

# Kirjastot 2015 – Informaatiotutkimuksen tulevaisuupaja luotaa tulevaisuuteen

Reeta Eloranta

*Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksella maaliskuussa järjestetyssä tulevaisuuspajassa pohdittiin informaatiotutkimuksen tulevaisuuden näkymiä. Työpajassa käsiteltiin joulukuussa 2005 tehdyn asiantuntijakyselyn tuloksia laitoksen edustajien ja kyselyyn osallistuneiden asiantuntijoiden voimin. Tilaisuuden tavoitteena oli syventää ja konkretisoida asiantuntijoiden tulevaisuutta koskevia arvioita.*

**T**ampereella maaliskuussa järjestetty tulevaisuuspaja kokosi joukon kyselyyn osallistuneita asiantuntijoita ja informaatiotutkimuksen laitoksen henkilökuntaa. Paikalla oli yleisten ja tieteellisten kirjastojen, yrityskirjastojen sekä kirjastojärjestöjen edustajia. Tapahtuma oli osa epätyypillisiin koulutus- ja uravalintoihin kannustavan RistiinRastiin-projektin työmarkkina-analyysi-hanketta, joka luo mallia työelämälähtöisen tiedon tuomiseen yliopiston laitoksille opetussuunnitelun tueksi. Paja ja kysely toteutettiin yhteistyössä Pirkanmaan ennakointipalvelun kanssa.

## Osaamisalueet puntarissa

Joulukuussa 2005 toteutetussa kyselyssä asiantuntijoita pyydettiin arvioimaan erilaisten osaamisalueiden merkitystä tällä hetkellä ja vuonna 2015.

Viideksi selvästi tärkeimmäksi informaatiotutkimuksen oman alan osaamisalueeksi nousivat kyselyssä seuraavat:

- tiedonhaku
- tiedon organisointi
- tietoresurssien hallinta

- verkkotiedonhaku
- asiakasosaaminen

Nämä alueet nousivat kärkiviisikkoon sekä nyt että vuonna 2015.

Eniten kasvavia osaamistarpeita tunnistettiin puolestaan seuraavilla alueilla:

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

Yleisten työelämässä tarvittavien taitojen kohdalla tietyt osaamisalueet eivät korostuneet näin selvästi. Tärkeimmiksi koettiin kuitenkin seuraavat osaamisalueet:

- asiakaslähtöisyys
- verkostomaisen työskentelyn osaaminen
- tiedonhankintataidot
- epävarmuuden sietokyky
- ongelmanratkaisukyky

Asiantuntijoiden arvioissa esimerkiksi epävarmuuden sietokyvyn tarpeen kasvuun suhtauduttiin kuitenkin myös kriittisesti. Toimintaympäristön muutosten ennakkoinnin vaikeutuminen

ja epävarmuuden lisääntyminen ovat muutoksia, joihin on sopeuduttava, mutta epävarmuutta ei kuitenkaan tarvitse sietää loputtomiin.

Kyselyn mukaan kaikkien annettujen osaamisalueiden tarve työssä kasvaa vuoteen 2015 mennessä. Tulos herättääkin kysymyksen siitä, mistä voitaisiin olla valmiita luopumaan, jotta uusille työn alueille ja niiden vaatimuksille olisi tilaa.

### **Asiakasosaaminen keskeistä**

Asiakasosaaminen ja asiakaslähtöisyys korostuivat kyselyn tuloksissa sekä yleisenä työelämässä tarvittavana taitona että nimenomaan informaatiotutkimuksen osaamisalueena. Pajassa keskusteltiinkin paljon asiakasosaamisen luonteesta ja kirjastojen ja tietopalveluiden asiakaskunnan muutoksesta.

Heterogeeninen asiakaskunta asettaa kirjastojen työntekijöille uusia vaatimuksia. Kansainvälisyys on jo tullut työhön sisälle monin tavoin. Monikulttuurisuuden lisääntymisen myötä kieli- ja kulttuuritaitojen merkitys korostuu ja työssä tarvitaan neuvottelutaitoja usealla kielellä.

Väestörakenteen muutoksista myös ikääntyminen alkaa näkyä asiakaskunnassa. Lastenkirjastonhoitajien lisäksi voisi tulevaisuudessa löytyä kysyntää myös seniorikirjastonhoitajille, jotka huomioisivat nimenomaan seniorikansalaisien tarpeet. Kirjaston sosiaalisessa funktiossa juuri tälle ryhmälle nähtiin myös mahdollinen markkinarako yleisissä kirjastoissa.

Ikääntyneiden lisäksi myös nuoret nähtiin haastavana asiakasryhmänä, johon tulisi panostaa entistä enemmän. Monissa kunnissa kirjastot tekevätkin jo yhteistyötä nuorisotoimen ja koulujen kanssa, ja juuri koulujen ja kirjastojen yhteistyö nähtiin alueeksi, johon tulisi panostaa.

Asiakaskunnan tiedonhaun osaamistaso on noussut huimasti, ja suunta tulee varmasti pysymään samana. Helpommat haut haetaan itse Googlen tai muiden verkkohakupalveluiden kautta, mikä näkyy tietopalveluihin tulevien kysymyksien vaikeutumisenä. Asiakkaat tarvitsevat apua lähinnä vaikeampien hakujen suorittami-

seen ja informaatiotulvan käsittelemiseen ja organisointiin. Palvelussa tulisi osata nähdä ja analysoida tietoa asiakkaan kannalta. Myös asiakaspalvelun näkeminen kokonaisvaltaisena prosessina nostettiin esiin.

### **Onko informaatioala tulevaisuudessa jokamiehentaitoa?**

Aineistojen hajanaisuus ja monimuotoisuus asettavat tiedon hallinnalle ja organisoinnille omat haasteensa. Oikean tiedon poiminnan, analysoinnin ja tiivistämisen merkitys esimerkiksi yrityksille kasvaa ja tiedon laadun merkitys korostuu edelleenkin.

Informaation määrän lisääntymisen lisäksi myös eri aineistoformaattien määrä kasvaa. Perinteisten kirjojen lisäksi ääni ja kuva sekä erilaiset digitaaliset aineistot tulevat valtaamaan enemmän tilaa. Sisältöjen lisäksi on hallittava niiden käyttöön liittyvä tekniikka tai ainakin on osattava kommunikoida tekniikan ammattilaisten kanssa yhtenevällä kielellä, jotta yhteistyö onnistuisi.

Jatkuvasti kehittyvät järjestelmät vaativat asiakkaiden opastamista. Pedagogisen osaamisen merkitys sisäisen ja asiakaskoulutuksen sekä prj- ja markkinointitaitojen osalta vain korostuu.

Informaatioala on kasvava ala, jota tarvitaan nyky-yhteiskunnan joka alueella. Tulevaisuuspa- jassa pohdittiin myös sitä, onko informaatiotutkimus muuttumassa profession valmistavasta oppiaineesta kasvatustieteiden kaltaiseksi osaamiseksi, jota halutaan saada osaksi omaa osaamista, vaikkei itse alalle halutakaan suuntautua. Voidaankin kysyä, missä määrin informaatiotutkimuksesta on tulossa jokamiehentaito, jonka koulutusta tarvittaisiin erityisesti aikuiskoulutuksen puolella.

### **Uusille tehtäville on luotava tilaa**

Tulevaisuuden kirjasto kohtaa myös monenlaisia muospaineita. Erilaisten tuottavuusohjelmien ja kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä kirjastojen asema ja tehtäväkuvat voivat joutua muutokseen. Visioiden mukaan palvelut saatta-

vat yhdistyä, jolloin yksi henkilö palvelee nykyistä laajempaa aluetta.

Esimerkiksi perinteiset kirjastonhoitajan tehtävät, kuten luettelointi tai rutiininomaiset verkkopalvelut, saattavat hoitua keskitetysti sen sijaan, että ne tehtäisiin jokaisessa kirjastossa erikseen. Tehtävien keskittyminen mahdollistaisi esimerkiksi asiakaspalveluun keskittymisen peruskirjastoissa samalla kuin keskitetyissä yksiköissä panostettaisiin erikoistumiseen tiettyihin toimintoihin. Toisaalta tämä saattaa kuitenkin myös köyhdyttää työnkuvia.

Erikoistumisen kohdalla myös substanssintuntemus nousi vahvasti esiin. Tieto ei ole tietoa ilman substanssia, eikä tietoa voi organisoida ilman sisällön tuntemusta. Erityisesti tiedekirjastoissa korostuukin informaatiotutkimuksen osaamiseen liitetty vahva substanssiosaaminen.

Yksityisellä puolella nähtiin yritysten tietopalvelussa väen vähenevän, vaikka tarve palveluille on kasvamassa. Tässä sinänsä ristiriitaisessa kehityksessä voisi olla jalansijaa myös informaatioalan osaajille, jos niihin osataan tarttua. Tärkeäksi nähtiin myös oman alan osaamisen markkinointi ja oman tehtäväkuvan omaehtoinen laajentaminen.

Yritystoimintaa ei alalle perinteisesti ole syntynyt kovin paljon, koska jo olemassa oleva vahva ja toimiva kirjastoverkosto on pystynyt vastaamaan tarpeeseen. Kirjastojen rooli voi kuitenkin tulevaisuudessa olla hyvin erityyppinen kuin nykyään, ja myös informaatiotutkimuksen sisään kaivataan lisää innovaatioita. Esimerkiksi sisällön tuotanto ja multimediatuotanto nostettiin esille mahdollisuuksina, joita informaatiotutkimus voisi olla mukana kehittämässä.

## Muuttuva työnkuva keskusteluun

Automaatio on jo nyt lisääntynyt kirjastoissa ja asiakkaita kannustetaan lainaamaan ja palauttamaan aineistoja itsepalveluautomaateilla. Joidenkin visioiden mukaan tulevaisuuden kirjastoissa ei tarvittaisi enää henkilökuntaa lainkaan, kun kirjat haettaisiin varastoista robottien avulla. Vaikka näitä visioita ei pidetty kovin todennäköisinä, nähtiin automaatio erityisesti lähikirjastoille mahdollisena uhkana.

Kirjastoissa kuitenkin korostuvat muut ominaisuudet kuin pelkkä tiedon saaminen. Kirjasto on kohtaamis- ja ajanviettopaikka ja kirjastonhoitajilta edellytetään välillä jopa sosiaalityöntekijän taitoja. Automaatio nähtiin myös positiivisena asiana; kun aikaa vapautuu rutiinitöistä, voi henkilökunta keskittyä palveluun, kehittämistoimintaan, sisältöjen avaamiseen ja esimerkiksi kirjavinkkaukseen.

Tulevaisuudessa on todennäköisesti edelleen kirjastoja, mutta niiden merkitys ja rooli muuttuvat. Tulisikin käydä keskustelua siitä, mikä ammatillisessa kentässä on todella jäämässä sivuun ja millaisiin tehtäviin näistä vapautuvaa työaikaa halutaan käyttää. 📖

### Linkkejä:

Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitos: [www.info.uta.fi](http://www.info.uta.fi)

RistiinRastiin-projekti: [www.ristiinrastiin.net](http://www.ristiinrastiin.net)

### Tietoa kirjoittajasta:

*Reeta Eloranta, projektisihteeri, Tampereen yliopisto, Ura- ja rekrytointipalvelut, email. reeta.eloranta@uta.fi*