



Assistentin rooli, asema ja arvostus työelämässä

Anni Ahola

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä Anni Ahola
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Assistentin rooli, asema ja arvostus työelämässä
Sivu- ja liitesivumäärä 50 + 12
<p>Assistenttityön luonne ja vaatimukset ovat muuttuneet huomattavasti vuosien saatossa, jatkaen edelleen muuttumistaan. Assistenttityön perusvaatimus onkin pysyvä muutoksen harjalla, jatkuvasti itseään kehittäen, sillä nimenomaan assistenttilta, toimiston moniosaajalta, tullaan organisaatioissa usein ensimmäiseksi kysymään neuvoa uuden äärellä. Assistentin työ vaatii laajaa, moniosaista ammattitaitoa, työn vaatimustasosta huolimatta assistenttityö ei kuitenkaan tunnu työelämässä yleisellä tasolla herättävän suurta arvostusta tai kunnioitusta. Mistä tämä johtuu?</p> <p>Assistenttityön tärkein elementti on toimia organisaationsa taustajoukoissa, tästä johtuen ulkopuolisille saattaakin jäädä epäselväksi mistä assistenttin työ todellisuudessa koostuu. Voisiko arvostuksen puute työelämässä johtua työn luonteen ”näkyttömyydestä”? Vai johtuuko se kenties siitä, etteivät assistentit itse miellä työtään arvokkaaksi ja merkitykselliseksi? Eikö assistenteilla itsellään ole riittävästi ammattilpelyttä nostaakseen ammattikuntansa tärkeyttä ja osaamisiaan paremmin esille? Assistenttityön arvostus- ja merkityksellisyyskysymysten lisäksi tutkin opinnäytetyössäni sitä, mikä todellisuudessa on tämän päivän assistenttityön luonne ja sen vaatimukset, sekä minkälainen assistenttin rooli ja asema organisaatioissa nykypäivänä on.</p> <p>Teoriaosuudessa käsittelen nykyajan assistenttityötä yleisesti. Lisäksi tutustun syvemmin siihen mikä merkitys työelämässä arvostus- ja merkityksellisyyskokemuksilla on. Itse tutkimustyön toteutin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimustyöni tavoite on osoittaa missä arvostus- ja merkityksellisyysasemassa assistenttityö nähdään, niin assistenttien itsensä kuin organisaation muun henkilöstön näkökulmasta. Toteutin 26.9.–12.10.2022 aihepiirin pohjalta kyselyn asianajoalalla toimivalle organisaatiolle, jossa assistentit muodostavat merkittävän oman henkilöstöryhmänsä ja jossa assistenttien työ on huolellisesti organisoitu, olennainen osa organisaation päivittäistä toimintaa. Kysely oli kaksiosainen, ensimmäinen osa oli kohdistettu assistenteille itselleen, toinen organisaation muulle henkilöstölle. Kyselyyn vastasi 12 assistenttia ja 12 muiden henkilöstöryhmien edustajaa.</p> <p>Aineiston perusteella voidaankin todeta, että asiantuntijatyöorganisaatioissa, erityisesti asianajoalalla, assistenttien rooli ja työpanos on merkittävä. Assistentin työparit, tässä tapauksessa juristit, mieltävät assistentit itselleen ja organisaatiolleen tärkeinä oman asiantuntijatyönsä mahdollistajina. Myös itse assistentit näkivät työnsä merkittävänä ja arvokkaana, vaikkakaan ammattilpelyttä ei jokaisen kohdalla voimakkaasti koettu. Tutkimustulokset antoivat myös ymmärtää, että vaikka assistentit nähtiin arvostettuina kollegoina ja tehokkaan liiketoiminnan mahdollistajina, oli juristien ja assistenttien välisessä viestinnässä puutteita, johtuen yhteistyössä ja kommunikaatioissa molemminpuolisen, tasavertaisen arvostuksen tunteen heikkenemiseen. Lisäksi välittyi voimakkaasti ajatus siitä, että vaikka kyseisessä organisaatioissa ja asianajoalalla yleisesti assistentteja arvostetaan, tiedostetaan, että arvostuksessa on puutteita työelämän yleisellä tasolla.</p>
Asiasanat Arvostus, assistenttin asema, assistenttityö, nykyajan assistentti, työn merkityksellisyys

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Nykyajan assistentti.....	4
2.1	Koulutus	4
2.2	Osaaminen.....	5
2.3	Rooli ja toimenkuva.....	8
3	Arvostuksen ja merkityksellisuuden kokemusten merkitys työelämässä	10
3.1	Arvostus.....	10
3.2	Merkityksellisyys	12
4	Tutkimuksen toteuttaminen	15
4.1	Tutkimusmenetelmä	15
4.2	Tutkimusaineisto ja aineiston kerääminen	15
5	Tutkimustulokset	18
5.1	Assistenttien näkemykset ja kokemukset	18
5.1.1	Vastaajien taustatiedot.....	20
5.1.2	Arvostus ja merkityksellisyys.....	21
5.1.3	Rooli, toimenkuva ja työtehtävät	23
5.1.4	Kohtelu, toiminta ja viestintä organisaation ja oman tiimin sisällä.....	25
5.2	Juristien ja liiketoimintapalvelulaisten näkemykset ja kokemukset.....	34
5.2.1	Vastaajien taustatiedot.....	34
5.2.2	Assistenttien arvostus ja merkityksellisenä näkeminen	34
5.2.3	Assistenttien merkitys tiimin ja koko organisaation toiminnan kannalta – Näkemyksen heijastuminen assistenttien asemaan ja kohteluun	39
6	Pohdinta	45
6.1	Johtopäätökset, suositukset ja jatkotutkimus	45
6.2	Tutkimuksen luotettavuus ja hyödyllisyys	47
6.3	Oma oppiminen.....	49
	Lähteet.....	51
	Liitteet.....	53

1 Johdanto

Assistentin roolista ja työstä vallitsevat ajatusmallit sekä mielikuvat nähdään usein vanhanaikaisina ja virheellisinä työn todelliseen luonteeseen nähden. Yleinen vallalla oleva käsitys assistenttityöstä on mielikuva toimistoapulaisesta, kahvinkeitäjästä ja esihenkilönsä juoksulikasta. Todellisuudessa nykypäivän assistenttityö ei voisi olla kauempana näistä mielikuvista. Assistentilta vaaditaan työsään valtavasti osaamista ja ammattitaitoa monella eri osa-alueella. Assistentti on mukana avustavassa roolissaan kaiken työskentelyn ytimessä. Moni projekti tai työtehtävä jäisi ilman assistentin ponnisteluja valmistumatta. Miksi assistenttien arvostus yhteiskunnassa silti edelleen laahaa muiden ammattien perässä? Eivätkö assistentit itse koe riittävästi ammatillista ylpeyttä pitääkseen paremmin ammattikuntansa puolia tai nostaakseen osaamistaan riittävästi jalustalle?

Arvostus- ja merkityksellisyyskokemukset ovat olennainen osa kaikkea olemista ja tekemistä, osa ihmisen psykologisia perustarpeita. Oman työnsä arvokkaaksi ja merkitykselliseksi kokeminen, sekä muilta saatujen arvostus- ja merkityksellisyyskokemusten tunteminen, on merkittävä osa työmotivaation syntyä ja sen ylläpitoa. Arvostetuksi ja merkitykselliseksi itsensä kokeva työntekijä sitoutuu työpaikkaansa ja työnantajaansa voimakkaammin. Täten kaikenlainen tutkimustyö, joka käsittelee eri aloilla ja ammattiryhmissä koettuja arvostus- ja merkityksellisyystuntemuksia on tärkeää ja edesauttaa osaltaan organisaatioiden toiminnan kehittämistä. Tutkimustyöllä aikaansaatuja tulosten hyödyntäminen työelämässä edistää yleisellä tasolla yhteiskuntamme työhyvinvointia ja yksilöiden työssä jaksamista.

Tämä opinnäytetyö on tehty oman ammatillisen mielenkiintoni pohjalta aihepiiriä kohtaan. Assistentin roolin, aseman ja arvostuksen tutkiminen on aihepiiriltään ajankohtainen, lisäksi aihepiiri on itselleni myös henkilökohtainen: Tein pitkän uran liikunta- ja hyvinvointialalla, kunnes vaihdoin kokonaan alaa ja aloitin assistentin työt syksyllä 2021. Kulttuurishokki vaihtaessa liikunta- ja hyvinvointimaailmasta asianajomaailman oli valtaisa. Uuden assistentin roolin ja identiteetin omaksuminen vei aikansa. Minut yllätti kuinka voimakkaana, vaikkakin ääneen sanomattomana, asianajomaailmassa hierarkia edelleen elää. Vaikka kanssakäyminen ja yhteistyö assistentin ja juristin välillä onkin pääasiassa tasa-arvoista ja hyvää, on epätasa-arvoisuuttakin, toisinaan jopa arvostuksen puutetta, myös havaittavissa. Tämä ilmenee pienissä arjen päivittäisissä kommunikaatiovoissa, eleissä ja teoissa. Assistentin rooli ja työpanos on asiantuntijaorganisaatiomme toiminnan tehokkuuden kannalta merkittävä, monesti oleellisen tärkeä, miksi assistenttia ei silti aina oteta riittävästi mukaan projektien suunnittelutyöhön, toimeksiantojen sisällön selittämiseen tai niiden etenemisestä informointiin? Miksi kaikki eivät aina muista kiittää assistenttia hyvin hoidetusta työstä? Miksei muisteta kysellä assistentin kuulumisia, ennen kuin aletaan sanelemaan työpyyntöjä? Vastaavanlaisista pienistä, ja kenties toisen osapuolen saappaista katsottuna huomaamattomista,

kommunikaatio-ongelmista johtuen tuntee assistenttina toisinaan olevansa tasa-arvoisen kollegan sijaan esihenkilöillensä pelkkä kone. Kone, jonka voi aina olettaa hoitavan kysymättä kaiken, millä aikataululla tahansa.

Nykyajan assistentin työnkuvan todellisen luonteen ja vaatimusten kuvaamisen lisäksi tutkimukseni päätavoite on tutkia minkälaista assistenttien kokema kohtelu ja saamansa arvostus työssään todellisuudessa on. Tärkeimpään tutkimuskysymykseen haen tukea seuraavilla tarkentavilla kysymyksillä: Miten assistentit itse kokevat työnsä arvokkuuden ja merkityksellisyyden? Missä arvossa organisaation muu henkilöstö pitää assistenttien työpanosta ja sen merkitystä? Missä asemassa assistentit seisovat organisaation muuhun henkilöstöön nähden ja miten heitä kohdellaan tiimeissään? Eivätkö assistentit itse ole riittävän ylpeitä omasta työstään ja osaamisestaan pitääkseen paremmin ammattikuntansa puolia ja nostaakseen assistenttityön tärkeyttä paremmin esille?

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Lomakkeen kysymykset
Miten assistentit itse kokevat työnsä arvokkuuden ja merkityksellisyyden?		5.1.2	Liite 1: 4, 5, 7, 8, 11
Missä arvossa organisaation muu henkilöstö pitää assistenttien työpanosta ja sen merkitystä?		5.2.2	Liite 2: 2–5, 9
Assistenttityön vaatimukset ja luonne	2.1–2.3	5.1.1 ja 5.1.3	Liite 1: 1, 3
Missä asemassa assistentit ovat organisaation muuhun henkilöstöön nähden ja miten heitä kohdellaan tiimeissään?	2.3	5.1.2, 5.1.4, 5.2.2 ja 5.2.3	Liite 1: 9, 12–20 Liite 2: 2, 7–14
Eivätkö assistentit itse ole riittävän ylpeitä omasta työstään ja osaamisestaan?		5.1 ja 5.1.2	Liite 1: 6–9

Näiden tutkimuskysymysten pohjalta valitsin tutkimustyölleni kohdeorganisaatioksi ison kotimaisen asianajotoimiston, jossa assistenttien työ on oleellinen osa organisaation päivittäistä toimintaa ja jossa assistentit muodostavat selkeän oman henkilöstöryhmänsä juristien ja muun henkilöstön rinnalla. Tein tutkimuskysymysteni pohjalta kohdeorganisaatiolleni kaksi kyselyä, toisen assistenteille itselleen ja toisen organisaation muulle henkilöstölle juristeista liiketoimintapalvelulaisiin (LiPa; henkilöstöhallinto, taloushallinto, catering, harjoittelijat). Tavoitteeni oli verrata assistenttien omia kokemuksia ja näkemyksiä työnsä arvostus- ja merkityksellisyykokemuksista organisaation muun henkilöstön näkemyksiin ja kokemuksiin.

Kun tutkittavana kohteena on yksittäinen organisaatio, sen henkilöstön yksilölliset näkemykset sekä yhteisölliset kokemukset assistenttityön arvostuksesta ja merkityksellisyydestä, tutkimuksen ei täten voi sanoa olevan täysin yleistävä kuvaus tutkittavan aihepiirin pohjalta, vaikkakin vastaukset heijastavat kokonaisuutena hyvin asianajoalan ja muiden vastaavien asiantuntijatyöhön painotuvien organisaatioiden näkemyksiä assistenttityön merkityksestä. Työn teoreettinen puoli kuitenkin osoittaa hyvin, miten assistenttien työpanosta edelleen hyödynnetään ja koetaan merkityksellisenä myös muilla aloilla ja työelämässä yleisesti.

Tutkimustyö on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, joka sisältää jonkin verran myös laadullisia, kvalitatiivisia kysymyksiä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on rakentunut kahden pääteeman ympärille: nykyajan assistentin työn, osaamisten ja vaatimusten kuvaus (luku 2), sekä työelämän arvostus- ja merkityksellisyykokemusten merkityksen määrittäminen (luku 3).

Teoriaosuutta seuraa opinnäytetyöni empiirinen osa. Luvussa 4 kerrotaan tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Luvussa 5 tarkastellaan tutkimuksella aikaansaatuja tuloksia, tulkiten näitä assistenteille kohdistettua kyselyrunkoa (liite 1) ja organisaation muulle henkilöstölle kohdistettua kyselyrunkoa (liite 2) mukaillen. Viimeiseen lukuun 6 olen koostanut johtopäätökset tutkimuksesta, pohtinut sen luotettavuutta ja tarjoamia mahdollisuuksia jatkotutkimukselle, sekä omaa oppimistani tutkimusprosessista.

2 Nykyajan assistentti

Toimistoapulainen, kahvinkeittäjä ja toimitusjohtajan juoksulikka vai jotain ihan muuta?

2.1 Koulutus

Tällä hetkellä assistenttitutkinnon voi suorittaa liiketoiminnan ammattitutkintona sihteerij- ja assistenttipainotuksella, ammattikorkeakoulussa tradenomikoulutuksena tai kauppatieteiden yliopistotutkintona. Toisen asteen koulutuksissa tyypillinen linja on liiketoiminnan perustutkinto, merkonomiksi valmistautuminen. Merkonomikoulutuksen voi suorittaa joko oppilaitoksessa tapahtuvana päiväopiskeluna tai vaihtoehtoisesti suoraan työelämään tähdäten oppisopimuksella tai näyttötutkintona alan työtehtävissä. Vaativammassa, syvempää alan tuntemusta vaativissa työtehtävissä, edellytetään kuitenkin usein liiketalouden ammattikorkeakoulututkintoa. Assistentteille parhaiten soveltuva ammattikorkeakoulututkinto on tradenomitutkinto. Myös yliopistotason tutkinto on varteenotettava vaihtoehto ammattikorkeakoulututkinnolle tai sen lisäksi. Yliopistotutkinnoista assistentin työhön valmistaa parhaiten muun muassa kauppatieteen kandidaatin ja -maisterin tutkinnot. (Keystone Education Group s.a.a.)

Vaihtoehtoja on: Koulutus.fi tarjoaa tällä hetkellä neljää tutkintolinjaa sihteerij- ja assistenttisuuntautumisella: Liiketoiminnan ammattitutkinnot Tampereen seudun ammattiopisto (TREDU) sekä Careeria Vantaa; Terveystieteiden sihteerij, Careeria Vantaa; ja henkilöstöassistentin tutkinto, Rastorinstituutti (maksullinen). Myös Studentum.fi tarjoaa kattavan listauksen eri mahdollisuuksista assistenttipainotuksella liiketoiminnan ammattitutkinnoista erilaisiin erikoistumiskoulutuksiin, muun muassa HR-assistentti, taloushallinnon assistentti ja kiinteistöassistentti. Ammattikorkean puolella tarjonta painottuu liiketalouden tradenomitutkinnon puolelle, joita tarjoaa esimerkiksi Haaga-Helia, Laurea, Metropolia sekä monet muut ammattikorkeakoulut. Pitkään tunnetuin ja työmarkkinoilla arvostetuin koulutusohjelma assistenteille, Haaga-Helian Johdon assistenttityö ja kielet -tradenomitutkinto (tunnetaan myös toiselta nimeltään Liiketoiminnan palveluratkaisut ja kielet) lakkautettiin vastikään, syksyllä 2021. Tämän 3,5 vuoden ja 210 opintopisteen kattavan tutkinnon pääpiirteet olivat kolmessa osaamisalueessa; liiketoimintaosaaminen, viestintä- ja tiedonhallintaosaaminen sekä organisointi-, palvelu- ja myyntiosaaminen. (Haaga-Helia 2021; Keystone Education Group s.a.a; s.a.b.)

Assistenttiopiskelijan opinnot painottuvatkin tyypillisesti myynti-, viestintä-, markkinointi- ja tietoteknistenosaamisen kartuttamiseen, kieliin, henkilöstö- ja taloushallinnon tehtäviin tai tapahtumiin ja kokoustamiseen liittyviin työtehtäviin. (Haaga-Helia 2021; Keystone Education Group s.a.a.; KEHA-keskus 2020.)

2.2 Osaaminen

Assistentin keskeisiä ominaisuuksia ovat palveluhenkisyys ja hyvät sosiaaliset taidot. Myös hyvät kieli- ja tietotekniset taidot ovat välttämättömyys assistentin päivätyössä.

Työssään hyvä ja kollegoidensa arvostama assistentti on järjestelmällinen, vastuuntuntoinen, täsmällinen, joustava, ennakkointikykyinen ja nopea tekemään päätöksiä kiireessä. Assistentilta vaaditaan työssään hyvää paineensietokykyä, sillä työtehtäviä hoidetaan usein tiukalla aikataululla, myös kansainvälisessä toimintaympäristössä. (Keystone Education Group s.a.a; KEHA-keskus 2020.)

Johanna Vuori ja Katriina Siivonen kuvailevat Haaga-Helialle tuottamassaan tutkimuksessa *Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi* (2009) assistenttiuden merkityksen koostuvan neljästä merkittävästä ulottuvuudesta ja osaamisesta: itsenäisen työskentelyn taito, moniosaajuus, ennakkointikyky ja into uuteen. Jokainen edellä mainituista attribuuteista, vaikkakin käsittelevät tutkimuksen osalta tehtyjä ennustuksia assistenttityön ominaisuuksia vuonna 2015, pitävät edelleen tänäkin päivänä vahvasti paikkaansa nykyajan assistentin meriittejä listattaessa.

Tänä päivänä assistentti tekee merkittävän paljon enemmän myös itsenäistä työtä, edistäen näin tiiminsä tai organisaationsa projekteja ja toimeksiantotyötä siinä missä muutkin. Tämä onkin nykyajan assistenttiuden tärkein merkitysulottuvuus. Itsenäisen työn osuus voi ilmetä monella eri tavalla, muun muassa asiantuntijuutena, kehittämistyönä tai erilaisten itsenäisten projektien muodossa. Kaikilla niin sanotuilla funktioassistentteilla itsenäisen asiantuntijatyön osuus on toimenkuvasta suuri, noin yksi kolmasosaa työkentästä. Näillä assistenteilla työn luonne ilmenee usein suoraan myös tehtävänimikkeestä, esimerkkeinä vaikkapa lakiassistentti, markkinointiassistentti, rekrytointiassistentti, työhyvinvointiassistentti, talousassistentti. Itsenäisen työn määrä oli suhteellisen suuri kaikilla assistenteilla, myös niillä, joiden tittelinä oli pelkkä assistentti, ilman mitään alku- tai loppuliitteitä. Enää eivät assistentit pelkästään istu esihenkilöidensä oven takana odottamassa kommentoja, vaan heillä on valtava määrä omaa itsenäistä ammattitaitoa vaativia työtehtäviä, joiden tarkoituksena on edistää koko organisaationsa toimintaa. (Vuori & Siivonen 2009.)

Toinen assistenttiuden ulottuvuuksista on moniosaajuus, joka on työelämässä edelleen vahva kasvava trendi ja jota arvostetaan organisaatioissa selvästi. ”Henkilöstöassistentti, joka oman erikoisalansa lisäksi osaa esimerkiksi oikolukea kaikkien tekstit kolmella kielellä, tuottaa tyylikkää powerpointit, järjestää näyttävät tilaisuudet ja hoitaa hankalat työtoverit, saa varauksettoman arvostuksen sekä kollegoiltaan että esimieheltään.” (Vuori & Siivonen 2009.)

Kolmas assistenttiuden merkittävä elementti on ennakoiminen. Assistentin ja esihenkilönsä, tai toisin sanoen työparinsa, yhteistyö toimii parhaiten, kun assistentti osaa tehdä hänen puolestaan työtehtäviä rohkeasti ennakoiden. ”Assistentti toimii ”jo ennen kuin toimitusjohtaja pyytää”. Kun johtajalla on ”tsiljoona asiaa” mielessä, arvostaa hän sitä, että assistentti hoitaa etukäteen asiat niin, ettei niistä yllättäen muodostu ongelmia. Ennakoivuuteen liittyy myös rohkeus, jopa kyseenalaistaminen” (Vuori & Siivonen 2009).

Samana ominaisuutena perään painottaa kunnioitettavan uran assistenttina tehnyt Annika Karjalainen antamassaan haastattelussa Helsingin Sanomille, osuvasti nimetyssä artikkelissa ”*Näkymättömät vallankäyttäjät*”: ”Hyvä assistentti ei odota, että hänelle annetaan tehtäviä, joita he sitten suorittavat, vaan on jopa yhden askeleen edellä. Oikeastaan itselleni olisi huono signaali, jos lähin työparini joutuisi kysymään jonkun asian perään.” (Grönholm 2021.)

