

DAVID STREATFIELD

## Informaation käyttäjä informaatio- asiantuntijana: toimintatutkimuksen lähestymistapa \*

Streatfield, David, Informaation käyttäjä informaatioasiantuntijana: toimintatutkimuksen lähestymistapa. [The information user as information expert: an action research approach]. Kirjastotiede ja informatiikka, 1 (5) 106—111, 1982.

Identifies three weaknesses which limit the acceptance of research findings by practitioners: the different time scales employed by practitioners, researchers and others; the variation in levels of generality at which these groups work; and failure to communicate results effectively. This failure to communicate is attributable to inappropriate assumptions being made about the likely affects of research findings and to over-reliance on the 'scientific research' and 'dissemination' models of communication. The action research approach is advocated as a means of encouraging organisational change through full acceptance of research results.

Two British projects are described. Project INISS was a five year investigation of information needs and services in local government social services departments; the EMIE Project is a current four year programme aimed at introducing experimental information services and discovering more about education administrators as information users.

General conclusions are offered about research negotiation difficulties, evaluation of the process and results of change, and the applicability of action research to the study of information use.

*Address: National Foundation for Educational Research in England and Wales, The Mere, Upton Park, Slough, Berks. SL 1 2DQ, U.K.*

### Tutkimuksesta käytäntöön

Kirjasto- ja informaatiopalvelualan tutkimusta rahoittavat tahot valittelevat, että kirjastojen ja informaatiopalvelujen johtajat eivät ole tehneet itselleen selväksi millaista tutkimusta he toivovat tehtävän; tutkimustuloksia he käyttävät hyväksi hyvin vähän, jos lainkaan. Kirjastonhoitajat ja informaattikot taas toisinaan valittelevat, että tutkimus kestää liian kauan eikä se liity heidän työhönsä; tulokset kertovat heille vain sen, minkä he jo tietävät.

Oman ongelmansa muodostaa se, että tutkimuksen rahoittajilla, tutkijoilla, ammattikirjoittajilla ja palvelujen käyttäjillä on kulla-

kin oma aika-asteikkonsa. Karkeistaen: käyttäjä tarvitsee informaationsa parin tunnin, ehkä parin päivän kuluessa; kirjastonhoitaja ja informaattikko saattavat tarvita jonkin johtamiseen ja palvelusten tuottamiseen liittyvän ongelman ratkaisupuuta parissa viikossa; tutkijalta kuluu kuukausia, jopa vuosia jonkin ongelman selvittämiseen ja ratkaisemiseen; rahoittajat puolestaan toimivat usein yhden vuoden jaksoissa, mutta rahoitussuunnitelmat ja tavoitteenasettelu kattaa useita vuosia.

Toisen ongelmaryhmän muodostaa vastaimen yleistettävyyden taso (*the level of generality of the response*). Kirjastonhoitajat ja informaattikot toimivat kahden yleistystason välillä. Toisaalta he ovat tekemisissä käyttäjyksilöiden kanssa yrittäen tyydyttää näiden ilmaisemia tiedontarpeita. (Mainittakoon,

\* Suomentanut Marjatta Okko. Alkuperäis-käsikirjoitus on toimituksen arkistossa.

että tuoreet tutkimustulokset Isossa Britanniassa (1) ja Yhdysvalloissa (2) viittaavat siihen, että käyttäjille heidän vastaamisensa tavallisimmin yleistetään siten, että käyttäjä yritetään ikäänkuin sovittaa johonkin teokseen sen sijaan, että yritettäisiin ymmärtää mitä käyttäjä tarvitsee ts. mikä hänen ongelmansa on). Toisaalta kirjastonhoitajat käyttävät tavalla tai toisella mielivaltaisia luokitusjärjestelmiä järjestäessään julkaisuja, joiden lukijataavoitteet julkaisijat yleensä määrittelevät hyvin yleisluonteisesti ja väljästi. Näin järjestettyjen julkaisujen käyttöä pyritään edistämään kaikkiin tarkoituksiin soveltuvien palveluina kuten lainaamalla niitä, kierrättämällä tiivistelmätiedotteita yms. keinoin. Jopa STJ-palvelussa käytetään yleisemmin vakioituja kuin yksilön tarpeen tarkkaan kuvaukseen perustuvia hakuprofiileja.

