajaa). Yleisin harvoin eteen tuleva työtehtävä puolestaan on tutkimuksen mukaan puhtaaksikirjoittaminen (20 vastaajaa). Tehtävistä, joita assistentit eivät tee ollenkaan, yleisimpiä olivat mediaseuranta (15 vastaajaa), raportointi tai tilastointi (15 vastaajaa), nettisivujen päivitys (14 vastaajaa) sekä tiedotus (14 vastaajaa). Kaikkien assistenttien tehtäviin kuuluu jossain määrin postinhoidon lisäksi kokousten järjestäminen, tiedonhakutehtävät ja vieraiden vastaanottaminen. Työtehtävien yleisyydestä on liitteessä 4 oma kuvionsa (Kuvio 9).

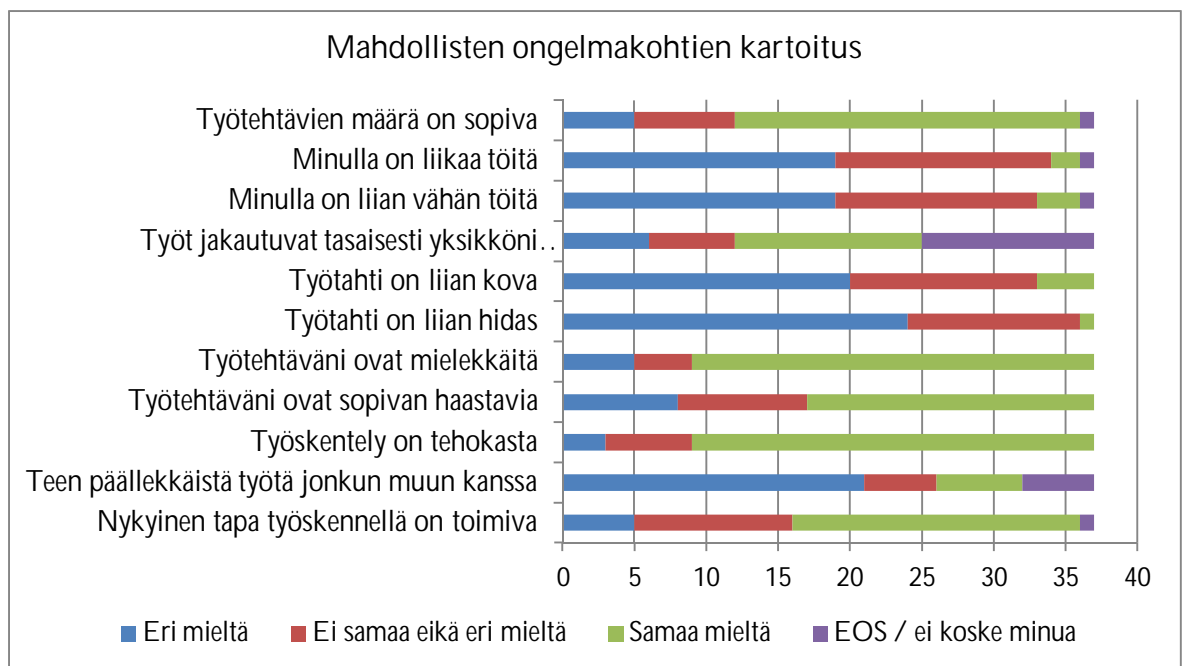
Kysymyksessä annettiin mahdollisuus myös itse lisätä tehtäviä, mikäli niitä ei ole mainittu listassa. Tällaisia tehtäviä olivat muun muassa erilaisiin kyselyihin vastaaminen, puheiden ja toimenpidepyyntöjen koordinointi, maksumääräysten teko, kulun- ja poisolonvalvonta sekä muut erityistehtävät, joita ei yksilön tunnistettavuuden vuoksi mainita tässä tarkemmin.

Kysymys 6 kartoitti väitteiden muodossa mahdollisia ongelmakohtia assistenttien työssä. Kysymyksessä oli 11 väitettä, joihin vastaajan täytyi vastata asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoitti ”täysin eri mieltä” ja 5 tarkoitti ”täysin samaa mieltä”. Lisäksi oli mahdollista vastata, ettei osaa ottaa kantaa väitteeseen tai ettei väite koske itseä. Väitteet keskittyivät kolmeen teemaan: työn määrään, työtahtiin ja yleisesti töiden mielekkyyteen.

Numeerisesti viisiportainen vastausasteikko tarjoaa useita tapoja tulkita vastauksia. Vastaukset voidaan esimerkiksi jakaa kielteisiin (vastausvaihtoehdot 1–2) ja myönteisiin (4–5). Tällä tavalla tulkiten eniten kielteisiä mielipiteitä tuli väittämiin ”Työtahti on liian hidas” (yhteensä 24) ja ”Teen päällekkäistä työtä jonkun muun kanssa” (yhteensä 21). Kielteiset vastaukset näissä väittämissä tarkoittavat siis, että työtahtia ei koeta liian hitaana eikä assistentit koe tekevänsä päällekkäistä työtä muiden kanssa. Toisaalta väittäminen ”Työtahti on liian kova” sai myös yhteensä 20 kielteistä vastausta eli työtahtia ei koeta myöskään liian kovana, vaan työtahti on siis useimpien vastaajien mielestä sopiva.

Eniten positiivisia numeroarvoja annettiin väittämille ”Työtehtäväni ovat mielekkäitä” (yhteensä 28) ja ”Työskentely on tehokasta” (yhteensä 28). Myös työtehtävien määrä koettiin sopivaksi (yhteensä 24) ja työtehtävät sopivan haastaviksi (yhteensä 20). Nykyistä työtapaa toimivana piti yhteensä 20 vastaajaa.

Alla oleva kuvio havainnollistaa vastaajien mielipiteitä yksinkertaistaen eli laskien yhteen kielteiset arvot 1–2 (”Eri mieltä”) sekä myönteiset arvot 4–5 (”Samaa mieltä”). Liitteen 4 kuviossa 10 eritellään kaikki viisi numeerista vaihtoehtoa ominaan.



Kuvio 3. Työtehtävät koettiin mielekkäinä ja työskentely tehokkaana

Vastaukset kysymykseen 6 ovat kaiken kaikkiaan positiivisia, ja on hyvä, että myös ääri-lukuja (1 ja 5) on uskallettu antaa. Vaikka tulosten perusteella assistenttityön tilanne on keskiarvollisesti hyvä, muutamia huomioitavia ääritapauksia kuitenkin ilmenee. Yksi vastaajista koki, että työtehtäviä aivan liian vähän. Sanallisesti hän kommentoi avoimeen vastauskenttään, että kokee tämän ”järkyttävänä ja turhauttavana”. Toisaalta taas vastaajista kaksi oli sitä mieltä, että työtehtäviä on ehdottomasti liian paljon, eli ministeriön sisällä esiintyy suurta vaihtelua assistenttien työn määrässä. Lisäksi usea vastaaja kirjoitti avoimeen kenttään, että työmäärä vaihtelee suuresti tilanteesta riippuen.

Kuusi vastaajaa oli sitä mieltä, että työt eivät jakaannu tasaisesti yksikön assistenttien kesken, kun taas 13 vastaajaa koki töiden jakaantuvan tasaisesti. Suuri EOS / Ei koske minua -vastausten määrä tässä väitteessä selittyy osittain sillä, että vastaajista moni oli yksikkönsä ainoa assistentti.

Vastaajista 56,8 % oli sitä mieltä, ettei tee päällekkäistä työtä muiden assistenttien kanssa. Kuitenkin melkein viidesosa (18,9 %) vastaajista koki, että päällekkäistä työtä esiin-tyy. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi avoimessa kentässä, että päällekkäistä työtä muiden kanssa ei esiinny, mutta itse joutuu virkamiesten toimeksiannosta tekemään joitain tehtäviä kahdesti.

Huomioitavaa tutkimustuloksissa on, että ongelmia esiintyy tasaisesti jokaisella osastolla, jolta saatiin vastauksia. Yksikään osasto ei erityisesti noussut ongelmien suhteen esille, eikä toisaalta mikään osasto erottunut erityisen vähäongelmaisena.

## 5.2 Tiimityöskentely

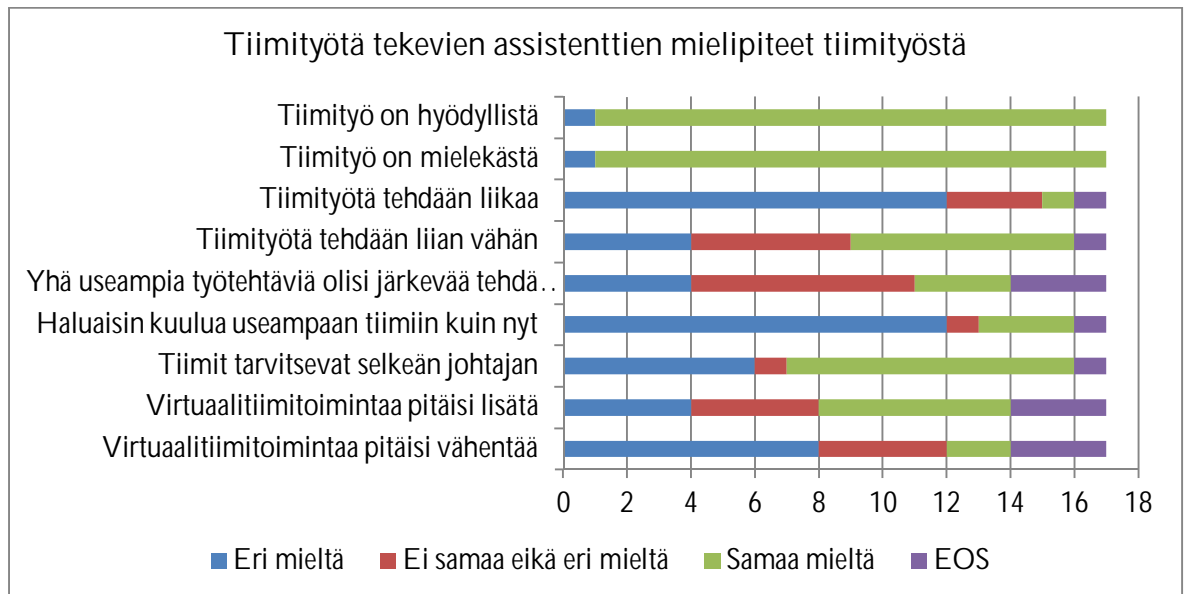
Kyselylomakkeen seuraavat kysymykset käsittelivät tiimityön olemassaoloa ja siihen liittyviä mielipiteitä. Ensin selvitettiin, kuinka moni assistenteista suorittaa omia työtehtäviään tiimeissä. Vastaajista yli puolet (20 vastaajaa; 54,1 %) ei tee työtehtäviään lainkaan tiimeissä. Yhdessä tiimissä työtehtäviään tekee vastaajista 11, ja useammassa kuin yhdessä tiimissä 6. Työtehtävien suorittaminen tiimeissä on siis kuitenkin melko yleistä (45,9 %). Tiimityötä tehdään etenkin monenlaisissa järjestelytehtävissä: tilaisuus-, kokous- ja matkajärjestelyissä. Myös taloushallinto, muut hallinnolliset tehtävät sekä tausta-aineistojen kerääminen mainittiin tiimityönä suoritettavina tehtävinä. Kolme vastaajaa mainitsi lisäksi selkeästi, että lähes kaikkia sihteerintehtäviä tulee jonkin verran hoidettua tiimeissä. Lisäksi mainittiin muutamia muita tehtävätyyppejä, mutta ne jätetään mainitsematta, koska ne oli mainittu vain kerran tai koska ne ovat senkaltaisia erityistehtäviä, että vastaajat voisi tunnistaa niistä.

