

Kimmo Tuominen

Yksilö tiedonhankijana

– Sense-making -teorian näkökulma tiedonhankintaprosessiin

Tuominen, Kimmo, Yksilö tiedonhankijana : Sense-making -teorian näkökulma tiedonhankintaprosessiin [Individual as an information seeker: point of view of sense-making theory to information seeking process]. Kirjastotiede ja informatiikka 13 (3): 64–75, 1994.

One of the main candidates of theory-building in information studies, the sense-making theory of Brenda Dervin is reviewed from a critical perspective. Special attention is devoted to the use of the sense-making theory in empirical research. The author claims that the difficulties faced in data collection and analysis when applying sense-making as a methodology are due to the fact that the conceptual apparatus developed by Dervin has not yet been sufficiently elaborated. Dervin, along with many other theorizers of information seeking and use, is also criticized for ignoring the social nature and context of knowledge and thought. The construction of meaning, and thinking in general is not only a subjective process but it also involves socially shared representations and ideas.

Address: Kuikankatu 5 A 8, FIN-20760 Piispanristi, Finland.

"Tee silta ylitse syvyyden, tee, kaarisilta tee..."

Aale Tynni

1. Johdanto

Tiedonhankintaprosessia tarkasteltaessa on informaatiotutkimuksessa perinteisesti nojaututtu järjestelmäkeskeiseen lähestymistapaan. Tätä lähestymistapaa noudattelevia tutkimuksia, joista yleensä käytetään joko nimitystä käyttäjätutkimukset (user studies) tai käyttötutkimukset (use studies), on eräiden arvioiden mukaan jo pelkästään anglo-amerikkalaisessa maailmassa tehty runsaat tuhat kappaletta (Crawford 1978, 61, Rohde 1986, 49). Näiden tutkimuksien järjestelmä- tai systeemi-keskittyneisyys tarkoittaa kärjistetyksi lähinnä sitä, että niissä tietoa hankkivia yksilöitä ei tarkastella

heidän omista lähtökohdistaan, vaan heitä palvelemaan tarkoitettuista organisaatioista käsin. Itse asiassa niissä ei olla usein niinkään kiinnostuneita ihmisten tiedonhankinnasta sinänsä, vaan lähinnä siitä, miten he hyödyntävät kirjastoa tai jotakin muuta informaatiojärjestelmää tai -systeemiä.

Alamme tutkimuskirjallisuudessa varsinkin 1980-luvun alkupuolella yleistynyt järjestelmäkeskeisen lähestymistavan kritiikki vaikutti keskeisesti vaihtoehtoisten näkökulmien hahmottamiseen siihen nähden, mikä tiedonhankinnassa on tärkeää ja tutkimisen arvoista (ks. esim. Brittain 1982, Dervin & Nilan 1986, Mick, Lindsey & Callahan 1980, Streatfield 1982). Osittain juuri näiden pohdintojen tuloksena traditionaalisten tutkimustapojen rinnalla alettiin vähitellen soveltaa tutkimusta ohjaavaa viitekehystä, joka tarkastelee tiedonhankintaa järjestelmäkeskittyneisyyden sijasta informaatiota etsivän yksilön perspektiivistä

käsin. Tämä näkökulma, yksilölähtöinen lähestymistapa, on 1990-luvulle tultaessa muodostunut tiedonhankinnan tutkimuksessa yhä keskeisemmäksi ja osittain se on jopa syrjäyttänyt järjestelmäkeseisen tarkastelutavan (vrt. Hewins 1990, 154–156).

Yksilölähtöistä lähestymistapaa on monessakin mielessä hahmotettu ikään kuin järjestelmäkeseisen lähestymistavan vastakohtaparina tai peilikuvana (vrt. Savolainen 1993, 14). Näiden lähestymistapojen vastakkaisuus tulee Dervinin ja Nilanin mukaan esille mm. siinä, että päin vastoin kuin traditionaalisissa käyttö- ja käyttäjätutkimuksissa, halutaan yksilölähtöisessä lähestymistavassa ottaa huomioon myös subjektiivinen merkityksenanto-prosessi, jonka tiedonhankkija suorittaa hankittua tai vastaanottettua informaatiota tulkitessaan. Tutkimuksen polttopiste siirtyy tutkittavien ilmiä käyttämisen havainnoimisesta heidän sisäisiin käsityksiinsä ja tunteuksiinsa. (Dervin & Nilan 1986, 13–16). Keskittyessään tutkittavien pään sisällä tapahtuviin prosesseihin yksilölähtöinen lähestymistapa on ottanut vaikutteita etenkin kognitiivisesta psykologiasta. Tukeutuminen tähän psykologian osa-alueeseen on määrittänyt yksilölähtöistä lähestymistapaa niin keskeisesti, että siitä puhuttaessa on toisinaan käytetty mm. termejä "kognitiivinen paradigma", "kognitiivinen näkökulma" ja "kognitiivinen lähestymistapa" (vrt. Ellis 1992, Frohmann 1992, Wilson 1984).

2. Sense-making -teoria

Amerikkalainen tutkija, Brenda Dervin, on ollut ensimmäisiä yksilölähtöisen lähestymistavan pioneereja. Pääosin hänen itsensä kehittämä viitekehys, sense-making -teoria, on Kuhlthaun (1991), Taylorin (1991), Wersigin ja Windelin (1985) sekä Wilsonin (1981) viitekehysten ohella tunnetuimpia yksilölähtöiseen lähestymistapaan nojautuvista tiedonhankintaprosessin hahmotusyrityksistä.

Dervin kollegoineen on aloittanut sense making -teorian kehittelyn jo 1970-luvun alkuvuosina. Sen teoreettisten ja metodologisten välineiden muotoilu ja peruskäsitysten soveltaminen erilaisiin ympäristöihin kuitenkin jatkuu edelleen. Kyseessä ei siis ole lopulliseen muotoonsa hioutunut teoria, vaan lähinnä keskeneräinen tutkimusohjelma. Tämän monitieteisen tutkimusohjelman päätavoitteena on tutkia yksilölähtöisestä näkökulmasta sitä, miten ihmiset hyödyntävät informaatiota ja erilaisia in-

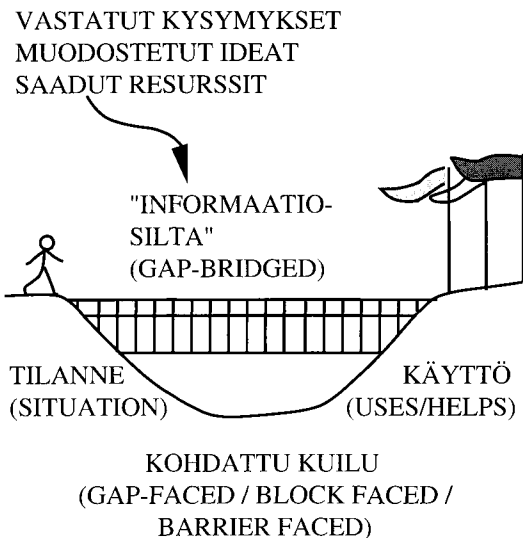
formaatiosysteemejä (Dervin 1992, 61).

Sense-making -teorian edustaman näkökulman vaihtoehtoisuutta järjestelmäkeseiseen tiedonhankintatutkimukseen verrattuna luonnehtii etenkin se, että siinä hylätään käsitys informaation objektiivisuudesta. Tämän käsityksen mukaista on ymmärtää todellisuuden olevan kuvattavissa erilaisista informaation kappaleista, kuin palapelin osista koostuneena järjestelmänä, joka on rakentunut siten, että vain yksi ainoa pala sopii tiettyyn paikkaan. Käsityksestä seuraa analogisesti, että kukin informaation kappale, palapelin pala, sopii täyttämään vain yhdenlaisen, tarkoin etukäteen määrittyneen aukon yksilön tietämyksessä. Sense-making -teorian mukaan näin ei ole, vaan objektiivisesti katsoen samaakin informaatiota voidaan hyödyntää monenlaisiin tarkoituksiin. Yksilö on perusluonteeltaan aktiivinen ja merkityksiä luova, ei pelkästään niitä vastaanottava olento. (Dervin 1983a, 169)

