

Piia Viinamäki

Tietopalvelun tulkintarepertuaarit ja kirjastonhoitajan roolit

Piia Viinamäki, Tietopalvelun tulkintarepertuaarit ja kirjastonhoitajan roolit [The interpretative repertoires of the information service and the librarians' roles]. Informaatiotutkimus 42(2), pp. 52- 59.

This study is a discourse analysis of the information service, focusing on the interpretative repertoires and librarians' roles. The material used in the study was gathered from material published Kirjastolehti (the Finnish library journal) in 1999-2003. Four interpretative repertoires were identified. The first repertoire, that is, the literature repertoire emphasizes humanistic values such as tolerance, morality and education. This repertoire defends books as a primary medium of knowledge. The second repertoire, the use of computers, and the third repertoire, the productivity repertoire, differ from each other in their perception of computers. In the second repertoire, computers are seen as a helping device whereas in the third repertoire they are perceived as a product with a content. The third repertoire involves the question of payment for the products. The fourth repertoire, the education repertoire, depicts the information service as a means of teaching. In this repertoire, the information service concentrates on the education of citizens.

Address: Satoveräjätie 131, 29250 Nakkila. Email: piia.viinamaki@uta.fi

Tämän artikkelin aiheena on tietopalvelutyön moninaisuus. Tarkastelen tätä kysymystä diskurssianalyysin keinoin selvittämällä, millä eri tavoilla tietopalvelutyöstä voidaan puhua ja miten näiden tulkintatapojen tai tulkintarepertuaarien yhteydessä jäsennetään neuvontatyötä tekevän kirjastonhoitajan rooleja. Artikkelini pohjautuu informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmaani.

Tutkimusasetelma

Tutkielman (Viinamäki 2004) keskeisenä tutkimustehtävänä on selvittää, miten kielen avulla rakennetaan tietopalvelun käsityksiä todellisuudesta? Tarkemmin sanoen tutkimuksessa kysytään 1) Miten tietopalvelusta puhutaan Kirjastolehdeissä? 2) Millaisia rooleja kirjastonhoitajille konstruoidaan? 3) Miten kirjastonhoitajien roolit ja tietopalvelun tulkintarepertuaarit liittyvät neuvontahaastattelun argumentaatiokontekstiin? Tutkimuksen ensimmäinen alaongelma kuvaa tietopalvelutyön sisältöä.

Tätä sisältöä kuvataan tulkintarepertuaarien avulla. Tulkintarepertuaari tarkoittaa eräänlaista ”puheavaruutta”, joka kertoo tietopalvelun eri piirteistä. Taustoittavana materiaalina käytetään tietopalvelusta kertovia tutkimuksia, jotka antavat tietopalvelulle laajemman kehyksen.

Tutkimuksen toinen alaongelma kohdentuu kirjastonhoitajien rooleihin. Kirjastonhoitajien roolien määrittelyssä käytettiin apuna Kuhlthaun (1993) tutkimusta, jossa kirjastonhoitajan roolit jaettiin viiteen luokkaan; järjestäjä, paikallistaja, identifioija, neuvoja ja henkilökohtainen tukija. Tämä jäsenitys muodosti eräänlaisen ”testausalustan”, jota vasten oma tutkimukseni peilautuu. Kirjastonhoitajien roolit olivat aika samanlaisia kuin Kuhlthaun tutkimuksessa, mutta niiden sisällöt muotoutuivat erilaisiksi.

Kolmas alaongelma liittyy tutkimuksen argumentaatiokontekstiin, eli neuvontahaastatteluun. Neuvontahaastattelun yhteydessä suhteutettiin kirjastonhoitajien roolit ja tulkintarepertuaarit Taylorin (1968) malliin. Taylorin mallissa tiedontarpeiden artikulaatiot luokitellaan neljällä

tasolla. Kun asiakas saapuu kirjastoon, hänellä on mielessään ongelma, johon hän ei vielä tiedä vastausta. Ongelma on hahmottoman ja asiakas tuntee tyytymättömyyttä. Tätä tiedontarvetta kutsutaan ydintarpeeksi. Toisella artikulaatio tasolla asiakas ei pysty vielä muodostamaan kysymystä ongelmasta, mutta hän voi selvittää tilannetta keskustelemalla jonkun kanssa. Tätä kutsutaan tietoiseksi tarpeeksi. Kolmannella tasolla asiakas pystyy jo muodostamaan kysymyksen. Tätä tasoa kutsutaan muotoilluksi tarpeeksi. Neljännellä artikulaatiotasolla asiakas pystyy suhteuttamaan kysymyksensä kirjaston tietovarantoihin. Tätä tasoa kutsutaan kompromissitarpeeksi. (Taylor 1968, 182.) Tutkimuksessa selvitettiin, miten eri tulkintarepertuaareissa kirjastonhoitajan roolit, ts. järjestäjä, paikallistaja, identifioija, neuvoja ja henkilökohtainen tukija suhteutetaan tiedontarpeiden artikulaatioihin.

Tässä artikkelissa keskitytään diskurssi-analyysin keinoin selvittämään, millä eri tavoin tietopalvelutyöstä voidaan puhua ja miten näiden tulkintatapojen tai tulkintarepertuaarien yhteydessä jäsennetään neuvontatyötä tekevän kirjastonhoitajan rooleja.

