

Sampo Rasinkangas

Osaaminen toiminnan perustana

osaamiskartoitus Nokian kaupunginkirjastolle

Opinnäytetyö

Syksy 2013

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Sampo Rasinkangas

Työn nimi: Osaaminen toiminnan perustana: osaamiskartoitus Nokian kaupungin-
kirjastolle

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2013

Sivumäärä:

Liitteiden lukumäärä:

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Nokian kaupunginkirjaston henkilökunnan osaamisen taso osaamiskartoituksen avulla. Osaamiskartoituksesta tehtiin yleispätevä, jonka tarkoituksena oli kattaa kaikki oleelliset tehtävät, joita kirjaston työntekijät tarvitsevat työssään. Jokaisessa osa-alueessa pyrittiin välttämään liiallista erikoistumista. Tarkoituksena oli luoda pohja, jonka avulla voidaan näyttää, mitä osaamiskartoituksella voidaan tutkia työyhteisössä. Jatkossa Nokian kaupunginkirjasto voi halutessaan käyttää ja soveltaa tämän opinnäytetyön kyselymallia pohjana tulevissa osaamiskartoituksissaan.

Osaamiskartoitus toteutettiin verkkokyselynä ja se lähetettiin jokaiselle Nokian kaupunginkirjaston työntekijälle. Kysely lähetettiin yhteensä kahdeksalletoista työntekijälle, joista kolmelta vastasi kyselyyn.

Kyselyn tuloksien perusteella osaaminen Nokian kaupunginkirjastossa oli pääasiallisesti hyvällä tasolla. Markkinointi oli ainoa osa-alue, jossa jäätiin selvästi lähemmäksi perustasoa osaamisessa.

Avainsanat: osaamiskartoitus, osaaminen, oppiminen, kirjasto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Sampo Rasinkangas

Title of thesis: Know-how as the basis of performance: knowledge audit for Nokia city library

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2013 Number of pages: Number of appendices:

Purpose of this study was to investigate the Nokia city library staff's level of expertise with knowledge audit. The purpose of the knowledge audit was to cover all the most essential tasks that librarians need in their everyday work. Each section of the knowledge audit was intended to avoid excessive specialization. The aim was to create a base, which would show what one can survey with knowledge audit in the working community. In the future, Nokia city library can apply the knowledge audit used in this thesis as the basis for their future knowledge audits.

Knowledge audit was executed as an online survey and sent to every employee in the library. Questionnaire was sent to a total of eighteen employees and thirteen of them responded to the questionnaire.

The results of the knowledge audit prove that the expertise in the library was on average at a good level. Marketing was the only area which leaned more towards the basic level of knowledge.

Keywords: knowledge audit, knowledge, learning, library

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 Johdanto	8
2 Tutkimusongelma.....	10
3 Osaaminen ja ammattitaito.....	11
3.1 Osaamisen merkitys.....	11
3.2 Osaamisen osa-alueet	12
3.2.1 Substanssiosaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2.2 Työyhteisöosaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2.3 Kehittämisoosaaminen.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2.4 Kehittymisoosaaminen.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Oppiminen eli osaamiskartoituksen tarve	16
4.1 Organisaation oppiminen	16
4.2 Hiljainen tieto.....	17
5 Asiantuntijuus.....	19
5.1 Osaaminen kirjastossa.....	19
6 Osaamiskartoitus	23
6.1 Osaamiskartoituksen laatiminen	24
6.2 Osaamisalueiden kuvaaminen	25
6.3 Osaamistasojen määrittäminen.....	27
7 Nokian kaupunginkirjasto	28
8 Osaamiskartoituksen tulokset	29
8.1 Ydinosaaminen	30
8.2 Tietopalvelu.....	31
8.3 Kokoelma- ja sisältöosaaminen	32
8.4 Vuorovaikutus- ja viestintätaidot.....	34

8.5 Pedagoginen osaaminen	35
8.6 Markkinointi	36
8.7 Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen.....	37
8.8 Avoimet kysymykset.....	39
9 Osaamiskartoituksen yhteenveto ja johtopäätökset.....	41
9.1 Osaamiskartoituksen yhteenveto	41
9.2 Johtopäätökset.....	42
LÄHDELUETTELO	45

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Asiantuntijuuden osa-alueet.....	14
Kuvio 2. Osaamisympyrä	25
Kuvio 3. Ydinosaaminen	29
Kuvio 4. Tietopalvelu.....	30
Kuvio 5. Kokoelma- ja sisältöosaaminen	31
Kuvio 6. Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	33
Kuvio 7. Pedagoginen osaaminen	34
Kuvio 8. Markkinointi.....	35
Kuvio 9. Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen.....	36

Käytetyt termit ja lyhenteet

Osaamiskartoitus	Toiminnan kehittämisen väline, jonka avulla kartoitetaan organisaation vahvuudet, kehittämisalueet sekä tulevaisuuden tarpeet.
Genre	Termi, joka tarkoittaa teoksen tyyliä. Kirjallisuudessa genrejä ovat esimerkiksi romantiikka ja dekkarit.

1 JOHDANTO

Nykyajan alati kehittyvässä tietoyhteiskunnassa kirjastoilla on suuri rooli asiakkaiden opastamisessa. Jotta kirjastot pysyisivät ajan tasalla kehityksessä, kirjastojen täytyy päivittää osaamistaan. Viime vuosina esimerkiksi teknologian osalta on otettu melkoisia harppauksia kirjastomaailmassakin, joten omien tietojen ja taitojen päivittäminen on melkein pä edellytys hyvälle osaamiselle. Kirjastojen tulisi tehdä vuosittain auditointeja tai muunlaisia kehityskeskusteluja, joissa mietitään niitä asioita, jotka ovat tässä hetkessä tärkeitä, sekä niitä asioita, jotka ovat tulevaisuudessa tärkeitä.

Yksi hyvä tapa kartoittaa tätä osaamista on toteuttaa osaamiskartoituskysely henkilöstön kehityskeskusteluiden oheen. Osaamiskartoitus on hyvä lisä kehittämissuunnitelmiin kirjastossa, sillä se antaa kuvan henkilöstön sen hetkisestä osaamisen tasosta eri osa-alueilla. Se on myös helposti muokattavissa tulevaisuutta varten. Osaamiskartoituksessa kuten muussakin kehityssuunnitelmissa tärkeää on se, että sitä muokataan aina tulevaisuudessa. Ala ei ole staattinen, vaan sen sisällä tapahtuu muutoksia. Osaamiskartoituksessa voidaan keskittyä joko yleiseen osaamiseen monilla osa-alueilla (varsinkin pienissä kirjastoissa hyvä tapa) tai sitten tietyn osaston toimintaan (tämä tapa on helpompi toteuttaa suuremmissa kirjastoissa). Toinen vaihtoehto on keskittyä vain tietynlaisiin toimintoihin, kuten vaikkapa tietoteknisiin asioihin. Osaamiskartoituksen lopputuloksista näkee ne osastot tai osa-alueet, joilla on parannettavaa, ja ne osa-alueet, jotka ovat henkilökunnalla hyvin hallussa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa Nokian kirjastolle osaamiskartoituksen pohja, jonka avulla pystytään näyttämään, minkälaista informaatiota osaamiskartoituksen avulla voidaan kartoittaa. Kirjasto voi jatkossa itse muokata tätä valmista pohjaa omia tarpeitaan vastaaviksi. Osaamiskartoitukseen pyrin sisällyttämään keskikokoisen kirjaston oleelliset toiminnot.

Henkilökunnan osaamiseen kannattaa organisaatiossa panostaa. Henkilökunta vaikuttaa moneen asiaan niin yrityksen sisällä, kuin myös ulkopuolellakin. Kärjitettyinä voidaan todeta, että oli kyse sitten suuresta tai pienestä kirjastosta, niin henkilökunta tekee siitä toimivan organisaation, sillä osaaminen ja tieto ovat henki-

lopääoman ydin. Tästä syystä henkilöstön osaaminen ja taidot on pyrittävä pitämään ajan ja asiakkaiden vaatimalla tasolla.

Osaamiskartoitus on hyödyllinen työkalu oppivan organisaation toiminnassa. Oppiva organisaatio haluaa olla aina mukana muutoksissa, joten osaamiskartoitusten avulla on helpompaa selvittää osaamisen taso sen hetkessä organisaatiossa. Osaamiskartoituksen tulosten avulla voidaan järjestää koulutusta, jotta henkilökunnalle saataisiin opetettua kaikki tarpeellinen muutoksen kautta syntyneestä työnkuvasta.

2 Tutkimusongelma

Tutkimusongelma kertoo sekä tekijöille että tutkimuksen lukijoille mistä tehdyssä tutkimuksessa on kyse. Se esitetään usein kysymysmuodossa, ja sen tarkoituksena on erottaa itse tutkimusongelma tutkimuksen aiheesta. Tutkimuksessa käytetyn materiaalin tulisi tukea tutkimusongelman selvittämistä (Ronkainen 2011, 35).

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia osaamisen tasoa Nokian kaupunginkirjastossa. Tutkimusongelmaani liittyi olennaisesti seuraavanlaiset kysymykset:

- Mitä osaaminen on kirjastossa?
- Minkälaista osaamista on olemassa Nokian kaupunginkirjastossa?
- Miten osaamista voidaan kehittää?

Opinnäytetyössä Nokian kaupunginkirjaston osaamista mitattiin tutkimusta varten luodulla osaamiskartoituksella. Opinnäytetyöni käyttää siis hyväkseen kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan yleensä numeerisiin tuloksiin perustuvia ilmiöitä, jotka saavutetaan strukturoidulla kyselylomakkeella, kuten esimerkiksi tässä opinnäytetyössä käytetyllä osaamiskartoituksella. (Määrällinen vai laadullinen? 2013)

Osaamiskartoitus toteutettiin verkkokyselynä, joka lähetettiin jokaiselle Nokian kaupunginkirjaston työntekijälle sähköpostin välityksellä. Mahdollisia vastaajia oli yhteensä kahdeksantoista kappaletta, joista kolmetoista vastasi kyselyyn. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa Nokian kaupunginkirjaston osaamista yleisellä tasolla yleisimmiltä kirjastotyössä vaadittavilta osa-alueilta.

3 Osaaminen ja ammattitaito

3.1 Osaamisen merkitys

Organisaatiossa osaamisella tarkoitetaan taidon soveltamista sosiaalisessa kontekstissa relationaalisesti. Työelämässä osaamisessa hyödynnetään opiskelulla ja kokemuksella hankittua tietoa ja taitoa. Näitä tietoja ja taitoja sovelletaan sosiaalisissa kontekstissa, esimerkiksi työpaikalla, jolloin osaamisesta saadaan palautetta viiteryhmältä. Osaamisella ei siis tarkoiteta tietoa päätetilana, vaan se on aktiivista ja dynaamista tietämistä, jossa tiedon sisältö ja sen soveltaminen yhtyvät. (Pohjalainen 2006, 40)

Osaaminen määritellään yleensä osaksi yrityksen aineetonta pääomaa. Pohjalaisen (2006, 15) mukaan organisaation aineeton pääoma syntyy datasta, informaatiosta, tiedosta ja osaamisesta. Informaatio on dataa, toisin sanoen merkkijono, jonka vastaanottaja voi ymmärtää, jos sillä on hänelle informaatioarvoa. Esimerkkinä kirjastomaailmassa voisi olla nuottivihko. Nuottivihon merkinnät ovat dataa, joka on informaatiota vain sellaiselle henkilölle, joka osaa tätä dataa lukea. Muille ne voivat olla täysin merkityksettömiä. Tieto puolestaan on aktiivinen käsite, joka tarkoittaa sitä, että se sisältää sekä informaation että vaikutuksen. Vaikutuksella puolestaan tarkoitetaan sitä, että informaatio on muuttunut inhimilliseksi tiedoksi. Seuraava taso on osaaminen, jolla tarkoitetaan sitä, että tietoa voidaan soveltaa tietyn tehtävän suorittamiseksi tai ongelman ratkaisemiseksi. Kun puhutaan yrityksen tietopääomasta, sisältyy tähän koko edellä mainittu prosessi: datasta osaamiseksi. Informaation ja tiedon suhdetta voidaan kuvata tiedon arvoketjun avulla. Tällöin ajatellaan, että data jalostuu informaatioksi ja informaatio jalostuu tiedoksi ihmisten käyttöön.

