



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

# TIETO- JA KIRJASTOPALVELUJEN AMMATTITUTKINTO 2015

Määräys 69/011/2015

© Opetushallitus

Määräykset ja ohjeet 2015:53

ISBN 978-952-13-6210-1 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-8888 (verkkojulkaisu)

Taitto: Grano Oy

[www.oph.fi/julkaisut](http://www.oph.fi/julkaisut)



10.12.2015

69/011/2015

Voimassaoloaika: **1.1.2016 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:  
**L 631/98, 13 § 2 mom.**

Kumoaa Opetushallituksen määräyksen  
**13.2.2014 nro 3/011/2014**

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

## TIETO- JA KIRJASTOPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.1.2016 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitettu tutkinnon suorittaminen voidaan saattaa loppuun tutkinnon perusteiden 13.2.2014 nro 3/011/2014 mukaisesti 31.12.2017 mennessä tai perusteiden 2.8.2010 nro 47/011/2010 mukaisesti 31.7.2016 mennessä.

Tutkintotoimikunta ja tutkinnon järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

  
Aulis Pitkälä

Opetusneuvos

  
Minna Bälint

LIITE

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon perusteet 2015

# SISÄLTÖ

<b>I</b>	<b>Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon osat ja muodostuminen .....</b>	<b>5</b>
<b>II</b>	<b>Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi .....</b>	<b>6</b>
	1. Kirjaston asiakaspalvelu.....	6
	2. Kirjaston sisältöpalvelut .....	10
	3. Kirjastoautopalvelut .....	12
	4. Kuljetusalan perustason ammattipätevyys .....	14
	5. Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut .....	19
	6. Kokoelmatyö .....	22
	7. Mediaohjaus .....	24
	8. Oppimisen palvelut .....	26
	9. Tapahtumatuotanto .....	28
	10. Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut .....	31
	11. Viestintä ja markkinointi.....	33
	<b>Liite.Tutkinnon kuvaus .....</b>	<b>35</b>

# I Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon osat ja muodostuminen

## Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto

<b>Pakollinen tutkinnon osa</b> 1. Kirjaston asiakaspalvelu	
<b>Kirjastopalvelujen osaamisala</b>	<b>Kirjastoautopalvelujen osaamisala</b>
<b>Osaamisalan pakollinen tutkinnon osa</b> 2. Kirjaston sisältöpalvelut	<b>Osaamisalan pakolliset tutkinnon osat</b> 3. Kirjastoautopalvelut 4. Kuljetusalan perustason ammattipätevyys
<b>Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kirjastopalvelujen osaamisalalla kaksi tutkinnon osaa ja</li><li>- Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla yhden tutkinnon osan.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>5. Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut</li><li>6. Kokoelmatyö</li><li>7. Mediaohjaus</li><li>8. Oppimisen palvelut</li><li>9. Tapahtumatuotanto</li><li>10. Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut</li><li>11. Viestintä ja markkinointi</li></ul> <b>Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla valinnaisena tutkinnon osana voi olla tutkinnon osa</b> 2 Kirjaston sisältöpalvelut	

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto muodostuu neljästä tutkinnon osasta. Kirjastopalvelujen osaamisalalla tutkinto muodostuu yhdestä kaikille pakollisesta tutkinnon osasta, yhdestä osaamisalan pakollisesta tutkinnon osasta sekä kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla tutkinto muodostuu yhdestä kaikille pakollisesta tutkinnon osasta, kahdesta osaamisalalle pakollisesta tutkinnon osasta sekä yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta.

## **II Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi**

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset määrittävät, mitä tutkinnon suorittajan tulee osata suorittaessaan kyseistä tutkinnon osaa. Ammattitaidon osoittaminen -kohdassa määritellään, mitä tutkinnon suorittaja tekee osoittaakseen ammattitaitonsa. Tutkintotilaisuudessa osoitettava ammattitaito arvioidaan hyväksytyin suorituksen kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivat työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat, joilla on riittävä suoritettavaan tutkintoon liittyvä ammattitaito ja riittävä perehtyneisyys arviointiin ja suoritettavan tutkinnon perusteisiin.

### **1. Kirjaston asiakaspalvelu**

#### **Ammattitaitovaatimukset**

Tutkinnon suorittaja osaa

- noudattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteita
- hoitaa kirjaston asiointiympäristön toimivuuteen liittyviä asioita
- opastaa asiakkaita palvelujen käytössä
- hoitaa aineiston saatavuus-, saavutettavuus- ja lainauspalveluja
- toimia työyhteisön jäsenenä.

#### **Ammattitaidon osoittaminen**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla kirjaston asiakaspalvelussa asiakkaiden neuvonnassa, palvelujen käytön opastuksessa sekä lainaus- ja palautuspalveluissa. Lisäksi ammattitaito osoitetaan huolehtimalla kirjaston asiointi- ja työympäristön toimivuudesta. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja noudattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteita.	
	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii asiakastyössä asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja eettisiä periaatteita noudattaen</li><li>• toimii organisaation arvojen, palveluajatuksen, sääntöjen ja laatutavoitteiden mukaisesti</li><li>• soveltaa kestävän kehityksen ja monikulttuurisuuden periaatteita</li><li>• palvelee eri käyttäjäryhmiä siten, että suunnittelee ja toteuttaa palvelun yhdessä asiakkaan kanssa ottaen huomioon asiakkaan palvelutarpeen ja omatoimisuuden</li><li>• noudattaa asiakaspalveluun kytkeytyviä säädöksiä, mukaan lukien tietoturvasta huolehtimisen</li><li>• hoitaa asiakaspalvelua sujuvasti kasvokkain, puhelimitse ja verkossa</li><li>• kirjaa asiakkaiden palvelutarpeita ja palautetta kehittääkseen toimintaa</li><li>• tunnistaa palvelun rajat ja ohjaa asiakkaita asiassa eteenpäin</li><li>• palvelee sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä sekä toistuvat asiakaspalvelutilanteet yhdellä muulla kielellä</li><li>• priorisoi järkevästi tehtäviä palvelun ruuhkatilanteissa</li><li>• osallistuu haastavien asiakaspalvelutilanteiden ratkaisemiseen, tunnistaa muiden toimijoiden roolit ja pyytää apua tarvittaessa.</li></ul>
Tutkinnon suorittaja hoitaa kirjaston asiointiympäristön toimivuuteen liittyviä asioita.	
	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tekee huolellisesti kirjaston avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät tehtävät</li><li>• huolehtii kirjaston opasteiden selkeydestä ja ajantasaisuudesta</li><li>• käyttää asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja, kirjastopalveluihin liittyviä laitteita</li><li>• huolehtii työasemien ja kirjaston tilojen ajanvarauksista</li><li>• valvoo lainaus- ja palautuslaitteiden toimintaa</li><li>• hyllyttää ja järjestää aineistoa</li><li>• huolehtii omalta osaltaan hävikin estämisestä, järjestyksenpidosta ja kirjaston siisteydestä</li><li>• huolehtii omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta sekä noudattaa kirjaston pelastussuunnitelmaa ja turvallisuusjärjestelyjä.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja opastaa asiakkaita palvelujen käytössä.**

**Tutkinnon suorittaja**

- huolehtii kirjaston käytön opastuksesta ja neuvonnasta asiakkaille
- ottaa vastaan uusien kirjastokorttien tai käyttölupien hakemukset
- huolehtii kirjaston käyttösääntöihin ja asiakasmaksuperusteisiin perehdyttämisestä
- opastaa asiakkaita kirjaston laitteiden ja koneiden käytössä sekä asiakkaiden omien laitteiden käytössä kirjaston palveluperiaatteiden mukaan
- opastaa asiakkaita verkkoympäristössä
- hoitaa kirjaston myyntitoimintaa tai ilmaisjakelua.