Vastaukset kertovat, että tiimejä on hyvin monenkokoisia, mutta yleisimpiä ovat tiimit, joissa on 2–4 tai 5–8 henkeä. Yleisintä on myös, että tiimillä on selkeä johtohahmo, mutta myös itseohjautuvia tiimejä on jonkin verran. Etenkin vain yhteen tiimiin kuulu-

vat assistentit vastasivat, että tiimissä on selkeä johtohahmo. Tulosten mukaan suurin osa tiimeistä on pysyviä tiimejä. Yhteen tai useampaan virtuaaliseen tiimiin kuuluvia assistentteja on kyselyn mukaan 5. Suurin osa tiimeistä ei toimi virtuaalisesti (12 vastaajaa; 70,6 % tiimityötä tekevistä).

Mielipiteitä tiimityöstä kysyttiin sekä niiltä vastaajilta, jotka tekevät työtä tiimeissä että niiltä, jotka eivät tee. Tiimityötä tekevistä kaikki, yhtä lukuun ottamatta (94,1 %), olivat samaa tai täysin samaa mieltä väitteen kanssa, että tiimityö on hyödyllistä ja että tiimityö on mielekästä. Seitsemän (41,2 %) vastaajaa koki, että tiimityötä tehdään liian vähän. Toisaalta kuitenkin vastaajat olivat tyytyväisiä siihen tiimien määrään, joihin he nyt kuuluvat, ja ainoastaan 3 vastaajaa haluaisi kuulua nykyistä useampaan tiimiin. Tiimityötä tekevistä assistenteista enemmistö (52,9 %; 9 vastaajaa) oli sitä mieltä, että tiimit tarvitsevat selkeän johtohahmon.

Väitteet virtuaalitiimitoiminnasta saivat eniten EOS-vastauksia. On siis mahdollista, että virtuaalitiimitoiminnan käsite ja/tai mahdollisuudet ovat vielä vastaajille vieraita. Virtuaalitiimitoiminnan lisäämistä kannatti kuitenkin 6 vastaajaa (35,3 %). Seuraavan sivun kuvio (Kuvio 4) havainnollistaa tiimityötä tekevien assistenttien mielipiteitä. Kuviossa on laskettu yhteen mielipiteet numeerisilla arvoilla 1–2 ja 4–5. Liitteessä 4, kuviossa 11 esitetään kaikki arvot erillään.



Kuvio 4. Tiimityötä tekevät assistentit pitävät tiimityötä hyödyllisenä ja mielekkäänä, mutteivät haluaisi kuulua nykyistä useampaan tiimiin

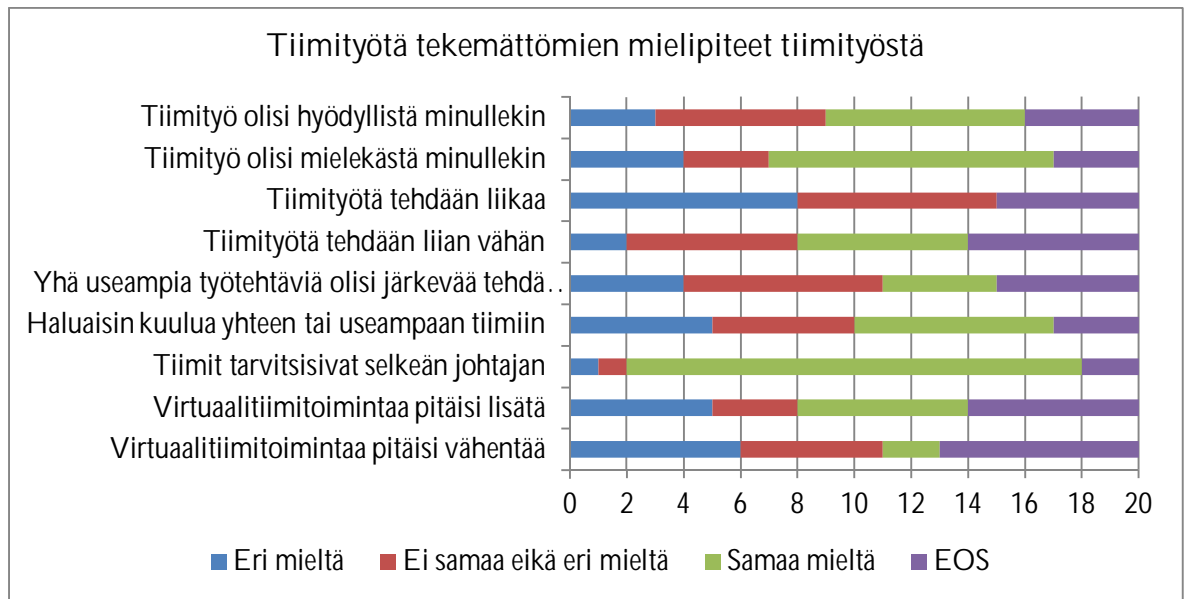
Assistenteilta, jotka olivat aiemmin vastanneet, etteivät tee tiimityötä, kysyttiin ensin, haluaisivatko he tehdä tiimityötä. Heistä kaksi vastasi myöntävästi, viisi kieltävästi ja kahdeksan ”ehkä”. Viisi vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Näitä kaikkia assistentteja pyydettiin lisäksi vastaamaan vastaavanlaisiin tiimityötä koskeviin väitteisiin, kuin mihin tiimityötä tekevät assistentit olivat vastanneet. Erona väittämissä oli, että ne oli kirjoitettu konditionaalimuodossa.

Odotetusti he, jotka haluaisivat tehdä tiimityötä, olivat sitä mieltä, että tiimityö olisi heille hyödyllistä ja mielekästä. He olivat myös sitä mieltä, että tiimityötä tehdään tällä hetkellä liian vähän. Kyllä-vastaajien lisäksi myös viisi muuta vastaajaa oli sitä mieltä, että tiimityö olisi hyödyllistä, ja kahdeksan vastaajaa sitä mieltä, että se olisi mielekäs työskentelytapa. Seitsemän vastaajaa (35 %) haluaisi kuulua yhteen tai useampaan tiimiin, vaikkei siis tällä hetkellä kuulu yhteenkään.

Tiimityötä tekemättömien oli ilmeisen vaikeaa vastata tiimityötä koskeviin väittämiin, sillä näihin väittämiin tuli eniten EOS-vastauksia, kuten myös numeerista arvoa 3 eli ”Ei samaa eikä eri mieltä”. Tiimityötä tekemättömät olivat sekä niitä assistentteja, jotka olivat yksikkönsä ainoita assistentteja että niitä, joiden yksikössä oli useampia assistentteja. Yksikkönsä ainoista assistenteista 12 vastaajaa ei tee lainkaan työtehtäviään tiimeis-

sä, ja viisi vastaajaa tekee yhdessä tiimissä. Neljä vastaajaa, jotka ovat yksiköissä, joissa on enemmän kuin kaksi assistenttia, ei tee lainkaan tiimityötä.

Alla oleva kuvio (Kuvio 5) havainnollistaa tiimityötä tekemättömien mielipiteet yksinkertaistetusti (arvot 1–2 sekä 4–5 laskettu yhteen). Liitteen 4 kuviossa 12 on esillä kaikki arvot.



Kuvio 5. Tiimityötä tekemättömien oli vaikea vastata tiimityötä koskeviin kysymyksiin, mikä näkyy suurena määränä EOS-vastauksia

Kuten tiimityötä tekevien myös sitä tekemättömien oli vaikea arvioida virtuaalitiimiyöskentelyn määrän sopivuutta. Vastaajista peräti kuusi (30 %) vastasi "EOS" väittämisiin virtuaalitiimitoiminnan lisäämisestä ja seitsemän (35 %) sen vähentämisestä.

### 5.3 Ryhmätyöskentelytila Tyynen hyödyntäminen

Seuraavaksi kyselylomakkeella haluttiin selvittää ulkoministeriössä käyttöönotetun ryhmätyöskentelytila Tyynen liittyviä asioita. Ulkoministeriössä työskentelevä Tyne-tiimi on tehnyt omiakin käyttötutkimuksia Tyneen liittyen, mutta koska nimenomaisesti assistenteille ja johdon sihteereille suunnattua kyselyä ei ole toteutettu, oli relevanttia ottaa Tyne mukaan tähän tutkimukseen.

Tyyneen liittyvät kysymykset aloitettiin kysymällä, onko assistentin työyksiköllä jo käytössä Tyyne ja käyttääkö assistentti itse Tyyneä. Tyyneä voi käyttää esimerkiksi tiedonhakuun, vaikkei työyksiköllä olisi omaa Tyyne-sivustoa vielä luotuna. Vastaajista suurimmalla osalla (22 vastaajaa, 59,5 %) oli Tyyne jo yksikössään käytössä. Yhdellätoista vastaajista (29,7 %) Tyyne-sivu oli jo tekeillä, mutta neljän vastaajan (10,8 %) yksikössä Tyyne sivu ei ollut vielä käytössä eikä tekeillä. Kaikista vastaajista 34 assistenttia käyttää jo itse Tyyneä, mutta kolme ei käytä sitä lainkaan. Huomioitavaa on, että Tyyneä käyttämättömistä assistenteista kaikkien yksiköllä kuitenkin joko oli Tyyne-sivu jo valmiina tai tekeillä.

Seuraavaksi kysyttiin, miksi vastaaja käyttää tai ei käytä Tyyneä. Kysymyksessä oli avoin vastauskenttä ja vastauksia saatiin yhteensä 27. Tämä kysymys haluttiin esittää, koska tutkija oli havainnut työympäristössään tietynlaista vastarintaa Tyyneä kohtaan. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, kokevatko assistentit, että heidän on hyödyllistä alkaa käyttää Tyyneä, vai että heidät on esimerkiksi pakotettu käyttämään sitä.

Tutkijan havainnot vastarinnasta Tyyneä kohtaan eivät ilmenneet kyselytutkimuksen tuloksista kovinkaan selvästi. Ainoastaan kaksi vastaajaa (7,4 %) mainitsi käyttävänsä Tyyneä, koska "on pakko". Muut vastaukset Tyyneä käyttävistä olivat positiivisia: Tyyneä käytetään, koska siellä on tietoa, jota muualla ei ole, ja koska tietojen etsiminen, päivittäminen ja jakaminen on Tyyneessä helppoa. Myös tietojen keskitetty sijainti ja mahdollisuus tiimimäiseen työskentelyyn (esimerkiksi asiakirjojen muokkaaminen yhdessä) mainittiin syinä käyttää Tyyneä. Henkilöt, jotka eivät käytä Tyyneä mainitsivat syiksi muun muassa sen, että yksikön sivua ei vielä ole tehty tai se on kesken.

Kysymys 27 oli positiokysymys, jossa vastaajan täytyi valita sopiva numeerinen arvo kahden adjektiivin väliltä. Annetut adjektiivit olivat toistensa vastakohtia ja vastaus tuli sijoittaa lähemmäksi sitä adjektiivia, joka paremmin kuvaa vastaajan mielipidettä asiasta. Tiedusteltavat asiat olivat Tyyneen käytön helppous, nopeus, yksinkertaisuus ja hyödyllisyys. Positiot olivat samat sekä Tyyneä käyttäville vastaajille että heille, jotka Tyyneä eivät käytä, joten kyse oli osittain myös mielikuvista.



Positioparit ja niihin annetut numeeriset arvot näkyvät seuraavassa taulukossa (Taulukko 5). Adjektiiviparien positiivinen vaihtoehto sijoitettiin asteikossa oikealle. Käytännössä siis mitä parempi numeerinen arvosana annettiin, sitä positiivisempaa asia koettiin. Seuraavan sivun taulukossa näkyy myös annettujen vastausten aritmeettinen keskiarvo. Mitä korkeampi arvo keskiarvosta muodostuu, sitä positiivisempaa vastaajat kokevat kyseisen väittämän.

