



Uudenmaan liitto
Nylands förbund

Uudenmaan liiton julkaisu C 47 - 2004



Uudenmaan liitto

Monimuotoisen työyhteisön osaamisen ja asiantuntijarekisterin kehittäminen pääkaupunkiseudulla - *menetelmistä ja sisällöistä*



Uusimaa



EUROOPAN UNIONI
Euroopan sosiaalirahasto
Artikla 6 Innovatiiviset toimet

Uudenmaan liiton julkaisuja C 47 - 2004

**Monimuotoisen työyhteisön osaamisen ja
asiantuntijarekisterin kehittäminen
pääkaupunkiseudulla -
*menetelmistä ja sisällöistä***

Diversa Consulting

Anna Savileppä

Uudenmaan liiton julkaisu C 47 - 2004

ISBN 952-448-129-4 ISSN 1236-388X (sid.)

ISBN 952-448-130-8 ISSN 1236-388X (PDF)

LEMPI Uusimaa -hanke

Kannen kuva ja piirros: Arja-Leena Berg

Helsinki 2004

Uudenmaan liitto | Nylands förbund

Aleksanterinkatu 48 A | 00100 Helsinki

Alexandersgatan 48 A | 00100 Helsingfors

puh. | tfn +358 (0)9 4767 411 | fax +358 (0)9 4767 4300

toimisto@uudenmaanliitto.fi | www.uudenmaanliitto.fi



ESIPUHE

LEMPI Pääkaupunkiseutu osana LEMPI Uusimaa -hanketta on Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan käsittämä työmarkkina-alue, jolle tavoitteena on luoda oma pääkaupunkiseudun työllisyysstrategia ja koota eri tahot; kunnat, yritykset, oppilaitokset ja järjestöt toimimaan yhdessä laajan paikallisen yhteistyön edistämiseksi. LEMPI tulee sanasta Local Employment Strategies and Innovations in Uusimaa Region.

Uudenmaan liiton hallinnoimaa LEMPI -hanketta rahoittaa Euroopan Sosiaalirahaston Artikla 6 Innovatiiviset toimet sekä kumppaneina olevat kunnat sekä Uudenmaan TE-keskus. Vuoden 2004 lopussa päättyvässä hankkeessa on tehty erilaisia seutujen tilannetta ja toimijoita kuvaavia työmarkkina-analysejä ja selvityksiä.

LEMPI Pääkaupunkiseutu -hankkeessa käynnistettiin elokuussa 2004 selvitys monimuotoisen työyhteisön osaamisen ja asiantuntijarekisterin kehittämistä pääkaupunkiseudulla. Hanke käynnistettiin yhteistyössä Seudullisen Monikulttuurisen Tietopalvelukeskuksen SELMAN ja Uudenmaan TE-keskuksen kanssa.

Selvityksen tavoitteena oli kartoittaa monimuotoisen työyhteisön ja monikulttuurisen osaamisen kehittämistarpeita sekä tuottaa tietoa monikulttuurisen osaamisen ja koulutuksen kysynnästä sekä julkisella sektorilla että yrityksissä. Toisena tavoitteena oli monikulttuurisuusalan asiantuntijarekisterin tarveselvitys. Selvitys toteutettiin kyselyjen ja niitä syventävien teemahaastattelujen avulla syys-lokakuussa 2004

Saatujen tulosten mukaan on selkeää tarvetta henkilöstön kehittämiseen ja koulutuspalvelujen tarjonnan monipuolistamiseen monikulttuurisissa työyhteisöissä sekä tarvetta osaajapankkipalvelujen kehittämiseen kokonaisvaltaiset sähköiset tietopalvelut sisältävinä resurssipankkeina.

Selvityksen toivotaan herättävän keskustelua ja valmistautumista monimuotoisempien työyhteisöjen asiakaspalvelujen haasteisiin, sillä monikulttuurista osaamista tullaan tulevaisuudessa tarvitsemaan enemmän.

Haluamme kiittää selvitykseen osallistuneita asiantuntijoita, selvityksen toteuttajaa Diversa Consultingia ja muita yhteistyökumppaneita. Pyrimme hyödyntämään selvityksen antamia tuloksia LEMPI -hankkeen strategiatyössä ja sen toteuttamisessa. Toivomme selvityksestä olevan apua työyhteisöille, yhteistyökumppaneille ja muille asiasta kiinnostuneille.

Helena Winter
Uudenmaan liitto
LEMPI Uusimaa -hankkeen
ohjausryhmän puheenjohtaja

Arto Antman
Helsingin kaupungin koulutus- ja kehittämiskeskus
LEMPI Pääkaupunkiseutu -hankkeen
ohjausryhmän puheenjohtaja

Aleksanterinkatu 48 A | 00100 Helsinki
Alexandersgatan 48 A | 00100 Helsingfors
puh. | tfn +385 (0)9 4767 411 | fax +358 (0)9 4767 4300
toimisto@uudenmaanliitto.fi | www.uudenmaanliitto.fi

Tekijä(t) Uudenmaan liitto, LEMPI Uusimaa -hanke, Diversa Consulting	
Nimeke Monimuotoisen työyhteisön osaamisen ja asiantuntijarekisterin kehittäminen pääkaupunkiseudulla - <i>menetelmistä ja sisällöistä</i>	
Sarjan nimeke Uudenmaan liiton julkaisuja C	
Sarjanumero 47	Julkaisuaika 2004
Sivuja 32	Liitteitä 2
ISBN 952-448-129-4 (sid.), 952-448-130-8 (PDF)	ISSN 1236-388X
Kieli, koko teos suomi	Yhteenvedo
Tiivistelmä <p>Henkilöstön osaamisen ja asiantuntijarekisterin kehittäminen monimuotoisessa työyhteisössä -selvityksen tarkoituksena on kartoittaa kansainvälisen työyhteisön ja monikulttuurisuusalan henkilöstön osaamistarpeita sekä osaajien asiantuntijarekisterin tarvetta pääkaupunkiseudulla. Selvityksen tarkoituksena on selvittää sähköisten osaajapankkien tämän hetkistä tunnettuutta ja organisaatioiden tiedonhakupohja. Lisäksi tarkoituksena on kerätä tietoa, jonka avulla asiantuntijarekisteriä voidaan kehittää vastaamaan paremmin organisaatioiden ja työelämän tarpeita.</p> <p>Arvioinnissa käytettiin kahta tutkimusmenetelmää - verkkopohjaista kyselyä sekä teema-haastatteluja, joilla syvennettiin kyselystä saatua tietoa.</p> <p>Arvioinnin tuloksista esitetään yhteenvedo sekä johtopäätökset, joissa analysoidaan työyhteisöiden tämän hetkisiä koulutus- ja kehittämistarpeita. Lisäksi esitetään johtopäätöksiä ja esitetään toimenpidesuosituksia sähköisen osaajapankin suunnittelun, toteutuksen ja sisällön kehittämiseksi.</p>	
Raportin laatija Anna Savileppä, Diversa Consulting	
Avainsanat (asiasanat) monimuotoinen työyhteisö, henkilöstön osaaminen, asiantuntijarekisterin kehittäminen, osaajapankin kehittäminen	
Huomautuksia Julkaisusta on myös verkkoversio kotisivuillamme: www.uudenmaanliitto.fi	

MONIMUOTOISEN TYÖYHTEISÖN OSAAMISEN JA ASiantuntijarekisterin kehittäminen Pääkaupunkiseudulla – menetelmistä ja sisällöistä

JOHDANTO	2
1. YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	3
2. SELVITYKSEN TOTEUTUS	6
2.1 Selvitystehtävä ja lähtökohdat	6
2.2 Selvityksen tutkimusaineistot ja menetelmät	7
3. MONIMUOTOISEN TYÖYHTEISÖN VOIMAVARAT JA HAASTEET	8
4. HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN MONIMUOTOISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ	10
4.1 Henkilöstön osaamisen kehittäminen	10
4.2 Henkilöstön koulutustarpeet organisaatioissa	12
5. SÄHKÖISTEN TIETOPALVELUJEN JA ASiantuntijarekisterien KÄYTTÖ ORGANISAATIOISSA	18
5.1 Käsitteistä	18
5.2 Nykyiset tietopalvelut ja osaajapankit	19
5.3 Tietopankkipalvelujen tunnettavuus ja niiden käyttö	21
6. OSAAJAPANKKIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN	24
6.1 Palvelujen kysyntä	24
6.2 Osaajapankin sisältö ja tiedon luotettavuus	25
6.3 Osaajapankin sijainti ja ylläpito	26
6.4 Osaajapankkipalvelujen koordinointi	27

LIITTEET
LÄHTEET

JOHDANTO

Työyhteisöt ovat uusien haasteiden edessä. Asiakaskunta kansainvälistyy ja työvoiman liikkuvuus valtioiden välillä lisääntyy. Pystyäkseen vastaamaan uudenlaisen asiakaskunnan tarpeisiin työyhteisöissä organisaatiot tarvitsevat uudenlaista osaamista ja näkökulmia. Työyhteisöiden kansainvälisyyden ja monikulttuurisen henkilöstön kehittämistä varten tarvitsemme tietoa organisaatioiden tämän hetkisistä sekä tulevaisuuden koulutus- ja kehitystarpeista.

Tulevaisuudessa kilpailun osaavista työntekijöistä kiristyessä organisaatiot, jotka oppivat ottamaan paremmin huomioon henkilöstön tasavertaiset mahdollisuudet rekrytoinnissa, koulutuksessa ja urakehityksessä, ovat avainasemassa kilpailtaessa parhaista työntekijöistä.

Diversa Consulting on tehnyt Uudenmaan liiton toimeksiannosta tarveselvitystä, jonka tarkoituksena on kartoittaa kansainvälisen työyhteisön ja monikulttuurisuusalan henkilöstön osaamistarpeita sekä osaajien asiantuntijarekisterin tarvetta pääkaupunkiseudulla. Selvityksen tarkoituksena on kerätä myös tietoa, jonka avulla asiantuntijarekisteriä voidaan kehittää vastaamaan paremmin organisaatioiden ja työelämän tarpeita.

Selvitys on osa LEMPI Pääkaupunkiseutu – työllisyysstrategiahanketta, jossa ovat mukana kaupunkien ja työvoimahallinnon ohella yrittäjäjärjestöt, kaupakamarit ja Uudenmaan TE - keskus sekä Seudullinen Monikulttuurinen Tietopalvelukeskus SELMA. Hankkeen hallinnoija on Uudenmaan liitto.

Selvityksen toteutti Diversa Consulting. Selvityksen suorittamisesta vastasi VTM Anna Savileppä ja fil. yo Heidi Honkonen osallistui aineiston keruuseen ja analyysiin.

Helsingissä 15.11.2004

Anna Savileppä
Kehityskonsultti
Diversa Consulting
anna.savileppa@diversa.fi
www.diversa.fi
p. 040 582 5491

1. YHTEENVETO JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

TYÖYHTEISÖN HAASTEET JA HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN MONIMUOTOISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ

- **Selvityksen pohjalta on selkeää tarvetta henkilöstön kehittämiseen ja koulutuspalvelujen tarjonnan monipuolistamiseen työyhteisöissä. Ennen kaikkea koulutusohjelmia tarvitaan monikulttuurisesta tiimityöskentelystä, työnohjauksesta, kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta ja viestinnästä sekä monimuotoisuuden johtamiseen ja esimiestyöskentelyyn työyhteisöissä. Julkishallinnon koulutusohjelmien koordinoijana ja tarjoajana voisi toimia Uudenmaan TE-keskus.**
- Työyhteisöt suhtautuivat yleensä myönteisesti työntekijöiden etniseen erilaisuuteen ja näkivät erilaisuuden voimavarana yhteistyössä ja asiakaspalvelussa. Lähes kaikilla selvityksen työyhteisöillä oli kokemusta monimuotoisesta henkilöstöstä, joten arvion voidaan katsoa perustuvan omiin kokemuksiin.
- Myönteinen suhtautuminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työyhteisöissä ei olisi syrjiviä käytäntöjä. Selvitys tuki ajatusta, että jos työyhteisössä on enemmän erilaisuutta, konfliktin mahdollisuus on myös yleensä suurempi. Tavoitteena onkin hyödyntää ja hallita erilaisuutta, jotta henkilöstön monimuotoisuudella on edellytyksiä toimia innovaation ja luovuuden lähteenä.
- Esimiestyö nähtiin työyhteisöissä melko haasteellisena, mikäli organisaatiossa työskentelee etniseltä taustaltaan monikulttuurista henkilöstöä. *Monimuotoisuuden johtaminen ja lähiesimiestyökäytäntöjen kehittäminen* onkin yksi tärkeä haaste työyhteisöissä. Voidaankin todeta, että mitä enemmän työyhteisössä on erilaisuutta, sitä selkeämpiä esimiestyön ja työyhteisön pelisääntöjen tulee olla.
- Suurin osa vastaajista näki, että henkilöstön osaamisen kehittäminen monikulttuurisessa toimintaympäristössä on tärkeää. Työyhteisöt tarvitsevat tällä hetkellä henkilöstön kokonaisvaltaista osaamista. Perinteisten työtehtävien muuttuessa yhä kokonaisvaltaisemmiksi tarvitaan nk. systeemiälykkyyttä. Tarvitaan tietoa ja koulutusta ensisijaisesti kiinteästi käytännön vuorovaikutustaitoihin liittyvistä osa-alueista, *monikulttuurisesta tiimityöskentelystä, työnohjauksesta, kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta ja viestinnästä*. Myös *monimuotoisuuden johtamisesta* tarvittiin koulutusta.
- On tärkeää muistaa, että myös organisaation henkilöstöstrategiaan on tarpeellista myös vaikuttaa, jotta saadaan aikaan pysyviä muutoksia työyhteisöissä. Tällöin *korkeimman johdon kouluttautuminen* on myös tarpeellista. Tulevaisuuden henkilöstön kehityshaasteet koskevat myös laajojen yhteiskunnallisten kokonaisuuksien ymmärtämistä oman osaamisen ja organisaation kehittämisessä.

OSAAJAPANKKIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN MONIKULTTUURISESSA ORGANISAATIOSSA

- Osaajapankkia suunniteltaessa täytyy ensisijaisesti ottaa huomioon osaajapankkipalvelujen *kysyntä ja mahdollisten käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet*. Jos halutaan muodostaa osaajapankki, jonka tavoitteena on palvella julkishallinnon maahanmuuttotyön tarpeita ja samalla työllistää maahanmuuttajia osana pankin palveluja, on mielekästä sijoittaa osaajapankki osaksi alalla toimivia ja hyvin tunnettuja sähköisiä verkkopalveluja. Kokonaisvaltaisten sähköisten tietopalvelujen tarjoaminen *resurssipankkina*, jossa osaajapankki olisi osana palvelutarjontaa, olisi tällöin mielekäs tavoite.
- Jos halutaan lähteä selkeästi työnantajien laajemmista tarpeista, täytyy pankin profiloitua eri tavalla. Osaajapankin ylläpitäjä voisi tällöin olla työvoimahallinto. Yleisesti tunnetun, mahdollisesti valtakunnallisen toimijan tarjoama portaali - tyyppinen palvelu voisi olla käytännössä hyvin toimiva malli.
- Jos osaajapankkia lähdetään toteuttamaan työnantajan tarpeista, yhteistyökumppaneiksi tulisi saada valtakunnallisia toimijoita, joilla jo ovat verkostot valmiina. Mahdollisia yhteistyökumppaneita olisivat yritykset, yrittäjäjärjestöt, kauppakamarit ja Uudenmaan TE-keskus. Lisäksi suunnittelussa tulisi olla mukana myös globaalit yritykset ja konsernit sekä mahdollisesti työvoimaa vuokraavat ja välittävät henkilöstöalan yritykset.
- Työyhteisöt käyttävät tiedonhakuun eniten Internetiä ja sieltä löytyviä tieto- ja osaajapankkeja. Sähköinen tieto on tulevaisuudessa yhä keskeisempi tiedonhaussa käytettävä työväline. Internetistä löytyvä valtava tietomäärä asettaa tietopalvelun tarjoajalle kuitenkin myös haasteita. Kuinka käyttäjät löytävät palvelut, kuinka erottua muista vastaavista palveluista, vastaavatko palvelut kohderyhmän todellisiin tarpeisiin?
- Sähköistä palvelua perustettaessa tulisi selvittää tarkasti palvelun kohderyhmä. Mitä kohderyhmää palvelu ensisijaisesti hyödyttää? Ovatko hyötyvän kohderyhmänä maahanmuuttajat vai tehdäänkö palvelusta laajemmin työnantajan tarpeita palveleva? Tämä vaikuttaa keskeisesti palvelun suunnitteluun ja sisältöön. Entä kuinka haluttu kohderyhmä saavutetaan?
- Kohderyhmän määrittämisen lisäksi oleellista onnistuneen sähköisen palvelun luomisessa on pohtia palvelun sisältöä. Onko palvelun tarkoituksena tarjota tietoa, välittää osaajia vai mahdollisesti molempia? Kuinka palvelusta löytyvät osaajat esitellään ja kuinka taataan palvelusta löytyvän tiedon luotettavuus?

- Käyttäjän tulee kyetä määrittelemään palvelun ja sieltä löytyvän tiedon luotettavuus. Haastatteluiden perusteella sähköisen palvelun luotettavuus määritellään usein jo palvelun tarjoajan tunnettavuuden sekä internet-osoitteen perusteella. Palvelun tarjoajan imago on myös tärkeä. Palvelun käytettävyyttä edesauttaa yleisesti hyvin tunnettu ja luotettavaksi tiedetty palvelun tarjoaja.
- Uutta sähköistä palvelua luotaessa tulisi selvittää tarkasti, millaisia palveluita internetistä on tällä hetkellä löydettävissä. Sähköinen palvelu tulisi kyetä profiloimaan selkeästi omalle kohderyhmälle sopivaksi. Palvelun profiloimisessa tulisi miettiä ainakin seuraavia kysymyksiä. Kuinka palvelumme erottuu muista vastaavista palveluista? Mikä on palvelun tarjoama lisähyöty?
- Kyselyssä mainituista sähköisistä palveluista erityisesti Seudullinen Monikulttuurinen Tietopalvelukeskus SELMA ja SEIS - kouluttajarekisteri tuntuvat löytäneen hyvin kohderyhmänsä. Sähköisen palvelun käyttöaste määräytyy suoraan sen perusteella, kuinka hyvin käyttäjä löytää sieltä tarvitsemansa tiedon. Tietotarpeet muuttuvat nykyisessä nopeatahtisessa työkuulttuurissa nopeasti, joten kohderyhmän tarpeita tulisi seurata jatkuvasti esimerkiksi käyttäjäpalautteen avulla. Samoin rekisterin osajien taitojen päivittäminen on tärkeää.
- Haastatteluiden perusteella lyhytaikaisia projektirahoituksella toteutettuja hankkeita ei pidetty kovin hyvänä vaihtoehtona. Jotta sähköinen palvelu saavuttaisi vakiintuneen käyttäjäkunnan ja käyttäjien luottamuksen, sen tulisi olla jatkuvasti saatavilla.
- Sähköisen palvelun kehittämistyötä tulisi ajatella pitkällä aikavälillä. Työnjako ja vastuut tulisi olla selkeästi määritelty. Kehittämistyötä suunniteltaessa keskeinen kysymys on niin ikään rahoitus. Entä riittävätkö palveluntarjoajan resurssit suunnitellun sisällön luomiseen ja ylläpitoon?
- Tämän selvityksen tarkoituksena on saada kokonaiskuva työyhteisöiden henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeista. Lisäksi selvityksen tarkoituksena on kartoittaa työyhteisöjen tiedonhakatapoja sekä selvittää, millaista kysyntää ja tarpeita työyhteisöillä on sähköiseen osaajapankkiin liittyen.
- Selvitystä tehtäessä esiin nousi osa-alueita, joita kannattaa tutkia jatkossa tarkemmin. Tässä selvityksessä keskitytään pääasiassa julkisen sektorin organisaatioihin, joilla jo on kokemuksia maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä. Jatkossa olisi hyvä selvittää myös sellaisten työyhteisöiden asenteita sekä henkilöstön koulutus- ja kehittämistarpeita, joilla ei ole omakohtaista kokemusta monikulttuurisesta työyhteisöstä.

2. SELVITYKSEN TOTEUTUS

2.1 Selvitystehtävä ja lähtökohdat

Selvityksen tavoitteena on kartoittaa monimuotoisen työyhteisön ja monikulttuurisen osaamisen kehittämistarpeita sekä sitä, miten näihin tarpeisiin voitaisiin vastata koulutuksen ja asiantuntijatielopankin tarjoamien palvelujen avulla pääkaupungin seudulla.

- Minkälaisia ovat monikulttuurisen työyhteisön kehityshaasteet tällä hetkellä?
- Miten monimuotoisen henkilöstön kehittämishaasteisiin voidaan vastata organisaatiossa?
- Miten vastata monikulttuurisen asiakaspalvelun kehityshaasteisiin?

Monimuotoisella työyhteisöllä tarkoitetaan organisaatiota, jossa työskentelee taustoiltaan erilaisia ihmisiä. Monimuotoisuuden pysyviä ulottuvuuksia ovat ikä, sukupuoli, rotu, etnisyys, fyysinen toimintakyky sekä seksuaalinen suuntautuminen. Monimuotoisuuden muita ulottuvuuksia voivat olla mm. perhesuhteet, siviilisääty, tulot, uskonto, koulutustausta sekä työkokemus. Monimuotoisuutta voidaan tarkastella myös organisaatiotasolla, jolloin tarkastelun kohteena ovat mm. työyhteisön johtajuus, työn sisältö ja toimiala sekä työn sijainti.

Monimuotoisia voimavarojen ja erilaisuuden hyödyntämisen tavoitteena on henkilöstön erilaisuuden hyväksikäyttö innovatiivisuuden ja luovuuden edistämiseksi, olemassa olevan hiljaisen tiedon, arjen kokemuksen sekä taitojen käyttöönotto ja mallintaminen, erilaisen kokemustiedon ja osaamisen yhdistäminen, valtuuttaminen ja vähemmistöjen äänen esille saaminen sekä saada uusia voimavaroja avoimen vuorovaikutuksen, dialogin ja yhteistoiminnallisuuden avulla.

Tarkoituksena oli tuottaa tietoa monikulttuurisen osaamisen ja koulutuksen kysynnästä julkisen sektorin palvelurakenteessa, ennen kaikkea opetus-toimessa, sosiaali- ja terveyssektorilla sekä työvoimahallinnossa. Vaikka selvityksen painopiste on julkishallinnossa, vastaavaa tarvetta pyritään selvittämään myös yksityisellä sektorilla yritysten koulutus- ja kehittämistarpeiden kartoittamiseksi.

Selvityksen toinen keskeinen tavoite on selvittää monikulttuurisuusalan osaajien asiantuntijarekisterin ja välityspalvelun tarvetta, jotta voitaisiin vastata kohderyhmien koulutustarpeisiin sekä organisaatioissa tarvittavaan monikulttuurisuusalan asiantuntijuuteen. Lisäksi selvityksen pyrkimyksenä oli selvittää sähköisten osaajapankkien tämän hetkistä tunnettavuutta ja organisaatioiden tiedonhakatapoja.

- Miten organisaatiot hakevat monikulttuurisuusosaamiseen liittyvää tietoa?
- Minkälainen on monikulttuurisuusalan osaajien asiantuntijarekisterin tarve pääkaupungin seudulla?
- Tarvitaanko pääkaupungin seudun osaajapankkia?
- Miten hyvin nykyiset osaajapankit tunnetaan?

2.2 Selvityksen tutkimusaineistot ja menetelmät

Arvioinnissa käytettiin kahta tutkimusmenetelmää - kyselyä sekä teemahaastatteluja, joilla syvennettiin kyselystä saatua tietoa. Kysely toteutettiin lähettämällä sähköpostitse kysely yhteensä 240 vastaanottajalle. Kyselyyn vastattiin verkkopohjaisesti.

Kyselyn kohderyhmässä olivat pääasiallisesti pääkaupunkiseudun kaupunkien Espoon kaupungin, Vantaan kaupungin ja Helsingin kaupungin eri hallinnonalojen työntekijät, työvoimahallinnon (työministeriö, TE-keskukset, työvoimatoimistot) edustajat, yritykset sekä yrittäjäjärjestöt. Vastauksia saatiin yhteensä 50, jolloin kyselyn vastausprosentti oli 20,8 %. Vaikka menetelmällisesti kyselyyn vastaaminen on helppoa, tämän tyyppisten verkkopohjaisten kyselyjen vastausprosentti jää yleensä melko alhaiseksi kyselyjen suuren lukumäärän takia.

Kyselyn avulla selvitettiin organisaatioiden näkemyksiä henkilöstön tulevaisuuden koulutustarpeista sekä organisaatioiden tarvetta saada tietoa ja käyttää osaajapankkeja. Lisäksi kyselyssä selvitettiin vastaajien asenteita ja näkemyksiä monimuotoisesta ja monikulttuurisesta työyhteisöstä. Kyselyn taustatietoina käytettiin organisaation toimialaa ja vastaajan asemaa organisaatioissa. Lisäksi vastaajilta pyydettiin tietoa siitä, työskenteleekö organisaatioissa eri etnisiä ryhmiä edustavia työntekijöitä.

