

Osaamistarpeiden kartoittaminen – raportti kyselystä

Kysely

Osaamistarvekysely oli avoinna 8.8.-31.8.2018 ja siihen vastasi yhteensä 136 vastaajaa. Kyselyssä mitään kysymyksiä ei ollut merkitty pakollisiksi, joten osa vastauksista on vaillinaisia. Ne on kuitenkin otettu mukaan raportointiin. Vastauksia ei ole yksilöity. Kysely toteutettiin SurveyPal-alustalla ja siinä kartoitettiin osaamista sekä määrällisesti että laadullisesti. Kyselystä oli kaksi versiota: työntekijöiden yksisivuinen versio sekä johtajille ja esihenkilöille kohdistettu versio, jossa oli samat kysymykset kuin työntekijöiden versiossa, mutta lisänä oli toinen sivu, jossa kysyttiin kysymyksiä johtamisesta ja työntekijöiden osaamistarpeista.

Kyselyn ensimmäinen osa koostui määriteltyjen työn osa-alueiden osaamisen arvioinnista numeroasteikolla. Toisessa osassa samat työn osa-alueet arvioitiin numeroasteikolla sen mukaan, miten tärkeä kyseinen työn osa-alue omassa työnkuvassa on. Kolmannessa osassa kysyttiin avovastauksilla kolmea osaamisaluetta, jossa työntekijä haluaisi kehittyä sekä sitä, missä työtoverit useimmiten kysyvät apua. Johtajien versiossa ensimmäinen ja toinen osio olivat samanlaiset, mutta kolmanteen osioon oli ensimmäisen ja toisen osion tapaan lisätty johtamiseen liittyviä osaamisalueita, joita myös arvioitiin oman osaamisen ja tärkeyden kannalta. Avovastauksissa kysyttiin paitsi, että missä johtajat itse haluavat kehittyä, sitä, missä heidän alaisensa tarvitsevat eniten apua tai osaamisen kehittämistä.

Tulokset

Määrällisessä kartoituksessa työntekijät kokivat osaavansa parhaiten asiakaspalvelua, aineistonäyttelyiden tekemistä ja kokoelmanhoitoa. Heikointa osaamisen raportoitiin olevan luetteloinnissa, monikulttuurisessa kirjastotyössä ja kirjastojen lainsäädännössä sekä tekijänoikeuksissa. Tärkeimmiksi työn osa-alueiksi nousivat asiakaspalvelu, tiedonhaku ja oman työn ja kirjaston kehittäminen. Vähiten tärkeintä työntekijöiden työnkuviissa olivat luettelointi, monikulttuurinen kirjastotyö ja ryhmien vetäminen.

Johtajien kyselyssä osaaminen koettiin parhaimmaksi asiakaspalvelussa, oman työn ja kirjaston kehittämisessä sekä kokoelmanhoidossa ja aineiston valinnassa. Tärkeimmiksi nousivat oman työn ja kirjaston kehittäminen, yhteistyösuhteiden etsiminen ja ylläpitäminen sekä kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet. Heikoimmaksi osaaminen arvioitiin luetteloinnissa, monikulttuurisessa kirjastotyössä sekä sisältöjen luomisessa sosiaaliseen mediaan. Vähiten tärkeää johtajien ja esihenkilöiden työnkuvassa olivat luettelointi, monikulttuurinen kirjastotyö sekä ryhmien vetäminen. Johtamista koskevissa kysymyksissä työn osa-alueissa osaaminen arvioitiin parhaaksi toiminnan johtamisessa ja heikoimmaksi strategisessa johtamisessa. Tärkeimmäksi arvioitiin toiminnan johtaminen ja vähiten tärkeäksi strateginen johtaminen.

Aineistosta laskettiin osaamisen kuiluja ja mäkiä eli kohtia, joissa osaamisen ja työn osa-alueen tärkeyden välillä havaittiin eroja. Suurimmat kuilut, eli kohdat, joissa työn tärkeys arvioitiin suuremmaksi kuin sen osaaminen, olivat kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet, sisältöjen avaaminen, kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen, asiakaspalvelu sekä tiedonhaku. Mäiksi nousivat aineiston valinta ja kirjanäyttelyiden tekeminen. Näissä asioissa siis osaaminen koetaan selkeästi riittäväksi.

Johtajilla suurin osa työn osa-alueista näyttäytyi mäkinä, mutta selkeitä kuiluja löytyi kaikille yhteisistä kysymyksistä neljä: kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet, markkinointi, yhteistyösuhteiden johtaminen sekä oman työn ja kirjaston kehittäminen. Lisäksi vain johtajille kohdistetuista kysymyksistä kaikki näyttäytyivät osaamisen kuiluina. Suurin kuilu oli työhyvinvointijohtamisessa.

