

Marjut Pohjalainen

Hiljainen tieto kirjastonhoitajien työssä: asiakaspalvelukertomusten tarkastelua

Marjut Pohjalainen: Hiljainen tieto kirjastonhoitajien työssä: asiakaspalvelukertomusten tarkastelua (Tacit knowledge in librarians' work: examining the narratives of information service). *Informaatiotutkimus* 32(2), 2013.

The aim of this article is to identify the librarian's tacit knowledge in information service. Polanyi developed the concept of tacit knowledge. Storytelling is a method for capturing tacit knowledge.

Experienced public library librarians were asked to tell in their own words the information service situations where their experience in finding a solution has been significant. Librarians' tacit knowledge is manifested in knowledge of library materials, customer knowledge and in social skills. Over the years the librarian has accumulated knowledge from which he or she has built structured images and mental models. Based on this pre-existing framework the librarian is able to offer the correct material to the customer. Customer knowledge is based on tacit knowledge that is difficult to articulate. Tacit knowledge is also intuitive thinking. It occurs in different routines.

Address: Marjut Pohjalainen. Tampereen kaupunginkirjasto, PL 152, 33101 Tampere, email marjut.pohjalainen@tampere.fi

1. Johdanto

Hiljaisen tiedon käsitettä käytetään tällä hetkellä hyvin laajasti. Hiljaista tietoa käytetään arkielämässä tarkoittamaan lähinnä ihmisen kokemustietoa. Työelämässä hiljaisella tiedolla tarkoitetaan yleensä kokemuksen synnyttämiä tietoja ja taitoja, jotka auttavat työn tekemisessä. Sitä käytetään myös puhuttaessa asiantuntijuudesta. Hiljaisesta tiedosta ja tietämisestä on keskusteltu eri tieteenaloilla ja siitä on tehty myös empiiristä tutkimusta. Hiljaisen tiedon tutkimus on rikastanut ymmärrystä ihmisten toiminnasta ja työskentelystä erilaisissa organisaatioissa.

Tässä artikkelissa tarkastellaan hiljaista tietoa kirjastonhoitajien työskentelyssä.

Informaatiotutkimuksen piirissä on tutkittu tietopalvelutapahtumaa ja tietopalveluhaastattelua

ja luotu erilaisia malleja tietopalveluprosessin kulkuun. Mallit ja mallinnukset eivät kuitenkaan täysin tavoita todellisuutta, ja ne eivät aina kykene kuvaamaan käytännön työtä. Mallit ovat tarpeellisia peruskäsitteiden ja niiden välisten suhteiden esittämiseksi, mutta kaikesta huolimatta ne latistavat kuvaa todellisuudesta. Kun asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutteisuus yritetään pakata johonkin malliin, se menettää jotakin.

Hiljaisen tiedon näkökulma tuo uutta tietopalvelun tutkimusperinteeseen. Tässä tutkimuksessa pyrin tavoittamaan ja kuvaamaan vaikeasti tunnistettavia ja artikuloitavia hiljaisen tiedon epiteettejä - kuten esimerkiksi oivallus, intuitio tai kokemustieto - asiakaspalvelutilanteista kerrottujen tarinoiden kautta. tarinat rikastavat kuvaa kirjastonhoitajan asiakaspalvelutyöstä.

Tarinoiden kautta saadaan myös kuva siitä, kuinka kokemustieto asiakaspalvelutilanteissa toimii neuvonnan ja tietopalvelun taustalla.

Tutkimukseni hakee vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Miten hiljainen tieto ilmenee kirjastonhoitajan asiakaspalvelutyössä? ¹

Mitä hiljaisen tiedon ulottuvuuksia on kirjastonhoitajan asiakaspalvelutyössä? ²

Tässä artikkelissa tarkastelen aluksi hiljaisen tiedon käsitettä. Sen jälkeen esittelen joitakin hiljaisesta tiedosta tehtyjä empiirisiä tutkimuksia. Sen jälkeen luonnehdin lyhyesti kirjaston tietopalvelusta esitettyjä malleja ja tutkimuksia. Esittelen narratiivisen tutkimustradition, johon työni sijoittuu. Sen jälkeen esittelen empiirisen aineiston. Artikkelini tarkoitus on empiiristen esimerkkien kautta tunnistaa hiljaisen tiedon epiteettejä yleisen kirjaston kirjastonhoitajan asiakaspalvelutyössä ja näin lisätä ymmärrystä kirjastotyöstä.

2. Hiljainen tieto

2.1. Hiljaisen tiedon käsite

Hiljaisen tiedon käsite on Michael Polanyin jo 1940-luvulla alkaneen teoreettisen kehittelytyön tulos. Tiedon jakaminen sanattomaan ja sanalliseen tietoon perustuu Polanyin tietoteoriaan. Polanyi jakaa tietoteoriassaan tiedon hiljaiseen tietoon (tacit knowledge) ja eksplisiittiseen tietoon, jota hän nimittää myös termillä fokusoitu tieto (focal knowledge)³. Hiljainen tieto on formuloimatonta tietoa, joka vaikuttaa ihmisissä, vaikka sitä ei voida ilmaista tai muotoilla. Hiljainen tieto toimii taustatietona, jonka avulla näkyvää eksplisiittistä tietoa käsitellään. Ihminen tarvitsee molempia tiedon ulottuvuuksia: hiljainen tieto auttaa käsittelemään eksplisiittistä. (Polanyi 1966.)

Polanyin mukaan tiedämme enemmän kuin osaamme kertoa (Polanyi 1966, 4). Hiljaisesta, piilevästä, piiloisesta tiedosta hyvä esimerkki on lapsen kielen oppiminen. Lapsi kykenee oppimaan kasvuympäristönsä kielen. Lapsella on piilevää, hiljaista tietoa kieliopin säännöistä. Hän puhuu kieltä kieliopin sääntöjen mukaisesti, mutta ei kuitenkaan kykene ilmaisemaan kieliopin sääntöjä. (Niimiluoto 1996, 51.)

Polanyin jaottelu hiljaiseen ja eksplisiittiseen tietoon on levinnyt laajalle, mutta Polanyi ei tarkoittanut, että hiljainen tieto on erillinen

tiedon luokka, vaan se on olennainen osa tietämisen kokonaisuudessa (Brown & Duiguid 2001). Hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon ero ei ole selvä ja jyrkkä. Polanyin mielestä ei ole olemassa eksplisiittistä tai hiljaista tietoa, vaan kaikki tieto on joko hiljaista tai perustuu hiljaiseen tietoon (Polanyi 1964, 144).

Japanilaisten organisaatiotutkijoiden Nonakan ja Takeuchin (1995) mukaan eksplisiittinen tieto on muodollista ja systemaattista sekä ilmaistaivissa sanoin ja numeroin. Eksplisiittistä tietoa voidaan siirtää tietokoneelle ja tallentaa tietokantoihin. Hiljainen tieto puolestaan on henkilökohtaista ja sitä on vaikea ilmaista sen abstraktisuuden vuoksi. Hiljainen tieto pitää sisällään näkemyksiä, intuitiota, kokemuksia, ideoita ja tuntemuksia. Hiljaisesta tiedosta on eroteltavissa tekninen ja tiedollinen ulottuvuus. Tekninen viittaa vaikeasti artikuloitavaan taitotietoon, joka kerääntyy vuosien varrella ja on ammatillisella ”sormenpäissä”. Teknisestä ulottuvuudesta käytetään myös nimitystä ”know-how” eli taitotieto ja se perustuu pitkään kokemukseen. Tiedollinen, kognitiivinen ulottuvuus pitää sisällään toimintamalleja, mentaalimalleja, uskomuksia ja odotuksia. Tämän tyyppistä hiljaista tietoa pidetään usein itsestäänselvyytinä, eikä sitä osata asettaa tarkastelun kohteeksi tai kyseenalaistaa. (Nonaka & Takeuchi 1995.)

Hiljaista tietoa välitetään ja omaksutaan Polanyin (1966) mukaan jäljittelyn, identifiikaation ja tekemällä oppimisen kautta. Nonaka (1994) sekä Nonaka ja Takeuchi (1995) kehittivät organisaation tiedon luomisen teorian, jonka lähtökohtana on erottelu hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon välillä ja jossa sovelletaan Polanyin ajatuksia hiljaisen tiedon välittymisestä ja omaksumisesta. He kritisoivat länsimaista perinnettä, joka korostaa liikaa eksplisiittistä tietoa työyhteisön tiedonluonnissa. Heidän mukaansa innovaatioiden kehittelyssä hiljainen tieto ja sen hyödyntäminen ovat tärkeämpää. Nonakan ja Takeuchin (1995) tiedon luomisen prosessimallissa (SECI – malli) kuvataan tiedon muuntamista hiljaisesta tietämyksestä näkyväksi tiedoksi ja jälleen omaksumisen jälkeen hiljaiseksi tietämykseksi. Mallissa hiljainen tieto siirtyy työntekijältä toiselle sosialisatiion kautta, yhdessä työskentelemällä. Ulkoistamisen vaiheessa hiljaista tietämystä muunnetaan näkyväksi ja artikuloidaan vuoropuhelun ja yhteisen havainnoinnin kautta. Yhdistämisessä näkyvä tieto muuntuu monimutkaisemmaksi

tiedoksi. Sisäistämisprosessissa näkyvä tieto muuntuu oppimisprosessin kautta hiljaiseksi tietämykseksi. Tiedon luominen organisaatiossa on spiraalimaisesti jatkuvaa vuorovaikutusta hiljaisen ja näkyvän tiedon välillä.

T. D. Wilson (2002) on kritisoinut Nonakaa ja Takeuchia Polanyin virheellisestä tulkinnasta. Wilsonin mielestä piiloinen tieto on artikuloimaton prosessi, joka mahdollistaa arvioimisen havainnoitaessa maailmaa. Koska kyse on havainnoinnin taustaprosesseista, niitä ei voida irrottaa ja nostaa erillistä tarkastelua varten. Jos yksilö pystyy artikuloimaan käsityksiään, kyseessä ei ole hiljainen tieto, vaan implisiittinen tieto. Hiljainen tieto säilyy aina hiljaisena. Wilsonin mukaan Polanyin käsitys on, että vain implisiittinen tieto on ulkoistettavissa. Huotari ja Savolainen (2003) pitävät Wilsonin tiedonkäsitystä ongelmallisena sosiaalisen konstruktioismin näkökulmasta. Tieto ei ole niinkään yksilön omistamaa vaan syntyy ja muuntuu yksilöiden välisessä dialogissa. Huotari ja Savolainen toteavat myös, että Wilson ei kyseenalaista Polanyin käsityksiä, vaikka Polanyin teorioita on kehitetty eteenpäin ja uuttakin tutkimusta aiheesta on. (Huotari & Savolainen 2003.)

Cookin ja Brownin (1999) mielestä hiljainen tieto ja eksplisiittinen tieto ovat kaksi tiedon eri muotoa ja tyyppiä, eivätkä muutu toisikseen. Ne eivät ole saman tiedon variantteja, kuten Nonaka ja Takeuchi asian näkevät, vaan ne lähinnä täydentävät toisiaan. Tiedon eri tyypit ja ilmenemismuodot ovat itsenäisiä. He erottavat neljä tiedon muotoa: yksilön hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon sekä ryhmän hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon. Yksikään tiedon muoto ei ole toiselle alisteista tai toisen synnyttämää tietoa. Jokaisella tiedon tyypillä on organisaation työnteossa oma roolinsa ja merkityksensä. On tehtävä selvä ero tiedon lajien välillä, jotta voidaan ymmärtää yksilön ja ryhmän erilaista tietotyötä. Uuden tiedon luominen on tiedon (knowledge) ja tietämisen (knowing) välisen vuorovaikutuksen tulos, jota he kutsuvat generatiiviseksi tanssiksi. (Huotari & Lindström 2002.)

