

Kari Lindstedt

**Ammatillinen tiedonhankinta Eläketurvakeskuksen
tutkimus- ja suunnitteluosastoilla**

Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen laitos
Pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2008

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

LINDSTEDT, KARI: Ammatillinen tiedonhankinta Eläketurvakeskuksen tutkimus- ja suunnitteluosastoilla.

Pro gradu -tutkielma, 59 s., 7 liites.

Informaatiotutkimus

Tammikuu 2008

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää, miten Eläketurvakeskuksen tutkijat, ekonomistit ja erityisasiantuntijat hankkivat tietoa työtehtäviään varten. Tutkimuksessa selvitettiin kohderyhmän työrooleja, tiedontarpeita, tiedonhankintaa ja kanava- ja lähdemaisemaa. Näiden lisäksi tutkittiin työntekijöiden käsityksiä tiedon kulusta ja tiedon jakamisesta organisaatiossa.

Tutkimus kuuluu ammatillisen tiedonhankintatutkimuksen piiriin. Teoreettisena viitekehyksenä on käytetty Leckien, Pettigrewn & Sylvainin (1996) sekä Fosterin (2004) ammatillisen tiedonhankinnan malleja. Lisäksi on valotettu yhteiskuntatieteellisen alan tutkijoiden tiedonhankintaa aiemman tutkimuksen avulla.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kesällä 2007 haastattelemalla yhteensä yhtätoista Eläketurvakeskuksen työntekijää organisaation tutkimus- ja suunnitteluosastoilla. Haastattelu oli jaettu kuuteen teema-alueeseen. Tutkimusaineisto litteroitiin ja sitä analysoitiin laadullisin menetelmin.

Tutkimus osoitti, että tiedonhankinta on keskeinen osa Eläketurvakeskuksen tutkijoiden, ekonomistien ja erityisasiantuntijoiden työtä. Kahden eri osaston välillä huomattiin selviä eroja tiedonhankinnassa, mikä johtuu henkilöiden erityyppisistä tiedontarpeista, jotka puolestaan johtuvat erilaisista työrooleista ja työtehtävistä osastojen välillä. Keskeisiksi tiedonhankinnan kanaviksi ja lähteiksi havaittiin internet, kollegat, tutkimusjulkaisut ja tutkimusartikkelit sekä organisaation sisäiset tiedonlähteet ja kanavat. Eläketurvakeskus ja sen tietopalvelu tukevat hyvin työntekijöiden tiedonhankintaa, mutta tietopalvelut eivät olleet kaikille haastatelluille tuttuja. Tiedon kulussa organisaation sisällä havaittiin ongelmia. Tutkimustulosten perusteella tiedon kulun parantamiseksi tulisi kehittää uusia järjestelyjä. Organisaation tietopalvelun haasteena on tehdä omia palvelujaan tunnetummiksi.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempien tutkimuksien tuloksia. Uutta tietoa tutkimus tuo ainakin erityisasiantuntijoiden tiedonhankinnasta.

Asiasanat: tiedonhankinta, tiedontarve, tiedonkulku, tiedonlähteet, eläkelaitokset (YSA)

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	5
2. KESKEISET KÄSITTEET.....	6
2.1. Data, informaatio ja tieto.....	6
2.2. Tiedonlähde ja tiedonhankintakanava.....	8
2.3. Tiedonhankintatutkimus osana informaatiokäyttämisen tutkimusta.....	8
2.4. Tiedontarve.....	9
2.5. Tiedonhankinta.....	10
2.6. Tiedonkäyttö.....	10
2.7. Tiedonkulku ja tiedon jakaminen.....	11
3. AIKAISEMPI TUTKIMUS.....	12
3.1. Ammatillisen tiedonhankinnan mallit.....	12
3.1.1. Leckie, Pettigrew, Sylvain: Ammatillisen tiedonhankinnan yleismalli.....	12
3.1.2. Foster: epälineaarinen malli.....	14
3.2. Tuloksia yhteiskunnallisen ja taloustieteellisen alan tutkijoiden tiedonhankinnasta.....	15
3.3. Yhteenveto.....	17
4. EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	18
4.1. Tutkimusongelmat.....	18
4.2. Mallien jäsentäminen empiriaa varten.....	19
4.3. Tutkimusmenetelmä.....	20
4.4. Aineiston keruu käytännössä.....	21
4.5. Aineiston analyysi.....	22
5. TUTKIMUKSEN KOHDEORGANISAATIO – ELÄKETURVAKESKUS.....	23
5.1. Eläketurvakeskuksen tarkoitus ja toiminta.....	23
5.2. Eläketurvakeskuksen tietopalvelut.....	24
6. TULOKSET.....	26
6.1. Töissä Eläketurvakeskuksessa.....	26
6.2. Työroolit: tutkija, selvittäjä, konsultti ja koordinaattori.....	29
6.3. Tiedontarpeet.....	33
6.4. Tiedonhankinta.....	34
6.5. Tiedonhankintakanavat ja -lähteet.....	37
6.5.1. Henkilölähteet sekä konferenssit ja seminaarit.....	38
6.5.2. Internet.....	39
6.5.3. Kirjat ja lehdet.....	40
6.6. Tiedonhankintaympäristö.....	41
6.6.1. ETK:n tietopalvelu- ja kirjastotoiminta.....	41
6.6.2. Muut sisäiset tiedonlähteet.....	45
6.7. Tiedonkulku ja tiedon jakaminen.....	46
7. TULKINTA.....	49

7.1. Työroolit ja työtehtävät sekä työtehtävistä seuraavat tiedontarpeet.....	50
7.2. Tiedonhankinta ja tiedonlähteet	51
7.3. Tiedonhankintaympäristö	53
8. JOHTOPÄÄTÖKSET	54
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	60
Liite 1. Haastattelurunko	60
Liite 2. Tutkimushaastattelupyyntö.....	65

1. Johdanto

Informaatiotutkimuksen alueella tiedonhankintatutkimus on yksi keskeisimmistä tutkimusalueista. Tiedonhankintatutkimuksen avulla selvitetään, miksi ihmiset käyttäytyvät niin kuin käyttäytyvät, kun he tarvitsevat tietoa. Tiedonhankintatutkimus auttaa myös ymmärtämään, miksi ja milloin ihmiset turvautuvat eri tiedonhankintakanaviin ja -menetelmiin. Näiden asioiden ymmärtäminen auttaa myös tietoa välittävien instituutioiden kuten kirjastojen ja tietopalvelujen kehittämistä. (Haasio & Savolainen 2004, 7.)

Tiedonhankintatutkimuksella on useita eri tavoitteita. Ensinnäkin, koko informaatiotutkimuksen oppiala on väljästi ymmärrettävissä tiedonhankinnan tieteenä, joka pyrkii omalta osaltaan kehittämään informaatiotutkimuksen metodologioita ja käsitteellistä perustaa. Toiseksi, tiedonhankintatutkimus palvelee myös käytännön elämää. Tutkimalla kirjasto- ja informaatiopalvelujen toimintaa, näitä palveluita voidaan kehittää. Arkielämän tiedonhankinnan tutkimus puolestaan auttaa ymmärtämään ihmisten jokapäiväistä tiedonhankintaa ja kehittämään sitä. Tämän tutkimuksen kohteena on ammatillinen tiedonhankinta. Ammatillisessa tiedonhankinnan tutkimuksessa tutkitaan tiedonhankinnan käytäntöjä ja pyritään selvittämään mm. mitä tietovaatimuksia eri ammattiteissa on. (Haasio & Savolainen 2004, 9-10.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten Eläketurvakeskuksen tutkijat, ekonomistit ja erityisasiantuntijat hankkivat tietoa työtehtäviään varten. Tutkimuksen kohdeorganisaatio Eläketurvakeskus on työeläketurvan kehittämisen ja toimeenpanon lakisääteinen yhteistyöelin, asiantuntija ja yhteisten palvelujen tuottaja. Tutkimuksen kohteena olevat tutkijat, ekonomistit ja erityisasiantuntijat työskentelevät Eläketurvakeskuksen tutkimus- ja suunnitteluosastoilla.

Tutkimuksessa selvitetään ensinnäkin, minkälaisista työrooleista ja työtehtävistä työ koostuu, ja minkälaisia tiedontarpeita näistä työtehtävistä syntyy. Toiseksi selvitetään, minkälaista tietoa hankitaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Kolmanneksi selvitetään, mitä lähteitä ja kanavia käytetään eri työtehtävissä, ja minkälaista tietoa kustakin kanavasta ja lähteestä hankitaan. Tämän lisäksi kysytään mielipiteitä tiedonkulusta ja tiedon jakamisesta organisaatiossa.

Aihe sai alkunsa jo kesällä 2006 työskennellessäni Eläketurvakeskuksen viestintäosaston tietopalvelussa. Aihetta ideoitiin yhdessä Eläketurvakeskuksen informaatikon kanssa. Aiheeseen ja toteutukseen on vaikuttanut sekä Eläketurvakeskuksen intressit että omat intressini. Tutkimuksen aihe on siis ollut läheinen itselleni työn takia, mutta myös henkilökohtainen kiinnostus

ammattilliseen tiedonhankintaan on vaikuttanut tutkimusaiheen valintaan. Tutkimuskohteeksi valittiin tutkimus- ja suunnitteluosastojen henkilökuntaa, koska näiden tiedetään tarvitsevan erityisen paljon tietoa työtehtävissään. Nämä osastot ovat myös aktiivisimpia tietopalvelun asiakkaita Eläketurvakeskuksessa. Näiden osastojen valinta tutkimuskohteeksi on luontevaa, sillä tämän tutkimuksen tuloksien pohjalta on myös tarkoitus kehittää Eläketurvakeskuksen sisäistä tietopalvelutoimintaa.

Tutkimusaineisto kerättiin kesä-elokuussa 2007 haastattelemalla tutkimusosastolta kuutta henkilöä ja suunnitteluosastolta viittä henkilöä. Haastattelut suoritettiin Eläketurvakeskuksen tiloissa Helsingin Pasilassa haastateltavien omissa työhuoneissa. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin analyysia varten. Haastatteluja varten käytettiin teemoitista haastattelurunkoa, joka todettiin toimivaksi. Näitä haastatteluja analysoidaan tulosluvussa ja niistä on myös useita lainauksia.

Tutkimus on jaettu kahdeksaan lukuun. Tätä johdantolukua seuraa luku 2., jossa määritellään tutkimuksen kannalta keskeisimmät käsitteet. Luvussa 3. esitellään tämän tutkimuksen pohjana käytetyt ammatillisen tiedonhankinnan mallit sekä yhteiskuntatieteellisellä alalla toimivien tutkijoiden tiedonhankinnan tuloksia. Luvussa 4. määritellään tutkimusongelmat, jäsenetään mallit empiriaa varten ja selostetaan aineistonkeruu- ja analyysimenetelmien käyttö. Luvussa 5. esitellään tutkimuksen kohdeorganisaatiota, Eläketurvakeskusta. Luvussa 6. käsitellään tutkimustuloksia. Luvussa 7. analysoidaan saavutettuja tuloksia ja verrataan tuloksia aiempaan tutkimukseen. Luvussa 8. kootaan tutkimustulokset ja tehdään niistä johtopäätöksiä.