Lyhyesti sanottuna osaamista voitaisiin kuvata siten, että siinä yhdistyvät tietojen ja taitojen monipuolinen ja luova käyttäminen, ajattelun taidot, kyky organisoida työtä ja työskennellä ryhmässä, oppimistaidot, kyky joustaa ja mukautua muutoksiin sekä kyky arvioida omaa osaamista ja toimintaa sitä samalla kehittäen. (Hätönen 2011, 9)

Osaamiselle ja ammattitaidolle ei ole kuitenkaan olemassa vain yhtä yksiselitteistä kuvausta, vaan niitä voidaan kuvata monin erilaisin tavoin. Ammattitaito voidaan ymmärtää kyvyksi yhdistää ammattiin liittyvät tiedot ja taidot tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Kyseessä on siis prosessi, johon vaikuttavat sekä toimintaympäristö, työtehtävät ja työpaikan vaatimukset että henkilöiden persoonallinen kehitys ja emotionaaliset tuntemukset. (Hätönen 2011, 9)

Organisaation osaaminen tuottaa itselleen sekä aineellista että aineetonta pääoma, jota kutsutaan myös yrityksen substanssiksi. Organisaation pääoma voidaan jakaa kolmeen erilliseen osaan. Fyysiseen pääomaan, rahaan ja aineettomaan pääomaan, joka tunnetaan myös paremmin nimellä inhimillinen pääoma. Inhimillisellä pääomalla kuvataan kaikkea yrityksen henkilökunnan yhteenlaskettua taitoa ja osaamista. Inhimillinen pääoma on tärkein osa-alue organisaation osaamisen kannalta, koska se sisältää henkilökunnan panoksen organisaation puolesta. Inhimillisen pääoman avulla saavutetaan organisaation rakenteellinen pääoma, johon kuuluu muun muassa organisaation rakenne ja organisaation imago. Inhimillinen pääoma vaikuttaa myös organisaation asiakaspääomaan, jolla tarkoitetaan organisaation asiakassuhteita ja asiakasrakennetta (Pohjalainen 2006, 14).

3.2 Osaamisen osa-alueet

Asiantuntijan osaaminen muodostuu neljästä osa-alueesta. Nämä neljä osa-alueita ovat substanssiosaaminen, työyhteisöosaaminen, organisaation osaamisen kehittäminen sekä kehittymisosaaminen. Todellisuudessa ei ole kuitenkaan selkeitä rajoja näiden osa-alueiden välillä, ja osaaminen näyttäytyy käytännön työssä kokonaisuutena, jossa eri tilanteissa painottuvat erilaiset osaamisvaatimukset eri tavoin. Osaamisen tasoja voidaan myös vertailla asiantuntijoiden kesken. Esimerkiksi eksperttitason asiantuntijuus sisältää intuitiivista ymmärtämisestä, kun taas vastaavasti aloittelijalla osaamiselementit ovat vielä irrallaan. Eksperttitason osaamisessa nämä osaamiselementit ovat jäsentyneet persoonalliseksi tavaksi toimia, jonka seurauksena toiminta on kontekstiherkkää eli toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla (Helakorpi 2004).

Substanssiosaaminen tarkoittaa työssä tarvittavaa ammatillista tietotaitoa, ydinosaamista. Työntekijän on hallittava ammatin tiedolliset ja taidolliset vaatimukset. Tämä ei kuitenkaan työyhteisössä vielä kuitenkaan riitä, vaan ydinosaamisen lisäksi on hallittava myös laajemmin työelämää koskevia sääntöjä. Työnantajalla ja työntekijällä on sovittuja normeja, jotka asettavat vaatimuksia ja velvollisuuksia asiantuntijalle. Substanssiosaaminen tarkoittaa siis sekä henkilökohtaisia kykyjä että persoonallista tapaa toimia vaihtelevissa tilanteissa (Helakorpi 2004).

Kirjastoalalla termiä substanssiosaaminen käytetään yleisesti kuvaamaan kirjastonhoitajalta vaadittavaa sen tiedollisen aihealueen tuntemusta ja hallintaa, jonka kirjastoympäristössä hän työskentelee. (Tuomi 2011, 17-18). Esimerkiksi musiikkiostosta vastaavilla kirjastonhoitajilla substanssiosaaminen painottuu musiikkiin ja siihen liittyvään tietoon, jota he tarvitsevat päivittäin töissään. Yleensä substanssiosaamisen hyödyntämiseen liittyy myös niin kutsuttu kollegiaalinen tuntemus, eli jokaisella työntekijällä on oma alue, josta tietää.

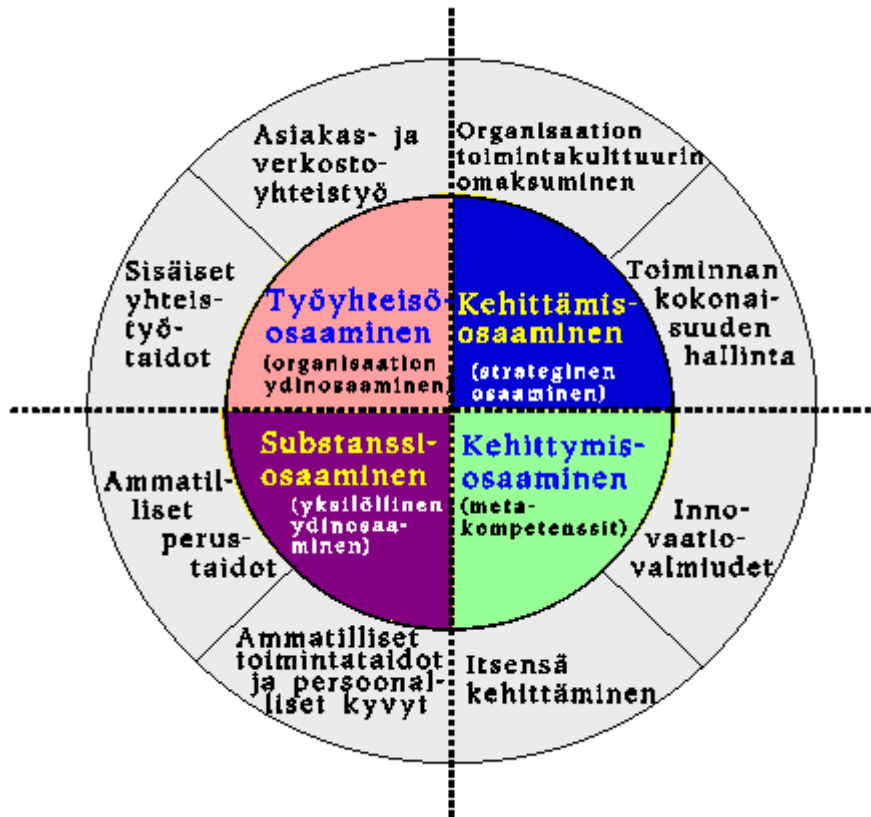
Substanssiosaamisen syntyyn kirjastoympäristössä vaikuttava hiljainen tieto, ja myös koko se dokumentteihin sisältyvien merkitysten maailma, joka kirjastossa vallitsee. Juuri tämä intertekstuaalinen ympäristö ja siihen sidoksissa oleva ammattitaito ja ammatillinen käytäntö määrittävät kirjastonhoitajan substanssiosaamista (Tuomi 2011, 18).

Työyhteisöosaaminen liittyy työyhteisön sosiaaliseen luonteeseen, ja yhteistoimintaosaaminen on tämän päivän asiantuntijuudessa yksi merkittävimmistä kasvavista taidoista. Yhteistoimintaosaaminen liittyy asiantuntijan toimintaan tiimeissä ja sosiaalisissa verkostoissa. Työntekijällä tulee olla tiimityöhön, vuorovaikutukseen ja jopa johtajuuteen vaadittavia taitoja. Laaja-alainen työelämän henkilöstöverkosto on entistä tärkeämpi asiantuntijan työssä menestymisessä. Itseohjautuvilla tiimeillä on laaja autonomia, valtaa ja vastuuta. Kaikki tämä on suoraa seurausta siitä, että jokainen työntekijä on entistä enemmän suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa, jolloin vaaditaan asiakaspalveluun liittyvää osaamista. Työyhteisöosaamisen osa-alueet määrittävät pitkälti työyhteisön sulavan toiminnan niin sisäisestä kuin ulkoisestakin näkökulmasta tarkasteltuna (Helakorpi 2004).

Kolmas asiantuntijuuden osa-alue koskettaa organisaation osaamisen kehittämistä. Strateginen osaaminen edellyttää työntekijältä koko organisaation toimintatapojen tuntemusta ja valmiutta niiden kehittämiseen. Strategiseen osaamiseen kuuluu olennaisena osana se, että sekä työnantaja että työntekijät seuraavat alan kehitystrendien tuntemista, ja omaksuvat kykyjä toimia muuttuvissa olosuhteissa. Kyse on siis kollektiivisesta osaamisesta, johon on yhdistynyt organisaation yhteinen tietämys ja erityistaidot. Suurin osa tästä informaatiosta on hiljaisen tiedon muodossa ja siksi vaikeammin koulutettavissa ja opittavissa (Helakorpi 2004).

Neljäs asiantuntijuuden ulottuvuus liittyy kehittävään työotteeseen, mikä edellyttää kehittämisa osaamista. Tämä tarkoittaa sitä tietoa ja taitoa, mitä jatkuva oman työn ja työyhteisön kehittäminen edellyttävät. On oltava valmius jatkuvaan oppimiseen. Työntekijän on tunnettava alan uusinta tietoa ja kehittämistyön sovelluksia, jotta hän pystyisi ratkomaan työnteossa esiintyviä ongelmia ja kykenisi luovaan ongelmanratkaisuun. Oman työn ja työyhteisön kehittäminen edellyttää näkemyksellisyttä yhteiskunnallisesta kehityksestä ja mm. oman filosofisen arvopohjan pohdintaa ja eettisen toimintaperustan luomista ja uudistamista. Työntekijä on entistä enemmän oman työnsä johtaja ja kehittäjä, mikä edellyttää henkilökohtaisen työn lisäksi osallistumista koulutukseen, itsensä kehittämiseen sekä kehittämisprojekteihin, visiointeihin, innovointiin ja muihin yhteisiin hankkeisiin. Esimiesasemassa olevalla on erityispainotus osaamisen johtamisessa (Helakorpi 2004).

Nämä neljä osaamista linkittyvät myös toisiinsa, koska ne eivät ole absoluuttisia rajoittavia tekijöitä, vaan osaaminen näyttäytyy käytännön työssä kokonaisuutena. Esimerkiksi jos kirjaston työntekijä määrittelee heikkoudeksi elektronisen kirjastojärjestelmän käytön, hän saattaa osallistua koulutukseen, joka käsittelee kyseistä aihealuetta. Koulutuksen jälkeen hän on saavuttanut uusia taitoja, jotka vaikuttavat lähtökohtaisesti hänen ammatillisiin perustaitoihinsa, eli substanssiosaamiseensa. Substanssiosaaminen pääsee puolestaan hyötykäyttöön silloin, kun asiakas tulee kysymään kirjastonhoitajalta tietyn teoksen lainattavuutta. Kirjastonhoitaja on näin saanut myös yhteyden työyhteisöosaamiseen ja kehittämisa osaamiseen. Parhaimmillaan ympyrä toimii niin, että tämä kyseinen kirjastonhoitaja jakaa uutta hiljaista tietoaan tulevalle työntekijälle, jotta hän pääsee myös paremmin käsiksi tarvittaviin tietoihin.