Hiljainen ja eksplisiittinen tieto voidaan esittää jäävuorimetaphoran avulla. Hiljaisessa ja eksplisiittisessä tiedossa on kyseessä sama tietomassa ja kokemusperusta, josta murto-osa fokuoituu toiminnassa. Tiedon lajit voidaan nähdä saman kokemus- ja tietoperustan kahtena eri ulottuvuutena eikä toisilleen vastakkaisina. Haldin-Herrgård ja Salo (2008) pitävät jäävuorimetaphora

mielekkäämpänä kuin hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon vastakkainasettelua. Jäävuoren näkyvä osuus on eksplisiittistä tietoa ja pinnan alle jää hiljainen tieto (Nonaka 1994).

Polanyi (1962) siirtyi kirjoituksissaan käyttämään hiljaisen tiedon (tacit knowledge) sijasta hiljaisen tietämisen, hiljaisen tietämyksen (tacit knowing) käsitettä. Polanyin mielestä tiedon käsite on staattinen ja pysähtynyt, kun taas tietäminen määrittelee tiedon aktiiviseksi toiminnaksi, tietämisen prosessiksi. Hiljainen tieto on syvällä toiminnassa, tietämisen prosesseissa ja osallistumisessa (Gorman 2002). Ihminen luo jatkuvasti uutta tietoa havaintojensa mukaan. Tieto on ennemminkin dynaamista kuin staattista. Siihen liittyvät verbit oppia, unohtaa, ymmärtää ja muistaa (Aaltonen 2002). Orlikowskin (2002) mukaan eksplisiittistä ja hiljaista tietoa tarvitaan tietämisessä, mutta niitä ei voi erottaa toisistaan. Tekeminen on tietämistä, joten tietämistä ei voi erottaa toiminnasta, koska se muodostuu toiminnan pohjalta. Hiljainen tieto säilyttää toiminnassa muotonsa ja täydentää eksplisiittistä tietoa, joten sen ulkoistaminen on tarpeetonta. Toom (2008) erottaa hiljaisen tiedon produktin ja hiljaisen tietämisen prosessin käsitteet. Hiljainen tieto on implisiittistä tietoa, joka sisältää uskomukset, asenteet ja arvot. Hiljainen tietäminen on prosessi ja se näyttäytyy taitavassa ja kompetentissa toiminnassa. (Toom 2008, 53.)

Myös monet muut eri alojen tutkijat viittaavat hiljaiseen tietoon. Thomas Kuhn (1969) on korostanut piilevän tiedon merkitystä, kun tieteenharjoittaja normaalitieteellisessä tutkimustraditiossa harjaantuu ammattiinsa ja sosiaalistuu tiedeyhteisöön. Tieteen metafysiset oletukset, metodologiset periaatteet ja arvot siirtyvät uusille tutkijoille osittain artikuloituina periaatteina ja teorioina, mutta osittain malliesimerkkien kautta hiljaisena tietona. Tutkijat oppivat tieteenalansa periaatteet ymmärtämällä malliesimerkit ja osaamalla soveltaa niiden avulla opittua tietotaitoa. (Kuhn 1969.)

Hiljaisen tiedon artikuloitavuuden kysymykset palautuvat luonnollisesti siihen, miten hiljainen tieto määritellään. Jos hiljainen tieto nähdään yksilön toiminnan taustalla olevaksi implisiittiseksi rakenteeksi ja uskomuksiksi niin hiljaisen tiedon eksplikointi on vaikeaa. Jos hiljainen tieto määritellään tietämisen prosessiksi kompetenssin tai tietotaidon tapaan, sitä voidaan ilmaista verbaalisessakin muodossa. (Toom 2008.) Hiljainen tieto ilmenee toiminnassa ja

liittyy erilaisiin tilanteisiin. Hiljainen tieto on kontekstisidonnaista. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 290–292.)

Hiljainen tietäminen nähdään toimivien professionaalisten tilanteiden keskeisenä elementtinä (Toom 2008, 53). Polanyiä mukailleen totean, että ihminen tietää enemmän mitä osaa kertoa ja tietäminen näkyy hänen asiantuntevassa toiminnassaan. Polanyn mukaan hiljaista tietoa voidaan artikuloida, mikäli tarjolla on sopivia artikuloinnin tapoja. Toomin (2008, 53) mukaan hiljaisen tietämisen artikulointi on jälkikäteen mahdollista. Tässä artikkelissa hiljainen tieto nähdään tietämisen prosessina, joka näkyy toiminnassa ja jota voidaan artikuloida.

Yhteenvedona voidaan todeta, että myös kirjastotyön käytäntöihin kätkeytyy hiljaista tietoa ja osaamista, joka kerääntyy kirjastonhoitajalle vähitellen. Hiljaista tietämystä on usein vaikea artikuloida, mutta sitä on kuitenkin mahdollista tunnistaa ja artikuloida. Kirjastotyön käytäntöihin sisältyviä hiljaisen tiedon keskeisiä osa-alueita voidaan tunnistaa tarkastelemalla taitavaa ammatillista toimintaa. Ammatillista toimintaa voidaan tarkastella kontekstuaalisesti narratiivisen haastattelun menetelmällä. Seuraavissa luvuissa tarkastelen hiljaisen tiedon ominaisuuksia ja ulottuvuuksia, joiden avulla empiirisessä analyysissä artikuloin kirjastonhoitajien hiljaista

tietoa asiakaspalvelutilanteissa. Käytän termiä hiljainen tieto tarkoittamaan sekä hiljaista tietoa että hiljaista tietämistä.

2.2. Hiljaisen tiedon epiteetit

Haldin-Herrgård (2004) on tutkinut hiljaisen tiedon käsitteeseen tutkimuskirjallisuudessa liitettyjä ominaisuuksia. Hän erotti 149 tutkijan käyttämää luonnehdintaa hiljaisesta tiedosta. Suurin osa tutkijoista määritteli hiljaisen tiedon henkilökohtaiseksi, abstraktiksi, käytännölliseksi ja kokemuksen kautta saavutetuksi. Hiljainen tietämys liitetään tärkeäksi osaksi asiantuntijuutta. (Haldin-Herrgård, 2004.)

Hiljaisen tiedon keskeisiä ominaisuuksia ilmaisevia käsitteitä on kutsuttu hiljaisen tiedon epiteeteiksi. Yleisimpinä epiteeteinä esiintyvät intuitio, taidot, näkemykset, tieto-taito, uskomukset, mentaaliset mallit ja käytännön älykkyyt. Epiteetit eivät ole hiljaisen tiedon synonyymejä vaan ihmiset käyttävät niitä symboleina ja esimerkkeinä luonnehtiessaan ja yrittäessään määritellä hiljaista tietoa. (Haldin-Herrgård & Salo, 2008.)

Haldin-Herrgård (2004, 12.) luokitteli hiljaisen tiedon ulottuvuudet myös sen mukaan, minkälaisiin toimintoihin ne liittyivät. Toiminnot hän jakoi neljään ryhmään:

Taulukko 1. Hiljaisen tiedon ominaisuudet vaikuttaviin toimintoihin liittyen (Haldin-Herrgård 2004)

Mentaalit	Aistilliset	Sosiaaliset	Käytännölliset
Kyvykkyys	Tunteminen	Yhteiset käsitykset	Tietotaito
Kognitiiviset taidot	Tunteet	Normit	Asiantuntemus
Intuitio	Taiteellinen näkemys	Arvot	Nyrkkisääntö
Ajattelumallit	Maku	Vuorovaikutustaidot	Niksit
Ymmärrys	Asenteet	Sosiaaliset taidot	Käytännöllinen äly
Oivallus	Vaistomainen tunne	Kulttuuri	Kädentaidot
Inspiraatio	Saada tuntuma jostakin	Terve järki	Rutiinit
Uskomukset	Kehon tuntemus	Elämäkokemus	Toimintavarmuus
Luovuus			Keholliset taidot
Harkinta			Toiminnalliset taidot
Mielipide			Elämäkokemus
Ennakointikyky			
Arvostelukyky			

- mentaalisiin
- aistillisiin/sensorisiin
- sosiaalisiin ja
- käytännöllisiin toimintoihin.

Taulukossa 1 on luokiteltu hiljaisen tiedon ominaisuuksia sen mukaan, minkälaisiin toimintoihin ne liittyvät.

Mentaalisia prosesseja kuvaavat epiteetit konkretisoituvat esimerkiksi ongelmanratkaisussa. Monet epiteetit ovat psyykkisiä tai kehollisia, puhutaan näppituntumasta, vaistonvaraisesta toiminnasta, vainusta ja aavistuksesta. Sosiaalisiin toimintoihin ja suhteisiin liittyy myös hiljaista tietoa.

Hiljaisesta tiedosta puhutaan usein käytännöllisenä valmiutena, käden työhön liittyvänä taitona. Tätä hiljaisen tiedon ulottuvuutta on kutsuttu muun muassa epiteettien tietotaito, asiantuntemus ja nyrkkisääntö avulla. (Haldin-Herrgård 2004, 12 ; Haldin-Herrgård & Salo 2008, 290-292.)

Kehon tuntemus, kehollisuus on noussut esille viimeaikaisessa hiljaiseen tietoon liittyvässä keskustelussa. Alanko-Turusen & Pasasen (2008) mielestä kehollisuuden perspektiivin kautta lähestytään hiljaisen tiedon ydintä. Parviainen (1998, 2000, 2006) on kirjoittanut kehollisuuden ja hiljaisen tiedon problematiikasta. Kehollinen tieto liittyy tietämiseen kehossa. Jokaiselle muodostuu yksilöllisesti oman kehollisen herkkyyden kautta kehollinen tieto. Kehollinen tieto voi liittyä aisteihin tai kinesteettiseen aistiin ja liikkeeseen (esim. tanssiminen). (Parviainen 1998, 51-52.)

Hiljaisen tiedon keskeinen ulottuvuus on nähdä asioita kokonaisvaltaisesti. Holistinen tarkastelutapa onkin yksi hiljaisen tiedon epiteetti. Myös jotkut epiteetit, kuten sisäinen ja henkilökohtainen kompetenssi, kuvaavat kykyjä ja valmiuksia niin kokonaisvaltaisesti, että ne voidaan sijoittaa jokaiseen neljään ryhmään. (Haldin-Herrgård & Salo 2008, 290-292.)

Asiantuntijuuden (Dreyfus & Dreyfus 1986, 1999) yhteydessä puhutaan hiljaisesta tiedosta. Asiantuntija toimii hyvin pitkälle intuiotionsa ja kokemustensa kautta syntyneiden mallien pohjalta, jotka puolestaan perustuvat teorian ja käytännön syvälliseen tuntemukseen. Kaikki tiedon elementit muodostavat asiantuntijan mielessä moniulotteisen tieto- ja kokemusvaraston. Monien toistojen pohjalta asiantuntijalla on kokemusvarastossaan toimintamalleja, jotka hän ottaa vaivattomasti käyttöönsä. Ne on sisäistetty ja ajateltu niin monesta näkökulmasta, ettei henkilö pysty

palauttamaan niitä yksityiskohtaiselle tasolle. Suurin osa asiantuntijan osaamisesta perustuu hiljaiseen tietoon. (Ståhle & Grönroos 1999.)

