

Kirjastonhoitajien hiljainen tieto

Marjut Pohjalainen 13.11.2015

Artikkelit:

- Pohjalainen (2012): Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen
- Pohjalainen (2013): Hiljainen tieto kirjastonhoitajien työssä: asiakaspalvelukertomusten tarkastelua
- Pohjalainen (2014): Yleisen kirjaston aineistonvalintapalaveri tiedon jakamisen ja rakentamisen paikkana
- Pohjalainen & Talja (2011):
Ikäjohtaminen yleisissä kirjastoissa: ikäkäsitysten tarkastelua osaamisen johtamisen näkökulmasta

Taustaa

- Kuinka päädyin tutkimaan hiljaista tietoa?
- Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa (Pohjalainen 2006)
- Informaatiotutkimuksen mallit tietopalvelutapahtumasta eivät tavoita todellisuutta
- Mekaaninen malli: kysymys- tiedonhaku- vastaus – asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutteisuus ja monisyisyys ei näy

Taustaa

- Viime aikoina on puhuttu paljon hiljaisesta tiedosta ja sen katoamisesta työpaikoilta eläköitymisen myötä
- Knowledge management (KM) –tutkimus korostaa tiedon ja osaamisen merkitystä organisaation toiminnassa ja menestymissä
- Hiljaisen tiedon merkitys ja tärkeys organisaatioiden keskeisenä resurssina nousset keskustelun ja tutkimuksen kohteeksi

Taustaa

- KM –käsitteellä ei vakiintunutta suomenkielistä termiä: tietojohdaminen, tietämyksenhallinta, osaamisen johtaminen
- Tietojohdamisen keskeisimpiä teorioita on Nonakan ja Takeuchin tietospiraali
- Nonaka & Takeuchin tiedon luomisen prosessimalli (SECI-malli), keskeistä hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen uuden tiedon rakentamisessa ja innovoinnissa
- Käsitys oppimisesta on muuttunut. Työssä oppiminen tapahtuu toiminnassa ja vuorovaikutuksessa. Se on osallistumista työkäytäntöihin. Jaetuissa käytännöissä on hiljaista tietoa, jonka tunnistaminen, artikuloiminen ja jakaminen on organisationaalista oppimista

Hiljainen tieto

- Vaikka ihminen ei osakaan ilmaista, mitä hän osaa, hänen osaamisensa käy ilmi hänen toiminnassaan (Polanyi)
- Tässä tutkimuksessa hiljaisella tiedolla tarkoitetaan lähinnä kokemuksen kautta hankittua ammatillista osaamista ("nonakalainen" näkemys)
- Oppiriita hiljaisen tiedon artikuloinnista (Wilson – Nonaka & Takeuchi)
- Hiljaista tietoa voidaan artikuloida ja jakaa yhdessä tekemällä
- Yhdessä tekeminen ja puhe
- Hiljainen tieto- hiljainen tietäminen

Hiljainen tieto

(Tacit knowledge)

- subjektiivista ja kokemusperäistä
- vaikea esittää sanoin
- uskomuksia, mielikuvia,
- ajatusrakennelmia ja
- näkemyksiä

Täsmällinen tieto

(Explicit knowledge)

- objektiivista ja rationaalista
- ilmaistavissa sanoin, numeroin ja kuvin
- teoreettista tietoa, ongelmanratkaisua,
- ohjekirjoja ja tietopankkeja

Hiljaisen tiedon tutkimuksesta

- Käsitteitä hiljaisesta tiedosta (Tuomola-Airila 2007)
- Empiirisiä tutkimuksia (Virtainlahti 2006)
- Haldin-Herrgård (2004) Hiljaisen tiedon epiteetit
- Nämä olleet tässä tutkimuksessa tärkeitä esimerkkejä ja luokittelun malleja

Hiljainen tieto

- Haldin-Herrgård (2004) erotti 149 luonnehdintaa hiljaisesta tiedosta tutkimuskirjallisuudessa
- Hiljainen tieto: henkilökohtaista, abstraktia, käytännöllistä, kokemuksen kautta saatua
- Hiljaisen tiedon keskeiset ominaisuudet eli epiteetit: intuitio, taidot, näkemykset, uskomukset, mentaaliset mallit, käytännön älykkyys

Hiljainen tieto

- Haldin-Herrgård luokitteli ulottuvuudet sen mukaan, minkälaisiin toimintoihin liittyivät:

Mentaaliset – ongelmanratkaisu, oivallus, inspiraatio

Aistillis/sensoriset – näppituntuma, vainu, aavistus, vaistonvarainen toiminta

Sosiaaliset – sanaton viestintä – osataan lukea

Käytännölliset toiminnot – tietotaito, nyrkkisääntö, asiantuntemus

Hiljainen tieto

- Kehon tuntemus -kehollisuus
- Kehollinen tieto liittyy tietämiseen kehossa (polkupyörällä ajaminen, tanssi, aistit)
- Hiljaisen tiedon keskeinen ulottuvuus on nähdä kokonaisvaltaisesti