Kuvio 1. Asiantuntijuuden osa-alueet (Helakorpi, 2004)

4 Oppiminen eli osaamiskartoituksen tarve

Osaaminen organisaatiossa syntyy oppimisen tuloksena, joten kehittämisen pääpainon tulee olla osaamisen vahvistamisessa, oppimisilmapiirin kehittämisessä ja oppimisesteiden poistamisessa. Mitä monipuolisemmat työntekijän oppimistaidot ovat, sitä enemmän hänellä on mahdollisuuksia uuden osaamisen hankkimiseen. Kun kehitetään oppimistaitoja, kehitetään työkaluja hankkia osaamista (Hätönen 2011, 7).

Työelämän muutokset korostavat elämänlaajuisen oppimisen merkitystä. Nykypäivän työelämässä ei koulutuksesta saatu osaaminen tai ammattipätevyys enää riitä pitkällä tähtäimellä koko työuran ajaksi. Oppimista täytyykin siis tarkastella elinikäisenä ja jatkuvana prosessina, jolloin työelämän lähtökohdat voidaan nähdä oppimisen lähtökohtina ja niitä voidaan hyödyntää informaalien oppimisen paikkoina. Elämänlaajuinen oppiminen toteutuu siten, että työntekijä sulauttaa uudet oppimansa asiat osaksi vanhaa tietovarastoaan. Uudistunut tietovarasto suhteutetaan olemassa oleviin tiedon rakenteisiin ja luokituksiin (Pohjalainen 2006, 22).

4.1 Organisaation oppiminen

Organisaation oppimista on määritelty muun muassa kasvuna organisaation tiedoissa ja ymmärryksessä koskien organisaatiota itseään, sen ympäristöä sekä näiden välisiä suhteita. Organisaation oppiminen näkyy työntekijöiden kyvyssä havainnoida ympäristöään ja uudistaa toimintaansa sen mukaisesti. (Pohjalainen 2006, 43)

Organisaation oppiminen on tärkeää, sillä sen avulla pyritään säilyttämään ja parantamaan organisaation kilpailuasemaa ja tuottavuutta sekä kehittämään innovatiivisuutta. Oppivalla organisaatiolla on kyky luoda, hankkia ja siirtää tietoa sekä muuttaa omaa käyttäytymistään uuden tiedon ja uusien käsitysten mukaisesti.

Näin varmistetaan kyky sopeutua jatkuviin muutoksiin alalla. Erilaisista kokemuksista opittujen asioiden ansiosta organisaatio pystyy uudistumaan ympäristön vaatimusten mukaisesti ja muuttamaan toimintatapojaan (Pohjalainen 2006, 43-44).

4.2 Hiljainen tieto

Hiljaisen, eli kokemusperäisen, tiedon käsitettä käytetään tällä hetkellä hyvin laajasti. Arkielämässä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan ihmisen kokemusta, jota hän ei varsinaisesti osaa pukea sanoiksi. Työelämässä hiljaisella tiedolla puolestaan tarkoitetaan kokemuksen synnyttämiä taitoja, jotka auttavat työn tekemisessä. Hiljainen tieto liitetään myös usein asiantuntijuuteen, koska suuri osa asiantuntijan työstä pohjautuu tähän hiljaiseen tietoon. Hiljaisen tiedon siirtäminen työntekijältä toiselle on hankalaa, joten tämän seurauksena paljon hyödyllistä hiljaista tietoa saattaa kadota työpaikoilta eläköitymisen myötä (Pohjalainen 2006, 23).

Mitä korkeampi asiantuntemuksen ja ammattitaidon taso on, sitä enemmän toimintaa ohjaa epälineaarinen ajattelu. Asiantuntija toimii hyvin pitkälle intuitionsa ja kokemustensa kautta syntyneiden mallien pohjalta, jotka puolestaan perustuvat teorian ja faktatiedon syvälliseen tuntemiseen. Kaikki tiedon elementit muodostavat asiantuntijan mielessä moniulotteisen tietovaraston. Ne on sisäistetty ja ajateltu matkan varrella niin monesta näkökulmasta, ettei henkilö kykene palauttamaan niitä yksityiskohtaiselle tasolle. Suurin osa ihmisten osaamisesta perustuu piilevään, kokemusperäiseen tietoon eli ihminen tietää ja toimii useimmiten ”epäratio-naalisesti”, suoraan tuntemustensa, tunteidensa ja taitojensa pohjalta (Pohjalainen 2006, 23).

Asiantuntija kykenee useimmiten selittämään vain murto-osan siitä, mihin hänen ammattitaitonsa perustuu. Mitä enemmän hän pyrkii tiedostamaan onnistumisensa syitä, sitä enemmän hän todennäköisesti pystyy muuttamaan piilevää tietoaan eksplisiittiseksi. Vaikka asiantuntija ei osakaan ilmaista, mitä hän osaa, hänen osaamisensa käy silti ilmi hänen toiminnassaan. Hiljaisen tiedon luontevin ilmenemismuoto onkin puhe. Hiljainen tieto voidaan saattaa organisaation käyttöön vain ja ainoastaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Organisaation rikkain ja ar-

vokkain tietovaranto onkin henkilöstön piilevän tiedon varastoissa (Pohjalainen 2006, 24).

Hiljainen tieto saadaan leviämään yksilöiden kesken tapahtuvassa tiedon vaihdossa. Sanallisen ja sanattoman viestinnän keskinäinen vuorovaikutus voidaankin määritellä uuden tiedon syntymiseksi. Työntekijät oppivat sanallisten ohjeiden, havainnoinnin ja matkimisen avulla uusia taitoja. Tiedon ja taitojen lisäksi tällaisessa tilanteessa leviää myös alalle ominaisia toimintamalleja, normeja sekä arvoja. Tämä kokonaisuus mahdollistaa työntekijän kasvamisen alalle ominaiseen toimintakulttuuriin. (Ruohotie & Honka 1997, 23)

Vaikka hiljaista tietoa onkin vaikea mitata, tulee se silti omalla tavallaan esille osaamiskartoituksessa. Osaamiskartoituksessa hiljainen tieto ilmenee ryhmätyön kautta. Pohjalaisen (2006, 27) mukaan hiljainen tieto jaetaan sosiaalisaation kautta toisten hiljaiseksi tiedoksi esimerkiksi työskentelemällä yhdessä. Olennaista hiljaisen tiedon levittämisessä on siis yhteinen kokemus.

5 Asiantuntijuus

Yksinkertainen määritelmä asiantuntijuudelle on, että se on korkeatasoiseen tietämiseen perustuvaa osaamista. Tällöin asiantuntija on korkeatasoisen tietämyksen omaava henkilö. Asiantuntijuus kehittyy osajalle, joka osaa tuloksetta tavalla uudelleen jäsentää olemassa olevia teknisiä, normatiivisia ja sosiaalisia sääntöjä ongelmanratkaisutilanteessa. Asiantuntijuutta ei voi suoraan siirtää henkilöltä toiselle. Asiantuntijuuden perusta rakentuu pitkäjänteiselle koulutukselle, harjaantumiselle ja oivallukselle (Pohjalainen 2006, 41). Asiantuntijuus voidaan jakaa sekä rutiiniasiantuntijuuteen että adaptiiviiseen asiantuntijuuteen. Rutiiniasiantuntijuudella tarkoitetaan tuttujen ongelmien nopeaa ja täsmällistä ratkaisua. Adaptiivisella asiantuntijuudella tarkoitetaan tarkoituksenmukaista toimintaa uusissa tilanteissa (Pohjalainen 2006, 42).

Asiantuntijuudessa on keskeistä se, miten tavoitteeseen päästään. Asiantuntijat tavoittelevat ongelmia kohdatessaan ymmärrystä siitä, mistä ongelmassa on lähtökohtaisesti kyse. Ennakointi on siis yksi asiantuntijuuden merkittävistä ilmenemismuodoista. Kyky ennakoita tehtävän kannalta merkityksellisiä seikkoja perustuu hyvin organisoituun tietoon. Järjestynyt ja ehdollistunut tieto tukee ymmärtämistä ja mahdollistaa tiedon käyttämisen uudessa ongelmatilanteessa. (Mitä on hyvä osaaminen? 2012)

Asiantuntijuus on nykyisten käsitysten mukaan muuttuvaa ja sen tuottamisen keskeinen menetelmä on oppiminen. Asiantuntijuutta pidä määritellä yhden asiantuntijayksilön tai asiantuntijaryhmän pysyväksi ominaisuudeksi. Asiantuntijuuden hahmottaminen yksilön taitoina ja osaamisena tuottaa mahdollisia yksilöön kohdistuvia koulutautumis- ja oppimisvaatimuksia. Asiantuntijuus voidaankin määritellä yliyksilöllisenä ja systeemisenä eli verkostojen ja organisaatioiden kykynä ratkaista yhdessä muuttuvia ongelmia (Pohjalainen 2006, 41).

5.1 Osaaminen kirjastossa

Kirjastossa työskentelevän henkilön ammattitaito syntyy siitä, että hän hallitsee tiedonvälitykseen ja kirjaston toimintaan liittyvät tekniikat, ymmärtää oman aihe-

alueen sisältöjä ja oppimisprosessin olemusta sekä pystyy työskentelemään vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja työtovereiden kanssa. (Niinikangas & Näätäsaari 2000, 114)

Kirjastojen työntekijöiden osaamisen ylläpitämisen selkeyttämiseksi kirjastojen tulee määritellä henkilöstösuunnitelmassaan mitkä ovat kirjaston keskeiset osaamiset ja se, mitä osaamista tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan esimerkiksi eläköitymisen seurauksena (Pohjalainen 2006, 68). Kirjastoja pitää myös kehittää pitkäjänteisesti ja palvelun jatkuvuudesta on huolehdittava. Henkilökunnan koulutuksen täytyy olla ajan tasalla ja näin varmistaa ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus. On myös huolehdittava kirjastojen aineiston riittävästä monipuolisuudesta sekä verkossa että fyysisissä kirjastoissa (Sallmén 2007, 18).

Kirjastojen työn painopiste on Sallménin (2007, 15) mukaan jo osin siirtynyt asiakkaiden palvelemisesta opastamiseen; henkilökohtaiseen tai ryhmäopastuksiin. Perinteisen substanssiosaamisen ohella on resursseja opastaa ja ohjata tiedon hankinnassa sekä kirjaston tilojen, laitteiden ja palvelujen käytössä (Sallmén 2007, 20). Tietopalvelun luonne on esimerkiksi muuttunut siten, että tietoa etsitään nykyisin useammin yhdessä asiakkaan kanssa, kun ennen toiminta oli enemmänkin valmiiden vastausten antamista asiakkaalle. Tulevaisuudessa kirjastotoiminta tulee muuttumaan vielä enemmän tämänkaltaiseen kahdenkeskiseen palvelutilanteeseen.

Kirjastoissa tehtävää työtä kutsutaan yleisesti tietotyöksi, jossa työn kohteena on tiedon käsittely. Tiedon käsittely sisältää esimerkiksi tiedon keräämisen, muuttamisen, tuottamisen, jalostamisen, luomisen, esittämisen ja tuhoamisen. Asiakkaiden kanssa yhdessä työskentely korostaa myös tätä periaatetta paremmin. Niinikankaan ja Näätäsaaren (2000, 112) mukaan kirjastoammattilainen ei tuota tietoa itselleen, vaan asiakkaitaan varten. Kirjastotyössä tuleekin painottaa aina tiedon tuottajan ja välittäjän lisäksi myös tiedon käyttäjän tarpeita.