Rahoittavat organisaatiot puolestaan määrittelevät rahoituskohteen erittäin yleisellä tasolla; käytetään varsin yleistäviä käsitteitä kuvattaessa tutkimustapaa (esim. bibliometrinen) tai tutkittavaa asiaa (esim. paikallishallinto). Myös tutkijat ovat näihin asti opeoineet paljolti samanlaisella yleistyksen tasolla, mutta tosiasiaa kuitenkin syventäen tutkimusta ammatinharjoittajan ja rahoittavan organisaation yleistyksen tasojen välille. Esim. INFROSS-tutkimuksessa Englannissa (3) ryhdyttiin selvittämään yleiskuntatieteilijöiden tiedontarpeita (requirements) ja määriteltiin sosiaalityöntekijät yhdeksi tutkittavaksi ryhmäksi (4); sen sijaan tiedontarpeen käsite jätettiin täsmentämättä.

Tuonempana esitetään miten toimintatutkimuksen keinoin voidaan edetä syvemmälle kuin edellä hahmoteltu kirjastonhoitajien ja informaation yleistystaso. Saatavat yksilöiden tai pienryhmien spesifiä informaatiokäyttämistä koskevat tulokset voidaan taas yleistää. Siitä automaattisesta »reseptitasosta», joka perustuu kirjastonhoitajien ja informaattikkojen suorittamaan aineiston valintaan, voidaan edetä syvemmälle ja löytää palvelujen mahdollisten käyttäjien ohjauksessa heille sopivimmat palvelut. Toimintatutkimuksessa mahdollistetaan näiden käyttäjien väliintulo, interventio, sopivimpien palvelujen löytämiseksi.

Ongelmien ja yleistystasojen erilaisuus synnyttävät ammatinharjoittajille ja tutkijoille keskenään erilaisia paineita. Tämä selittää ainakin osaksi heidän välillään olevaa juopaa. Perustavanlaatuisempi ongelma on kuitenkin se, että heidän välillään ei kommunikaatioprosessi toimi. Miksi

tutkijat epäonnistuvat yrityksissään viestiä löydöksistään ammatinharjoittajille?

### Tutkimustulosten välittäminen

Tutkimustulosten välittämisen yksinkertaisin malli saadaan tieteellisestä toiminnasta. Tämä malli edellyttää, että tutkija ellei kiihkeästi niin ainakin innokkaasti pyrkii tiedottamaan tuloksistaan niin nopeasti kuin mahdollista. Se myös edellyttää, että tieteenalan sanasto on niin vakiintunutta, että kommunikaatio on mahdollista ja että käytettävissä on laaja tutkimuskirjallisuus, joka hyvin mahdollistaa itsensä uusien tulosten julkitulon. Kirjallisuus tavoitetaan asiantuntijavoimin tuotettujen tiivistelmä- ja indeksointipalvelujen avulla on-line -palvelut mukaan lukien. Muut tutkijat ovat ikäänkuin sitoutuneet pyytelemään tämän kirjallisuuden tasolla ja myös toistamaan suoritettuja kokeita. Edelleen malliin kuuluu, että on olemassa voimakas taloudellinen ylläke ottaa löydökset käyttöön ja hyödyntämään niitä; myös varat tähän ovat olemassa — mallissa. Mitkään näistä edellytyksistä eivät välttämättä päde käytännön sovellutusaloihin kirjasto- ja informaatiopalvelun käytäntö mukaan lukien.