Tutkimusaineisto ja analyysi

Aineistoksi valittiin Kirjastolehti, joka on kirjastoalan ammattilehti, kirjastonkäyttäjien kuluttajalehti ja uutislehti. Sitä on julkaistu vuodesta 1908 ja sen materiaali koostuu nykyään pääasiassa haastatteluista ja asiantuntijoiden artikkeleista. Aineistoa oli viiden vuoden ajalta, joten se oli riittävän edustava tämän tutkimuksen tarpeisiin. Kirjastolehden materiaalia oli yhteensä 119 sivua ja se koostui vuosilta 1999-2003.

Aineiston alustavassa analyysissä luettiin ensin tekstit läpi, jonka jälkeen aineisto ryhmiteltiin luokkiin. Keskityin lukemisessani tietopalvelusta kertoviin artikkeleihin. Alustavan analyysin tuloksena tunnistettiin kaksi tulkintarepertuaaria: tietotekniikka- ja kirjallisuusrepertuaari. Kirjallisuusrepertuaaria perusteltiin sivistyksellisillä argumenteilla, tietotekniikkarepertuaaria tietotekniikan tuomilla uudistuksilla. Näiden repertuaarien näkökulmasta hahmotuu yhtäältä perinteinen, ”humanistinen” kuva, jossa kirjallisuudella on keskeinen merkitys, toisaalta moderni, uudistava tietotekniikan käyttöä painottava käsitys kirjastosta.

Tutkimuksen myöhempi analyysi toi esille

kaksi uutta tulkintarepertuaaria, opettamisen ja tuotteistamisen. Dimensioiden avulla perusteltiin repertuaareja, ne jakoivat repertuaarit eri tavalla. Dimensiot olivat ”kova –pehmeä”, joka mittaa ominaisuuksien luonnetta ja ”perinteinen – moderni”, joka kuvaa jonkin asian kehittymisen astetta. Dimensiot löytyivät materiaalina olevien artikkeleiden kielikuvien avulla. Kielikuvat eivät jakaneet jyrkästi Kirjastolehdestä esitettyjä tulkintoja pehmeäksi, kovaksi, moderniksi ja perinteiseksi, vaan yhtäläisyyksiä ja eroja löytyi myös dimensioiden välillä.

Tutkimuksen diskurssianalyttiset lähtökohdat

Diskurssianalyysi on nykyisin saavuttanut suosiota sekä yhteiskuntatieteissä ja kieli-tieteessä. Se voidaan jaotella formalistisesti ja funktionaalisesti. Formalistisen näkökulman mukaan kieli on mentaalinen, yksilöllinen ja kontekstista irrallaan oleva järjestelmä, jossa tutkitaan kieltä itsessään, sitä miten kieli on rakentunut. Funktionaalisen näkökulman mukaan kieli on sosiaalinen, yhteisöllinen ja sidoksissa kontekstiin. Kieltä tarkastellaan siis sosiaalisen vuorovaikutuksen rakentajana. Yhteiskuntatieteellinen tutkimus on perinteisesti suosinut kielen funktionaalista näkökulmaa. (Luukka, 2000, 133-142.)

Diskurssianalyysia on käytetty perinteisesti puheen tutkimisessa. Tekstianalyysiin käsite on otettu siitä syystä, että se korostaa diskurssin dynaamisuutta, yhteyttä toimintaan staattisen tekstikäsitteen sijaan. Erot puhutun ja kirjoitetun diskurssin välillä voidaan hahmottaa neljällä eri tavalla: 1) Diskurssi nähdään samana kuin teksti, diskurssi poikkeaa teksteistä vain siinä mielessä, että tavallisesti diskurssit ovat puhuttua kieltä 2) Kirjoitettu ja puhuttu diskurssi eroavat toisistaan siinä, että puhutussa diskurssissa otetaan huomioon myös tekstien viestinnälliset tehtävät. Tämän käsittelytavan mukaan tekstit diskurssina hahmotetaan erillisiksi sosiaalisesta todellisuudesta, tekstit muodostavat konkreettisen materiaalin. Käsittelytapa lähenee keskustelunanalyysiä, jossa keskustelun sisällön lisäksi otetaan huomioon keskustelussa esiintyvät tauot, sanojen painotukset ja keskustelijan sävy (esim. naurahdukset). 3) Diskurssi on jokin yhtä aihepiiriä käsittelevien tekstien joukko. Tällöin voidaan puhua esimerkiksi suomalaisen lukutaidon

diskurssista, joka sisältää kaikki lukutaitoa käsittelevät tekstit. 4) Diskurssi voidaan hahmottaa tieteenalalla käytäväksi keskusteluksi. Tämä on ehkä laajin diskurssin määrittelmistä, koska yhdellä tieteenalalla käytävä keskustelu kattaa tuon alan tekstit. (Pääkkönen & Varis, 2000, 19.)

Diskursiivisuus antaa mahdollisuuden tarkastella myös diskursseihin liittyviä sosiaalisia ulottuvuuksia, joissa otetaan huomioon myös teksteihin liittyviä arvoja ja asenteita. Tässä tutkimuksessa diskurssin käsite ymmärretään lähinnä yhtä aihepiiriä käsitteleväksi tekstijoukoksi.