Kyselylomakkeessa esitettiin väittämiä (7) liittyen henkilöstön osaamisen kehittämiseen, organisaatioiden tiedonhakuun sekä sähköisiin osaajapankkeihin. Vastaajia pyydettiin arvioimaan väittämiä asteikolla 1-5 (1 kriteeri ei sovi lainkaan tai vähäisessä määrin organisaatioon, 5 suuressa määrin - kriteeri sopii täysin organisaatioon).

Kyselyyn vastaajat työskentelivät pääosin julkisella sektorilla ja lähes kaikkien vastaajien organisaatioissa (91 %) työskenteli myös eri etnisiä ryhmiä edustavia työntekijöitä. Vastaajista 68 % oli esimiesasemassa ja 32 % oli työntekijöitä.

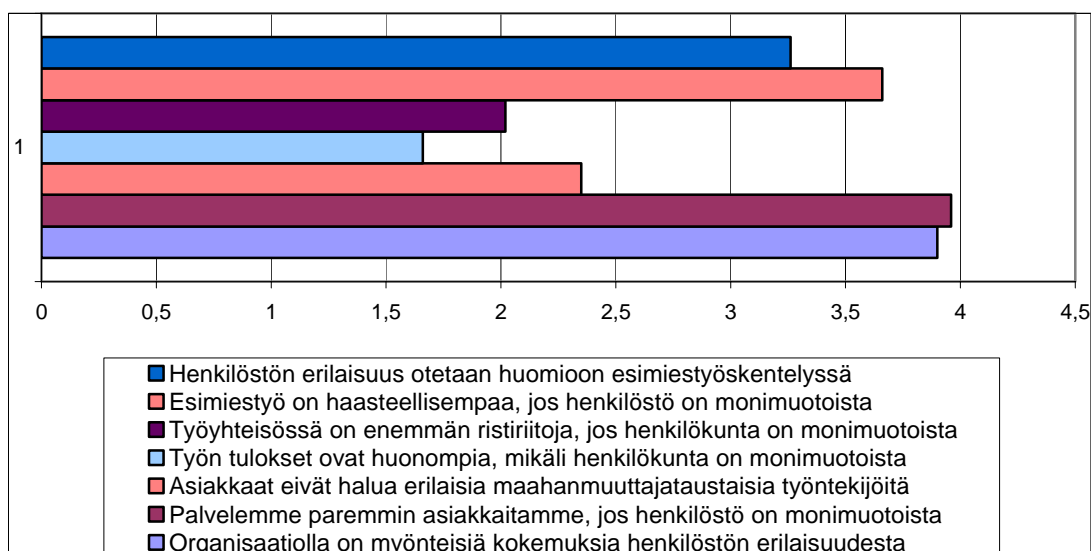
Kyselyn tuloksia syvennettiin haastatteluilla. Haastattelut tehtiin strukturoidun teemarungon (liite 1) avulla, joka seurasi pitkälti kyselyn teemoja. Haastatteluiden avulla pyrittiin hankkimaan lisätietoa niistä keskeisistä teemoista, joita oli tullut kyselyssä esille.

Pyrkimyksenä haastateltavia valittaessa oli saada vastaajien näkemyksiä sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta. Haastateltavat (liite 2) valittiin kyselyyn vastanneista edustaen mahdollisimman monipuolisesti julkishallinnon toimialoja ja yrittäjäjärjestöjä. Haastateltavat toimivat pääosin esimies-tehtävissä.

3. MONIMUOTOISEN TYÖYHTEISÖN VOIMAVARAT JA HAASTEET

Kyselyssä esitettiin väittämiä, joilla selvitettiin vastaajien asenteita ja näkemyksiä monimuotoisesta ja monikulttuurisesta työyhteisöstä. Väittämiin vastattiin asteikolla 1-5 (1 - ei sovi lainkaan tai vähäisessä määrin organisaatioon, 5 - väittämä sopii suuressa määrin, erinomaisesti tai täysin organisaatioon). Vastaukset on analysoitu laskemalla vastausten keskiarvo asteikolla 1-5. Saadut keskiarvot on esitetty yhteenvetona alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1



Vastaajilla oli melko myönteisiä kokemuksia henkilöstön erilaisuudesta sekä monikulttuurisuudesta. Asteikolla 1-5 vastausten keskiarvo asettui lähelle neljää. Samoin vastaajat kokivat, että he pystyvät palvelemaan paremmin ja monipuolisemmin asiakkaita, jos henkilöstö on etnisesti monimuotoista. (3,96). Vastaajat arvioivat lisäksi asiakkaiden haluavan asiakaspalveluun erilaisia ja maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Väittämään "asiakkaat eivät halua erilaisia, maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä asiakaspalveluun", vastausten keskiarvoksi tuli vain 2,35.

Väittämällä selvitettiin myös vastaajien näkemystä työn tulosten laadusta, mikäli työtä tehdään yhdessä erilaisten ja eri etnistä taustaa edustavien työntekijöiden kanssa. Vastaajien näkemykset työn laadusta olivat melko myönteisiä. Vastaajista 64 % koki, että työn tulosten laatu ei ole huonompi, mikäli organisaatiossa työskentelee myös eri etnistä taustaa edustavia työntekijöitä. Ainoastaan 2 % vastaajista näki, että työn tulosten laatu heikkenee, mikäli työtä tehdään yhdessä eri etnistä taustaa edustavien työntekijöiden kanssa. Toisaalta 16 % vastaajista oli sitä mieltä, että työn tulosten laatu saattaa ajoittain vaihdella, mikäli organisaation henkilöstössä oli etnisiä työntekijöitä.

Henkilöstön erilaisuuden ei koettu aiheuttavan ristiriitoja työyhteisöissä. Vastausten keskiarvo väittämään "työyhteisössämme on enemmän ristiriitoja, jos henkilökunta on etniseltä taustaltaan monikulttuurista" vastausten keskiarvoksi tuli 2,02. Huomattavaa on kuitenkin, että vastaajista lähes 31 % arvioi, että edellä mainittu väittämä pitää paikkaansa melko suuressa määrin, useimmiten tai sopii vähintään ajoittain organisaatioon. Voidaankin todeta, jos työyhteisössä on yleensä enemmän erilaisuutta, ovat konfliktin mahdollisuudet yleensä myös suuremmat. Toisaalta erilaisuus toimii myös innovaatioiden ja luovuuden lähteenä.

Kyselyn vastausten perusteella esimiestyö nähtiin tavallista haasteellisemmaksi, mikäli organisaatiossa työskentelee etniseltä taustaltaan monikulttuurista henkilöstöä. Väittämään "esimiestyö on tavallista haasteellisempää, jos henkilökunta on etniseltä taustaltaan monikulttuurista" vastattiin keskiarvolla 3,66. Tämä tulos tukee myös muissa selvityksissä esille tullutta näkemystä, että mitä enemmän työyhteisössä on erilaisuutta, sitä selkeämpää esimiestyön ja työyhteisön pelisääntöjen tulee olla.

Henkilöstön erilaisuutta ja monikulttuurisuutta ei kyselyn mukaan otettu täysin huomioon organisaatioissa, sillä väittämän "henkilöstön erilaisuus ja monikulttuurisuus otetaan huomioon esimiestyöskentelyssä organisaatiossani" vastattiin keskiarvolla 3,26. Huomioitavaa on, että vastaajista 24 % koki, että työntekijöiden erilaisuutta ei huomioitu lainkaan tai ainoastaan jossain määrin esimiestyöskentelyssä. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen ja esimieskäytäntöjen kehittäminen on yksi keskeinen kehittämisaalue.

Lisäksi on huomattava, että tämän kyselyn vastaajista valtaosa oli syntyperältään kantaväestöä, joten syntyperältään eri etnistä taustaa edustavien näkemykset eivät tule esille tässä tutkimuksessa. Voidaankin olettaa, että erilaista etnistä taustaa olevien vastaajien kokemukset olisivat voineet vaikuttaa tuloksiin ainakin jossain määrin.

Kyselyn organisaatioista 91 %:lla oli kokemuksia eri etnistä taustaa olevista työntekijöistä. Useimmissa organisaatioissa etnisesti erilaista taustaa olevat työntekijät olivatkin osa työn arkea. Yleiset asenteet maahanmuuttajia ja monikulttuurisuutta kohtaan olivat työyhteisöissä myönteisiä ja organisaatiot kokivat yleensä työyhteisön monikulttuurisuuden voimavarana.

Joissakin haastatteluissa todettiin, että suhtautuminen maahanmuuttajataustaiseen työntekijään saattoi muuttua arjen työssä ”alun erilaisuuden ihastelusta erilaisuuden vierastamiseksi”. Nähtiin, että työntekijän ”eksoottinen tausta menetti viehätystään” ja työn opastukseen tarvittava lisäohjaus vei paljon aikaa muulta työltä. Kuntasektorilla maahanmuuttajataustainen työntekijä saatettiin kokea myös joskus ”pakkopullaksi”, joka piti työllistää.

Koettiin myös, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät nähtiin stereotyyppisesti yhtenä ryhmänä eikä aina ymmärretty maahanmuuttajien välisiä erilaisuuksia. Etnistä erilaista taustaa oleviin työntekijöihin saatettiin liittää myös sellaista osaamista, jota heillä ei välttämättä ollut. Työyhteisöissä esiintyi sekä kielteistä että myönteistä stereotyyppistä ajattelua haastattelujen mukaan.

Voidaankin todeta, että työyhteisöjen myönteinen suhtautuminen erilaisuuteen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että arjen työssä ei olisi syrjiviä tai epätasa-arvoa lisääviä käytäntöjä. Haasteena onkin saada monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden huomioon ottaminen integroiduksi arjen työskentelytapoihin ja työkäytäntöihin.

4. HENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN MONIMUOTOISESSA TYÖYHTEISÖSSÄ

4.1 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Julkishallinnon monikulttuuriset työyhteisöt ovat keskittyneet tiettyihin hallintokuntiin ja virastoihin. Usealla sektorilla ei ole ollenkaan tai vain vähän kokemusta maahanmuuttajista ja monikulttuurisesta yhteistyöstä. Haasteena julkishallinnossa koettiin ikääntyvän henkilöstön asennekasvatus. Varsinkin terveys - ja sosiaalisektorille nähtiin tarvittavan lisää monikulttuurista osaamista. Virastoihin pitäisi saada kouluttajakoulutusta omalle henkilöstölle, jotta he itse voisivat kouluttaa organisaation sisäisesti.

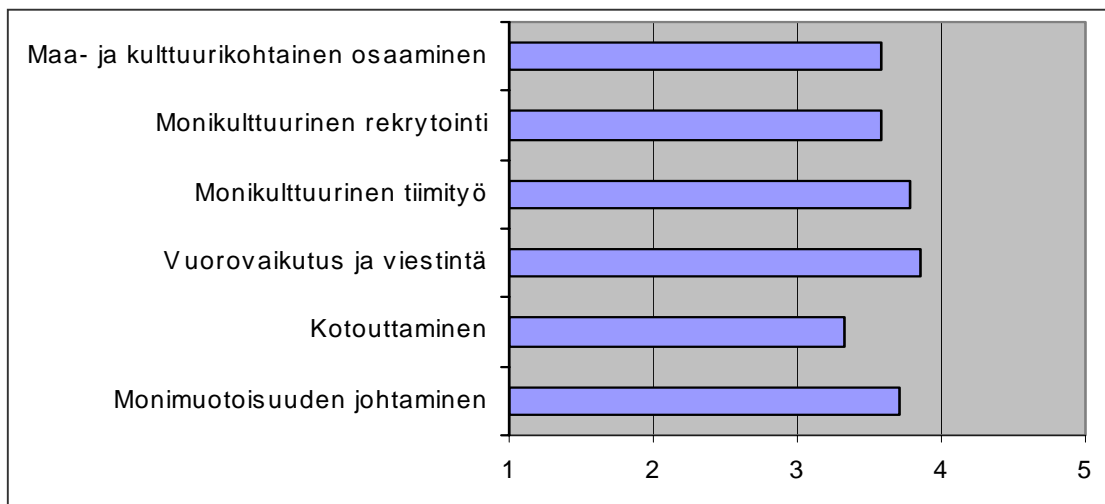
Henkilöstön osaamisen kehittäminen monikulttuurisessa toimiympäristössä koettiin organisaatioissa tärkeäksi. Vastaajista 88 % koki olevan ajankohtaista kehittää organisaation ja henkilöstön osaamista työskentelyyn kansainvälisesti tai monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Vastaajista 10 % koki asian olevan ajankohtainen lähitulevaisuudessa ja ainoastaan 2 % näki, että henkilöstön kehittämiseen toimimaan monikulttuurisessa toimintaympäristössä ei ole lainkaan tarvetta.