Hiljainen tieto

- Virtainlahti (2006): Hiljaista tietoa Kokonaisuuden hallinnan, teknologian, työtapojen ja ihmissuhteiden alueilla
Hiljainen tieto: kehollista, intuitiivista, kokemuksellista, sosiaalista, kulttuurista ja kontekstisidonnaista

Hiljainen tieto

- Tuomola & Airila (2007) tunnistettiin
- Yksilötasolla: tekninen tieto, sisällöllinen tieto, sosiaaliset taidot, intuitiivisuus, ammatillisuus, rutiinit
- Työyhteisötasolla: Arvot, normit ja roolit, talon tavat (kirjoittamattomat säännöt), kulttuuri, historia, yhteisöllisyys ja tarinat

Hiljainen tieto

- Perinteiset kysely- ja haastattelumenetelmät eivät tavoita hiljaista tietoa
- Hiljainen tieto ilmenee tarinoiden kautta
- Narratiivinen haastattelu
- Tutkimusta varten pyysin sähköpostitse 17 kokenutta kirjastonhoitajaa kertomaan omin sanoin asiakaspalvelutilanteista, joissa heidän oma assosiointikykynsä ja kokemustietonsa on merkittävä. Vastauksia tuli 7 ja tulkitsen 6 kuvausta

Asiakaspalvelukertomukset

- Asiakaspalvelukertomusten teemaattinen jaottelu:
- Sisällöllinen tieto ja ammattitaito
- Sosiaaliset vuorovaikutustaidot
- Intuitio ja oivallus
- Kehollisuus ja aistimellisuus
- Rutiinit

Sisällöllinen tieto ja ammattitaito

- ”Tunnistin äidin ja lapsen lukumaun”
- Ammatillisten perusvalmiuksin lisäksi kokemustiedolla ja henkilökohtaisella kokemuksella suuri merkitys asiakaspalvelutilanteissa
- Jotta voi tunnistaa lukumakuja, täytyy olla tietoa ja kokemusta kirjallisuuden lukemisesta ja asiakkaista
- Asiakkaiden tuntemus opitaan työssä
- Asiakkaiden tunnistaminen jonkinlaiseksi on pitkälti tiedostamatonta ja vaikeasti artikuloitavaa

Sosiaaliset vuorovaikutustaidot

- Esimerkissä kirjastonhoitaja tarjosi luontevasti asiakkaan kysymän kirjailijan sijasta toisen kirjailijan kirjaa ja mielti itsekin sen jälkeen ”Mistä kirja putkahtikaan mieleeni?”
- Viestintä ja vuorovaikutustaidot ovat hiljaista ja näkymätöntä ammattitaitoa, liittyy ammattiosaamiseen

Intuitio ja oivallus

- Kirjastonhoitaja kuvasi ”sain ongituksi” tavan jolla hän sai selville, mitä asiakas halusi. Sitten kirjastonhoitaja eteni ”mutu”-menetelmällä ja kuvasi sanalla ”bingo , bongasinkin halutun nuotin hetkessä” ja hän toteaa ”nopea haku intuitiolla antoi hyvän tuloksen”
- Intuitiota on luonnehdittu erilaisten asioiden yhtäaikaisena käsittämisenä ja ymmärtämisenä (Nurminen 2000).

Kehollisuus ja aistimellisuus

- Vanhempi rouva kyseli laulua jossa toivotaan parempaa huomista, hän myös hyräili
- Lopulta kirjastonhoitaja ”sai väläyksen” ja tunnisti laulun
- Intuitio, oivallus
- Kirjastonhoitajalla kulttuurista tuntemusta ja ymmärrystä sekä asiakastuntemusta mitä laulua asiakas tarkoitti

Rutiinit

- Vanhemmat hakevat kiireiselle koulupojalle koulussa luettavan kirjan, antavat listan
- ”Tuttuja juttuja kokeneelle kirjastonhoitajalle koko lista, josta osaa silmäääräisesti ja rutiinilla poimia nuorelle miehelle kirjan”
- Tapaus on tyypillinen, aineistontuntemus ja kokemus helpottavat ja nopeuttavat työtä

Lopuksi

- Tutkimuksessa testattiin hiljaisen tiedon artikuloitavuutta narratiivisen tutkimusotteen avulla
- Hiljaisen tiedon merkitys ja luonne näyttäytyvät autenttisissa konteksteissa ja monia hiljaisen tiedon ominaisuuksia on vaikea saada analyyttiseen tarkasteluun
- Tässä tutkimuksessa selvisi, että osaa hiljaista tietoa on mahdollista artikuloida tarinoiden kautta
- Tarinat rikastavat kuvaa kirjastonhoitajan työstä