

Heidi-Maria Hekkala

KIRJASTOAMMATILLISUUDEN UUSI SUUNTA

Tapaustutkimus: Pohjois-Pohjanmaan yleiset kirjastot

KIRJASTOAMMATILLISUUDEN UUSI SUUNTA

Tapaustutkimus: Pohjois-Pohjanmaan yleiset kirjastot

Heidi-Maria Hekkala
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-
ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä(t): Heidi-Maria Hekkala

Opinnäytetyön nimi: Kirjastoammatillisuuden uusi suunta: Tapaustutkimus Pohjois-Pohjanmaan yleiset kirjastot

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistuslukkukausi ja -vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 66 + 18

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen tapaustutkimus, jonka tavoitteena on selvittää sitä, millaisia osaamistarpeita ja vaatimuksia uusi kirjastoammatillisuus asettaa kirjastoammattilaisille. Tätä tutkin viitekehyksessäni ja tapaustutkimuksen kautta. Tapaustutkimuksessa kartoitetaan sitä, millaista osaamista Pohjois-Pohjanmaan yleisistä kirjastoista jo löytyy suhteessa uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeisiin ja vaatimukseen tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueilla tarkasteltuna. Tutkimuksessa tarkastellaan myös sitä, onko näillä osa-alueilla mahdollisia koulutustarpeita tai toiveita. Työn toimiksiantajana toimi Oulun kaupunginkirjasto ja välillisesti Pohjois-Pohjanmaan maakunnallinen arviointiryhmä.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kahdesta luvusta, joissa käsittelen osaamisen johtamista ja kehittämistä yleisissä kirjastoissa ja uudistuvaa kirjastoammatillisuutta. Uudistuvan kirjastoammatillisuuden luvussa esittelen uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia. Opinnäytetyön tietoperustan kirjoittamisessa hyödynsin monipuolisesti erilaisia ajankohtaisia ja kirjastoalaa käsitteleviä painettuja ja sähköisiä lähteitä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä sekä kuvailevaa tilastoanalyysiä. Opinnäytetyön tapaustutkimus on toteutettu Pohjois-Pohjanmaan yleisiin kirjastoihin jaetun osaamiskartoituskyselystä valikoitujen osa-alueiden vastausten koonnin ja analyysin kautta. Nämä valikoidut osa-alueet ovat tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueet.

Opinnäytetyön tutkimusosan yhteenvedon voidaan todeta, että Pohjois-Pohjanmaan yleisissä kirjastoissa uuden kirjastoammatillisten osaamistarpeisiin ja vaatimukseen vastataan tutkittavilla osa-alueilla suhteellisen hyvin. Varsinaista osaamisvajetta ei noussut esiin miltään osa-alueelta. Tutkimustulosten perusteella kaikilta osa-alueilta osaamista löytyy keskitetysti muun muassa työryhmien muodossa. Koulutushalukkuutta löytyi kaikilta tutkittavilla osa-alueilta.

Opinnäytetyöni tutkimusosan tuloksia on tarkoitus hyödyntää osana hanketta. Opinnäytetyön tuloksia voidaan myös hyödyntää esimerkiksi alueellisen koulutussuunnittelun tukena ja laajemman tutkimuksen pohja-aineistona. Lisäksi opinnäytetyössä esitellyn kirjastoammatillisuuden ydintehtävän myötä voidaan nähdä syy kirjastoammatillisuuden säilymiselle myös tulevaisuudessa.

Asiasanat: yleiset kirjastot, Pohjois-Pohjanmaa, tapaustutkimus, osaamiskartoitus, kirjastonhoitajat, kirjastonhoitajuus, osaamistarve, tulevaisuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Library and Information Services

Author(s): Heidi-Maria Hekkala

Title of thesis: New professional trends of librarianship: Case study public libraries of Northern Ostrobothnia

Supervisor(s): Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018 Number of pages: 66 + 18

This thesis is a case study and its purpose is to clarify what the competences and skills are that new librarianship entails and how these competences and skills affect the librarians of today. The case study was carried out in order to find out how the competences and skills of librarians in Northern Ostrobothnian public libraries correlate with the competences and skills of new librarianship. The examined skill areas in the case study were information and communication technology, presentation and event organization and customer service. The study also explored possible needs and wishes for further training on the examined skill areas. This thesis was directly commissioned by the Oulu city library and indirectly by the regional evaluation group of Northern Ostrobothnia.

The theoretical background of this thesis consists of two chapters. The first chapter deals with the knowledge management of public libraries. In the second chapter the new professional trends of librarianship are addressed, and the competences and skills of new librarianship are introduced. In the writing process of the theoretical background of the thesis several current and up-to-date information sources are utilized.

The research methods used in this thesis were content analysis and descriptive statistics. The case study was carried out by compiling and analyzing the answers of selected areas of a competence mapping survey that was distributed to the public libraries of Northern Ostrobothnia. These selected areas were information and communication technology skills, presentation skills and event organization skills and customer service skills.

As a summary of the research results of this thesis, it can be stated that the competence and skills of new librarianship were quite well fulfilled in the public libraries of Northern Ostrobothnia. There was no notable lack of competence or skills in any of the examined areas. Wishes for further training were found on all the examined skill areas.

The research results of my thesis are supposed to be utilized in an ongoing project of Oulu city library. In the future, the thesis results can also be utilized when planning regional education. Furthermore, the results can serve as a base for a more comprehensive study on the similar topic. Finally, in the thesis, the fundamental mission of librarians was introduced, which can be seen as a reason of preservation for librarianship as a profession.

Keywords: public libraries, Northern Ostrobothnia, case study, competence mapping, librarians, librarianship, competence, future

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMEKSIANTAJAN JA TAUSTATOIMIJOIDEN ESITTELY	9
2.1	Toimeksiantajana Oulun kaupunginkirjasto	9
2.2	Pohjois-Pohjanmaan yleiset kirjastot ja niiden maakunnallinen yhteistyö.....	11
2.3	Yleiset kirjastojen toimintaan vaikuttavat taustatekijät	13
3	OSAAMISEN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN YLEISISSÄ KIRJASTOISSA.....	14
3.1	Osaamisen johtaminen käsitteenä	14
3.2	Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa henkilöstösuunnitelman kautta.....	15
3.3	Osaamiskartoitukset henkilöstösuunnitelman kehittämisen työkaluna	16
3.4	Osaamisen kehittäminen yleisissä kirjastoissa	17
4	UUDISTUVA KIRJASTOAMMATILLISUUS.....	18
4.1	Kirjastoammatillisuuden muutostarve – miksi muuttua, kun nykyinen vielä toimii?... 18	
4.2	Kirjastoammatillisuuden muuttumaton ydin	19
4.3	Kirjastoammatilliset osaamistarpeet ja vaatimukset yleisesti.....	21
4.4	Kirjastoammatillisuuden tulevaisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset – trendejä Suomesta ja maailmalta	22
4.5	Visioita tulevaisuuden kirjastosta.....	25
4.6	Tutkittavien osa-alueiden uudistuneet tehtävät, osaamistarpeet ja vaatimukset	27
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄT	32
6	OSAAMISKARTOITUSKYSELY POHJOIS-POHJANMAAN YLEISTEN KIRJASTOJEN HENKILÖKUNNALLE	34
6.1	Osaamiskartoituskyselyn taustaa ja sen toteutus	34
6.2	Kyselyn rakenne, osa-alueet ja käsiteltävien osa-alueiden rajaus.....	35
7	KYSELYN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	36
7.1	Tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen osa-alue	37
7.2	Esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen osa-alue	44
7.3	Asiakaspalveluosaamisen osa-alue	50
7.4	Johtopäätökset.....	52
8	POHDINTA	60
	LÄHTEET	62
	LIITTEET	67

1 JOHDANTO

Kirjasto organisaationa ja kirjastoala kokonaisuudessaan ovat olleet muutoksen alaisina jo parin viimeisen vuosikymmenen ajan. Paljon on tuossa ajassa jo muuttunut, ja paljon tulee varmasti vielä muuttumaan tulevaisuudessa. Lähiaikoina tapahtuneita mainittavimpia muutoksia kirjastojen ja kirjastoalan kannalta ovat ehdottomasti kirjastolain uudistuminen, tietoyhteiskunnan jatkuva kehittyminen ja tietotekniikan syvempi integroituminen niin työ- kuin arkielämäänkin sekä muuttuvat kirjaston käytön tavat. Nämä muutokset tuovat mukanaan uudenlaisia haasteita niin kirjastolle kuin kirjastoammattilaisellekin. Yksi tapa vastata näihin haasteisiin on muokata kirjaston palveluja vastaamaan yhteiskunnan odotuksia ja vaatimuksia. Tämä ajatus muokkaustarpeesta onkin pohjana uuden kirjastoammatillisuuden idealle ja sen sisältämille osaamistarpeille ja vaatimuksille.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää sitä, millaisia osaamistarpeita ja vaatimuksia uusi kirjastoammatillisuus asettaa kirjastoammattilaisille. Tätä tutkin ensin viitekehyksessäni, jonka jälkeen syvennän tutkimusta tapaustutkimuksen kautta. Tapaustutkimus on toteutettu Pohjois-Pohjanmaan yleisiin kirjastoihin jaetun osaamiskartoituskyselystä valikoitujen osa-alueiden vastausten koonnin ja analyysin kautta. Nämä valikoidut osa-alueet ovat tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueet. Tapaustutkimuksen myötä pyrin kartoittamaan tapauskohtaisesti sitä, millaista osaamista Pohjois-Pohjanmaan yleisistä kirjastoista jo löytyy suhteessa uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeisiin ja vaatimukseen edellä mainituilla osaamiskartoituksesta valituilla kolmella osa-alueella. Lisäksi tutkimuksessa tarkastelen sitä, nouseeko näillä osa-alueilla esiin mahdollisia koulutus- ja kehitystarpeita tai toiveita. Käsittelen opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä ja tutkimusmenetelmiä lähemmin luvussa 5.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Oulun kaupunginkirjasto ja lisäksi välillisesti myös Pohjois-Pohjanmaan maakunnallinen arviointiryhmä. Maakunnallinen arviointiryhmä oli valinnut yhdeksi arviointikohteekseen uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset. Sain maakunnalliselta arviointiryhmältä aiheeksi aiemmissa opinnoissa ryhmälle laatimalleni osaamiskartoituskyselylle uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset. Tätä kyseistä osaamiskartoituskyselyä hyödynnän opinnäytetyöni tapaustutkimuksessa, sillä opinnäytetyöni on jatkumoa aiemmalle projektityölleni. Osaamiskartoituskyselyn taustoista kerron enemmän luvussa 6. Tämän

kyselyn myötä valitsin koko opinnäytetyöni aiheeksi juuri uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset.

Opinnäytetyöni näkökulma on siis vahvasti työelämälähtöinen ja käytännönläheinen, sillä opinnäytetyön aihe ja sen toimeksianto tuli suoraan työkentältä, ja toteutettu kysely oli suunnattu kirjastoalan vakinaisille ammattilaisille. Tapaustudkimuksen avulla voidaan selvittää uuden kirjastoammatillisuuden idean sisältämän osaamistarpeiden ja vaatimusten suoria kytköksiä työelämään. Lisäksi osaamiskartoituskyselyn avulla pyritään konkreettisesti kehittämään osaamista kirjastoissa, ja sen vastauksia voidaan hyödyntää alueellisen koulutussuunnittelun apuna.

Opinnäytetyöni viitekehys koostuu kahdesta osasta. Molemmat viitekehysten osat ovat tärkeitä opinnäytetyöni kannalta, sillä ne täydentävät omalta osaltaan tutkimustani. Viitekehys selvittää sitä tietopohjaa, joka toimii koko opinnäytetyöni taustalla.

Ensimmäinen osa käsittelee osaamisen johtamista ja kehittämistä yleisissä kirjastoissa. Tämän viitekehysten osan kautta selvennän sitä, miten osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa on nähtävissä. Lisäksi esittelen sitä, miten osaamiskartoituskysely on liitettävissä osaamisen johtamiseen kirjastoissa. Kerron lisäksi osaamisen kehittämisestä yleisissä kirjastoissa. Tämä osa on suoraan linkitettävissä opinnäytetyöni tutkimuksen osaamiskartoituskyselyn tekemiseen, ja sitä kautta kyselyn taustalla olevaan tarpeeseen arvioida uusia ammatillisia vaatimuksia kirjastoalalla.

Viitekehysteni toinen osa käsittelee uudistuvaa kirjastoammatillisuutta. Tässä viitekehysten osassa kerron uuden kirjastoammatillisuuden idean taustasta selvittäen sitä, mistä tarve kirjastoammatillisuuden muutokselle kumpuaa. Tuon esiin lisäksi näkökulman kirjastoammatillisuuden ydintehtävään, jonka varassa myös uusi kirjastoammatillisuus osaamistarpeineen ja vaatimuksineen rakennetaan. Tämän jälkeen selvennän kirjastoammatillisia osaamistarpeita ja vaatimuksia yleisesti. Sitten avaan uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia yleisellä tasolla. Lisäksi tuon esiin myös visioita tulevaisuuden kirjastosta parin esimerkin myötä. Lopuksi esittelen osa-alueittain uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueilla. Tämä viitekehysten osa on hyvin tärkeä koko opinnäytetyön kannalta, sillä tästä osasta löytyy tutkimukselleni vertailukohta, uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset valikoidulla osa-alueilla.

Idea uudesta kirjastoammattillisuudesta on kokonaisuudessaan vielä verrattain uusi eikä sitä ole juuri tutkittu. Tämän vuoksi opinnäytetyöni onkin hyvin ajankohtainen, sillä se valottaa uuden kirjastoammattillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia yleisellä tasolla sekä tarkemmin tarkasteltuna tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueilla. Opinnäytetyöni tarjoaa siis yhden näkökulman uuden kirjastoammattillisuuden idean sisältämistä osaamistarpeista ja vaatimuksista. Näiden osaamistarpeiden ja vaatimusten tuntemuksen kautta voidaan tulevaisuuden haasteisiin vastata mahdollisesti hieman paremmin.

2 TOIMEKSIANTAJAN JA TAUSTATOIMIJOIDEN ESITTELY

Opinnäytetyöni varsinaisena toimeksiantajana toimii Oulun kaupunginkirjasto. Tämän lisäksi välillisesti toimeksiantajana toimii Pohjois-Pohjanmaan maakunnallinen arviointiryhmä, jolta sain aiheen opinnäytetyön tutkimusosan osaamiskartoituskyselyyn sekä sen kautta koko opinnäytetyöhön. Tässä kappaleessa esittelen ensin Oulun kaupunginkirjaston. Tämän jälkeen kerron Pohjois-Pohjanmaan yleisistä kirjastoista ja maakunnallisesta yhteistyöstä, jonka yhteydessä esittelen maakunnallisen arviointiryhmän sekä esimerkkihankkeen alueellisesta yhteistyöstä. Lopuksi kerron hieman yleisistä kirjastojen toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä.

2.1 Toimeksiantajana Oulun kaupunginkirjasto

Oulun kaupunginkirjasto on aloittanut toimintansa jo vuonna 1877. Nykyään kirjastoverkko koostuu koko kaupungin kattavasta palveluverkostosta, joka koostuu 24 kirjastosta sekä kolmesta kirjastoautosta. (Oulun kaupunki 2018a, viitattu 6.3.2018.) Kymmenen edellä mainituista kirjastoista toimii lisäksi omatoimikirjastona, jonne asiakkaat pääsevät asioimaan myös kirjaston normaalien aukioloaikojen ulkopuolella (Oulun kaupunki 2018b, viitattu 6.3.2018). Kirjastojen sekä kirjastoautojen lisäksi Oulun kaupunginkirjastolla on kaksi muuta palvelupistettä: keskustan palvelukeskuksen kirjasto sekä kirjakaappi Oulun Yliopistollisessa sairaalassa. (Oulun kaupunki 2018c, viitattu 6.3.2018). Vuoden 2016 tilastotietojen mukaan Oulun kaupunginkirjastossa oli kirjastoammatillisia henkilötyövuosia 139, joista korkeakoulutettuja kirjastoammatillisia henkilötyövuosia oli 70 (Kirjastot.fi 2018d, viitattu 25.3.2018).

Oulun kaupunginkirjaston kokoelmiin kuuluu lähes miljoona teosta. Kävijöitä Oulun kaupunginkirjastossa on vuosittain liki kaksi miljoonaa ja lainoja on vuosittain yli kolme ja puoli miljoonaa. (Oulun kaupunki 2018a, viitattu 6.3.2018.) Oulun kaupunginkirjaston kokoelmiin kuuluu muun muassa pääkirjastossa oleva maakuntakokoelma, joka pitää sisällään Pohjois-Pohjanmaan liittyvää aineistoa ja paikallisten kirjailijoiden teoksia (Oulun kaupunki 2018d, viitattu 6.3.2018).

Oulun kaupunginkirjaston toiminta-ajatus ohjaa koko kirjaston toimintaa. Toiminta-ajatus määrittelee Oulun kaupunginkirjaston kaikille avoimeksi kulttuurin, tiedon ja sivistyksen keskuksiksi, joka on syrjinnästä vapaa tila. Toiminta-ajatuksen mukaan kirjasto tukee palveluillaan ja kokoelmillaan

kaikkien tasa-arvoisia oikeuksia elinikäiseen oppimiseen sekä virkistäytymiseen. Lisäksi toiminta-ajatuksessa määritellään, että Oulun kaupunginkirjaston erityistehtävänä on edistää pohjoispohjalaista kulttuuria. (Oulun kaupunki 2018a, viitattu 6.3.2018.)

Kirjastoille tavanomaiseen tapaan Oulun kaupunginkirjastollakin on palveluja määrittävät palvelulupaukset. Nämä palvelulupaukset ovat seuraavat:

- 1. Kaikilla on yhtäläinen oikeus kirjastoon ja sen palveluihin*
- 2. Kirjastosta löytyy lukemista jokaiselle*
- 3. Kirjasto tukee oppimista ja sivistystä*
- 4. Kirjastolaiset auttavat aina*
- 5. Kirjasto tuo iloa ja elämyksiä kaikille*
- 6. Kirjasto on kohtaamispaikka (Oulun kaupunki 2018a, viitattu 6.3.2018.)*

Oulun kaupunginkirjasto on määritellyt myös ekolupaukset, joita on kuusi. Ekolupaukset koskevat muun muassa kirjaston logistiikkaa, kirjaston kierrätystapoja, kirjaston energiaratkaisuja sekä kirjaston teknologisia ratkaisuja. Näiden ekolupausten kautta ohjataan koko kirjaston toimintaa ekologisuus huomioon ottaen. (Oulun kaupunki 2018a, viitattu 6.3.2018.)

Oulun kaupunginkirjasto kuuluu OUTI-kirjastoverkkoon, joka koostuu yhteensä 15 eri kaupungin- ja kunnankirjastosta sekä useista erikoiskirjastoista. OUTI-kirjastoilla on yhteinen aineisto- ja lainajarekisteri. OUTI-kirjastojen verkkokirjasto uudistui tänä vuonna ja uuden verkkokirjaston alustana on Kansalliskirjaston ylläpitämä Finna-hakukokonaisuus. (Outi-kirjastot 2018, viitattu 6.3.2018.) Oulun kaupunginkirjaston sekä OUTI-kirjastojen kirjastojärjestelmäksi otettiin käyttöön vuonna 2016 avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmä Koha (Oulun kaupunki 2018e, viitattu 6.3.2018).

Oulun kaupunginkirjasto tekee kirjastojen välistä yhteistyötä muun muassa edellä esitellyn OUTI-kirjastoverkon kautta. Lisäksi Oulun kaupunginkirjasto tekee kansallista yhteistyötä, ja sen tärkeitä yhteistyökumppaneita tässä yhteistyössä ovat Pohjois-Suomen yleiset sekä tieteelliset kirjastot,

kaikki suomalaiset yleiset kirjastot, kirjastot.fi-palvelu sekä Suomen kirjastoseura. Oulun kaupunginkirjaston yksi tärkeä yhteistyöelin on Yleisten kirjastojen neuvosto. (Oulun kaupunki 2018d, viitattu 6.3.2018.)

Oulun kaupunginkirjastolla on vuoden 2018 alusta alkaen ollut alueellinen kehittämistehtävä. Tuo tehtävä on määritelty uudistuneessa yleisiä kirjastoja koskevassa laissa. Alueellisen kehittämistehtävän tarkoituksena on tukea alueen yleisten kirjastojen kehitystä, henkilöstön osaamista sekä edistää kirjastojen välistä yhteistyötä. Alueellisesta kehittämistehtävästä vastaava kirjasto toimii yhteistyössä muiden alueellista kehittämistehtävää hoitavien yleisten kirjastojen kanssa, valtakunnallisesta kehittämistehtävästä vastuussa olevan yleisen kirjaston kanssa sekä lisäksi muiden kirjastojen kanssa. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 8§.)

Alueellisesta kehittämistehtävästä opetus- ja kulttuuriministeriö on tehnyt tänä vuonna toimeen tulleen tarkentavan asetuksen. Tässä asetuksessa määritellään, että alueellisessa kehittämistehtävässä Oulun kaupunginkirjaston toimialueena ovat Kainuun kunnat ja Pohjois-Pohjanmaa (Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yleisistä kirjastoista 660/2017 2§). Seuraavaksi kerron Pohjois-Pohjanmaan yleisistä kirjastoista enemmän, ja selvennän niiden maakunnallista yhteistyötä.

2.2 Pohjois-Pohjanmaan yleiset kirjastot ja niiden maakunnallinen yhteistyö

Vuoden 2016 yleisten kirjastojen tilastojen mukaan Pohjois-pohjanmaan maakunnan alueella yleisiä kirjastoja on yhteensä 69 kappaletta. Näistä 29 on pääkirjastoja ja 40 sivukirjastoja. Muita palvelupaikkoja alueella on 40. Pohjois-Pohjanmaan alueen kirjastopalvelujen monimuotoisuutta lisäävät alueella toimivat 12 kirjastoautoa. (Kirjastot.fi 2018a, viitattu 6.3.2018.) Vuoden 2016 tilastotietojen mukaan Pohjois-Pohjanmaan yleisissä kirjastoissa oli kirjastoammatillisia henkilötyövuosia yhteensä n. 300 (Kirjastot.fi 2018c, viitattu 12.2.2018).

Vuonna 2016 Pohjois-Pohjanmaan yleisten kirjastojen kokoelmiin kuului 2 925 353 teosta, joista suurin osa oli kirjoja. Lainaajia maakunnan alueella vuonna 2016 oli yhteensä 157 359 ja fyysisiä käyntejä tuolloin oli 3 837 811. Kokonaislainausmäärä samana vuonna Pohjois-Pohjanmaan alueella oli 7 164 927 ja näistä kirjalainoja oli 5 545 485. (Kirjastot.fi 2018a, viitattu 6.3.2018.)

Pohjois-Pohjanmaan maakunnan yleisissä kirjastoissa tehdään monipuolisesti yhteistyötä muun muassa kehitystyön, arviointityön, projektityön ja koulutusyhteistyön kautta. Esimerkiksi Tiekkö-kirjastoverkossa tehdään koulutus- ja projektiyhteistyötä. Tiekkö-kirjastoverkkoon kuuluvat Alavieskan, Kalajoen, Merijärven, Nivalan, Oulaisten, Sievin ja Ylivieskan yleiset kirjastot. (Tiekkö-kirjastot 2018, viitattu 6.3.2018.)

Pohjois-Pohjanmaan maakunnan alueella toimii yleisten kirjastojen maakunnallinen arviointiryhmä. Maakunnallinen arviointiryhmä on muodostettu Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen edustajista sekä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston edustajasta. Varsinaisia jäseniä ryhmässä on seitsemän ja varajäseniä on neljä. (Männikkö, sähköpostiviesti a, 6.10.2017.)

Maakunnallisen arviointiryhmän tehtävänä on Pohjois-Pohjanmaan alueen yleisten kirjastojen arviointityön koordinointi, ja se on tätä arviointityötä varten perustettu. Koko ryhmän toiminnan perustana toimii kirjastolain kirjastoille asettama velvoitus oman toimintansa arvioinnista. Arviointikohdeksi maakunnallinen arviointiryhmä oli valinnut uusien vuonna 2017 valittujen kuntapäätäjien kirjastonkäytön, asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista sekä uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset. (Kirjastot.fi 2018b, viitattu 6.3.2018; Männikkö 2017, viitattu 3.11.2017.)

Yhtenä hyvänä esimerkkinä Pohjois-Pohjanmaan maakunnan yleisten kirjastojen yhteistyöstä on maakunnallinen asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hanke, joka alkoi 1.8.2017 ja se jatkuu 31.5.2018 asti. Hankkeen tarkoituksena on uusien palvelukonseptien kehittämisen laajentaminen koko maakunnan alueelle ja asiakkaiden osallistaminen kirjastopalvelujen suunnittelussa. Hankkeen puitteissa kerätään asiakkaiden mielipiteitä nykypäivän kirjastoista sekä niiden palvelumuodoista. Vastausten perusteella arvioidaan vastaavatko palvelut asiakkaiden odotuksia ja asiakkailta kerättyä tutkimustietoa hyödynnetään alueellisen koulutuksen sekä kirjastojen toiminnan suunnittelun tukena. Hankkeen yhteydessä on myös tarkoitus järjestää asiakasiltoja, joissa kirjastojen palveluja markkinoidaan ja tuodaan esille. Hankkeen ohjausryhmänä toimii maakunnallinen arviointiryhmä. (Kirjastot.fi 2018b, viitattu 6.3.2018; Männikkö, sähköpostiviesti b, 6.10.2017.)

Tämän maakunnallisen hankkeen tavoitteena on siis arvioida asiakkaiden odotuksia kirjastopalveluista. Tällä arvioinnilla vastataan maakunnallisen työryhmän arviointikohdetta, joka koski asiakkaiden odotuksia kirjastopalveluista. Hankkeessa on tarkoitus hyödyntää myös maakunnalliselle arviointiryhmälle laatimani osaamiskartoituskyselyn vastauksia vertailtaessa kirjastojen tarjoamia

palveluja ja asiakkaiden odotuksia niistä. Osaamiskartoituskysely toimii lisäksi alueellisen koulutuksen suunnittelun tukena. (Männikkö 2017, viitattu 3.11.2017.)