Taulukko 5. Tyynen käyttöön liittyvät väittämät asetettiin positiokysymysten muotoon

Tyyne on työvälineenä mielestäni..							
	1	2	3	4	5		keskiarvo
vaikea käyttää	1	3	11	17	5	helppo käyttää	3,59
hidas käyttää	2	11	12	11	1	nopea käyttää	2,95
monimutkainen	2	8	13	13	1	yksinkertainen	3,08
hyödytön	1	6	11	13	6	hyödyllinen	3,46

Kaiken kaikkiaan tulokset kertovat, että vastaajat kokevat Tyynen työvälineenä melko hyvänä. Huonoimman aritmeettisen keskiarvon (2,95) sai kysymys Tyynen nopeudesta, vaikka senkään arvosana ei ole huono. Helppoudesta Tyyne sai parhaimman arvosanan (3,59).

Lisäksi oli mielekästä tarkastella annettuja arvosanoja myös suhteessa siihen, käyttääkö vastaaja itse Tyynä vai ei. Seuraavan sivun taulukossa (Taulukko 6) esitetäänkin, kuinka Tyynä käyttävien ja käyttämättömien suhteen aritmeettiset keskiarvot vaihtelevat hieman.

Taulukko 6. Tyneen käyttöön liittyviin positiivisiin kysymyksiin annettujen vastausten aritmeettiset keskiarvot

	Ei käytä Tyneä, keskiarvo	Käyttää Tyneä, keskiarvo
helppokäyttöisyys	3,33	3,62
nopeus	2,67	2,97
yksinkertaisuus	3,00	3,09
hyödyllisyys	2,33	3,56

Taulukon tulokset kertovat, että Tyneä käyttävät assistentit kokevat Tyneen työvälineen keskimäärin helpompana, nopeampana, yksinkertaisempänä ja hyödyllisempänä kuin ne assistentit, jotka eivät Tyneä käytä.

Seuraaviin Tyneä koskeviin avoimiin kysymyksiin (kysymykset 28–29) saatiin ilahduttavan paljon vastauksia. Vastaajille annettiin mahdollisuus omin sanoin kuvailla, mihin tarkoituksiin Tyne mielestään sopii tai ei sovi. Tyneen käyttötarkoitus on vastausten perusteella omaksuttu hyvin: vastaajat mainitsivat sellaisia käyttötarkoituksia, joihin Tyne on alun perin luotukin. Useat vastaajat mainitsivat, että Tyne sopii hyvin yksikön yhteisten asiakirjojen säilyttämiseen ja päivittämiseen. Osa vastaajista erittelee vielä tarkemmin, mitä tällaiset asiakirjat voivat esimerkiksi olla. Mainituiksi tulivat muun muassa loma- ja poissaolo- sekä yhteystietolistat, ohjeet, muistiot ja pöytäkirjat, taustaineistot, tilaisuuksien ohjelmat ja osallistujalistat, kuvat sekä tehtäväkuvaukset ja sijaisjärjestelyt. Säilyttämisen ja päivittämisen lisäksi koettiin hyödyllisenä, että sähköpostiviestien ja sähköpostin mukana lähetettävien liitteiden määrä vähenee Tyneen ansiosta.

Asiakirjojen säilyttämiseen liittyen ongelmallisena koettiin Tyneen avoimuus: Tyneessä ei voi säilyttää tai käsitellä salattuja tai arkaluontoisia asiakirjoja. Osittain tämän vuoksi koettiin, ettei Tyneestä ole korvaajaksi yhteisille levytiloille.

Tyne tiedonhaun välineenä jakoi vastaajien mielipiteet. Osa vastaajista kokee, että

Tyyne on hyvä tiedon säilytys- ja hakupaikka, mutta osa vastaajista sen sijaan sanoo suoraan, ettei Tyyne sovi tiedonhakuun lainkaan. Sopimattomuuden syiksi mainitaan hitaus, vaikeus ja yleinen huono toimivuus. Yksi vastaaja lisäksi kirjoitti, että Tyynestä löytyisi tarvittavat tiedot, mutta ne eivät ole kaikille avoimia asiakirjoja ja siksi tiedon-saanti jää vajaaksi.

Vastauksista ilmeni, että Tyyneä käytetään tiedonjakamisen välineenä muutenkin kuin ainoastaan asiakirjojen jakamisen muodossa. Esimerkiksi kalenterimahdollisuuden hyö-dyntäminen yksikön tapahtumakalenterin muodostamiseen mainittiin muutaman kerran ja myös ilmoitustaulun käyttö koettiin hyödyllisenä. Yksi vastaajista mainitsi myös, että Tyyne toimii hyvänä yksikön sisäisenä yhteydenpitovälineenä, kun käytössä on yksikön yhteinen keskustelualue. Toisaalta yksi vastaaja kirjoitti, ettei Tyyne sovi kasvokkain käytävän keskustelun korvaajaksi.

Tyyneä ei ole tarkoitettu arkistoksi. Vastaajista osa oli myös sitä mieltä, että siihen tar-koitukseen se ei myöskään edes sopisi. Toisaalta yksi vastaaja koki, että lyhytaikaisena arkistona Tyyne on kelpo väline.

Vastauksista erottaa selvästi kahdentyyppisiä käyttötarkoituksia: yksikön sisäiseen toi-mintaan liittyvät toiminnot sekä yksiköstä ulospäin tapahtuva viestintä. Suurin osa vas-tauksista keskittyy yksikön sisäiseen toimintaan eli Tyyne ajatellaan nimenomaisesti te-hostamaan yksikön toimintaa. Osassa vastauksista kuitenkin mainitaan Tyyne hyödylli-senä myös silloin, kun halutaan viestiä yksiköstä ulospäin muille yksiköille tai osastoille. Esimerkiksi osa vastaajista koki, että Tyyne sopii hyvin ohjeiden jakamiseen muille yk-siköille ja osastoille. Myös jo mainitut tapahtumakalenterit ja ilmoitustaulut voivat toi-mia yksiköstä lähtevän viestinnän muotoina.

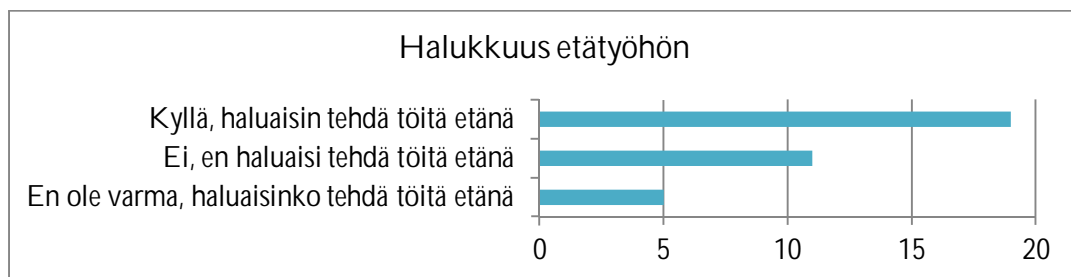
Yleisesti ongelmina mainittiin kuitenkin se, ettei Tyyneä ole otettu ministeriössä koko-naisvaltaisesti vielä käyttöön. Tyyne olisi usean assistentin mielestä toimivampi, jos kaikki yksiköt päivittäisivät sivujaan ahkerasti ja yhä useampi tiedosto olisi avoin kaikil-le. Myös Tyynen hitauteen tulisi löytää ratkaisu, niin hakutoiminnan osalta kuin myös kirjastojen luomisen, niiden avoimuuden sekä metatietojen lisäämisen suhteen.

## 5.4 Etätyöskentely

Etätyöhön liittyen kysyttiin ensin, tekeekö vastaaja etätyötä. Ainoastaan yksi vastaaja kertoi tekevänsä säännöllisesti etätöitä ja yksi vastaaja tekevänsä joskus. Loput (94,6 %) eivät tee etätöitä ollenkaan. Vaikka kysymyksen yhteydessä kerrottiin, mitä etätyöllä tässä kohtaa tarkoitetaan, on mahdollista, että se on tulkittu väärin. Ulkoministeriössä etätyötä tehdään esimiehen allekirjoittaman etätyösopimuksen turvin. On siis mahdollista, että vastaajat tekevät esimerkiksi mobiilisti töitä, mutta eivät laskeneet sitä tässä etätyöksi. Toisaalta tulokset saattavat myös olla täysin oikein, sillä etätyöskentelyä ei ulkoministeriössä mielletä assistentille sopivaksi työskentelymuodoksi.

Molemmat etätyötä tekevistä vastaajista kertoivat tekevänsä etänä täsmälleen samoja työtehtäviä, joita tekisivät myös ollessaan työpaikalla. Molempien mielestä etätyön tekeminen on hyödyllistä ja mielekäästä, ja että yhä useampia työtehtäviä olisi järkevää tehdä etänä. Heidän mielestään mahdollisuuksia etätyön tekoon pitäisi lisätä.

Niistä assistenteista, jotka eivät tee lainkaan etätyötä, suurin osa (54,3 %) haluaisi tehdä töitä etänä. 11 vastaajaa (31,4 %) ei haluaisi tehdä töitä etänä ja loput eivät olleet varmoja, haluaisivatko vai eivät. Alla oleva kuvio (Kuvio 6) havainnollistaa tähän kysymykseen tulleita vastauksia.



Kuvio 6. Valtaosa assistenteista ja johdon sihteereistä haluaisi tehdä töitä etänä

Seuraavassa kysymyksessä (kysymys 36) vastaajille annettiin mahdollisuus perustella vastaustaan, miksi haluaisi tai ei haluaisi tehdä töitä etänä. Monet mainitsivat, ettei etätyöskentely sopisi heidän tehtävänsä kuvaan. Syiksi kerrottiin muun muassa että henkilösihteerin on oltava esimiehensä luona, tai että työtehtävät muuten vaativat välitöntä kommunikaatiota esimerkiksi yksikön muiden henkilöiden kanssa. Yksi vastaajista sa-

noi myös suoraan kaipaavansa työssään suorina ihmiskontakteja eikä siksi haluaisi työskennellä poissa toimistolta.

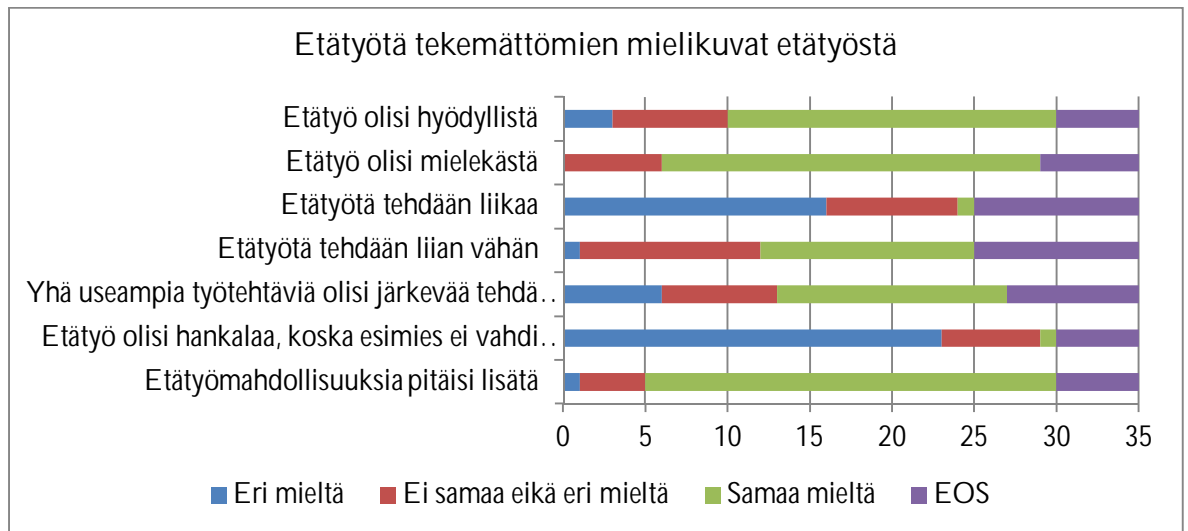
Muutama vastaaja perusteli haluttomuuttaan etätyöhön sillä, että haluaa pitää työn ja vapaa-ajan selvästi toisistaan erillään. Kaksi vastaajaa koki lisäksi, ettei heillä ainakaan tällä hetkellä olisi tarpeeksi hyviä resursseja (esimerkiksi etäyhteyttä ministeriössä käytössä oleviin järjestelmiin) työskennellä etänä. Kolme vastaajaa mainitsi, että ministeriön taholta oli ilmoitettu, ettei etätyö sovi assistentin tehtävissä toimiville.