Avoimissa kysymyksissä pyydettiin nimeämään kolme työn osa-alueita, jossa työntekijät haluaisivat kehittyä. Avovastauksia ryhmiteltiin teemoittain. Kahden kärki erottuu vastauksista selkeästi: työntekijät mainitsivat eniten digiosaamiseen, laitteisiin ja tekniikkaan, tietokantoihin ja e-aineistoihin liittyviä asioita (44 vastausta). Runsaasti mainintoja sai sisältöjen avaamiseen ja tuntemukseen, suositteluun ja vinkkaukseen liittyvät vastaukset (34 vastausta). Seuraavaksi eniten mainintoja saivat tiedonhaku (14 vastausta), luettelointi (12 vastausta) ja erityisryhmät, monikulttuurisuus (12 vastausta). Johtajilta kysyttiin, missä heidän työntekijänsä tarvitsisivat eniten koulutusta. Ylivoimaisesti eniten vastattiin digiosaamiseen liittyviä asioita (18 vastausta). Useampia mainintoja saivat myös ryhmien ohjaaminen (5 vastausta), sisältöjen avaaminen, vinkkaus ja suosittelu (4 vastausta) sekä mediakasvatus ja pedagogiset valmiudet (4 vastausta).

Työntekijöiden ja johtajien käsitys työntekijöiden osaamisesta kohtaa digiosaamisen kehittämistarpeessa, mutta johtajat eivät raportoi työntekijöiden tarvitsevan sisältöjen tuntemukseen ja niiden avaamiseen liittyvää koulutusta samassa mitassa kuin mitä työntekijät sitä kokevat tarvitsevansa. Johtajat eivät myöskään näe työntekijöidensä tarvitsevan koulutusta tiedonhaussa tai luetteloinnissa, jotka olivat korkealla työntekijöiden kehittämistarpeissa. Johtajien ja työntekijöiden näkemys kuitenkin yhtyy erityisryhmien ja monikulttuurisen kirjastotyön osaamisen sekä ryhmien vetämisen kohdalla.

Työntekijöiltä kysyttiin mitkä työtehtävät tuottavat työtovereille hankaluuksia tai missä tehtävissä kysytään apua. Tähän vastattiin aivan ylivoimaisesti eniten digiosaamiseen liittyviä asioita (44 vastausta). Seuraavaksi tuli tiedonhaku (12 vastausta). Digiosaaminen näyttäytyy siis runsaasti päänvaivaa aiheuttavana asiana kirjastojen arjessa. Tässä osaaminen on myös jakautunutta. On kysyjä ja niitä, joilta kysytään. Taitotasot voivat siis olla hyvinkin vaihtelevia työyhteisön jäsenten välillä.

Päätelmät

Osaamiskartoituskyselyn perusteella digiosaamisen kehittäminen on alueella sekä johtajien että työntekijöiden ensisijainen osaamistarve. Määrällisessä kyselyssä työn osa-alueista neljä liittyi suoraan digiosaamiseen ja kolme epäsuorasti. Näistä seitsemästä viisi sijoittui osaamistarpeiden kuiluissa kymmenen suurimman osaamistarvekuilun joukkoon. Johtajat tarvitsevat laajempaa ymmärrystä nykYTEKNIIKAN HYÖDYNTÄMISEEN JA TYÖNTEKIJÄT KÄYTÄNNÖN PALVELUTILANTEISIIN.

Asiakaspalvelusta halutaan laadukasta. Kirjastohenkilöstö kokee, että oleellinen tekijä hyvässä asiakaspalvelussa on valmius suositella ja vinkata aineistoja. Asiakaspalvelusta halutaan kaikenlaiset ihmiset huomioivaa ja erityisryhmien kohtaaminen on yksi selkeä teema, jossa halutaan kehittyä. Onnistunut, laaja ja myös digitaaliset tietolähteet sisältävä tiedonhaku on osa hyvää ja ammattitaitoista kirjastopalvelua. Siinä, samoin kuin erityisryhmien kohtaamisessa, halutaan kehittyä sekä avovastausten että osaamistarpeiden kuilujen perusteella.

Johtajat kaipaavat koulutusta ja tukea työhön kaikilla johtamisen saroilla. Erityisesti esiin nousi työhyvinvointijohtaminen, jossa osaamisen kuilu oli kaikkein suurin. Johtajilla on myös digitaitojen kehittämisen tarvetta ja se liittyy työntekijöitä enemmän tietotekniikan mahdollisuuksiin kuten esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön. Johtajat kaipaavat koulutusta myös kirjastopalveluiden markkinointiin ja tiedottamiseen sekä yhteistyösuhteiden hoitamiseen.