Yhteenvedona hiljainen tieto voidaan nähdä toiminnan taustalla vaikuttavana formuloimattomana tietona, ajattelun ja toiminnan tuotteena sekä kasaantuneena tietopohjana. Hiljainen tietäminen voidaan määritellä prosessiksi, joka ilmenee taitavassa toiminnassa. Hiljaisen tiedon keskeisiä ominaisuuksia ilmaisevia käsitteitä on kutsuttu hiljaisen tiedon epiteeteiksi. Yleisimpinä epiteeteinä esiintyvät intuitio, taidot, näkemykset, tietotaito, uskomukset, mentaaliset mallit ja käytännön älykkyys.

2.3. Empiirisiä tutkimuksia

Hiljainen tieto voidaan nähdä ikään kuin kokemusvarastona, mistä otetaan tilanteeseen sopiva toimintatapa. Hiljainen tietäminen tai tietämys taas voidaan nähdä asianmukaisena toimintana. Hiljaista tietoa ja tietämystä on tutkittu tarkkailemalla työtä, haastatteleamalla ihmisiä tai pyytämällä heitä kertomaan tarinoita.

Virtainlahti (2006) tutki suomalaisen paperitehtaan työntekijöitä etnografisella menetelmällä. Hän erotti hiljaista tietoa kokonaisuuden hallinnan, teknologian, työtapojen ja ihmissuhteiden alueilla. Hiljaista tietoa ja tietämystä hän luonnehtii kuuden ulottuvuuden kautta: kehollisuus, intuitiivisuus, kokemuksellisuus, sosiaalisuus, kulttuurisuus ja kontekstisidonnaisuus. (Virtainlahti, 2006.)

Tuomolan ja Airilan (2007) tutkimuksessa hoito-, opetus- ja pelustusalan hiljaista tietoa pyrittiin tunnistamaan haastatteleamalla informanteja. Yksilötasolla tunnistettiin kuusi aluetta:

- Tekninen tieto: tieto laitteiden, koneiden ja välineiden toiminnasta.
- Sisällöllinen tieto: ammattitaito, ammatialakohtainen osaaminen.
- Sosiaaliset taidot: vuorovaikutusosaaminen (asiakkaat, kollegat, muut työntekijäryhmät)
- Intuitiivisuus: vaistot, selkäytimessä oleva tieto ja taito, ennakointi- ja sovelluskyky.
- Ammatillisuus: ammatti-identiteetti, varmuus, rauhallisuus, etäisyyden säätely, kyky kasvaa ja oppia työssä.
- Rutiinit: totut, jopa tiedostamattomat tavat toimia, tekemisen ja toiminnan automatisoituminen.

Työyhteisötasolla nimettiin kuusi aluetta:

- Arvot, normit ja roolit: mitä ja ketä arvostetaan.
- Talon tavat: kirjoittamattomat säännöt, kuinka toimitaan.
- Kulttuuri: johtamistapa, viestintä, hierarkkisuus.
- Historia: työyhteisön yhteinen historia, erilaiset tapahtumat.
- Yhteisöllisyys: ryhmäkäyttäytyminen, ryhmähenki, jäsenyys.
- Tarinat: luovat yhteistä kokemusta, siirtävät historiaa.

Hiljaisella tiedolla on merkittävä asema hoitotyössä. Nurmisen (2000) mukaan intuitio ja hiljaisuus liittyvät hoitajilla jatkuvasti etenevään ajattelun prosessiin. Intuitiivinen tieto on ilman rationaalista ajattelua saatua tietoa. Se tarkoittaa välitöntä tajuamista ja sisäistä käsittämistä ilman väliin tulevia järkeilyn askelia, kuten seuraavassa tilannekuvauksessa:

Lasten sairaanhoitajalla alkoi tulla aavistus, että potilaalla ei ollut kaikki kunnossa. Tunteen oli herättänyt ehkä valvontalaitteen ääni tai silmiin osunut näkymä potilaan ympäristössä. Oivallus oli tullut yhtäkkiä. (Nurminen 2000, 53.)

Intuitio voidaan nähdä sillaksi hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välille (Moustakas 1990, 23.) Intuitio on läsnä hoitotyössä koko ajan, toisinaan hiljaisena ja toisinaan aktiivisena. Välittömästi tietoisuuteen tullut sisäinen tunne, intuitio tuo tietoisuuteen esimerkiksi huolentunteen.

3. Tietopalvelu- ja neuvonta tapahtuma

Taylor (1968) tarkasteli ensimmäisenä asiakkaan tiedontarpeita kirjaston neuvontapalvelun yhteydessä. Taylor puhui asiakkaan tiedontarpeen tyypeistä: sisäinen tai ydintarve, tietoinen tarve, muotoiltu tarve ja kompromissitarve. Ydintarpeen tasolla asiakkaan tiedontarve on epämääräinen ja asiakas ei osaa ilmaista tiedontarvettaan. Tietoisen tarpeen tasolla asiakas jo tiedostaa tiedontarvettaan, ja osaa sitä jotenkin ilmaista. Muotoillun tarpeen vaiheessa asiakas pystyy ilmaisemaan jo tarkasti, mitä haluaa. Kompromissitarpeen vaiheessa asiakas pystyy artikuloimaan kysymyksensä ja suhteuttamaan sen kirjaston tietovarantoihin. Taylorin mukaan neuvontapalvelu on kommunikointia, jossa esiintyy tiedonhaun kannalta oleellisia ja epäoleellisia ilmaisuja. Asiakkaan tiedontarpeen tunnistaminen ei ole aina helppoa. (Taylor 1968, 182-183.)

Painotukset tietopalvelutilanteen tutkimuksessa olivat 1970- ja 1980 –luvuilla järjestelmäkakeskeisydessä. Järjestelmäkakeskeisyys johtui osaltaan positivistisesta tiedekäsityksestä ja osaltaan tietokoneistumisesta ja ensimmäisten kirjastojärjestelmien ja tietokantojen rakentamisesta. Systeemi- ja järjestelmäkakeskeinen näkökulma korosti informaation roolia itsenäisenä hyödykkeenä ja autonomisena objektina, jota voidaan esineen lailla varastoida, hakea ja välittää (Harris & Dewdney 1994, 8; Dervin & Dewdney 1986, 507). Tutkimuksessa korostettiin hakupyynnöjen vastausten tarkkuutta. Systeemikeskeisestä näkökulmasta asiakas oli täysin rationaalinen tiedonhakija (Durrance 1995, 244). Wilsonin (1986) mielestä asiakkaan alkuperäinen kysymys tulisi käsitellä sellaisenaan ilman neuvontahaastattelua. Asiakas on itse vastuussa toiminnastaan ja kirjastonhoitajalta ei edellytetä asiakkaan haastattelua. Hernonin ja McCluren (1986) 55 prosentin sääntö taas tarkoitti, että 55 prosenttia tietopalvelutilanteista päättyy siten, että asiakas saa tarvitsemansa informaation. Hernonin ja McCluren näkemys viittasi kirjastonhoitajien tietopalvelutilanteissa antamiin vastauksiin, joiden oikeellisuus oli tutkijoiden tiedossa. Kritiikkinä 55 prosentin sääntöön todettiin, että tietopalvelun toiminnan tutkimiseen ei riitä pelkästään asiakkaan alkuperäisen kysymyksen ja kirjastonhoitajan vastauksen tarkastelu. Kritisoitiin myös sitä, että asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta ei oteta huomioon. (Radford 1999, 9.)

Informaatiotutkimuksen piirissä on esitetty monia malleja tiedonhakuprosessista. Tiedonhakuprosessien ja neuvontatyön malleissa on pyritty kiteyttämään hakuprosessien kulku tai neuvontatapahtuma. Ingwersen (1982) on määritellyt tiedonhakuprosessin kirjastoymäristössä seuraavasti.

1. Asiakkaan tiedontarve
2. Asiakkaan muotoiltu tiedontarve
3. Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen keskustelu
4. Hakuprofiilin kehittäminen –aiheanalyysi
5. Apuvälineiden valinta
6. Systemaattinen ja aakkosjärjestykseen perustuva etsiminen
7. Haun tuloksen arviointi indeksitermeihin perustuen
8. Haun tuloksen arviointi tiivistelmiin ja otsikoihin perustuen

9. Dokumentin arviointi (Ingwersen 1982, 167.)

Kiteytetty malli antaa tietopalvelutapahtumasta kuvan, jossa tietopalveluprosessi on mekaaninen tapahtuma ja jossa rationaalinen asiakas esittää tiedonhakupyynnön kirjastonhoitajalle ja rationaalinen kirjastonhoitaja suorittaa pyydetyn tiedonhaun.

Asiakas- ja käyttäjälähtöinen ajattelu ja tietopalvelutilanteen vuorovaikutteisuus alkoi saada sijaa 1980 – luvulla. 80–90 –luvuilla syntyi subjektikeskeinen lähestymistapa tiedonhankintaan (Tuominen 2008, 158). Lähestymistavassa ”informaatiota tärkeämmäksi käsitteeksi nousee merkityksen etsiminen (Kulthau) ja maailman tolkkulistaminen (Dervin)”. Asiakas otetaan passiivisesta roolista neuvontahaastattelun avulla aktiiviseksi toimijaksi tekemään siltaa tiedollisen kuilun yli. Kulthau ja Dervinin näkemyksistä oli tiettyjä seurauksia kirjastojen tietopalveluprosessiin.

Dervin (1986) kuvasi sense-making-teoriassaan tiedontarvetta kuilu – metaforalla. Rakentaakseen sillan kuilun yli yksilön on hankittava tietoja. Sense-making teorian lähtökohta on, että yksilön tiedontarve on sidoksissa johonkin tilanteeseen (situation) ja tilanne on aiheuttanut tiedollisen kuilun (gap). Tullessaan kirjastoon asiakkaalle on esitettävä oikeita kysymyksiä, jotta tiedontarve saadaan selville. Kirjastonhoitajan on esitettävä suljettujen kysymysten sijaan neutraaleja kysymyksiä (neutral questioning) tilanteesta (situation) ja käyttötarkoituksesta (use). Suljetut kysymykset ovat sellaisia, joihin asiakas voi vastata lähinnä ”kyllä” tai ”ei”. Neutraalit kysymykset ovat luonteeltaan avoimia: kuinka tiedontarve sai alkunsa (tilanne), mitä aiheesta halutaan tietää (kuilu) ja mihin tarkoitukseen tietoa halutaan (käyttö). Neutraalit kysymykset auttavat kirjastonhoitajaa ymmärtämään tiedontarpeen käyttäjän näkökulmasta. Teoria haastoi vallitsevan tiedonkäsityksen, koska se perustui ajatukseen, että tieto ei ole itsenäinen, staattinen, varastoitava ja haettava hyödyke vaan lähinnä yksilön oma tietorakenne. (Dervin & Dewdney 1986; Dewdney & Michell 1997.)

Dervinin sense-making-teoriaan pohjautuva neutraalien kysymysten käyttö saattaa johtaa harhaan silloin kun kirjastonhoitaja tekee kysymyksiä annetun mallin mukaan vaikka vaistonvarainen ja tunnusteleva haastattelu voisi johtaa parempiin tuloksiin. Avoin kysely voidaan kokea joissakin kulttuureissa, alakulttuureissa tai

ihmisryhmissä myönteisesti kun taas toisissa täysin sopimattomiksi. Neuvontahaastattelun kyselytekniikoiksi ei siis voi antaa tarkkoja ohjeita, jotka sopisivat eri tilanteisiin ja kulttuureihin. Ihmisten välinen vuorovaikutus on hyvin tilanne- ja kulttuurisidonnaista.

