

Tiedonhankinta on matka epävarmuudesta ymmärrykseen

Carol C. Kuhlthau, *Seeking meaning. A process approach to library and information services.* Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corp. 1993. 199 s.

Tiedonhankintatutkimuksen kasvun myötä on käynyt entistä vaikeammaksi hahmottaa alan kokonaiskuvaa. Yhtenä syynä on se, että valtaosa tiedonhankintatutkimuksen tuloksista raportoidaan artikkeleina, jotka analysoivat tarkoin rajattuja erityiskysymyksiä tai esittelevät empiiristen tapaus- tutkimusten havaintoja. Tämän vuoksi on hyvä, että aika ajoin julkaistaan myös monografioita, jotka mahdollistavat tiedonhankintatutkimuksen teoreettisten, metodisten ja empiiristen kysymysten tarkastelun riittävän laajana kokonaisuutena. Carol C. Kuhlthau'n teos *Seeking meaning* tarjoaa esimerkin siitä, että myös tiedonhankintatutkimuksessa voidaan päästä tällaiseen tarkasteluun ja tavoitella synteisiä. Vaikka Kuhlthau'n teos on luokitettavissa lähinnä tiedonhankintatutkimukseksi, se kiinnostanee myös tiedonhaun tutkijoita. Osoituksena siitä, että teoksessa liikutaan molemmilla alueilla ovat Kuhlthau'n käyttämät termit: kirjassa käytetään vaihtelevasti ilmauksia *information seeking* ja *information search process*.

Seeking meaning on esimerkki siitä, että uusia näkökohtia tuovan ja vakavasti otettavan kokonaisuuden kirjoittaminen vaatii vuosien uurastuksen. Teoksen juuret ulottuvat ainakin vuoteen 1983, jolloin Rutgersin yliopistossa (USA) hyväksyttiin Kuhlthau'n kasvatustieteen väitöskirja *The research process: case studies and interventions with high school seniors in advanced placement classes using Kelly's theory of constructs*. Kuhlthau työskentelee apulaisprofessorina em. yliopiston viestintä-, informaatio- ja kirjastotutkimuksen laitoksella. Hän vieraili Suomessa pari vuotta sitten ja esitelmöi mm. Kirjastotieteen ja informatiikan yhdistyksen seminaarissa Tampereella (ks. Kuhlthau 1992).

Kuhlthau'n tavoitteena on yhtäältä jäsentää tiedonhankinnan prosessia ottamalla huomioon sen kognitiiviset ja affektiiviset elementit ja toisaalta pohtia, millä tavoin kirjasto- ja tietopalvelualan ammattilaiset voisivat myötävaikuttaa nykyistä tehokkaammin tiedonhankinnan onnistumiseen ja sitä kautta parantaa tiedon tavoitettavuutta.

Kysymyksenasettelun kahtalaisuus näkyy jo teoksen otsikosta: pääotsikko "*Seeking meaning*" viittaa tiedonhankinnan problematiikkaan ja alaotsikko "*A process approach to library and information services*" kirjasto- ja tietopalvelutoiminnan kysymyksiin. Rakentaessaan tutkimuksen viitekehystä Kuhlthau tukeutuu ennen muuta John Deweyn, Georg Kellyn ja Jerome Brunerin käsityksiin ajattelun ja oppimisen perusluonteesta. Dewey laati 1930-luvulla mallin reflektoinnin vaiheista. Kelly laajensi 1960-luvulla Deweyn mallia ja esitti käsityksen konstruktion vaiheista. Brunerin tutkimukset 1970- ja 1980-luvuilla täsmensivät Kellyn käsityksiä ja korostivat tulkinnan merkitystä konstruktioprosessissa. Koska Kimmo Tuominen tarkastelee lähemmin tässä numerossa Kuhlthau'n konseption epistemologisia ja metodologisia sitoumuksia, en puutu niihin sen lähemmin. Riittää, kun todetaan, että Brunerin ja Kellyn mukaan oppiminen on vaiheittainen konstruktioprosessi, jossa hankittu informaatio sovitetaan aiempiin käsityksiin (konstruktiioihin); tämän yhteensovittamisen myötä myös yksilön käsitys maailmasta muuttuu. Konstruoinnin prosessi käynnistyy yksilön ottaessa vastaan informaatiota, joka ei sovi yhteen hänen käsitystensä kanssa. Tämä yhteensopimattomuus herättää epäilyn tai hämmennyksen tunteita ja saa yksilön puntarimaan, pitäisikö vastaanotettu informaatio torjua vai ottaa lähempään tarkasteluun. Jos päätös on myönteinen, informaation relevanssia punnitaan lähemmin: informaatio joko hylätään tai sitten se sovitetaan aiempiin käsityksiin. Tämä merkitsee aiempien konstruktioiden muuttamista, ts. oppimista ja mahdollisuutta ennustaa, millaiseen tulokseen voidaan päätyä toimittaessa uuden konstruktion mukaisesti.

Kuhlthau sitoo tiedonhankinnan konseptionsa Deweyn, Kellyn ja Brunerin viitekehyksiin, joista hän käyttää ilmausta "*lainattu teoria*" (s. 32). Ajattelun tai oppimisen tapaan myös tiedonhankinta käsitteellistetään konstruktioprosessiksi, joka lähtee liikkeelle epävarmuuden kognitiivisesta tilasta. Se taas heijastuu affektiivisina oireina, mm. ahdistuneisuuden ja epävarmuuden tuntemuksina. Tiedonhankinta voidaan kuvata matkaksi, joka alkaa epävarmuudesta ja päättyy parhaassa tapauksessa ongelmallisten asioiden ymmärtämiseen ja pahimmassa vieläkin suurempaan epätietoisuuteen. Kuhlthau jäsentää tiedonhankintaprosessin kuuteen vaiheeseen, joita ovat aloitus (initiation), valinta (selection), tunnustelu (exploration), muotoilu (formulation), keruu (collection) ja esittäminen

(presentation). Vaikka tiedonhankinta voidaan käsitteellistää omaksi prosessikseen, se kontekstoituu useimmiten tietyn tehtävän suorittamiseen, esim. seminaariesitelmän laatimiseen. Tiedonhankinnan kutakin vaihetta analysoidessa kiinnitetään huomiota kolmeen keskeiseen tekijään, nimittäin yksilön ajatuksiin (thoughts), tuntemuksiin (feelings) ja toimintoihin (actions). Kuhlthau oletuksena on, että tiedonhankinnan käynnistyessä yksilön ajatukset ovat jäsentymättömiä, mutta (aiheen tai teeman) valinta- ja tunnusteluvaiheen jälkeen ajatukset alkavat täsmentyä prosessin puolivälin paikkeilla, kun yksilölle alkaa kirkastua, mikä osa hankitusta tiedosta on relevanttia ja mikä on toisarvoista. Tiedonhankinnan fokuksen selvittyä ajatukset selkiintyvät edelleenkin ja huomio voidaan keskittää hankitun tiedon relevanssia koskevien arvioiden täsmentämiseen. Onnistunut tiedonhankinta päättyy hankitun integrointiin synteetisomaiseksi kokonaisuudeksi; tiedonhankinnan viimeistä vaihetta kuvaava ilmaus “esittäminen” viittaa itse asiassa siihen, että tiedonhankinnan tulokset voidaan viestiä myös muille esim. suullisesti.

Myös tuntemukset muuttuvat tiedonhankintaprosessin edetessä; aloitusvaiheen hämmennyneisyyden jälkeen yksilön mieliala vaihtelee optimismista turhautuneisuuteen, kunnes tiedonhankinnan fokuksen löydyttyä luottamus omiin kykyihin alkaa kasvaa prosessin puolivälin tienoilla. Jos tiedonhankinta johtaa hyväksyttävänä pidettyyn tulokseen, positiiviset tuntemukset ovat päällimmäisinä prosessin loppuvaiheessa ja motivaatio tehtävän saattamiseksi loppuun voimistuu - muussa tapauksessa koetaan eriasteisia pettymyksen ja turhautuneisuuden tuntemuksia. Osa tiedonhankinnan eri vaiheisiin liittyvistä toiminnoista on ajatuksellisia: esim. aloitusvaiheelle on ominaista eri lähestymistapojen pohdiskelu, kun taas mm. tutkimus- tai keräämisvaiheessa esiintyy myös havainnoitavissa olevia toimintoja, mm. kirjaston luetteloiden selailua, valokopioiden ottamista ja muistiinpanojen tekemistä.