Halukkuutta etätyöhön perusteltiin muun muassa pitkillä työmatkoilla, tai ylipäänsä sillä, että aikaa säästyisi, kun ei tarvitsisi siirtyä kotoa työpaikalle. Etätyömahdollisuus koettiin myös ”mukavana vaihteluna” ja sen uskottiin tehostavan työntekoa. Etätyöskentely nähtiin myös mahdollisuutena tehdä töitä ilman työpaikalla olevia häiriötekijöitä tai keskeytyksiä, mikä osaltaan tehostaisi työntekoa. Kaksi vastaajaa mainitsi, että etätyöskentely sopisikin mainiosti sellaisiin päiviin, kun on suunnitellut tekevänsä jotakin keskittymistä ja tarkkuutta vaativaa.

Viimeisenä avoimena kysymyksenä kysyttiin, minkälaisia työtehtäviä assistentti voisi tehdä etänä. Vastauksista ilmenee, että ministeriössä on assistenteilla keskenään hyvin erilaisia toimenkuvia. Osa koki, ettei voisi tehdä mitään tehtäviään etänä, ja osa koki, että voisi tehdä kaikki tai melkein kaikki nykyiset työtehtävänsä hyvin myös etänä ainakin toisinaan.

Mainittuja etänä tehtäviä työtehtäviä olivat esimerkiksi tiedonhaku, tapahtuma- ja matkajärjestelyt, laskujen käsittely, asiakirjahallinto, tietokantojen päivittäminen, pöytäkirjojen tai muiden kokousmateriaalien laatiminen, puheluiden vastaanottaminen ja välittäminen, oman sekä yksikön sähköpostin hallinta, tiedusteluihin vastaaminen sekä kalenterinhallinta.

Lopuksi kysyttiin vielä etätyötä tekemättömien vastaajien näkemyksiä etätyöhön liittyviin väittämiin. Seuraavan sivun kuvio (Kuvio 7) havainnollistaa yksinkertaistetusti (arvot 1–2 laskettu yhteen ja arvot 4–5 laskettu yhteen) vastaajien mielipiteitä.



Kuvio 7. Assistentit, jotka eivät tee etätöitä, kokevat että etätömahdollisuuksia tulisi lisätä

Jokainen väittämä sai vähintään viisi EOS-vastausta, mikä selittynee sillä, että niin harvalla on kokemusta etätystä ja siksi ei ehkä selvää mielipidettä. Huomattavimmat myönteelliset saivat väittämät, joiden mukaan etätö olisi hyödyllistä (20 vastaajaa, 57,1 %) ja mielekästä (23 vastaajaa, 65,7 %), sekä väittämä, että etätömahdollisuuksia pitäisi lisätä (25 vastaajaa, 71,4 %). Eniten (23 vastaajaa, 65,7 %) oltiin eri mieltä väittämän kanssa, jonka mukaan etätö olisi hankalaa, koska esimies ei vahdi työntekoa.

## 6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia työtehtäviä ulkoministeriön assistenttien ja johdon sihteereiden tehtäviin kuuluu, ja miten ne tehdään. Tutkimuksella selvitettiin, tekevätkö assistentit töitään tiimeissä tai työskentelevätkö he etänä. Lisäksi selvitettiin, kuinka ministeriön assistentit hyödyntävät ulkoasiainhallinnon yhteistä sähköistä työpöytää, ryhmätyöskentelytila Tyyneä.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka lähetettiin kaikille ulkoministeriössä työskenteleville assistenteille ja johdon sihteereille. Tutkimustulokset antoivat vastaukset tutkimuskysymyksiin, ja niiden avulla saatiin muodostettua selkeä yleiskuva assistenttien töistä ulkoministeriössä tällä hetkellä. Tässä luvussa tiivistetään tutkimuksen tuloksia ja annetaan ministeriölle kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Lisäksi lopussa tutkija arvioi omaa onnistumistaan tutkimusprosessissa.

### 6.1 Johtopäätökset ja kehittämissuositukset

Yleisesti ottaen ulkoministeriön assistentit ja johdon sihteerit ovat tutkimuksen mukaan tyytyväisiä työtehtäviinsä, eikä suuria ongelmia työn organisointiin liittyen ole. Muutamia ääritapauksia ilmeni, mutta niihin on vaikea puuttua tämän tutkimuksen perusteella, koska vastaukset on annettu nimettöminä.

Suoraviivaisia johtopäätöksiä ei tutkimustulosten avulla voida vetää mahdollisista kehittämistarpeista. Vastauksissa ilmeni jonkin verran hajontaa, joten kokonaisvaltaiseen työskentelymallien muuttamiseen tuskin olisi kannattavaa lähteä. Sen sijaan erilaisia kokeiluja ja niin sanottuja pilotointeja niin tiimi- kuin etätyöskentelyn kannalta olisi mielekästä toteuttaa.

Vuori (2009, 13–14) kirjoittaa assistenttien neljästä ulottuvuudesta. Kaikki nämä ulottuvuudet tulevat joissain määrin esille myös ulkoministeriön assistenttien toimissa. Tutkimukseen vastanneet assistentit tekevät kaikki useita erilaisia työtehtäviä ja ovat näin monien taitojen osaajia. Tutkimustulosten mukaan ministeriön assistentit ja johdon sihteerit suhtautuvat positiivisesti uuteen ryhmätyöskentelytila Tyyneen, mikä kertoo,

assistenttien olevan tärkeässä roolissa uusien ohjelmistojen käyttöönotossa. Kiinnostus etätöihin puolestaan kertoo, että assistentit ovat valmiita entistä itsenäisempään työskentelymuotoon.

Etätöskentelyllä voidaan saavuttaa monia hyötyjä: työntekijä voi organisoida omaa työtään ja hallita työaikaansa itsenäisti, työn ja perhe-elämän yhdistäminen helpottuu, etätöitä tarjoavan työnantajan houkuttelevuus työnantajana kasvaa ja kaiken kaikkiaan työn tehokkuus ja tuottavuus lisääntyy (mm. Helle 2004, 16–22). Myös ulkoministeriön assistentit näkevät tutkimustulosten mukaan näitä positiivisia puolia etätöissä, jota eivät kuitenkaan toistaiseksi ole juuri kokeilleet itse. Useat tutkimukseen vastanneet assistentit halusivat tehdä töitä toisinaan etänä ja kokivat, että se sopisi työskentelymuotona heille. Ministeriön tulisi siis harkita etätömahdollisuuksien lisäämistä myös assistenttien tehtävissä toimiville. Koska assistenttien työnkuvat ovat hyvin erilaisia ja monisyisiä, ei ole loogista vetää suoraa johtopäätöstä, etteivät assistentit voisi tehdä etätöitä.

On edistysellistä, että ministeriö on ottanut käyttöönsä ulkoisten sosiaalisen median kanavien (esimerkiksi Facebook ja Twitter) lisäksi käyttöön myös organisaation sisällä toimivan sosiaalisen median kanavan. Oikeusministeriön (2010, 5–7) katsauksen mukaan sosiaalinen media tekee organisaation toiminnasta avoimempaa ja osallistavampaa. Tähän myös ulkoministeriön sisäinen ryhmätöskentelytila Tyyne pyrkii omalta osaltaan, ja on tutkimustulosten perusteella siinä onnistunutkin melko hyvin. Tulokset kertovat, että Tyyneä pidetään hyödyllisenä, ja siitä toivotaan tulevan entistä toimivampi ja avoimempi kanava työskentely- ja viestintäväline.

Tutkimustulokset kertoivat, että ryhmätöskentelytila Tyyne on otettu assistenttien keskuudessa paremmin vastaan kuin mitä tutkija oli ennen tuloksia olettanut. Silti on huomioitava, että Tyyneessä on vielä paljon kehitettävää niin käyttöön kuin toiminnallisuuteenkin liittyen. Ministeriön kannattaa kehittää Tyyneä toimivammaksi etenkin nopeuden ja käytön helppouden osalta. Kun Tyyneen toiminnallisuuden liittyvät ongelmat on ratkaistu, olisi hyödyllistä yrittää ehkä jalkauttaa Tyyneen toistaiseksi hieman tuntemattomampia ominaisuuksia assistenttien hyödynnettäväksi. Assistentit voisivat sitten esitellä näitä ominaisuuksia myös esimiehilleen ja muille virkamiehille.



Tiimimäinen työskentely koettiin melko positiivisena asiana ja usea vastaaja haluaisi tehdä tiimeissä työtehtäviään, vaikkei tällä hetkellä kuulukaan tiimeihin. Tiimeihin kuuluvat assistentit pitivät tiimityötä selvästi hyödyllisenä ja mielekkäänä työskentelymuotona. Tiimiratkaisuja olisi siis kannattavaa lähteä kehittämään ja pilotoimaan. Laajalaiseen tiimityöskentelyratkaisuun ei välittömästi kannata siirtyä, mutta esimerkiksi yhden tai kahden niin sanotun pilottitiimin luominen ja niiden toiminnan seuraaminen olisi järkevää. Parhaimman lopputuloksen saamiseksi olisi syytä valita tiimin jäseniksi sellaisia assistentteja, jotka ovat tiimityöskentelystä kiinnostuneita. Tämä motivoisi heitä kehittämään myös itse tiimin toimintatapoja, ja lopputuloksena saattaisi olla ministeriön toiminnalle hyödyllinen ja itseohjautuva tiimi. Pilottivaiheessa olisi kuitenkin tärkeää, että esimies tai joku muu henkilö ohjaa ja johtaa tiimin toimintaa, sillä suurin osa vastaajista koki, että tiimit tarvitsevat selkeän johtajan.

## 6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimus saattaisi olla mielekästä toteuttaa pienemmällä otannalla. Osasto- tai jopa yksikkökohtainen tutkimus olisi mielekäs toteuttaa, tosin tuolloin kyselytutkimusta olisi järkevää täydentää esimerkiksi teemahaastatteluin. Mikäli tämän tutkimuksen pohjalta ulkoministeriö ryhtyy joihinkin kehittämistoimenpiteisiin, olisi niiden toteutumista järkevä seurata järjestelmällisesti ja tutkia myöhemmin, kuinka kehittämistoimenpiteet ovat vaikuttaneet assistenttien työn sisältöön.

Tämän tutkimuksen toistaminen saattaisi sellaisenaan olla järkevää muutaman vuoden kuluttua. Kyseessä voisi olla niin sanotusti seurantatutkimus, jolla selvitettäisiin, millaisia muutoksia assistenttien töihin on kahden tutkimuksen välillä tullut. Tärkeää olisi seurata jokaista teemaa jälleen omana kohtanaan. Erityisen mielenkiintoisena tutkimuskohteena tutkija näkisi Tyyneen liittyvät tutkimukset, koska Tyyne on toistaiseksi ministeriössä vielä uusi työympäristö, eikä sitä ole otettu pelkästään innolla vastaan.

Koska tämä tutkimus osoitti, että ulkoministeriössä on jonkin verran kiinnostusta tiimityöskentelyn lisäämiseen, voisi olla mielekästä tutkia tarkemmin, millainen tiimityöskentely sopii parhaiten ministeriön tarkoitukseen. Toisaalta myös jo olemassa olevien tai

tämän tutkimuksen jälkeen syntyneiden tiimien toimivuutta tai kehittämismahdollisuuksia voisi tutkia.