Kirjastonhoitajan tapoja haastatella asiakkaita ovat tutkineet Wu ja Liu (2003, 1121–1122). Wu ja Liu tunnistivat kirjastonhoitajien esittämien kysymysten perusteella kolme erilaista tapaa lähestyä asiakkaan esittämiä kysymyksiä. Tilanneorientoituneessa tavassa kirjastonhoitajan kysymykset vaihtelivat aina jokaisen asiakkaan tiedontarpeen mukaan. Tehtäväorientoituneessa tavassa kirjastonhoitajan kysymykset noudattivat samaa strategiaa samantyyppisille tiedontarpeille. Stereotyyppisessä toimintatavassa kirjastonhoitajat käyttivät aina samoja etenemisstrategioita. Wu ja Liu toivat kirjastonhoitajan ja asiakkaan väliseen kommunikaation tutkimukseen sen lisän, että yksittäisillä kirjastonhoitajilla on erilaisia omia tapoja haastatella asiakasta.

Ross ja Dewdney (2002, 79–83) ovat kartoittaneet kirjastonhoitajan toimintatapoja, joiden seurauksena asiakas ei saa odottamaansa palvelua. He nimesivät tapahtumat negatiivisiksi päätännöiksi (negative closure). Negatiivisia päätäntöjä saattoi tulla muun muassa mikäli kirjastonhoitaja ei haastattele asiakasta tai ei seuraa ovatko hänen antamansa ohjeet olleet hyviä. Kirjastonhoitaja on saattanut kysyä, onko asiakas katsonut kysymäänsä asiaa luettelosta ja asiakas luulee, että hänen olisi pitänyt katsoa itse eikä kysyä neuvonnasta. Asiakkaat ovat kokeneet kirjastonhoitajat muun muassa töykeiksi, etäisiksi, ja haluttomiksi auttamaan asiakasta yrittämällä saada asiakasta hyväksymään helpolla löydetyn informaation relevanttimman informaation sijasta. Kirjastonhoitaja on saattanut viestiä eleillä ja äänensävyllä, että asioiminen päättyy.

Nämä tutkimukset osoittavat, että tiedonhakutilanne ei ole kliininen, puhdas tekninen suorite vaan usein hyvin monisyinen vuorovaikutustapahtuma, jossa kirjastonhoitajan henkilökohtainen asiantuntemus ja kokemus vaikuttavat prosessin lopputulokseen. Kirjastonhoitajan asiantuntemuksen ja kokemustiedon osuutta neuvontatyössä olisi hyvä avata. Kokemustieto vaikuttaa monella tavalla asiakaspalveluun.

Tietopalveluprosessin tutkimuksessa on viitattu hiljaiseen tietoon esimerkiksi intuitio- ja vaisto-

käsitteillä. Kokeneet kirjastonhoitajat kertoivat, että silloin kun heillä ei ole ollut teoreettisia ja käytännöllisiä välineitä neuvontahaastatteluun, he luottavat sanattomiin vihjeisiin, kokemuksiinsa ja vaistoonsa (Dervin & Dewdney 1986, 3). Kirjastonhoitajat tekevät päätöksiä ja toimivat usein vaiston, intuition ja työkokemuksen perusteella (Katz 1982, 42-43).

Parviainen (2008) toteaa pro gradussaan, että intuitio ohjaa kirjastonhoitajien toimintaa erityisesti arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä. Kirjastonhoitajat kokevat intuition selittämisen vaikeaksi. Hiljaisen tiedon roolia asiakaspalvelutilanteissa ei ole tehty viitekehityksessä, joka korostaa sen näkemistä tiedollisesti luotettavana tietona.

4. Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

Hiljaisen tiedon on ajateltu ilmenevän parhaiten tarinoiden kautta. Kertomusten (tarinoiden, elämäkertojen, juttujen, anekdoottien, muistelmien) tutkimus on laajentunut parin viime vuosikymmen aikana kirjallisuudentutkimuksesta muille tieteenaloilla. Tätä tutkimusta kutsutaan narratiiviseksi ja kerronnallisuuden tutkimukseksi (Hyvärinen 2006). Narratiivisuuden synonyyminä on käytetty myös tarinallisuuden käsitettä (Hänninen 1999). Narratiivisuuden käsite on peräisin latinan kielestä, latinan kertomusta tarkoittava narratio –sana on englanninkielen narrative –sanan kantasana (Heikkinen 2010, 143).⁴

Narratiivisuus liittyy laajempaan keskusteluun laadullisen tutkimuksen perimmäisestä luonteesta. Modernistisen tiedonkäsityksen mukaan tiede pyrkii ajattomaan ja yleispätevään tarkastelutapaan.

Postmodernistinen tiedonkäsitys, johon narratiivisuus liitetään, kyseenalaistaa modernistisen tiedonkäsityksen objektiivisesta, arvovapaasta ja neutraalista tiedosta. Objektiivisuuden sijaan postmoderni ajattelutapa tuo tietämiseen kontekstuaalisuuden, tietäminen on riippuvainen ajasta, paikasta ja sosiaalisesta kentästä. (Heikkinen 2010, 146-147.)

Narratiivisuuden käsitteellä on viitattu tiedonprosessiin sinänsä, tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen. Narratiivisuus on usein liittynyt konstruktivistiseen tiedonkäsitykseen. Konstruktivismiin mukaan, ihmiset konstruoivat tietonsa ja identiteettinsä kertomusten välityksellä.

Ihmisen käsitys maailmasta ja itsestään on kaiken aikaa rakentuva ja muuntuva kertomus. Toiseksi narratiivisuuden käsitteellä voidaan kuvata tutkimusaineiston luonnetta. Kolmanneksi sillä voidaan viitata myös tutkimusaineiston analyysimenetelmään. Neljänneksi käsitteellä viitataan narratiivien käyttöön ammatillisena työvälineenä. (Heikkinen 2010, 145–146.)

Kun narratiivisuuden käsitteellä viitataan tutkimusmateriaalin luonteeseen, sillä tarkoitetaan prosamutoista kirjallisesti tai suullisesti esitettyä tekstiä. Vaativammassa merkityksessä narratiivilta edellytetään kertomuksen tunnuspiirteitä, kuten että tarinalla on juoni, jolla on alku, keskikohta ja loppu. Väljemmin määriteltynä narratiiviksi voidaan ymmärtää kerrontaan perustuvat aineistot, joissa ei vaadita juonellisia kertomuksia. Kertomus välittää aina kokemuksen ja kerronnallisuutta on joko enemmän tai vähemmän riippuen kokemuksellisuuden asteesta (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191–192). Narratiivisen aineiston käsittely vaatii aina tulkintaa (Heikkinen 2010, 148–149).

Narratiiviset analyysitavat sopivat muun muassa tutkimuksiin, joissa ollaan kiinnostuneita ihmisten vapaasti kertomista asioista, tarinoista omasta elämästä. Tutkimusaineistona voidaan käyttää sanomalehtikirjoituksia, tarinoita ja valmiita kulttuurituotteita. Jos tutkimusta varten selvitetään vaikkapa naisten kokemuksia työelämästä, voidaan vastaajalle antaa vapaat kädet kommentoida aihetta. Narratiivinen haastattelu on menetelmä, joka antaa haastateltavalle mahdollisimman suuren liikkumavapauden haastattelutilanteessa. Kysymykset on muotoiltu siten, että vastaukseksi on helppo antaa kertomuksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa on sovellettu narratiivisen haastattelun menetelmää, koska hiljaista tietoa ajatellaan parhaiten ilmenevän kertomusten kautta (Cortez & Colon-Aguirre 2009). Perinteiset kysely- ja haastattelumenetelmät eivät tavoita hiljaista tietoa, koska ilmiöt, joihin hiljainen tieto liittyy, ovat usein abstrakteja, vaikeasti käsitteellistettäviä ja artikuloitavia (Haldin-Herrgård & Salo, 2008). Myös epiteettikorttimenetelmää on sovellettu siten, että pyydetään erityisesti kertomaan tilanteista, joissa hiljaisen tiedon epiteetti, kokemus ilmenee. Kuten narratiivisessa tutkimuksessa yleensä, tässä tutkimuksessa tavoiteltiin paikallista, henkilökohtaista ja subjektiivista tietoa (Hatch & Wisniewski 1995). Hiljainen tieto on kontekstisidonnaista ja henkilökohtaista

(Polanyi 1964).

Tutkimusta varten pyysin sähköpostin välityksellä 17 tuntemaani kokenutta tamperelaista yleisessä kirjastossa työskentelevää kirjastonhoitajaa kertomaan omin sanoin asiakaspalvelutapahtumista, joissa heidän oma assosiointikykynsä ja oma kokemustietonsa ovat olleet merkittäviä. Valitsin haastateltaviksi erityisesti kokeneita työntekijöitä. Sain omin sanoin kerrotut kuvaukset kirjallisesti sähköpostilla. Vastauksia tuli 7, joista tulkitsen 6 kuvausta tässä artikkelissa.

Tutkimusaineisto koostuu siis narratiiveista asiakaspalvelutilanteista. Jäsensin tutkimusaineistosta teema-analyysin avulla hiljaisen tiedon ulottuvuuksia. Jäsensin ja tulkitsin asiakaspalvelukertomuksia etsien hiljaisen tiedon epiteettejä ja teemoja.

Tutkimusaineistona olen lisäksi käyttänyt Elna Mäntysen (2007) pro gradu – tutkielmaa, joka käsittelee musiikin vuorovaikutteista tiedonhakua tietopalvelukontekstissa. Poimin tutkielmasta muutaman esimerkin, joista löysin hiljaisen tiedon kuvauksen.

5. Empiiriset esimerkit ja niiden tulkinta

Jaottelin asiakaspalvelukertomukset temaatteisesti sisällölliseen tietoon ja ammattitaitoon, sosiaalisiin vuorovaikutustaitoihin, intuitioon ja oivallukseen, kehollisuuteen ja aistimellisuuteen sekä rutiineihin. Käytin teemoittelun pohjana Tuomolan ja Airilan (2007) hiljaisen tiedon ulottuvuuksien jaottelua ja Virtainlahden (2006) hiljaisen tiedon luonteen jaottelua. Tunnistaakseni ja nimitäkseni hiljaista tietoa otin avukseni Haldin-Herrgårdin (2004) esittämiä hiljaisen tiedon epiteettejä. Tutkimuskirjallisuudessa käsitteitä hiljaisen tiedon alue, ulottuvuus ja epiteetti ei ole tyhjentävästi määritelty ja niitä käytetään aika väljästi ja vaihtelevasti, sama käsite voi olla osa-alue, ulottuvuus ja epiteetti. Olin voinut sijoittaa asiakaspalvelukertomukset useammankin otsikon alle, mutta luokittelin kertomukset sen mukaan, mitä ulottuvuutta tai piirrettä halusin korostaa. Olen lyhentänyt asiakaspalvelukertomuksia artikkelin pituuden rajoitusten takia.

Taulukko 2. Keskeisiä hiljaisen tiedon epiteettejä eri ulottuvuuksissa.