2.3 Yleiset kirjastojen toimintaan vaikuttavat taustatekijät

Yleisiä yleisten kirjastojen toimintaan vaikuttavia taustatekijöitä on paljon. Muuttuvat kirjastonkäytötavat, muuttuvat tiedonkäytötavat, verkostoituminen ja globalisaatio sekä yleinen haasteellinen taloustilanne asettavat omia haasteitaan niin kirjastoille kuin kirjastoammattilaisillekin. Yhtenä esimerkkinä yleisten kirjastojen toimintaan vaikuttavista taustatekijöistä nostan kuitenkin esiin tulevan maakuntauudistuksen, sillä sen vaikutuksia kirjastoihin ja kirjastotyöhön on spekuloitu kirjastoalan yleisessä keskustelussa jo jonkin aikaa.

Tulevan maakuntauudistuksen tarkoituksena on perustaa uudet maakunnat, uudistaa terveydenhuollon ja sosiaalihuollon rakenne ja siirtää maakunnille uusia tehtäviä (Maakunta- ja sote-uudistus, viitattu 6.3.2018). Maakuntauudistuksen vaikutusta kirjastoihin ei voida vielä täysin ennakoida. Lähinnä kirjastoihin vaikuttavia tekijöitä voidaan nähdä organisatorisella tasolla. Näin ollen voidaan sanoa, että nämä maakuntauudistuksen mukanaan tuomat muutokset eivät todennäköisesti juurikaan tule vaikuttamaan siihen millaista osaamista kirjastoissa jatkossa tullaan tarvitsemaan.

Maakuntauudistuksen myötä voitaisiin kuitenkin pohtia esimerkiksi sitä, pystyttäisiinkö kirjastoammattilaisten osaamista hyödyntämään maakunnan sisällä ikään kuin ristiin. Tämänkaltaisella osaamisen ristiin hyödyntämisellä jokaisessa kirjastossa ei tarvitsisi olla samojen asioiden erityisasiantuntijoita vaan asiantuntijuutta voitaisiin alueen sisällä hajauttaa. Näin tehtäessä kirjastojen erityisasiantuntijoiden määrä voisi kasvaa ja kirjastopalveluja pystyttäisiin mahdollisesti monipuolistaamaan entisestään.

3 OSAAMISEN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Kirjastojen toimintaympäristön jatkuva muutos ja uudistuminen tuovat nykyaikana omanlaisiaan haasteita mukanaan myös kirjastojen johtamiseen, sillä alati muutoksessa oleva yhteiskunta vaatii alati muuntautuvaa ja uudistuvaa palvelua. Juntusen & Saartin mukaan johtajuus kirjastoissa on muuttunut entistä ammattimaisemmaksi. Lisäksi he mainitsevat, että julkishallinnossa korostetaan enenevässä määrin ammattimaista johtamista ja yritysmaailmasta tuttuja toimintamalleja on otettu julkishallintoon mukaan. (2012, 8.)

Yksi näistä yritysmaailmasta tutuista toimintamalleista on osaamisen johtaminen. Kirjastoissa osaamisen johtaminen ilmenee henkilöstösuunnitelman kautta. Osaamiskartoitus onkin yksi hyvä työväline henkilöstösuunnitelman kehittämisessä. (Juntunen & Saarti 2012, 67-68.) Näin ollen kirjastoissa tehtävät osaamiskartoitukset ovat kiinteästi osa kirjastojen osaamisen johtamista ja kehittämistä.

3.1 Osaamisen johtaminen käsitteenä

Osaamisen johtaminen on organisaation toiminta- ja kilpailukyvyn vahvistamista ja turvaamista osaamis pohjan avulla. Osaamisen johtaminen sisältää kaiken sen tarkoituksenmukaisen toiminnan, jonka avulla organisaation strategian edellyttämää osaamista arvostetaan, kehitetään ja uudistetaan kaikilla organisaation tasoilla. Käsitteen alle sijoitetaan koko se laaja johtamisen kokonaisuus, jonka ohjaamana organisaation osaamisen johtaminen tapahtuu. (Viitala 2005, 14.)

Osaamisen johtamisen tarkoituksena on taata organisaation tavoitteiden ja päämäärien edellyttämä osaaminen niin nykyhetkessä kuin myös tulevaisuudessa (Viitala 2005, 38). Osaamisen johtamisen kiinnostuskohdaksi voidaan luonnehtia organisaation tulevaisuuden tahtotilaan eli visiota (sama, 15). Siksi onkin tärkeää, että organisaatio määrittelee sen, mihin tulevaisuudessa ollaan pyrkimässä ja millaista osaamista tarvitaan, jotta tuohon tahtotilaan eli visioon päästään. Osaamisen johtamisen päätavoitteena voidaan nähdä organisaation strategian ja organisaation työntekijöiden osaamisen yhdistäminen (sama, 109). Näin ollen johtamalla ja kehittämällä systemaattisesti

työntekijöiden osaamista sekä valjastamalla organisaation työntekijöiden osaaminen mahdollisimman hyvin organisaation käyttöön, pystytään organisaation perustehtävää, strategiaa ja visiota tulevasta todentamaan parhaalla mahdollisella tavalla.

3.2 Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa henkilöstösuunnitelman kautta

Kirjaston toiminnalle ja sen johtamiselle on olemassa tietyt reunaehdot. Nämä kirjastojen toimintaa ohjaavat puitteet rakentuvat kehysorganisaation ohjeiden ja sääntöjen lisäksi erilaisista säädöksistä, asetuksista, laeista sekä muista ohjaavista dokumenteista. (Juntunen & Saarti 2012, 33.) Yleisten kirjastojen kehysorganisaatioina toimivat tavanomaisesti kunnat (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, viitattu 29.11.2017).

Kirjastojen toiminnan ja johtamisen viitekehyksessä näistä edellä mainituista reunaehdoista keskeisimpiä ovat lait ja asetukset (Juntunen & Saarti 2012, 33). Näistä taas keskeisimmiksi voidaan luonnehtia Suomen perustuslakia, kirjastolakia ja kirjastoasetusta (Juntunen & Saarti 2012, 12-15). Lakien ja asetusten lisäksi kirjastojen toimintaa tukevinä dokumentteina voidaan nähdä muun muassa *Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020 – Kansalaisen kirjasto, olennainen osa suomalaista osaamista* -asiakirja (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, viitattu 19.11.2017) ja *Kirjastotyön eettiset periaatteet* -asiakirja (Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011, viitattu 19.11.2017).

Kirjastoissa osaamisen johtamista toteutetaan henkilöstösuunnitelman kautta. Henkilöstösuunnitelma on työkalu, jonka avulla kirjastojen tärkeintä voimavaraa – henkilökuntaa ja heidän osaamistaan – johdetaan ja kehitetään päämäärätietoisesti vastaamaan kirjastojen tulevaisuuden tavoitteita. Henkilöstösuunnitelmalla toisaalta arvioidaan tulevaisuuden osaamistarpeita työntekijöillä, ja toisaalta se tuo esiin ne konkreettiset toiminnot, joita tarvitaan, jotta asetetut tavoitteet saavutettaisiin. (Juntunen & Saarti 2012, 67.) Henkilöstösuunnitelman kautta ennakoidaan myös sitä, millaisia henkilöstömuutoksia kirjastoon on mahdollisesti tulossa. Usein henkilöstösuunnitelmassa tuodaan esiin ne toimenpiteet, miten näihin muutoksiin tullaan vastaamaan. (sama, 73.)

Henkilöstösuunnitelma olisi hyvä tehdä yhteistyössä henkilöstön kanssa, sillä suunnitelmasta avoimesti yhdessä käyty keskustelu parantaa suunnitelman itsensä lisäksi organisaation tiedonkulkua, auttaa henkilöstöä ymmärtämään organisaationsa toimintaa, ja kannustaa omalta osaltaan näin

osallistumaan sen kehittämiseen (Juntunen & Saarti 2012, 68). Henkilöstösuunnitelmaan liittyvätkin toimenpiteet hyvän työyhteisön rakentamiseksi ja ylläpitämiseksi (sama, 67). Tämänkin vuoksi on täysin perustelua kuulla myös henkilökunnan ajatuksia sekä ideoita niin työnsä kuin myös työyhteisönsä kehittämisessä ja suunnittelussa. Juntunen ja Saarti mainitsevat hyvän henkilöstösuunnittelun tärkeyden korostuvan siinä, että se auttaa kirjastoa ja sen henkilökuntaa kohtaamaan ennakkoiden niin muuntuvien toimenkuvien kuin muuntuvien osaamistarpeiden haasteet (2012, 68).

3.3 Osaamiskartoitukset henkilöstösuunnitelman kehittämisen työkaluna

Osaamiskartoitukset ovat yksi työväline henkilöstösuunnitelman kehittämisessä. Koska henkilöstösuunnitelma, joka perustuu tietoon, pystytään kirjastoissa tekemään osaamiskartoitusten ja työhyvinvointikyselyjen avulla. (Juntunen & Saarti 2012, 68.) Osaamiskartoituksen ollessa yleensä melko herkkä aihe työntekijöille, se on hyvä valmistella yhdessä henkilökunnan tai henkilökunnan edustajien kanssa. Osaamiskartoituksesta avoin tiedottaminen myös ehkäisee epäluuloja sitä kohtaan. (sama, 70.)

Päätarkoituksena osaamiskartoituksella on kartoittaa koko organisaation tasolla se, mitä osaamista organisaatiosta jo löytyy, eikä sen tarkoitus suinkaan ole kohdentaa tarkastelua yksittäisen työntekijän osaamiseen. Osaamiskartoituksella voidaan arvioida eri osaamisalueita, esimerkiksi kirjaston hallintoon ja organisaatioon liittyvää osaamista, kirjastotyön eri osa-alueisiin liittyvää osaamista tai muuta osaamista, kuten vaikkapa kielitaitoa tai pedagogisia taitoja. Lisäksi osaamiskartoituksen avulla pystytään paikantamaan myös ne osaamisen kehittämiskohteet, joita kirjastolla sillä hetkellä on. Tuon tiedon avulla voidaan osaamista täydentää joko rekrytoinneilla tai täydennyskoulutuksella. (Juntunen & Saarti 2012, 70 - 71.)

Jotta organisaation henkilöstön osaaminen voitaisiin valjastaa käyttöön parhaimmalla mahdollisella tavalla, on henkilöstön osaaminen siis ensin kartoitettava. Sillä vasta kun tiedetään mitä osaamista löytyy, voidaan osaamista ryhtyä systemaattisesti johtamaan sekä kehittämään. Pohjalainen mainitsee teoksessaan, että ”osaamisen johtamisessa keskeistä on osaamisen selvittäminen ja näkyväksi tekeminen.” (2006, 68).

3.4 Osaamisen kehittäminen yleisissä kirjastoissa

Kirjastoissa osaamisen kehittämisen yhtenä välineenä toimii koulutussuunnitelma, joka on osa henkilöstösuunnitelmaa sen puitteissa tapahtuvien kehityskeskustelujen kautta. Näiden kaikkien dokumenttien pohjana ja toimintaa suuntaavana lähtökohtana on kirjaston tehtävät ja tavoite. (Juntunen & Saarti 2012, 78.) Näin toimittaessa, pyritään toteuttamaan kirjaston perustehtävän sekä strategian ja vision asettamia osaamistarpeita ja vaatimuksia.

Työntekijöiden koulutustarpeet ja tulevan vuoden tavoitteet käydään läpi vuosittaisessa kehityskeskustelussa. Tämän lisäksi koulutustarpeita kirjastossa pystytään nostamaan esiin kehityskeskusteluiden, osaamiskartoituskyselyiden, asiakaspalautteiden perusteella sekä henkilökunnan koulutustarveoiveita kuunnellen. Näiden perusteella voidaan koostaa koulutussuunnitelma, joka koostuu jo olemassa olevan osaamisen ylläpidon takaamisesta ja täysin uusien vaikutteiden hankkimisesta. (Juntunen & Saarti 2012, 78-81.)

Kirjastoissa alati muuttuva työympäristö on ollut haasteena jo pari vuosikymmentä, ja tämän ansiosta kirjastoammattilaiset ovat jo tottuneet muuttamaan ja kehittämään työtapojaan sekä oppimaan uutta jatkuvasti (Juntunen & Saarti 2012, 77). Näin ollen osaamisen kehittäminen ja jatkuva uuden oppiminen ovat kirjastoammattilaisille nykyään luontevaa toimintaa. Viitala luonnehtiikin osaamisen uudistumista muutoksissa pärjäämisen ratkaisevaksi tekijäksi (2005, 11). Tämän vuoksi on tärkeää, että kirjastossa erityisesti lähivuosina kiinnitetään jatkossakin huomiota osaamisen johtamiseen, ja sitä kautta kirjaston osaamisen uudistumiseen niin organisaatiotasolla kuin henkilökunnan tasolla. Uuden kirjastoammatillisuuden idea on yksi keino uudistaa kirjastoammatillista osaamista, ja tätä kautta se antaa myös avaimia tulevaisuuden haasteiden kanssa pärjäämiseen. Seuraavassa luvussa selvennän uuden kirjastoammatillisuuden mukanaan tuomia osaamistarpeita sekä vaatimuksia.

4 UUDISTUVA KIRJASTOAMMATILLISUUS

Idea uudesta kirjastoammatillisuudesta on melko uusi kokonaisuus, eikä sitä ole kovin paljoa vielä ehditty tutkimaan. Tämän vuoksi on hyvä hieman valottaa sitä, millaista kirjastoammattilaisen työ osaamistarpeineen ja vaatimuksineen sekä hieman uudistuneine tehtävineen kirjastoissa tulevaisuudessa tulee mahdollisesti olemaan. Tekstissäni en erottele kirjastoammattilaisia ammattinimikkeiden perusteella vaan puhun yleisesti kirjastoammatillisuudesta. Tämä kirjastoammatillisuus tässä yhteydessä kattaa kaikki kirjastoammatilliset nimekkeet kirjastovirkailijasta kirjastonjohtajaan ja kaikkiin siltä väliltä.

Tämän opinnäytetyön puitteissa pystyn vain hieman avaamaan sitä laajaa kokonaisuutta, jonka uusi kirjastoammatillisuus pitää sisällään. Toki aina pitää myös muistaa, että kun pohditaan tulevaa, mikään ei ole varmaa. Kyse on siis vain spekulatiosta, kuitenkin tärkeästä sellaisesta. Sillä kuten Jukka Relander ja Jarmo Saarti asian esittävät: ”Kirjasto kirjavarastona on muuttumassa joksikin, mutta ihan selvää käsitystä suunnasta ei Suomessakaan ole.” (2015, 7). Kartoittamalla sitä millaista kirjastoammatillisuus tulevaisuudessa voisi olla, voidaan tähän muutokseen antaa yksi näkökulma, ja sitä kautta myös pohtia kirjastoammatillaisten sekä kirjaston roolia tulevaisuuden yhteiskunnassa.

4.1 Kirjastoammatillisuuden muutostarve – miksi muuttua, kun nykyinen vielä toimii?

Ajatus uudesta kirjastoammatillisuudesta juontaa juurensa siihen, että koko kirjastoala, ja luonnollisesti sen myötä myös kirjastoammatillaiset sekä heidän työnkuvansa, on ollut jo kauan aikaa muutoksen alaisena. Kirjastoammatillisuus, siinä missä lähes kaikki muutkin ammatit, on sidonnainen yhteiskunnallisiin sekä toimintaympäristöllisiin muutoksiin. Oikeastaan voidaan sanoa, että kirjasto ja kirjastoala ovat olleet muutoksessa jo tieto- ja viestintäteknologian nopeatempoisen kehityksen alkuajoista lähtien. Wien & Dorch luonnehtivatkin artikkelissaan, että kirjastoalalla varsinkin siirtyminen teollisuusyhteiskunnasta tietoyhteiskuntaan on erittäin selvästi nähtävissä. Lähes kaikki kirjastomaailmassa on muuttunut, eikä juuri mikään ole niin kuin ennen. Niinpä myös kirjastoammatillaisuuden on muututtava ja mukauduttava vastaamaan nykyajan tarpeita ja vaatimuksia. (2016, 12, viitattu 27.1.2018.)

Muuttuvan kirjastoammatillisuuden aihetta käsittelee myös R. David Lanke kirjassaan todeten, että kirjastoammatillisuus mukautuu sekä kasvaa vastaamaan nykyhetken tarpeita, sillä muuttuva yhteiskunta sekä asiakaskunta sitä ikään kuin velvoittavat (2016, 8). Erityistä painoarvoa kirjaston ja kirjastoammatillisuuden muutokselle tuo se, että kirjasto on usein nähty ikään kuin yhteiskunnan peilinä kuvaamassa sitä, mitä ympäröivässä maailmassa tapahtuu. Sen vuoksi onkin tärkeää, että kirjasto heijastaa ja seuraa ajantasaisia trendejä, ottaen nämä trendit huomioon toiminnassaan. (Lindberg 2015, 30-31.) Ilman ajan hermolla pysymistä, mukautumista ja muutosta ei kirjasto pysty menestymään organisaationa (Lindberg 2015, 36). Kirjaston on myös osattava ennakoida käyttäjiensä muuttuvia tarpeita (Almgren & Jokitalo 2010, 115). Tällaisella ennakkoinnilla voidaan tarjota asiakkaille myös tulevaisuudessa tarpeellisia, ajantasaisia, hyödyllisiä ja mielekkäitä palveluja.

Tämän vuoksi on tärkeää, että kirjastoammatillisuutta uudistetaan ja muokataan. Kirjastoammatillisuuden muutoksella vastataan nykyajan yhteiskunnan ja asiakkaiden vaatimuksiin sekä tarpeisiin. Muutostarpeen myötä astuu kuvaan ajatus uudesta kirjastoammatillisuudesta ja sen sisältämistä osaamistarpeista sekä vaatimuksista ja osittain muuntuneista työtehtävistä. Uuden kirjastoammatillisuuden sekä sen osaamistarpeiden ja vaatimusten voidaan kuitenkin nähdä pohjautuvan kirjastoammatillisuuden muuttumattomaan ytimeen, jota voidaan hyödyntää myös kaiken muutoksen keskellä. Tästä muuntumattomasta ydintehtävästä kerron ensin, ja sen jälkeen avaan syvemmin uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia.

4.2 Kirjastoammatillisuuden muuttumaton ydin

Idea uudesta kirjastoammatillisuudesta pohjautuu luonnollisesti siihen, millaiseksi kirjastoammatillisuus on nähty aiemmin sekä siihen, mikä on käsitetty kirjastoammatillisuuden ydintehtäväksi. Uusi kirjastoammatillisuus ikään kuin siis rakennetaan aiemman kirjastoammatillisuus-käsityksen vankkojen perusrakenteiden päälle, ja siksi se myös vaikuttaa uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeiden ja vaatimusten pohjalla.

Kirjastoammatillisuuden ydintehtävää tai missiota – sitä mikä kirjastoammatillisuudessa säilyy muuttumattomana – on hyödyllistä kartoittaa, sillä kaiken muutoksen keskellä tuo ydintehtävä voi omalta osaltaan kantaa kirjastoammatillisuutta ja antaa rakennuspohjaa kaikelle sille muutokselle mitä esimerkiksi osaamistarpeiden ja työtehtävien muutokset tuovat mukanaan. Kirjastoammatillisuuden ydintehtävän kartoittamisen kautta voidaan myös löytää jonkinlainen merkityksellisyys –

ehkä jopa itseisarvo – koko ammattikunnalle, ja näin ollen perustella kirjastoammatillisuuden tarpeellisuus myös tulevaisuudessa, vaikka itse kirjastot muuttuisivat paljon. Yhtä täysin tyhjentävää kuvausta siitä mitä kirjastoammatillisuuden ydintehtävä on, ei varsinaisesti ole. Tietysti tätä on pyritty kartoittamaan ja kuvaamaan useaankin eri otteeseen usean eri henkilön toimesta. Muiden muassa S.R. Ranganathan, Melvil Dewey, Marjatta Okko, Vesa Suominen ja R. David Lankes ovat pohtineet kirjastoammatillisuuden ydintehtävää teksteissään.

Jo 1980-luvun lopulla Okko pohti artikkelissaan kirjastoammatillisuuden ydintä näin: ”Kirjastonhoitajuuden ytimenä on liittää ihmiset eri rooleissaan siihen eri tavoin dokumentoituun tietoon ja aineistoihin, joita he tarvitsevat tietoisesti tai jonka käyttö on heille muulla tavoin merkityksellistä.” (Okko 1987, 107, viitattu 29.1.2018). Vesa Suominen tuo pohdinnoissaan saman ajatuksen esille todeten, että kirjastonhoitajuuden keskeisin osa on dokumentteja koskeva viestintä, ”puhe dokumenteista”. Käytännön tasolla tämä puhe on keskustelua, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään juuri ne dokumentit, joita asiakas tarvitsee. Dokumentteja koskevan viestinnän voidaan myös metaforisemmin käsittää koskemaan dokumenttien kuvailua ja esimerkiksi kokoelmatyötä, sillä molemmat ovat ”puhetta dokumenteista”, joka osaltaan taas auttaa asiakasta paikantamaan tarvitsemansa dokumentin. Dokumentteja koskeva viestintä sisältää myös pedagogisen näkökulman, sillä kirjastonhoitaja ammattinsa ansiosta tietää paljon dokumenteista ja keskustellessaan niistä hän myös jakaa tuota tietoa, edistäen samalla kenties yhteisönsä sivistystä. (Suominen 2000, viitattu 1.2.2018.) Kirjassaan Suominen mainitseekin: ”hyvä kirjastonhoitaja tietää erityisen paljon kirjoista (dokumenteista) ja arvostaa niitä, samalla ehkä edistäen niiden arvostusta myös yhteisössään.” (2001, 17). Vaikka Okko ja Suominen puhuvat kirjastonhoitajuuden ytimeistä, voidaan tämä edellä mainittu lause käsittää koskemaan mielestäni koko kirjastoammatillisuutta, ja sen sisältämiä moninaisia ammattinimikkeitä.

R. David Lankes argumentoi, että kirjastoammatillisuudessa (engl. ”librarianship”) ydintehtävää voi kartoittaa määrittelemällä sen mitä kirjastoammatillisuudessa on muuttumatonta ja muuttuvaa. Muuttumattomia ovat hänen mukaansa kirjastoammattilaisten missio eli ydintehtävä (engl. ”The mission of Librarians”), arvot sekä toimintatavat (engl. ”means of facilitation”) ja muuttuvia taas ovat kirjastoammattilaisten työvälineet kuten vaikkapa kirjat tai luettelointi. Tuoksi ydintehtäväksi Lankes määrittelee seuraavan: Kirjastoammattilaisten ydintehtävä on yhteiskunnan kehittäminen avustamalla tietämyksen ja osaamisen prosesseja yhteisöissään (engl. ”The mission of librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities.”). (2016, 15 – 17.)

Lankes toteaa, että tuo tietämys ja osaaminen (engl. ”knowledge”) luodaan keskustelun välityksellä (2016, 23).

Kaikki yllämainitut argumentit kirjastoammattillisuuden ydintehtävästä puhuvat sen puolesta, että kirjastoammattilaiset ovat tiedon sekä dokumenttien ja ihmisten välillä toimivia välikäsiä. Kirjastoammattilaiset helpottavat tiedonhakuja, tiedon hallintaa, tiedonhankintaa, tiedon validiuden todentamista ja oikean tiedon löytymistä. Kirjastoammattilaiset toimivat siis yhä nyky-yhteiskunnassa tiedonvälittäjinä – olkoonpa kyse millaisesta dokumentista (kirja, e-kirja, cd, nuotti) tai tiedonlajista tahansa. Tällaisella tiedonvälityksellä kirjastoammattilaiset pystyvät ikään kuin omalta osaltaan parantamaan yhteisönsä – ja sitä kautta myös yhteiskunnan – tietämyksen ja osaamisen luomista. Tämä jos mikä on tärkeää, kun ajatellaan koko ajan kasvavan tiedon määrää ja sen hallintatapoja niin arkielämässä kuin myös työelämän tarpeisiin hankittuna.

Edellä mainitun kirjastoammattillisuuden ydintehtävän verrattaisen pysyvyyden vuoksi kirjastoorganisaationa ja kirjastoammattilaiset sen työntekijöinä eivät tule mielestäni katoamaan tulevaisuudessa. Nyt, jos koskaan tarvitaan kirjastoja ja sen henkilökuntaa auttamaan ja helpottamaan asiakkaita selviämään tiedon etsinnästä, paikantamisesta sekä tietotulvassa navigoinnista. Tämä kirjastoammattillisuuden ydintehtävä on erittäin ajankohtainen, ja sen vuoksi uskonkin vakaasti, että kirjasto ja kirjastoammattilaiset jatkavat asiakkaiden opastamista tiedon sekä sen lähteiden löytämisessä myös tulevaisuudessa.

4.3 Kirjastoammattilliset osaamistarpeet ja vaatimukset yleisesti

Kirjastoammattillisuutta, sen vaatimuksia, osaamistarpeita ja tehtäviä on pohdittu käytännössä siitä lähtien kun kirjastot ovat organisaatioina tarvinneet henkilökuntaa hoitamaan kirjastoa. Jo tällöin on yleisesti määritelty sitä, mitä kaikkea kirjastotyö pitää sisällään ja mitä kirjastoammattilaisen osaamistarpeisiin ja vaatimuksiin sekä työtehtäviin kuuluu. Luonnollisesti tämä määrittely on muuttunut ja kehittynyt ajan saatossa.