Kyselyyn vastanneiden näkemykset osa-alueista, joilla organisaatioilla on tarvetta kehittää henkilöstön osaamista, jakautuivat melko tasan esitettyjen vaihtoehtojen kesken. Mikään henkilöstön kehittämisen osa-alueista (monikulttuurinen/monimuotoinen johtaminen, kotouttaminen, kulttuurien välinen vuorovaikutus ja viestintä, monikulttuurinen tiimityö, monikulttuurinen rekrytointi, maa- ja kulttuuri-kohtainen osaaminen) ei noussut selkeästi muiden edelle.

Kyselyn mukaan organisaatioilla on tarvetta vahvistaa henkilöstön osaamista liittyen kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen ja viestintään (3,85). Lähes yhtä tarpeelliseksi koettiin henkilöstön kehittäminen monikulttuurisessa tiimityöskentelyssä (3,79) sekä monimuotoisessa/monikulttuurisessa johtamisessa (3,70)

Vastaajien mielestä osaamisen vahvistamista tarvitaan myös maahanmuuttajien kotouttamiseen (3,33), sekä monikulttuuriseen rekrytointiin (3,56) sekä maa- ja kulttuurikohtaisessa osaamisessa (3,58).

Taulukko 2



Kyselyn vaihtoehtojen lisäksi vastaajat kertoivat omia näkemyksiään osa-alueista, joilla heidän mielestään tarvitaan henkilöstön osaamisen vahvistamista. Vastauksissa tuli esille seuraavat osa-alueet: monimuotoisuus, suomalainen kulttuuri, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osaamisen tunnistaminen sekä yhdenvertaisuuskysymykset.

Haastateltuja henkilöitä pyydettiin arvioimaan, mitkä henkilöstön osaamisalueet nähtiin tulevaisuudessa organisaation kriittisinä menestystekijöinä. Tulevaisuudessa korostuu henkilöstön laaja-alainen osaaminen, joka tulee nähdä osana laajempaa kokonaisuutta. Lisäksi monessa työtehtävässä on oltava tietoinen yhteiskunnan taloudellisesta ja sosiaalisesta kehityksestä ja kyetä ymmärtämään, kuinka muutokset heijastuvat organisaatioiden toimintaan ja henkilöstön työtehtäviin. Tällöin kapea-alainen, yhteen osaamisalueeseen perustuva erikoisosaaminen, ei välttämättä ole riittävä työtehtävien menestyksekkääseen hoitamiseen. Tarvitaan kokonaisvaltaista nk. systeemiälykkyyttä ja -osaamista.

Tulevaisuudessa henkilöstöllä on oltava myös riittävät tietotekniset valmiudet ja riittävät taidot ja kyky selvitä suuresta tietomäärästä. Tieto siirtyy yhä suuremmissa määrin sähköiseen muotoon, mikä tarkoittaa, että henkilöstön on osattava löytää tarvittava, olennainen tieto laajasta tarjonnasta.

Lisäksi haasteena on saada työntekijät näkemään oma työtehtävä osana organisaation laajempia tavoitteita ja toimintaa. Eri etnistä taustaa olevilla työntekijöillä voi olla vaikeampi saada kokonaiskuvaa siitä, kuinka suomalainen yhteiskunta kokonaisuutena toimii ja kuinka oman organisaation tavoite ja toiminta liittyvät laajempaan yhteiskunnalliseen toimintaan. Haastatteluiden perusteella työtehtävien nopea muuttuminen kokonaisvaltaisiksi on yksi monikulttuurisen organisaation ja henkilöstön osaamiseen liittyvä tulevaisuuden haaste.

4.2 Henkilöstön koulutustarpeet organisaatioissa

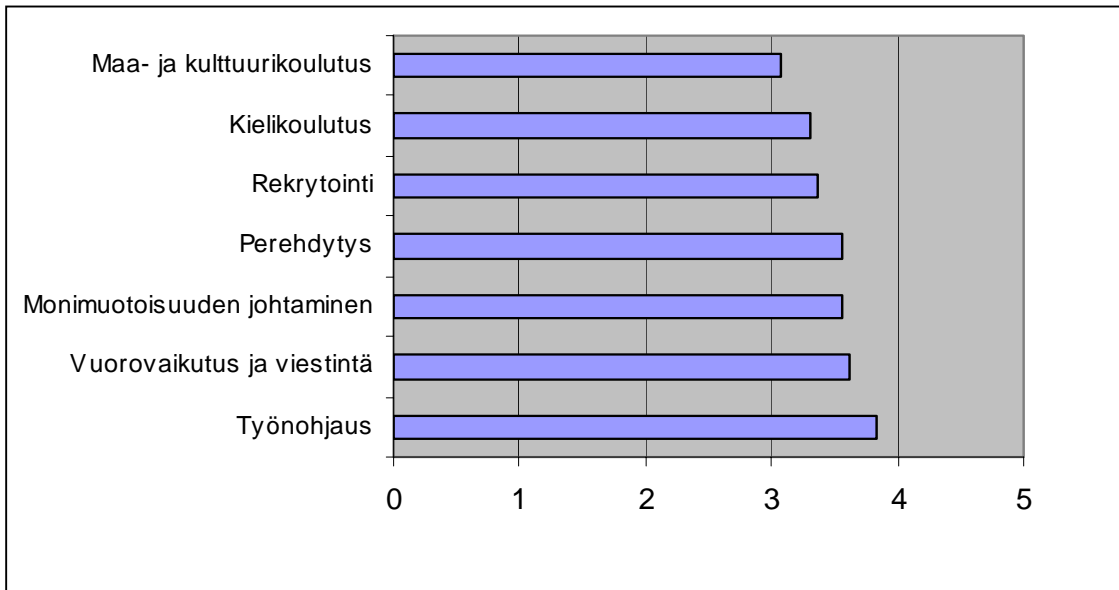
Julkishallinto ulkoistaa koulutuspalveluja yhä enemmän, jolloin henkilöstön osaamista kehitetään yhä useammin ostopalvelujen avulla. Henkilöstön osaamisen tukemiseen ja koulutustarpeiden kartoittamiseen pyritään panostamaan olemassa olevien resurssien puitteissa.

Haastattelujen mukaan alan koulutustarpeet ovat vielä eriytymättömiä ja niitä haluttiin kehittää kysynnän mukaan. Toisaalta tuli esille tarve laajentaa näkökulmaa monikulttuurisuudesta tai etnisestä erilaisuudesta laajempaan henkilöstön monimuotoisuuden sekä tasavertaisuuden ja osallisuuden edistämisen näkökulmaan. Nykyiset monikulttuurisuuskoulutukset koettiin jonkin verran pintapuolisiksi ja niiden vaikuttavuus arjen työssä vähäiseksi. Koulutus koettiin myös joskus ”tulipalojen sammuttamiseksi”, jolloin ennaltaehkäisevä näkökulma jäi vähemmälle.

Kyselyyn vastanneita pyydettiin arvioimaan, millä henkilöstökehittämisen osa-alueilla he kokivat organisaatiollaan olevan tarvetta henkilöstökoulutukseen. Valmiiksi annettujen vaihtoehtojen (7) lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus lisätä omia, tärkeäksi kokemiaan henkilöstökoulutuksen osa-alueita.

Kyselyn perusteella henkilöstökoulutuksessa on tällä hetkellä eniten tarvetta työnohjauksesta (3,84) ja lähes yhtä tarpeellisena (3,61) nähtiin kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen ja viestintään liittyvä henkilöstökoulutus. Myös monimuotoisuuden johtaminen sekä työhön perehdyttämiskoulutus nähtiin tärkeänä (3,57). Vähiten vastaajien mielestä tarvitaan rekrytointikoulutusta (3,36), kielikoulutusta (3,30) sekä maa- ja kulttuurikohtaista henkilöstökoulutusta (3,07).

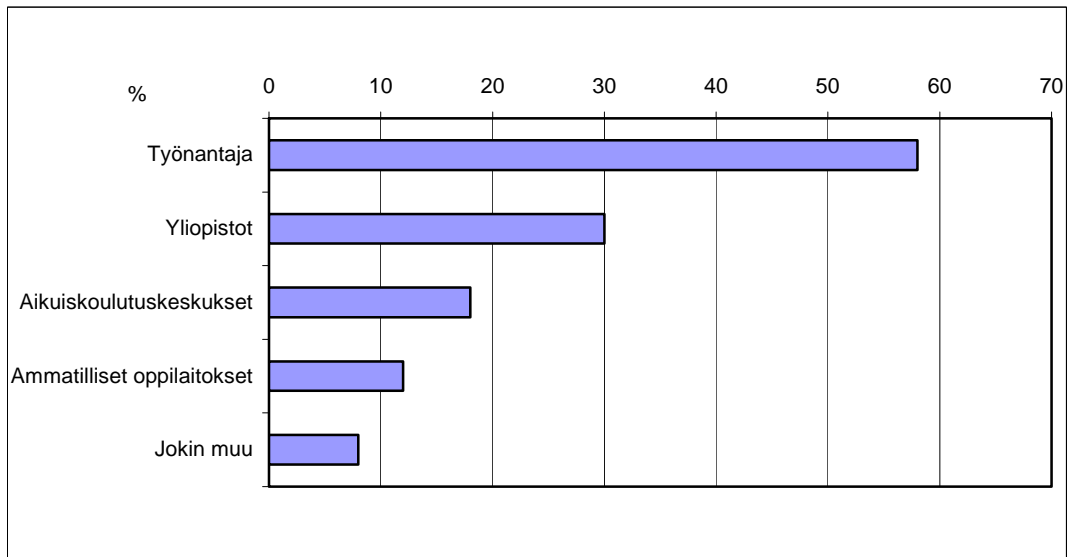
Taulukko 3



Valmiiksi annettujen vaihtoehtojen lisäksi vastaajat mainitsivat tarvitsevansa henkilöstökoulutusta suomalaisesta yhteiskunnan toiminnasta, historiasta sekä monimuotoisuuden valtavirtaistamisesta, joka koettiin myös tärkeäksi.

Tuloksia tarkasteltaessa on otettava huomioon, että mikään henkilöstökoulutuksen osa-alue ei noussut täysin selkeästi muita vaihtoehtoja tärkeämmäksi. Kaikki henkilöstökoulutuksen osa-alueet arvioitiin kyselyn perusteella melko tärkeäksi.

Kyselyyn vastanneilta tiedusteltiin lisäksi, minkä tahon järjestämään monikulttuurisuuskoulutukseen vastaajat olivat osallistuneet. Vastaajien osallistuminen monikulttuurisuuskoulutukseen on esitetty seuraavassa taulukossa:

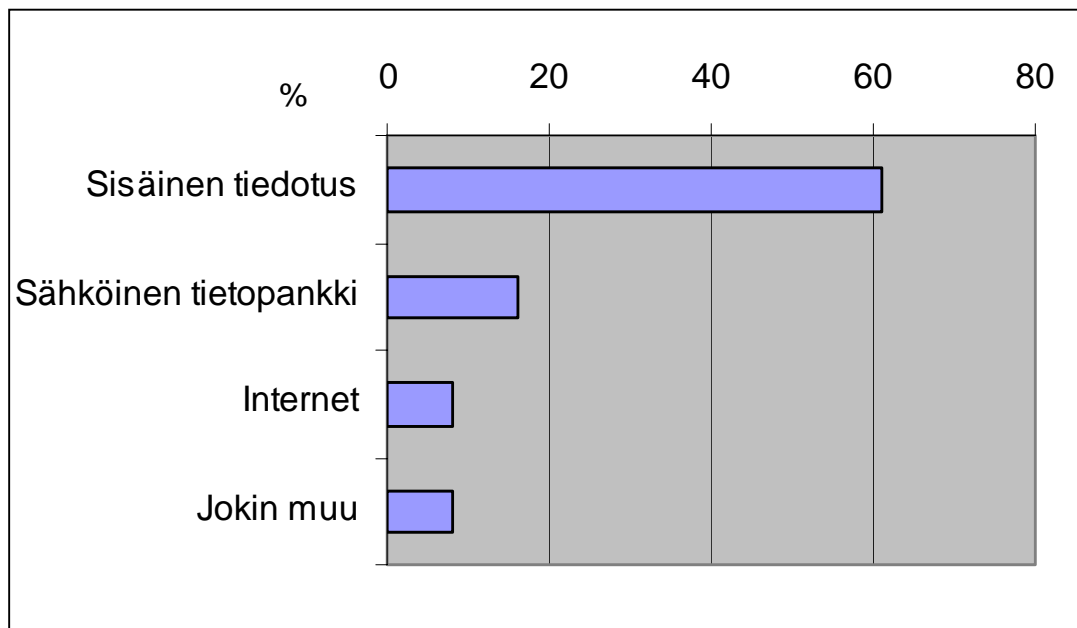
Taulukko 4

Vastaajien oli mahdollista valita annetuista vaihtoehdoista useampi kuin yksi vaihtoehto.

Eniten osallistuttiin työnantajan järjestämään koulutukseen (58 %) sekä yliopiston/yliopistollisen täydennyskoulutuslaitoksen järjestämään koulutukseen (30 %). Monikulttuurisuuskoulutukseen osallistuneista 18 % oli osallistunut aikuiskoulutuskeskuksen järjestämään koulutukseen ja 12 % ammatillisen oppilaitoksen järjestämään monikulttuurisuuskoulutukseen.

Tieto koulutuksesta oli pääasiassa saatu yrityksen sisäisestä tiedotuksesta, jonka vaihtoehdon mainitsi 61 % vastaajista. Sähköisestä tietopankista oli saanut tiedon 16 %, internetistä 8 % sekä jostain muualta (yhteistyöverkostot, kollegat, postituslistat) 8 %. Vastaajista ei kukaan maininnut tietolähteenä yrityksen sisäistä intranetiä. Onkin mahdollista, että intranetistä saatu tieto koulutuksesta nähtiin yrityksen sisäisenä tiedotuksena, eikä intranetiä siten erikseen valittu.

Taulukko 5



Haastatteluissa nousi esille vähemmistötyöntekijäryhmien yhdenvertaisuuden edellytysten tukeminen työyhteisössä. Henkilöstön monimuotoisuuden ymmärtämiseksi ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistämiseksi työyhteisössä tarvitaan lisääntyvästi koulutusta, jonka avulla voidaan pohtia omaa suhtautumista ja käyttäytymistä suhteessa erilaisuuteen. Koettiin, että tarvitaan enemmän "toiseuden kohtaamiseen" ja omien asenteiden muokkaamiseen liittyvää asennekoulutusta.

Nähtiin, että monikulttuurisuuteen ja monimuotoisuuteen liittyvä koulutus tulisi integroida muuhun olemassa olevaan henkilöstökoulutukseen. Tällä tavalla voidaan koulutuksen avulla vaikuttaa laajemmin ja pysyvämmin toimintakäytäntöihin työyhteisöissä. Monikulttuurisuus - ja monimuotoisuuskoulutus tulisikin integroida olemassa oleviin ja suunniteltaviin koulutusohjelmiin, jolloin se toimisi yhtenä tärkeänä näkökulmana koulutuksissa.

Esimiesten koulutus, jotta he ottaisivat huomioon koko henkilöstön erilaisuuden ja osallisuuden esimiestyössään, koettiin tärkeäksi. Näkemystä ja käytännön työvälineitä tarvitaan lähijohtamisen kehittämiseen.

Koko henkilöstön kouluttaminen ja työyhteisötason kehittäminen, varsinkin asiakaspalvelun ja käytännön asiakastyössä, koettiin myös tärkeäksi. Asiakaspalvelussa maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaaminen ja heidän erityistarpeisiin vastaaminen koettiin haasteeksi. Monikulttuurista taustaa olevien työntekijöiden avulla voidaan paremmin vastata erilaista etnistä taustaa olevien asiakkaiden tarpeisiin ja lisätä palvelujen vaikuttavuutta.

Kotouttamiseen ja sen ohjaamiseen liittyvää koulutusta tarvittiin maahanmuuttajien urapolun kehittämisessä. Koettiin, että tällä hetkellä on liikaa ”ensiapukursseja” maahanmuuttajien tukemiseksi, jolloin heidän pitempiaikaiseen toimintaan tähtäävä tuki ja sen suunnittelu jäävät vähäiseksi. Maahanmuuttajien oman aktiivisen roolin tukeminen koulutuksen avulla koettiin myös keskeiseksi. Parityön toimintamallien kehittäminen koulutuksessa voisi tällöin olla hyvä ratkaisu. Monikulttuurinen ohjaus ja työpaikkaohjaajien toiminta voisi tukea myös kotoutumista. Tähän tarvittaisiin myös koulutusta.

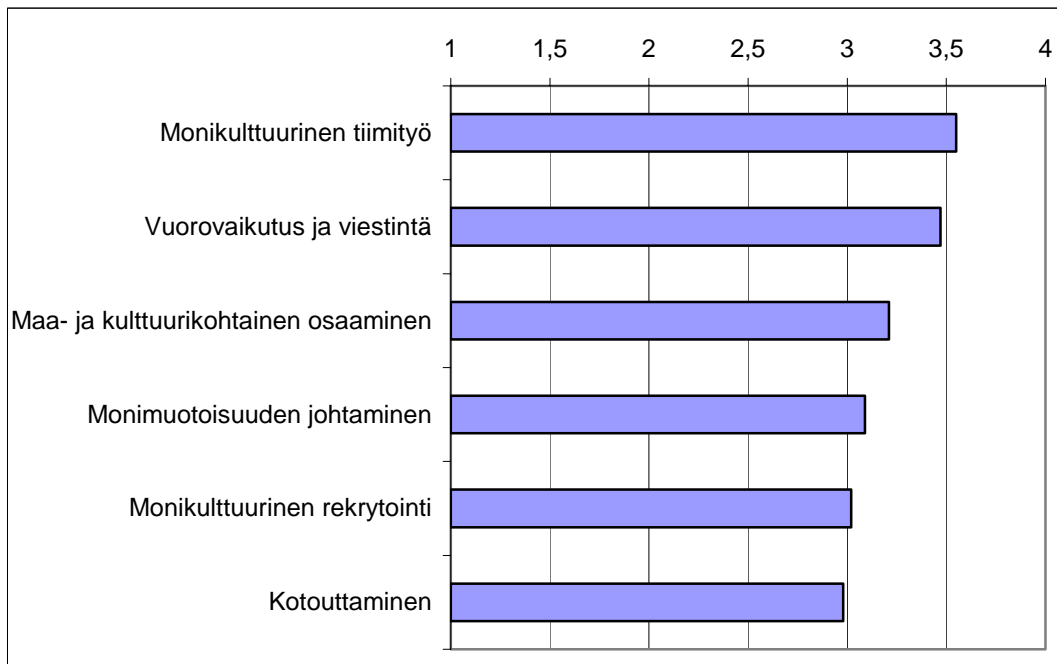
Rekrytoinnin kehittäminen siten, että pystytään vähentämään vähemmistöihin kohdistuvaa stereotyyppistä ajattelua ja takaamaan hakijoille yhdenvertaiset rekrytointimahdollisuudet koettiin tärkeäksi. Kehitettävien rekrytointimallien tulisi kattaa tasavertaisesti eri henkilöstöryhmät ja ottaa huomioon heidän lähtökohdat rekrytoinnissa.

Uusien työntekijöiden perehdytyskoulutukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Maahanmuuttajaryhmien erityistarpeet tulisi ottaa erityisesti huomioon laajemmassa perehdytyskoulutusohjelmaa suunniteltaessa. Maahanmuuttajille koulutuksessa voisi olla oma erityinen osio, joka ottaisi huomioon heidän erityistarpeensa. Koettiin myös, että tarvittiin koulutusta julkishallinnon kulttuurin ymmärtämiseksi.

Kyselyssä selvitettiin myös, minkälaista tietoa vastaajat tarvitsivat henkilökohtaisesti. Tällä hetkellä lisätietoa tarvittiin ennen kaikkea monikulttuurisesta tiimityöstä (3,55). Myös kulttuurien välinen vuorovaikutus ja viestintä (3,47) oli vastaajien mielestä osa-alue, jolta kaivataan lisää tietoa ja osaamista. Lähes yhtä paljon kuin lisätietoa vuorovaikutuksesta ja viestinnästä, kaivattiin lisää tietoa maa- ja kulttuurikohtaisesta osaamisesta (3,21).

Jonkin verran vähemmän lisätietoa kyselyn perusteella tarvitaan monimuotoisuuden johtamisesta (3,09) sekä monikulttuurisesta rekrytoinnista (3,02). Vähiten tiedon tarvetta oli maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvästä koulutuksesta (2,98).

Taulukko 6



Kyselyn perusteella näyttäisi siltä, että työyhteisöt tarvitsevat tällä hetkellä tietoa ensisijaisesti kiinteästi käytännön vuorovaikutustaitoihin liittyvistä osa-alueista, monikulttuurisesta tiimityöskentelystä sekä kulttuurien välisestä vuorovaikutuksesta ja viestinnästä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että myös organisaation henkilöstöstrategiaan ja sen toteuttamiseen on mielekästä vaikuttaa, jotta saadaan aikaan pysyviä muutoksia työyhteisöissä. Tällöin korkeimman johdon kouluttautuminen on myös tärkeää.

5. SÄHKÖISTEN TIETOPALVELUJEN JA ASiantuntijarekisterien Käyttö Organisaatioissa

5.1 Käsitteistä

Internetiin ja sähköiseen tiedonhakuun liittyviä käsitteitä voidaan tulkita hyvin eri tavoilla. Samoja käsitteitä käytetään eri tarkoituksissa. Tässä raportissa sähköisillä *tieto- ja osajapankeilla* tarkoitetaan internet-sivustoja, jotka ovat keskittyneet joko tiedon tai osaajien välittämiseen. *Portaalilla* tarkoitetaan yhden tai useamman organisaation ylläpitämää verkkopalvelua, joka oman sisältönsä ja toimintojen lisäksi tarjoaa linkkien avulla pääsyn lukuisiin muihin, muiden ylläpitämiin verkkopalveluihin.

Sähköinen palvelu on laaja käsite, jolla tarkoitetaan useimmiten Internetistä löytyviä sivuja, joilta löytyy tietoa tai linkkejä jostakin aihealueesta. Sähköinen palvelu voi puhekielessä tarkoittaa myös internetistä löytyviä sivuja, joilta on mahdollista ostaa palveluita tai tavaroita tai maksaa laskuja. Usein sähköisen palvelun käsitettä käytetään laajassa merkityksessä.

5.2. Organisaatioiden tiedonhakumenetelmät

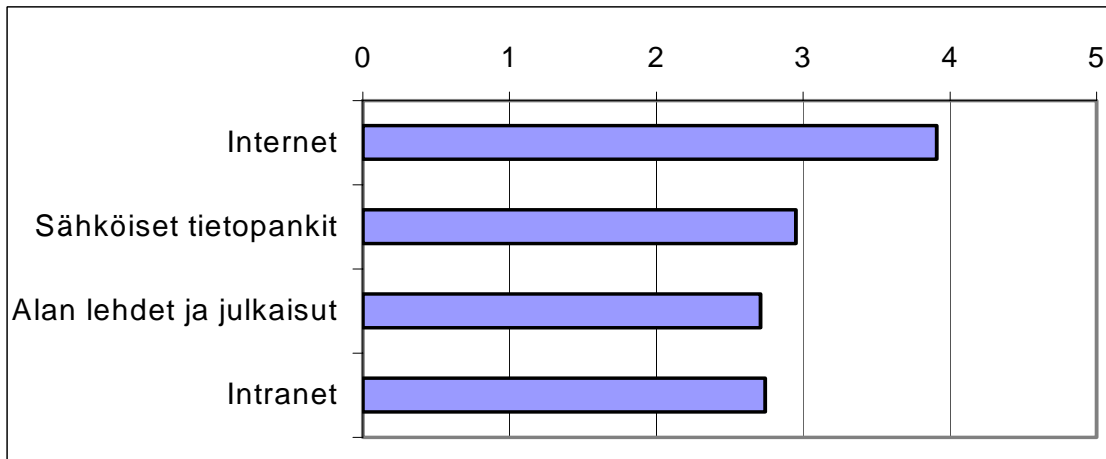
Tietotekniikan tarjoamat sähköisten tietopalvelujen mahdollisuudet on Suomessa yhä useammin otettu huomioon ja erityyppisiä osaja- ja tietopankkeja on tällä hetkellä lukuisia, joskin moni sähköinen pankki on vasta suunnitteluvaiheessa.

Kyselyn mukaan sähköisillä tietopankeilla on myös merkitystä monikulttuurisuusalan tiedonhaussa. Kyselyn vastaaja pyydettiin kertomaan, mitä lähdeitä he ensisijaisesti käyttävät, mikäli tarvitsevat monikulttuurisuusalan tietoa (koulutus, rekrytointi, jne.) Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 annettuja vaihtoehtoja tiedonhaussa ja lisäksi heillä oli mahdollisuus lisätä jokin sellainen tietolähde, jota ei ollut kyselyssä mainittu. Vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto.

Kyselyn perusteella työyhteisöt käyttävät tällä hetkellä tiedon hakemiseen ensisijaisesti internetiä sekä sähköisiä tieto- ja osajapankeja. Sähköiset tiedonhakukanavat näyttävät syrjäyttäneen ainakin osittain perinteisemmät tietolähteet, kuten painetut alan julkaisut ja lehdet. Melko vähäistä oli yrityksen sisäisen intranetin vähäinen käyttäminen tiedonhakemiseen. Toisaalta intranetit ovat melko useassa työyhteisössä keskittyneet ainoastaan sisäisen tiedon välittämiseen, jolloin muu kuin työyhteisöön liittyvä tieto on haettava muualta.

Sähköisten tietopalvelujen tarjonnan ja kysynnän voidaan arvioida kasvavan lähitulevaisuudessa. Keskeiseksi kysymykseksi nousee sähköisten tietopalveluiden ja osaajapankkien käyttökelpoisuus asiakkaan näkökulmasta sekä osaajapankkien profiloituminen ja tavoitettavuus. Käyttäjän näkökulmasta olennaista on löytää nopeasti valtavasta tietotarjonnasta tarvittava tieto.

Taulukko 7



Taulukossa esitettyjen tiedonhakukanavien lisäksi vastaajat kertoivat hyödyntävänsä tiedonhaussa sähköisiä postituslistoja, paikallisia ja kansainvälisiä yhteistyöverkostoja, kirjastoja ja alan kirjallisuutta, kollegojen sekä tutkijoiden osaamista. Lisäksi tietoa haetaan koulutustilaisuuksista ja seminaareista.

5.2 Nykyiset tietopalvelut ja osaajapankit

Asiantuntijarekisterin ja osaajapankin suunnittelussa ja toteutuksessa tulee ottaa huomioon jo toimivat osaajapankit, joiden käytännön kokemuksista voidaan oppia. Suunnittelussa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että pankin tarjoamat palvelut eivät mene päällekkäin jo olemassa olevien palvelujen kanssa.

Toiminnassa olevia, sähköisiä osaajapankkeja on mm. turkulainen taiteilijoiden osaajapankki. Taiteilijoiden osaajapankin toteutusta voidaan pitää onnistuneena ja käytännössä toimivana. Verkossa toimivasta työministeriön *SEIS - projektin* kouluttajarekisteristä on mahdollista hakea yhdenvertaisuus- ja syrjäntäkysymysten, monikulttuurisuuden sekä maahanmuuttoasiantuntijoiden yhteystietoja.

Maailma haasteena - projektin tavoitteena on tarjota koulujen ja oppilaitosten käyttöön koko valtakunnan kattavan asiantuntijaverkosto. Verkostosta voi hakea kouluttajia, joilla on omakohtaista kokemusta kehityksistä, kehitysyhteistyöstä sekä vieraan kulttuurin kohtaamiseen liittyvistä asioista.

Suomen Pakolaisavulla on *Tukena – hankkeen osaajarekisteri*, jossa tarjotaan monikulttuurisuustyöhön eri alojen maahanmuuttajataustaisia osaajia. Siirtolaisinstituutti ylläpitää *Muuttoliike- ja etnisyystudkimuksen verkostoa* (MEV), joka on tietokanta Suomen muuttoliikkeistä sekä etnisyyttä tutkivista henkilöistä. Muita osaajapankkeja ovat monikulttuurisista muusikoista koostuva Maailmanmusiikin keskuksen *Immigres-rekisteri* sekä monikulttuuristen taiteilijoiden *Tarun taiteilijarekisteri*. Lisäksi Helsingin kaupungin kulttuurikeskus Caisa ylläpitää Infopankkia, josta on mahdollista hakea tietoa monikulttuurisista järjestöistä.

Muita osaajapankkeja, jotka eivät keskity monikulttuurisuusalaan, on Vantaan kaupungilla käynnissä oleva Uudenmaan TE-keskuksen rahoittama hanke *Taitava – projekti*. Sen yhtenä tavoitteena on kouluttaa alueen pitkäaikaisyöttömiä työmarkkinoiden tarpeeseen. Hankkeen aikana on tarkoitus luoda osaajapankki, jota voidaan hyödyntää annettaessa rekrytointiapua vantaalaisille pk-yrityksille.

Espoon Seudun Uusyrityskeskusella on olemassa sähköinen palvelu, jonka tarkoituksena on löytää yritystoiminnalle jatkaja sukupolven vaihdoksen yhteydessä. Uusyrityskeskus toimii välittäjänä yrityksen omistajan ja mahdollisen toiminnan jatkajan välillä. Palvelun luotettavuuden takaamiseksi uusyrityskeskus tarkistaa sekä yrityksen että mahdollisen toiminnan jatkajan ja yritystoiminnan ostajan antamat tiedot. Henkilöllä, joka olisi halukas ostamaan yrityksen, on mahdollisuus jättää ansioluettelonsa uusyrityskeskukseen tarjoaman sähköisen palvelun sivuille ilman henkilötietoja. Yritykselle jatkajaa tai ostajaa etsivän on mahdollisuus selata tietokannasta halukkaiden ostajien tietoja.

Jatkajat.fi palvelu on todettu käytännössä toimivaksi ja palvelun ylläpitäjät uskovat palvelun kasvattavan suosiotaan tulevaisuudessa. Palvelun toimivuuteen on vaikuttanut oleellisesti sen luotettavuus. Ylläpitäjä on yleisesti tunnettu ja sekä yrityksen että mahdollisen jatkajaehdokkaan antamien tietojen oikeellisuus tarkistetaan.

Espoon Seudun Uusyrityskeskus suunnitteli aikaisemmin myös sähköisen osaajapankin perustamista. Tämän osaajapankin tarkoituksena olisi ollut tarjota kanava niille henkilöille, jotka etsivät työtä. Osaajapankin suunnittelusta ja kehittämisestä kuitenkin luovuttiin, koska uusyrityskeskuksen taloudelliset resurssit eivät olisi riittäneet näin laajan palvelun luomiseen.

Lisäsyynä hankkeesta luopumiseen oli se, että internetistä löytyy jo nykyisellään paljon erilaisia työnvälitykseen keskittyneitä palveluita eikä tällaiselle palvelulle nähty olevan riittävästi kysyntää. Jos palvelu olisi perustettu, sen olisi pitänyt olla jo olemassa olevia hankkeita huomattavasti toimivampi ja profiloituneempi eikä uusyrityskeskus katsonut resurssiensa riittävän tällaiseen kehitystyöhön.

Seudullisessa monikulttuurisessa tietopalvelukeskuksessa Selmassa on suunniteltu sähköistä osaajapankkia. Toistaiseksi Selman osaajapankki on vasta suunnitteluvaiheessa. Tällä hetkellä Selman verkkopalveluista on kuitenkin mahdollista löytää linkkilista jo olemassa olevista, muiden tahojen ylläpitämistä osaajarekistereistä. Hankkeen suunnitteluun on osallistunut useita eri tahoja, mikä on osaltaan vaikuttanut siihen, että hankesuunnitelma on melko väljä ja siihen sisältyy useita laajoja tavoitteita.

Hankesuunnittelussa on hyödynnetty myös maahanmuuttajajärjestöjen mielipiteitä, jotka ovat kannattaneet ajatusta osaajapankin perustamisesta. Monikulttuurisen seudullisen osaajapankkihankkeen tavoitteena on ollut tarjota asiantuntijarekisteri maahanmuuttajaosaajista eri aloilla kuten kulttuuriasiantuntijoista, eri kielten osaajista, taiteilijoista jne. Verkossa oleva rekisteri yhdistäisi kehitettävien tai olemassa olevien osaajapankkien tietoa seudulliseksi osaajapankiksi. Osaajapankin toiminta käynnistyisi tiedonvälityspäätteellä ja myöhemmin osaajavälityspalvelun kokeiluna.

Selman tavoitteena on ollut välittää ja koordinoita koulutusta kulttuuriasiantuntijoille ja kulttuurivälittäjille, jotka toimivat kuntien työntekijöinä, ohjaajina, neuvojina, tai kouluttajina eri organisaatioissa. Monikulttuurisuusalan kouluttajakoulutusta välitetään sekä hankkeen omassa osaajapankissa oleville kulttuuriosaajille että seudun muille toimijoille.

5.3 Tietopankkipalvelujen tunnettavuus ja niiden käyttö

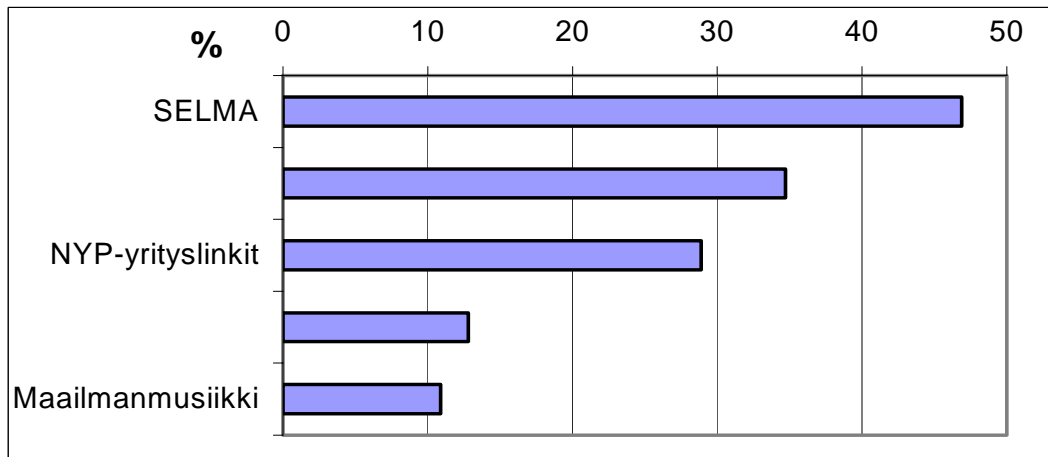
Kyselyssä vastaajia pyydettiin erikseen kertomaan, tuntevatko he monikulttuurisuusalan verkkopalveluita ja osaajapankkeja. Kyselyssä selvitettiin, tunsivatko vastaajat seuraavia verkkopalveluita ja osaajapankkeja: Seudullinen monikulttuurinen tietopalvelukeskus SELMA, työministeriön SEIS -projektin kouluttajarekisteri, Maailma haasteena asiantuntijarekisteri, Maailmanmusiikin keskuksen osaajarekisteri, Helsingin NYP yrityspalvelujen yrityslinkit.

Kyselyn perusteella käyttäjät ovat löytäneet melko hyvin tietopalvelukeskus SELMAN, jonka tiesi lähes puolet kyselyyn vastanneista. Myös työministeriön SEIS -projektin kouluttajarekisteri oli kyselyn perusteella saavuttanut melko hyvän tunnettuuden. Yli kolmasosa vastaajista mainitsi tuntevansa SEIS -rekisterin. Lähes kolmasosa vastaajista kertoi lisäksi tuntevansa Helsingin yrityspalvelujen yrityslinkit.

Kaikki kolme sähköistä pankkia ovat tunnettujen organisaatioiden ylläpitämiä, mikä on osaltaan edesauttanut tunnettavuutta. Lisäksi nämä sähköiset pankit ja niiden tarjoama tieto liittyvät usein kiinteästi vastaajien maahanmuuttotyöhön, mikä on myös osaltaan vaikuttanut tunnettavuuteen.

Maailma haasteena - asiantuntijarekisteri ja Maailmanmusiikin keskuksen osaajarekisteri eivät kyselyn perusteella ole yhtä hyvin tunnettuja kuin aiemmin mainitut Internet-sivut. Vastaaajista vain hieman päälle 10% kertoi tuntevansa nämä kaksi internet-sivustoa.