Hiljaisen tiedon ulottuvuudet	Hiljaisen tiedon epiteettejä
Sisällöllinen tieto ja ammattitaito	Kognitiiviset taidot. Ajattelumallit. Ymmärrys. Oivallus. Inspiraatio. Arvostelukyky. Luovuus. Tietotaito. Asiantuntemus. Käytännöllinen äly. Toimintavarmuus. Asenteet.
Sosiaaliset vuorovaikutustaidot	Vuorovaikutustaidot. Sosiaaliset taidot. Kulttuuri. Elämäkokemus. Asiakastuntemus. Nonverbaali viestintä.
Intuitio ja oivallus	Intuitio. Oivallus. Vaistot. Selkäytimessä oleva tieto ja taito. Ennakointi- ja sovelluskyky.
Kehollisuus ja aistimellisuus	Tunteminen. Tunteet. Taiteellinen näkemys. Maku. Asenteet. Vaistot. Kehon tuntemus. Kehon kieli.
Rutiinit	Rutiinit. Elämäkokemus. Asiantuntemus.

Sisällöllinen tieto ja ammattitaito

Esimerkki nro 1

Nuorehko hyvin iloisin näköinen äiti tuli tietopalveluun kysymään, onko meillä satukirjaa Onnimanni. Asiakas oli epävarma kirjan nimestä. Sanoin nimen kuultuani, että pelkkä Onnimanni on lastenkirjallisuuslehti, mutta varmaan on kyse Kurenniemen kirjasta Oli ennen Onnimanni. Hän kysyi myös, onko Alas taikavirtaa paikalla. Kun menimme hakemaan Kurenniemen kirjaa hyllystä, kysyin, ovatko lukeneet jo Onneli ja Anneli kirjat. – On luettu, kertoi asiakas. – Havaitsin, että tässä on äiti, joka lukee lapselleen paljon. Kysyin, minkä ikäiselle, hän etsii kirjoja. Tyttö oli 6-vuotias. Asiakas kertoi, että hänellä on ystävä, joka on lastentarhanopettaja. Häneltä äiti saa suosituksia, niin myös tämän Onnimanni-kirjankin.

Tunnistin äidin ja lapsen lukumaun. Tunnistin myös, että hän piti samanlaisista kirjoista kuin itse aikoinaan olin lukenut lapsilleni. Siitä syntyi hyvä keskustelu- ja vuorovaikutustilanne. Inspiroiduin ja innostuin, niin myös äiti. Hän pyysikin lisää lukuvinkkejä. Ehdotin luettavaksi Somersalon Mestaritontun seikkailuja, kun Alas taikavirtaa ei ollut paikalla. Muistin itse, kuinka lapseni olivat pitäneet siitä. Kysyin, että ovatko lukeneet Pekka Töpöhännät. On luettu ja pidetty. Keskustelimme Astrid Lindgrenin kirjoista, ja äiti kertoi luetun kaikki 6-vuotiaalle sopivat. Kerroin, että usein jää huomiotta Rasmus ja kulkuri. Sitä voisi lukea aika pienillekin. Äiti ei tiennyt kirjaa ollenkaan, ja ilahtui, kun esittelin sen. Äiti kysyi, onko kirja liian jännittävä kuten esim. Veljeni Leijonamieli. Kerroin tarinan lyhyesti ja jännittäväksi totesin vain ”rosvo-osuuden”. – Äiti otti myös tämän kirjan lainaan, vaikka sanoin heti aluksi, että sitä voisi lukea vähän myöhemminkin, jos siltä tuntuu. – Koska lapselle on luettu paljon, äiti ja itsekkin ajattelin sopivan sen lapselle.

Ammatillisten perusvalmiuksien lisäksi kokemustiedolla ja henkilökohtaisella kokemuksella on suuri merkitys tietopalvelun asiakaspalvelutilanteissa. Tietopalvelu ei ole vain esitettyihin kysymyksiin vastaamista vaan se on aktiivista keskustelua ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Esimerkissä tietopalvelu laajenee pelkästä kysytyn kirjan identifioinnista laajemmaksi kirjallisuuden suosittelemiseksi. Kirjastonhoitaja lause ”tunnistin äidin ja lapsen lukumaun” pitää sisällään paljon kokemustietoa. Jotta voi tunnistaa erilaisia

lukumakuja, täytyy olla tietoa ja kokemusta kirjallisuudesta⁵, kirjallisuuden lukemisesta ja asiakkaista. Kirjastonhoitaja on kokemuksensa perusteella konstruoinut mieleensä erilaisia lukumakuja ja lukuprofiileja, joihin hän sovittaa asiakkaansa. Lukumaut ja lukuprofiilit ovat syntyneet vuosien varrella toistuneiden asiakas palvelutapahtumien pohjalta. Haldin-Herrgårdin ja Salon (2008) mukaan juuri mentaalimalleihin liittyy hiljaista tietoa. Voidaan ajatella, että kirjastonhoitajan mielessä kulkee salamannopeita vaikutelmia ja mielikuvia, joiden pohjalta hän suosittelee kirjoja. Hän ei välttämättä osaa eritellä, miksi ajattelee jonkun asiakkaan pitävän jostakin kirjasta ja silti osuu oikeaan.

Asiakkaiden tuntemus opitaan pitkälti työelämässä. Asiakkaan tunnistaminen jonkinlaiseksi on tiedostamatonta tai vaikeasti artikuloitavaa. Mielikuva asiakkaasta syntyy siitä mitä hän itse kertoo, mutta myös pitkälle sanattoman viestinnän signaaleista. Ilmeiden, ruumiin asentojen tai pukeutumisen viestejä ei voi useinkaan sanallistaa (Seppänen 2010, 142–143). Ei-kielellisen, kuvallisen ajattelun merkitys on oletettua suurempaa. Muodostaessaan käsityksiä ja mielikuvia näkemästään yksilön mielessä pyörii mentaalisia mielikuvia ja stereotyyppejä, joita ilman hän ei saisi edes otetta ympäröivästä todellisuudesta (Koski 2005, 10). Asiakkaiden tunnistamisessa nonverbaalilla viestinnällä on suuri osuus. Nonverbaali viestintä sisältää paljon sanomatonta ja tiedostamatonta eli hiljaista tietoa. Sitä voisi kutsua asiakaspalvelun harmaaksi tai sumeaksi alueeksi.

Esimerkissämme kirjastonhoitaja muodostaa käsityksen asiakkaasta ja onnistuu suosittelemaan asiakkaan lukuprofiiliin sopivia kirjoja. Kirjastonhoitajan oma laaja kirjallisuuden tuntemus tulee hedelmälliseen käyttöön. Kirjastonhoitajalla on asiakastuntemusta ja sosiaalisia vuorovaikutustaitoja, joiden avulla hän ottaa kokemuksensa käyttöön. Hiljainen tieto toimii onnistuneen asiakaspalvelutilanteen taustalla. Kirjastonhoitaja inspiroituu keskustellessaan asiakkaan kanssa ja innostus näkyy kertomuksessa. Esimerkissä on myös nähtävissä sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot, joihin sisältyy paljon hiljaista tietoa.

Sosiaaliset vuorovaikutustaidot

Esimerkki nro 2

Vanhempi mieshenkilö ja pitkäaikainen asiakas tuli jälleen kerran tietopalveluun ja kirjastoon hakemaan itselleen luettavaa. Hän tutustui mielellään uusiin suomalaisiin kirjailijoihin. Tällä kertaa asiakas etsi Miika Nousiaisen Vadelmavenepakolaista. Kirja oli lainassa ja varata hän ei halunnut. Asiakaspalvelutilanteesta keskustelimme Miika Nousiaisen nokkeluudesta ohjelmassa Hyvät ja huonot uutiset ja hänen muista kirjoistaan.

Koska olen tuntenut asiakkaan pitkään, tiedän hänen ”makunsa”. Hän oli tullut hakemaan lukemista, ja kun ei ollut paikalla Nousiaisen kirjaa, päätin kysyä, onko hän lukenut Tuuria. ”Olen lukenut melkein kaikki Tuurin kirjat”, hän sanoi. Kysyin, onko viime vuonna ilmestynyt kirja Ikitie tullut jo luettua. Se oli jäänyt häneltä huomaamatta. Hän otti kirjan mielellään, samalla pääsin kehumaan kirjaa Tuurin parhaaksi. Itse en ole pitkään aikaan itkenyt kirjaa lukiessani, Ikitien lopussa itku oli herkässä. Ehdotus Tuurista oli nappisuoritus. Olin itse tyytyväinen. Mistä kirja putkahtikaan mieleeni? Tuurin lukijaksi en asiakasta tietänyt.

Esimerkissä kirjastonhoitaja kertoo tuntevansa asiakkaan ja hänen kirjallisen makunsa. Kertomuksessa näkyy kirjastonhoitajan koke-mustieto ja asiantuntijuus. Kirjastonhoitajalla on käsitys asiakkaan lukumausta ja hän pystyy sen perusteella suosittelemaan Tuurin kirjaa. Kirjastonhoitajalla on mielessään erilaisia kombinaatioita ja lukuprofiileja, joita hän käyttää tarjotessaan luettavaa asiakkaalle. Kirjastonhoitajalla on asiakastuntemusta ja sosiaalisia ja vuorovaikutustaitoja ja hän tarjoaa luontevasti sopivaa kirjaa ikääntyneelle miehelle.

Tässä esimerkissä tulee esille kirjastonhoitajan luonteva taito tarjota toista kirjaa lainassa olevan kirjan sijasta. Sen sijaan, että kirjastonhoitaja toteaisi vain kysytyyn kirjan olevan lainassa, hän tarjoaa aktiivisesti muuta luettavaa. Hän myös keskustelee asiakkaan kanssa. Tällaiset sosiaaliset ja vuorovaikutustaidot ovat osa kirjastonhoitajan asiantuntemusta ja pitävät sisällään kokemusta ja hiljaista tietoa. Kokemusvarastossa sekoittuvat kirjastonhoitajan tuntemat kirjat, asiakkaan aikaisemmin lukemat kirjat, asiakkaan

sukupuoli, ikä, sosiaalinen asema, ulkoasu ja sanaton viestintä. Tapauksessa tulee esiin kirjastonhoitajan kertomana kuinka vaikeaa on artikuloida osatekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, mitä kirjoja asiakkaille tarjoaa: ”Mistä kirja putkahtikaan mieleeni? Tuurin lukijaksi en asiakasta tietänyt”.

Kirjastonhoitajan mielikuvaan asiakkaasta vaikuttaa jo ensimmäisessä esimerkissä tarkasteltu asiakkaan nonverbaali viestintä. Ulkoinen olemus, kehoisuus, vaatteet, hiukset, tatuoinnit ja kosmetiikka muodostavat merkityksiä yksilölle itselleen ja häntä katseleville toisille (Romppainen 2003). Radfordin (1998, 700) mukaan peräti 60 prosenttia merkityksistä välittyy nonverbaalisti.

Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat usein hiljaista ja näkymätöntä ammattitaitoa ja taitoja on vaikea käsitteellistää (Gerlander & Takala 2000, 160). Kostiainen (2003) määrittelee ammatillisen viestintäosaamisen viestinnälliseksi toimintakyvyksi, jonka avulla yksilö työskentelee ammatissaan. Viestintäosaaminen liittyy yksilön ammattiosaamiseen, ja on sen ulottuvuus, ei erotettavissa oleva taitamisen osa-alue. (Kostiainen 2003, 10.) Ammatilliset vuorovaikutustaidot ovat työelämässä opittuja ja Kostiaisen tapaan voi sanoa, limittyvät muuhun ammatilliseen osaamiseen ja sisältävät hiljaista tietoa.

Intuitio ja oivallus

Esimerkki nro 3

Kaksi pientä lasta, n. 3- ja 5-vuotiaat kysyivät Pekka Töpöhäntä -kirjoja. Näytin klassisempia versioita. ”Ei toi oo oikee Pekka Töpöhäntä.” Näytin seuraavia eri kuvituksia. Ei kelvannut. Mutta sitten välähti: nuohan katsovat varmaan TV:n Pekkaa, joka on uudempaa sukupolvea. Siitä sitten löytyi oikea Pekka Töpöhäntä TV:stä tutuin kuvin.