2. Keskeiset käsitteet

2.1. Data, informaatio ja tieto

Arkikielessä termejä data, informaatio ja tieto käytetään helposti toistensa synonyymeinä ja niistä kaikista puhutaan tietona. Casen mukaan (2002, 61) näitä kolmea termiä ei tulisi nähdä liian tiukkana alhaalta ylöspäin muodostuvana hierarkiana, vaikka näin onkin joskus esitetty. Oman ongelmansa asiaan tuo englanninkielisten termien kääntäminen suomen kielelle.

Eri tieteenaloilla nämä käsitteet ymmärretään hieman eri tavoilla. Vakkarin (1999, 18-19) mukaan informaatiotutkimukselle on erityisen tärkeää erottaa nämä käsitteet toisistaan, jotta voidaan ymmärtää paremmin tiedonhankintaa tukevaa tiedonvälitystä. Myös filosofia ja erityisesti analyttinen filosofia on kiinnostunut näiden termien merkityksistä ja eroista.

Datalla tarkoitetaan symboleja tai merkkijonoja, joita käsittelee tyypillisimmin tietokone ilman tulkintaa (Niiniluoto 1997, 28-29). Informaatiota on taas on se, mitä viestitään henkilöiden välillä (Vakkari 1999, 19). Niiniluoto puolestaan erottaa kolme eri informaation lajia, jotka ovat syntaktinen informaatio, semanttinen informaatio ja pragmaattinen informaatio. Syntaktisessa merkityksessä informaatiota tarkastellaan välitetyn määrän, semanttisessa sen ilmaiseman viestin ja pragmaattisessa sen merkittävyyden ja hyödyllisyyden näkökulmasta (Niiniluoto 1997, 36-42).

Platonilta peräisin olevan klassisen tiedon määritelmän mukaan oikeaa tietoa on hyvin perusteltu tosi uskomus. Eri filosofit ovat myöhemmin täsmentäneet määritelmää, mm. empiristit ovat vaatineet perusteluihin aistimellisia ja kausaalisia vaatimuksia. (Määttänen 1995, 93-95.)
Filosofiassa on myös eritelty tarkasti erilaisia tiedon lajeja ja sukulaiskäsitteitä, joita ovat Niiniluodon (1997, 48-66) mukaan mm. taito, osaaminen, taitotieto, propositionaalinen eli kielellinen tieto, tietämys ja viisaus. Informaatiotutkimuksen näkökulmasta tieto on asiaa kuvaavan semanttisen ja pragmaattisen informaation tulkinta ja merkityksenanto jollakin henkilöllä. Tieto siis syntyy, kun informaatio muuttaa henkilön käsityksiä ja kognitiivisia rakenteita. (Haasio & Savolainen 2004, 17.)

Tietohallinnon ja tietojohdamisen kirjallisuudessa on kiinnitetty huomiota myös siihen, että tieto liittyy myös kykyihin, taitoihin ja asioiden hallitsemiseen. Esim. kykyä tulkita tietoa ei voida suoraan siirtää esim. tietokantaan. Asiaa voidaan havainnollistaa datan, informaation tai tiedon menetyksellä. Kun menetämme dataa tai informaatiota, menetämme jotain konkreettista tai aineellista. Mutta jos menetämme tietoa, niin silloin pikemminkin menetämme taidon tehdä jotakin. Tieto voi olla myös ns. hiljaista tietoa (tacit knowledge), joka ilmenee käytännön toiminnassa ja on kokemuksen mukanaan tuomaa tuntumaa siitä, miten tietyissä tilanteissa tulee toimia. Tätä hiljaista tietoa ei voida välttämättä pukea sanoiksi, vaan se omaksutaan olemalla mukana toiminnassa. (Blair 2002, 1020-1025.)

Käsitteiden data, informaatio ja tieto välillä on siis eroja. Kuitenkin näitä kolmea käsitettä käytetään usein toistensa synonyymeinä - yleensä nimenomaan niin, että puhutaan tiedosta, jolla voidaan tarkoittaa myös informaatiota ja dataa niiden filosofisemmassa tai tarkemmassa merkityksessä. Tässä tutkimuksessa noudatan sekä Casen (2002, 62) näkemystä, jonka mukaan näiden käsitteiden erottelemisella ei tiedonhankintatutkimuksessa ole juurikaan arvoa että Savolaisen (1999, 84) näkemystä, jonka mukaan tiedonhankintatutkimuksen tarpeisiin tarvitaan laaja ja pragmaattinen määritelmä. Tässä tutkimuksessa tieto voidaan siis ymmärtää laajasti, löyhästi ja pragmaattisesti. Se

ei siis supistu pelkäksi todeksi hyvin perustelluksi uskomukseksi, vaan on hyvin laaja-alainen käsite, jolla viitataan myös dataan ja informaatioon.

2.2. Tiedonlähde ja tiedonhankintakanava

Byströmin mukaan tiedonhankintakanava on välittäjä, joka opastaa tiedonlähteen luo. Tiedonlähde taas sisältää tai ainakin sen pitäisi sisältää relevantin informaation, joka tyydyttää käyttäjän tiedontarpeen. Kanavat voivat olla henkilöitä (kollegat, asiantuntijat) tai muita kanavia (esim. www, kirjastot). Myös tiedonlähteet voivat olla joko henkilöitä tai muita lähteitä (yleensä dokumentteja). Lähteen ja kanavan funktio on siis erilainen: lähde kantaa sisällään informaatiota, kun taas kanavan kautta lähteeseen päästään käsiksi. (Byström 1999, 32-33.)

Useimmiten tiedonlähteen käsite viittaa dokumenttiin, johon informaatio on tallennettu. Nämä dokumentit voivat olla painettuja tai elektronisia. Keskeinen tiedonlähteiden luokittelu perustuu siihen, onko tiedonlähde formaali eli dokumentoitu vai informaali eli suullinen. Keskeistä on myös ammatillisen tiedonhankinnan yhteydessä se, onko tiedonlähde organisaation sisäinen vai ulkopuolinen. (Haasio & Savolainen 2004, 19-20.)

Tiedonhankintakanavalla tarkoitetaan yleensä nimenomaan organisoitua käytäntöä, jonka avulla on mahdollista päästä tiedonlähteiden luo. Kirjasto ja tietopalvelu ovat tyypillisiä esimerkkejä organisoiduista tiedonhankintakanavista. Näissä toimivat informaattikot ja kirjastonhoitajat ovat hyvin selkeästi tiedonvälittäjiä. Myös useissa muissa ammateissa kuten esim. opettajilla, terveydenhoitajilla ja toimittajilla on tiedonvälittäjän rooleja ammatissaan. (Haasio & Savolainen 2004, 20.)

Www tarjoaa monimutkaisen esimerkin tiedonlähteiden ja kanavien monimutkaisuudesta ja siitä, ettei näitä kahta termiä voi aina yksiselitteisesti erottaa toisistaan. Esim. yksittäiset kotisivut voivat toimia joko tiedonlähteinä tai kanavina sivuista riippuen. (Haasio & Savolainen 2004, 20.) Ww:n hypertekstin ja linkityksen johdosta varsinaista tiedonlähdettä onkin usein vaikea löytää, vaikka linkit vaikuttavatkin lupaavilta. Todellisuudessa linkkien takaa löytyy usein vain toisia linkkejä.

2.3. Tiedonhankintatutkimus osana informaatiokäyttäjätutkimusta

Tiedonhankintatutkimus on yksi keskeisimmistä informaatiotutkimuksen osa-alueista. Sen avulla on mahdollista ymmärtää miksi ja milloin ihmiset turvautuvat eri tiedonhankintakanaviin ja -

menetelmiin. Tämän ymmärtämyksen avulla on myös mahdollista kehittää ja parantaa eri tietoa välittävien instituutioiden, kuten erilaisten tietopalveluiden toimintaa. (Haasio & Savolainen 2004, 7.) Tiedonhankinnan tutkimuksen yhteydessä tarkastellaan kolmea toisiinsa liittyvää ilmiötä, jotka ovat tiedontarve, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö (Savolainen 1999, 73).

Wilson puhuu tiedonhankintatutkimuksen yhteydessä mieluummin myös informaatiokäyttäytymisestä, eikä pelkästään tiedonhankintakäyttäytymisestä. Wilsonin mukaan Wilsonin (1981, 1997; tässä Wilson 1999, 252), Ellisin (1989; tässä Wilson 1999, 252), Ellisin, Coxin ja Hallin (1993; tässä Wilson 1999, 252) sekä Kuhlthaun (1993; tässä Wilson 1999, 252) mallit ovat informaatiokäyttäytymisen malleja. Wilson hahmottelee mallin, jossa tiedonhankinta on osa laajempaa informaatiokäyttäytymistä. Informaatiokäyttäytyminen sisältää myös tiedonhakukäyttäytymisen. Informaatiokäyttäytyminen on taas osa viestintäkäyttäytymistä. Informaatiokäyttäytymisen käsitteen avulla Wilson tuo esiin sen, että yksilön tausta ja aiempi tiedonhankinta ja muut kontekstitekijät vaikuttavat tiedonhankintakäyttäytymiseen. (Wilson 1999, 262-264.)

Tässä tutkimuksessa tiedonhankintatutkimusta laajennetaan informaatiokäyttäytymisen suuntaan tarkastelemalla myös lyhyesti tiedonkulkua ja tiedon jakamista.

2.4. Tiedontarve

Tiedontarve on kompleksinen ja moniselitteinen käsite, jonka määrittäminen ei ole yksinkertaista. Tarpeen käsitettä tutkittaessa nousevat esiin sen sukulaistermit motiivi, intressi ja halu, mikä hankaloittaa sen tutkimista. Itse asiassa jotkut tutkijat ovat olleet sitä mieltä, että tiedontarpeesta ei välttämättä kannattaisi puhua tarpeena, vaan tähän ilmiöön tulisi viitata perustarpeiden kautta. Wilsonin mukaan tiedontarve on hankala ja subjektiivinen käsite, joka esiintyy ainoastaan ihmisen mielessä, eikä se ole suoraan mitattavissa. Tarpeen kokemus voidaan paljastaa ainoastaan käyttäytymisen perusteella tai henkilön kertomusten perusteella. (Case 2002, 73; Savolainen 1999, 73; Wilson 1997, 552.)

Tiedontarpeen hahmottamista auttavat erilaiset jäsennykset, joita on tehty informaatiotutkimuksen alueella. Robert S. Taylor muotoilee neljä tiedontarpeen tasoa, jotka voidaan nähdä jatkumona. Epämääräisestä ydintarpeesta siirrytään tietoisien tarpeen ja muotoillun tarpeen kautta selkeimpään eli muotoillun tarpeen vaiheeseen. (Taylor 1968; tässä Case 2002, 68.) Nicholas Belkin (1977; tässä Case 2002, 69) käsitteellistää tiedontarvetta tiedontilan anomialla eli vajavaisuudella (ASK =

anomalous state of knowledge). Brenda Dervinin (1983, tässä Case 2002, 70) kuuluisan sense-making lähestymistavan mukaan tiedontarve on eräänlainen kuilu, joka estää toiminnan ja jonka yli pääseminen edellyttää tiedonhankintaa. Casen (2002, 76) mukaan mm. Taylorin, Belkinin ja Dervinin tiedontarpeen käsitteille on yhteistä se, että tiedontarpeen tilassa ihmisillä on epävarmuuden, epäselvyyden ja levottomuuden tuntemuksia.