Neljäs assistenttiuden piirre on into uuteen, tämä toimii melkein jopa edellytyksenä assistenttityölle. Työelämässä muutos on jatkuvaa, tekemisen tyyli ja trendit vaihtuvat alati, assistenttin luonteeseen kuuluu ennakkoluulottomuus uutta kohtaan, kyky tarttua uuteen varauksetta. Assistentti ottaa muutoksen vastaan innolla ja halulla oppia uutta sekä kehittää itseään entisestään. Kaikki uusi, mikä tuodaan helpottamaan työntekoa ja rutiineja, otetaan mielellään vastaan. Assistentin tehtävänä on omalla esimerkillään saada organisaatiossaan myös muut innostumaan kehityksestä ja muutoksesta, tai ainakin hyväksymään ja adaptoitumaan niihin. Etenkin digitalisoituminen, vahva tietotekninen osaaminen ja näiden taitojen jatkuva päivittäminen on merkittävä osa assistenttin päivätöitä. Intoa uuteen tarvitaan, sillä assistentti on usein ensimmäinen henkilö, jolta tullaan pyytämään neuvoa, kun lanseerataan uusi ohjelmisto, tai kun jokin ohjelmistoista ei toimi, raportti ei aukea tai kun sen asetellut eivät ole halutun mukaiset. (Vuori & Siivonen 2009.)

On mielenkiintoista nähdä miten digitalisaation, robotisaation ja teknologian entistä vahvempi vaikutus työpaikoilla tulevat muovaamaan assistenttityön muotoa ja vaatimuksia entisestään. Kunkin arvioidaan vaikuttavan työelämän osaamistarpeisiin kaikilla aloilla voimakkaasti tulevan kymmenen vuoden aikana. Eniten merkitystään kasvattavia digitaalisia taitoja ovat digitaaliset kommunikointitaidot, tiedon arviointitaidot ja digitaaliset jakamistaidot. Digitaalisten ongelmien ratkaisemisessa kasvun on todettu tulevan olemaan merkittävintä nimenomaan toimistotyöntekijöillä. (Leveälahti, Nieminen, Nyssölä, Suominen & Kotipelto 2019; Opetushallitus 2019.)

Assistentit työskentelevät tänäkin päivänä eturintamassa uusien ohjelmistojen ja alustojen käyttöönotossa, heidän kokemuksiaan hyödynnetään näiden ohjelmien kehittämistyössä ja kullekin organisaatiolle räätälöinnissä. Assistentin arjen päivittäisestä työstä valtaosa on jo täysin sähköistynyt, vain häviävän pieni osa työstä tapahtuu enää tietokoneen ulkopuolella. Monet assistenttityön

manuaaliset toimet kuitenkin helpottuvat digitalisoitumisen ja robotiikan myötä, esimerkiksi tiedonhaku- ja tiedonkäsittelytekoälyn avulla. Esimerkkiskenaariossa assistentti saa pyynnön esimieheltään etsiä asiantuntijatyötään koskevia asiakirjoja. Assistentti aloittaa tiedonhaun kirjaamalla tekoälyä hyödyntävään ohjelmaan mitä tietoa haetaan ja minne tieto arkistoidaan. Robotti hoitaa tiedonhakutyön etsimällä pyydettyt dokumentit, tallentaa ne assistentin puolesta esimiestä varten oikean toimeksiannon alle tai lähettää ne suoraan hänen sähköpostiinsa ja kirjaa jopa asiakirjahauusta aiheutuneet kulut oikean toimeksiannon tai tilin laskulle. Assistentti säästää tekoälyn avulla tiedonhakutyössä merkittävästi omaa ja esimiehensä aikaa. (Leveälahti ym. 2019; Opetushallitus 2019.)

Kokonaan ei assistenttia kuitenkaan voi robotilla korvata, ihmisen kättä ja ohjausta useimmiten vielä tarvitaan (Leveälahti ym. 2019). Tyypillisesti assistentin esimiehellä onkin hyvin vähäinen tai täysin olematon osaamispohja assistentin päivittäin työssään hyödyntämien erilaisten virtuaalisten alustojen käyttöön. Esimiehen ei ole tarvinnut opetella esimerkiksi organisaationsa tietokannan käyttöä, assistentin poimiessa pyynnöstä sieltä tarvittavan tiedon, esimiehensä puolesta. Ilman assistenttia ei tehokkaimmastaakaan teknologiasta ole hyötyä, jos sitä ei osata työssä hyödyntää.

Opetushallitus arvioi tulevaisuuden työelämäntaitojen merkittävimpien osaamistarpeiden jo vuoteen 2025 mennessä olevan luovuus, kokonaisuuksien hallinta, monikulttuurisuustaidot, aktiivisen kuuntelun taidot ja yhteistyötaidot (Leveälahti ym. 2019). Nämä ovat kaikki osaltaan myös assistenttityön keskeisiä elementtejä ja toimivat hyvin yhteen edellä mainitun assistenttityön ulottuvuus-elementin, moniosaajuuden kanssa: Assistentti toteuttaa luovaa osaamistaan taiteilemalla esimiehelleen tyylikkääts esitysmateriaalit kokouksiin ja seminaareihin, kauniit kutsut ja kiitoskortit tilaisuuksiin. Hänen tehtävänäns kokonaisuuksien hallinnan kannalta ei ole pelkästään pitää kaikkia oman työnsä lankoja käsissään, vaan huolehtia samalla myös esimiehensä ja koko tiiminsä työn hallinnasta. Hänen rooliinsa kuuluu tietää mitä tehdään, miksi ja mitä tavoitteita kohti, voidakseen toimia esimiehensä työparina, sekä roolimallina ja tietopankkina koko muulle organisaatiolle. Assistenttityö vaatii monikulttuurisia taitoja nykypäivän monikulttuurisessa työelämänkentässä. Esimerkiksi kieliosaamista painotetaan monissa assistenttityön koulutuslinjoissa, esimerkiksi Haaga-Helian Johdon assistenttityö ja kielet -koulutuslinjalla, jossa assistenttiopiskelijat lukivat englannin ja ruotsin lisäksi yhtä vapaavalintaista vierasta kieltä peruskieliopinnoista haastavaan liikekieleen asti. Hyvät liikekielitaidot ovat merkittävät assistentin työssä, assistentin oikolukiessa esimiehensä asiakirjoja suomesta englantiin ja ruotsiin. Hyvät yhteistyötaidot ja aktiivisen kuuntelun taidot sen sijaan ovat yhtä lailla keskeisiä elementtejä assistenttityössä, jossa oman työn pääasiallinen tavoite on helpottaa muiden työtä. Ei ole olemassa assistenttia, joka ei kykene yhteistyöhön ja tiimihenkeen. (Haaga-Helia 2021; Leveälahti ym. 2019; Vuori & Siivonen 2009.)

2.3 Rooli ja toimenkuva

Assistentit hoitavat monipuolisia toimistopalvelu-, tietohallinto- ja viestintätehtäviä eri alojen yrityksissä, niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla. Assistenttien tehtäväkenttä ja vastualueet vaihtelevat työnantajaorganisaatiosta, sen toimialasta ja koosta, tai assistentin esihenkilön asemasta riippuen. Nämä tekijät vaikuttavat luonnollisesti myös assistenttien tehtävänimikkeisiin, joista muutama esimerkkinä muun muassa talousassistentti, myyntiassistentti, henkilöstöassistentti ja johdon assistentti. (KEHA-keskus 2020)

Assistentin työn ytimessä on muiden työn helpottaminen rakentamalla muille sellaiset puitteet, jossa he pystyvät keskittymään vain olennaiseen, omaan asiantuntijatyöhönsä. Tätä kuvailee onnistuneesti johdon assistentti Elina Husa Helsingin Sanomille antamassaan haastattelussa:

”Jos haluaa tavoitella SOK Matkailu- ja ravitsemiskaupan ketjujohtaja Harri Ojanperää, ei todennäköisesti kannata yrittää soittaa hänelle suoraan, vaan johdon assistentti Elina Husalle. Husa on paitsi Ojanperän henkilökohtainen assistentti, myös SOK Matkailu- ja ravitsemiskaupan johtoryhmän assistentti. Hän on tapaamisten järjestelijä, yhteydenpitäjä, digikummi, kokouspaikkojen ja matkojen varaaja ja matkailaskujen selvittäjä sekä ostolaskujen tarkastaja. Husa pitää huolta, että johtoryhmä käsittelee oikeita asioita oikeaan aikaan, ja että johdon tekemät päätökset kulkeutuvat muun organisaation tietoon. ”Se on ehdottomasti näköalapaikka, ja olen myös hahmunnut sitä roolia ottaa”, Husa kertoo.” (Grönholm 2021.)

Mitkä sitten todellisuudessa ovat assistenttityön perinteisimmät ulottuvuudet? Nykyajan assistenttityön kolmeksi ydinprosessiksi voisi nostaa viestinnän, organisoinnin, tiedonhankinnan ja sen hallinnan. Tämän lisäksi kaikille assistenteille pääasiassa kuuluu taloushallintoon liittyviä seuranta- ja valmistelutöitä. (Vuori & Siivonen 2009.) Ulkopuoliselle assistentin työ saattaa kuitenkin näyttäytyä epäselvänä, kenties juuri työn moniulotteisuudesta johtuen. Tällöin omat mielikuvat on helppo rakentaa viihdeteollisuuden meille tarjoamien kuvitelmiensa varaan.

”Harva työyhteisössä mieltää, mitä johdon assistentti loppujen lopuksi tekee ja miten assistentti vaikuttaa työpaikalla. Heillä on kuitenkin organisaatiossa myös omanlaisiaan valtaa. Assistentti on se, joka päättää, mitä ja miten hän esittelee asiat johtajalle. Johtajista, joita he avustavat, he puhuvat pikemminkin työpareina kuin esihenkilöinä. Se kuvastaa, että assistentti on johtajalle se, joka tekee tilanteet ja olosuhteet sellaisiksi, että työskentely on mahdollisimman sujuvaa. ”Johtaja on se, joka viime kädessä päättää, miten asiat hoidetaan”, Elina Husa sanoo. ”Me olemme kaiken

keskellä suodattamassa, rauhoittamassa, kuuntelemassa, ymmärrettävässä.””
(Grönholm 2021).

Koko organisaatiossa assistenttien rooli saattaisikin näkyä vasta silloin, kun he eivät tekisi työtään tai silloin, jos inhimillisiä virheitä sattuu. Kun assistenttien työn luonne on edellä mainittujen kokonaisuuksien summa, saattaa assistentti roolissaan tuntea ajoittain olevansa jopa näkymätön. Helsingin Sanomat julkaisivat aiheesta keväällä 2021 toisen mielenkiintoisen artikkelin, *Näkymätön töissä*, joka perustui kyselyyn ammattiteistä, joissa koetaan voimakkaasti, etteivät muut noteeraa. Kyselyyn vastanneista moni työskenteli sihteerin tai assistentin nimikkeellä. ”Moni tekee jatkuvasti työtään niin, että on muille kuin ilmaa. On ammatteja, joissa ihmiset katsovat ohi, eivät tervehti eivätkä kiitä.” artikkelissa todetaan. Eräs tähän Helsingin Sanomien kyselyyn vastannut johdon assistentti kuvailee kokemuksiaan työnsä näkymättömyydestä seuraavasti: ”Olen jo tottunut siihen [olemaan näkymätön työssä] plus oma ura on tässä. Ahdistaa, kun ei saa työssä tarpeellista tietoa, minua ei katsota, minulle ei puhuta, käden liikkeellä pyydetään poistumaan työpisteestä, päämiehet kulkee napit korvilla eikä heitä voi puhutella.” Valitettavasti allekirjoittanut myös itse assistenttina samaistuu tähän kommenttiin liian usein. (Pajuriutta 2021.)

”Meillä on suurin osa työporukasta maisterisihmisiä ja itsekin kuitenkin korkeasti koulutettu sihteeri. Töissä puhutaan vain opettajista, ei henkilökunnasta. Jos on tapahtumia, niihin kutsutaan vain opettajakunta paikalle. Jokainen varmaan voi kuvitella, miltä tuntuu, kun teet työtä yhteisössä, jossa olet ammattiryhmäsi ainut edustaja ja se kyllä tehdään näkyväksi, ettet ole mitään, ellei sinua tarvita johonkin ”palvelemaan” niitä muita.” kertoo toinen vastannut, Keski-Suomessa työskentelevä koulusihteeri. (Pajuriutta 2021.)

Artikkeliin kootuista vastauksista välittyvät tietyntyyliset vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat assistentin ja esimiehensä välillä, sekä niistä heijastuva arvostuksen puute assistenttia kohtaan. Näiden elementtien ilmenemistä assistenttityössä ja assistenttien arvostuskokemuksissa tutkin myös itse opinnäytetyössäni. Arvostuksen ja merkityksellisyydentuntemusten merkitystä ja tärkeyttä työelämässä käsitellään syvemmin seuraavassa luvussa.

3 Arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemusten merkitys työelämässä

Arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemukset ovat osa ihmisen psykologisia perustarpeita, kuten kuuluisa yhdysvaltalainen psykologi Abraham Maslow kuvailee ihmisen tarvehierarkiaa (engl. *Maslow's hierarchy of needs*) käsittelevässä tutkimuksessaan *A Theory of Human Motivation* (1943). Fysiologisten tarpeiden, ruoan, juoman ja hengitysilman, sekä turvallisuustarpeiden jälkeen Maslow'n tarvehierarkian huipulla on joukko psykologisia tarpeita, mukaan lukien arvostuksen kokeminen ja merkityksellisyyden tunne (*esteem, self-actualization*).

Arvostusta tulee ymmärtää, jotta sen kokemista voidaan pyrkiä työelämässä tukemaan.

3.1 Arvostus

Mitä *arvostus* on? Mitä arvostuksen tunteen kokeminen merkitsee työelämässä niin yksilön kuin koko organisaation kannalta?

Järvinen, Rantala ja Ruotsalainen (2014, 27) kuvailevat arvostuksen tunteen syntyvän siitä kokemuksesta, miten hyvin yksilön ammatillinen panos tulee huomioiduksi niin julkisesti koko työyhteisössä kuin yksityisesti esimiehen kanssa.

Jolkkonen (2022) kertoo arvostusta koettavan erityisesti inhimillisenä ja kunnioittavana kohteluna sekä suoraan työn kautta ilmenevänä arvostuksena:

”Arvostus ilmenee moninaisissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, joissa yksilöt kokevat tulevansa huomioiduiksi, kuulluiksi ja nähdyiksi yksilöinä. Inhimilliseen ja yksilölliseen kohtaamiseen lukeutuvat kokemukset tasapuolisesta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta, myötätuntoisuudesta sekä aitoudesta. Työn kautta ilmenevä arvostus nähdään erityisesti luottamuksen sekä tuen osoittamisena ja saamisena. Arvostusta osoitetaan muun muassa palkitsemalla sekä muiden ammattitaitoa tukemalla, mutta myös itsearvostuksen merkitys havaitaan.”

Arvostuksen tunteminen sosiaalisessa kanssakäymisessä on keskeinen osa toimivaa työpaikkakulttuuria ja turvallisuuden tunteen rakentamista työyhteisöissä, Jolkkonen kuvailee. Arvostuksen koetut vaikutukset psykologisen turvallisuuden näkökulmasta keskittyvät luottamuksen ja yhteisöllisyyden kokemuksiin. Työilmapiirin ollessa arvostava uskaltavat yksilöt ottaa sosiaalisia riskejä mikä osaltaan lisää psykologisen turvallisuuden kokemusta. Arvostuksen tunteen kokeminen työyhteisössä tukee osaltaan myös uskallusta toimia ja tehdä päätöksiä omana itsenään, omien henkilökohtaisten näkemysten pohjalta. Tukiessaan työyhteisön psykologista turvallisuutta, koetaan

arvostuksen osaltaan myös vaikuttavan yhteisön työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. (Jolkkonen 2022.)

Hyvän vuorovaikutuksen lähtökohtana toimii molemminpuolinen kunnioitus ja arvostus toista kohtaan. ”Kun pohditaan arvostusta työelämässä, sosiaalinen arvonanto on keskeinen arvostuksen rakentumisen näkökulma. Toisilta ihmisiltä saatu tunnustus, arvostus ja kunnioitus tekevät elämästä mielekäästä. Yksilö hakee vuorovaikutuksen välityksellä hyväksyntää ja arvostusta olemiselleen ja tekemisilleen sekä vastavuoroisesti antaa hyväksyntää ja arvostusta myös muille”, Jolkkonen toteaa. Työelämä on merkittävä sosiaalisen arvonannon kenttä, jossa työn tekeminen antaa mahdollisuuden saada sosiaalista arvostusta ja kokea samalla itsensä merkitykselliseksi. Sosiaalinen arvonanto, muilta saadut arvostuksen ja merkityksellisyyden kokemukset, vaikuttavat myös yksilön itsearvostukseen: ”Erilaiset sosiaaliset tilanteet saavat aikaan kokemuksia, joihin liittyy joko myönteisiä tai kielteisiä tunteita. Myönteisiin tunteisiin liitetyt kokemukset vahvistavat yksilön käsitystä omasta merkityksellisyydestään ja tärkeydestään, kun vastaavasti kielteiset tunteet luovat merkityksettömyyden kokemuksen. Näiden kokemusten pohjalta yksilö rakentaa käsitystään itsestään ja omasta arvostaan” (Jolkkonen 2022).

Työelämässä arvostuksen saaminen oman ammatillisen osaamisen näkökulmasta sekä arvostuksi, tasavertaiseksi työyhteisön jäseneksi itsensä tunteminen, ovat olennaisia työmotivaation syntymiselle sekä työhön ja työyhteisöön sitoutumiselle:

”Ammatillinen arvostus subjektiivisena kokemuksena tarvitsee vahvistuakseen työyhteisön tuen varsinkin oman osaamisen kehittämisen kontekstissa. Arvostuksen kokemus ilmenee vuorovaikutteisessa ilmapiirissä ja vähitellen vahvistuvana luottamuksena. Nämä johdattavat työyhteisökulttuuriin, jossa jokainen työyhteisön jäsen huomioidaan. Yksilö pääsee työyhteisössä osoittamaan omaa osaamistaan myös muille, ja osaksi yhteistä päämäärää. Osaava yksilö, jonka ammatillista kasvua tuetaan ja kannustetaan, sopeutuu paremmin organisaation muutoksiin. Arvostettuna yksilö on myös sitoutuneempi. Ammatillisen arvostuksen avulla voidaan tarkastella niin työhön sitoutumisen edellytyksiä, jossa yksilö kokee innostusta oman osaamisen kehittämiseen, kuin myös negatiiviseen stressiin johtavia syitä. Ammatillinen arvostus ei hahmotu listauksista, joissa tuodaan esille arvostetuimpia koulutuksia tai ammatteja, vaikka mielikuvat sen rakenteissa näyttäytyvätkin. Huomio kiinnittyy enemmän oman osaamisen arvostamiseen ja työoloihin, jossa kaiken pohjalla oleva itsearvostus voi vahvistua, tai pahimmassa tapauksessa heikentyä.” (Heino 2019.)

Lax (2020) nostaa osuvasti esille työelämän arkipäiväisiä arvostuksen ilmenemismuotoja. Perusasiat kuten tervehtiminen ja hyvän päivän juttelu toimivat lähtökohtina arvostukselle, kokemukselle siitä, että seistään tasavertaisina kollegoina samalla viivalla. Asiallinen käyttäytyminen on arvostuksen peruspilareita. Arvostuksen osoittamisen voi aloittaa esimerkiksi seuraavien toimien mukaisilla avauksilla:

- näkemyksen tai mielipiteen kysymisellä
- kuuntelemalla ja olemalla läsnä
- olemalla kiinnostunut mitä toiselle ihmiselle kuuluu
- tarkentavia kysymyksiä tekemällä
- myönteisesti osoittamalla oikeasti kiinnostusta ja pyrkien asennoitumaan toisen ajatuksiin
- kannustamalla avoimuuteen sekä uusien työtapojen kokeilemiseen virheitä pelkäämättä
- palautteen antamisella
- pyytämällä apua ja tarjoamalla mielenkiintoista tai vastuullista työtä
- rauhoittaa tilanne ja antaa toiselle työrauhan.

Laxin nostot toimivat epäonnistuessaan osuvina esimerkkeinä johdannossa mainitsemilleni puhumattomille pienille teoille ja kommunikaation tavoilla, joista ilmenee epätasa-arvoisuus kollegoina assistentin ja juristin välillä, pahimmillaan arvostuksen puute assistenttia kohtaan.

3.2 Merkityksellisyys

Mitä merkitsevät *merkityksellisyiden* kokemukset työelämässä ja sen kannalta?

Työn merkityksellisyydellä tarkoitetaan ihmisen kokemusta oman työnsä tärkeydestä, tarkoituksesta ja merkitsevyydestä. (Rosso, Dekas & Wrzesniewski, 2010.)

”Tarkempia määritelmiä työn merkityksellisyydestä on luotu kymmeniä, mutta kaikissa niissä toistuvat monet samat asiat, kuten työn arvokkuus itsessään, hyvää tuottava päämäärä sekä mahdollisuus itsensä toteuttamiselle”, Lehtinen (2020) kertoo. Työnsä merkityksellisyyttä tarkastellaan tyyppillisesti kolmesta eri näkökulmasta: pelkkänä rahan ansaitsemiskeinona, urallaan etenemisen näkökulmasta tai kutsumusnäkökulmasta. Ansaitsemisnäkökulmasta työnsä merkityksellisyyttä määrittelevä yksilö keskittyy työn mukanaan tuomiin materiaalsiin etuihin; palkan suuruuteen ja muihin työn kautta saavutettuihin konkreettisiin etuihin, määrään ja materiaan. Ansaitsemisnäkökulmaa ei missään nimessä tule kuitenkaan tarkastella kritisoivasta näkökulmasta; työ on näin ajatteleville ihmisille keino, jonka avulla tavoitellaan muita tärkeämpiä oman elämän tavoitteita. Merkityksellisyyttä haetaan työn ulkopuolelta, työn tuottamin keinoin. Sen sijaan yksilö, jolle omalla urallaan eteneminen tekee työn teosta ja täten myös elämästä merkityksellistä, heijastaa urallaan etenemistä ja sitä kautta saavutettua statustaan usein myös itsetuntonsa ja oman arvonsa määrittämiseen. Yksilöt, jotka tarkastelevat työnsä merkityksellisyyttä kutsumusnäkökulmasta, kokevat työn tärkeyden ja merkityksellisyyden sen pohjalta mitä se heidän elämänsä tuo, kuinka paljon hyvää oloa ja täyttymystä työ tekijälleen antaa. Tällaiset yksilöt näkevät työnsä merkityksellisenä usein

siitä näkökulmasta kuinka paljon oman työn kautta voidaan tuottaa myös hyvää muille, tuoden sitä kautta hyvää oloa ja merkitystä takaisin itselle. ”Näitä työn kutsumuksena kokevia ihmisiä arvioidaan olevan noin kolmannes kaikista työntekijöistä”, Lehtinen toteaa.