Kirjastonhoitaja pyörittelee salamannopeasti mielessään 3- ja 5-vuotiaiden mahdolliset kytkennät Pekka Töpöhäntään ja keksii nykyisten kulttuurisesta kontekstista television. Kirjastonhoitajalla on asiakastuntemusta ja kulttuurintuntemusta. Hän oivaltaa, että näille asiakkaille täytyy olla ”uusi” Pekka. Hän muistaa vielä, että Pekka Töpöhäntää esitetään televisiossa. Oivallus ja intuitio ovat mentaalisia hiljaisen tiedon epiteettejä, jotka konkretisoituvat

ongelmanratkaisussa.

Esimerkki nro 4

Asiakas halusi nuotin joululaulusta Varpunen jouluaamuna, mutta halusi sellaisen version, jossa olisi myös täydellinen välisoitto alkusoiton lisäksi. No, hän meidän varastossa alkoi penkoa joulunuotteja sekä joululaulukirjoja. (Halusi ensinkin itse haeskella näistä mutta sain ongituksi, mitä hän itse asiassa haki). No, sanoin katsovani kirjaston tietokannasta, missä nuotissa voisi olla ko. täydellinen nuottiversio. Välisoitoista sun muista ei kuitenkaan ole tietoa tietokannassa. Mielessäni oli ajatus, että nuotin pitäisi olla vaikkapa erityisesti tarkoitettu pianolle tai muuten jotakin enemmän kuin vain sekasisältöinen laulukirja, esim. taidelaulun luokassa, silloin siinä olisi oletettavasti täydellisempi nuottinnos, partituuri? Bingo, bongasinkin tietokantaa tarkastelemalla juuri halutun nuotin muutamassa hetkessä ja asiakas oli hyvin tyytyväinen. Eli nopea haku intuitiolla antoi hyvän tuloksen.

Asiakas etsii kirjaston varastossa joulunuotteja ja kirjastonhoitaja tulee apuun. Kirjastonhoitaja kuvailee sanoilla ”sain ongituksi” tavan, jolla hän saa tiedon siitä, mitä asiakas hakee. Kirjastonhoitajan kokemus ja jonkinlainen ”mutu-tuntuma” ohjaavat häntä hakemaan laulun nuottia muualta kuin perinteisestä laulukirjasta. Tarinassa ilmenee kirjastonhoitajan ammattitaito jo alkuvaiheessa, hän ei jätä asiakasta rauhaan, vaan haastattelemalla tunnustelee, mitä asiakas pohjimmiltaan haluaa. Kirjastonhoitajan intuitiota on luonnehdittu sosiaalisten taitojen ja sosiaalisen älykkyyden, työkokemuksen ja taitotiedon muodostamaksi vaistoksi, jonka avulla kirjastonhoitaja tekee ratkaisuja tietopalveluprosessin aikana (Katz 1982, 42; Ross ym. 2002, 47). Tässä esimerkissä kirjastonhoitaja tuntien aineiston ja tuntien tietokannan rajoitukset löytää nopeasti asiakkaan haluaman nuottiversion. Intuitiivisuuteen liittyvät vaistot, selkäytimessä oleva tieto ja taito sekä ennakointi- ja sovelluskyky (Tuomola & Airila 2007).

Esimerkki nro 5

Missä teillä on soundtrackit?

Haetko jotain tiettyä?

Kyllä

Mitä?

Disneyn

Jotain tiettyä niistä?

Kyllä, Pocahontas.

Tunnistin asiakastyypin ja päätelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas kommunikoi hyvin vähin sanoin ja yleensä vain kysyessä.

Asiakas siis halusi Pocahontas-elokuvan soundtrack cd-levyä. Hain omasta tietokannasta ja kävi ilmi, että meillä on vain suomenkielinen versio elokuvan soundtrackista. Kysyin asiakkaalta hakeeko hän jotain tiettyä kappaletta. Kyllä, ööö en muista nimeä... Minulla oli auki edellinen hakutulokset kun hain nimekkeellä Pocahontas ja siellä oli myös kokoelmalevy Disney's Greatest Hits, missä on kappale ”Colours of the Wind” Pocahontas elokuvista ja aavistin, että se voisi olla oikea ja asiakas muistaa nimen ja haluaa varata.

(Mäntynen 2007, kysymys 30)

Myös tässä esimerkissä kirjastonhoitaja tunnistaa asiakastyypin sekä haastattelee kokeneesti asiakasta. Aavistus ohjaa tarjoamaan asiakkaalle oikean halutun kappaleen. Intuitiota on luonnehdittu erilaisten asioiden yhtäaikaista käsittämisenä ja ymmärtämisenä (Nurminen 2000). Se on vaistoa, aistimuksia ja tunteita (Moilanen ym., 2005).

Kehollisuus ja aistimellisuus

Esimerkki nro 6

Asiakas kyseli laulua jossa lauletaan jotenkin niin että siinä toivotaan parempaa huomista, ja se on kuorolaulu. Hän on itsekin sitä laulanut joskus, hän on nykyisin reilusti yli 80-vuotias. Haimme kaikilla sanoilla niin minä koneelta, kuin hänkin selaten suuria toivelaulukirjoja. Ja keskustelimme asiasta. Asiakas yritti vähän laulaakin, mutten heti saanut kiinni ideaa. Mutta lopulta hän sanoi jotain, josta sain väläyksen: syöksyin koneelle katsomaan, mikä onkaan Hazamir-kuoron ehkä tunnetuin laulu, ja löytyihän se. Laulu oli Luotan auringon nousuun, menin sitten hyräilemään tätä tälle rouvalle, joka lähes hypähti, ja jatkoi laulua kertosaäkeestä, ja sanoi nyt sitten jo muistavansakin sanojakin sävelten lisäksi enemmän. Kaikista huvittavinta oli se, että me kaksi hyräilimme laulua hyllyjen välissä.

Tietopalvelu ei useinkaan perustu tiedonhakumallin mukaiseen rationaaliseen päättelyyn, vaan kirjastonhoitajalla on tunne, tuntuma, näppituntuma, siitä mitä asiakas kysymyksellään tavoittelee tai mitä hän saattaa haluta. Puhutaan myös kirjastonhoitajan intuitiosta. Esimerkissä kirjastonhoitaja kuvaa kuinka hän sai väläyksenomaisen oivalluksen siitä, mitä laulua asiakas etsii. Kirjastonhoitajalla on elämäkokemusta ja kulttuurintuntemusta, joiden avulla hän tunnistaa laulun. Hän kykenee tekemään mielessään nopean historiallisen matkan 70-luvulle ja muistaa sen ajan suositun laulun. Kirjastonhoitajalla on myös asiakastuntemusta, jonka avulla hän osaa tarjota sopivaa laulua iäkkäälle ihmiselle. Kirjastonhoitajalla on ilmeisiä sosiaalisia taitoja, laulunetsintä päättyi asiakkaan ja kirjastonhoitajan yhteiseen hyräilyyn. Tarinassa jää kuitenkin vielä salaisuudeksi, mikä tekijä sai kirjastonhoitajan muistamaan oikean laulun.

Hiljaiseen tietoon liittyy aistien ja oman kehon kautta tehtyjä ja koettuja asioita. Virtainlahden (2006, 102) tutkimuksessa informantit tunnistivat kaikkiin aisteihin, kuuloon, hajuun, näköön, makuun ja tuntoon liittyvää hiljaista tietämystä. Hiljaisen tiedon epiteettejä, joita voi kuvata ilmaisuilla ”näyttää siltä...”, ”kuulostaa siltä...” ja ”tuntuu siltä...” ja jotka liittyvät näkemiseen, kuulemiseen ja tuntoaistiin Haldin-Herrgård (2004) nimitti aistillisiksi. Esimerkissä kirjastonhoitaja tavoittaa laulun kuulemisen ja oman hyräilyn avulla. Kirjastonhoitajalla on myös kokemusvarastossaan jotakin, joka palautuu mieleen erilaisten ärsykkeiden avulla. Hyräilyn inhimilliselle tunnistukselle analogisia tietokonepohjaisia hakuohjelmia tutkitaan ja kehitellään (Marjomäki 2010), mutta käytännön sovelluksia yleisissä kirjastoissa ei vielä ole. Inhimillisen tulkinnan täysin korvaavia hakujärjestelmiä tuskin pystytään kehittämään. Vuorensyrjän (2000) mukaan ”tiedonkulttuurin siemen ei ole älykkäissä koneissa, laitteissa, tietokannoissa tai tietojärjestelmissä, vaan niissä kokeneissa ja osaavissa ihmisissä, jotka tekevät ja käyttävät näitä koneita, laitteita, tietokantoja ja tietojärjestelmiä”. (emt., 134–135.)

Esimerkki nro 7

Onko teillä harmonista laulua?

Tarkoitatteko sellaista, mitä esimerkiksi Jegor Reznikoff ja Pia Skibdahl esittävät? Asiakas ei osaa sanoa, mutta näyttää kädellä jonkin eleen ja sanoo

”Sellaista, joka tulee täältä korvista ja...”

Tunnistin asiakastyypin ja päätelin sen perusteella, millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas kommunikoi hyvin vähin sanoin ja yleensä vain kysyttäessä. Asiakas oli keski-ikäinen nainen. (Mäntynen 2007, kysymys 12)

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että asiakas haluaa jotain laulua, jossa on käytetty luonnollisissa sävelasteikkoja ja joissa kuuluu yläsäveliä. Vanha laulutapa varhaiskeskialta, äänitteitä. Ajattelin, että on paras hakea asiakkaalle jokin cd kuunneltavaksi, sillä puhumalla tämä asia ei edisty...

Tässä esimerkissä asiakas käyttää kehon kieltä yrittäessään ilmaista, mitä hän haluaa. Miltä jokin kuulostaa on hyvin vaikea sanallistaa. Kirjastonhoitajakin näkee tässä esimerkissä sanallisen kuvailun turhaksi ja hakee äänitteen. Musiikin tiedonhaku yleisissä kirjastoissa perustuu tekstitiedonhaun menetelmiin (Järvelin & Sormunen 1999, 136) ja tässä tapauksessa kirjastonhoitaja viisaasti hakee musiikkinäytteen, koska kysytyyn asiaan sanallinen kuvailu on vaikeata.

Rutiinit

Esimerkki nro 8

Vanhemmat tulleet hakemaan kiireiselle lukiolaispojalle koulussa luettavan kirjan, lista mukana. Ei ole paikalla pojan haluamaa Stephen Kingin kirjaa Carrie. Kirja on luettava huomiseksi, eli ei ehdi varata. Nyt pitää katsoa listasta joku vastaava eikä liian paksu:-) Tuttuja kirjoja kokeneelle kirjastonhoitajalle koko lista, joista osaa silmämääräisesti ja rutiinilla ja nopsasti poimia tällaiselle nuorelle miehelle luettavaksi muutaman ehdokkaan, mm. Eläinten vallankumouksen, Kärpästen herran ja Teurastamo 5. Viime mainittu löytyykin hyllystä ja vanhemmat ovat tyytyväisiä.

Tapaus on hyvin tyypillinen yleisessä kirjastossa. Esitelmäntekoon tullaan hakemaan aineistoa viime tingassa. Aineistotuntemus ja kokemus helpottavat ja nopeuttavat työtä esimerkkitarinassa.