Kaikessa tekstin analyysissä on aina mukana tulkinta, joka on osittain lukijan subjektiivista tulkintaa asiasta ja osittain sitä miten teksti sitoutuu kontekstiinsa. Kari Palonen on kirjoittanut, että tekstissä osa tutkittavasta materiaalista toimii intensiivisesti tulkittavana keskuksena, materiaaliytimenä. Osa tekstistä toimii puolestaan diffuusina periferiana, jota ei tulkita yhtä intensiivisesti. (Palonen, 1987, 171.) Tutkimuksessani materiaaliydin koostui Kirjastolehtien artikkeleista, periferiaa olivat suomen- ja englanninkieliset kirjat ja tutkimukset.

Diskursiivisuudessa on hahmotettava se, että tietty käsite edellyttää tietynlaisia intersubjektiivisia, sosiaalisia merkityksiä. Tämä tarkoittaa sitä, että käsite tietopalvelu on hahmotettava niin, että se sitoutuu kontekstiinsa. Diskursiivisuus tarkoittaa myös sitä, että alan ammattilaiset näkevät käsitteessä yhtäläisyyksiä, jotta he pystyvät siitä keskustelemaan. Käsitteellä on oltava myös yhteyksiä sosiaaliseen todellisuuteen. Tutkimuksessani tällainen sosiaalinen todellisuus oli neuvontahaastattelu.

Diskursiivisuuden rakenteet

Diskurssin rakenteita määrittelee sen tekstilaji, genre. Tekstilajin mukaan eri tekstejä voidaan jaotella esimerkiksi uutisteksteiksi, tieteellisiksi raporteiksi, mainosteksteiksi tai kaunokirjalliseksi teksteiksi. Eri tekstilajeissa korostuvat erilaiset asiat; tieteellisten tekstien tyyli on asiatekstiä, joka luonteeltaan pyrkii keskittymään faktoihin. Retorista analyysiä voi tehdä monenlaisilla aineistoilla, sanomalehtiteksti on eräs tyyppiesimerkki tästä. Tässä tutkimuksessa retorisen analyysin kohteena ovat asiantuntijoiden laatimat tekstit Kirjastolehdestä ja taustana toimi kirjoissa olevien ammattilaisten laatimat

kirjoitukset. Kirjastolehdestä on myös haastatteluja, joiden analysointi antaa mahdollisuuden myös kielikuvien tutkimiseen.

Tietopalvelukäsitteen sisältöjen ja puhujasemien selvittämiseksi voidaan tieteellisiäkin tekstejä tutkia tekstianalyysin keinoin. Asiateksteissä voidaan tekstin rakenteiden analyysissä selvittää seuraavia kytkentöjä: 1) rinnasteiset konjunktiot (esimerkiksi ja-konjunktio voi auttaa selvittämään asioiden välisiä yhteyksiä 2) disjunktio (vastakkaisuuksia, yleensä tai-konjunktioilla, esimerkiksi voimakkaat vastakkainasettelut: rahat tai henki 3) adverbiaaliset konjunktiot (mutta, ristiriitaisia lausumia osoittavat 4) kausaaliset (syy-seuraus-suhteet, koska, sillä) 5) temporaaliset (aikaa osoittavat, kun, sitten). Lisäksi voidaan tarkastella tekstien aloituksia ja lopetuksia tai otsikoita. (Pääkkönen & Varis, 2000, 20.)

Tekstien rakenteellisten seikkojen lisäksi tekstien tarkastelussa täytyy ottaa huomioon myös tekstien merkityssisällöt. Diskurssianalyysissä merkityssisältöjen selvittämisessä käytetään tulkintaa, kohteena voivat olla esimerkiksi tekstin sisältämät kielikuvat eli metaforat. Tämän lisäksi analyysissä voidaan tarkastella asioiden painotusta ja tekstien luonnollistamisen mekanismeja. Tekstien luonnollisten tekijöiden selvityksessä tutkitaan muun muassa sitä, mitkä uskomukset teksteissä esitetään luonnollisina ja miten ne vertautuvat diskurssin muihin teksteihin. (Pääkkönen & Varis, 2000, 51.) Tässä tutkimuksessa tietopalvelun analyysin apuvälineinä käytettiin sekä rakenteellisiin että merkityssisältöihin liittyviä seikkoja. Lisäksi pyrittiin ottamaan huomioon diskursseihin liittyvät kontekstuaaliset ulottuvuudet.

Tekstin käsite voidaan yleisesti käsittää konkreettisesti kirjaksi tai dokumentin rajaamaksi kokonaisuudeksi. Teksti voidaan kuitenkin myös ymmärtää pienemmäksi osaksi, tekstejä voivat olla yksittäiset artikkelit, artikkelin osat, virkkeet, lauseet tai jopa yksittäiset sanat (jos ne ilmaisevat jonkun merkityskokonaisuuden). Teksti ei tässä tutkimuksessa tarkoita pelkästään konkreettista dokumentin rajaamaa kokonaisuutta, kirjaa tai artikkelia, vaan teksti käsitetään myös pienemmäksi asiakokonaisuudeksi, tietopalvelua laajemmin tai suppeammin käsitteleviksi asiakokonaisuuksiksi.