Sense-making -teoriassa keskitytään siihen, kuinka yksilö tiettyssä tilanteessa subjektiivisesti merkityksellistää tai konstruoi toimintaansa ja sen edellytyksiä, eli tekee maailmaansa mielekkääksi. Termi "sense-making" viittaa mihin tahansa sisäiseen (tajunnalliseen) tai ulkoiseen (toiminnalliseen) tekkoon, joka auttaa yksilöä ymmärtämään kohtaamaansa ongelmaa tai itseään entistä paremmin (Dervin 1983b, 3). Sen alaan lukeutuu kaikki toiminta, joka edesauttaa yksilön selviytymistä vaihtuvissa toimintaympäristöissä ja tilanteissa. Tätä toimintaa on etenkin sellaisten yksilön kannalta mielekkäiden merkitysrakenteiden luominen, joiden avulla jostakin syystä keskeytynyttä liikkuamista ajassa ja tilassa on mahdollista jatkaa. (Waldron & Dervin 1988, 9)

Richard F. Carterin viestintätutkimuksen piirissä kehittämästä ns. epäjatkuvuusoletuksesta johtuen sense-making -teoriassa tarkastellaan kaikkea yksilön toimintaa – sekä tämän ulkoista että sisäistä käyttäytymistä – aika- ja tila-avaruudessa toteutuvana prosessina. Yksilö on havainnoivana olentona sidoksissa aikaan (time) ja paikkaan (space). Havainnointi tapahtuu aina tiettyssä ajan ja paikan leikkauspisteessä, jossa tätä toimintaa nykyisyyden lisäksi muovaavat myös menneisyyden ja tulevaisuuden aika-tila -perspektiivit. Nämä perspektiivit, samoin kuin ihmiselle lajityypilliset ja toisaalta tietyille yksilöille ominaiset fyysiset ja henkiseen kapasiteettiin liittyvät seikat, asettavat toiminnalle, esim. uusien merkitysten luomiselle, omat rajoitteensa. (Dervin 1983b, 3).

Ontologiseksi lähtökohdaksi otettua epäjatkuvuusoletusta havainnollistetaan sense-making-teoriassa kuilunkohtaamis-metaforan avulla. Tämän vertauskuvallisen mallin mukaan yksilön toimintaa ja ajattelua voidaan kuvata ikään kuin jatkuvana askeltamisena tietystä aika-paikka -määritteisessä kontekstissa. Askelten ottamiseen liittyy koko ajan epäjatkuvuuksia, kuiluja tai esteitä, joista olisi jollakin tavalla selvittävä, jotta matkaa voitaisiin jatkaa. Suurin osa epäjatkuvuuksien tai kuilujen selvittämisestä on rutiiniluontoista, mutta toisinaan yksilö kohtaa myös sellaisia ongelmatilanteita, jolloin aiemmin luodut merkitykset käyvät riittämättömiksi tai joita ei ennestään omatun tietämyksen perusteella ole mahdollista ratkaista. Kuilun paritaalle jouduttuaan hän pyrkii määrittelemään tilanteensa jollakin tavalla, ts. ymmärtämään kohtaamansa ongelman. Tämän määrittelyn perusteella hän valitsee olosuhteisiin nähden sopivimmaksi katsomansa selviytymisstrategian, jotta pääsisi kuilun toiselle puolelle ja voisi näin jatkaa kulkua ajassa ja tilassa eteenpäin. Yksilön tietyissä tilanteissa konstruoima selviytymisstrategia, hänen luomansa merkitys, toimii kuilunkohtaamis-metaforassa ikään kuin siltana, jonka varassa etenemistä haittaava kuilu on mahdollista ylittää. (Dervin & Nilan 1986, 21, Dervin 1992, 62–63).



Kuvio 1. Kuilunkohtaamis-metaphora (lähde: Dervin & Clark 1987, 27)

Kuilunkohtaamis-metaphoraa ei pidä käsittää analogiana todellisuudelle vaan pikemminkin havainnollistavana keinona tarkastella niitä erilaisia ajatteluprosesseja, joiden avulla yksilö merkityksellistää kohtaamia tilanteita. Korkealla abstraktiotasolla toimivana sitä voidaan hyödyntää informaatioympäristön luonteesta ja tiedontarpeen teemasta riippumatta tutkittaessa lähes minkätyyppistä tiedonhankintaa tahansa. (Dervin 1992, 70)

Sense-making -teorian ydin, joka kuilunkohtaamis-metaphorassa tulee epäsuorasti ilmi on ns. tilanne-kuilu-käyttö -malli. Tässä mallissa esiintyvät ne kolme pistettä tai hetkeä, joihin merkitysten luomisen tarkastelu sense-making -teoriassa keskittyy. "Tilanne" voidaan määrittellä aika-tila kontekstiksi, jossa entiset toiminnan merkityksellistämisen tavat ovat osoittautuneet puutteellisiksi ja jossa uuden merkityksen luonti tapahtuu. Termi "kuilu" viittaa niihin kysymyksiin, joita yksilöllä on tietyissä aika-tila avaruuden pisteessä merkitystä konstruoidessaan. "Käytössä" on kyse niistä tavoista, joilla yksilö hyödyntää juuri luomaansa merkitystä, rakentamaansa siltaa omiin tarkoituksiinsa nähden mielekkäästi. (Dervin 1983b, 9).

Sense-making -teorian pohjalta on luotu erilaisia jäsenyksiä ja kategorioita, joiden avulla pyritään tarkastelemaan kutakin tilanne-kuilu-käyttö -mallin ulottuvuutta ja erittelemään niiden välisiä yhteyksiä. Näissä jäsenyksissä on luonnehdittu mm. etenemisen katkaisseen pysähdyksen luonnetta (situation-movement-state), tässä tilanteessa esitettyjä kysymyksiä (5 W-questions -template) ja merkityksen luomisesta saatuja hyötyjä (information uses) tai vaihtoehtoisesti haittoja (information hurts). (ks. Atwood & Dervin 1981, 556–558, Dervin 1983b, 60–65, Dervin 1989, 222–223, Dervin 1992, 75)

Käsitys tiedonhankinnan prosessinomaisuudesta on sense-making -teoriassa korostuneesti esillä. Merkitysten luonti on dynamiikkaa, liikettä, joka ei pysähdy jähmeisiin informaatiojärjestelmiin ja muihin staattisiin rakenteisiin. (vrt. Dervin 1991a, 59–62). Tästä johtuen tiedonhankintaa ohjaavia säännönmukaisuuksia ei kannata niinkään lähteä etsimään rakenteellisten muuttujien tai henkilökohtaisten dispositioiden vaikutuksesta tiedonhankintaan, vaan keskeisellä sijalla ovat tilannekohtaiset tekijät. Sense-making -teoriassa painotetaan erityisesti tilannemuuttujan vaikutusta kuiluja käyttömuuttujiin: yksilön tapa mieltää ongelmatilanteen luonne vaikuttaa olennaisesti siihen, millaisia tiedonhankintastrategioita kulloinkin

lähdetään soveltamaan. Tähän näkökulmaan keskittyminen siirtää tutkimuksen näkökulman uudelleenlaiseen yleistettävyyteen, joka toimii "abstraktimmalla, perusluonteisemmalla ja voimakkaammalla tasolla, mutta on samanaikaisesti myös herkempi huomioimaan inhimillisen toiminnan tilannesidonniaisia ehtoja". (Dervin 1992, 66)

Tiedonhankintaprosessi hahmottuu sense-making -teoriassa siis askelten ottamiseksi, ajassa ja tilassa etenemiseksi. Jokaiseen otettuun askeleeseen sisältyy potentiaalinen kuilu, jonka vuoksi tilanteenmäärittelyt ja tiedontarpeet voivat tietyn ongelman ratkaisemisen aikana toistuvasti muuttua. Tiedonhankintaprosessin dynamiikkaa Dervin on kuvannut kehittämällä uudissanoja muuttaen erilaisia toimintaa ja ajattelua kuvaavia substantiiveja verbeiksi (esim. "averaging", "communicating", "factizing", "personalizing" jne.) (Dervin 1991, 50, Dervin 1994, 377–378). Intuitiivisesti ajatellen mielekkäältä vaikuttavasta tiedonhankinnan ja merkitysten luomisen prosessinomaisuudesta hänellä ei kuitenkaan ole tarjotamontakaan konkreettista, empiiriseen tutkimukseen perustuvaa esimerkkiä.