Nämä yleiset osaamistarpeet ja vaatimukset toimivat luonnollisesti uuden kirjastoammattillisuuden vaatimusten ja osaamistarpeiden vankkana pohjana. Näin on, sillä uuden kirjastoammattillisuuden ei ole tarkoitus rakentaa koko työnkuvaa uudelleen vaan muokata ja parannella jo olemassa olevia osaamistarpeita ja vaatimuksia sekä työtehtäviä. Almgren & Jokitalo toteavatkin, että uudistuminen

on tärkeää, mutta aivan kaikkea ei tarvitse uudistaa, eikä kaikesta kirjastoa määrittelevistä tekijöistä voida luopua. Tarvitaan vanhan jo vakiintuneen perinteen sekä perustehtävän vaalimista sekä uudistumista. (2010, 18.) Vaikka kirjoittajat puhuvat pelkästään kirjastosta, voidaan tämän toteamuksen ajatella koskevan myös kirjaston työntekijöitä eli kirjastoammattilaisia, sillä kirjastojen tehtäviä, palveluita ja toimintaa toteuttavat omalta osaltaan nimenomaan kirjaston työntekijät.

Yleisiä ajantasaisia kirjastoammatillisia osaamistarpeita ja vaatimuksia voidaan nostaa esiin muun muassa kirjastoalan koulutuksen ammatillisten vaatimusosaamisten avulla, sillä koulutusta kehitetään yleisesti vastaamaan nimenomaan työelämän tarpeita. Koulutuksen kautta saadaan se osaaminen, jota hyödynnetään työelämässä yleisesti ja erityisesti kirjastoammatillisissa tehtävissä. Suomessa näiksi kirjastoalan koulutuksen osaamistarpeiden alueiksi ovat ammattikorkeakoulujen tasolla määritelty tiedon organisointiosaaminen, tiedonhakuosaaminen, tieto- ja viestintätekninen osaaminen, palveluosaaminen, kokoelmaosaaminen ja yhteisöllinen osaaminen (Tuomi 2013, viitattu 3.3.2018).

Edellä mainittujen yleisten osaamistarpeiden ja vaatimusten lisäksi kirjastoammatillisuuden perusvaatimuksiksi on nähty yhteiskunnan ilmiöiden ymmärtäminen ja niiden seuraaminen, laaja yleisivistys, erilaisten kulttuurien tuntemus sekä kiinnostus uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen (Sipilä 2007, 122). Tämä kiinnostus itsensä kehittämiseen ja erityisesti uuden oppimisen on tulevaisuudessa yksi niistä yleisistä osaamistarpeista ja vaatimuksista, joka pysyy ja säilyttää tärkeytensä myös uuden kirjastoammatillisuuden ideassa. Uudistunut kirjastolaki (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016) on myös nostanut yleisesti esiin kirjastohenkilökunnan ammatillisen osaamisen tärkeyttä. Varsinaisia osaamistarpeita tai vaatimuksia kirjastolaissa ei nimetä, mutta kirjastohenkilökunnan riittävää osaamista ja koulutusta korostetaan.

4.4 Kirjastoammatillisuuden tulevaisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset – trendejä Suomesta ja maailmalta

Pysyäkseen ajan hermolla on kirjaston organisaationa ja sen työntekijöiden eli kirjastoammattilaisten, hyvä seurata niin Suomen sisäisiä sekä maailmanlaajuisesti yleisiä trendejä, jotka muokkaavat kirjastoammattilaisten osaamistarpeita sekä vaatimuksia. Näiden trendien ennakkoinnilla, seuraamisella ja työnsuunnittelussa sekä työnteossa huomioimisella, pystytään vastaamaan toimintaym-

päristön, yhteiskunnan ja kirjastonkäytäntöjen muutoksiin. Tällaisia yleisiä vallalla olevia megatrendejä ovat esimerkiksi digitalisaatio, teknologian kehitys, globalisaatio, kulutuksen kasvu ja resurssien väheneminen, kaupungistuminen sekä ilmastonmuutos ja ympäristön saastuminen (Hiltunen 2017, 37). Kirjastot ovat yleisesti ottaen reagoineet esimerkiksi ilmastonmuutoksen ja ympäristön saastumisen trendiin hyvin. Kirjastotyössä huomioidaan nykyään ekologisuus ja kestävä kehitys hyvin ja nämä tuodaan myös selvästi asiakkaan tietoon. Lisäksi kirjastoissa on kestävään kehitykseen ja ekologisuuteen erikoistuneita työryhmiä, joissa arvioidaan sekä kehitetään kirjastotyötä entistä ympäristöystävällisemmäksi.

Suomen sisällä kirjastoalan julkisessa keskustelussa on useasti nostettu esiin yleisinä tulevaisuuden kirjastoammatillisuuden osaamisalueina ja vaatimuksina muun muassa asiakaspalvelutaidot, yhteistyötaidot, kommunikointitaidot sekä pedagogiset taidot. Myös tapahtumaosaaminen, esiintymistäidot ja markkinointitaidot nähdään kirjastoammatillaisen tulevaisuuden osaamistarpeina. Lisäksi tekijänoikeusasioiden tuntemus, monipuolinen ohjelmisto- ja laitteisto-osaaminen, monipuoliset verkkokäytön taidot sekä niin kutsuttu e-osaaminen ovat uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia. E-osaaminen esimerkiksi pitää sisällään erilaisten ohjelmistojen, laitteiden ja medioiden käytön osaamista. Näitä kirjastoammatillisuuden yleisiä osaamisalueita ja vaatimuksia tuodaan osittain esiin muun muassa Suomen kirjastoseuran koulutus- ja kehitystyöryhmän selvityksessä, josta kerron lisää hieman edempänä tekstissä.

Käytännössä, kun uusia kirjastoammatillisia osaamistarpeita ja vaatimuksia kartoitetaan, on hyvä huomioida myös uuden kirjastoammatillisuuden työtehtävät, joissa osaamistarpeita ja vaatimuksia hyödynnetään. Tällaisia tulevaisuuden kirjastoammatillisia hieman uudistuneita sekä monipuolistuneita tehtäviä voisi olla esimerkiksi asiakaspalvelu, markkinointi, kestävä kehityksen tehtävät, tapahtumatuotanto, lukutaidon edistäminen ja kehittäminen sekä tietopalvelu. Lisäksi kirjaston tarjoamat palvelut itsessään muuttuvat, ja uusia palvelumuotoja innovoidaan, kehitetään ja kokeillaan käytännössä jatkuvasti.

Kirjastoammatillisuuden uusia osaamistarpeita ja vaatimuksia on kartoittanut esimerkiksi Suomen kirjastoseuran koulutus- ja kehitystyöryhmä. Selvityksessä tuodaan esiin kahdeksan osa-alueita, joita kirjastoalalla toimivan ammattilaisen olisi hyvä hallita. Näiksi hallittaviksi osa-alueiksi määriteltiin kirjastolain tuntemus, palveltavan yhteisön tiedontarpeen tunnistus, kokoelmahoito, tiedonhakuosaaminen, pedagogisten taitojen osaaminen, tapahtumaosaaminen ja viimeisenä tieto- ja vies-

tintäteknologisten taitojen hallinta. (Suomen kirjastoseura 2017, viitattu 27.2.2018.) Kun näitä osaamistarpeita verrataan aiemmin esiintuomiini yleisiin kirjastoammatillisiin osaamistarpeisiin, voidaan nämä hallittavat osa-alueet periaatteessa luokitella yleisten osaamistarpeiden sisälle. Kuitenkin erityisesti kirjastolain tuntemus, pedagogisten taitojen tärkeys sekä tapahtumaosaaminen ovat sellaisia osaamistarpeita, jotka olisi hyvä nostaa omiksi erillisiksi osaamistarpeikseen.

Kansainvälisesti ajateltuna yksi erittäin hyvä lähde uusien vallalla olevien osaamistarpeisiin ja vaatimuksiin vaikuttavien trendien pohdinnassa on kirjastojen kansainvälisen järjestön IFLAn trendiraporttiin pohjautuva *Aallon harjalla vai virran vietävänä? Navigointia kehittyvässä informaatioyhteiskunnassa, IFLAn trendiraportin näkemyksiä* -asiakirja. Tuo asiakirja esittelee trendiraportin viisi keskeistä trendiä, jotka vaikuttavat yleisesti informaatioympäristöömme. Nämä trendit ovat:

- TRENDI 1: Uudet teknologiat sekä laajentavat että rajoittavat yksilöiden tiedonsaantia
- TRENDI 2: Verkko-opetus tasa-arvoistaa oppimista ja järjestyttää sen perusteita eri puolilla maailmaa
- TRENDI 3: Yksityisyyden suojan ja tietosuojan rajat määritellään uudelleen
- TRENDI 4: Hyperverkottuneet yhteiskunnat kuuntelevat ja antava valtaa uusille ryhmille ja näkemyksille
- TRENDI 5: Uudet teknologiat mullistavat globaalin informaatiotalouden (IFLA 2017, Viitattu 27.2.2018.)

Kaikki näistä edellä mainituista IFLAn esilletuomista trendeistä koskevat jollain tavalla tieto- ja viestintäteknologiaa sekä siihen liittyvää osaamista. Lisäksi trendien voidaan nähdä korostavan tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen tarpeen tärkeyttä. Näiden trendien pohjalta voidaan siis helposti nostaa esille uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeeksi ja vaatimukseksi tieto- ja viestintäteknologian tuntemus – 3D, mobiililaitteet ja massiiviset avoimet verkkokurssit ("Massive Open Online CourseS" eli "MOOCS") – sekä tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvä osaaminen kuten monipuolinen ohjelmisto- ja laitteisto-osaaminen.

Vuoden 2016 trendiraportin päivityksessä tuodaan esille, että trendiraportin herättämässä keskustelussa oltiin Suomessa erityisesti korostettu kirjastojen sisäisen opetuksen tärkeyttä mobiililaitteiden ja tablettien käytön osaamisen kehittämisessä. Lisäksi näissä keskusteluissa oli tullut esille myös se, että tietovajetta sekä kehittämistarpeita löytyy koskien digitaalisen sisällön haltuunottoa, e-kirjoja ja tekijänoikeusasioita sekä lakisääteisissä yksityisyysasioissa. (IFLA 2016, viitattu 27.2.2018.) Mobiililaitteiden ja tablettien käytön osaaminen onkin yksi tärkeä osaamisalue uudessa

kirjastoammatillisuudessa ja sitä voitaisiin jopa luonnehtia yhdeksi uuden kirjastoammatillisuuden vaatimukseksikin.

4.5 Visioita tulevaisuuden kirjastosta

Uusia kirjastoammatillisia osaamistarpeita ja osaamisvaatimuksia mietittäessä ovat perustana jo aiemmat osaamistarpeet, joihin on tullut jonkin verran muutoksia sekä edellä mainitut yleisessä keskustelussa esiin nousevat osaamisalueet. Yksi lähestymistapa näihin muuntuneisiin osaamiskokonaisuuksiin ja vaatimuksiin on esimerkiksi sosiaalisen kirjaston käsite, jota avaan seuraavaksi hieman enemmän.

Sosiaalinen kirjasto –ajatus on myös saanut tulta alleen niin Suomessa kuin maailmalla, puhuttaessa kirjastojen ja kirjastoammattilaisten roolista nyt ja tulevaisuudessa. Sosiaalinen kirjasto voidaan käsittää nykyaikaiseksi sosiaalista mediaa hyödyntäväksi kirjastoksi, jonka pyrkimyksenä on helpottaa kirjaston käyttöä verkon kautta sekä auttaa erilaisten sovellusten ja laitteistojen haltuunotossa, ja opastaa asiakkaita niiden käytössä. Toinen tulkinta sosiaalisesta kirjastosta korostaa kirjaston roolia tulevaisuudessa teknisenä ja arkielämää helpottavana työmuotona, joka on osana tiedonhaun kehityksessä. Lisäksi tämän tulkinnan mukaan sosiaalinen kirjasto voidaan käsittää ikään kuin kannanottona siihen, että internet on kansalaisyhteiskunta. Kolmas näkemys sosiaalisesta kirjastosta on se, että kirjaston rooli voidaan nähdä ikään kuin yhtenä tekijänä sosiaalityön rajapinnoilla. Tämän rajapintatyöskentelyn voidaan nähdä kattavan ihmisten auttamisen, tasavertaisen kohtelun asiakkaan taustaan (esim. uskonnollinen tai taloudellinen status) katsomatta sekä yksinäisyyden torjumisen kautta. (Hokkanen 2015, 11-12.)

Sosiaalinen kirjasto voidaan käsittää sekä konkreettisena tilana että myös työmuotona. Tilana sosiaalinen kirjasto on olohuonemainen ja kodinomainen sekä yhteisöllisyyttä, sosiaalisuutta ja kohtaamista korostava. Sosiaalinen kirjasto työmuotona voidaan nähdä siten, että kirjastopalveluja viedään kirjaston ulkopuolelle esimerkiksi pop up -kirjastopisteinä ja liikkuvina lainapalveluina. Usein sosiaalinen kirjasto myös merkitsee yhteistyön tekoa kirjaston ja muiden ammattiryhmien välillä. Sosiaalisen kirjaston voidaan luonnehtia olevan ikään kuin eräänlaista kirjastopedagogiikkaa, kirjaston roolin uudelleen pohtimista sekä ajoittain jopa kirjaston käyttötärpeiden laajenta-

mista. Käsite kattaa sisäänsä menetelmiä, joiden avulla kaiken ikäisiä kuntalaisia pyritään innostamaan, viihtymään ja rakentamaan tiiviimpää yhteisöä kirjaston avulla tai kirjastossa. (Hokkanen 2015, 13-14.)

Tämä ajatus sosiaalisesta kirjastosta on mielestäni relevantti käsittelemieni kolmen osa-alueen kannalta, sillä kaikki osa-alueet ovat omalta osaltaan liitettävissä sosiaalisen kirjaston –ajatuksen. Sosiaalisen kirjaston ajatuksen kautta pohdittuna uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeiksi ja vaatimuksiksi voidaankin nimenomaan nähdä muun muassa pedagogiset taidot, tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen, monipuoliset asiakaspalvelutaidot, esiintymistaidot sekä tapahtumaosaaminen.

Toisenlaisen näkemyksen kirjastosta – ja osittaisen vertailukohtana sosiaalisen kirjaston idealle – tuo esiin Jukka Relander tekstissään. Hän painottaa tekstissään sitä, että kirjastojen olisi hyvä antaa asiakkaan (käyttäjän) itse päättää mitä kirjastolta ja kirjastosta hakee. Kirjaston olisi siis hyvä olla puolueeton palveluntarjoaja, joka antaisi asiakkaalle mahdollisuuden löytää tai olla löytämättä kirjastosta jotain. Lisäksi kirjasto ikään kuin tarjoaisi pääsyn tiedonlähteille ilman, että kirjaston tarvitsisi pohtia sitä, miten asiakas saamaansa tietoa hyödyntää tai sitä, onko tieto tarkoitettu asiakkaan huviksi tai hyödyksi. (Relander 2015, 66.) Tämä katsantokanta taas tuo osittaisen vastakohtana sosiaalisen kirjaston idealle, sillä siinä missä sosiaalinen kirjasto voidaan nähdä aktiivisena toimijana, on tämän käsityksen kirjasto neutraali – ei aktiivinen eikä passiivinen – antaen ikään kuin avoimet mahdollisuudet kirjaston käyttäjille tehdä tai olla tekemättä jotain kirjastossa.

Nämä kaksi edellä esiteltyä näkemystä tulevaisuuden kirjastosta eivät sinänsä sulje toisiaan pois. Niiden kautta voidaan kuitenkin ammentaa tietynlaista kontrastia, kun pohditaan tulevaisuuden kirjastoa ja sen roolia yhteiskunnassa. Nähtäväksi jää tuleeko kirjasto tulevaisuudessa olemaan enemmän aktiivinen toimija, neutraali palveluntarjoaja vaiko jotain näiden kahden välimaastosta.

Mietittäessä tulevaisuuden kirjaston fyysistä olomuotoa ja kirjastoa tilana, voidaan yhtenä erittäin hyvänä malliesimerkkinä tulevaisuuden kirjastosta pitää Helsingin Keskustakirjastoa Oodia. Keskustakirjasto Oodin visiona on ”Kirjasto on ideoiden ja ajatusten rikastamo, jossa tietoja, taitoja ja tarinoita jakamalla luomme yhdessä uutta kansalaisyhteiskuntaa.” (Keskustakirjasto 2018a, viitattu 31.1.2018). Keskustakirjasto Oodi tarjoaa kaikille avoimen ja monipuolisen julkisen tilan, joka on jaettu kolmeen eri kerrokseen ja kolmeen erilaiseen ympäristöön: perinteiseen kirjastoon, toiminnalliseen kirjastoon ja julkisen tilan jatkeeksi. Perinteinen kirjasto tarjoaa monipuolisesti erilaisia

aineistoja ja sisältöjä kirjoista elokuviin sekä niihin liittyvää tekemistä kuten lainaamista, kuuntelua ja käyttämistä. Toiminnallisuus on yhteistyötä, tapahtumia ja työpajoja. Julkisena tilana kirjasto on osa ympäristöään, ja Oodin rakennukseen kuuluukin myös kahvila, ravintola, kansalaisparveke sekä elokuvateatteri. Oodin rakennus antaakin mainiot perusteet kirjaston uudenlaisten toimintojen ja sisältöjen kehittämiseen. (Keskustakirjasto 2018b, viitattu 31.1.2018.) Oodi keskustakirjasto toimii siis juurikin sosiaalisen kirjaston –ajatuksen mukaisesti, sillä se korostaa niin tilana kuin myös toiminnassaan yhteisöllisyyttä, yhdessä tekemistä ja avoimuutta kaikille tasa-arvoisesti. Toisaalta Oodi voidaan myös nähdä neutraalina palveluntarjoajana, sillä se takaa tilojensa ja palveluidensa myötä paljon erilaisia mahdollisuuksia, joita asiakkaat voivat halutessaan hyödyntää.

4.6 Tutkittavien osa-alueiden uudistuneet tehtävät, osaamistarpeet ja vaatimukset

Yhteisöllisyys ja vaikuttavuus sekä vuorovaikutus asiakkaan ja kirjaston välillä näkyvät kaikilla osaamiskartoituskyselystä käsiteltäviksi valituilla osa-alueilla. Tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen myötä asiakkaita voidaan neuvoa ja palvella uusien ohjelmistojen ja laitteiden käytössä. Sosiaalisen median kautta asiakkaisiin voidaan pitää mahdollisesti laajemmin yhteyttä kuin vaikkapa vain paikallisella tasolla, ja täten on mahdollista palvella asiakkaita paljon monipuolisemmin kuin ennen ajasta tai paikasta riippumatta. Esiintymisosaaminen taas tukee ja hyödyttää monia työtehtäviä kirjastoissa. Tapahtumat taas luovat kirjastossa yhdessä tekemisen tuntua, vahvistaen mahdollisesti näin yhteisöllisyyttä. Asiakaspalveluosaaminen on avain vuorovaikutukseen niin asiakkaiden kuin kirjaston yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tieto- ja viestintäteknologian osaamisen osa-alueen valitsin käsiteltäväksi oman mielenkiinnon, yleisten vallalla olevien trendien ja yleisen kirjastoalalla käytävän keskustelun perusteella. Kirjastoalan yleisessä keskustelussa tuodaan usein esiin tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen tärkeys tulevaisuudessa. Tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen nähdään yleisesti usein yhtenä uuden kirjastoammattillisuuden osaamiskenttänä. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat tekstissä aiemmin mainitsemani IFLAn trendiraportin (IFLA 2017, viitattu 27.2.2018) trendit, jonka kaikki osa-alueet ovat liitettävissä jollain tapaa tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen osa-alueeseen. Toisena hyvänä esimerkkinä Suomen kirjastoseuran koulutus- ja tutkimustyöryhmän selvitys, jossa tieto- ja viestintäteknologian osaaminen nähtiin yhtenä kirjastoammattilaisten osaamistarpeena (Suomen kirjastoseura 2017, viitattu 27.2.2018).

Kun yhteiskunnan verkon käytön tavat ja kommunikointitavat muuttuvat ja verkostoituminen sekä digitalisaatio ovat yhä kiinteämpiä osia arkipäivää, täytyy kirjaston ja sen henkilökunnan myös vastata näihin haasteisiin. Tämä osa-alue kattaa osittain niitä mahdollisia uusia kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia, joita tarvitaan nykyään sekä tulevaisuudessa. Lisäksi tuon hie-man tämän osa-alueen uusiutuneita kirjastoammatillisia tehtäviä esiin.

Tieto- ja viestintäteknologisella osa-alueella osaamistarpeina ja vaatimuksina voidaan tulevaisuuden kannalta nähdä enenevässä määrin monipuolinen ohjelmisto-osaaminen, monipuolinen laitteisto-osaaminen, monipuoliset tiedonhakutaidot, tiedonjakotaidot ja verkkoaineiston sisällöntuoton taidot. Lisäksi uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeina ja vaatimuksina voidaan luonnehtia olevan vahvan medialukutaito -osaamisen, e-aineistojen tuntemuksen, pedagogisten taitojen, nykymedioiden hyvä tuntemuksen sekä innovointiosaamisen. Näiden lisäksi kirjastoammatillisilla olisi hyvä tulevaisuudessa olla vähintään perustietämys tietoturvasta, netiketistä ja tekijänoikeuksista. Mahdollisina positiivisina lisäosaamistarpeina voitaisiin nähdä muun muassa koodaustaidot ja verkkosivujen luomisen taidot.

Nämä osaamistarpeet ovat jo osittain kirjastoammatillisilla hyvin hallussa, mutta tietotekniikan nopeamman kasvun ja muuttuvien verkkokäytön tapojen myötä näitä taitoja on kuitenkin hyvä ylläpitää ja päivittää aika ajoin. Lisäksi on hyvä seurata erilaisia medioita, jotta pysytään ajan tasalla ympäröivän maailman muutoksista ja vallalla olevista trendeistä. Tällaisella seuraamisella pystytään reagoimaan vaikkapa uusimpiin sosiaalisen median trendeihin ja ottamaan niihin mahdollisesti osaa, ja näin lisäämään esimerkiksi kirjaston palvelujen tunnettavuutta.

Melko suuri osa tämän osa-alueen kirjastoammatillisista tehtävistä on jo jalkautunut kirjastoihin. Kuitenkaan kaikkialle nämä tehtävät eivät ole vielä ehtineet levitä, ja esimerkiksi alueellisia eroja voi olla. Esimerkkeinä tämän osa-alueen uusista tai osittain uusiutuneista tehtävistä voisi olla sosiaalisen median vastaava tai kehittämisryhmä sekä verkkopalveluiden kehittäminen joko kehittämisvastaavana tai kehittämisryhmässä.

Tieto- ja viestintäteknologian osa-alueen uusien ja osittain uusiutuneiden tehtävien ja niiden myötä uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeiden ja vaatimusten tarkoituksena on auttaa asiakasta oikeiden tiedonlähteiden äärelle, auttaa asiakasta löytämään oikean ja validin tiedon sekä asiakkaan ja mahdollisesti kollegojen opastaminen erilaisten ohjelmistojen ja laitteiden käytössä. Lisäksi

tarkoituksena on opastaminen sosiaalisen median palveluissa, tietoturvaopastusten teko, e-aineistojen käytön opastus, chat-palvelu sekä somen vielä laajempi hyödyntäminen kirjavinkkauksissa ja opastuksissa. Tarkoituksena voidaan nähdä vielä myös medialukutaitojen opettaminen/edistäminen ja tätä kautta monipuolisen lukutaidon ylläpitäminen, kehittäminen sekä lukemiseen innostaminen.

Esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen osa-alueen valitsin käsiteltäväksi, sillä näiden osa-alueiden osaamistarpeet ja vaatimukset tulevat varmasti korostumaan enenevässä määrin tulevaisuudessa. Jonkinlaista osaamista esiintymistaidoista ja tapahtumista kirjastoammattilaisilla aika suurella osalla varmasti jo onkin, sillä onhan kirjastoissa pidetty ja järjestetty jo kauemman aikaa erilaisia tapahtumia, joissa molempia tai toista näistä osaamisista on hyödynnetty.

Kuitenkin, kun pohditaan kirjaston (ja sen ammattilaisten) tulevaa roolia, korostuvat nämä kyseisten osa-alueiden osaamistarpeet ja osaamisvaatimukset. Erilaisten tapahtumien järjestäminen kirjastoissa on yleistynyt viime vuosina, ja niiden toteuttaminen tuskin tulee vähenemään. Tämän vuoksi tapahtumaosaamisesta on hyötyä tulevaisuudessa. Esiintymistaidot taas ovat kiinteästi linkitettävissä tapahtumiin, mutta niitä voidaan hyödyntää luonnollisesti myös tapahtumien ulkopuolella ja jopa arkityössä.

Varsinaisia osaamistarpeita esiintymistaitojen osa-alueella on hieman haasteellista määrittää, sillä esiintyä voi myös ilman varsinaista aiempaa osaamista tai vankkaa kokemustaustaa. Kuitenkin esimerkiksi hyvistä ilmaisutaidoista, heittäytymiskyvystä, tilannetajusta ja rohkeudesta esiintyä on tällä osa-alueella hyötyä. Esiintymistaidoista voi olla hyötyä esimerkiksi erilaisten tapahtumien tai tilaisuuksien juontamisissa, haastatteluissa, erilaisten tapahtumien puheiden pidossa sekä kirja-, peli ja musiikkivinkkauksissa (perinteisesti vinkattuna, sosiaalisessa mediassa, videoina). Lisäksi esiintymistaitoja voi hyödyntää myös muun muassa seuraavissa uudemmissa kirjastoammattillisissa tehtävissä kuten webinaarien pidossa, video-opastuksissa, kirja-videobloggauksessa sekä kirjavinkkaus-podcastien teossa. On hyvä, jos kirjastosta löytyy esiintymistaitoisia ja esiintymishaluisia työntekijöitä, sillä heidän osaamistaan voidaan hyödyntää tapahtumien järjestämisen puitteissa.