### 6.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli kaiken kaikkiaan hidas prosessi. Ongelmia esiintyi alussa etenkin aiheen valinnassa, ja toimeksiantajakin vaihtui kertaalleen. Tämän lisäksi ongelmia tuotti siirtyminen täysipäiväisesti työelämään ja näin ollen motivaation laskeminen opinnäytetyön osalta. Työnantajani, joka toimi myös opinnäytetyöni toimeksiantajana, oli kuitenkin erittäin kannustava ja rohkaiseva opinnäytetyöni suhteen ja lopulta sain tartuttua itseäni niin sanotusti niskasta kiinni ja tein opinnäytetyön lopulta muutamassa kuukaudessa. Prosessin valmistuminen viivästyi epärealistisesta tavoitteestaan noin puoli vuotta, mutta kokonaisuudessaan aikaa ei kuitenkaan kulunut mielestäni kohtuuttoman paljon.

Opin prosessin aikana luottamaan itseeni ja kykyihini kirjoittaa tieteellistä tekstiä omalla taitotasollani sekä huomasin, että opinnäytetyön tekeminen ja täysipäiväisen työn yhdistäminen todella on mahdollista. Ehdottomasti haastavinta oli teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen, kun taas tutkimustulosten analysointi oli mielestäni mielenkiintoista ja muutenkin mielekästä puuhaa. Kokonaisuudessaan koen onnistuneeni opinnäytetyöprosessissa hyvin haasteista huolimatta. Opin prosessin aikana paljon uutta tutkimistani aiheesta sekä koin iloa ja onnistumisen tunteita vaihtelevasti koko prosessin ajan.

## Lähteet

Alyson, J. 2013. The Top Five Characteristics to Being a Good Executive Assistant. Demand Media. Houston Chronicle. Luettavissa: <http://work.chron.com/top-five-characteristics-being-good-executive-assistant-4041.html>. Luettu: 3.4.2013.

Ammattinetti 2013. Sihteeri/Assistentti. Työ- ja elinkeinotoimisto. Luettavissa: [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti). Luettu: 5.3.2013.

Bureau of Labor Statistics 2012. Secretaries and Administrative Assistants. Luettavissa: <http://www.bls.gov/ooh/Office-and-Administrative-Support/Secretaries-and-administrative-assistants.htm>. Luettu: 5.4.2013.

Christmas, N. 2013. Social Media Do's and Don'ts for Assistants. Practically Perfect PA. Blogi-kirjoitus 5.2.2013. Luettavissa: [http://www.practicallyperfectpa.com/2013/social-media-dos-and-dont-for-assistants/02/05/?goback=.gde\\_688777\\_member\\_211220163](http://www.practicallyperfectpa.com/2013/social-media-dos-and-dont-for-assistants/02/05/?goback=.gde_688777_member_211220163). Luettu: 3.4.2013.

Dictionary.com 2013. Secretary. Luettavissa: <http://dictionary.reference.com/browse/secretary>. Luettu: 5.3.2013.

e-työ Suomessa 2003. ETR:n selvitys ja toimenpidesuosituksien e-työn kehittämismahdollisuuksista. Toim. Hanhike, T. Työministeriö. Luettavissa: [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/10\\_muut/etyosuomessa2003.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/etyosuomessa2003.pdf). Luettu: 23.3.2013.

European Management Assistants, EUMA. 2013. Social Media Do's and Don'ts for Assistants. News, Image News. Luettavissa: <http://www.euma.org/image-news/49917/Social-Media-Do%27s-and-Don%27ts-for-Assistants>. Luettu: 3.4.2013.

France, S. 2012. The definitive executive assistant and managerial handbook: a professional guide to leadership for all PAs, senior secretaries, office managers and executive assistants. Kogan Page Limited.

HAMK 2006. Työskentely virtuaalitiimeissä ja -yhteisöissä. Hämeen ammattikorkeakoulu, eLearning Centre. HAMK:n e-julkaisuja 8/2006. Luettavissa: [http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Ohjeet/henkilosto/verkko\\_oppetus/Tyoskentely\\_virtuaalitiimeissa.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Ohjeet/henkilosto/verkko_oppetus/Tyoskentely_virtuaalitiimeissa.pdf). Luettu: 23.3.2013.

Hanhike, T. 2007. Etätyön soveltaminen käytännössä. Teoksessa Pekkola, J. & Uskelin, P. (toim.). Etätyöopas työnantajille, s. 11–16. Työministeriö. Luettavissa: [http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/10\\_muut/etatyo\\_opas\\_tyonantajille.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/etatyo_opas_tyonantajille.pdf). Luettu: 24.3.2013.

Harju, M., Tiihonen, P., Salonen, M., Ovaskainen, T. & Ahlgren, R. 2007. E-työn hyvät käytännöt. ESR Hyvät käytännöt 13/07. Työministeriö. Proinno Design Oy.

Helle, M. 2004. Etätyö. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

ILO 2004a. 3431 Administrative secretaries and related associate professionals. International Labour Organisation. Luettavissa: <http://ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco88/3431.htm>. Luettu: 5.4.2013.

ILO 2004b. 4115 Secretaries. International Labour Organisation. Luettavissa: <http://ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco88/4115.htm>. Luettu: 5.4.2013.

Isokangas, A & Kankkunen, P. 2011. Suora yhteys – Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset. EVA-raportti. Taloustieto Oy. Helsinki.

Katzenbach, J. & Smith, D. 1993. Tiimit ja tuloksekas yritys. 4. painos. WSOY.

Lakkala, H. 2010. Sosiaalinen media ei ole Facebook – Mistä oikeasti kyse? Blogikirjoitus. Luettavissa: <http://www.intosome.fi/2010/01/07/sosiaalinen-media-ei-ole-facebook-mista-oikeasti-kyse/>. Luettu: 16.3.2013.

Liikenne- ja viestintäministeriö 2010. Sosiaalisen median ohjeet. Sisäisiä julkaisuja 4/2010. Luettavissa: [http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=964902&name=DLFE-10906.pdf&title=SJ4-2010\\_Sosiaalisen%20median%20ohjeet](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=964902&name=DLFE-10906.pdf&title=SJ4-2010_Sosiaalisen%20median%20ohjeet). Luettu: 16.3.2013.

Lämsä, A-M & Hautala, T. 2008. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Edita Prima Oy. Helsinki.

Morton, A. 1993. Sihteeri ja toimiston hallinto. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Oikeusministeriö 2010. Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Toimittanut Tuija Aalto. Oikeusministeriö, Demokratia- ja kieliainosien yksikkö. Luettavissa: [http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Sosiaalisenmedianmahdollisuudet\\_hallinnollepa](http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Sosiaalisenmedianmahdollisuudet_hallinnollepa). Luettu: 16.3.2013.

Otto 2012a. Viitetehtävä UM-hallintotehtävä 1. Ulkoasiainministeriön intranet. Luettavissa: <http://otto.formin.fi/download.asp?id=Viiteteht%C3%A4v%C3%A4+UM%2Dhallintoteht%C3%A4v%C3%A4+1;52662;%7bB6F437DB-43A9-469E-A02F-9B0428E940F5%7d>. Luettu: 12.4.2013.

Otto 2012b. Viitetehtävä UM-johdon sihteeri/assistentti. Ulkoasiainministeriön intranet. Luettavissa: <http://otto.formin.fi/download.asp?id=Viiteteht%C3%A4v%C3%A4+UM%2Djohdon+sihteeri%2Fassistentti;52667;%7bA2071FC0-34D1-4659-AC08-3C672DF46A82%7d>. Luettu: 12.4.2013.

Otto 2012c. Viitetehtävä Ministerin sihteeri. Ulkoasiainministeriön intranet. Luettavissa: <http://otto.formin.fi/download.asp?id=Viiteteht%C3%A4v%C3%A4+Ministerin+sihteeri;52666;%7b181E8962-38D8-48B4-A909-AE863D33040A%7d>. Luettu: 12.4.2013.

Otto 2013a. Etätyö ulkoasiainministeriössä. Ulkoasiainministeriön intranet. Luettavissa: <http://otto.formin.fi/netcomm/viewarticle.asp?article=36821>. Luettu: 23.3.2013.

Otto 2013b. Viitetehtävät. Ulkoasiainministeriön intranet. Luettavissa: <http://otto.formin.fi/netcomm/viewarticle.asp?path=8,2337,2553,2855,7993>. Luettu: 12.4.2013.

Partanen, H. 2009. Sosiaalinen eli yhteisöllinen media. Kielikello 3/2009.

Pekkola, J. 2007. Etätyöopas työnantajille. Teoksessa Pekkola, J. & Uskelin, P. (toim.). Etätyö ja sen käsitteet, s. 6–10. Työministeriö. Luettavissa: [http://www.tem.fi/files/18201/etatyoopas\\_tyonantajille.pdf](http://www.tem.fi/files/18201/etatyoopas_tyonantajille.pdf). Luettu: 23.3.2013.

Pirnes, U. 1994. Kehittyvät tiimit. JTO tutkimuksia sarja 8. 6. painos. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Portland Community College 2013. Virtual Assistant. Luettavissa: <http://www.pcc.edu/programs/computer-applications/virtual-asst/>. Luettu: 12.4.2013.

Puhakka, V. 2005. Tutkimusmenetelmät. Oulun yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos. Luettavissa: [http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf](http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf). Luettu: 16.1.2013.

Rongas, A. 2011. Mikä ihmeen sosiaalinen media? Edu.fi. Luettavissa: [http://www.edu.fi/materiaaleja\\_ja\\_tyotapoja/tvt\\_opetuksessa/mika\\_ihmeen\\_sosiaalinen\\_media](http://www.edu.fi/materiaaleja_ja_tyotapoja/tvt_opetuksessa/mika_ihmeen_sosiaalinen_media). Luettu: 16.3.

Sirkiä, T. 2009. Joka kolmas tehnyt etätöitä. Tilastokeskus. Luettavissa: [http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art\\_2009-07-15\\_003.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-07-15_003.html?s=0). Luettu: 11.4.2013.

Skyttä, A. 2000. A-Ö Tiimitys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Otava.

Spiik, K-M. 2004. Tulokseen tiimityöllä. WSOY. Helsinki.

Spencer, J. & Pruss, A. 2000. The Professional Secretary. 2. painos. Continuum.

Syrjälä, T. 2010. Osastorajat ylittävän sihteeripoolin johtaminen valtiovarainministeriössä. Opinnäytetyö.

Tilastokeskus 2008. Tiimeissä työskentely vaikeutunut 2000-luvulla. Tiedote 16.12.2008. Luettavissa: [http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2008/tiedote\\_032\\_2008-12-16.html](http://www.stat.fi/ajk/tiedotteet/v2008/tiedote_032_2008-12-16.html). Luettu: 3.8.2012.

Tilastokeskus 2013. Ammatti. Käsitteet ja määritelmät. Luettavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/ammatti.html>. Luettu: 13.4.2013.

Tuorinsuo-Byman, S. 2008. European Management Assistants – Work, challenges and the future. HAAGA-HELIA Research 1/2008. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Edita Helsinki.

Tyyne 2012. Tyyne-käyttöopas. Ulkoasiainministeriö. Luettavissa: <http://tyyne/ryhmatyotilat/tyyneinfo/Tyynehjeistus/Forms/AllItems.aspx>. Luettu: 28.2.2013.

Ulkoasiainministeriö 2012a. Organisaatio. Luettavissa: <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15130&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 27.6.2012.

Ulkoasiainministeriö 2012b. Ministeriö. Luettavissa: <http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=15163&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 27.6.2012.

Valtioneuvosto 2012a. Nykyinen hallitus. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus. Luettavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/jasenet/fi.jsp>. Luettu: 27.6.2012.

Valtioneuvosto 2012b. Perustietoa valtioneuvostosta. Luettavissa: <http://valtioneuvosto.fi/tietoa-valtioneuvostosta/perustietoa/fi.jsp>. Luettu: 27.6.2012.

Vuori, J. 2009. Johdon assistenttityön haasteet 2015. Teoksessa Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi, s.

9–24. HAAGA-HELIA Tutkimuksia 1/2009. HAAGA-HELIA Ammattikorkeakoulu.  
Edita Helsinki.