2.5. Tiedonhankinta

Tiedonhankintaan viitataan usein niin, että se on vastaus tiedontarpeeseen. Tiedonhankinnan tarkoituksena on tunnistaa relevantteja kanavia ja lähteitä sekä valita ja hakeutua näiden äärelle. Tiedonhankinta on välineellistä toimintaa ja se saa merkityksen palvellessaan jotakin päämäärätoimintaa kuten työtehtävien tekoa tai ongelman ratkaisemista. Tiedonhankinnan käsite voidaan ymmärtää joko laajassa tai suppeassa merkityksessä. Suppeassa merkityksessä tiedonhankinta tarkoittaa lähteille ja kanaville hakeutumista ja dokumenttien hankkimista kun taas laajassa merkityksessä sillä viitataan myös relevanssin arviointiin. (Haasio & Savolainen 2004, 28.)

Tiedonhankinnan keskeisimpiä jakoperusteita on se, liittyykö tiedonhankinta päivittäisiin työtehtäviin vai sen ulkopuolelle arkielämään ja vapaa-aikaan. Toinen tapa tyypitellä tiedonhankintaa on jakaa se praktiseen tiedonhankintaan ja orientoivaan tiedonhankintaan. Praktinen tiedonhankinta palvelee yksittäisen tehtävän tai ongelman ratkaisemisessa, kun taas orientoiva tiedonhankinta palvelee pidemmän aikavälin tarpeita ja sillä pyritään esim. pitämään yllä ammattitaitoa ja se on usein suhteellisen vakiintunutta. (Savolainen 1999, 77.)

2.6. Tiedonkäyttö

Wilsonin (1999, 251) mukaan tiedonkäyttö on saanut vähän huomiota. Kun puhutaan tiedonhankinnasta laajassa merkityksessä, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö menevät osittain päällekkäin (Haasio & Savolainen 2004, 28). Käsitteelle ei voida antaa yksiselitteistä määritelmää. Dervinin (1983, tässä Haasio & Savolainen 2004, 31) sense-making –lähestymistavan mukaan tiedonkäyttöä voidaan tarkastella kysymällä, miten saatu tai hankittu tieto auttoi jossakin tilanteessa. Näin jäsennettynä tiedonkäyttö voi ilmetä asioiden ymmärtämisenä, suunnitteluna, toiminnan motivoituna, hallinnan saavuttamisena, epämiellyttävien asioiden välttämisenä, rentoutumisena ja kontaktien muodostamisena.

Wilsonin (1999, 264) mukaan tutkimusta tarvitaan laajemmalla koko informaatiokäyttäjien

alueella tai jopa viestintä- ja informaatiokäyttämisen välisellä alueella, mutta myös suppeammilla alueilla kuten tiedonhankintakäyttämisen tai tiedonhakukäyttämisen alueilla. Omassa tutkimuksessani on rajattu tiedonkäytön alue pois ja keskitytty pääasiassa tiedonhankintaprosessin osaan, joka alkaa tehtävästä tai ongelmasta ja päättyy lähteille ja kanaville hakeutumiseen. Aineiston relevanssin punnitseminen ei varsinaisesti kuulu tutkimuksen kiinnostuksenkohteisiin.

2.7. Tiedonkulku ja tiedon jakaminen

Tiedonkulun ja tiedon jakamisen käsitteet liittyvät perinteisesti informaatiotutkimuksen alalla pikemminkin tietohallinnon kuin tiedonhankintatutkimuksen piiriin. Tietohallinnon näkökulma on usein organisaatiolähtöinen. Tämän tutkimuksen näkökulma on kuitenkin käyttäjälähtöinen, ja tutkimuksessa selvitetään lyhyesti myös sitä, minkälainen informaatiokulttuuri ETK:ssa vallitsee tutkittavien mielestä. Tutkimuksessa ei siis selvitetä ETK:n informaatiopolitiikkaa, vaan ainoastaan tutkittavien henkilöiden näkemyksiä tiedon kulusta ja jakamisesta. On kuitenkin paikallaan määritellä lyhyesti, mitä tietohallinnossa tiedon kulku ja jakaminen (knowledge transfer) määritellään.

Tietoa jaetaan organisaatioissa riippumatta siitä, ohjataanko tätä prosessia millään tavalla ylhäältä käsin. Useimmiten tietoa kysytään niiltä henkilöiltä, joiden kanssa on totuttu keskustelemaan, eikä välttämättä niiltä, joilta saisi kaikkein kattavimmat tiedot. Henkilökohtaiset suhteet siis vaikuttavat paljon tiedon jakamiseen, kulkuun ja vaihtamiseen. Ihmiset ovat usein suhteellisen laiskoja hankkimaan tietoa - aikaa ja vaivaa uhrataan vain kohtuullisesti tiedon hankintaan. (Davenport 1998, 88.)

Davenportin (1998, 89-90) mukaan spontaani ja organisatoimaton tiedon jakaminen on erittäin tärkeää organisaation menestykselle. Johtajat eivät aina ymmärrä sitä, että taukotiloissa ja muissa vastaavissa tiloissa usein keskustellaan työasioista, mm. työntekijöiden meneillä olevista projekteista. Tällaisissa epävirallisissa keskusteluissa voi syntyä myös luovia uusia ideoita. Näiden tilanteiden arvokkuus on siinä, että niissä on mahdollista tehdä arvokkaita tiedollisia löytöjä, mutta ne eivät ole paras paikka pyytää ratkaisuehdotuksia omiin tärkeisiin päätöksiin työtehtävissä. (Davenport 1998, 89-91.)

Eksplisiittistä tietoa on kaikkein yksinkertaisinta jakaa ja sen voi tehdä muodollisella tavalla erilaisten dokumenttien avulla, mutta hiljaisen tiedon jakaminen vaatii henkilökohtaisia kontakteja.

Itse asiassa minkä tahansa tiedon jakaminen edellyttää yhteyksiä ihmisten välillä, mutta kun siirrytään eksplisiittisestä tiedosta hiljaiseen tietoon, niin sitä enemmän tarvitaan kasvokkaisia kontakteja ja sitä tärkeämpää on se, että yhteys ihmisten välillä on toimiva. (Davenport 1998, 95.)

3. Aikaisempi tutkimus

Seuraavassa esitellään ensin kaksi ammatillisen tiedonhankinnan mallia, jotka toimivat tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä. Leckien, Pettigrewn & Sylvainin (1996) mallissa keskiössä ovat työroolit ja niistä seuraavat tiedontarpeet, kun taas Fosterin (2004) mallissa ympäristötekijät, jotka vaikuttavat tiedonhankintaan. Toiseksi esitellään yhteiskuntatieteellisen ja taloustieteellisen alan tutkijoiden tiedonhankintaa. Malleja hyödynnetään muuttujien valinnassa toteutettaessa empiristä osuutta. Tutkimuksen tulkintaosuudessa sekä malleja että tutkijoiden tiedonhankintaa käsittelevää tutkimusta verrataan omiin tuloksiin.

3.1. Ammatillisen tiedonhankinnan mallit

Informaatiotutkimuksen alueella ei ole oikeastaan yhtään tutkimusta, joka yksiselitteisesti väittäisi olevansa varsinainen teoria (Case 2002, 138). Pikemminkin alueella on esitelty erilaisia malleja, jotka ovat eräänlaisia miniteorioita. Sekä teoriat että mallit ovat yksinkertaistuksia ja yleistyksiä todellisuudesta. Nämä mallit kuvaavat eri käsitteiden avulla erilaisia ilmiöitä. Mallit ovat tyypillisesti teorioita konkreettisempia, lähempänä todellista maailmaa ja esittävät sisältönsä kuvioiden ym. muodossa. (Case 2002, 114.) Tässä esiteltävät tutkimuksien mallit sopivat hyvin tähän mallin määritelmään.

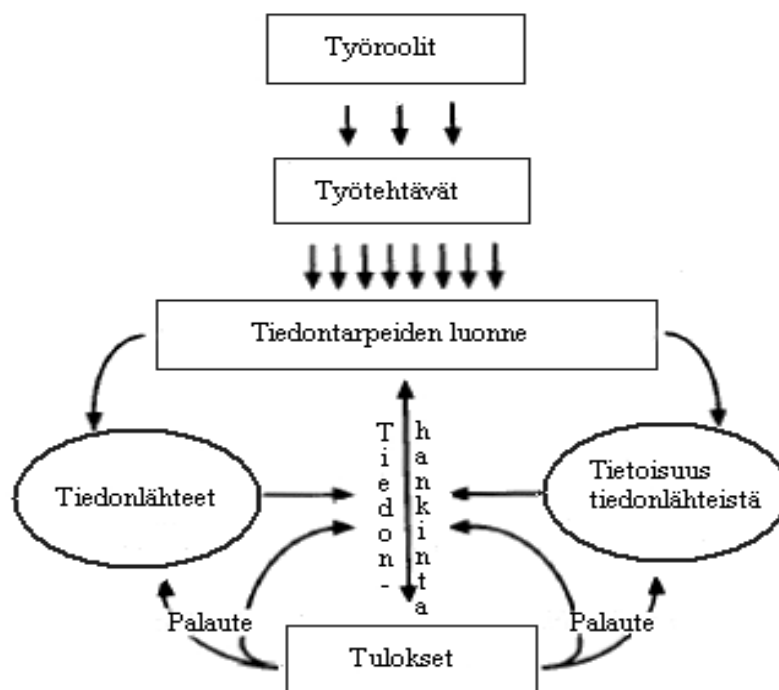
Wilsonin mukaan mallia voidaan kuvata ongelman ajattelun kehyksenä ja mallissa voidaan kehitellä väittämiä ja teoreettisia propositioita. Yleensä tiedonhankintakäyttäytymisen alueella mallit ovat väittämiä kaavioiden muodossa. Ne koettavat kuvailla tiedonhankintakäyttäytymistä, syitä ja seurauksia tälle käyttäytymisellä tai vaiheiden välisiä suhteita tiedonhankintakäyttäytymisessä. (Wilson 1999, 250.)

3.1.1. Leckie, Pettigrew, Sylvain: Ammatillisen tiedonhankinnan yleismalli

Leckie, Pettigrew ja Sylvain ovat luoneet ammatillisen tiedonhankinnan mallin, jossa hyödynnetään laajasti aikaisempaa tiedonhankintatutkimuksen kirjallisuutta. Leckie [et al.] uskoo, että tiedonhankinta vaikuttaa työn suorittamiseen enemmän kuin on aiemmin uskottu. Malli on luotu

insinöörien, terveydenhuollon ammattilaisten ja juristien tiedonhankinnan tutkimuksen perusteella, mutta malli on nimenomaan tarkoitettu sovellettavaksi kaikille aloille. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996.) Mallissa käytetty termi profession viittaa kuitenkin pääasiassa niihin ammatteihin, joissa tarvitaan teoreettisia taustatietoja ja vaaditaan muodollinen keskiasteen jälkeinen tutkinto (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 162).

Leckien [et al.] mallin (kuvio 1) perusajatus on, että työroolit vaikuttavat tiedontarpeisiin ja tiedonhankintaan. Työrooleihin liittyvät tehtävät aiheuttavat tiedontarpeita, jotka puolestaan johtavat tiedonhankintaan eli käynnistävät tiedonhankintaprosessin. Erilaisia työrooleja ovat palvelun tuottajan, hallinnoijan, tutkijan, opettajan ja opiskelijan roolit. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 180-182.)