Tapahtumaosaaminen ei varsinaisesti ole uusi juttu kirjastoammattillisissa tehtävissä. Tapahtumien yleistyminen ja lisääntyminen kirjastoissa on osittain jo arkipäiväistä, ja tulevaisuudessa tapahtu-

mia järjestetään kirjastoissa varmasti ainakin yhtä paljon kuin nyt ellei jopa enemmän. Tähän tapahtumien yleistymiseen ja monipuolistumiseen voidaan nähdä syynä kirjastojen sosiaalisen roolin ja yhteisöllisyyden korostuminen. Hokkanen kirjoittaaakin tästä kirjaston sosiaalisen roolin painottumisesta todeten: ”pisimmälle vietyinä kirjaston sosiaalinen toiminta voidaan nähdä jopa sosiokulttuurisena osallistamisena tai innostamisena. -- Innostamista voi siis luonnehtia toimenpiteiksi, jotka luovat osallistumisen prosesseja ihmisten kasvamiseksi aktiivisiksi toimijoiksi yhteisöissään.” (2015, 20). Lisäksi tapahtumien avulla voidaan esimerkiksi kirjaston kokoelmaa tuoda monipuolisemmin ja syvällisemmin (Elenius 2016, viitattu 3.3.2018.)

Tämän vuoksi konkreettisesta tapahtumien järjestämisen osaamisesta on hyötyä nyt ja tulevaisuudessa. Siksi tapahtumaosaaminen onkin yksi uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarve yleisesti. Toki tämä ei tarkoita sitä, että jokaisen tulisi osata organisoida tapahtumia vaan olisi hyvä tietää tapahtumien järjestämisestä yleisesti hieman perusasioita.

Erityisesti tämä osa-alue on liitettävissä kiinteästi sosiaalisen kirjaston ajatukseen. Sillä sosiaalisen kirjaston ajatukseen sisältyy näkökulma kirjastosta, joka jalkautuu kirjaston ulkopuolelle eli voidaan puhua ikään kuin ”kirjasto ulos kirjastosta”-ajattelusta. Tämä näkyy erilaisten pop up -kirjastojen, messuosastojen ja erilaisten tempausten, kuten vaikkapa kirjastopyörä, myötä. Tapahtumien yleistymisen ja esiintymistaitojen osaamisen tarpeellisuuden takana taas voidaan niin ikään nähdä kirjaston sosiaalisen roolin ja yhteisöllisyyden yhä enenevä korostuminen. Näiden painottuminen onkin olennainen osa sosiaalisen kirjaston ajatusta.

Asiakaspalvelun osa-alueen valitsin käsiteltäväksi, sillä tämä on edelleen yksi uudenkin kirjastoammatillisuuden tärkeimmistä osaamistarpeista ja vaatimuksista. Varsinkin nykyään nämä taidot korostuvat, kun kirjastojen palveluotteen on yleisesti argumentoitu muuttuneen kokoelmakeskeisestä palvelukeskeiseksi ja asiakkaita aktiivisesti osallistavaksi. Tällä osa-alueella korostuu myös eniten aiemmin esiintuomani kirjastoammatillisuuden ydintehtävä, sillä asiakaspalveluosaaminen sekä asiakaspalvelutaidot tukevat tuota tiedonvälityksen ydintehtävää.

Asiakaspalvelutaidot ja niiden osaaminen tulevat yhä enenevässä määrin tulevaisuudessa korostumaan sillä kirjastojen asiakkaita osallistava rooli korostuu entisestään. Tämä asiakkaiden osallistamisen kirjastotyöhön voidaan perustaa sosiaalisen kirjastotyön idealle, jossa asiakkaiden ajatusia ja ideoita kuunnellaan kirjastotyön kehittämisessä (Hokkanen 2015, 12). Tämän asiakkaan osallisuuden voidaan nähdä olevan myös uudistuneen kirjastolain taustalla. Kirjastolain taustalla on

ajatus, jossa asiakas on nähty aktiivisena vaikuttajana yhteistyössä kirjaston kanssa ja osallisuuden on nähty tulevan laissa esiin muun muassa juuri sosiaalisen ulottuvuuden kautta (Kaipainen 2016, viitattu 3.3.2018).

Asiakaspalvelun osa-alueen osaamisvaatimukset ja tarpeet pitävät sisällään asiakaspalveluosaimisen, monipuoliset asiakaspalvelutaidot, asiakaslähtöisyyden ja asiakaspalvelualltiuden. Lisäksi nykyään vuorovaikutustaidot ja hyvät kommunikointitaidot tukevat asiakaspalvelun osa-alueen osaamistarpeita ja vaatimuksia. Monipuolisesta kielitaidosta on nykyään niin ikään hyötyä asiakaspalvelun osa-alueella, sillä monikulttuurisuuden yleistyessä on monipuolinen kielitaito erittäin hyödyllinen nyt ja tulevaisuudessa.

Asiakaspalveluosaaminen koetaan yhä yhdeksi kirjastoalan keskeisimmäksi ydinosaamiskokonaisuudeksi. Asiakaspalvelun on myös nähty muotoutuvan entistä vaativammaksi esimerkiksi asiakkaiden odotusten kasvun vuoksi. (Saario & Karjalainen 2016, viitattu 3.3.2018.) Näiden vuoksi vahvat asiakaspalvelutaidot ovat edelleen tärkeä ja kiinteä osa myös uuden kirjastoammatillisuuden idean osaamistarpeissa ja vaatimuksissa.

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyöni keskeisin tutkimusongelma on ”Millaisia osaamistarpeita ja vaatimuksia uusi kirjastoammatillisuus asettaa kirjastotyöntekijöille?”. Tätä kysymystä tarkastelen kolmen aihekokonaisuuden näkökulmasta, jotka ovat tieto- ja viestintäteknologiaosaaminen, esiintymistaidot ja tapahtumaosaaminen sekä asiakaspalveluosaaminen. Tuon lisäksi esiin myös muita yleisiä osaamistarpeita ja vaatimuksia, jotka liittyvät uuden kirjastoammatillisuuden ideaan. Uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia osa-alueisiin kohdennetusti sekä yleisesti olen käsitellyt luvussa 4.

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa tutkitaan yhtä tiettyä tarkasti rajattua tutkimuskohdetta pyrkien ymmärtämään sitä kokonaisvaltaisesti (Kananen 2013, 57). Tapaustutkimus on toteutettu Pohjois-Pohjanmaan yleisiin kirjastoihin jaetun osaamiskartoituskyselyn valikoidujen osa-alueiden vastausten koonnin ja analyysin kautta. Nämä valikoidut osa-alueet ovat tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen, esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueet. Kyselyn kohderyhmänä olivat alueen vakinaisessa sekä vakinaisluonteisessa työsuhteessa olevat työntekijät. Tämä kohderyhmärajaus on tullut suoraan maakunnallisen arviointiryhmän toimesta. Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmänä on siis ollut paperimuotoinen kysely, jossa on sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Osaamiskartoituskyselyn taustaa ja rakennetta selvennän enemmän luvussa 6.

Konkreettisemmalla tasolla siis lähestyn tutkimusongelmaa opinnäytetyöni tutkimusosan kautta. Tutkimusosan tarkoituksena on tapauskohtaisesti selvittää edellä mainituilta osa-alueilta sitä, miten osaamiskartoituskyselystä esiin nouseva jo olemassa oleva osaaminen korreloi uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeiden ja vaatimusten kanssa. Lisäksi tarkastelen sitä, nouseeko kyselyn vastausten avulla esiin mahdollisia koulutus- ja kehitystarpeita tai toiveita. Keskeisimpinä tutkimuskysymyksinä opinnäytetyössäni olivatkin ”Miten osaamiskartoituksesta esiin nouseva osaaminen korreloi uuden kirjastoammatillisten tehtävien osaamistarpeiden sekä vaatimusten kanssa?” ja ”Millaisia koulutus- ja kehitystarpeita tai toiveita osaamiskartoituskyselyn vastausten perusteella nousi esiin?”.

Opinnäytetyössäni tutkimusmenetelminä osaamiskartoituskyselyn vastausten analysoinnissa käytin sisällönanalyysiä sekä kuvailevaa tilastoanalyysiä. Opinnäytetyöni on siis monimenetelmällinen,

sillä siinä yhdistyvät sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmät. Tapaustutkimuksen piirteisiin kuuluukin se, että se on useasti laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistelmä ja sille on tyypillistä monimenetelmällisyys (Kananen 2015, 67).

Avointen kysymysten vastausten analysointiin käytin sisällönanalyysiä. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto jaetaan ensin pieniin osiin, sitten se käsitteellistetään ja viimeiseksi aineisto järjestetään uusiksi kokonaisuuksiksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 4.3.2018). Sisällönanalyysin valitsin koska se oli kaikista sopivin analysointimenetelmä avointen kysymysten vastauksille, jotka vaativat sisällön laadullista sekä määrällistä erittelyä. Molempia erittelytapoja oli hyvä hyödyntää, sillä näin aineistosta saatiin ammennettua kaikki oleellinen informaatio. Sisällönanalyysissä voidaankin sisällön laadullista ja määrällistä erittelyä molempia hyödyntää, kun analysoidaan samaa aineistoa (sama, viitattu 4.3.2018). Avointen kysymysten sisällön laadullisen erittelyn tein käsin. Avointen kysymysten sisällön määrälliseen erittelyyn käytin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaa.

Suljettujen kysymysten vastausten analysointiin käytin kuvailevaa tilastoanalyysiä. Kuvaileva tilastoanalyysi nimensä mukaisesti kuvailee ja tiivistää tilastollista aineistoa pyrkimättä kuitenkaan tekemään laajempia yleistyksiä tulosten pohjalta (KvantiMOTV 2004, viitattu 4.3. 2018). Tämän analysointimenetelmän valitsin, sillä tutkimukseni on tapaustutkimus eikä sen tarkoitus ole tehdä laajoja yleistyksiä vaan tutkia tarkoin määriteltyä kohderyhmää. Suljettujen kysymysten vastausten kuvailevan tilastollisen analyysin teossa hyödynsin Webropol-ohjelmaa.

Tulokset ja analyysi esitellään itse opinnäytetyössä yleisellä tasolla ilman seutukunnallista tai ammattinimikkeellistä erittelyä. Nämä kyseiset erittelyt toimitan kuitenkin toimeksiantajalleni. Tälläisellä menettelyllä taataan vastaajien tietosuoja ja anonymiteetti. Opinnäytetyöprosessin valmistuttua palautan alkuperäisen aineiston kokonaisuudessaan toimeksiantajan edustajalle. Tämän lisäksi luovutan kaiken tutkimusaineiston työstövaiheen dokumentit sekä koostamieni vastausten loppuaineiston toimeksiantajalleni.

6 OSAAMISKARTOITUSKYSELY POHJOIS-POHJANMAAN YLEISTEN KIRJASTOJEN HENKILÖKUNNALLE

Opinnäytetyöni on jatkumoa Kirjastoalan tutkimus- ja suunnitteluhanke -kurssilla tekemälleni työlle. Osaamiskartoituskysely on tehty ja toteutettu ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista. Tässä luvussa avaan tuolla edellä mainitulla kurssilla tekemääni työtä. Lisäksi tässä luvussa kerron osaamiskartoituskyselyn taustasta ja toteutuksesta.

6.1 Osaamiskartoituskyselyn taustaa ja sen toteutus

Lähtökohtana tutkimuksen osaamiskartoituksen teolle oli Pohjois-Pohjanmaan maakunnallisen arviointiryhmän tarve kartoittaa ja arvioida mahdollisia uuteen kirjastoammatillisuuteen kuuluvia osaamistarpeita ja vaatimuksia sekä selventää uuden kirjastoammatillisuuden mahdollisia uusia työtehtäviä. Maakunnallinen arviointiryhmä oli valinnutkin yhdeksi arviointikohteekseen uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset. Ryhmän puheenjohtaja tiedusteli keväällä 2017 kiinnostustani ryhtyä projektiluonteiseen yhteistyöhön ryhmän kanssa tämän arviointikohteen työstämisen tiimoilta. Näin ollen teinkin Kirjastoalan tutkimus- ja suunnitteluhanke -kurssilla maakunnalliselle arviointiryhmälle projektina uusien kirjastoammatillisten osaamistarpeiden sekä uusien kirjastoammatillisten tehtävien ja osatehtävien listauksen (liite 1). Tämän listauksen pohjalta koostin tutkimuksessani hyödynnettävän osaamiskartoituskyselyn (liite 2).

Tämän kyseisen osaamiskartoituskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa kirjastoammatillaisten jo olemassa olevaa osaamista suhteessa uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeisiin ja vaatimuksiin. Tämän lisäksi osaamiskartoituskyselyn tuloksia on tarkoitus verrata asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeen puitteissa tehdyn asiakaskyselyn tuloksiin (Männikkö 2017, viitattu 3.11.2017). Tämä vertailu tehdään kirjaston toimesta. Osaamiskartoituskysely voi toimia lisäksi alueellisen koulutuksen suunnittelun tukena.

Osaamiskartoituskysely toteutettiin aikavälillä 17.8.2017 – 31.8.2017 maakunnallisen arviointiryhmän toimesta. Kysely jaettiin jokaiseen Pohjois-Pohjanmaan yleiseen kirjastoon, joita on yhteensä 69 kappaletta (Kirjastot.fi 2018a, viitattu 6.3.2018). Kyselyn jakelu tapahtui sähköisesti, mutta kysely itsessään toteutettiin perinteisesti paperimuotoisena. Kyselyn jakelun yhteydessä vastaajille

on tiedotettu, että osaamiskartoituskyselyä käytetään pohjana opinnäytetyössäni. Kyselyn kohderyhmänä olivat kaikki Pohjois-Pohjanmaan yleisten kirjastojen vakinaisessa tai vakinaisluonteisessa työsuhteessa olevat kirjastoammattilaiset. Tämä kohderyhmärajaus on tehty maakunnallisen arviointiryhmän toimesta. Osaamiskartoituskyselyn jakelu- ja toteuttamisvaiheessa en ollut mukana. Näin ollen aineiston keruu tapahtui toimeksiantajan edustajan välityksellä. Täytetyt lomakkeet lähetettiin kyseiselle edustajalle postitse, ja häneltä sain lopulta koko aineiston käsiteltäväkseni.

6.2 Kyselyn rakenne, osa-alueet ja käsiteltävien osa-alueiden rajaus

Laatimani osaamiskartoituskysely löytyy kokonaisuudessaan liitteestä 2. Kysely oli 14 sivua pitkä ja se kattoi kaksitoista osa-aluetta. Kyselyn osa-alueet olivat tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen, tietoturvaosaaminen sekä tekijänoikeustietämys, tiedonhakutaidot, medialukutaidot, esiintymistaidot sekä tapahtumaosaaminen, asiakaspalveluosaaminen, pedagogiset taidot, oppiminen, yhteistyötaidot, kirjaston tarjoamat palvelut, kirjaston markkinointi sekä kestävän kehityksen osaaminen.

Kyselyn kysymykset olivat suurimmaksi osaksi avoimia kysymyksiä, joita oli 26 kappaletta. Suljettuja kysymyksiä oli 12 kappaletta. Suljetut kysymykset voi vielä jaotella monivalintakysymyksiksi (8kpl) sekä osaamismatriisikysymyksiksi(4kpl). Käsiteltäviksi otetuilla osa-alueilla kysymyksiä oli yhteensä 16 kappaletta, joista avoimia kysymyksiä oli kymmenen ja suljettuja kysymyksiä kuusi (kolme monivalintaa, kolme osaamismatriisia). Tieto- ja viestintäteknologiaosaamisen osa-alueella kysymyksiä oli viisi avointa ja kolme suljettua. Esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen osa-alueella oli kolme avointa kysymystä ja kaksi suljettua kysymystä. Asiakaspalveluosaamisen osa-alueella taas oli kaksi avointa kysymystä ja yksi suljettu kysymys.

Opinnäytetyöni puitteissa käsiteltävien osaamiskartoituskyselyn osa-alueiden rajaus tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan edustajan kanssa. Osaamiskartoituskyselyn laajahkosta kokonaisuudesta käsiteltäväkseni valikoitui kolme osa-aluetta: tieto- ja viestintäteknologian, esiintymisosaamisen ja tapahtumaosaamisen sekä asiakaspalveluosaamisen osa-alueet. Tämän rajauksen myötä pystyn hieman paremmin perehtymään jokaiseen valittuun osa-alueeseen, niin viitekehityksessä kuin myös analysoinnissa, ja näin lopputuloksetkin ovat antoisampia. Toimeksiantaja käsittelee osaamiskartoituskyselyn muut osa-alueet haluamallaan tavalla.

7 KYSELYN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Osaamiskartoituskysely lähetettiin kaikkiin Pohjois-Pohjanmaan yleisiin kirjastoihin ja siihen pystyi vastaamaan aikavälillä 17.8.2017 – 31.8.2017. Kysely koski kaikkia vakinaisia tai vakinaisluonteisessa työsuhteessa olevia kirjastotyöntekijöitä. Kaiken kaikkiaan vuonna 2016 Pohjois-Pohjanmaan yleisissä kirjastoissa kirjastoammatillisia henkilötyövuosia oli n. 300 (Kirjastot.fi 2018c, viitattu 12.2.2018). Vastauksia kyselyyn tuli kaiken kaikkiaan 148 kappaletta, ja tilastojen mukaan potentiaalisia vastaajia oli n. 300, joten näin ollen voidaan arvioida vastausprosentin olleen noin 50%. Vastauksien analysoinnissa otettiin kaikki vastaukset huomioon.

Esittelen yleisesti kyselyn vastausten yhteenlasketut määrät alueittain ja tehtävänimikkeittäin alla olevissa listauksissa. Tietosuojasyistä en kuitenkaan avaa vastauksia kysymyskohtaisesti seutukuntien tai tehtävänimikkeiden perusteella. En myöskään tietosuojasyistä ristiintaulukoi vastauksia seutukunnittain ja tehtävänimikkeittäin.

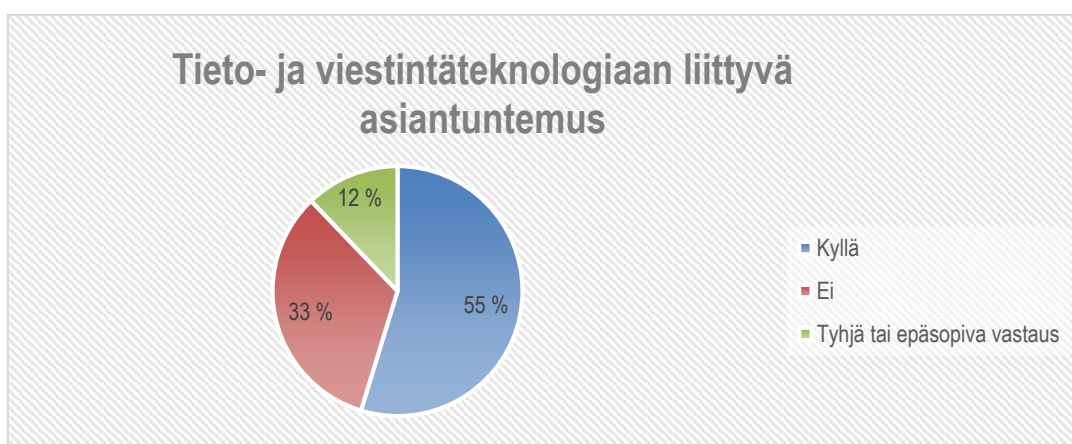
Alueittain vastauksia tuli seuraavasti:

- Oulun seutukunta: 73 kpl
- Oulunkaaren seutukunta: 7 kpl
- Raahen seutukunta: 12 kpl
- Haapaveden-Siikalatvan seutukunta: 12 kpl
- Nivala-Haapajärven seutukunta: 19 kpl
- Ylivieskan seutukunta: 18 kpl
- Koillismaan seutukunta: 7 kpl

Vastaajista yhden tai useamman kirjaston johtotehtävissä olevia henkilöitä oli 15 ja muita esimies-tehtävissä toimivia oli 4. Jonkinlaisella virkailijanimikkeellä (esimerkiksi kirjastovirkailija, erikoiskirjastovirkailija) toimivia henkilöitä oli 90 eli vastaajista suurin osa oli tällä tehtävänimikkeellä toimivia. Kirjastohoitajia oli vastaajista 25 ja informaattikkoja oli 5. Kirjastossa työskenteleviä sihteerejä vastaajista oli 4 ja muita vastaajia oli yhteensä 5.

7.1 Tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen osa-alue

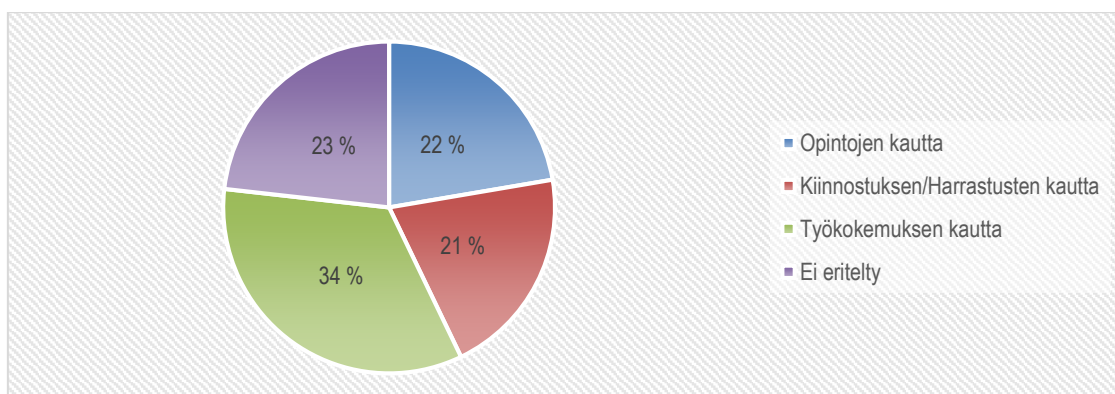
Osaamiskartoituskyselyn ensimmäinen kysymys koski tieto- ja viestintäteknologista asiantuntemusta. Kysyttäessä löytyykö vastaajilta tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvää asiantuntemusta oman henkilökohtaisen kiinnostuksen, harrastuksien, opintojen tai työkokemuksen kautta, kertoi vastaajista 55 % omaavansa tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvää asiantuntemusta. Vastaajista 33% kertoi, että ei omaa asiantuntemusta. Vastauksista 12% oli tyhjiä tai ne eivät vastanneet kysymykseen.



Kuvio 1. Tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvä asiantuntemus

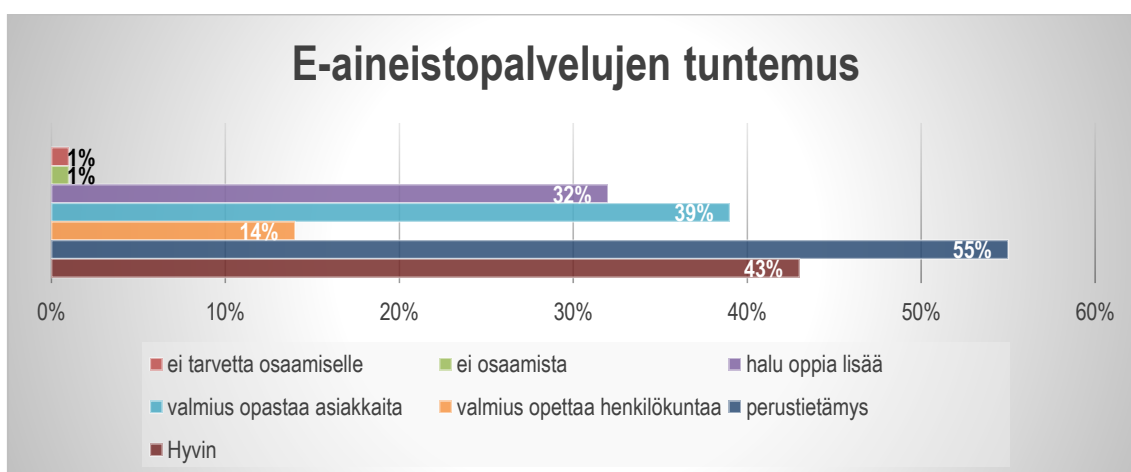
Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että tämä kysymys oli osittain virheellisesti käsitetty kysymyksen asettelun vuoksi. Kysymyksen oltiin käsitetty kartoittavan erityistä syvää asiantuntijuutta tieto- ja viestintäteknologiasta. Tarkoitus oli kuitenkin kartoittaa yleistä asiantuntemusta, jolla tarkoitin tässä yhteydessä myös esimerkiksi tietokoneiden peruskäytön osaamista. Näin ollen osa vastauksista alkaa kieltävällä vastauksella, että erityistä syvää asiantuntijuutta ei ole, mutta vastauksesta ilmenee kuitenkin myös, että peruskäytön osaamista löytyy. Tällaiset vastaukset käsittelin ”kyllä”-vastausten mukana, sillä peruskäytön osaaminen on myös eräänlaista asiantuntemusta.

Myöntävän vastauksen tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvää asiantuntemusta koskevaan kysymykseen antaneista 34% kertoi tuon asiantuntemuksen tulleen työkokemuksen kautta, kuten kuvio 2 ilmenee. Opintojen ja oman henkilökohtaisen kiinnostuksen ja/tai harrastuksen kautta tullut asiantuntemus jakautui melko tasaisesti vain prosenttiyksikön erolla. Vastaajista 23% ei ollut eritellyt mistä asiantuntemus on tullut. Osa vastaajista oli maininnut kaksi tai useamman lähteen asiantuntemukselleen, joten näin ollen vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään.



Kuvio 2. Tieto- ja viestintäteknologisen asiantuntemuksen lähteet

Seuraava kysymys koski kirjastojen tai kirjastoverkkojen e-aineistopalvelujen tuntemusta, ja sen vastausten jakauma on kuvattu kuviossa 3. Kysyttäessä miten hyvin oman kirjaston tai kirjastoverkon e-aineistopalvelut tunnetaan, kävi vastauksista ilmi, että suurin osa kirjastoammattilaisista tuntee nämä palvelut hyvin (43%) ja perustietämystä vastaajilla palveluista löytyi yli puolelta. Vastauksista nousi esiin sekkin, että kirjaston tai kirjastoverkon e-aineistopalveluista halusi oppia lisää 32% vastaajista. Vastaajista 39% oli vastannut, että heillä on valmius opastaa asiakkaita kirjastojen e-aineistopalveluissa. Tämä kysymys oli monivalintainen, ja vastaajista osa oli valinnut kaksi tai useamman vastausvaihtoehdon. Näin ollen vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään.



Kuvio 3. E-aineistopalvelujen tuntemus

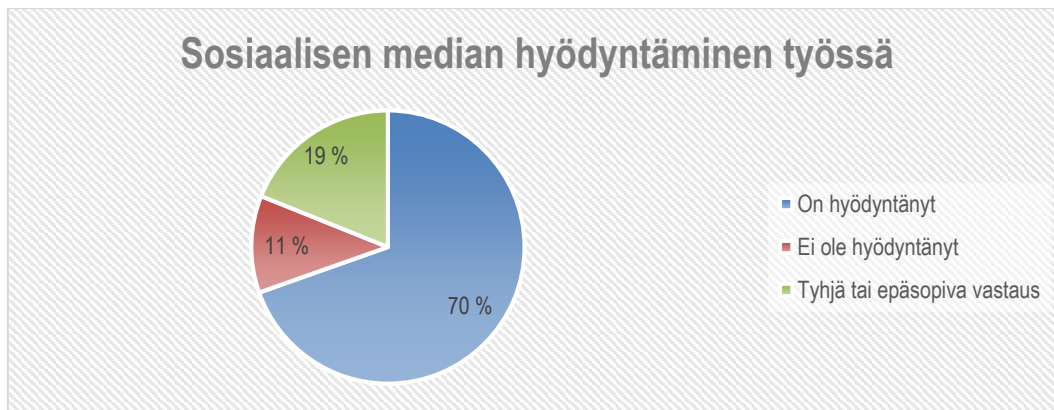
Kysyttäessä miten hyvin sosiaalista mediaa työssä osataan hyödyntää, jakautuivat vastaukset alalla olevan taulukon 1 mukaisesti. Kuten taulukosta käy ilmi, eniten osaamista löytyi Facebookin hyödyntämisestä, ja se oli myös kanava, jonka käytössä pystyttiin eniten antamaan opastusta. Vastauksen perusteella vähiten osaamista löytyi Twitterin käytöstä (38%) ja toiseksi vähiten osaamista löytyi Instagramin käytöstä (31%). Eniten halukkuutta oppia lisää löytyi Blogeista 13%, Instagramista 12% sekä Twitteristä 12%.

	Osaan hyvin	Voin opastaa hlökuntaa	Voin opastaa asiakkaita	Perusosaaminen	Kohtalainen osaaminen	Halu oppia lisää	Ei osaamista	Ei tarvetta osaamiselle	Ei vastausta
Facebook	32 %	12 %	15 %	15 %	4 %	5 %	8 %	8 %	1 %
Instagram	17 %	8 %	7 %	10 %	2 %	12 %	31 %	13 %	0 %
Twitter	12 %	4 %	5 %	10 %	3 %	12 %	38 %	14 %	2 %
Youtube	21 %	6 %	7 %	16 %	7 %	10 %	19 %	12 %	3 %
Blogit	17 %	4 %	6 %	17 %	5 %	13 %	23 %	13 %	2 %

Taulukko 1. Sosiaalisen median hyödyntämisen osaaminen työssä

Lisäksi tämä kysymys sisälsi avoimen kohdan, jossa vastaajat pystyivät itse kertomaan lisää sosiaalisen median kanavia, joista heillä löytyy osaamista. Näiksi muiksi kanaviksi mainittiin muun muassa erilaiset keskustelufoorumit, Goodreads-sivusto, Snapchat, Pinterest ja Tumblr. Tässäkin osaamismatriisiluonteisessa kysymyksessä vastaajista osa oli valinnut kaksi tai useamman vastausvaihtoehdon, joten näin ollen vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään.

Kyselyn seuraavassa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten sosiaalista mediaa oli työssä hyödynnetty. Vastauksista kävi ilmi, että sosiaalista mediaa oli kirjastotyössä hyödynnetty laaja-alaisesti ja runsaasti. Sosiaalisen median kanavia oli työssään hyödyntänyt vastaajista 70%. Vastaajista 11 % ei ollut hyödyntänyt sosiaalisen median kanavia työssään. Syyksi tähän mainittiin muun muassa se, ettei sosiaalisen median hyödyntäminen kuulu toimenkuvaan tällä hetkellä. Vastauksista 19% oli tyhjiä tai kysymykseen epäsopivia.



Kuvio 4. Sosiaalisen median hyödyntäminen työssä

Vastausten perusteella ylivoimaisesti hyödynnetyin sosiaalisen median kanava oli Facebook, jota oli työssään hyödyntänyt 58% vastaajista. Toiseksi hyödynnetyin oli Instagram (13%), kolmanneksi hyödynnetyin oli blogit (9%), neljänneksi hyödynnetyin oli Youtube (5%) ja vähiten hyödynnetty kanava oli Twitter (3%). Vastaajista 12% ei eritellyt mitä kanavaa oli hyödynnetty. Lisäksi vastauksista kävi ilmi, että myös Pinterestiä, erilaisia keskustelufoorumeja sekä Goodreads-sivustoa oli hyödynnetty kirjastotyössä.

Sosiaalisen median kanavia oli hyödynnetty kirjaston ajankohtaisten asioiden tiedottamiseen (esimerkiksi aukioloaikojen muutos), kirjaston palveluiden mainostamiseen ja kirjaston kokoelmien esittelyyn (esimerkiksi uutuskirjojen esittelyn muodossa). Sosiaalista mediaa oli laajasti hyödynnetty kirjastojen tapahtumien, näyttelyiden sekä esittelyjen esilletuomiseen sekä markkinointiin (ennakkomarkkinointi, jälkimarkkinointi, tapahtumista jälkisisältöä kuvina sekä tekstinä). Vastausten perusteella sosiaalisen median eri kanavia käytettiin myös yleisesti alan uutisten, ajankohtaisten asioiden ja keskustelun seuraamiseen.

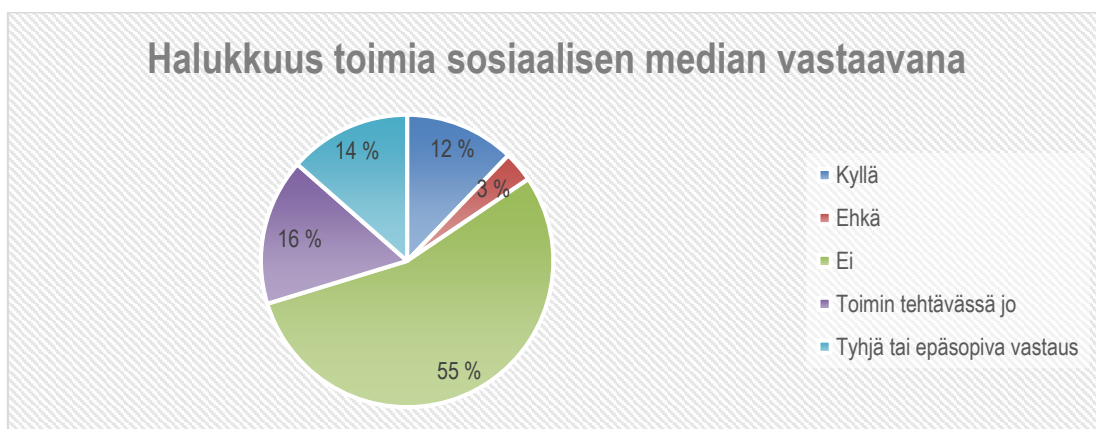
Kirjastoissa oli sosiaalisen median kanaville tehty perinteistä sisällöntuottamista kuten päivitykset erilaisille sosiaalisen median kanaville kuvien, tekstin, videoiden, linkkien ja ideoiden jakamisen sekä kirjastoihaisen hauskan ja kepeämmän sisällön jakamisen muodossa. Sosiaalisen median eri kanavia oli lisäksi hyödynnetty kirjavinkkien ja biisivinkkien jakamiseen. Vastausten perusteella kirjastoissa sosiaalisen median eri kanavia oli hyödynnetty paljon tiedon ja ideoiden hankinnassa (ideoita kirjavinkeihin esimerkiksi blogeista) sekä tiedon jakamisessa (erityisesti lukemiseen ja kirjallisuuden liittyvän tiedon jakaminen). Suoratoiston välitys (videot ja musiikki) nousi myös yhdeksi

sosiaalisen median hyödyntämismuodoksi, ja suoratoistolla oli muun muassa elävöitetty vinkkauksia. Näiden lisäksi vastauksista nousi esiin myös se, että sosiaalisen median käyttöä oli opetettu asiakkaille ja se, että sosiaalisen median kanavia oli hyödynnetty kirjasto-opetuksien tukena. Sosiaalisen median kanavat nähtiin myös yhdeksi kirjaston yhteydenpitovälineeksi asiakkaisiin sekä yhteistyökumppaneihin.

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin halukkuutta toimia kirjaston tai kirjastoverkon sosiaalisen median vastaavana. Vastaajista 16% kertoi jo toimivansa tässä tehtävässä. Osa vastaajista vielä tarkensi, että toimii sosiaalisesta mediasta vastaavassa työryhmässä. Tämän lisäksi osa vastaajista kertoi, mitä sosiaalisen median kanavaa päivittää (esiin nousivat vahvasti Facebook ja Instagram).

Vastaajista 12% ilmaisi halukkuutensa toimia sosiaalisen median vastaavana kirjastossaan tai kirjastoverkossaan. Vastaajista 3% ilmaisi, että voisi mahdollisesti toimia vastaavana. Osa myöntävän vastauksen antaneista kuitenkin mainitsi, että voisi toimia kyseisessä tehtävässä, mikäli työaika sen sallii. Lisäksi muutama vastaaja mainitsi, että voisi toimia tehtävässä, mikäli siihen saisi ensin perehdytystä. Osa vastaajista myös tarkensi, että voisi toimia tehtävässä oman kirjastonsa osalta.

Vastaajista yli puolet (55 %) ei halunnut vastuutehtäviä liittyen sosiaaliseen mediaan. Kieltävän vastauksen yhteydessä tuotiin osittain myös esiin syitä "ei"-vastaukselle. Näitä oli muun muassa se, ettei tällä hetkellä ole halukkuutta toimia kyseisessä tehtävässä sekä se, että tällainen työ ei kuulu toimenkuvaan juuri nyt. Lisäksi ajankäytölliset haasteet nostettiin esiin sekä myös se, että tehtävässä toimii jo joku omassa kirjastossa tai kirjastoverkossa.



Kuvio 5. Halukkuus toimia sosiaalisen median vastaavana

Seuraava osaamiskartoituksen kysymys kartoitti sitä, millaista ohjelmisto- ja laitteisto-osaamista vastaajilta löytyi. Kysymys oli monivalintainen osaamismatriisikysymys ja vastaajista osa oli valinnut kaksi tai useamman vastausvaihtoehdon. Näin ollen vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään. Vastaukset tähän kysymykseen jakautuivat taulukon 2 mukaisesti.

	Osaan hyvin	Voin opastaa hlökuntaa	Voin opastaa asiakkaita	Perus-osaaminen	Kohtalainen osaaminen	Halu oppia lisää	Ei osaamista	Ei tarvetta osaamiselle	Ei vastausta
Tekstinkäsittelyohjelmat	42 %	13 %	18 %	17 %	3 %	7 %	0 %	0 %	0 %
Esitysgrafiikkaohjelmat	25 %	7 %	10 %	22 %	6 %	14 %	11 %	4 %	1 %
Excel	18 %	6 %	6 %	31 %	17 %	11 %	7 %	5 %	0 %
Kuvankäsittelyohjelmat	11 %	5 %	5 %	18 %	15 %	19 %	21 %	7 %	2 %
Videoeditointi	2 %	1 %	1 %	7 %	4 %	18 %	52 %	14 %	2 %
Ohjelmointikiel	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	9 %	63 %	25 %	2 %
Sähköposti	52 %	12 %	17 %	13 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %
Pikaviestintäohjelmat	17 %	4 %	5 %	33 %	11 %	12 %	15 %	2 %	1 %
Verkkosivujen luominen	3 %	1 %	0 %	6 %	11 %	15 %	43 %	16 %	4 %
Internet-selaimet	48 %	10 %	17 %	15 %	2 %	4 %	1 %	1 %	0 %
Android-puhelimet	30 %	8 %	10 %	25 %	3 %	9 %	8 %	5 %	1 %
Android-tabletit	22 %	6 %	9 %	23 %	8 %	10 %	13 %	6 %	1 %
IOS-puhelimet	11 %	4 %	5 %	12 %	4 %	9 %	40 %	11 %	4 %
IOS-tabletit	15 %	6 %	7 %	18 %	7 %	9 %	27 %	9 %	3 %

Taulukko 2. Ohjelmisto- ja laitteisto-osaaminen

Vastausten perusteella eniten hyvää osaamista löytyi sähköpostin käytöstä (52%), internetselaimen käytöstä (48%) ja tekstinkäsittelyohjelmista kuten vaikkapa Wordista (42%). Perusosaamista eniten löytyi pikaviestintäohjelmien – esimerkiksi Lync – käytöstä (33%), Excelin käytöstä (31%) sekä Android-puhelimien (25%) ja Android-tablettien (23%) käytöstä.

Vähiten osaamista vastausten perusteella löytyi ohjelmointikielistä (63%), videoeditoinnista (52%) ja verkkosivujen luomisesta (43%). Nämä vastausprosentit korreloivat ainakin joltain osin ”ei tarvetta osaamiselle” -vastausten prosenttien kanssa, sillä kyseiset kolme edellä mainittua osaamisaluetta olivat myös saaneet jonkin verran ”ei tarvetta osaamiselle” -vastauksia.

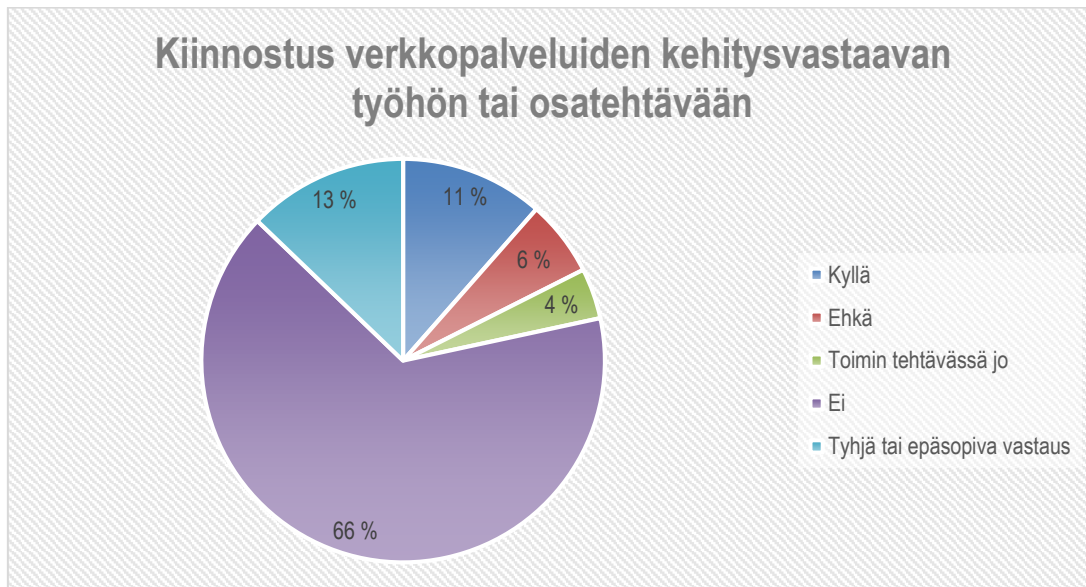
Eniten vastausten perusteella haluttiin oppia lisää kuvankäsittelystä (19%), videoeditoinnista (18%) ja verkkosivujen luomisesta (15%). Nämä luvut korreloivat todennäköisesti osittain ”ei osaamista” -vastausten kanssa, sillä kaikkien kolmen edellä mainittujen osaamisalueiden ”ei osaamista” -vastausten osuus oli korkeahko. Näin ollen voidaan olettaa, että osaamista ei vielä ole ja osaamista ainakin osittain haluttaisiin lisää näillä kyseisillä osaamisalueilla.

Vastausten perusteella alueet joissa voitiin eniten opastusta antaa, olivat tekstinkäsittelyohjelmien käyttö, sähköpostin käyttö ja internetselainten käyttö. Kysymyksen vastausprosentista ei noussut varsinaisesti esiin huomattavaa eroa siitä, kenelle opastusta voidaan tarjota. Hienoinen ero voidaan halutessa nostaa esiin siinä, että asiakkaita oltiin hiukan enemmän vastausprosenttien mukaan valmiita opastamaan. Yleisesti kuitenkin vastausprosenttien mukaan opastusta voidaan tarjota melko tasaisesti niin asiakkaille kuin myös henkilökunnalle.

Kyselylomakkeen seuraavalla avoimella kysymyksellä haettiin täsmentäviä vastauksia siihen, milloisten ohjelmistojen käyttöä oltaisiin valmiita opettamaan ja mille kohderyhmälle oltaisiin valmiita opettamaan. Tämä kysymys sisältyy osittain jo edelliseen osaamismatriisikysymykseen, joten olen tämän kysymyksen vastauksista nostanut esille vain sellaisia asioita, joita edellisessä kysymyksessä ei tullut esille. Vastauksista tuli esille muun muassa se, että voitaisiin opettaa erilaisten tietokantojen käyttöä, Garageband-ohjelmiston käyttöä ja ohjeistaa Naxos music libraryn käytössä sekä Celia-palveluiden käytössä. Edellä mainittujen ohjelmistojen ja palveluiden käytön opetuksen yhteydessä ei oltu eritelty kenelle käyttöä voitaisiin opettaa tai ohjeistaa. Osassa vastauksissa oli eritelty, että asiakkaita voidaan ohjeistaa WordPress-alustan käytössä sekä se, että asiakkaita – esimerkiksi senioreita – voidaan opastaa tietotekniikan ja verkon käytössä. Osasta vastauksista nousi esille myös se, että olisi valmiutta opettaa henkilökunnalle muun muassa verkkosivujen päivitystä ja luetteloinnissa käytettävän ohjelmiston käyttöä.

Viimeinen kysymys tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen osa-alueella kartoitti sitä, löytyykö kiinnostusta kirjaston verkkopalveluiden kehitysvastaavan työstä tai osatehtävästä. Vastaajista 4% kertoi jo toimivansa tässä tehtävässä ja osa vastaajista vielä tarkensi, että toimii verkkopalveluiden kehittämisestä vastaavassa työryhmässä. Vastaajista 11% ilmaisi selvästi olevansa kiinnostunut verkkopalveluiden kehitysvastaavan työstä tai osatehtävästä, ja 6% ilmaisi, että olisi ehkä kiinnostunut kyseisestä tehtävästä.

Vastaajista valtaosa eli 66% vastasi kysymykseen kieltävästi. Tehtävässä toimimiseen ei tällä hetkellä ollut halukkuutta tai siihen ei ollut ajallisia resursseja. Muutama ”ei”-vastauksen antanut vastaaja mainitsi, että voisi kuitenkin avustaa verkkopalveluiden kehitystehtävissä. Vastauksista 13% oli tyhjiä tai ne eivät vastanneet kysymykseen.



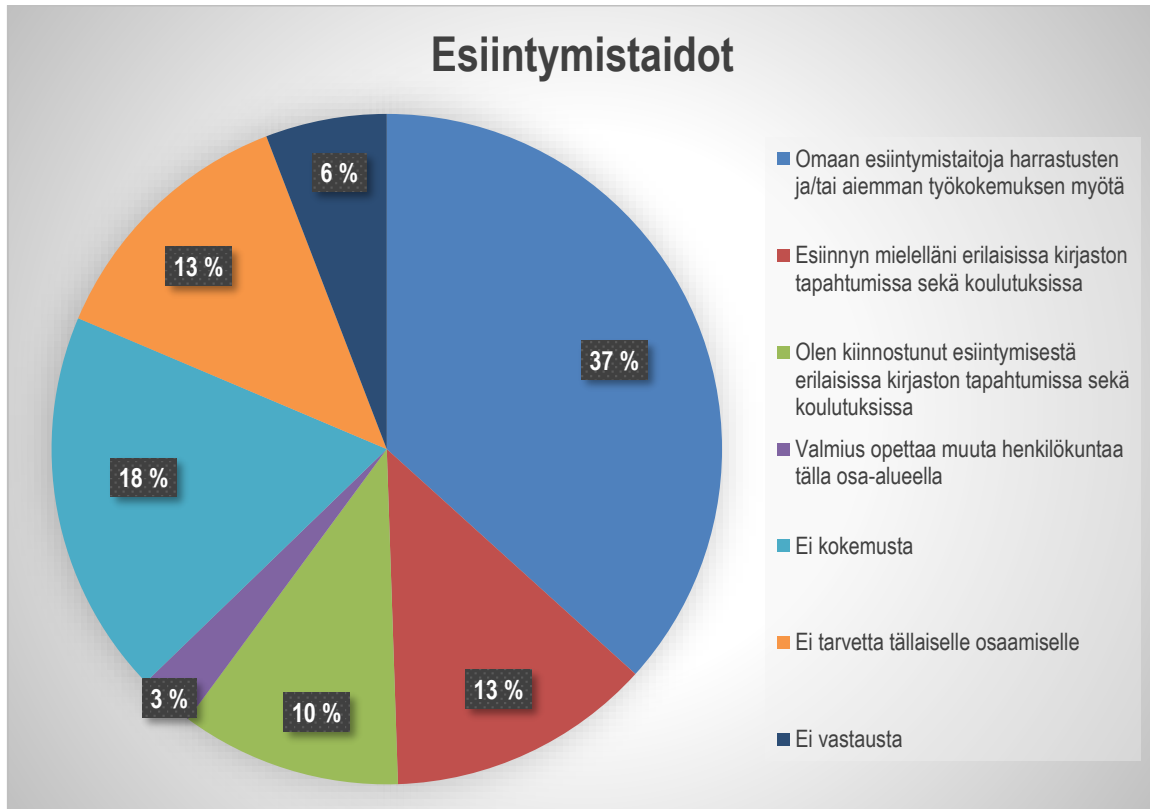
Kuvio 6. Kiinnostus verkkopalveluiden kehitysvastaavan työhön tai osatehtävään

7.2 Esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen osa-alue

Osa-alueen ensimmäinen kysymys kartoitti sitä, millaisia esiintymistaitoja vastaajilla oli. Vastausten prosentuaalinen jakauma on esitetty kuviossa 7. Tämäkin kysymys oli monivalintainen, ja vastaajista osa oli valinnut kaksi tai useamman vastausvaihtoehdon. Näin ollen vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään.

Vastaajista 37% kertoi omaavansa esiintymistaitoja harrastusten ja/tai aiemman työkokemuksen kautta. Vastaajista 13% ilmaisi esiintyvänsä mielellään kirjaston tapahtumissa ja koulutuksissa. Vastausten perusteella 10% kertoi olevansa kiinnostunut esiintymään kirjaston erilaisissa tapahtumissa ja koulutuksissa. Vain 3% vastaajista ilmaisi, että heillä on valmius opettaa muuta henkilökuntaa tällä osa-alueella.

Vastaajista 18% oli valinnut "ei kokemusta" -vastausvaihtoehdon. Vastaajista 13% ilmaisi, että heillä ei ole tarvetta tällaiselle osaamiselle. Kysymyksen vastauksista 6% oli tyhjiä tai kysymykseen epäsoivia vastauksia.



Kuvio 7. Esiintymistaitojen omaaminen

Seuraava kysymys kartoitti esiintymisosaamisen osa-alueita. Kysymys selkeyttää sitä, millaista esiintymisosaamista, esiintymishalukkuutta sekä esiintymisvalmiutta vastaajilta löytyi ja vastaajat vastasivat eri tehtävien kohdalla kysymykseen olisiko heillä halukkuutta pitää tai tehdä kyseistä tehtävää. Kysymys oli osaamismatriisityylinen monivalintakysymys. Vastaajilla oli tämänkin kysymyksen kohdalla mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Näin ollen vastaajista osa oli valinnut kaksi tai useamman vastausvaihtoehdon. Tästä syystä vastausten määrä ei ole suhteutettavissa vastaajien määrään.

Olisitko valmis tekemään/Pitämään	Kokemusta löytyy jo	Pidän/teen mielelläni	Valmius opastaa hlökun-taa	Kiinnostunut kokeilemaan	Ei kokemusta	Ei tarvetta osaamiselle	Ei kiinnostusta	Ei vastausta
Kirjailija/vierailija haastatteluja	16 %	3 %	2 %	7 %	34 %	5 %	32 %	1 %
Kirjaston tilaisuuksien/tapahtumien juontoja	26 %	5 %	3 %	9 %	22 %	5 %	29 %	2 %
Puheiden pito tilaisuuksissa/tapahtumissa	15 %	2 %	2 %	8 %	33 %	5 %	34 %	2 %
Kirja-/peli-/musiikkisuositus someen(Fb, Insta, Twitter jne.)	22 %	10 %	2 %	18 %	23 %	7 %	15 %	2 %
Kirja-/peli-/musiikkisuositus-video(Youtubeen, Fb:hen jne.)	12 %	6 %	2 %	16 %	35 %	6 %	23 %	2 %
Video-opastuksia	3 %	2 %	0 %	13 %	43 %	7 %	31 %	2 %
Webinaarit	3 %	0 %	1 %	9 %	49 %	5 %	30 %	3 %
Kirjaston palvelujen/tehtävien esittelyt (tapahtumat, messut yms.)	28 %	6 %	1 %	12 %	24 %	6 %	19 %	6 %
Kirjaston vlogia (videoblogia)	1 %	1 %	0 %	7 %	48 %	10 %	33 %	2 %
Podcasteja	1 %	1 %	0 %	13 %	45 %	9 %	29 %	3 %

Taulukko 3. Esiintymisosaamisen osa-alueet

Näistä kysymyksessä esitetystä tehtävistä eniten kokemusta vastausten perusteella löytyi kirjastojen palveluiden ja tehtävien esittelystä esimerkiksi messuilla (28%), kirjaston tilaisuuksien tai tapahtumien juonnoista (26%) sekä kirja-, peli- tai musiikkisuosituksen tekemisestä sosiaalisen median eri kanaville (22%). Vastausten perusteella kirja-, peli- tai musiikkisuosituksen tekeminen sosiaalisen median eri kanaville oli sellainen tehtävä, jota tehtiin mielellään eniten 10% vastausmäärällä.

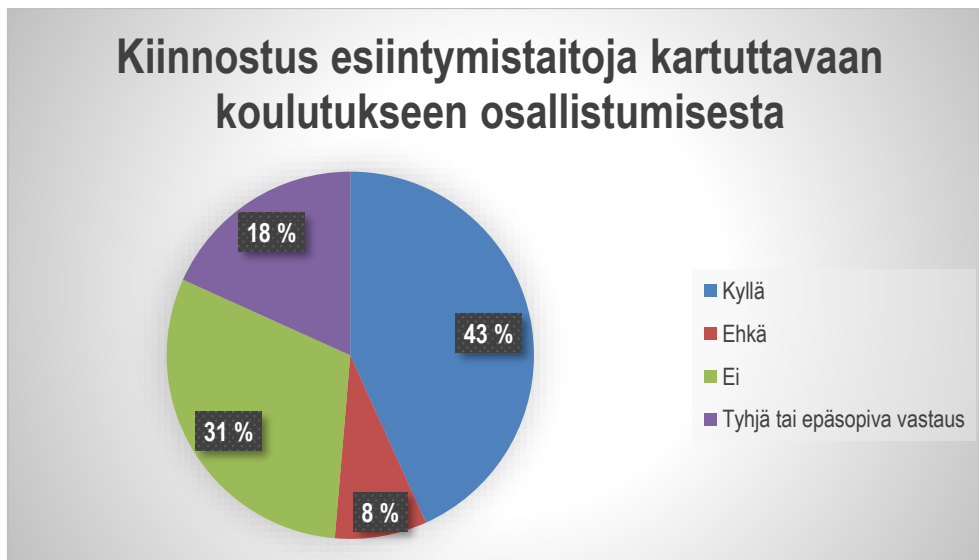
Eniten kiinnostusta tehtävän kokeiluun taas löytyi kirja-, peli- tai musiikkisuosituksen tekemisestä sosiaalisen median eri kanaville (18%). Lisäksi kiinnostusta tehtävän kokeiluun löytyi myös kirjojen, pelien tai musiikin suositusvideon tekemisestä sosiaalisen median eri kanaville (16%), video-opastusten – kuten vaikkapa kirjaston käytön opastus – tekemiseen (13%) sekä podcastien – kuten vaikkapa kirjavinkkausäänite – tekemiseen (13%).

Vähiten kokemusta vastausten perusteella löytyi webinaareista (49%), kirjaston vlogista eli videoblogista (48%) ja podcastien teosta (45%). Vähiten kiinnostusta herättäviä tehtäviä olivat puheiden pito kirjaston tilaisuuksissa ja tapahtumissa (34%) ja kirjaston vlogin eli videoblogin pitäminen tai tekeminen (33%). Vastausten perusteella kirjaston vlogin pitäminen tai tekeminen oli myös sellainen tehtävä, joka keräsi prosentuaalisesti eniten ”ei tarvetta osaamiselle”-vastauksia, joita oli 10%.

Osaamismatriisiin kuului lisäksi avoin kohta, johon vastaajat pystyivät itse myös lisäämään esiintymisosaamisen alueita. Näistä avoimista vastauksista esiintymisosaamisen alueiksi nousivat muun muassa vielä satutuokiot ja -tunnit eri ikäryhmille sekä perinteiset kirjavinkkaukset esimerkiksi koululaisryhmille. Tässä kysymyksessä jätin alun alkaenkin tietoisesti osaamismatriisista pois juuri nämä perinteisemmät kirjavinkkaukset ja satutuokiot. Edellä mainitut tehtävät ovat tietysti sellaisia, että niissä voi olla hyötyä myös esiintymistaidoista, kuten vastausten perusteella tuli esille. Kuitenkin nämä kyseiset tehtävät ovat olleet integroituneena kirjastojen tehtäväkenttään jo melko kauan aikaa, ja niiden toteuttaminen on varmasti melko tuttua suurelle osalle kirjastoammattilaisista, joten jätin ne kokonaan pois tästä kysymyksestä.

Seuraava kysymys kartoitti sitä, olisiko vastaajilla kiinnostusta osallistua esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen. Kysymyksen vastausjakauma on kuvattu kuviossa 8. Vastaajista 43% ilmaisi selvästi olevansa kiinnostunut esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen osallistumisesta. Vastaajista 8% kertoi mahdollisesti olevansa kiinnostunut osallistumaan esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen. Joissain myöntävissä vastauksissa tuli esille, että aika vasta oli jo esiintymistaitoja kartuttava koulutus pidetty suhteellisen vasta, ja siihen oltiin osallistuttu. Näissä vastauksissa tuli ilmi vielä sekin, että kiinnostusta koulutukseen osallistumiseen löytyy yhä, vaikka vasta oli koulutukseen osallistuttu.

Vastaajista 31% ei kokenut tällä hetkellä tarpeelliseksi osallistua esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen. Vastauksista 18% oli tyhjiä tai ne eivät vastanneet kysymykseen. Näihin kuuluvista vastauksissa muutamasta tuli esiin se, että vasta oltiin osallistuttu esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen. Näissä kyseisissä vastauksissa ei kuitenkaan ollut mitään lisäinformaatiota nimenomaan kysymykseen liittyen eivätkä ne siis vastanneet kysymykseen, joten luokittelin nämä vastaukset tähän ryhmään.

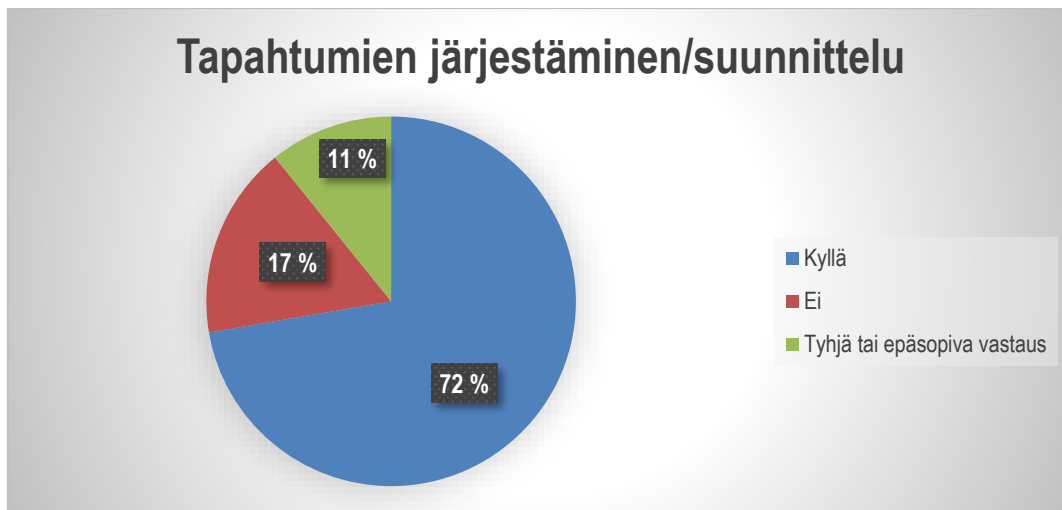


Kuvio 8. Kiinnostus esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen osallistumisesta

Osaamiskartoituksen seuraavassa kysymyksessä kartoitettiin sitä, ovatko vastaajat järjestäneet/suunnitelleet kirjastolle tapahtumia tai ottaneet osaa tapahtumien järjestämiseen/suunnitteluun. Kysymys selvensi myös sitä, millaisia tapahtumia kirjastoihin oltiin järjestetty. Tämän lisäksi kysymys kartoitti sitäkin, mille kohderyhmälle tapahtumia oli järjestetty. Kysymyksen vastausjakauma on esitetty kuviossa 9.

Vastaajista 72% eli suurin osa oli järjestänyt ja suunnitellut tapahtumia tai ottanut jotenkin osaa tapahtumien järjestämiseen ja suunnitteluun. Vastaajista 17% ei ollut järjestänyt/suunnitellut kirjastolle tapahtumia tai ottanut osaa kirjaston tapahtumien järjestämiseen/suunnitteluun. Vastauksista 11% oli tyhjiä tai kysymykseen epäsopivia.

Vastausten perusteella kirjastoissa oli järjestetty monenlaisia tapahtumia laaja-alaisesti eri kohderyhmille kuten esimerkiksi lapsille, nuorille, nuorille aikuisille, aikuisille sekä senioreille. Järjestettyjä tapahtumia olivat muun muassa kirjavinkkaukset, kirjastovierailut ja -esittelyt, kirjailijavierailut, satutunnit, runotuokiot, kirjallisuusaiheiset luennot, erilaiset lukupiirit, musiikkitapahtumat, elokuvataapahtumat, sarjakuvataapahtumat, nukketeatteri, erilaiset näyttelyt sekä IT-opastukset. Vastauksissa tuotiin esille myös erilaiset teematapahtumat kuten esimerkiksi yökirjasto, lemmikkipäivä, pelipäivä, elävä kirjasto, taiteidenyön tapahtumat ja juhlapäiväaiheiset tapahtumat kuten vaikkapa jouluteemaiset tapahtumat.

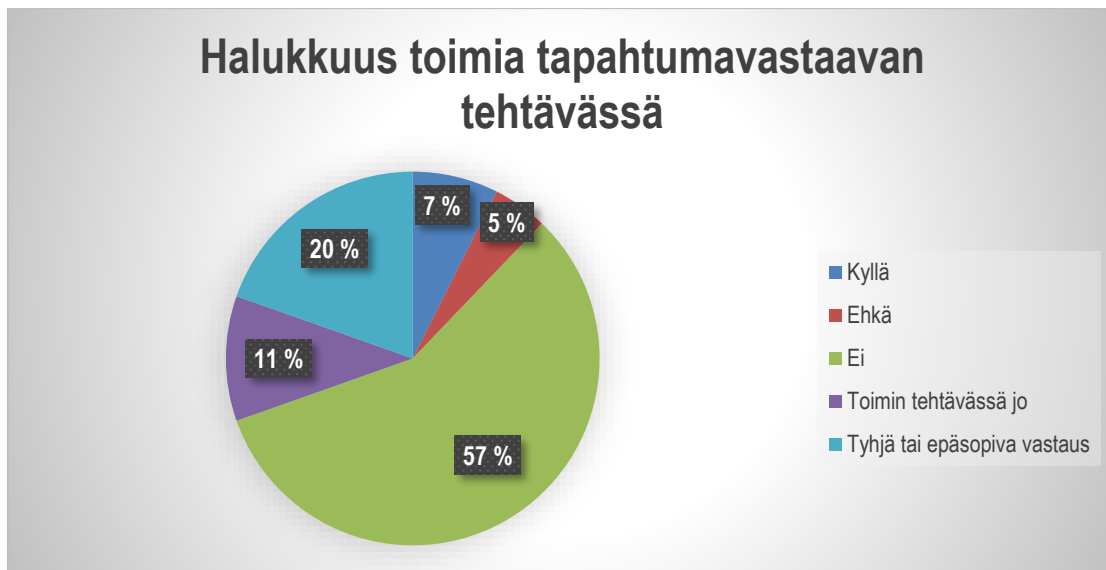


Kuvio 9. Tapahtumien järjestäminen/suunnittelu, osallistuminen tapahtumien järjestämiseen/suunnitteluun

Seuraava kysymys kartoitti sitä, olisiko vastaajilla halukkuutta toimia kirjastonsa tai kirjastoverkonsa tapahtumavastaavana. Vastaajista 11% kertoi jo toimivansa tässä tehtävässä. Osa vastaajista tarkensi, että tehtävä kuuluu jo jollain tapaa toimenkuvaan. Lisäksi osa vastaajista toi vastauksen yhteydessä esille sen, että toimii tapahtumajärjestelyistä vastaavassa tiimissä.

Vastaajista 7% kertoi olevansa kiinnostunut tapahtumavastaavan tehtävästä. Lisäksi vastaajista 5% ilmaisi mahdollisesti olevansa kiinnostunut tapahtumavastaavan tehtävästä. Osa myöntävän vastauksen antaneista vastaajista tarkensi, että voisi toimia tapahtumajärjestelyistä vastaavassa ryhmässä tai avustaa tapahtumien toteuttamisessa.

Vastaajista 57% ei ollut tällä hetkellä kiinnostunut tapahtumavastaavan tehtävästä. Syiksi tähän mainittiin muun muassa aikaresurssien riittämättömyys. Vastauksista 20% oli tyhjiä tai kysymykseen epäsopivia.



Kuvio 10. Halukkuus toimia tapahtumavastaavan tehtävässä

7.3 Asiakaspalveluosaamisen osa-alue

Asiakaspalveluosaamisen osa-alueen ensimmäinen kysymys kartoitti sitä, millaiseksi vastaajat arvioivat oman asiakaspalveluosaamisensa. Vastausten perusteella noin kolme viidesosaa määritteli asiakaspalveluosaamisensa vähintään hyväksi. Lisäksi vastausten perusteella noin yksi viidesosa vastaajista toi esiin halukkuuden edelleen kehittyä tällä osa-alueella. Vastausten perusteella neljä prosenttia vastaajista oli valmis opastamaan muuta henkilöstöä tällä osa-alueella. Tämä kysymys oli monivalintainen. Näin ollen vastausten määrä ei ole suoranaisesti suhteutettavissa vastaajien määrään, sillä osa vastaajista oli valinnut useamman vastausvaihtoehdon.

Seuraava kysymys kartoitti sitä, ovatko vastaajat osallistuneet joskus asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen. Lisäksi kysymys kartoitti sitä, millaiseen kehittämiseen oli osallistuttu ja milloin. Vastaajista noin puolet oli osallistunut asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen. Vastaajista noin yksi neljäsosa ei ollut osallistunut asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen. Osa tämän vastauskategorian vastaajista kuitenkin toi ilmi, että olisi kiinnostunut osallistumaan asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen.

Vastauksista neljäsosa oli tyhjiä tai kysymykseen epäsopivia. Vastaajista muutama ilmaisi, ettei muista onko osallistunut asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen ja nämä vastaukset luokittelin

edellä mainittuun kysymysluokkaan. Tähän ratkaisuun päädyin, sillä varmuutta siitä onko asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen osallistuttu ei ole.

Asiakaspalvelun osaamisen kehittämisen muotoina tuotiin vastauksissa esille muun muassa asiakaspalvelukoulutukset, -kurssit ja -työpajat, asiakaspalvelua ja sen kehittämistä koskevat luennot, kokoukset, seminaarit, täydennyskoulutukset ja hankkeet. Suoranaista ajallista määrittelyä asiakaspalvelun osaamisen kehittämisen osallistumiselle ei kovin moni vastauksessaan tuonut esille, eikä näin ollen suoranaista ajallista yleistystä asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen osallistumiselle voida tehdä. Vastaajat, jotka toivat ajallisen määrittelyn esille, olivat suurin osa osallistuneet asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen parin viimeisen vuoden sisällä.

Seuraava kysymys kartoitti sitä, löytyykö vastaajilta kiinnostusta toimia asiakaspalvelun kehittämisen vastaavana tai asiakaspalvelun kehittämisen työryhmässä. Vastaajista alle viisi prosenttia kertoi jo toimivansa asiakaspalvelun kehittämisen työtehtävissä joko yksin tai työryhmässä. Vastaajista 18% oli kiinnostunut toimimaan asiakaspalvelun kehittämistehtävissä, ja heistä lähes puolet nimenomaan työryhmässä. Osa myöntävän vastauksen antaneista vastaajista mainitsi, että kiinnostusta tehtävään kyllä löytyy, mutta ajalliset resurssit voivat hankaloittaa työtehtävässä toimimista.

Vastaajista 10% oli mahdollisesti kiinnostunut toimimaan asiakaspalvelun kehittämisen tehtävissä. Muutamissa vastauksissa eriteltiin, että voitaisiin toimia mahdollisesti työryhmässä. Suurimmassa osassa näistä ehkä-vastauksista ei eritelty sitä, olisiko halukkuutta työtehtävässä mahdolliseen toimimiseen vastaavana vai työryhmässä.

Vastaajista 47% ei ollut tällä hetkellä kiinnostunut tästä työtehtävästä. Tähän mainittiin syiksi muun muassa se, ettei ajallisia resursseja ole riittävästi tehtävään sekä se, että kyseinen tehtävä on jo eriytetty sitä hoitavalle työryhmälle. Vastauksista 22% oli tyhjiä tai kysymykseen epäsoivia. Osassa näistä vastauksista tuotiin vain esille se, että asiakaspalvelun kehittämistä tehdään jo erilaisissa työryhmissä. Näin ollen vastaukset eivät vastaa kysymykseen suoranaisesti, ja sen vuoksi luokittelin ne tähän vastauskategoriaan.

7.4 Johtopäätökset

Tieto- ja viestintäteknologisen osaamisen osa-alue

Tieto- ja viestintäteknologista asiantuntemusta vastausten perusteella oli yli puolella vastaajista. Näiden vastausten määrään on voinut vaikuttaa kyseisen kysymyksen asettelu, sillä osa vastaajista oli käsittänyt kysymyksen väärin sen kysymyksen asetteluun vuoksi. Jos kysymyksen asettelu olisi ollut erilainen, olisi se voinut vaikuttaa esimerkiksi kysymyksen myönteisten vastausten määrään. Tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen nähdään yhtenä uuden kirjastoammatillisuuden tärkeänä osaamistarpeena ja vaatimuksena. Siksi olisi tärkeää, että kaikilta löytyisi jonkin asteista osaamista tältä osa-alueelta.

E-aineistopalvelujen tuntemus oli yleisesti ottaen vastausten perusteella hyvää, ja lisäksi halua oppia aiheesta lisää nousi vastauksista esiin. E-aineistopalvelujen ja itse e-aineistojen tuntemus, kuten vaikkapa e-lehdet ja e-kirjat sekä niiden käytönopastus, on usein nostettu esiin uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeena. Nämä taidot ovat nyt ja tulevaisuudessa varmasti yhä enenevässä määrin erittäin hyödyllisiä taitoja kirjastoammattilaisille. E-aineistojen kysynnän ja tarjonnan määrän kasvaessa, niihin tarvittavan opastuksen määrä oletettavasti kasvaa. Tämän vuoksi kirjastoammatillisuuden yhdeksi osaamistarpeeksi voitaisiin määritellä juurikin tämä e-aineistojen sekä e-aineistopalvelujen tuntemus. Kun tunnetaan kirjaston tarjoamat e-aineistopalvelut hyvin, voidaan asiakkaitakin neuvoa sekä opastaa niiden käytössä paremmin. Kyselyn vastausten perusteella tähän osaamistarpeeseen vastataan jo melko hyvin ja lisäkoulutuksen kautta tämän alueen osaamista voidaan vahvistaa entisestään.

Yleisesti luonnehdittuna sosiaalisen median kanavien hyödyntämisen perusosaamista vastaajilta kyllä löytyi kohtalaisesti. Näihin vastauksiin on voinut vaikuttaa se, että sosiaalisen median käyttö on monelle arkipäiväistä, ja siksi voi olla haastavaa arvioida sen käytön osaamisen tasoa. Tämä arvioinnin haastavuus voi olla osasyynä siihen, että osaaminen nähtiin yleisesti kohtalaisena tai perustaitoisena, mutta vastausten perusteella sosiaalista mediaa oli hyödynnetty työssä paljon ja monipuolisesti erilaisia kanavia käyttäen.

Toinen syy siihen miksi sosiaalisen median kanavien hyödyntämisen tasoa kuvattiin yleisesti perustasoiseksi ja kohtalaiseksi voidaan nähdä siinä, että tämäkin sosiaalisen median vastuutehtävä

oli vastausten perusteella jo keskitetty nimenomaan sosiaalisen median kanavista vastaaville henkilöille sekä työryhmille. Näin ollen työssään ei kaikkien kirjastoammattilaisten tarvitse osata hyödyntää sosiaalisen median eri kanavia. Johtopäätöksenä voidaankin siis sanoa, että työryhmien ja vastuuhenkilöiden sosiaalisen median kanavien hyödyntäminen on laaja-alaista ja monipuolista, ja yleisesti omataan jonkinlaista osaamista sosiaalisen median yleisimpien kanavien (Facebook) käytöstä.

Sosiaalisen median kanavista Facebook oli kaiketi osatuin ja hallituin, jota kirjastotyössä oli käytetty sekä hyödynnetty. Lisäksi oli hyödynnetty hyvin muitakin sosiaalisen median kanavia, kuten Instagramia. Sosiaalisen median kanavien käyttämisessä ja hyödyntämisessä oli vastausten perusteella jonkin verran halukkuutta oppia lisää kyselyssä esiintuotujen erilaisten sosiaalisen median kanavien käytöstä sekä hyödyntämisestä lisää. Sosiaalisen median kanavien kehittämiskohteina voidaankin nähdä erityisesti ne, joista oltiin haluttu eniten oppia lisää eli blogien käyttö ja YouTube:n käyttö. Lisäksi kehityskohteena voidaan nähdä uusien sekä suosiotaan vielä kasvattavan sosiaalisen median kanavien käytön osaaminen.

Sosiaalisen median kanavista vastaavia työryhmiä on jo olemassa, ja halukkuutta sosiaalisen median vastaavaksi myös osalta vastaajista löytyi. Näiden vastausten perusteella voidaan myös luonnehtia, että sosiaalisen median kanavien käyttäminen ja hyödyntäminen on kirjastotyössä tällä hetkellä hyvin hoidettu. Sosiaalisen median vastaavan työtä voitaisiin halutessa laajentaa ja sosiaalisen median kanavia hyödyntää entistä laaja-alaisemmin.

Sosiaalisen median kanavien kautta voidaan tavoittaa asiakkaita nykyään helposti ja nopeasti, sen vuoksi myös kirjastoille niiden käyttö on hyödyllistä. Jotta näitä kanavia voitaisiin hyödyntää työssä, tarvitaan niiden käytön osaamista. Tämän vuoksi sosiaalisen median kanavien hyödyntämisen taidot kirjastotyössä voidaankin nähdä yhtenä uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeena. Tähän osaamistarpeeseen vastataan kyselyn vastausten perusteella hyvin juuri keskitetyn osaamisen kautta. Toki sosiaalisen median hyödyntäminen kirjastotyössä saattaa olla vain tämän hetkinen trendi, mutta trendien mukana kulkevat myös asiakkaat. Tavoittaakseen asiakkaat kirjastojen on hyvä nykyään jollain muotoa hyödyntää sosiaalista mediaa tuodakseen esiin palvelujaan, ajankohdaisia tiedotteita ja markkinoidakseen tapahtumiaan. Erityisesti sosiaalisen median laaja-alainen hyödyntäminen voi olla eduksi, kun nuorten asiakkaiden kohderyhmää mietitään. Tietystikään ei

ole tarkoitus, että jokainen kirjastoammattilainen olisi nyt tai tulevaisuudessa jonkinlainen sosiaalisen median hyödyntämisen erityisosaaja. Yleisesti olisi kuitenkin hyvä osata sosiaalisen median peruskäyttötaidot, ja tähän osaamisalueeseen kirjastoissa vastataan nykyään jo melko hyvin.

Yleisesti ohjelmisto- ja laitteisto-osaamisen vastausten perusteella kirjastotyössä tavanomaisesti hyödynnettävien perusohjelmien, kuten tekstinkäsittelyohjelmat, sähköposti, internetselaimet, käytössä osaaminen arvioitiin hyväksi ja perustasoiseksi. Samaa voidaan sanoa kirjastotyössä mahdollisesti hyödynnettävien ohjelmien, kuten kuvankäsittelyohjelmat, Excel ja pikaviestintäohjelmat, käytöstä, sillä niistä löytyi vastausten perusteella melko hyvää osaamista. Vastausten perusteella voidaan pohtia, onko perusosaamisen ja kohtalaisen osaamisen vastausvaihtoehtojen valinnan taustalla vastaajien vaatimattomuus tai mahdollisesti se, että jokapäiväisten tavanomaisesti kirjastotyössä käytettävien perusohjelmien käytön osaamista ei helposti mielletä erityisesti asiantuntijuutta vaativiksi tehtäviksi.

Kirjastotyössä ei niin tavanomaisesti hyödynnettävien ohjelmien ja osaamisen, esimerkiksi videoeditointiohjelmat, ohjelmointikielten osaaminen ja verkkosivujen luomisen osaaminen, osaamista oli melko vähän. Tämä ei sinänsä ole yllättävää, sillä näitä ohjelmistoja harvemmin on tarpeen käyttää kirjaston arkityössä. Olisi kuitenkin hyvä, jos kirjastosta tai kirjastoverkosta löytyisi muutama henkilö, jotka voisivat tarvittaessa myös hyödyntää näitä kyseisiä ohjelmia työssä. Näin vastausten perusteella olikin, sillä vastausten perusteella osa vastaajista osasi myös näiden ohjelmistojen käytön.

Monipuolinen ohjelmisto- ja laitteisto-osaaminen on yksi uuden kirjastoammattillisuuden osaamistarpeista ja vaatimuksista. Vastausten perusteella positiivista olikin huomata, että varsinaista osaamisvajetta tällä osa-alueella ei siis ole. Kehityskohteena laitteisto- ja ohjelmisto-osaamisessa voisi olla kyseisten taitojen ylläpito ajantasaisina vaikkapa koulutusten avulla.

Ohjelmistojen ja laitteiden käytön opastuksessa ei sinänsä ollut suuria eroja siinä, kenelle opastusta oltiin valmiita tarjoamaan. Kuitenkin voidaan sanoa, että vastausten perusteella asiakkaita oltiin hiukan enemmän vastausten mukaan valmiita opastamaan kuin henkilökuntaa. Tämä on aivan loogista, sillä asiakkaiden opastus kuuluu kirjastotyön luonteeseen ja se voidaan nähdä ikään kuin helpompana tehtävänä verrattuna kirjastoammattilaisten opastamiseen.

Laitteiden osaamista vastausten perusteella myös löytyi jonkin verran. Yleisesti Android-laitteita osattiin käyttää paremmin kuin Applen IOS-laitteita. Kehityskohteena tässä voisi olla jonkinlainen lisäkoulutus, kuten vaikkapa yleinen Android- ja Apple-laitteiden peruskäytön opastuskoulutus.

Kysyttäessä kiinnostusta verkkopalvelujen kehittämisen vastaavan tehtävään, tuli vastauksista selville se, että eniten halukkuutta löytyisi tästä työtehtävästä vastaavassa työryhmässä toimimiseen. Tämän tehtävän vastuuhenkilöitä ei tarvitsekaan olla jokaisessa kirjastossa montaa vaan tehtävä voidaan nähdä luonteeltaan sellaisena, että sitä suoritetaan yhteistyössä kirjastojen välillä esimerkiksi työryhmissä. Vastausten perusteella kirjastojen välistä yhteistyötä tämän tehtävän kohdalla tehdäänkin jo jonkin verran. Kehittämistyötä olisi kuitenkin ehkä laajentaa entisestään koskemaan esimerkiksi mobiilipalveluiden kehittämistä, jotta asiakkaita voidaan palvella mahdollisimman hyvin heidän odotustensa mukaisesti myös tulevaisuudessa.

Tältä osa-alueelta löytyy paljon osaamista, josta on kirjastotyössä hyötyä. Kaikilta vastaajilta löytyi useimmista kartoitetuista aihealueilta perusosaamista, ja osalta vastaajista löytyi myös erityisosaamista. Hyvällä henkilöstö- ja koulutussuunnittelulla kirjastoissa taataan se, että perusosaamista löytyy mahdollisimman monelta työntekijältä sekä se, että eri aihealueiden erityisosaamista löytyy myös useilta henkilöiltä. Tämän selvityksen perusteella voidaan sanoa, että kirjastoista löytyy kyllä kiinnostusta ja halukkuutta oppia uutta, jopa aivan uusillakin aihealueilla.

Esiintymistaitojen ja tapahtumaosaamisen osa-alue

Esiintymistaitojen osalta yleisesti voidaan luonnehtia, että esiintymistaitoja osalta vastaajista jo löytyi, kuten myös esiintymisvalmiutta ja esiintymishalukkuutta. Esiintymistaitoja kartoittava kysymys oli monivalintainen, ja voidaankin spekuloida, että melko suurella todennäköisyydellä vastaajista he, jotka valitsivat ”olen kiinnostunut esiintymisestä”-vastauksen valitsivat myös ”esiinnyn mielelläni”-vastausvaihtoehdon. Esiintymistaitoja kartoittavan kysymyksen vastauksista noin yksi viides osa oli ”ei kokemusta”-vastauksia, mikä oli hieman yllättävää. Näihin vastauksiin voi olla syynä mahdollisesti se, että vastaajien työtehtävissä ei esiintymistaitoja tarvita. Toisena syynä tähän voi olla se, että kysymyksen esiintymistaidoiksi saatettiin mieltää vain tietynlaiset erityistaitoja vaativat esiintymiset. Tämä ei kuitenkaan ollut kysymyksen tarkoitus, vaan tarkoituksena oli kartoittaa sitä arkipäiväisessä työssä esiintyvää yleistä esiintymistaitoa, jota ilmenee esimerkiksi kirjastonkäytön opetuksissa, kirjavinkkauksissa sekä satutunneilla.

Esiintymisosaamisen osa-alueita kartoittavasta kysymyksestä kävi vastausten perusteella ilmi, että kokemusta näistä kyselyssä mukana olleilta osa-alueilta löytyy kohtalaisesti. Tähän voi vaikuttaa se, että nämä osa-alueet eivät ole vielä kovin hyödynnettyjä tai tunnettuja kirjastomaailmassa ja sen vuoksi esimerkiksi ”ei kokemusta”-vastausten määrä oli korkeahko. Kysymyksen ”kokemusta löytyy jo”-vastausten prosentuaalinen määrä olisi todennäköisesti ollut korkeampi, mikäli kysymyksessä olisi kartoitettu myös kirjavinkkausten ja satutuntien pitoa. Lisäksi vastausten perusteella kaikkia esitettyjä osa-alueita oltiin jonkin verran yleisesti kiinnostuneita kokeilemaan. Esiintymistaitoja kartoittava kysymys ei kuitenkaan välttämättä korreloi esiintymisosaamisen osa-alueita kartoittavan kysymyksen kanssa, sillä vastaajilla saattaa hyvinkin olla esimerkiksi aiempaa esiintymiskokemusta, mutta ei välttämättä halukkuutta juuri toimia kyselyssä kysytyillä esiintymistaitoja vaativissa tehtävissä.

Vastausten perusteella esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen osallistumiseen löytyi jonkinasteista halukkuutta hieman yli puolelta vastaajista. Kehityskohteenä esiintymistaitojen osa-alueella voitaisiin nähdä se, että kannustetaan ja rohkaistaan työntekijöitä esiintymään enemmän. Koska on tärkeää, että työyhteisössä kukaan ei erityisesti pelkäisi esiintymistä. Tietystikään kaikkien työntekijöiden ei ole tarpeen olla erityisen kiinnostuneita esiintymisestä vaan olisi hyvä, jos tälläkin osa-alueella olisi omat erityisosaajansa ja vastaajansa.

Esiintymistaitojen osa-alueella voitaisiin lisäksi pohtia sitä, miten ihmisiä saataisiin innostumaan esiintymisestä enemmän. Yksi ratkaisu tähän voisi olla se, että tarjottaisiin työntekijöille erilaisia mahdollisuuksia kokeilla erilaisia esiintymistaitoja kehittäviä asioita. Esiintymistaitojen hyödyntämisessä kirjastotyössä voidaankin lisäksi ottaa hyvin huomioon työntekijöiden luontaiset ja henkilökohtaiset taipumukset, sillä todennäköisesti löytyy eroja sen suhteen mille kohderyhmälle työntekijä kokee esiintymisen luontevimmaksi.

Tapahtumien järjestely ja suunnittelu oli vastausten perusteella yleisesti hyvin hoidettu, ja tämänkin tehtävä oli keskitetty siitä vastaavalle työryhmälle tai siitä vastaavalle henkilölle. Tapahtumia oli vastausten perusteella suunniteltu ja järjestetty runsaasti sekä monipuolisesti erilaisia ja mielenkiintoisia. Eri kohderyhmät oli huomioitu hyvin tapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Vastausten perusteella moni oli suunnitellut ja/tai järjestänyt tapahtumia tai ottanut osaa tapahtumien suunnitteluun tai järjestelyyn. Lisäksi vastausten perusteella löytyi myös kiinnostusta tapahtumavastaavan työtehtävää kohtaan. Onkin erittäin positiivista, että erilaisia tapahtumia suunnitellaan

sekä toteutetaan, ja tapahtumajärjestelyistä vastaavia työryhmiä sekä vastaavia henkilöitä jo löytyy. Näin voidaan taata tapahtumien hyvä kirjo myös tulevaisuudessa.

Tämän osa-alueen uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset ovat käytännössä tapahtumaosaaminen ja esiintymistaidot. Nämä osaamistarpeet täyttyvät tapahtumaosaamisen osalta hyvin, sillä tapahtumaosaamista kirjastoammattilaisilta löytyy. Esiintymistaitojen kohdalla osaamistarpeet täyttyvät jokseenkin hyvin ja esiintymistaidoissa kehityskohteena voisi olla esiintymiseen innostaminen ja esiintymistaitoja kartuttavan koulutuksen tarjoaminen kirjastoammattilaisille.

Asiakaspalveluosaamisen osa-alue

Asiakaspalveluosaaminen oli vastausten perusteella suurimmalta osalta arvioitu hyväksi, ja osa vastaajista toi esiin halukkuuden edelleen kehittyä tällä osa-alueella. Noin puolet vastaajista olikin jo osallistunut asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen muun muassa erilaisten koulutusten myötä. Vastauksista nousi esiin myös se, että asiakaspalvelun kehittämiseen oltiin yhä kiinnostuneita osallistumaan. Asiakaspalvelun osaamisen kehittämisen kysymyksen tyhjien tai epäsopivien vastausten suurehko määrä voi johtua siitä, että vastaajat eivät mahdollisesti osanneet hahmottaa sitä, mikä on asiakaspalvelun osaamisen kehittämistä ja mikä taas muuta asiakaspalvelukoulutusta.

Asiakaspalvelun kehittämisen tehtävästä oli kiinnostunut noin viidesosa vastaajista. Suurin osa tehtävästä kiinnostuneista työntekijöistä ilmaisi, että olisi halukas toimimaan asiakaspalvelun kehittämisestä vastaavassa työryhmässä. Asiakaspalvelun kehittämistä tehtiinkin jo jonkin verran muun muassa juuri työryhmien kautta.

Asiakaspalveluosaaminen liittyy olennaisena osana kirjastoammatillisuuden luonteeseen ja se nähdään edelleen yhtenä olennaisena ydinosamiskokonaisuutena myös uudessa kirjastoammatillisuudessa. Asiakaspalveluosaaminen onkin iso tekijä esimerkiksi juuri esiin tuomani kirjastoammatillisuuden ydintehtävän kannalta, sillä kun kirjastoammattilaiset toimivat ikään kuin asiakkaiden ja tiedon välikäsinä, ovat asiakaspalvelutaidot keskeisiä osaamistarpeita. Asiakaspalveluosaamista onkin hyvä ylläpitää ja kehittää myös tulevaisuudessa, jotta asiakkaita voidaan yhä palvella yhtä

hyvin kuin nykyään. Yhtenä asiakaspalvelutaitojen kehittämiskeinona voidaan mainita asiakastytyväisyyskyselyt. Näiden kyselyjen vastausten avulla voidaan nähdä yleisiä kehittämiskohteita, joita henkilöstö voi hyödyntää oman asiakaspalveluosaamisensa kehittämisen työkaluna.

Yhteenveto

Yleisesti koko aineiston vastausten perusteella voidaan luonnehtia, että kaikilta osa-alueilta löytyy jo hyvää perusosaamista. Tarkoituksena ei olekaan, että kaikki kirjastoammattilaiset omaisivat erityisasiantuntijuutta kaikista työtehtävistä. Kuitenkin olisi hyvä, jos kaikilta kirjastoammattilaisilta löytyisi jonkin asteista osaamista jokaiselta käsittelemältäni osa-alueelta. Vastausten perusteella näin onkin, mikä on erittäin positiivinen asia.

Jokaiselta osa-alueelta löytyi vastausten perusteella ikään kuin keskitettyä osaamista, sillä osaamista löytyi usein työryhmien jäseniltä tai vastaavan tehtävissä toimivilta henkilöiltä. Yleisellä tasolla voidaan myös kuvata, että siellä missä tuota keskitettyä osaamista on, se on hyvää, laaja-alaista ja monipuolisesti hyödynnettyä. Tällainen työtehtävien keskittäminen on luonteenomaista kirjastoille ja kirjastoverkoille, koska kun työtehtäviä keskitetään, voidaan niihin resursoida järkevästi työaikaa sekä osaamista niiltä, jotka ovat näihin nimenomaisiin tehtäviin perehtyneitä. Useissa eri kohdissa tulikin esille se, että työtä oltaisiin kiinnostuneita tekemään työryhmissä. Nämä työryhmät voisivat olla kirjastojen sisäisiä, mutta myös esimerkiksi kirjastojen välisiä.

Osaamiskartoituskyselystä valitsemieni kolmen osa-alueen vastausten perusteella nousi yleisesti esiin jonkin verran halukkuutta oppia asioista lisää sekä muutamia kehityskohteita. Halukkuutta oppia lisää löytyi muun muassa e-aineistopalvelujen tuntemuksesta, sosiaalisen median kanavista ja niiden käytöstä sekä kysytyistä ohjelmistoista ja laitteiden käytön osaamisesta haluttiin kaikista oppia lisää (ohjelmistoista eniten kuvankäsittelyohjelmista, videoeditoinnista ja verkkosivujen luomisesta). Laitteiden käytön osalta kehitysehdotuksena voisi yleisesti olla henkilökunnan opastus Android- ja Apple-laitteiden käyttöön. Esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen oltiin kiinnostuneita osallistumaan ja asiakaspalveluosaamisen osa-alueella haluttiin myös kehittyä edelleen yhä paremmiksi.

Vastausten perusteella uuden oppimiseen siis löytyy kiinnostusta, kunhan tähän tarjotaan kirjaston puolesta aikaa ja resursseja. Kuten esittelemissäni kirjastoammatillisuuden yleisissä osaamistarpeissa ja vaatimuksissa tuli esille, kuuluu kiinnostus uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen

olennaisena osana kirjastoammatillisuuteen. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että uuden oppimiseen tarjotaan resursseja. Tämän lisäksi voidaan yleisesti todeta, että osaamista ei varmasti ikinä ole liikaa ja aina voi olla hyödyllistä oppia jotain uutta. Tämä pätee oikeastaan kaikkiin näihin kolmeen valitsemaani osa-aluekokonaisuuteen. Näin ollen esimerkiksi juuri ohjelmisto- ja sosiaalisen median kanavien käytön osaaminen ovat sellaisia alueita, joissa uuden oppimista ja jo opitun päivittämisen on hyvä olla jatkuvaa.

Tulevaisuuden kirjastoammatillisten taitojen kehittämisessä onkin tärkeää, että koulutussuunnittelu on huolellisesti sekä perustellusti tehty. Kaikkien kirjastoammatillaisten ei tarvitse olla asiantuntijoita kaikissa työtehtävissä, mutta perustaitojen omaaminen on tärkeää. Tarkasti suunnitellulla osaamisen johtamisella ja kehittämisellä tämä perustaitojen osaaminen taataan. Kirjastoista löytyy intoa oppia sekä opiskella uusia asioita ja taitoja, ja näin kehittää sekä laajentaa omaa osaamistaan. Tähän uuden oppimiseen ja opiskeluun on kuitenkin tärkeää tarjota mahdollisuuksia. Lisäksi on tärkeää, että uuden oppimisen jälkeen työntekijät pääsevät hyödyntämään osaamistaan työssään, ja näin ylläpitämään oppimaansa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää sitä, millaisia osaamistarpeita ja vaatimuksia uusi kirjastoammatillisuus asettaa kirjastoammattilaisille. Työni tietoperusta koostui kahdesta luvusta ”Osaamisen johtaminen ja kehittäminen yleisissä kirjastoissa” ja ”Uudistuva kirjastoammatillisuus”. Osaamisen johtamisen aihealueella korostettiin käyttämissäni lähteissä osaamisen johtamisen tärkeyttä tulevaisuudessa menestymisen suhteen. Uudistuvan kirjastoammatillisuuden tietoperusta tuo esiin uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeita ja vaatimuksia. Uudistuvan kirjastoammatillisuuden osion kaikissa tutkimissani lähteissä tuotiin esille käsittelemieni kolmen osa-alueen sisällä samoja osaamistarpeita ja vaatimuksia. Kirjastoammatillisuuden muutostarvetta tuli hyvin monesta tutkimastani lähteestä esiin, ja se toimii uuden kirjastoammatillisuuden kokonaisuuden idean pohjalla. Kirjastoammatillisuuden pohjaksi voidaan nähdä esittelemäni ydintehtävä, joka oli tutkimieni lähteiden mukaan yhteneväinen monen alan asiantuntijan teksteissä.

Opinnäytetyöni tietoperustan molempien osien kirjoittaminen oli mukavalla tavalla sopivan haasteellista. Osaamisen johtamisen ja kehittämisen osion kirjoittamisen haasteena oli sen moninaisen käsiteviidakon yksinkertainen selvittäminen. Uudistuvan kirjastoammatillisuuden osion kirjoittamisen haasteena oli tutkittavan aiheen eli uuden kirjastoammatillisuuden uutuus sekä tutkimattomuus, sopivien lähteiden löytäminen ja tietoperustan rajaaminen. Mielestäni onnistuin tietoperustan molempien osien kirjoittamisessa melko hyvin, sillä haasteista huolimatta sain kirjoitettua jäsennellyt kokonaisuudet molemmista tietoperustan osista, ja molemmat tietoperustan osat tukevat opinnäytetyöni tutkimusta.

Eniten haasteita opinnäytetyössäni oli tutkimusosassa. Aineiston käsittelyssä haasteita erityisesti loi osaamiskartoituskyselyn toteutus paperimuodossa sekä kyselyn kysymysten asettelu. Osaamiskartoituskysely olisi siis kannattanut tehdä sähköisenä. Kysely olisi lisäksi kannattanut testauttaa vielä paremmin ennen sen jakelua, jotta oltaisiin vältetty esimerkiksi kysymyksen asettelun tuotamilta haasteilta ainakin osittain.

Opinnäytetyöni tutkimusosa onnistui haasteista huolimatta mielestäni verrattain hyvin. Osaamiskartoituskyselyn kysymystenasettelun vuoksi tutkimustulokset eivät ole aivan niin selkeitä kuin ne olisivat ideaalitulanteessa. Tutkimustuloksista kuitenkin saadaan tapauskohtaisesti yleistettäviä tut-

kimustuloksia, ja näin ollen tutkimuskysymyksiin pystytään vastaamaan. Yhteenvetona voidaan todeta, että uuden kirjastoammatillisten osaamistarpeisiin ja vaatimuksiin vastataan tutkittavilla osa-alueilla suhteellisen hyvin. Varsinaista osaamisvajetta ei noussut esiin miltään osa-alueelta. Tutkimustulosten perusteella kaikilta osa-alueilta osaamista löytyy keskitetysti muun muassa työryhmien muodossa. Lisäksi koulutushalukkuutta löytyi kaikilta tutkittavilla osa-alueilta.

Opinnäytetyöni tutkimusosan tuloksia on toimeksiantajan toimesta tarkoitus hyödyntää asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeen osana vertailtaessa kirjastojen tarjoamia palveluja ja asiakkaiden odotuksia niistä. Opinnäytetyöni tutkimusosan tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää alueellisen koulutussuunnittelun tukena. Tutkimusosan tuloksista voidaan konkreettisesti ammentaa tietoa siitä, millaisesta koulutuksesta Pohjois-Pohjanmaan yleisissä kirjastoissa ollaan nyt kiinnostuneita. Opinnäytetyötäni voidaan kokonaisuudessaan myös jatkossa hyödyntää esimerkiksi uuden kirjastoammatillisuuden ulottuvuuksien kokonaisvaltaisemman ja laajemman tutkimuksen pohja-aineistona. Lisäksi viitekehyksessä esittelemäni kirjastoammatillisuuden ydintehtävä voi omalta osaltaan antaa tukea ja luoda vankkaa pohjarakennetta kirjastoammatillisuudelle, kun työympäristö muuttuu huimaa vauhtia. Tuon ydintehtävän myötä voidaan niin ikään nähdä syy kirjastoammatillisuuden säilymiselle myös tulevaisuudessa, ja lisäksi sen kautta voidaan löytää merkityksellisyys, ehkä jopa itseisarvo, koko ammattikunnalle.

Opinnäytetyön prosessissa opin paljon kirjastoammatillisuuden uusista osaamistarpeista ja vaatimuksista sekä kirjastoammatillisuuden ytimeä, ja tämän myötä sain syväluotaavan käsityksen siitä, mitä tuleva ammattini pitää sisällään. Opin paljon lisäksi osaamisen johtamisesta ja kehittämisestä. Tämän myötä tiedän nyt mitä osaamisen johtamisella kirjastoissa tarkoitetaan ja miten sitä käytännön tasolla kirjastoissa toteutetaan. Näiden lisäksi sain kokemusta tutkimuksen toteuttamisesta, prosessikirjoittamisesta, ajankäytön hallinnasta ja tämän työn myötä osaan hieman paremmin laatia kyselyjä. Oppimaani pystyn hyödyntämään tulevaisuudessa niin käytännönläheisesti työelämässä kuin filosofisemmalla tasolla ammatillisen identiteetin muodostamisessa.

Kirjastojen ja kirjastoammatillisuuden uudistumistarve on jatkuvaa, ja osaamisen johtamisella ja kehittämisellä tähän tarpeeseen voidaan hyvin vastata. Lisäksi tunnistamalla ja tuntemalla tulevaisuuden asiakkaiden odotukset, voidaan kirjaston tarjoamia palveluja muokata ja uudistaa vastamaan näitä odotuksia. Tähän uudistustyöhön kuuluu kiinteästi uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeet ja vaatimukset. Näiden uuden kirjastoammatillisuuden osaamistarpeiden ja vaatimusten tuntemuksen kautta voidaan tulevaisuuden haasteisiin vastata mahdollisesti hieman paremmin.

LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: Vaikutteita maailmalta. [Helsinki]: Avain.

Elenius, L. 2016. Rönsyä vai ydintehtävää? Artikkeleli. Viitattu 3.3.2018, <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/ronsya-vai-ydintehtavaa/>.

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa: trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo.

Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää – sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa L. Hokkanen(toim.) Sosiaalinen kirjasto: lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 11-44.

IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions), 2016. IFLA trend report 2016 update. Viitattu 27.2.2018, <https://trends.ifla.org/files/trends/assets/trend-report-2016-update.pdf>.

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), 2017. Aallon harjalla vai virran vietävänä? Navigointia kehittyvässä informaatioyhteiskunnassa, IFLAn trendiraportin näkemyksiä. Viitattu 27.2.2018, https://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report_finnish.pdf.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen: käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.

Kaipainen, T. 2016. Osaava kirjasto ovena tulevaisuuteen ja uusi kirjastolaki. Artikkeleli. Kreodi 2/2016. Viitattu 3.3.2018, <https://www.kreodi.fi/en/17/Artikkelit/351/Osaava-kirjasto-ovena-tulevaisuuteen-ja-uusi-kirjastolaki.htm>.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keskustakirjasto 2018a. Avaintietoa. Viitattu 31.1.2018, <http://keskustakirjasto.fi/avaintietoa/>.

Keskustakirjasto 2018b. Käännös on moniulotteinen talo. Viitattu 31.1.2018, <http://keskustakirjasto.fi/voittaja/>.

Kirjastoalan etiikkatyöryhmä. 2011. Kirjastotyön eettiset periaatteet. Viitattu 19.11.2017, http://www.stks.fi/wp-content/uploads/2015/05/kirjastotyön_eettiset_periaatteet.pdf.

Kirjastot.fi 2018a. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Yleisten kirjastojen toimintatilastot 2016. Pohjois-Pohjanmaa. Viitattu 6.3.2018, <http://tilastot.kirjastot.fi/index.php?orgs=545&years=2016&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results>.

Kirjastot.fi 2018b. Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista-hanke. Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Viitattu 6.3.2018, <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/asiakkaiden-odotukset-kirjastopalveluista>.

Kirjastot.fi 2018c. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Vuoden 2016 toimintatilastot. Pohjois-Pohjanmaa. Kirjaston henkilökunta. Viitattu 12.2.2018, <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=545&years=2016&stats=109#results>.

Kirjastot.fi 2018d. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Vuoden 2016 toimintatilastot. Oulu / Oulu+Ylikiiminki. Kirjaston henkilökunta. Viitattu 25.3.2018, <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=231&years=2016&stats=109#results>.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2004. Tilastollinen päättely [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 4.3.2018, <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492

Lankes, R. D. 2016. The new librarianship field guide. Cambridge, MA ; London, England : The MIT Press, [2015].

Lindberg, P. 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä? Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 27- 41.

Maakunta- ja sote-uudistus. 2018. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. Viitattu 6.3.2018, <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>.

Männikkö, M. 2017. Maakunnallisen arviointiryhmän koostumus. Alueellinen kirjastopalvelupäällikkö, Oulun kaupunginkirjasto, Sähköpostiviesti a 6.10.2017.

Männikkö, M. 2017. Hankekuvaus. Alueellinen kirjastopalvelupäällikkö, pohjoinen alue, Oulun kaupunginkirjasto, Sähköpostiviesti b 6.10.2017.

Männikkö, M. 2017. Maakunnallinen arviointiryhmä toteuttaa osaamiskartoituskyselyn. Oulun Kaupungin intra Akkuna. Ilmoitus 17.8.2017. Sisäinen lähde. Viitattu 3.11.2017.

Okko, M. 1987. Kirjastotyön etiikka ja ammatti-identiteetti. Kirjastotiede ja informatiikka 6 (4), 105 – 113. Viitattu 29.1.2018, <https://journal.fi/inf/article/view/1333/1180>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017. Kirjastoverkko. Viitattu 29.11.2017, <http://minedu.fi/kirjastoverkko>.

Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus yleisistä kirjastoista 2.10.2017/660.

Oulun kaupunki 2018a. Tietoa kirjastosta. Viitattu 6.3.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/tietoa-kirjastosta>.

Oulun kaupunki 2018b. Omatoimikirjastot. Viitattu 6.3.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/omatoimikirjastot>.

Oulun kaupunki 2018c. Muut palvelupisteet. Viitattu 6.3.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/muut-palvelupisteet>.

Oulun kaupunki 2018d. Kirjastojen välinen yhteistyö. Viitattu 6.3.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/yhteistyö-kirjastojen-valilla>.

Oulun kaupunki 2018e. Koha-kirjastojärjestelmä ja Koha-Suomi Oy. Viitattu 6.3.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kohaukk#Verkkokirjasto>.

Outi-kirjastot 2018. Outi-kirjastot. Viitattu 6.3.2018, <http://www.outikirjastot.fi/>.

Pohjalainen, M. 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Relander, J. 2015. Kansalaisen, kuluttajan vai asiakkaan kirjasto? Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 56- 66.

Relander, J. & Saarti, J. 2015. Esipuhe. Teoksessa J. Relander & J. Saarti (toim.) Kirjaston Kuolema. Helsinki: Avain, 7.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 4.3.2018, http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html.

