

## Tiedonhankinnan tutkimuksen käyttäjäläheisillä poluilla

Tuominen, Kimmo (1992a), Arkielämän tiedonhankinta : Nokia Mobile Phones Oy:n työntekijöiden tiedontarpeet, -hankinta ja -käyttö. Tampere, 1992. - (Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia ; 36) ISBN 951-44-3255-X

Niemitalo, Jorma, Tiedonhankinta ja tietopalvelujen käyttö Rautaruukin teräsryhmässä. Oulu, 1992. - Oulun yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan pro gradu -tutkielma.

Viime vuonna ilmestyi kaksi mielenkiintoista oppinäytettä tiedonhankinnasta. Molemmissa on käytetty – ainakin osittain – alan "uuden paradigman" mukaista käyttäjäkeskeistä viitekehystä. Kimmo Tuominen tutki 20 salolaisen arkielämän tiedonhankinnan kuvioita teemahaastattelujen avulla. Jorma Niemitalo tarkasteli puolestaan Raahen terästehtaan teknisten ja ylempien toimihenkilöiden ammatillista tiedonhankintaa ja tietopalvelujen käyttöä sekä kyselylomakkeiden että kahdeksan syventävän teemahaastattelun avulla.

Itsekin tiedonhankinnan tutkimuksen parissa askarrellaena nostan Niemitalon ja Tuomisen töistä esiin joitakin havaintoja ja seikkoja, jotka joko herättivät halun kritiikinpoikaseen tai jäivät muuten pohdituttamaan. Tutkimusten tulosten ja johtopäätösten läpikäyntiin en sen sijaan pyri, vaan toivon hyvin tehtyjen töiden saavan laajan lukijakunnan. Tuominen on myös kirjoittanut tutkimuksensa pohjalta artikkelin, jossa hän esittelee keskeisiä tutkimustuloksiaan (Tuominen 1992b).

### *Tietoa piilossa*

Niemitalon työ tai sen keskeiset osat tulisi saatua julkisuuteen joko artikkelina tai erillisen julkaisuna, vaikka kyseessä onkin Rautaruukin Teräsryhmän tietopalvelun toimeksiannosta tehty tutkimus. Mitään sellaista seikkaa en hänen työtään lukiessani havainnut, etteikö sitä voisi hyvin saattaa laajemmankin joukon käsiin. Jos joitakin yksityiskohtia kuitenkin olisi jätettävä pois tai kerrottava yleisemmin, tuskin tutkimuksen keskeinen anti siitä kärsisi. Niemitalon yhtä teemahaastateltavaa lainaten – haastateltava puhuu huonosti saatavilla

olevista raporttitiedoista – "On olemassa tutkittua tietoa, mutta ei tiedetä, että sitä on jo tutkittu... Olen ihan varma, että siellä on sellaisia raportteja, perusselvityksiä, jotka tulisi olla ihmisten käsissä." (Niemitalo, 74). Niemitalon useampaan eri empiriseen menetelmään perustuva tiedonhankinnan ja tietopalvelujen käytön kokonais selvitys jää julkaisemattomana tiedeyhteisöltä piiloon.

Molemmissa töissä taustalla on kirjastossa tai tietopalvelussa herännyt tarve selvittää sitä, miten potentiaaliset asiakkaat tietoa hankkivat sitä tarvittaessaan. Tätä on lähdetty selvittämään Brenda Dervinin ja Michael Nilanin nimiin liitetyn käyttäjäkeskeisen tutkimusotteen avulla. Dervin ja Nilan ruotivat jo klassikoksi muodostuneessa katsausartikkelissaan purevasti aiempia tiedontarve- ja tiedonhankintatutkimuksia. He esittivät tilalle uutta otetta, uutta paradigmaa, jossa tutkimus lähtee käyttäjien, ei järjestelmien tarpeista. (ks. Dervin & Nilan, 1986, myös Järvelin, 1989).

### *Yksilökeskeisen paradigman pulmia*

Kimmo Tuomisen pro gradu -tutkielma pohjautuu uuteen paradigmaan eli paneutuu yksilöiden tiedontarpeisiin, tiedonhankintaan ja hankitun tiedon käyttöön. Hän selvittää perusteellisesti keskeiset käsitteet, käy läpi tiedontarpeita ja -hankintaa selventäviä teoreettisia malleja sekä päätyy käyttämään Brenda Dervinin Sense making -konseptiä ja sen luokituksia aineistonsa analyysissa.