Winter, E. 20.6.2012. Lakimies. Ulkoasiainministeriö. Ulkoasiainhallinnon tehtävät ja organisaatio. PEREKU-kurssin luento ja perehdytysmateriaali.

Ylöstalo, P. 2005. Työn uudet organisointitavat – Käyttö ja käytön esteet yksityisellä ja julkisella sektorilla. Tykes. Työministeriö. Helsinki.

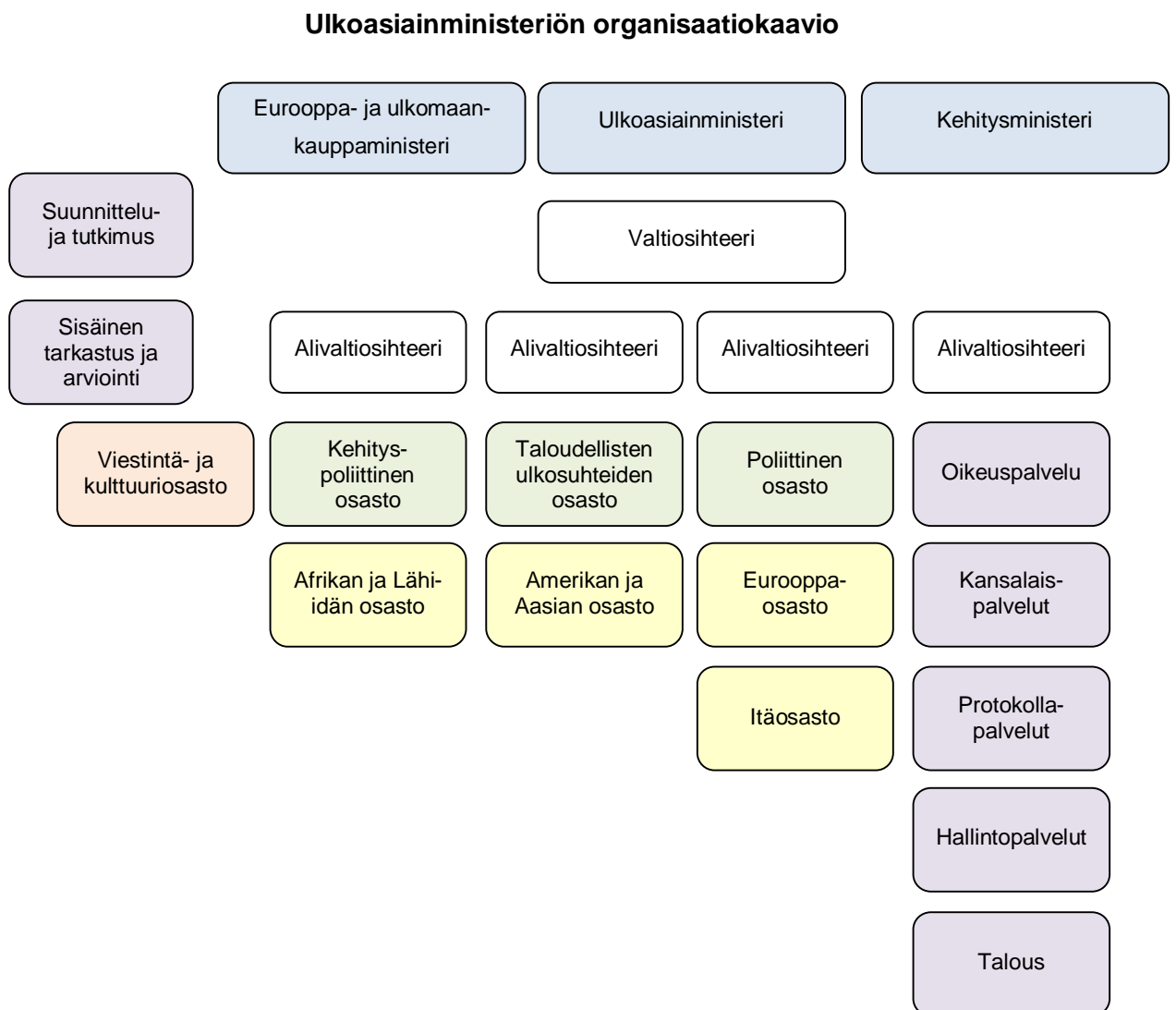


# Liitteet

## Liite 1. Ulkoasiainministeriön organisaatiokaavio

Mukailleen Eeva Winterin PEREKU-kurssin (20.6.2012) perehdytysmateriaalissa olevaa organisaatiokaaviota. Alkuperäisessä kuviossa värikooditus oli tehty toisin, jättäen huomiotta osastotyypit (esimerkiksi "alueosastot").

Lisäksi kuviossa on otettu huomioon vuoden 2013 tammikuussa voimaan astunut organisaatiomuutos, jossa kauppapoliittisen osaston nimi muuttui taloudellisten ulkosuh- teiden osastoksi.



Kuvio 8. Ulkoasiainministeriötä johtaa ulkoasiainministeri, ja lisäksi ministeriössä toimii kaksi muuta ministeriä

Liite 2. Kyselylomakkeen saate

Tutkimus UM:n sihteerien ja assistenttien työstä

Hyvä sihteerikollega

Lähestyn sinua nyt pyynnöllä ottaa osaa kyselyyn, joka on osa opinnäytetyötäni. Opiskelen johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa ja työskentelen tällä hetkellä määräaikaisena assistenttina kehitysministerin kansliassa. Teen toimeksiantona tutkimusta ulkoasiainministeriön sihteerien ja assistenttien työn sisällöstä ja työskentelymalleista. Tutkimus on opintoni päättävä opinnäyte- eli lopputyö.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä tehtäviä ulkoministeriön sihteerien ja assistenttien työnkuvaan tällä hetkellä kuuluu ja miten työt tehdään. Tätä tarkoitusta selvittääkseni olen laatinut kyselyn, johon pyydän sinun vastauksiasi. Kysely on suunnattu kaikille ulkoministeriössä työskenteleville sihteeereille ja assistenteille.

Olen kiitollinen, jos otat osaa tutkimukseeni vastaamalla kyselyyni osoitteessa <http://www.webropolsurveys.com/S/32B8E6EF668C6459.par>. Kyselyyn vastaminen vie noin 10 minuuttia. Kysely on auki perjantaihin 8.3.2013 klo 18.00 asti.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti ilman yksittäisen vastaajan henkilöllisyyden paljastumista.

Missä tahansa tutkimukseeni tai kyselylomakkeeseen liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä minuun sähköpostitse ([laura.winter@formin.fi](mailto:laura.winter@formin.fi)) tai puhelimitse 160 56215 (virkapuhelin) / 044 \*\*\* \*\*\*\* (henkilökohtainen).

Suurkiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Laura Winter

### Liite 3. Webropol-kyselylomake

Mikäli kysymyksen vastausvaihtoehdon perään on merkitty nuoli, se tarkoittaa, että siten vastaten siirtyy nuolen perässä olevalle sivulle.

#### Sivu 1. Assistenttien työn sisältö ja työskentelymallit

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn ulkoasiainministeriön assistenttien työn sisällöstä ja työskentelymalleista! Kysely on osa ammattikorkeakouluopintojen opinnäytetyötä (15 op), joka tehdään toimeksiantona ulkoministeriölle.

Vastauksesi ovat tärkeitä tutkimuksen onnistumiselle. Suurkiitos niistä!

Vastaathan ensin muutamaaan taustoittavaan kysymykseen (alla). Tämän jälkeen pääset vastaamaan varsinaisiin kysymyksiin seuraavalla sivulla (valitse 'Seuraava'). Kysymykset, joihin on vastattava, on merkitty tähdellä (\*).

#### Vastaajan tiedot

1. Millä osastolla työskentelet tällä hetkellä? \*

*(alasetoalikko)*

Afrikan ja Lähi-idän osasto

Amerikan ja Aasian osasto

Eurooppaosasto

Hallintopalvelut

Itäosasto

Johto

Kansalaispalvelut

Kehityspoliittinen osasto

Oikeuspalvelu

Poliittinen osasto

Protokollapalvelut

Sisäisen tarkastuksen ja arvioinniyksikkö

Suunnittelu- ja tutkimusyksikkö

Taloudellisten ulkosuhteiden osasto  
Talouslyksikkö  
Viestintä- ja kulttuuriosasto

2. Kuinka kauan olet ollut ulkoministeriön palveluksessa? \*

alle vuoden  
1 - 5 vuotta  
6 - 10 vuotta  
11 - 15 vuotta  
yli 15 vuotta

3. Kuinka monta sihteeriä/assistenttia on yksikössäsi itsesi mukaan lukien? \*

*(alasetoalikko)*

1, 2, 3, 4, 5, enemmän kuin 5

4. Ovatko työtehtäväsi enemmän henkilösihteerin vai yksikönsihteerin tehtäviä? \*

henkilösihteerin  
yksikönsihteerin  
tasapuolisesti molempia

Sivu 2. Työtehtävät

5. Millaisia työtehtäviä toimeesi pääsääntöisesti kuuluu ja kuinka usein teet niitä?

Valitse kunkin työtehtävän kohdalta, kuinka usein teet sitä tai teetkö ollenkaan.

Sijaisuusjärjestelyjä ei oteta huomioon.

Päivittäin Viikoittain Kuukausittain Harvemmin Ei kuulu tehtäviini  
arkistointi \*

asiakirjahallinto \*

henkilösihteerin tehtävät \*

henkilöstöasiat \*

jakelulistojen tai tietokantojen päivitys \*

kokoussihteerin tehtävät \*  
kokousten järjestäminen \*  
kopiointi/tulostus \*  
matkajärjestelyt \*  
mediaseuranta \*  
nettisivujen päivitys \*  
postinhoito \*  
puhelimien vastaanottaminen ja välittäminen \*  
puhtaaksikirjoittaminen \*  
raportointi tai tilastointi \*  
sisäiset hankinnat \*  
talousasiat \*  
tarjoilutilaukset \*  
tiedonhakutehtävät \*  
tiedotus \*  
tietoteknisenä tukena toimiminen \*  
tilaisuuksien järjestäminen \*  
toisen/muiden kalenterinhallinta \*  
vieraiden vastaanottaminen \*  
viestinnän muut tehtävät \*  
muuta, mitä?  
muuta, mitä?  
muuta, mitä?  
muuta, mitä?  
muuta, mitä?

Sivu 3.

6. Arvioi seuraavia väittämiä kokemustesi mukaan. \*

1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, EOS = en osaa sanoa

1 2 3 4 5 EOS/ei koske minua

Työtehtävien määrä on sopiva  
Minulla on liikaa töitä  
Minulla on liian vähän töitä  
Työt jakautuvat tasaisesti yksikköni assistenttien kesken  
Työtahti on liian kova  
Työtahti on liian hidas  
Työtehtäväni ovat mielekkäitä  
Työtehtäväni ovat sopivan haastavia  
Työskentely on tehokasta  
Teen päällekkäistä työtä jonkun muun kanssa  
Nykyinen tapa työskennellä on toimiva

7. Halutessasi voit tarkentaa tai täydentää omin sanoin, millaisia ongelmia koet työssäsi.  
(avoin kenttä)

Sivu 4. Tiimityö

8. Teetkö työtehtäviäsi tiimeissä? \*

Kyllä, teen työtehtäviäni useammassa eri tiimissä → sivu 5

Kyllä, teen työtehtäviäni yhdessä tiimissä → sivu 6

Ei, en tee työtehtäviäni tiimeissä → sivu 8

Sivu 5. Kyllä, teen työtehtäviäni useammassa eri tiimissä

9. Mitä työtehtäviä teet tiimeissä?

(avoin kenttä)

10. Kuinka monessa eri tiimissä teet työtehtäviäsi? \*

kahdessa tai kolmessa tiimissä

useammassa kuin kolmessa tiimissä

11. Kuinka monta henkeä kuuluu niihin tiimeihin, joissa olet mukana? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon, mikäli eri tiimit ovat erikokoisia.