Katsoi oman työnsä merkityksellisyyttä mistä näkökulmasta hyvänsä, merkityksellisyykokemusten on todettu työelämässä edistävän sekä yksilö- että koko organisaatiotason etuja. Sahimaan (2017) mukaan psykologiset perustarpeet sekä merkityksellisyyden kokemus työelämässä on tutkimuksissa linkitetty parempaan työtyytyväisyyteen, työhön sitoutumiseen ja työtehokkuuteen. Hän toteaa työelämän merkityksellisyyden kokemuksella olevan vaikutuksia sekä yksilötason kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin että organisaatiotason menestykseen. Olennainen osa motivaation syntymistä, ei pelkästään työnteolle vaan kaikelle tekemiselle, on kokemus tekemisen, oman työnsä mielekkyydestä ja merkityksellisyydestä.

Heino (2019) toteaa, että oman arvonsa tuntevan yksilön haluavan saada työssään merkityksellisyyden kokemuksia. ”Merkityksellisyys on ammatillisen arvostuksen yksi tärkeimmistä teemoista, jonka avulla yksilö kokee olevansa tärkeä osa kokonaisuutta. Tällöin yksilö motivoituu tekemään parhaansa – ja vielä pikkuisen enemmän, työnsä ja työyhteisön hyväksi.”

Yksilölle työn merkityksellisyykokemukset ovat merkittäviä ennen kaikkea työhön sitoutumisen ja työssä sekä arjessa jaksamisen kannalta. Tässä mielessä työntekijöiden merkityksellisyyden kokemukset ovat avainasemassa myös koko organisaation tulevaisuuden menestykselle:

”Merkityksellisyyden tunteeseen linkittyä myös yritysten haaste saada työntekijänsä sitoutettua. Samaan aikaan yksilöt pohtivat, mikä loisi motivaatiota ja merkitystä omaan työhön nykyajan pirstaleisessa työelämässä. Tulevaisuuden työnteon tapoja on vaikea ennustaa, mutta jos työ tuntuu mielekkäältä, motivoivalta ja merkitykselliseltä, on melko varma, että ihmiset myös tekevät parempaa jälkeä, pysyvät työkykyisinä ja työelämässä pidempään, ja tukevat näin myös organisaatioiden menestystä sekä yhteiskunnan toimintaa” (Bergström & Törnroos 2022).

Tästä näkökulmasta katsottuna jokaisen meistä tulee omalta osaltamme itsemme ja organisaatiomme kannalta pohtia oman työmme merkityksellisyyttä, sitä mitä työ juuri minulle merkitsee ja mikä on sen tarkoitus. Harkita pitääkö työn olla vain se pakollinen osa elämää, jolla taata oma ja perheen elanto, vai voiko työllä olla muitakin merkityksellisyytulottuvuuksia? Entä onko näiden taivoittelu itselle merkityksellistä? Tai mitä merkitystä työllämme on muille ihmisille, maailmalle? Parhaimmillaan työ voi olla tärkeä osa elämää, jossa ihminen pääsee toteuttamaan itseään ja kokee olevansa tarpeellinen, arvostettu osa yhteisöä. Yksilötasolla merkityksellistä työtä ei voi määrittellä

yksiselitteisesti, sillä jokainen kokee sen omalla tavallaan, työnsä merkityksellisyysskysymyksiin voi vastata kukin yksilö vain itse. (Lehtinen 2020.)

4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tavoite on tarkastella assistenttien asemaa, roolia ja arvostuksen tasoa työelämässä. Tutkimustyön kiinnostuksen keskiössä on miten arvokkaana ja merkityksellisenä assistentit itse pitävät omaa työtään ja työpanostaan organisaatiossaan, sekä missä arvossa organisaation muu henkilöstö pitää assistentteja ja heidän työpanostaan organisaation toiminnan kannalta. Lisäksi tutkitaan sitä miten koetut arvostus- ja merkityksellisyystuntemukset heijastuvat assistenttien asemaan ja kohteluun työyhteisössään ja tiimeissään.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimus sisältää myös jonkin verran laadullista, kvalitatiivista sisältöä. Valitsin määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän yhdistelmän tähän tutkimukseen, tavoitteenani kumpaakin tutkimusmenetelmää hyödyntämällä pyrkiä parhaiten selittämään ja ymmärtämään niin yksilöinä kuin yhteisössä koettuja kokemuksia ja näkemyksiä. (Flick 2017.)

Kun tutkimuksen keskiössä on yksilöiden kokemukset ja näkemykset sekä valitun organisaation koetut yhteisölliset kokemukset, ei tutkimustulosten täten voida sanoa toimivan yleistävänä kuvauksena tutkittavasti aiheesta. Esille nousee yhden työyhteisön kokemukset ja näkemykset assistenttien arvostuksesta ja heidän työnsä merkityksellisyydestä työyhteisössään. Tarkoituksena ei ole tutkia arvostuksen esiintymisen määrää tai toistuvuutta vaan arvostuksen kokemusta ja sen koettuja vaikutuksia ja ilmenemistä assistenttien työnteossa.

4.2 Tutkimusaineisto ja aineiston kerääminen

Tutkimusaineiston pohjana toimii tutkittavan aiheen kannalta sopivaksi katsotulle kohdeorganisaatiolle 26.9.–12.10.2022 välillä tehty kysely. Kyseinen organisaatio toimii asianajoalalla. Asiantuntijatyöorganisaatiossa assistenttien työpanos on oleellinen osa kyseisen organisaation päivittäistä toimintaa, jolla varmistetaan toiminnan tehokkuus, se että juristit pystyvät työssään keskittymään vain olennaiseen eli laskutettavaan työhön. Organisaation henkilöstöstä assistentin roolissa työskentelee 12 prosenttia, kun taas yrityksen muut henkilöstöryhmät koostuvat juristeista (55 %), liiketoimintapalvelulaisista (13 %) ja kaikkien henkilöstöryhmien harjoittelijoista (20 %).

Assistentit on organisaatiossa jalkautettu assistenttitiimeittäin kunkin juridiikan erikoisalan alle. Kullakin noin kymmenen hengen assistenttitiimeistä on omat tiiminvetäjäassistenttinsa. Tiimien sisällä kullekin assistentille on erikseen nimetty oma rajattu joukkonsa juristeja tietyn palvelukokonaisuuden alle, joille he pääasiassa työskentelevät. Todettakoon täten, että tässä organisaatiossa

assistenttien rooli on syvälle toiminnan ytimeen juurtunut ja että assistenttien työ on harkitusti organisoitua, mikä tekee kyseisen organisaation tutkimisesta mielenkiintoista.

Kattavan tutkimusaineiston keräämistä varten aineisto koostuu kahdesta erillisestä kyselylomakkeesta. Ensimmäinen kyselylomake on kohdistettu assistenteille itselleen (liite 1) ja lähetetty rajatulle joukolle assistentteja kunkin eri palvelukokonaisuuden alta. Tämän lomakkeen kysymykset koskevat assistenttien omia kokemuksia ja näkemyksiä ammattikuntansa, roolinsa ja asemansa arvostuksesta ja kohtelusta organisaationsa sisällä, sekä yleisesti työnsä merkityksellisyysskoemuksista. Kyselylomakkeen teemat keskittyvät vastaaja-assistenttien taustatietojen kartoittamiseen (koulutus, kokemusvuodet, työnsä päävastuualueet), omiin henkilökohtaisiin arvostus- ja merkityksellisyystuntemuksiin työtään kohtaan, sekä yleisiin näkemyksiinsä assistenttityön arvostuksesta ja merkityksellisyydestä työelämässä, että näiden tekijöiden vaikutuksiin työskentelyssään organisaationsa ja tiiminsä sisällä. Kysely lähetettiin organisaation sisällä 15 assistentille, joista 13 vastasi kyselyyn. Näistä vastauksista tutkimusaineistona hyödynnetään 12 vastausta, jotta vastausten lukumäärä olisi sama suhteessa tutkimusaineiston toiseen puoliskoon, organisaation muulle henkilöstölle kohdistettuun kyselyyn (liite 2). Tämä kysely lähetettiin rajatulle jakelulle yrityksen juristeja eri palvelukokonaisuuksista sekä liiketoimintapalvelulaisille ja harjoittelijalle. Kysymykset koskevat heidän henkilökohtaisia sekä yhteisöllisiä näkemyksiään ja kokemuksiaan assistenttien arvostuksesta ja kohtelusta organisaatiossaan. Kyselylomakkeen teemat keskittyvät vastaajien taustatietojen kartoittamiseen (ammattinimike, työvuodet organisaatiossa, kuinka usein työskentelevät assistenttien kanssa), omiin sekä yhteisöllisiin näkemyksiinsä assistenttien arvostuksesta ja merkityksellisyydestä, sekä siitä miten nämä heijastuivat toimintaansa tai muiden toimintaan assistentteja kohtaan organisaatiossaan ja tiimeissään. Kysely lähetettiin tässä vastaajaryhmässä 32 työntekijälle eri henkilöstöryhmistä, joista 12 vastasi kyselyyn. Aineistoni sisältää täten vastauksia kahdesta eri vastaajaryhmästä assistentit (12 vastaajaa) ja muu henkilöstö (12 vastaajaa), yhteensä 24 vastausta. Kukin työskentelee organisaationsa eri erikoisalojen ja tiimien alla, jotta vastaukset kattaisivat monipuolisesti koko organisaation näkemykset ja kokemukset. Kyselylomakkeet lähetin sähköisesti kullekin vastaajalle erikseen.

Kummatkin kyselylomakkeet sisältävät useita kysymyksiä aihepiirin tiimoilta. Suurimmassa osassa kysymyksistä vastaajaa pyydetään antamaan vastauksensa arvoasteikolla 1-10. Tulosten tulkitsemisen havainnollistamisen apuvälineeksi on koostettu taulukkomuotoon koonteja kummankin kyselyn vastauksista (taulukot 2–13), joita hyödynnetään tuloksia käsittelevässä luvussa 5. Taulukoissa vastaukset on kategorisoitu kolmeen ryhmään: vastaukset arvosanalla 1–3 kuuluvat punaiseen ryhmään (tyypillisesti negatiivisina tai kielteisinä tyyliiltään), arvosanalla 4–6 (ns. neutraalit, tasa-arvoisuutta kuvastavat vastaukset) keltaisella värillä, arvosanalla seitsemän väriteemaan keltavihreä (ns. epävarma/ väliinputoaja, neutraalin ja todella hyvän välissä; arvio ”melko hyvää”

tilanteesta) ja arvosanoin 8–10 vihreällä värillä (tyypillisesti positiivisesta tai myönteisestä sisällöstään johtuen).

Näiden lisäksi molemmilla kysymyslomakkeilla on myös avoimia kysymyksiä, joissa vastaajat pääsevät sanoittamaan näkemyksiään ja kokemuksiaan myös omin sanoin, rajattujen vaihtoehtojen lisäksi. Vastauksia siteerataan monipuolisesti ja kattavasti luvussa 5 kysymysteemoittain.

Assistenttien kysely sisältää yhteensä 21 kysymystä, 16 arvoasteikkokysymystä ja 5 avointa kysymystä. Juristien ja liiketoimintapalvelulaisten kysely sisältää vastaavasti yhteensä 15 kysymystä, joista 12 on arvoasteikkokysymyksiä ja 3 avoimia.

Kyselyillä saatuja tuloksia käsittelemme seuraavassa luvussa alkuun assistenttien vastausten pohjalta, sitten juristien ja liiketoimintapalvelulaisten.

5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen keskeiset tulokset, ensin assistenttien omien työtään, asemaansa ja rooliansa koskevien arvostus- ja merkityksellisyykokemusten pohjalta (5.1–5.1.4), sitten organisaation muun henkilöstön näkemysten ja kokemusten perusteella (5.2–5.2.3). Tulokset esitellään kummankin vastaajaryhmän osalta teemoittain omina alalukuina. Teemat ovat assistenttien osalta: assistenttien näkemykset ja kokemukset; vastaajien taustatiedot; arvostus ja merkityksellisyys; rooli, toimenkuva ja työtehtävät; sekä kohtelu, toiminta ja viestintä organisaation ja tiimin sisällä. Teemat juristien ja liiketoimintapalvelulaisten osalta ovat: juristien ja liiketoimintapalvelulaisten näkemykset ja kokemukset; vastaajien taustatiedot; assistenttien merkitys tiimin ja koko organisaation toiminnan kannalta sekä näkemysten heijastuminen assistenttien asemaan ja kohteluun.

5.1 Assistenttien näkemykset ja kokemukset

Vastaajat näkivät työnsä tärkeänä, mutta kokivat, ettei assistentteja kuitenkaan arvosteta työelämässä yleisellä tasolla, etenkin asianajomaailman ulkopuolella. Tämä on vastaajien mukaan ilmennyt muun muassa assistenttiosuutuuksien vähenemisenä.

”Minusta tuntuu, että asianajomaailman ulkopuoliset henkilöt saattavat hieman väheksyä työnimikettä ”assistentti” mutta asianajomaailmassa ja varsinkin meidän talon sisällä assistenttien työtä arvostetaan. Nimike ”assistentti” on ehkä hieman kärsinyt arvonalentumista.” (Vastaaja 3)

”Omassa organisaatiossani olen kokenut, että assistenttien työtä arvostetaan ja heillä on tärkeä rooli organisaatioissa. Assistenttien rooli ja arvostus toki riippuu organisaatiosta ja sen noudattamista arvoista. Viime vuosina assistenttien määrää on monilla aloilla vähennetty huomattavasti ja asiantuntijat hoitavat monia sellaisia tehtäviä itse, jotka ovat aiemmin kuuluneet assistenteille. En usko sen kuitenkaan johtuvan assistenttien arvostuksen puutteesta, vaan lähinnä organisaatioiden resurssien vähentämisestä.” (Vastaaja 6)

”Yleisesti assistentin roolia pidetään varmaankin vanhanaikaisena ja johdon assistentteja lukuun ottamatta monessa organisaatiossa on luovuttu assistenteista ja jokainen hoitaa assistenteille aiemmin kuuluneita tehtäviä itse. Asianajoalalla näen kuitenkin, että assistentin työtä arvostetaan, koska se mahdollistaa asiantuntijatehtäviin keskittymisen.” (Vastaaja 11)

Kaikista vastauksista välittyy ajatus siitä, että assistentteja arvostetaan niissä organisaatioissa, joissa heidän palvelujaan säännöllisesti hyödynnetään ja joissa työskentely assistenttien kanssa on läheistä. Näissä organisaatioissa assistentit mielletään arvokkaiksi työpäreiksi ja toiminnan tukijoiksi. Sama arvostus ei kuitenkaan aina välity assistenttien työssään kokemaan kohteluun asti. Mielletään myöskin, että tietämättömyys assistenttityön luonteesta ja osaamisen laajuudesta, on osasy syy arvostuksen puutteelle:

”Näen, että ”assistentti” tittelinä ei herätä hirveästi arvostusta. Arvostusta varmasti lisääisi enempi tietoisuus assistenttien työtehtävistä myös ”assistenttipiirien” ulkopuolella. Koen, että assistentin rooli on kuitenkin todella merkityksellinen organisaatiomme saumattoman toimimisen kannalta. Organisaatiossamme on paljon puhetta siitä, kuinka tärkeitä assistentit ovat, mutta itse sen osoittamisessa (esim. tasa-arvoisen kohtelu ja palkka) voisi olla parantamisen varaa.” (Vastaja 1)

Monissa vastauksissa mainitaan työn ”näkyvätön” luonne, jota käsiteltiin myös aiemmin, assistentin roolia ja toimenkuvaa käsittelevässä luvussa 2.3. Työn näkyvättömyyden arvioidaan heikentävän arvostuksen karttumista assistenttien ammattikuntaa kohtaan, sillä työn vaatimukset ja tarvittava ammattitaito ei välity ulkopuolisille:

”Assistentti on selkeästi avustavassa asemassa oleva työntekijä. Assistentin läsnäoloa ei yleensä huomata, mutta silloin kun tulee hätä tai assistentti puuttuu, huomataan se varmasti. Assistentti on myös linkki juristien ja muun toimiston liikepalvelulaisen välillä. Assistentti myös tietää toimiston asioista yleensä keskivertoa enemmän ja esimerkiksi nuoremmat juristit kääntyvät ihan käytännön asioissa kuten tuntikirjauksissa assistentin puoleen. Mielestäni vanhemmat henkilöt esim. osakkaat arvostavat assistentin työpanosta enemmän. Yleisesti arvostus työelämässä ei ole suurta, eikä mielestäni ymmärretä miten laaja-alaisia ammattilaisia ja ”multitaskaajia” assistentit ovat.” (Vastaja 2)

Muutama vastaaja oli myös sitä mieltä, ettei assistenttityötä arvosteta riittävästi, koska assistentit eivät itse osoita riittävästi ammattitaitoa ja arvostusta omaa työtään kohtaan:

”Varmasti palvelukokonaisuudesta riippuva, mutta omakokemukseni on, että assistentin asema tiimissä on juristeista riippuva. Jotkin juristit kaipaavat enemmän assistentin apua kuin toiset ja käyttävät assistenttia rohkeammin kuin toiset. Assistentin rooli on kuitenkin iso. Assistentin puoleen käännetään hätätilanteissa, assistentin hiljaiseen tietotaitoon luotetaan ja assistentti on yleensä se, joka tuntee talon ja sen toimintatavat parhaiten. Ja mitä arvostukseen tulee, mielestäni meidän assistenttien

tulisi itse olla ylpeämpiä ammatistamme ja rohkeammin tuoda esille osaamistamme.”
(Vastaaja 4)

”Itse näen tämän asian niin, että assistenteilta itseltään puuttuu jonkin verran ns. hyvää itsetuntoa ja ammattiyylpeyttä. Heidä arvostetaan ja heidän rooliaan työyhteisössä kunnioitetaan, mutta assistentit itse kokevat tämän usein päinvastoin.” (Vastaaja 5)

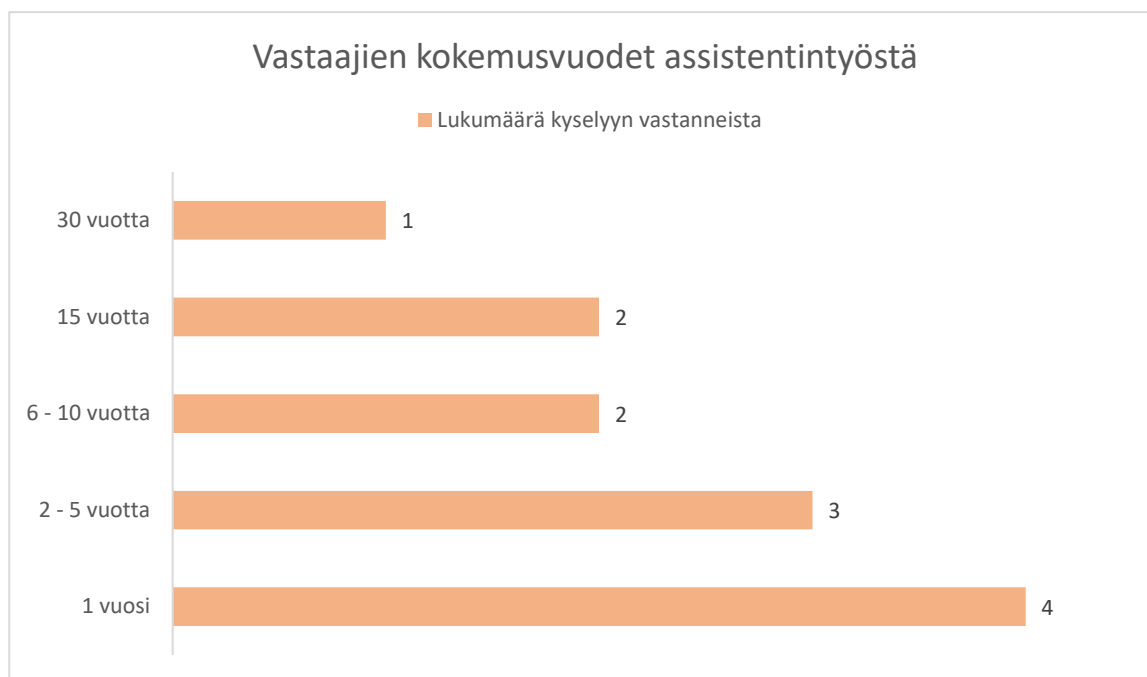
Mielenkiintoista hajontaa tarjosi nimenomaan kysymys siitä, kuinka ylpeitä assistentit olivat omasta työstään ja assistenttiudesta, hieman yli puolen (58 %) ollessa ylpeitä ammatistaan, arvosanoin 8–9/ 10, ja loppujen (42 %) ollessa jossain määrin ylpeitä ammatistaan tai arvioidessa, etteivät kokeneet varsinaista ylpeyttä ammattiaan kohtaan, vaikeivat sitä täysin hävenneekään. Täyttä kymppiä, eli olevansa työstään todella ylpeä, ei antanut yksikään assistentti. Kenties assistenttien kokemuksilla siitä, että heidän tulisi itse arvostaa omaa työtään ja osaamistaan enemmän, on jotain perää. Voivatko assistentit kokea työnsä olevan merkityksellistä, jos vain hieman yli puolet kokevat olevansa työstään ylpeitä?