Toinen suuri muutos kirjastojen palvelukulttuurissa on Sallménin (2007, 16) mukaan sähköisen asiointin lisääntyminen. Jo kirjastolaki kertoo, että kirjastojen tehtävänä on tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittäminen sekä elinikäinen oppiminen. Näin ollen kirjastojen tehtävänä on opastaa ihmisiä myös sähköiseen

asiointiin kuuluvissa asioissa. Tällaisia tilanteita voivat olla muun muassa tietokoneiden käyttöön liittyvät koulutukset, tablettien ja älypuhelinien käytön opettaminen, verkkopankin käyttöön liittyvä koulutus ja niin edelleen. Kirjastojen pitämät sähköiseen asiointiin liittyvät koulutukset vaativat kirjastonhoitajilta osaamista atk-puolella ja käytännössä katsoen pysymistä mukana teknologian kehityksessä. Kirjasto, joka ei hallitse tai osaa neuvoa asiakastaan tämänkaltaisissa tilanteissa koetaan automaattisesti vanhentuneeksi laitokseksi. Kirjastojen tulee siis kiinnittää osaamiskartoituksessa huomiota paljon teknologiseen osaamiseen, koska kirjastotyö on nykypäivänä lähestulkoon täysin tietokoneilla tapahtuvaa toimintaa, ja tulevaisuudessa teknologian määrä kirjastossa tulee varmasti vielä kasvamaan.

Kaisa Lammi & Reetta Eloranta (teoksessa Tuomi 2011, 30-31) ovat teettäneet kyselyn asiantuntijoiden näkemyksistä kirjastoalan osaamistarpeista. Asiantuntijoilta pyydettiin arvioimaan eri osaamisalueiden tärkeyttä nyt ja vuonna 2015. Vastauksen mukaan tärkeimpiä osa-alueita nyt olivat:

- tiedonhaku
- tiedon organisointi
- tietoresurssien hallinta
- asiakasosaaminen
- verkkotiedohaku

Eniten vuoteen 2015 mennessä kasvavia osaamisalueita vastausten mukaan olivat:

- informaatio-oikeus
- digitaalinen asianhallinta
- tietojohtaminen
- kulttuurintuntemus
- julkaisu- ja kustannusmaailman tuntemus

Tuomen (2011, 31) kirjassa on myös esitetty toinen tutkimus. Lääninhallitusten peruspalveluarvioinnin yhteydessä 2006-2007 tehtiin kysely, jossa kirjastoammatti-

laisia pyydettiin arvioimaan kirjastotyön osaamistarpeita. Kyselyssä kategoriaan erittäin tärkeät tai tärkeät taidot olivat seuraavanlaisilta osa-alueilta:

- tietoverkot ja niiden sisällöt
- tietoresurssien hallinta
- elektronisen aineiston tuntemus
- tiedonhankinta
- asiakaslähtöisyys ja asiakaskunnan tuntemus

Kyselyn vastauksista näkee selvästi, että nykyajan teknologia-aikakaudella tiedonhaku ja siihen liittyvät asiat ovat kirjaston henkilöstön tärkeimpiä tehtävänkuvia ja taitoja. Perinteinen kirjatietous on sivuutettu jo kauan sitten. Sen sijaan sisällön tuntemuksessa painetun tavaran ovat korvanneet elektronisten aineistojen tietämys. Lääninhallituksen kyselyssä perinteiset sisällöntuntemuksen arvot (painetun aineiston tuntemus, kirjallisuuden esittely, kustannustoiminta) jäivät vähiten tarvittaviksi taidoiksi (Tuomi 2001, 32). Tehtävät kehittyvät myös ajan mukana, kuten vuoden 2015 tärkeimmät työtehtävät -vastauksistakin voi huomata. Maailma muuttuu, joten kirjaston pitää olla mukana siinä muutoksessa, jotta se voi auttaa asiakkaitaan saamaan tarvitsemaansa palvelua.

Vaikka perinteiset taidot eivät enää olekaan kirjastolaisten tärkeimpien asioiden listalla, silti esimerkiksi kirjallisuuden genretietämystä arvostetaan substanssiosaamisen puolella. Tuomen (2011, 45) teettämässä kyselyssä kirjastoammattilaisille käy ilmi, että genrejen tuntemusta pidettiin erityisen tärkeänä, koska vastaajien mukaan lainaajista suuri osa on niin sanottuja genreorientoituneita, jolloin henkilökunnan pitää tuntea hyvin eri genreihin kuuluvaa kirjallisuutta.

6 Osaamiskartoitus

Osaamiskartoitus on systemaattinen prosessi, jossa organisaatio kartoittaa oman osaamisensa tason sekä tietotarpeensa. Tarkoituksena on selvittää, millä osa-alueilla tieto ja osaaminen ovat hyvällä tasolla, ja vastavuoroisesti millä osa-alueilla osaamisessa on puutteita. (Sharma & Singh 2011, 53). Laajempina kokonaisuuksina osaamiskartoituksen voidaan todeta tuovan osaamista näkyväksi ja se toimii keskeisenä kehittämisen välineenä sekä organisaatio- että yksilötasolla. Nykyhetken lisäksi osaamiskartoituksessa ennakoitaan tulevaisuuden tarpeita, mikä perusteella voidaan saada tarve ja osaaminen kohtaamaan (Osaamiskartoitus; perusteita 2009).

Osaamisen selvittäminen ja näkyväksi tekeminen ovat keskeisiä asioita organisaation toiminnan kannalta. Henkilöstön oppimistarpeiden määrittelyssä esimiehet ovat avainasemassa. (Pohjalainen 2006, 68). Osaamiskartoitus ei yksinään ole riittävä työkalu henkilöstön ja organisaation toiminnan laadun mittaamiseen, mutta se on erittäin hyödyllinen väline tukemaan esimerkiksi kehityskeskusteluja.

Osaamiskartoitusta ei voi kuitenkaan tehdä pikaisesti. Se vaatii aikaa ja keskustelua. Usein osaamiskartoituksessa olennainen on vaarassa hukkuu. Tehokkain tapa järjestää osaamiskartoitus varsinkin suuremmissa organisaatioissa on toteuttaa pelkistetty versio, jossa keskitytään vain tiettyihin osa-alueisiin. Olennaista osaamiskartoituksen rakentamisessa kuitenkin on se, että siinä täytyy erityisesti huomioida tulevaisuudessa tarvittava osaaminen. Syntyvä osaamiskartta ei vastaa sataprosenttisesti todellisuutta, vaan se on osin epätäydellinen, mutta silti hyödyllinen ja suuntaa antava apuväline mm. työntekijöiden ohjaamiseen ja tukemiseen (Osaamiskartoitus; perusteita 2009).

Kuten jo aikaisemminkin todettiin, osaamiskartoituksessa on tärkeää kartoittaa myös tulevaisuuden osaamista. Jokaisen organisaation strategia sisältää jonkinlaisen vision siitä, mihin pyritään. Vision avulla voidaan hahmotella tulevaisuuden näkymiä ja mitä taitoja tulevaisuudessa tarvitaan. Strategia puolestaan toimii karttana sille, miten organisaatio pyrkii saavuttamaan sille asetetun vision. Organisaation arvot sitä vastoin näyttävät suunnan toiminnalle. Näistä kaikista saa vihjeitä

siitä, millaisia osaamisvaatimuksia ja -tarpeita tulevaisuudessa on (Osaamiskartoitus; perusteita 2009).

Yksinkertaisin tapa toteuttaa osaamiskartoitus on laatia osaamislue-ttelo, joka on myös tässä opinnäytetyössä käytetty metodi. Osaamislue-ttelossa laaditaan lista organisaatioissa tarvittavasta osaamisesta. Esimerkiksi kirjaston tapauksessa lis-tassa voisi olla muun muassa asiakaspalvelu, ohjelmiston käyttäminen ja tiedon-haku. Näiden osaamislue-tteloiden avulla tehdään yhteenvetoja osaamisen tasos-ta. Osaamislue-ttelot sisältävät usein tarkkoja arviointeja henkilöstön osaamisesta ja tehtävien vaatimuksista. Osaamislue-ttelomainen lähestymistapa perustuu aja-tukseen, jossa hyvän suorituksen vaatima osaaminen eri tehtävissä voidaan kuva-ta tarkasti ja ihmiset onnistuvat tehtävässään, kun heillä on tämä vaadittava osaaminen (Pohjalainen 2006, 69).

Osaamislue-ttelomainen toimintapa on saanut myös kriittikkiä osakseen, kuten mo-net muutkin osaamiskartoitukseen liittyvät näkökulmat. Pohjalaisen (2006, 69) mu-kaan osaamislue-ttelot voivat pahimmillaan jopa vesittää osaamisen kehittämisen liian raskaana byrokratiana, jos jokainen liiketoiminnassa tullut muutos ja uusi vaa-timus käy läpi osaamismäärittelyjen ja ylläpidon prosessin. Esimerkiksi organisaa-tioissa hyvin toimineet kehityskeskustelut voivat muuttua turhauttaviksi osaamislis-tojen läpikäynneiksi, jolloin todelliset kehittymistarpeet sirpaloituvat. Kuten kaik-es-sa muussakin organisaation toimintaa kehittävässä toiminnassa, niin myös kehi-tyskeskusteluissa ja osaamislue-tteloiden laatimisessa on vältettävä samojen rutii-nien toistamista. Esimerkiksi osaamiskartoituksen sisältöä voidaan muuttaa tai vastavuoroisesti voidaan painottaa eri asioita eri kehityskerroilla. Paikalleen jä-mähtäminen on organisaation osaamisen kehittämisen kannalta tappavaa. Hyvin suunniteltuna ja jatkuvasti virkeänä pidetty osaamiskartoitus on kuitenkin aina hy-vä tapa kartoittaa osaamista kirjastossa.

6.1 Osaamiskartoituksen laatiminen

Osaamiskartoitus toteutetaan osaamislue-ttelomaisena kyselynä, joka lähetetään sähköisessä muodossa kaikille organisaation työntekijöille. Tavoitteena on, että kyselyyn saataisiin vastaus mahdollisimman monelta työntekijältä. Kyselyssä pyy-

detään työntekijöitä itse arvioimaan omaa osaamistaan. Arvioitavat osaamiskokonaisuuudet jaetaan tarvittavaan määrään pääluokkia ja alaluokkia. Arviointiasteikot ovat vaihtelevia, mutta usein käytetään asteikkoa, jossa jokainen kohta arvioidaan asteikolla 1-5. Asteikon arvot määräytyvät siten, että jokainen taso on myönteistä osaamista. Eli ensimmäinen taso on niin sanottu lähtötaso, perustaso. Tämä osaaminen riittää jo organisaation pyörittämiseen. Asteikon toinen pää, arvo 5, on puolestaan huippuosaamista. Sinne yltää vain harva työntekijä. Tasot ovat myös kumulatiivisia, eli jos työntekijä merkitsee osaamistasokseen tason kolme, pitää myös tasojen yksi ja kaksi kuvausten toteutua työntekijän kohdalla. Tasot ja niiden tunnusmerkit on kuvattu kyselylomakkeessa (Osaamiskartoitus; perusteita 2009).