**Tutkinnon suorittaja hoitaa aineiston saatavuus-, saavutettavuus- ja lainauspalveluja.**

Lainaus- ja palautuspalvelut

**Tutkinnon suorittaja**

- rekisteröi lainaukset ja palautukset huolellisesti
- selvittää lainaustoimintaan liittyviä epäselvyyksiä
- ottaa vastaan palvelu- ja myöhästymismaksuja ymmärtäen maksujen perintäkäytännöt
- rekisteröi uusia lainaajia ja päivittää lainaustietoja
- soveltaa asiakasrekisterin hoitamisessa ja käytössä tietoturvasäädöksiä
- tarkistaa palautetun aineiston kunnon ja tekee tarvittavat toimenpiteet
- hoitaa aineiston uusinnat
- hoitaa aineiston lajittelua ja muita asiakaspalvelun taustatehtäviä

Aineistovarausten käsittely ja kaukolainaus

- käsittelee varauksia ja niihin liittyvää asiakasviestintää
- hoitaa kauko- ja seudullisia palveluja soveltaen sovittuja käytäntöjä
- hoitaa kaukopalvelua kustannustietoisesti kirjastoverkostoa hyödyntäen.



## Tutkinnon suorittaja toimii työyhteisön jäsenenä.

### Tutkinnon suorittaja

- seuraa yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia kirjaston näkökulmasta ja reagoi muutoksiin omassa työssään
- hankkii eri lähteistä työssään tarvitsemaansa tietoa monipuolisesti ja asiakkaiden tarpeet huomioiden
- palvelee organisaation sisäisiä asiakkaita ja huolehtii tiedonkulusta työyhteisön sisällä
- toimii työssään tuloksellisesti, taloudellisesti sekä hyvässä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa
- suunnittelee ajankäyttöään ja huolehtii työkyvystään ja jaksamisestaan
- hyödyntää organisaation työhyvinvointipalveluja
- tunnistaa epäasiallisen kohtelun työyhteisössä ja kanavat asioiden käsittelyyn.

## 2. Kirjaston sisältöpalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hakea asiakkaiden tarvitsemaa tietoa sekä tukea asiakkaita itsenäisessä tiedonhankinnassa
- esitellä erilaisia aineistoja ja opastaa asiakkaita niiden käytössä
- hyödyntää aineiston sijainti- ja kuvailutietoja asiakkaita palvellessaan.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuottamalla asiakkaille sisältöpalveluja. Ammattitaito osoitetaan hankkimalla asiakkaille tietoa, tukemalla asiakkaita itsenäiseen tiedonhankintaan, esittelemällä erilaisia aineistoja sekä opastamalla niiden käyttöön. Ammattitaidon osoittaminen edellyttää aineiston sijainti- ja kuvailutietojen hyödyntämistä.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

<b>Tutkinnon suorittaja hakee asiakkaiden tarvitsemaa tietoa sekä tukee asiakkaita itsenäisessä tiedonhankinnassa.</b>	
	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää asiakkaan tiedontarpeen asiakasta haastattelemalla</li><li>• etsii asiakkaille tietoa käytössä olevista tiedonlähteistä sekä paikantaa aineistoa ja selvittää saatavuuden</li><li>• arvioi tiedonhakutuloksia ja tiedon sopivuutta yhdessä asiakkaan kanssa</li><li>• tukee asiakkaita itsenäisessä tiedonhaussa, tietolähteiden valinnassa ja hakutuloksen arvioinnissa</li><li>• käyttää asiakaspalvelussa oman kirjaston ja muiden kirjastojen kokoelmätietokantoja sekä yhteistietokantoja.</li></ul>
<b>Tutkinnon suorittaja esittelee erilaisia aineistoja ja opastaa niiden käytössä.</b>	
	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• esittelee ja suosittelee aineistoa eri menetelmin monipuolisesti</li><li>• opastaa asiakkaita e-aineistojen ja niihin liittyvien palvelujen käytössä</li><li>• opastaa asiakkaita sähköisessä asiointissa</li><li>• kokoaa aihe- tai aineistopakettien valitulle asiakasryhmälle</li><li>• kertoo asiakkaalle kirjaston hankinta-, valinta- ja poistoperiaatteista</li><li>• esittelee asiakkaille saatavilla olevaa tiedotemateriaalia.</li></ul>
<b>Tutkinnon suorittaja hyödyntää aineiston sijainti- ja kuvailutietoja asiakkaita palvellessaan.</b>	
	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• hyödyntää sijaintitietoja asiakkaita palvellessaan</li><li>• käyttää kuvailutietoja ja oppaita asiakasta palvellessaan</li><li>• käyttää tuloksellisesti kirjaston kirjastojärjestelmää ja omia tietokantoja osoittaen ymmärtävänsä luetteloinnin ja sisällönkuvailun periaatteet.</li></ul>

### 3. Kirjastoautopalvelut

#### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- suunnitella ja toteuttaa kirjastoautopalveluja
- arvioida, raportoida ja huolehtia kirjastoauton huoltotoimista
- kuljettaa kirjastoautoa.

#### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa kirjastoauton palvelutapahtumissa, joissa hän hyödyntää tietotekniikkaa ja muita laitteita. Lisäksi tutkinnon suorittaja seuraa kirjastoauton huoltotoimien tarvetta. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

#### Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa kirjastoautopalveluja.	
	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kartoittaa kirjastoauton kannalta keskeisiä asiakasryhmiä ja niiden palvelun tarpeita</li><li>• osallistuu kirjastoautopalvelujen, mm. reittien suunnitteluun ja toteutukseen toimien joustavasti erilaisten asiakasryhmien palvelutarpeiden ja olosuhteiden mukaan.</li></ul>