Diskursiivisuuden laadullisia ulottuvuuksia voidaan tutkia esimerkiksi tekstissä käytettyjen kielikuvien, kiertoilmauksien ja intertekstuaalisten

kielikuvien avulla. Tekstin makrorakenteina voidaan pitää diskurssin yhteyksiä sosiaaliseen todellisuuteen, sitä mistä näkökulmasta diskurssia kulloisessakin tapauksessa kuvataan.

Retorinen analyysi

Retoriikkaa voidaan luokitella sen mukaan, mihin kielenkäytön tasoihin huomio kulloinkin kiinnitetään. Kari Palosen ja Hilikka Summan Pelkkää retoriikkaa teoksen mukaan retoriikka voidaan jaotella kolmella eri tavalla: 1) Puheiden ja esitysten retoriikka 2) Argumentoinnin retoriikka ja 3) Kielikuvien retoriikka. Ensimmäisen tapauksen mukaan tarkastellaan tekstejä kokonaisuuksina, arvioiden niiden vaikuttavuutta yleisöön. Argumentoinnin retoriikan mukaan suunnataan huomio esityksen niihin puoliin, joiden avulla pyritään muuttamaan tai tukemaan yleisön käsityksiä asioista. Kielikuvien retoriikassa kielikuvia tarkastellaan puhujan argumentoinnin välineenä, mutta siinä voidaan nähdä myös avaimia jonkin tekstin aikakaudelle tyypillisten tyylien tutkimiselle. (Summa & Palonen, 1996, 10.) Tässä tutkimuksessa keskityn analysoimaan retoriikan avulla argumentoinnissa käytettyjä metaforia yhtenä osana argumentointia. Yhtenä osana tämän tutkimuksen tulkinnassa ovat argumentoinnissa käytetyt kielikuvat, joita käytetään tietyn tulkintarepertuaarin muodostamiseen.

Argumentoinnissa on kaksi suuntausta: yhtäältä argumenttien kehittäminen, toisaalta argumentointi ihmisten välisenä kommunikaationa. Argumentoinnissa tarkastellaan sitä, mitä väitteillä tehdään niissä kielenkäyttötilanteissa, joissa väitteet tuotetaan. Argumentointia tarkastellaan ennen kaikkea tekemisenä, sosiaalisena toimintana. Kirjastolehden diskurssit tuotetaan tietoyhteiskunnan kehityksessä, eli argumentaa tiokontekstissa, jolloin viittaukset ovat myös intertekstuaalisia ja heijastavat täten myös sosiaalista todellisuutta. Argumentaatiokonteksti tarkoittaa tässä yhteydessä neuvontahaastattelua. Näin suppeammin argumentaatiokontekstin voidaan ajatellakin olevan läsnä myös intradiskursiivisissa tilanteissa eräänlaisena strategisena kontekstina, jossa puhujat esittävät väitteitä, taivuttelevat, kritisoiivat, oikeuttavat, kätkevät tai tuovat esiin asioita. (Jokinen, 1999, 128.) Puhuja-asemien yhteydessä puhutaan myös asemoitumisesta, siitä miten puhuja-asema rakentuu diskursseissa. Jokainen puhuja-asema on

suhteessa toiseen asennepositioon siten, että toinen asennepositio puolustaa omaa argumentaatiota toista vastapositiota heikentäen.

Retorisessa analyysissä on tärkeää tarkastella myös yleisösuhdetta, joko konkreettisesti paikalla olevaa tai oletettua yleisöä, mikä tekee argumentaatiosta yllätyksellistä, koska argumentin vakuuttavuus rakentuu vasta argumentin vastaanotossa. Yleisösuhte rakentuu myös siten, että tietyssä tilanteessa puhuja valitsee sellaisen position, että hän pyrkii vakuuttamaan tietynlaisen yleisön puolelleen. Kirjastonhoitajien diskursseissa voidaan tietopalvelusta erottaa esimerkiksi sellaisia diskursseja, joissa painotetaan tietotekniikkaa, jolloin painotetaan diskursiivisesti sellaisia argumentteja, jotka pyrkivät vakuuttamaan yleisön moderniuutta korostavilla näkökulmilla. Toisissa diskursseissa painotetaan esimerkiksi tietopalvelua kulttuurin tarjoajana, jolloin painotetaan sivistyksellisiä argumentteja. (Jokinen, 1999, 127-128.)

Tekstin retorinen analyysi huomioi väitteen asiasisällön lisäksi myös sen ilmiänsuunnan erittelyn, jolloin mukaan tulevat kielikuvien, rinnasteisten konjunktioiden, disjunktioiden, adversatiivisten konjunktioiden, kausaalisten ja temporaalisten tekijöiden tarkastelu. Tekstin sosiaalinen tarkastelu retorisen analyysin mukaan ottaa puolestaan huomioon tekstin kokonaisuuden ja sen tyylin. Tyylillä tarkoitetaan retorisyysanalyysissä sitä, että yleisösuhteen tarkastelussa huomioidaan se, miten yleisöön yritetään vaikuttaa. Tyylin piirteitä voidaan esimerkiksi arvioida siten, onko tyyli kohtelias/epäkohtelias, arvostava/vähättelevä, virallinen/epävirallinen, vakuuttava/suostutteleva vai esimerkiksi asiallinen/humoristinen. (Kakkuri-Knuutila, 1999, 236-237.)