3. Merkitysten konstruominen

Artikkelissaan "The Power of Images: a Discourse Analysis of the Cognitive Viewpoint" kanadalainen tutkija Bernd Frohmann esittää osuvaa kritiikkiä monista yksilölähtöistä lähestymistapaa määrittävistä taustasitoumuksista. Analysoimalla joidenkin tärkeimpinä pidettyjen informaatiotutkimuksen teoreetikkojen (myös Dervinin) julkaisemia tekstejä Frohmann paljastaa mm. niitä diskursiivisia strategioita, joilla yksilölähtöisessä lähestymistavassa tuotetaan sen keskeisin tutkimusobjekti, käyttäjä, määrittelemällä tämän identiteetti ja suhteet muuhun maailmaan (Frohmann 1992, 375–376).

Yksilölähtöistä lähestymistapaa luonnehtii Frohmannin mukaan keskittyminen tajunnan sisäiseen todellisuuteen, ts. niihin kognitiivisiin prosesseihin, joita käyttäjäksi nimetyt tutkimusobjektin päässä tapahtuu sen suorittaessa erilaisia tiedonhankinnallisia akteja. Tämän "sisäistetyn todellisuuden" ensisijaisuutta ja erillisyyttä tutkimuskohteenä korostetaan tarkoitukseen sopivalla käsitteistöllä ja terminologialla. Jäsentämällä tutkimuksen kohteena olevaa ilmiöaluetta käyttäen ilmaisuja kuten "tiedontarve", "representaatio" ja "tiedollinen

rakenne" saadaan mikä tahansa tiedonhankinnallisesti relevantti toiminta näyttämään ennen kaikkea käyttäjän päin sisällä tapahtuvalta subjektiiviselta merkitysten konstruoinnilta. Informaation hyödyntämistyilien yksilöllisyyden korostaminen siirtää näkökentän periferiaan suurimman osan tiedonhankintaan ja löydetyn informaation hyödyntämiseen liittyvistä sosiaalisista ulottuvuuksista. Keskeistä sosiaalista todellisuutta ovat tästä näkökulmasta vain representaatiot ja heijastumat, mielikuvina ja tulkintoina välittyvät näkemykset yhteiskunnasta, sen rakenteista ja etenkin sen informaatiota välittävistä osajärjestelmistä. (Frohman, mt., 373–374)³

Sense-making -teoriassa noudatetaan varsin pitkälle Frohmannin kritisoimia yksilölähtöisen lähestymistavan diskursiivisia strategioita. Näihin strategioihin lukeutuu mm. tiedonhankinnan luonteen korostaminen ensi sijassa yksilöllisenä merkitysten muodostuksena (Dervin 1989, 217). Niitä ovat myös sense-making -teorian englanninkielisessä terminologiassa toistuvat ilmaisut kuten "sisäiset todellisuudet" (internal realities), "kuvien luonti" (picture making) ja "kognitiivisten siltojen konstruointi" (constructing cognitive bridges). Se, että Dervin näyttää eräissä 1990-luvulla ilmestyneissä kirjoituksissaan ottaneen välimatkaa radikaali-individualistisiin lähtökohtiinsa (ks. Dervin & al. 1992, Dervin & Clark 1993) ei kumoa yllä esitettyä väitettä. Aivan hänen tuoreimmissa artikkeleissaankin yksilön irrallinen, itsenäiseksi käsitetty identiteetti näyttää olevan sosiaalisesta todellisuudesta rajautunut ja siihen nähden korostetusti esillä. Keskeisellä sijalla on yhä yksilöllisesti varioiva merkityssiltojen rakentelu (flexibility), jonka dynaamisuutta ja monipuolista joustavuutta kuitenkin silloin tällöin saattavat jäykistää (rigidify) esim. "ulkopuolelta" tulevat medioiden markkinoimat näkemykset todellisuudesta (Dervin 1991b, 52). Ulkopuolisia tietyn sillan nikkarointia rajoittavia tekijöitä voivat olla lisäksi esim. yksilön luokka-asema, alhainen tulotaso ja koulutuksen puutteellisuus (Dervin 1992, 67). Myös erilaiset informaatiojärjestelmiin liittyvät rakenteelliset tekijät (Dervin 1989) ja jähmeät informaation välittämiskäytännöt (Dervin & Dewdney 1986, Dervin 1990) vähentävät yksilöllisen merkitysten muodostuksen vapautta ja mahdollisuuksia tiedonhankintatyilien variointiin.

Viimeaikaisessa yhteiskuntateoreettisessa keskustelussa normiteoreettinen (mm. Talcott Parsons edustama) näkemys erilaisten sääntöjen ja

normien yksilön käyttäytymisen pelkästään ulkoisesta säätelystä on saanut antaa tilaa muille ajattelutavoille. Mm. kulttuurintutkimuksen piirissä on esitetty argumentteja siitä, että yksilöä ei ole välttämätöntä nähdä irrallisena suhteessa sosiaaliseen ympäristöön ja kulttuuriin. Ne eivät ympäröi yksilöä, vaan läpivalaisevat koko hänen olemuksensa. Sosiaalinen todellisuus on läsnä yksilössä itsessään eikä hänen identiteettiään voida pitää neutraalisti syntyneenä. Ihmisen olemusta määrittävät ne historiallisesti kehittyneet kulttuuriset muodot, joiden kautta yksilöt haluavina ja pyrkivinä olentoina tuotetaan. Yksi kulttuurintutkimuksen keskeisistä teemoista onkin ollut nimenomaan halujen ja normien sosiaalinen konstruktio. (Alasuutari 1993, 50–51)

Jos yksilön ääriviivat eivät erotukaan selkeärajaisesti muusta sosiaalisesta todellisuudesta, kysymys merkitysten luomisen ja yleensä ajattelun "itsenäisyydestä" ja "subjektiivisuudesta" asettuu uuteen valoon. Sense-making -teoriaa luonnehtiva amerikkalaisenkin individualismin korostus ja mm. Dervinin esittämä käsitys informaatiosta miten tahansa muovailtavissa olevana savena (Dervin 1983a, 169) voidaankin tästä lähtökohdasta kyseenalaistaa. Jo pelkästään se, että ajattelu (ainakin yleensä) toimii kielen varassa ja kieleen sisältyvien käsite-erottelujen ehdoilla, asettaa rajoituksia ja erilaisia konstitutiivisia sääntöjä hankitun informaation prosessoinnille ja muokkaukselle. Ajattemme kyllä itse, mutta ajattelumme ainekset, siinä käyttämämme merkitysvälineistöt ovat suurelta osin pitkällisten sosialisatioprosessien kautta omaksettuja. Erilaisten kulttuuristen konventioiden ohjaillessa ajatteluumme ja jopa määrittäessä ajatustemme jäsentämistapojen muotoa emme millään voi olla niin yksilöllisiä kuin Dervin olettaa, vaan valmiiksi rakentuneet, yhteisesti jaetut merkitystulkinnat pakostakin rajoittavat ajattelumme variointia. Nämä merkitystulkinnat suuntaavat yhtä lailla ongelmatilanteen luonteen määrittelyä ja tästä määrittelystä juontuvia tiedontarpeita, kuin myös tiedonhankintaa ja -käyttöäkin. (vrt. Alasuutari 1993, 42–43, Eskola 1985, 61–62, Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 18–24, Kärki 1993, 85–86)

4. Aineiston keruu ja analyysi

Dervin on kirjoituksissaan kautta linjan antanut ymmärtää sense-making -teorian olevan paitsi käsitteellisesti myös metodologisesti kehittynyt ja

korkeatasoinen (vrt. Dervin 1983b, 13–14, Dervin 1992, 67–68, Shields & Dervin 1991, 19–20). Tätä taustaa vasten tuntuu kummalliselta, ettei sense-making -teoriaa esittelevissä artikkeleissa tarjota kuin epämääräisiä ohjeita siitä, miten empiirisen tutkimusaineiston keruu ja etenkin sen analyysi kannattaisi suorittaa. Asiaa valaisevia konkreettisia tutkimusesimerkkejäkään on vaikea löytää. Suurinta osaa sense-making -teoriaa hyödyntävistä laajemmista tutkimuksista ei ole, mahdollisesti niiden tilaustutkimuksellisesta luonteesta johtuen annettu lainkaan julkiseen käyttöön. Näitä sense-making -teorian kannalta ilmeisesti olennaisia tutkimuksia ovat olleet ainakin California State Libraryn tilaama selvitys osavaltion asukkaiden arkielämän tiedonhankinnasta ja National Cancer Institutun rahoilla tehty tutkimus syöpäpotilaiden informaation hyödyntämisen tavoista (ks. Dervin 1983b, 11, Dervin 1992, 73–80). Ne sense-making -teoriaan nojautuvat julkaistut tutkimukset, joissa Dervin on ollut mukana ovat olleet joko traditionaalisia survey-tutkimuksia (Dervin et al. 1976) tai sitten tilastollisia tarkasteluja sen suhteen, miten eräät rakenteelliset ja toisaalta tilanne-kuilu-käyttö-malliin perustuvat tilannekohtaiset muuttujat vaikuttavat tiedonhankintaan (mm. Atwood & Dervin 1981, Dervin, Nilan, Jacobson 1981, Dervin, Jacobson, Nilan 1982).