<p>Kirjastoautossa työskentely</p> <p>Työskentely yhteistyössä koko kirjasto-organisaation kanssa</p>	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii itsenäisesti palvelujen sujuvuudesta aikataulujen puitteissa</li> <li>• huolehtii oma-aloitteisesti turvallisuudesta, siisteydestä ja viihtyisyydestä kirjastoautossa</li> <li>• käyttää kirjastoauton tietoteknisiä ja muita laitteita ja niiden sovelluksia itsenäisesti</li> <li>• käyttää tarvittaessa kirjastoauton ohjekirjoja</li> <li>• tekee itsenäisiä ratkaisuja yllättävissä tilanteissa ja tiedottaa niistä oma-aloitteisesti.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ohjaa asiakkaita koko kirjastoverkoston palveluihin</li> <li>• välittää tietoa kirjastoauton eri asiakasryhmien palvelutarpeista esimiehelle ja muihin kirjastoyksiköihin.</li> </ul>
<p><b>Tutkinnon suorittaja arvioi, raportoi ja huolehtii kirjastoauton huoltotoimista.</b></p>	
	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa kirjastoauton päivittäisen tarkistuksen ja tarvittavat huolto-toimet</li> <li>• tulkitsee kirjastoauton vikailmoituksia</li> <li>• tuntee käytössä olevan kirjastoauton tekniset ominaisuudet</li> <li>• huolehtii auton määräaikaishuoltoon, tarvittaviin korjauksiin ja katsastamiseen viemisestä.</li> </ul>
<p><b>Tutkinnon suorittaja kuljettaa kirjastoautoa.</b></p>	
	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• on suorittanut C-ajokorttiluokan ajo-oikeuden</li> <li>• on suorittanut kuorma-autonkuljettajilta edellytettävän kuljetusalan perustason ammattipätevyyden</li> <li>• kuljettaa kirjastoautoa turvallisesti ja aikataulussa pysyen.</li> </ul>

## 4. Kuljetusalan perustason ammattipätevyys

Opiskelijan tai tutkinnon suorittajan on suoritettava kuljetusalan perustason ammattipätevyys Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2003/59/EY maanteiden tavara- ja henkilöliikenteen kuljettajien vaatimusten mukaisesti sellaisena kuin se on viety Suomen kansalliseen lainsäädäntöön (laki 273/2007 ja asetus 640/2007). Asetuksessa 640/2007 on määritelty mm. tarkemmin määräykset ennakoivan ajon koulutuksesta.

Perustason ammattipätevyiden hankkimiseen sisältyy opetusta kaikissa tässä opintokokonaisuudessa tai tutkinnon osassa luetelluissa oppiaineissa. Tämän perustason ammattipätevyyteen liittyvän koulutustason keston on oltava 280 tuntia. Kunkin opiskelijan tai tutkinnon suorittajan on saatava vähintään 20 tuntia henkilökohtaista ajo-opetusta asianomaisen luokan ajoneuvolla, joka täyttää vähintään direktiivissä 91/439/ETY vahvistetut kouluajoneuvojen vaatimukset.

Perustason ammattipätevyyttä koskevaan nopeutettuun koulutukseen on sisällytettävä opetusta kaikissa tässä opintokokonaisuudessa tai tutkinnon osassa luetelluissa oppiaineissa. Sen keston on oltava 140 tuntia. Kunkin opiskelijan tai tutkinnon suorittajan on saatava vähintään 10 tuntia henkilökohtaista ajo-opetusta asianomaisen luokan ajoneuvolla, joka täyttää vähintään direktiivissä 91/439/ETY vahvistetut testiajoneuvojen vaatimukset.

Direktiivin mukaiselle koulutukselle tulee olla kansallisen valvojan viranomaisen lupa.

Oppiaineluettelon osat 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 ja 3.6 ovat pakollisia kaikille direktiivin mukaisille tavara- ja henkilöliikenteen kuljettajille ja osat, 1.4, 2.2 ja 3.7 ovat pakollisia suoritettaessa tavaraliikenteen ammattipätevyyttä ja osat 1.5, 1.6, 2.3 ja 3.8 suoritettaessa henkilöliikenteen ammattipätevyyttä.

### Oppiaineiden tavoitteet ja keskeiset sisällöt

#### 1 Turvallisuussääntöihin perustuva järkevä ajokäyttäytymisen parantaminen

##### 1.1 Tavoite on tuntea voimansiirron ominaisuudet sen käytön optimoimiseksi

###### **Keskeiset sisällöt:**

Vääntömomenttiin, tehoon ja moottorin ominaiskulutukseen liittyvät käyrät, käyntinopeusmittarin optimi käyttö, vaihteiston välityssuhteen liittyvät kaaviot

**1.2 Tavoite on tuntea hallintalaitteiden tekniset ominaisuudet ja toiminta ajoneuvon hallitsemiseksi, kulumisen minimoimiseksi ja toimintahäiriöiden ennalta ehkäisemiseksi**  
**Keskeiset sisällöt:**

Hydraulisten jarrupiirien erityisominaisuudet, jarrujen ja hidastinten käyttörajoitukset, jarrujen ja hidastimen yhteiskäyttö, nopeuden ja vaihteiston välityssuhteen yhteyden parantaminen, ajoneuvon inertian hyödyntäminen, hidastus- ja jarrutuskeinojen käyttö alamäessä, toimenpiteet toimintahäiriön varalle

**1.3 Tavoite on osata optimoida polttoaineen käyttö**

**Keskeiset sisällöt:**

Polttoaineen käytön optimointi soveltamalla kohtien 1.1 ja 1.2 tietotaitoa

**1.4 Tavoite on osata kuormittaa ajoneuvo turvallisuussääntöjen ja ajoneuvon tarkoituksenmukaisen käytön mukaisesti**

**Keskeiset sisällöt:**

Ajoneuvon liikkeessä vaikuttavat voimat, vaihteiston välityssuhteiden käyttö ajoneuvon kuorman ja tieprofiilin mukaan, ajoneuvon tai ajoneuvoyhdistelmän hyötykuorman määrittäminen, hyötytilavuuden määrittäminen, kuormituksen jakautuminen, akselin ylikuormituksen seuraukset, ajoneuvon vakaus ja painopiste, pakkausten ja kuormalaivojen tyypit, tärkeimmät lukitusta edellyttävät tavaraluokat, kiilaus- ja lukitusmenetelmät, lukitushihnojen käyttö, lukituslaitteiden tarkistus, käsittelylaitteiden käyttö, suojapeitteiden asettaminen ja poistaminen

**1.5 Tavoite on pystyä huolehtimaan matkustajien turvallisuudesta ja mukavuudesta**

**Keskeiset sisällöt:**

Pitkittäisten ja poikittaisten liikkeiden hallinta, tienkäytön jakaminen, sijainti ajoradalla, pehmeä jarrutus, akselinylityksen hallinta, erityisinfrastruktuurien käyttö (julkiset alueet, erikoiskaistat), turvallisen ajamisen ja kuljettajan muiden tehtävien välisten ristiriitojen ratkaiseminen, vuorovaikutus matkustajien kanssa, tiettyjen matkustajaryhmien kuljettamiseen liittyvät erityispiirteet (vammaiset, lapset)

## **1.6 Tavoite on osata kuormittaa ajoneuvo turvallisuussääntöjen ja ajoneuvon tarkoituksenmukaisen käytön mukaisesti**

### **Keskeiset sisällöt:**

Ajoneuvon liikkeessä vaikuttavat voimat, vaihteiston välityssuhteiden käyttö ajoneuvon kuorman ja tieprofiilin mukaan, ajoneuvon tai ajoneuvoyhdistelmän hyötykuorman määrittäminen, kuormituksen jakautuminen, akselin ylikuormituksen seuraukset, ajoneuvon vakaus ja painopiste

