



Verkostot veivät maailmalle s. 6

Sosiaalinen media toimii ammatillisen verkostoitumisen kanavana s. 9

Nokia on vuoden Tietävä Organisaatio s.21

Kimmo Tuominen vuoden Tiedon Taitaja s.21

Verkostot, yhteistyö, markkinointi

Kysymys heitettiin minulle kuin ilmaan lähetettynä pallona, kiinni kopattavaksi. Kysymys oli niin pysäyttävä, että jäin pohtimaan sitä. Olemmeko niin eteviä, liikaa aikamme edellä, havaitsemmeko suuria kokonaisuuksia, puhummeko abstraktein sanoin, käsitteellisesti ymmärtämättömästi, onko konkreettinen työemme arkista vai viihdymmekö vain niin hyvin keskenämme ettemme useinkaan käytä muiden ammattikuntien osaamista apunamme. Tätä on syytä tarkastella hieman enemmän.

Tietoasiantuntija on Eduskunnan tietämyksenhallintaraportin mukaan ”elinikäinen oppija, tavoitteellinen arvioija, moniulotteinen, kansainvälinen, tekniikan taitaja, viestintätaitoinen, yhteisyökykyinen, aktiivinen, luova, sosiaalinen, ainutlaatuinen, itsenäinen ja innovatiivinen. Hänen tulee olla eettinen, vapaa, vastuullinen ja nöyrä (Avauksia tietämyksen hallintaan 2002).” Jussi Koski lataa Infoähky-kirjassaan (1998) tietoammatilaisen rooliin tarkennuksia huomioiden kuinka peruskoulutustasovaade nousee jatkuvasti. ”Ennen kaikkea osaaja on henkilö, joka ylläpitää ja huoltaa omaa osaamistaan, hankkii itselleen uusia taitoja, omaa positiivisen asenteen oppimiseen, osaa oppia muiden kanssa, jakaa tietoaan ja luo uutta toisten kanssa.” Kuinka voisi olla niin, ettei tämän kaltaisella osaamisella varustettuja asiantuntijoita vedettäisi mukaan verkkoihin tai työryhmiin toimijoiksi ja vähintään laadunvarmistajiksi?

Kokemusta on verkostoitumisesta

Tietoasiantuntijoilla on takanaan yli puoli vuosisataa keskinäistä verkostoitumista ja yhteis-

työtä, ryhmätapaamisia, koulutus-toimintaa sekä oma lehti. Ammattikuntaa koulutetaan alalle useissa opinahjoissa ja hyvin monipuolisin pohjakoulutuksin. Teknillisen korkeakoulun Infokurssi on luonut omalta osaltaan ammattiylpeyttä ja identitettiä ammattikunnalle. Yli kymmenen vuotta sitten kurssin 28. suorittaneena muistan miten ensimmäinen viesti meille oli, että ellette te täältä muuta opi niin kyvyn verkostoitua, verkostoitukaa ja oppikaa toinen toisiltanne ja tehkää asioita yhdessä.

Tietoasiantuntijuuteen liittyy oleellisesti oman toimialan ja toimintaympäristön riittävän syvä ja laaja-alainen moniosaaminen. Tietoammatilaisen kouluttamisen osajaksi vie pitkän ajan. Jokaisella asiantuntijalla on henkilökohtainen osaamisprofiili, tieto- ja taitotaso. Ammattikunta myös erikoistuu tietyille toimialalle, juriidikkaan, lääketieteeseen, ympäristötietoon jne. Tietoasiantuntija on aina heijaste oman yhteisönsä tietoympäristöstä. Ammatillaiset arvostavat toistensa osaamista ja haavevat keskinäisellä verkostoitumisella hyviä malleja sekä konkreettista tukea asiakaspalvelun suorittamiseen. Jokainen ammatillainen tietää ettei voi yksin hallita koko tietokenttää ja on viisaampaa pyytää kollegalta konsultaatiota kuin antaa asiakkaalle virheellistä tietoa. Työsuoritus voi näyttää asiakkaan näkökulmasta helpolta, mutta suorituksen taustalla on valtava määrä tietoa, taitoa, tietämystä ja kokemusta.