Tässä kokenut kirjastonhoitaja aineistotuntemuksensa ja asiakastuntemuksensa pohjalta neuvoa ohuehkon kirjan lukiolaispojalle

luettavaksi. Kirjastonhoitajalla on tässä näppituntuma, mikä olisi sopiva kirja ja jonka ehtisi lukea seuraavaksi päiväksi.

Kirjastonhoitaja tuo itse esille rutiinin, eli kuinka hän silmämääräisesti ja rutiinilla pystyy heti seulomaan joukosta sopivat kirjat. Rutiinit, totutut jopa tiedostamattomat tavat toimia työssä, yhdistetään hiljaiseen tietoon. Rutiinit kehittyvät pikkuhiljaa työ- ja elämäkokemuksen myötä. Ne helpottavat ja nopeuttavat työn tekemistä, kun huomiota ei tarvitse kiinnittää jo hallittuihin tai osin automatisoituneisiin työtehtäviin. Rutiinien myötä aikaa ja energiaa vapautuu asiakassuhteeseen. Kirjastonhoitajat käyttävät tietokonetta asiakaspalvelussa ja mitä rutinoituneemmin he sitä käyttävät sitä enemmän heiltä vapautuu energiaa vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa.

6. Tulokset ja yhteenveto

Tarkastelin artikkelissani hiljaisen tiedon ilmenemismuotoja tietopalvelutyössä asiakaspalvelukertomusten kautta.

Hiljaisen tiedon keskeisiä ominaisuuksia ilmaisevia käsitteitä ovat intuitio, taidot, näkemykset, tieto-taito, uskomukset, mentaaliset mallit ja käytännön älykkyys. Tapauskertomuksissa näkyy selvästi hiljaista tietoa kuvaavia ilmauksia kuten ”sain väläyksen”, ”mutta sitten välähti”, ”mielessäni oli ajatus”, ”muistelin”, ”muistin kuulleen”, ”tunnistin äidin ja lapsen lukumaun”, ”tiedän heidän makunsa”.

Tuomola ja Airila (2007) kuvailevat yksilön hiljaista tietoa kuuden ulottuvuuden kautta: tekninen tieto, sisällöllinen tieto, sosiaaliset taidot, intuitiivisuus, ammatillisuus ja rutiinit. Kirjastonhoitajan asiakaspalvelutilanteissa nousee selvästi esille hiljaisen tiedon ulottuvuuksista sisällöllinen tieto ja ammattitaito, sosiaaliset vuorovaikutusaidot, intuitio ja oivallus, kehollisuus ja aistimellisuus sekä rutiinit. Sisällöllistä tietoa, ammattitaitoa ja osaamista kuvaavat hyvin kirjastomateriaalin sekä aineistotietokannan tuntemus, kyky hakea aineistoa sekä asiakastuntemus. Esimerkki nro 1, jossa lähdetään Onnimannin hakemisesta liikkeelle, on hyvä kuvaus tämänkaltaisesta hiljaisesta tiedosta. Asiakkaiden tunnistaminen ja mieltäminen tietynlaisiksi pitää sisällään kokemustietoa, mutta myös asenteita ja ennakkoluuloja. Asiakkaiden tunnistaminen tietynlaisiksi ja näkeminen tietynlaisina on pääasiassa käytännössä opittua

ja kertynyt elämän varrella. Asiantuntemus ja ammattitaito ilmenevät kokonaisvaltaisena käsityksenä siitä, mitä asiakas haluaa. Sosiaaliset taidot ovat merkittäviä asiakaspalvelussa. Esimerkissä nro 3 Tuurin kirjan suosittelu on hyvä esimerkki vuorovaikutusosaamiseen liittyvästä hiljaisesta tiedosta. Vuorovaikutus- ja kommunikointitaidot pitävät sisällään sanatonta osaamista ja niitä opitaan koko elämän ajan. Intuitiivisuus näkyy vaistomaisena ymmärryksenä siitä, mitä asiakas haluaa jossain tilanteessa. Kirjastonhoitajat tekevät myös monenlaisia assosiaatioketjuja, jonka osaset eivät ole kovinkaan tietoisia. Assosioinnin tuloksena syntyy oivallus. Esimerkissä nro 3 oikean Pekka Töpöhännän löytymistä kuvataan välähdyksenä. Asiakaspalvelussa on myös muihin aisteihin perustuvaa kommunikointia, asiakkaat hyräilevät tai vaikkapa viittoavat. Esimerkissä nro 6 on hyvä kuvaus hyräilyn avulla Hazamir-kuoron laulun tunnistamisesta. Rutiinit ovat kokemukseen perustuvia toimintatapoja ja ajattelumalleja, jotka usein toistettuna automatisoituvat ja muuttuvat tiedostamattomiksi. Esimerkissä nro 8 näkyi kirjastonhoitajan rutinoitunut taito tarjota koulupojalle sopiva kirja. Asiantuntemus ja intuitiivinen ajattelu nousevat erittäin merkittäviksi silloin, kun tavalliset hakumenetelmät eivät riitä.

Informaatiotutkimuksen piirissä on kehitelty erilaisia mallinnuksia vuorovaikutteisista tiedonhakutilanteista (esim. Ingwersen). Pelkistetyt mallit lähtevät siitä, että asiakas tulee kirjastoon kysymyksen kanssa ja että kirjastonhoitaja hakuvälineitä käyttäen ohjautaa asiakkaalle vastauksen. Tällaiset mallit jättävät huomioimatta sen, että asiakkaalla ei ole useinkaan selvää kuvaa siitä, mitä hän hakee (vrt. Taylor 1968) ja valmiiden vastausten arkkua tietokannassa tai kirjastossa ei ole. Pikemminkin tiedonhakutilanne on käsitteellistettävä keskustelun kautta asiakkaan ja kirjastonhoitajan yhteiseksi tiedon konstruointiprosessiksi. Dervinin kehittyneemmässä mallissa korostetaan neuvontahaastattelua, mutta siinä annetaan valmiiksi mallinnettuja ohjeita siitä, minkälaisia kysymyksiä kirjastonhoitajan pitää asiakkaalle esittää. Ihmisten välinen vuorovaikutus on kulttuuri- ja kontekstisidonnaista, joten yleispäteviä ohjeistuksia oikeista kommunikointitavoista ei voida antaa. Päinvastoin asiakaspalvelutilanteissa pitää ennemminkin edetä tunnustellen kuin mekaanisesti

kysymysmalleja noudattaen.

7. Johtopäätökset

Hiljaisen tiedon näkökulma tuo uutta kirjastojen tietopalveluprosessin tutkimusperinteeseen. Artikkelissa tunnistettiin ja kuvattiin vaikeasti tunnistettavia ja artikuloitavia hiljaisen tiedon epiteettejä asiakaspalvelukertomusten kautta. Tarinat rikastavat kuvaa kirjastonhoitajan asiakaspalvelutyöstä. Tarinoiden kautta saadaan myös kuvaa siitä, kuinka asiakaspalvelutilanteissa oivallus, intuitio ja kokemustieto toimivat kirjastonhoitajan työn taustalla. Kommunikoitessaan asiakkaan kanssa kirjastonhoitaja järjestee ja yhdistelee kokemustietoa. Kirjastonhoitaja ja asiakas yhdessä luovat tietopalvelutapahtumassa uutta tietoa.

Asiakaspalvelutilanteessa kokenut kirjastonhoitaja poimii nopeasti ja intuitiivisesti kokemusvarastostaan sopivan tavan toimia. Olennaista tässä asiantuntijuudessa on aineistotuntemus, asiakastuntemus ja vuorovaikutusosaaminen. Vuorovaikutusosaamiseen liittyvää koulutusta sisältyy informaatiotutkimuksen opetusohjelmaan. Lääketieteen opiskelijoille on opetettu vuorovaikutustaitoja aitojen ja harjoituspotilaiden kanssa. Lisäksi roolipelit ovat harjoittaneet ja valmistaneet opiskelijoita kohtaamaan potilaita ja vastaanottotilanteita tulevaisuuden aidoissa työympäristöissä. Samoja menetelmiä on mahdollista soveltaa kirjasto- ja informaatioalalla vuorovaikutustaitojen opettamiseen. (Kiiski 2008.)

Tässä tutkimuksessa testattiin myös mahdollisuuksia ja keinoja hiljaisen tiedon artikulointiin narratiivisen tutkimusotteen avulla. Hiljaisen tiedon merkitys ja luonne näyttävät autenttisisissa konteksteissa ja monia hiljaisen tiedon ominaisuuksia on vaikea tavoittaa analyttiseen tarkasteluun. Tässä tutkimuksessa selvisi, että osaa hiljaista tietoa on mahdollista artikuloida tarinoiden kautta. Jatkossa aion tutkia hiljaisen tiedon ilmenemistä kirjastonhoitajan muussa työssä samalla tavoin etnografisesti ja todellisissa työtilanteissa. Olen aikaisemmin (Pohjalainen 2006) kartoittanut hiljaisen tiedon jakamisen menetelmiä ja jatkotutkimus palvelee myös osaamisen jakamisen menetelmien kehittelyä.

Kiitokset

Kiitän erityisesti ohjaajaani Sanna Taljaa ja tutkimusryhmäni jäseniä Heljä Franssilaa, Saila Huuskosta, Johanna Lahtista ja Elina Latea neuvoista ja keskusteluista samoin kiitän arvioijia hyvistä kommentteista. Kiitän myös niitä kirjastonhoitajia, jotka kertoivat minulle asiakaspalvelukokemuksistaan ja mahdollistivat tämän artikkelin.

Hyväksytty julkaistavaksi 15.9.2013.

Viitteet:

- ¹Informaatiotutkimuksessa on tehty ero tietopalvelun ja neuvonnan käsitteiden välillä, mutta käytän niitä tässä artikkelissa laajasti synonyymeinä ja käytän asiakaspalvelun käsitettä tarkoittamaan nimenomaan näitä kahta asiaa
- ²Aikaisemmassa artikkelissani Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen (Pohjalainen 2012) tarkastelin hiljaisen tiedon käsitettä, teoriaa ja eri alojen empiirisiä tutkimuksia. Tässä artikkelissa olen laajentanut teoriaa ja tarkastellut empiirisesti kirjastonhoitajan hiljaista tietoa.
- ³Polanyin tacit knowledge – käsitteeseen viitataan suomenkielisessä kirjallisuudessa käsitteillä hiljainen tieto (Koivunen 1997), piilevä tieto (Niiniluoto 1996, 51), piiloinen tieto (Huotari & Savolainen 2003, 21), artikuloimaton tieto (Huotari & Savolainen 2003, 21), -tacit -tieto (Keso 1999, 32) ja sanaton tieto (Savolainen 1999, 105). Polanyin (Polanyi 1959, 1964) explicit knowledge ja focal knowledge – käsitteisiin viitataan lähinnä käsitteillä eksplisiittinen tieto, fokusoitu tieto (Koivunen 1997, 80), fokusoitunut tieto (Virtainlahti 2009, 42) sanallinen tieto, sanoitettu tieto (Keso 1999, 32) ja näkyvä tieto. Keson (Keso 1999, 32) mukaan tieto voi olla implisiittistä, kehoon kirjoitunutta tacit-tietoa tai sanoitettua, eksplisiittistä tietoa. Nuutinen (2004, 117) puolestaan sijoittaa implisiittisen tiedon hiljaisen ja eksplisiittisen väliin. Käsitteiden määritelmät vaihtelevat suuresti. Jotkut tutkijat ymmärtävät implisiittisen tiedon hiljaisen tiedon synonyymiksi, toiset hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välimuodoksi.
- ⁴Narratiivia, kertomusta ja tarinaa käytetään tässä yhteydessä toistensa synonyymeina, joita ne eivät ole kirjallisuudentutkimuksessa.