## **2 Säännösten soveltaminen**

### **2.1 Tavoite on tuntea tieliikenteen sosiaalinen ympäristö ja siihen liittyvä säännöstö**

#### **Keskeiset sisällöt:**

Kuljetusalan enimmäistyöajat; asetusten (ETY) nro 3820/85 ja (ETY) nro 3821/85 periaatteet, soveltaminen ja seuraukset; seuraamukset ajopiirturin käyttämättä jättämisestä, virheellisestä käytöstä tai väärentämisestä; tieliikenteen sosiaalisen ympäristön tunteminen: kuljettajan oikeudet ja velvollisuudet perustason ammattipätevyyden ja jatkokoulutuksen osalta

### **2.2 Tavoite on tuntea tavarankuljetusta koskeva säännöstö**

#### **Keskeiset sisällöt:**

Kuljetusluvut, tavarankuljetusta koskevien vakiosopimusten velvoitteet, kuljetussopimukseen kuuluvien asiakirjojen laadinta, kansainväliset kuljetusluvut, tavarankansainvälisessä tiekuljetuksessa käytettävästä rahtisopimuksesta tehdyn yleissopimuksen (CRM-sopimuksen) velvoitteet, kansainvälisen rahtikirjan laadinta, rajanylitys, huolitsijat, tavaroiden mukana olevat erityisasiakirjat

### **2.3 Tavoite on tuntea matkustajien kuljetusta koskeva säännöstö**

#### **Keskeiset sisällöt:**

Erityisryhmien kuljettaminen, bussien turvalaitteet, turvavyöt, ajoneuvon kuormitus

## **3 Terveys, tie- ja ympäristöturvallisuus, palvelu, logistiikka**

### **3.1 Tavoite on tiedostaa liikenteeseen ja työtapaturmiin liittyvät riskit**

#### **Keskeiset sisällöt:**

Kuljetusalan työtapaturmien tyypit, tieliikenteen onnettomuustilastot, raskaiden ajoneuvojen ja linja-autojen osallisuus onnettomuuksiin, inhimilliset, aineelliset ja taloudelliset seuraukset



- 3.2 Tavoite on pystyä ennalta ehkäisemään rikollisuus ja salamatkustajien kuljetus**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Yleinen informaatio, seuraukset kuljettajien kannalta, torjuntatoimenpiteet, tehtävät tarkastukset, kuljettajien vastuuseen liittyvä lainsäädäntö
- 3.3 Tavoite on pystyä ennalta ehkäisemään fyysiset riskit**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Ergonomiaperiaatteet: riskialttiit liikkeet ja asennot, fyysinen kunto, käsittelyharjoitukset, henkilökohtaiset suojavarusteet
- 3.4 Tavoite on tiedostaa fyysisen ja henkisen suorituskyvyn merkitys**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Terveellisen ja tasapainoisen ruokavalion periaatteet, alkoholin vaikutukset, lääkkeet ja muut käyttäytymiseen vaikuttavat aineet, väsymyksen ja stressin oireet, syyt ja vaikutukset, työn ja levon perusrytmin keskeinen merkitys
- 3.5 Tavoite on kyetä arvioimaan hätätilanteita**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Toiminta hätätilanteessa: tilanteen arviointi, tilanteen pahenemisen estäminen, avun kutsuminen paikalle, loukkaantuneiden auttaminen ja ensiavun antaminen, toimenpiteet tulipalon varalta, raskaan tavaraliikenteen ajoneuvossa olevien ja bussimatkustajien evakuoiminen, kaikkien matkustajien turvallisuudesta huolehtiminen, väkivaltilanteissa toimiminen, vahinkoilmoituksen laadinnan periaatteet
- 3.6 Tavoite on osata käyttäytyä yrityksen imagoa tukevalla tavalla**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Kuljettajan käyttäytyminen ja yrityksen imago: kuljettajan työn laadun merkitys yritykselle, kuljettajan eri roolit, kuljettajan työssään kohtaamat henkilöt, ajoneuvon kunnossapito, työn organisointi, riidan seuraukset kaupallisella ja taloudellisella tasolla
- 3.7 Tavoite on tuntee tavarankuljetusten taloudellinen ympäristö ja markkinajärjestelmä**  
**Keskeiset sisällöt:**  
Tiekuljetukset suhteessa muihin kuljetusmuotoihin (kilpailu, rahtaajat), tiekuljetusten eri toimintamuodot (muiden lukuun tehtävät kuljetukset, kuljetuksiin liittyvät toiminnot), kuljetusyritysten päätyyppien ja kuljetuksiin liittyvien toimintojen organisaatiot, erityiskuljetusmuodot

(säiliökuljetukset, kylmäkuljetukset jne.), alan kehitys (palvelujen monipuolistaminen, rautatie-maantiekuljetukset, alihankinnat jne.)

### **3.8 Tavoite on tuntea matkustajakuljetusten taloudellinen ympäristö ja markkinajärjestelmä**

#### **Keskeiset sisällöt:**

Tiekuljetukset suhteessa muihin kuljetusmuotoihin (raideliikenne, yksityisautot), tiekuljetusten eri toimintamuodot, maan rajojen ylittäminen (kansainvälinen liikenne), matkustajayritysten päätyyppien organisaatiot

#### **Arviointi**

Koe suoritetaan, kun säädetty opetus on saatu. Koe saadaan suorittaa vaiheittain kuorma- ja linja-auton kuljettajien ammattipätevyydestä annetun lain 6 §:n 1 momentissa tarkoitetussa koulutuksessa tai ammattiosaamisen näytön tai näyttötutkintosuorituksen yhteydessä, kun kysymys on mainittu lain 15 §:n 1 momentin mukaisesti järjestettävästä kokeesta. Koe on kirjallinen. Koe saadaan järjestää suullisesti ammattiosaamisen näytön tai näyttötutkinnon yhteydessä tai jos se erityisestä syystä, kuten kokelaan lukihäiriön vuoksi, katsotaan tarpeelliseksi. Kokeen on sisällettävä vähintään yksi kysymys oppiaineiden jokaista tavoitetta kohden. Kokeen kaikista kysymyksistä pitää olla yhteensä vähintään 75 % oikein. Kokeen kieli on suomi tai ruotsi, jollei opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämästä koulutuksen järjestämisluvasta muuta johdu. Kokeen arvioijalla on oltava tehtävän edellyttämä asiantuntemus ja ammattitaito.