Käytetyin tiedonkeruuteknikka on sense-making -teoriaan nojautuvissa tutkimuksissa ollut ns. "mikro-momentti aikajana-haastattelu" (micro-moment time-line interview, jatkossa lyhyiden vuoksi vain "aikajanahaastattelu"). Tätä metodia hyödynnettäessä pyydetään tutkittavaa kertomaan yksityiskohtaisesti, askel askeleelta, mitä tietyssä tilanteessa tapahtui: mitä tapahtui ensin, mitä seuraavaksi jne. Sitten käsitellään jokainen askel tarkemmin: millaisia pulmia tutkittavalla sen kohdalla oli mielessä, mitä hän halusi saada selville, oppia, ymmärtää tai käsittää (Dervin 1983b, 10).

Aikajanahaastattelu on kutakuinkin suoraan johdettu sense-making -teorian perusteista. Aikajanahaastattelun hyödyntämistä ja sen avulla kerätyn aineiston analyysia haittaavat metodologiset ongelmat johtuvatkin nähdäkseni etenkin sense-making -teorian ytimessä olevan käsitteellisen konstruktion, kuilunkohtaamismetaphoran, osittaisesta selkiytymättömyydestä ja epätasaisuudesta. Vaikka kuilunkohtaamismetaphora on sinänsä kiinnostava ja jopa inspiroiva tapa havainnollistaa yksilön ajattelua, sen taustalla olevat askeljakomalli sekä askelten kolme ulottuvuutta (tilanne,

kuilu ja käyttö) näiden ulottuvuuksien välisine suhteineen osoittautuvat syvemmissä tarkastelussa jonkin verran problemaattisiksi.

4.1. Askeljako

Dervin ei anna selkeitä ohjeita tiedonhankintaprosessin jakamisesta askeliin. Tämä varmaankin johtuu seikasta, jota hän teoriaansa esitellessään painottaa: tutkijan ei pitäisi etukäteen tarkastella haastateltavan vastauksia minkään tiukan rakenteen tai kaavan lävitse (Dervin 1992, 70, Shields & Dervin 1991, 17–18). Useimmiten tietyn ongelmanratkaisuprosessin askeljako syntyneekin haastattelutilanteen sosiaalisessa interaktiossa sen perusteella, millaisen käsityksen tutkittava ja tutkija yhdessä muodostavat tutkimuksen tarkoituksesta.

Yleisenä ongelmana aikajanahaastattelussa näyttää olevan askeljaon muodostuminen hyvin tiheäksi. Esim. Suvi Pertulan tutkimuksessa yhden kunnallisessa suunnittelutyössä esiintyneen työtilanteen käsittely saattoi haaroittua jopa kolmeenkymmeneen yhteen tutkittavan mielessä esiintyneeseen kysymykseen (Perttula 1993, 47–48). Askelten määrän kohotessa suureksi tutkija ei ajanpuutteen vuoksi yleensä voi juuri muuta kuin keskittyä muuttamaan haastateltavan tärkeimmiksi nimeämään tai satunnaisesti valittuun askeleeseen ja käsitellä ne aikajanahaastattelun periaatteiden mukaisesti. Perttula pyysi tutkittavia valitsemaan kolme kysymystä käsiteltäväksi ja vaikka syventävämpään käsittelyyn valittujen ongelmatilanteiden määrä ei ollut tämän suurempi haastattelut veivät silti aikaa keskimäärin 2 1/2 tuntia. Hän toteaaakin sen, ettei kaikkia kysymyksiä voitu käsitellä, vähentäneen mahdollisuuksia tarkastella tutkittavien tiedonhankintaa muuttuvien tilanteiden ja tiedontarpeiden sävyttämänä prosessina (Perttula, mt., 128).

Jos aikajanahaastattelussa todella käsitellään koko tiedonhankintaprosessi kaikkine siihen liittyvine askelineen, saattaa vähänkin monimutkaiseman ongelmatilanteen luonne hämärtyä sen vuoksi, että jokaista sen ratkaisun aikana pohdittua kysymystä pyritään tarkastelemaan tasavertaisesti. Ongelmatilanteen pirstomisen yhtenä haittana voikin olla tutkittavan kertomuksen juonen katoaminen. Raja sen välillä, mikä oli ollut tarkasteltavaa ongelmaa ratkottaessa ensisijaista ja mikä vähemmän tärkeää, voi hämärtyä. Tiedonhankintaprosessin kulun hahmottamiseksi aikajanahaastattelussa yleensä kirjoitetaan kaikki tutkittavan "kävele-

mät" askeleet ja niihin liittyvät kysymykset pöydälle jonoon asetettaville lapuille (ks. Nilan & Fletcher 1987, 188–189, Perttula 1993, 46–47). Tämä ehkä auttaa tiedonhankintaprosessin jäsentelyä, mutta on muuten työlästä tutkijalle, jonka pitäisi samanaikaisesti sekä kuunnella tutkittavan puhetta että kirjoittaa lappuja. Jos tiedonhankintaprosessin jako askeliin on lapputekniikkaa käyttäenkin vaikeaa, se voi haitata paitsi haastattelutilannetta myös tutkimusaineiston analyysia.

Voidaan myös kysyä, syntyykö lapputekniikkaa käytettäessä tutkittavan ajattelusta ja muusta toiminnasta sittenkin lineaarinen kuva, vaikka Dervin painottaa merkityksen konstruoinnin voivan yhtä hyvin esim. olla syklistä (Dervin 1992, 70). Jos lapputekniikan avulla ei kyetä ottamaan huomioon myös sitä, että tiedonhankkija voi tiettyssä tilanteessa palata jo aiemmin silloittamiensa kuilujen, valmiiden merkitysten, luokse (joko korjaten jo ennestään luotua siltaa tai sitten purkaen sen kokonaan), saattaa aikajanahaastattelussa rekonstruoidusta tiedonhankintaprosessista välittyä liian päämäärähakuinen ja suunnitelmallinen vaikutelma siihen verrattuna, kuinka tutkittava todellisuudessa on informaatiota etsiessään toiminut. (vrt. Kumpulainen 1993, 74)

Askeljaon teossa saattaa haastattelutilanteessa tulla esiin muitakin ongelmia johtuen esim. siitä, että käsiteltävä tilanne on tutkittavan mielessä vielä pahasti jäsentymätön tai muuten keskeneräinen. Pitkäkestoisten, tutkittavaa ehkä jo vuosia vaivanneiden ongelmien jäsentely voi myös vaikeutua sen inhimillisen tosiseikan vuoksi, että muisti on rajallinen eikä kauan aikaa sitten tapahtuneita asioita välttämättä kyetä palauttamaan mieleen kuin pääpiirteissään. (Kumpulainen, mt., 72–73)⁴

4.2. Tilanne-kuilu-käyttö -malli

Kerätyn tutkimusaineiston analyysissa pyritään tutkittavien askeltamista tarkastelemaan tilannekuilu-käyttö -mallin kutakin ulottuvuutta kuvailemaan kehitettyjen kategorioiden mukaisesti. Kaikkiin näihin ulottuvuuksiin sisältyvien muuttujakategorioiden hyödyntäminen analyysissa tuo esille saman tyyppisiä pulmia, mutta erityisen silmiinpistäviä nämä pulmat ovat ensimmäisen ulottuvuuden, tilanteen, kohdalla.