Todettuaan tämän mallin mukaisen lähestymistavan epäonnistuneeksi tutkijat ovat esittäneet joukon »informaation levittäjä» (»disseminator») -mallin (5) muunnelmia. Kun tutkimustuloksia ei saatu perille ammatinharjoittajille, avuksi haettiin runsaampaa ja parempaa levitystä. Informaatiotutkimusta tehdään kuitenkin lähes aina todellisessa organisaatioympäristössä, jossa tulosten käyttöön ottoon välttämättä kuuluu jonkinasteisia muutoksia. Pahaksi onneksi tällaiset muutokset vaativat, että yksittäiset johtajat ovat valmiita arvioimaan omaa käyttäytymistään ja muuttamaan sitä. Näin tapahtuu ainoastaan, jos muutostarve on ilmeinen ja jos johtaja on halukas hyväksymään muutoksen. Häiritsevää ei ole se, että tällaisia muutoksia tapahtuu silloin tällöin, vaan se, että tutkimuksessa olisi oletettava, että tällaiset muutokset ovat tavanomaisia, normaaleja ilmiöitä. Tällaisesta oletuksesta seuraa, että epäonnistuminen muutoksen aikaansaamisessa muodostuu tutkimukselle varsin epämukavaksi eikä asia kaunisteluista paremmaksikaan tule.

### Toimintatutkimus

Hakiessaan tutkimustyölleen uusia etene- mistapoja yhteiskuntatieteilijät ovat enene-

västi ottaneet käyttöön toimintatutkimuksena tunnetun lähestymistavan. (6)

Toimintatutkimuksen ominaisin piirre on siinä, että tutkittavien ongelmien määrittely tapahtuu yhteistoimintaprosessissa, johon osallistuvat ammatinharjoittajat (potentiaaliset käyttäjät informaatiotutkimuksessa) ja tutkijat. Tutkimus on ongelmakeskeistä (joskin data-aines voi olla käyttökelpoista myös perustutkimuksessa). Tutkimusprosessiin rakennetaan »sisään» kokeellisessa innovointivaiheessa myös soveltaminen ja evalvointi. Tutkimusprosessi on syklinen siten, että saavutettuja tuloksia arvioidaan jatkuvasti ja niitä käytetään tutkittavan toiminnan muuntamiseen ja »hienosäätöön».

Harkittaessa tutkimusten tulosten käyttöönottoa keskeistä on se, miten laajasti ammatinharjoittajat osallistuvat hankkeeseen. Esim. Rand-yhtymä Yhdysvalloissa teetti suuren arviointitutkimuksen niistä tekijöistä, jotka edistävät muuttuvien koulutusohjelmien käyttöönottoa ja jatkamista (7). Osoitautui, että muutoksiin tähtäävät ohjelmat olivat todella tehokkaita vain milloin osanottajat tukivat muutoksia ja pitivät ideoita ominaan. Hienovaraisesti toteutetussa toimintatutkimusprosessissa on mahdollista luoda tilanteita, joissa osallistujat voivat ottaa jonkin idean omakseen. Tietyissä olosuhteissa samanlainen tilanne voidaan saavuttaa, vaikka ideat olisi tuotu organisaation ulkopuolelta.

Toimintatutkimuksen »klassisessa» muodossa ulkopuolinen tutkija saa neuvottelevan asiantuntijan, konsultin roolin. Muitakin vaihtoehtoja on tarjolla. Niinpä tässä kirjoituksessa kuvattava INISS-tutkimushanke käynnistyi tutkijain aloitteesta. Lähtökohtana oli, että ko. organisaatiossa oli todellisia tiedonvälityksen ja -käsittelyn ongelmia, joita henkilöstö ei katsonut voitavan ratkaista eikä siis tiedostanut, että ne oli mahdollista ratkaista. Tutkijat laativat toimintatutkimukselle tutkimusasetelmia ja osoittivat niiden avulla kommunikaatio-ongelmien olemassaolon todeksi.

Vaikka tutkimus alunperin perustui tutkijain aloitteeseen heidän roolinsa läheni vähän vähältä konsultin roolia sitä mukaa kuin tutkimushanke edistyi.

### INISS-tutkimushanke

INISS oli viisi vuotta kestänyt tutkimus informaation käytöstä Englannin sosiaalivirastoissa. Sen kotipaikka oli Sheffieldin yliopisto. (8)

Aluksi havainnoitiin viiden sosiaaliviraston henkilöstön työtä sekä haastateltiin systemaattisesti 150 sosiaalityöntekijää. Saadut tulokset johtivat virastojen tiedonvälityksen parannusehdotuksiin. Osa ehdotuksista otettiin kokeiltaviksi virastoissa siten, että niiden henkilöstö osallistui aktiivisesti kokeilun sisältämään tutkimusyhteistoimintaan.