Diskurssianalyysin retorisen analyysin eroja voidaan kuvata seuraavasti: keskusteluanalyysi ottaa huomioon vuorovaikutuksen rakentumisessa esiintyvät tauot ja erilaiset keskustelun aiheesta poikkeavat epäröintiä ilmaisevat äännähdykset. Diskurssianalyysin retorisyysanalyysissä tarkastellaan ennen kaikkea lausumien muotoilua sekä siihen, miten argumenttien avulla saadaan jokin tietty näkökulma vakuuttavaksi.

Tutkimustulokset

Tulkintarepertuaari 1: tietopalvelu kirjallisuutena

Diskurssianalyysin retorisen suuntauksen mukaan analyysi keskittyy puheenvuoroihin ja niitä tukeviin perusteluihin. Tässä repertuaarissa tuetaan kirjallisuutta. Kirjallisuus nähdään ”muistin” säilyttäjänä ja se puolustaa humanistisia arvoja, kuten empatiaa, suvaitsevaisuutta ja tietoa. Kaupalliset arvot ovat sivistykselle vastakkaisia, sivistys tarkoittaa tässä juuri kirjallisuutta. Kirjallisuusrepertuaarissa tärkeintä on sisältöjen ymmärtäminen. Tässä repertuaarissa sisällöt tarkoittavat sekä kauno- että tietokirjallisuutta. Faktatietoa ei kuitenkaan arvoteta fiktiota paremmaksi, vaan aineiston mukaan faktojen lisäksi tietopalveluun liittyy myös moraali, kauneus, arvot, tunteet, merkitykset ja fantasia. Kirjallisuutta puolustetaan myös määrällisin argumentein, koska aineiston mukaan kirjastosta enimmäkseen lainataan kirjoja.

Ote 1

Turvaamme kaikille tasa-arvoiset mahdollisuudet tiedonsaantiin ajanmukaisin menetelmin. Tällöin on oivallettava selvästi, mikä on tietoa. Liittyykö siihen faktojen lisäksi myös moraalialia, arvoja, kauneutta, tunteita, merkityksiä, fantasiaa ja paljon muuta. Jos tiedon luonne oivalletaan tällaisena, on tiedon ammattilaisten tehtävä ylläpitää yhteiskunnassa sen mukaisia asenteita ja toimintoja. Tekniikka on tullut jäädäkseen, mutta on tunnistettava muutakin kuin teknisiä ongelmia ja voitava puhua siitäkin, mitä ei teknisesti ajanmukaisin menetelmin voida ratkaista. Haasteesi on sivistynyt ihminen. Tiedonsaanti ei ole vapaata, jos se on alistettu joillekin muille intresseille, kuten tietotekniikkateollisuuden tai tietoteknisesti edistyneiden etujoukon kaupalliselle voiton tavoittelulle ja tarpeille. Avoimen tietoyhteiskunnan toimivuuden ja tiedon turvaamisen kannalta tarvitaan entistä enemmän ja kipeämmin julkista, siis avointa, toimintaa ja toimintoja, kuten kirjastoa (ei koneiston osana) ja tiedon ammattilaisia.

Tietotekniikka nähdään kirjallisuudelle vastakkaisena, koska esimerkiksi pelien katso-

taan tarjoavan vain lyhytaikaista ärsykettä. Tietotekniikka tukee viihteellisyyttä. Kirjallisuus puolestaan rinnastetaan taiteisiin. Kirjat kehittävät mielikuvitusta paremmin kuin pelit, joten tietokoneet tässä repertuaarissa tarkoitetaan lähinnä tiedonhankinnan välineiksi. Kirjallisuusrepertuaarissa onkin joissain määrin samoja piirteitä kuin opetusrepertuaarissa.

Tulkintarepertuaari 2: tietopalvelu tietotekniikan hyödyntämisenä

Tämän repertuaarin puheenvuorojen mukaan tietotekniikka nähdään avustavana toimintana. Tietotekniikka on apu tiedonhauille, sille annetaan mieluiten ”rengin” osa. Tietotekniikkaa ei haluta nähdä sellaisena toimintana, jossa tekniikka määräisi toiminnalle ehdot. Tietotekniikalle ei haluta antaa kaikkea valtaa, koska pelätään, että kasvoikkaisia kontakteja ei enää tulevaisuudessa olisi lainkaan. Tietotekniikan avustava rooli tarkoittaa myös sitä, että kaikkia määrärahoja ei haluta käyttää tietokoneisiin vaan pyritään etsimään mahdollisimman huokea vaihtoehto. Tavoitteeksi asetetaan usein sellaisen atk-palvelun aikaansaaminen, joka olisi edullinen ja helposti ylläpidettävä.

Ote 2

Väitän, että ilman valtion panostusta 50 % kirjastoista olisi tällä hetkellä verkkopalvelujen tarjoajia. Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Internet ja sen tuomat palvelumahdollisuudet ovat tehneet tästä hienosta ajatuksesta mahdollisen. Ilman verkko-yhteyksiä erikseen toimivat kirjastot eivät koskaan olisi voineet päästä tilanteeseen, jossa kaikki saisivat tasapuolista palvelua. Tämän päivän kirjastossa kirja ja tallennemuodot elävät parhaimmillaan hienossa, toisiaan järkevällä tavalla täydentävässä symbioosissa.

