



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

Opinnäytetyö

**KALLION KIRJASTON
OSAAMISKARTOITUS**

Taru Päivälinna

**Kirjasto- ja informaatiopalvelut
2009**

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma	
Tekijä: Taru Päivilinna	
Työn nimi: Kallion kirjaston osaamiskartoitus	
	Ohjaaja Ritva Hyttinen
Opinnäytetyön valmistumisajankohta Joulukuu 2009	Sivumäärä 63
<p>Tämän tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää Kallion kirjaston aikuisten osaston osaamisen taso ja laajuus sekä mahdolliset osaamisen puutteet. Osaamiskartoitusta tullaan hyödyntämään henkilökunnan kehityskeskusteluissa ja laadittaessa henkilökunnalle koulutussuunnitelmia.</p> <p>Tutkimus on toteutettu lähettämällä koko aikuisten osaston henkilökunnalle sähköpostitse osaamiskartoituslomake. Vastausprosentti oli 78,95 %.</p> <p>Osaamiskartoituksen pohjana on ollut pääkaupunkiseudun (Helsinki, Vantaa, Espoo, Kauniainen) kirjastojen seudullisen kehittämissyksikön laatima listaus kirjastotyössä vaadittavasta perus- ja erikoisosaamisesta. Osaamisalueita on muokattu Kallion kirjaston osaamistarpeita vastaaviksi.</p> <p>Osaamiskartoitus on osa Helsingin kaupungin kirjastossa meneillään olevaa asiakaspalvelukulttuurin ja palvelualueiden muutosta. Asiakaspalvelukulttuurin muutoksessa on kyse uudesta ajattelumallista asiakassuhteiden hallinnassa. Uudessa ajattelumallissa korostetaan palvelujen asiakaslähtöisyyttä. Asiakas halutaan tuoda prosessin kohteesta aktiiviseksi toimijaksi ja kumppaniksi. Kirjastoyksiköissä toteutetaan palvelualueiden muutoksia, joissa lisätään automaation määrää, ja keskitetään palveluja yhdelle palvelualueelle erillisten lainaus- palautus- ja neuvontatiskien sijaan.</p> <p>Kallion kirjastossa palvelualueen uudistuksen suunnittelu on aloitettu vuonna 2007, ja konkreettinen muutostyö toteutetaan syksyllä 2009. Muutoksen oletetaan vaikuttavan henkilökunnan työnkuviin ja lähentämään aikuisten osaston ja lainaustoimiston henkilökunnan työtehtäviä.</p>	
Hakusanat: osaaminen, kompetenssit, kirjastot	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto	

Degree Programme: Library and Information Services	
Author: Taru Päivälinna	
Title: Expertise survey of Kallio Library	
Specialization line:	Instructor: Ritva Hyttinen
Date: December 2009	Total number of pages: 63
<p>The purpose of this thesis is to find out the level of professional skills in Kallio Library and any possible lacks in them. The survey was done by sending a questionnaire to the personnel of the adult department by email. The response rate was 78,95 %. The questionnaire will be used in professional development discussions between the employees and the employer, and in planning the personnel's further education.</p> <p>The Libraries of Helsinki Metropolitan area (Helsinki, Vantaa, Espoo, Kauniainen) have made a listing of all competencies needed in library work. This listing has been the basis of this proficiency questionnaire. The fields of expertise have been specified for Kallio library's needs.</p> <p>The customer service culture in Helsinki City Library is going through big changes and the library's service points and areas are being modernized. In the new customer service culture, customer-orientated service is emphasized and the customer will no longer be the target of the service, but an active partner.</p> <p>The modernization of service points and areas means, that customer service will be centralized in to one area, instead of many service points and separated lending and information desks. Also the amount of automation will rise.</p> <p>In Kallio Library, the planning of service area repairs has started in year 2007 and the actual renovation work started in autumn 2009. It is assumed that this will cause changes in the employees' job descriptions and bring the duties of librarians and library assistants closer.</p>	
Keywords: expertise, competencies, libraries	
Deposited at: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto Library, Turku University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 KIRJASTOALAN OSAAMINEN	9
2.1 Osaaminen	9
2.2 Osaamisalueet	12
2.3 Uusi osaaminen	14
3 OSAAMISAJATTELU HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA	18
3.1 Helsingin kaupunginkirjasto	18
3.2 Strategia	19
3.3 Henkilöstöohjelma	20
3.3.1 Henkilöstöressurssien varmistaminen.	21
3.3.2 Osaamisella menestykseen	23
3.3.3 Palkitsemisjärjestelmä	25
3.3.4 Osallistumaan innostaminen	29
3.4 Osaamisalueet	30
3.5 Uusi asiakaspalvelukulttuuri	32
3.6 Konseptisuunnittelu	35
4 KALLION KIRJASTO	38
4.1 Kallion kaupunginosa	38
4.2 Kallion kirjasto	39
4.3 Henkilöstö	40

4.4	Palvelualueen uudistus	40
4.5	Osaamisalueet	41
5	OSAAMISKARTOITUS	42
6	TULOKSET	43
6.1	Ydinosaaminen	43
6.2	Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	48
6.3	Tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaaminen	51
6.4	Avoimet kysymykset	53
6.5	Yhteenveto	53
7	LOPUKSI	56
LÄHTEET		60
LIITTEET	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
	Liite 1. Tehtävänkuvaus- ja kokonaisarviointilomakkeet	
	Liite 2. Osaamiskartoitus	
KUVIOT		
	Kuvio 1. Osaamispuntari	
	Kuvio 2. Strategiakartta	
	Kuvio 3. Palvelukriteerikuvaus: Vastaanottohenkilökunta ja yleisopastus	
	Kuvio 4. Palvelukriteerikuvaus: Aktiivinen salihenkilökunta	
	Kuvio 5. Palvelukriteerikuvaus: Yleispalvelu	
	Kuvio 6. Palvelukriteerikuvaus: Kirjallisuuskonsultti/Asiantuntija	

Kuvio 7. Lainauspalvelujen osaaminen

Kuvio 8. Tietopalvelun osaaminen

Kuvio 9. Kokoelma- ja sisältöosaaminen

Kuvio 10. Sisällöntuotannon osaaminen

Kuvio 11. Asiakasosaaminen

Kuvio 12. Pedagoginen osaaminen

Kuvio 13. Markkinoinnin osaaminen

Kuvio 14. Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen

Kuvio 15. Perusosaaminen

Kuvio 16. Erikoisosaaminen

Kuvio 17. Osaaminen yhteensä

TAULUKOT

Taulukko 1. Helsingin kaupunginkirjaston osaamisalueet: perusosaaminen

Taulukko 2. Helsingin kaupunginkirjaston osaamisalueet: erikoisosaaminen

1 JOHDANTO

”Kun lainaus on nykyään maksuton ja lisäksi voidaan lainata kahta teosta, toinen kaunokirjallista toinen tieteellistä, niin odottaa sopii että kirjastossa tulee olemaan vilkas liike. Toivottavasti Kallion ja Sörnäisten lukuhaluiset tulevat tätä uutta valistusajan ahjoa paljon käyttämään ja siinä viihtymään”.

Lainaus on Helsingin Sanomien artikkelista vuodelta 1912, jolloin Kallion kirjasto valmistui ja avattiin yleisölle. Vaikka Kallion kirjaston ulkoasu on edelleen sama, kuin mitä se oli tuolloin viime vuosisadan alussa, on yhteiskunta kirjaston tiiliseinien ympärillä ehtinyt muuttua useaan otteeseen, eikä kirjasto ole voinut jättäytyä tässä kehityksessä miksikään erilliseksi saarekkeeksi.

Koko kaksituhatluku on ollut kirjastomaailmassa muutoksen tai muutoksen odotuksen aikaa. Jos muutosta ei ole itse konkreettisesti havainnut, niin ainakin kirjastoalan eri foorumeilla on saanut seurata keskustelua tai kirjoituksia kirjastojen murrosvaiheesta. Kirjastojen muospaineisiin on monia eri syitä. Teknologia ja erilaiset viestintätekniikat ovat kehittyneet. Kansalaisten koulutustaso on noussut, opetusmenetelmät muuttuneet ja elinikäisen oppimisen tavoitteen myötä yhä useammat aikuiset täydennys- tai jatkokouluttavat itseään. Tiedonhaku ja hankinta ovat pirstaloituneet ja tietoa on tarjolla entistä enemmän ja erilaisissa muodoissa. Kirjaston käyttäjien vaatimustaso ja omatoimisuus ovat kasvaneet ja tämä on osaltaan pakottanut kirjastoja miettimään palvelutarjontaansa yhä asiakaslähtöisemmin. Kokoelma-käsite on uusien palvelujen ja aineiston monipuolisuuden takia muuttanut muotoaan. Kirjalainaamojen sijasta toimintakertomuksissa ja visioissa kirjastoja kuvataan hybrideinä tai rajattomina kirjastoina.

Kirjastojen verkostoituminen on lisääntynyt. Monilla kirjastoilla on seudullista yhteistoimintaa ja kuntaliitosten myötä kirjastokimppojen määrä on entisestään lisääntynyt. Seudullisen ja valtakunnallisen yhteistyön lisäksi kirjastoista osallistutaan yhä enemmän myös kansainväliseen toimintaan. Viime aikojen yhteiskunnalliseksi

trendiksi on noussut yhteisöllisyys, ja tässä kehityksessä kirjastotkin nähdään tärkeänä osana paikallisyhteisöä.

Kaikki edellä mainitut muutokset sekä seikka, että tulevaisuudessa kirjastot joutuvat valmistautumaan entistä kovenemaan kilpailuun voimavaroista, aiheuttavat muutoksia ja muospaineita kirjastoammattilaisen työnkuvaan ja ovat herättäneet keskustelua kirjastoissa tarvittavasta osaamisesta.

Helsingin kaupunginkirjastossa on asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin ja lisääntyvään omatoimisuuteen reagoitu aloittamalla kirjastoyksiköiden palvelualueiden muutokset, jotka on tarkoitus toteuttaa kaikissa kirjaston toimipisteissä. Palvelualueiden muutoksissa kirjaston kaikki palvelut on tarkoitus keskittää yhdelle palvelualueelle ja luopua erillisistä neuvonta ja lainaus- ja palautustiskeistä. Samalla automaation määrää on tarkoitus lisätä. Muutosten toivotaan tuovan henkilökunnalle rutiinitöiden sijaan enemmän aikaa sisältö- ja verkkotyöhön sekä asiakkaiden opastamiseen kirjastonkäytössä ja tiedonhaussa. Uudistusten toivotaan myös vähentävän hierarkioita ja raja-aitoja työntekijöiden ja osastojen sekä asiakkaan ja henkilökunnan väliltä.

Palvelualueiden muutokset ja niiden mukanaan tuomat muutokset työtavoissa, ovat olleet niin merkittäviä, että on alettu puhua koko asiakaspalvelukulttuurin muutoksesta/uudesta asiakaspalvelukulttuurista. Asiakaspalvelukulttuurin muutoksessa on kyse sekä fyysisestä palvelualueiden uudistamisesta että koko ajattelutavan periaatteellisesta muutoksesta asiakassuhteiden hallinnassa. Uudessa asiakaspalvelukulttuurissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan kanssa yhdessä toimimista. Henkilökunnan toivotaan tiskin takana odottelun sijasta enemmän ”jalkautuvan” asiakkaiden pariin.

Useimmissa Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteissä palvelualueen uudistus on jo toteutettu. Kallion kirjastossa palvelualueen uudistus alkoi kuitenkin konkreettisesti vasta 12.10.2009. Syy siihen, että Kallion palvelualueen uudistusta ollaan toteuttamassa näin myöhäisessä vaiheessa, on kirjastorakennus. Kallion kirjastorakennus on vanha ja arkkitehtuurisesti arvokas. Rakennuksen sisätilat ovat vuosien saatossa käyneet ahtaiksi ja lisätilaa esim. palautusautomaatille ei ole.

Uudistuksen toteuttaminen tällaisessa miljöössä on haasteellista ja vaatii paljon ennakkosuunnittelua.

Palvelualueen uudistuksen myötä on oletettavissa että Kallion kirjastossa lainaustoimiston ja aikuisten osaston välinen yhteistyö lisääntyy, koska työtä on konkreettisestikin tehtävä samassa tilassa. Lisäksi työntekijöiden on entistä paremmin osattava hoitaa myös toistensa työtehtäviä, koska palveluiden keskittämisen yhtenä tarkoituksena on vähentää asiakkaan juoksuttamista palvelupisteeltä toiselle. Ideaalina on, että asiakas voisi hoitaa kaikki asiansa samassa palvelupisteessä. Tämä vaatii henkilökunnalta uuden opettelua. Jotta tiedettäisiin mitkä asiat ja osaamisalueet vaativat harjoittelua tai koulutusta, on oltava käsitys osaamisen nykytilasta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Kallion kirjaston vakituisen henkilökunnan osaamisen taso ja laajuus sekä siinä mahdollisesti esiintyvät puutteet. Osaamiskartoitusta käytetään vuoden 2009 kehityskeskusteluiden runkona ja sen avulla jokaiselle työntekijälle on tarkoitus laatia koulutussuunnitelma. Kehityskeskusteluissa on mahdollista keskustella ja tuoda esille omaan osaamiseen liittyviä asioita ja toiveita. Osaamiskartoituskyselyssä on listattuna Kallion kirjastossa tarvittava perus- ja erikoisosaaminen, joten sitä voi pitää myös eräänlaisena muistilistana, josta voi tarkastaa osattavat asiat ja ylläpitää omaa osaamistaan. Osaamiskartoituslistasta näkee myös, minkälaisia työtehtäviä kirjastossa on mahdollista tehdä, ja näin ehkä löytää uusia mielenkiinnon tai koulutustarpeen kohteita.

2 KIRJASTOALAN OSAAMINEN

2.1 Osaaminen

Osaaminen on opiskelemalla ja kokemuksella hankitun tiedon ja taidon käyttöönottamista ja soveltamista sosiaalisessa kontekstissa, kuten työpaikalla (Raivola & Vuorensyrjä 1998, 24).

Ammatillinen osaaminen on kokonaisuuden hallintaa, johon kuuluu oman toiminta-alueen hahmottaminen, sen eri osa-alueiden ja niiden välisten suhteiden näkeminen sekä toiminta-alueeseen sisältyvien toimintojen tunteminen (Niinikangas & Näätsaari 2000, 108,109).

Kirjastotyö on luonteeltaan pääosin tietotyötä. Kirjastoissa käsitellään tietoa, sitä kerätään, muutetaan, välitetään, jalostetaan jne. Tietotyö on abstraktia, näkymätöntä, ja se voi olla joko rutiiniluonteista tai asiantuntijapainotteista. Kirjastoissa tehdyllä tietotyöllä on oman organisaation sisäisen toiminnan lisäksi tärkeä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen funktio. Tietoa tuotetaan jonkun toisen käytettäväksi. (Niinikangas & Näätsaari 2000, 111,112)

Akavalaiset työmarkkinat 2006-julkaisu kuvaa kirjastonhoitajan / informaation työtä ”korkeakoulutusta edellyttäväksi asiantuntija- ja asiakaspalvelutyöksi, joka vaatii hyvää yleissivistystä, kirjallisuuden ja eri tieteenalojen tuntemusta sekä kielitaitoa. Työssä tarvitaan informaatioteknologian käyttö-, kehittämis- ja opetustaitoja. Lisäksi julkaisussa mainitaan että ala kehittyy ja muuttuu nopeasti” (Akavalaiset työmarkkinat 2006 [viitattu 16.10.2009].)

Kirjastohenkilöstöltä vaadittavaa koulutustasoa ja perusosaamista määrittelee kirjastoasetus. Kirjastolain mukaan kirjastolaitoksessa tulee olla riittävä määrä kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen saanutta ja muuta henkilöstöä. Vähintään kahdella kolmasosalla henkilöstöstä tulee olla korkeakoulututkinto, opistotutkinto tai ammatillinen perustutkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 20 opintoviikon laajuiset kirjasto- ja informaatioalan aine- tai ammatilliset opinnot. (Kirjastolaki 4.12.1998/904 [viitattu 10.4.2009].)

Toinen osaamiseen liittyvä säädös koskee kirjastojen johtajia: ”Kunnan kirjasto- ja tietopalvelusta vastaavalta henkilöltä vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on yliopistossa tai ammattikorkeakoulussa suoritettu vähintään 35 opintoviikon laajuiset kirjasto- ja tai informaatioalan aine- tai ammatilliset opinnot.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904 [viitattu 10.4.2009]) Vuonna 2001 säädetyllä asetuksella: ”kirjastolaitoksesta vastaavalla voi ylemmän korkeakoulututkinnon lisäksi olla myös

ammattikorkeakoulussa suoritettavat ammatilliset vähintään 35 opintoviikon mukaiset opinnot” (Kirjastoasetus 13.6.2001/513 [Viitattu 10.4.2009]). Nimikekohtaisia kelpoisuusvaatimuksia ei valtakunnallisella säädösten tasolla kuitenkaan määritellä (Opetusministeriö 2009 [viitattu 24.10.2009]).

Tietotyössä osaaminen on koko toiminnan peruspääoma. Osaaminen ei kuitenkaan ole staattinen tila, vaan toimintaa, oppimista. Menestyäkseen tietoa välittävien organisaatioiden on sisäisessä toiminnassaan pystyttävä soveltamaan uuden oppimista ja opitun jakamista muille. Hyvin hoidettuna osaaminen on organisaation ja sen henkilökunnan kattuvaa omaisuutta. Tietotyöorganisaatioissa työ on organisoitava siten, että jokaisen osaaminen tulee yhteiseen käyttöön ja työ tukee uuden oppimista. Organisaation yhteinen osaaminen on enemmän kuin sen parhaiden yksilöiden erikoisosaaminen erikseen. Ratkaisevaa on yksilöiden ja organisaatioiden välinen vuorovaikutus ja luovuus. (Niinikangas & Näätäsaari 2000, 114; Aaltonen & Holma 2007, 93, 98.)

Tulevaisuudessa työ vaatii ja tarjoaa entistä enemmän oppimista. Työpaikka ei näyttäyty pelkästään paikkana, jossa suoritetaan annettuja tehtäviä, vaan jatkuvan kehittämisen ja oppimisen foorumina. Tiedon siirtäminen ja oppiminen on ennen kaikkea sosiaalinen, dialoginen prosessi. Uuden tiedon ja tietämyksen luomiseen ja jakamiseen tarvitaan aikaa ja tilaa vuorovaikutukselle. Työssä oppiminen tapahtuu osallistumisen ja osallisuuden kautta. Asiantuntemuksen kehittyminen edellyttää kosketusta oman alan asiantuntijakulttuuriin ja verkostoitumista muiden asiantuntijoiden kanssa. Osaaminen kehittyy silloin kun työ- ja oppimisympäristö antaa siihen mahdollisuuden ja kun yksilön on mahdollista täysimääräisesti hyödyntää omaa osaamistaan. Uuden omaksuminen vaatii kuitenkin sekä työntekijän omaa suunnitelmallisuutta ja itseohjausta että johdon strategista ohjausta. Tietoyhteisöissä oppimista helpottaa uudenlaisten valta- ja kontrollisuhteiden käyttöönotto ja vanhoista hierarkkisista ja mekanistisista toimintamalleista poisoppiminen ja luopuminen. Ihanteena on jaettu johtajuus, ja vuorovaikutteinen, osallistuva toimintamalli. (Aaltonen & Holma 2007, 94, 98, 99, 101) Kun tietotyöorganisaatiossa on panostettu osaamisen jakamiseen ja samalla huolehdittu luovuuden edellytyksistä, yhteisellä osaamisella on

mahdollisuus kehittyä laaduksi ja menestystekijäksi (Niinikangas & Näätäsaari 2000, 128).

2.2 Osaamisalueet

Ammatillinen osaaminen voidaan karkeasti jaotella kullekin ammattialalle tyypilliseen alaspesifistiseen osaamiseen, eli ydinosaamisen, sekä eri ammateille yhteisiin, yleisemmän tason työelämäosaamiseen, ns. avainkompetensseihin. Ydinosaaminen on nimensä mukaisesti organisaation osaamisen ydintä. Se on kokemukseen perustuvaa osaamista, tietoja, taitoja ja asenteita. Ydinosaaminen on organisaatiolle tyypillistä, omaa, syvää osaamista, jonka avulla organisaatiot menestyvät ja erottuvat kilpailijoistaan. Avainkompetenssit ovat yleisiä työelämävalmiuksia joiden avulla työntekijä pystyy hallitsemaan omaa ammatillista kehittymistään, hankkimaan oman alansa osaamista nopeasti ja tehokkaasta, reagoimaan muutoksiin sekä tekemään aloitteita. Luonteeltaan avainkompetenssit ovat ydinosaamista abstraktimpia. (Hamel & Prahalad 1990; Aaltonen & Holma 2007, 102, 103.)

Osaamista määritellään erilaisiin osaamisalueisiin. Määrittelyjä tarvitaan alan koulutuksen suunnittelussa sekä organisaatioiden ja niiden henkilöstön kehittämissuunnittelun pohjaksi. Kirjastoalan osaamisalueiden painopisteet, ja se miten niitä on jäsennelty suhteessa toisiinsa, vaihtelevat jonkin verran sen mukaan, onko kyseessä yleinen, tieteellinen vai yksityinen kirjasto. Suomen yliopistokirjastojen neuvosto jaottelee kirjastoissa tarvittavan osaamisen ydinosaamiseen, strategiseen osaamiseen sekä yhteistyö- ja viestintätaitoihin. Helsingin kaupunginkirjastossa tarvittavat osaamisalueet ovat ydinosaaminen, vuorovaikutus ja johtamistaidot sekä tietotekninen osaaminen. Osaamisalueiden listauksissa ja kehittämissuunnittelussa pyritään ottamaan huomioon ko. organisaation ominaispiirteet ja tulevaisuuden tarpeet. (Suomen yliopistokirjastojen neuvosto, 2005 [viitattu 14.10.2009]; Jyläs, Laakso, Nummela & Päivälinna 2006, 6; Kirjastoammatillinen osaaminen 2008.)

Kirjastoammattitaidon ydintä ovat vankka sisältöosaaminen, laaja yleissivistys, ihmisen ja yhteiskunnan ilmiöiden ymmärtäminen ja seuraaminen, kulttuurien tuntemus, sekä

kiinnostus itsensä kehittämiseen ja uuden oppimiseen (Sipilä 2007, 122). Muita tyypillisiä kirjastoammattilaisen ydinosaamisen alueita ovat mm. asiakasosaaminen, toimintaympäristöosaaminen, kokoelmaosaaminen, tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen, tiedon organisointiosaaminen, tiedonhakuosaaminen, sekä viime aikoina erittäin tärkeäksi noussut pedagoginen osaaminen eli kyky opastaa, opettaa ja laatia opetusmateriaalia. (Turja 2002 [viitattu 2.10.2009]; Suomen yliopistokirjastojen neuvosto, 2005 [viitattu 15.10.2009]; Koulutuskohtainen kompetenssianalyysi 2006, 1.)

Kirjastoissa tarvittavista avainkompetensseista suurin osa on yhteistyöhön ja kommunikointiin liittyviä taitoja. Näitä ovat vuorovaikutus ja neuvottelutaidot, verkosto-osaaminen, kirjallinen ja suullinen viestintä, verkkoviestintä, esiintymistaito ja kielitaito. Lisäksi yleisiä työelämätaitoja ovat itsensä kehittäminen, eettinen osaaminen, kehittämistoiminnan osaaminen, organisaatio- ja yhteiskuntaosaaminen sekä kansainvälisyysosaaminen. Kirjastojen strategisia osaamisalueita ovat johtamisen osaaminen, talousosaaminen, juridinen osaaminen, prosessiosaaminen ja markkinointiosaaminen.