Kuvio 1. Ammatillisen tiedonhankinnan yleismalli (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 182).

Yleisesti sanottuna tiedontarpeet nousevat tilanteista, jotka kuuluvat tiettyyn tehtävään. Tämä tehtävä liittyy yhteen tai useampaan työrooliin. Tiedontarpeet siis nousevat esiin työrooleista nousevista työtehtävistä. Työroolien ja tehtävien lisäksi tiedontarpeisiin vaikuttavat monet muut asiat kuten demografiset tekijät, konteksti sekä tarpeen useus, ennustettavuus, toistuvuus, tärkeys ja kompleksisuus. Mikä tahansa mallin osatekijä voi esiintyä samanaikaisesti. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 180-183.)

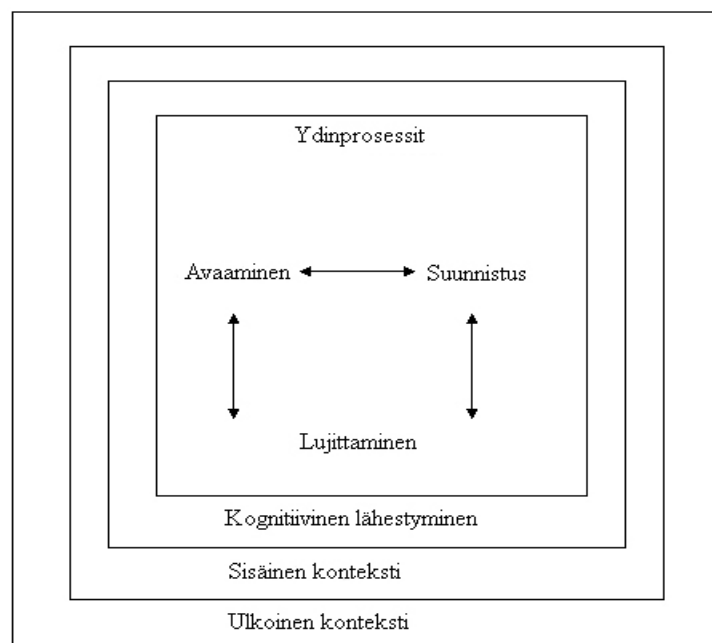
Tiedontarpeiden lisäksi tiedonhankintaan vaikuttavat myös lähteiden käyttöön liittyvät tekijät sekä

niitä koskeva tietoisuus. Lähteiden käyttöön vaikuttaa niiden tuttuus, aiempi onnistuminen/epäonnistuminen lähteen käytössä, luotettavuus, kustannukset, laatu ja pääsyn helppous. Tiedonhankinta päättyy tulokseen, mikä tarkoittaa onnistuessaan ongelman ratkeamista eli tiedontarpeen tyydyttymistä. Käytännössä tiedonhankinnan onnistuminen voi osaltaan johtaa esim. raportin valmistumiseen. Jos tiedonhankinnan tuloksena tiedontarpeet eivät tyydyty, tiedonhankinta voidaan joutua aloittamiseen alusta (feedback loop). (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 183-187.)

3.1.2. Foster: epälineaarinen malli

Allen Foster (2004) on tutkinut tieteidenvälistä tiedonhankintaa. Mikään monitieteiseen tiedonhankintaan keskittyvä tutkimus ei ole hänen mukaan saavuttanut keskeisten tiedonhankinnan mallien selkeyttä. Tiedonhankintatutkimukset, joissa kohteena on ollut monitieteistä tutkimusta harjoittavia tutkijoita, ovat päätyneet siihen, että nämä tutkijat tarvitsevat erilaisen ja kenties laajemman valikoiman toimintoja ja lähteitä. (Foster 2004, 228-229.)

Fosterin mallin (kuvio 2) ydinprosessit muodostavat kolme eri kategoriaa, jotka ovat avaaminen, suunnistus ja lujittaminen. Näiden lisäksi malli sisältää kolme tasoa kontekstuaalisia vuorovaikutuskomponentteja, jotka ovat ulkoinen, sisäinen ja kognitiivinen konteksti.



Kuvio 2. Fosterin epälineaarinen malli (Foster 2004, 232).

Ulkoinen konteksti viittaa siihen, että informaatiokäyttäytyminen ei ole eristetty kontekstista, jossa tiedonhankkija toimii. Näitä ulkoisia vaikuttimia ovat sosiaalinen ja organisationaalinen ympäristö,

aika, projekti, navigaatioasiat ja pääsy lähteille. Sosiaalinen verkottuminen on erityisen tärkeää monitieteisellä alueella. Sosiaaliset verkostot voivat olla erilaisia ja niiden jäsenillä voi olla erilaisia taustoja, statuksia ja he voivat edustaa eri tieteenaloja. Sisäinen konteksti tarkoittaa tiedonhankkijan kokemuksen tasoa ja aikaisempaa tietämystä. Nämä ovat tunteita ja ajatuksia, koherenssi, tietämys ja ymmärrys. Kolmas konteksti on kognitiivinen lähestyminen, joka kuvaa ajattelutapojen aspekteja tiedonhankkijoilla ja halua tunnistaa ja käyttää informaatiota, joka saattaa olla relevanttia monitieteiselle ongelmalle. (Foster 2004, 233.)

Ydinprosesseista ensimmäinen on avaaminen. Tämä käsite voi tuoda mieleen joidenkin muiden tiedonhankinnan mallien alkuoperaatiot (initial operations). Avaaminen tarkoittaa sitä prosessia, jossa siirrytään orientoitumisesta tosiasialliseen tiedonhankintaan. Tässä vaiheessa siis ikään kuin avataan tutkimusaiheita tiedonhankinnan toimintojen avulla. Foster on eritellyt avaamisen vaiheeseen kuuluvia toimintoja, joita ovat mm. laaja tutkimus, avainsanahaut ja selaus. (Foster 2004, 234.)

Suunnistus kattaa olemassa olevan tutkimuksen tunnistamisen, avaintemat, tieteidensisäiset yhteisöt, viimeisimmät käsitykset tutkimusalalla, lähteet ja avainsanat. Näistä asioista henkilö voi piirtää kuvia tai karttoja havainnollistaakseen asioita ja niiden suhteita toisiinsa. Avaamisprosessi ruokkii usein suunnistusta, mutta näin ei aina ole. (Foster 2004, 234.)

Lujittamisen vaiheessa arvostellaan, ratkaistaan, yhdistetään työ ja päätetään pitääkö hakea lisää informaatiota. Tässä prosessissa kysytään, onko kaikki tarvittava materiaali kerätty, kenties rajataan aihetta uudestaan ja tehdään relevanssiarviointia. (Foster 2004, 234.)

Fosterin mukaan koko paletti eri toimintoja on käytettävissä koko ajan, eikä toimintojen tarvitse seurata toisiaan tietyssä järjestyksessä. Fosterin itsensä mukaan malli tarjoaa vaihtoehdoisen epälineaarisen lähestymistavan tiedonhankintatutkimukseen ja kenties aloittaa uuden sukupolven tiedonhankintatutkimuksissa. (Foster 2004, 234-235.)

3.2. Tuloksia yhteiskunnallisen ja taloustieteellisen alan tutkijoiden tiedonhankinnasta

Seuraavassa käsitellään aiempaa tiedonhankinnan tutkimusta, joka on kohdistunut yhteiskuntatieteellisen ja taloustieteellisen alan tutkijoihin. Tämän käsillä olevan tutkimuksen kohderyhmässä kaikki eivät kuitenkaan ole varsinaisia tutkijoita, mikä on muistettava tuloksia tulkittaessa. Perinteisesti tutkijat ovat olleet suuren kiinnostuksen kohteina ammatillisessa

tiedonhankinnassa, koska heidän työnsä peruslähtökohtana on aktiivinen tiedonhankinta.

Tiedonhankintatutkimuksen alkuvuosina tutkittiin enimmäkseen insinöörejä ja luonnontieteilijöitä, kun taas 1980-luvulta lähtien myös humanistit ja yhteiskuntatieteilijät ovat myös saaneet huomiota. (Haasio & Savolainen 2004, 100.)

Casen mukaan yhteiskuntatieteilijät sijoitetaan useimmiten humanistien ja luonnontieteilijöiden välimaastoon. Casen mukaan viime aikoina ollaan oltu yhtä mieltä siitä, että näiden kaikkien alojen tutkijat luottavat paljon henkilölähteisiin sekä omalla työpaikallaan että konferensseissa. Brittainin mukaan (1970, tässä Case 2002, 238) mukaan yhteiskuntatieteilijät käyttävät lähteinään luonnontieteilijöiden tapaan tieteellisiä lehtiä, mutta myös institutionaalista tietoa kuten eri viranomaisten tietoihin syntymistä, kuolemista, koulutuksesta ja verotuksesta. (Case 2002, 238.)

David Ellis (1989) on tutkinut yhteiskuntatieteilijöitä ja kehittänyt mallin, jossa hahmotellaan kuusi yleistä tiedonhankinnan piirrettä, jotka näillä esiintyi (1989). Meho & Tibbo (2003) ovat myöhemmin päivittäneet Ellisin tuloksia, koska Ellisin tutkimukset ovat kohdistuneet melko pienelle joukolle ja tutkimuksen jälkeen www on kehittynyt nopeasti. Myös Ellis itse on päivittänyt tuloksia alkuperäisen tutkimuksensa jälkeen (Ellis, Cox & Hall, 1993).

Peter Lindström hyödynsi pro gradu -työssään mm. Ellisin (1993) ja Mehon & Tibbon (2003) malleja tutkiessaan tutkijoiden ja ekonomistien tiedonhankintaa Suomen pankissa. Lindström tutki haastattelujen avulla miten työympäristö ja työroolit vaikuttavat lähteiden ja kanavien hyödyntämiseen. Lindström tutki myös tarkasti tiedonhankinnan prosessia hyödyntäen Mehon & Tibbon mallia. Lindströmin teoreettisena ja empiirisenä viitekehyksenä olivat Mehon & Tibbon lisäksi Wilsonin (1981) ja Leckien & Pettigrewn (1997) mallit. (Lindström 2004, 2).

Lindströmin mukaan tutkijoiden tiedonhankinta Suomen Pankissa on olennainen osa heidän päivittäisten työtehtäviensä suorittamista. Työroolien lisäksi tiedonhankintaan vaikuttavat tutkijoiden omat rutiinit ja tiedonlähteitä koskeva tietoisuus. Suomen Pankin tutkijoiden suosituimpia tiedonhankinnan kohteita olivat kollegat, tietoverkot ja organisaation erikoiskirjastot. Nimenomaan tietoverkkojen ja elektronisten lähteiden hyödyntäminen nähtiin merkittäväksi. Tiedonhankintaa vaikeuttivat oma aikapula sekä tietotekniset ongelmat. (Lindström 2004, 132-134.)