Sense making -mallin mukaan ihmisten ymmärtää tietoa hankkiessaan jatkuvasti etenevän, mutta siten, että he jatkuvasti kohtaavat epäjatkuvuuksia, kuiluja tai esteitä, jotka on jotenkin selvitettävä. Tiedonhankinnan säännönmukaisuuksia ei selitetä rakenteellisilla tekijöillä, kuten esim. koulutustaso, vaan niitä oletetaan löytyvän sen mukaisesti, miten ihmiset kulloisenkin ongelmatilanteen käsittävät. (Tuominen 1992a, 34).

Tuominen toteaa käyttäjäkeskeisesti orientoituvan tutkimuksen vaarana olevan ihmisten näkeminen liian itsenäisinä toimijoina, jolloin sosiaalisten ja kulttuuristen ympäristöjen ja rakenteiden vaikutukset voivat jäädä vähälle huomiolle. Järjestelmäkeskeinen tutkimus on vahvoilla instituutionaalisissa analyysissa, mutta vaikeuksissa tarkasteltaessa yksilön tarpeita ja käyttytymistä. Tässä Tuominen viittaa Reijo Savolaisen (1992) tekemään ehdotukseen, että nämä kaksi lähestymistapaa olisi käsitettävä toisiaan täydentäviksi. Myös

Dervin itse on uusimmissa teksteissään pyrkinyt eroon konseptin liiasta yksilökeskeisyydestä (Dervin & Clark 1990, sit. Tuominen 1992a, 38).

Tuominen hankki haastateltavansa ns. lumipal-lomenetelmällä, neljä tehtaan työntekijää esitti haastateltavia hänelle. Koska rakenteellisille tekijöille ei konseptiossa anneta painoarvoa eikä tilastolliseen edustavuuteen voida teemahaastatteluilla edes pyrkiä, ei haastateltavien ikinä, koulutustaustoja, perheellisyyttä tai asumistapaa eritellä kuin yhteenvedonomaaisesti.

Juuri näiden "taustatietojen" sivuuttaminen jäi askarruttamaan. Toki haastateltavien anonymiteettistä tulee pitää kiinni, mutta laajahkoja haastattelulainauksia lukiessa olisi ehkä ollut valaisevaa tietää, minkä ikäryhmän, koulutus- ja/tai perhe-taustan omaavan henkilön kohdalle erilaiset tiedontarvetilanteet ja ratkaisumallit olivat osuneet.

### *Kirjaston merkitys ylikorostunut?*

Haastateltavien joukkoon ei osunut ainoatakaan kirjastoa käyttämätöntä henkilöä. Tämä ei sinänsä ole ihme Salossa; ovathan Salon kirjaston käyttölu-vut maan ennätystasoa. Koska kirjasto osoittautui tärkeäksi tiedon hankintakanavaksi, olisi kyseistä kirjastoa voitu luonnehtia suppeasti.

Tuominen mainitsee työnsä loppupuolella pari kertaa kirjaston olleen "yllättävän keskeinen" tai "selvästi keskeisempi" tiedonhankintakanava verrattuna muissa tutkimuksissa saatuihin tuloksiin (emt., 105, 109). Hän jättää sanomatta, että mainituissa muissa tutkimuksissa tutkittavien joukossa on myös kirjastoa käyttämättömiä.

Tuomisen mukaan haastateltavat olivat hyödyn-täneet kirjastoa hankkiessaan tietoa mm. matkai-luun, remontin tekoon tai terveysasioihin, eivät sen sijaan lainkaan, kun kyse oli esim. perheasioista, lastenkasvatuksesta, puutarhanhoidosta tai yhteis-kunnallisiin asioihin perehtymisestä. Tuominen (emt., 85) toteaa perustellusti, ettei aineiston pien-n määrän vuoksi voida tehdä mitään johtopää-töksiä siitä, minkä verran ihmiset hyödyntävät kir-jastoa esimerkiksi puutarhanhoidollisiin tai kunnal-lispoliittisiin tiedontarpeisiinsa.