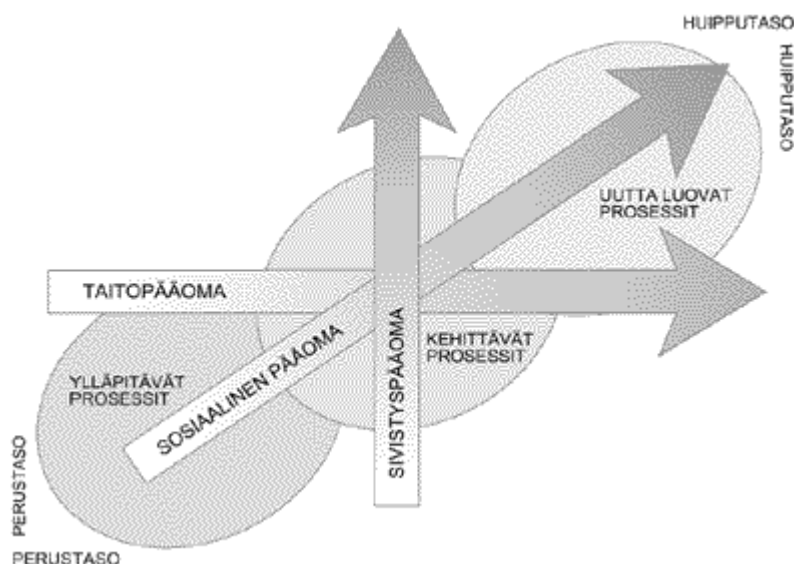
(Suomen yliopistokirjastojen neuvosto, 2005 [viitattu 15.10.2009]; Koulutuskohtainen kompetenssianalyysi 2006, 1.)

Näätsaaren mukaan kirjastohenkilöstön ammattitaitoon kuuluvat tiedonvälityksen ja kirjaston toimintaan liittyvien tekniikoiden hallinta, oman aihealueen sisällön ja oppimisprosessien olemuksen ymmärtäminen sekä kyky työskennellä vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja työtovereiden kanssa (Niinikangas & Näätsaari 2000, 114).

Näätsaari kuvaa tietoammattilaisen osaamista osaamispuntarin avulla. Osaamispuntari on kolmesta nuolesta muodostettu kuvio, joka on koko ajan liikkeessä ja tavoittelee huippua. Nuolten sisällöt on nimetty sivistyspääomaksi, taitopääomaksi ja sosiaalisesti pääomaksi. Sivistyspääomaan kuuluvat arvot ja ihmiskäsitys, kielellinen ja käsitteellinen ymmärtäminen, tieteen-, taiteen- ja tiedonalojen sekä kulttuurien ja yhteiskunnan tuntemus. Taitopääoma on kirjaston ydinosaamisen ja organisaatiossa

toimimisen kokonaisuus, johon kuuluvat myös viestintä- ja pedagogiset taidot. Sosiaalinen pääoma on kykyä ymmärtää itsensä ja muiden toimintaa sekä taitoa toimia yhteisöllisesti. Sosiaaliseen pääomaan kirjaston osaamispuutarissa kuuluvat itsensä johtaminen, vuorovaikutus, tilan tunnistaminen ja suunnan näyttäminen sekä muiden johtaminen.

Osaamisen kuvaamiseen on valittu puntari, koska se tunnistaa herkästi kuormassa tapahtuvat muutokset ja osoittaa ne käyttäjälleen. Puntarin vaakakuppien lailla myös tietotyön eri osaamispuomien tulisi olla balanssissa. Pääomista mikään ei yksinään riitä alalla menestymiseen, vaan huipputasolle päästäkseen on hallittava useita tietoja ja taitoja. (Niinikangas & Näätäsaari 2000, 114,115, Näätäsaari 2002, 2, 3.)



Kuvio 1. Osaamispuutarja (Näätäsaari 2002 [viitattu 2.20.2009]).

2.3 Uusi osaaminen

Toimintaympäristön muutokset ja tiedonvälitystekniikan nopea kehitys ovat muuttaneet tiedonvälittäjäorganisaatioiden rooleja. Uudet aineistot, teknologiat ja muuttuvat tavat tehdä työtä, ovat tuoneet mukanaan uusia näkökulmia kirjastotyöhön. Samalla ne ovat tuoneet muutospainetta kirjastotyön sisältöön ja tehtäviin.

Kirjastoammattilaiset ovat erilaisten osaamistarpeiden ristikkäispaineiden alaisina. Samaan aikaan pitäisi syventää alan perinteistä osaamista, kehittää uusia palveluja ja

uutta osaamista sekä varmistaa toiminnan taloudellinen tehokkuus. (Karhula 2005, 152, Aaltonen & Holma 2007, 90, Aaltonen, Sormunen & Varis 2007, 80.)

Tietoyhteiskunnan kirjasto kuvataan hybridikirjastona. EU:n määritelmän mukaan hybridikirjasto on verkostoituva sekatyypinen kirjasto, joka tarjoaa pääsyn maailmanlaajuiseen tietoon erilaisten medioiden, aineistojen ja verkkojen välityksellä. Se on perinteisen palvelutoiminnan ja digitaalisen kirjaston yhdistelmä. Olennaisin ero muihin verkkopalveluihin on se, että hybridikirjasto tarjoaa apua myös aineiston käyttöön ja koulutusta kansalaisten tiedonhallintaan. (Kirjastostrategia 2010 2003, 17, Karhula 2005, 154.)

Kirjastotyö on yhä enemmän muuttumassa sisältöjen ja koulutuksen asiantuntijatyöksi. Aiheasiantuntemuksen rinnalle tarvitaan julkaisutoiminnan ja viestinnän osaamista sekä pedagogista taitoja. Opettamisesta on tullut tärkeä osa kirjastojen toimintaa. Perinteisesti kirjastoissa on opetettu tiedon hankintaan liittyviä taitoja. Nyt tämän rinnalle on tullut myös informaatiolukutaidon opettaminen, tiedon hyödyntämiseen ja julkaisemiseen liittyvien taitojen sekä tiedon ja dokumenttien käyttöön liittyvien eettisten, juridisten ja yhteiskunnallisten asioiden opettaminen. Tämä vaatii kirjastohenkilökunnalta opettamiseen liittyvää käytännön kokemusta ja harjaantumista, sekä oppimiseen ja opettamiseen liittyvien tekniikoiden ja lainalaisuuksien tuntemusta. Oppimisesta on muodostumassa myös entistä monitoimijaisempi ympäristö, jossa erilaiset asiantuntijat ja oppijat tukevat opiskelijoiden omaa oppimisprosessia. (Turja 2002 viitattu [2.10.2009]; Karhula 2005, 157; Saarti 2007, 25.)

Lisääntyvä yhteistyö eri toimijoiden kanssa korostaa vuorovaikutustaitojen ja sosiaalisten taitojen merkitystä kirjastohenkilöstön keskeisenä osaamisalueena (Hyvönen 2007, 30). Yhteistyöverkostojen ja yhteispalvelujen myötä tarvitaan verkostoitumisen osaamista ja tiimi- ja projektityötaitoisia, monikulttuurisiin yhteisöihin sopeutuvia kirjastohenkilöitä (Karhula 2005, 158; Vuorela 2009, 16).

Teknologian kehittyessä tarvitaan teknisten ratkaisujen ymmärtämistä ja verkkoratkaisujen sekä tietokantojen ja -järjestelmien suunnittelijoita ja toteuttajia.

Elektronisten aineistojen ja eri formaateissa olevien aineistojen lisääntyminen kasvattaa tarvetta aineistojen kriittiseen arviointiin ja tietoturvallisuus- ja tekijänoikeuskysymysten tuntemiselle. Uudet aineistot ja palvelukanavat vaativat perehtymistä niiden toimintaan. Lisäksi ne on osattava markkinoida käyttäjille. Lisääntyvän informaation tarjonnan myötä on oletettavissa, että tiedonhallinta ja tiedon organisoinnin merkitys tulee korostumaan. Perinteisen kokoelmatyön lisäksi kirjastoissa tulisi panostaa tiedon kokonaisvaltaiseen hallintaan, joka erityisesti digitaalisen aineiston osalta tulee olemaan tärkeää. (Karhula 2005, 157; Hyvönen 2007, 32.)

Muuttuvissa olosuhteissa johtaminen ja esimiestyö ovat tärkeä osaamisen alue. Kiristyvässä taloudellisessa tilanteessa kirjastonjohtajien on pystyttävä hahmottamaan kirjaston rooli ja perustelemaan kirjastojen merkitys omassa organisaatiossaan, kunnassaan ja yleisimmin yhteiskunnassa. Julkisen sektorin taloudellisten resurssien jakaminen on poliittista päätöksentekoa, joten kirjastonjohtajien on osattava markkinointi, lobbaaminen ja poliittinen vaikuttaminen. Johtajilla on myös tärkeä asema siinä millaisena kirjastot mielikuvayhteiskunnassa näyttäytyvät. Monet kirjastot ovat nykyään selkeästi asiantuntijaorganisaatioita ja tämä on asettaa omat haasteensa kirjaston johtajuudelle. Esimiehen rooli on muuttunut työnjohtajasta valmentajaksi, tukijaksi ja mahdollistajaksi. Tässä muutoksessa myös työntekijöillä on enemmän asiantuntijavaltaa suhteessa esimieheensä. Työntekijältä asiantuntijavalta vaatii aikaisempaa enemmän vastuunottoa omasta työstään ja osaamisestaan. Johtajalta vaaditaan myös kykyä luoda kirjaston toiminta-ajatusta edistäviä kumppanuuksia keskeisten sidosryhmien kanssa. Kirjasto- ja tietopalvelujen verkostoitussa johtajuus ulottuu yhä laajemmalle ja monitoimijaisempiin ympäristöihin. Verkostojen johtaminen ei perustu käskyttämiseen, vaan erilaisiin neuvotteluihin, sopimukseen, luottamuksen rakentamiseen ja yhteiseen tekemiseen. Vanhoista hierarkkiseen toimintamalliin ja linjajohtamiseen perustuneista organisaatiomalleista onkin useissa kirjastoissa lähdetty hakemaan poispääsyä ja siirrytty tiimiorganisaatioihin tai prosessiorganisaatioihin. Kirjastojenjohtajien haasteena on pystyä rekrytoimaan hyviä työntekijöitä ja luomaan heille mielekäs, osaamisen kehittämistä tukeva ympäristö. (Hyvönen 2007, 29, 31; Sipilä 2007, 119; Saarti 2007, 26)

Kirjastotyö on monialaistumassa. Tulevaisuudessa ammatit ovat muutenkin muuttumassa yhä enemmän toistensa kaltaisiksi ja kirjastonhoitajien tehtäviä ei voida enää niin varmasti erottaa esim. atk-ohjelmoijien, opettajien ja tiedottajien työstä kuin nyt. Kirjastoalan osaaminen on entistä laaja-alaisempaa. Kirjasto- ja tietopalvelualan tulevaisuuden toimintaympäristö nähdään organisaatioiden välisenä yhteistyönä, jossa oman ydinosaamisen lisäksi tarvitaan useita muita tietoja ja taitoja kuten organisatorista ja liiketaloudellista osaamista sekä taitoa toimia tuloksekkaasti vuorovaikutusverkostossa yksilöiden, projektien ja organisaation tasolla. Ammatilliselle ei riitä että osaa soveltaa teoriasta oppimaansa asioita käytännössä, vaan erityyppistä tietoa ja osaamista pitää osata yhdistellä toisiinsa ennakoimattomissa käytännön tilanteissa. Huippuammattilaiseksi kehittyminen vaatii valintoja, lahjakkuutta ja oikeaa asennetta opiskeluun ja harrastuksiin. (Turja 2002 [viitattu 28.10.2009]; Seretin 2007, 43; Aaltonen & Holma 2007, 91; Aaltonen, Sormunen & Varis 2007, 84.)

Nopeiden muutosten myötä osaamisen jatkuvan ylläpidon merkitys on kasvanut ja osaamistaan pitää kehittää pitkin työuraa (Seretin 2007, 43). Erityisesti työntekijöiden, jotka osallistuvat uusien palveluiden suunnitteluun, on seurattava aktiivisesti alan kehitystä ja pidettävä osaamisensa ajan tasalla. Reagoiminen ympäristön muutoksiin vaatii myös organisaatiolta toimenpiteitä ja työn organisointia. Jotta nopeaan kehitykseen voidaan reagoida, tulee organisaation rakenteiden ja yhteistyötapojen tukea palveluiden nopeaa käyttöönottoa ja uusien innovaatioiden kehittelyä. Muutokset vaativat myös panostusta tiedonvälitykseen ja henkilökunnan koulutukseen. Osaava henkilöstö on kirjaston tunnusmerkki ja ensimmäinen edellytys kirjaston toiminnan laadun kehittämisessä. (Kirjastostrategia 2010 2003, 12, 13, 15; Karhula 2005, 163, 164.)

Turja rinnastaa kirjastoissa tarvittavan tulevaisuuden osaamisen arkkitehtuuriin. Moderneissa kirjastoissa tilat on yritetty suunnitella mahdollisimman joustaviksi. Palvelupisteet on usein koottu erilaisista moduleista, joita muuttuvien tarpeiden mukaan voidaan vapaasti järjestellä uudelleen, laajentaa tai poistaa vanhentuneina. Samalla tavoin kirjastoammatin sisäinen arkkitehtuuri on muuttumassa entistä modulaarisemmaksi. Erikoistumisen sijasta tärkeämpää on laaja-alainen osaaminen ja

ammattillisten valmiuksien luova yhdistäminen mahdollisimman monipuoliseksi kokonaisuudeksi. (Turja 2002 [viitattu 2.10.2009].)

Yksi monista tulevaisuuden haasteista kirjastoille, ja henkilökunnan osaamiselle, on kyky avautua ulospäin ja tulla ulos omasta organisaatiosta. Kirjastonhoitajan on siirryttävä tarkkailijasta toimijaksi. Kirjastojen tulee pystyä luomaan uudenlaisia kumppanuuksia, joihin kuuluu eri toimijoiden välisten suhteiden ja luottamuksen rakentaminen ja ylläpito. Kirjastojen tulisi pyrkiä luovuttamaan ydinosamistaan muiden käyttöön ja vastavuoroisesti hyödyntää muiden osaamista. Näin pystyttäisiin lisäämään yhteisiä osaamisresursseja. (Hyvönen 2007, 31, 32; Korpisaari 2007, 141.)

Tampereen yliopistossa v. 2006 laaditussa työmarkkina-analyysissä alan asiantuntijat saivat arvioida millaista osaamista kirjastoissa tullaan tarvitsemaan vuoteen 2015 mennessä. Analyysin perusteella informaatioalan tärkeimmät tulevaisuuden kompetenssit ovat tiedonhaku, tiedon organisointi, tietoresurssien hallinta ja asiakasosaaminen. Avainkompetensseista tärkeimmiksi arvioitiin asiakaslähtöisyys, verkostomainen työskentely, tiedonhankintataidot, epävarmuuden sietokyky ja ongelmanratkaisukyky. (Lammi & Eloranta 2006.)

3 OSAAMISAJATTELU HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

3.1 Helsingin kaupunginkirjasto

Helsingin kaupunginkirjasto on Suomen suurin yleinen kirjasto ja Suomen yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Yleisten kirjastojen keskuskirjastona Helsingin kaupunginkirjasto vastaa kaukopalvelun ja valtakunnallisen monikielisen kirjaston hoitamisesta. Lisäksi kaupunginkirjasto ylläpitää ja kehittää yleisten kirjastojen yhteistä verkkopalvelua Kirjastot.fi:tä ja yhteisiä työmenetelmiä kuten luokitusjärjestelmää ja tilastotietokantaa. (Helsingin kaupunginkirjasto 2009a, 4,5.)

Vuoden 2009 alusta lähtien Helsingin kaupunginkirjastossa on 37 kirjastoa, 2 kirjastoautoa, 1 lehtisali, 11 laitoskirjastoa sekä kotipalvelu. Kaupunginkirjasto työllistää 508 työntekijää ja kirjaston kokoelmissa on 1,9 miljoonaa nidettä. Helsingin kaupunginkirjasto on myös osa laajempaa pääkaupunkiseudun kirjastoverkkoa, Helmet-kirjastoa (Helsinki Metropolitan Area Libraries) Helmet-verkkoon kuuluvat kaikki pääkaupunkiseudun eli Espoon, Vantaan, Kauniaisten ja Helsingin yleiset kirjastot. (Helsingin kaupunginkirjasto 2008a, 4; Helsingin kaupunginkirjasto 2009a, 4.)

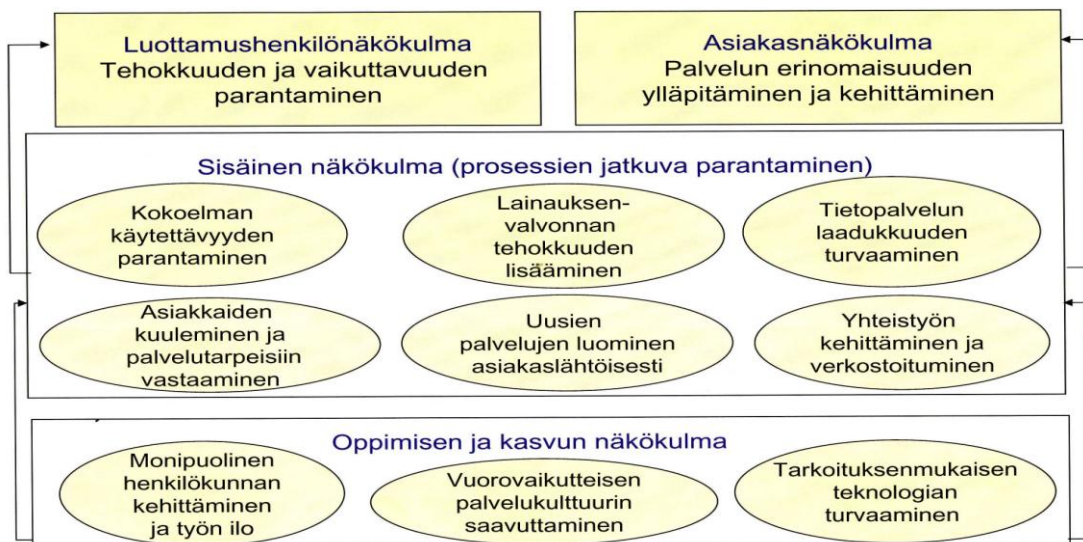
Helsingin kaupunginkirjaston toiminta-ajatuksena on olla kansalaisen peruspalveluna avoin kaikille. Osana maailmanlaajuista kirjastoverkkoa se tarjoaa asiakkailleen esteettömän pääsyn kulttuurin ja tiedon lähteille. (Helsingin kaupunginkirjasto 2008a, 3.)

3.2 Strategia

Strategia on toimintasuunnitelma, johon sisältyy tavoitteita ja kehittämistoimenpiteitä. Strategia perustuu organisaation arvoihin ja visioon. Helsingin kaupunginkirjaston arvoja ovat tasa-arvoisuus, moniarvoisuus, moniulotteisuus, luottamuksellisuus, asiakaslähtöisyys ja taloudellisuus. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001, 3.)

Kaupunginkirjaston visio 2010 on ”Rajaton kirjasto – sivistyksen ja elämysten lähde elämänkaaren kaikissa vaiheissa”. Visiossa tuodaan esiin kolme eri seikkaa. Sivistyksen ja elämysten lähde korostaa kirjaston merkitystä sivistys- ja kulttuurilaitoksena. Elämänkaaren kaikissa vaiheissa ajatuksessa esiintuodaan kirjaston pyrkimystä pitkäaikaiseen, jopa elämänkestävään asiakassuhteeseen sekä haluun tuottaa palveluja eri ikäryhmille ja eri elämän vaiheissa oleville. Rajaton kirjasto-visio korostaa kirjaston uudenlaista toimintatapaa eli aktiivisuutta asiakkaan kohtaamisessa sekä uskallusta lähteä kirjastotilojen ulkopuolelle ja kehittää uudenlaisia kirjastopalveluita ja yhteistyökuvioita. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 1; Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 1, 4.)

Arvoja ja visiota tukemaan kaupunginkirjastossa on määritelty kokonaisstrategiaksi pitkäaikaisen asiakassuhteen strategia. Strategian kuvaamiseen on vuodesta 2000 käytetty tuloskorttia (tasapainoitettu mittaristo, Balanced scorecard). Koko kirjaston tuloskortin lisäksi jokainen yksikkö laatii itselleen oman tuloskortin. Tuloskortin avulla strategiaa tarkastellaan neljästä eri näkökulmasta; luottamushenkilönäkökulmasta, asiakasnäkökulmasta, sisäisestä näkökulmasta sekä oppimisen ja kasvun näkökulmasta. Oppimisen ja kasvun näkökulma on koko strategian ydin. Se kuvaa organisaation ilmapiirin, ihmisten ja teknologian yhteistoimintaa. Oppimisen ja kasvun näkökulma heijastuu muihin näkökulmiin ja siinä tapahtuvien tulosten paraneminen ennakoit parannusta muihin sisäisiin prosesseihin, asiakastuloksiin sekä tehokkuuden ja vaikuttavuuden tuloksiin. Oppimisen ja kasvun näkökulmasta strategia on jaoteltu kolmeen strategiseen teemaan; monipuoliseen henkilökunnan kehittämiseen ja työn iloon, vuorovaikutteisen palvelukulttuurin saavuttamiseen sekä tarkoituksenmukaiseen teknologian turvaamiseen. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 1; Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 1, 7.)



Kuvio 2. Strategiakartta (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 1).

3.3 Henkilöstöohjelma

Henkilöstöohjelma on osa kaupunginkirjaston strategiaa ja sen perustana ovat kaupunginkirjaston yhteiset arvot. Ohjelmassa keskitytään toteuttamaan kirjaston strategiaa oppimisen ja kasvun näkökulmasta. Henkilöstöohjelmaan sisältyy henkilöstövisio, joka ilmaisee henkilöstöstrategisen suunnan ja tahtotilan.”

- Monipuolisten mahdollisuuksien kaupunginkirjasto on työnantajana vetovoimainen, kilpailukykyinen ja dynaaminen.
- Henkilöstö tekee yhteiskunnallisesti tärkeää työtä.
- Henkilöstö on osaavaa, uudistumiskykyistä ja hyvinvoivaa
- Tuotamme yhteistyössä pääkaupunkiseudun kirjastojen kanssa tasokkaita kirjastopalveluja alueen asukkaille” (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 1.)

Henkilöstöohjelmalla on neljä strategista päämäärää; 1) henkilöstöressurit varmistetaan laadullisesti, 2) osaamisella rakennetaan kirjaston menestystä, 3) palkitsemisjärjestelmällä kannustetaan strategian toteuttamiseen ja 4) henkilöstöä innostetaan osallistumaan (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 1).

3.3.1 Henkilöstöressurssien varmistaminen.

Kirjaston kehittämisessä keskeisenä tekijänä on pysyvä, alalle koulutettu henkilöstö. Henkilöstöressurssien varmistamisella pyritään turvaamaan sekä henkilökunnan pysyminen että uuden henkilöstön saanti. Kirjaston on varauduttava tulevaisuuden tilanteeseen, jossa suuri joukko työntekijöitä jää eläkkeelle ja uudesta työvoimasta joudutaan entistä enemmän kilpailemaan. Helsingin kaupunginkirjastosta on laskelmien perusteella vuosina 2008 – 2017 eläköitymässä 144 henkilöä. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 2; Helsingin kaupunginkirjasto 2008b, 6.)

Henkilöstöressurssien määrällinen ja laadullinen varmistaminen vaatii henkilöstötarpeen muutoksen ennakkointia, vakinaisen henkilöstön palvelusuhdeturvasta huolehtimista, henkilöstön liikkuvuuden edistämistä, henkilöstön suorituskyvystä ja työhyvinvoinnista huolehtimista sekä kirjaston maineen parantamista työnantajana (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 2).

Kaupunginkirjaston henkilöstön riittävyyden takaamiseksi, ja jakaantumiseksi eri yksiköihin, henkilöstö on normitettu. Kirjaston rekrytointitarpeesta on tehty selvityksiä ja henkilöstötarpeen suunnittelussa on otettu käyttöön ennakointimalli. Henkilöstön rakenteesta ja tilasta kerätään säännöllisesti ja järjestelmällisesti yksikkökohtaista tietoa johdon tietojärjestelmään. Kirjastossa on myös käytössä henkilöstötilinpäätös, jossa selvitetään henkilöstörakenteen muutossuuntia ja kaupunginkirjaston henkilöstön tilaa yleisesti. Laaja henkilöstötutkimus toteutetaan kolmen vuoden välein. Tutkimukset analysoidaan ja analysointien perusteella suunnitellaan tarvittavia toimenpiteitä. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001, 6; Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 3.)

Pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastotoimen johtajien aloitteen perusteella aloitettiin v.2001 informaatiotutkimuksen kesäyliopisto-opetus Helsingin seudun kesäyliopistossa. Yhdessä Helsingin yliopiston tutkimus- ja tutkimuskeskus Palmenian kanssa on aloitettu akateemisesti koulutettujen muuntokoulutus. Tavoitteena on, että kolmen vuoden muuntokoulutusvaiheen jälkeen informaatiotutkimuksen koulutusohjelma saataisiin osaksi Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan viestinnän laitoksen opetussuunnitelmaa. Yhteistyössä oppilaitosten kanssa on kirjastolle koulutettu uusia työntekijöitä räätälöidyillä oppisopimuksilla. Suurin osa oppisopimusoppilaista on jäänyt pysyvästi kirjaston palvelukseen. Maahanmuuttajille on tarjottu oppisopimuskoulutusta ja työmahdollisuuksia yhteistyössä kaupungin henkilöstön liikkuvuus – yksikön kanssa. (Henkilöstöstrategia 2001, 6; Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 2.)

Henkilöstön liikkuvuutta on edistetty kehittämällä eri henkilöstöryhmille urapolku- ja tehtäväkiertomalleja esim. sisällyttämällä koulutusohjelmiin tehtäväkiertoja. Henkilöstön suorituskyvystä ja työhyvinvoinnista on pyritty huolehtimaan kehittämällä työtehtävien kiinnostavuutta ja monipuolisuutta. Henkilökunnalle tehdään joka vuosi työhyvinvointikysely, jonka tulokset analysoidaan ja otetaan huomioon työhyvinvointiohjelmien toimintasuunnitelmissa. Prosessien kehittämisen osaksi ja avuksi on käyttöön otettu sisäinen auditointi. Kirjaston työnantajakuva on pyritty parantamaan käyttämällä apuna kaupungin työnantajatutkimuksen tuloksia. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001, 6; Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 2, 3.)

Päämääränä on, että kirjastossa työskentelee ihmisiä, jotka ovat sitoutuneita ja tyytyväisiä työhönsä. Tulevaisuuden kirjastossa tarvitaan monenlaisia ammattilaisia, jotka ovat sisäistäneet asiakaspalvelun tavoitteet ja kirjaston arvot. Tärkeää on että ihmiset kokevat olevansa työssään osaavia ja hyviä ja että heitä arvostetaan ja tarvitaan. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001, 4.)

3.3.2 Osaamisella menestykseen

Kirjasto toimii osana kansalaisten tiedonvälitysjärjestelmää. Kirjastot hakevat, välittävät ja tuottavat tietoa. Tällaisena muodollisena ja tiedollisena tietoinfrastruktuurina toimiminen vaatii osaavaa ja ammattitaitoista henkilökuntaa. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 2.) Osaamistarpeet määrittävät organisaation arvojen, vision ja strategian kautta. Julkisen sektorin osaamisen varmistamisen ennustetaan olevan tulevaisuudessa entistä vaikeampi tehtävä. Kilpailu osaavista henkilöistä koventuu ja erityisesti kunta-alalla eläköityminen on runsasta. (Hirn 2002, 2, 4.)

Kaupunginkirjaston tavoitteena on olla organisaatio, jossa henkilöstön osaamista vahvistetaan, ja kannustetaan koko työuran kestävään oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Organisaatiokulttuurin ja sen johtamisen halutaan olevan oppimista ja innovatiivisuutta edistävä ympäristö, jossa jatkuva oppiminen, tietämyksen jakaminen ja osaamisen arviointi ovat osa arkipäivää. Tämän tavoitetilan saavuttamiseksi kaupunginkirjastossa on esimiehiä koulutettu tunnistamaan oman yksikkönsä osaamistarpeita ja laatimaan henkilöstön kanssa kehityskeskusteluissa yksilöllisiä kehityssuunnitelmia. Henkilöstön itsearviointi- ja työyhteisötaitoja on pyritty parantamaan kehityskeskustelujen, koulutuksen sekä työyhteisön kehittämistoimenpiteiden avulla. Koulutuksen suunnittelussa on pyritty yksittäisten koulutustilaisuuksien sijasta kehittämään laajempia oppimiskokonaisuuksia ja koulutusohjelmia, joissa annetaan mahdollisuus työkiertoon. Sisäisten kouluttajien ammattitaidosta on pyritty huolehtimaan ja kouluttamaan valmentajia kirjaston kehittämistyön avuksi. Hiljaisen tiedon siirtämiseksi on suunniteltu ja otettu käyttöön

systemaattinen mentorointi. Kirjaston intranetissä ja esimies- ja henkilöstöfoorumeissa on esitelty työntekijöiden esittämiä uusia ideoita ja hyviä käytäntöjä. Oppimista ja innovatiivisuutta on tuettu palkitsemisohjelman avulla sekä jakamalla aloitepalkkioita ja stipendejä. Koko pääkaupunkiseudun kirjastoissa on tehty osaamiskartoituksia ja prosessien kuvauksia, joiden avulla on selvitetty tulevaisuuden strategisesti tärkeitä osaamisalueita. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 3, 4.)

Kaupunginkirjastossa on eri henkilöstöryhmille laadittu mallitoimenkuvia ja osaamisprofiileja. Osaamisprofiileissa on selvitetty n. 30:n kirjastossa käytössä olevan kirjastoammatillisen nimikkeen edellyttämä osaaminen. Osaamisprofiileja käytetään henkilökunnan osaamisen kehittämisen työvälineinä ja niiden kautta on saatu tietoa osaamisen tasosta ja kehittämistarpeista. Osaamisprofiileiden avulla on pyritty saamaan tietoa koulutuksen suunnitteluun ja senkaltaiseen ammatilliseen kehittämiseen, joka takaisi kirjaston menestymisen nyt ja tulevaisuudessa. Osaamisprofiileja voidaan hyödyntää myös uutta henkilökuntaa rekrytoidessa. (Hirn 2002, 1)

Kaupunginkirjaston kehittämistoimintaa koordinoi kehittämissyksikkö. Se suunnittelee ja järjestää henkilökunnan koulutusta, tukee esimiehiä henkilökunnan osaamisen kehittämisessä sekä tuottaa viraston johdon käyttöön johtamisessa ja laadun kehittämisessä tarvittavia suunnittelupalveluja. Tämän lisäksi yksikön tehtäviin kuuluu kirjastoalan oppisopimus- ja pätevyitysmiskoulutukseen osallistuvien opiskelun tukeminen sekä harjoitteluohjelmien suunnittelu ja toteuttaminen. (Helsingin kaupunginkirjasto 2009b [viitattu 10.4.2009].)

Kaupunginkirjasto järjestää vuosittain koulutusta eri ammattiryhmille. Viime vuosina tarjolla on ollut mm. esimieskoulutusohjelma, lastenkirjastotyön, musiikkikirjastotyön, kokoelmatyön ja asiakaspalvelun koulutusohjelmat. Kirjastovirkailijoille on toteutettu laajempi KIVI-koulutusohjelma, johon kuului seitsemän viikon työkierto. Lisäksi toteutettiin jo aikaisemmin mainittu muuntokoulutus akateemisesti koulutetuille. Kaupunginkirjaston omassa digitaalisen informaation oppimiskeskuksessa järjestetään tietotekniikkakoulutusta, monipäiväisiä verkkotiedonhaun kurseja ja lähitukihenkilökursseja. Henkilöstön kansainvälistymistä tuetaan suosimalla

osallistumista monikulttuuriseen työskentelyyn ja kansainvälisiin projekteihin. Monikulttuurillisuutta tuetaan myös järjestämällä monikulttuurilliseen ympäristöön liittyvää koulutusta ja palkkaamalla kirjastoon muun kuin kotimaisen kulttuuri- ja kielitaustan omaavia henkilöitä. Henkilöstölle järjestetään lisäksi kielikoulutusta. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001, 7, 8, 13.)

3.3.3 Palkitsemisjärjestelmä

Osana henkilöstöohjelmaa kaupunginkirjastossa on käytössä palkitsemisohjelma, jonka tarkoituksena on olla sekä rahallinen kannustin, että tukea strategian ja tavoitteiden toteutusta. Palkitsemisohjelman toivotaan kannustavan henkilökuntaa hyviin työtuloksiin ja palvelujen ja osaamisen kehittämiseen. Palkitsemisjärjestelmä on kokonaisuus, joka koostuu palkasta, sitä täydentävistä palkkioista, palkinnoista, ja muista palvelusuhteeseen liittyvistä eduista. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 4.)

Kaupunginkirjastossa on käytössä palkkaus, joka jakautuu tehtäväkohtaiseen palkkaan ja palkan henkilökohtaiseen osaan. Tehtäväkohtainen palkka perustuu työn vaativuuteen ja henkilökohtainen osa henkilökohtaiseen työsuoritukseen. Työn vaativuudella tarkoitetaan osaamista, jota työstä suoriutuminen asianmukaisesti edellyttää. Kaupunginkirjastossa laadituissa tehtäväkuvauksissa on määriteltynä tärkeimmissä kirjastoammattillisissa tehtävissä vaadittu osaamisen taso. Työtehtävien vaativuuden arvioinnissa käytetään mahdollisimman objektiivisia ja yhdenmukaisia perusteita. Arviointi suoritetaan yksilökohtaisena arviointina, joissa apuna käytetään tehtäväkuvauslomakkeita (LIITE 1) ja kokonaisarvioiteja (LIITE 1). Tehtäväkuvaukset tehdään esimiehen ja työntekijän välisissä kehityskeskusteluissa. Työtehtävien vaativuuden arvioinnin kriteereitä ovat:

- osaaminen (työn edellyttämät tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta)
- työn vaikutus ja vastuu (laajuus, pysyvyys, johtaminen ja vaikutukset toimintaedellytyksiin)
- yhteistyötaidot (työn edellyttämät vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)
- työolosuhteet

Suurin painoarvo on osaamisella. Se kuvaa hankittujen tietojen ja taitojen syvyyttä, laajuutta ja monipuolisuutta sekä itsenäistä harkintakykyä. Osaamisen vaativuuteen vaikuttaa myös miten paljon työ edellyttää useiden eri tehtäväalueiden hallintaa. Tietojen osalta arvioidaan työntekijän koulutusta ja uuden, työssä tarvittavan tiedon hankintaa. Työn vaikutuksella ja vastuulla kuvataan työn vaikutusta ja merkitystä asiakkaiden ja työyhteisön olosuhteisiin. Tämä osa-alue korostuu asiantuntija- ja esimiestehtävissä. Yhteistyötaidoissa arvioidaan vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja. Vuorovaikutuksen osalta arvioidaan viestinnän ja kommunikoinnin oma-aloitteisuutta ja ihmissuhdevaatimusten kohdalla kykyä asettua toisen ihmisen asemaan. Työolosuhteilla tarkoitetaan nimensä mukaisesti niitä henkisiä ja fyysisiä työolosuhdeseikkoja, jota työsuojelutoimenpitein ei voida poistaa. Edellä mainittuja vaativuustekijöitä apuna käyttäen laaditaan työn vaativuuden kokonaisarviointi. Kokonaisarvioinnissa arvioidaan töitä kokonaisuutena suhteessa toisiin saman palkkaluokan tehtäviin. Kirjastoammattilliset tehtävät on jaettu neljään eri palkkaryhmään; 1) kirjastovirkailija, 2) kirjastonhoitaja, 3) suunnittelija ja 4) kirjastonjohtaja. Näiden ryhmien sisällä tehtävät järjestetään työn vaativuuden mukaan keskenään järjestykseen. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 5.)

Palkan henkilökohtainen osa perustuu henkilökohtaisen työsuorituksen arviointiin. Arvioinnin tekevät esimies tai esimiehet. Arviointi tehdään vuosittain ja se käsitellään kehityskeskusteluissa. Henkilökohtaisen lisän myöntämisperusteina ovat asianomaisen henkilökohtaiset työtulokset, monitaitoisuus, oma-aloitteisuus ja yhteistyökyky. Ensisijaisena määräytymisperusteena ovat henkilökohtaiset työtulokset. Henkilökohtainen lisä on pysyvä palkan lisä, joten työsuoritusten arvioinnissa kiinnitetään huomiota pitkäaikaiseen, vakiintuneeseen suoritustasoon. (Palkkaryhmä 2006, 1; Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 14; Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 1.) Työsuoritusten arvioinnissa käytetään kolmetasoista asteikkoa:”

Taso 1 Henkilön toiminta on ammattitaitoista ja tavoitteiden mukaista

Taso 2 Henkilön toiminta on tavanomaista ammattitaitoisempaa ja ylittää asetetut tavoitteet

Taso 3 Henkilön toiminta on erityisen ammattitaitoista ja ylittää selvästi asetetut tavoitteet” (Palkkaryhmä 2006, 2.)

Suurin osa kaupunginkirjaston työntekijöistä sijoittuu kohtaan 1.

Henkilökohtaisten työsuoritusten arviointia selkeyttämään palkkatyöryhmä on määritellyt hyvän työntekijän ja listannut ryhmittäin kriteereitä, joiden perusteella työtuloksia arvioidaan. ”Kaupunginkirjastossa hyvä työntekijä on valmis uudistumaan ja uudistamaan. Hän ylläpitää ja kehittää osaamistaan, sitoutuu ja motivoituu työhönsä, on vastuuntuntoinen ja yhteistyökykyinen, arvostaa työyhteisöään ja toimii työyhteisössään rakentavasti kaikkien parhaaksi. Hän on myös ammattiylpeä ja keskittyy työssään yhteisesti sovittujen tavoitteiden toteuttamiseen.”

Työtuloksen arvioinnissa käytettäviä kriteereitä:”

Henkilökohtaiset työtulokset

- miten työntekijä onnistuu työlleen asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa ja osallistuu työyhteisönsä määrällisten ja laadullisten tavoitteiden toteuttamiseen.
- miten hyvä ammatinhallinta ja osaaminen työntekijällä on.

Monitaitoisuus

- miten työntekijä on käytettävissä erilaisissa, laaja-alaisissa työtehtävissä
- miten ammatillisesti monitaitoinen työntekijä on
- miten hyvin työntekijä hallitsee varsinaiseen työhönsä kuuluvat tehtävät ja millainen valmius hänellä on vastaanottaa muita tehtäviä
- miten hyvin työntekijä hyödyntää hankittua työkokemusta ja koulutusta työtehtävissään
- miten hyvin työntekijä kykenee toimimaan erilaisissa moniammatillisissa työryhmissä

Oma-aloitteisuus

- miten itsenäisesti ja aktiivisesti työntekijä kykenee suorittamaan tehtävänsä
- miten aloitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti työntekijä kykenee toimimaan odottamattomissakin tilanteissa
- millaista halua työntekijä osoittaa toiminnan kehittämiseen
- millaista valmiutta työntekijä osoittaa uuden tiedon hankkimiseen ja tuomiseen työyhteisön käyttöön

Yhteistyökyky

- miten työntekijä toimii työtovereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa

- miten työntekijä osoittaa työyhteisössään kykyä ja halua hyvän työilmapiirin ylläpitämiseen
- miten hyvin työntekijä on sisäistänyt asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa toimittaessa asiakaslähtöisyyden ja hyvän palvelun periaatteet
- miten työntekijä ottaa huomioon koko työyhteisön muut jäsenet ja arvostaa toiminnassaan yhdessä sovittuja asioita” (Palkkaryhmä 2006, 2, 3, 4, 5.)

Palkkauksen lisäksi kirjastossa käytetään strategisen palkitsemisen välineinä palkkioita, jotka perustuvat hyviin työsuorituksiin. Palkkion voi saada yksittäinen henkilö tai ryhmä. Kaupunginkirjaston jakamia palkkioita ovat tulospalkkio, kirjaston timantti, innovaatiopalkinto, kannustuslisä ja aloitepalkkio.

Tulospalkkio (TUPA) on varsinaiseen palkkaan kuulumaton, vuosittain maksettava ryhmäpalkinto. Tulospalkkiojärjestelmä on ollut käytössä vuodesta 1995 ja se on jo vakiinnuttanut asemansa kirjaston organisaatiossa. Järjestelmä on osa johtamisjärjestelmää ja sen tarkoituksena on palkita hyvistä saavutuksista, kannustaa toiminnan kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen sekä tukea kaupunginkirjaston omien tavoitteiden toteutumista. Palkkioon oikeuttavat saavutukset ja tulostekijät ovat kaupunginkirjaston toiminnallisten tavoitteiden mukaisia, ja niillä on aina yhteys strategisiin tavoitteisiin. Ryhmäpalkitsemisen muodon on katsottu sopivan hyvin osaksi kirjaston palkitsemisjärjestelmää, koska kirjastoissa tehtävä työ on suurelta osin tiimityötä. Tulospalkkiojärjestelmä on kaksitasoinen. Se perustuu koko kaupunginkirjaston yhteisiin tavoitteisiin ja toimintayksiköiden omiin projekteihin ja tavoitteisiin. Tulospalkkioon kuuluva järjestelmä, teemat, projektit ja tavoitteet määritellään vuosittain. Vuoden alussa kirjastot tekevät suunnitelman jostain asiakaspalvelun kehittämishankkeesta sekä itsearvioinnissa esiinnousseiden kehittämiskohteiden toteuttamisesta. Projektisuunnitelmat tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa ja niille asetetaan tavoitetasot. Palkkiota maksetaan suhteessa projektin onnistumiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 15; Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 1,2; Tulospalkkiotyöryhmä 2009,1, 5, 6, 7.)

Kirjaston timantti on julkinen tunnustus, joka voidaan myöntää työyhteisölle tai työryhmälle innovatiivisesta tai erityisen esimerkillisestä työstä. Timantin saamiseen vaikuttaa toiminnan pitkäaikaisuus ja urauurtavuus. Fyysisen ”timantin” lisäksi sen

saaneelle työyhteisölle annetaan yhteistä kehittämis- tai virkistäytymisrahaa. Timantit ovat tilannekohtaisia ja niitä voidaan jakaa kerran vuodessa tai useammin. Timantilla halutaan kannustaa henkilökuntaa erinomaisiin suorituksiin ja osaamisen esille tuomiseen. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 15; Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 2)

Innovaatiopalkinto myönnetään työntekijälle tai työyhteisölle, joka on työssään osoittanut poikkeuksellisen aloitteellista toimintaa tai toimintatavan kehittämistä. Palkittavasta toiminnasta tulee olla kaupunginkirjastolle arvioitavassa olevaa hyötyä omaa yksikköä laajemmin. Palkinto on julkinen tunnustus, johon sisältyy kannustuslisä tai kehittämisrahaa. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 15, 16; Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 2.)

Kannustuslisä on kertapalkkio, joka maksetaan yksilölle tai ryhmälle erityisen hyvistä työsuorituksista. Kannustuslisän tulee olla tilanteeseen ja palkittavan työsuoritukseen sopiva. Aloitepalkkio myönnetään hyvästä aloitteesta, jossa ehdotetaan keinoa kaupunginkirjaston toimintojen tuloksellisuuden parantamiseksi sekä toimintojen ja palvelujen kehittämiseksi. (Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006, 15; Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 2, 3.)

Edellä mainittujen palkkioiden lisäksi tunnustukseksi tehdystä työstä järjestetään yhteisiä juhlatilaisuuksia. Työn ohessa suoritetusta korkeakoulututkinnosta palkitaan 600 euron stipendillä. Muusta tutkinnosta, tai vähintään 30 opintopisteen suuruudesta laajasta opintokokonaisuudesta palkitaan 400 euron stipendillä. Esimies voi pienimuotoisesti palkita henkilökuntaansa esim. elokuvalipuilla. Lisäksi henkilöstötoimikunta määrittelee vuosittain aiheen tai teeman, jonka kehittämiseen henkilökuntaa kannustetaan. Aiheen kehittämisestä on mahdollista saada pienimuotoinen palkkio. (Komulainen & Vilkkö-Hämäläinen 2007, 4.)

3.3.4 Osallistumaan innostaminen

Työntekijän osallistumisella on todettu olevan merkittävä vaikutus työnhallintaan ja työhyvinvointiin. Työyhteisössä tapahtuvaan muutokseen valmistauduttaessa

yhteistoiminta ja osallistuminen korostuvat entisestään. Yhteistoiminta ja vuorovaikutus on myös tapa varmistaa henkilökunnan osallistuminen organisaation päätöksen tekoon. Kaupunginkirjastossa on pyritty lisäämään aloitteellisuutta ja positiivista vuorovaikutusta työpaikoilla selkiyttämällä osallistumisjärjestelyjä ja yhteistoimintamenettelyä sekä kouluttamalla työyhteisöjä. Yksiköiden johtajat ja johtoryhmä ovat vastuussa siitä, että osallistuminen on mahdollista kaikilla tasoilla. Kirjaston intranetissä tiedotetaan henkilöstön vaikutusmahdollisuuksista. Verkko-osallistumista on muutenkin pyritty edistämään ja sille on kehitetty uusia muotoja. Sisäisiin koulutusohjelmiin on myös lisätty vuorovaikutus- ja työyhteisötaitojen kehittämistä. Kaupunginkirjastossa on pyritty luomaan keskustelevampaa organisaatiokulttuuria, jotta työntekijöiden mielipiteitä olisi mahdollista entistä tehokkaammin kartoittaa. Lisäksi henkilökuntaa on rohkaistu aloitteiden tekoon markkinoimalla aloitepalkkiojärjestelmää. (Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006, 5, 6.)

3.4 Osaamisalueet

Seudullinen kehittämissyksikkö on listannut Helsingin kaupunginkirjastossa tarvittavan perus- ja erikoisosaamisen. Osaaminen on jaettu kolmeen eri osaamisalueeseen, joita ovat ydinosaaminen, vuorovaikutus ja johtaminen sekä tietotekninen osaaminen.

Taulukko 1. Helsingin kaupunginkirjaston osaamisalueet: perusosaaminen (Kirjastoammatillinen osaaminen 2008).

Ydinosaaminen	Vuorovaikutus ja johtaminen	Tietotekninen
<ul style="list-style-type: none"> • kirjastojärjestelmä: sisällön hallinnat • käytösäännöt • asiakaspalvelutaidot • HelMet.tietopalvelu • kokoelmatyö • esillepano • organisointikyky • pedagogiset taidot • kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen tukeminen • lukemaan innostaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • yhteistyötaidot • hyvät suulliset ja kirjalliset viestintätaidot • kielitaito • verkkotaito • aiakkaiden tarpeiden tunnistaminen • palvelun sopeuttaminen asiakkaan tarpeen mukaiseksi • itsepalveluun opastaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • kirjastojärjestelmä: tekninen hallinta • taitojen ylläpito ja kehittäminen • kansalaisen @-ajokorttitutkinto (Windows, Word, Internet ja s-posti, valinnainen osio) • laitteiden hallinta

<ul style="list-style-type: none"> • perehdyttämistaidot • perusosaamisen ylläpito • muutosvalmius • prosessiosaaminen ja arviointitaidot 	<ul style="list-style-type: none"> • tietopalvelu • yksilö- ja ryhmäopastaminen • markkinointi • tilannehallinta • joustavuus 	
---	--	--

Taulukko 2. Helsingin kaupunginkirjaston osaamisalueet: erikoisosaaminen (Kirjastoammatillinen osaaminen 2008).