Kokeiltaviksi otettiin seuraavat uudistukset, joilla henkilöstön näkökulmasta oli innovaation luonne:

- kahdessa virastossa järjestettiin työaikana kolme kurssia, joissa informaationkäsitteilyä tarkasteltiin laajoissa organisaatioyhteisöissä;
- kahdessa virastossa muodostettiin eri alueilla toimivien sosiaalityöntekijäryhmien käyttöön tarkoitettuja informaatioaineistojen kokoelmia;
- kahden viraston sosiaalityöntekijöille muodostettiin erikoisalan kirjakokoelmia jotka sijoitettiin yhteen yleiseen kirjastoon, yhden viraston keskuspaikan kirjastoon ja kolmen alueryhmän toimipaikkaan;
- yhden alueryhmän käyttöön annettiin erikoisalan aikakauslehtien valikoima;
- virastojen tiedotusjakson toimesta tuotettiin alueryhmille aikakauslehtien artikkelien tiivistelmävalikoimia ja samalla arvioitiin miten laajana tällaista toimintaa on mahdollista harjoittaa;
- laadittiin kirjallista aineistoa teemoista, joiden arvioitiin kiinnostavan kurssien osanottajia;
- laadittiin yleisölle tarkoitettu asiantuntijamushakemisto ja sosiaalityöntekijöille muiden hallinnonhaarojen tietolähteiden hakemisto;
- virastojen tiedotuslehtiä muokattiin niin, että oli mahdollista arvioida eri tekijöiden vaikutusta siinä tiedotettujen asioiden vastaanottoon.

On syytä vielä painottaa, että vaikka yksikään näistä kokeilun uudistuksista ei ole uusi informaatioalalle, ne olivat uusia sosiaalivirastoissa, joissa niitä pidettiin varteenotettavina yrityksinä helpottaa henkilöstön tiedonsaantia.

Ohjelmasta saatujen tulosten perusteella voidaan esittää joukko johtopäätöksiä (9):

1. On olennaisen tärkeää, että tutkijain yhteistoiminta niiden kanssa, joita uudistukset koskevat, on teeskentelemätöntä, aitoa.

2. Yhtä tärkeää on yhteistoiminnan aitous täsmennettäessä tutkimusongelmia.
3. Paikallisjohdon tuki on välttämätöntä.
4. Käyttäjryhmä, jota on ilmeisen vaikeaa saada kiinnostumaan informaation käytöstä, reagoi myönteisesti, kun palvelut tuodaan työpaikalle.
5. Ollakseen hyödyllistä ja käyttökelpoista työpaikalle tuodulla informaatiolla on oltava selvä kytkentä vastaanottajan ajankohtaisiin ongelmiin tai muutoin viireillä oleviin asioihin.
6. On mahdollista saada aikaan organisatorisia muutoksia, joiden turvin uudistukset voidaan ottaa käyttöön kokeiluvaiheen jälkeen.
7. Koulutus on tehokkain tapa herättää ihmiset huomaamaan kommunikaatio- ja informaatio-ongelmia.

Nämä löydökset osoittavat, että informaatiopalveluja voidaan uudistaa ja parantaa entistä rakentavammalla tavalla. Lisäämällä informaation käyttäjiin työssään kohdistuvaa tutkimusta pitäisi myös olla mahdollista tuottaa muissakin työympäristöissä toteutettavan koulutuksen perustaksi riittävää tietoa. Tavoitteena olisi virittää uudet koulutettavat varmistumaan siitä, että heidän kommunikaatiota ja informaationkäsitelyä koskeviin ongelmiinsa kiinnitetään todellista huomiota. Kun näin tapahtuu, tutkijat voivat sekä siirtyä konsultin rooliin toimintatutkimuksen kehikossa että oppia lisää siitä, miten informaatio-ongelmat syntyvät työympäristöissä ja miten ne voitetaan.