⁵Myös Suominen (2001) näkee aineiston tuntemuksen keskeisenä osana kirjastonhoitajan asiantuntemusta.

Lähdeluettelo:

- Aaltonen, M. 2002. Tiedon ja osaamisen muuttaminen toiminnaksi ja kyvykkyudeksi. Teoksessa Mika Aaltonen & Markku Wilenius: Osaamisen ennakointi. Helsinki: Helsingin kauppakamari: Edita, 153-176.
- Alanko-Turunen, M. & Pasanen, H. 2008. Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa: Auli Toom, Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 103-118.
- Brown, J.S. & Duguid, P. 2001. Knowledge and organization: A social practice perspective. *Organization Science* 12 (2), 198-213.
- Cook, S.D.N. & Brown, J.S. 1999. Bridging epistemologies: the generative dance between organizational knowledge and organizational knowing. *Organization science* 10 (4), 381-400.
- Cortez, E.-M. & Colon-Aguirre, M. 2009. What libraries and information professionals can learn from project and knowledge management. 17th BOBCATSSS Symposium January 28-30, 2009, Porto, Portugal. Saatavana elektronisessa muodossa http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1005&context=edwin_cortez (Viitattu 20.3.2013)
- Dervin, B. & Dewdney, P. 1986. Neutral questioning: A new approach to the reference interview. *Research Quarterly* 25 (4), 506-513. Saatavilla elektronisessa muodossa <https://faculty.washington.edu/jwj/lis521/zennezdervindewd86nq-1.pdf> (Viitattu 6.2.2013)
- Dewdney, P. & Michell, G. 1997. Asking "why" in the reference interview: A theoretical justification. *Library Quarterly* 67 (1), 50-71.
- Dreyfus, H.L. & Dreyfus, S.E. 1986. *Mind over machine: The power of human intuition and expertise in the era of the computer*. Oxford: Blackwell.
- Dreyfus, H.L. & Dreyfus, S.E. 1999. Teorian ja käytännön suhde taitojen hankkimisessa. Teoksessa: Patricia Benner & Christine A. Tanner & Catherine A. Chesla: *Asiantuntijuus hoitotyössä*. Porvoo; Helsinki: WSOY, 49-70.
- Durrance, J. 1995. Factors that influence reference success: What makes questioners willing to return? *Reference Librarian* (49-50), 243-265.
- Gerlander, M. & Takala, E. 2000. Viestinnän opetus intersubjektisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa: Maarit Valo (toim.) *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 20. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 156-181.
- Gorman, M.E. 2002. Types of tacit knowledge and their roles in technology transfer. *Journal of technology transfer* 27 (3 June) 219.-231.
- Haldin-Herrgård, T. 2004. Dividing under the surface of tacit knowledge. In *Conference proceedings of the 5th European Conference on Organisational Knowledge, Learning and Capability*, April 2004 in Innsbruck, Austria.
- Haldin-Herrgård, T. & Salo, P. 2008. Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa: Auli Toom, Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 277-300.
- Harris, R. & Dewdney, P. 1994. *Barriers to information: How formal help systems fail battered women*. Westport: Greenwood Press.
- Hatch, J. A. & Wisniewski, R. 1995. Life history and narrative: questions, issues, and exemplary works. Teoksessa: J. Amos Hatch & Richard Wisniewski (ed.) *Life history and narrative*. London: Falmer, 113-135.
- Heikkinen, H. 2010. Narratiivinen tutkimustodellisuus kertomuksena. Teoksessa: Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 3. Uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 143-159.
- Hernon, P. & McClure, C. 1986. Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library journal* 111 (7), 37-41.
- Huotari, M.-L. & Lindström, P. 2002. Tieto ja tietäminen organisaatiossa: kahden epistemologian yhdistäminen uuden tiedon luomisen malliksi. *Informaatiotutkimus* 21 (3), 75-79.
- Huotari, M.-L. & Savolainen, R. 2003. Tietohallintoa vai tietojohdantamista? Tutkimusalan identiteettiä etsimässä. *Informaatiotutkimus* 22 (1), 15-24.
- Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiitula (toim.) *Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere:

- Vastapaino, 189-222.
- Hyvärinen, M. 2006. Kerronnallinen tutkimus. Saatavilla elektronisessa muodossa http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen_tutkimus.pdf (Viitattu 22.1.2013)
- Hänninen, V. 1999. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. *Acta Universitatis Tamperensis* 696. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ingwersen, P. 1982. Search procedures in the library – analysed from the cognitive point of view. *Journal of Documentaion* 38 (3), 165-191.
- Järvelin, K. & Sormunen, E. 1999. Dokumentit kateissa? Tiedon tallennus ja haku avuksi. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) *Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 110-143.
- Katz, W. 1982. Introduction to reference work. Volume II: Reference services and reference processes. New York: McGraw-Hill.
- Keso, H. 1999. Suomalaisen lentokoneteollisuuden sankarit ja konkarit. Osaamisen diskursiivinen rakentuminen. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 9. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kiiski, R. 2008. Vuorovaikutusosaamisen kehittäminen kirjasto- ja informaatioalalla. Tampere: Tampereen yliopisto. (Julkaisematon informaatiotutkimuksen pro gradu –tutkielma).
- Koivunen, H. 1997. Hiljainen tieto. Helsinki: Otava.
- Koski, A. 2005. Niinkö on jos siltä näyttää? Kuva ja mielikuva Suomen valtaresursseina kansainvälisessä politiikassa. Helsinki: Tutkijaliitto.
- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuhn, T.S. 1969. The structure of scientific revolutions. 2nd enlarged ed. Chicago: The University of Chicago Press.
- Marjomäki, V. 2010. Tunne musiikki: Musiikin tiedonhaku internetistä musiikin ominaispiirteiden, avainsanoituksen ja sattuman avulla. *Informaatiotutkimus* 29 (3). Saatavana elektronisessa muodossa <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/3596/3348> (Viitattu 13.3.2013)
- Moilanen, R. & Tasala, M. & Virtainlahti, S. 2005. Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita: Ilmarinen.
- Moustakas, C. 1990. Heuristic research. London: Sage Publications.
- Mäntynen, E. 2007. Musiikin vuorovaikutteinen tiedonhaku tietopalvelukontekstissa: Asiakkaiden kysymystyyppien ja tiedonhakutaktiikoiden yhteyksien tarkastelu. Tampere: Tampereen yliopisto. (Julkaisematon informaatiotutkimuksen pro gradu –tutkielma)
- Niiniluoto, I. 1996. Informaatio, tieto ja yhteiskunta. Filosofinen käsitteanalyysi 5.täyd.p. Helsinki: Edita.
- Nonaka, I. 1994. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science* 5 (1) 14-37.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. 1995. The knowledge-creating company. New York: Oxford University Press.
- Nurminen, R. 2000. Hiljainen tieto hoitotyössä. Helsinki: Tammi.
- Nuutinen, A. 2004. Edelläkävijät: hiljainen, implisiittinen ja eksplisiittinen tieto muodin ennustamisessa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.
- Orlikowski, W.J. 2002. Knowing in practice. Enacting a collective capability in distributed organization. *Organization Science* 13 (3), 249-273.
- Parviainen, H. 2008. "Voi pojat, kun tietäisitte..." Arkaluontoiset aiheet yleisten kirjastojen tietopalvelutilanteissa. Tampere: Tampereen yliopisto. (Julkaisematon informaatiotutkimuksen pro gradu –tutkielma).
- Parviainen, J. 1998. Bodies moving and moved. A phenomenological analysis of the dancing subject and the cognitive and ethical values of dance art. Tampere: Tampere University Press.
- Parviainen, J. 2000. Kehollinen tieto ja taito. Ajatus: Suomen Filosofisen Yhdistyksen vuosikirja (57), 147-166.
- Parviainen, J. 2006. Meduusan liike: mobiiliajan tiedonmuodostuksen filosofiaa. Helsinki: Gaudeamus.
- Pohjalainen, M. 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. *Informaatiotutkimus* 31 (3) 79-88.
- Polanyi, M. 1964. The logic of tacit inference. Teoksessa: Marjorie Grene (ed.) (1969) *Knowing and being*. Essays by Michael Polanyi. London: Routledge & Kegan Paul, 138-158.
- Polanyi, M. 1959. The study of man. Chicago: The University of Chicago Press.
- Polanyi, M. 1966. The tacit dimension. Garden City, New York: Doubleday & Company.
- Polanyi, M. 1962. Tacit knowing: Its Bearing on some problems of philosophy. Teoksessa: Marjorie Grene (ed.) (1969) *Knowing and being*. Essays

- by Michael Polanyi. London: Routledge & Kegan Paul, 159-180.
- Radford, M. 1998. Approach or avoidance. The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter. *Library Trends* 46 (4), 699-717.
- Radford, M. 1999. The reference encounter: interpersonal communication in the academic library. *Publications in Librarianship* no. 52. Chicago: American Library Association.
- Romppainen, J. 2003. Sosiokulttuurinen konteksti muotoilussa. Teoksessa: Pertti Aula & Janne Pekkala & Jenni Romppainen (toim.) *Merkillistä muotoilua*. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 21-29.
- Ross, C. S. & Nilsen, K. & Dewdney, P. 2002. Conducting the reference interview. New York: Neal-Schuman.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavilla elektronisessa muodossa <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 4.2.2013)
- Savolainen, R. 1999. Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa: Ilkka Mäkinen (toim.) *Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 73-109.
- Seppänen, J. 2010. Katseen voima: kohti visuaalista lukutaitoa. 7.p. Tampere: Vastapaino.
- Stähle, P. & Grönroos, M. 1999. Knowledge management: tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä. Helsinki: WSOY.
- Suominen, V. 2001. Pieni kirjastofilosofia. Kirjastonhoitajuuden käsite sekä ammatillinen, opillinen ja poliittis-kulttuurinen käytäntö. Oulu: Oulun yliopisto.
- Taylor, R. S. 1968. Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries* 29 (3), 178-194.
- Toom, A. 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa: Auli Toom, Jussi Onnismaa & Anneli Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 33-58.
- Tuominen, K. 2008. Tiedon partaalla: Kuinka hallita informaatiotulvaa. 2. uud. ja täyd. p. Helsinki. BTJ Kustannus.
- Tuomola, T. & Airila, A. 2007. Hiljainen tieto yksilö- ja työyhteisönäkökulmasta. Teoksessa: Kaisa Kauppinen & Julia Evans (toim.) *Monikko -tasa-arvo monimuotoisissa työyhteisöissä*. Helsinki: Työterveyslaitos, 72-83.
- Wilson, P. 1986. The face value rule in reference work. *RQ Summer* 25 (4), 468-175.
- Wilson, T.D. 2002. The 'nonsense' of knowledge management. *Information Research*, 8. Saatavilla elektronisessa muodossa <http://informationr.net/ir/8-1/paper144.html> (Viitattu 30.1.2013.)
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Virtainlahti, S. 2006. "Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua". Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Wu, M.- M. & Liu, H.- S. 2003. Intermediary's information seeking, inquiring minds, and elicitation styles. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 54 (12), 1117-1133.
- Vuorensyrjä, M. 2000. Miksi älykkään koneen aikakautta ei koskaan tullut. Teoksessa Matti Vuorensyrjä & Reijo Savolainen (toim.) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 109-136.