Ydinosaaminen	Vuorovaikutus ja johtaminen	Tietotekninen
<ul style="list-style-type: none"> • asiakassegmentit (lapset, nuoret, seniorit, maahanmuuttajat, etäkäyttäjät, opiskelijat) • vaativa tiedonhaku • verkkosisältöjen tuottaminen • henkilöstökoulutus • johtaminen • tiimiosaaminen • projektiosaaminen • henkilöstökouluttaminen • työpaikkakouluttaja- ja harjoittelijoiden ohjaamistaidot • opetussisältöjen laatiminen • kehittäminen • tapahtumien ja näyttelyiden järjestäminen • ostopalvelut • palveluiden tuotteistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • markkinointi; tiedotus ja viestintä • aktiivisen asiakkuuden edistäminen • sidosryhmätyö • kumppanuuden aktiivinen hankkiminen • ”täsmätietopalvelu” • vaativampi pedagoginen kirjastotyö • kulttuuriosaaminen • oheistoiminta 	<ul style="list-style-type: none"> • täsmäosaaminen; kuvankäsittely, studiotyöskentely, ym. • kehittäminen • IT-tuki • kirjastojärjestelmän parametointi • kirjastojärjestelmän työkalujen hallinta esim. Create Lists • palvelinten hallinta

Seudullinen kehittämissyksikkö teettää HelMet-kirjastoille seudullisia osaamiskartoituksia, joista nostetaan vuosittain esiin keskeisiä strategisia osaamisalueita. Vuoden 2008 strategisia osaamisalueita olivat pedagogiset taidot, monimuotoisuus palveluissa, sisältöjen tuntemus ja aktiivisen asiakkuuden tukemisen

välineet. Vuodelle 2009 on strategisiksi osaamisalueiksi määritelty kirjastot ja uusi media. (Kirjastoammatillinen osaaminen 2008.)

3.5 Uusi asiakaspalvelukulttuuri

Uudella asiakaspalvelukulttuurilla tarkoitetaan Helsingin kaupunginkirjastossa käynnissä olevaa muutosprosessia, jonka tavoitteena on keskittää palvelut yhdelle palvelualueelle ja luopua erillisistä tietopalvelusta ja lainaustoimistosta. Muutoksessa ei ole kyse vain fyysisistä muutoksista ja uudelleen sijoittelusta, vaan koko palvelukulttuurin laajamittaisesta periaatteellisesta muutoksesta – paradigman muutoksesta asiakassuhteiden hallinnassa. Uudessa paradigmassa asiakasnäkökulma on ensisijainen ja muut prosessin osat asettuvat tukemaan sitä. Henkilökunnan halutaan jalkautuvan tiskin takaa enemmän asiakkaiden pariin. Samalla päivystävän henkilökunnan osuutta vähennetään ja sisätyöajan määrää lisätään. Tämän toivotaan tuovan henkilökunnalle lisää aikaa ja voimavaroja tehdä mielekkäämpää, sisältöihin ja vaativimpien palveluiden hoitamiseen liittyvää työtä. (Melen 2007, 4, 5; Rossi 2006, 23, 46, 47.)

Kirjaston asiakaspalvelujen kehittämisen- ja muutostarpeen taustalla ovat automaation käytön lisääntyminen, sekä asiakkaiden muuttuneet tarpeet. Verkkopalvelujen ja automaation myötä asiakkaat ovat entistä omatoimisempia ja monipuolisempia kirjaston käyttäjiä. (Melen 2007, 15)

Keskeisin osa palvelukulttuurin muutosta on asiakasnäkökulma. Se perustuu yhdessä tekemiseen, jolloin asiakas tuodaan prosessin kohteesta aktiiviseksi toimijaksi ja kumppaniksi. Asiakkaat voivat vaikuttaa kirjaston toimintaan ja päätöksiin ja saada kirjaston kautta mielekästä elämyksellistä sosiaalista toimintaa. Asiakkaiden palveluntarpeiden havainnointi ja aktiivinen toiminta tiskin takana odottamisen sijaan, on tärkeä osa työkulttuuria. Työtävän määrittää asiakas, ei työpiste. Tavoitteena on monisisältöinen ja – arvoinen asiakaspalvelu, joka toteutetaan henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa yhteistyönä. (Rossi 2006, 17, 18, 42, 47.)

Kaupunginkirjaston kolme sisäistä ydinprosessia ovat kokoelmatyö, lainauksen valvonta ja tietopalvelu. Perinteisen mallin mukaan on useissa kirjastoissa annettu näihin prosesseihin liittyvät palvelut eri paikoissa. Asiakaspalvelutyön luonteen

muuttuessa näihin prosesseihin liittyvät palvelut kuitenkin sekoittuvat ja limittyvät toisiinsa yhä enemmän. Uuden asiakaspalvelukulttuurin tarkoitus onkin saada nämä ydinprosessit toistensa läpäiseviksi kokonaisuuksiksi, joissa yhteisenä nimittäjänä on asiakaspalvelu. Uusilla palvelualueilla nämä ydinprosessit ovat päivän mittaan toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa eri tavoin limittäin. Palvelutapahtumat luodaan yhdessä asiakkaan kanssa työskennellen. (Rossi 2006, 5, 26.)

Palvelualueet muodostuvat useista ensi käden neuvontaa antavista palvelupisteistä. Alueella hoidetaan lainauksen ja palautuksen tukitoimet sekä kaikki käytännön asiat kuten maksuliikenne ja nettipaikkojen varaukset. Syvällisempää neuvontaa ja tiedonhakua varten sijoitetaan palvelupisteitä selkeästi opastettuihin paikkoihin. Palvelualueuudistuksessa lisätään itsepalvelulaitteiden määrää. Laitteiden käytöstä tehdään mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista. Palautusautomaatti sijoitetaan logistisesti järkevälle paikalle. Palvelujen keskittämällä pyritään vähentämään asiakkaiden juoksuttamista palvelupisteeltä toiseen ja välttämään kaikenlaista palvelulinjojen ja työn päällekkäisyyttä. (Rossi 2006, 43, 44)

Kirjastotoiminnan periaatteiden halutaan näkyvän myös muualla kirjaston tiloissa. Yleisilmeen halutaan olevan hallittu ja kirjastotilan kokonaisuudessaan selkeä ja viihtyisä. Henkilökohtaisen asiakkaiden opastuksen tukena on selkeä ja havainnollinen opastajärjestelmä, joka tukeutuu mahdollisimman paljon symboleihin, joka palvelee useita kieliryhmiä. (Rossi 2006, 43, 44)

Muutoksilla pyritään karsimaan kaikenlaisia henkilökunnan ja asiakkaiden välisiä raja-aitoja kuten kärryjä, köysiä, tiskejä. Yhteistyön ja selkeiden ohjeiden ja sääntöjen toivotaan tuovan ryhtiä työn tekemiseen. Työpisteiden muokkauksen tarkoituksena on saada asiakaspalvelu sujumaan mahdollisimman luontevasti ja parantaa käytännön arkitöiden sujuvuutta. (Rossi 2006, 17, 18, 21, 44) Yhden palvelualueen ideologisena tavoitteena on *”löytää tasapaino kirjaston päämäärien ja asiakkaiden moninaisten tarpeiden välille. Henkilökunnan tulee pystyä tyydyttämään nämä tarpeet työympäristön asettamissa puitteissa. Pyrkimyksenä on poistaa raja-aitoja ja välimatkaa sekä yksiköiden että yksilöiden väliltä ja levittää tietoa kaikille.* (Melen 2007, 7)

Uusien palvelualueiden myötä osastojen välinen yhteistyö lisääntyy, koska palvelualueilla työskentelee työntekijöitä sekä lainaustoimistosta että aikuisten osastolta. Yhtenä palvelualueuudistuksen tavoitteena onkin hierarkioiden purkaminen.

Tämä vaatii uusien työ- ja toimintatapojen opettelua ja omaksumista, koska samassa palvelupisteessä on pyrittävä hoitamaan kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut. Palvelualueen koko henkilökunnan on oman erikoisosaamisensa lisäksi hallittava kaikki kirjaston perustehtävät. Osastojen yhteinen valmistautuminen muutokseen on tärkeää, koska sen on todettu helpottavan molempien osastojen henkilökunnan sopeutumista uuteen tilanteeseen. (Melen 2007, 3, 5, 9; Rossi 2006, 17, 46.)

Palvelualueuudistuksessa on kyse työprosessien, toimenkuvien ja organisaation muutoksesta. Nämä muutokset edellyttävät henkilökunnalta uusia valmiuksia ja taitoja, mikä on otettava huomioon kunkin kirjaston kehittämistyössä ja henkilökunnan koulutuksessa (Melen 2007, 5-12). Muutoksiin valmistauduttaessa kehittäminen ja koulutus ovat tärkeässä asemassa (Rossi 2006, 7). Hirn mainitsee, että kaikilla tulee olla valmius muutoksiin, jotta uudistusten toteuttamisesta ja niihin osallistumisesta ei tule alistumista (Hirn 2002). Koulutuksen on oltava suunnitelmallista ja kytkeytyä sekä pitkän aikavälin strategiaan tavoitteisiin että lyhyemmän aikavälin operatiivisiin tavoitteisiin. Koulutusta pitää antaa ennen muutosta sekä muutoksen jälkeen. (Rossi 2006, 43.) Avoin keskustelu helpottaa muutosprosessin läpivientä, mutta keskustelun konkretisoituminen teoiksi, vaatii myös vahvaa johtajuutta. Muutostilanteissa johdon tuki ja läsnäolo on välttämätön. Johdon vastuulla on ottaa henkilökunta mukaan prosessin alusta alkaen, huolehtia muutosviestinnän riittävydestä ja tarkkailla työhyvinvointia. (Melen 2007, 15.)

Asko Rossi mainitsee työssään Asiakaspalvelun mallinnus, keskeisiksi kehittämiskohteiksi hyvän kontaktin ottamisen ja läsnäolon asiakaspalvelutilanteissa sekä neuvottelutaitojen kehittämisen. Paremman kontaktin saaminen edellyttää harjoittelemista, oman kirjastoammatillisen roolin ja identiteetin asemointia ja voimistamista sekä parempaa valmistautumista työpäivään. Rossin mukaan ammatillinen rooli ja identiteetti ovat vielä liiaksi sitoutuneita esineisiin, vaikka tavaroiden sijaan roolin pitäisi löytyä jokaisesta itsestään. Kirjastoammatillisen rooli tulisi saada sellaiselle tasolle, että asiakas uskallettaisiin kohdata tasaveroisesti, ilman henkisiä tai fyysisiä esteitä. Myös aktiivisen roolin ottamiseen tarvitaan koulutusta. (Rossi 2006, 17, 18.)

Yhteistyön lisääntyessä, sekä kirjastojen välillä että kirjastoyksiköissä, on turvattava tasalaatuinen palvelu. Kirjaston on pystyttävä tarjoamaan laadukasta, tasalaatuista

palvelua riippumatta siitä, missä yksikössä tai työskentelypisteessä asiakas asioi. Toiminnan tulee olla selkeästi ohjeistettua. Päämääränä on vakiinnuttaa palvelun taso kaikessa asiakaspalvelutyössä, ja kaikilla kaupunginkirjaston osastoilla ja yksiköissä. Kuitenkin niin ettei kenenkään tarvitse opetella palvelufraaseja, vaan toimia omalle persoonalleen sopivalla tavalla. (Rossi 2006, 2, 3, 4, 11, 21, 43.)

Toimintakulttuurin muutos ei tapahdu hetkessä, vaan vaatii pitkäaikaista, johdonmukaista työtä. Uuden palvelukulttuurin logiikka on kyettävä näkemään ja sisäistämään laajemmassa ulottuvuudessa, jotta se pystyttäisiin toteuttamaan käytännön operatiivisella tasolla. Palvelukulttuurin periaatteiden työstäminen ohje- ja koulutustasolle vaatii yhtenäistä ajattelutavan muutosta kaikilla tasoilla. 16;23 Pelkästään fyysisessä toimintaympäristössä toteutettavat muutokset edellyttävät pitkää ja perusteellista periaatteellista pohdintaa. (Rossi 2006, 17, 18.)

Uusi asiakaspalvelukulttuuri tullaan käyttöönottamaan kaikissa kirjaston toimipisteissä. Ensimmäinen muutos on tehty Itäkeskuksen kirjastossa vuodenvaihteessa 2004/2005 (16:43) ja tänä vuonna palvelualueuudistukset tullaan toteuttamaan tai ollaan jo toteutettu Herttoniemen, Puistolän, Kallion ja Kannelmäen kirjastoissa. Uuden asiakaspalvelukulttuurin esitteessä on hahmoteltu, että matka uuteen asiakaspalvelukulttuuriin kestää kolme vuotta. Henkilökuntaa kannustetaan käyttämään olemassa olevia välineitä ja foorumeita avoimeen keskusteluun ja kokemusten jakamiseen. (Helsingin kaupunginkirjasto 2009b [viitattu 12.2.2009]; Rossi 2006, 43; Melen 2007. 17.)

3.6 Konseptisuunnittelu

Palvelukulttuurinmuutoksen myötä kaupunginkirjastossa on syntynyt tarve kehittää ja suunnitella kirjaston toimintaa ja sen puitteita aiempaa määrätietoisemmin. Tällaista kokonaisvaltaista suunnittelua, jossa käytetään hyväksi toimipisteestä toiseen toistuvia elementtejä, kutsutaan konseptisuunnitteluksi tai konseptiksi. Tarkkaa määritelmää nimenomaan konseptisuunnittelulle ei suomenkielessä ole. Sanan konsepti, tietosanakirja määrittelee luonnokseksi, suunnitelmaksi ja toimintatavaksi. Alasta riippumatta konseptisuunnittelulle on olennaista toiminnan viitekehyksen, idean ja kokonaisuuden hahmottaminen ja jäsentäminen sekä toistettavan mallin tai kaavan luominen ja toteuttaminen. Konseptisuunnittelussa määritellään organisaation

toimintatapa, tavoitteet, kohderyhmät, sisältö, rakenne, palveluntavat ja ilmiasu. (Aaltonen 2008a, 3, 23.)

Konseptisuunnittelun tavoitteena kaupunginkirjastossa on saada kirjaston arvot eläväksi kaikessa kirjaston toiminnassa, ja tunnistettaviksi myös asiakkaille. Kirjaston tiloissa toteutetaan palvelualueiden muutoksia ja tilojen yleistä modernisointia, joissa tavoitellaan avoimuuden lisäämistä ja mahdollistetaan palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa yhdessä. Näin konseptisuunnittelu nivoutuu osaksi asiakaspalvelukulttuurimuutokseen tähtäävää kehittämistä. Aikaisemmin Helsingin kaupunginkirjastossa on palvelualueiden uudistamista toteutettu vain yksittäisinä hankkeina. Nyt, kun muutoksen kohteina ovat kaikki kirjaston toimipaikat, on tarkoituksenmukaista suunnitella muutokset kokonaisvaltaisena konseptina. Kokonaisvaltaiseen konseptiin kuuluvat sekä tila- että palvelukonsepti. Kokonaisvaltaisen konseptisuunnittelun ytimenä on palvelukonsepti, jonka perusteella ja johdolla tilasuunnittelu toteutetaan. (Aaltonen 2008a, 5, 6, 18; Facta [viitattu 1.11.2009].)

Konseptisuunnittelulla halutaan luoda kirjastotoimelle oma kuva ja identiteetti, jonka avulla ihmisille olisi helpompi ilmaista kirjaston tehtävä. Identiteettiä kehittämällä pyritään vahvistamaan myös henkilöstön osaamista. Samalla vastataan ympäristön toiminta- ja menettelytapojen muutospaineisiin tehostamalla palvelua ja toimintaa sen entistä paremmalla hallinnalla ja johtamisella. Konseptisuunnittelun ja konseptilla johtamisen tavoitteena kaupunginkirjastossa on pyrkiä säilyttämään nykyiset asiakkaat ja turvata uusien asiakkaiden saaminen. Erityisesti lapsia ja nuoria halutaan houkutella kirjaston käyttäjiksi. Hyvin suunnitellulla ja hoidetulla konseptilla toivotaan saatavan lisää tehoa kirjaston vaikuttavuudelle ja paremmat mahdollisuudet asiakkaiden elämyksille ja sivistykselle. Kokonaisvaltaisena prosessina konseptisuunnittelulla on mahdollisuus lisätä myös kaupunginkirjaston sisällä tapahtuvaa osallistumista ja vuorovaikutusta. Konsepti halutaan luoda yhteistyössä henkilökunnan, suunnittelun ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. (Aaltonen 2008a, 8.)

Kirjaston palvelukonsepti

Palvelukonsepti on toiminnallinen perusta, jossa määritellään kirjastotoiminnan positio ja toiminnan nykyiset perustehtävät. Palvelukonseptissa on määriteltynä ne lähtökohdat, joista kaikki toiminta- ja menettelytavat, myös fyysiset, johdetaan. (Aaltonen 2008a, 18.)

Helsingin kaupunginkirjaston palvelukonsepti on laadittu yhteistyössä markkinointitoimisto Kuudennen kerroksen kanssa (Helsingin kaupunginkirjasto 2009b). Osaamisen kannalta keskeistä palvelukonseptissa ovat henkilökunnan palvelukriteerien kuvaukset. Palvelukriteereiden kuvauksissa on henkilökunnan työtehtävät jaoteltu neljään eri tehtäväalueeseen eli rooliin palvelukonseptissa. Rooleja ovat vastaanotto ja yleisopastus, aktiivinen salihenkilökunta, yleispalvelu, sekä kirjallisuuskonsultti / asiantuntija. Palvelukriteerikuvauksissa esitetään eri palvelutehtävien ydinasiat, tehtävät, rooli uudessa konseptissa ja olennaisimman muutoksen verrattuna nykytilanteeseen. (Kirjaston palvelukonsepti 2009)

Palvelun nimi	VASTAANOTTOHENKILÖKUNTA JA YLEISOPASTUS Suurissa yksiköissä voi olla useampi osastoittain
Ydinasiat	Ystävällisyys, tuntee kirjaston sisällön ja kokonaisuuden, huomiointi, kirjastoammattilainen, perehdytetty hyvin, keskusteleva
Rooli konseptissa	Toivottaa tervetulleeksi, antaa kirjastolle kasvat, tietää roolinsa: täällä on henkilökuntaa ja apua/palvelua on tarjolla
Tehtävät	On läsnä, osaa lukea tilannetta luontevasti, ei tuijota päätettä, valmis jalkautumaan, havainnoi ja löytää apua tarvitsevat, 'osa yleisopastusta', on aktiivinen
Persoonallisuuden merkitys	innostunut: ihmisistä ja kirjastosta sekä sen palveluista kuunteleva: halu dialogiin läsnäoleva: rohkea, reipas mutkaton: tilannetaju, vertaisuus asiansa tunteva: ymmärtää roolinsa, osaa myös tehdä nopeasti päätöksen riittäkö oma osaaminen vai ohjaako eteenpäin
Olellainen muutos nykyiseen	Passiivisesta aktiiviseksi (suurin ja tärkein muutos => ymmärrettävä oikein). Työn arvon painopiste asiakkaassa, ei esim. tietokoneruudussa.

Kuvio 3. Palvelukriteerikuvaus: Vastaanottohenkilökunta ja yleisopastus (Kirjaston palvelukonsepti 2009).

Palvelun nimi	AKTIIVINEN SALIHENKILÖKUNTA
Ydinasiat	Tukee asiakasta, erikoisasiantuntemus, osa lähestyä, dialogitaidot, ymmärtää tiedon tarpeen laajuuden, kenenkään asia ei ole vähäpätöinen ja arvoton (asiakkaan tunnistaminen), hyvä yleissivistys, tunnistettavuus, aineiston järjesteleminen ei mene asiakaspalvelun edelle
Rooli konseptissa	Asiantuntemus, asiakaspalvelu
Tehtävät	Vastaantuleva tietopalvelu, suosittelu, aineiston tuntemus, tiedonhaun opastaminen, varausten etsiminen, hyllyttäminen, aineistojen esillepano, opas, vaihtoehtojen tarjonta, julkisesta ympäristöstä huolehtiminen, halutun yleisilmeen ylläpitäminen
Persoonallisuuden merkitys	innostunut: osaa jättää kärrynsä ja palvella asiakasta kuunteleva: selvittää asiakkaan todellinen tarve huolellisesti, kysy ja kuuntele, luottamuksellisuus läsnäoleva: asiakas tunnistaa ja huomaa henkilökunnan mutkaton: luonteva, älä esitä, sopeuta käytös ja kieli asiakkaan mukaan asiansa tunteva: tunnistaa avun tarpeen, 'voinko auttaa', nopea
Olellainen muutos nykyiseen	Asenne: Aineiston oikea paikka ei ole hyllyssä vaan asiakkaalla. Pois tiskin takaa asiakkaiden luokse. HUOM! Aktiivisuus on läsnäoloa ja auttamista, ei tyrkyttämistä!

Kuvio 4. Palvelukriteerikuvaus: Aktiivinen salihenkilökunta (Kirjaston palvelukonsepti 2009).

Palvelun nimi	YLEISPALVELU
Ydinasiat	Ystävällisyys, tilannetaju, täsmällisyys, tehokkuus, rauhallisuus, hienovaraisuus, rehellisyys, työroolin ymmärtäminen ja sisäistäminen
Rooli konseptissa	Pitää koneistoa käynnissä, konkreettiset asiat
Tehtävät	Lainaus, maksut, kortit, tulosteet, varatut aineistot/tilat, tarvikkeet, laiteopastus (kopio, skannaus), logistiikka 'Haastavien ihmisten' kohtaaminen.
Persoonaallisuuden merkitys	innostunut: reippaus kuunteleva: asiakkaan asiaan paneutuminen läsnäoleva: osaa pitää roolinsa, ei piiloudu sääntöjen taakse mutkaton: ystävällinen ja palveleva ote, ei poliisimaista/järjestysmiestä asennetta asiansa tunteva: teknistä, konkreettista osaamista kuten laiteosaaminen
Olellainen muutos nykyiseen	Ystävällisyyden, tilannetajun ja läsnäolon korostaminen. Muilta osin ei olellaisia muutoksia, mutta tehtävät muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti

Kuvio 5. Palvelukriteerikuvaus: Yleispalvelu (Kirjaston palvelukonsepti 2009).

Palvelun nimi	KIRJALLISUUSKONSULTTI / ASIANTUNTIJA Lainaa kirjastonhoitaja
Ydinasiat	Vuorovaikutustaidot, esiintymistaidot Välittää tietonsa asiakkaalle Asiantuntijuus koko organisaation tiedossa ja käytössä
Rooli konseptissa	Asiantuntemus, myös kollegoille Asiantuntija alueittain Oma osaamisalue, asiantuntija asiakasryhmittäin (lapset, seniorit) Sisällöntuottaja tietokantoihin, nettisivuille
Tehtävät	Promoottori, näyttelyiden rakentaja, lukupiirit, henkilökohtainen palvelu, <u>tiedon ja asiantuntemuksen levittäminen</u> , ryhmien ja kurssien vetäminen, kouluttaminen
Persoonaallisuuden merkitys	innostunut: rohkea ja ennakkoluuloton ote, oma-aloitteinen, ideoiva kuunteleva: muokkaa esiintymistään kuulijoiden omaksumiskyvyn mukaan, ei liian sivistävä asenne läsnäoleva: esiintyy kuulijoille, ei sisäänpäin kääntyneenä, ei piiloudu takahuoneeseen mutkaton: itsenäinen ja omatoiminen asiansa tunteva: omaan erikoisalaansa perehtynyt, pystyy tarjoamaan tiedon helppona muodossa
Olellainen muutos nykyiseen	Asiantuntemuksen esille nostaminen => ei riitä, että itse tietää, pitää osata myös kertoa muille. Asiantuntemuksen ottaminen suunnitellusti koko organisaation käyttöön

Kuvio 6. Palvelukriteerikuvaus: Kirjallisuuskonsultti/Asiantuntija (Kirjaston palvelukonsepti 2009).

4 KALLION KIRJASTO

4.1 Kallion kaupunginosa

Sörnäinen, Siltasaari, Linjat ja Torkkelinmäki muodostavat Kallion peruspiirin, jossa on 25 083 asukasta (1.1.2008). Työpaikkoja Kallion peruspiirissä on 23 703 (31.12.2005). Suurin osa alueen työpaikoista on toimistoissa ja suurissa virastoissa.

Kallio kuuluu Helsingin kaupungin keskiseen suurpiiriin ja on myös osa ns. itäistä kantakaupunkia. (Helsinki alueittain 2008, 81, 84; Helsingin kaupunginkirjasto 2009c. [viitattu 7.2.2009].)

Kallio on Suomen tiheimmin rakennettu alue ja pienasuntojen osuus koko rakennuskannasta on Helsingin suurin. Lähes 80 % asunnoista on yksiöitä tai kaksioita. Asuntojen keskikoko on 43,5 m². Enemmistö asuinrakennuksista, eli hieman yli 60 %, on rakennettu ennen vuotta 1959. (Helsinki alueittain 2008, 84, 85.)