## 5. Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää hakeutuvien palvelujen ja erityispalvelujen tarvetta ja tiedottaa palveluista
- valmistella ja toteuttaa palvelutapahtuman kohderyhmälle
- tukea ja opastaa asiakkaita erityispalvelujen käytössä.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuottamalla hakeutuvia ja erityisryhmien palveluja. Ammattitaito osoitetaan selvittämällä palvelutarpeita, tiedottamalla palveluista, valmistelemalla ja toteuttamalla palvelutapahtuman (kuten koti- tai laitoskirjastokäynnin tai muun vierailun) sekä tukemalla erityisasiakkaita palvelujen käytössä. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja selvittää hakeutuvien palvelujen ja erityispalvelujen tarvetta ja tiedottaa palveluista.	
Palvelutarpeiden selvittäminen	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• soveltaa organisaation hakeutuvien ja erityispalvelujen palvelustrategiaa tai -suunnitelmaa</li><li>• selvittää hakeutuvien palvelujen kohdeyhteisöjä ja -ryhmiä sekä heidän palvelutarpeitaan ja palvelupaikkojaan</li><li>• selvittää erityispalveluja tarvitsevien yksittäisten asiakkaiden palvelutarpeita sekä palvelujen käytön esteitä</li><li>• selvittää erityisaineistojen ja -laitteiden ja apuvälineiden tarpeen ja käytön sekä tekee tarvittaessa hankintaehdotuksia</li><li>• ottaa vastaan ja hyödyntää hakeutuvia ja erityispalveluja koskevaa asiakas- ja muuta palautetta</li><li>• hyödyntää hakeutuvien palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa kirjaston yhteistyökumppaneita mukaan lukien mahdolliset kolmannen sektorin toimijat</li><li>• soveltaa palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyä ohjeita</li></ul>
Palveluviestintä	<ul style="list-style-type: none"><li>• tiedottaa kirjaston hakeutuvista ja erityispalveluista asiakkaille ja yhteistyökumppaneille</li><li>• informoi esteettömyysasioista ja erityispalveluista henkilökuntaa ja auttaa heitä tunnistamaan erilaisia palvelutarpeita</li><li>• suunnittelee ja valmistaa asiakkaita varten esittelymateriaalia erityispalveluista tai -aineistoista myös verkkoon.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja valmistelee ja toteuttaa palvelutapahtuman kohderyhmälle.**

<p>Aineiston ja laitteiston valinta ja esittelyn valmistelu palvelutapahtumaa varten</p>	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valikoi ja kokoaa aineistoa ja laitteistoa palvelutapahtuman tai palvelukäynnin kohderyhmän ja -paikan mukaan</li><li>• varaa tai tilaa tarvittavaa aineistoa ja laitteistoa</li><li>• valmistautuu esittelemään aineiston, laitteiston ja kirjaston muut erityispalvelut</li></ul>
<p>Palvelutapahtuman toteuttaminen asiakkaan/asiakasryhmän luona</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää yksittäistä palvelutapahtumaa koskevat tarpeet ja toiveet</li><li>• suunnittelee palvelutapahtuman sisällön, aikataulun ja kustannusarvion</li><li>• sopii palvelutapahtuman toteuttamisesta yhteistyökumppaneiden tai muiden siihen osallistuvien kanssa</li><li>• toteuttaa yksin tai yhdessä muiden kanssa asiakasryhmälle suunnatun palvelutapahtuman heille sopivassa paikassa tai tilassa.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja tukee ja opastaa asiakkaita erityispalvelujen käytössä.**

	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• auttaa tarvittaessa asiakkaita saamaan erityispalvelujen käyttöoikeuksia</li><li>• opastaa ja tukee asiakkaita palvelujen, laitteiden ja apuvälineiden käytössä</li><li>• huolehtii palvelujen käyttöohjeiden ymmärrettävyydestä</li><li>• palvelee asiakkaita joustavasti ja asiakaslähtöisesti yksilöllisten palvelutarpeiden mukaisesti</li><li>• hyödyntää kirjastoverkostoa asiakkaita palvellessaan.</li></ul>
--	---

## 6. Kokoelmatyö

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- valita aineistoa
- hankkia aineistoa
- saattaa aineiston käyttökuntoon
- tehdä aineiston varastointiin ja poistoon kuuluvat tehtävät.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa kokoelmatyössä. Ammattitaito osoitetaan aineiston valinta-, varastointi-, poisto- ja hankintatehtävissä sekä saatamalla aineisto käyttökuntoon. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

### Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja valitsee aineistoa.	
Aineistovalinnan tietoperusta ja tehtävät	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa valintaa tehdessään kirjaston kokoelmapolitiikan valintaa koskevia periaatteita</li><li>• osallistuu kokoelman kehittämiseen</li><li>• tekee sovittuja valinnan työtehtäviä oman organisaationsa työnjaon mukaan</li><li>• noudattaa hankintabudjettia ja toimii kustannustietoisesti</li><li>• huomioi kokoelman käyttöasteen tehdessään aineiston valintaa</li><li>• hyödyntää valinnassa asiakaspalautetta, asiakasrakennetta, toimintaympäristöä sekä kehysorganisaatiota koskevaa tietoa</li><li>• seuraa aktiivisesti, perehtyy ja hyödyntää aineiston julkaisuutantoa ja tarjontaa koskevaa tietoa</li><li>• käyttää työssään e-aineiston ja muiden aineistotyyppien valintamenetelmiä</li><li>• osallistuu e-aineiston käyttöönotto tai koekäyttövaiheen tehtäviin</li></ul>
Hankintayhteistyö	<ul style="list-style-type: none"><li>• perehtyy ja osallistuu organisaationsa muiden organisaatioiden kanssa sopimaan hankintayhteistyöhön</li><li>• soveltaa kokoelmien yhteiskäytön periaatteita valintaa tehdessään</li><li>• osallistuu valintaan liittyvien kustantaja- ja muiden asiakassuhteiden hoitamiseen.</li></ul>

### Tutkinnon suorittaja hankkii aineistoa.

#### Tutkinnon suorittaja

- noudattaa kirjaston kokoelmapolitiikan hankintaa koskevia periaatteita hankintatehtävissä
- hankkii perustiedot kirjaston aineiston tarjouspyyntö- ja kilpailuttamiskäytännöistä
- noudattaa e-aineiston konsortio- ja lisenssisopimuksia koskevia periaatteita
- tekee sovittuja hankinnan työtehtäviä oman organisaationsa työnjaon mukaan
- käyttää hankinnoissa kirjastojärjestelmää tai organisaation muita hankintavälineitä
- noudattaa tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa hankinnan tehtäviä suorittaessaan
- käsittelee laskuja ja tekee niiden asiatarkistuksia
- hoitaa tilausten seurantaa sekä reklamaatioita
- hoitaa kausijulkaisujen saapumisvalvontaa ja niiden käyttöön liittyviä tehtäviä.

### Tutkinnon suorittaja saattaa aineiston käyttökuntoon.

- valmistele aineiston käyttökuntoon ja varmistaa e-aineiston saatavuuden asiakkaille
- noudattaa organisaation periaatteita hankintojen kuvailutietojen osalta
- kunnostaa kokoelmaa.

### Tutkinnon suorittaja tekee aineiston varastointiin ja poistoon kuuluvat tehtävät.

#### Tutkinnon suorittaja

- soveltaa kokoelman poistopolitiikkaa arvioidessaan sekä karsintaa ja poistoja tehdessään
- osallistuu aineiston varastointia tai muihin varastoihin lähettämistä koskevaan suunnitteluun
- seuraa kokoelman käyttöastetta ja varaustilannetta poistoja tehdessään
- organisoii poistomyynnin tai -jakelun.

## 7. Mediaohjaus

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hankkia organisaation mediaohjaukseen liittyvät tiedot ja suunnitella mediaohjausta
- antaa kirjaston käytön ja mediataitojen opastusta
- järjestää mediaohjausta kohdennetuille asiakasryhmille.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla tieto- ja kirjastopalveluissa mediaohjaustehtävissä. Ammattitaito osoitetaan hankkimalla tietoa mediaohjauspalvelun tueksi, suunnittelemalla palveluja, opastamalla kirjaston käyttöä ja mediataitoja asiakkaille sekä toteuttamalla kohdennetulle asiakasryhmälle mediaohjauspalvelua. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

### Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja hankkii organisaation mediaohjauspalveluihin liittyvät tiedot ja suunnittelee mediaohjauspalveluja.	
Mediaohjauspalveluihin liittyvät tiedot	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää käytössä olevia mediaohjaus- tai mediakasvatussuunnitelmia tai kirjaston ja koulun yhteistyösuunnitelmia</li><li>• soveltaa mediaohjauspalveluja järjestäessään ikärajoihin, tekijänoikeuksiin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä säännöksiä ja ohjeita ja opastaa niitä aktiivisesti myös asiakkaille</li><li>• selvittää ja huomioi asiakaslähtöisesti mediaohjauspalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa eri kohderyhmien palvelutarpeen, teknisen ja sisällöllisen taitotason sekä yleisimmin käytössä olevat mediavälineet</li><li>• perehtyy uusien tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten käyttöön</li><li>• perehtyy median eri muotoihin, sisältöihin ja käyttötapoihin</li></ul>
Mediaohjauspalvelujen suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"><li>• perehdyttää henkilöstöä mediaohjauksen periaatteisiin ja palveluihin</li><li>• tekee aktiivisesti yhteistyötä muiden mediaohjausta tai -kasvatusta tarjoavien toimijoiden kanssa</li><li>• hyödyntää asiakkaiden omatoimisuutta mediaohjauksen toteutuksessa.</li></ul>



**Tutkinnon suorittaja antaa asiakkaille kirjaston käytön ja mediataitojen opastusta.**

Kirjaston palvelujen ja käytön opastaminen	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa kirjastopalvelujen esittelyyn ja kirjastonkäytön opetukseen (ml. verkkopalvelujen käyttö) liittyvän ryhmäopastuksen</li><li>• laati kirjaston käytön opastusmateriaalia verkkoon</li></ul>
Mediataitojen opastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa sähköisen asioinnin opastuksen</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa sosiaalisen median (ml. sen eettisten periaatteiden) käytön opastuksen</li></ul>
Tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten opastaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• perehdyttää henkilökunta sekä opastaa yksittäisiä asiakkaita eri tietoteknisten laitteiden käytössä</li><li>• toteuttaa tietoteknisten laitteiden käytön ryhmäopastuksen.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja järjestää mediaohjausta kohdennetuille asiakasryhmille.**

	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa kahden eri kohderyhmän palvelutarpeiden mukaista mediaohjausta</li><li>• toteuttaa lukemista edistäviä kirjaesittelyjä, näyttelyn tai tapahtuman</li><li>• opastaa monilukutaitoon</li><li>• opastaa ja auttaa vastuulliseen aineiston tuottamiseen, tallentamiseen ja jakamiseen mediaympäristössä.</li></ul>
--	--

## 8. Oppimisen palvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toimia oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa
- toteuttaa suunnittelemansa palvelujen käytön ja tiedonhallintataitojen opetuksen
- palveluasiakkaita oppimisen tietoympäristössä.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa. Ammattitaidon osoittamiseksi tutkinnon suorittaja suunnittelee palveluja, viestii niistä asiakkaille, opastaa asiakasryhmiä sekä palvelee asiakkaita. Tiedonhallintataitojen opetus ja palvelujen käytön opastus toteutetaan vähintään kahdelle kohderyhmälle. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

### Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja toimii oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa.	
Oppimisympäristössä toimimisen periaatteet	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• käyttää monipuolisesti oppimisympäristöä ja siihen kuuluvia tiloja, laitteita, ohjelmistoja ja aineistoa</li><li>• toimii työssään noudattaen aineiston ja laitteiden käyttöä sääteleviä sopimuksia ja lisensejä sekä tekijänoikeus- ja muita säädöksiä</li><li>• osallistuu oppimisen palvelujen kehittämiseen opetusta ohjaavaa materiaalia hyödyntäen</li><li>• osallistuu sisältöjen tuottamiseen ja verkkopalveluiksi muokkaamiseen</li></ul>
Asiakasviestintä	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa aineiston, laitteiston tai ohjelmiston esittelyn kirjastotiloissa ja verkkoympäristössä</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa oppimisen palveluihin liittyvän tilaisuuden ohjelman ja aikataulun sekä tuottaa oheismateriaalin</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa asiakasviestintää eri viestintäkanavia käyttäen</li><li>• toteuttaa oman kirjaston toimintaa tukevia asiakaskyselyitä itsenäisesti tai yhteistyössä oman organisaation muun henkilökunnan kanssa</li><li>• ottaa vastaan ja hyödyntää asiakaspalautetta käyttäjiltä ja organisaatioltaan.</li></ul>

**Tutkinnon suorittaja toteuttaa suunnittelemansa palvelujen käytön ja tiedonhallintataitojen opetuksen.**

**Tutkinnon suorittaja**

- opastaa kokoelmien ja kirjaston palvelujen käytössä joko paikalla olevia ryhmiä tai verkossa
- toteuttaa suunnittelemaansa tiedonhallintataitojen opetusta yhteistyössä opetushenkilöstön tai muun yhteistyötahon kanssa pedagogista lähestymistapaa noudattaen.

**Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita oppimisen tietoympäristössä.**

**Tutkinnon suorittaja**

- toimii ja palvelee tuloksellisesti asiakkaita oppimisen tietoympäristössä
- ohjaa asiakkaita käyttämään itsenäisesti heidän tiedontarpeidensa kannalta keskeisiä painettuja ja sähköisiä tiedonlähteitä
- tekee asiakkaille tiedonhakuja ja tuottaa tietopalveluja
- käyttää luetteloinnin ja sisällönkuvailun keskeisiä apuneuvoja ja oppaita
- laatii oppimisen palveluja koskevia tilastoja ja raportteja.

## 9. Tapahtumatuoanto

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- suunnitella tapahtuman ja laatia sille kustannusarvion
- valmistella ja toteuttaa tapahtuman
- arvioida tapahtuman valmistelua ja toteutusta

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuottamalla kulttuuritapahtuman kirjastossa. Ammattitaidon osoittamiseksi tutkinnon suorittaja suunnittelee tapahtuman ja sen kustannusarvion, valmistelee ja toteuttaa tapahtuman sekä arvioi tapahtuman valmistelun ja toteutuksen. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

### Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja suunnittelee tapahtuman ja laatii sille kustannusarvion.	
Tapahtuman suunnittelu	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• ideoi ja perustelee tapahtuman teemaa ja kohderyhmää sekä siihen liitettävää kirjastoaineistoa</li><li>• selvittää, mitä kirjastoaineistoa tapahtumassa voi hyödyntää</li><li>• suunnittelee tapahtuman sisältöä ja tuotantoaikataulua</li><li>• määrittelee tapahtuman osallistuja- tai yleisötavoitetta</li><li>• selvittää tapahtuman valmisteluun ja toteutuksen mukaan tulevia asiakkaita ja muita yhteistyökumppaneita</li></ul>
Tapahtuman kustannusarvio	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee tapahtuman kustannusarvion annetun määrärahan puitteissa</li><li>• selvittää ja hakee tarvittaessa ulkopuolista rahoitusta</li><li>• kartoittaa esiintyjien ja tapahtuman oheismateriaalin saatavuuden</li></ul>
Suunnitelmien hyväksyntä	<ul style="list-style-type: none"><li>• hyväksyytään perustellun suunnitelman ja kustannusarvion organisaatiossaan.</li></ul>