Tämän tulkintarepertuaarin mukaan tietotekniikka tarjoaa nykyään ihmisille pääsyn tietoon helpommin kuin ennen. Esimerkiksi etätietopalvelua käytetään tietopalvelun apuna.

Etätietopalvelu käsitetäänkin avustavaksi toiminnaksi siitä syystä, ettei kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä loppuisi kokonaan. Tässä repertuaarissa puheenvuoroja tuetaan lisäarvoargumentein: etätietopalvelu antaa tietopalvelulle lisäarvoa, koska asiakas voi kysyä tiedontarpeensa mukaisia kysymyksiä, eikä hänen tarvitse lähteä tämän vuoksi kirjastoon. Etätietopalvelulle voidaan myös lähettää sellaisia kysymyksiä, joita ei kasvokkain kehdattaisi kysyä.

Tulkintarepertuaari 3: tietopalvelu tuotteistamisena

Tuotteistaminen-repertuaarin ja tietotekniikan hyödyntämisrepertuaarin suurin ero on toimintojen maksullistamiskeskustelussa. Tuotteistamis-repertuaarissa palvelusta muokataan tuote, jota voidaan myydä. Monipuolisten palvelupakettien ja asiantuntijapalveluiden tarjoaminen kuuluu tähän repertuaariin. Tällöin palvelulle voidaan määrittää hinta, jolloin professiota arvostettaisiin enemmän. Rutiiniluonteiset tehtävät, kuten varaukset ja lainojen uusinnat eivät kuulu tuotteistamis-repertuaariin, vaan ne voidaan ”jättää” niille, jotka eivät ole koulutettuja ammattilaisia. Aineiston mukaan tuotteistaminen voi kärjistyneimmillään johtaa mcdonaldisoitumiseen, jonka mukaan sivukirjastoista tulisi paikkoja, joihin keskitettäisiin rutiinitehtävät ja asiakas palvelisi tällöin itseään. Asiantuntijapalvelut keskitettäisiin ns. ”ostosparatiisi” –kirjastoihin, jossa ammattilaiset palvelisivat asiakasta vaativissa tiedonhakuongelmissa ja siitä perittäisiin myös maksu. Välttämättä maksullistaminen ei ole kuitenkaan tulevaisuudessa todennäköistä edes asiantuntijapalveluissa, koska perinteisesti kirjaston palvelut ovat aina olleet maksuttomia.

Ote 3

Asiakkaan kannalta käynti tällaisessa sivukirjastossa on samankaltaista kuin arkinen käynti McDonaldsissa, jonne tyypillisesti mennään syömään eikä etsimään vavahduttavia elämyksiä. Käydessään tämänkaltaisessa lainauspisteessä kirjaston asiakkailla on mielessään joku selkeä rutiini, kuten viimeisimmän bestseller-kirjan lainaaminen. Nämä lainauspisteet ovatkin varustukseltaan pelkistettyjä ja arkisia ja myös henkilökunnan työ

on hyvin pitkälti rutiinitehtävien suorittamista. Jos asiakas etsii voimakkaampia elämyksiä tai tarvitsee vaativampia ja yksilöllisempiä asiantuntijapalveluita, hän matkustaa keskustassa sijaitsevaan ostosparatiisikirjastoon.

Tulkintarepertuaari 4: tietopalvelu opetuksena

Tietopalvelu nähdään tässä repertuaarissa yhtenä keskeisenä tietoyhteiskunnan tekijänä. Tietopalvelu on ”opettaja”, joka opettaa kansalaisille tarvittavat tietoyhteiskuntataidot. Tavoitteena on, että kansalaisista tulee tietoyhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä. Esim. kirjastopoliittinen ohjelma (2001) voisi toimia taustana tulevaisuuden hahmotelmille kirjastosta oppimiskeskuksena.

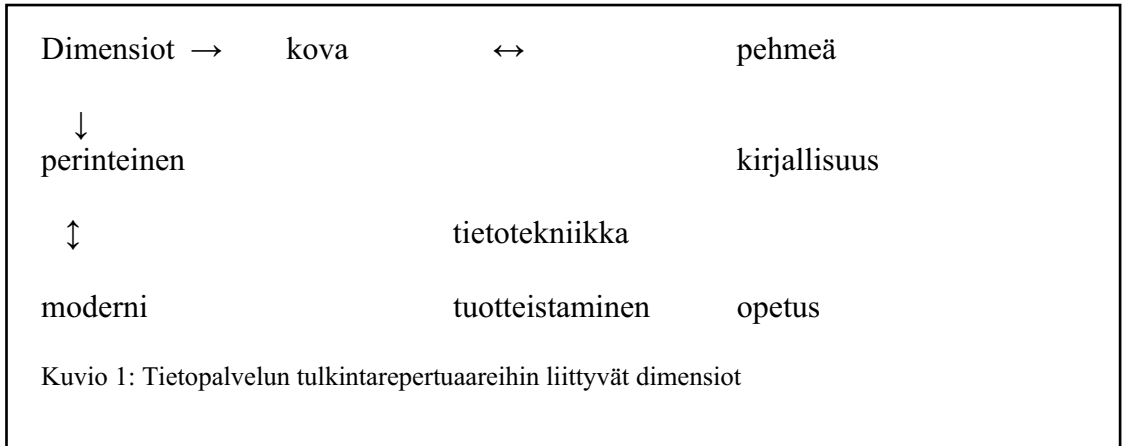
Tässä repertuaarissa tietopalvelu nähdään koulun kaltaisena. Asiakas saapuu kirjastoon, jolloin häntä auttaa kirjastonhoitaja opettajan roolissa. Asiakas-välittäjä suhde onkin oppilas-opettaja suhde. Yhteistyö esimerkiksi koulukirjastojen kanssa helpottaa opetustehtävää yhteisten luetteloiden ja tietokantojen avulla. Opetusrepertuaari sisältää voimakkaan kasvatuksellisen aspektin. Kirjastonhoitaja toimii siis myös kouluttajana ja kasvattajana.