Tiimissä on lisäkseni 1 - 3 henkeä

Tiimissä on lisäkseni 4 - 7 henkeä

Tiimissä on lisäkseni 8 henkeä tai enemmän

12. Miten tiimejä, joihin kuulut, johdetaan? \*

Tiimilläni on selkeä johtohahmo

Tiimilläni ei ole selkeää johtohahmoa, tiimiläiset sopivat asioista yhdessä

Osassa tiimeistä on selkeä johtohahmo, osassa ei

13. Ovatko tiimit, joihin kuulut, väliaikaisia vai pysyviä? \*

Väliaikaisella tiimillä tarkoitetaan tiettyyn tarkoitukseen luotua tiimiä, joka toimii vain ennalta määrätyn ajan.

Tiimit, joihin kuulun, ovat väliaikaisia

Tiimit, joihin kuulun, ovat pysyviä

Tiimit, joihin kuulun ovat sekä väliaikaisia että pysyviä

14. Toimivatko tiimit, joihin kuulut, virtuaalisesti? \*

Virtuaalisella tarkoitetaan tässä sellaista toimintaa, jossa itse työt tehdään ilman tiimin kokoontumista kasvokkain. Tiimin jäsenet saattavat kuitenkin toisinaan kokoontua myös kasvokkain esimerkiksi sopiakseen tiimin toimintatavoista tai kehittämisestä.

Kyllä, kaikki tiimit, joihin kuulun, toimivat virtuaalisesti.

Kyllä, osa tiimeistä, joihin kuulun, toimii virtuaalisesti.

Ei, yksikään tiimeistä, joihin kuulun, ei toimi virtuaalisesti.

→ sivu 7

Sivu 6. Kyllä, teen työtehtäviäni yhdessä tiimissä

15. Mitä työtehtäviä teet tiimissä?

*(avoin kenttä)*

16. Kuinka monta henkeä kuuluu tiimiin, jossa olet mukana? \*

Tiimissä on lisäkseni 1 - 3 henkeä

Tiimissä on lisäkseni 4 - 7 henkeä

Tiimissä on lisäkseni 8 henkeä tai enemmän

17. Miten tiimiä, johon kuulut, johdetaan? \*

Tiimilläni on selkeä johtohahmo

Tiimilläni ei ole selkeää johtohahmoa, tiimiläiset sopivat asioista yhdessä

18. Onko tiimi, johon kuulut, väliaikainen vai pysyvä? \*

Väliaikaisella tiimillä tarkoitetaan tiettyyn tarkoitukseen luotua tiimiä, joka toimii vain ennalta määrätyn ajan.

Tiimi, johon kuulun, on väliaikainen

Tiimi, johon kuulun, on pysyvä

19. Toimiiko tiimi, johon kuulut, virtuaalisesti? \*

Virtuaalisella tarkoitetaan tässä sellaista toimintaa, jossa itse työt tehdään ilman tiimin kokoontumista kasvokkain. Tiimin jäsenet saattavat kuitenkin toisinaan kokoontua myös kasvokkain esimerkiksi sopiaakseen tiimin toimintatavoista tai kehittämisestä.

Kyllä, tiimi toimii virtuaalisesti.

Ei, tiimi ei toimi virtuaalisesti.

→ sivu 7

Sivu 7.

20. Arvioi seuraavia tiimityötä koskevia väittämiä kokemustesi mukaan. \*

1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, EOS = en osaa sanoa

1 2 3 4 5 EOS

Tiimityö on hyödyllistä

Tiimityö on mielekästä

Tiimityötä tehdään liikaa

Tiimityötä tehdään liian vähän



Yhä useampia työtehtäviä olisi järkevää tehdä tiimeissä  
Haluaisin kuulua useampaan tiimiin kuin nyt  
Tiimit tarvitsevat selkeän johtajan  
Virtuaalitiimitoimintaa pitäisi lisätä  
Virtuaalitiimitoimintaa pitäisi vähentää

→ sivu 10

Sivu 8. Ei, en tee työtehtäviäni tiimeissä

21. Haluaisitko tehdä osan tai kaikki työtehtävistäsi yhdessä tai useammassa tiimissä? \*

Kyllä, Ehkä, Ei, En osaa sanoa

Sivu 9.

22. Arvioi seuraavia tiimityötä koskevia väittämiä kokemustesi mukaan. \*

1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 =  
täysin samaa mieltä, EOS = en osaa sanoa

1 2 3 4 5 EOS

Tiimityö olisi hyödyllistä minullekin  
Tiimityö olisi mielekästä minullekin  
Tiimityötä tehdään liikaa  
Tiimityötä tehdään liian vähän  
Yhä useampia työtehtäviä olisi järkevää tehdä tiimeissä  
Haluaisin kuulua yhteen tai useampaan tiimiin  
Tiimit tarvitsisivat selkeän johtajan  
Virtuaalitiimitoimintaa pitäisi lisätä  
Virtuaalitiimitoimintaa pitäisi vähentää

Sivu 10. Tyyne

23. Onko yksikölläsi jo käytössä Tyyne? \*

Kyllä, Ei, Ei, mutta yksikkömme Tyyne-sivu on tekeillä

24. Käytätkö itse Tyyneä? \*

Kyllä, Ei

25. Miksi käytät tai et käytä Tyyneä?

*(avoin kenttä)*

26. Jos käytät Tyyneä, mihin tarkoitukseen käytät sitä?

*(avoin kenttä)*

Sivu 11.

27. Riippumatta siitä, käytätkö Tyyneä, arvioi seuraavia väittämiä. Tyyne on työvälineenä mielestäni... \*

vaikea käyttää	1	2	3	4	5	helppo käyttää
hidas käyttää						nopea käyttää
monimutkainen						yksinkertainen
hyödytön						hyödyllinen

Sivu 12.

28. Mihin tarkoitukseen Tyyne mielestäsi sopii?

*(avoin kenttä)*

29. Mihin tarkoitukseen Tyyne ei mielestäsi sovi?

*(avoin kenttä)*

## Sivu 13. Etätyö

### 30. Teetkö etätyötä? \*

Etätyöllä tarkoitetaan tässä sitä, että työtehtävät tehdään esimiehen suostumuksella toimiston ulkopuolella hyödyntäen etätyön mahdollistavia työvälineitä (esimerkiksi kannettava tietokone).

Kyllä, teen säännöllisesti töitä etänä → sivu 14

Kyllä, teen joskus töitä etänä → sivu 14

Ei, en tee töitä etänä → sivu 16

## Sivu 14. Kyllä, teen etätöitä

### 31. Kuinka usein teet töitä etänä? \*

Viikoittain

Kuukausittain

Harvemmin

Ainoastaan satunnaisesti

### 32. Mitä töitä teet etätyöpäivinäsi?

Teen täsmälleen samoja työtehtäviä kuin mitä tekisin toimistolla

Teen seuraavia työtehtäviä: *(avoin kenttä)*

### 33. Halutessasi voit tarkentaa vastauksiasi.

*(avoin kenttä)*

## Sivu 15.

### 34. Arvioi seuraavia etätyötä koskevia väittämiä kokemustesi mukaan. \*

1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, EOS = en osaa sanoa

1 2 3 4 5 EOS

Etätyö on hyödyllistä

Etätyö on mielekästä

Etätyötä tehdään liikaa

Etätyötä tehdään liian vähän

Yhä useampia työtehtäviä olisi järkevää tehdä etänä

Haluaisin tehdä etätyötä enemmän kuin nykyisin

Etätyö on hankalaa, koska esimies ei vahdi työntekoa

Etätyömahdollisuuksia pitäisi lisätä

→ sivu 18

Sivu 16. Ei, en tee töitä etänä

35. Haluaisitko tehdä töitä etänä? \*

Kyllä, haluaisin tehdä töitä etänä

Ei, en haluaisi tehdä töitä etänä

En ole varma, haluaisinko tehdä töitä etänä

36. Miksi, miksi et? Halutessasi voit perustella edellisen kysymyksen vastaustasi omin sanoin.

*(avoin kenttä)*

37. Mitä työtehtäviäsi voisit mielestäsi tehdä etänä?

*(avoin kenttä)*

Sivu 17.

38. Arvioi seuraavia etätyötä koskevia väittämiä kokemustesi mukaan. \*

1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä, EOS = en osaa sanoa

1 2 3 4 5 EOS

Etätyö olisi hyödyllistä

Etätyö olisi mielekästä

Etätyötä tehdään liikaa

Etätyötä tehdään liian vähän

Yhä useampia työtehtäviä olisi järkevää tehdä etänä

Etätyö olisi hankalaa, koska esimies ei vahdi työntekoa

Etätyömahdollisuuksia pitäisi lisätä

Sivu 18.

39. Halutessasi voit kommentoida vielä mitä tahansa kysymystä tai kyselyn teemaa tähän. Voit myös antaa palautetta kyselystä.

*(avoin kenttä)*

Sivu 19.

40. Olisitko valmis osallistumaan kyselyvastauksiasi täydentävään haastatteluun? Jos kyllä, jätä nimesi ja puhelinnumerosi alle.

Haastatteluun tulisi varata aikaa noin yksi tunti. Haastateltavan nimeä ei julkaista opin-  
näytetyössä. Haastateltavat valitaan halukkuuden ja kyselyvastausten perusteella.