### EMIE-hanke

Education Management Information Exchange (EMIE) -hanke on palvelukokeilu, jonka tavoitteena on kannustaa paikallistason koulutusvirastojen virkamiehiä vaihtamaan tietoja menettelyistä (*policy*) ja hyväksi havaituista käytännöistä. Tässä hankkeessa tutkijoilla on monta roolia, tavanomaisesta konsultista koulutussuunnittelijaan ja kurssin »vetäjistä» palvelujen alullepanijaan.

EMIE-hankkeessa on joukko tavanomaisesta poikkeavia piirteitä:

1. Palveluja tarjottiin vasta kun koulutoimen virkamiesten informaatiokysymyksiin liittyviä ongelmia oli jonkin aikaa tutkittu havainnoimalla ja haastatteleamalla heitä.
2. Suoritettiin puoli vuotta kestänyt palvelukokeilu, johon osallistui noin 30 % näistä viranomaisista.

3. Palvelujen kattamien aihepiirien ja niiden puitteissa tapahtuvien toimintatapojen ensisijaisuudesta sovittiin yhteistoiminnassa asetetun yhdyshenkilöverkon kanssa.
4. Pääpaino on pikemminkin toimivien informaatiokontaktien epävirallisten verkostojen vahvistamisessa kuin kilpailussa niiden kanssa.
5. Vireillä on laadunvalvontaa koskeva yritys, jossa käytetään apuna kokeneita asiantuntijoita tehtäväänään käydä läpi paikallisviranomaisten EMIElle toimittamat dokumentit.
6. Tiedot paikallisviranomaisten kontakteista, paikallisista uudistuksista, EMIElle toimitetuista dokumenteista jne. päivitetään systemaattisesti käyttäen apuna yhdyshenkilöitä: Tätä työtä helpottaa tietojen taltiointi tietokoneeseen.
7. Koulutoimen virkamiehille järjestetään valmennuskursseja informaation hankkimisen ja käytön kysymyksistä (ei EMIE:n palvelujen käytöstä!).

EMIE pyrkii tarjoamaan »oikeaoppisia» informaatiopalveluja ja julkaisuja tukeutummalla siihen karttuvaan tietoon, mitä sille karttuu koulualan virkamiesten työskentelytavoista ja heitä kiinnostavista ajankohtaisista asioista. Hanke käsitetään kokeilututkimuksesi ja sellaisena se jatkuu vielä neljä vuotta. Koska ohjelma aloitettiin vasta kaksi vuotta sitten, on liian varhaista kommentoida sen onnistumista.

### Yleisiä johtopäätöksiä

Toimintatutkimuksen soveltaminen informaatiopalvelujen kehittämiseen ei ole ollenkaan ongelmatonta, mutta lähestymistapana se on varsin lupaava. Tähän tutkimustapaan liittyvistä ongelma-alueista on paikallaan tuoda esiin kaksi, nimittäin tutkimuksen käynnistysvaiheeseen kuuluvan, tarvittavan yhteistoiminnan luomisen vaikeudet sekä toteutettujen toimintojen arvioinnin ongelmat.

### Tutkimuksen käynnistämisen ongelmat

Tutkijan on syytä odottaa kohtaavansa seuraavia vaikeuksia yrittäessään käynnistää toimintatutkimusta jossain organisaatiossa.

1. Tutkijan väittämää ongelmaa ei ole olemassa tai väitetty ongelma on jonkin sy-

vemmällä piilevän ongelman seuraus, pin-taa. Tutkija on tällöin vaarassa joutua vai-keuksiin, joihin hän ei ole valmistautunut.

2. Toimintatutkimuksen käynnistämisen kannalta avainasemassa olevat johtajat ei-vät tunnista ongelmaa ts. eivät pidä ongel-maa ongelmana ollenkaan.