Taulukko 8

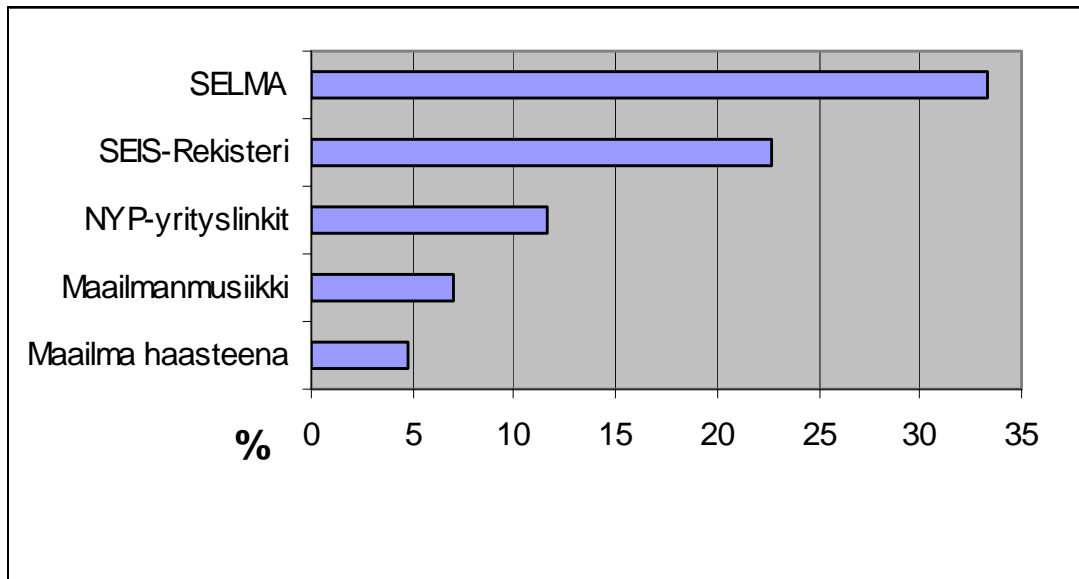


Kyselyssä selvitettiin osaajapankkien tunnettuuden lisäksi sitä, kuinka paljon pankkeja käytetään tiedonhakuun. Kyselyssä ei erikseen määritely, millaiseen tiedonhakuun tietopankkeja mahdollisesti käytettiin, vaan vastaajia pyydettiin ainoastaan merkitsemään "kyllä" tai "ei" kunkin tietopankin kohdalle (Seudullinen monikulttuurinen tietopalvelukeskus SELMA, työministeriön SEIS - projektin kouluttajarekisteri, Maailma haasteena asiantuntijarekisteri, Maailmanmusiikin keskuksen osaajarekisteri, Helsingin NYP yrityspalvelujen yrityslinkit).

Kyselyn perusteella sähköiset tietopankit tuntuivat löytäneen melko hyvin kohderyhmänsä. Erityisesti SELMAa sekä työministeriön SEIS -kouluttajarekisteriä oli käytetty melko paljon, sillä noin kolmasosa vastaajista mainitsi käyttäneensä näitä palveluita.

Sen sijaan Maailmanmusiikin keskuksen osaajarekisteri sekä Maailma haasteena asiantuntijarekisteri olivat kyselyn perusteella vähemmän käytettyjä tiedonhakukanavia. Vastaaajista selkeästi alle 10 % oli hyödyntänyt näitä palveluita tiedonhakemisessa.

Taulukko 9



Tässä kyselyssä kysymyksenasettelussa ei huomioitu sitä, käyttikö vastaaja jatkuvasti ko. pankkeja vai onko kyseessä ollut ainoastaan kertaluonteinen vierailu näissä palveluissa. Sähköistä palvelua luotaessa olennaista olisi saada palvelulle vakiintunut käyttäjäkunta, joka käyttää samaa palvelua aina tarvittaessaan ko. alan tietoa.

Yksittäiset vierailut eivät vielä takaa palvelulle laajaa ja vakiintunutta käyttäjäkuntaa. Sivuille ensimmäistä kertaa tuleva kävijä arvioi palvelun laadun. Jos sivuilta ei löydy hänen hakemaansa tietoa, on epätodennäköistä, että hän jatkossa käyttää sivuja tiedonhakuun. Tiedon tulisi olla löydettävissä nopeasti, ilman pitkiä internetissä suoritettuja tiedonhakuja. Tämä tulos näyttäisi tukevan yhden, valtakunnallisen verkon luomista enemmän kuin lukuisia seudullisia, pienimuotoisia pankkeja.

Tämän hetkiset sähköiset pankit näyttävät vastaavan melko hyvin käyttäjien tarpeita ja niistä löytyy käyttäjien tarvitsema tieto. Vastaajista valtaosa kertoi löytäneensä palveluista hakemansa tiedon. Huomioitavaa on kuitenkin, että lähes puolet kyselyyn vastanneista jätti tähän kysymykseen vastaamatta, joten tuloksia ei voida tältä osin pitää täysin luotettavina.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan omin sanoin, millaista tietoa he toivoisivat sähköisistä osaajapankeista löytyvän. Avoimeen kysymykseen vastasi 19 henkilöä (38 %) Selkeästi eniten sähköisistä osaajapankeista toivottiin löytyvän tietoa kouluttajista sekä työnohjaajista. Kouluttajista mainittiin erityisesti eri kulttuurien osaajat, monikulttuurisuuteen perehtyneet työnohjaajat, yhdenvertaisuuskouluttajat sekä monimuotoiseen työyhteisöön perehtyneet kouluttajat. Lisäksi toivottiin maahanmuuttajataustaisten henkilöiden yhteystietoja sekä eri etnisten ryhmien järjestöjen yhteystietoja ja kontaktihenkilöitä.

6. OSAAJAPANKKIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

6.1 Palvelujen kysyntä

Monikulttuurisuusalan sähköisen osajapankin kehittämisajatuksena on tarjota kanava, josta on mahdollista löytää tietoa monikulttuurisuus – ja maahanmuuttotyön asiantuntijoista sekä alaan liittyvästä osaamisesta. Tällä hetkellä monikulttuurisuus - ja maahanmuuttotyötä tekevät organisaatiot saavat paljon kyselyitä koskien eri kulttuureihin liittyvää osaamista sekä tietoa eri etnisten ryhmien asiantuntijoista. Monet julkishallinnon viranomaiset (poliisi, oppilaitokset, sosiaalityöntekijät jne.) tarvitsevat arjen työssään tietoa ja osaamista eri kulttuureista ja maahanmuuttajaryhmistä.

Kaupungit toimivat myös itse osajapankkeina, jolloin sisäistä rekrytointia tapahtuu koko ajan. Julkishallinnon rekrytointikäytännöt ovat organisoituja ja avointen virkojen valintakriteerit varsin säädeltyjä. Osajapankilla ei nähty olevan keskeistä merkitystä vakinaisen työvoiman rekrytoinnissa. Sen sijaan määräaikaisen työvoimaan vuokraamiseen nähtiin osajapankin olevan hyödyllinen. Varsinkin tietyillä julkishallinnon aloilla, sosiaali- ja terveyssektorilla ja kirjastoalalla on jatkuvasti tarvetta työntekijöistä.

Keskeinen kysymys on kenelle osajapankin palvelut on tarkoitettu. Mitkä ovat *pankin ensisijaiset käyttäjäryhmät*? Miten yksityisen ja julkisen sektorin osajatarpeisiin voidaan vastata? Onko tarkoituksena luoda ensisijaisesti osajapankki työnantajan tarpeisiin vai työntekijöiden tarpeisiin? Onko yhdellä osajapankilla ylipäättänsä mahdollista vastata erilaisiin tiedonhaku- ja rekrytointitarpeisiin?

Tässä selvityksessä keskityttiin pääasiallisesti julkisen sektorin työvoimatarpeisiin. Mutta osajapankin haasteena on myös se, miten paljon työntekijöitä rekrytoivat yksityisen sektorin työnantajat mm. globaalit yritykset, löytävät osajapankkien tarjoamat palvelut.

Yleensä haastateltavat pitivät monikulttuurisuusalan osajapankin perustamista hyvänä ajatuksena edellyttäen, että toiminnan lähtökohdat ja kriteerit on selkeästi selvitetty. Sähköinen osajapankki koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi. Osajapankki tulisi organisoida niin, että siitä olisi käytännön hyötyä työnantajien rekrytointitarpeeseen. Entä miten kysyntä ja tarjonta saadaan kohtaamaan? Minkälaista markkinointia tarvittaisiin, jotta työnantajat oppisivat tuntemaan ja käyttämään osajapankin palveluja?

Osaajapankin kehittämistyön tavoitteena tulisi olla, että pankkia todella käytettäisiin ja se toimisi osana työyhteisöjen arkea. Osajapankkien kehittäminen edellyttää selkeitä pelisääntöjä siitä ketä pankkiin otetaan ja millä kriteereillä. Jos osajapankin kehittäminen lähtee työnantajan tarpeista, hän on ensisijaisesti kiinnostunut henkilöiden todellisesta osaamisesta.

6.2 Osaajapankin sisältö ja tiedon luotettavuus

Kehitystyön keskeinen kysymys on miten määrittää osaajapankin rooli ja profiili. Onko osaajapankin tarkoitus olla ainoastaan lista olemassa olevista kouluttajista ja eri kulttuurien osaajista vai onko tarkoituksena myös välittää työtä ja työntekijöitä? Aikaisemmin on kokeiltu palvelua (Kyky.net palvelu), jossa osaajan oli itse mahdollista laittaa tietonsa verkkoon. Osaamistasoa ei arvioitu millään tavoin. Palvelu ei saavuttanut suurta käyttäjämäärää, joten onkin syytä pohtia, onko tämän tapaiselle palvelulle riittävästi kysyntää.

Haastatteluissa korostettiin, että pankin toimintakriteerejä pitää tarkkaan harkita. Osaajapankissa olevien henkilöiden osaamisesta ”tulisi olla joitakin takeita” ja heidän tulisi täyttää tietyt ammatilliset kriteerit. Kriteereitä mainittiin mm. koulutustausta, monipuolinen työkokemus, mahdollinen esimiestyökokemus ja viestintätaidot.

Osaajapankissa tulisikin selvittää, kuinka vastataan palvelun laadusta sekä osaajarekisterissä olevien henkilöiden osaamisesta. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla henkilökohtainen haastattelu jokaisen osaajarekisteriin haluavan henkilön kanssa. Tämä on kuitenkin paljon resursseja vievä vaihtoehto.

Osaajapankin luotettavuudessa ja tavoitettavuudessa oleellista olisi luoda kaikista osaajapankeista löytyvistä henkilöistä yhtenäinen esittely ja ansioluettelo, joista kävisi ilmi henkilön koulutustausta ja erikoisosaaminen. Internet-yhteydet mahdollistaisivat osaajarekisterin toteutuksessa erilaiset multimediaratkaisut (video, valokuva, jne.), joista tietoa hakeva taho saisi konkreettisen tiedon osaajarekisterissä olevan henkilön kyvyistä ja osaamisesta.

Kouluttajista voisi olla lyhyt esittely, josta kävisi ilmi hänen koulutustapansa ja -tyylinsä. Tällaiset ratkaisut ovat nykytekniikalla melko vaivattomasti toteutavissa ja ne lisäävät oleellisesti palvelun konkreettisuutta. Esimerkiksi vastaavalla tavalla toteutettu sähköinen taiteilijapankki (ArsNet) on todettu käytännössä erittäin toimivaksi malliksi.

Muodollisen osaamisen (koulutus, suoritettut tutkinnot, Suomessa hankittu työkokemus) määriteltä taso asettaa etniset vähemmistöt helposti heikompaan asemaan. Osaajapankin tulisikin pystyä hyödyntämään yhdenvertaisesti ja monipuolisesti myös eri vähemmistöryhmien osaamista. Miten maahanmuuttajien osaamista voitaisiin tuoda esille osaajapankin avulla? Tutkintojen ja työkokemuksen vastaavuuden arvioiminen on varmaan yksi vaihtoehto. Myös tämä näkökulma tulisi ottaa huomioon suunnittelussa.

Vastaajat esittivät lisäksi, että osaajapankeista voisi löytyä *maa- ja kulttuurikohtaisia tietopaketteja*, joista tulisi esille kunkin maan kulttuuri, historia sekä tämän hetkinen poliittinen tilanne. Kyselystä kävi ilmi, että ihmisillä ei ole työssään aikaa etsiä tietoa kulloinkin tarvitsemastaan maasta tai kulttuurista. Tällöin olisi hyvä, jos kaikki tieto löytyisi samasta paikasta ja esimerkiksi linkitysten avulla olisi mahdollista paitsi löytää perustietoa kulttuurista ja historiasta. Samalla kertaa voisi löytyä kouluttajan tai tämän kulttuurin edustajan yhteystiedot, jolta voisi pyytää lisätietoa tai koulutusta tarvitsemastaan osa-alueesta.

Kyselyssä erityisesti oppilaitosten edustajat kokivat tarpeelliseksi sähköisen oppimateriaalin sijoittamisen verkkoon. Tällainen sähköinen oppimateriaali saattaisi olla sijoitettavissa osaajapankin yhteyteen. Oppimateriaalin yhteydessä tulisi olla alan asiantuntijan yhteystiedot. Mikäli asiantuntija olisi itse laatinut sähköisen oppimateriaalin, se voisi samalla toimia hyvänä työnäytteenä asiantuntijan ammattitaidosta.

Haastatteluissa ehdotettiin, että osaajapankki voitaisiin jakaa osa-alueisiin käyttäen jakoperusteena eri osaaja-alueita. Lisäksi maahanmuuttajajärjestöiden osaaminen ja toiminnan esittely voisi olla yhtenä alueena osaajapankissa.

6.3 Osaajapankin sijainti ja ylläpito

Osaajapankin ja vastaavien verkkopalveluiden haasteena on niiden projektiluontoisuus. Pitäisikö pohtia miten palvelun jatkuvuus ja kehittämistyö pystytään takaamaan. Tietokannan päivittämiseen liittyvät kysymykset tulisi ottaa tarkasti huomioon. Ylläpitotahon löytäminen ja toiminnan rahoitus saattavat muodostua esteeksi palvelun kehittämiselle ja toiminnan jatkamiselle. Tämän vuoksi todennäköisesti tulevaisuudessa olisi tarvetta ennen kaikkea valtakunnalliselle monikulttuuriselle tietopalvelulle. (Pakarinen, Mikko: Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta, Sitran raportteja 36, Helsinki 2004.)

Minne mahdollinen osaajapankki voitaisiin sijoittaa ja kuka sitä pitäisi yllä? Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että ylläpitäjätahona tulisi olla toiminnaltaan tarpeeksi kattava ja tunnettu organisaatio (viranomainen, koulutusorganisaatio jne.), jolloin osaajapankki saavuttaisi paremmin kohdeyhmänsä. Yleisesti luotettavaksi tiedetty palvelun ylläpitäjä edesauttaisi palvelun markkinointia ja käyttöasteen kasvua.

Internetistä löytyvän tiedon ongelmana on tiedon luotettavuus. Voiko käyttäjä luottaa siihen, että tieto on oikeaa ja ajanmukaista? Yleisesti tunnettu palveluntarjoaja on yksi avainkriteereistä, joilla sähköisen tiedon hakija määrittää tiedon luotettavuutta ja sitä kautta tiedon käytettävyyttä omassa työtehtävässä ja organisaatiossa.

Tärkeää on pankin profilointi ja asiakaskohderyhmistä päättäminen. Halutaanko profiloitua julkishallinnon maahanmuuttotyön tarpeisiin vastaavaksi ja samalla maahanmuuttajille työmahdollisuuksia luovaksi pankiksi vai onko pääpaino työnantajien tarpeisiin vastaamisessa ammattihenkilöstön, sekä maahanmuuttajien että kantasuomalaisten, osaajapankissa, johon liittyy monikulttuurinen näkökulma? Tämä valinta vaikuttaa selkeästi osaajapankin käyttöön ja asiakasryhmiin.

Markkinoinnista tehokkaimpina ja tarkoituksenmukaisimpina keinoina pidettiin tiedon leviämistä ns. suusta suuhun. Uskottiin, että tieto hyvästä palvelusta leviää alan piireissä nopeasti. Osaajapankin ehdotettiin olevan kiinteä osa jotakin sähköistä palvelua, jolla on jo melko vakiintunut käyttäjäkunta julkishallinnon työntekijöiden keskuudessa. Jos osaajapankki yhdistettäisiin tällaiseen palveluun, se säästäisi lisäksi resursseja sekä päällekkäiskustannuksia, joita syntyy usean eri tietokannan ylläpitämisestä ja päivittämisestä.

Ehdotettuja ylläpitäjätahoja haastatteluissa tuli esille Helsingin työvoimapalvelu, tulkkipalvelukeskus, Sosiaalialan osaamiskeskus, Uudenmaan TE -keskus, kulttuurikeskus Caisa.

6.4 Osaajapankkipalvelujen koordinointi

Selvityksen mukaan maahanmuuttotyössä hyödynnettävien sähköisten palvelujen tulisi olla kansallisella tasolla laajemmin koordinoitu, jotta palvelut tavoittaisivat mahdollisimman hyvin kohderyhmänsä. Maahanmuuttotyön ja monikulttuurisen yhteistyön yhteinen portaali koordinoisi tiedon alueellisesta osaamisesta ja tietolähteistä.

Maahanmuuttajille suunnatut verkkopalvelut eivät varsinaisesti poista henkilökohtaisen, fyysisen palvelun tarvetta, vaan verkkopalveluiden rooli olisi enemminkin tukea ja vahvistaa henkilökohtaisia palveluita. Hyvänä puolena verkkopalveluissa on niiden saatavuus sielläkin, missä muuta palvelua ei ole tarjolla. Verkkopalvelut eivät ole riippuvaisia ajasta tai paikasta, vaan tietoa tarvitsevan on mahdollista saada tarvitsemansa tieto välittömästi.

Monikulttuurisuudesta aiheutuvat haasteet kohdataan ja käsitellään pääosin paikallistasolla, mutta paikallistasolla toimiviksi todettuja malleja ja käytäntöjä voitaisiin siirtää ja levittää valtakunnallisen verkkopalvelun kautta. (Pakarinen, Mikko: Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta, Sitran raportteja 36, Helsinki 2004.)

Osaajapankin suunnittelussa ja toteutuksessa olisi hyvä pohtia eri tasojen toimijoiden roolit ja tehtävät sekä kehittää jo olemassa olevia palveluita niin, että niihin jo sijoitetut resurssit ja osaaminen saavat jatkuvuutta.

Osaajapankin kehittämistyötä varten on olemassa hyvät ja toimivat verkostot. Lisäksi hankkeen on mahdollista vaihtaa kokemuksia toimivista malleista jo olemassa olevien sähköisten tietopankkien kanssa. Seudullinen näkökulma on yhä tärkeämpi kehitettäessä palveluja tulevaisuudessa. Näin ollen on tärkeää, että osaaja - ja infopalvelujen kehittämistä jatketaan seudulliselta pohjalta.



Liite 1

HAASTATTELURUNKO

MONIKULTTUURINEN TYÖYHTEISÖ

Monikulttuurinen työyhteisö - rikaste vai rasite?

- esimiestyön kannalta
- organisaation työilmapiirin/organisaatiokulttuurin kannalta
- yksittäisen työntekijän kannalta

Millaisena koet monikulttuurisen / kansainvälisen työyhteisön? (kuvaile)

- monikulttuurisuuden mukanaan tuomat haasteet
- monikulttuurisuuden tuoman hyödyt

Millaisia haasteita kansainvälisessä/monikulttuurisessa työyhteisössä esiintyy?

- ensisijaiset haasteet monikulttuurisessa työyhteisössä ovat?
- esimiestyössä/johtamisessa
- tiimityöskentelyssä
- työntekijöiden osaamisen kehittämisessä

Miten olette pyrkineet ratkaisemaan monikulttuurisessa työyhteisössä esiintyneitä haasteita?

- toimintamallit/käytännöt, joilla ratkaistaan monikulttuurisen työyhteisön haasteita

Miksi organisaatioonne on palkattu monikulttuurisia/kansainvälisiä työntekijöitä?

- aiotteko tulevaisuudessa rekrytoida lisää monikulttuurisia työntekijöitä?
- perustelet: miksi tai miksi ei

HENKILÖSTÖN OSAAMINEN JA KEHITTÄMINEN

Millaisia henkilöstön osaamiseen ja työskentelyyn kansainvälisessä toimintaympäristössä liittyviä kehittämistarpeita organisaatiollanne on?

- kehittämistarpeet liittyen?
- henkilöstön osaamiseen (yksilöt),
- organisaation toimintatapaan/kulttuuriin?
- kerro tarkemmin osa-alueista, joilla organisaatiollanne on tarvetta vahvistaa henkilöstön osaamista? (esim. tiimityö, maa- ja kulttuurikohtainen osaaminen, kotouttamiseen liittyvä tieto, kielitaito, jne.)

Millaista henkilöstön osaamista organisaationne tulevaisuudessa erityisesti tarvitsee?

- mainitse kolme kriittistä tekijää
- mistä tai miten tällaista osaamista on mahdollista organisaatioonne saada?

Millaista henkilöstön osaamiseen liittyvää koulutusta organisaatiossanne on tähän mennessä toteutettu?

- kuvaile koulutusta/koulutuksia
- oliko koulutus hyödyllinen? Miksi/miksi ei? Perustele.
- millainen koulutus olisi mielestäsi tehokkain ja hyödyllisin organisaatiossanne? (esim. työpajat, luennot, koulutuspäivät, jne.) Perustele.
- miten sait tiedon koulutuksesta?

Miten olette ajatelleet tulevaisuudessa kehittää henkilöstönne osaamista?

- kurssit, kehittämishankkeet, työpajat jne.?
- miksi olette päätyneet näihin kehittämismalleihin?

Millaista osaamista erityisesti tarvitsisit nykyisessä työtehtävässasi?

Millaista koulutusta erityisesti tarvitsisit nykyisessä työtehtävässasi?

TIETO- JA OSAAJAPANKIT

Oletko käyttänyt tai ollut tietoinen sähköisistä osaajapankeista?

Jos olet, vastasiko osaajapankkien sisältö odotuksiasi?

- perustele miksi vastasi/miksi ei vastannut?

Millaista tietoa osaajapankeista tulisi mielestäsi löytyä?

Millaisessa roolissa osaajapankit mielestäsi ovat suunniteltaessa henkilöstön kouluttamista ja kehittämistä?

- millaisena työvälineenä koet osaajapankkien olevan? Perustele.
- sähköisten osaajapankkien vahvuudet ja kehittämistarpeet?

Liite 2

Haastatellut henkilöt

<i>Riitta Dincay</i> , projektipäällikkö	Vantaan kaupunki, VASAMA -hanke
<i>Seniha Djhangir</i> , projektipäällikkö	Seudullinen Monikulttuurinen Tietopalvelukeskus (Selma)
<i>Eija Hanni</i> , kehittämispäällikkö	Helsingin kaupunki, koulutus - ja kehittämiskeskus KOUKE
<i>Liisa Huokuna</i> , henkilöstökeskuksen johtaja	Espoon kaupunki, Henkilöstökeskus
<i>Leena Oksanen</i> , maahanmuuttajatyön koordinaattori	Espoon kaupunki, Maahanmuuttajatyön palveluyksikkö
<i>Eila Jaakkola</i> , erityissuunnittelija	Uudenmaan TE-keskus
<i>Sanna Lyly</i> , suunnittelija	Vantaan kaupunki, henkilöstökeskus, työnantajapalvelut
<i>Johanna Maula</i> , johtaja	Helsingin kaupunki, kulttuurikeskus CAISA
<i>Jaakko Pajula</i> , toimitusjohtaja	Helsingin Yrittäjät
<i>Anu Riila</i> , maahanmuuttaja-koordinaattori	Helsingin kaupunki
<i>Sari Rinne</i> , koulutusassistentti	Vantaan kaupunki, henkilöstökeskus, työnantajapalvelut
<i>Sampsa Saralehto</i> , toimitusjohtaja	Espoon kauppakamari
<i>Marja-Leena Sipilä</i> , toimitusjohtaja	Espoon Seudun Uusyrityskeskus

Kirjalliset lähteet

Hankesuunnitelma, Monikulttuurinen tietopalvelukeskus
Pakarinen, Mikko: Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta, Sitran raportteja 36,
Helsinki 2004
Savileppä, Anna: Tavoitteena monimuotoinen työyhteisö Espoon kaupungilla,
Raportteja Espoosta 6/2003, Espoo 2003.

Sähköiset lähteet

Arsmedia-projekti
www.arsnet.fi

Caisan Infopankki
www.caisa.hel.fi/

Maailma haasteena -projekti
www.edu.fi/projektit/maailmahaasteena/

Maailman musiikin keskuksen Immigres-rekisteri
www.globalmusic.fi/immigres/frames.html

Muuttoliike- ja etnisyytutkimuksen verkosto (MEV)
www.migrationinstitute.fi/mev/mev.asp

www.osaajapankki.net

SEIS-projektin kouluttajarekisteri
www.join.fi/seis

Seudullinen Monikulttuurinen Tietopalvelukeskus (Selma)
www.selma-net.fi

Suomen Pakolaisapu, ohjaajarekisteri
www.pakolaisapu.fi

Taru-projektin taiteilijarekisteri
www.taru.info

www.tietoyhteiskunta.fi

Uusyrityskeskusten
www.jatkajat.fi

ISBN 952-448-129-4 ISSN 1236-388X (sid.)
ISBN 952-448-130-8 ISSN 1236-388X (PDF)

Uudenmaan liitto | Nylands förbund

Aleksanterinkatu 48 A | 00100 Helsinki
Alexandersgatan 48 A | 00100 Helsingfors | Finland
puh. | tfn +358 (0)9 4767 411 | fax +358 (0)9 4767 4300
toimisto@uudenmaanliitto.fi | www.uudenmaanliitto.fi