Johtajien ja työntekijöiden näkemykset siitä, missä työntekijöiden tulisi työssään kehittyä, eroavat jonkin verran. Työntekijät haluavat kehittyä enemmän sisältöjen tuntemukseen ja niiden avaamiseen liittyvissä asioissa, tiedonhaussa ja luetteloinnissa kuin mille johtajat näkevät tarvetta. Näkemykset avovastauksissa

yhtenevät digiosaamisen, erityisryhmien ja monikulttuurisen kirjastotyön osaamisen sekä ryhmien ohjaamisen suhteen. Näissä molemmat näkevät kehittämistarpeita.

Kuitenkin työn osa-alueiden tärkeyden määrällisessä arvioinnissa työntekijät kokevat monikulttuurisen kirjastotyön, luetteloinnin ja ryhmien ohjaamisen vähiten tärkeimpien työtehtävien joukkoon ja näin niiden osaamiskuilut jäävät myös pieniksi. Ero selittyy ainakin osittain vastausten hajonnalla. Esimerkiksi luetteloointi ei ollut lainkaan tärkeää suurimmalle osalle, mutta hyvin tärkeää noin 20% vastaajista. Kyseessä on siis eriytynyt työtehtävä, johon erikoistuneet työntekijät haluavat kehittyä työssään. Monikulttuurisen kirjastotyön tarve puolestaan on ehkä vielä suuressa osassa Savon kirjastoja melko näkymätöntä suurimpia kaupunkeja lukuun ottamatta. Avovastauksissa se sai silti mainintoja.

Viimeiseen avoimeen kenttään sai jättää vapaasti kommentteja ja koulutustoiveita. Tässäkin kentässä digiosaaminen korostui, mutta runsaasti mainintoja saivat myös sisältöjen avaaminen ja niiden tuntemus sekä hyvä asiakaspalvelu. Kommenteissa koulutuksilta toivotaan uusia virikkeitä ja nykyajan asioiden haltuunottoa. Pitkäjänteinen, syvälinen osaamisen kehittäminen ja erikoistuminen nähdään hyvänä ja toivottavana asiana. Samoin koulutuksilta luennoinnin sijaan toivotaan enemmän keskustelua ja yhdessä tekemistä. Etäkoulutukset saivat positiivisia mainintoja. Kommentteihin oli kirjoitettu lisäksi epäilyksiä työssäjaksamisesta ja kerrottiin yksinäisyydestä alalla. Alan muutos herättää työntekijöissä pessimistisyyttä ja turhautumista. Olisikin johtajien osaamistarvekuilujen ja näiden vastausten perusteella tärkeää tarttua tarpeeseen työhyvinvointijohtamisen koulutuksesta.

Työntekijöiden kysely

Työn osa-alueiden osaaminen

1. asiakaspalvelu
2. aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen
3. kokoelmanhoito
4. tiedonhaku
5. oman työn ja kirjaston kehittäminen sovittujen suuntaviivojen mukaisesti
6. aineiston valinta
7. kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen
8. kirjaston e-palveluiden opastaminen
9. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus & erityisryhmien palveleminen
10. tapahtumien järjestäminen
11. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen
12. aineistojen sisältöjen avaaminen
13. kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen
14. ryhmien vetäminen
15. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen & sisältöjen luominen sosiaaliseen mediaan
16. monikulttuurinen kirjastotyö
17. kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet
18. luettelointi

Työn osa-alueiden tärkeys

1. asiakaspalvelu
2. tiedonhaku
3. oman työn ja kirjaston kehittäminen sovittujen suuntaviivojen mukaisesti
4. kokoelmanhoito
5. kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen
6. kirjaston e-palveluiden opastaminen
7. erityisryhmien palveleminen
8. aineistojen sisältöjen avaaminen
9. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus
10. aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen
11. tapahtumien järjestäminen
12. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen
13. kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen
14. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen
15. sisältöjen luominen sosiaaliseen mediaan
16. aineiston valinta
17. kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet
18. ryhmien vetäminen
19. monikulttuurinen kirjastotyö
20. luettelointi

Johtajien kysely

Työn osa-alueiden osaaminen

1. asiakaspalvelu
2. oman työn ja kirjaston kehittämisen sovittujen suuntaviivojen mukaisesti
3. kokoelmanhoito & aineiston valinta
4. tapahtumien järjestäminen
5. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus & tiedonhaku
6. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen
7. erityisryhmien palveleminen
8. aineistojen sisältöjen avaaminen
9. kirjaston e-palveluiden opastaminen
10. kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen
11. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen
12. kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet
13. aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen
14. kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen
15. ryhmien vetäminen
16. sisältöjen luominen sosiaaliseen mediaan
17. monikulttuurinen kirjastotyö
18. luettelointi