Tiedonhankintaprosessissa kohdattuja tilanteita on määritelty mm. sen perusteella, minkälainen on koetun pysähdyksen (situation-stop) luonne, ts.

miten tutkittava sitä merkityksellistää. Onko kyse esim. päätöstilanteesta tutkittavan ikään kuin seisossa tienhaarassa yrittäen ratkaista kumpaa tai mitä vaihtoehtoista reittiä lähteä etenemään tai estetilanteesta, jossa hän kyllä tietää minne tahtoi mennä, mutta joku tai jokin seisoo tiellä estäen liikkeen valittua tavoitetilaa kohti (vrt. Atwood & Dervin 1981, 551). Mm. yllä mainitut esimerkit sisältävä Dervinin kehittämä situation-movement-state -luokituskeema on useissa yhteyksissä todettu niin monitulkintaiseksi, että se vaikeuttaa analyysia (Kumpulainen 1993, 75–76, Perttula 1993, 62, Tuominen 1992, 47). Tiettyä tiedontarvetta ei esim. aina tunnu virittävän selkeä, yksittäinen tilanne. Tutkittavan kohtaama tilanne voi myös näyttää useampitasoiselta sisältäen esim. samanaikaisesti piirteitä sekä este- että päätöstilanteesta.

Situation-movement-state -luokituskeeman monitulkintaisuutta on yritetty vähentää eriyttämällä tilanteita lisää sen perusteella, kuinka varmalta kuilun toisella puolella olevan vastarannan, tietyn tavoitteen, saavuttaminen vaikuttaa (Perttula 1993, 66–71). Tämä ratkaisu tuntuu yleisesti ottaen järkevältä. Sen soveltamista voi kuitenkin toisinaan hankaloittaa tutkittavaa tietystä tilanteesta ympäröivän tajunnallisen maiseman sumuisuus (vrt. Dervin 1983b, 60), minkä vuoksi vastarannasta tai edes oikeasta suunnasta ei välttämättä ole tietoa.

Analyyssia hankaloittavana tekijänä on pidettävä sitäkin, ettei Dervin ole artikkeleissaan juuri yrittänyt selkiyttää tilanne-, kuilu- ja käyttöulottuvuuksien keskinäissuhteita⁵. Sense-making -teoriaan perehtyvälle jää epäselväksi mm. se, mikä on tilanteen suhde toisaalta kuiluun ja toisaalta käyttöön. Voidaanko tilannetta aina selkeästi erotella sitä seuraavista ulottuvuuksista? Esim. kysymys "minkä tien valitsisin?" implikoi tietynlaisen päätöstilanteen, mutta se, kumpi oli ensin, kysymys vai tilanne (ts. loiko kysymys tilanteen vai tilanne kysymyksen), on usein yhtä vaikeasti ratkaistavissa kuin pulma munasta ja kanasta (vrt. Perttula 1993, 127). Vaikka päädyttäisiinkin siihen, että tilanne oli luonut kysymyksen eikä päin vastoin, niin kausaalisen säännönmukaisuuden olettaminen näiden kahden ulottuvuuden välille tuntuu tässä yhteydessä triviaalilta, kehäpäätelmänomaiselta ratkaisulta. Jos tilastollisissa sense-making -tutkimuksissa siis ilmenee voimakkaita korrelaatioita tilanne- ja kuilu-muuttujien välillä (vrt. Atwood et al. 1982, 620–621), tämä tulos ei välttämättä ole kovin merkittävä tai informatiivinen.

Viimeisin ulottuvuus, käyttö, on myös ongelmallinen. Se tuntuu ainakin kuilun kohtaamismetaforasta päätellen jakautuneen kahtia 1) rakennettavan sillan toivottuun käyttöön (tavoitteeseen) ja 2) sillan aktuaaliseen käyttöön sen jälkeen kun se on todettu kulkukelpoiseksi. Ensiksi mainittua käyttöulottuvuuden puolta ilmaisevat ainakin kuviossa 1 näkyvät viirit, joita yksilö kuilua lähestyessään katselee (Perttula 1993, 64–65). Kuilun kohtaamismetaforaan nähden ristiriitaisesti Dervin on kuitenkin kieltänyt tämän käyttöulottuvuuden puoliskon olemassaolon väittämällä, ettei sense-making -teoriaan sisälly ennako-oletusta ihmisten toiminnan tavoitteellisuudesta (Shields & Dervin 1991, 15, Dervin 1992, 70). Jälkimmäisen käyttöulottuvuuden puoliskon ero valmiiksi rakennettuun ja ylitettyyn siltaan nähden ei puolestaan ole kovin ilmeinen, sillä tiettyyn käyttötarkoitukseen luotua merkitystä on usein hankala erottaa tästä tarkoituksesta itsestään.

Voidaan yleisemminkin epäillä ovatko tilanne, kuilu ja käyttö todellakin universaaleja ulottuvuuksia, jotka kontekstista riippumatta sopisivat jäsentämään minkälaista tiedonhankintaprosessia tahansa. On mahdollista mm. kuvitella tiedonhankintaprosessi, jossa rakennetaan silta ja käytetään informaatiota ilman että tätä rakentamista edeltävää tilannetta tai kuilua olisi ollut lainkaan olemassa. Esim. selailtaessa tietyn kirjaston kokoelmaa, saattaa käsiin osua kirja aiheesta, joka ennestään ei tuntunut lainkaan kiinnostavalta ja relevantilta tai jonka olemassaolosta ei ollut edes tietoa. Kun kirjan sitten vie lukusalin puolelle ja siihen alkaa tarkemmin tutustua, alkaa mielessä ehkä hahmotua uudenlainen merkitys tai jopa merkitysten rykelmä. Nämä merkitykset saattavat horjuttaa aiemmin omaksuttua maailmankuvaa tai käsityksiä asioista, mutta aina näinkään ei ole. Voi olla, että maailmankuva horjumisen sijasta pikemminkin avartuu käsittelemään uusia asioita ja merkitysyhteyksiä tyyliin "näinkin tämän voi nähdä, noinkin on mahdollista ajatella". Tilanne ja kuilu eivät siis niinkään aina edellä luovan oivalluksen hetkellä rakentunutta siltaa ja informaation käyttöä, vaan pikemminkin ne saattavat seurata niitä.

4.3. Sillan rakentaminen

Dervin ei yhdessäkään artikkelissaan viivy kovin pitkään sillan rakentamisen teemassa. Kuinka laajasta ja moniulotteisesta toiminnasta loppujen

lopuksi on kysymys, jää epäselväksi. Onko sillan rakentaminen pelkästään yksilön tajunnassa tapahtuvaa informaation prosessointia, vai myös konkreettista toimintaa, tiedonhankintaan tähtääviä tekoja (kirjastossa käynti, lähdeoteksen sivujen selailu tms.)? Dervin tuntuu yleensä painottavan nimenomaan tajunnallista merkitysten konstruointia jättäen miltei kokonaan huomioimatta ilmiä käyttäytymisenä fyysisessä ja sosiaalisessa ympäristössä näyttäytyvän tiedonhankinnan. Erilaisia tiedonhankinnallisia tekoja onkin sense-making -teoriassa luonnehdittu eräänlaisiksi tiiliksi, joista varsinainen kognitiivinen silta rakennetaan (Shields & Dervin 1991, 17).

Entä miten pitkää sillat voivat olla? Dervin tyytyy usein kuvaamaan sillan rakentamista vain erilaisin verbeiksi muutetuin substantiivein, joita hän kutsuu silloittamisiksi (gap-bridgings, communicatings). Näistä ilmaisuista saa vaikutelman sillan rakentamisesta melko lyhytkestoisena tapahtumana. Tiedonhankintatutkimuksen kannalta olisi kuitenkin ainakin toisinaan tarkoituksenmukaista ajatella, että silta voi olla joskus hyvinkin pitkä (esim. kompleksisen ongelmanratkaisun yhteydessä), mutta sillan rakentaminen on mahdollista jakaa pienempiin osaprosesseihin, pienempiin askeliin, joiden selvittäminen itse asiassa on suuremman sillan rakentamista kulkukelpoiseksi (vrt. Perttula 1993, 129). Näin voitaisiin esim. kokonaisen tutkimuksen, vaikkapa väitöskirjan, teko nähdä sense-making -teorian perspektiivistä yhden suuren sillan rakentamisena, jonka palasia ovat pienempiä kuiluja ylittävät sillankappaleet, kuten tutkimusongelman muotoilu, teemaan parhaiten sopivan metodin valinta jne. Kun pidetään mielessä, miksi suurempaa siltaa yritetään rakentaa, ei tiedonhankintaprosessin tiiviin askeljaon tarkastelussa tutkittavien tekojen laajakantoisempi konteksti pääse niin helposti uohuttamaan.