Kallio tunnettiin pitkään runsasväkisenä ja merkittävänä työväen asuinalueena. Nykyisin väestörakenne muistuttaa kaupungin keskiarvoa. Vanhoja ihmisiä ja nuoria aikuisia on runsaasti. Asukkaista suurin osa on 25 – 39-vuotiaita (38,9%). Seuraavaksi suurimmat ikäryhmät ovat 40–64-vuotiaat (30,4%) ja 19-24-vuotiaat (13%). (Helsinki alueittain 2008, 84; Helsingin kaupunginkirjasto 2009c [viitattu 7.2.2009].)

4.2 Kallion kirjasto

Kallion kirjasto on sijainnut nykyisellä paikallaan jo lähes sadan vuoden ajan. Kirjasto valmistui vuonna 1912, ja on näin Suomen neljänneksi vanhin kirjastorakennus. Kirjaston rakentaminen 1910-luvulle Kallioon, joka tuolloin tunnettiin työläisten kaupunginosana, oli merkittävä tapahtuma. Rakennuksen suunnitteli silloinen kaupungin arkkitehti Karl Hård av Segerstad. (Vilja 2007, 8; Helsingin kaupunginkirjasto 2009c. [viitattu 7.2.2009].)

Kirjaston julkisivu on säilynyt alkuperäisessä asussaan näihin päiviin asti. Sisätiloissa sen sijaan on tapahtunut muutoksia. Suurimmat muutostyöt ovat tapahtuneet 40- ja 90-luvuilla. Kirjasto kärsi vaurioita Helsingin pommituksissa 1944 ja vaurioiden korjaamisen yhteydessä kirjaston sisätiloja muutettiin merkittävästi. Samalla siirryttiin avohyllyjärjestelmään. Nykymuotoonsa kirjasto on arkkitehtitoimisto P& P Mannerin suunnittelemana saneerattu vuosina 1989 ja 1990. Peruskorjauksen päämääränä oli toiminnan parantaminen ja lisätilan hankkiminen. Lisätilaa hankittiin muuttamalla

käyttämätön ullakkotila kirjastotilaksi, jonne sijoitettiin lasten- ja musiikkiosastot. (Vilja 2007, 21, 29, 39; Helsingin kaupunginkirjasto 2009c. [viitattu 7.2.2009].)

Nyt, lähes kaksikymmentä vuotta saneerauksen jälkeen osana Helsingin kaupunginkirjaston asiakaspalvelukulttuurin muutosta, Kallion kirjastossa tullaan toteuttamaan palvelualueen uudistus. Suunnittelun toteuttaa arkkitehtitoimisto P & P. Manner.

4.3 Henkilöstö

Kirjastossa työskentelee henkilökuntaa kolmelle eri osastolla, aikuistenosastolla, yhdistetyllä lasten- ja musiikkiosastolla ja lainaustoimistossa. Lisäksi henkilökuntaan kuuluu kaksi virastomestaria ja viime vuoteen asti kirjansitoja.

Vuonna 2007 kirjastossa työskenteli 29 vakituista työntekijää. Ammattinimikkeitä on useita; kirjastonjohtaja, osastonjohtaja, informaatikko, erikoiskirjastonhoitaja, kirjastonhoitaja, tietopalveluvirkailija, erikoiskirjastovirkailija, it-tukihenkilö, kirjastovirkailija, asiakaspalveluvirkailija, virastomestari ja kirjansitoja. (Kallion kirjasto 2007, 6.)

4.4 Palvelualueen uudistus

Kallion kirjaston palvelualueuudistuksen suunnittelu on alkanut v. 2007. Uudistuksessa tullaan lisäämään automaation määrää sekä uudistamaan kirjaston ulkoasua ja palvelupisteiden ja kalusteiden sijoittelua. Suurimmat toiminnalliset muutokset tulevat koskemaan kirjaston ensimmäistä kerrosta, johon otetaan käyttöön lajitteleva palautusautomaatti. Haasteena palvelualueen- ja palautusautomaatin suunnittelussa on ollut kirjaston historiallinen miljö ja rajoitetut tilat. Koska Kallion kirjastossa ei ole ylimääräistä tilaa palautusautomaatin sijoituspaikaksi, on automaatti sijoitettava keskelle kirjaston asiakastiloja. Tämä on vaatinut erityistä suunnittelua myös automaatin ulkonäön suhteen. Palautusautomaatin suunnittelusta järjestettiin tarjouskilpailu, jonka perusteella laitetoimittajaksi valittiin ATP. Ulkoasun suunnitelma on valmistunut huhtikuussa 2009, ja palautusautomaatin toimitusajankohdaksi on

varmistunut marraskuun alku 2009. palvelualueuudistukseen liittyvät rakennustyöt aloitetaan ennen automaatin sisääntuloa. (Kallion kirjasto 2008; Granlund, Ritva 2009; Helsingin kaupunginkirjasto 2009b. [viitattu 10.4.2009].)

Palvelualueen uudistus on ollut Kallion kirjaston tulospalkkioprojektina vuodella 2008. Projektin päätavoitteena on asiakaspalvelun laadun parantaminen ja palvelun joustavuuden lisääminen. Tavoitteen saavuttamisen on todettu vaativan toimivaa työnjaon suunnittelua ja toteutusta sekä osaamisen kehittämistä.

Projektille on ollut viisi välitavoitetta;

1. Tutustuminen palvelualueuudistuksen jo toteuttaneiden kirjastojen tilanteisiin.
2. Perustehtävien, erityistehtävien ja erityisosaamisen tarpeen määrittely.
3. Osaamiskartoitus, jonka avulla selvitetään millaista osaamista yksikössä tarvitaan, mitä osaamista yksilötasolla jo on, ja millaista osaamista tulee vahvistaa tai hankkia.
4. Toimivan työnjaon mallin suunnittelu. Mallin tarkoituksena on turvata asiantunteva palvelu kaikilla työn tasoilla kuten lainauksenvalvonnassa, tietopalvelussa, opastustehtävissä.
5. Asiakaspalvelutyön ja sisätyön selkiyttäminen. (Kallion kirjasto 2008.)

4.5 Osaamisalueet

Palvelualueuudistustyöryhmä on vuoden 2008 kokouksissaan laatinut Seudullisen kehittämissyksikön tekemän osaamislistauksen (kts. kohta 3.4) pohjalta Kallion kirjastolle omat osaamisalueet. Osaaminen on jaoteltu kahteen eri osaamistasoon: kirjastoammatilliseen perusosaamiseen ja kirjastoammatilliseen erityisosaamiseen. Molemmat tasot on vielä jaoteltu kolmeen eri osaamisalueeseen; Ydinosaaminen, Vuorovaikutus ja markkinointi sekä Tietotekninen osaaminen. Osa osaamisalueista ja -asioista on otettu sellaisenaan koko kaupungin listalta Kallion osaamislistalle, mutta osaa on aukaistu ja käsitteellisten termien sijasta pyritty tekemään yksityiskohtaisempia ja konkreettisempia kuin koko kaupunginkirjaston tasolla. Tavoitteena on, että jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi osata kirjastoammatilliseen perusosaamiseen liittyvät kohdat.

5 OSAAMISKARTOITUS

Osaamiskartoitusta varten laadin neljäsvuotisen kyselylomakkeen (LIITE 2). Osaamisalueiden ja tehtävien pohjana on Kallion kirjaston palvelualueuudistustyöryhmän laatima listaus Kallion kirjastossa tarvittavasta perus- ja erikoisosaamisesta. Kyselylomakkeessa olen jakanut osaamisalueet alkuperäisiin kolmeen eri alueeseen; Ydinosaamiseen, Vuorovaikutus- ja viestintätaitoihin sekä tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaamiseen. Kahden jälkimmäisen nimeä olen hieman muuttanut alkuperäisversiosta. Näiden kolmen osaamisalueen sisällä olen lisäksi järjestellyt ja ryhmitellyt osaamisalueita tarpeelliseksi katsomallani tavalla. Osaamisalueet on jaoteltu viiteen eri osaamistasoon; 1 En ole käyttänyt, 2 Olen tutustunut, 3 Hallitsen perusteet, 4 Hallitsen hyvin ja 5 Hallitsen erinomaisesti. Tätä osaamistasojen luokittelua on aikaisemmin käytetty Oulunkylän kirjaston osaamiskartoituksessa. Kehittelin aluksi osaamistasojen kuvauksiin useita vaihtoehtoja, joista valitsin kaksi mielestäni kuvaavinta vaihtoehtoa. Yhdessä aikuisten osaston johtajan kanssa päädyimme valitsemaan kahdesta vaihtoehdosta Oulunkylän mallin. Yleensä osaamiskartoituksissa osaamistaso yksi kuvaa jo jonkinlaista asian hallintaa, mutta halusin tähän kartoitukseen ottaa yhden sellaisen vaihtoehdon, jossa selkeästi tulee selville että ei ole käyttänyt tai ei ole tietoa osaamisalueen sisällöstä. Tämä siksi, että kyselyssä, varsinkin erikoisosaamisen kohdalla on monta aluetta, joita kirjastossa saattaa tehdä vain yksi henkilö, tai koko osaamisalue on vain toisen osaston vastuulla. Osaamistasojen kuvaukset sopivat erinomaisesti yksittäisten työtehtävien ja teknisen osaamisen kuvaamiseen. Aineettoman osaamisen, kuten sosiaalisten taitojen ja yhteistyötaitojen kuvaamiseen osaamiskuvaukset kuten, olen tutustunut tai hallitsen perusteet, eivät sanatarkasti sovi, mutta näiden kyseessä ollessa voi enemmän ajatella osaamistason numeroa kuin sanallista kuvausta. Alkuperäisestä, projektiryhmän kokoamista osaamisalueista olen poistanut kaikki selkeästi vain lasten- ja nuorten- sekä musiikkiosastoa koskevat osaamisalueet.

Ennen kyselyn varsinaista lähettämistä Kallion kirjaston johtaja, aikuisten osaston johtaja sekä lainaustoimiston esimies lukivat ja tarkistivat kartoituksen. Kävimme

kartoituksen myös yhdessä läpi ja keskustelun perusteella tein kyselyyn muutaman korjauksen. Korjaukset ovat lähinnä jonkin osaamisalueen vaihtamista toisen otsikon alle. Keskustelun perusteella lisäsin kyselyyn myös kolme avointa kysymystä koskien henkilökunnan mahdollisia toiveita siitä, minkälaisia työtehtäviä he haluaisivat tehdä tai oppia.

Lähetin kyselyn sähköpostitse 9.1.2009 koko aikuisten osaston henkilökunnalle, mukaan lukien vahtimestarit. Kaiken kaikkiaan lomakkeita meni jakoon 19 kappaletta. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa eli 23.2.2009 saakka. Vastauksia palautettiin 15 / 19, joten vastausprosentiksi muodostui 78,95 %. Kolmeen kysymyspaperiin ei oltu merkitty työskenteleekö vastaaja lainaustoimistossa vai tietopalvelussa. Syynä voi olla että kyselyyn kohta oli merkitty aika huomiota herättämättömästi. Lisäksi kyselyyn oli otettu mukaan myös vahtimestarit, jotka eivät työskentele virallisesti kummassakaan työpisteessä, mutta ottavat kuitenkin säännöllisesti osaa lainaustoimiston työhön. Tätä en ollut osannut ottaa ajoissa huomioon.

Kyselyn vastauksien käsittelemisessä käytin Webropol-tilasto-ohjelmaa. En ollut aikaisemmin käyttänyt ohjelmaa, joten kaikkia ohjelman tarjoamia mahdollisuuksia en varmastikaan ole kyennyt käyttämään hyödyksi. Yrityksen ja erehdyksen kautta laadin peruskyselyn, johon syötin annetut vastaukset. Vastauksista koostin peruseräraportin.

6 TULOKSET

6.1 Ydinosaaminen

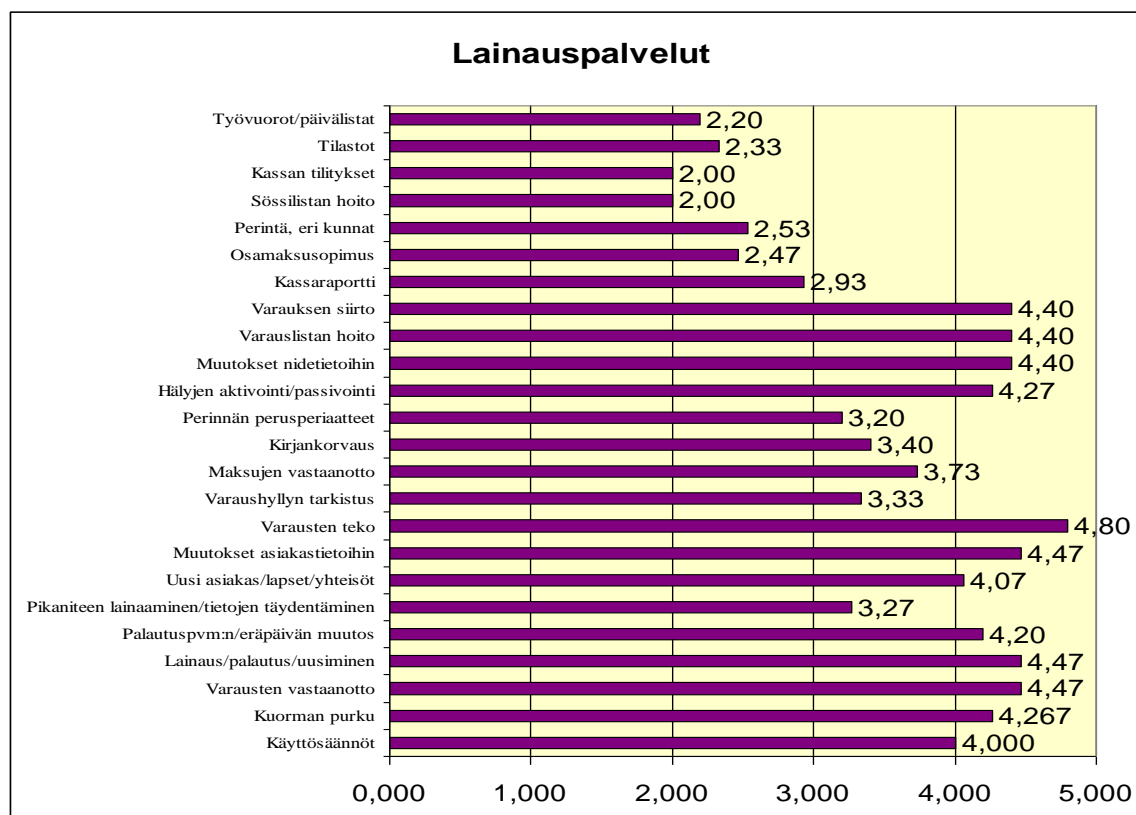
Kallion osaamiskartoituksessa ydinosaamiseen luetaan lainauspalvelut, tietopalvelu, kokoelma- ja sisältöosaaminen sekä sisällöntuotanto.

LAINAUSPALVELUT:

Osaamisen keskiarvo: 3,56

Perusosaaminen: 4

Erikoisosaaminen: 2,26



Kuvio 7. Lainauspalvelujen osaaminen

Suurin osa kaikista lainauspalvelujen vastauksista (perus- ja erikoisosaaminen) oli sijoitettu osaamistasoille neljä (32,8 %) tai viisi (30,8 %). Lainauspalveluiden perusosaaminen on hyvää. Kaikista kirjaston työtehtävistä, jos tarkastellaan keskiarvoja, nimenomaan lainauspalvelujen perusosaamisalueet ovat parhaiten hallussa. Parhaiten hallittiin varausten teko. Varausten teon hallitsi erinomaisesti 80 % vastaajista, varausten vastaanoton 60 % ja varauksen siirron 53,3 %. Varausten teko ja vastaanotto olivat paremmin hallussa kuin aineiston lainaaminen, palautus ja uusiminen. Alimmille osaamistasoille kertyi vain vähän vastauksia. Selvästi eniten osaamistason yksi vastauksia oli kuitenkin kassaraportin kohdalla, 40 % kaikista vastaajista. Varaushyllyn tarkistus ja pikaniteen lainaaminen/tietojen täydentäminen keräsivät yli 30 % vastauksista tasoille yksi ja kaksi. Eniten ääripäiden vastauksia tuli varaushyllyn tarkistus- kohtaan, 26,7 % oli sitä mieltä että oma osaaminen on tasoa 1 ja vastaavasti 40 % mielsi osaamisensa erinomaiseksi.

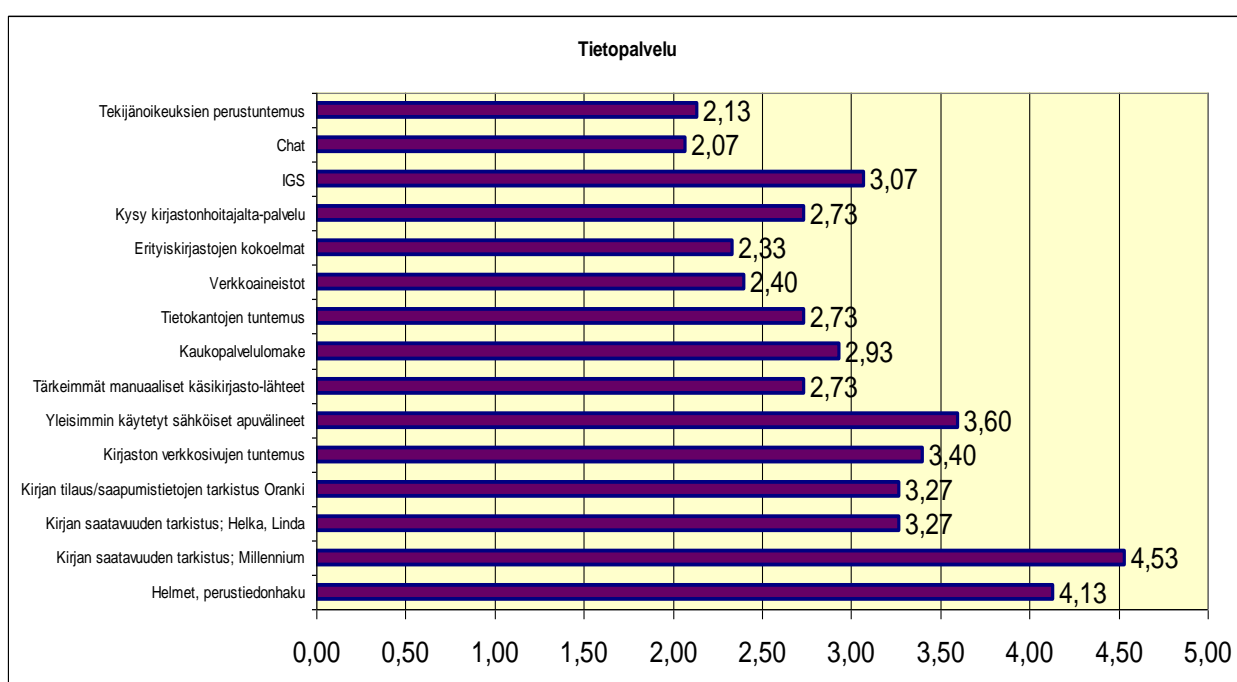
Lainauspalvelujen erikoisosaamisessa osaaminen jakautui useille tasoille. Työvuorolistan tekoa tai tilastoja kukaan ei katsonut osaavansa erinomaisesti. Muille osaamisalueilla oli yksi tai kaksi vastausta osaamistasolla viisi. Suurin osa vastauksista oli tasoa yksi. Eniten ykköstason vastauksia, eli selvästi yli puolet, oli kassan tilityksissä ja sössilistan hoidossa. Lainauspalvelujen erikoisosaamiselle tyypillistä on että keskitason, tason kolme, vastauksia on aika vähän. Poikkeuksena kuitenkin eri kuntien perintä, jossa isoin osa, eli 40 % vastaajista koki osaamisensa tasolle kolme.

TIETOPALVELU

Osaamisen keskiarvo: 3.03

Perusosaaminen: 3,46

Erityisosaaminen: 2,52



Kuvio 8. Tietopalvelun osaaminen

Tietopalvelujen perusosaaminen oli hieman heikompaa kuin lainaustoimintojen perusosaaminen. Erityisosaaminen taas vastaavasti arvioitiin hieman paremmaksi. Tietopalvelujen perusosaaminenkin oli hyvää. Lukuun ottamatta tärkeimpiä manuaalisia käsikirjastolähteitä, kaikkien osaamisalueiden osaaminen arvioitiin yli puolessa vastauksissa olevan tasoa 4 tai 5. Tietopalvelun sähköiset apuvälineet olivat paremmin

hallussa kuin manuaaliset käsikirjastolähteet. Hajontaa oli myös kaukopalvelulomakkeen kohdalla, jossa suurin osa arvioi osaamisensa tasolla 4, mutta toiseksi eniten vastauksia eli 33,3 %, kertyi tasolle 1. Odotetusta parhaiten oli hallussa kirjan saatavuuden tarkistus Millenniumista ja Helmetin perustiedonhaku. Aineiston saatavuuden tarkistus Helkasta ja Lindasta ja Oranki-järjestelmästä oli hyvää, mutta selvästi alhaisempaa tasoa kuin edellä mainitut. Oranki-järjestelmän tuntemus oli 46,7 %:lla vastaajalla tasoa kaksi, ja Helkan ja Lindan käytön osaaminen vastaavasti 13,3 %:lla tasoa yksi ja 26,7 %:lla tasoa kaksi.