5.1.1 Vastaajien taustatiedot

Koulutustaustaltaan vastaaja-assistenteista kaikilla yhtä lukuun ottamatta oli tradenomitutkinto. Yhdellä assistenteista oli Teologian maisteritutkinto Helsingin yliopistosta. Assistenteista 58 prosenttia oli valmistunut Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta Johdon assistenttityö ja kielet -koulutuslinjalta (tunnetaan nykyisin myös uudelta nimeltään Liiketoiminnan palveluratkaisut ja kielet). Haaga-Helian sijaan yksi assistentti oli käynyt Laurea ammattikorkean, yksi oli opiskellut Rastor-instituutissa, yksi Helsingin yliopistossa ja Alankomaissa Radboud University Nijmegenissä, kaksi Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Heliassa ja yksi viimeisteli ammattikorkeakoulututkintoaan Metropoliasa. Suuntautumisina assistenteilla oli esimiestyö ja kehittäminen, liiketalous, oikeudellinen asiantuntijuus, johtaminen, HR, juridiikka, oikeustiede ja taloushallinto. Tämän lisäksi muutamalla assistentilla oli myös muun alan koulutustaustaa, kuten kulttuurialan ammattikorkeakoulututkinto sekä digitaalisen markkinoinnin ja sosiaalisen median tutkinto. Ylemmän asteen tutkinnon koulutusvuosia assistenteilla oli takanaan kolmesta vuodesta kuuteen vuoteen.

Vastanneiden kokemusvuodet assistenttityöstä (kuva 1) vaihtelivat vuodesta kolmeen kymmeneen vuoteen. Vastanneista 33 prosenttia oli työskennellyt assistentin työtehtävissä vasta noin vuoden verran. Heihin verraten hieman pidempään alalla, 2,5–3,5 vuotta, oli kerennyt työskentelemään 25 prosenttia vastaajista. Lisäksi mukana oli selkeästi pidempää assistentin uraa luoneita: vastaajista 17 prosentilla oli työvuosia assistentin tehtävistä takanaan hieman alle kymmenen, viisitoista vuotta assistenttina oli työskennellyt toiset 17 prosenttia ja yhdellä oli jopa kunnioitettavat kolmekymmentä vuotta assistenttityötä takanaan. Kahdestatoista vastaajasta kokemusvuosia

assistenttina kertyi yhteensä huikeat 90,6 vuotta. Todettakoon täten, että tästä vastaajajoukosta löytynee ammattikuntansa vahvaa kokemusosaamista, ammattitaitoa ja näkemystä.



Kuva 1. Vastaajien kokemusvuodet assistentintyöstä

5.1.2 Arvostus ja merkityksellisyys

Vastaaja-assistenteista 75 prosenttia piti itse työtään arvokkaana ja merkityksellisenä, antaen työnsä arvokkuudesta ja merkityksellisyydestä kysyttäessä vastaukseen 8–9/ 10 (10 tarkoittaessa oman työn olevan todella arvokasta ja merkityksellistä) (taulukko 2). Loput näkivät työnsä joko melko arvokkaana ja melko merkityksellisenä, arvosanalla 7/10, tai arvosanalla 5–6/ 10, eli ettei työnsä ollut täysin turhaa, muttei myöskään erityisen arvokastakaan. Kukaan vastaajista ei kokenut työtään täysin arvottomaksi tai merkityksettömäksi. Se, että assistentin työn luonne perustuu pitkälti muiden työtehtävien edistämiseen, siihen että auttaa muita onnistumaan, ei assistenttien mielestä selkeästi vähennä itse assistenttityön merkityksellisyyttä.

Taulukko 2. Assistenttien näkemykset työnsä arvokkuudesta ja merkityksellisyydestä

5. Kuinka arvokkaana ja merkityksellisenä näet oman työsi? Asteikolla 1-10 (1 = En ollenkaan arvokkaana, työni on täysin merkityksetöntä; 5 = Neutraali, työni ei ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen arvokasta; 10 = Todella arvokkaana ja merkityksellisenä)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
7	8	8	6	9	8
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
8	8	9	5	8	8

Pohtiessaan missä arvossa organisaationsa muut jäsenet pitävät assistentin roolia ja työn tärkeyttä sekä merkityksellisyyttä koki vain hieman alle puolet (42 %) muiden organisaatiossaan ajattelevan assistentin työn olevan tärkeää ja merkityksellistä, arvosanoin 8–9 /10, vaikkakaan täyttä kymmentä (= todella tärkeää ja merkityksellistä) kysymykseen ei antanut kukaan. Vastaajista saman verran (42 %) koki muiden ajattelevan assistentin työn olevan melko tärkeää ja merkityksellistä, arvosanalla seitsemän. Loput 17 prosenttia assistenteista kokivat, ettei assistentteja nähdä täysin turhina, mutta etteivät muut myöskään erityisesti arvosta assistenttien roolia ja työn tärkeyttä sekä merkityksellisyyttä organisaatiossaan, arvosanoin kuusi ja viisi. Kukaan vastaajista ei kokenut muiden ajattelevan assistenttien työn ja roolin olevan organisaatiolleen täysin turha tai merkityksetön.

Verratessaan itse oman työnsä merkityksellisyyttä organisaationsa muiden jäsenten, esimerkiksi juristien työn tärkeyteen ja merkityksellisyyteen, koki hieman yli puolet assistenteista (58 %) työtehtävänsä muihin verraten yhtä tärkeiksi ja merkityksellisiksi, tasa-arvoisiksi. Kun taas 25 prosenttia vastaajista koki työnsä muihin verratessaan vähemmän tärkeäksi ja että muiden työ on jopa omaansa tärkeämpää. Sen sijaan 17 prosenttia assistenteista kokivat oman työnsä muihin verrattuna toisinaan jopa muiden työtä tärkeämpänä. Mielenkiintoisen kysymyksestä teki se, että vastaukset olivat hajaantuneet asteikon molempiin päihin, vahvojen tasavertaiseksi arvioitujen neutraalien vastausten rinnalla.

Tiivistelmänä arvostus- ja merkityksellisyysskokemuksille assistenttien omasta näkökulmasta voi todeta assistenttien pääasiassa ajattelevan roolinsa ja työpanoksensa olevan organisaationsa toiminnan kannalta tärkeä ja merkityksellinen. He kokevat myös muiden omassa organisaatiossaan pääasiassa ajattelevan näin. Kuitenkin verratessaan omien työtehtäviensä merkityksellisyyttä muiden työtehtävien merkitykseen organisaatiolleen, kokivat assistentit työnsä olevan pääasiassa yhtä tärkeä ja merkityksellinen kuin kaikkien muidenkin, vaikka toisinaan muiden työtehtävät nähtiinkin assistentin työtä tärkeämpänä.

5.1.3 Rooli, toimenkuva ja työtehtävät

Kyseisessä organisaatiossa vakituudessa työsuhteessa työskentelevät assistentit omaavat ammattinimikkeen Legal Assistant. Tähän kukin sai halutessaan lisätä oman erikoisalansa tai ryhmänsä tunnusteen, esimerkiksi Legal Assistant Corporate Governance tai Legal Assistant Dispute Resolution. Lisäksi vastaajajoukossa oli myös kaksi eri palvelukokonaisuuksien assistenttitiimien esihenkilöä: Team Manager Assistant services ja Supervicing Legal Assistant.

Assistenttien työtehtävät vaihtelivat tiimeittäin ja eri palvelukokonaisuuksien sisällä, mutta hallinnolliset päivittäiset tehtävät, kuten laskutukseen, kalenterinhallintaan, dokumenttienmuokkaukseen sekä tapaamis-, tapahtuma-, kokous- ja matkajärjestelyihin liittyvät työtehtävät olivat kaikilla samat. Työtehtävissä korostui oman tiimin juristien läheinen avustaminen kaikkeen toimeksiantojen hallintaan liittyvissä tehtävissä. Vastauksissa ilmeni myös työtehtävien vaatimukset oman palvelukokonaisuuden ja erikoisalan erityisosaamiseen ja ammattitaitoon liittyen, joita kuvaillaan muun muassa seuraavasti:

”Työskentelen toimistomme Yhtiöoikeustiimin ryhmäassistenttina. Hoidan kaikkia tiimimme erikoisalaan liittyviä työtehtäviä asiakkaidemme yhtiökokousten organisoinnista yhtiöiden hallinointiin liittyviin rekisteröintiä koskeviin tehtäviin.” (Vastaja 1)

”Vastuualueisiin kuuluu esimerkiksi yrityssaneerauksiin liittyvät avustavat työtehtävät, KYC-raportointi...” (Vastaja 3)

Assistenttina pisimpään työskennellyt Vastaja 8 luetteli omien erikoisosaamista ja ammattitaitoa vaativien työtehtäviensä osalta muutaman esimerkin, joista ilmenee nimenomaan työtehtävien vaativuus ja organisaation muilta jäseniltä vahvalla ammattitaidolla vuosien myötä ansaittu vankka luotto:

”Lisäksi olen mukana erilaisissa XRM-projekteissa, avustan käännösryhmäämme saksan käännöksissä ja hoidan International Law Associationin (vastaava juristini varainhoitaja) varainhoitoon liittyviä tehtäviä melko itsenäisesti.”

Esihenkilö- ja vastuuasemassa työskentelevien assistenttien työtehtäviin kuului perinteisten assistenttitehtävien lisäksi myös tiiminvetäjänä toimimiseen liittyviä vastuualueita, jotka vaativat selkeää erikoisosaamista, muun muassa johtamistaitojen ja hyvien tiimi- sekä ihmissuhdetaitojen osalta:

”Pääasiassa hoidan hallinnollisia esihenkilön tehtäviä, mutta autan myös päivittäisissä assistentin tehtävissä koko linjan assistentteja.” (Vastaja 5)

”Teen normaaleja assistentin toimenkuvaan kuuluvia töitä kuten matka-, tapaamis-, tapahtuma- ym. järjestelyt, laskutusta, kululaskuja, dokumentinhallintaa, toimeksianton elinkaareen liittyviä toimenpiteitä. Lisäksi työhöni kuuluu esihenkilövastuita (harkkarit + ilta-assistentit); alaisten tukeminen työssä sekä rekrytoinnissa ja opiskelijamarkkinoinnissa mukana oleminen. Lisäksi teen kilpailu- ja hankintaoikeusryhmämme juristeille ns. paralegal-työtä yrityskauppailmoitusprosesseihin liittyen.” (Vastaaaja 9)

Kaikista vastauksista työtehtävien osalta ilmenee edellä teoriaosuudessa mainitsemani Vuoren ja Siivosen (2009) kuvaus assistentin moniosaajuudesta, sekä Osaamisen ennakoitifoorumien tulokset (Leveälähti ym. 2019) tulevaisuuden työn vaatimuspiirteistä muun muassa kokonaisuuksien hallinnasta luovuuteen ja hyviin tiimityöskentelytaitoihin: Siinä samalla missä assistentti hoitaa hallinnollisia toistuvia tehtäviä, toteuttaa hän päivittäin myös luovaa osaamistaan esimerkiksi luomalla tilaisuuksille ja kokouksille tyylikkää PowerPointit, organisointiosaamista koordinoimalla tapahtumia, aikatauluttamisosaamista huolehtiessaan ei pelkästään omasta kalenteristaan vaan myös koko tiimin kalentereista, tietoteknistä osaamista työskennellessään kymmenillä erilaisilla virtuaalisilla alustoilla.

Assistenteista 75 prosenttia koki roolinsa ja työpanoksensa tärkeyden ja merkityksellisyyden organisaationsa arjessa tärkeäksi ja merkitykselliseksi tai jopa todella tärkeäksi ja merkitykselliseksi, arvosanoin 8–10/ 10 (taulukko 3). Kahdestatoista vastauksesta täydet kymmenen (= roolini ja työpanokseni on todella tärkeä ja merkityksellinen organisaationi arjessa), antoi kaksi assistenttia. Vastaaajista 17 prosenttia koki roolinsa tärkeyden melko tärkeänä ja jokseenkin merkityksellisenä, antamalla arvosanan seitsemän. Lisäksi yksi vastaaaja-assistentti koki muista poiketen, ettei työnsä ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen merkityksellistä organisaationsa arjessa, arvosanalla 5/10. Tämän alapuolelle roolinsa ja työpanoksensa tärkeyttä ei kuitenkaan arvioinut kukaan vastaajista, eli assistenteista kukaan ei kokenut roolinsa ja työpanoksensa merkityksellisyyttä organisaatiolleen turhana tai täysin merkityksettömänä.

Taulukko 3. Assistenttien kokemukset roolinsa tärkeydestä organisaationsa arjessa

7. Kuinka tärkeäksi ja merkitykselliseksi arvottaisit assistenttina roolisi ja työpanoksesi organisaatiosi arjessa? Asteikolla 1-10 (1 = Ei ollenkaan tärkeä tai merkityksellinen; 5 = Neutraali, työni ei ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen merkityksellistäkään; 10 = Todella tärkeäksi ja merkitykselliseksi)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
8	7	8	7	9	9
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
8	8	10	5	9	10

Assistenteilta kysyttäessä, kuinka hyvin työtehtävänsä ja roolinsa organisaatiossaan vastaavat heidän ammattitaitoaan ja koulutustasoaan, vastasivat hieman alle puolet vastaajista (42 %) nykyisten työtehtäviensä vastaavaan täydellisesti tai ainakin hyvin koulutustasoaan ja ammattitaitoaan. Näistä vastauksista yksi annettiin täytenä kymppinä, yksi arvosanalla yhdeksän ja kolme antoi kahdeksan. Vastaajista 25 prosenttia antoi kysymykselle arviokseen seitsemän, eli kolmen vastaajan voisi arvioida kokevan työnsä vastaavan lähestulkoon ammattitaitoaan ja potentiaaliaan. Loput vastaajista (33 %) kokivat, etteivät työtehtävänsä olleet itselleen liian ala-arvoisia tai liian haastavia, mutta etteivät ne myöskään täydellisesti vastanneet koulutustasoaan, ammattitaitoaan ja potentiaaliaan. Nämä vastaukset olivat arvosanoiltaan neljä, viisi ja kaksi kuutosta. Näiden neljän vastaajan voisi siis arvioida kokevan, että heillä olisi vielä enemmän potentiaalia tarjottavanaan. Kymmenen kahdestatoista vastauksesta (83 %) kallistuessa kuitenkin viitosen ylle, todettakoon, että organisaation assistentit kokevat työtehtäviensä pääasiassa tai useimmiten vastaavan ammattitaitoaan, osaamistaan ja potentiaaliaan, vaikka kenties toisinaan heillä olisi vielä enemmän annettavanaan. Kukaan ei kokenut, etteivät työtehtävänsä vastanneet ammattitaitoaan lainkaan taikka niiden olevan itselleen ala-arvoisia tai selkeästi liian haastavia.

5.1.4 Kohtelu, toiminta ja viestintä organisaation ja oman tiimin sisällä

Tässä luvussa käsitellään teemaltaan niitä kysymyksiä, jotka koskevat assistenttien arvostus- ja merkityksellisyyssaseman heijastumista heidän kohteluunsa organisaationsa ja tiimiensä päivittäisessä arjessa. Tiimillä tarkoitetaan tässä yhteydessä yksittäistä palvelukokonaisuutta ja sen alla työskentelevää juristien ryhmittymää, jolle kukin määrätty assistentti työskentelee ja joiden työtehtäviään hän hoitaa. Yksi tiimi koostuu tyypillisesti noin kymmenestä tai useammasta juristista ja 1–2 assistentista.

Kysymykset koskevat muun muassa assistenttien mahdollisuuksia vaikuttaa tiimensä työskentelytapoihin ja tuoda niissä mielipiteensä julkisesti esille. Kysymykset käsittelevät ennen kaikkea assistenttien ja juristien välisen viestinnän onnistumista. Kysymyksissä korostetaan myös sitä, otaanko assistentit riittävän hyvin tiimensä työskentelyssä mukaan, ymmärtävätkö assistentit yhtä hyvin kuin muut tiimissään mitä tehdään ja miksi, vai tekevätkö he vain työtä käskettyä. Kysymyksillä pyritään ennen kaikkea hahmottamaan sitä, kokevatko assistentit olevansa tasavertainen osa tiimiään, seisten tasa-arvoisena jäsenenä samalla viivalla juristien rinnalla.

Koko organisaation tasolla assistentit kokivat yhtä lukuun ottamatta ammattikuntansa aseman ja kohtelun olevan tasa-arvoista tai ainakin melko tasa-arvoista muihin nähden (taulukko 4). Assistentit kokivat, että heitä kohdellaan organisaatiossaan yhtä hyvin tai ainakin melkein yhtä hyvin kuin muitakin, esimerkiksi etujen ja palkkauksen näkökulmasta. Vastauksista yli puolet (67 %) oli arvosanalla viisi, tarkoittaen selkeää tasa-arvoista asemaa ja kohtelua, sitä ettei heidän mielestään assistentteja kohdella organisaatiossaan muita paremmin taikka huonommin. Sen sijaan 25 prosenttia vastaajista kallistui vastauksessaan kohti jossain määrin epätasa-arvoista kohtelua ja asemaa, arvosanalla 4/10. Vastanneista yksi koki assistenttien arvostuksen, aseman ja kohtelun olevan organisaatiossaan muihin verrattuna huonompaa, että assistentteja kohdeltiin muihin nähden epätasa-arvoisesti muun muassa etujen ja palkkauksen osalta, arvosanallaan kolme.

Taulukko 4. Assistenttien kokemukset asemansa tasa-arvoisuudesta muihin nähden organisaatiossaan

16. Kuinka tasa-arvoisessa asemassa koet assistenttien olevan organisaatiosi muihin jäseniin nähden (juristit/ muut liiketoimintapalvelulaiset) (Esim. huomioon ottaminen, mahdollisuudet vaikuttaa, edut, palkkaus jne)? Asteikolla 1-10 (1 = Todella epätasa-arvoinen asema, kohtelumme on muihin nähden selkeästi huonompaa; 5 = Neutraali/ tasa-arvoinen asema, assistentteja ei kohdella muita huonommin tai paremmin; 10 = Kohtelumme on muihin nähden selkeästi parempaa)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
3	5	5	5	5	5
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
4	5	5	4	5	4

Vastaajista 67 prosenttia koki työpanoksensa tiimensä työskentelyn sujuvuuden kannalta todella tärkeänä ja ettei tiimensä pärjäisi yhtä hyvin ilman assistenttia (taulukko 5). Yksi näistä vastauksista

oli täysi kymppi, tämä vastaaja-assistentti koki oman roolinsa merkityksellisyyden tiimilleen oleellisen tärkeänä, niinkin tärkeänä, ettei tiiminsä pärjäisi päivääkään ilman häntä. Seitsemän vastaajaa oli lähestulkoon samaa mieltä, arvosanoin 8–9/ 10. Yksi vastaaja koki roolinsa tärkeyden tiimissään melko tärkeänä, ei kuitenkaan päivittäisen toiminnan kannalta oleellisen tärkeänä, vastauksellaan seitsemän. Loput 25 prosenttia vastaajista kokivat, ettei assistentin työpanos ollut tiimissään missään nimessä merkityksetön, muttei se myöskään ole olennaisen tärkeä, vastatessaan arvosanoin 6/10. Tämän alemmas ei kukaan assistenteista arvioinut työnsä merkitystä tiimeissään. Kaikkien kallistuessa viitosen yläpuolelle todettakoon, että assistentit ajattelevat pääasiassa roolinsa ja työpanoksensa olevan tiiminsä työskentelyn ja toiminnan sujuvuuden kannalta tärkeä tai todella tärkeä, jopa jokapäiväisellä tasolla oleellinen. Kukaan assistenteista ei ajatellut, että tiiminsä pärjäisi hyvin myös ilman assistenttia.

Taulukko 5. Assistenttien näkemys työnsä merkityksestä tiiminsä työskentelyssä

11. Kuinka tärkeäksi tiimisi (service category) työskentelyssä ja toiminnan sujuvuudessa arvotat assistentin työn? Asteikolla 1-10 (1 = Ei ollenkaan tärkeää, tiimini pärjäisi hyvin ilman minuakin; 5 = Neutraali, assistentin työpanos ei ole tiimissämme täysin merkityksetöntä muttei myöskään olennaisen tärkeääkään; 10 = Todella tärkeää, tiimini ei pärjäisi päivääkään ilman assistentin apua)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
6	6	7	8	10	8
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
8	8	9	6	9	9

Assistenttien ollessa mielestään oleellinen osa tiiminsä päivittäistä työskentelyä ja toiminnan sujuvuutta kysyttiin seuraavaksi heidän mahdollisuuksistaan vaikuttaa tiimin työskentelytapoihin. Lisäksi kysyttiin assistenttien mahdollisuuksista tuoda omat mielipiteensä avoimesti tiimeissään esille; toisin sanoen kokivatko assistentit vain tekevänsä hiljaa työtä käskettyä vai näkivätkö he itsellään tiimeissään olevan tasavertaiset mahdollisuudet vaikuttaa, verrattuna esimerkiksi juristeihin. Assistenttien vaikuttamismahdollisuudet tiimeissään koettiin selkeästi vaihtelevina: vastaajista 33 prosenttia koki mahdollisuutensa vaikuttaa tiiminsä työskentelyyn muihin nähden tasavertaisina, 17 prosenttia näki vaikuttamismahdollisuutensa melko tasavertaisina – hieman muita heikompina (arvosanalla 4/10). Vaikuttamismahdollisuutensa tiimeissään näki selkeästi huonoina tai jopa

olemattomina 25 prosenttia vastaajista, ajatellen tekevänsä tiimissään vain työtä käskettyä, vaikka tietäisivät olevan parempi tai tehokkaampi tapa tehdä samat työtehtävät (arvosanoin 2, 2 ja 3/ 10). Saman verran vastaajia (25 %) koki vaikuttamismahdollisuutensa kohtuullisen hyvinä (7/10) tai jopa todella hyvinä (8–9/ 10), kokien heillä aina olevan mahdollisuus vaikuttaa tiiminsä työntekoon. Heikoimmat vaikuttamismahdollisuudet itsellään arvioivat olevan assistentit, jotka olivat työskennelleet assistenttina vasta yhdestä kolmeen vuotta. Sen sijaan parhaimpina vaikuttamismahdollisuutensa näkivät assistentit, joilla oli työvuosia takanaan kahdeksasta viiteentoista vuotta. Työvuosien voidaan täten arvioida vaikuttaneen jossain määrin assistenttien vaikuttamismahdollisuuksiin tiimeissään.