5. Lopuksi

Käsillä olevassa artikkelissa en ole ottanut tehtäväkseni kaikkien sense-making -teorian perusolemusten kriittistä kommentointia ja niiden suhteuttamista muihin viimeaikaisiin yhteiskuntatieteellisiin teoriasuuntauksiin. Tämä on tehty jo toisaalla (Savolainen 1993), ja olen yrittänyt olla toistamatta aiemmin sanottua. Sen sijaan olen tarkastellut perusteellisemmin kahta ongelmallisena pitämääni seikkaa: 1) sense-making -teorian hyö-

dynnettävyyttä empiirisen tutkimusaineiston keuruussa ja analyysissä ja 2) sense-making -teoriassa esiintyvää käsitystä yksilöstä subjektiivisten merkitysten konstruujana. Viimeksi mainittu seikka ansaitsee vielä lisähuomiota tässä yhteydessä, koska sillä on nähdäkseni yleisempääkin merkitystä. Väitän nimittäin, ettei sense-making -teoria ole suinkaan ainoa tiedonhankintaa yksilölähtöisesti jäsentävä viitekehys, joka sulkeistaa tiedonhankintaprosessiin ja yleensä ajatteluun liittyvät sosiaaliset ulottuvuudet miltei kokonaan tarkastelun periferiaan tai sen ulkopuolelle.

Peliteoreettisiin malleihin nojautuvia yksilön päätöksentekoa tarkastelevia laboratoriotutkimuksia on syytetty ongelmanratkaisun ja yleensä ajattelun sosiaalisen luonteen huomioimatta jättämisestä. Laboratorio-olosuhteissa päätöksenteko on abstrahoitu ja irroitettu sosiaalisista konteksteistaan. On tarkasteltu esim. valintatilannetta yleensä ottamatta huomioon, että nimenomaan spesifiseen valintatilanteeseen liittyvät sosiaalisesti konstruoituneet arvot ja mielikuvat ovat sitä aines- ta, johon perustuen päätökset tehdään. Tässä mielessä on kyseenalaista, voidaanko esim. eturintamalta pakoa miettivän sotilaan ja poikaystävänsä juuri esittämään kosintaan joko myöntävää tai kieltävää vastausta harkitsevan nuoren naisen päätöksentekoa rinnastaa toisiinsa. Sotilas punnitsee toisaalta pelkuriksi syyttämisen ja toisaalta oman hengen menettämisen painoarvoa, vertaillen niitä sosiaalisia merkityksiä ja representaatioita, joita näihin kumpaiseenkin liittyy. Nuoren naisen mielessä taas käyvät dialogia sosiaalisesti jaetut mielikuvat vapaudesta ja ammatillisesta kehitymisestä sekä toisaalta sitoutumisesta, perheen perustamisesta ja potentiaalisesta äitiydestä. (ks. Billig et al. 1988, 11–15)

Monet tiedonhankintaprosessia jäsentävät teoreettiset viitekehukset ovat siinä mielessä päätöksentekoa tarkastelevien laboratoriotutkimusten kaltaisia, että myös niitä kohtaan voidaan esittää kritiikkiä. Informaatiota etsivän yksilön toiminta on usein mm. redusoitu pelkästään kognitiiviseksi prosesseiksi, joita tarkastellaan kontekstista riippumatta ja korkealla abstraktiotasolla. Sosiaalinen todellisuus, jossa yksilö elää ja ajattelee, on tällaisten viitekehysten näkökulmasta joko kadonnut kokonaan tai sille on annettu epämääräisen ja kaukaisen toimintaa rajoittavan konstruktion rooli.⁶

Jotakin psykologisia laboratoriotutkimuksia muistuttavaa on myös siinä, että sense-making -teorian perimmäisenä tarkoituksena pidetään

tiedonhankintaa ja yleensä ongelmanratkaisua säätelevien yleismaailmallisten (luonnon)lakien löytämistä:

"The intent is to address "universals" of the human experience using categories that are valid for all users in all situations but can be measured in spesific situations."

("Tarkoitus on löytää inhimillisen kokemuksen "universaaleja" käyttäen kategorioita, jotka ovat valideja kaikille käyttäjille kaikissa tilanteissa mutta jotka ovat mitattavissa spesifisissä tilanteissa.") (Dervin 1989, 223)

Artikkeleissaan Dervin on mm. esittänyt hypoteeseja siitä, että kuilunmäärittämistapojen ja erilaisten silloittamistaktiikoiden välillä voitaisiin löytää kausaalisia säännönmukaisuuksia tyyliin "kun kuilu on tyyppiä A, niin sitten sen silloittamistaktiikka on tyyppiä Y" (vrt. Dervin 1992, 66). Tällöin hän tuntuu olettavan, ettei ongelmatilanteen ratkaisun sosiaalinen konteksti vaikuta kovin paljoa siihen, miten, miksi ja millaisia merkityksiä konstruoidaan (vrt. Dervin 1989, 226–227). Sense-making -teorian näkökannalta katsoen esim. este-tilanteessa olevaksi luokitellut hyvinkin erityyppisiä ongelmia selvittävät henkilöt, kuten verongelmiaan pohtiva pienyritystä ja ohitusleikkauksen valmistuva sydäntautipotilas rinnastetaan toisiinsa ja heidän toiminnastaan pyritään löytämään samankaltaisia säännönmukaisuuksia. Abstraktiotasoa nostamalla ja kiinnittämällä huomio subjektiiviseen merkitysten konstruointiin on yksilön tajunnasta ikään kuin tehty laboratorio, jossa tapahtuvia kognitiivisia prosesseja voidaan tarkastella sosiaalisen ympäristön epäpuhtauksista steriloituissa olosuhteissa.

Tiedonhankintatutkimuksen tulevan kehityksen kannalta on yksilön subjektiivista identiteettiä ympäröimään rakennetun laboratorion seinät saatava purettua. Tärkeimmän tutkimuskohteen, tietoa hankkivan yksilön, identiteettiä pitää konstituoida tutkimuksissa ja etenkin niiden teoreettisissa viitekehyksissä toisin kuin on tähän mennessä yleensä tehty. Viitekehyksissä tulee ottaa entistä keskeisemmin huomioon ongelmanratkaisuprosessissa esiin nousevien merkitysten luonne sosiaalisina representaatioina, jotka eivät sellaisenaan ole yksilön itsensä luomia. Näitä representaatioitakaan ei kuitenkaan kannata pitää yksilöotteen selkeinä siinä mielessä, että ne sinänsä antaisivat yksilölle ehjän ja valmiiksi pureskellun kuvan maailmasta.

Ne ovat pikemminkin kompleksisia, monia säröjä ja ristiriitaisuuksia sisältäviä. Tiettyä asiaa tai tapahtumaa voidaan merkityksellistää monella tavalla ja sitä voidaan katsoa useista sosiaalisesti määrittyneistä ja keskenään osin päällekkäisistä perspektiiveistä käsin. Ajattelukykyänsä ansiosta yksilö pystyy vertailemaan eri perspektiivejä samanaikaisesti ja käymään mielessään dialogia niiden välillä. (Billig et al. 1988, 19–20). Miten yksilö – yksin tai yhdessä muiden kanssa – ratkaisee merkitystulkintojen väliset ristiriidat käytännön elämässä kohdattujen ongelmien yhteydessä, ts. kuinka hän niistä selviytyy (vaikkapa etsimällä informaatiota tietyn näkökannan tueksi), on kysymys, jonka tulisi kiinnostaa tiedonhankinnan tutkijoita paljon suuremmassa määrin kuin se tällä hetkellä tuntuu kiinnostavan.

Hyväksytty julkaistavaksi 8.9.1994.