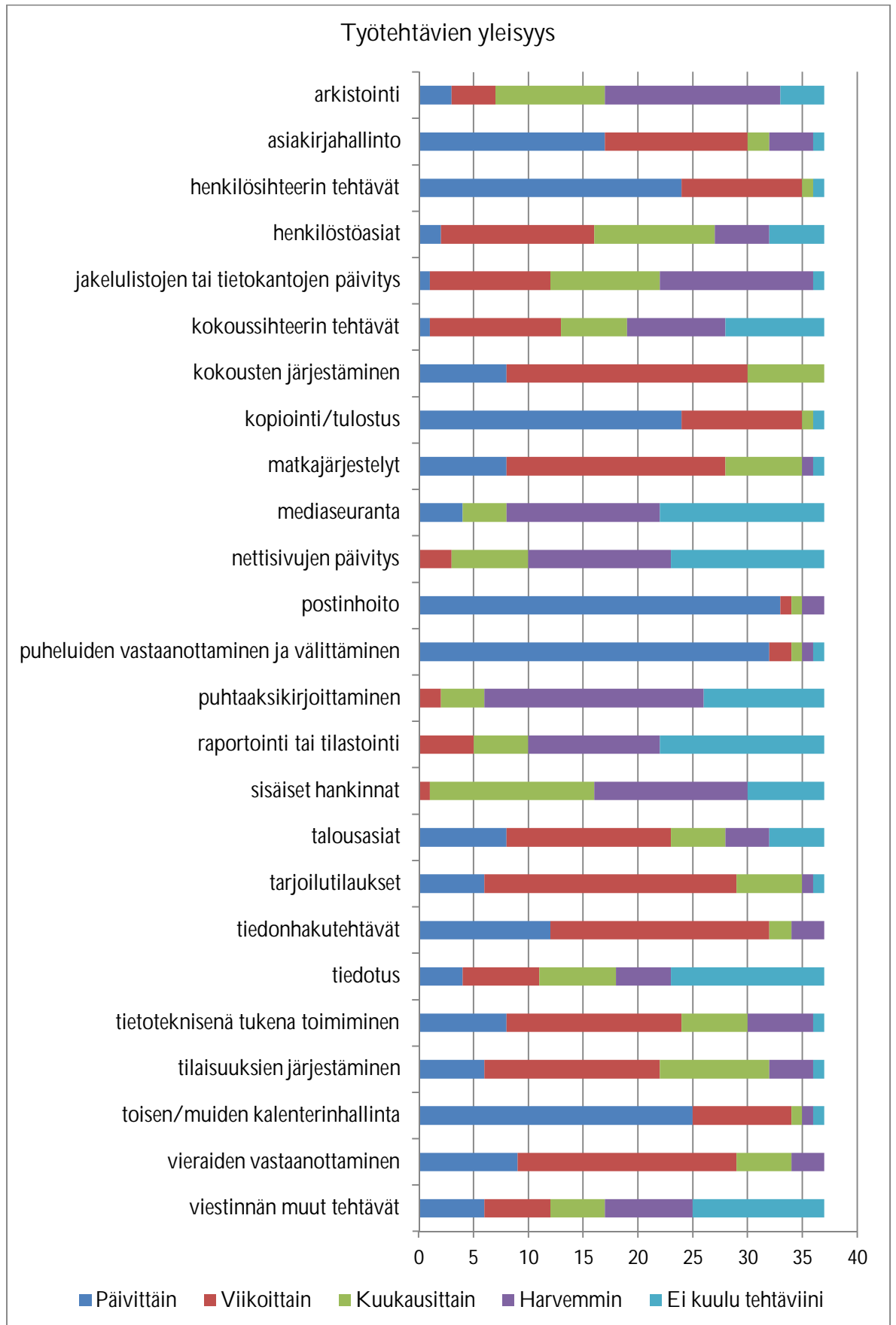
Nimi

Puhelinnumero

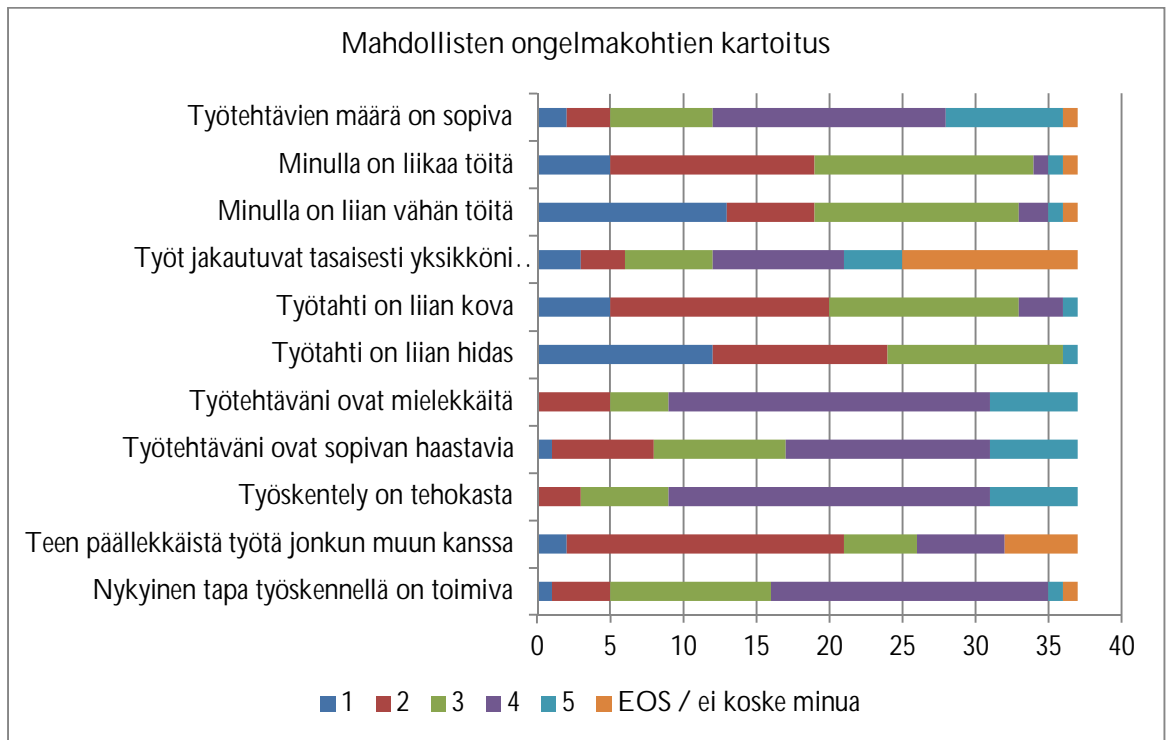
Lähetä

Kiitos vastauksistasi!

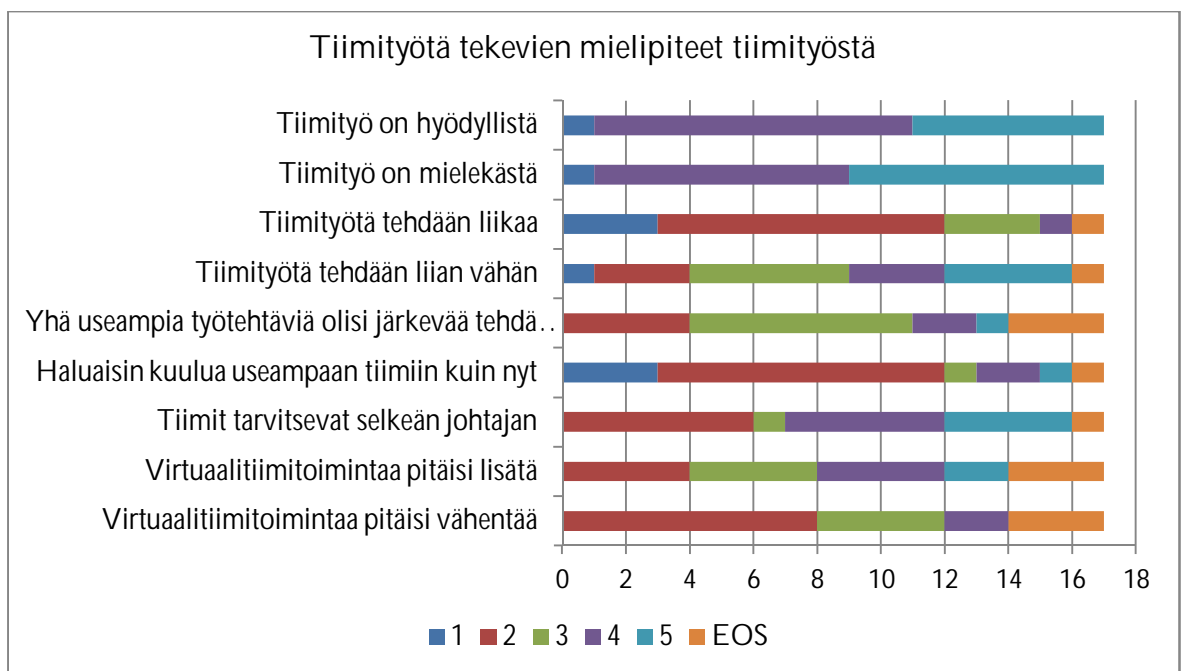
Liite 4. Tutkimustuloksia kuvioina



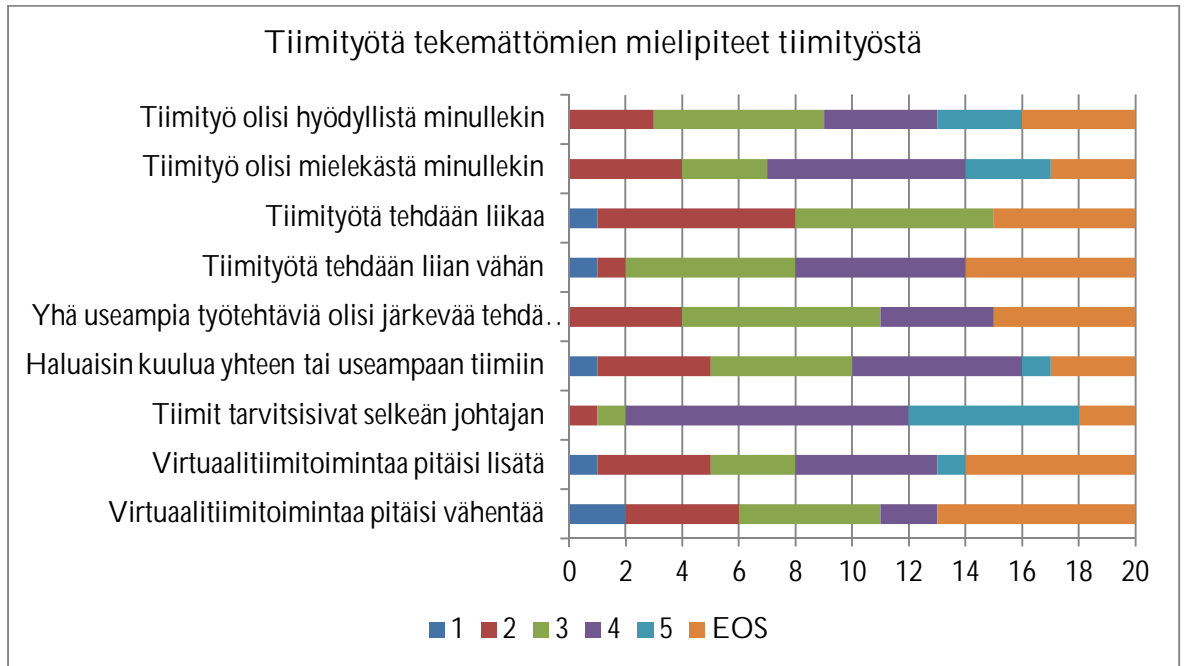
Kuvio 9. Postinhoito kuului kaikkien assistenttien tehtäviin vähintäänkin harvemmin



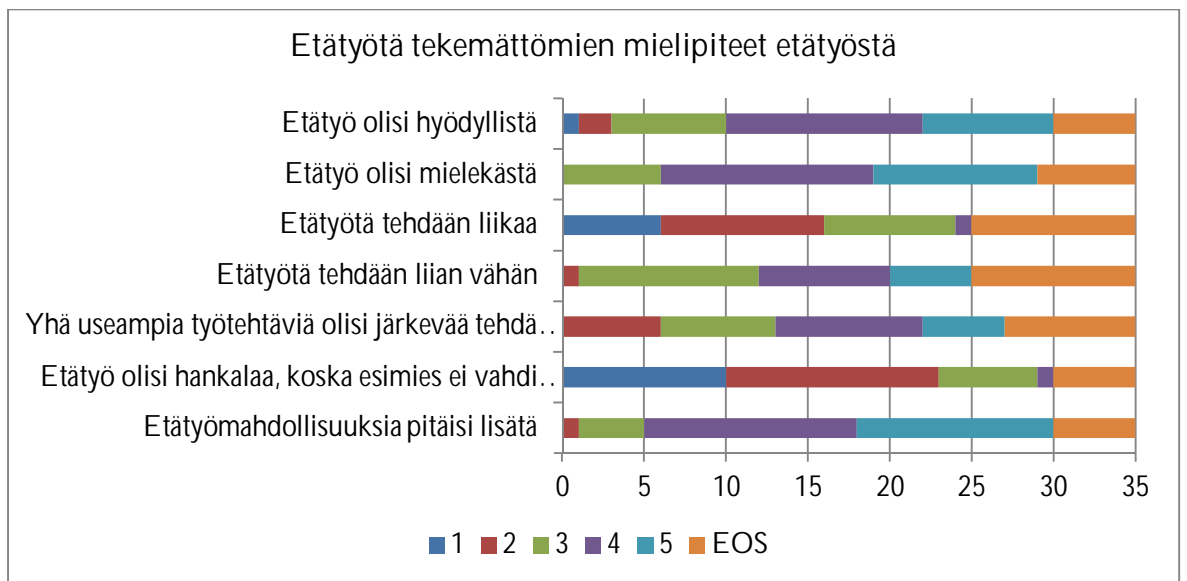
Kuvio 10. Työtehtävät koettiin mielekkäinä ja työskentely tehokkaana



Kuvio 11. Tiimityötä tekevät assistentit eivät haluaisi kuulua nykyistä useampaan tiimiin, mutta pitivät tiimityötä ehdottomasti mielekkäänä ja hyödyllisenä



Kuvio 12. Tiimityötä tekemättömien assistenttien oli vaikea vastata useisiin väittämiin



Kuvio 13. Etätyötä tekemättömät assistentit olivat sitä mieltä, että etätyömahdollisuuksia tulisi lisätä