Toisaalta perheasioihin ja lastenkasvatukseen liittyvien tiedonhankintatilanteiden vähäisyyden taustalla voisinkin kuvitella vaikuttaneen myös sen, että haastateltavista naisia oli selvä vähemmistö, 8 vs. 12, ja haastattelijana oli mies. Haastattelijan sukupuolen vaikutuksesta siihen, mitä tiedonhan-

kintatilanteita haastateltava kaivaa muististaan esiin, voisi käydä laajempaakin keskustelua. Itselläni on se tuntuma, että nämä seikat vaikuttavat niihin asioihin, joista haastateltavat haluavat tai huomaa-vat kertoa.

### *Teemahaastattelun selkeä opas*

Kimmo Tuominen pohtii työssään teemahaas-tattelumenetelmän etuja ja vaikeuksia oppikirjaksi kelpaavalla tavalla – mainiten itekin laajan esitte-lyyn perusteluna sen, että tästä voi olla muillekin hyötyä. Varmasti on, jos hänen kokemuksiaan käy ajatuksella lävitse ennen kuin ryntää omaa haastat-teluaineistoa kokoamaan.

Teemahaastattelujen yksi ongelma on keskuste-lunomaisuus – sama piirre, joka parhaimmillaan tekee menetelmästä strukturoituja tutkimusaineis-ton keruumenetelmiä antoisamman. Kuten Tuomi-nenkin toteaa, keskustelu voi lähteä sivupoluille, eikä haastattelua voida toisaalta venyttää liian pitkäksikään. Niin haastattelijana kuin haastateltava saattavat uupua. Liian laaja aihepiiri tai haastatte-lujen runsas määrä saattavat puolestaan tuottaa niin laajan aineiston, että analyysi jää keskeneräiseksi tai pintapuoliseksi.

Tuominen on onnistunut nämä karikot luovimaan ohitse. Aiemmin Suomessa varsin heikosti kar-toitetusta arkielämän tiedonhankinnasta saadaan mielenkiintoista uutta tietoa, empiiristä osaa on ilo lukea ja Sense making -konseptin kategoriat vai-kuttavat hyvinkin mielekkäiltä aineiston jäsentä-misen apuneuvoilta. Konseptin jatkokehittäely tule-vissa tutkimuksissa voi onnistuessaan tuottaa mielenkiintoisia tutkimuksia luettavaksi.

### *Toimihenkilöiden tiedonhankinta*

#### *kartoituksessa*

Jorma Niemitalo on selvittänyt Rautaruukin toi-mihenkilöiden tiedonhankintaa ja tietopalvelujen käyttöä perusteellisesti, sekä institutionaalista (tietopalvelun käyttö) että käyttäjakeskeisestä (tie-donhankinta) lähtökohdasta – rajanveto ei tosin ole näin dikotominen. Ensin hän suoritti kymmenen esihaastattelua (teemahaastatteluina). Niiden anta-mien tietojen pohjalta suunniteltiin kyselylomake, jossa tiedusteltiin sekä tiedonhankinnan käytäntöjä että tietopalvelujen käyttöä ja tunnettavuutta. Ky-sely suunnattiin 200 toimihenkilölle, joista peräti

72 prosenttia palautti lomakkeen. Niemitalo päätelee mm. tällä perusteella, että kyselyn teemaa pidettiin tärkeänä (Niemitalo, 32). Myös kyselyä täydentävään kahdeksaan teemahaastatteluun osallistuneet suostuivat mielellään haastateltaviksi.

Teoreettisena viitekehyksen Niemitalon työssä on ollut T.D. Wilsonin tiedonhankintamalli, jossa tiedontarve-käsite on korvattu tiedonhankintakäyttäytymisellä (information-seeking behaviour). Wilson puhuu tiedonhankinnan poluista, joita Niemitalokin on mallin mukaisesti tutkittaviensa tiedonhankinnasta tunnistanut. Mallia ei tutkimustulosten esittelyssä kuitenkaan mainita kovinkaan usein – vertailuja olisin kaivannut enemmän.

Kyselylomakkeiden tiedot on analysoitu tilastollisesti. Keskiarvoja, moodeja ja keskihajontoja sisältäviä taulukoita on työssä runsaasti, paikoin ehkä liiaksikin. Kyselylomake on varsin laaja, mikä sai osan vastaajista pitämään lomaketta työläänä (emt., 32).