3. Tutkijalla ja johtajilla voi olla hyvin erilaiset käsitykset ongelmien syistä.

4. Tutkijan luonteeltaan akateeminen kiin-nostus tutkittavaan asiaan saattaa olla ris-tiriidassa johdon intressien kanssa (esim. or-ganisaation elinkelpoisuus ja kasvun mah-dollisuudet).

5. Hyväksyessään tutkijan ideat johto saat-taa käyttää niitä henkilökohtaiseen valtape-liin tms. sen sijaan, että tunnistaisi aidosti ongelman todeksi.

6. Avainhenkilöt saattavat ryhtyä ohjaa-maan tutkimusta jo tehtyjen päätösten oikeuttamisen suuntaan (10).

7. Organisaatio saattaa hyväksyä tutkimus-aloitteen pikemminkin osoittaakseen myön-teisyyttä ja edistyksellisyyttä kuin halusta ottaa organisatorisia puutteita tarkastelta-viksi.

Tutkimuskirjallisuudessa ei useinkaan tuoda esiin sitä merkitystä, mikä tutkijoiden ja avainhenkilöiden välisillä ihmissuhteilla on tutkimuksen käynnistämiseksi ja sitä seu-raavan yhteistyön ilmapiirille. Nämä suhteet voivat olla varsin liikemiesmäiset, mutta yhtä hyvin ne luonteeltaan voivat läheta seurallista kanssakäymistä.

## Evalvointi

Vertailuryhmien käyttö, tiettyjen muuttu-jien mittaaminen ennen ja jälkeen uudis-tuksen, vaikutusten yksinkertainen tarkkailu (esim. käyttökertojen laskenta) yms. tavan-omaiset evalvointimenettelyt voivat olla käyttökelpoisia myös toimintatutkimuksessa. INISS-hankkeessa painotettiin strukturoituja haastatteluja, joita tehtiin ennen kuin työ-skentelyn havainnointi aloitettiin ja uudes-taan sen päätyttyä. Käyttöä oli myös kurs-sien palautekyselyillä. Aineistoa kertyi 399 yksilöhaastattelua, 22 ryhmähaastattelua — yhteensä 126 henkeä ja 276 kyselyloma-ketta.

Toimintatutkimuksen vaatimassa evalvoin-nin yleisstrategiassa tulee kuitenkin olla tilaa uudistusten käyttöönottoon liittyville tarken-nuksille. On välttämätöntä ottaa huomioon tiettyjen uudistusten ihmisissä aiheuttamat reaktiot ja heidän osallisuutensa käyttöönot-

toon. Evalvointi tulisi toteuttaa niin, että se valaisee sekä muutosprosessia että sen tu-loksia.

Jouduttuaan vastatusten tällaisten kiusallisten pulmien kanssa, kasvatustutkijat Englan-nissa ja Yhdysvalloissa kehittivät joustavamman ja laaja-alaisemman evalvointita-van, jonka turvin tutkijat voivat keskittyä muutosprosessien tiettyihin, esim. odotta-mattomiin aspekteihin sitä mukaa kun han-ke edistyy (11). INISS-hankkeessa sovellettiin tällaista »valaisevaa» (*illuminative*) evalvointia (12), mutta todennäköisesti sitä käytettiin turhan jäykästi, mikä taas johtui menetelmästä tuolloin käytettävissä olleesta vähästä kokemuksesta ja myös siitä, että hankkeen uudistusvaiheessaan uhrattiin pal-jon vaivaa ja aikaa. »Valaisevan» evalvoinnin suurin hyöty on siinä, että tutkimusohjelmaan voidaan sisällyttää muutoksia turmele-matta evalvoinnin runkoa. Samalla voidaan muodostaa kuva sekä muutosprosessista että sen tuloksista ja myös dokumentoida se.

## Miksi tehdä toimintatutkimusta?

Yleisimmin sovelletaan kahta informaatiojärjestelmien mallia monenlaisten informaatiopalvelujen kehittämiseen. Toista voitaisiin kutsua tutkimuskirjastomalliksi ja toista tutkimusorganisaatiomalliksi.