Osaamiskartoituksen laadinnan ensimmäisessä vaiheessa sovitaan, mitä tarkoitusta varten kartta laaditaan. Sen jälkeen osaamiskarttaan kootaan organisaation tarvitsemien osaamisalueiden kuvaukset. Kuvauksiin pyritään saamaan yhteismittaisuutta. Ennen kaikkea kuvauksissa pyritään varmistamaan yhteinen ymmärrys siitä, mitä eri käsitteillä tarkoitetaan. Osaamiskuvausten laatiminen muuntaa hiljaisen tiedon näkyväksi, ja organisaation osaamista koskevat arvot, asenteet ja käsitykset saavat dokumentoidun, yhteisen ja julkisen muodon (Hätönen 2011, 19).

Osaamisen mittaamisen haasteena on pelkistäminen ja konkretisoiminen, eli mitä pitäisi mitata. Koska osaaminen näkyy toiminnassa, on tärkeää mitata tietojen ja taitojen lisäksi myös toimintaa. Tehokas ja sujuva toiminta mielletään usein osaamiseksi. Toiminnan suurimipia vaikuttimia ovat nimittäin henkilöstön osaaminen ja yhteistyökyky. (Ranki 1999, 50)

6.2 Osaamisalueiden kuvaaminen

Osaamisalueiden määrittämisen pohjaksi kannattaa panna näkyville ne tulevaisuuden haasteet, joiden hallintaan osaamista tarvitaan. Koska osaamista täytyy olla sekä nykypäivän että erityisesti tulevaisuuden varalle, on suositeltavaa määrittellä osaamiskarttaan koko organisaation osaaminen. Jatkossa osaamiskarttaa käytettäessä voidaan tehdä arviointeja, mitkä kartan osaamisalueista ovat niitä, joita tulee edelleen kehittää, ja mitkä osaamisalueet taas ovat mahdollisesti väisty-

viä osaamisalueita. Nekin tulee hallita silloin kun niitä vielä tarvitaan. (Hätönen 2011, 19)

Perusajatuksena voidaan Hätösen (2011, 19) mukaan pitää sitä, että kartta sisältäisi suhteellisen pienen määrän pääosaamisalueita, jolloin osaamisen arviointi ei muodustu liian työlääksi. Yksi esimerkki eritellyistä osa-alueista voisi olla seuraavanlainen:

- Yleisosaaminen
- Yhteistyöosaaminen
- Oman ammattialan osaaminen
- Pedagoginen osaaminen
- Organisaatio-osaaminen

Nämä viisi esimerkkinä olevaa osaamistyyppiä ovat yleisiä arviointikohteita, ja ne ovat johdettavissa Greenin vuonna 1999 esittelemästä Osaamisympyrästä (Competence Scope), jonka tarkoituksena on tuoda osaamisen eri puolia ja tasoja yhteiseen viitekehykseen (Hätönen 2011, 13).



Kuvio 2. Osaamisympyrä (Hätönen 2011, 13)

6.3 Osaamistasojen määrittäminen

Jotta osaamista voidaan arvioida mahdollisimman yhdenmukaisesti, määritellään osaamiskarttaan myös osaamisen arvioinnin tapa. Yleensä suositellaan, että osaamisen arviointiasteikko olisi suhteellisen laaja, esimerkiksi 1-5, jolloin samaa osaamisaluetta voidaan arvioida sekä perusosaamisen että huippuosaamisen näkökulmasta. (Hätönen 2011, 21).

Osaamisen alin taso on aina myönteistä osaamista, ja monissa tapauksissa tämän tason osaaminen on riittävää. Huippuosaaminen tarkoittaa sellaista harvinaista osaamista, jota yleensä voi olla yksittäisellä henkilöllä vain joillain osaamisalueilla. Kaikkien ei siis tarvitse osata kaikkia asioita samalla osaamistasolla. Osaamiskartituksen luonteen kannalta on erittäin tärkeää, että osaamisasteikot ovat myönteisiä osaamisen kuvauksia, eivätkä osaamisen puutekuvauksia. (Hätönen 2011, 22).

Osaamistasojen määrittelemisessä noudatetaan usein yleisluonnehdintoja, jossa asteikolla 1-5 luvuille 1, 3 ja 5 on annettu yleiset kuvaukset, jotka sopivat lähestulkoon jokaiseen tilanteeseen. Määritelmät voivat olla esimerkiksi seuraavanlaiset:

- 1 = Osaaminen on perusosaamista. Henkilö osaa toimia sovittujen pelisääntöjen ja ohjeiden mukaan. Hänellä on yleiskuva osaamisalueen asioista.
- 3 = Henkilö osaa toimia keskeisissä osaamisalueen edellyttämässä tehtävissä itsenäisesti ja hänellä on vankkaa tietämystä alueen asioista. Hän osaa soveltaa tätä tietämystään joustavasti ja monipuolisesti omassa työssään.
- 5 = Henkilö on osaamisalueen huippuosaaja. Hän osaa nähdä osaamisalueeseen liittyviä asioita kokonaisuuten ja osaa yhdistää asioita uudella tavalla. Henkilö osaa kehittää osaamisalueeseen kuuluvia asioita laajasti (Hätönen 2011, 23).

7 Nokian kaupunginkirjasto

Nokia on 32 000 asukkaan kokoinen kaupunki, joka sijaitsee Pirkanmaalla Tampereen seudulla (Kuntainfo 2013). Kaupungin alueella toimii kolme kirjastoa ja yksi kirjastoauto. Pääkirjaston lisäksi toimipisteinä ovat Koskenmäen sekä Linnavuoren sivukirjastot. Nykyinen pääkirjasto on otettu käyttöön vuonna 1966. Kaikki kolme kirjastoa työllistävät yhteensä kahdeksantoista työntekijää. Kirjasto kuuluu PIKI-kirjastoihin, joka on Pirkanmaan alueen kirjastojen yhteistyöprojekti (Kirjasto 2013).

Nokian kirjastossa oli vuonna 2012 yhteensä 191 764 teosta, joista kirja-aineistoja 178 949 kappaletta. Musiikkiäänitteitä kirjastossa on 5707 kappaletta ja elokuva-aineistoa 2023 kappaletta. Asiakkaita kirjastossa kävi vuoden 2012 aikana yhteensä 188 576 kappaletta (Suomen yleisten kirjastojen tilastot; Nokian tilastot 2012).

Kirjastossa on myös muuta aktiivista toimintaa perinteisten palveluiden lisäksi, sillä erilaisia tapahtumia kertyi vuoden aikana yhteensä 96 kappaletta. Tapahtumien osallistujamäärä oli yhteensä 2272 henkilöä. Näistä 96 tapahtumasta 89 kappaletta olivat käyttäjäkoulutuksia (Suomen yleisten kirjastojen tilastot; Nokian tilastot 2012).

8 Osaamiskartoituksen tulokset

Osaamiskartoitus lähetettiin 18:lle Nokian kaupunginkirjaston työntekijälle verkkokyselynä. Kyseylomakkeessa kartoitettiin oleellisimmat keskikokoisen kaupunginkirjaston osaamisalueet, jotta saadaan henkilökunnan osaaamistaitoja pohjustava kokonaiskuva. Kysely perustuu kolmeen eri pääluokkaan: ydinosaamiseen, vuorovaikutus- ja viestintätaitoihin ja Tietotekniikan osaamiseen. Nämä kolme päälukua jakautuu vielä yhteensä seitsemään erilaiseen alaluokkaan. Osaamiskartoituksen vastausasteikkona oli jokaisessa kohdassa, poislukien kaksi avointa kysymystä, numerot yhdestä viiteen. Tätä asteikkoa tulisi lukea niin, että taso yksi on jo perusosaamista, joka riittää mainitun tehtävän ylläpitämiseen ja suorittamiseen.

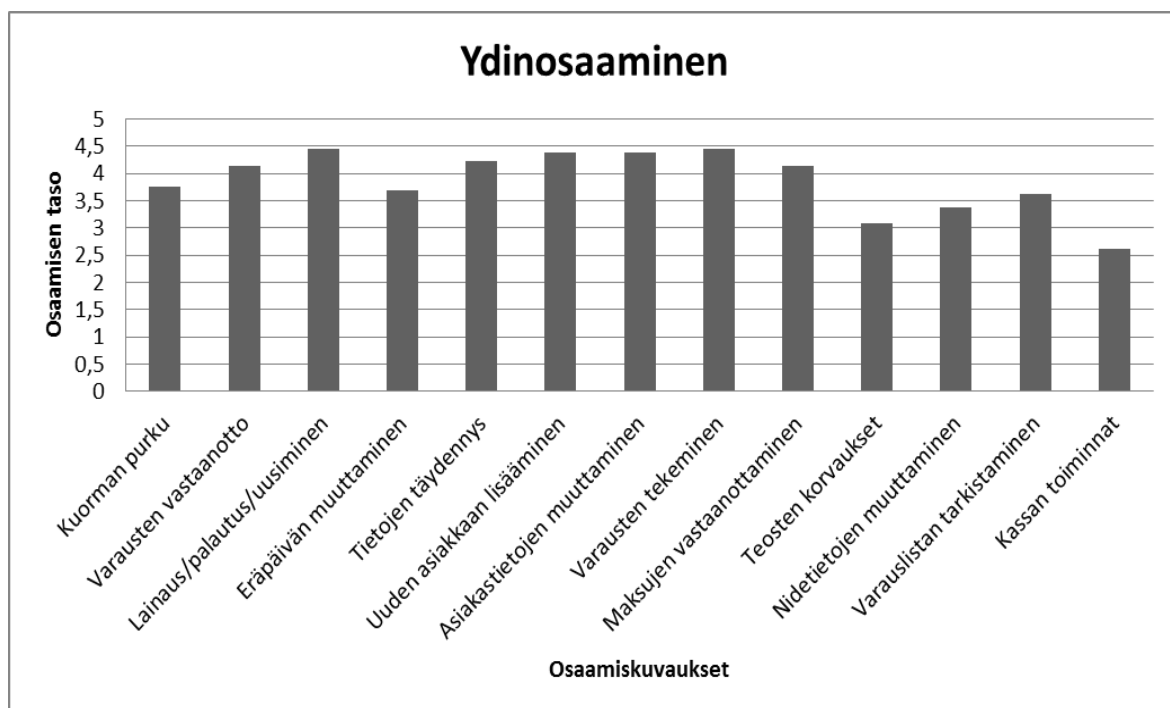
Kyselyssä ei ole mitään luokituksellisia indikaattoreita koskien työntekijöitä, koska en katsonut niitä tarpeellisiksi tällaisessa kyselyssä. Osaamista ei voi määritellä sukupuolen tai iän perusteella. Työnimikkeitä en ottanut mukaan sen takia, koska Nokian kaupunginkirjaston kokoisessa laitoksessa olisi helppo tunnistaa vastaajan henkilöllisyys. Halusin säilyttää vastaajien anonymiteetin parhaimmalla mahdollisella tavalla.

Jokaisen työntekijän tulisi osata perustasoasteella useampia osaamisalueita, ja olla mukana kehityksessä. Suuremmissa kirjastoissa osaamiskartoituksessa kannattaa ottaa kuitenkin huomioon työnkuvat ja työpisteet, sillä näiltä osin osaaminen voi vaihdella hyvinkin paljon. Nokian kaupunginkirjaston kokoisessa kirjastossa kuitenkin hyvin moni työntekijä työskentelee päivittäin samankaltaisten tehtävien parissa. Osaamiskartoituksessa oli kuitenkin tarkoitus kuvata perinteisiä kirjasto- tehtäviä laajalla skaalalla, joten mielestäni kyselyn toteuttamisen tavaksi sopi hyvin se, että jokainen vastaa kyselyyn niin sanotusti samalta lähtöviivalta. Kyselyn analysoinnissa on kuitenkin otettu huomioon se, että kirjastolla on omat henkilönsä, jotka vastaavat pääasiallisesti tietyistä osastoista. Esimerkiksi musiikkiosasto on yksi tällaisista osastoista.