Ekonomistien tiedonhankintaa ei ole tutkittu kovinkaan paljon. Klassinen ekonomistien tiedonhankinnan tutkimus on Marilyn Domas Whiten kyselytutkimus vuodelta 1975. Luonnollisesti näin vanhassa tutkimuksessa ei tarkastella ollenkaan verkkotiedonhankintaa, mikä on tässä

kontekstissa Whiten tutkimuksen puute. Whiten tutkimuskohteena ovat akateemiset ekonomistit. White on jakanut ekonomistien tutkimusprosessin kolmeen eri vaiheeseen. Nämä kolme eri vaihetta eivät ole tutkimustulos, vaan eräänlainen kehikko kyselytutkimukselle. Ensimmäinen vaihe sisältää tutkimusaiheen ja hypoteesin määrittelyn. Toinen vaihe sisältää metodologisia ja aineiston keruuseen liittyviä kysymyksiä sekä varsinaisen aineiston keruun. Kolmas vaihe sisältää tulosten analysoinnin ja tulkinnan. (White 1975, 340.)

Whiten tulosten mukaan ekonomistien tiedonhankintakäyttäytyminen kehittyy sen mukaan, missä vaiheessa tutkimusprosessia ekonomisti kulloinkin on. Tiedonhankintakäyttäytymisen muuttumisen syitä ovat tutkimustehtävien suorittaminen, tietojärjestelmän kyky toimittaa informaatiota, ekonomistin kasvanut tietämys ja ekonomistin laajentunut kyky erottaa relevantti aineisto epärelevantista. (White 1975, 351.)

Tiedonlähteinä ja -hankintakanavina ekonomistit käyttivät kaikissa vaiheissa toisia ekonomisteja, jotka tutkivat samantapaisia aiheita. Ensimmäisessä vaiheessa suulliset lähteet olivat erityisen merkittäviä. Toisessa vaiheessa suullisten lähteiden ohelle tulivat kirjalliset lähteet, kun kerättiin dataa (tilastoja) ja käsiteltiin metodologisia asioita, jotka ovat taloustieteessä usein hyvin matemaattisia. Metodologiassa aikakauslehtiartikkelit olivat tärkeitä kun taas dataa saatiin kirjoista. Kolmannessa eli viimeisessä vaiheessa tarvittiin analyysiin liittyvää tukea, jota haettiin erityisesti oman ammattiharjoittajien piiristä. Myös keskustelu omista tuloksista ja analyysistä kollegojen kanssa oli tärkeää. (White 1975, 346-348.)

White painottaa, että kirjaston ja kirjaston henkilökunnan tulisi tunnistaa ekonomistien muuttuvat tiedontarpeet tutkimusprosessin edetessä. Kirjastojen tulisi tarjota hyödyllisiä palveluja kuhunkin vaiheeseen. Tällaisten palvelujen tarjonta edellyttää yhteistyötä kirjaston henkilökunnan ja ekonomistien välillä. Kirjastonhoitajien tms. tulisi olla perillä ekonomistien tutkimusaiheista ja siitä, missä vaiheessa kunkin tutkimus on parhaillaan menossa. (White 1975, 351.)

3.3. Yhteenveto

Tässä luvussa on esitelty ammatillisen tiedonhankinnan malleja sekä yhteiskuntatieteilijöiden ja ekonomistien tiedonhankinnasta saavutettuja tutkimustuloksia. Tiedonhankinnan malleissa keskiöissä ovat olleet työroolit sekä tiedonhankintaympäristö, jotka vaikuttavat tiedonhankintaan. On kuitenkin muistettava, että myös yksilölliset seikat vaikuttavat ihmisten tapoihin hankkia tietoa. Ympäristötekijät ovat myös hyvin moninaisia ja niihin liittyvät mm. yhteisö ja sen antama tuki

työtehtävissä sekä käytössä olevat formaalit tiedonlähteet. Tiedonhankinta on myös jatkuvasti muuttuvaa sen takia, koska yksilöt sisäistävät jatkuvasti tietoa, mikä vaikuttaa edelleen tiedonhankintaan, mm. relevanssiarvioiden tekeminen helpottuu kun tuntee tiettyä aluetta.

Perinteisesti yhteiskuntatieteilijät ja ekonomistit ovat käyttäneet tiedonlähteinään ja -kanavinaan suullisia lähteitä omalla työpaikallaan ja konferensseissa. Myös institutionaalinen tieto on ollut yhteiskuntatieteilijöille tärkeää. Uusissa tutkimuksissa ollaan painotettu verkkotiedonlähteitä.

4. Empiirisen tutkimuksen toteuttaminen

Luvuissa 2. ja 3. on esitelty, miten tutkimuksen ilmiötä on aikaisemmin tutkittu ja käsitteellistetty. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan ETK:n tutkijoiden, ekonomistien ja erityisasiantuntijoiden tiedonhankintaa. ETK on ainutlaatuinen organisaatio ja kohteena on monipuolinen joukko henkilöitä, jotka tekevät ETK:n toiminnalle relevanttia tutkimus- ja selvitystyötä, joka sijoittuu useammalle eri tieteenalalle. ETK:n toiminnassa tutkimus- ja selvitystyö on vain osa sen koko toimintaa.

4.1. Tutkimusongelmat

Tutkimuksen pääongelma on: *Miten Eläketurvakeskuksen tutkijat, ekonomistit ja erityisasiantuntijat hankkivat tietoa työtehtäviään varten?*

Pääongelma jakautuu neljään alaongelmaryhmään, joissa on yhteensä yhdeksän varsinaista alaongelmaa, jotka toimivat myös apuvälineenä haastattelurungon muodostamisessa ja tutkimusaineiston analysoinnissa.

Työroolit ja työtehtävät

- Mistä keskeisistä laajoista työtehtäväkokonaisuuksista (ts. työrooleista) työ koostuu?
- Minkälaisia ovat työrooleista seuraaviin työtehtäviin liittyvät tiedontarpeet?

Tiedontarpeet ja tiedonhankinta

- Minkälaista tietoa hankitaan tarpeiden tyydyttämiseksi?
- Minkälainen osa työtä tiedonhankinta on?

Tiedonhankintakanavat ja lähteet

- Mitä lähteitä ja kanavia tiedonhankinnassa käytetään?
- Minkälaista tietoa hankitaan kustakin kanavasta ja lähteestä?
- Minkälaisia lähteitä ja kanavia käytetään kunkin työroolin työtehtävissä?

Tiedonhankintaympäristö

- Miten ja kuinka hyvin tai huonosti oman organisaation tiedonlähteet ja kanavat palvelevat tiedonhankinnassa?
- Miten tieto kulkee ja miten tietoa jaetaan organisaation sisällä?

Näiden kysymysten avulla on luotu teemahaastatteluhaastattelurunko (liite 1). Tämän rungon suunnittelussa käytettiin hyväksi Leckien [et al.] (1996) ja Fosterin (2004) malleja.

Haastattelurunon avulla on pyritty muokkaamaan tutkimusongelmat haastateltaville ymmärrettävään muotoon, syventämään tutkimusongelmia ja auttamaan haastattelijaa etenemään haastattelussa sujuvasti. Haastattelurunko on muodostettu kuudesta eri teemasta, jotka rytmittävät haastattelua.

Haastattelujen avulla etsitään vastauksia tutkimusongelmaan ja alaongelmiin. Kysymyksien avulla pyritään selvittämään, mistä tehtäväkokonaisuuksista työ koostuu, minkälaisia ovat näihin liittyvät tiedontarpeet, minkälaista tietoa haetaan sekä mistä tätä tietoa haetaan tiedontarpeiden tyydyttämiseksi. Lisäksi kysymysten avulla kartoitetaan oman organisaation tiedonhankintaympäristöä ja kysytään, kuinka hyvin oma organisaatio tukee tiedonhankintaa.

4.2. Mallien jäsentäminen empiriaa varten

ETK:n tutkijoiden tiedonhankintaa tarkastellaan Leckien, Pettigrewn & Sylvainin (1996) ja Fosterin (2004) mallien näkökulmista.

Leckien [et al.] ammatillisen tiedonhankinnan malli on mukana ensinnäkin siksi, että se on tarkoitettu sovellettavaksi kaikille ammattialoille, joissa on vaatimuksena vähintään keskiasteen tutkinto. Sen taustalla olevat tiedonhankintatutkimukset eivät ole kohdistuneet pelkästään akateemiseen ympäristöön. Toiseksi, Leckien [et al.] mallissa olennaista on nimenomaan se, että tiedonhankintaa tarkastellaan eri työroolien ja työtehtävien näkökulmasta. Tällöin tutkitaan sitä, minkälaisia erilaisia työtehtäviä tutkittavilla on ja minkälaista tiedonhankintaa on kussakin työtehtävässä kullakin henkilöllä, jos heillä on useampia eri työtehtäviä. Työtehtävien jäsenitys auttaa myös vertaamaan perinteisen tutkimustyön ja käytännöllisemmän selvitystyön välisiä eroja ja

niihin liittyvää tiedonhankintaa.

Fosterin (2004) epälineaarinen malli on mukana ensinnäkin siksi, että siinä esitellään tiedonhankintaa monitieteisellä alueella, sillä ETK:n toiminta liittyy moneen eri tieteenalaan. Fosterin mukaan tiedonhankintatutkimukset, joissa kohteena on ollut monitieteistä tutkimusta harjoittavia tutkijoita, ovat päätyneet siihen, että nämä tutkijat tarvitsevat erilaisen ja kenties laajemman valikoiman toimintoja ja lähteitä. Toiseksi, Fosterin malli on mukana, koska siinä on otettu huomioon erilaiset kontekstitekijät tiedonhankinnassa. Foster ottaa huomioon tiedonhankinnassa organisaationaalisen ympäristön, johon kuuluu myös sosiaalinen verkottuminen. Näiden lisäksi Foster tuo mukaan henkilökohtaisemmat asenteet, ajatukset ja halun käyttää informaatiota.

Sekä Leckien, Pettigrewn & Sylvainin että Fosterin mallia hyödynnettiin haastattelurunkoa tehtäessä.

4.3. Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen. Tämä pätee tutkimukseen kokonaisuudessaan, mikä tarkoittaa sitä, että kvalitaavista otetta käytetään sekä aineiston keruussa että sen analyysissä. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, joten siinä on pyrkimyksenä kohteen tutkiminen kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisella tutkimuksella on tyypillistä myös ihminen tiedon keruun instrumenttina, haastattelut aineistonkeruussa sekä kohdejoukon valinta tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152-155; Alasuutari 1999, 38).

Kvalitatiivinen tutkimusote sopii tiedonhankinnan tutkimukseen, koska tiedontarpeet, -hankinta ja -käyttö ovat harvoin itsenäisiä ilmiöitä (Byström 1996, 126-127). Tiedonhankintaa on vaikea erottaa työn kokonaisuudesta varsinkin, kun informaatiota on saatavilla yhä enemmän ja sitä suorastaan ”tulvii” joka paikasta. Kvalitatiivisen tutkimusotteen ja teemahaastatteluiden käyttöä puoltaa myös se, että empiirisissä tiedonhankintatutkimuksissa on jo pitkään ollut vallalla kvalitatiivinen trendi (Meho & Tibbo 2003, 570). Tässä työssä pyritään havainnoimaan tiedonhankinnan kokonaisuutta osana työtä sekä ymmärtämään tiedonhankintaa koskevia valintoja, säännönmukaisuuksia ja eroja. Näitä valintoja, säännönmukaisuuksia ja eroja tarkastellaan erilaisista näkökulmista, jotka liittyvät mm. lähteisiin ja kanaviin, tutkimuksen kohderyhmän jakautumiseen kahteen eri osastoon ja organisaation ominaispiirteisiin.

Tutkimuksen aineisto on kerätty käyttäen puolistrukturoitua teemahaastattelua, mikä on tyypillinen aineiston keruumenetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa sekä tiedonhankinnan tutkimuksissa. Myös tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käytetään Fosterin (2004) osalta puolistrukturoitua teemahaastattelua Fosterin tutkimuksen empiirisessä osuudessa. Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen mukaan. Nämä teemat ovat siis ennalta määrättyjä ja kaikille haastateltaville samat. Yksityiskohtaisemmat kysymykset voidaan esittää halutussa järjestyksessä ja kysymykset voivat erota haastattelujen välillä. Tällä tavalla haastattelu ei etene jäykästi niin, että aina kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä, vaan tarkoitus on päästää tutkittavien ääni kuuluviin ja keskittyä yksityiskohtaisemmin niihin aiheisiin, joista haastateltavilla on enemmän sanottavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

4.4. Aineiston keruu käytännössä

Tutkimuksen aineisto kerättiin ajalla 25.6. – 23.8.2007. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla yhtätoista henkilöä, joista kuusi oli naisia ja viisi miehiä. Haastateltujen ikä vaihteli 36 vuodesta 61 vuoteen. Haastateltujen työnimikkeet olivat erityisasiantuntija (4 kpl), tutkija (3 kpl), ekonomisti (3 kpl) ja kehityspäällikkö (1 kpl) (taulukko 1).

Taulukko 1: Haastateltavien jakautuminen osastoittain ja ammattinimikkeittäin

	tutkimusosasto	suunnitteluosasto
Erityisasiantuntija		4
Tutkija	3	
Ekonomisti	2	1
Kehityspäällikkö	1	

Henkilöiden valinnalle saatiin vapaat kädet. Henkilöt valittiin harkinnanvaraisesti tutkimusosastolta sekä suunnitteluosaston ennustelaskenta- ja suunnittelupalveluyksiköistä. Henkilöt valittiin tästä kokonaisuudesta mahdollisimman monipuolisesti iän, sukupuolen, kokemuksen ja tutkimus-/selvityssaiheen mukaan.

Haastateltavat muodostavat osastojen perusteella kaksi toisistaan melko poikkeavaa ryhmää. Tutkimusosastolta haastateltiin kuutta henkilöä, joiden työtä voisi kuvailla perinteiseksi tutkimustyöksi. Suunnitteluosastolta haastateltiin viittä henkilöä, jotka tekevät monipuolisia selvitystehtäviä ja tarpeen mukaan erilaisia tehtäviä.

Tutkimushaastattelupyyntö lähetettiin alun perin kahdelletoista henkilölle sähköpostitse. Yksi valittu ei vastannut haastattelupyyntöön. Muiden kanssa sovittiin sähköpostitse haastattelun ajankohdasta. Tutkimukseen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, mutta haastattelujen teko oli hyväksytetty organisaation ja osastojen johdossa.

Kaikki haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina haastateltavien omissa työhuoneissa ETK:n tiloissa Helsingissä, mikä osoittautui hyväksi ratkaisuksi, koska tällöin haastateltava pystyi myös tarkastamaan lähteisiin ja omiin tutkimuksiin liittyviä seikkoja omalta työkoneeltaan ja kirjahyllyistään. Muutama haastateltava esitteli myös työtehtäviinsä liittyen omia tuotoksiaan joko tietokoneen näytöltä tai painetuista julkaisuista. Haastattelujen pituudet vaihtelivat vajaasta tunnista vajaaseen kahteen tuntiin. Keskimäärin haastattelut kestivät noin 75 minuuttia. Kaikki haastattelut nauhoitettiin suoraan digitaaliseen muotoon ja tämän lisäksi tehtiin muistiinpanoja haastattelurungon yhteyteen paperille. Teemahaastattelurungosta poikettiin tarpeen mukaan.

Yhteensä nauhoitettua aineistoa kertyi noin 14 tuntia. Nauhoitetut haastattelut on litteroitu sanasta sanaan ja niistä muodostui yhteensä 185 sivua litteroitua aineistoa. Purkamisessa hyödynnettiin SoundScriber –tietokoneohjelmaa.

4.5. Aineiston analyysi

Kvalitatiivisen tutkimuksen analyysissä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii absoluuttisuutta, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki luotettavat seikat tulee kyetä selvittämään siten, etteivät ne ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. (Alasuutari 1999, 38.)

Kvalitatiivinen analyysi koostuu Alasuutarin mukaan kahdesta vaiheesta, jotka ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Käytännössä nämä kaksi vaihetta nivoutuvat toisiinsa. Aineiston pelkistämisen vaiheessa aineistoa tarkastellaan tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta, mikä tarkoittaa sitä, että aineistoa tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen sekä kysymyksenasettelun kannalta olennaisista näkökulmista. Tällä tavalla analyysin kohteena oleva tekstimassa pelkistyy hallittavammaksi aineistoksi. Pelkistäminen jatkuu edelleen havaintojen yhdistämisellä, jolloin saadaan aikaiseksi yksi havainto tai sääntö, joka pätee tältä osin koko aineistoon. Toisessa vaiheessa eli arvoituksen ratkaisemisessa on kyse havaintojen käyttämisestä johtolankoina, joiden perusteella voidaan tehdä merkitystulkintaa. Tämän merkitystulkinnan aineistona toimivat pelkistettyjen havaintojen lisäksi myös koko empiirinen aineisto ja aikaisempi

tutkimus. (Alasuutari 1999, 40-46.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus tehdä yleistyksiä, vaan tärkeintä siinä on paikallinen selittäminen, niin että selitysmalli pätee mahdollisimman hyvin empiiriseen aineistoon. Paikallinen selittäminen tarkoittaa, että tuloksia suhteutetaan aineiston hankintapaikkaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus ei siis ole etsiä universalismiväitteitä, vaan osoittaa, että ilmiöt ovat ajasta ja paikasta riippuvaisia. (Alasuutari 1999, 243-251.)

Käytännössä analyysi etenee Alasuutarin ohjeiden mukaisesti niin, että ensin aineisto järjestetään teemahaastattelun teemojen mukaan. Raakamateriaalista erotellaan olennainen aines teemojen mukaan tekstinkäsittelyohjelman avulla. Tämän jälkeen pyritään tekemään aineistosta tulkintaa aikaisemman kirjallisuuden pohjalta sekä oman päättelyn avulla.

5. Tutkimuksen kohdeorganisaatio – Eläketurvakeskus

Tässä luvussa esitellään lyhyesti Eläketurvakeskusta ja sen toimintaa. Esittelyn jälkeen on helpompi ymmärtää tutkimuksen tuloksia. Yleisen esittelyn jälkeen esitellään viestintäosaston tarjoamia talon sisäisiä palveluita, lähinnä tietopalveluita.

5.1. Eläketurvakeskuksen tarkoitus ja toiminta

Eläketurvakeskus (ETK) on työeläketurvan kehittämisen ja toimeenpanon lakisääteinen yhteistyöelin, asiantuntija ja yhteisten palvelujen tuottaja. ETK:n toiminta käynnistyi 5.10.1961 saman vuoden työeläkelain säätämisen jälkeen. Vaikka ETK:n toiminta pohjautuu lakiin, laitoksella on pitkälle yksityisoikeudellinen asema. ETK voitti vuonna 2007 Suomen parhaat työpaikat -kilpailun sarjassa Voittoa tuottamattomat organisaatiot. (Eläketurvakeskuksen www-sivut 18.12.2007; Eläketurvakeskuksen vuosikertomus 2005, 2.)

Eläketurvakeskuksen toimintaa ohjaa ja valvoo sosiaali- ja terveysministeriö. ETK:ssa on nykyisin noin 420 työntekijää, joista naisia on 80 prosenttia. ETK:n työntekijöillä on monipuolista tietoa ja taitoa mm. vakuutusjuridiikasta, vakuutusmatematiikasta, sosiaali- ja taloustieteistä, tilastotieteestä ja tietotekniikasta. ETK:n työntekijöistä 55 prosentilla on korkeakoulututkinto. 54:n miljoonan euron kokonaisbudjetista pääosa menee henkilöstö- sekä tietotekniikkakuluihin.

(Eläketurvakeskuksen Intranet 1.7.2007; Esite Eläketurvakeskuksesta)

ETK on myös työeläkkeiden tietotalo. Suomessa työeläketurva on lakisääteinen ja työeläkkeen toimeenpano ja hoitaminen on uskottu erityisille työeläkeyhtiöille, -säätiöille ja -kassoille. Eläketurvakeskus toimii niiden keskuselimenä ja se hoitaa koko työeläkejärjestelmän yhteisiä asioita, joita ovat mm. tieto- ja rekisterivarastojen ylläpito, tietoyhteistyö, eläkkeiden uudistaminen ja taloudellinen vastuunjako.

(Eläketurvakeskuksen www-sivut 18.12.2007; Eläketurvakeskuksen vuosikertomus 2005, 2.)

Karkeasti ottaen ETK:n palvelut voidaan jakaa kolmeen pääalueeseen, jotka ovat: 1) toimeenpanopalvelut, 2) arviointi- ja kehittämispalvelut sekä 3) tukipalvelut. Tämän tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat henkilöt toimivat arviointi- ja kehittämispalveluissa. ETK toimii myös työeläkeasioissa kansainvälisenä yhdyslaitoksena: se mm. välittää ulkomaille kaikki Suomessa jätetyt eläkehakemukset. ETK:n yhteistyökumppaneita ja asiakkaita ovat työntekijöiden, työnantajien ja yrittäjien lisäksi työeläkelaitokset, Kansaneläkelaitos, päättäjät, työmarkkinajärjestöt, viranomaiset, tutkijat ja tiedotusvälineet. (Eläketurvakeskuksen Intranet 1.7.2007; Eläketurvakeskuksen www-sivut 18.12.2007)

ETK:ssa toimii kolme linjaa, jotka ovat lakilinja, suunnittelulinja, ja hallintolinja. ETK:ssa on toimitusjohtajan lisäksi kaikilla linjoilla omat johtajansa. Tämä tutkimus kohdistuu tutkimusosastoon ja suunnitteluosastoon, jotka ovat osa suunnittelulinjaa. Näiden kahden osaston lisäksi suunnittelulinjaan kuuluu tilasto-osasto. Suunnittelulinjalle on ominaista asiantuntijuus eläketurvan kehittämisessä ja sitä koskevassa keskustelussa. (ETK tutuksi -esite 5.6.2006.)

Suunnittelulinjalla tuotetaan tutkimuksia, selvityksiä ja laskelmia. Tutkimuksen ja selvitykset arvioivat työeläkejärjestelmän toimintaa, ja niiden tarkoituksena on tuottaa työeläkejärjestelmää ja päätöksentekoa koskevaa tietoa. Tutkimusta tehdään sekä käytännön tarpeet että tieteelliset näkökohdat huomioon ottaen. Tutkimus jakautuu viiteen suuntaviivaan, jotka ovat 1) työkyvyn ja työeläkekuntoukseen liittyvä tutkimus, 2) työllisyyden ja eläkkeelle siirtymisen syihin liittyvä tutkimus, 3) kansainvälinen eläkejärjestelmiä vertaileva tutkimus, 4) eläketurvan rahoitukseen liittyvä tutkimus ja 5) eläketurvan tasoon ja eläkeläisten toimeentuloon liittyvä tutkimus. (Eläketurvakeskuksen tutkimusohjelma 2005-2009.)