### *Tieto tarvitaan nopeasti*

Tietoa tarvitaan teollisuudessa usein nopeasti, eikä sitä ole aikaa etsiä kauan. Tärkeimpiä tiedonlähteitä ovat oma materiaali, esimiehet ja työtoverit sekä oman alan ammattilehdet, tässä järjestyksessä. Ne kaikki ovat lähinnä työntekijää, vähien ponnistusten päässä (Niemitalo, 49). Tietopalveluiden käytössä löytyi selviä eroja eri toimihenkilöryhmien välillä. Monet tekniset toimihenkilöt eivät selvästikään tunteneet kirjaston palveluja, tutkimuksen parissa puurtaville kirjaston palvelut olivat selvästi tärkeämmässä asemassa. (emt., 53–55.)

Teemahaastattelujen tulokset on esitetty kymmenellä sivulla. Haastattelulainaukset on valittu elävöittämään tekstiä, mutta mieleen jäi epäily, olisiko haastatteluissa ollut vieläkin enemmän esilennostettavaa esimerkiksi tiedonhankinnan vaikeuksista tai kommentteja kirjaston palveluista. Haastattelujen tulokset tukevat monin paikoin kyselyn tuloksia. Esimerkiksi kirjastoon hakeudutaan vasta sitten, kun muiden tiedonhankinnan kanavien (tässä tapauksessa kollegajoukon) tietämys on ensin testattu (vrt. emt., 65–66).

Tulosten yhteenvedossa Niemitalo palaa Wilsonin malliin ja pohtii sen ja tiedonhankintakäyttäytymis-käsitteen hyödyllisyyttä. Hän toteaa sen sopivan tutkimuksiin, joissa selvitetään tiedonhankinnan käytännöllisiä kysymyksiä. (emt., 72.)

Niemitalo on pohtinut myös menetelmien rajoi-

tuksia ja hyötyjä. Kyselylomakkeilla saatava tietoa hän pitää pinnallisena, mutta toisaalta kvalitatiiviset teemahaastattelut tukivat ja syvensivät kuvaa ja antoivat vertailuaineistoa. Niemitalon johtopäätökseen voi hyvin yhtyä, kun hän toteaa, että kvantitatiivisen aineiston ja kvalitatiivisen menetelmän yhdistäminen antavat monipuolisen aineiston tiedontarpeiden ja -hankinnan tutkimiseen. Piileviä tiedontarpeita olisi sen sijaan tutkittava kvalitatiivisin menetelmin, esimerkiksi syvähaastatteluun tai päiväkirjamenetelmällä (emt., 77).

Kimmo Tuominen ja Jorma Niemitalo ovat tutkimuksissaan varsin onnistuneesti käyttäneet uusia konseptioita. Modernin paradigman varaan tukeutuva tutkimus nostaa esiin myös pulmia, joita perinteisiin, koeteltuihin malleihin turvaava tutkija ei yleensä kohtaa. Uusia, paikoin kivikkoisiaakin polkuja pitkin etenevää tutkimusta tarvitaan lisää, jotta "perinteisen" ja "uuden" paradigman eroja – etuja ja ongelmia – voidaan arvioida empiirisen tutkimuksen pohjalta.

*Juha Piukkula*

### *Kirjallisuus*

- Dervin, B. & Nilan, M.: Information Needs and Uses. Teoksessa: Williams, M. (ed.): Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 21, s. 3–33. New York 1986.
- Dervin, B. & Clark, K., Communication and Democracy: a Mandate to Procedural Invention. Manuscript to be Published in Splichal, S. & Wasko, J. (eds.): Communication and Democracy.
- Järvelin, K.: Tiedontarpeet ja -hankinta tutkimuskohteenä. Kirjastotiede ja informatiikka. Vol. 8 (1989), no.2, s. 55–59.
- Savolainen, R.: The sense-making theory: an alternative to intermediary-centered approaches in library and information science? Teoksessa: Vakari, Pertti & Cronin, Blaise (eds.), Conceptions of Library and Information Science: Historical, empirical and theoretical perspectives. Proceedings of the International Conference held for the celebration of 20th Anniversary of the Department of Information Studies, University of Tampere, Finland, 26–28 August, 1991. London: Taylor Graham, 1992.
- Tuominen, Kimmo (1992b): Tiedonhankinta terveydellisissä pulmatilanteissa. Kirjastotiede ja informatiikka. Vol. 11 (1992), no. 4, s. 111–119.