Vastauksissa ei vertailla työntekijöiden osaamistasoja prosenttien avulla, koska näin pienellä otannalla prosentit voivat antaa vääristyneen kuvan osaamisesta.

8.1 Ydinosaaminen

Ydinosaamiseen kuuluu tässä kyselyssä kirjaston käytösääntöjen lisäksi alaluokat, jotka ovat: lainauspalvelu, tietopalvelu ja kokoelmien hallitseminen. Nämä ovat kirjastossa tarvittavia yleisiä taitoja, joiden kanssa lähestulkoon jokainen työntekijä on tekemisissä päivittäin.



Kuvio 3. Ydinosaaminen

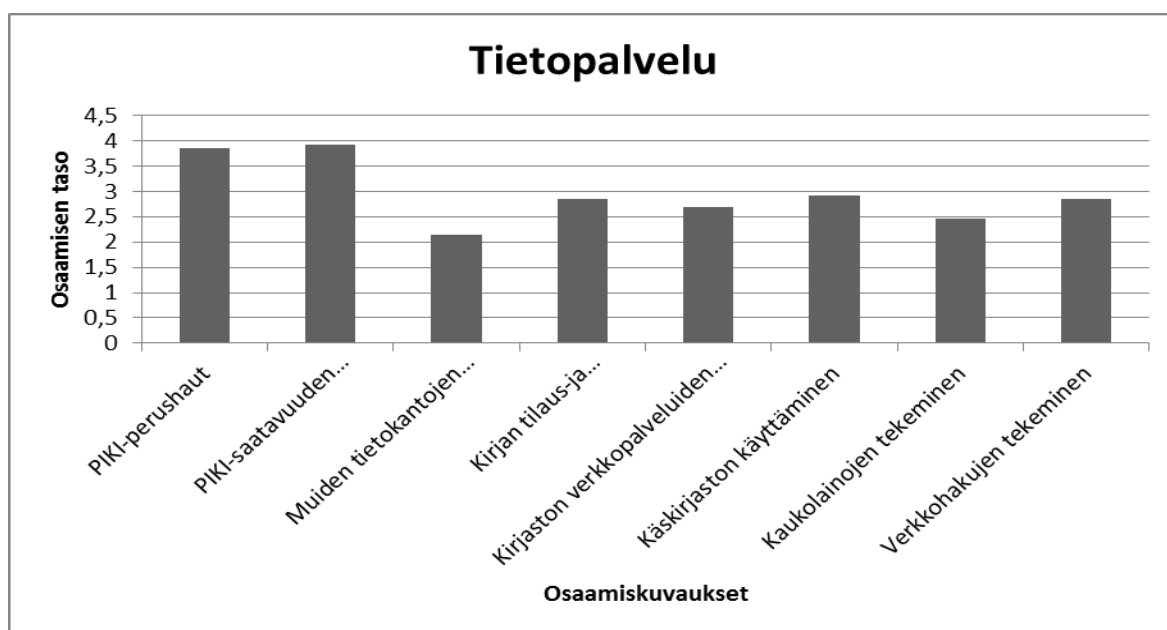
Ydinosaamisen taso Nokian kaupunginkirjastossa on pääasiallisesti hyvää tai erinomaista tasoa. Suurimmissa osissa kysymyksistä vastausten keskiarvo ylittää kolmen ja monissa kohdissa saavutetaan myös neljäs taso. Ainoastaan kassan tilitykset kohdassa on selvästi alempi keskiarvo verrattuna muihin kysymyksiin (2,62). Tässä kysymyksessä hajonta oli myös suurinta. Kuusi työntekijää ilmoitti osaamistasokseen kassan tilityksessä tason neljä, ja vastaavasti viisi työntekijää ilmoitti osaamistasokseen tason yksi, mikä vastaa perusosaamista. Muut sijoittuivat hajanaisesti lopuille asteikoille.

Parhaat keskiarvot tulivat perinteisille palveluille, jotka sisältävät muun muassa lainauksen ja palautuksen sekä varausten tekemisen (molempien keskiarvo 4,46) sekä uuden asiakkaan lisääminen tietokantaan ja asiakastietojen muuttaminen (nämä kysymykset saavuttivat keskiarvon 4,38)

Kokonaiskeskiarvoksi lainauspalveluita koskeviin kysymyksiin tuli 3,87. Tämä arvo kertoo sen, että Nokian kaupunginkirjastossa lainauspalveluihin liittyvät tehtävänkuvat ovat hyvin työntekijöillä hallussa.

8.2 Tietopalvelu

Osaamiskartoituksen tietopalveluosiossa on selvästi havaittavissa alempaa osaamisen tasoa, kuin lainauspalveluihin laskettavissa osaamiskohteissa. Osaaminen on kuitenkin silti vielä hyvää tasoa. Vain kahdessa kohdassa ylitettiin kolmen keskiarvo. Nämä kaksi olivat PIKI-tietokantaan kohdistuvat perushaut (3,85) ja teoksen saatavuuden tarkistaminen PIKI-tietokannasta (3,92). Kaikissa muissa tietopalvelua koskevissa osaamiskohteissa vastaajien osaaminen on väliltä 2-3. Tämä on kuitenkin vielä hyvää osamista.



Kuvio 4. Tietopalvelu

Osaaminen oli heikointa kohdassa muiden tietokantojen osaaminen, jossa kartoitettiin esimerkiksi Fennican ja Lindan kaltaisten yleistietokantojen osaamisen tasoa. Keskiarvoksi tähän kysymykseen tuli 2,16, mikä ylittää juuri ja juuri perustason osaamisen. Tässä kysymyksessä perustason osaamisen, eli tason yksi, ilmoitti osaamistasokseen melkein puolet vastaajista, eli kuusi kappaletta.

Loput osaamiskuvaukset pyörivät lähestulkoon samanlaisissa lukemissa tietopalvelun osalta. Asteikossa on vain minimaalista vaihtelua väliltä 2,46 - 2,85. Nyky-päivän kirjaston tietopalvelu toiminnan tärkeimmät asiat olivat kuitenkin hyvällä tasolla, sillä PIKI-tietokannan haut, verkkohaut (2,85) sekä kirjaston verkkopalveluiden käyttö ja sen opastaminen (2,69) olivat tässä kyselyssä osaamistasoltaan hyvää. Vastaukset jakautuivat myös eri asteikoille tasaisesti. Jokaisessa kohdassa oli havaittavissa sekä perusosaamista, että myös erinomaista osaamista.

Kokonaiskeskiarvoksi tietopalveluosaamisella saatiin kyselyn vastauksista muodostettua arvo 2,96. Arvo jää vain niukasti hyvän osaamistason alapuolelle, mutta osoittaa kuitenkin silti sen, että Nokian kaupunginkirjastossa tietopalveluosaaminen on ylempää perustasoa, mikä mahdollistaa tietopalvelun sujuvan toiminnan kirjastossa.

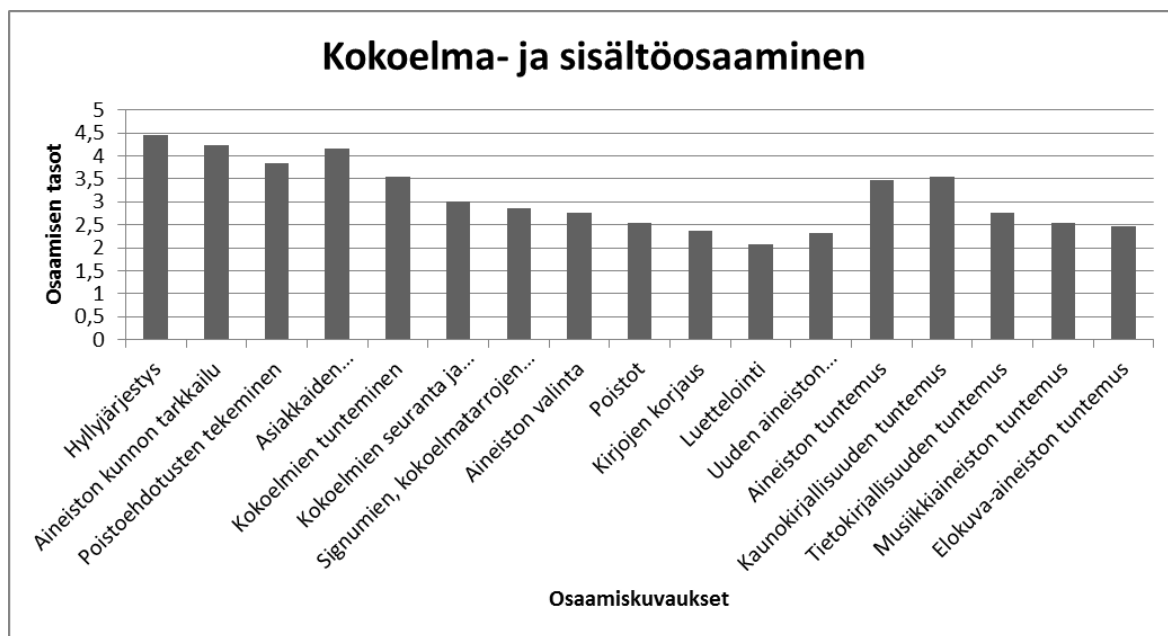
8.3 Kokoelma- ja sisältöosaaminen

Kokoelma- ja sisältöosaaminen on laajin kaikista osaamislukista työni kartoituksessa. Se sisältää oleellisimpia asioita oman kirjaston aineiston tuntemuksesta ja siihen koskevista työtehtävistä. Kokoelma- ja sisältöosaamisessa oli erilaisten työtehtäviän ja -taitojen osaamisessa kohtalaisen laajaa hajontaa. Keskiarvollisesti osaaminen tämän osaamiskokonaisuuden kohdalla on 3,11. Kokoelma- ja sisältöosaaminen sijoittuu osaamistasoltaan siis lainauspalveluiden ja tietopalvelun väliin. Osaaminen on kokonaisuudessaan hyvää tasoa.

Muutamassa kohdassa osaaminen oli lähempänä perustasoa. Näitä olivat muun muassa luettelointi, jonka keskiarvoksi muodostui 2,08. Luetteloinnin kohdalla vain kolme ihmistä vastasi osaamistasokseen tason neljä. Huomattava osa vastaajista, tässä tapauksessa seitsemän työntekijää, vastasi osaamistasokseen perustason, eli tason yksi. Myös uuden aineiston vastaanottaminen (2,31), kirjojen korjaus (2,38) sekä poistot ja täydennykset (2,54) painottuivat enemmän perusosaamisen päin.

Kokoelma- ja sisältöosaamisessa oli havaittavissa kuitenkin myös todella paljon lähestulkoon huippuosaamista monessa kohdassa. Esimerkiksi tehtävänkuvat hyl-

lyjärjestys (4,46), aineiston kunnan tarkkailu (4,23), asiakkaiden hankintaehdotusten välittäminen (4,15), poistoehdotusten tekeminen (3,85) ja kokoelmien tunteminen (3,54) keräsivät paljon vastauksia, joista suurin osa sijoittui käytetyllä asteikolla tasolle neljä. Näille työnkuville oli yhteistä myös se, että niissä oli tämän luokan kohdalla eniten osaamista tasolla viisi.



Kuvio 5. Kokoelma- ja sisältöosaaminen

Mielenkiintoinen huomio kiinnittyy erilaisten aineistojen tuntemukseen. Näyttää osaamiskartoituksen perusteella siltä, että Nokian kaupunginkirjastossa kaunokirjallisuuden tuntemus on yleisesti ottaen hieman korkeammalla tasolla, kuin muiden aineistojen tuntemus. Keskiarvot jakautuivat seuraavanlaisesti:

- Kaunokirjallisuuden tuntemus: 3,54
- Tietokirjallisuuden tuntemus: 2,77
- Musiikkiaineiston tuntemus: 2,54
- Elokuva-aineiston tuntemus: 2,46

Kaunokirjallisuudessa tason viisi osaamisen vastasi osaamistasokseen kolme työntekijää, kun muiden aineistojen kohdalla tason viisi osaamista edusti vain yksi työntekijä. Tämä kertoo selvästi siitä, että kirjastoissa kaunokirjallisuuden osaamista arvostetaan ja sitä tarvitaan usein myös paljon enemmän, kuin muiden aineistojen tuntemusta.

8.4 Vuorovaikutus- ja viestintätaidot

Vuorovaikutus- ja viestintätaitoja kuvaavissa tehtävissä vastaukset jakautuivat kaikkein tasaisimmin verrattuna muihin osaamiskokonaisuuksiin. Kaikille työnkuville yhteistä on tässä luokassa se, että jokaisessa taso kolme on selvästi eniten edustettuna. Ainoastaan sosiaalisten taitojen kohdalla se ei ole selkeästi eniten ääniä saanut taso, vaan se on saanut tason neljä kanssa yhtä paljon ääniä. Keskiarvoksi tälle osiolle muodostui 3,43, joka on hieman hyvää osaamistasoa parempaa. Ainoastaan markkinointiasenne oli lähempänä perusosaamista, kuin hyvää osaamista. Tässä kohdassa keskiarvoksi muodostui 2,46 ja suurin osa vastauksista painottui osaamistasolle yksi.

Tästä luokasta voidaan vetää johtopäätös, että Nokian kaupunginkirjastossa sosiaaliset taidot, yhteistyöosaaminen, viestintätaidot ja muut ihmisten kanssakäymisissä tarvittavat taidot ovat hyvää tasoa. Tämä on tärkeää toimivalle kirjastolle, koska nykypäivänä palvelu on yhä enemmän asiakaslähtöistä. Myös projektit tai erilaiset työryhmät ovat nykypäivän työelämässä kokoajan lisääntymään päin.



Kuvio 6. Vuorovaikutus- ja viestintätaidot

8.5 Pedagoginen osaaminen

Pedagoginen osaaminen oli kokonaisuutena yksi niistä harvoista osaamisalueista, jonka osaamisen keskiarvo jäi alle tason kolme. Keskiarvoksi osaamiselle tuli tässä osiossa 2,67. Vaikka tulos jää muista osaamisalueista keskiarvonsa puolesta, on se silti selvästi perusosaamista paremmalla tasolla, vaikkei täytäkään vielä hyvälle osaamiselle määritellyjä kriteerejä

Alinta osaamisen taso oli tehtäväkuvauksessa "mediakasvatus", jonka keskiarvo jäi alle tason kaksi, ollen tarkasti 1,92. Tämä oli kuitenkin ainut tehtäväkuvaus, jonka keskiarvo alitti tason kaksi. Perusosaamista hieman paremmalla osaamisen tasolla olivat myös seuraavat tehtäväkuvaukset: lainausautomaatin käytön opastus (2,69), kopiokoneen käytön opastus (2,62), ATK-opastus (2,54) ja tiedonhaun opastus (2,62).

Hyvää osaamista oli havaittavissa kohdassa PIKI-verkkokirjaston opetus, jonka keskiarvoksi muodostui 3,15. Myös kirjastonkäytön opetus saavutti hyvän osaamisen tason, saavuttamalla tuloksen 3,00. Harjoittelijoiden opastaminen lähenteli myös hyvää osaamista, mutta jääden kuitenkin keskiarvolla 2,85 niukasti tason kolme alle.

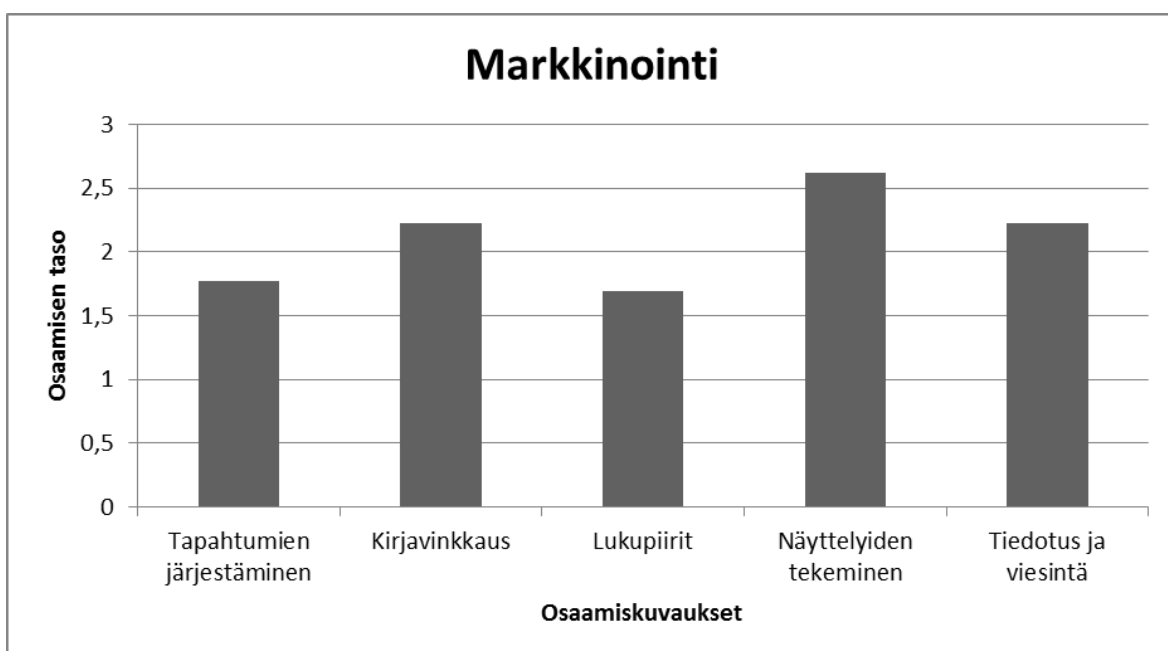
Osaaminen painottui tässä osiossa selvästi vastaajien kesken tasoille yksi ja kaksi. Muut tasot saivat vain yksittäisiä hajaääniä. Huippuosaamista, eli tasoa viisi, oli havaittavissa kuitenkin neljässä kohdassa. Parhaimmillaankin ääniä huippuosaa miselle tuli yksittäisessä tehtäväkuvauksessa kuitenkin vain kaksi kappaletta.



Kuvio 7. Pedagoginen osaaminen

8.6 Markkinointi

Markkinointi oli selvästi osaamiskartoituksen perusteella heikoiten huippuosaamista tai erinomaista osaamista sisältävä osaamiskokonaisuus. Kahdessa työtehtävässä viidestä jäätiin alle tason kaksi, ja korkeimmillaankin saavutettiin vain keskiarvo 2,62. Tämä korkein tulos tuli kohdassa näyttelyiden tekeminen.



Kuvio 8. Markkinointi

Huippuosaamista löytyi kahdesta kohdasta. Kirjavinkkauksessa tason viisi oli osaamiseen merkinnyt kaksi työntekijää, ja tapahtumien järjestämisessä osaamisen tasoksi viisi oli merkinnyt yksi työntekijä. Tästä huolimatta osaaminen painottui markkinoinnin kokonaisuudessa lähestulkoon kaikissa kohdissa toimenkuvan perusosaamiseen, eli tasoon yksi.

Kokonaiskeskiarvoksi osaamiselle muodostui tässä osiossa 2,10. Keskiarvo on selkästi kaikista heikoin verrattuna muihin kokonaisuuksiin. Osaaminen ylittää kuitenkin tason kaksi, joten markkinointikin on kokonaisuutena hyvällä perusosaamisen tasolla.

Suurta vaihtelua perusosaamisen ja huippuosaamisen välillä erilaisissa tehtäväkuvauksissa saattaa selittää tässä kategoriassa se, että kirjastossa vain muutama työntekijä keskittyy näihin toimintoihin. Kaikki eivät vinkkaa kirjoja tai järjestä tapahtumia. Selvästi ne, jotka tekevät usein kirjavinkkauksia, pystyvät vastaamaan osaamisen tasoksi korkeamman, kuin ne, jotka eivät sitä tee lähestulkoon milloinkaan. Positiivisinta oli se, että kuitenkin jokaisessa markkinointiin liittyvässä tehtäväkuvauksessa oli kuitenkin muutama henkilö, joka ilmoitti osaamistasokseen joko huippuosaaminen tai hyvä osaaminen.

8.7 Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen

Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen oli osaamiskartoituksen seitsemästä osaamiskokonaisuuksista kolmas, joka jäi hieman selkeämmin hyvän osaamisen tason alle keskiarvolla 2,66. Tehtäväkuvausten välillä ei ollut suurta hajontaa keskiarvillisesti, sillä monet keskiarvot painottuivat tason kaksi ja kolme väliin.

Vain yksi kohta tässä osaamiskokonaisuudessa ylitti tason kolme. Kyseessä oli internetin käyttäminen ja siellä vaadittavien taitojen hallinta. Osaamisen keskiarvo oli tässä osaamiskuvauksessa 3,46. Osaaminen painottui tasolle 4, huippuosaamista löytyi vain yhdeltä työntekijältä.

Lähimpänä perustasoa oltiin sellaisissa osaamisalueissa, jotka vaativat tietoteknisten laitteiden käyttämistä tai teknistä osaamista itse laitteesta. Näitä olivat muun muassa kohdat asiakaskoneiden käyttäminen ja hallinta (2,38), kopiokoneen käyt-

täminen ja huoltotoimenpiteet (2,31) sekä tulostimen käyttö ja huoltotoimenpiteet (2,54). Nämä tilanteet ovat myös hieman harvinaisempia (poislukien asiakaskoneiden hallinta), joten se saattaa vaikuttaa osaamisen tasoon. Näissä kaikissa kohdissa osaaminen painottui tasoille yksi ja kaksi, eikä kukaan ilmoittanut osaa- mistasokseen tason viisi osaamista.



Kuvio 9. Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen

Kirjastotyössä käytettävien tietokoneohjelmien osaaminen oli seuraavanlaista:

- Kirjastojärjestelmän tekninen hallinta (Nokian kirjaston tapauksessa Auro-
ra): 2,85
- Microsoft Word: 2,85
- Microsoft Excel: 2,31
- Microsoft Outlook: 2,69

Tuloksista voidaan tehdä havainto, että kirjaston oman ohjelmiston tunteminen ja Word-osaaminen olivat lähellä hyvää tasoa, jääden niukasti sen alle. Sähköpos-
tiohjelman käyttäminen ylsi myös hyvään perustasoon, mutta Excelin käyttämisessä oltiin kuitenkin melkein lähempänä perusosaamista kuin hyvää osaamista. Ku-
kaan ei ilmoittanut ohjelmia koskevissa osaamisalueissa osaamiseen tasoa

viisi. Tason neljä vastauksia oli kuitenkin jo jokaisessa kohdassa useampiakin kappaleita. Osaaminen painottui kuitenkin näissäkin kategorioissa kuitenkin pääasiallisesti tasoille 2-3

8.8 Avoimet kysymykset

Osaamiskartoituksen lopussa oli vielä itse osaamiskokonaisuuksien lisäksi kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, olisiko työntekijät halukkaita oppimaan joitain tiettyjä osaamiskartoituksessa lueteltuja asioita tai osaamiskokonaisuuksia. Toisessa kysymyksessä puolestaan kysyttiin, mitkä vastaajien mielestä olivat tärkeitä myös tulevaisuuden osaamisen kannalta. Molempiin kysymyksiin tuli yhteensä neljä vastausta.

Ensimmäisen avoimen kysymyksen vastauksissa toivottiin parempaa ja monipuolisempaa osaamista pääasiallisesti niille alueille, joilla se koettiin heikoimmaksi.

Piki-verkkokirjaston ja sen eri toimintojen käyttöön toivoisin lisää varmuutta. Lisäksi tiettyjä ohjelmia (esim. Excel) olisi hyvä osata käyttää paremmin ja monipuolisemmin (Vastaaja 1)

Excelin lisäksi tällaisia asioita olivat muun muassa mediakasvatus, tiedonhakutaidot, some (sosiaalinen media), PIKI-verkkokirjaston käyttäminen sekä erilaiset ohjelmat.

Nämä asiat, joita edellä on lueteltu, olivat myös suurimmaksi osaksi sellaisia, jotka saivat alhaisia keskiarvoja osaamiskartoituksessa. Esimerkiksi Excelin keskiarvo oli 2,31, mediakasvatuksen 1,92 sekä kirjaston verkkopalveluiden käyttö ja opastus (sisälsi muun muassa Facebookin) 2,69.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin mahdollisia tulevaisuudessa tarvittavia taitoja, joita osaamiskartoituksessa ilmeni vastaajan mielestä. Kolme viidestä vastaajasta sanoi, että kaikki edellämainitut ovat tärkeitä myös tulevaisuudessakin. Yksi vastaajista kertoi, että pedagogiset taidot tulevat olemaan tärkeämpiä tulevaisuudessa:

Tärkeitä taitoja tulevaisuudessakin ovat erilaiset pedagogiset taidot (tiedonhaun opetus, mediakasvatus jne.) (Vastaja 2)

Myös tässä vastauksessa on mainittu mediakasvatus sekä tiedonhakeminen. Tiedonhakeminen on tässä tapauksessa kuitenkin opettajan roolissa, mutta jotta voidaan toteuttaa tiedonhaun opettamista, täytyy itse työntekijän osata tiedonhausta tarvittavat asiat, jotta sitä voidaan opettaa.

Pedagogisia taitoja mittaava osaamiskokonaisuus sai Nokian kaupunginkirjastossa keskiarvon 2,67. Tässä osaamiskokonaisuudessa oli mukana muun muassa mediakasvatus ja tiedonhaun opastus. Pedagoginen osaaminen on pääasiassa tällä hetkellä Nokian kaupunginkirjastossa perusosaamista, joten se voisi olla yksi potentiaalinen tarkemman tarkastelun kohde seuraavia kartoituksia ajatellen.

9 Osaamiskartoituksen yhteenveto ja johtopäätökset

9.1 Osaamiskartoituksen yhteenveto

Osaamiskartoitus lähetettiin 18:lle Nokian kaupunginkirjaston työntekijälle. Vastauksia osaamiskartoitukseen 13 kappaletta. Kyselyyn vastasi jotakuinkin 70% Nokian kaupunginkirjaston työntekijöistä. Vaikka vastausprosentti kyselyyn oli hyvä, ei kyselyä kuitenkaan voi pitää täysin luotettavana kuvana osaamisen tasosta. Näin pienessä otoksessa viiden vastaajan vastaukset saattavat muuttaa vastauksen keskiarvoja suuresti, jos ne painottuisivat samoille asteikoille. Avoimiin kysymyksiin tuli vastauksia yhteensä kahdeksan kappaletta, neljä kumpaankin.

Osaamiskartoituksen tarkoituksena oli olla kattava otos Nokian kaupunginkirjaston kokoisessa kirjastossa olevista tehtävistä, joita lähestulkoon jokainen kirjaston työntekijä joutuu tekemään aika ajoin. Näin saatiin määritelty yleinen osaamisen taso. Nokian kirjasto voi myös jatkossa käyttää opinnäytetyössä käytetty osaamiskartoitusta pohjana tulevaisuudessa, jos osaamiskartoitukselle ilmenee tarvetta. Sitä voi myös tiivistää koskemaan yhtä tiettyä osaamiskokonaisuutta. Jos näin tehdään, tulisi osaamiskokonaisuudessa olla useampia ja tarkempia tehtäväkuva-uksia.

Osaamiskartoitus oli jaettu seitsemään eri osaamiskokonaisuuteen. Jokainen osaamiskokonaisuus sisälsi vaihtelevan määrän työ- ja osaamistehtäviä. Näiden kysymysten lisäksi kyselyn lopussa oli vielä kaksi avointa kysymystä. Osaamiskokonaisuudet olivat seuraavat:

- lainauspalvelut
- tietopalvelu
- kokoelma- ja sisältöosaaminen
- vuorovaikutus- ja viesintätaidot
- pedagoginen osaaminen
- markkinointi
- tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen

9.2 Johtopäätökset

Pääasiallisesti Nokian kaupunginkirjastossa osaaminen oli hyvällä tasolla, joka vastaa asteikossa lukua kolme. Kaikkien osaamiskokonaisuuksien yhteenlasketuksi keskiarvoksi muodostui 3,11. Kokonaiskeskiarvot eri osaamiskokonaisuuksien välillä jakautuivat seuraavanlaisesti:

- lainauspalvelut 4,38
- tietopalvelu 2,96
- kokoelma- ja sisältöosaaminen 3,11
- vuorovaikutus- ja viestintätaidot 3,43
- pedagoginen osaaminen 2,67
- markkinointi 2,10
- tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen 2,66

Kyselyn tuloksista näkee, että paras osaamisen taso Nokian kaupunginkirjastossa on lainauspalveluiksi luokitellussa osaamiskokonaisuudessa. Perusasiat ovat siis hyvin hallussa, ja niissä ei ole paljoakaan parannettavaa. Keskiarvo lähentelee huippuosaamista. Muuten osaaminen on keskimääräisesti hyvää tai hieman perusosaamista parempaa. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että Nokian kaupunginkirjastossa ei ole sellaista osaamisen osa-aluetta, joka tulisi selvästi muita perässä tai vaatisi erityisesti tarkempaa kehittämistyöskentelyä.

Tulosten valossa Nokian kirjasto voisi tehdä erillisen osaamiskartoituksen tai jopa pienen sisäisen auditoinnin markkinoinnin kokonaisuuteen, jossa tarkasteltaisiin lähemmin tätä osa-aluetta. Se oli nimittäin selvästi heikoin kokonaisuus osaamiskartoituksessa mukana olleista ja myös ainoa, jonka keskiarvo jäi alle luvun 2,50. Markkinoinnin osuus sisältää kuitenkin nykyisille kirjastoille tärkeitä toimenkuvia, kuten esimerkiksi tiedotuksen ja viestinnän.

Avoimissa kysymyksissä nousi esille halu parantaa sosiaalisen median taitoja, joten kirjasto voisi järjestää esimerkiksi pienimuotoisen koulutustilaisuuden työntekijöilleen, tai vastavuoroisesti työntekijät voisivat osallistua markkinointiin liittyviin koulutuspäiviin, jos sellaisia järjestetään.

Myös pedagogisen ja tietoteknisen osaamisen kohdalla voitaisiin alkuun tarkastella, mistä osaamisen suhteellinen alempi osaamisen taso johtuu. Pedagogisen osaamisen kategoria sisältää kuitenkin tärkeitä nykypäivän kirjaston taitoja, kuten tietoteknisten laitteiden kanssa toimimisen sekä erilaisia opastustoimintoja muun muassa tiedonhaun parissa. Lisäksi tässä kategoriassa on myös yhä useammin kirjastojen yhteydessä mainittu mediakasvatus. Avoimissa kysymyksissä työntekijät ilmoittivat esimerkiksi erilaisten ohjelmien ja tietoteknisen osaamisen, sekä nimenomaan mediakasvatuksen ja tiedonhaun opastuksen tulevaisuudessa tarvittaviksi tärkeiksi taidoiksi.

Kirjastot ovat vielä nykypäivänä matkalla kohti automatisoidumpaa toimintaa, sillä lainaus- ja palautusautomaatit ovat yleistyneet roimasti viime vuosien kirjastoissa. Kirjastopalvelut ovat myös osin siirtyneet erilaisiin verkkokirjastopalveluihin, joten myös tekniikkaan liittyvissä asioissa on tärkeää pysyä ajantasalla. Yksi vastaus avoimissa kysymyksissä koski tätä asiaa:

tiedonkäsittelytaidot eivät tahdo pysyä ajantasalla, koska järjestelmät muuttuvat koko ajan (Vastaaaja 3)

Erilaisia kursseja ja koulutuspäiviä järjestetään varmasti koskien esimerkiksi uusia kirjastojärjestelmiä, joita ollaan lanseeraamassa käyttöön. Suuri osa opettelusta jää kuitenkin usein työntekijän harteille. Tässä voitaisiin mielestäni koittaa järjestää kirjaston sisäinen opetus uuden kirjastojärjestelmän toimintoihin. Paikalle voitaisiin pyytää, jos vain mahdollista, ohjaaja, joka hallitsee opetustuokiota koskevan ohjelman hyvin. Näin voitaisiin minimoida yksin ohjelman käytön opettelu, ja työntekijät voisivat kysyä myös ohjelman käyttöön liittyvistä asioista ohjaajalta. Näin saataisiin heti paljon tietoa työntekijöille, ja toivon mukaan se minimoi vaikutukset tavallisille kirjaston käyttäjille.

LÄHDELUETTELO

- Helakorpi, S. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.6.2013]. Saatavana: <http://openetti.aokk.fi/seppoh/ak-maailma/tyontaidot.htm>
- Hätönen, Helja. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-instituutti.
- Kuntainfo. 2013. [Verkkosivusto]. Nokia: Nokian kaupunki. [Viitattu 8.9.2013]. Saatavana: <http://www.nokiankaupunki.fi/kuntainfo/>
- Kirjasto. 2013. [Verkkosivusto]. Nokia: Nokian kaupunki. [Viitattu 8.9.2013]. Saatavana: <http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/vapaa-aika/kirjasto/>
- Mitä on hyvä osaaminen. 14.11.2012. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 10.9.2013]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/tyontuki/osaamiskartoitus/hyvaosaaminen/>
- Määrällinen vai laadullinen? 2013. [Verkkosivusto]. Tampere: Viestintätieteiden yliopistoverkosto. [Viitattu 10.9.2013]. Saatavana: <http://viesverk.uta.fi/viestitiet/kaytannot/valinnat/maara.html>
- Niinikangas, V. & Näätäsaari, I. 2000. Osaaminen menestystekijänä. Teoksessa: V. Niinikangas & I. Näätäsaari (toim.) Sivistyksen paikka: kirjoituksia kirjaston tilasta. Turku: Enostone, 107-130.
- Osaamiskartoitus; perusteita. 2009. [Verkkosivusto]. Oulu: Oulun yliopisto. [Viitattu 15.7.2013]. Saatavana: <http://www.oulu.fi/tuke/osaamiskartoitus.htm>
- Pohjalainen, M. 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Ranki, A. 1999. Vastaako henkilöstön osaaminen yrityksen tarpeita? Helsinki: Kauppakaari.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki : WSOYpro
- Ruohotie, P. & Honka, J. (toim.) 1997. Osaamisen kehittäminen organisaatiossa. Seinäjoki: Consulting Team.
- Sallmén, P. 2007. Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Teoksessa: J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Kangasala: Kirjastonhoitajien säätiö, 15-27.

Sharma, C. K. & Singh, A.K. 2011. An Evaluative Study of Information Audit and Knowledge Management Audit. [Verkkolehtiartikkeli]. Brazilian Journal of Information Science 5 (1), 53-59. [Viitattu 10.9.2013]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot; Nokian perustilastot. 2012. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö, kulttuuriyksikkö. [Viitattu 8.9.2013]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2012T2N536>

Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: Kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ.