

Johanna Lahtinen

Tietoasiantuntijoiden uudet, vanhat ja siniset osaamisvaateet ammattikorkeakouluissa

Artikkelissa tarkastellaan tietoasiantuntijoiden osaamisvaatimuksia ammattikorkeakoulujen kirjastoissa. Työelämän yleiset sekä toimintaympäristön muutokset vaikuttavat perinteisen osaamisen muotoutumiseen uusissa konteksteissa. Osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä ei ole tärkeää vain alan osaaminen, vaan asiantuntijatyön muutoksessa korostuvat transversaalit taidot. Transversaalit taidot voidaan luokitella esimerkiksi oppimaan oppimiseen, aloitekykyyn ja yrittäjyystaitoihin sekä ajattelun, tunne-, yhteistyö ja vuorovaikutustaidoiksi. Asiantuntijuutta ja transversaaleja taitoja tulisi voida harjoitella koulutuksen turvallisissa oppimisympäristöissä sekä työelämän käytännöissä.

Asiasanat: ammattikorkeakoulut, asiantuntijuus, kirjastotyö, kirjastot, osaaminen

Johanna Lahtinen, Laurea-ammattikorkeakoulu, tieto- ja julkaisupalvelut, hanna.lahtinen@laurea.fi

Opintojen etenemisen mahdollistaminen on ammattikorkeakoulukirjastojen (amk-kirjastot) keskeinen tehtävä. Tätä tehtävää pohditaan aika ajoittain kartoittamalla toimintaympäristön muutoksia ja visioimalla keskeisiä kehittämistavoitteita kirjaston toiminnassa. Edistävätkö nykyiset toiminta- ja palvelumuodot oppimista muuttuvissa toimintaympäristöissä? Minkälaiseen toimintaan, palveluun ja kehittämistyöhön voimavaroja tulisi kohdentaa? Minkälaista toimintaa ja osaamista tietoasiantuntijalta vaaditaan? Osaamisen määrittäminen nivoutuu kiinteästi siihen visioon, jonka kirjasto on tulevaisuudestaan luonut kehittämistavoitteissaan.

Osaaminen uusissa toimintaympäristöissä

Kirjaston läheiset välit opetukseen ovat olleet luonteenomaisia ammattikorkeakoulujen toiminnan alkuajoista saakka. Tälle pohjalle on rakennettu joustavia käytäntöjä ja toteutuksia informaatiolukutaidon ohjaamiselle. Ohjaamista voidaan suunnitella ja toteuttaa yhdessä koulutusalan opettajien kanssa tai osallistua ohjaamiseen erilaisissa oppimistilanteissa. Kirjastot ovat tehneet pitkäjänteistä työtä juurruttaakseen informaatiolukutaidon ohjauksen opetussuunnitelmiin. Amk-kirjastoissa annettiin ohjausta Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan (2015) mukaan noin 7 260 tuntia vuodessa,

jolloin jokainen kirjastoammatillinen henkilö (htv) ohjaa laskennallisesti noin 25 tuntia vuodessa. Ohjausmäärä on todellisuudessa suurempi, koska tilastoista puuttuvat muun muassa valmistelemattomat ohjaustilanteet. Ryhmäopetuksen lisäksi henkilökohtaiselle ohjaukselle on suuri tarve.

Uudenlaiset oppimisympäristöt haastavat ohjausta. Oppimisen ei katsota enää nivoutuvan pelkästään muodollisiin luokkahuonetilanteisiin, joissa opettajalla on paras tieto opetettavasta asiasta. Uudet oppimisympäristöt voivat olla työelämäprojekteja, tapahtumia tai kilpailuja. Erilaiset yrittäjyyttä, innovaatioita, yhteistyötaitoja tai luovuutta edistävät kokemukset kehittävät osaamista, kuten hackathonit, jamit, teemaviikot, projektit, hankkeet ja vastaavat yhteisölliset tapahtumat.

Oppiminen on monen toimijan yhteinen prosessi virtuaali-, simulaatio- tai reaaliympäristöissä, jossa erilaiset roolit vaihtelevat. Opettajalla on usein suunnittelijan, koordinoijan, prosessin ohjaajan ja arvioijan rooli. Työelämän asiantuntijoilla on paikallisten käytäntöjen ja työelämäntodellisuuden tuntijan rooli. Opiskelijalla on kyseenalaistajan, tietoa eri lähteistä hankkijan ja arvioijan sekä toteuttajan rooli. Mukana voi olla myös rahoittajia ja muita asiantuntijoita, kuten tietoasiantuntijoita. Tällaisessa yhteisessä oppimisprosessissa kaikilla on mahdollisuus sekä oppimiseen että asiantuntijan rooleihin.

Tietoasiantuntijoilla tulee olla valmiudet osallistua uusiin oppimistilanteisiin ja -ympäristöihin. Kirjastoissa osataan valmentaa informaatiolukutaitoa koulutuksen tarpeisiin, mutta työelämän näkökulmasta informaatiolukutaitoja ymmärretään huonosti. Ohjaustilanteet tapahtuvat edelleen usein luokkahuoneissa, mikä ei vastaa modernia käsitystä oppimisedellytysten luomisesta. Ohjaaminenkin perustuu usein behavioristiseen käsitykseen opettajan ja oppijan rooleista. Koulutuksen kontekstissa annettava informaatiolukutaidon ohjaus painottaa muun muassa yksilöiden taitoja ja osaamista, sekä teoreettista tietämystä. Työelämän tilanteissa korostuvat taas yhteiset jaetut käytännöt ja toimintatavat (Lloyd 2010), joita on vaikea ohjata luokkahuoneissa perinteisillä oppimiskäsityksillä.

Tietoasiantuntijoiden uudet työskentely-ympäristöt eivät välttämättä löydy enää kirjastosta tai edes korkeakoulujen tiloista. Työelämän hankkeet, tapahtumat ja tilanteet vievät tietoasiantuntijan sinne, missä kädenulottuvilla ei olekaan enää ne tutut työvälineet, kuten painetut kirjat, tai edes sähköiset tietokannat, nitot ja omasta pöydänkulmasta puhumattakaan. Uudet työskentely-ympäristöt tuovat tietoasiantuntijat keskelle mobiiliteknologian hallinnoinnin ja hyödyntämisen osaamisvaatimuksia.

Tietoasiantuntijan rooli erilaisissa oppimistilanteissa voi vaihdella perinteisestä tiedonhankinnan ja -arvioinnin tukemisesta informaatiolukutaidon ohjaamiseen tai tietokäytäntöjen kehittämiseen. Työelämäprojektien tavoitteena voi olla esimerkiksi ammattialan tai paikallisten työikäntöjen kehittäminen, joiden olennaisena osana tietokäytännöt ovat. Tietokäytännöllä (esim. Moring & Lloyd 2013) tarkoitetaan tässä yhteydessä sellaisia toimintamalleja, rakenteita ja osaamista, jotka mahdollistavat tiedon sujuvan hankinnan, käsittelyn ja soveltamisen yhteisöllisesti.

Yhteistyössä ja yhteisissä oppimisen prosesseissa tarvitaan tietokäytäntöjen koordinoijan ja kehittäjän roolia. Yhteisten tietokäytäntöjen puuttuminen voi aiheuttaa tehottomuutta, hukkaa ja jopa toiminnan estymistä yhteisön työskentelyssä (Lahtinen 2016). Yhteistyössä on myös tärkeää osata selkeästi, lyhyesti ja soveltuvin tavoin kuvailla oma osaamisensa, asiantuntijuutensa ja roolinsa uudenlaisissa oppimisympäristöissä. Tietoasiantuntijoilla ei välttämättä ole rohkeutta eikä valmiuksia tietokäytäntöjen kehittämisen koordinointiin yhteisissä työskentely- ja oppimisprosesseissa, mutta valmiuksia voidaan kehittää osallistumalla ja kouluttautumalla. Tietoasiantuntijoiden koulutuksessa tulisi luoda mahdollisuuksia osallistua uudenlaisiin oppimisympäristöihin, joissa roolin ottamista, kuvaamista ja työskentelyä voi harjoitella turvallisessa ympäristössä.

Perinteistäkin osaamista tarvitaan

Kirjastojen näkyvin palvelumuoto on edelleen asiakaspalvelu kirjaston tiloissa. Arvion mukaan neljäsosa amk-kirjastoammatillisen henkilökunnan työajasta kuluu asiakaspalvelussa. Luotettavia

tilastoja, kartoituksia tai tutkimuksia ei ole saatavilla. Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan (2015) mukaan amk-kirjastoissa (ns. yhden organisaation) on 95 toimipistettä, joissa työskentelee noin 290 (htv) kirjastoammattillista henkilöä. Palveluajoiksi on ilmoitettu noin 2475 tuntia viikossa, jolloin yhden työntekijän laskennallinen palveluaika on 9–10 tuntia viikossa olettaen, että toimipisteessä on vain yksi päivystäjä kerrallaan. Asiakaspalvelun osuus työajasta vaihtelee laajalti toimenkuvan mukaisesti.

Monissa kirjastoissa on kerätty tietoa siitä, minkälaisia asioita asiakaspalvelussa kysytään, ja pyritty siten selvittämään osaamisen kehittämistarpeita. Ammattikorkeakoulut toimivat osaltaan työelämän uudistamisen ja innovaatioiden rajapinnassa, mikä haastaa dokumentoidun tiedon löytymistä ja paikantamista. Monesti etsitään sellaista tietoa, mistä ei ole kovin paljon, jos lainkaan, kirjoitettu tai julkaistu.

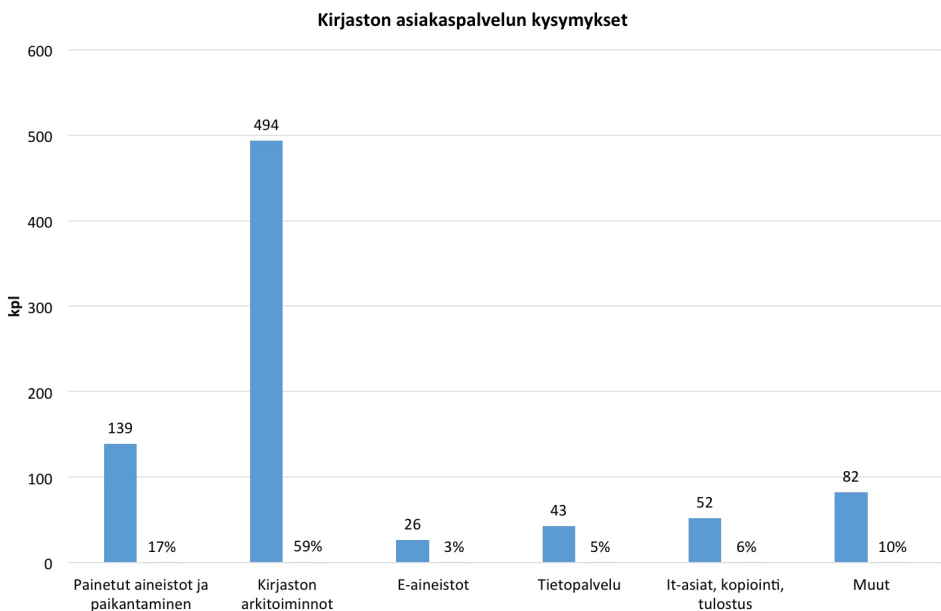
Laurea-kirjastossa kartoitettiin syksyllä 2015 kirjaston asiakaspalvelussa kysytyt kysymykset (Laurea-kirjasto 2015) ja keväällä 2016 chat-palvelussa esitetyt kysymykset (Laurea-kirjasto 2016). Viime aikoina ovat yleistyneet asiointit sosiaalisen median välityksellä tai muulla tavoin

verkossa, esimerkiksi chat-palvelussa. Kuvio 1 ja 2 havainnollistavat, miten esitetyt kysymykset jakautuivat kategorioihin, joiksi määriteltiin painetut aineistot ja niiden paikantaminen, e-aineistot, tietopalvelu, kirjaston arkitoiminnot, it-asiat, kopiointi, tulostus yms. sekä muut kysymykset.

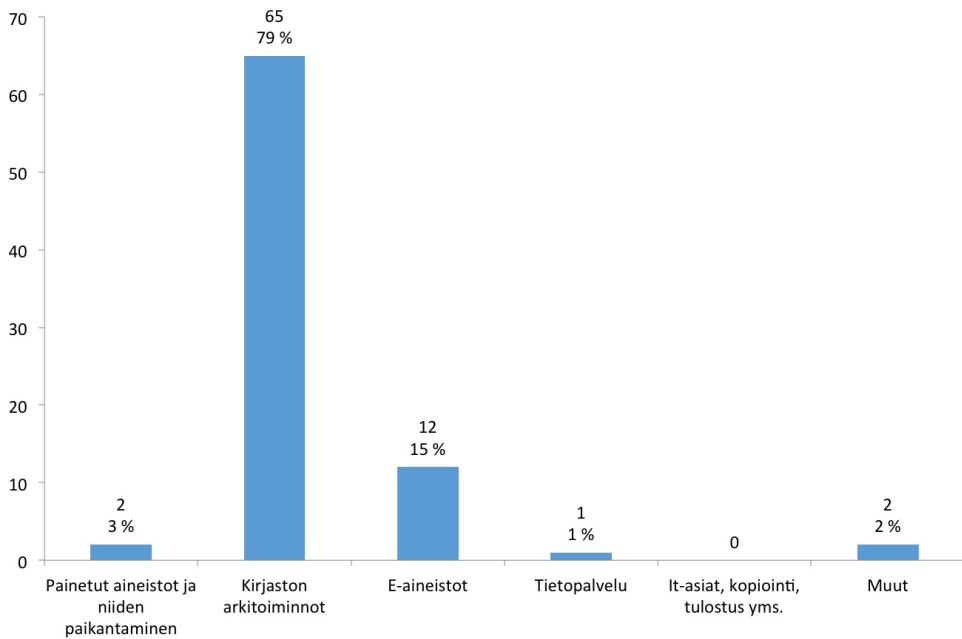
Pääosa sekä asiakaspalvelussa että chatissa esitetyistä kysymyksistä koskivat kirjaston arkitoimintoja, joita ovat esimerkiksi aukioloajat, lainaus-, palautus-, uusimis- ja varauskäytännöt, maksut, pin-tunnukset tai automaatteihin liittyvät epävarmuudet. Chatissa esitettiin helpommin e-aineistoihin liittyviä kysymyksiä, mutta laajoja aiheohjauksia ei chatissa esiintynyt.

Kirjasto pyrkii olemaan tavoitettavissa sellaisilla kanavilla ja siellä, missä opiskelija työskentelee ja mahdollisesti hyödyntää kirjaston palveluja. Asiakaspalvelu on siirtymässä verkkoon, mikä joustavoittaa, mahdollistaa ja haastaa osaamista. Vaikka verkkopalvelu haastaa teknologisesti ja työprosessien osalta kirjaston osaamista, niin toistaiseksi se ei ole kovinkaan paljon haastanut sisällöllisiä osaamistarpeita.

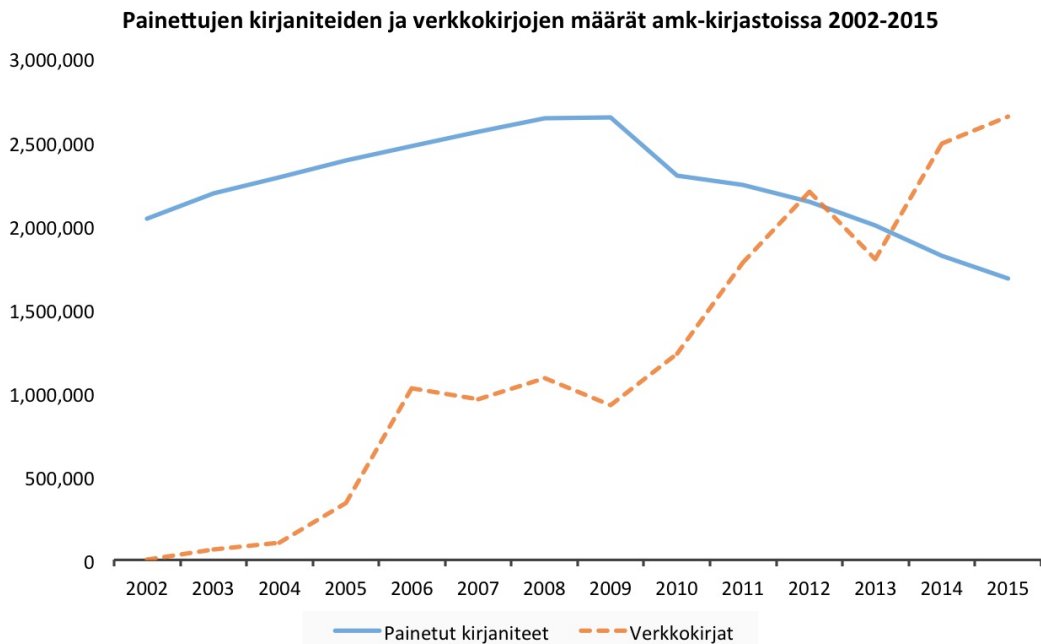
Kokoelmatyö nivoutuu läheisesti asiakaspalveluun. Painettujen aineistojen kokoelma on vähentynyt amk-kirjastoissa vuodesta 2009 alkaen,



Kuvio 1. Laurea-kirjaston asiakaspalvelussa kysytyt kysymykset syksyllä 2015.



Kuvio 2. Laurea-kirjaston chatissa kysytyt kysymykset keväällä 2016.



Kuvio 3. Painettujen ja verkkokirjojen määrän kehitys vuosina 2002–2015 amk-kirjastoissa.

jolloin kokoelma oli suurimmillaan. Painettujen aineistojen hankinta on vähentynyt jo vuodesta 2003 alkaen, jolloin hankintaa oli noin 272 000 nidettä vuodessa. Vuonna 2015 hankinta oli enää vain noin 61700 nidettä. E-aineistojen kokoelma ja hankinta ovat kasvaneet vuosituhannen alusta lähtien. Vuosina 2012 ja 2013 painettujen ja e-aineistojen kokoelmat ovat olleet melko tasoissa, kunnes vuodesta 2014 alkaen verkkokirjojen määrä on selvästi kasvanut ja painettujen niteiden määrä vähentynyt edelleen. Kuviossa 3 kuvataan painettujen kirjani- teiden sekä verkkokirjojen määrän kehittymistä vuosina 2002–2015 amk-kirjastoissa (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta 2015).

Painettujen aineistojen hankintaan ja luettelomiseen tarvittava osaamisen tarve on vähentynyt määrällisesti, vaikka ei välttämättä laadullisesti. E-aineistojen hankintaan, käytön aktivointiin, ylläpitämiseen, löydettävyyden ja markkinointiin liittyvät tehtävät ja osaamistarpeet ovat vahvistuneet. Painettujen aineistojen kokoelman arviointiin ja poistamiseen sekä tilauudistuksiin ja kirjastojen yhdistymisiin liittyvät tehtävät ovat tuottaneet uusia osaamistarpeita. Esimerkiksi palvelumuotoilun ja yhteiskehittämisen (co-creation) toimintatapaa ja menetelmiä on hyödynnetty, kun kirjaston palveluja, saavutettavuutta ja tilaa on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kirjastoissa tarvitaan edelleen perinteistä asiakaspalvelun osaamista samoin kuin kokoelmatyön osaamista. Osaamiseen vaikuttaa kuitenkin toimintaympäristön muuttuminen ja sen mukanaan tuomat vaateet. Luokitus- ja kuvailuosaaminen on muuttunut metadatan osaamiseksi, jota voidaan hyödyntää muussakin kuin painetun aineiston tallentamisessa tietojärjestelmään. Kiinnostavaa on, minkälaisena tehtävänä amk-kirjastot näkevät tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio toiminnan (tki) aineistoihin liittyvät palvelut. Ammattikorkeakouluissa esimerkiksi julkaisujen rinnakkaistallentaminen ja tki-aineistojen tallentaminen avoimeen käyttöön ovat vasta alkuvaiheessa. Kirjastoissa on muun muassa kuvailuosaamista, jota voidaan hyödyntää tki-aineistojen löydettävyyden parantamiseksi.

Paikallisten käytäntöjen osaaminen on keskeisellä sijalla tietoasiantuntijoiden toiminnassa kirjastoyhteisöissä. Lloyd (2010) painottaa muodollisen koulutuksen jälkeistä osaamisen kehittymistä sosiaalistumisella paikallisen työyhteisön käytäntöihin. Arjen työskentelyssä jaetaan arvot, normit ja käytännöt, jotka muuttuvat ja kehittyvät yhteisessä jaetussa toiminnassa. Tällöin myös yksilöiden oivallus, ymmärrys ja osaamisen kehittyminen mahdollistuvat. Vuorovaikutus- ja argumentointitaidot painottuvat yhteisesti jaettujen merkitysten ja todellisuuden neuvotteluissa. Yhteinen näkemys työstä, toiminnasta ja käytännöistä ei ole muuttumaton, vaan yhteisöllisen sopimisen tulos. Koulutuksessa saadut teoreettiset valmiudet eivät välttämättä sovellu sellaisenaan hyödynnettäväksi paikallisissa työelämän käytännöissä. Vastavalmistuneen tietoasiantuntijan voikin olla haastavaa toimia koulutuksessa hankitun teoreettisen tiedon varassa työelämän arjessa ja työkäytännöissä toimittaessa.

Asiantuntijana kehittyminen

Kirjasto määrittää ammattikorkeakouluissa usein oppimisen tukipalveluksi. Paremmat lähtökohdat osaamisen kehittämiseksi voisi kuitenkin löytyä tunnistamalla kirjasto asiantuntijayhteisöksi.

Wengerin (1998) ajatuksista kumpuava käsitys korostaa asiantuntemuksen kasvua käytäntöyhteisöissä, joissa asiantuntijuudella on mahdollisuus kehittyä noviisista ekspertiksi osallistumalla yhteiseen työskentelyyn ja työkäytäntöihin. Yhteisön käytäntöjen muotoutuminen nähdään kehittyvän pitkän ajanjakson kuluessa erilaisissa arjen tilanteissa, joissa jaamme, neuvottelemme ja kehitämme ideoita sekä ajatuksia, ja joissa ne saavat merkityksensä. Käytännöt ovat jatkuvassa muutoksen tilassa, mihin vaikuttavat ihmisten välinen vuorovaikutus ja merkityksenantoprosessi sekä muuttuva toimintaympäristö.

Schatzkin (2002) näkemyksiin perustuvissa asiantuntijuuden käsityksissä korostuvat käytännöt, tilanteet ja kontekstit, joissa ihmiset toimivat. Käytännöt tapahtuvat, ilmenevät ja kehittyvät sanomisten ja tekemisten kautta. Ih-

misten välinen vuorovaikutus vaikuttavaa siihen, miten tieto määritellään ja legitimoidaan, miten asiantuntemus määritellään ja keitä pidetään kriteerit täyttävänä asiantuntijana. Ihminen ei automaattisesti muodollisen koulutuksensa, tietämyksensä ja kokemuksensa perusteella ole asiantuntija, vaan asiantuntemus lunastetaan tilanteissa vuorovaikutussuhteina. Asiantuntijuutta ei pidetä formaalina statuksena, vaan siihen sisältyy uskomuksia sekä vuorovaikutussuhteita erityisesti valtasuhteita.

Tilanteiden ja kontekstien ymmärtäminen sekä vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot korostuvat asiantuntijuuden määritelmässä. Tietoasiantuntijalla tulee olla vuorovaikutustaitoja ja kykyä neuvotella asiantuntijan rooli erilaisissa tilanteissa ja konteksteissa. Nämä ovat niin sanottuja transversaaleja taitoja.

Transversaalin osaamisen kehittyminen koulutuksessa ja työelämässä

Eurooppalaisessa viitekehyksessä (2006/962/EC) transversaaliksi osaamiseksi määritellään äidin- ja vieraankielen osaaminen, matemaattinen, tieteellinen ja teknologinen osaaminen, digitaalinen osaaminen, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen osaaminen, aloitteellisuus ja yrittäjäyys, oppimaan oppiminen sekä kulttuurin tuntemus ja ilmaisu. Nämä osaamiset nähdään keskeisenä yhteiskunnassa kohdattaessa työelämän, sosiaalisen yhteisöllisyyden sekä aktiivisen kansalaisuuden tarpeet. Näistä johdetut transversaalit taidot ovat:

- Kriittinen ajattelu
- Luovuus
- Aloitteellisuus
- Ongelmanratkaisu
- Riskienarviointi
- Päätöksentekokyky
- Vuorovaikutus
- Tunteiden rakentava hallintakyky

Transversaaleja taitoja voidaan kutsua myös generisiksi, pehmeiksi, avain-, työelämä- tai metakognitiivisiksi taidoiksi. Taitojen oletetaan siirtyvän kontekstista toiseen, joten niitä voidaan kehittää sekä koulutuksen aikana että työelämässä. Euroopan komission tavoitteena on, että jokainen nuori eurooppalainen kehitty

transversaalien taitojen osalta (Terzieva & al. 2015; Guiland 2016).

Tietoasiantuntijan koulutuksessa tulisi kiinnittää huomiota asiantuntijuuden sekä transversaalien osaamisen kehittämismahdollisuuksiin. Näiden taitojen kehittämistä voidaan mahdollistaa oppimisympäristöissä, jotka tukevat vuorovaikutteisuutta, aloitteellisuutta, itsenäistä työskentelyä sekä opiskelijoiden osallistamista aktiiviseen yhteisölliseen toimintaan ja ajatteluun. Korkeakoulujen oppimisympäristöjen rakentaminen vuorovaikutusta ja transversaalien osaamista edistäväksi sekä palautteen ja arvioinnin antamisen kehittäminen vahvistavat tietoasiantuntijoiden työelämävalmiuksia.

Kohti vuotta 2020

Käynnissä on hankkeita, joissa pohditaan osaamisen muutosta. Esimerkiksi Suomen Akatemian rahoittamassa COPE-hankeessa (2016) tutkitaan tulevaisuuden työtä sosiaali- ja terveysalalla. Myös informaatioalalla tarvittaisiin vastaavia hankkeita, joista saataisiin tutkittua tietoa ja jäsenneilyä käsitystä tulevaisuuden työstä ja osaamistarpeista. Tilastotietoihin ja käyttäjäselyihin perustuvat analyysit antavat varsin huonosti viitteitä, minkälaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan.

Kirjastojen henkilöstöllä on erilaisia näkemyksiä, minkälaiset toiminta- ja palvelumuodot edistävät parhaiten oppimista muuttuvissa toimintaympäristöissä ja mihin voimavaroja tulisi kohdentaa. Nojautummeko edelleen kokoelmatyöhön, opetussuunnitelmaan nivoutuvaan informaatiolukutaidon ohjaukseen tai kirjaston tilassa tapahtuvaan asiakaspalveluun? Käsitteet oppimisesta sekä uudet oppimisympäristöt haastavat meidät muokkaamaan perinteistä osaamistamme uusiin toimintaympäristöihin sopivaksi, kehittämään uusia osaamisia sekä heittäytymään rohkeasti sinisen meren uusiin toiminta- ja palvelumuotoihin. Vaikka perinteistä osaamistakin vielä tarvitaan, tarvitaan myös poisoppimista totutuista toimintatavoista ja -ympäristöistä. Asiantuntijuuden sekä transversaalien taitojen kehittämisen ymmärtäminen auttavat tässä muutoksessa.

Lähteet

- 2006/962/EC. European Parliament and Council. Recommendation. Key competences for lifelong learning.
- COPE (2016). Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveysalan murroksessa. Suomen Akatemian hanke 2016–2019. Luettu 5.12.2016 <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/osaavan-tyovoiman-varmistaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollon-murroksessa-cope>
- Guiland, A. (2016). Development of assessment of transversal skills in European collaboration. Differences in teaching and learning environments. INTED2016 Proceedings, 5436-5443.
- Lahtinen, J. (2016). Tietoasiantuntijoiden roolit ja toiminta koulutuksen ja työelämän kehittämishankkeissa: taustatutkimus tietokäytäntöjen ja innovatiivisten tietoyhteisöjen kehittämisestä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Laurea-kirjasto (2015). Mitä kirjaston asiakaspalvelussa kysytään. Julkaisematon raportti.
- Laurea-kirjasto (2016). Asiakkaiden kysymyksiä ja kommentteja chatissa. Julkaisematon raportti.
- Lloyd, A. (2010). Information literacy landscapes: Information literacy in education, workplace and everyday contexts. Oxford: Chandos Publishing.
- Moring, C. & Lloyd, A. (2013). Analytical implications of using practice theory in workplace information literacy research. *Information Research: An International Electronic Journal*, 18(3).
- Schatzki, T.R. (2002). *The site of the social: A philosophical exploration of the constitution of social life and change*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Terzieva, I., Luppi, E., & Traina, I. (2015). Teaching and assessing transferable/transversal competences. The case of SOCCES. *Science & Research* 8, 25–56.
- Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta (2015). 5.12.2016 <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.