Vastaajista 75 prosenttia koki itsellään assistenttina olevan aina tai lähes aina mahdollisuus ilmaista itseään ja tuoda mielipiteensä tiimissään avoimesti esille. Lisäksi koettiin, että assistenttien mielipiteet myös vastaanotettiin melko hyvin. Loput 25 prosenttia ajatteli samojen mahdollisuuksien olevan toisinaan hyvät, toisinaan huonot, kokien että välillä heillä on mahdollisuus puhua mielipiteistään ja ilmaista itseään avoimesti, ei kuitenkaan aina. Kukaan assistenteista ei ajatellut, ettei heillä ole lainkaan tai että heillä olisi huonot mahdollisuudet ilmaista itseään ja mielipiteitään tiimissään, mikä on yllättävää siinä mielessä, että tiimityöskentelyn vaikuttamismahdollisuuksissa nähtiin assistenttien osalta puutteita. Vaikuttamismahdollisuudet koettiin osittain muuhun tiimiin nähden huonompina, vaikka edellä mainitusti 75 prosenttia samoista assistenteista näki heillä olevan useimmiten mahdollisuus tuoda mielipiteensä tiimissään esille. Voidaanko täten tulkita, ettei assistenttien mielipiteille tiimeissään anneta aidosti arvoa, jotta ne vaikuttaisivat työskentelyyn asti käytännössä?

Asiaa vielä tarkemmin tutkittaessa assistenteilta kysyttiin, kuinka hyvin heidän mielestään organisaation muut jäsenet todellisuudessa kuuntelevat heidän mielipiteitään ja näkemyksiään. Vähän yli puolet (58 %) koki, että heidän mielipiteillään ja näkemyksillään on organisaationsa muille jäsenille merkitystä ja että niitä kuunnellaan avoimesti, arvosanoin 8–9/ 10. Lopuista vastaajista 17 prosentin mielestä heidän mielipiteitään kuunnellaan melko hyvin ja niille annetaan kohtuullisen hyvin merkitystä, (arvosanoin 7). Toisinaan kuulluksi, toisinaan päinvastoin (arvosanoin 5, 5 ja 6) koki tulevansa 25 prosenttia vastaajista. Kukaan ei ajatellut, ettei heitä kuunnella lainkaan tai ettei heidän mielipiteilleen annettaisi organisaatiossaan mitään arvoa. Assistenteista 75 prosentin kokien, että heidän mielipiteitään kuullaan organisaatiotasolla hyvin tai ainakin melko hyvin, onko ongelma täten vain tiimien sisäinen? Juristin ja assistentin välillä?

Tiimien sisäistä toimintaa ja viestintää tarkemmin tutkittaessa, huomataan että assistenttien kokemukset tiimeissään heidän huomioimisestaan ja mukaan ottamisestaan työtehtävien ja toimeksiantojen hoitamisen kannalta, sekä työtehtäville riittävän ohjeiden saannin suhteen, olivat vaihtelevia

(taulukko 6). Tämän teeman kysymykset käsittelevät assistenttien kokemuksia siitä, kuinka hyvin tiimeissään juristit assistenteille selittävät toimeksiantojen sisältöä ja tavoitteita, eli kuinka hyvä assistentin ymmärrys on siitä mitä tehdään ja miksi. Miten hyvin assistentti esimerkiksi otetaan mukaan muun tiimin ja juristien työskentelyssä sisäisiin suunnittelupalavereihin ja sähköpostikirjeenvaihtoon, ottaen kuitenkin huomioon, että assistentin tulee työssään hoitaa edellä mainitusti päivittäin samoihin toimeksiantoihin liittyviä juristeilta tulevia työpyyntöjä. Hieman yli puolet vastaajista (58 %) koki, että toisinaan heidät huomioidaan riittävästi työtehtävien hoitamisen kannalta, mutta toisinaan tässä ei kuitenkaan selkeästi onnistuttu, arvosanoin 4–6/ 10. Tätä voisi tulkita kysymykselle annetun täydennyksen pohjalta siten, että assistentit kokevat toisinaan jäävänsä pimentoon kokonaisuusien ymmärtämisessä, he tekevät työtä ymmärtämättä aina kokonaan mitä tehdään tai mitä tavoitetta kohti. Assistentit kokivat myös, että työtehtävien hoitamiseksi ei aina saa riittäviä ohjeita, vaikka niistä on kuitenkin suoriuduttava. Lopuista vastaajista (42 %) yhden mielestä tilanne mukaan ja huomioon ottamisen suhteen oli melko hyvä (arvosanalla 7/10), vain kaksi ajatteli, että heidät huomioidaan hyvin tiimissään toimeksiantotyön kokonaisuusien ymmärryksen kannalta (arvosanoin 9 ja 10). Kahdestatoista vastaajasta vain kaksi assistenttia arvioi täten heillä olevan useimmiten tai jopa aina hyvä käsitys tiimin työskentelyn sisällöstä ja tavoitteista, sekä saavansa useimmiten tai jopa aina juristeiltaan riittävät ohjeet työtehtävien hoitamista varten. Huomioitakoon, että toinen näistä vastaajista työskenteli esihenkilöasemassa, jossa näkemys koko organisaation tekemisestä on todennäköisesti laajempi. Assistentit, joilla työvuosia oli takanaan vain kolme tai alle antoivat selkeästi matalampia arvosanoja kysymykseen. Näistä assistenteista kaksi kokivat jopa, että heidät huomioidaan tiimityössä todella huonosti, ettei heitä oteta lainkaan riittävästi huomioon työtehtävien hoitamisen ja toimeksiantojen kokonaisuusien ymmärtämisen kannalta, vastaamalla kysymykseen arvosanoin kaksi. Mielenkiintoisen kysymyksestä ja vastauksista teki jälleen se, että kysymykseen vastattiin asteikon molemmista ääripäistä.

Taulukko 6. Assistenttien kokemukset huomioimisesta ja osallistamisesta tiiminsä työskentelyssä

13. Miten hyvin mielestäsi organisaatiosi/tiimisi muut jäsenet ottavat sinut assistenttina mukaan/ huomioon työtehtävien ja toimeksiantojen hoitamisessa (esim. toimeksiannon sisällön selittämisen (ymmärrys siitä mitä tehdään ja miksi tehdään) tai työtehtäville riittävän ohjeiden annon osalta ym.)? Asteikolla 1-10 (1 = Huonosti, ei oteta riittävästi mukaan tai huomioon; 5 = Neutraali, toisinaan minut otetaan riittävästi huomioon, toisinaan ei; 10 = Hyvin, minut otetaan aina mukaan ja huomioon, Saan aina riittävät ohjeet ja olen jatkuvasti hyvin perillä siitä mitä teemme ja miksi)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
2	7	6	2	6	4
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
4	5	9	5	10	6

Arvioidessaan tarkemmin ymmärrystään juuri tiimiinsä työskentelyn kokonaisuuksista, vastasi 67 prosenttia assistenteista kokevansa kokonaiskäsityksensä toimeksiantojen sisällöstä ja tavoitteista olevan puutteellinen, vaikka olivatkin riittävän perillä voidakseen hoitaa omat työtehtävänsä niihin liittyen. Lopuista vastaajista yksi ajatteli jopa, ettei ole useimmiten ollenkaan perillä tiiminsä toimeksiantojen sisällöistä, tavoitteista ja kehityksestä, kokien että hänet jätetään usein juuri näitä käsittelevien sisäisten palaverien ja viestiketjujen ulkopuolelle, ja kontaktoidaan vasta kun tarvitsee tehdä jotain. Vain 25 prosenttia assistenteista koki olevansa melko hyvin tai todella hyvin kiinni työskentelyn kokonaisuuksissa, tietävänsä missä mennään ja mitä on luvassa, arvosanoin 7–9/ 10. Kyselyssä olivat samat kaksi assistenttia, jotka antoivat myös edelliseen saman aihepiirin kysymyksen korkeat arviot tiimin osallistamisen osalta. Huomioitava kuitenkin on, että kummankin arvოსanat laskivat yhdellä tässä kysymyksessä.

Assistentit saivat kyselyssä mahdollisuuden vastata avoimesti ja omin sanoin kysymykseen ”Kotko, että assistentin roolissa, arvostuksessa ja kohtelussa olisi yleisesti katsottuna kehitettävää organisaatiossanne? Mitä?” Kaikki vastaajat, yhtä kokonaan vastaamatta jättänyttä lukuun ottamatta, antoivat kehitysehdotuksia juuri esimerkiksi tiimien sisäiseen toimintaan sekä juristien ja assistenttien välisen viestinnän heikkouteen liittyen. Assistentin ajankäytön kunnioittamisen puute nousee monissa vastauksissa esille. Assistentit toivovat, että organisaation muut jäsenet tiedustelisivat ennen työtehtävien antamista assistentin työtilannetta ja mahdollisuuksia ottaa lisää työtä. Ongelma tuntuu piilevän siinä, että juristit useimmiten olettavat assistentilta kysymättä hänellä aina olevan mahdollisuus tarttua uusiin työpyyntöihin, huolimatta siitä kuinka paljon assistentilla olisi jo etukäteen työpöydällään:

”...Myös parempi ennakointi esimerkiksi työtehtävien laajuuden tai aikataulutuksen suhteen voisi olla parempaa. Koen, että assistenttien kokonaistyömäärä saattaa jäädä hieman piiloon ja näin juristeille voikin tulla yllätyksenä, että resurssit tai aikataulut voivat olla vähäiset ja tämä korostaa entisestään työtehtävien ennakkoinnin tärkeyttä. Yleisesti koen, että kohtelu on hyvää, arvostavaa ja yhteistyö on helppoa ja sujuvaa ja parhaimmillaan assistentin ja juristin tehtävät täydentävät toisiaan erittäin hyvin.” (Vastaja 3)

”Olisi kehitettävää. Usein, kun kerron olevani kiireinen, koen, ettei sitä oteta tosisaan. Assistentin rooli on juristeille usein edelleen hämärä ja näkemys siitä, mitä teemme, on todennäköisesti aika puutteellinen. Ei ymmärretä, että olemme koko tiimin tukena, eli annettua työpyyntöä ei välttämättä voi hoitaa heti, vaan asioita on priorisoitava.” (Vastaja 10)

”...Työpyynnöissä ei arvosteta assistenttien työaikaa vaan jätetään asiat viime tipaan ja oletetaan vain, että se onnistuu...” (Vastaja 11)

Myös assistentin huomioon ja mukaan ottaminen toimeksiantotyön elinkaaren aikana alusta loppuun, nousee myös näissä vastauksissa vahvasti pinnalle:

”Assistenteille tulisi viestiä paremmin toimeksiantojen sisällöstä, kulusta ja mahdollisista tulevista työtehtävistä, niiden aikatauluista tai esimerkiksi toimeksiantoihin liittyvien fataljien siirtymisestä...” (Vastaja 3)

”Omassa tiimissäni asiat ovat kunnossa, mutta muista tiimeistä kuulen usein asioita, jotka kertovat siitä, että moni assistentti ei saa ansaitsemaansa arvostusta tai sen mukaista kohtelua. Esim. tiimipalaverissa ei kysytä assistenttien työtilannetta eikä muutenkaan pidetä kartalla asioista. Myös muilta LiPalaisilta helposti unohtuu pyytää tiimiassistentit mukaan palaverihin tai cc:ksi viesteihin...” (Vastaja 11)

Muutama vastaaja nostaa jälleen esille sen, että organisaatiossaan assistenttien tulisi itse aktiivisemmin panostaa oman positionsa arvostuksen nostattamiseen, lähtien siitä, että assistentit itse arvottaisivat enemmän omaa työtään ja arvoaan, saadakseen vastaavaa kohtelua myös muilta:

”Monissa asioissa olisi varmasti kehitettävää, mutta olen myös sitä mieltä, että arvostuksen pitää ensin lähteä omasta itsestään ja kokea ylpeyttä siitä mitä tekee. Assistenttien tulisi itse myös tehdä omaa itseään ja rooliaan näkyvämmäksi. Organisaatiossa pyritään siihen, että ihmisiä kohdellaan tasavertaisesti. Aina se ei toimi, mutta se on lähtökohta.” (Vastaja 5)

”Assistenteilla on paljon osaamista, jota ei välttämättä osata hyödyntää organisaatiossamme. Assistenttien työtä kyllä arvostetaan ja heitä kiitetään usein hyvästä työstä. Assistenttien tulisi tuoda vahvemmin esiin osaamistaan ja näkemyksiään esim. miten joku asia olisi sujuvinta toteuttaa, ja ottaa itse vahvemmin roolia organisaatiossa...” (Vastaja 6)

Näiden lisäksi kehityskohteiksi nousee myös assistenttien urapolku, palkkaus, palkitsemisjärjestelmän heikkoudet ja rekrytointin hitaus, huolimatta työmäärän kuormittavuudesta ja lisäkäsien puutteesta:

”Assistenttien urapolku laahaa jäljessä verrattuna esimerkiksi muihin liikepalvelulaisiin. Muissa ryhmissä on melkoisesti partnereita, mutta meillä ei ole senior-asemaa.” (Vastaja 2)

”Palkka voisi olla korkeampi työmäärään verrattaessa ja assistenttien joustavuudessa juristien tarpeiden mukaan. Se ehkä nostaisi arvostuksen tunnetta, kun oltaisiin valmiita maksamaan enemmän työpanoksesta.” (Vastaja 7)

”...Palkitsemisjärjestelmä on koettu assistenttien työn kannalta epämotivoivaksi ja epäreiluksi sen lanseeraamisesta lähtien ja asiasta on kehityshanke vasta nyt neljä vuotta myöhemmin. Rekrytointi on ollut hidasta ja moni assistentti on ollut uupumuksen vuoksi sairauslomalla ennen kuin rekrytointilupa on irronnut. Tämä kertoo mielestäni siitä, että assistentteja ei ole kuultu tai uskottu ajoissa.” (Vastaja 11)

Tiivistettynä tiimien työskentelyä koskeviin kysymyksiin merkittävimmäksi kehityskohteeksi nousee viestintään liittyvät epätasa-arvoisuudet muun tiimin ja assistenttien välillä. Nimenomaan assistenttien parempi osallistaminen tiimityössä vaikuttaisi vaativan ponnisteluja koko organisaation tasolla. Ottaen kuitenkin huomioon, että assistentit koettiin nimenomaan oleellisena osana kaikkea työskentelyä ja tiimien toimeksiantotyön sujuvuuden takaamista. Assistenteilta kysyttäessä tarkemmin tiimien sisäisen viestinnän sujuvuudesta, etenkin juristien ja assistenttien välillä, alle puolet (42 %) assistenteista kokivat, että heidän viesteihinsä vastataan samalla arvostuksella ja tehokkuudella kuin muullekin tiimille. 17 prosenttia vastauksista kallistui jo kohti huonompaa, ei täysin tasavertaista tasoa vastaamiselle (arvosanoin 4/10), tiedostaen että juristien vastaamistehokkuudessa ja säännöllisyydessä oli joitain heikkouksia esimerkiksi toiselle juristille vastaamiseen verrattuna. Assistenteista 25 prosenttia kokivat jopa, etteivät tiiminsä juristit vastaa heille lainkaan, tai että heille vastataan vasta kun ovat useamman kerran tästä tiimiään muistutelleet. Sen sijaan 17 prosenttia assistenteista koki, että heille vastataan hyvin, toisinaan muita tehokkaammin, joskaan täyttä kymppiä ei kysymykseen antanut yksikään assistentti. Vastauksista 42 prosentin jäädessä viiden

(= viesteihini ja pyyntöihini vastataan siinä missä muidenkin) alle, voidaan tuloksia tutkiessa todeta melkein puolen assistenteista työssään kokevan, että heidän viesteihinsä ja pyyntöihinsä ei vastata samalla arvostuksella ja tehokkuudella kuin muun tiimin. Tilanne on tiimityöskentelyn onnistumista puntaroidessa merkittävä heikkous. Kyseessä on kuitenkin osaltaan myös arvostuskysymys: onko assistentille vastaaminen loppujen lopuksi yhtä tärkeää kuin juristikollegan viestiin vastaaminen, jos siihen vastataan vasta kun assistentti itse on viestistään useamman kerran muistuttanut?

Oleelliseksi kysymykseksi nousee myös kokevatko assistentit itse saavansa riittävästi kiitosta tiimissään heille tekemästään työstä (taulukko 7)? Tämän kysymyksen osalta vastauksissa oli selkeää jakautumista. Täyttä kymppiä kysymykseen ei antanut yksikään assistentti, tarkoittaen, että kukaan vastaajista ei ajatellut saavansa aina riittävästi kiitosta kaikesta juristeille tekemästään työstä. Alle puolet (42 %) vastaajista kuitenkin kokivat assistenttien saavan työstään pääasiassa hyvin kiitosta, arvosanoin 8–9/ 10, lisäksi 17 prosentin mielestä tilanne oli melko hyvä ja että kiitosta saatiin kohtuullisen riittävällä tasolla (arvosanalla 7/10). Sen sijaan 33 prosenttia assistenteista koki, että kiitosta tehdystä työstä saadaan välillä riittävästi, kun taas välillä kiittäminen selkeästi unohtuu. Yksi vastaajista koki jopa, että assistentit saavat kiitosta tekemästään työstä selkeästi huonosti, ei lainkaan riittävästi, arvosanalla 3/10. Kiittämisen osalta voisi tulkita, että assistentit kokivat toisinaan saavansa työstään riittävästi kiitosta, mutta koetaan myös, että kiitosta voisi saada enemmänkin.

Taulukko 7. Assistenttien kokemukset kiitoksen saamisesta tekemästään työstä

12. Koetko assistenttien saavan riittävästi kiitosta tekemästään työstä organisaatiosi muilta jäseniltä? Asteikolla 1-10 (1 = En koe, emme saa kiitosta riittävästi/ juuri lainkaan; 5 = Neutraali, välillä saamme kiitosta riittävästi, välillä tämä unohtuu; 10 = Kyllä, saamme riittävästi kiitosta kaikesta)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
9	8	7	3	5	9
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
5	6	7	5	9	8

5.2 Juristien ja liiketoimintapalvelulaisten näkemykset ja kokemukset

Tässä luvussa käsitellään organisaation muun henkilöstön; juristien ja eri liiketoimintapalvelulaisryhmien edustajien henkilökohtaisia ja yhteisöllisiä käsityksiä ja kokemuksia assistenttien arvostuksesta, roolista ja asemasta organisaatiossaan. Aihepiiriä käsitellään teemoittain vastaajien oman aseman ja taustatietojen määrittämisestä heidän näkemyksiinsä assistenttien arvostuksesta ja merkityksellisyydestä yleisesti, sekä näiden näkemyksien heijastumisesta assistenttien kohteluun, toimintaan ja viestintään tiimien sisällä.

5.2.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajia oli kaksitoista, heistä hieman yli puolet (58 %) oli juristeja, loput (42 %) edustivat eri liiketoimintapalveluryhmiä. Vastaajista seitsemän oli naisia (58 %) ja viisi miehiä (42 %).

Vastanneista juristeista Associate-nimikkeellä työskenteli yksi, Senior Associate asemassa kaksi. Counselin roolissa työskenteli kaksi. Korkeimmassa arvossa, osakkaana, työskenteli kaksi vastaajaa. Työvuosia vastanneilla juristeilla oli organisaatiossaan kahdesta vuodesta ylös 22 vuoteen asti.

Liiketoimintapalvelulaisista ja harjoittelijoista kokouspalvelujen puolella eli catering-tehtävissä työskenteli kaksi vastaajaa: Conference services Coordinator ja Conference service Manager. Heistä yksi oli työskennellyt organisaatiossaan vasta vuoden, kun taas toisella oli takanaan jo kunnioitettavat 20 vuotta. Heidän lisäksi liiketoimintapalvelulaisten puolelta vastaajana oli myös taloushallinnon ammattilainen, 30 vuoden uran organisaatiossaan tehnyt Senior Accountant. Harjoittelijan roolissa vastanneista työskenteli kaksi, toinen HR Traineeena ja toinen Junior Traineeena (juristiharjoittelija), kummatkin olivat työskennelleet organisaatiossa alle vuoden.

5.2.2 Assistenttien arvostus ja merkityksellisenä näkeminen

Avoimeen kysymykseen ”Millaisena näet assistentin roolin, aseman ja arvostuksen työelämässä yleisesti?” useampi juristeista ja liiketoimintapalvelulaisista totesi, ettei assistentin roolia arvosteta yleisellä tasolla riittävästi, vaikka assistentin työ onkin tärkeä ja tarpeellinen, etenkin oman kokemuksensa perusteella ja nimenomaan asianajomaailmassa:

”Yleisellä tasolla koen, että monet eivät arvosta assistenttipositiossa työskenteleviä.”
(Vastaaja 1)

”Yleisellä tasolla en itse näe, että assistentit olisivat työelämässä arvostettuja tai hyvässä asemassa. Kuitenkin mielestäni assistenteilla on iso rooli työelämässä ja organisaatioissa.” (Vastaaja 3)

”Vaihtelee varmaan paljon aloittain, mutta näin asiantuntijaorganisaatiossa assistenttien asema on tärkeä. Arvostusta eivät varmasti kaikki anna tarpeeksi.” (Vastaja 7)

Monet painottivat assistenttityön tärkeydessä sitä, että se mahdollistaa organisaatiossa oman ja muiden alansa ammattilaisten keskittymisen asiantuntijantyöhönsä, assistentin hoitaessa juoksevat asiat:

”Erittäin tärkeä osa päivittäistä työskentelyä ja toimistolla viihtymistä. Mahdollistavat juristien keskittymisen laskutettavaan työhön ja helpottavat ylipäättänsä kaikkien elämää ja työskentelyä toimistolla.” (Vastaja 2)

”Erittäin tärkeä tukirooli, juristin työpari, yhdessä saadaan aikaiseksi.” (Vastaja 4)

”Rooli vaihtelee juoksevien asioiden sihteeristä työpariksi, jossa assistentti tukee toimeksiannon suorittamista ja on olennaisena osana sitä. Arvostus vaihtelee myös paljon tapauskohtaisesti. Skaala vaihtelee myös, mutta lähtökohtaisesti hyvä arvostus.” (Vastaja 8)

”Assistenttien rooli on merkittävä ja ilman heidän työpanostaan prosessit työyhteisöissä eivät toimisi yhtä tehokkaasti. Assistenttien asema ja arvostus yleisesti työelämässä voisi varmastikin olla vielä nykyistä paremmalla tasolla. Uskoisin kuitenkin, että tässä on menty parempaan suuntaan pidemmällä aikavälillä.” (Vastaja 9)

Kaikista vastauksista välittyi kokemus siitä, että assistentin työ on tärkeä ja olennainen osa organisaationsa arjen toimimista:

”Arvostettu osaja ja apu.” (Vastaja 5)

”Itse näen assistenttien roolin erittäin tärkeänä. Jo näiden 5 kuukauden aikana, jotka olen asianajotoimistossa työskennellyt, olen päivittäin toiminut yhteistyössä assistenttien kanssa – toisinaan jopa enemmän kuin juristien. He tietävät paljon siitä, miten me nuoremmat harjoittelijat suoritamme tehtäviä ja osaavat auttaa ongelmatilanteissa nopeasti ja tehokkaasti. Ainakin omassa tiimissämme arvostamme assistentteja siis hurjasti. Voin kuitenkin kuvitella, että yleisesti työelämässä assistentit saattavat joutua myös kohtaamaan ihmisiä, jotka eivät pidä assistenttien työtä yhtä arvokkaana tai tärkeänä kuin omaansa.” (Vastaja 6)

”Mielestäni assistentteja tulisi arvostaa enemmän, helposti unohdetaan heidän tärkeä työpanoksensa organisaatiossa.” (Vastaja 10)

”Assistentin rooli on erittäin tärkeä, ja uskoisin, että tämä tärkeys on alettu viime aikoina ymmärtää entistä paremmin, kun monissa organisaatioissa nimenomaan assistenttiresursseja on ymmärtääkseni karsittu. Organisaation toimintaa tehostaa mielestäni merkittävästi se, että eri henkilöillä on eri vastuualueet. Tämä parantaa myös toiminnan laatua. Tästä näkökulmasta assistenttiresursseista säästäminen on lyhytnäköistä toimintaa.” (Vastaaja 11)

”Pidetään ehkä aliarvostettuna, vaikkakin ilman assistenttipalvelua ei pärjättäisi. Tärkeä työ!” (Vastaaja 12)

Vastaajilta kysyttäessä kuinka arvokkaana ja merkityksellisenä he pitivät henkilökohtaisesti assistenttien työtä vastasivat kaikki assistenttien työn olevan todella tai ainakin hyvin arvokasta ja merkityksellistä (taulukko 8). Kaikki kaksitoista vastausta ovat vihreässä skaalassa (arvosanalla 8–10/10). Vastauksista 75 prosenttia oli jopa täysiä kympejä. Todettakoon täten, että assistenttien työ ja rooli on tässä organisaatiossa suuressa arvossa.

Taulukko 8. Juristien ja LiPalaisten kokema arvostus assistenttien työtä kohtaan

3. Kuinka arvokkaana ja merkityksellisenä pidät itse assistenttien työtä organisaatiossanne? Asteikolla 1-10 (1 = En ollenkaan arvokkaana, toimistomme pärjäisi hyvin ilmankin; 5 = Neutraali, assistenttien työ ei ole täysin turhaa, muttei myöskään toimintamme kannalta erityisen arvokasta tai merkityksellistä; 10 = Todella arvokkaana ja merkityksellisenä)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
10	10	10	10	10	9
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
10	8	9	10	10	10

Verratessaan oman työnsä ja roolinsa merkitystä assistenttien työn merkitykseen organisaatiossaan hieman yli puolet vastaajista (58 %) ajattelivat, että assistenttien työ ja rooli on omaansa verrattuna yhtä tärkeä ja merkityksellinen, tai ainakin melkein yhtä tärkeä ja merkityksellinen (taulukko 9). Näistä vastauksista viisi oli annettu arvosanalla 5/10 (= Oma työni ja roolini ei ole sen tärkeämpi/ merkityksellisempi kuin assistenttinkaan). Joukossa oli kuitenkin myös yksi nelonen ja yksi kutonen: yhden voi todeta kallistuneen arvosanallaan 6/10 varovaisesti kohti ajatusta siitä, että assistenttien työ ja rooli on omaa työtään jossain määrin tärkeämpi ja merkityksellisempi. Kyseessä oli alle vuoden talossa työharjoittelussa työskennellyt Junior Trainee. Ja toisen nähdä vastauksellaan 4/10 kallistuneen kohti ajatusta siitä, että assistenttien työ on omaan työhönsä ja rooliinsa verrattuna vähemmän tärkeä ja, että kyseisen vastaajan omalla roolilla on organisaatiossaan jossain määrin isompi merkitys. Kyseessä oli 9 vuotta talossa työskennellyt, Counsel-asemassa oleva juristi.

Hänen lisäksi oman positionsa assistenttia tärkeämpänä näki myös yksi muu vastaaja, Senior Associate -juristi. Lopuista vastauksista (33 %) yllättäviä tekee se, että heidän mielestään assistenttin työ ja rooli on jopa omaa työtään tärkeämpi ja merkityksellisempi, tai ainakin jossain määrin tärkeämpi ja merkityksellisempi. Näistä vastaajista juristeja oli kaksi (arvosanoin 8 ja 9/ 10), yksi oli HR Trainee (arvosanalla 9/10) ja yksi Conference services Coordinator (arvosanalla 8/10).

Todettakoon täten, että kahta vastaajaa lukuun ottamatta assistenttin työ nähtiin yhtä tärkeänä ja merkityksellisenä kuin oma työ ja rooli, tai jopa omaa työtä ja roolia tärkeämpänä.

Taulukko 9. Juristien ja LiPalaisten kokemukset assistenttien työn tärkeydestä verrattuna omaan työhönsä

5. Omaan työhösi ja rooliisi verrattuna, kuinka tärkeäksi/ merkitykselliseksi arvottaisit assistenttien roolin ja työn organisaatiossanne? Asteikolla 1-10 (1 = Assistenttien työ omaan työhöni ja rooliini verrattuna vähemmän tärkeä, omalla roollani organisaatiossamme huomattavasti isompi merkitys; 5 = Neutraali, oma työni ja roolini ei ole sen tärkeämpi/merkityksellisempi kuin assistenttinkaan; 10 = Assistentin työ ja rooli omaa työtäni tärkeämpi ja merkityksellisempi)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
8	5	9	9	5	6
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
5	4	3	8	5	5

Juristit ja liiketoimintapalvelulaiset saivat myös omin sanoin vastata kysymykseen ”Koetko, että assistenttin roolissa, asemassa ja arvostuksessa olisi organisaatiossanne tai omalta osaltasi kehitettävää? Mitä?”. Vastauksia tutkittaessa välittyi juristien ja liiketoimintapalvelulaisten kokemus siitä, että selkeää kehittämistarvetta ei oman organisaation kohdalla assistenttien arvostuksessa, roolissa ja asemassa ole:

”Uskon, että yleisesti ottaen omassa organisaatiossamme assistenttien toimintaa osataan arvostaa. Tämä ei tietenkään päde kaikkiin yhtäläisesti, mutta kokemukseni mukaan valtaosa organisaatiossamme työskentelevistä henkilöistä pitää assistentteja arvokkaana osana organisaatiota ja ymmärtää näiden työpanoksen merkityksen koko organisaatiolle.” (Vastaaja 11)

”Uskoisin, että ainakin omissa tiimeissäni assistentteja ja heidän työpanostaan arvostetaan enemmän kuin muissa talon tiimeissä. Mielestäni kaikki kollegat tulisi nähdä samanvertaisina, ns. ihmiset ihmisinä, eikä henkilön tittelille työyhteisössä tulisi antaa painoa henkilön roolia, asemaa tai arvostusta punnitessa. Koen, että itse kohtelen ja

arvostan assistentteja siinä missä muitakin kollegoita, enkä erottele heitä ns. eri boksiin...” (Vastaja 1)

Myönnettiin kuitenkin myös, että vaikka kehittämiskohteet eivät ole itselle selkeitä, kehitettävää voi hyvinkin olla. Todettiin myös diplomaattisesti, että jatkuva kehitys on aina hyödyllistä, vaikka ei osattu kuitenkaan tarkemmin kohdistaa mitä voitaisiin lähteä kehittämään:

”En osaa laajemmin organisaation osalta kommentoida, mitä kehityskohteita olisi. Uskoisin, että assistentit itse tietävät arvostetaanko heitä ja heidän työpanostaan riittäväällä tasolla verrattuna muihin positioihin. Toivoisin, että näistä asioista puhuttaisiin organisaation tasolla laajemmin ja mahdolliset ongelmat ja kehityskohteet nousisivat aina tarpeen vaatiessa pinnalle.” (Vastaja 1)

”Minusta jatkuva kehittäminen on erittäin tärkeää, palautetta kerättävä kaikilta ja systemaattisesti.” (Vastaja 4)

”Itse en ole konkreettisesti nähnyt kohtelussa tai arvostuksessa vääryyttä, mutta tston arvo- ja tyytyväisyyskyselyissä assistentit ovat yleensä olleet tyytymättömin ryhmä, joten näissä asioissa on varmasti paljon parannettavaa.” (Vastaja 7)

”Varmastikin aina löytyy kehitettävää niin organisaation tasolla kuin omassakin toiminnassa. Nähdäkseni assistenttien osaamista voitaisiin hyödyntää aikaisempaa enemmän mm. toimeksiantojen hoitamisessa. Uskon ja toivon, että assistentit kokevat olevansa arvostettuja työyhteisössämme ja tietävät, että heitä ja heidän työpanostaan arvostetaan.” (Vastaja 9)

Muutamassa vastauksessa osattiin kuitenkin nostaa joitakin kehityskohteita esille, muun muassa assistenttien työajan arvostamisen osalta, joista myös assistentit itse mainitsivat, sekä työn tasaisemman jakautumisen suhteen. Muutamassa vastauksessa nähtiin kehitettävää myös assistenttien omassa toiminnassa:

”Välillä tuntuu, että juristit eivät työssään välttämättä huomioi assistentteja ja arvosta heidän työaikaansa, joten kehitettävää olisi siinä, ettei tuhlataisi omalla käytöksellä assistenttien työaikaa.” (Vastaja 3)

”Tarvitsen itse assistenttien apua lähes päivittäin, enkä pärjäisi ilman heitä. Olen itse huomannut, että he ovat käveleviä tietopankkeja monessa asiassa, joten vastaus löytyy aina. Toivon, että kaikki organisaatiossamme arvostavat assistenttien työpanosta

ja muistavat myös kiittää. Toivottavasti assistenttien työmäärä joskus tasaantuu koska tuntuu, että heillä on aina pitkä työlista.” (Vastaja 10)

”Jossain määrin tulee muistaa se, että assistentin ja juristin välillä on hyvä olla kunkin perustiedot toimintatavoista kunnossa eli tuntemus siitä, miten esim. kukin juristi toimii. Näin saadaan assistentin työ vastaamaan hyvin kunkin juristin tapaa toimia (joskin toimiston toimintatavat pitäisi olla suurelta osin samat, on kaikilla kuitenkin eroja).” (Vastaja 5)

”Työtyytyväisyyden seuraaminen, työtehtävien jakautuminen tasaisesti, parempi huomioiminen organisaation ja resursoinnin suunnittelussa. Kuultua, että vanhemmat assistentit valikoivampia työtehtävien suhteen, joka kuormittaa nuorempia – tämä selkeä epäkohta. Myös työtiloissa parannettavaa.” (Vastaja 8)

Tiivistelmänä juristien ja liiketoimintapalvelulaisten assistentteja kohtaan kokemien arvostus- ja merkityksellisyysskokemuksien osalta voidaan todeta, että organisaatiossa assistentit nähdään poikkeuksetta merkityksellisenä osana organisaation toimintaa kokonaisuudessa sekä myös yksilöiden työskentelyn tasolla. Assistentit nähdään tältä osin ainakin hyödyltään arvostettuina kollegoina, joita ilman ei pärjättäisi.

5.2.3 Assistenttien merkitys tiimin ja koko organisaation toiminnan kannalta – Näkemysten heijastuminen assistenttien asemaan ja kohteluun

Tämä luku käsittelee sitä kuinka merkityksellisenä juristit ja liiketoimintapalvelulaiset pitävät assistentteja omien tiimiensä ja koko organisaation toiminnan kannalta, sekä sitä miten koetut arvostus- ja merkityksellisyysskokemukset assistentteja kohtaan heijastuvat juristien ja liiketoimintapalvelulaisten työskentelyn arkisiin käytös- ja ajattelumalleihin, assistenttien kohteluun.

Yli puolet vastaajista (58 %) kertoivat työskentelevänsä ja tarvitsevansa assistentin apua päivittäin. Loput joko muutaman kerran viikossa (25 %) tai muutaman kerran kuussa tai silloin tällöin (17 %). Vähiten (muutaman kerran kuussa/ silloin tällöin) assistenttipalveluita arvioi tarvitsevansa kaksi vastaajaa, yksi Senior Counsel ja Conference service Manager. Vastaukset osoittavat, että assistenttipalveluita hyödynnetään tässä organisaatiossa aktiivisesti eri osastojen ja tiimien välillä, pääasiassa jopa päivittäin, ja että toiminta on täten selkeästi riippuvaista assistenttien työpanoksesta.

Assistenttien merkitys koetaan koko organisaation sisällä merkittävänä tiimien työskentelyn ja yksilötasolla tulleiden työpyyntöjen hoitamisen kannalta (taulukko 10). Kaikkien vastanneiden mielestä assistenttien työpanos tiimien työskentelyssä, toimeksiantojen hoitamisessa ja omissa työtehtävissään avustamisessa on todella merkittävä ja oleellisen tärkeä, tai ainakin hyvin merkittävä ja

tärkeä. Kaikki 12 vastausta olivat vastaushaarukassa arvosanoin 8–10/ 10. Vastauksista täysiä kymppejä oli jopa 67 prosenttia.

Taulukko 10. Assistenttien työpanoksen ja avun merkitys juristille ja LiPalaiselle

4. Kuinka merkittävänä pidät assistenttien työpanosta toimeksiantojen hoitamisen ja työtehtävissäsi avustamisen kannalta? Asteikolla 1-10 (1 = En ollenkaan merkittävänä, hoituvat hyvin ilmeinkin; 5 = Neutraali, assistenttien apu ei ole oleellisen tärkeää, muttei siitä ole haittaakaan; 10 = Todella merkittävänä, assistenttien työpanos oleellisen tärkeä.)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
10	10	10	9	8	10
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
10	8	8	10	10	10

Vastaajien arvioidessa, kuinka hyvin organisaationsa toimisi ilman assistentteja, yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat uskoivat organisaationsa toimivan huonosti ilman assistentteja (taulukko 11). Näistä vastauksista ykkösen, eli heikoimman mahdollisen arvion toiminnan pyörimiselle ilman assistentteja, antoi 42 prosenttia vastaajista, hieman alle puolet. Myös muut arviot olivat punaisessa kategoriassa (1–3/ 10): heistä kaksi vastaajaa antoi arviokseen 2/10 ja neljä vastaajaa 3/10. Yksi vastaajista ei uskonut, että toiminta kokonaan kaatuisi ilman assistentteja, muttei myöskään ajatellut, että pärjäisivät ollenkaan yhtä hyvin, antamalla arviokseen 4/10. Kukaan ei ajatellut organisaationsa toimivan yhtä hyvin ilman assistentteja ja ettei toiminnan sujuvuus ole assistenteista riippuvaista.

Voisi täten päätellä, että koko organisaatiossa koetaan vahvasti assistenttien työn ja avun olevan oleellinen, merkittävä osa organisaation menestystä ja toiminnan sujuvuutta, ilman ei pärjättäisi.

Taulukko 11. Juristien ja LiPalaisten arviot organisaationsa toiminnan sujuvuudesta ilman assistentteja

9. Kuinka hyvin arvioisit organisaationne toimivan ilman assistentteja? Asteikolla 1-10 (1 = Huonosti, toimintamme ei pyörisi yhtä tehokkaasti ilman assistentteja; 5 = Neutraali. En usko, että toimintamme kokonaan kaatuisi ilman assistentteja, mutta en myöskään ajattele, että pärjäisimme ihan yhtä hyvin ilman; 10 = Hyvin, toimintamme sujuvuus ei ole assistenteista riippuvaista.)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
2	1	3	1	2	3
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
1	4	3	1	1	3

Tasa-arvokysymysten ja tasa-arvoisen kohtelun teemassa vastaajat uskovat assistentteja kohdeltavan organisaatiossaan tasavertaisesti tai ainakin melko tasavertaisesti kaikkiin muihin nähden, ammattikuntaan katsomatta. Annetut vastaukset olivat arvosanoiltaan haarukassa 4–5/ 10. Näistä vastauksista arvosanaksi 5/10 (= Neutraali, assistentteja kohdellaan siinä missä muitakin) antoi hieman yli puolet vastaajista (58 %). Loput 42 prosenttia vastaajista antoivat kysymykseen arvosanaksi 4/10, kallistuen arviossaan kohti ajatusta siitä, että assistentteja kohdellaan organisaatiossaan muihin nähden kenties hieman epätasa-arvoisemmin (1 = Assistentteja kohdellaan selkeästi muita huonommin). Voisi päätellä assistenttien tasa-arvoisessa kohtelussa olevan juristien ja liiketoimintapalvelulaisten mielestä joitain pieniä puutteita muuhun henkilöstöön verrattuna.

Kysyttäessä vielä erikseen, kuinka hyvin vastaajat kokevat itse kohtelevansa assistentteja esimerkiksi toiseen juristi- tai liiketoimintapalvelulaiskollegaan verrattuna, yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat kokivat kohtelevansa assistentteja tasavertaisesti omiin kollegoihinsa nähden (kaikki arvosanalla 5 = kohtelen mielestäni kaikkia organisaatiomme työntekijöitä tasa-arvoisesti. Muista poiketen yksi ajatteli kohtelevansa assistentteja jopa hieman paremmin kuin omia kollegoitaan (arvosanalla 8/10 (10 = Paremmin, assistentit ansaitsevat parempaa kohtelua kuin omat kollegani). Tämä vastaaja työskenteli kokouspalvelutyötehtävissä.

Arvioidessaan tiimien sisäistä toimintaa ja assistenttien asemaa tiimeissään, sekä assistenttien mahdollisuuksia vaikuttaa tiimeissään työskentelyyn, ajatteli puolet vastaajista, että assistenteilla oli tiimeissään tasavertaiset mahdollisuudet muihin nähden vaikuttaa tiiminsä työskentelyyn. Vastaajista 33 prosenttia arvioi assistenttien vaikuttamismahdollisuuksien olevan melko tasavertaiset tiimissään muihin nähden, vaikka kenties joitain puutteita oli kuitenkin havaittavissa (arvosanalla 4/10). Loput 17 prosenttia vastaajista näkivät assistenttien vaikuttamismahdollisuudet jopa todella hyvinä, toisinaan tiimissään muita parempina, arvosanoin yhdeksän ja kahdeksan (10 = Todella hyvät, assistenteilla on usein jopa paremmat mahdollisuudet vaikuttaa kuin muilla). Kummatkin näistä vastaajista työskentelivät kokouspalvelu-tiimissä. Pääasiassa voisi todeta juristien ja liiketoimintapalvelulaisten pitävän assistenttien vaikuttamismahdollisuuksia tiimeissään hyvinä.

Juristien ja liiketoimintapalvelulaisten arvioidessa kuinka hyvät mahdollisuudet assistenteilla on tiimeissään tuoda mielipiteensä ja näkemyksensä avoimesti esille, koki vastanneista 75 prosenttia assistenteilla olevan tiimissään samat mahdollisuudet kuin muillakin tuoda mielipiteensä ja näkemyksensä avoimesti esille. Näistä vastauksista seitsemän oli arvosanalla 5/10 (= Assistentteilla on samat mahdollisuudet kuin muillakin tiimissämme.) ja loput kaksi nelosia. Voidaan tältä osin tulkita, että 17 prosentin mielestä assistenttien mahdollisuuksissa tuoda tiimissään mielipiteensä ja näkemyksensä avoimesti esille oli joitain puutteita muihin nähden. Lopuista vastaajista kaksi näki assistenttien mahdollisuudet kertoa tiimissään mielipiteensä hyvinä ja että assistenttien mielipiteitä sekä

näkemyksiä kuultiin toisinaan jopa muita useammin, arvosanoin 7–8/ 10. Yksi jätti kokonaan kysymykseen vastaamatta. Voisi kuitenkin tulkita juristien ja liiketoimintapalvelulaisten pääasiassa korkean assistenttien mahdollisuudet tuoda tiimeissään mielipiteensä ja näkemyksensä avoimesti esille hyvinä ja melko tasavertaisina muihin nähden.

Täsmennettäessä vielä kuinka arvokkaiksi vastaajat itse arvottivat assistenttien näkemykset ja mielipiteet työskentelyssään, esimerkiksi toimeksiantojen hoitamisen kannalta, arvioi 83 prosenttia vastaajista assistenttien näkemyksien ja mielipiteiden olevan itselleen melko arvokkaita tai jopa todella arvokkaita. Vastauksista täysiä kympejä oli kolme, ysejä kolme, kaseja kaksi ja seiskoja kaksi. Assistenttien näkemyksiä ja mielipiteitä työskentelyssä voidaan täten todeta organisaatiossa jopa yksilön tasolla arvostettavan suuresti. Lopuista vastaajista (17 %) vastasivat, etteivät anna assistenttien näkemyksille tai mielipiteille erityisen suurta huomiota, mutta etteivät jätä niitä myöskään täysin huomioimatta, arvosanoin kuusi ja viisi. Molemmat olivat juristeja, toinen osakasasemassa.

Kun kukaan juristeista ja liiketoimintapalvelulaisista ei vastannut kysymykseen, ettei assistenttien näkemyksillä olisi heille mitään merkitystä tai että assistenttien tehtävä olisi vain tehdä työtä käskettyä, voisi assistenteilla päätellä olevan ainakin tämän vastaajaryhmän mielestä melko hyvät mahdollisuudet vaikuttaa tiimeissään työskentelyyn ja työskentelytapoihin, heidän näkemyksiään ja kehitysehdotuksiaan ollaan valmiita kuuntelemaan ja ottamaan vastaan.

Assistenttien kyselyn perusteella yhdeksi kehityskohteeksi työskentelylle nousi riittävän kiitoksen saaminen, se että muistettaisiin aina kiittää tehdystä työstä ja annetusta avusta. Kiittämisen merkitystä kysyttiin myös juristeilta ja liiketoimintapalvelulaisilta itseltään. Yhtä lukuun ottamatta kaikki heistä vastasivat, että on todella tärkeää muistaa aina kiittää assistenttia työtehtävissään avustamisesta ja että he pyrkivät näin aina tekemäänkin. Kahdestatoista vastauksesta täydet kymmenen kiittämisen tärkeydestä antoi 83 prosenttia. Assistenttien näkökulmasta kysymykseen vastaaminen on mielenkiintoista etenkin juristien, assistenttien tärkeimpien työparien osalta, heidän, joilta kiitosta eniten kaivattiin: seitsemästä juristista kiittämistä piti todella tärkeänä viisi, kokien näin aina toimivansakin. Todettakoon tämän olevan jossain määrin ristiriidassa assistenttien omien kokemusten kanssa.

Kiittämisen tärkeyttä koskevien vastausten perusteella voidaan tulkita, että lähestulkoon kaikki organisaation muista henkilöstöryhmistä pitivät tehdystä työstä assistenttien kiittämistä erittäin merkittävänä ja tärkeänä asiana. Yhden muista poikenneen vastaus, arvosanalla 7/10, oli neutraalin (5 = Koen, että assistentteja tulee kiittää tekemästään työstä siinä missä muitakin, en tätä kuitenkaan ihan joka kerta muista tai viitsi tehdä) ja todella tärkeän (10 = Todella tärkeää ja näin pyrin aina

toimimaankin) väliltä. Kenties tässä on koettu, että kiittäminen on tärkeää, mutta rehellisesti myönnetty, ettei ihan joka kerta muisteta näin tehdä. Mielenkiintoisen kiittämiskysymyksestä tekee juristien ja assistenttien näkemysten osittainen ristiriita.

Kiittämisen ohella toinen ristiriitaiseksi noussut kysymys oli, kuinka tärkeäksi koetaan assistentilta tulleeseen viestiin tai tarkennuspyyntöön pikimmiten vastaaminen, verrattuna esimerkiksi toisen juristin tai liiketoimintapalvelulaiskollegan viestiin tai pyyntöön. Hieman alle puolet (42 %) vastasivat, että pyrkivät vastaamaan kaikkiin saapuneisiin viesteihin lähettäjistä riippumatta saapumisjärjestyksessä, tasa-arvoisesti. Samansuuntaisesti 25 prosenttia vastaajista koki vastaavansa viesteihin tasavertaisesti kaikille lähettäjistä riippumatta, mutta kenties toisinaan nopeammin assistenteille (arvosanoin 6–7/ 10). Vastaajista loput (33 %) kokivat jopa, että assistenttien viesteihin vastaaminen pikimmiten, toisinaan jopa ennen muita, on todella tärkeää, arvosanoin 9–10/ 10.

Kukaan ei ajatellut, ettei assistenttien viesteihin ja tarkennuspyyntöihin vastaaminen olisi tärkeää tai että hoitavat mieluummin ensi sijassa muiden tärkeämmät viestit alta pois. Tulosten osalta voidaan todeta, että assistentille vastaaminen koetaan organisaatiossa tärkeydeltään ainakin tasavertaiseksi muihin nähden tai jopa todella tärkeäksi, tärkeysjärjestyksessä toisinaan muille vastaamista kiireellisemmäksi (taulukko 12). Tämä on taas ristiriidassa assistenttien omiin kokemuksiin (taulukko 13).

Taulukko 12. Juristien ja LiPalaisten näkemykset siitä, kuinka tärkeää assistentin viestiin tai pyyntöön vastaaminen on

14. Kuinka tärkeäksi koet, että assistentilta saapuneeseen viestiin tai tarkennuspyyntöön tulee vastata pikimmiten? (esim. toisen juristi- tai LiPa-kollegan viestiin verrattuna) Asteikolla 1-10 (1 = En kovinkaan tärkeäksi, hoidan mieluummin tärkeämmät viestit alta pois ja vastaan assistenteille kun kerkeän; 5 = Neutraali, vastaan kaikkiin viesteihin lähettäjistä riippumatta saapumisjärjestyksessä; 10 = Todella tärkeäksi, assistentin viesteihin vastaaminen edistää toimintaamme ja niihin on täten tärkeä vastata pikimmiten, toisinaan ennen muita)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
5	10	6	5	5	9
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
10	6	5	7	5	10

Taulukko 13. Assistenttien omat kokemukset viesteihinsä vastaamisesta

17. Koetko assistenttina, että organisaatiosi muut jäsenet (esim. juristit) vastaavat viesteihisi ja pyyntöihisi samalla tehokkuudella ja täsmällisyydellä kuin muiden organisaatiosi jäsenten viesteihin ja pyyntöihin (esim. muiden juristien)?

Asteikolla 1-10 (1 = En koe näin ollenkaan, viesteihini ei vastata tai vastataan vasta kun on useasti muistutellut; 5 = Neutraali, viesteihini ja pyyntöihini vastataan siinä missä muidenkin; 10 = Koen, että vastataan jopa muita paremmin ja nopeammin)

Vastaaja 1:	Vastaaja 2:	Vastaaja 3:	Vastaaja 4:	Vastaaja 5:	Vastaaja 6:
3	6	2	5	5	4
Vastaaja 7:	Vastaaja 8:	Vastaaja 9:	Vastaaja 10:	Vastaaja 11:	Vastaaja 12:
5	4	8	3	5	8

6 Pohdinta

Tutkimuksella aikaansaadut tulokset yllättivät. Sekä assistentit itse että organisaation muu henkilöstö pitivät assistentteja paljon suuremmassa arvossa, kuin alustavan tutkimustyöni ja alan omakohtaisten kokemusteni perusteella voitiin odottaa. Molemmat vastaajaryhmät pitivät assistenttien työn tärkeyttä ja merkitystä organisaatiolleen suuressa arvossa.

6.1 Johtopäätökset, suositukset ja jatkotutkimus

Tutkimuksen perusteella assistenttityö nähdään arvokkaana ja merkityksellisenä silloin kun heidän työpanoksensa on osa koko organisaation päivittäistä toimintaa, toisin sanoen silloin kun assistenttien kanssa työskentelystä on omakohtaista kokemusta.

Nykyajan assistentit työskentelevät yrityksissä ja organisaatioissa monissa erilaisissa, usein vahvaa ammattitaitoa ja erityisosaamista vaativissa työtehtävissä. Tämä ilmenee vastaaja-assistenttien luettelemista alan erikoisosaamista vaativista vastuualueistaan, muiden arkisten hallinnollisten työtehtävien ohella. Assistentilla on työn vaatimukset täyttävää monipuolista koulutustaustaa ja ammattitaitoa myyntiosaamisista, markkinointiin, viestintään, kieliin, tietotekniseen osaamiseen sekä sosiaalisiin taitoihin. Heidän roolinsa vaatii niin itsenäisen työskentelyn kykyä kuin hyviä tiimityötaitoja, laaja-alaista moniosaajuutta, ennakointikykyä ja intoa uuteen pystyäkseen kehittämään itseään jatkuvasti muuttuvissa toimiympäristöissään.

Työn vaatimuksista huolimatta assistentit eivät kuitenkaan riittävästi itse puhu ammattitaitonsa puolesta tai aina osoita riittävästi ammatillista ylpeyttä työtään kohtaan. Tästä ja assistenttityön ”näkyvästä” luonteesta johtuen työn vaatimustaso ja tärkeys jää usein ulkopuolisille pimentoon. Assistentin valtava työpanos organisaation toiminnassa osoittautuu näkyväksi vasta assistenttien puuttuessa. Tästä johtuen onkin surullista, että monista assistenttipositioista on viime vuosien aikana organisaatioissa säästömielellä luovuttu.

Sekä assistentit että organisaation muu henkilöstö kokevat, ettei assistentin työ, ”assistenttius”, herätä työelämässä yleisellä tasolla suurta arvostusta. Asiantuntijaorganisaatioissa, kuten esimerkiksi asianajalalla, joissa assistenttien työ mahdollistaa asiantuntijoiden keskittymisen vain olennaiseen, nousee assistenttityön tärkeys ja merkityksellisyys suurempaan arvoon. Tutkimuksen perusteella sekä assistentit että juristit ja liiketoimintapalvelulaiset mielsivät assistenttien kohtelun oman organisaationsa sisällä pääasiassa arvostavana ja tasavertaisena, nähden assistentin roolin ja työpanoksen oleellisena ja merkittävänä osana organisaation toimintaa. Assistenttien merkityksestä huolimatta tutkimustulokset osoittivat, että tarvetta parannuksille myös olisi, esimerkiksi assistentin ja esihenkilönsä, tässä tapauksessa juristin, syvemässä yhteistyössä, ymmärryksessä ja

viestinnässä. Siinä, että assistentti otettaisiin paremmin mukaan projekti- ja toimeksiantotyön kokonaisuuksiin koko projektin tai toimeksiannon elinkaaren aikana. Tällä mahdollistettaisiin sekä assistenttin että hänen esihenkilönsä ja muun tiimin kannalta työtehtävien saumattomampi hoitaminen ja niissä parempi ennakointi. Kehitettävää olisi myös pienissä arkisissa yhteistyön ja työskentelyn muodoissa; siinä että assistenttien viesteihin muistettaisiin ja pyritäisiin vastaamaan useammin ja tehokkaammin, siinä että tehtävänannoissa saisi useammin kattavammat ohjeet työnteon tueksi, sekä siinä, että tehdystä työstä muistettaisiin aina kiittää.

Enemmistö vastaaja-assistenteista koki työnsä olevan merkityksellistä, vaikka muutama ajattelikin, ettei työnsä ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen arvokasta. Verratessaan työtään esihenkilöidensä ja muiden organisaationsa jäsenten työhön, assistentit kokivat pääasiassa työnsä olevan yhtä tärkeää ja merkityksellistä. Vastausten perusteella assistentit olivat itse pääasiassa ylpeitä tai vähintäänkin melko ylpeitä ammattikunnastaan, lukuun ottamatta muutamaa assistenttia, jotka näkivät, etteivät häpeä työtään, mutta eivät siitä ole erityisen ylpeitäkään. Yleisellä tasolla, koko assistenttien ammattikuntaa tarkasteltaessa, koettiin, että assistenttien omassa arvostuksessa ja ylpeyden tunteessa omaa ammattikuntaansa kohtaan olisi parannettavaa.

Assistenttien vastauksiin vaikutti jossain määrin vastaajan positio ja takana olevien työvuosien määrä, etenkin työtehtävien kokonaisymmärryksen sekä vaikuttamismahdollisuuksien osalta tiimissä ja organisaatiossaan. Assistentit, jotka olivat työskennelleet organisaatiossa pidempään, kokivat myös pääsääntöisesti paremmin olevansa paremmin perillä tiiminsä toimeksiantotyön sisällöstä ja tavoitteista, ja että heidät huomioitiin tiimityössä myös näiden suhteen paremmin kuin selkeästi lyhyemmän aikaa alalla olleet assistentit. Myös viesteihin vastaaminen nähtiin heikoimpana niiden mielestä, jotka olivat työskennelleet assistenttina lyhyimpään.

Organisaation muut jäsenet, tässä tapauksessa juristit ja liiketoimintapalvelulaiset, näkevät myös assistenttityön merkittävänä ja tärkeänä koko organisaation toiminnan kannalta. Kaikki kokivat assistentin nimenomaan hyödyllisenä, oman asiantuntijatyön mahdollistajana ja tärkeänä työparina. Assistentin työn ja roolin he näkivät organisaatiossaan muihin sekä ennen kaikkea myös itseensä verrattuna pääasiassa tasa-arvoisena tai ainakin melko tasa-arvoisena organisaation jäsenenä ja kollegana. Arvostuksen tasoon ei juristien ja liiketoimintapalvelulaisten osalta tutkimustulosten perusteella vaikuttanut vastaajan ammattikunta, positio, työvuodet tai sukupuoli, vaan vastaukset olivat yllättävän tasaisia ja samansuuntaisia kaikilla vastaajilla.

Juristit ja assistenttien kanssa työskentelevät liiketoimintapalvelulaiset ajattelivat aina kiittävänsä assistentteja heidän avustaan ja heille tekemästään työstä, vaikka tämä osoittautuikin ristiriitaisesti assistenttien vastausten perusteella, joissa kiittäminen nousi yhdeksi kehityskohteista. Samoin

nähtiin assistenteilta tulleeseen viestiin tai tarkennuspyyntöön vastaaminen, kaikki juristi- ja liiketoimintapalvelulaisvastaajat näkivät vastaavansa assistenteille siinä missä muillekin, tasavertaisesti ja saapumisjärjestyksen perusteella, toisinaan jopa ensi sijassa muihin verrattuna. Assistentit itse kokivat, että tässä voisi toisinaan olla kehitettävää.

Tutkimustulosten valossa kehityskohteet assistenttien aseman ja työssään kokemien arvostuskemusten kannalta ovat:

- assistenttien ja esihenkilöidensä sekä tiimien välisen sisäisen viestinnän parantaminen, assistenttien parempi huomioiminen tiimityössä, sen kaikissa vaiheissa
- assistenttien työn ja ajan parempi arvostaminen siinä mielessä, että muistetaan pelkästään olettamatta kysyä, onko assistentilla mahdollisuuksia ottaa lisää työtä. Tässä mielessä on tärkeää myös muistaa työtehtävienannon suhteen osata paremmin ennakoida aikataulun kanssa sekä antaa myös assistentille työssään sama rauha ja kunnioitus työskennellä kuin toisinpäin
- se, että muistettaisiin paremmin arjen pienet viestinnänkeinot, jolla osoittaa assistentille arvostavansa tätä työparina ja tasavertaisena kollegana, kuten esimerkiksi kiittäminen, kuulumisten kysyminen, tehdystä työstä palautteen antaminen sekä assistenttien viesteihin ja pyyntöihin vastaaminen
- assistenttien oman arvostuksen ja ylpeydentunteiden kohottaminen omaa ammattikuntaansa ja ammattitaitoaan kohtaan. Työnsä ”näkyväksi” tekeminen.

Aihepiirin pohjalta kiinnostavaksi lisänäkökulmaksi jatkotutkimukselle voisi nousta miten assistenttien arvostus ja merkityksellisyys nähdään muilla aloilla; organisaatiossa, joissa assistenttien rooli ja asema ei ole kenties aivan näin vakiintunut kuin tutkimassani kohdeorganisaatiossa. Tai missä arvoasemassa assistenttityö näyttäytyisi työelämän yleisellä tasolla, tutkittaessa esimerkiksi sellaisten alojen ja yksilöiden näkökulmaa, joille assistenttityön moderni ja todellinen luonne ei ole kenties aivan yhtä selkeä kuin asianajolalla. Tällaisella tutkimuksella voitaisiin vielä paremmin pyrkiä selvittämään minkälainen assistenttien rooli, asema ja arvostuksen taso työelämässä on laajemmin.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja hyödyllisyys

Tutkimukseni tavoite oli tutkia assistenttien roolia, asemaa ja arvostusta työelämässä sekä näiden heijastumista assistenttien kohteluun. Tutkimuksella aikaansaadut tulokset on kerätty yksittäisen organisaation vastausten perusteella, tämän kyseisen organisaation yksilöllisten ja yhteisöllisten

näkemysten ja kokemusten perusteella. Täten todettakoon, että tutkimustulokset eivät täten ole yleistettävissä koskemaan aihepiiriä yleisellä tasolla. Tutkimus tarjoaa kuitenkin kattavan käsityksen valitun organisaation sekä suuntaa antavasti koko asianajoalan kokemuksista ja näkemyksistä assistenttityön arvostus- ja merkityksellisyykokemuksille.

Tutkimus vastasi tältä osin sille annettuihin tavoitteisiin ja vastasi tutkittaviin kysymyksiin, jotka esitettiin peittomatriisissa (taulukko 1). Peittomatriisin osalta todettakoon, että alaongelmat käsittelivät osin enemmän kyselyllä aikaansaatuja tuloksia kuin alun tietoperustaa, jonka vuoksi peittomatriisi on tietoperustan osalta osittain vajaa.

Tutkimustulosten luotettavuutta ja monipuolisuutta tarkasteltaessa koen koonneeni kattavan tutkimusaineiston ottaen huomioon, että tulokset on kerätty kohdeorganisaation sisällä useasta eri näkökulmasta käsin, käsitellen erikseen sekä assistenttien omia näkemyksiä ja kokemuksia että organisaation muiden jäsenten näkemyksiä ja kokemuksia. Todettakoon kuitenkin, että materiaalin monipuolisuutta olisi lisännyt osaltaan se, että vastauksia olisi saatu kerättyä isompi otanta, vielä useampi vastaaja kummastakin vastaajaryhmästä.

Tutkimustulosten monipuolisuutta lisää se, että vastauksia pyydettiin sekä arvoasteikolla 1–10 että aihepiirin kannalta tärkein avoimin kysymyksin, joissa vastaajat pääsivät värittämään näkemyksiään omalla äänellään rajoituksetta. Arvoasteikon laajuuden ja vastausten tulkinnan helppouden kannalta todettakoon, että vastausten tulkitsemista olisi voinut kenties helpottaa, mikäli asteikko olisi rajattu vain yhdestä viiteen. Asteikko kymmeneen asti osoittautui joidenkin kysymysten ja vastausten arvioinnin kannalta liian laajaksi ja hankalaksi tulkita.

Tutkimukseen annettujen vastausten todenmukaisuutta arvioidessa ja niitä käytäntöön verratessa on huomioitava se, että yksilöllä on vastauksissaan aina mahdollisuus virhearvioihin omaa toimintaansa arvioidessaan. Ihminen on tyypillisesti taipuvainen ajattelemaan itsestään mieluiten positiivisen kautta, tai ei aina näe omaa toimintaansa kokonaisvaltaisesti. Tämä heijastuu mielestäni etenkin juristien vastauksiin: itselläni ei tutkimustyön kannalta ole täysin neutraali asema tutkittaviin nähden, työskenneltyäni kunkin kanssa samassa organisaatiossa läheisesti. Tiedän henkilökohtaisesti kokemuksesta, että osan vastaukset eivät olleet kokemukseni perusteella täysin todenmukaiset, että muutama pyrki värittämään vastauksiaan positiivisemmiksi tai eivät kenties itse edes hahmottaneet toimivansa toisin todellisuudessa. Kenties vastauksiin vaikutti joissain määrin myös se, että vastaukset pyydettiin lähettämään suoraan kunkin oman henkilökohtaisen sähköpostin kautta, omalla nimellä, ja niitä käsitteli oman organisaation assistentti, jota vastaukset tällöin myös koskivat. Voiko tästä johtuen olla, että itsestä ja omista mielipiteistä ja näkemyksistä pyrittiin antamaan kiillotetumpi kuva? Tästä näkökulmasta katsottuna mielenkiintoiseksi kysymykseksi jää se olisiko

vastauksista saatu todenmukaisempi, realistisempi materiaali kokoon, jos kysymykset olisi lähetetty vastaajille anonyyminä verkkokyselyinä. Entä olisiko vastauksiin vaikuttanut osaltaan myös se, jos niitä olisi tutkinut ja käsitellyt oman organisaation ulkopuolinen taho, ei oman organisaation assistentti, henkilö, joka tuntee vastaajan nimeltä ja kasvoilta.

Mielenkiintoisena nostona haluan myös huomioida assistenttien ja juristien (sekä liiketoimintapalvelulaisten) vastaajaryhmien vastausprosentit kullekin ryhmälle erikseen lähettämäni opinnäytetyökyselyyn: siinä missä assistenteista kyselyyn vastasi reippaasti yli puolet (87 %), vastasi juristien kyselyryhmästä vain selkeästi alle puolet (38 %). Tämä mielestäni myös osaltaan todentaa sitä, missä arvossa juristit (ja liiketoimintapalvelulaiset) pitävät assistentin viestiin ja pyyntöön vastaamista ja että tältä osin on organisaatiossa kehitettävää.

Tutkimuksen hyödyllisyyden kannalta koen kuitenkin, että työelämän arvostus- ja merkityksellisyyskokemusten kuvaaminen ja tutkiminen on aina tärkeää, alaan katsomatta. Tähän liittyvää tutkimustyötä ei voi koskaan tehdä liikaa. Täten koen tutkimukseni olevan hyödyllinen assistenttien asemaa, roolia ja arvostusta tarkasteltaessa. Hyödyt näyttäytyvät yleisellä tasolla tarkasteltaessa ainakin suuntaa antavasti, mutta ennen kaikkea asianajoassistenttityön näkökulmasta painottuen. Tutkimustuloksista on hyötyä ennen kaikkea tutkitun organisaation assistenttien näkökulmasta ja niitä voisikin hyödyntää heidän työtyytyväisyyttään ja tiimien sisäistä yhteistyötä kehittäessä.

6.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus oli mittava prosessi, itselleni ensimmäinen laatuaan. Tiesin, että työnteko tulisi vaatimaan aikaa ja työtunteja. Silti kuitenkin yllätyin, miten paljon aikaa vastaavanlainen syvällisempi tutkimustyö todellisuudessa vaati, etenkin teorian läpikäynnin ja juuri olennaisen tiedon löytämisen kannalta.

Koen kuitenkin koonneeni mielenkiintoisen ja arvokkaan tutkimuksen, josta on hyötyä sekä assistenttityön arvokkuutta ja merkityksellisyyttä tarkasteltaessa, että myös haastatellun kohdeorganisaation toiminnan kehittämisen kannalta. Tutkimustuloksiani voi varmasti hyödyntää kyseisessä organisaatiossa, sen assistenttien ja työpariensä, juristien, välisen yhteistyön kehittämisessä.

Aihepiirini valikoitui nopeasti ja tuntui heti omalta. Vaihtaessani alaa ja aloittaessani assistenttityön sain ensikosketuksen asianajomaailmaan. Aiemmin liikunnanalalla yrittäjänä toimineena ja oman työni ja aikatauluni herrana, vaihdos uuteen positiiooni assistenttina oli mittava. Vihernokkana vieralla alalla sain osakseni paljon uudenlaista kohtelua ja kommunikointitapoja, kuin mihin olin liikunta- ja hyvinvointialalla tottunut. Väistämättäkin nämä elementit aiheuttivat alkuun hämmennystä, toisinaan jopa mielipahaa. Olinhan kuitenkin aina aiemmin kokenut työni olevan vain ja

ainoastaan arvostettua ja merkityksellistä, olevani kollegana samalla viivalla muihin organisaation jäseniin nähden. Aiemmin minun ei ollut tarvinnut pohtia työelämän arvostus- ja työn merkityksellisyyskysymyksiä.