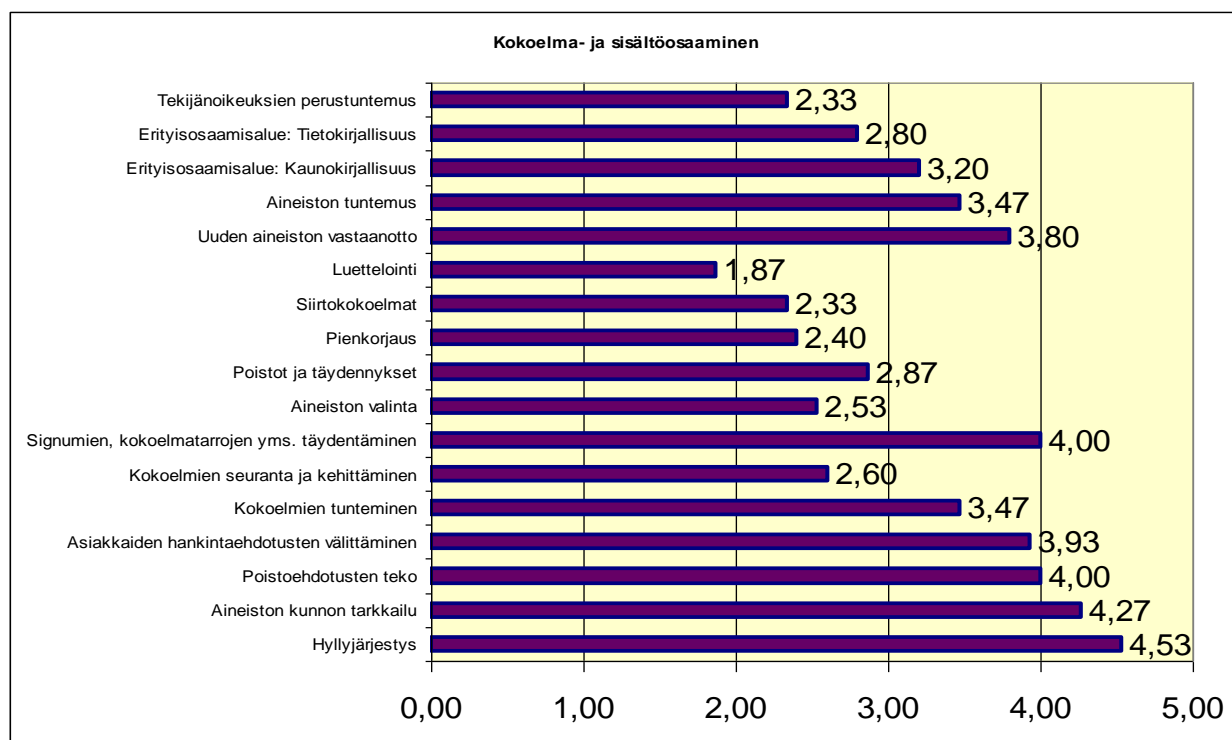
Eriyisosaamisesta kukaan ei pitänyt tietokantojen, erityiskirjastojen kokoelmien, tai verkkoaineiston tuntemustaan erinomaisena. Suurin osa vastaajista arvioi tietokantojen tuntemuksensa tasolle 2 (46,7 %), 33,3 % oli kuitenkin sitä mieltä että oma tietokantojen tuntemus on hyvää. Erityiskirjastojen kokoelmat tunnettiin aika huonosti, suurin osa arvioi itsensä tasolle 1, ei kokemusta. Eniten hajontaa eri vastauksia kaikilla osaamisen tasoilla saivat Kysy kirjastonhoitajalta-palvelu ja IGS. Ne olivat myös ainoat erikoisosaamisalueet, joissa oman osaamisen katsottiin olevan erinomaista tasoa. IGS oli itse asiassa osaamispiikki. Peräti 33,3 % vastaajista piti osaamistaan erinomaisena, mikä erikoisosaamisessa on paljon. Tekijänoikeuksia kukaan ei tuntenut hallitsevansa hyvin tai erinomaisesti. Suurin osa vastaajista oli tasoa yksi (40 %) tai kolme (53,3 %)

KOKOELMA- JA SISÄLTÖOSAAMINEN

Osaamisen keskiarvo: 3,21

Perusosaaminen: 3,83

Erikoisosaaminen: 2,79



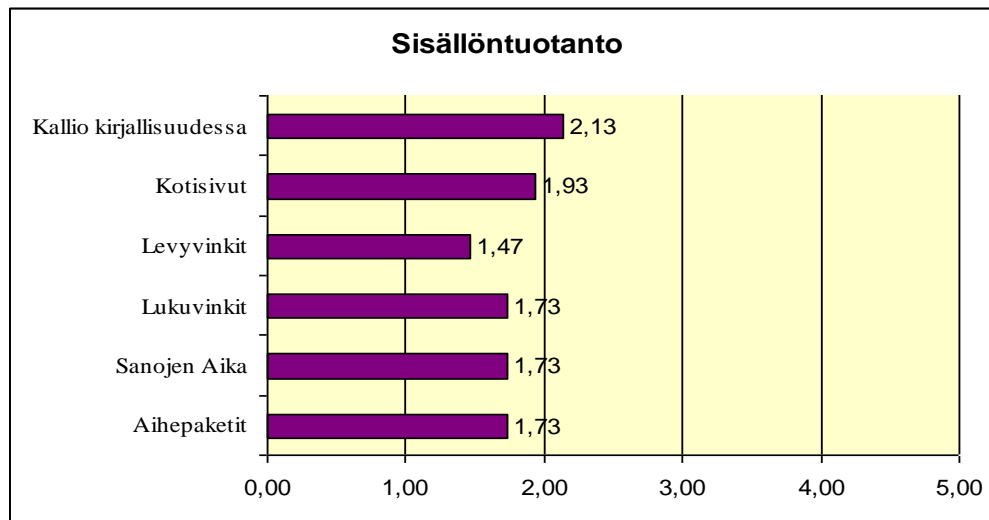
Kuvio 9. Kokoelma- ja sisältöosaaminen

Kokoelma- ja sisältöosaamisessa suurin osa osaamisalueista oli luokiteltu erikoisosaamiseksi. Perusosaaminen on varsin tasalaatuista. Alimman tason osaaminen puuttuu lähes kokonaan. Ainut alue, jossa osaamista oli tasolla yksi, on kokoelmien seuranta ja kehittäminen, jossa neljä vastaajaa ei omannut minkäänlaista kokemusta. Kukaan ei myöskään arvioinut kokoelmien tuntemistaan tai seuranta ja kehittämistä erinomaiseksi. Suurin osa vastaajista näissäkin kohdissa kuitenkin arvioi osaamisensa tasolle kolme tai neljä.

Kaikista kategorioista juuri kokoelma- ja sisältöosaamisen erikoisosaamisen keskiarvo oli korkein. Yksimielisempiä oltiin tekijänoikeuksien perustietämyksessä, jota kukaan ei kokenut osaavansa hyvin. Vastaukset olivat joko tasoa yksi (33,3 %) tai kolme (66,7 %). Kaksi vastaajista arvioi oman kaunokirjallisuuden tuntemuksensa tasolle yksi ja yksi vastaaja vastaavasti tietokirjallisuuden tuntemuksensa ykköstasolle. Kukaan ei myöskään arvioinut kaunokirjallisuuden tai tietokirjallisuuden tuntemustaan erinomaiseksi. Kokoelma- ja sisältöosaamisessa IGS:n veroinen osaamispiikki oli uuden aineiston vastaanotto, jonka 33,3 % vastaajista koki osaavansa erinomaisesti. Eniten alimpien tasojen osaamista oli luetteloinnissa.

SISÄLLÖNTUOTANTO

Osaamisen keskiarvo: 1.80



Kuvio 10. Sisällöntuotannon osaaminen

Sisällöntuotannon kaikki osaamisalueet oli luokiteltu erikoisosaamiseksi. Yli puolet kaikista vastauksista oli osaamistasoa yksi, en ole käyttänyt. Osaamista kuitenkin löytyy, koska ainoastaan levyvinkeissä ei ollut yhtään hyvälle tasolle arvioitua vastausta. Erinomaiseksi osaamisensa oli arvioinut yksi vastaaja kohdassa Kallio kirjallisuudessa.

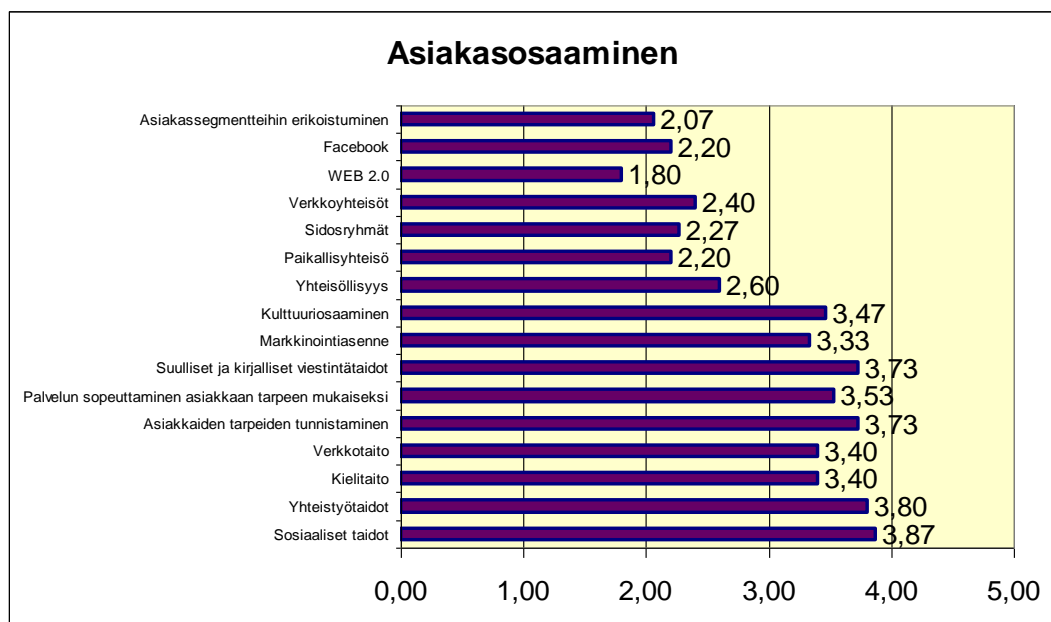
6.2 Vuorovaikutus- ja viestintätaidot

ASIAKASOSAAMINEN

Osaamisen keskiarvo: 3.03

Perusosaaminen: 3,59

Erikoisosaaminen: 2,28



Kuvio 11. Asiakasosaaminen

Asiakasosaamisen perusosaaminen oli erittäin tasaista. Ääripäiden vastaukset puuttuvat lähes kokonaan, joten osaamispiikkejä eikä näin ollen myöskään osaamattomuuden piikkejä ollut. Peräti 92,6 % vastauksista oli osaamistasoa kolme tai neljä. Parhaimmiksi keskiarvot nousivat sosiaalisissa taidoissa ja yhteistyötaidoissa. 😊

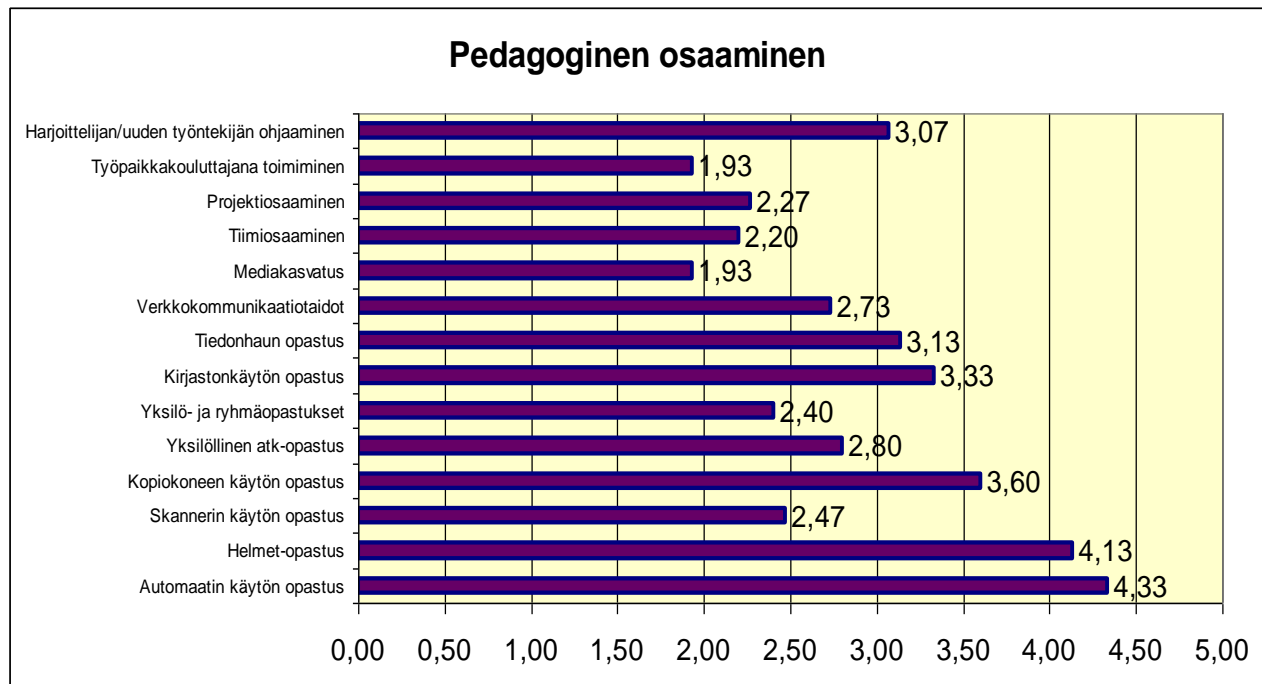
Erikoisosaamisessa vastauksissa oli hajontaa, mutta kaikilla osa-alueilla löytyi osaamista hyvälle tasolle asti. Parhaiten olivat hallussa verkkoyhteisöt ja Facebook ja huonoiten WEB 2.0 ja asiakassegmentteihin erikoistuminen. Vastaajista 66,7 %:lla ei ollut käsitystä WEB 2.0:sta. Erinomaiseksi osaamisensa arvioi vain yksi vastaaja kohdassa Facebook.

PEDAGOGINEN OSAAMINEN

Osaamisen keskiarvo: 2,90

Perusosaaminen: 3,63

Erikoisosaaminen: 2,60



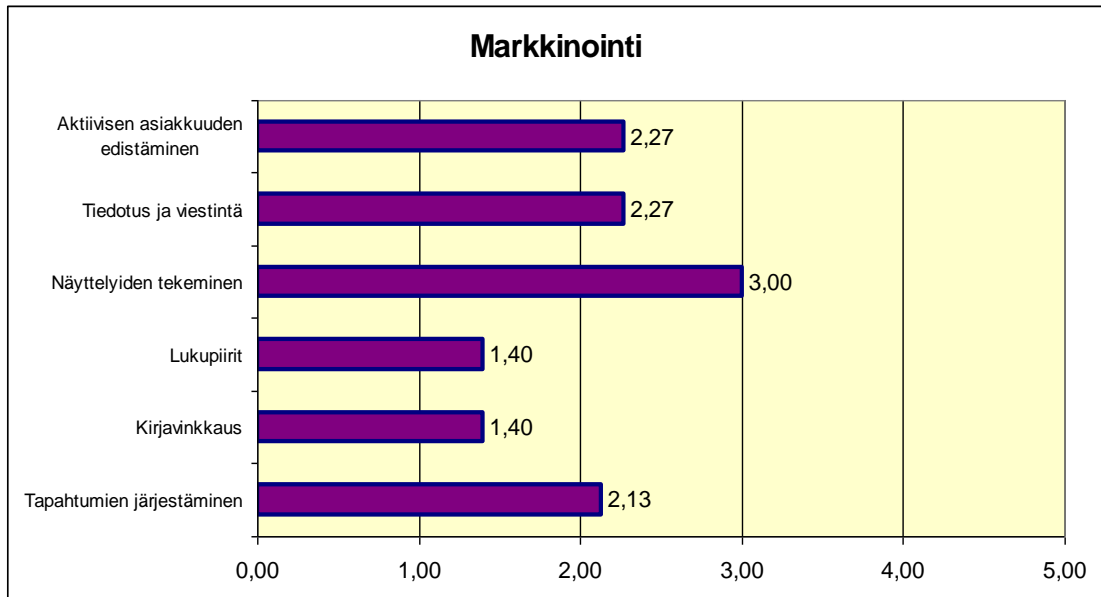
Kuvio 12. Pedagoginen osaaminen

Pedagogisessa osaamisessa vain neljä osaamisaluetta neljästätoista oli luokiteltu perusosaamiseksi. Perusosaaminen oli tässäkin hyvää. Suurta hajontaa aiheutti kuitenkin skannerin käytön opastus, jossa vastauksia riitti jokaiselle tasolle. Vastaajista 40 % arvioi skannerin käytön osaamisensa tasolle yksi, ei kokemusta.

Erikoisosaamisessa olivat prosentuaalisesti hyvin hallussa tiedonhaun ja kirjastonkäytön opastus sekä yksilöllinen atk-opastus. Erinomaisesti osaamisensa oli arvioinut yksi vastaaja kohdassa yksilöllinen atk-opastus. Mediakasvatus tunnettiin huonoiten, siinä ei ollut ollenkaan hyvän tason osaamista. Muita osaamisalueita, joissa alhaiset osaamistasot olivat enemmistössä, olivat tiimiosaaminen, projektiosaaminen ja työpaikkakouluttajana toimiminen.

MARKKINOINTI

Osaamisen keskiarvo: 2,10



Kuvio 13. Markkinoinnin osaaminen

Markkinoinnin kaikki osaamisalueet oli katsottu kuuluvan erikoisosaamiseen. Suurin osa vastauksista sijoittui osaamistasolle yksi. Erinomaiseksi osaamisensa markkinointiosiossa oli kuitenkin arvioinut useampi kuin erikoisosaamisissa keskimäärin. Ainoastaan kirjavinkkauksessa ja lukupiirien järjestämisessä kukaan ei arvioinut osaamistaan erinomaiseksi.

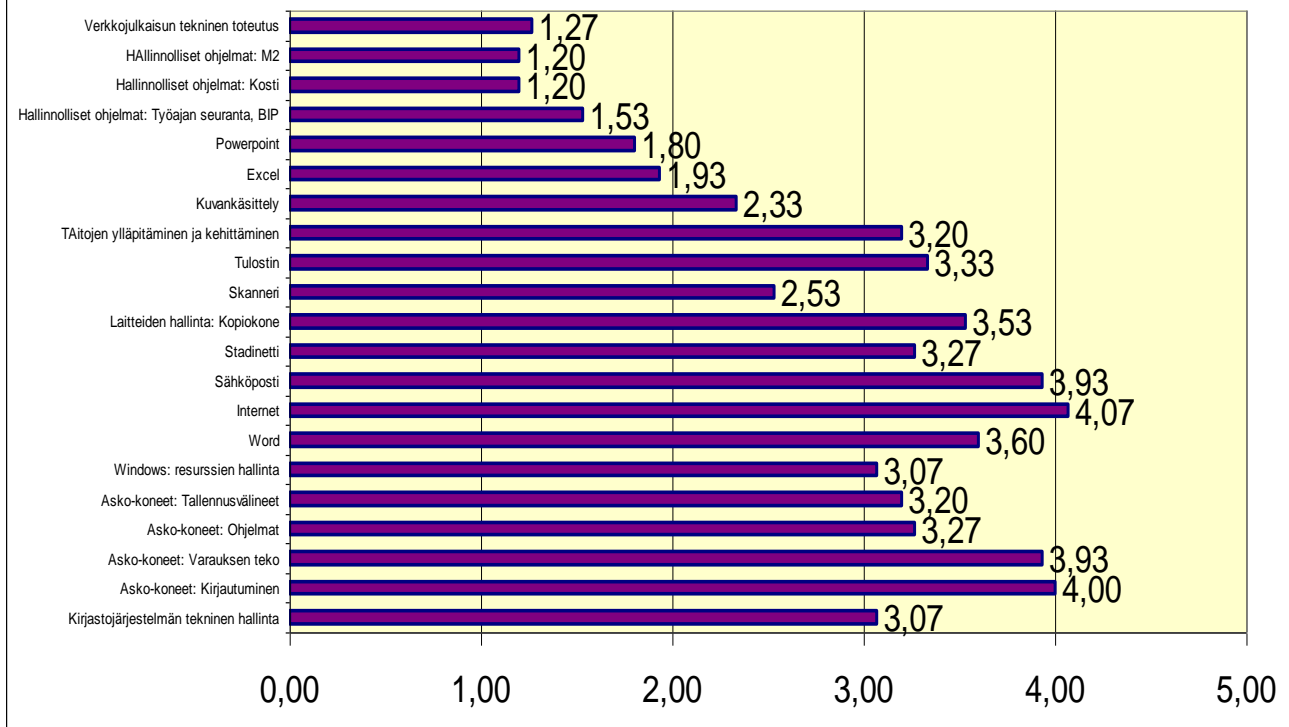
6.3 Tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaaminen

Osaamisen keskiarvo: 2.83

Perusosaaminen: 3,44

Erikoisosaaminen: 1,59

Tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaaminen



Kuvio 14. Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen

Tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaamisessa osaamisen keskiarvo oli alhaisin kaikista mitatuista osa-alueista. Perusosaamisen jokaisesta osa-alueesta löytyi kuitenkin erinomaista osaamista. Ainoastaan skanneria ei selvästikään ollut käytetty. Askokoneiden käytössä kirjautuminen ja varausten teko osattiin hyvin tai erinomaisesti, mutta Askokoneiden ohjelmat ja tallennusvälineet olivat huonommin hallussa. Askokoneiden osalta joillakin vastaajilla ei ollut minkäänlaista osaamista. Skannerin käytön jälkeen eniten alhaisimman tason osaamista oli stadinetissä. Tosin enemmistö vastaajista arvioi stadinetin osaamisensa erinomaiseksi. Tietoteknisen osaamisen perusosaaminen oli keskiarvallisesti hyvää, mutta osaaminen ei ollut tasaista ja hajontaa esiintyi selkeästi enemmän kuin muiden osaamisalueiden perusosaamisissa. Yksittäisiä alhaisimman tason osaamisia tuli lähes kaikkiin osa-alueisiin.

Erikoisosaaminen tietoteknisissä asioissa on varsin erikoistunutta, ja työtehtävät ovat usein sellaisia, että niitä tekee vain yksi tai korkeintaan kaksi henkilöä. Tämä näkyi se erikoisosaamisen vastauksissa. Selkeä enemmistö vastauksista oli tasoa yksi, en ole käyttänyt. Hallinnolliset ohjelmat hallitsi vain yksi vastaaja. Erinomaista osaamista oli arvioitu olevan vain kuvankäsittelyssä ja työajan seurannassa. Suurimmalla osalla vastaajista myöskään Excel tai PowerPoint ei ollut hallussa. Verkkajulkaisun toteuttamisessa ei hyvää osaamista löytynyt yhdeltäkään vastaajista.

6.4 Avoimet kysymykset

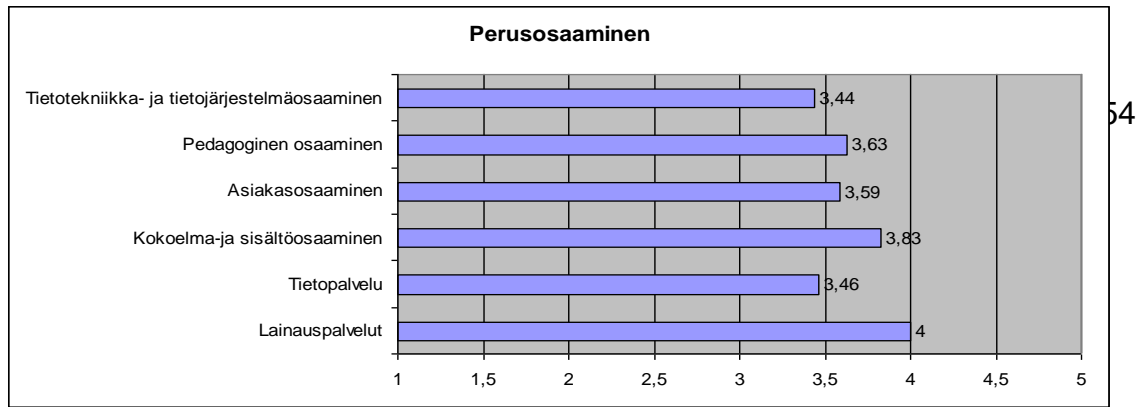
Viidestätoista lomakkeesta vain seitsemään oli vastattu avoimiin kysymyksiin. Syynä voi olla että vaihtoehtokysymyksiä oli niin paljon, että suurin energia meni niihin vastaamiseen, eikä jaksanut miettiä enempää. Voi olla myös ettei toiveita koettu tarpeelliseksi kyselyn tässä vaiheessa tuoda esille, koska kartoitus on tarkoitus käydä läpi kehityskeskusteluissa, jolloin voi tarkemmin kertoa mahdollisista toiveistaan. Tai sitten vain ollaan tyytyväisiä nykyisiin tehtäviin.

Osaamisalueita tai tehtäviä, joita erityisesti haluaisin oppia -kysymyksen vastauksissa useamman kuin kerran mainittiin tietotekninen osaaminen, skannerin käyttö ja ruotsin kieli. Yksittäisiä tehtäviä olivat tietopalvelu, pedagoginen osaaminen, erityisesti tiedonhaun opastus sekä näyttelyiden järjestäminen.

Tehtäviä, joita oltaisiin kiinnostuneita tekemään, mainittiin aikaisemman pedagogisen osaamisen, tiedonhaun opastuksen, ja näyttelyiden järjestämisen lisäksi Sanojen aika, tiedottaminen sekä viestintä. Lisäksi yksi vastaaja mainitsi olevansa tyytyväinen tämänhetkiseen työnkuvaansa.

Tulevaisuuden tärkeinä osaamisalueina pidettiin asiakasosaamista, verkkoyhteisöjen tuntemusta, pedagogista osaamista, tapahtumien järjestämistä, omien tietojen ja taitojen ylläpitoa sekä tekijänoikeuksien tuntemista.