Repertuaarissa otetaan esille myös oppimiskeskusretoriikka. Kirjastot ovat niitä harvoja paikkoja, jotka ovat iltaisin auki tiedonhakuja varten. Yhä enemmän palveluita siirretään verkkoon. Kirjastojen muuntumista oppimiskeskuksiksi perustellaan usein määrällisin ja laadullisin kriteerein. Määrälliset kriteerit tarkoittavat sitä, että yhä enemmän palveluja siirretään verkkoon. Laadullisilla kriteereillä tarkoitetaan sitä, että oppimisen tuloksena asiakkaan pitäisi erottaa relevantin ja vähemmän relevantin tiedon välinen ero.

Me-retoriikka korostaa kirjaston ja koulujen yhteistyötä. Kirjastoa ei haluta jättää ainoaksi vastuulliseksi opetuksessa, vaan halutaan, että kirjastot ja koulut toimivat yhdessä oppimiskeskuksina. Tällöin resurssipaineet eivät kohdistuisi pelkästään kirjastoihin.

Ote 4

Pyrimme siihen, että yksikään opiskelija ei jää neuvottomana pyörimään esitelmänsä tiedonhaun kanssa hyllyjen väliin. Minimitavoite



on, että vähintäänkin osataan ja uskalletaan tulla kysymään. Kyllä se siitä sitten lähtee. Tietoyhteiskunnassa jokainen tarvitsee taitoa seuloa, etsiä ja arvioida tietoa. Opetus nojaa peruskoulusta lähtien yhä enemmän oppilaiden itse hankkimaan tietoon. Paras ympäristö harjaantumiseen on kirjasto. Siellä ovat käsillä kaikki tietolähteet – niin modernit kuin perinteisetkin - ja myös taitoa opastaa niiden käytössä.

- Itse asiassa samakaltaista opetusta on annettu ennenkin, mutta nyt se on järjestelmällistä, kukaan ei jää väliin, kertoo haastateltu, joka vastaa tästä toiminnasta.

- Tavoitteena on ujuttaa kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus opetussuunnitelmien tasolle. Motivaatio parane, kun opetus liittyy suoraan oppilaiden käsillä oleviin tehtäviin.

Nautin ryhmän edessä olemisesta, se ei pelota. Opettajan ammattiin kuuluu tietää, miten vuoropuhelua käydään ryhmän kanssa. En puhu itse paljon, vaan kysyn, siitä se viriää. Opettajan taitoja ovat villinkin ryhmän pitäminen käsissä ja tiedon annostelu sopivasti, niin, ettei väsymys tuki korvia. Tulosten kannalta on myös tärkeä antaa palautetta. Oppilaiden on saatava tietää edistyneensä ja myös, mistä kiikastaa, jos kiikastaa.

Tulkintarepertuaarien dimensiot

Tulkintarepertuaarien tunnistamisen apuna käytettiin neljää eri dimensioita. Dimensioiden avulla repertuaarit voitiin jäsentää siten, että niiden keskeiset erot saatiin näkyviin (ks. kuvio 1).

Tietotekniikka-tulkintarepertuaari sijoittuu kova-pehmeä ja perinteinen-moderni dimensioissa puoliväliin. Toisaalta tietotekniikka voidaan nähdä sivistykselle vastakkaisena, esimerkiksi pelit voidaan nähdä viihteellisinä, ”kovina” arvoina. Myöskin ihmisten välinen vuorovaikutus voi kärsiä, kun kaikki asiat hoidetaan koneiden avulla. Asiakaslähtöisyys on taas ”pehmeiden” peruste. Tietotekniikka voidaan nähdä avustavana toimintona, jonka avulla suoriudutaan tehtävistä paremmin. Pelit voivat olla myös oppimisen väline, jolloin ne voidaan nähdä ”pehmeyttä” puolustavana.

Perinteinen-moderni akselilla tietotekniikka sijoittuu puoliväliin. Toisaalta voidaan ajatella, että kirjastot puolustavat perinteistä, ei kaikkein uusinta tietotekniikkaa, koska laadukkaimmat palvelut eivät aina merkitse kaikkein kalleinta palvelua. Toisaalta keskustelussa tulee esiin myös mobiili maailma uusine laitteineen.

Kirjallisuusrepertuaari sijoittuu pehmeään ja perinteiseen dimensioon. Kirjallisuus puolustaa sivistyksellisiä tavoitteita ja toimii yhteiskunnan muistina. Perinteistä kirjatieta suositaan, nähdään että se ravitsee mielikuvitusta ja kehittää näin ihmistä. Asiakaslähtöisyyttäkin perustellaan sillä, että perinteistä kirjamuotoista materiaalia lainataan kaikista eniten.

Tuotteistamisrepertuaari sijoittuu kova-pehmeä-dimensioiden puoliväliin ja moderniin päähän. ”Kovia” arvoja edustaa palvelujen maksullisuus, koska laadukkaat asiantuntijapalvelut voivat tulla maksullisiksi. Peruspalvelut saattavat säilyä maksuttomina, mutta lisäarvopalveluista voidaan periä maksu. ”Pehmeyttä” edustaa palvelujen asiakaslähtöisyys, tulevaisuudessa

asiakasta voidaan palvella asiakkaan ehdoilla kellonajoista välittämättä. Moderniutta edustaa puolestaan mobiiliutta korostavat metaforat ja tulevaisuuden suunnittelu, ei eletä pelkästään tätä päivää varten, vaan suunnitellaan myös huomista.

Opetusrepertuaari sijoittuu pehmeään ja moderniin päähän. Moderniutta korostaa oppimiskeskus-puhe, kirjastot tulevat olemaan paikkoja, joissa tieto virtaa vapaasti. Pehmeyttä puolustavat tietoyhteiskuntapuhe. Kirjastot jakavat tietoa demokraattisesti kaikille koulutustaustasta riippumatta. Tärkeintä on löytää relevantin tieto.

Yhteenveto

Tutkimuksessa tunnistettiin neljä tulkinta-repertuaaria: kirjallisuus, tietotekniikka, tuoteistaminen ja opetus. Tulkintarepertuaareista löytyi sekä eroja että yhtäläisyyksiä. Yhtäläisyyksiä ja eroja tarkasteltiin dimensioiden avulla. Näillä dimensioilla kirjallisuuden ja tietotekniikan repertuaarit poikkesivat eniten toisistaan. Opetusrepertuaari ja kirjallisuusrepertuaari painottivat ”pehmeitä”, demokraattisia arvoja, kun taas tietotekniikkarepertuaari ja tuotteistamisrepertuaari painottivat ”kovempia”, teknisempiä arvoja. Opetuksen ja kirjallisuuden repertuaareissa korostuivat sivistykselliset kielikuvat, kun taas tietotekniikan ja opetuksen repertuaareissa painotettiin usein tulevaisuuden visioita.

Diskurssianalyysi soveltui mielestäni tällaiseen tutkimukseen hyvin, koska Kirjastolehden materiaali oli riittävän kattavaa analyysiä varten. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia, miten diskurssit muuttuvat ajan kuluessa ja onko kirjamuotoinen materiaali enää yhtä arvostettua kuin aiemmin.

Hyväksytty julkaistavaksi 14.6.2005

Lähteet

- Jokinen, Arja (1999). Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä, s. 126-159. Toim: Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Tampere: Vastapaino.
- Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa (1999). Retoriikka. Teoksessa: Argumentti ja kritiikki: lukemisen,

keskustelun ja vakuuttamisen taidot, s. 233-272. Toim: Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttila. Helsinki: Gaudeamus.

- Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa & Ylikoski Petri (1999). Merkitys ja tulkinta. Teoksessa: Argumentti ja kritiikki: lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot, s. 24-33. Toim. Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttila. Helsinki: Gaudeamus.
- Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004 (2001). Työryhmän muistio. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan julkaisuja 2/ 2001. Helsinki: Opetusministeriö.
- Kuhlthau, Carol (1999). Seeking meaning: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex.
- Luukka, Minna-Riitta (2000). Näkökulma luo kohteen: diskussintutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa: Kieli, diskurssi ja yhteisö, s. 133-160. Toim. Kari Sajavaara ja Arja Piirainen-Marsh. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Palonen, Kari (1987). Tekstistä politiikkaan: johdatusta tulkintataitoon. Jyväskylän valtio-opin laitoksen julkaisuja 54. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Palonen Kari & Hilikka, Summa (toim.)(1996). Pelkkää retoriikkaa: tutkimuksen ja politiikan retoriikat. Tampere: Vastapaino.
- Pääkkönen Irmeli & Markku Varis (2000). Kriittinen lukutaito. Helsinki: Finn Lectura.
- Taylor, Robert (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. College & Research Libraries 29 (3), s. 178-194.
- Viinamäki, Piia (2004). Tietopalvelutyön moninaisuus. Kirjastonhoitajien roolit ja tietopalvelun tulkintarepertuaarit neuvontahaastattelun kontekstissa Tampere: Tampereen yliopisto.

Tekstiotteet

- Ote 1: Poroila, Heikki (2000). Kumpi on parempi: tiedonhakija robotti vai ammattilainen? Kirjastolehti (8), s. 24-25.
- Ote 2: Poroila, Heikki (2001). Tietotekninen yhteiskunta ei ihanne. Kirjastolehti(3), s. 15.
- Ote 3: Mäkinen, Olli (2001). Oppimisympäristöt ja etäopiskelu tulevat ryminällä kirjastoihin. Kirjastolehti (3), s. 24-25.
- Ote 4: Widenius, Marja (2001). Puhuuko työ puolesta? Kirjastolehti (4), s. 14-15.