## Tutkinnon suorittaja valmistelee ja toteuttaa tapahtuman.

Esiintyjien, tilojen ja varusteiden hankkiminen	<b>Tutkinnon suorittaja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• tilaa esiintyjä ja muita tapahtuman tuottamiseen osallistuvia toimijoita</li><li>• valmistelee tapahtuman järjestämiseen liittyviä sopimuksia</li><li>• tilaa tai kokoaa oheismateriaalia ja huolehtii sen jakamisesta tai esillepanosta tapahtuman yhteydessä</li><li>• suunnittelee ja varaa sopivan tilan ja sen varusteet</li><li>• selvittää tilavuokran, esiintymispalkkioiden tai muiden kustannusten määrän</li><li>• varaa tai tilaa tarvittaessa äänentoisto- ja muut tarvittavia laitteita ja tarpeistoa</li><li>• määrittelee tapahtumien toteutukseen osallistuvien tehtäviä ja vastuita</li></ul>
Tekijänoikeus- ja lupa-asioiden hoitaminen	<ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää ja tarvittaessa hoitaa tekijänoikeuskorvauksia</li><li>• selvittää ja tarvittaessa hoitaa lupa-asioita ja vakuutuksia</li><li>• hoitaa tarvittaessa yhteyksiä poliisi-, palo- ja pelastusviranomaisiin</li><li>• varmistaa tilaisuuden ja tilan esteettömyyden</li></ul>
Tapahtuman markkinointi	<ul style="list-style-type: none"><li>• valitsee markkinointikanavia ja suunnittelee markkinoinnin aikataulua</li><li>• huolehtii ulkoasultaan riittävän hyvästä, tehokkaasta ja oikeasisältöisestä markkinoinnista</li><li>• hoitaa tarvittaessa yhteyksiä mediaan</li></ul>
Tapahtuman toteutus	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii omalta osaltaan tapahtuman ohjelman onnistumisesta suunnitelmien mukaan</li><li>• osallistuu yleisön viihtymisestä huolehtimiseen</li><li>• huolehtii tarvittaessa esiintyjä varten tehtävistä toimenpiteistä</li><li>• huolehtii tapahtuman tuottamiseen osallistuneiden kiittämisestä ja muista jälkitoimenpiteistä.</li></ul>

## Tutkinnon suorittaja arvioi tapahtuman valmistelua ja toteutusta.

### Tutkinnon suorittaja

- kerää ja dokumentoi tapahtumaa koskevaa yleisöpalautetta sekä sen tuottamiseen osallistuneiden palautetta
- huolehtii mediaseurannasta
- kerää tapahtumaa koskevaa markkinointi- ja muuta aineistoa
- arvioi budjetin sopivuutta ja toteutumista
- kirjaa tapahtuman onnistumiset ja puutteet sekä sille asetettujen tavoitteiden saavuttamisen
- kokoaa tapahtumaa koskevia tilastotietoja ja muuta dokumenttiaineistoa
- laatii tapahtumaa koskevan raportin.

## 10. Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- huolehtia tutkijapalveluiden tai erikoiskirjastopalveluiden asiointi- ja työympäristön toimivuudesta
- opastaa asiakkaita ja tuottaa aineisto- ja tietopalveluja.

### Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla tutkimuksen tai erikoisalojen kirjasto- ja tietopalveluissa tieteellisissä kirjastoissa tai erikoiskirjastoissa. Ammattitaito osoitetaan huolehtimalla asiointi- ja työympäristön toimivuudesta, asiakkaita opastaen ja aineisto- ja tietopalveluja tuottaen. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

### Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

**Tutkinnon suorittaja huolehtii tutkijapalveluiden ja erikoiskirjastopalveluiden asiointi- ja työympäristön toimivuudesta.**

#### Tutkinnon suorittaja

- käyttää sujuvasti työssä tarvittavia tiloja, laitteita, ohjelmistoja ja aineistoa
- hyödyntää työssään organisaation aihealueeseen kuuluvaa julkaisutoimintaa ja sen eri julkaisukanavia
- käyttää vaivattomasti ja tarkoituksenmukaisesti eri viestintäkanavia
- hyödyntää työssään organisaation tuottamaa materiaalia
- toimii ja palvelee asiakkaita suomeksi tai ruotsiksi ja englanniksi
- toimii yhteistyössä organisaation muun henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa palveluja tuottaessaan
- toimii organisaation arvojen ja strategian mukaisesti tuottaessaan palveluja eri asiakasryhmille
- noudattaa työssään tiedon ja aineiston välitystä sääteleviä periaatteita mukaan lukien tekijänoikeudelliset periaatteet ja lisenssiehdot
- ottaa vastaan ja hyödyntää asiakkaiden palautetta
- toteuttaa oman kirjaston toimintaa tukevia käyttäjäkyselyitä yhteistyössä organisaation muun henkilökunnan kanssa.

**Tutkinnon suorittaja opastaa asiakkaita ja tuottaa aineisto- ja tietopalveluja.**

Asiakkaiden opastus	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeen ja ohjaa asiakkaita oikeaan palveluun tai oikealle asiantuntijalle</li><li>• ohjaa asiakkaita käyttämään itsenäisesti heidän tiedontarpeidensa kannalta keskeisiä painettuja ja sähköisiä tiedonlähteitä</li><li>• opastaa kirjaston palvelujen ja aineistojen käytössä kahta eri kanavaa käyttäen</li><li>• käyttää työssään kirjaston verkkomateriaalia ja esittelee sitä asiakkaille</li></ul>
Aineisto- ja tietopalvelut	<ul style="list-style-type: none"><li>• päivittää tietoja kirjaston verkkomateriaaleihin</li><li>• käyttää työssään kirjaston tietojärjestelmiä ja tallentaa niihin sisältöä</li><li>• luettelee ja indeksoi aineistoa oman kirjaston tietokantaan</li><li>• tekee asiakkaan toimeksiannosta tiedonhakuja</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa aineistoesittelyjä kirjastotiloissa ja verkossa</li><li>• laatii palveluja koskevia tilastoja ja raportteja</li><li>• suunnittelee tilaisuuksien ohjelmia ja aikatauluja</li><li>• tuottaa oheismateriaalia.</li></ul>



# 11. Viestintä ja markkinointi

## Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää viestinnän ja markkinoinnin periaatteet
- viestiä ja markkinoida asiakkaille
- viestiä työyhteisössä ja sidosryhmille.

## Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä viestinnän ja markkinoinnin tehtäviä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Tutkinnon suorittajan tuottaa viestintä- ja markkinointimateriaalia vähintään kahdelle eri asiakas- ja sidosryhmälle verkko- ja printtimateriaalina. Hän toimii suullista puheviestintää edellyttävissä viestintätilanteissa sekä osallistuu toimipaikan visuaalisesta ilmeestä huolehtimiseen. Tutkinnon suorittaminen edellyttää markkinointikampanjan suunnitteluun sekä markkinointimateriaalien hankintaan osallistumista. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee voida toteuttaa asiakaskysely. Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei tule esiin käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## Hyväksytyin suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

### Tutkinnon suorittaja selvittää viestinnän ja markkinoinnin periaatteet.

#### Tutkinnon suorittaja

- perehtyy organisaation viestintä- ja markkinointisuunnitelmaan tai periaatteisiin, viestintää koskeviin ohjeisiin sekä viestinnän eettisiin periaatteisiin siten, että kykenee toiminnassaan niitä noudattamaan
- perehtyy viestintään ja markkinointiin kohdennettuun kustannusarvioon ja seuraa sen toteutumista
- perehtyy viranomais- ja kriisiviestinnästä annettuihin ohjeisiin siten, että tarvittaessa osaa toimia niitä noudattaen
- selvittää viestinnän kohderyhmät sekä heidän tavoittamiseen käytettävät viestintäkanavat
- seuraa, miten omasta organisaatiosta viestitään eri medioissa
- arvioi viestintä- ja markkinointitoimien tavoitteiden saavuttamista
- toteuttaa organisaation toimintaa kehittävän asiakaskyselyn yhteistyössä kirjaston henkilökunnan kanssa.

## Tutkinnon suorittaja viestii ja markkinoi asiakkaille.

<p>Viestinnän periaatteiden noudattaminen</p>	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• laatii monikanavaista materiaalia organisaation palveluista ja toiminnasta eri kohderyhmille noudattaen organisaation viestintä- ja markkinointisuunnitelmia tai ohjeita</li><li>• tuottaa asiatyylisiä tekstiä lähdeaineistoa hyödyntäen ja lähdetiedot oikein merkiten</li><li>• käyttää viestiessään selkeää kieltä hyödyntäen kielenhuoltoon tarjolla olevaa apua</li><li>• huolehtii viestien visuaalisesta tyylistä</li><li>• noudattaa viestintää ja markkinointia koskevia eettisiä periaatteita ja tekijän-oikeussäädöksiä</li></ul>
<p>Viestintäkanavien käyttö</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• viestii verkossa sujuvasti</li><li>• laatii tiedotteita, esitteitä, mainoksia tai muuta printtivistintää kustannustehokkaasti</li><li>• toimii puheviestintätilanteissa asiallisesti ja ilmaisten sanottavansa selkeästi tilanteeseen sopivaa kieltä käyttäen</li><li>• käsittelee asiakaspalautteet ilman tarpeetonta viivästymistä ja vastaa palautteeseen asiakkaan toivomaa kanavaa käyttäen</li><li>• osallistuu markkinointikampanjan suunnitteluun</li><li>• osallistuu organisaation mainos- ja markkinointimateriaalin tilaamiseen ja jakamiseen</li><li>• huolehtii kirjaston opasteiden ajantasaisuudesta ja selkeydestä.</li></ul>

## Tutkinnon suorittaja viestii työyhteisössä ja sidosryhmille.

	<p><b>Tutkinnon suorittaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• viestii henkilöstölle organisaation ajankohtaisista asioista tarkoitukseen soveltuvia kanavia käyttäen</li><li>• laatii sisäisen viestinnän verkkotiedotteita</li><li>• noudattaa organisaation ohjeita sisäisestä viestinnästä</li><li>• toiminnallaan vahvistaa sisäisen viestinnän vuorovaikutteisuutta</li><li>• perehdyttää muuta henkilöstöä viestinnän ja markkinoinnin toimiin ja sisältöihin</li><li>• osallistuu kirjaston sidosryhmäviestinnän suunnitteluun ja toteutukseen mukaan lukien päättäväviestintään osallistumisen</li><li>• laatii kirjaston toimintaa kuvaavaa tiedotusmateriaalia keskeisille sidosryhmille.</li></ul>
--	--

## Liite. Tutkinnon kuvaus

### Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.1.2016 (69/011/2015)

#### Tutkinnon muodostuminen

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto muodostuu neljästä tutkinnon osasta. Tutkinnossa kaikille pakollinen tutkinnon osa on *Kirjaston asiakaspalvelu*. Kaikille pakollisen tutkinnon osan lisäksi tutkinnossa suoritetaan:

- Kirjastopalvelujen osaamisalalla tutkinnon osa *Kirjaston sisältöpalvelut* ja kaksi valinnaista tutkinnon osaa.
- Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla tutkinnon osat *Kirjastoautopalvelut* ja *Kuljetusalan perustason ammattipätevyys* sekä yksi valinnainen tutkinnon osa.

Valinnaisia tutkinnon osia ovat

- Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut
- Kokoelmatyö
- Mediaohjaus
- Oppimisen palvelut
- Tapahtumatuotanto
- Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut
- Viestintä ja markkinointi.

Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla valinnaisena tutkinnon osana voi olla myös *Kirjaston sisältöpalvelut*.

#### Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon suorittaneella on kirjastoalan ammattityöntekijältä edellytettävä ammattitaito. Tutkinnon suorittanut osaa toimia joustavasti kirjaston asiointi ja työympäristössä. Hän on taitava kirjaston asiakaspalvelija ja hänellä on riittävät tiedot ja taidot asiakkaille tarjottavista sisältöpalveluista. Lisäksi tutkinnon suorittaneella on erikoistuneempaa osaamista joko kirjaston hakeutuvissa ja erityisryhmien palveluissa, kokoelmatyössä, mediakasvatuksessa, oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa, kirjaston tapahtumatuotannossa, tutkijapalveluissa ja erikoiskirjastopalveluissa tai kirjaston viestinnässä ja markkinoinnissa.

Kirjastoautopalvelujen osaamisalan suorittaneella on kuorma-autonkuljettajilta vaadittu perustason ammattipätevyys ja osaaminen tuottaa kirjastoautopalveluita.

## **Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia**

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden kunnallisen yleisen kirjaston tehtäviin. Kirjastoautopalvelujen osaamisalan suorittanut voi toimia kirjastoauton tehtävissä mukaan lukien kirjastoauton kuljettamisen. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä myös joko tieteellisen kirjaston, erikoiskirjaston tai oppilaitoskirjaston kirjasto- ja tietopalvelutehtävissä.

## **Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema**

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

## **Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema**

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

## **Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)**

ISCED 3

## **Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset**

Hyväksytty/hylätty

## **Jatko-opintokelpoisuus**

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

## **Säädösperusta**

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998, asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 812/1998

## **Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla**

Tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkintotilaisuuksissa Opetushallituksen päättämässä tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito. Tarvittaessa järjestetään tutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

## **Pohjakoulutusvaatimukset**

Näyttötutkinnon suorittaminen on ammattitaidon hankkimistavasta riippumaton. Tutkintoon osallistujalle ei ole asetettu muodollisia koulutusvaatimuksia.

Verkojulkaisu  
ISBN 978-952-13-6210-1  
ISSN-L 1798-887X  
ISSN 1798-8888

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus  
[www.oph.fi](http://www.oph.fi)  
[www.oph.fi/nayttotutkinnot](http://www.oph.fi/nayttotutkinnot)  
[www.oph.fi/nayttotutkintojen\\_perusteet](http://www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet)