

Reijo Kumpulainen

Dialogi kirjaston neuvontaprosessissa

Reijo Kumpulainen: Dialogi kirjaston neuvontaprosessissa [Dialogue in Reference Process]. Informaatiotutkimus 20 (4), 79-85.

Information seeking is an important part of everyday life. On several occasions it takes the form of a dialogue, of which a good example is the reference process between the intermediary and customer. This article discusses the reference process by analysing the concept of a dialogue and by examining certain dimensions of the reference process, including the conversation in an institutional setting (library). The approach points out the general importance of dialogue and the way it is constructed. With this it is referred both to information seeking studies and the actual reference process.

*Address: Reijo Kumpulainen, Helsinki City Library, P.O. Box 4213, 00099 Helsinki, Finland.
Email: reijo.kumpulainen@lib.hel.fi*

Johdanto

Tiedonhankinta kuuluu erottamattomasti arkipäiväämme. Kysymme neuvoja sukulaisilta, ystäviltä, tuttavilta ja kollegoilta, asioimme pankissa, matkatoimistossa, lääkärillä ja kirjastossa. Yhteistä tämän kaltaisille tilanteille on se, että tietoa hankitaan kasvokkain ja keskustelemalla, oli sitten kyseessä ammatillinen tai ei-ammattillinen, praktinen tai orientoiva tiedontarve. Hankimme tietoa myös itsenäisesti, luemme lehtiä ja kirjoja, katsomme televisiota, teemme tiedonhakuja kirjastossa tai kotona Internetistä. Kahdessa viimeksi mainitussa tapauksessa voimme puhua myös ihmisen ja tietokoneen välisestä vuorovaikutuksesta erotuksena kasvokkaiselle, yleisemmin intersubjektiviiselle ja sosiaaliselle vuorovaikutukselle. Nämä kaksi vuorovaikutuksen muotoa voivat esiintyä myös yhdessä saman vuorovaikutustilanteen aikana kuten kirjaston neuvontaprosessissa tapahtuu.

Tarkastelen tässä artikkelissa tiedonvälittäjän ja asiakkaan (tiedonhankkijan) välistä dialogia kirjaston neuvontaprosessissa keskittymällä dialogin käsitteeseen ja neuvontaprosessin yleisiin puitteisiin erityisesti kasvokkaisen vuorovaikutuksen kannalta¹. Koska tiedonvälittäjän ja tiedonhankkijan välinen dialogi

tapahtuu instituutiossa nimeltä kirjasto, käsittelen neuvontaprosessia myös institutionaalisen keskustelun muotona. Lopuksi pohdin hieman dialogin merkitystä tutkimukselle ja käytännön työlle.

Dialogin käsitteestä

Terminä dialogi (kreik. *diálogos*, lat. *dialogus*) viittaa yleensä keskusteluun, kaksinpuheluun ja vuoropuheluun. Kreikankielisen sanan lähtökohtana ovat verbit 'keskustella' ja 'puhua' (*dialégesthai*). Dialogilla voidaan viitata myös kirjalliseen esitystapaan, esim. Aristoteleen, Platonin tai Ciceron filosofisiin dialogeihin. Platonin ajattelussa dialektiikka systemaattisena puheen pitämisen ja ajattelun muotona liittyy myös dialogiin, kysymysten ja vastausten vastavuoroiseen esittämiseen, jonka avulla voidaan saavuttaa tietoa todellisuudesta. (*Encyclopedia of Classical Philosophy* 1997, 178-181; *Filosofilexikonet* 1988, 112, 114-115; *Nykysuomen sanakirja* 1990, 93; *Nykysuomen sanakirja* 1978, 171.)

Eräänlaisena yläkäsitteenä dialogille voidaan pitää sosiaalista tai ihmisten välistä vuorovaikutusta, sosiaalisuuden solmukohtaa, jossa yksilön persoonallisuuden sosiaaliset puolet muodostuvat ja jossa

samalla rakennetaan ja ylläpidetään sosiaalisen järjestelmän organisaatioita ja instituutioita (Helkama & Myllyniemi & Liebkind 1998, 211). Sosiaalisen vuorovaikutuksen perustyyppinä voidaan puolestaan pitää kasvokkaista vuorovaikutusta, joka on luonteeltaan vastavuoroista ja välitöntä ja jonka avulla saamme perustavimman kokemuksen toisistamme (Berger & Luckmann 1994, 39-44). Käytännössä erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy monenlaista viestintää, kielellistä ja ei-kielellistä kommunikointia. Ihmisten välinen kommunikointi ei ole kuitenkaan ainoastaan viestien välittämistä ja vastaanottamista, vaan myös niiden aktiivista prosessointia ja konstruointia erilaisten kommunikatiivisten päämäärien saavuttamiseksi (esim. Wiemann & Giles 1996, 317-319). Kun sanomme jotakin, sanomme sen tietyllä tavalla ja jotakin tarkoittaen, tietoisesti tai tiedostamatta. Edellytyksenä tälle ja kommunikoinnille yleisemminkin on tietysti se, että sanomaamme (sanomiamme) tulkitaan ja merkityksellistetään.

Dialogilla voidaan viitata välittömästi tapahtuvan kaksinpuhelun lisäksi myös ihmismielen ja ajattelun dialogisuuteen. Tällöin ihmismieli ja minuus ymmärretään sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kehittyväksi prosessiksi. Ilman sosiaalisten suhteiden maailmaa ihmismielellä ei olisi "kasvualueita", mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että se olisi pelkästään sosiaalisten vuorovaikutuskokemusten mekaaninen tuote vailla uutta luovaa merkitystä. Ulkoinen (sosiaalinen) ja sisäinen dialogi eivät ole samoja asioita, mutta niiden välillä vallitsee erottamaton yhteys. Näin ollen dialogin voi määritellä kielelliseksi ja ei-kielelliseksi merkitysten vaihdoksi, joka voi tapahtua sekä yksilöiden välillä että yksilön sisäisenä prosessina. (esim. Koski-Jännes & Hänninen 1998, 175-178; Sampson 1993, 97-98).

Toteutuakseen dialogi edellyttää dialogisuutta, vastavuoroisuutta. Toisaalta dialogien dialogisuudessa voi olla suuriakin eroja; esim. poliisin ja kuulustellun tai opettajan ja oppilaan välinen vuorovaikutus voi olla yksisuuntaista tavalla, jossa edellinen osapuoli ohjaa keskustelua hyvinkin voimakkaasti. Yleisessä mielessä voimmekin erottaa toisistaan ei-interaktiivisen, reaktiivisen (kvasi-interaktiivisen) ja täysin interaktiivisen kommunikaation. Kommunikaatio voi olla siis eri tavoin responsiivista lähtien kaksisuuntaisen viestinnän mahdollisuudesta ja päätyen kommunikaatioon, jossa sanomien esittäminen ja vastaanottaminen on monin tavoin sidoksissa jo välitettyjen viestien sisältöön. (Rafaeli 1988, 118-120.) On myös mahdollista, että yksittäinen dialogi saattaa muuttua keskusteleavasta vähemmän keskustelevaksi tai päinvastoin. Näin voi tapahtua vaikkapa neuvontaprosessin, tiedonvälittäjän

ja asiakkaan välisen dialogin aikana (Ingwersen 1982, 178-181).

Dialogin ulottuvuuksia neuvontaprosessissa

Tiedonvälittäjän ja asiakkaan välinen dialogi neuvontatilanteessa muodostaa vaihteittain etenevän kokonaisuuden eli neuvontaprosessin, jonka lopullisena ja yhteisenä päämäärä on tiedon löytäminen asiakkaalle². Yleisesti puhuen siihen sisältyy tiedontarpeen nimeäminen ja täsmentäminen, tiedonhakustrategian laatiminen, varsinainen tiedonhaku sekä hakutuloksen esittäminen, arvioiminen ja hyväksyminen. Asiakkaan näkökulmasta (mahdollista) neuvontaprosessia edeltää tilanne, jossa ns. tiedontarve ja päätös hankkia tietoa syntyy. Käytännössä neuvontaprosessin vaiheet eivät ole selvärajaisia, vaan ne liittyvät ja limittyvät toisiinsa; esim. asiakkaan tiedontarvetta ei välttämättä käsitellä ainoastaan aluksi, vaan myös myöhemmin neuvontaprosessin kuluessa. (esim. Grogan 1979, 41-45; Robinson 1989, 48-61; Sutton & Holt 1995, 37.)

Asiakkaan tiedontarpeen nimeämisen ja täsmentämisen vaihetta kutsutaan neuvontahaastatteluksi. Perinteistä ja tyyppillistä paikan päällä tapahtuvaa neuvontahaastattelua voidaan luonnehtia kahdenkeskiseksi, kasvokkaiseksi ja välittömäksi dialogiksi, jossa tiedonvälittäjä esittää tiedontarvetta koskevia kysymyksiä ja asiakas noihin kysymyksiin liittyviä vastauksia. Periaatteessa neuvontahaastattelu voidaan tehdä puhelimitse, jolloin se ei tietenkään ole enää kasvokkaista. Sama koskee ainakin toistaiseksi myös etätietopalvelua, jossa tiedonvälittäjä hakee tietoa asiakkaan sähköpostitse lähettämän kysymyksen pohjalta. Etätietopalvelu ei ole myöskään välitöntä vuorovaikutusta eikä siihen sisälly yleensä vastavuoroista dialogia asiakkaan tiedontarpeesta.

Neuvontaprosessin dialogi liittyy tiedontarpeen (laajemmin asiakkaan tiedonhankintatilanteen) lisäksi muihinkin tiedon löytämisen kannalta tärkeisiin asioihin kuten hakutermeihin ja niiden valitsemiseen. Hakutermien valitseminen voi tapahtua useammasta eri lähteestä, esim. asiakkaan tai tiedonvälittäjän ehdotuksesta joko ennen tiedonhakua tai sen aikana (Spink & Saracevic 1997, 748-749). Dialogi voi koskea myös hakutulosta ja sen arviointia, tiedonhaun varsinaista toteutusta ja itse sosiaalista vuorovaikutustilannetta. Periaatteessa osapuolet siis keskustelevat kaikesta neuvontaprosessin kannalta tärkeästä. (Spink & Goodrum & Robins 1998, 270-271.)

Kasvokkaisen vuorovaikutuksen lisäksi neuvontaprosessiin sisältyy usein ihmisen ja tietokoneen välistä,

varsinaisesta tiedonhausta puhuttaessa asiakkaan ja tiedonhakujärjestelmän välistä vuorovaikutusta. Tilanteesta riippuen nämä vuorovaikutuksen muodot voivat esiintyä yhdessä tai erikseen. Esimerkiksi hakutermien valinta voi tapahtua tiedonvälittäjän ja asiakkaan yhteistyönä, vaikka varsinainen tiedonhaku jäisikin tiedonvälittäjälle. Toisaalta se voi tapahtua myös tiedonhaun aikana molempien toimijoiden läsnäollessa, jolloin kyseessä on jo triadinen, tiedonvälittäjän, asiakkaan ja tiedonhakujärjestelmän välinen vuorovaikutus. (Spink & Saracevic 1997, 743; Saracevic & Mokros & Su 1990, 51.)

Vaikka kaikki neuvontaprosessit edellyttävätkin vuorovaikutusta osapuolten välillä, ne eivät ole aina yhtä vuorovaikutteisia ja prosessinomaisia. Mielestäni voidaan olettaa, että tiedonhankkijan tiedontarpeen laajuus ja/tai ongelmallisuus lisää ainakin periaatteessa dialogin ja dialogisuuden tarvetta neuvontaprosessin aikana. Toisaalta itse vuorovaikutustilanne saattaa olla ongelmallinen jo itsessään vaikkapa kielivaikkeuksien vuoksi. Myös tilannekohtaiset tekijät, esim. tiedonvälittäjän kiireisyys, vaikuttavat siihen, miten keskustelevalle neuvontaprosessi kulloinkin muodostuu.

Neuvontaprosessi institutionaalisen keskustelun muotona

Ihmisten väliset keskustelut eri muodoissaan kuuluvat jokapäiväiseen elämäämme. Arkipäivän keskusteluissa päähuomio kiinnitetään itse aiheeseen, jolloin keskustelun tarkoitusta ja rakennetta ei yleensä problematisoida. Filosofisessa diskurssissa keskustelijat puolestaan sitoutuvat totuuden etsintään tiettyjä argumentaation sääntöjä noudattaen. Näistä kahdesta keskustelun muodosta poiketen ammattihaastattelut ovat yleensä epäsymmetrisiä, kyselevän osapuolen eli ammatinharjoittajan johtamia keskusteluja. Työpaikka-haastatteluja, terapeutisia haastatteluja ja tutkimus-haastatteluja voidaan pitää tyyppillisinä ammattihaastatteluina. (Kvale 1996, 19-21.) Myös kirjaston neuvontahaastattelu voidaan tämän yleisjaon mukaisesti lukea ammattihaastatteluihin.

Keskusteluanalyyseissä puhutaan ammatillisten haastattelujen sijaan institutionaalista keskustelusta. Institutionaalisten ja arkikeskustelujen välisiä eroja ei pidä kuitenkaan liioitella: formaalit vuorovaikutustilanteet sisältävät hyvin runsaasti spontaanien arkikeskustelujen aineksia ja vastaavasti arkikeskustelut voivat sisältää formaalille keskustelulle ominaisia tunnuspiirteitä. Kummassakin tapauksessa vuorovaikutus on rakenteeltaan järjestynyttä. Se organisoituu

kulloisenkin kontekstin puitteissa sekä uusintaen että uudistaen sitä. Vuorotellen puhuminen, puheen-vuorojen liittyminen toisiinsa sekä puheen tuottamisessa, kuulemisessa ja sen ymmärtämisessä syntyvien ongelmien korjaustavat ovat kaikki esimerkkejä vuorovaikutuksen jäsentymisestä ja rakentumisesta tiettyjen yhteisten "pelisääntöjen" pohjalta. (ks. tarkemmin esim. Alasuutari 1994, 136-143; Hakulinen 1997, 32-55; Nuolijärvi 1990, 114-141; Raevara 1997, 75-92; Sorjonen 1997, 111-137, Tainio 1997, 93-110.)

Institutionaalisen keskustelun ja arkipuheen tutkimuksessa analysoidaan siis samoja vuorovaikutuksen rakentumisen perusilmiöitä. Selvää kuitenkin on, että institutionaalisia keskusteluja käydään tiettyssä institutionaaliossa ympäristössä tietyn lopputuloksen saavuttamiseksi, tiettyjen ennalta määrättyjen roolien ja asemien puitteissa (Nuolijärvi 1990, 121-122). Kaikki institutionaaliossa ympäristössä käytävä puhe ei silti aina liity institutionaalisten tehtävien suorittamiseen, ei edes epäsuorasti. On myös ilmeistä, että institutionaalinen keskustelu voi olla toisissa ympäristöissä hyvinkin formaalia ja toisissa taas ei-formaalialia. Formaaleissa puhetilanteissa kuten oikeudenkäynneissä voidaan esim. puheenvuorojen ottamista rajoittaa normatiivisesti. Ei-formaalit institutionaaliset puhetilanteet perustuvat puolestaan arkikeskustelun jäsentyneihin muotoihin. (Peräkylä 1997, 202-203.) Kirjaston neuvontahaastattelu voitaneen pitää ei-formaalialina, keskustelunomaisena ympäristönä.

Institutionaaliseen keskusteluun yhdistetään usein tiettyjä (osin toisiinsa liittyviä) ominaispiirteitä, joihin jo mainittu vuorovaikutuksen epäsymmetrisyyskin kuuluu. Epäsymmetrisessä vuorovaikutussuhteessa asiantuntijan ja asiakkaan asemat voivat olla hyvin erilaisia. Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla potilas kuvailee ongelmaansa ja oireitaan, joiden perusteella lääkäri tekee päätelmänsä ja diagnoosinsa. Samalla sekä lääkäri että potilas omasta asemastaan ja roolistaan käsin luovat ja ylläpitävät vastaanottotilanteen valtasuhteita, työnjakoa ja tiedon epäsymmetriää. Toisaalta myös potilas voi - ainakin periaatteessa - tuoda esiin omaa terveydentilaansa koskevaa asiantuntemustaan esim. omalla diagnoosiehdotuksellaan (Raevara 2001, 131-133). Vastaavasti kirjaston asiakas voi olla oman aihealueensa asiantuntija ainakin silloin, kun tiedonvälittäjä tarvitsee lisätietoa hänen tiedontarpeestaan (Ingwersen 1982, 178). Dialogista voi siis tulla molemmissa tapauksessa symmetrisempi ainakin väliaikaisesti. Lisäksi on huomattava, että asiantuntijuuden mukanaan tuoma epäsymmetrisyys ja auktoriteetti ei ole sinänsä tuomitavaa, paremminkin on kyse siitä, tuleeko asiakas

kuulluksi riittävästi ja omin sanoin. Mikäli näin ei tapahdu, saattaa vuorovaikutuksen päämäärä, esim. oikean diagnoosin tekeminen tai relevantin tiedon löytäminen, jäädä osittain tai kokonaan saavuttamatta.

Institutionaalisilla keskusteluilla voi olla myös havaittavissa oleva kokonaisrakenne, johon kuuluu ainakin aloitus, aiheen / aiheiden käsittely ja lopetus. Keskustelu saattaa edetä tämän kokonaisrakenteen puitteissa hyvin vakiintuneesti. Myös ammatillisen neutraalisuuden esiin tuominen kuuluu institutionaalsiin keskusteluihin; esim. lääkärit välttävät tiettyjä moraaliksi tulkittavia ilmaisuja. (Peräkylä 1997, 180-182.) Sekä kokonaisrakenne että pyrkimys asioiden neutraaliin käsittelyyn ovat mielestäni ominaisia myös neuvontaprosessille.

Keskustelunalyysin näkökulmasta vuorovaikutus on yhteispeliä, puheen merkitysten syntymistä yhteistyössä neuvotellen (Hakulinen 1997, 15-16; Peräkylä & Eskola & Sorjonen 2001, 19). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kanssakäyminen sujuisi aina ilman erimielisyyksiä tai suoranaisia konflikteja tai että kaikki vuorovaikutukseen osallistuvat saisivat äänensä kuuluville tasapuolisesti (esim. Lahikainen & Lahikainen 1998). Vuorovaikutukseen osallistuvien alttius ja valmius yhteistyöhön voi myös vaihdella ja olla tilannekohtaista. Neuvontaprosessissa yhteistoiminnan lähtökohdat ovat joka tapauksessa suotuisat: asiakas pyytää apua tiedonvälittäjältä, jonka institutionaalisenä tehtävänä on asiakkaan auttaminen.

Dialogin merkityksestä tutkimukselle ja käytännölle

Kuvitelkaamme tutkija, joka aikoo kuvata videolle tiedonvälittäjän ja asiakkaan välisen dialogin myöhempiä analyysia varten. Yleisesti ottaen hän voi valita kolmen kuvauskulman välillä. Ensinnäkin hän voi kuvata dialogin neuvontatiskin takaa ja katsoa tilannetta tiedonvälittäjän silmin. Toiseksi hän voi valita "kertojakseen" asiakkaan ja kuvata neuvontaprosessia tämän näkökulmasta. Kolmanneksi tutkija voi sijoittaa kameran neuvontatiskin viereen siten, että näkee sekä tiedonvälittäjän että asiakkaan samanaikaisesti.

Neuvontaprosessia (ja muitakin kasvokkaisia vuorovaikutustilanteita) voidaan siis kuvata ja tutkia joko yksittäisen toimijan tai itse vuorovaikutusprosessin näkökulmasta. Jos valitsemme tutkimuksen lähtökohdaksi yksittäisen toimijan näkökulman, olemme todennäköisesti kiinnostuneita tuon toimijan ajatuksista, tuntemuksista ja pyrkimyksistä. Jos taas valitsemme tutkimuksemme lähtökohdaksi ja näkökulmaksi itse vuorovaikutusprosessin, mielenkiintomme kohdistuu

mm. siihen, miten dialogi syntyy, muuttuu ja etenee molempien osapuolten toimesta. Hieman toisin ilmaisten päädyimme tutkimaan joko subjektin mentaalisia prosesseja tai vuorovaikutussuhdetta ja sen rakentumista. Periaatteessa mikään ei tietenkään estä meitä vaihtelemasta kamerakulmaa tilanteen mukaan, jolloin emme sitoudu mihinkään tutkimukselliseen näkökulmaan ja tulkintakehikkoon lähtökohtaisesti. Toisaalta voimme kuitenkin epäillä, onko tieteellinen ajatteleminen ja tieteellinen tiedon systemaattinen hankkiminen mahdollista ilman yleisempää, metateoreettista tulkintakehikkoa (Tuominen 2001, 9-10, 13-20, 168-169).

Jos lähdemme siitä, että tiedonhankinta edellyttää tietyissä tilanteissa vuorovaikutusta, on mielestäni perusteltua kiinnittää huomiota itse vuorovaikutussuhteeseen ja sen rakentumiseen, ts. syntyamiseen, ylläpitoon ja muuttumiseen³. Erityisen kiinnostavaa on mielestäni se, että itse vuorovaikutussuhteen konstruointi ja eteenpäin vieminen edellyttää tiedollista aktiivisuutta molemmilta osapuolilta. Neuvontaprosessissa tämä on ilmeistä esim. silloin, kun tiedonvälittäjä huomaa tarvitsevansa lisätietoa asiakkaan tiedontarpeesta, jolloin lisäkysymysten esittämisen voi ymmärtää tiedonhankinnaksi ja saatujen vastausten hyödyntämisen tiedonkäytöksi. Näin ollen myös tiedonvälittäjää voidaan pitää tiedontarvitsijana, -hankkijana ja -käyttäjänä, kun tarkastelemme neuvontaprosessin todentumista lähietäisyydeltä. Olennaista on kuitenkin se, että kummankin osapuolen tiedollinen aktiivisuus toteutuu esitettyjen kysymysten, vastausten ja kommenttien perusteella, siis dialogissa ja dialogin ansiosta⁴.

Vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteen esiin nostamisella on merkitystä myös käytännön työlle: ongelmat neuvontaprosessissa ja tiedonhaussa saattavatkin johtua dialogin puutteista. Tällaiseen käsitykseen päätyi Nordlie (1999) omassa tutkimuksessaan. Hänen mukaansa neuvontaprosessissa on kyse ennen kaikkea keskustelevan ilmapiirin luomisesta ja ylläpitämisestä, ei niinkään siitä, että tiedonvälittäjällä olisi jokin "salattu tekniikka" asiakkaan mentaalisten prosessien (tiedontarpeen) selvittämiseksi (vrt. esim. Dervin & Dewdney 1986; Kuhlthau & Spink & Cool 1992; Taylor 1968). Huomionarvoista on, että keskustelevalta ilmapiiristä tuntuisi huolehtivan myös asiakas, jota voidaan pitää oman tiedontarpeensa ja siihen liittyvän aihealueen asiantuntijana. Tiedonvälittäjän asiantuntemus liittyy puolestaan tiedonhakuun ja tiedonhakujärjestelmiin.

Näkemykset neuvontaprosessin luonteesta vaikuttavat käsityksiimme tehokkaasta ja asiakas-

lähtöisestä palvelusta. Asiakkaan mentaalisten prosessien painottaminen voi johtaa paradoksaalisesti tiedonvälittäjän roolin korostumiseen, koska nimenomaan tiedonvälittäjän tulisi selvittää asiakkaan tiedontarve tavalla, joka perustuu asiantuntemukselle hänen mentaalista prosesseistaan. Periaatteessa tämän ei pitäisi olla edes mahdollista, jos mentaaliset prosessit ymmärretään ainutkertaisiksi ja yksilöllisiksi (Tuominen 1995, 3-14). Jos taas lähdemme siitä, että neuvontaprosessin mahdollisuudet ja ongelmat ovat dialogissa, asiakaslähtöisyyden lähtökohdaksi ja huolenaiheeksi nousee mielestäni vastavuoroisuudesta ja keskusteleavasta ilmapiiristä huolehtiminen sikäli kun se on pelkästään tiedonvälittäjän tehtävä.

Lopuksi

Olen tässä artikkelissa kuvannut neuvontaprosessia tiedonhankintatilanteena, joka toteutuu dialogin ansiosta ja sen kautta. Pääpaino on ollut "neuvontadialogin" yleisten puitteiden hahmottelussa. Tämän lisäksi olen pyrkinyt havainnollistamaan vuorovaikutuksen (dialogin) ja vuorovaikutussuhteen merkitystä tiedonhankintatutkimuksen ja käytännön kannalta. Yleisessä mielessä neuvontaprosessissa on kyse siitä, miten järjestelmä eli tiedonvälittäjä ja järjestelmän käyttäjä eli asiakas kohtaavat todellisuudessa (Savolainen 1990, 83; vrt. Dervin & Nilan 1986). Jos haluamme tietää tuosta kohtaamisesta enemmän, tarvitsemme myös tutkimusta, jossa perehdytään tarkemmin dialogin ja "dialogisen tiedonhankinnan" saloihin.

Neuvontaprosessin dialogin tutkiminen on hyödyllistä myös tiedonhakujärjestelmien kehittämisen kannalta, vaikka toisaalta voimmekin kysyä, missä määrin intersubjektiivinen vuorovaikutus ja ihmisen ja tietokoneen (tiedonhakujärjestelmän) välinen vuorovaikutus ovat toisiinsa verrattavissa olevia ilmiöitä (Schmidt 1997, 1080). Joka tapauksessa tiedonvälittäjän ja asiakkaan välistä dialogia ja tiedonhankintaa tutkimalla on mahdollista saada ideoita ja virikkeitä entistä interaktiivisempien tiedonhakujärjestelmien suunnittelemista ja arviointia varten. Viime aikoina ollaankin tehty tiedonhaku tutkimuksia, joiden lähtökohtana on ollut vastaavanlainen ajatus (esim. Foster 1996; Nordlie 1999; Raskutti & Zukerman 1997; Sitter & Stein 1992). Kasvokkaisen vuorovaikutuksen ja tiedonhankinnan merkitystä ei siis pidä tässä mielessä sivuuttaa.

Hyväksytty julkaistavaksi 10.11.2001.

Viiteet

- 1 Artikkeleli liittyy valmisteilla olevaan lisensiaatintyöhön, jossa tarkastelen järjestelmän ja sen käyttäjän välistä vuorovaikutusta aihetta koskevan tutkimuskirjallisuuden pohjalta. Neuvontaprosessin tapahtumat ovat allekirjoitaneelle erityisen läheisiä useamman vuoden työkokemuksen perusteella.
- 2 Käytän "järjestelmälähtöisiä" termejä neuvontaprosessi (reference process) ja neuvontahaastattelu (reference interview) vakiintuneen tavan mukaisesti. Tarkoitukseni ei ole kuitenkaan ylikorostaa tiedonvälittäjän asemaa ja roolia asiakkaan kustannuksella: dialogissa molempien osapuolten toiminta on merkityksellistä.
- 3 Keskusteluanalyysi on yksi tapa tutkia vuorovaikutussuhteen rakentumista mikrotasolla. Vuorovaikutussuhteen esille nostaminen ei kuitenkaan edellytä tiettyyn tutkimukselliseen strategiaan tai metodologiaan sitoutumista (Tuominen 2001, 19). Informaatiotutkimuksen kannalta lienee olennaista se, että vuorovaikutussuhteen rakentuminen on kiinnostavaa tiedonhankinnallisessa mielessä.
- 4 Tiedonvälittäjää ei yleensä mielletä tiedonhankijaksi eikä neuvontaprosessin aikana tuotettavaa tietoa tiedonhankinnaksi. Ymmärtääkseni tiedonvälittäjän tiedolliseen aktiivisuuteen viitataan tavallisesti käsitteillä "elicitation" tai "elicitation behavior", jotka voidaan vapaasti suomentaa asiakkaalta tarvittavan tiedon paljastamiseksi tai esiin houkuttelemiseksi (esim. Spink & Goodrum & Robins 1998). Selkeämpää ja johdonmukaisempaa olisi ehkä puhua Tuomisen tapaan tiedon muodostuksesta, joka tässä yhteydessä ymmärretään konstruktionistisesti ihmisten välisen vuorovaikutuksen kontekstissa (Tuominen 2001 22-23, 126-129).

Lähteet

- Alasuutari, Pertti (1994). Laadullinen tutkimus. 2., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994). Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma. 2. painos. Helsinki: Like 1994.
- Dervin, Brenda & Dewdney, Patricia (1986). Neutral Questioning: A new approach to the reference interview. RQ 25 (4), 506-513.
- Dervin, Brenda & Nilan, Michael (1986). Information needs and uses. Julkaisussa Annual Review of Information Science and Technology 21. Ed. by Martha E. Williams. New York: Knowledge Industry, 3-33.

- Encyclopedia of classical philosophy (1997). Ed. by Donald J. Zeyl. Chicago: Fitzroy Dearborn Publishers.
- Filosofilexikonet (1988). Redaktör Poul Lübcke. Stockholm: Forum.
- Foster, Jonathan (1996). Information retrieval interaction and conversation: Achievements and Limitations. *The New Review of Information and Library Research* 2, 97-138.
- Grogan, Dennis (1979). *Practical reference work*. London: Bingley.
- Hakulinen, Auli (1997). Vuorottelujäsennys. Teoksessa *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 32-55.
- Ingwersen, Peter (1982). Search procedures in the library - analysed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation* 38 (3), 165-191.
- Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela (1998). Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.
- Koski-Jännes, Anja & Hänninen, Vilma (1998). Dialogiset prosessit ja riippuvuudesta vapautuminen. Teoksessa *Sosiaalinen vuorovaikutus*. Toim. Anja Riitta Lahikainen & Anna-Maija Pirttilä-Backman. Helsinki: Otava, 173-191.
- Kuhlthau, Carol & Spink, Amanda & Cool, Colleen (1992). Exploration into stages in the information search process in online information retrieval: Communication between users and intermediaries. *Julkaisussa ASIS '92: Proceedings of the 55th ASIS Annual Meeting, Pittsburgh, PA, October*. Ed. by Debora Shaw. Medford, New Jersey: Learned Information, 67-71.
- Kvale, Steinar (1996). *InterViews: An introduction to qualitative research interviews*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Lahikainen, Seppo & Lahikainen, Anja Riitta (1998). Dilemmaattisia hoitosuhteita, sosiaalivaltion ambivalensseja. Teoksessa *Sosiaalinen vuorovaikutus*. Toim. Anja Riitta Lahikainen & Anna-Maija Pirttilä-Backman. Helsinki: Otava, 151-172.
- Nordlie, Ragnar (1999). "User revealment" - a comparison of initial queries and ensuing question development in online searching and in human reference interactions. *Julkaisussa SIGIR'99: Proceedings of 22nd International Conference on Research and Development in Information Retrieval, Berkeley, CA, USA, August*. Ed. by Martin Hearst & Fredric Gey & Richard Tong. New York: Association for Computing Machinery, 11-18.
- Nuolijärvi, Pirkko (1990). *Keskusteluntutkimus*. Teoksessa *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Toim. Klaus Mäkelä. Helsinki: Gaudeamus.
- Nykysuomen sanakirja 1 (1978). 6. painos. Päätoimittaja Matti Sadeniemi. Helsinki: WSOY.
- Nykysuomen sanakirja 8: vierassanojen etymologinen sanakirja (1990). Kirjoittanut Kalevi Koukkunen. Helsinki: WSOY.
- Peräkylä, Anssi (1997). *Institutionaalinen keskustelu*. Teoksessa *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 177-203.
- Peräkylä, Anssi & Eskola, Kari & Sorjonen, Marja-Leena (2001). Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. Teoksessa *Keskustelu lääkäriin vastaanotolla*. Toim. Marja-Leena Sorjonen & Anssi Peräkylä & Kari Eskola. Tampere: Vastapaino, 7-26.
- Raevaara, Liisa (1997). Vierusparit - esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 75-92.
- Raevaara, Liisa (2001). Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Teoksessa *Keskustelu lääkäriin vastaanotolla*. Toim. Marja-Leena Sorjonen & Anssi Peräkylä & Kari Eskola. Tampere: Vastapaino, 113-133.
- Rafaeli, Sheizaf (1988). *Interactivity: From new media to communication*. *Julkaisussa Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Processes*. Ed. by Robert P. Hawkins & John M. Wiemann & Suzanne Pingree. Newbury Park: Sage, 110-134.
- Raskutti, Bhavani & Zukerman, Ingrid (1997). Generating queries and replies during information-seeking interactions. *International Journal of Human-Computer Studies* 47, 689-734.
- Robinson, Barbara M. (1989). Reference services: A model of question handling. *RQ* 29 (1), 48-61.
- Sampson, Edward E. (1993). *Celebrating the other: A dialogic account of human nature*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Saracevic, Tefko & Mokros, Hartmut & Su, Louise (1990). Nature of interaction between users and intermediaries in online searching: A qualitative analysis. *Julkaisussa ASIS '90: Proceedings of the 53rd ASIS Annual Meeting 27, Toronto, Ontario, November 4-8*. Ed. by Diane Henderson. Medford, New Jersey: Learned Information, 47-54.
- Savolainen, Reijo (1990). Kirjaston ja tiedon hankkijan rationaalisuusperustat: "kahden kulttuurin" tarkastelua. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Schmidt, Colin T. (1997). The systemics of dialogism: On the prevalence of the self in HCI design. *JASIS* 48 (11), 1073-1081.
- Sitter, Stefan & Stein, Adelheit (1992). Modelling the illocutionary aspects of information-seeking dialogues. *Information Processing & Management* 28 (2), 165-180.

- Sorjonen, Marja-Leena (1997). Korjausjäsenitys. Teoksessa Keskusteluanalyysin perusteet. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 111-137.
- Spink, Amanda & Goodrum, Abby & Robins, David (1998). Elicitation behavior during mediated information retrieval. *Information Processing & Management* 34 (2/3), 257-273.
- Spink, Amanda & Saracevic, Tefko (1997). Interaction in information retrieval: Selection and effectiveness of search terms. *JASIS* 48 (8), 741-761.
- Sutton, Ellen D. & Holt, Leslie E. (1995). The reference interview. Teoksessa *Reference and Information Services: An Introduction*. Ed. by Richard E. Bopp & Linda C. Smith. 2nd edition. Englewood (Colo.): Libraries Unlimited.
- Tainio, Liisa (1997). Preferenssijäsenitys. Teoksessa *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 93-110.
- Taylor, Robert S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries* 29 (3), 178-194.
- Tuominen, Kimmo (1995). Modernin ihmiskuva tiedonhankintatutkimuksessa: esimerkkinä Carol C. Kuhlthau'n konstruktivistinen tiedonhankinnan teoria. *Kirjastotiede ja informatiikka* 14 (1), 3-14.
- Tuominen, Kimmo (2001). Tiedon muodostus ja virtuaalikirjaston rakentaminen: konstruktionistinen analyysi. Espoo: CSC - Tieteellinen laskenta.
- Wiemann, John M. & Giles, Howard (1996). Communication in interpersonal and social relationships. Teoksessa *Introduction to Social Psychology: An European Perspective*. Ed. by Miles Hewstone & Wolfgang Stroebe & Geoffrey M. Stephenson. 2nd edition. Oxford: Blackwell, 316-344.