6.5 Yhteenveto



Kuvio 15. Perusosaaminen

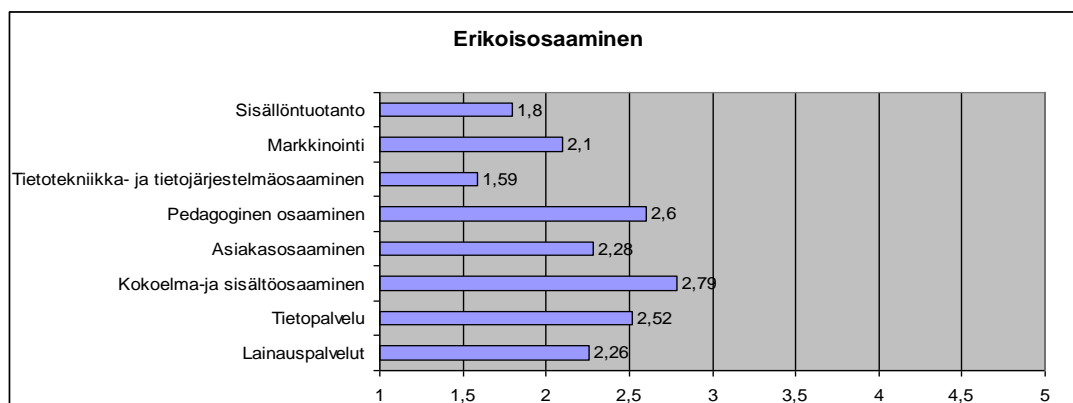
Perusosaamisen keskiarvot ylittivät kaikissa kategorioissa tason kolme, joten perusasiat ovat hyvin hallussa. Erot keskiarvoittain ovat kaiken kaikkiaan aika pienet, mutta osaamisen luonteessa esiintyy kuitenkin joitain eroja. Laadultaan korkeatasoisinta on asiakasosaaminen, jossa osaaminen arvioitiin hyväksi läpi koko organisaation. Muutkin kommunikointiin liittyvä osaamisalueet kuten sosiaaliset taidot, vuorovaikutustaidot ja kielitaito oli kautta linjan arvioitu hyväksi. Ruotsin kielen opiskeluunkin löytyi halukkuutta. Lisäksi hyväksi oli arvioitu myös markkinointiasenne, joka vanhastaan on ollut kirjaston ja muiden humanististen alojen kompastuskivenä.

Toinen vahva osaamisalue on kokoelma- ja sisältöosaaminen, jossa osaamisen hyvä taso jakautuu tasaisesti ja laajasti. Kukaan ei kuitenkaan arvioinut kokoelmien tai kirjallisuuden tuntemustaan erinomaiseksi ja kokoelmien seurannassa ja kehittämisessä esiintyi suhteellisen paljon tietämättömyyttä. Lisäksi muutama arvioi kirjallisuuden tuntemuksensa tasolle yksi, ei kokemusta.

Keskiarvolla mitattuna lainauspalveluiden perusosaaminen on hallussa parhaiten, mutta osaaminen siinä on hajanaisempaa. Sama kuvio toistuu tietopalvelun perusosaamisessa sekä erityisesti tietoteknisessä osaamisessa. Hyvää osaamista löytyy yksilötasolla paljon, mutta se ei ole läpäissyt koko organisaatiota.

Tietopalvelussa uudet palvelut kuten Kysy kirjastonhoitajalta ja IGS tunnettiin ja osattiin hyvin. Sen sijaan manuaalisten tietolähteiden, tietokantojen ja verkkoaineistojen tuntemusta ei ollut arvioitu erityisen hyväksi, vaikka ne liittyvät oleellisesti aiemmin mainittujen uusien palvelujen tuottamiseen ja käyttöön. Tekijänoikeuksista ei myöskään oltu hyvin perillä. Skannerin käytön osaamattomuus tuli esille useammassakin kohdassa, mutta sen käytön oppimiseen löytyi myös innostusta ja halukkuutta.

Uusissa osaamisalueissa kuten tiimiosaamisessa, projektiosaamisessa, mediakasvatuksessa ja työpaikkakouluttajan toimimisessa ei hyvää osaamista juuri ollut. Nämä ovat myös alueita, joihin ei niin paljoa ole osallistuttu. Potentiaalia varmasti löytyy, koska edellä mainitut osaamisalueet vaativat kaikki hyviksi arvioituja vuorovaikutustaitoja.



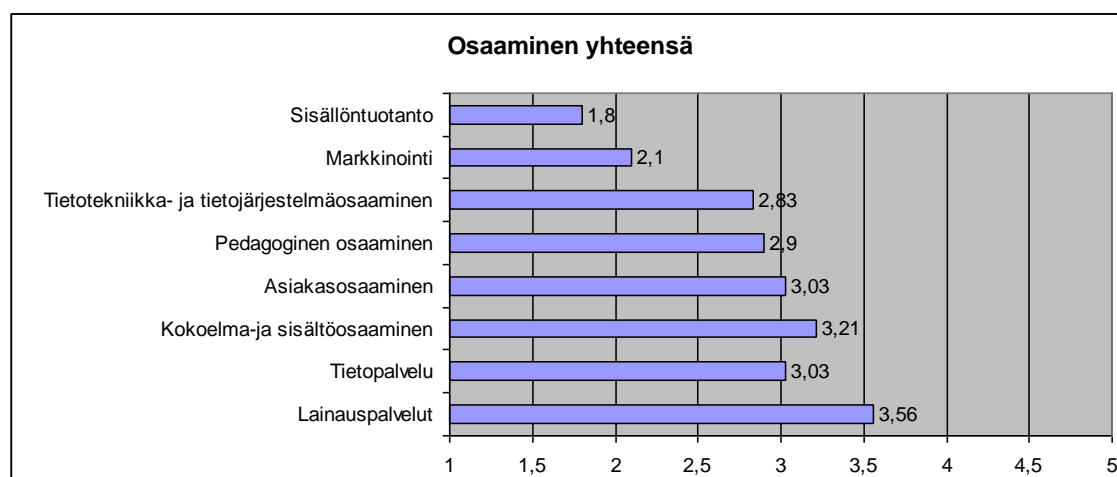
Kuvio 16. Erikoisosaaminen

Erikoisosaamisessa missään osa-alueen keskiarvossa ei päästy yli osaamistason kolme. Erikoisosaamisen mittaamiseen osaamisen keskiarvo on kuitenkin varsin huono mittari. Erityisosaaminen on luonteeltaan erilaista kuin perusosaaminen. Erityisosaamiselle on tyypillistä, että osaamisen kärsi on kapea. Ei ole tarkoituskaan että kaikki hallitsevat hyvin kaiken. Erikoisosaamiseen voi olla tyytyväinen, jos kaikilla alueilla löytyy muutamia tai edes yksi henkilö, joka osaa tehtävän hyvin tai erinomaisesti. Erikoisosaamisesta parhaiten oli hallussa pedagoginen osaaminen ja huonoiten tietotekninen osaaminen ja sisällöntuotanto.

Perusosaamisessa parannettavan varaa, eli sellaisia osaamisalueita, joissa osaamistasojen yksi tai kaksi vastausta oli 40 % kaikista vastauksista, ovat kassaraportti, kirjan saatavuuden tarkistus Helkasta ja Lindasta, tärkeimmät manuaaliset käsikirjastolähteet, kaukopalvelulomake sekä skannerin käyttö ja skannerin käytön opastus. Noin 33,5 % ja puolta prosenttia olivat pikaniteen lainaaminen/tietojen täydentäminen, varaushyllyn tarkistus, kokoelmien seuranta ja kehittäminen, Askokoneiden ohjelmat ja tallennusvälineet, Windowsin resurssien hallinta ja stadinetti.

Perusosaaminen on siis hyvällä mallilla, koska kaikki edellä mainitut osaamisalueet ovat sellaisia, joiden oppiminen ja omaksuminen vaativat lähinnä kysymistä kollegalta, muutaman kerran harjoittelua sekä taitojen ylläpitoa. Ainoastaan kokoelmien seuranta ja kehittäminen vaatii laajempaa osaamista.

Parantamisen varaa erikoisosaamisessa, eli sellaisia, joissa ei löydy ollenkaan hyvän tai erinomaisen tason osaamista ovat tekijänoikeuksien tuntemus, levyvinkit, mediakasvatus, kirjavinkkaus ja verkkojulkaisun tekninen toteutus. Levyvinkit, mediakasvatus ja kirjavinkkaus ovat selkeämmin muiden osastojen, kuin aikuisten osaston ominta alaa, joten voi todeta että erikoisosaamisenkin olevan hyvällä mallilla.



Kuvio 17. Osaaminen yhteensä

7 LOPUKSI

Kallion kirjaston palvelualueuudistusta ja remonttia on suunniteltu kauan. Siksi olikin helpotus kun remontin alkamispäivä viimein lyötiin lukkoon. Vihdoinkin odottaminen konkretisoituu. Tätä kirjoittaessa kirjasto on ollut muutaman viikon remontissa ja intranetistä on saanut nähdä joitain kuvia remontin edistymisestä.

Kirjaston osaamiskartoitus valikoitui lopputyöni aiheeksi, koska se on itselleni läheinen ja ajankohtainen. Olin jo ehtinyt toivoa ja odottaa jonkinlaista muutosta, koska arjessa

on selvästi käynyt ilmi että sellaista tarvitaan. Vanhat palvelumallit tuntuvat jo auttamatta kuuluvan johonkin menneeseen aikakauteen. Useat asiakkaat ovat muissa toimipisteissä tottuneet käyttämään automaatiota, eivätkä halua esim. jonottaa saadakseen aineistonsa palautetuksi. Lisäksi asiakasvirrat kohdistuvat suurimmaksi osaksi lainaustoimistoon, joka näin kuormittuu liikaa suhteissa muihin pisteisiin. Tämä tekee lainaustoimistossa suoritettavasta työstä väistämättä aika ”liukuhihnamaista”, ja raskastakin. Mistään tietotyöstä ei voida puhua, kun suurin osa työtä on pelkkää logistiikkaa.

Monissa muissa kaupunginkirjaston toimipisteissä palvelualueen uudistus on jo tehty. Tavallaan Kalliossa ollaan oltu uudistuksen kanssa siinä mielessä hyvässä tilanteessa, että toisten toimipisteiden uudistuksia ja ratkaisuja on voinut kriittisesti tarkastella, ja näiden pohjalta miettiä omaan yksikköön parhaiten sopivia ratkaisuja. Toisten virheistä on voinut ottaa oppia ja näin on pahimmat karikot ehkä pystytty välttämään.

Kirjastokentältä on saanut kuulla kaikenlaisia viestejä, niin negatiivisia kuin positiivisiakin, eri toimipisteiden uudistusten onnistumisesta. Monesti on kuullut sanottavan, ettei loppujen lopuksi mitään merkittäviä muutoksia ole tapahtunut, ja että samaa työtä tehdään samalla alueella mutta vähän pienemmillä pöydillä. Toisaalta kukaan ei ole maininnut haluavansa vanhaankaan palata. Minulle on jäänyt myös sellainen käsitys, että se, miten töitä on pystytty jakamaan ja miten uudistus on onnistunut, on ollut suoraan verrannollinen siihen kuinka eri palvelupisteet on fyysisesti sijoiteltu ja miten nämä sijoittelut ovat tukeneet uuden palvelukulttuurin toteutumista.

Kalliossa uudistuksen onnistumista ja asioiden parantumista puoltaa se, että Kalliossa tullaan toteuttamaan isoja fyysisiä muutoksia, erityisesti kirjaston ensimmäisessä kerroksessa. Tilojen luonne tulee kokonaan muuttumaan kun palvelupisteet sijoitetaan eri paikoille kuin aikaisemmin. Tämä tavallaan pakottaa henkilökuntaa ja asiakkaita ajattelemaan kirjaston toimintaa vähän uudella tavalla ja uudesta näkövinkkelistä. Useissa muissa kirjastoissa kun palvelupisteitä on modernisoitu, mutta ne ovat silti pysyneet samoilla paikoillaan.

Muutosten yhteydessä puhutaan usein muutosjohtamisesta ja johtamisen tärkeydestä muutoksen hetkellä ja siihen valmistauduttaessa. Viime vuosina yhtenä johtamisen trendinä on ollut Knowledge management eli tietojohdaminen tai osaamisen johtaminen. Asiasta on käytetty useita muitakin suomennoksia, mutta termi osaamisen johtaminen, kuvaa ehkä parhaiten sitä, että kyse on johtamisen mallista, johon kuuluu tekijöitä sekä tietohallinnosta että henkilöjohtamisesta. Osaamisen johtamisessa ihmisten johtaminen koetaan yhtä tärkeäksi kuin informaation hallinta.

Maarit Pohjalainen (2006, 15, 98, 99.) on Pro Gradu-työssään tutkinut Knowledge Management-viitekehyksen toimivuutta kirjastoympäristössä ja todennut sen sopivan hyvin yleisten kirjastojen johtamiseen. Viitekehys näkee organisaatiossa olevan tiedon sen tärkeimmäksi resurssiksi ja korostaa muutoksen hallinnassa, muuttumisessa ja uuden luomisessa ihmisissä olevan tiedon ja kokemuksen hyödyntämistä ja osaamisen kehittämistä organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Hän näkee osaamisen johtamisen ennen kaikkea asenteena pyrkiä edistämään organisaation oppimista ja siten osaamisen vahvistumista. Silloin kun tämä asenne läpäisee koko organisaation, se ei ole erillistä tietojohdamista vaan nimenomaan osaamisen johtamista.

Itselleni on osaamisen johtamisesta jäänyt käsitys, että se on ennen kaikkea miellyttävän ilmapiirin ja tunnelman luomista. Osaamisen johtamisen teorioissa korostetaan avoimuuden, yhteistyön ja keskustelun tärkeyttä. Avoimen keskustelun ilmapiiri vaatii toteutuakseen luottamusta ja erilaisuuden hyväksymistä. Työpaikalle pitäisi pystyä luomaan sellainen luottamuksen ilmapiiri, että työntekijät uskaltaisivat ja haluaisivat esiintuoda omaa osaamistaan. Tiukkoihin osasto- ja työnjakoihin perustuvassa organisaatiossa monensuuntaista keskustelua korostavan ilmapiirin luominen ei välttämättä ole helppoa. Pitäisi luoda järjestelmiä, joiden avulla työntekijät tottuvat luontevasti jakamaan osaamistaan muille. Ideaalihan on, että työpaikalle tulitaisiin sekä viihtymään, että tekemään töitä. Johtamisen lisäksi myös työntekijöiden on aikaisempaa aktiivisemmin otettava vastuu omasta osamaisesta ja sen päivityksestä. Lisäksi omaa osaamistaan on osattava opettaa.

Se, miten työt tulevaisuudessa Kallion kirjastossa pystytään organisoimaan ja miten tämä koko uudistus tulee onnistumaan, riippuu pitkälti siitä miten hyvin yhteistyö saadaan sujumaan. Töiden uudelleen organisointi vaatii paitsi luovuutta ja organisointikykyä niin myös yhteispeliä, muiden huomioonottamista ja erilaisuuden sietokykyä. Itselläni on vahva tunne ja luottamus siihen että Kallion kirjaston palvelualueen muutos ja siihen liittyvät asiat tulevat onnistumaan. Olen miettinyt asiaa useammankin kerran, mutta en oikeastaan osaa sanoa tai eritellä mihin tämä tunne perustuu. Ja on todettava, että mikään ei myöskään todista ettenkö voisi olla myös väärässä intuitioni kanssa.

Kirjastoalan osaaminen aiheena on ollut itselleni sen verran tuttua, ettei asian teorioihin tutustuminen ole temmannut mukaan uusiin maailmoihin tai seikkailuihin. On ollut kuitenkin kiinnostavaa tutustua Kallion kirjaston historialliseen kaareen Sörnäisten raittiusyhdistyksen tiloista Helsingin pommitusten kautta satulinnan avaamiseen. Tavallaan se on asettanut asiat, tämän päivän hybridiajattelun, ja tämän opinnäytteenkin, osaksi historiallista jatkumoa. Osaamisen teorioissa on suuntauduttu selkeästi tulevaisuuteen ja kohti uutta. Siksi on ollut mukava nähdä myös taustoja ja mennyttä aikaa. Vanha kliseehän on että uutta on vaikea luoda tuntematta historiaa. Kirjaston pitkät perinteet sai myös ihan konkreettisesti huomata muutamina remonttia edeltävinä viikkoina. Tieto kirjaston sulkemisesta sai monet asiakkaat kertomaan muistojaan kirjastosta, jotkut neljäkymmen-, jotkut seitsemänkymmenluvulta. Monella oli ollut jo lapsuusmuistoja Kallion kirjastosta. Tämä on osaltaan vahvistanut kuvaa siitä, että Kallion kirjasto on olennainen osa kaupunginsa ja paikallisverkostoa, sekä tärkeä paikka Kalliolaisille.

Kirjastoaatteen ja alan osaamisen kannalta uskaltaisin sanoa, vaikka se kliseeltä kuulostaakin, että Kallion kirjastolla on takanaan hieno menneisyys ja edessä loistava tulevaisuus. Paras tapa kunnioittaa vanhaa, on käyttää sitä tämän päivän tarkoituksiin.

Ja niitä lukuhaluisiahan valistusajan ahjoon Kalliosta ja Sörnäisistä löytyy. Sen ovat nämä 97 vuotta näyttäneet.

LÄHTEET

Aaltonen, Hanna 2008a. Konseptisuunnittelun käynnistys Helsingin kaupunginkirjastossa. Osaprojekti laajemmasta brändin ja konseptisuunnittelun kokonaisuudesta. Johtamisen erikoisammattitutkinto. Helsinki: Amiedu.

Aaltonen, Leena & Holma, Aulikki 2007. Asiantuntijuus kehittyy yhteisöjen vuoropuhelussa. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kehittäminen ammattikorkeakoulussa. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Aaltonen, Raija; Sormunen, Eero & Varis, Kaisa 2007. Informaatioalan kriittiset kehittäjät – yliopistollisen koulutuksen haasteet. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Akavalaiset työmarkkinat 2006. [viitattu 16.10.2009]. Saatavissa www.akava.fi/upload/julkaisut/työmarkkinat06pdf

Facta. Tietopalvelu. [viitattu 1.11.2009] Saatavissa <http://www.facta.fi/?f=25>

Granlund, Ritva 2009. Työpalaveri. Kallion kirjasto. 20.4.2009.

Helsingin kaupunginkirjasto 2008a. Helsingin kaupunginkirjaston toimintakertomus 2007. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto

Helsingin kaupunginkirjasto 2008b. Henkilöstöraportti 2007

Helsingin kaupunginkirjasto 2009a. Helsingin kaupunginkirjasto kehittämisen tiellä. Yhteenveto Suomen laatupalkinto 2008- voittajan hakemuksesta 2009. Lehikoinen, Sari (toim.) Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto
Helsingin kaupunginkirjasto 2009b. Intranet. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto [viitattu 10.4.2009].

Helsingin kaupunginkirjasto 2009c. [viitattu 7.2.2009] Saatavissa <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/> > aukioloajat ja yhteystiedot > Kallion kirjasto

Helsinki alueittain 2008. [pdf-dokumentti]. Helsinki: Helsingin kaupunki. Tietokeskus. [viitattu 1.11.2009] Saatavissa http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/08_10_24_Tilasto_Vuori_hki_alueittain.pdf

Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2001. Uudistuva henkilöstöstrategia 2001 – 2004. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Henkilöstöstrategiatyöryhmä 2006. Kaupunginkirjaston henkilöstöohjelma 2006 – 2008. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Hirn, Kurt 2002. Osaamisprofiilit Helsingin kaupunginkirjastossa. Johtamisen erikoisammattitutkinto. Helsinki: Johtamistaidon opisto. Helsingin kaupungin koulutus- ja kehittämiskeskus.

Hyvönen, Nina 2007. Mitä ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden työntekijöiden tulisi tulevaisuudessa tietää ja osata. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Jyläs, Sami; Laakso, Leena; Nummela, Tero & Päivilinna, Taru 2006. Osaamisajattelu Helsingin kaupunginkirjastossa. Seminaarityö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Kallion kirjasto 2007. Kallion kirjaston toimintakertomus 2007. Helsinki: Kallion kirjasto.

Kallion kirjasto 2008. Tulospalkkion projektisuunnitelma. Helsinki: Kallion kirjasto.

Karhula, Päivikki 2005. Verkossa – uudelleen organisoituvaa kirjastotyötä. Teoksessa Karppanen, Iris & Piukkula Juha (toim.) Kirjastot IT-ympäristössä. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelu.

Kirjastoammatillinen osaaminen 2008. Seudullinen kehittämissyksikkö. Helsinki: Helmet-kirjastot. Helsingin kaupunginkirjasto.

Kirjastoasetus 13.6.2001/513 [Viitattu 10.4.2009] Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjastolaki#a904-1998>

Kirjastolaki 4.12.1998/904 [Viitattu 10.4.2009] Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjastolaki#a904-1998>

Kirjaston palvelukonsepti 2009. Loppuraportti. Helsingin kaupunginkirjasto & Kuudes kerros oy. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Kirjastostrategia 2010. Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka 2003. Opetusministeriön julkaisuja 2003: 1. Helsinki: Opetusministeriö.

Komulainen, Marja-Liisa & Vilkkonen-Hämäläinen, Marja-Liisa 2007. Palkitseminen kaupunginkirjastossa. Muistio. 14.6.2007. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto-

Korpisaari, Jaakko 2007. Miten kirjastonhoitajien palkkaongelma ratkeaa? Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Koulutuskohtainen kompetenssianalyysi 2006. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Niemitalo, Jorma (laadintatyön vastuhenkilö) Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen. [pdf-dokumentti] Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu [viitattu 6.11.2009] Saatavissa <http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Kirjasto-%20ja%20tietopalvelujen%20koulutusohjelman%20kompetenssit%20052006.pdf>

Lammi, K. & Eloranta, R. 2006. Työmarkkina-analyysi. Tampereen yliopisto. informaatiotutkimuksen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavissa

Melen, Outi 2007. Palvelualueuudistuksesta uuteen asiakaspalvelukulttuuriin. Raportti pääkirjaston palvelualue muutoksen etenemisestä luonnossuunnittelusta käyttöönottoon. Johtamisen erikoisammattitutkinto. Helsinki: Johtamistaidon opisto. Helsingin kaupungin henkilöstökeskus.

Niemitalo, Jorma. Koulutuskohtainen kompetenssianalyysi. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen.

Niinikangas, Vesa & Näätsaari, Inkeri 2000. Osaaminen menestystekijänä. Teoksessa Niinikangas, Vesa & Näätsaari, Inkeri (toim.) Sivistyksen paikka. Kirjoituksia kirjaston tilasta. Turku: Enostone.

Näätsaari, Inkeri 2002. Tietotyön olemus ja osaaminen. Luento Työ- tieto- tulevaisuus-seminaarissa. 24.10.2002[viitattu 2.10.2009]. Saatavissa http://www.acatiimi.fi/2002/9_02/9_02m.htm

Opetusministeriö 2009. Kirjastoalan koulutus ja kelpoisuusvaatimukset. [viitattu 24.10.2009]. Saatavissa http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/kirjastoalan_koulutus/index.html?lang=fi

Palkitsemisohjelmatyöryhmä 2006. Kaupunginkirjaston palkitsemisohjelma 2006 – 2008. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Palkkaryhmä 2006. Henkilökohtaisen työsuorituksen arviointitekijät kaupunginkirjastossa. 5.6.2006. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Pohjalainen, Marjut 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Raivola, R. & Vuorensyrjä, M. 1998. Osaaminen tietoyhteiskunnassa. Sitra 180. Helsinki: Sitra.

Rossi, Asko 2006. Asiakaspalvelun mallinnus: ohjaavat kysymykset uudistuneessa palvelukulttuurissa Itäkeskuksen kirjastossa. Helsinki: Amiedu.

Saarti, Jarmo 2007. Akateemiset taidot akateemisessa työssä – kirjastoasiantuntijat yliopistoissa. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Seretin, Leena 2007. Täydennyskoulutus vaatii perusremonttia. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Sipilä, Sinikka 2007. Tulevaisuuden kirjastotyö vaatii moniosaajilta sosiaalisuutta ja uusia taitoja. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Suomen yliopistokirjastojen neuvosto. 2005. Osaamiskartoitus yliopistokirjastojen verkostossa [viitattu 15.10.2009].

http://www.lib.helsinki.fi/kirjastoala/neuvosto/osaamiskartta/osk_johdanto17052005.pdf.