Viitteet

1. Vältän tietoisesti ilmaisua "käyttäjakeskeinen lähestymistapa" ("user-centered viewpoint"), jota sekä suomen- että englanninkielisessä tiedonhankintatutkimusta koskevassa keskustelussa on varsin taajaan viljelty. Ilmaisua "käyttäjää" on siinä mielessä harhauttava, että sillä voidaan viitata paitsi informaation käyttäjiin myös tietyn informaatiojärjestelmän käyttäjiin (Streatfield 1983, 225–226). Siihen liittyvät konnotaatiot antavat aiheen epäillä, onko yksilölähtöisessä lähestymistavassa todellakin niin radikaalisti etäännyttyä järjestelmakeskeisen tutkimuksen intresseistä kuin usein väitetään (vrt. Green 1991, 141–142).
2. Puhun "sense-making -teoriasta", koska suomenkielisissä artikkeleissa käytetyt ilmaisut kuten "sense-making -lähestymistapa", "sense-making -malli" tai "sense-making -konseptio" vaikuttavat paperilla pitkiltä ja kömpelöiltä. Loppuliite "-teoria" on ytimekkäämpi, vähemmän epäselvä ja eksyttävä. Tietenkin voidaan kysyä, saako sense-making -nimisen vielä osittain keskeneräisen tutkimusohjelman kohdalla ollenkaan puhua teoriasta. Koska voidaan väittää tietyn viitekehyksen täyttävän teorian kriteerit? Tämä kysymys voidaan kääntää myös niin päin, että jos sense-making -teoria ei ole "teoria", niin onko informaatiotutkimuksessa lainkaan teorioita. Tiedonhankintaprosessin kokonaisvaltaisia käsitteellisiä hahmoksia voidaan mielestäni pitää "teorioina" siinä

kuin "malleina" tai "konseptioinakin". Tässä mielessä mm. Carol C. Kuhlthau ja Brenda Dervinin esittämät jäsennykset täyttävät teorian kriteerit, eikä niistä puhuttaessa tarvitse käyttää muita sekaanuttavia ilmauksia. Tällöin ei termiä "teoria" käytettäessä välttämättä otettaisi kantaa siihen, kuinka kehittynyt tai hyvä sen osoittama käsitteellinen jäsennyys on. Ilmaisun "sense-making-teoria" käyttöä ei kuitenkaan sitäkään voi pitää kuin väliaikaisena ratkaisuna. Vaikka sanaa "sense-making" ei tähän mennessä ole alallamme suomennettukaan, niin Dervinin teorialle olisi löydettävä suomenkielinenkin nimi. Eräitä nimikandidaatteja voisivat paremman puutteessa olla vaikkapa "merkityskonstruoinnin teoria", "merkityksellistämisteoria" tai "mielekkääksi tekemisen teoria".

3. Frohmann ei puhu pelkästään tiedonhankintatutkimuksesta, vaan hän ulottaa kritiikkinsä laajemminkin informaatiotutkimuksen piirissä tehtyihin, kognitiiviseen näkökulmaan nojautuviin teoriakehittelyihin. Artikkelissaan hän ei niinkään ota kantaa kognitiivisessa lähestymistavassa tuotetun tiedon totuudellisuuteen, paikkansa pitävyyteen, myöntäen että se voi olla viitekehjensä puutteissa täysin validia. Diskurssianalyysissä halutaankin yleensä kiinnittää huomiota niihin yhteiskunnallisiin seurauksiin, joita tietystä tavasta tuottaa tietoa ja konstituoida tieteenalan kannalta tärkeiksi nähdyt tutkimusobjektit on. Jollakin tieteenalalla käytetty terminologia, sovelletut diskursiiviset strategiat (informaatiotutkimuksen kohdalla mm. pyrkiminen objektiiviselta kuulostavaan kielenkäyttöön, eräänlaiseen luonnontieteitä imitoivaan neutraaliuteen) eivät diskurssianalyttisen näkemykseen mukaan palvele pelkästään puhdashenkistä ja viatonta totuuden etsintää, vaan kaikessa tiedonmuodostuksessa on taustalla monimutkaisia viimekädessä valtasuhteita ilmentäviä sosiaalisia prosesseja. Informaatiotutkimuksen kognitiivisessa lähestymistavassa käytetyt diskursiiviset strategiat heijastavatkin länsimaaisessa yhteiskunnassa vallalla olevia kapitalistisen markkinatalouden intressejä. Ne liittyvät mm. ponnistuksiin saada uusi kauppavara, informaatio, entistä tehokkaammin levitettyksi sen kuluttajiksi miellettyjen ihmispopulaation keskuuteen. Näissä ponnistuksissa on kyse lähinnä mielikuvamanipulaatiosta, esim. sellaisten halujen luomisesta, jotka terminologisina taikatempuin naamioidaan sisäsyntyisiksi, yksilöllisiksi tarpeiksi. (Frohmann 1992, 382–384, vrt. myös Fiske 1989, Luostarinen & Väliverronen 1991, 72–75). Frohmannin väitteille voisi löytää

vahvistusta ainakin Elizabeth T. Hewinsin katsausartikkelista, jossa mainitaan nimenomaan markkinointitutkimus (marketing research) alana, josta informaatiotutkimuksen pitäisi ottaa oppia, sillä "se tarkastelee suoraan kuluttajien tarpeita" (Hewins 1990, 152–153).

4. Tiedonhankintaprosessin jäsentelyyn ja sen rekonstruointiin liittyvät ongelmat vaivaavat ajanahaastattelun lisäksi myös muita tutkittavien tiedonhankintaa syvällisemmin käsittelemään pyrkiviä empiirisia tiedonkeruutekniikoita. Poikkeuksen muodostavat ehkä erilaiset havainnointi- ja päiväkirjamenetelmät, mutta niitä käytettäessä ei toisaalta yleensä voida keskittyä kovin pitkäkestoisiin tapahtumasarjoihin.
5. Yksi tapa selvittää näitä suhteita olisi sen pohtiminen, mikä on tilanne-kuilu-käyttö -mallin suhde tiedonhankintatutkimuksessa perinteisesti esiintyneisiin käsitteisiin tiedontarve, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö. Tämä kysymys on kuitenkin siinä määrin laajakantoinen ja syvällistä käsiteanalyysia edellyttävä, ettei sitä ole tarkoituksenmukaista käsitellä tässä sen enempää.
6. Esim. Carol C. Kuhlthau viitekehjössä (1991) tiedonhankintaa tarkastellaan eräänlaisena yksilön tajunnassa tapahtuvana, kognitiivisia ja affektiivisia ulottuvuuksia sisältävänä oppimisprosessina, joka kehittyy vaiheittain ongelman hahmotuksesta ymmärryksen saavuttamiseen. Yksilön toimintaa sosiaalisessa todellisuudessa ja sen mahdollisia vaikutuksia tiedonhankintaan Kuhlthau ei käsittele lainkaan. (Tässä mielessä Kuhlthau lähestymistapa on läheistä sukua erityisesti Belkinin, Oddyn & Brooksien 1982 ja Wersigin & Windelin 1985 kehittämille viitekehjyksille). Tom Wilsonin viitekehjössä (1981) tiedonhankkija taas on lähinnä erilaisten sisäsyntyisten (fysiologisten, kognitiivisten ja affektiivisten) tarveimpulssien liikuttama olento, joka operoi ulkomaailmassa (työympäristössä) pyrkien mahdollisuuksien mukaan tyydyttämään hänen sisällään virinneitä tarpeita tai niiden yhdistelmiä. Ulkomaailma ilmenee tarpeitaan tyydyttävälle tiedonhankkijalle mm. erilaisina toimintaa haittaavina persoonakohtaisina, henkilöiden välisinä ja ympäristöllisinä esteinä. Sosio-kulttuurinen ja poliittis-ekonominen ympäristö ovat tiedonhankinnan laajempina kontekstina, mutta niiden rooli tiedonhankintaprosessissa on epämääräinen. Siitä huolimatta, että Wilson artikkelissaan peräänkuuluttaa mm. sosiaalipsykologisia ja sosiologisia tiedonhankintakäyttäytymisen tarkasteluja (Wilson, mt., 12), hänen omassa viite-

kehyksessään yksilö on perusluonteeltaan biologinen ja psykologinen olento, joka on pikemminkin symbioosinomaisessa vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa kuin tässä ympäristössä elävä sosiaalinen toimija.

Lähteet

- Alasuutari, P., Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino, 1993.
- Atwood, R. & Dervin, B., Challenges to Sociocultural Predictors of Information Seeking: a Test of Race versus Situation Movement State. Teoksessa: Burgoon, M.(ed.), Communication Yearbook 5. S. 549–569. New Brunswick, NJ: Transaction Books, 1981.
- Atwood, R. et al., Children's Realities in Television Viewing: Exploring Situational Information Seeking. Teoksessa: Burgoon, M. (ed.), Communication Yearbook 6. S. 605–628. Beverly Hills: Sage, 1982.
- Belkin, N.J., Oddy, R.N. & Brooks, H.N., ASK for Information Retrieval: Part I. Background and Theory. Journal of Documentation 38(1982): 2, s. 61–71
- Billig, M. & al., Ideological Dilemmas: a Social Psychology of Everyday Thinking. London: Sage, 1988.
- Brittain, J.M., Pitfalls of User Research and Some Neglected Areas. Social Science Information Studies 2(1982): s. 139–148
- Crawford, S., Information Needs and Uses. Teoksessa: Williams, M.E.(ed.), Annual Review of Information Science and Technology 13. S. 61–81. Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1978.
- Dervin, B. (1983a), Information as User Construct: the Relevance of Perceived Information Needs to Synthesis and Interpretation. Teoksessa: Spencer A.W. & Reed, L.J.(eds.), Knowledge Structure and Use: Implications for Synthesis and Interpretations. S. 153–183. Philadelphia, PA: Temple University Press, 1983.
- Dervin, B. (1983b), An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to Date. Paper presented at the International Communication Association annual meeting, Dallas, May 1983.
- Dervin, B., Users as Research Inventions: How Research Categories Perpetuate Inequities. Journal of Communication 39 (1989): 3, s. 216–232
- Dervin, B., Journalism Procedure as Ideology. Paper presented at seminar on Models of Journalism - West, East and South, Budapest, Hungary 21–23 August 1990.
- Dervin, B., Comparative Theory Reconceptualized: from Entities and States to Processes and Dynamics. Communication Theory 1(1991): s. 59–69
- Dervin, B., Information as Non-Sense, Information as Sense: the Communication Technology Connection. Teoksessa: Bouwman, H., Welissen, P. & Voojis, M.(eds.), Vraag en aanbod: optimalisering van de informatievoorziening. S. 44–59. Amsterdam: Otto Cramwinckel Uitgever, 1991.
- Dervin, B., From the Mind's Eye of the User: the Sense-making Qualitative-Quantitative Methodology. Teoksessa: Glazier, J.D. & Powell, R.R.(eds.), Qualitative Research in Information Management. S. 61–84. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992.
- Dervin, B., Information–Democracy: an Examination of Underlying Assumptions. Journal of the American Society for Information Science 45(1994): 6, s. 369–385
- Dervin & al., The Development of Strategies for Dealing with the Information Needs of Urban Residents: Phase I. Citizen Study. Washington: Office of Libraries and Learning Resources, U.S. Office of Education, U.S. Department of Health, Education and Welfare, 1976.
- Dervin, B. & Nilan, M.S. & Jacobson, T.L., Improving Predictions of Information Use: a Comparison of Predictor Types in Health Communication Setting. Teoksessa: Burgoon, M.(ed.), Communication Yearbook 5. S. 807–830. New Brunswick, NJ: Transaction Books, 1981.
- Dervin, B. & Jacobson, T.L. & Nilan, M.S., Measuring Aspects of Information Seeking: a Test of a Quantitative/Qualitative Methodology. Teoksessa: Burgoon, M.(ed.), Communication Yearbook 6. S. 419–444. Beverly Hills: Sage, 1982.
- Dervin, B. & Dewdney, P., Neutral Questioning: a New Approach to the Reference Interview. RQ 25(1986): 4, s. 506–513
- Dervin, B. & Nilan, M.S., Information Needs and Uses. Teoksessa: Williams, M.E.(ed.), Annual Review of Information Science and Technology 21. S. 3–33. New York: Knowledge Industry, 1986.
- Dervin, B. & Clark, K., ASQ: Alternative Tools for Information Need and Accountability Assessments by Libraries. A Publication of the Peninsula Library System for California State Library. Belmont 1987.
- Dervin, B. et al., The Problematics of Dialogue: Some

- Ideas in the Process of Becoming. Paper presented at the International Association of Mass Communication Research conference, Sao Paulo, Brazil, August 1992.
- Dervin, B. & Clark, K. Communication and Democracy: a Mandate for Procedural Invention. Teoksessa: Splichal, S. & Wasko, J.(eds.), Communication and Democracy. S. 103–140. Norwood, Nj: Ablex, 1993.
- Ellis, D., The Physical and Cognitive Paradigms in Information Retrieval Research. Journal of Documentation 48(1992): 1, s. 45–64
- Eskola, A., Persoonallisuustyypeistä elämäntapaan: persoonallisuuden tutkimuksen metodologisia opetuksia. Helsinki: WSOY, 1985
- Fiske, J., Representations of Power: Paradigms and Politics. Teoksessa: Dervin B. et al. (eds.), Rethinking Communication, Vol 1: Paradigm issues. S. 169–172. Newbury Park, CA: Sage, 1989.
- Frohmann, B., The Power of Images: a Discourse Analysis of the Cognitive Viewpoint. Journal of Documentation 48(1992): 4, s. 365–386
- Green, R., The Profession's Models of Information: a Cognitive and Linguistic Analysis. Journal of Documentation 47(1991): 2, s. 130–148
- Hewins, E.T., Information Needs and Use Studies. Teoksessa: Williams, M.E.(ed.), Annual Review of Information Science and Technology 25. S. 145–172. Amsterdam: Elsevier Science Publishers, 1990.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E., Diskurssi-analyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 1993.
- Kuhlthau, C.C., Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective. Journal of the American Society for Information Science 42 (1991): 5, s. 361–371
- Kumpulainen, R.: Haapaveden kuntalaisten arkipäivän tiedon hankinta: Dervinin sense-makig-mallin sovellus ja arviointi. Kirjastotieteen ja informatiikan pro gradu -tutkielma. Tampere, Tampereen yliopisto 1993.
- Kärki, R., Informaatiotutkimuksen ja tieteen-sosiologian ominaispiirteet sekä tieteellisen viestinnän tutkimus niiden yhteisenä alueena. Kirjastotieteen ja informatiikan lisensiaattitutkimus. Tampereen yliopisto 1993.
- Luostarinen, H. & Väliverronen, E., Tekstinsyöjät: yhteiskuntatieteellisen kirjallisuuden lukutaidosta. Tampere: Vastapaino, 1991.
- Mick, C.K. & Lindsey, G.N. & Callahan, D., Toward Usable User Studies. Journal of the American Society for Information Science 31(1980): 5, s. 347–356
- Nilan, M.S. & Fletcher, P.T., Information Behaviors in the Preparation of Research Proposals: a User Study. Teoksessa: Chen, C.-C.(ed.), Information: the Transformation of Society. Proceedings of the 50th Annual Meeting of the American Society for Information Science, Boston, Mass., October 4–8, 1987. Medford, NJ.: Learned Information, 1987.
- Perttula, S., Ammatillisen tiedon hankinta ja käyttö kunnallisessa suunnittelutyössä. Kirjastotieteen ja informatiikan pro gradu -tutkielma. Tampere, Tampereen yliopisto 1993.
- Rohde, N.F., Information Needs. Teoksessa: Simonton, W.(ed.), Advances in Librarianship 14. S. 49–73. Orlando, FL.: Academic Press, 1986.
- Savolainen, R., The Sense-Making Theory: Reviewing the Interests of a User-Centered Approach to Information Seeking and Use. Information Processing & Management 29(1993): 1, s. 13–28
- Shields, V. & Dervin, B., Making Sense on Methodology: on Feminist Scholarship and Sense-Making Research. Paper submitted for consideration to Feminist Scholarship Interest Group of International Communication Association, for presentation at 1991 ICA Convention, Chicago, May 1991.
- Streatfield, D., Moving Towards the Information User: Some Research and its Implications. Social Science Information Studies 3(1983): 4, s. 223–240
- Taylor, R.S., Information Use Environments. Teoksessa: Dervin, B. & Voigt, M.J. (eds.), Progress in Communication Sciences 10. S. 217–255. Norwood, New Jersey: Ablex, 1991.
- Tuominen, K., Arkielämän tiedonhankinta: Nokia Mobile Phones Oy:n työntekijöiden arkielämän tiedontarpeet, -hankinta ja -käyttö. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 36. Tampere 1992
- Waldron, V.R. & Dervin, B., Sense-Making as a Framework for Knowledge Acquisition. Paper delivered at the American Society for Information Science mid-winter meeting, Ann Arbor, Michigan 1988.
- Wersig, G. & Windel, G., Information Science Needs a Theory of Information Actions. Social Science Information Studies 5(1985): 1, s. 11–23
- Wilson, T.D., On User Studies and Information Needs. Journal of Documentation 37(1981): 1, s. 3–15
- Wilson, T.D., The Cognitive Approach to Information-Seeking Behavior and Information Use. Social Science Information Studies 4(1984): 2–3, s. 197–204.