Edellinen toimii hyvin, jos käyttäjällä on suuri motivaatio hankkia kirjallisuutta, jos tarvittava informaatio on kirjallisuudessa ja kirjallisuus helposti saatavissa. Jälkimmäinen taas on paikallaan, kun käyttäjät tietävät tarkasti, mitkä teemat heitä kiinnostavat ja ovat kiinnostuneet kaikesta mitä teemas-ta julkaistaan, kun kirjallisuuden bibliografinen valvonta on laajapohjaista ja kun käyttäjiin kohdistuu julkaisemisen paineita.

Päättyessämme toimintatutkimukseen oli lähtökohtana olettamus, että kuvatut kaksi mallia soveltuvat ylen huonosti muihin käyttäjäryhmiin kuten virkamiehinä toimi-viin ammatinharjoittajiin. Toimintatutki-mus voi johtaa ja johtaakin ymmärtämään paremmin näitä käyttäjäryhmiä sekä laati-maan heidän tilanteessaan tehokkaammin toimivia informaatiopalveluja.

## Toimintatutkimus

— opettaa informaatioalan asiantuntijalle millaisia palvelun potentiaalisten käyttä-jien todelliset kommunikaatio-ongelmat ovat;

- auttaa näkemään ongelmat organisatorisissa yhteyksissä;
- opettaa ymmärtämään miten ammatinharjoittajat työtään tekevät ja miten he itse hahmottavat informaation merkityksen työilleen;
- tarjoaa keinon käyttää hyväksi informaatioalan asiantuntijalla olevia tietoja palveluista ja tekniikoista, jotta löydetäisiin mitkä niistä soveltuvat todetun ongelmatilanteen korjaamiseen;
- tuottaa tuoreita ideoita ongelmien ratkaisemiseen;
- herättää sekä ammatinharjoittajat että informaatioalan asiantuntijat tiedostamaan tiedonvälitykseen liittyviä ongelmia;
- on avuksi luotaessa organisatorisille muutoksille suotuisia olosuhteita.

Kun informaatiotutkimus rohkaisee muitakin tekemään sitä voidaan lyhentää välimatkaa informaatioasiantuntijan ja *todellisen* informaatioasiantuntijan välillä. Jälkimmäistä tavataan informatiikassa kutsua informaation käyttäjäksi.

\*

Tekijän huomautus: Kirjoituksessa esitetty työ ja ideat, joihin se perustuu, ovat syntyneet yhteistyössä tohtori T. D. Wilsonin kanssa (Department of Information Studies, University of Sheffield)

### Kirjallisuutta:

1. Barnes, M. Staff/user interaction in public libraries: a non-participation observation study. Information and society ed. by Barnes, M. et al. Leeds: School of Librarianship, Leeds Polytechnic. 1980.
2. Dervin, B. et al., The development of strategies for dealing with the information needs of urban residents. Seattle, Washington: Communications, U. of Washington. 1977.
3. Information Requirements of Social Scientists (INFROSS). Project based at the University of Bath 1967—70.
4. INFROSS, The information needs of social workers. Research report no. 4 Bath: University Library. 1971.
5. Whitehead, D. J. The dissemination of educational innovations in Britain. London: Hodder and Stoughton. 1980.
6. Clarke, P. A., Action research and organizational change. London: Harper and Row. 1972.
7. Berman, P. et al., Federal programs supporting educational change, Vol. VII: Factors affecting implementation and continuation. Santa Monica, California: Rand Corporation. 1977.
8. Streatfield, D. R. and Wilson, T. D., The vital link: information in social services departments. London: Community Care and the Joint Unit for Social Services Research. 1980.
9. Streatfield, D. R., Wilson, T. D. and Clark, D., A problem-based training approach to information for practitioners. Libri 31: 243—257. 1981.
10. Foster, M., An introduction to the theory and practice of action research in work organization. Human relations 25: 529—556. 1972.
11. Parlett, M. and Dearden, G. (eds.) Introduction to illuminative evaluation: studies in higher education. California: Pacific Soundings Press. 1977
12. Streatfield, D. R., Pritchard, J. H. and Wilson, T. D., Assessment of an illuminative evaluation programme for information services. Aslib proceedings 33: 67—70. 1981.