

# Ammattikieli ja mielikuvat

Ammatillisella puheenparrella on taipumus halvaannuttaa ammatillista ajattelua. Kun asiat ilmaistaan tietyllä tavalla, ne alkavat näkyä vain puhutavan rajaamasta näkökulmasta. Puheenparsi luo mielikuvia. Esimerkeistä ei ole puutetta kirjasto- ja tietopalvelualallaan.

Kirjastoon *saatiin* mikrotietokone. Miten niin saatiin? Eikö sen hankkimiseksi ponnisteltu ollenkaan? – Yhdestä tapauksesta, jossa se todella saatiin, olen kuullut kerrottavan. Oli tehty esitys mikron hankkimiseksi ja se johti myönteiseen tulokseen. Saatiin mikro, nimittäin mikrotietokone. Tosin oli tarkoitettu mikroaaltouunia, jossa henkilökunta voisi lämmittää eväitään.

Kirjastotoimi *sai* kirjastolain. Miten niin sai? Eiköhän kirjastolait säädetä kansaa varten, tyydyttämään sen sivistystarpeita kirjastotoimen avulla? Eri asia on, että lainsäätäjät ilmaisee kirjastolaissa sen hallinnollisen ja aineellisen kehysten, jonka rajoissa valtiovallan tukemaa kirjastotoimintaa harjoitetaan. Se kehys todella saadaan. Kirjastotoimen tulee täyttää aineellinen kehys aineettomilla arvoilla eikä niitä saada. Niitä tavoitellaan ajatuksin ja teoin.

Saamisesta puhuminen luo kuulijalle mielikuvan passiivisesta saamisen varassa toimimisesta. Takavuosina jotkut kirjastonhoitajat syyttivätkin kirjastonhoitajia nynnyydestä. Toiset taas taittoivat peistä nynnyksi leimaamista vastaan. Saamisesta kaikki kuitenkin puhuvat yhä.

Tietenkin monet asiat saadaan siinä merkityksessä, että jokin aloite on reittinsä valmistelupor- taissa kierrettyään saanut myönteisen päätöksen. Tässä mielessä saadaan myös kielteisiä päätöksiä – saadaan turpiin –, mutta enpä ole huomannut tätä saamista kirjastokirjoittelussa saamiseksi kutsuttavan.

Bibliometriikassa dokumentit ja niiden tekijät *saavat* viittauksia. Eivät saisi, jos eivät muut kirjoittajat niihin tai heihin viittäisi. Puhe saamisesta häivyttää taka-alalle sen tosiasian, että kirjallisen tieteellisen viestinnän prosessissa on kahdenlaisia aktoreita, viittaajia ja viitattavia. Jälkimmäiset ovat aiempia viittaajia. Molempia tarvitaan ylläpitämään prosessia.

Esimerkit ovat rikan etsimistä muiden silmistä. Hiljattain löysin malan omastani.

Selailin eräänä maaliskuun loppupuolen päivänä postinkantajan vasta tuomaa Tietopalvelu -lehden numeroa 2/93. Laatuasioista näyttävät kirjoittavan, totesin. Sitten jysähti. Sivun 9 oikeasta reunasta paistoi silmiin väliotsikko: Laatu ei liity tiedon kulkuun vaan sen pysähdyttämiseen. Väliotsikko pysähdytti selailun. Kävin lukemaan.

Kirjoittaja on perheasiain neuvottelukeskukseen johtaja, rovasti Matti J. Kuronen ja hänen avaus- teesinsä on “Palvelemme vastaamalla vailla ole- miseen.” Kun palveleminen organisoidaan palveluksi se pinnallistuu ainakin siinä mielessä, että palvelun laatua voidaan mitata määrällisesti olkoonkin, että palvelemisen sisällön kannalta mielivaltaisesti valittavien kriteerein. Palvelujen ominaisuuksien tasolla voidaan ottaa huomioon asiakkaan vailla olemisen erilaiset ulottuvuudet. Palvelujen arvi- oinnin syvimmit kriteerit liittyvät työn perus- tarkoitukseen: “Millaisia myönteisiä muutoksia voimme olettaa tapahtuvan asiakkaan elämässä siksi, että me palvelemme heitä?” Tässä palataan palvelusta palvelemiseen. Kurosen mukaan siihen pääseminen vaatii luopumista palvelujen tuottami- sesta (asenteena?) ja osallistumista palveluproses- siin s.o. dialogiin asiakkaan todellisista tarpeista.

Kyllä, kyllä ja ei, ei, mutisin lukiessani. Oman työkönttänsä näkökulmasta katsottuna Kuronen on varmaankin oikeassa, mutta kirjasto- ja tietopalve- lutyön kannalta lähestymistavassa on ongelmia. Palvelukset merkityksessä yksityinen teko tai toi- menpide, joka koituu jonkun auttamiseksi, kuulu- vat asiakaskontaktiin. Kokoelman muodostaminen ja hakuvälineiden valmistaminen taas tehdään koko asiakaskunnan ja heidän palvelemisensa hyväksi. Dialogista asiakkaan kanssa tämän todellisista tie- don tarpeista edetään vastaamaan tämän vailla ole- miseen käyttämällä avuksi jo tuotettuja palveluja ts. kokoelmaa ja eri tavoin tavoitettavia tiedonlä- hteitä. On palveluja, palveluksia ja palvelemista, joita on ylen hankalaa erotella toisistaan. Kaikki edellyttävät toinen toistensa olemassaoloa ja kaik- ki johtavat toinen toisiinsa. Kaikkia tarvitaan laa- dukkaaseen palvelemiseen.