5.2. Eläketurvakeskuksen tietopalvelut

ETK:n sisällä on käytössä Netko-intranet -sivusto, johon tuotetaan työntekijöille tarkoitettua tietoa ETK:hon liittyen. Netkon sisällöntuotantoa koordinoi viestintäosasto. Netkossa tiedotetaan

ajankohtaisista ETK:n asioista sekä työeläkealaan liittyvistä asioista. Se tarjoaa ETK:ta työnantajana koskevaa tietoa sekä eri osastoja ja niiden toimintaa koskevia dokumentteja. Netkon sisällä toimii myös Oiva-tietopalvelusivusto.

ETK:n sisällä toimii tietopalvelu, jossa työskentelee kaksi informaatikkoa. Tietopalvelu on sijoitettu ETK:n viestintäosastolle. Varsinainen tietopalvelu on uusi järjestely ETK:ssa. Aikaisemmin ETK:ssa työskenteli yksi kirjastonhoitaja, jonka rooli oli lähinnä painetun aineiston hankinta ja organisointi. Tietopalvelun rooli puolestaan on tarjota palveluja sähköisen Oiva-tietopalvelukanavan kautta.

Tietopalvelun pääasiallinen palvelukanava on intranet, ja siellä Oiva-sivusto. Tätä sähköistä palvelua täydennetään aineistohankinnoilla, kaukolainauksella ja aihetiedonhauilla. Oiva-sivusto tarjoaa käyttäjille pääsyn monipuolisesti erilaisiin tutkimuksiin, verkkopalveluihin, tietokantoihin, tilastoihin, lehtipalveluihin, sanakirjoihin, hakuteoksiin ja hakukoneisiin. Osa näistä aineistoista on avoimessa verkossa, osa taas on ETK:hon ostettuja aineistoja. Oiva-tietopalvelusivusto sisältää myös Oiva Lehtiportaaliin, josta pääsee käsiksi kaikkiin ETK:n käyttöön ostettuihin elektronisiin lehtiin sekä joihinkin ilmaisiin lehtiin.

ETK:ssa on myös painettuja kokoelmia sekä eri osastoilla ns. käsikirjastoissa että työntekijöiden työhuoneissa. Esim. Tutkimusosastolla on oma käsikirjasto sekä jokaisella tutkijalla on oma työhuonekokoelma. Näistä kokoelmista on mahdollista tehdä tiedonhakuja Oiva-tietopalvelusivustoon liittyvällä Oiva-tiedonhauilla. ETK:n informaatikot ovat parin viime vuoden aikana kehittäneet näitä painettuja kokoelmapalveluja mm. inventoimalla kokoelmia, luetteloimalla ja asiasanoittamalla näitä kokoelmia uudestaan sekä kehittämällä Oiva-tiedonhaun käyttöliittymää visuaalisesti ja ohjeistamalla hakua. Kaikki painettuihin kokoelmiin liittyvät kirjat ja lehdet ovat kaikkien ETK:laisten lainattavissa.

ETK:hon tulee myös suuri määrä painettuja lehtiä, jotka kiertävät talon sisällä ns. lehtikierrossa. Tästä palvelusta vastaa hallinto-osasto. Tämän lisäksi viestintäosasto tekee joka päivä lehdistökatsauksen, joka sisältää ETK:n toimintaan liittyviä uutisia ja sekä laajemmin eläkkeisiin, sosiaalipolitiikkaan ja talouden kehitykseen liittyviä juttuja lähinnä sanomalehdistä. Tämä lehdistökatsaus toimitetaan mm. kaikille tässä tutkimuksessa mukana olleille haastateltaville.

6. Tulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Ensin tarkastellaan, minkälaista on työskennellä Eläketurvakeskuksessa. Toiseksi tarkastellaan, minkälaisia työrooleja ja niistä seuraavia tehtäviä haastateltavilla on. Kolmanneksi tarkastellaan, minkälaisia tiedontarpeita työtehtävät synnyttävät. Neljänneksi tarkastellaan, minkälaista varsinainen tiedonhankinta on. Viidenneksi tarkastellaan, minkälaisia tiedonlähteitä ja tiedonhankintakanavia tiedonhankinnassa käytetään. Kuudenneksi tarkastellaan erikseen organisaation sisäisiä tiedonlähteitä ja tiedonhankintakanavia. Seitsemänneksi tarkastellaan, miten tieto kulkee ja miten tietoa jaetaan organisaation sisällä.

6.1. Töissä Eläketurvakeskuksessa

Haastatellut henkilöt ovat korkeasti koulutettuja. Yleisin tutkintonimike heidän keskuudessaan on valtiotieteen maisteri. Pääaineena on useimmiten opiskeltu sosiaalipolitiikkaa tai kansantaloustiedettä. Yhdellä haastatelluista henkilöistä ei ole akateemista loppututkintoa. Neljällä haastatellulla on puolestaan akateeminen jatkotutkinto (lisensiaatti tai tohtori). Kolme haastatelluista opiskelee parhaillaan jatkotutkintoa varten.

Tutkimus- ja suunnitteluosastoilla on töissä erittäin asiantuntevia ihmisiä, mikä heijastuu haastatteluistakin. Työyhteisöä pidetään erittäin asiantuntevana, ja myös omaa työtä arvostetaan. Kaikki ovat empimättä sitä mieltä, että omat tiedot ja taidot riittävät hyvin työtehtävistä selviytymiseen.

ETK:ssa viihdytään hyvin, sillä valtaosalle ETK on ollut merkittävin työpaikka omalla työuralla. Lähes kaikki ovat tehneet pisimpään töitä nimenomaan ETK:ssa, ja monille ETK on ollut ensimmäinen varsinainen työpaikka valmistumisen jälkeen. Kuitenkin kaksi haastateltavista on vaihdellut työpaikkoja melko aktiivisesti ja työskennellyt ETK:ssakin vain muutaman vuoden. Haastateltujen aiemmat työpaikat jakaantuvat alaan liittyviin erilaisiin yhteiskunnallisiin laitoksiin sekä täysin alaan liittymättömiin paikkoihin.

Kaikki haastateltavat viihtyvät ETK:ssa hyvin. ETK:ta pidetään yksilöä kunnioittavana. Haastateltavat ovat useimmissa tapauksissa päässeet toteuttamaan itseään monipuolisesti työssään. Yksilökeskeisyyden seurauksena yksilöillä on myös iso vastuu omasta työstään.

Siis tehtävät on aivan loistavia. Mä oon tosi ilonen siitä, et mä oon niinku uskaltanu vaihtaa

työpaikkaa ja tehtävät on tavallaan aivan erilaisii mitä mun aikasemmat tehtävät oli. Ne oli aika niinkun vakuutusmatemaattisia, täydellisesti, kovine deadlineineen. Ja nyt mä saan enemmän sit niinku kirjottaa ja sitä tutkimusta vois harjottaa niinku enemmän, mitä vaan niinku aikaa on. (IDX)¹

No mul on ollu ensinnäkin se, et mä voin tehdä tätä väitöskirjaa työajalla, et mä pystyin siirtymään osastolta tänne toiselle osastolle, niin se on must ollu tosi, tosi niinku hienoa, et on annettu semmonen tilaisuus ja. Ja vaikka varmaan vie aikaa, et siit tulee jotain tulosta, et pystyy näyttää tulosta, et se on ollu hyödyllistä ETK:kin kannalta, niin must on annettu hirveen hyvin tilaisuuksia ja mahdollisuuksia ja. (IDX)²

Vain yksi henkilö kokee, ettei ole päässyt tarpeeksi vastuullisiin tehtäviin. Tämä henkilö kokee, ettei hän ole päässyt tekemään tutkimusta häntä itseään kiinnostavista aiheista.

Mitä vielä enemmän haluaisin ku tietoo, et mulle annettais työtehtäviä, niin et mua vastuutettas enemmän ja luotettais enemmän ja näin edespäin. Enemmän itse asiassa koko työtehtävien jakamista. Koska niinku mä sanoin, et täällä on vähän sellasta et täällä omitaan niinku töitä ja pidetään itsellä revireitä. [---] Sillon se kävis hyvin, jos ois niinku mä sanoin täs, staratutkijatyyppiä, väitöskirjatasoa, niin sillon sitä vaan aletaan, semmonen ihminen vaan rupee tekemään, niinku kehittää itse aiheen ja rupeaa tekemään. Suurin piirtein. Mut sillon jos on niinku, tekee tätä perustutkimust näin näin enemmän, en mä mikään avustava toki oo, mutta sillon sitä on enemmän sen armoilla, et mitä annetaan, mitä pyydetään, mitä pääsee. (ID7)

Tutkimusosastolaisilta omasta osastosta kysyttäessä, nousee esiin asiantuntijuuden lisäksi huonot tulokset ilmapiirikyselyissä. Kuitenkaan tutkimusosastolaiset eivät koe ilmapiiriä mitenkään erityisen huonoksi, vaan selittävät asiaa tutkimustyön luonteella.

Tota, musta tää on niinkun, tota, jos näitä kaikkia työilmapiiritutkimuksia kattoo täällä, niin täällä ei mitenkään hirveen hyvä ilmapiiri tällä osastolla oo. Mut en mä oo kyllä kokenut sitä ihan sillä tavalla että. Mä luulen, että se johtuu enemmän siitä, että tää osasto jotenkin poikkeee tota niin paljon tästä muusta talosta. [---] Et sikälihän tää on niinku tällanen, tutkimuslaitokset on sellasia, et ihmiset tekee tutkimusta omissa huoneissaan että. (ID2)

1 Yksilöintitunnus on poistettu henkilön muiden kommenttien tunnistamisen estämiseksi

2 Ibid.

Suunnitteluosastoa pidetään melko sirpaleisena ja hajanaisena. Suunnitteluosastolla työskentelevillä on keskenään hyvin erilaisia tehtäviä. Työskentely osastolla on yksikkökeskeistä. Joskus työskentely keskittyy vielä pienempiin tiimeihin, jotka ovat osia yksiköistä. Suunnitteluosastoa kutsutaan yleisesti ETK:ssa ”palokuntaosastoksi”, mikä tarkoittaa sitä, että osastolle tulee usein odottamattomia ja nopeasti reagointia vaativia selvityspyynnöitä. Nämä pyynnöt tulevat työntekijöille talon johdolta, mutta voivat olla alkujaan peräisin esim. sosiaali- ja terveystieteistä.

ETK:ta kokonaisuudessaan kuvataan myös sirpaleiseksi. ETK:ssa on monia osastoja, mutta työ on linjakeskeistä, mikä tarkoittaa sitä, että työtä tehdään oman eli tässä tapauksessa ns. suunnittelulinjan sisällä. Suunnittelulinjaan kuuluvat tutkimusosasto, suunnitteluosasto ja tilasto-osasto. Tätä havaintoa tukee myös havainto siitä, että työtehtävistä toiseen siirtymistä on tapahtunut ainoastaan oman linjan sisällä. Kontakteja ja yhteistyötä kuten seminaareja, yhteistyöprojekteja, kokouksia ja epävirallisempia yhteyksiä tapahtuu lähinnä oman linjan sisällä. Kontakteja pidetään myös joissakin tapauksissa lakiosastolle, ulkomaanosastolle ja viestintäosastolle, mutta muut osastot nousevat harvoin esille.