Täsmentääkseen “lainattuun teoriaan” pohjautuvaa tiedonhankinnan prosessimalliaan ja validoidakseen sen myös empiirisesti Kuhlthau ryhtyi testaamaan mallia kvalitatiivisin ja kvantitatiivisin tutkimusasetelmin. Koska näiden tutkimusten tulokset on raportoitu ennen monografian julkaisemista muilla foorumeilla, mm. aikakauslehdissä, Kuhlthau kirja ei tarjoa empirian osalta paljoakaan uutta, vaan tavallaan kokoaa yhteen näiden erillistutkimusten havainnot. Kuhlthau

tekee kirjassaan selkoa puolesta kymmenestä tutkimuksesta. Niille on yhteistä se, että tutkimuksiin osallistuneet olivat pääasiassa opiskelijoita ja että valtaosa tutkimuksista kontekstoitui kirjastonkäyttöön. Empiirisissä tutkimuksissa selvitettiin mm. sitä, kuinka lukiolaiset etsivät kirjastosta tietoa laatiakseen esitelmää tai muita kirjallisia töitä; samoja henkilöitä tutkittiin uudelleen heidän opiskellessaan collegessa. Laajassa, lähes 400 henkilöä käsittäneessä tutkimuksessa analysoidtiin tieteellisten, yleisten ja koulukirjastojen käyttäjien tiedonhankintaprosesseja. Kuhlthau hyödynsi empiirisissä töissään monipuolisesti mm. kyselyä, haastattelua ja päiväkirjoja. Eri opiskelijaryhmien tiedonhankintaa vertailevat analyysit vahvistivat oletuksia siitä, että tiedonhankinta etenee prosessimallin kuvaamalla tavalla. Empiiriset analyysit tosin myös viittasivat siihen suuntaan, että tiedonhankinta ei kaikissa tapauksissa etene ikään kuin yksittäisenä lineaarisena polkuna “epävarmuudesta ymmärrykseen”. Ymmärrykseen pääseminen saattoi vaatia useampia “kierroksia”, sillä joidenkin asioiden selkeneminen saattoi herättää lisäkysymyksiä ja niiden osalta palauttaa tiedonhankintaprosessin aloitusvaiheeseen.

Kuhlthau kiteyttää empiiristen tutkimusten havaintonsa “epävarmuuden periaatteeksi” (uncertainty principle). Hän toteaa (s. 111), että “epävarmuus on kognitiivinen tila, joka yleensä aiheuttaa ahdistuneisuuden ja epävarmuuden affektiivisiä oireita tiedonhakuprosessin alkuvaiheessa”. Epävarmuuden periaatteesta johdetaan koko joukko seurausväittämiä eli korollaareja, jotka tiivistävät ikään kuin “lakilauseina” prosessimallin oletukset siitä, että tiedonhankinta etenee epävarmuudesta ymmärrykseen. Kuhlthau ei kuitenkaan pääätä teostaan näihin korollaareihin, vaan kysyy, mitä hyötyä prosessimallista olisi kirjasto- ja informaatioalan ammattikäytännölle ja millä tavoin kirjastonhoitajat ja informaattikot voisivat helpottaa tiedonhankintaa etenkin sen alkuvaiheessa. Kuhlthau kritisoi informaatiotutkimuksen perinteistä “bibliografista paradigmat”, joka lähtee “varmuuden ja järjestyksen periaatteesta”. Sen mukaan tiedonhankinnassa uskotaan olevan ongelmattomasti kyse “oikeiden vastausten saamisesta spesifisiin kysymyksiin” (s. 114). Kirjasto- ja informaatioalan ammattilaisten tulisi kuitenkin lähteä siitä, että varmuuden ja järjestyksen periaatteet eivät aina toteudu mm. etsittäessä tietoa kirjaston kokoelmista. Kuhlthau käyttää teoksensa loppuluvut pohdiakseen, kuinka kirjastonhoitajat ja informaattikot voisivat myötävaikuttaa

nykyistä tehokkaammin tiedonhankinnan onnistumiseen omaksumalla uudentyyppejä ammattirooleja. Erityisesti tietopalvelun ja käyttäjäkoulutuksen tulisi lähteä käyttäjän ongelmista ja tämän tavoista hankkia tietoa. Kuhlthau ehdottaa, että perinteisten roolien, esim. viitetiedon hakijan lisäksi kirjastonhoitajien tulisi toimia myös eräänlaisina tiedonhankinnan “lähineuvojina” tai “omainformaattikoina” (counselor). Kuhlthau ottaa tarkastelun lähtökohdaksi rohkean analogian: lääkärin tapaan nämä “informaatiohoitorit” voisivat tehdä asiakkaan tiedontarpeiden syvälliseen diagnosointiin perustuvia “interventioita” tiedonhankintaprosessiin ja neuvotella asiakkaan kanssa, mikä tiedonhankintastrategia olisi paras kussakin ongelmatilanteessa. Itse asiassa informaattikon olisi hyvä olla mukana tiedonhankintaprosessin kaikissa vaiheissa ohjaten, tukien ja rohkaisten tiedonetsijää. On huomattava, että Kuhlthau tarkastelee näitä kysymyksiä ohjelmalliseen sävyyn. Teoksesta ei löydy pohdiskelua esim. siitä, millaisia lisäresursseja tulevaisuuden kirjastot tarvitsisivat voidakseen todella ryhtyä harjoittamaan näinkin asiakaslähtöistä tiedonhankinnan ohjausta.

Seeking meaning kuuluu kiistämättä viime vuosien tiedonhankintatutkimuksen merkkiteoksiin ja sillä tulee varmaankin olemaan käyttöä niin tutkimuksessa kuin opetuksessakin. Teos nivoo yhteen teoriaa ja empiriaa, jotka usein esiintyvät epäsuhtaisena parina alan kirjallisuudessa; on joko käsitteellistä spekulatiota ilman empiristä validointia tai verrattain kapeita empirisiä tarkasteluja, joiden teoreettisen merkityksen pohdiskelu jää puolittiehen. Kuhlthauin prosessimallin erityisenä ansiona on se, että se jäsentää tiedonhankinnan luontevaksi kokonaisuudeksi, johon kuuluu niin kognitiivisia kuin affektiivisiäkin aineksia. Kuhlthauin teoksen ansiona on myös sen selkeys: esitys etenee loogisesti ja konstailematta. Keskeiset oledukset eksplikoidaan riittävän yksityiskohtaisesti ja lukemista helpottavat informatiiviset taulukot ja yhteenvedot. Teos sopii mainiosti oppikirjaksi ja syksystä 1994 lähtien se on kuulunut Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen syventävien opintojen kurssikirjoihin.

Laajoja kokonaisuuksia hahmottavilta teoksilta odotetaan usein tavanomaista enemmän. Seeking meaning antaa suurimmaksi osaksi sen minkä lupaa, mutta teokseen liittyy kuitenkin kohtia, jotka olisivat kaivanneet lisävalaistusta. Tiedonhankinnan prosessimallin yleistämisen kannalta on ongelmallista mm. se, että erillistutkimusten empirinen

tieto kerättiin tutkimalla lähinnä opiskelijoiden tiedonhankintaa (ja sitäkin etupäässä kirjaston kontekstissa). Olisiko malli pysynyt samana, jos empirinen tietoa olisi saatu esim. tutkimalla kiireisiä myyntimiehiä, joiden tiedonhankinnassa korostuvat tunnetusti informaallit lähteet? Toinen kysymys liittyy siihen, kuinka luotettavasti prosessimallin keskeisimmät vaiheet, ts. “tunnustelu”, “muotoilu” ja “keruu” ovat erotettavissa toisistaan empirisessä tutkimuksessa? Käytännössä nämä vaiheet saattavat olla hyvinkin limittäisiä, kuten Kuhlthau itsekin myöntää (s. 74). Vaiheiden tunnistettavuus riippuu paljolti informantien artikulaatiokyvyistä. Nyanssoimattomat kuvaukset joutavat helposti siihen, että ainoastaan tiedonhankintaprosessin alku ja loppu voidaan erottaa riittävän yksiselitteisesti, kun taas prosessin “keskiväli” saattaa hahmottua hyvinkin epämääräisenä kokonaisuutena.

Kuhlthaua voidaan kritisoida myös siitä, että teoksessa ei pohdita tarpeeksi yksityiskohtaisesti prosessimallin suhdetta muihin tiedonhankintatutkimuksen konseptioihin, esim. Brenda Dervinin sense-making teoriaan, Nicholas J. Belkinin ASK-malliin tai David Ellisin tiedonhaun vaihemalliin, vaikka mainituilla konseptioilla on paljonkin yhteisiä elementtejä. Teoksessa ei myöskään pohdita riittävästi yhtä modernin tiedonhankintatutkimuksen ydinkysymystä, joka nousee esille mm. sense-making -teorian perusoletuksissa: missä määrin tiedonhankintatilanne määrittää tiedonhankinnan sisältöä ja suuntautuneisuutta? Myös kysymys tiedonhankinnan yksilöllisten (dispositionaalisten) ja rakenteellisten (sosiaalisten, kulttuuristen ja taloudellisten) tekijöiden keskinäisyydestä jää vähälle huomiolle Kuhlthauin teoksessa. Onkin ilmeistä, että Kuhlthau ei pääse näiden teoreettis-metodologisten kysymysten pohdinnassa yhtä pitkälle kuin esim. Brenda Dervin. Minulla oli mielessä tämä problematiikka tiedustellessani Kuhlthaulta yhdistyksen kevätseminaarissa v. 1992, miten ilmaukset “seeking meaning” ja “sense-making” eroavat toisistaan? Kysymykseen ei kuitenkaan tullut selkeää vastausta. Teoksen pääotsikko Seeking meaning jää hieman arvoitukselliseksi; yhtenä tulkintana voisi olla se, että otsikossa halutaan kiteyttää teoksen ydinajatus, jonka mukaan tiedonhankinta on matka epävarmuudesta ymmärrykseen. Vaikka kysymys käyttäjakeskeisten mallien keskinäisyydestä jää avoimeksi, Kuhlthauin teos lujittaa käsitystä siitä, että tiedonhankintaa on hedelmällistä lähestyä yksilön ajatus- ja oppimis-

prosessien näkökulmasta. Oma merkityksensä on silläkin, että tämä näkökulma näyttää avaavan parempia mahdollisuuksia mm. tietopalvelun kehittämiseen kuin perinteinen järjestelmäkeskeinen lähestymistapa.

Reijo Savolainen

Lähteet

Kuhlthau, Carol C. (1992), Tiedonhankinnan tutkimuksesta: käsitteellisiä ja metodologisia lähtökoh-
tia (suom. Marjatta Okko). Kirjastotiede ja
informatiikka 11(1992)3, 79-85.

Diskurssianalyysin suuntaukset

Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen:
Diskurssianalyysin Aakkoset. Tampere: Vastapaino, 1993.

”Diskurssianalyysin aakkoset” voidaan lyhyesti määritellä siksi luvuksi, joka puuttuu Alasuutarin Laadullinen tutkimus -oppaasta. Diskurssianalyysi (DA) ei kuitenkaan ole selkeärajainen tutkimusmetodi, vaan pikemminkin kielifilosofinen teoreettinen viitekehys, jolla on monenlaisia sovellusmahdollisuuksia. DA rakentuu spesifeille teoreettisille näkemyksille kielestä, todellisuudesta, tiedosta ja yksilöstä. Konkreettisena tutkimusmetodina DA:lle on ehkä leimallisinta yksilö/yhteiskunta, subjektiivinen merkityksenanto/objektiivinen tieto ja sisäiset prosessit/ulkoinen maailma - vastakainasettelujen ylittäminen. Kaikenlaista puhetta ja kirjoitusta tarkastellaan samalla tavoin kertomuksina: rakennesidonnaisina, teoriapohjaisina ja fiktiivisinä muodostelmina. Refleksiivisyys on sen puitteissa kielellisiä ilmaisutapoja rakentavien implisiittisten oletusten ja näkökulmarajausten analyysiä, sekä niiden faktoja ja totuuksia rakentavien käytännön seurausten analyysiä. Kirjoittajat toteavat DA:n kuuluvan tutkijan yleissivistykseen siksi, että tieteen peruskysymyksiä ylipäättään on, missä määrin tutkimuksissa (kenties huomaamatta) uusinnetaan olemassaolevia dikotomioita, luokittelutapoja ja kategorisointeja.

Pienenä sivuhuomautuksena: diskurssiteoriasta kiinnostuneen kannattaa lukea myös Jokisen ja Juhilan ”Diskursseja rakentamassa”. ”Aakkoset” on kirjoitettu yleistajuisemmaksi DA:n metodisten

suuntaviivojen esittelyksi, jolloin diskurssiteorian juuret ja kehitys sekä metodiohjeiden tieteen-teoreettinen ja epistemologinen argumentointi jäävät vähemmälle huomiolle. Puolet teoksesta koostuu esimerkkianalyyseistä, joissa metodologiset lähtökohdat konkretisoituvat selkeästi, ja jotka ovat muutenkin mielenkiintoista ja hauskaa luettavaa. Juuri näin metodikirja pitääkin kirjoittaa: näyttäen käytännössä, millaiseksi analyysi metodiohjeiden perusteella muodostuu. On aika hämmästyttävää, miten paljon ”refleksiivisellä” lukutavalla saadaan irti esimerkiksi viranomaisten ja poliitikkojen faktoja luettelevasta puheesta. Tekijät ammentavat paljon uudesta retoriikasta, ja analyysit painottuvat diskurssien toiminnalliseen ja kielen käytön strategisten aspektien analyysiin.

Kirjoittajat käyttävät termiä ”merkityssysteemi” diskurssin synonyyminä, mikä hieman särähtää omaan korvaani puhtaasti sen vuoksi, että vastaavaa käsitettä voitaisiin käyttää (ja käytetään) lukuisissa muissakin tutkimussuuntauksissa, jotka niinkään tutkivat merkitysvälitteistä sosiaalista toimintaa ja todellisuutta. Diskurssi ja tulkinta-repertuaari määritellään ”verrattain eheiksi säännön- mukaisten merkityssuhteiden systeemeiksi, jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja samalla rakentavat sosiaalista todellisuutta” (s. 27). Merkityssysteemin käsitteellä kirjoittajat painottavat sitä, että diskurssina voidaan analysoida yhtä hyvin vaikkapa luentosalin arkkitehtuuria.

Ilmaisu ”samalla rakentavat” on kuitenkin pieni understatement. Vertailun vuoksi: Michel Foucault määrittelee diskurssin todellisuutta koskevien väittämien kokonaisuudeksi, joka systemaattisesti muovaa kohteenaan olevat objektit. Stuart Hallin määritelmän mukaan diskurssi tarjoaa kielen varten, että voitaisiin puhua jostain aiheesta, esittää sitä koskevaa tietoa ja näkemyksiä. Diskurssi representoi todellisuuden tietyistä rajatusta näkökulmasta. Kirjoittajat painottavat diskurssien ”käytännön” toiminnallisuutta, jolloin viestinnälle ja kulttuurintutkimukselle kenties ominaisempi diskurssien analysointi tietomuodostelmina ja käsite-arkkitehtuurina jää vähemmälle kehittelylle.

Teoksessa esitellään kaksi erilaisten intressien pohjalta virittyvää diskurssianalyysin suuntausta. Tekijät nimeävät ne 1) sosiaalisen todellisuuden moninaisuuteen ja vaihtelevuuteen keskittyväksi analyysiksi, ja 2) valtasuhteisiin keskittyväksi analyysiksi. Oletus kohteita eri tavoin tulkitsevien rinnakkaisten ja keskenään ristiriitaisten diskurssien olemassaolosta, sekä oletus tiettyjen diskurssien