Tänä päivänä, reilun vuoden verran assistenttina työskennelleenä, tuntuu assistentin rooli jo omalta, olen oppinut navigoimaan asianajomaailmassa. Ajan myötä, kokemuksen kartuttua, sekä osaltaan myös tämän tutkimustyön tehtyäni, näenkin nyt assistentin työpanoksen itse paljon arvokkaampana ja merkityksellisempänä koko organisaatiomme toiminnan kannalta. Tutkimustuloksia läpi käydessäni yllätyin itsekkin siitä missä arvossa esimerkiksi juristit työtämme pitävät. Tunnistin itseni niiden assistenttien vastauksista, jotka alleviivasivat sitä, että assistenttien tulisi itse arvostaa omaa työtään ja nostattaa omaa osaamistaan enemmän, jotta sen tärkeys välittyisi myös muille paremmin. Ymmärtäessäni paremmin työn vaatimukset, kaiken tarvittavan ammattitaidon ja organisaatiomme arvostuksen työtämme kohtaan, arvostan myös itse omaa ja kaikkien assistenttikollegoideni työtä entistä enemmän. Enää minua ei hävetä kertoa olevani assistentti.

Lähteet

Bergström, H. & Törnroos, T. 2022. Merkityksellisyiden kokemus työelämässä, HR ja johtaminen. eSignals. Haaga-Helia.

Flick, U. 2017. Doing Qualitative Data Collection – Charting the Routes. The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection. SAGE Publications, 3–16.

Grönholm, P. 2021. Näkymättömät vallankäyttäjät. Helsingin Sanomat.

Haaga-Helia. 2021. Vanhat opinto-oppaat 2021-2022. Johdon assistenttityö ja kielet ASSI & Liiketoiminnan palveluratkaisut ja kielet LIIDI. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/vanhat-opinto-oppaat-2021-2022>. Luettu: 5.10.2022.

Heino, T. 2019. Ammatillinen arvostus subjektiivisena kokemuksena. Aikuiskasvatustieteen Pro Gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Filosofinen tiedekunta.

Jolkkonen, E. 2022. ”Jokaisen kuuluu tuntea itsensä ja oma työnsä arvostetuksi” Arvostuksen kokemus ja koetut vaikutukset työyhteisössä. Kirkkososiologian Pro Gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Teologinen tiedekunta.

Järvinen, P. T., Rantala, J. & Ruotsalainen, P. 2014. Johda suoritusta. Talentum.

KEHA-keskus. 2020. Työmarkkinatori. Sihteeri, Assistentti. Luettavissa: <https://tyomarkkinatori.fi/ammait/sihteeri--assistentti>. Luettu 8.11.2022.

Keystone Education Group s.a.a. Assistenttikoulutus. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/koulutushaku/assistenttikoulutus>. Luettu: 5.10.2022.

Keystone Education Group s.a.b. Sihteeri- ja assistenttikoulutukset. Luettavissa: <https://www.koulutus.fi/haku/sihteerikoulutus>. Luettu: 5.10.2022.

Lax, S. 2020. Arvostuksen kokeminen suorituksen johtamisen näkökulmasta. Johtaminen ja organisaatiot Pro gradu -tutkielma. Henkilöstöjohtamisen maisteriohjelma, johtamisen akateeminen yksikkö. Vaasan yliopisto.

Lehtinen, E. 2020. Merkityksellisyys työssä – mitä se tarkoittaa ja miten sitä on mahdollista lisätä? Konsultin jaarituksia. Blogi Janne. Red Tail Media. Luettavissa: <http://esalehtinen.blogijanne.fi/2020/08/10/merkityksellisyys-tyossa-mita-se-tarκοittaa-ja-miten-sita-on-mahdollista-lisata/>. Luettu: 8.11.2022.

Leveälähti, S., Nieminen, J., Nyyssölä K., Suominen, V. & Kotipelto, S. 2019. Osaamisrakenne 2035. Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen kehittämishaasteet – Osaamisen ennakoitifoorumien ennakoitituloksia. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2019:14.

Maslow, A. H. 1943 A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50 (4): 370–396.

Opetushallitus. 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakoitifoorumien ensimmäisiä ennakoitituloksia. Raportit ja selvitykset 2019:3.

Pajuriutta, S. 2021. Näkymätön töissä. *Helsingin Sanomat*.

Rosso, B., Dekas, K. & Wrzesniewski, A. 2010. On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*. 30, 91-127.

Sahimaa, J. 2017. Psykologiset perustarpeet ja työn merkityksellisyys työtyytyväisyyden, työpaikkaan sitoutumisen, työtahokkuuden ja työpaikalla tapahtuvan vapaaehtoisuuden selittäjinä? Pro Gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta, Psykologia.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. *Haaga-Helia tutkimuksia* 1/2009.

Liitteet

Liite 1. Assistenttien kyselylomake

Liite 2. Juristien ja liiketoimintapalvelulaisten kyselylomake

Anni Ahola
tradenomiopiskelija
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyökysely

26.9.2022

Tervehdys assistentit!

Ohessa assistenteille organisaatiossamme kohdistettu kysely aiheesta **Assistentin rooli, asema ja arvostus työelämässä**.

Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötäni aiheesta. **Kaikkia vastauksia käsitellään anonyymisti.**

Arvostaisin hurjasti, jos käyttäisit tähän hetken arvokasta aikaasi (vastaaminen vie max. 10min) ja vastaisit alla oleviin kysymyksiin omien näkemystesi ja kokemustesi perusteella assistentin työstä.

Mikäli sinulla on kysyttävää, kysy rohkeasti, olen käytettävissäsi! Kiitos tuhannesti!

Terkuin

Anni Ahola

ASSISTENTIN ROOLI, ASEMA JA ARVOSTUS TYÖELÄMÄSSÄ, KYSELY ASSISTENTEILLE:

1. Millainen koulutustausta sinulla on?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

2. Kuinka kauan olet työskennellyt assistenttina?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

3. Mikä on virallinen ammattinimikkeesi ja mitkä ovat pääasialliset vastualueet roolisasi?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

4. Millaisena näet assistentin aseman, roolin ja arvostuksen työelämässä?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

5. Kuinka arvokkaana ja merkityksellisenä näet oman työsi? Asteikolla 1-10:

- 1 – En ollenkaan arvokkaana, työni on täysin merkityksetöntä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, työni ei ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen arvokasta
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella arvokkaana ja merkityksellisenä

6. Kuinka ylpeä sanoisit olevasi ammatistasi assistenttina? Asteikolla 1-10:

- 1 – En ollenkaan ylpeä, häpeän ammattiani
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, en häpeä ammattiani tai ole siitä erityisen ylpeä
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Olen todella ylpeä ammatistani, ilmoitan mielelläni muille olevani assistentti ammatiltani

7. Kuinka tärkeäksi ja merkitykselliseksi arvottaisit assistenttina roolisi ja työpanoksesi organisaatiosi arjessa? Asteikolla 1-10:

- 1 – En ollenkaan tärkeäksi ja merkitykselliseksi
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, työni ei ole täysin turhaa, muttei myöskään erityisen merkityksellistäkään
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella tärkeäksi ja merkitykselliseksi

8. Kuinka tärkeinä ja merkityksellisinä näet omat työtehtäväsi organisaatiosi muiden jäsenten (juristit/ muut liiketoimintapalvelulaiset) työtehtäviin ja työpanokseen verrattuna? Asteikolla 1-10:

- 1 – Muiden työ ja työpanos on paljon omaa työtäni tärkeämpää ja merkityksellisempää
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, oma työni ja työpanokseni on yhtä tärkeää ja merkityksellistä kuin muidenkin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Työni ja työpanokseni organisaatiossamme on muihin verrattuna arvokkaampaa ja merkityksellisempää

9. Kuinka tärkeäksi ja merkitykselliseksi ajattelet organisaatiosi muiden jäsenten arvottavan assistenttien työn ja roolin organisaatiomme toiminnan ylläpitämisen kannalta? Asteikolla 1-10:

- 1 – En ollenkaan tärkeäksi, koen muiden ajattelevan assistenttien olevan täysin merkityksettömiä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, koen etteivät muut erityisesti arvosta assistenttien merkitystä organisaatiossamme, mutta eivät myöskään koe assistentteja täysin turhiksikaan
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella tärkeäksi. Koen, että organisaatiossamme arvostetaan suuresti assistentin työtä ja pidetään työpanostamme merkityksellisenä

10. Kuinka hyvin koet työtehtäviesi ja roolisi organisaatiossanne vastaavan omaa koulutustasoasi ja ammattitaitoasi? Asteikolla 1-10:

- 1 – Eivät vastaa ollenkaan, työtehtäväni ovat koulutustasooni ja ammattitaitooni nähden ala-arvoisia /TAI selkeästi liian haastavia
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, työtehtäväni eivät ole minulle liian ala-arvoisia /TAI liian haastavia, mutta ne eivät myöskään täydellisesti vastaa koulutustasoani, ammattitaitoani ja potentiaaliani
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Vastaavat täydellisesti, työtehtäväni ovat juuri sitä mihin olen kouluttautunut ja ammattitaitoni mukaisia

11. Kuinka tärkeäksi tiimisi (service category) työskentelyssä ja toiminnan sujuvuudessa arvotat assistentin työn? Asteikolla 1-10:

- 1 – Ei ollenkaan tärkeää, tiimini pärjää hyvin ilman minuakin
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistentin työpanos ei ole tiimissämme täysin merkityksetöntä muttei myöskään olennaisen tärkeääkään
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella tärkeää, tiimini ei pärjäisi päivääkään ilman assistentin apua

12. Koetko assistenttien saavan riittävästi kiitosta tekemästään työstä organisaatiosi muilta jäseniltä? Asteikolla 1-10:

- 1 – En koe, emme saa kiitosta tekemästämme työstä riittävästi/ juuri lainkaan
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, välillä saamme kiitosta riittävästi, välillä tämä unohtuu
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Kyllä, koen että saamme riittävästi kiitosta kaikesta tekemästämme työstä

13. Miten hyvin mielestäsi organisaatiosi/tiimisi muut jäsenet ottavat sinut assistenttina mukaan/ huomioon työtehtävien ja toimeksiantojen hoitamisessa (esim. toimeksiannon sisällön selittämisen (ymmärrys siitä mitä tehdään ja miksi tehdään) tai työtehtäville riittävän ohjeiden annon osalta ym.)? Asteikolla 1-10

- 1 – Huonosti, minua ei näiltä osin oteta riittävästi mukaan taikka huomioon
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, toisinaan minut otetaan riittävästi huomioon, toisinaan ei
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Hyvin, minut otetaan aina mukaan ja huomioon. Saan aina riittävät ohjeet ja olen jatkuvasti hyvin perillä siitä mitä teemme ja miksi

14. Miten hyvin koet olevasi perillä tiiminne toimeksiantojen sisällöstä, tavoitteista ja kehityksestä tiimisi muihin jäseniin verrattuna? Asteikolla 1-10:

- 1 – En ollenkaan perillä, minut jätetään usein sisäisten palaverien ja viestiketjujen ulkopuolelle ja kontaktoidaan vasta kun tarvitsee tehdä jotain
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, olen melko perillä ja sisällä toimeksiantoissa voidakseni hoitaa niihin liittyvät minulle suunnatut työpyynnöt, mutta kokonaiskäsitykseni on useimmiten osittain puutteellinen
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella hyvin perillä, olen mukana kaikessa ja tiedän koko ajan missä mennään sekä mitkä ovat seuraavat tavoitteemme

15. Kuinka hyväksi koet assistenttina mahdollisuutesi vaikuttaa tiimissänne toimeksiantojen hoitamiseen ja elinkaareen? Asteikolla 1-10:

- 1 – Minulla ei ole mitään mahdollisuuksia vaikuttaa, teen vain työtä käskettyä, vaikka tietäisin olevan parempi tai tehokkaampi tapa tehdä sama työtehtävä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, minulla ei ole erityisen huonot taikka hyvät mahdollisuudet vaikuttaa
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Minulla on halutessani aina hyvät mahdollisuudet vaikuttaa asioihin

16. Kuinka tasa-arvoisessa asemassa koet assistenttien olevan organisaatiosi muihin jäseniin nähden (juristit/ muut liiketoimintapalvelulaiset) (Esim. huomioon ottaminen, mahdollisuudet vaikuttaa, edut, palkkaus jne)? Asteikolla 1-10:

- 1 – Todella epätasa-arvoisessa asemassa, kohtelumme on muihin nähden selkeästi huonompaa
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali/ tasa-arvoinen asema, assistentteja ei kohdella muita huonommin tai paremmin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Kohtelumme on muihin nähden selkeästi parempaa

17. Koetko assistenttina, että organisaatiosi muut jäsenet (esim. juristit) vastaavat viesteihisi ja pyyntöihisi samalla tehokkuudella ja täsmällisyydellä kuin muiden organisaatiosi jäsenten viesteihin ja pyyntöihin (esim. muiden juristien)? Asteikolla 1-10:

- 1 – En koe näin ollenkaan, viesteihini ja pyyntöihini ei vastata usein ollenkaan tai vastataan vasta kun olen useamman kerran muistutellut
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, viesteihini ja pyyntöihini vastataan siinä missä muidenkin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Koen, että viesteihini ja pyyntöihini vastataan muita paremmin ja nopeammin

18. Koetko, että sinulla on assistenttina mahdollisuus tuoda mielipiteesi tiimissä avoimesti esille? Asteikolla 1-10:

- 1 – Minulla ei ole mahdollisuutta tuoda mielipiteitäni millään muotoa esille/TAI niitä ei kuulla tai haluta kuulla
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, välillä minulla on mahdollisuus puhua ja ilmaista itseäni avoimesti, välillä ei
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Minulla on aina hyvät mahdollisuudet ilmaista itseäni ja tuoda mielipiteeni avoimesti esille

19. Kuinka hyvin mielestäsi organisaatiosi muut jäsenet kuuntelevat mielipiteitäsi tai näkemyksiäsi? Asteikolla 1-10:

- 1 – Eivät kuuntele lainkaan taikka anna niille arvoa
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, toisinaan tunnen tulleen kuulluksi, toisinaan päinvastoin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Tunnen aina tulleen kuulluksi ja että mielipiteilläni on muille merkitystä

20. Miten hyvin koet itseäsi kohdeltavan organisaatiosi muihin jäseniin verrattuna?

Asteikolla 1-10:

- 1 – Koen, että minua kohdellaan muihin nähden selkeästi huonommin
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, en koe itseäni kohdeltavan muita huonommin taikka paremmin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Koen, että minua kohdellaan usein muihin nähden paremmin

21. Koetko, että assistentin roolissa, arvostuksessa ja kohtelussa olisi yleisesti katsottuna kehitettävää organisaatiossanne? Mitä?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

Anni Ahola
tradenomiopiskelija
Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyökysely

26.9.2022

Tervehdys!

Ohessa juristeille ja liiketoimintapalvelulaisille organisaatiossamme kohdistettu kysely aiheesta **Assistentin rooli, asema ja arvostus työelämässä**. Kysely toteutetaan osana opinnäytetyötäni aiheesta.

Arvostaisin hurjasti, jos käyttäisit tähän hetken arvokasta aikaasi (vastaaminen vie max. 10min). Vastaa alla oleviin kysymyksiin rehellisesti, omien näkemystesi ja kokemustesi perusteella. **Kaikkia vastauksia käsitellään opinnäytetyössäni anonyymisti.**

Mikäli sinulla on kysyttävää, kysy rohkeasti, olen käytettävissäsi! Kiitos tuhannesti!

Terkuin

Anni Ahola

ASSISTENTIN ROOLI, ASEMA JA ARVOSTUS TYÖELÄMÄSSÄ -KYSELY

1. Mikä on virallinen ammattinimikkeesi ja kuinka kauan olet työskennellyt organisaatiossasi?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

2. Millaisena näet assistenttin roolin, aseman ja arvostuksen työelämässä yleisesti?

Avoin kysymys, vastaa tähän.

3. Kuinka arvokkaana ja merkityksellisenä pidät itse assistenttien työtä organisaatiossasi? Asteikolla 1-10

- 1 – En ollenkaan arvokkaana, toimistomme pärjäisi hyvin myös ilman assistenttien työpanosta
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistenttien työ ei ole täysin turhaa, muttei toimintamme kannalta myöskään erityisen arvokasta tai merkityksellistä
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella arvokkaana ja merkityksellisenä

4. Kuinka merkittävänä pidät assistenttien työpanosta toimeksiantojen hoitamisen ja työtehtävissäsi avustamisen kannalta? Asteikolla 1-10

- 1 – En ollenkaan merkittävänä, toimeksiannot ja työtehtävät hoituvat hyvin myös ilman assistenttien apua
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistenttien apu ei ole oleellisen tärkeää, muttei siitä ole haittaakaan
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella merkittävänä, assistentin rooli toimeksiantojen hoitamisessa ja työtehtävissä avustamisessa on oleellisen tärkeä

5. Omaan työhösi ja rooliisi verrattuna, kuinka tärkeäksi/merkitykselliseksi arvottaisit assistentin roolin ja työn organisaatiossanne? Asteikolla 1-10

- 1 – Assistentin työ on omaan työhöni ja rooliini verrattuna vähemmän tärkeä, omalla roolillani organisaatiossamme on huomattavasti isompi merkitys
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, oma työni ja roolini ei ole sen tärkeämpi/ merkityksellisempi kuin assistentinkaan
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Assistentin työ ja rooli on omaa työtäni tärkeämpi ja merkityksellisempi

6. Kuinka usein työskentelet tai tarvitset assistentin apua työtehtäviesi hoitamisessa?

- En koskaan
- Muutaman kerran kuussa/ silloin tällöin
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran viikossa
- Päivittäin

7. Kuinka hyvin näet assistentteja kohdeltavan organisaatiossanne sen muihin jäseniin verrattuna? Asteikolla 1-10

- 1 – Selkeästi muita huonommin
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistentteja kohdellaan siinä missä muitakin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Selkeästi muita paremmin

8. Kuinka hyvin koet itse kohtelevasi assistentteja esim. toiseen juristi- tai liiketoimintapalvelulaiskolleegaan verrattuna? Asteikolla 1-10

- 1 – Kehnommin, assistentteja ei tarvitse kohdella samalla arvostuksella ja mielenkiinnolla kuin muita kollegoitani
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, kohtelen mielestäni kaikkia organisaatiomme työntekijöitä tasa-arvoisesti
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Paremmin, assistentit ansaitsevat parempaa kohtelua kuin muut

9. Kuinka hyvin arvioisit organisaationne toimivan ilman assistentteja? Asteikolla 1-10

- 1 – Huonosti, toimintamme ei pyörisi yhtä tehokkaasti ilman assistenttien työpanosta
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali. En usko, että toimintamme kokonaan kaatuisi ilman assistentteja, mutta en myöskään ajattele, että pärjäisimme ihan yhtä hyvin ilmankaan
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Hyvin, toimintamme sujuvuus ei ole assistenteista riippuvaista

10. Kuinka hyvät mahdollisuudet koet assistenteilla olevan vaikuttaa tiiminne ja organisaationne toimintaan? Asteikolla 1-10

- 1 – Huonot, en näe, että assistenteilla on mahdollisuuksia vaikuttaa toimintaamme, he tekevät vain työtä käskettyä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistentit voivat vaikuttaa siinä missä minä ja muutkin
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella hyvät, assistenteilla on usein jopa paremmat mahdollisuudet vaikuttaa kuin muilla

11. Kuinka hyvät mahdollisuudet koet assistenteilla tiimissänne olevan tuoda mielipiteensä tai näkemyksensä avoimesti esille? Asteikolla 1-10

- 1 – Huonot, assistenteilla ei ole tiimissämme sananvaltaa, heidän näkemyksillään ei ole merkitystä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, assistenteilla on samat mahdollisuudet kuin muillakin tiimissämme
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella hyvät, assistenttien mielipiteitä ja näkemyksiä kuullaan toisinaan jopa muita useammin

12. Kuinka arvokkaaksi koet assistentin näkemykset/ mielipiteet työskentelyssänne, esim. toimeksiantojen hoitamisen kannalta? Asteikolla 1-10

- 1 – En ollenkaan arvokkaaksi, assistenttien näkemyksillä ei ole merkitystä ja he tekevät vain työtä käskettyä
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, en anna assistenttien näkemyksillä tai mielipiteillä erityisen suurta merkitystä, mutta en jätä niitä myöskään täysin huomioimatta
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella arvokkaaksi, huomioin assistenttien näkemykset ja mielipiteet kaikessa työskentelyssämme

13. Kuinka tärkeäksi koet, että assistenttia tulee kiittää työtehtävissäsi avustamisesta?
Asteikolla 1-10

- 1 – En kovinkaan tärkeäksi, ei assistentteja tarvitse/muista aina kaikesta kiittää, se on heidän työtään
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, koen että assistentteja tulee kiittää tekemästään työstä siinä missä muitakin, en tätä kuitenkaan ihan joka kerta muista tai viitsi tehdä
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella tärkeäksi ja näin pyrin aina toimimaankin

14. Kuinka tärkeäksi koet, että assistentilta saapuneeseen viestiin tai tarkennuspyyntöön tulee vastata pikimmiten? (Esim. toisen juristi- tai liiketoimintapalvelulaiskollegan viestiin verrattuna) Asteikolla 1-10

- 1 – En kovinkaan tärkeäksi, hoidan mieluummin tärkeämmät viestit alta pois ja vastaan assistentille kun kerkeän
- 2
- 3
- 4
- 5 – Neutraali, vastaan kaikkiin viesteihin lähettäjistä riippumatta saapumisjärjestyksessä
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Todella tärkeäksi, assistentin viesteihin vastaaminen edistää toimintaamme ja niihin on täten tärkeä vastata pikimmiten, toisinaan ennen muita

15. Koetko, että assistentin roolissa, asemassa ja arvostuksessa olisi organisaatiosanne tai omalta osaltasi kehitettävää? Mitä?

Avoin kysymys, vastaa tähän.