Saario, S. & Karjalainen, A. 2016. Linjauksia kirjastoalan koulutukselle. Artikkelit. Viitattu 3.3.2018, <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/-linjauksia-kirjastoalan-koulutukselle/>.

Sipilä, S. 2007. Tulevaisuuden kirjastotyö vaatii moniosaajilta sosiaalisuutta ja uusia taitoja. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? [Helsinki]: Kirjastonhoitajien säätiö, 119-122.

Suomen kirjastoseura. 2017. Suomen kirjastoseuran koulutus- ja tutkimustyöryhmän selvitys Kirjastoseuran hallitukselle koulutuslinjauksen pohjaksi. Viitattu 27.2.2018, <https://suomenkirjastoseura.fi/files/jasenille/Koulutusty%C3%B6ryhm%C3%A4n%20selvitys%20kirjastoalan%20koulutuksesta%2005062017.pdf>.

Suominen, V. 2000. Pedagogisen kirjastonhoitajuuden mahdollisuus. Kreodi (3). Viitattu 1.2.2018, <https://www.kreodi.fi/arkisto/artview85.html>.

Suominen, V. 2001. Pieni kirjastofilosofia: kirjastonhoitajuuden käsite sekä ammatillinen, opillinen ja poliittis-kulttuurinen käytäntö. Oulu: Oulun yliopisto.

Tiekkö-kirjastot 2018. Tiekkö-kirjastot. Viitattu 6.3.2018, <https://www.tiekkö.fi/web/arena/about-the-library>.

Tuomi, P. 2013. Kirjastoalan koulutus – pieni mutta yhteiskunnallisesti tärkeä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 3. Viitattu 3.3.2018, <http://www.oamk.fi/epooki/2013/kirjastoalan-ammattikorkeakoulutuksesta/>.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista! : osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Inforviestintä. [Helsinki]

Wien, C. & Dorch, B. 2016. Inventing oneself in the research library profession. Scandinavian library quarterly 49(3), 10-13. Viitattu 27.1.2018, <http://slq.nu/wp-content/uploads/2016/09/SLQ-3.20161.pdf>.

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2016. Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020: Kansalaisen kirjasto – Olennainen osa suomalaista osaamista. Kirjastot.fi. Asiakirja. Viitattu 19.11.2017, <http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>.

UUSIEN KIRJASTOAMMATILLISTEN OSAAMISTARPEIDEN SEKÄ UUSIEN KIRJASTOAMMATILLISTEN TEHTÄVIEN JA OSATEHTÄVIEN LISTAUS

LIITE 1

<u>E-osaaminen</u>	
- E-tiedon sisällöntuntemus tärkeää	- Yleinen opastus ja neuvonta verkkoasioissa
- E-aineiston tunteminen	- E-kirjojen käyttöönoton opastus
- Sosiaalisen median käytön osaaminen (mm. Facebook, Instagram, Twitter, Youtube & Muut mahdolliset uudet palvelut)	- E-aineiston saatavuuden kehittäminen sekä takaaminen
- E-lukutaidon opastus tärkeää (tasa-arvoinen pääsy ja osaaminen kaikille e-aineistoihin)	- Nykymedioiden hyvä tuntemus
- Tietotekniikan käytön osaaminen sekä näiden taitojen ylläpito <ul style="list-style-type: none"> • Eri selainten käyttö • Eri käyttöjärjestelmien käyttö • Wordin, Excelin, PowerPointin käyttö • Eri mobiililaitteiden käytön perusteet (Ios, Android) • Webinaarit (niiden pitäminen sekä niihin osallistuminen) • Videokonferenssiosaaminen (pitäminen, osallistuminen) • Video-ohjaukset (käyttöopastukset, näiden teko) • Käyttöönoton opastukset sekä käyttöopastukset • Verkkopedagogiikka (e-läksykerhot) • Verkkosisältöjen tuottaminen (teksti, kuvat, mainokset, videot) • Verkkosisältöjen seuraaminen • SEO-taidot mahdollisesti markkinoinnin tukena • Tiedonjakotaidot (some, chatti, sähköposti, kuvapalvelut, videot) 	
- Tähän yleisesti liittyy ajan hermolla pysyminen <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalisen median osaaminen • Ilmiöt (someilmiöt, muut yleiset ilmiöt) 	- Laadukkaan kuvailutaidon takaaminen (aineistossa, netissä) <ul style="list-style-type: none"> • SEO • Tagit • - "Häsärit" eli Hashtagit #
- Verkossa tapahtuvan kanssakäymisen osaaminen <ul style="list-style-type: none"> • "Netiketti" • Sähköposti • Chatti 	- Kirjaston oman sosiaalisen median vastaavan työ tai osatehtävä
- Verkkopalveluiden kehitysvastaavan työ tai osatehtävä, sisältäen mm: <ul style="list-style-type: none"> • Kokoaa kehitysehdotuksia (henkilökunnalta ja asiakkailta) • Tekee parannuksia niiden pohjalta • Verkkosivujen sekä mobiilisivujen kehitys • Ilmiöiden seuraaminen ja palveluiden muokkaaminen/kehittäminen niiden mukaan 	

<p>- Tietoturvaosaaminen tulee olemaan tärkeää</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tietoturvan tärkeyden esilletuominen asiakkaille • Tietoturvan opettaminen asiakkaille • Tietoturvan opettaminen tai taitojen kertaamista henkilökunnalle 	<p>- Tietoturvavastaavan työ tai osatyö?</p> <p>- Tietoturvakäytännöissä olisi hyvä olla yhtenäinen käytäntö</p>
--	--

Tekijänoikeusasioiden hyvä tuntemus

Tiedonhaku

<p>- Tiedon nopea löytäminen</p> <p>- Monipuolinen tiedonhakuosaaminen (takaa asiakkaalle nopean tiedon saamisen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonhakulähteiden tunteminen • Tiedonhakutapojen monipuolisuus sekä tiedonhaun osaaminen nykyäänä
--

Medialukutaidon omaamisen tärkeys

<p>- Medialukutaidon opetus (seniorit, keski-ikäiset, lapset, nuoret, maahanmuuttajat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoimen tiedon tunnistus • Tiedon oikeellisuuden tunnistaminen • Vapaasti käytettävissä olevan verkkoaineiston tunteminen ja tunnistus

Tapahtumat

<p>- Tapahtumien lisääntyminen tulevaisuudessa</p>	<p>- Enemmän osallistavia tapahtumia</p>
<p>- Tapahtumavastaavan tehtävä?</p>	<p>- ”Kirjasto ulos kirjastosta”-ajatelu</p>

Lukutaidon kehittäminen

Pelisuositteija

Musiikkisuositteija

Markkinointi

- Palvelujen markkinointi	- Asiakaspalvelun markkinointi
- Kirjaston itsensä markkinointi	- Aineiston markkinointi

Kestävän kehityksen trendien jatkuva seuraaminen ja kirjaston oman ekologisuuden tarkastelun tärkeys sekä parantaminen ja kehittäminen alati

Asiakaspalvelu

- Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen sekä niihin vastaaminen yhtenä tärkeänä tehtävänä
- Aktiivinen asiakaspalvelu (palvelujen aktiivinen tarjoaminen asiakkaalle myös hyllyjen välissä ja virtuaalipalvelujen tarjoaminen) <ul style="list-style-type: none">• Kysy kirjastonhoitajalta ikkuna nettisivulle• Asiakkaan kohtaaminen todella (kasvotusten, netissä, puhelimessa)• Asiakkaan rohkea kohtaaminen
- Asiakkaan palvelu yksilönä ja pyritään täyttämään hänen tarpeensa <ul style="list-style-type: none">• Asiakkaiden profiloinnin tarpeellisuus<ul style="list-style-type: none">○ Voidaan tarjota parempaa palvelua, kun tiedetään mitä asiakas haluaa• Asiakkaille räätälöityjä palveluja• Asiakaspalvelun personointi
- Asiakastyytyväisyyden entistä tarkempi tarkastelu

Palvelut

- Palveluiden personointi	- Palveluiden markkinointi <ul style="list-style-type: none">• Some tärkeässä osassa
- Kirjaston tunnettavuuden lisääminen	- ”Kasvojen anto” kirjaston palveluille
- Asiakkaiden osallistamisen tärkeys kirjaston palveluissa <ul style="list-style-type: none">• Mainonta• Kilpailut• Some	- Kirjaston omien palvelujen hyvä tunteminen tärkeää (kaikki palvelut sis. verkkopalvelut) <ul style="list-style-type: none">• Hankala ”myydä/tarjota” palvelua, jota ei tunne
- Valtakunnalliset ja ylikunnalliset palvelut asiakkaiden saataville	
- Kirjaston palvelujen jatkuva arviointi ja sitä kautta parantaminen sekä kehittäminen	

Esiintymistaidot

- Esiintymisvalmiudet	- Esittelyvalmiudet
- Juontaminen (tapahtumissa yms.)	- Haastattelujen teko (kirjailijat yms.)
- Kasvojen anto kirjaston palveluille <ul style="list-style-type: none">• Suositusten teko	- "Library rep eli representative" eli kirjaston palvelujen/aineiston esittelijä

Ilmaisutaidot (itsensä ilmaisu sekä asiansa ilmaisu)

Yhteistyötaidot & Neuvottelutaidot

- Yhteistyö asiakkaiden kanssa	- Yhteistyö toisten kirjastojen kanssa
- Koulujen ja nuorisotoimen kanssa tehtävä yhteistyö	- Kunnallinen yhteistyö
- Valtakunnallinen yhteistyö	- Kansainvälinen yhteistyö (kielitaidon merkitys!)
- Neuvottelutaidot	

Oppiminen

- Uusien taitojen ja asioiden oppiminen sekä omaksuminen	- Vanhan jo vanhentuneen tiedon poisoppiminen
- Halu oppia uutta	- Rohkeus kokeilla uusia asioita

Kehittäminen

- Innovointitaidot	- Yhteistyötaidot
- Yleisten ja alan trendien seuraaminen	- Yhteistyökäytäntöjen ylläpito sekä edelleen kehittäminen
- Olisiko jokaisella maakunnalla oma kehittämisvastaava tarpeellinen?	

Osaamiskartoituskysely

Pohjois-Pohjanmaan kirjastot, Kevät 2017

<u>Vastaaian tiedot</u>
Kirjasto:
Työtehtävät:

1. Tieto- ja viestintäteknologinen osaaminen.

- a) Onko sinulla tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvää asiantuntemusta oman henkilökohtaisen kiinnostuksen, harrastuksien, opintojen tai työkokemuksen kautta?

- b) Miten hyvin tunnet oman kirjastosi/kirjastoverkkosi e-aineisto (kirjat ja lehdet)-palvelut? Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Hyvin (tiedät miten, mistä ja mitä voi lainata)
- Perustietämys (tiedät mistä on kyse ja osaat etsiä aineistoa tarpeen vaatiessa)
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tässä tehtävässä
- Valmius opastaa asiakkaita tässä aiheessa (esim. e-kirjan/lehden lainauksen ohjeistus)
- Halu oppia lisää
- Ei osaamista
- ei tarvetta osaamiselle

- c) Miten hyvin osaat hyödyntää sosiaalista mediaa työssäsi (esimerkiksi tilapäivitykset, kirjavinkit, tapahtumien mainostaminen, tiedon jakaminen yms.)?

Rastita jokaisen palvelun/kanavan kohdalla laatikko, joka vastaa parhaiten omaa osaamistasi kyseisessä sosiaalisen median palvelussa/kanavassa. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

Palvelu/ Kanava	Osaaminen							
	Osaan hyvin (käyttö on sujuvaa ja itsenäistä)	Voin opastaa / opettaa muita henkilökuntaa käytössä	Voin opastaa / opettaa asiakkaita käytössä	Perusosaaminen (osaan käyttää melko hyvin, mutta välillä kaipaan neuvoja)	Kohtalainen osaaminen (osaan käyttää, kaipaan kuitenkin apua käytössä aika usein)	Halu oppia asiasta lisää	Ei osaamista	Ei tarvetta osaamiselle
Facebook								
Instagram								
Twitter								
YouTube								
Blogit								
Muu, mikä?								
Muu, mikä?								

- d) Miten olet hyödyntänyt sosiaalista mediaa työssäsi? Kerro tarkemmin, mitä olet tehnyt ja miten olet somea käyttänyt.

- e) Olisiko sinulla halukkuutta toimia kirjastonne/kirjastoverkkonne sosiaalisen median vastaavana (sisältäen esimerkiksi Facebookin sekä Instagram-tilien päivittämisen)?

f) Laitteisto- ja Ohjelmisto-osaaminen

Rastita jokaisen ohjelman / laitteen / taidon kohdalla laatikko, joka vastaa parhaiten omaa osaamistasi. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

Laitte / Ohjelma / Taito	Osaaminen							
	Osaan hyvin (käyttö on sujuvaa ja itsenäistä)	Voin opastaa/opettaa muuta henkilö-kuntaa käytössä	Voin opastaa / opettaa asiakkaita käytössä	Perusosaaminen (osaan käyttää melko hyvin, mutta välillä kaipaan neuvoja)	Kohtalainen osaaminen (osaan käyttää, kaipaan kuitenkin apua käytössä aika usein)	Halu oppia asiasta lisää	Ei osaamista	Ei tarvetta osaamiselle
Tekstinkäsittely (esim. Word)								
Esitysgraafiikkaohjelmat (esim. Powerpoint, Prezi)								
Microsoft Excel								
Kuvankäsittely (esim. Paint, GIMP, Photoshop)								
Videoeditointi(esim. Movie Maker)								
Ohjelmointikielet eli Koodauskielet (esim. C++, MySQL, Python)								
Sähköposti (esim. Outlook, gmail)								
Pikaviestintäohjelmat (esim. Lync, skype)								
Verkkosivujen luominen								
Internetselaimet (esim. Mozilla Firefox, Google Chrome)								
Android-puhelimet (esim. Samsung)								
Android-tabletit								
iOS-puhelimet (iPhone)								
iOS-tabletit (iPad)								

- g) Olisiko sinulla halukkuutta opettaa kirjaston henkilökuntaa ja/tai asiakkaita ohjelmistojen käytössä? Jos, niin minkä ohjelmiston/ohjelmistojen käyttöä voisit muille opettaa ja kenelle haluaisit käyttöä opettaa?

- h) Olisitko kiinnostunut kirjaston verkkopalveluiden kehitysvastaavan työstä tai osatehtävästä (tehtävänä esimerkiksi koota kehitysehdotuksia henkilökunnalta sekä asiakkailta, suunnitella parannuksia verkkopalveluihin niiden kehitysehdotusten pohjalta, kehittää kirjaston verkkosivujen sisältöä/ulkonäköä sekä mobiilipalveluita)?

2. Tietoturvaosaaminen sekä tekijänoikeustietämys. Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- a) Miten hyvin osaat tietoturva-asiat omasta mielestäsi?

- Hyvin (tiedät hyvän salasanan tekotavan sekä säilytystavan, osaat toimia tietoturvaohjeiden mukaisesti, osaat sähköpostin tietoturva-asiat ja osaat erottaa roskapostin muusta postista, tunnistat mahdolliset haittaohjelmat, tiedät varmuuskopioinnin tärkeyden)
- Perustietämys (tiedät mistä on kyse ja omaat perustiedot tietoturva-asioissa)
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tästä aiheesta
- Valmius opastaa / opettaa asiakkaita tästä aiheesta (esim. tietoturvaopastus)
- Halu oppia lisää
- Ei osaamista / ei tarvetta osaamiselle

b) Miten hyvin osaat tekijänoikeusasiat omasta mielestäsi?

- Hyvin (tunnet hyvin tekijänoikeuksia koskevat säädökset ja osaat hyödyntää tietotaitoasi työssäsi)
- Perustietämys (tiedät mistä on kyse ja omaat perustiedot tekijänoikeuksista)
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tästä aiheesta
- Valmius opastaa / opettaa asiakkaita tästä aiheesta (esim. tekijänoikeusasioissa opastaminen, vaikka kopiointissa)
- Halu oppia lisää
- Ei osaamista / ei tarvetta osaamiselle

c) Oletko kokenut jonkun / joitain asioita haasteellisiksi tekijänoikeusasioissa kirjastotyössä?

3. Tiedonhakutaidot. Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Hyvin (osaat nopeasti ja monipuolisesti hakea tietoa eri lähteitä ja eri tiedonhakutapoja hyödyntäen, esimerkiksi: kuvahaku, fraasihaku, artikkelitietokannat, hakusanojen katkaisu, eri hakukoneet yms.)
- Perustietämys (tiedät yleisimmät sekä tavanomaisimmat tiedonhakukeinot ja -tavat ja saat tuloksia kohtuullisen nopeasti)
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tässä tehtävässä
- Valmius opastaa asiakkaita tässä aiheesta
- Halu oppia lisää
- Ei osaamista / ei tarvetta osaamiselle

4. Medialukutaidot.

a) Oletko opettanut medialukutaitoa tai mediakasvatusta? Kerro tarkemmin, mitä ja keille olet opettanut.

b) Millainen osaaminen sinulla on seuraavista medialukutaidon osa-alueista?

Rastita jokaisen asian kohdalla laatikko, joka vastaa parhaiten omaa osaamistasi kyseisellä medialukutaidon osa-alueella. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

Osa-alue	Osaaminen							
	Osaan hyvin (toiminta on minulle helppoa ja nopeaa)	Voin opastaa / opettaa muuta henkilökuntaa tällä osa-alueella	Voin opastaa / opettaa asiakkaita tällä osa-alueella	Perusosaaminen (toiminta on minulle melko nopeaa ja kohtuu helppoa)	Kohtalainen osaaminen (osaan toimia, tarvitsen kuitenkin joskus apua tässä aiheessa)	Halu oppia asiasta lisää	Ei osaamista	Ei tarvetta osaamiselle
Luotettavien tiedonlähteiden tunnistaminen								
Tiedon oikeellisuuden tunnistaminen								
Tarpeellisen tiedon löytäminen								
Vapaasti käytettävissä olevan verkkoaineiston tunnistaminen								

5. Esiintymistaidot sekä tapahtumaosaaminen.

a) Millaisia esiintymistaitoja omaat? Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Omaan esiintymistaitoja harrastusten ja/tai aiemman työkokemuksen myötä
- Esiinnyn mielelläni erilaisissa kirjaston tapahtumissa sekä koulutuksissa
- Olen kiinnostunut esiintymisestä erilaisissa tapahtumissa sekä koulutuksissa
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tällä osa-alueella
- Ei kokemusta
- Ei tarvetta tällaiselle osaamiselle

b) Esiintymisosaamisen osa-alueet

Rastita jokaisen tehtävän kohdalla laatikko, joka vastaa parhaiten omaa osaamistasi. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

Olisitko valmis tekemään/Pitämään	Osaaminen						
	Kokemusta tästä työstä löytyy jo	Pidän / teen mielelläni	Valmius opastaa / opettaa muuta henkilökuntaa	Olen kiinnostunut kokeilemaan / osallistumaan	Ei kokemusta	Ei tarvetta osaamiselle	Ei kiinnostusta tehtävään
Kirjailija/vierailija haastatteluja							
Kirjaston tilaisuuksien/tapahtumien juontamisia							
Pitämään puheita kirjaston tilaisuuksissa/tapahtumissa							
Kirja- /peli- /musiikkisuosituksia someen (Instagram, Facebook, Twitter jne.)							
Kirja-/peli-/musiikkisuositusvideoita (kirjaston omille sivuille, YouTubeen, Facebookiin jne.)							

Video-opastuksia (esim. kirjaston käytön opastus-video)							
Webinaarit (eli verkkoseminaari)							
Kirjaston palvelujen/tehtävien esittelyt (esim. kirjaston ulkopuolisissa tapahtumissa, messut yms.)							
Kirjaston vlogia (eli videoblogia)							
Podcasteja (äänitiedostoja, esim. kirjavinkkaus-äänite)							
Muu, mikä?							

c) Olisitko kiinnostunut osallistumaan esiintymistaitoja kartuttavaan koulutukseen?

c) Oletko järjestänyt/suunnitellut kirjastolle tapatumia tai ottanut osaa tapahtumien järjestämiseen/suunnitteluun? Kerro tarkemmin millaisen/millaisia tapatumia olet järjestänyt/suunnitellut tai millaisien tapahtumien järjestämiseen/suunnitteluun olet ottanut osaa. Kerro tarkemmin myös tapahtuman/tapahtumien kohderyhmästä ja toteuttamistavasta.

- d) Olisiko sinulla halukkuutta toimia kirjastonne/kirjastoverkkonne tapahtumavastaavana (sisältäen esimerkiksi tapahtumien suunnittelun sekä järjestämisen)?

6. Asiakaspalveluosaaminen.

- a) Millaiseksi arvioisit oman asiakaspalveluosaamisesi? Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Hyväksi (olet asiakaspalveluhenkinen, palvelualtis ja osaat palvella asiakkaita aktiivisesti, heidät rohkeasti kohdaten, heidän tarpeensa huomioiden sekä heidän tarpeensa mahdollisimman hyvin täyttäen)
- Perustasoiseksi (Osaat palvella asiakkaita melko hyvin, tarjoat palvelua/neuvoja kun niitä kysytään)
- Sinulla on valmiuksia opettaa muuta henkilökuntaa tällä osaamisesi osa-alueella
- Sinulla on halu kehittää asiakaspalvelutaitojasi paremmiksi

- b) Oletko osallistunut asiakaspalvelun osaamisen kehittämiseen joskus? Kerro tarkemmin millaiseen kehittämiseen olet osallistunut ja milloin.

- c) Olisiko sinulla kiinnostusta toimia asiakaspalvelun kehittämisen vastavana tai asiakaspalvelun kehittämisen työryhmässä?

7. Pedagogiset taidot

- a) Onko sinulla pedagogisia taitoja ja/tai pedagogista asiantuntemusta oman henkilökohtaisen kiinnostuksen, harrastuksien, opintojen tai työkokemuksen kautta? Jos on, niin kerro taidoistasi tarkemmin.

- b) Oletko hyödyntänyt näitä taitoja työssäsi (esim. käyttäjäkoulutukset, käyttökoulutukset, opastukset, tiedonhaku yms.)? Jos olet, kerro tarkemmin, miten.

- c) Olisitko valmis opettamaan muuta henkilökuntaa tässä asiassa?

- d) Onko sinulla kiinnostusta oppia pedagogisia taitoja, mikäli sinulla ei niitä vielä ole tai oletko kiinnostunut kehittämään jo olemassa olevia pedagogisia taitojasi?

8. Oppiminen. Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Opin ja omaksun helposti uutta (kokeilen helposti sekä rohkeasti uusia asioita)
- Uuden oppiminen ja omaksuminen vievät oman aikansa, mutta onnistuvat lopulta
- Haluan jatkuvasti kehittää itseäni ja oppia uutta omasta alastani (uusia käytäntöjä, uusia työtapoja yms.)
- Uuden oppiminen on hieman työlästä minulle ja kaipaen tukea oppiakseni kunnolla uuden/uudet asiat
- Opastan mielelläni muita uusien asioiden oppimisessa, kun olen itse asian oppinut
- Vanhojen tapojen ja käytäntöjen pois-oppiminen on minulle hieman hankalaa

9. Yhteistyötaidot.

Oletko tehnyt työssäsi yhteistyötä jonkin/joidenkin tahojen kanssa (neuvolat, nuorisotoimi, päiväkodit, vanhainkodit, lastenkodit, turvakodit, asukasyhdistykset, toiset kirjastot, kunta, valtakunnallinen taho, kansainvälinen taho)? Kerro tarkemmin mikä tahon/tahojen kanssa olet yhteistyötä tehnyt ja millaista yhteistyö on ollut.

10. Kirjaston tarjoamat palvelut.

- a) Kuinka hyvin omasta mielestäsi tunnet oman kirjastosi/kirjastoverkkosi tarjoamat palvelut? Olisiko sinulla halua tai tarvetta oppia lisää kirjastosi palveluista?

- b) Onko sinulla kokemusta lukuoppaana/musaoppaana toimimisesta? Olisiko sinulla kiinnostusta toimia lukuoppaana tai musaoppaana?

- c) Olisiko sinulla kiinnostusta ottaa osaa kirjaston tarjoamien palveluiden kehittämiseen?

11. Kirjaston markkinointi.

- a) Onko sinulla markkinointiin, mainontaan (esim. tapahtumien) tai tiedotukseen liittyvää asiantuntemusta oman henkilökohtaisen kiinnostuksen, harrastuksien, opintojen tai työkokemuksen kautta?

- b) Oletko markkinoinut tai mainostanut kirjastoanne? Entä oletko tehnyt kirjastolle tiedotteita? Jos olet, kerro tarkemmin millä tavoin ja missä.

- c) Olisitko valmis opettamaan muuta henkilökuntaa tässä asiassa?

- d) Onko sinulla kiinnostusta oppia mainontaa, markkinointia ja/tai tiedotusta, mikäli sinulla ei taitoja vielä ole tai oletko kiinnostunut kehittämään jo olemassa olevia taitojasi?

- e) Olisiko sinulla kiinnostusta ottaa osaa kirjaston markkinointiin, mainontaan ja/tai tiedotukseen?

12. Kestävän kehityksen osaaminen.

- a) Miten hyvin tunnet oman kirjastosi/kirjastoverkkosi kestävän kehityksen tavoitteet (Kirjaston ekolupaukset, kirjaston saavutettavuus, kierrätys yms.)?

Rastita sopiva vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon.

- Hyvin (tunnet tavoitteet hyvin ja osaat ottaa ne huomioon työskennellessäsi, tiedät mistä tavoitteet löytyvät, mikäli esim. kertaukselle on tarvetta)
- Perustietämys (tiedät mistä on kyse, tavoitteiden huomioiminen saattaa jäädä hieman vähemmälle työnteossa)
- Valmius opettaa muuta henkilökuntaa tässä tehtävässä
- Valmius opastaa asiakkaita tässä aiheessa (esim. kirjaston kestävän kehityksen tavoitteiden esittely)
- Halu oppia lisää
- Ei osaamista
- Ei tarvetta osaamiselle

- b) Olisiko sinulla kiinnostusta toimia kestävän kehityksen vastaavana tai kestävän kehityksen työryhmässä?