Selaamiseni pysäyttäneen väliotsikon alta luin: “En ole tavannut yhteisöä, joka ei potisi tiedonkulun ongelmia, enkä yhteisöä, missä tieto ei kulkisi. Vaivat alkavat siitä, missä tieto pitäisi saada pysähtymään oikeaan paikkaan oikealla hetkellä.”

En minäkään ole tavannut yhteisöä, jossa tieto ei kulkisi – hyvin tai huonosti – enkä yhteisöä, jonka jäsenet eivät katsoisi tiedonkulussa olevan puutteita. Sen sijaan olen nähnyt paljon pysähdytettyä tietoa.

Tieto on pysähdytetty kirjoituksiin, dokumentteihin. Niistä sitä on ammennettavissa, mutta ei ilman lukemisen vaivannäköä; ei myöskään ilman dokumentin käsille hankkimisen vaivannäköä.

Tietoa on pysähdytettyä myös erilaisissa hakemistoiksi rakennetuissa luetteloissa, kortistoista tietokantoihin. Ne ovat persoonattomia palveluja ja myös niiden käyttö vaatii vaivannäköä. Lisäksi se usein on vaivannäköä, joka johtaa lukemisen vaivannäköön.

Oikean dokumentin saaminen oikeaan paikkaan ei aina välttämättä tapahdu oikealla hetkellä. Se johtuu tiedon pysähdyttämisestä dokumentteihin ja dokumenttien ilmiasusta.

Palveleminen vastaamalla toisemme vailla olemiseen ei tietenkään itsessään ole dokumenttien käyttöä. Silloin, kun se sitä on, on usein kyse kirjasto- ja tietopalvelusta. Silloin on myös kyse siitä, että asiakas on itse tunnistanut vailla olemisestaan sen ulottuvuuden, joka määrittää hänen tarvitsemansa palvelun ominaisuudet: Henkilö hakeutuu kirjasto- ja tietopalvelun asiakkaaksi, koska hän on arvioinut vailla olemisensä voivan saada vastauksen tätä tietä käyttämällä.

Dialogi asiakkaan todellisista tarpeista voi mielestäni tietopalvelutyössä toteutua aidosti vain henkilöiden välillä. Tiedän toki, että moniin tiedonhakujärjestelmiin on rakennettu dialogin vastikkeita, mutta ne on rakennettu hakujärjestelmän ehdoilla: Näin menetellen voit saada jonkin vastauksen.

Rovasti Kurosella on kirjoituksessaan myös seuraava teesi: “Oikeat kysymykset tekevät väärin vastausten antamisen äärimmäisen vaikeaksi.” Tekstiyhteydestä käy ilmi, että hän tarkoittaa vailla olevaa. Dokumenttien maailmassa teesi pätee vain

varauksin. Oikean kysymyksen pukeminen oikeaksi hakulausekkeeksi tapahtuu dokumenttien hallintaan käytetyn järjestelmän ehdoilla. Siksi vastaus hakulausekkeeseen voi olla oikea, vaikka se oikean kysymyksen kannalta tuottaisi väärän vastauksen, ainakin väärä vastaus ts. hälyä oikeiden joukossa.

Se Kurosen oivallus, että laatu ei liity tiedon kulkuun vaan sen pysähdyttämiseen, on perusteellisen miettimisen arvoinen. Minut väliotsikko havahdutti huomaamaan, että tapani puhua tiedonvälityksestä ja tiedon välittymisen edistämisestä luo mielikuvaa tiedonkulusta liikkeenä.

Liikettä tiedonkulku tietysti on, virtaamiseksi usein kutsuttua. Kirjasto- ja tietopalvelutyössä sanotaan pidettävän huolta siitä, että “tieto liikkuu”, vaikka itse asiassa tehtävänä on liikkeen, virtauksen, hallitseminen niin, että siitä voidaan eristää kulloinkin tarvittavaa tietoa, pysähdyttää se vastaamaan tiettyyn vailla olemiseen. Pysähdyttäminen on työn konkreettinen tavoite, ei liikkeen sinänsä edistäminen. Tieto, myös kirjasto- ja tietopalveluja käyttämällä saatu tieto, liikkuu vain käyttäjiensä toimesta, heidän tarkoituksiinsa muokkaamana ja levittämänä.

Myös palvelutyötä tekevä on hankkimansa tiedon käyttäjä ja levittäjä. Kirjasto- ja tietopalvelualalla hänen syvintä ammattitaitoaan on kulloinkin tarvittavan informaation pysähdyttäminen tarvitsijoille eli Kurosen termein sanottuna vailla oleville. – Taisin yksin tein löytää lukemastani uudenlaisia aineksia lähettäjä-kanava-vastaanottaja -mallin käytön kritiikille.

Ammatillinen puheenparsi on toden totta omiaan hämärtämään ajattelua. On tärkeää käsittää, että ammatikieli saattaa tehdä tepposia. Vielä tärkeämpää on tietoisuus siitä, että omaan ammattipuhuntaan sisältyy mielikuvia luovia elementtejä, jotka saattavat rajoittaa ei vain ammatillista vaan myös tieteellistä ajattelua.

Helsingissä 20.4.1993

*Marjatta Okko*