Työn osa-alueiden tärkeys

1. oman työn ja kirjaston kehittämien sovittujen suuntaviivojen mukaisesti
2. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen
3. kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet
4. kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen
5. asiakaspalvelu & tapahtumien järjestäminen
6. kokoelmanhoito
7. kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen
8. kirjaston e-palveluiden opastaminen
9. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus
10. aineiston valinta
11. erityisryhmien palveleminen
12. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen
13. aineistojen sisältöjen avaaminen
14. sisällön tuottaminen sosiaaliseen mediaan
15. tiedonhaku
16. ryhmien vetäminen
17. monikulttuurinen kirjastotyö & aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen
18. luettelointi

Johtajien kysymykset, osa-alueiden osaaminen

1. toiminnan johtaminen ja kehittäminen
2. henkilöstöjohtaminen
3. yhteistyösuhteiden johtaminen
4. työhyvinvointijohtaminen
5. strateginen johtaminen ja johtamisen prosessi

Johtajien kysymykset, osa-alueiden tärkeys

1. toiminnan johtaminen ja kehittäminen
2. työhyvinvointijohtaminen
3. yhteistyösuhteiden johtaminen
4. henkilöstöjohtaminen
5. strateginen johtaminen ja johtamisen prosessi

Työntekijöiden kuilut ja mäet suurimmasta kuilusta suurimpaan mäkeen

1. Kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet 0.65
2. Aineistojen sisältöjen avaaminen 0.64
3. Kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen 0.61 & asiakaspalvelu 0.61
4. tiedonhaku 0.6
5. oman työn ja kirjaston kehittäminen sovittujen suuntaviivojen mukaisesti 0.59
6. kirjaston e-palveluiden opastaminen 0.47
7. erityisryhmien palveleminen 0.44
8. kokoelmanhoito 0.38 & kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen 0.38
9. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen 0.36
10. sisältöjen luominen sosiaaliseen mediaan 0.34
11. tapahtumien järjestäminen 0.34
12. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen 0.32
13. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus 0.31 & monikulttuurinen kirjastotyö 0.31
14. ryhmien vetäminen 0.27
15. luettelointi 0.21
16. aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen -0.09
17. aineiston valinta -0.19

Osaamisen kuilut ja mäet on laskettu vertaamalla työn osa-alueen koettua tärkeyttä työn osa-alueen koettuun osaamiseen. Positiiviset luvut ovat osaamisen kuiluja, eli paikkoja, joissa osaamista kaivataan lisää. Negatiiviset luvut ovat osaamisen mäkiä, joissa osaaminen on arvioitu suuremmaksi kuin työtehtävän tärkeys.

Johtajien kuilut ja mäet suurimmasta kuilusta suurimpaan mäkeen

1. kirjastojen lainsäädäntö ja tekijänoikeudet 0.78
2. kirjastopalveluiden markkinointi ja tiedottaminen 0.68
3. yhteistyökumppaneiden etsiminen, verkostojen luominen ja ylläpitäminen 0.65
4. oman työn ja kirjaston kehittäminen sovittujen suuntaviivojen mukaisesti 0.57
5. sisältöjen luominen sosiaaliseen mediaan 0
6. luettelointi -0.07
7. kirjastossa olevien laitteiden käytön opastaminen -0.07
8. tapahtumien järjestäminen -0.11
9. kirjaston e-palveluiden opastaminen -0.17
10. kirjaston verkkoon liittyminen ja sen yleisempien ongelmatilanteiden ratkaiseminen -0.28
11. kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus - 0.35 & ryhmien vetämien -0.35
12. kokoelmanhoito -0.39
13. monikulttuurinen kirjastotyö -0.4
14. aineistojen sisältöjen avaaminen -0.46
15. erityisryhmien palveleminen -0.47
16. asiakaspalvelu -0.55
17. tiedonhaku -0.71
18. aineiston valinta -0.74
19. aineistonäyttelyiden suunnittelu ja toteuttaminen -0.77

Johtajien kyselyn kysymysten kuilut

1. työhyvinvointijohtaminen 1.18
2. yhteistyösuhteiden johtaminen 0.99
3. toiminnan johtaminen ja kehittäminen 0.92
4. henkilöstöjohtaminen 0.75
5. strateginen johtaminen ja johtamisen prosessi 0.68