Tulospalkkiotyöryhmä (TUPA-ryhmä) 2009. Helsingin kaupunginkirjaston tulospalkkiojärjestelmä vuodeksi 2009. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Turja, Timo 2002. Ammattikuvan tulevaisuus – Mitä on kirjastonhoitajuus vuonna 2030. Luento Työ- tieto- tulevaisuus-seminaarissa. 24.10.2002[viitattu 2.10.2009]. Saatavissa http://www.acatiimi.fi/2002/9_02/9_02m.htm

Viiri, Marjariitta 2007. Kirjastohenkilöstön määrän ja laadun kehitys. Teoksessa Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö.

Vilja, Jyri 2007. Kallion kirjasto ja kaupunginarkkitehti Karl Hård af Segerstad. Helsinki: Helsingin kaupunginmuseum.

Vuorela, Pirkko 2009. Ammattikorkeakoulu tietoammattilaisen kouluttajana. Tietoasiantuntija 1/2009, s.16 – 18.

Tehtävänkuvauk- ja kokonaisarviointilomakkeet:



HELSINGIN KAUPUNKI

Virasto tai laitos

Kaupunginkirjasto

TEHTÄVÄKUVAUS

Tehtävien vaativuuden arviointi

Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAISARVIOINNISSA

(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

Tehtäväkuvaus koskee

 Ryhmää Yksittäistä tehtävää

Ryhmän koko, henkilöiden lukumäärä

TEHTÄVÄN TAUSTATIEDOT

Tehtävän nimi

Kirjastovirkailija (ei lainaustoimisto)

Toimintayksikkö

KVTES:n hinnoittelutunnus

02kir040

Yksittäisen tehtävän vakanssinumero

Tehtävän edellyttämä koulutus

kirjastovirkailijan kelpoisuus (ks. sivu 2)

Tehtävän edellyttämä kielitaito

Suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito sekä ruotsin ja englannin kielen tyydyttävä suullinen taito

YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ

Kuvaile keskeiset tehtäväalueet, niihin kuuluvat tärkeimmät työtehtävät sekä vuosittaisen työajan jakaantuminen tehtäväalueiden kesken

% kokonaistyöajasta

1. Asiakaspalvelu (opastus kirjaston palveluiden ja laitteiden sekä tietokoneen käytössä)
2. Lainauspalvelu (asiakkaiden opastus itsepalvelulaitteiden käytössä, logistiset tehtävät)
3. Kokoelmapalvelu (aineiston järjestely ja esillepano, aineiston korjaaminen ja poistaminen sekä osallistuminen aineiston valintaan, kokoelmien arviointiin ja hallintaan)
4. Tietopalvelu kirjastossa ja verkossa
5. Kirjaston toiminnan ja kokoelmien esittely ryhmille
6. Vastuualueet ja mahdolliset erikoistehtävät

Yhteensä 100 %

Tehtäväkuvaus on esimiehen ja viranhaltijan tai työntekijän yhteisesti käsittelemä.

Paikka ja päivämäärä

Esimiehen allekirjoitus ja nimenselvitys

Viranhaltijan tai työntekijän allekirjoitus ja nimenselvitys

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAISARVIOINNISSA

(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

1. TEHTÄVÄKOKONAISUUDEN EDELLYTTÄMÄ OSAAMINEN

<p>Tehtäväkokonaisuuden asianmukaisek- si hallitsemiseksi tarvittavan tietotaidon syvyys, laajuus ja monipuolisuus, mitä kuvaavat mm. tehtäväkokonaisuudessa edellytetty koulutus, kokemus, uuden tiedon hankinta, erityisosaaminen ja kokonaisuusien hahmottaminen.</p> <p>Tehtäväkokonaisuudessa suoritettavan itsenäisen harkinnan taso, jota kuva- taan erityisesti sillä, kuinka ohjeistettua työ on ja miten muuttuvia (monipuolisia ja vaativia) harkintatilanteet ovat.</p>	<p>Koulutus: Opistotutkinto tai ammatillinen perustutkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 35 opintoviikon laajuiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot, tai informaatio- ja kirjastopalvelualan ammatitutkinto</p> <p>Kokemus: Yli yksi vuosi</p> <p>Uuden tiedon hankinta: Monipuolinen uuden tiedon ja välineiden hallinta</p> <p>Erytisosaaminen: Kirjastojärjestelmän, tietokantojen, sekä normaalien toimistorjestelmien hallinta, kokoelmien hallinta sekä asiakaskunnan tuntemus</p>
---	--

2. Tehtäväkokonaisuuden vaikutukset ja vastuu

<p>Tehtäväkokonaisuuden vaikutusten ja merkitysten laajuus (erilaisuus, määrä) ja pysyvyys (pitkäkestoisuus, muutetta- vuus) kuntalaisten, asiakkaiden ja työ- yhteisön fyysisiin, henkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin olosuhteisiin, kuten pal- velujen laatu, määrä ja taloudellisuus.</p> <p>Eryteisesti asiantuntija- ja esimiestyöhön kuuluvien velvollisuuksien laajuus huo- lehtia työyhteisön / organisaation toi- mintaedellytyksistä.</p>	<p>Työllä tuetaan kirjaston yhteiskunnallista ja tasa-arvoa edistävää perustehtävää, kuten elinikäistä oppimista, kansalaisvalmiuksien kehittämistä sekä tarjotaan mahdollisuus tietoon, sivistykseen ja elämyksiin. Työ on olennainen osa kirjaston palvelu- ja julkisuuskuvaa.</p>
---	--

3. Tehtäväkokonaisuuden edellyttämät yhteistyötaidot

<p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämän vuorovaikutuksen laatu mm. sen tavoit- teellisuus ja aktiivisuus.</p> <p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämä tai- to asettua toisen ihmisen tilanteeseen ja ymmärtää häntä ongelmatilanteiden käsittelyssä ja ratkaisemisessa. Syvälli- set ongelmatilanteet ovat vaativimpia.</p>	<p>Kyky tulla toimeen monenlaisten ihmisten kanssa sekä kyky työskennellä itsenäisesti ja ryhmässä.</p>
--	---

4. Työolosuhteet

<p>Tehtäväkokonaisuuden luonteeseen kiinteästi liittyvät henkiset ja fyysiset tekijät, jotka aiheuttavat tavanomaises- ta poikkeavaa räsitusä eikä tekijöitä voida poistaa työsuojelutoimenpiteillä. Merkitystä on sillä mitä pidempään räsitus kestää ja/tai mitä useammin sitä ilmenee.</p>	<p>Henkistä ja fyysistä räsitusä kohtalaisesti.</p>
---	---



HELSINGIN KAUPUNKI
Virasto tai laitos
Kaupunginkirjasto

TEHTÄVÄKUVAUS
Tehtävien vaativuuden arviointi
Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAI SARVIOINNISSA
(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

Tehtäväkuvaus koskee		Ryhmän koko, henkilöiden lukumäärä
<input type="checkbox"/> Ryhmää	<input type="checkbox"/> Yksittäistä tehtävää	

TEHTÄVÄN TAUSTATIEDOT

Tehtävän nimike	Kirjastonhoitaja (iso kirjasto)
Toimintayksikkö	
KVTES:n hinnoittelutunnus	02kir030
Yksittäisen tehtävän vakanssinumero	
Tehtävän edellyttämä koulutus	Korkeakoulututkinto, kirjastonhoitajan kelpoisuus
Tehtävän edellyttämä kielitaito	Suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito sekä ruotsin ja englannin kielen tyydyttävä suullinen taito

YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ

Kuvalle keskeiset tehtäväalueet, niihin kuuluvat tärkeimmät työtehtävät sekä vuosittaisen työajan jakaantuminen tehtäväalueiden kesken	% kokonaistyöajasta
1. Asiakaspalvelu ja kouluttaminen (opastus kirjaston palveluiden, kokoelmien ja laitteiden käytössä, tiedonhau ja aineiston esitleminen ryhmille ja yksittäisille asiakkaille) 2. Tietopalvelu kirjastossa ja verkossa 3. Kokoelmapalvelu (aineiston valinta, kokoelmien arviointi ja hallinta, poistot) 4. Sisällön tuotanto (verkkoaineiston järjestäminen ja tuottaminen, yleisötietopankkien kartuttaminen, näyttelyt, tapahtumat) 5. Lainauspalvelu (asiakkaiden opastus itsepalvelulaitteiden käytössä, logistiset tehtävät) 6. Tärkeimmät vastualueet 7. Mahdollinen erityistehtävä	
Yhteensä	100 %

Tehtäväkuvaus on esimiehen ja viranhaltijan tai työntekijän yhteisesti käsittelemä.
Paikka ja päivämäärä

Esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys	Viranhaltijan tai työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys
---	---

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAISARVIOINNISSA

(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

1. TEHTÄVÄKOKONAISUUDEN EDELLYTTÄMÄ OSAAMINEN

<p>Tehtäväkokonaisuuden asianmukaisesti hallitsemiseksi tarvittavan tietotaidon syvyys, laajuus ja monipuolisuus, mitä kuvaavat mm. tehtäväkokonaisuudessa edellytetty koulutus, kokemus, uuden tiedon hankinta, erityisosaaminen ja kokonaisuusien hahmottaminen.</p> <p>Tehtäväkokonaisuudessa suoritettavan itsenäisen harkinnan taso, jota kuvataan erityisesti sillä, kuinka ohjeistettua työ on ja miten muuttuvia (monipuolisia ja vaativia) harkintatilanteet ovat.</p>	<p>Koulutus: Korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 60 opintopisteen (35ov) laajuiset korkeakoulutasoiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot.</p> <p>Kokemus: Yli kaksi vuotta</p> <p>Uuden tiedon hankinta: Jatkuva alan seuranta, monipuolinen uuden tiedon ja välineiden hallinta</p> <p>Erityisosaaminen: Tietokantojen, kirjastojärjestelmän sekä normaalien toimistojärjestelmien hallinta, hyvä kielitaito, pedagogiset taidot, monipuolinen kokoelmien hallinta sekä asiakaskunnan tuntemus</p>
---	--

2. Tehtäväkokonaisuuden vaikutukset ja vastuu

<p>Tehtäväkokonaisuuden vaikutusten ja merkitysten laajuus (erilaisuus, määrä) ja pysyvyys (pitkäkestoisuus, muutettavuus) kuntalaisten, asiakkaiden ja työyhteisön fyysisiin, henkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin olosuhteisiin, kuten palvelujen laatu, määrä ja taloudellisuus.</p> <p>Erityisesti asiantuntija- ja esimiestyöhön kuuluvien velvollisuuksien laajuus huolehtia työyhteisön / organisaation toimintaedellytyksistä.</p>	<p>Työllä tuetaan kirjaston yhteiskunnallista ja tasa-arvoa edistävää perustehtävää, kuten elinikäistä oppimista, kansalaisvalmiuksien kehittämistä sekä tarjotaan mahdollisuus tietoon, sivistykseen ja elämyksiin. Työ on olennainen osa kirjaston palvelu- ja julkisuuskuvaa.</p>
---	--

3. Tehtäväkokonaisuuden edellyttämät yhteistyötaidot

<p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämän vuorovaikutuksen laatu mm. sen tavoitteellisuus ja aktiivisuus.</p> <p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämä taito asettua toisen ihmisen tilanteeseen ja ymmärtää häntä ongelmatilanteiden käsittelyssä ja ratkaisemisessa. Syvälliset ongelmatilanteet ovat vaativimpia.</p>	<p>Kyky tulla toimeen monenlaisten ihmisten kanssa sekä kyky työskennellä itsenäisesti ja ryhmässä.</p>
--	---

4. Työolosuhteet

<p>Tehtäväkokonaisuuden luonteeseen kiinteästi liittyvät henkiset ja fyysiset tekijät, jotka aiheuttavat tavanomaisesti poikkeavaa rasitusta eikä tekijöitä voida poistaa työsuojelutoimenpiteillä. Merkitystä on sillä mitä pidempään rasitus kestää ja/tai mitä useammin sitä ilmenee.</p>	<p>Henkistä rasitusta (esim. vastuu, ongelmatilanteet) ja fyysistä rasitusta kohtalaisesti.</p>
--	---



HELSINGIN KAUPUNKI
Virasto tai laitos
Kaupunginkirjasto

TEHTÄVÄKUVAUS

Tehtävien vaativuuden arviointi
Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAISARVIOINNISSA

(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

Tehtäväkuvaus koskee		Ryhmän koko, henkilöiden lukumäärä
<input type="checkbox"/> Ryhmää	<input type="checkbox"/> Yksittäistä tehtävää	

TEHTÄVÄN TAUSTATIEDOT

Tehtävän nimi	Informaatikko
Toimintayksikkö	
KVTES:n hinnoittelutunnus	02kir030
Yksittäisen tehtävän vakanssinumero	
Tehtävän edellyttämä koulutus	Korkeakoulututkinto, kirjastonhoitajan kelpoisuus
Tehtävän edellyttämä kielitaito	Suomen kielen hyvä suullinen ja kirjallinen taito sekä ruotsin ja englannin kielen hyvä suullinen taito

YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ

Kuvaile keskeiset tehtäväalueet, niihin kuuluvat tärkeimmät työtehtävät sekä vuosittaisen työtajan jakaantuminen tehtäväalueiden kesken	% kokonaistyöajasta
1. Asiakaspalvelu ja kouluttaminen (opastus kirjaston palveluiden, kokoelmien ja laitteiden käytössä, tiedonhaun opettaminen ja aineiston esitteleminen ryhmille ja yksittäisille asiakkaille) 2. Tietopalvelu kirjastossa ja verkossa 2. Sisällöntuotanto (verkkoaineiston järjestäminen ja tuottaminen, yleisötietopankkien kartuttaminen, näyttelyt, tapahtumat) 3. Kokoelmapalvelu (aineiston valinta, kokoelmien arviointi ja hallinta, poistot) 4. Henkilökunnan kouluttaminen (tietokannat, tiedonhaku, sisällöt) 5. Lainaustopalvelu (asiakkaiden opastus itsepalvelulaitteiden käytössä, logistiset tehtävät) 6. Tärkeimmät vastualueet 7. Mahdollinen erityistehtävä	
Yhteensä	100 %
Tehtäväkuvaus on esimiehen ja viranhaltijan tai työntekijän yhteisesti käsittelemä. Paikka ja päivämäärä	
Esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys	Viranhaltijan tai työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

VAATIVUUSTEKIJÄT KOKONAISARVIOINNISSA

(Kuvaile kunkin tekijän kohdalla tehtäväkokonaisuuden sisältöä vaativuustekijän suhteen.)

1. TEHTÄVÄKOKONAISUUDEN EDELLYTTÄMÄ OSAAMINEN

<p>Tehtäväkokonaisuuden asianmukaisek- si hallitsemiseksi tarvittavan tietotaidon syvyys, laajuus ja monipuolisuus, mitä kuvaavat mm. tehtäväkokonaisuudessa edellytetty koulutus, kokemus, uuden tiedon hankinta, erityisosaaminen ja kokonaisuusien hahmottaminen.</p> <p>Tehtäväkokonaisuudessa suoritettavan itsenäisen harkinnan taso, jota kuva- taan erityisesti sillä, kuinka ohjeistettua työ on ja miten muuttuvia (monipuolisia ja vaativia) harkintatilanteet ovat.</p>	<p>Koulutus: Korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 60 opintopisteen (35ov) laajuiset korkeakoulutasoiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot.</p> <p>Kokemus: Yli kolme vuotta, hyvä perehtyneisyys tietopalveluun</p> <p>Uuden tiedon hankinta: Jatkuva alan seuranta, monipuolinen uuden tiedon ja välineiden hallinta</p> <p>Erityisosaaminen: Hyvä tietokantojen, kirjastojärjestelmän sekä normaalien toimistorjestelmien hallinta, hyvä kielitaito, pedagogiset taidot, monipuolinen kokeelmien hallinta sekä asiakaskunnan tuntemus tai erikoisalan hyvä hallinta.</p>
---	--

2. Tehtäväkokonaisuuden vaikutukset ja vastuu

<p>Tehtäväkokonaisuuden vaikutusten ja merkitysten laajuus (erilaisuus, määrä) ja pysyvyys (pitkäkestoisuus, muutetta- vuus) kuntalaisten, asiakkaiden ja työ- yhteisön fyysisiin, henkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin olosuhteisiin, kuten pal- velujen laatu, määrä ja taloudellisuus.</p> <p>Erityisesti asiantuntija- ja esimiestyöhön kuuluvien velvollisuuksien laajuus huo- lehtia työyhteisön / organisaation toi- mintaedellytyksistä.</p>	<p>Työllä tuetaan kirjaston yhteiskunnallista ja tasa-arvoa edistävää perustehtävää, kuten elinikäistä oppimista, kansalaisvalmiuksien kehittämistä sekä tarjotaan mahdollisuus tietoon, sivistykseen ja elämyksiin. Työhön kuuluu henkilökunnan ammatillisen osaamisen varmistaminen. Työ on olennainen osa kirjaston palvelu- ja julkisuuskuvaa.</p>
---	--

3. Tehtäväkokonaisuuden edellyttämät yhteistyötaidot

<p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämän vuorovaikutuksen laatu mm. sen tavoit- teellisuus ja aktiivisuus.</p> <p>Tehtäväkokonaisuuden edellyttämä tai- to asettua toisen ihmisen tilanteeseen ja ymmärtää häntä ongelmatilanteiden käsittelyssä ja ratkaisemisessa. Syvälli- set ongelmatilanteet ovat vaativimpia.</p>	<p>Kyky tulla toimeen monenlaisten ihmisten kanssa sekä kyky työskennellä itsenäisesti ja ryhmässä.</p>
--	---

4. Työolosuhteet

<p>Tehtäväkokonaisuuden luonteeseen kiinteästi liittyvät henkiset ja fyysiset tekijät, jotka aiheuttavat tavanomaises- ta poikkeavaa räsitususta eikä tekijöitä voida poistaa työsuojelutoimenpiteillä. Merkitystä on sillä mitä pidempään räsitus kestää ja/tai mitä useammin sitä ilmenee.</p>	<p>Henkistä ja fyysistä räsitususta on kohtalaisesti (esim. nopeasti vaihtuvat asiakas- ja opetustilanteet).</p>
--	--

OSAAMISKARTOITUS

Osaamistasot: 1 En ole käyttänyt
 2 Olen tutustunut
 3 Hallitsen perusteet
 4 Hallitsen hyvin
 5 Hallitsen erinomaisesti

Osasto jossa työskentelen: Lainaustoimisto / Tietopalvelu

Osaamisalue**Osaamistaso**

1 2 3 4 5

1 YDINOSAAMINEN

Käytösäännöt

--	--	--	--	--

LAINAUSPALVELUT

Kuorman purku

--	--	--	--	--

Varausten vastaanotto

--	--	--	--	--

Lainaus/palautus/uusiminen

--	--	--	--	--

Palautuspvm:n/eräpäivän muutos

--	--	--	--	--

Pikaniteen lainaaminen/tietojen täydentäminen

--	--	--	--	--

Uusi asiakas/lapset/yhteisöt

--	--	--	--	--

Muutokset asiakastietoihin

--	--	--	--	--

Varausten teko

--	--	--	--	--

Varaushyllyn tarkistus

--	--	--	--	--

Maksujen vastaanotto

--	--	--	--	--

Kirjankorvaus

--	--	--	--	--

Perinnän peruseriaatteet

--	--	--	--	--

Hälyjen aktivointi/passivointi

--	--	--	--	--

Muutokset nidetietoihin

--	--	--	--	--

Varauslistan hoito

--	--	--	--	--

Varauksen siirto

--	--	--	--	--

Kassaraportti

--	--	--	--	--

Osamaksusopimus

--	--	--	--	--

Perintä, eri kunnat

--	--	--	--	--

Sössiilistan hoito

--	--	--	--	--

Kassan tilitykset

--	--	--	--	--

Tilastot

--	--	--	--	--

Työvuorot/päivälistat

--	--	--	--	--

TIETOPALVELU

Helmet, perustiedonhaku

--	--	--	--	--

Kirjan saatavuuden tarkistus; Millennium

--	--	--	--	--

Kirjan saatavuuden tarkistus; Helka, Linda

--	--	--	--	--

Kirjan tilaus/saapumistietojen tarkistus Oranki

--	--	--	--	--

Kirjaston verkkosivujen tuntemus (www.lib.hel.fi)

--	--	--	--	--

Yleisimmin käytetyt sähköiset apuvälineet (Akateeminen kirjakauppa, kartta.hel.fi, hkl:n reittiopas)

--	--	--	--	--

Tärkeimmät manuaaliset käsikirjasto-lähteet					
Kaukopalvelulomake					
Tietokantojen tuntemus					
Verkkoaineistot					
Erityiskirjastojen kokoelmat					
Kysy kirjastonhoitajalta-palvelu					
IGS					
Chat					
Tekijänoikeuksien perustuntemus					

KOKOELMA- JA SISÄLTÖOSAAMINEN

Hyllyjärjestys					
Aineiston kunnon tarkkailu					
Poistoehdotusten teko					
Asiakkaiden hankintaehdotusten välittäminen					
Kokoelmien tunteminen					
Kokoelmien seuranta ja kehittäminen					
Signumien, kokoelmatarrojen yms. täydentäminen					

Aineiston valinta					
Poistot ja täydennykset					
Pienkorjaus					
Siirtokokoelmat					
Luettelointi					
Uuden aineiston vastaanotto					
Aineiston tuntemus					
Eritysosaamisalue:Kaunokirjallisuus (esim.lukusuositukset)					
Eritysosaamisalue:Tietokirjallisuus					
Tekijänoikeuksien perustuntemus					

SISÄLLÖNTUOTANTO

Aihepaketit					
Sanojen Aika					
Lukuvinkit					
Levyvinkit					
Kotisivut					
Kallio kirjallisuudessa					

2 VUOROVAIKUTUS- JA VIESTINTÄTAIDOT

ASIAKASOSAAMINEN

Sosiaaliset taidot					
Yhteistyötaidot					
Kielitaito					
Verkkotaito					
Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen					
Palvelun sopeuttaminen asiakkaan tarpeen mukaiseksi					
Suulliset ja kirjalliset viestintätaidot					
Markkinointiasenne					

Kulttuuriosaaminen

--	--	--	--	--	--

Yhteisöllisyys					
Paikallisyhteisö					
Sidosryhmät					
Verkkoyhteisöt					
WEB 2.0					
Facebook					
Asiakassegmentteihin erikoistuminen (opiskelijat, seniorit, erilaiset oppijat, maahanmuuttajat, ruotsinkieliset)					

PEDAGOGINEN OSAAMINEN

Automaatin käytön opastus					
Helmet-opastus:(omat tiedot, uusiminen, tiedonhaku, varaukset)					
Skannerin käytön opastus					
Kopiokoneen käytön opastus					

Yksilöllinen atk-opastus					
Yksilö- ja ryhmäopastukset					
Kirjastonkäytön opastus					
Tiedonhaun opastus					
Verkkokommunikaatiotaidot					
Mediakasvatus					
Tiimiosaaminen					
Projektiosaaminen					
Työpaikkakouluttajana toimiminen					
Harjoittelijan / uuden työntekijän ohjaaminen					

MARKKINOINTI

Tapahtumien järjestäminen					
Kirjavinkkaus					
Lukupiirit					
Näyttelyiden tekeminen					
Tiedotus ja viestintä					
Aktiivisen asiakkuuden edistäminen					

3 TIETOTEKNIikka JA TIETOJÄRJESTELMÄOSAAMINEN

Kirjastojärjestelmän tekninen hallinta					
Asko-koneet; Kirjautuminen					
Asko-koneet; Varauksen teko					
Asko-koneet; Ohjelmat (mitä sisältää)					
Asko-koneet; Tallennusvälineet					
Windows: resurssien hallinta					
Word					
Internet					
Sähköposti					
Stadinetti					
Laitteiden hallinta: Kopiokone					
Skanneri					

Tulostin
Taitojen ylläpitäminen ja kehittäminen

Kuvankäsittely					
Excel					
PowerPoint					
Hallinnolliset ohjelmat: Työajan seuranta, BIP					
Hallinnolliset ohjelmat: Kosti					
Hallinnolliset ohjelmat: M2					
Verkkajulkaisun tekninen toteutus					

Onko jokin edellä mainituista osaamisalueista tai tehtävistä sellainen:

a) jonka erityisesti haluaisit oppia

b) jota olisit kiinnostunut tekemään

c) jonka osaamisen koet tulevaisuudessa tärkeäksi

Kiitos!