Asiakaspalveluosaaminen on NumberOne

Tietoasiantuntijoilla on osaamisen ja ammattitaidon lisäksi ennen kaikkea todellista asiakaslähtöisyyttä. Ammattitaitoisuutemme on

Tietoasiantuntijat ovat loistavia keskinäisessä verkostoitumisessa – miten toimii verkostoituminen muiden osaajien kanssa?

aina ollut nimenomaan asiakkaiden palvelutarpeen kartoittamisessa, oikeiden tuotteiden valinnassa, tarjoamisessa ja hyvän palvelun järjestämisessä sekä antamisessa. Palvelumateriaalimme on tieto, tuotamme ja annamme tietopalveluita kun joku toinen antaa kuljetuspalveluita, koulutuspalveluita, terveydenhoitopalveluita tms. Tietoyhteiskunnan keskeisin raaka-aine tieto, on tietoasiantuntijoiden hallinnassa ja sen käyttöön saaminen on tietoammatilaisen taitojen varassa. Tiedon loppukäyttäjille erilaiset tiedon hankintaan ja hallintaan liittyvät monimutkaiset mekanismit, standardit ja säännöt ovat täysin yhdentekeviä, kunhan hän saa nopeasti ja vaivattomasti tiedon kun hän sitä tarvitsee ja hän voi luottaa saamaansa tietoon laatuun. Tietopalvelun roolina on ollut tehdä markkinatutkimuksensa oman asiakaskuntansa toiveista ja tarpeista, tuottaa oikeita ja hyviä tietotuotteita ja myydä ne asiakkaalle. Rooliin kuuluu myös antaa reseptejä, tietoa asiakkaan kanssa yhteisesti kartoitettavaan vaivaan, tiedon

käyttöohjeita sekä kouluttaa tietotuotteiden käyttämiseen ja tiedon lukutaitoon. Tietopalvelun tehtävä tavallaan loppuu kun asiakas poistuu tietotavaratalosta tai tietoseimalta tietotuotteensa kanssa. Tieto tosin on kuin bumerangi. Kun asiakas tuottaa tiedosta uutta tietoa, jalostaa sitä johonkin uuteen muotoon niin tieto palaa usein uudelleen tietopalvelun prosessiin, uusille asiakkaille tarjottavaksi.

Julkishallinnossa, kunnissa ja valtiollakin on palveluiden rakentaminen saanut aiempaa keskeisempää roolia ja painoarvoa. Viimeisten viiden kuuden vuoden aikana on tapahtunut selkeää muutosta. Aiemmin asiakasrajapinnassa ja palvelutehtävissä toimiminen nähtiin vähemmän mielenkiintoisena, mutta yllättäen asiakaspalvelut ovatkin nousemassa keskeisimmiksi tehtäviksi. Tietoasi-

antuntijoilla on siis hyvin vahvaa asiakasosaamista. Sähköiset palvelutkin ovat ensimmäisessä vaiheessa tietopalveluita, tarkkaan harkittuja asiakasprofiloituja tietokokonaisuuksia joihin liitetään asiointi ja asiakasneuvonta joko puhelimitse tai hyvin ohjauksin. Muistetaanhan sekin vielä, että tietojärjestelmissäkin tallennetaan tai siirretään pääosin tietoa. Nykyisin onneksi jo puhutaan tieto- ja viestintäpalveluista, joita tuotetaan tieto- ja viestintäjärjestelmillä.

Yhteistyö ja verkostot

Tietopalvelualalla on niin ”kirjasto- kuin arkisto-” sekä muiden tietopalveluammattilaisten väillä hyvin monipuolisia yhteistyötapoja EU:n alueella kuin kansainvälisesti. Yhteistyössä seurataan ajankohtaisia asioita, jaetaan osaamista, etsitään yhteisiä rajapintoja, kehitetään

uusia menettelytapoja sekä verkostoidutaan kollegojen kanssa. Hyöty aktiivisesta yhteistyöstä näkyy asiakkaille aina parempina palveluina ja laatuna. Palveluille muodostuu odotus- tai tavoitetaso, jota kohden kehitystyötä tehdään parhaita käytäntöjä soveltamalla. Näitä verkostoja voi etsiä internetsivuilta sekä kysymällä niissä toimivilta ihmisiltä mahdollisuuksia päästä mukaan jos on yhteistoiminnasta kiinnostunut.

Miten muut verkostot, kuten kuinka verkostoituminen koulutuksen, osaamisen, viestinnän, tietotekniikan tai ns. perinteisten substanssialueiden ammattikuntien kanssa toimii? Työelämä verkotuu ja virtuaalistuu. Työntekijöiltä odotetaan osallistumista useampaan virtuaaliitiimiin jotka muodostuvat ja hajoavat työtehtävien mukaan. Ammattikunnissa on edelleen omaan heimoon kiinteää sitoutumista, vieraita hieman karastetaan, löytynee nurkkakuntaisuutta ja käytetään omaa slangia, joka voi olla kuin vieras kieli, jonka opetteluun menee kauan aikaa. Perinteenä voi olla myös itsetekeyminen, mutta palveluyhteiskunta-ajattelun syvällisempi omaksuminen johtaa siihen, että ostetaan paras osaaminen ja ammattitaito sieltä mistä se saadaan ja tunnustetaan toistemme ammattitaito.

Teksti: **Leena Kononen**