No tää on niin kauheen sirpaleinen. Mun mielest tää meidän osasto ja meidän linja on aika niinku. Sitten se suurin massa, mikä tääl on, tämmöstä asiakaspalvelua ja rekisteriotteiden lähettely, tän tyyppistä. Se on niin eri tyyppistä että tavallaan että. Aika tällasta niinku linjakeskeistä ehkä tää meidänkin kanssakäyminen on että. Se on toi tilasto ja suunnittelu sitte joiden kanssa ollaan että. Et muista ei sitte, viestintä tietysti sitten kans. Suuresta osasta porukasta ei oo oikeestaan mitään kontaktia. Siin mielessä hyvin erilaisia tehtäviä ja. (ID1)

Haastatteluissa painotetaan, että ETK on nimenomaan virasto, eikä tutkimuslaitos, ja että ETK:ssa tutkimustoiminta on vain pieni osa sen toimintaa. Myös tutkimus- ja selvitysohjelmat ovat melko sirpaleisia, mistä voi seurata, että joskus on hankalaa kysyä neuvoa omaan aiheeseen liittyen. Silloin saatetaan kääntyä ulkopuolisten ihmisten puoleen, esim. sellaisten henkilöiden puoleen, jotka ovat työskennelleet ETK:ssa aikaisemmin.

Täältä niinku puuttuu tavallaan semmonen tutkimuslaitoksen, isomman tutkimuslaitoksen, se semmonen luontainen keskustelupiiri. Et tääl on ehkä sit se yks ihminen tai kaks, jos sitäkään, jonka kanssa sä voit puhua yhtään mitään et, jolla on niinku mitään käsitystä aiheesta ni. Ni tota se on niinkun, se on kyllä puute mun mielestä. Että tota. Tääl on vähän

ihmisiä. (ID1)

Myös ETK:n monitieteinen ala tulee esille haastatteluissa esille. Osa haastatelluista pysyttelee mielellään omalla tontillaan esim. sosiaalitieteilijänä tai talouspuolen asiantuntijana, osa taas haluaa laajentaa omaa reviiriään aktiivisesti oman perinteisen roolinsa ulkopuolelle esim. jatko-opiskelun avulla. Poikkitieteellistä tietoa pyritään saavuttamaan mm. jatko-opiskelemalla sosiaalivakuutuksen huippuasiantuntijoiden TOPSOS-koulutusohjelmassa, jossa monet haastateltavat ovat opiskelleet, opiskelevat tai suunnittelevat opiskelevansa. Haastateltavien keskuudessa on sosiaalitieteen ja talouspuolen lisäksi myös jonkin verran vakuutusmatemaattista osaamista ja kiinnostusta kehittää osaamista tällä alueella. Jakautuneisuus sosiaalitieteilijöihin ja taloustieteilijöihin voi heijastua myös ongelmina ymmärtää toisia.

Se on ehkä semmonen kyl ihan oikeesti. Et eri tieteenaloilla työskentelevät, taloustieteilijät, sosiaalitieteilijät niinku. Kyl kestää vähän aikaa ennen kuin löytää, et pystyy ymmärtämään mitä toinen tarkoittaa ja sitte helposti on sellast et katsookin asioita niinku aika vahvasti vaan omast näkökulmasta. Se on hirveen, se on aika vaikeeta kyllä. (ID3)

Kysyttäessä Suomen parhaat työpaikat -kilpailun voitosta sarjassa Voittoa tuottamattomat organisaatiot, nousee esiin keskenään ristiriitaisia mielipiteitä. Toiset eivät pidä kilpailua objektiivisena, kun taas toiset pikemminkin pidättäytyvät antamasta mielipidettä tai pitävät voittoa ansaittuna.

Se ei ehkä oo ihan totta. Et se on tavallaan kuitenkin, se kilpailu maksaa, se ei oo niin kun ihan puolueeton juttu, sillä tavalla että ei siihen kaikki osallistu. (ID5)

Se oli tuomareiden päätös. Joo. Se oli juryn päätös. Kirjoita siihen, että juryn päätös. (ID6)

Sekä omia osastoja että koko ETK:ta pidetään hyvänä paikkana työskennellä. Vaikka negatiivisia asioita mainitaan, kokonaisuudessaan piirtyy kuva motivoituneista työntekijöistä, jotka viihtyvät työssään. Ensisijaisesti henkilöt työskentelevät nimenomaan omalla osastollaan, ja suhde muihin osastoihin ja talon johtoon on etäinen.

6.2. Työroolit: tutkija, selvittäjä, konsultti ja koordinaattori

Haastateltujen henkilöiden tehtävistä on hahmotettavissa neljä erilaista työroolia, jotka ovat

tutkijan, selvittäjän, konsultin ja koordinaattorin roolit (taulukko 2). Nämä työroolit eivät välttämättä nimityksiltään suoraan vastaan haastateltavien henkilöiden omia jäsenyyksiä heidän omista työrooleistaan.

Taulukko 2 : Eri työroolien esiintyminen henkilöittäin tutkimus- ja suunnitteluosastoilla

	Tutkija	Selvittäjä	Konsultti	Koordinaattori
<u>Tutkimusosasto</u>				
ID1	X	X		X
ID2	X	X		
ID3	X		X	
ID6	X			
ID7	X	X	X	
ID10	X			
<u>Suunnitteluosasto</u>				
ID4		X	X	X
ID5	X	X	X	X
ID8		X	X	
ID9		X	X	X
ID11	X	X	X	X

Tutkijan roolissa tuotetaan usein melko laajoja kirjallisia töitä. Tärkeintä tutkijan roolissa on itse tutkimuksen tekeminen, mihin liittyy tutkimusaineiston tai empiirisen aineiston etsimistä sekä aineiston analyysiä ja kirjoittamista. Joskus empiirinen aineisto kerätään itse, mutta useimmiten aineisto on olemassa valmiina. Tämän lisäksi tähän rooliin kuuluu muita tehtäviä, jotka voivat olla esim. esitelmien pitämistä, kongresseissa käymistä ja tutkimuksista tiedottamiseen osallistumista.

Selvittäjän roolissa kirjoitetaan lyhyehköjä selvityksiä (kuvauksia, muistioita, ennusteita, laskelmia, vertailuja, lausuntoja, raportteja jne.) erilaisista ETK:n toiminnan kannalta relevanteista asioista. Selvittäjän roolissa kirjoitetaan jatkuvasti samasta asiasta päivitettyjä selvityksiä ja toisaalta tarpeen mukaan selvityksiä uusista, usein ajankohtaisista, aiheista. Vanhojen jo valmistuneiden selvitysten materiaalista jalostetaan vertailuselvityksiä silloin, kun siihen liikenee aikaa perusselvitystyöstä. Kun tutkimusosastolla tutkimusjulkaisuiden tuottaminen on henkilöiden päätehtävä, suunnitteluosastolla painettuja julkaisuja syntyy pikemminkin oheistuotteina.

Työntekijöiden asiantuntemus kehittyy selvittäjän roolissa. Tätä asiantuntemusta hyödynnetään myös niin, että työntekijät voivat antaa koulutusta ja vastata asiakkaiden tiedusteluihin. Tätä kutsun tässä konsulttirooliksi. Asiakkaat voivat olla yksityishenkilöitä, tiedotusvälineiden edustajia, muiden organisaatioiden edustajia tai ETK:n sisäisiä asiakkaita eli työtovereita. Tietoa annetaan koulutuksen ja asiakaspalvelun kautta yleensä tavalla tai toisella Suomen eläkejärjestelmästä tai ulkomaiden eläkejärjestelmistä. Kansalaisten omiin eläkkeisiin liittyvät kysymykset ohjataan yleensä ETK:n yleiseen asiakaspalveluun.

Koordinaattorin roolissa toimitaan yhdyshenkilönä joko ETK:n sisällä tai ETK:sta ulospäin. Komiteoissa ja työryhmissä vakituksena sihteerinä toimiminen on ymmärretty myös koordinoinniksi.

Työroolit tutkimusosaston ja suunnitteluosaston välillä vaihtelevat huomattavasti. Myös eri ammattinimikkeittäin työroolien välillä on vaihtelua, mutta selkeimmin ero on havaittavissa nimenomaan osastojen välillä.

Tutkimusosastolla työskentelevät tutkijat ja ekonomistit nimeävät kaikki tutkijan roolin pääasialliseksi työroolikseen. Joillakin tutkijan rooli on ainoa työrooli, joillakin taas on sen lisäksi joku toinen pienempi ja rutiininomaisempi työrooli. Tutkimusosaston ekonomistit tekevät tutkimuksen lisäksi ns. pikaselvityksiä. Tämä osa-alue tuo heidän työnsä lähemmäksi suunnitteluosastoa.

No siis vois sanoa et tää nyt on se niinku se ehdottomasti niinku suurin osa-alue että. Sitten on tällasta niinku pienempää sälää [---] ja voi olla jotain lyhyempää selvitystä tai jotain niinkun muistiotyyppistä kirjoittelua jostain, mut et kyl se niinku vois sanoa selkeesti eniten painottuu tohon tutkimukseen. (ID1)

Suunnitteluosastolla työskentelevien työroolit ovat paljon monimutkaisempi kokonaisuus. Erilaiset työroolit ja niihin liittyvät työtehtävät hahmotetaan tällä osastolla eri tavalla kuin tutkimusosastolla. Kun tutkimusosastolla tutkijan rooli on pääasiallinen työrooli, ja sen lisäksi on muita vähemmän painoarvoa saavia rooleja, työntekijät suunnitteluosastolla hahmottavat työtehtävänsä usein substanssialueiden mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että työtehtävät jakautuvat esim. eläkkeiden rahoitukseen, kansainvälisiin asioihin, väestöasioihin ja kansantalousasioihin. Työtehtävät kuitenkin kuuluvat suurimmilta osin selvittäjän ja konsultin roolien alle.

Ja tota niin, tähän meidän työhön kuuluu kaikennäköstä. Tää on vähän sellasta sillisisalaattia. Me tehdään erilaisia selvityksiä ja kuvauksia ulkomaiden eläkejärjestelmistä, jonkun verran vertailuja eri maiden välillä. Sit meil on myös kouluttamista. Meillä koulutetaan näissä ulkomaiden eläkejärjestelmissä ihmisiä, jotka tarvitsee tietoa näistä järjestelmistä sit taas omassa työssään. Sitte meillä on asiakaspalvelua sen verran mitä nyt tulee. Meille tulee ihan niinku sähköisesti kyselyjä tai sitte puhelimitse. (ID11)

Ns. palokuntahommat ovat sekä selvittäjän- että konsultin rooleihin liittyvää työtä painottuen kuitenkin yleensä enemmän selvittäjän rooliin, jossa hyödynnetään luonnollisesti omaa osaamista. Nämä palokuntahommat ovat pikaista reagointia vaativia selvityspyyntöjä, jotka tulevat useimmiten talon johdolta, mutta voivat olla peräisin esim. työeläkejärjestelmän muilta toimijoilta, ministeriöistä tms. Näiden pikaselvitysten tekeminen on ominaista nimenomaan suunnitteluosastolaisille, mutta niitä tekevät myös tutkimusosaston ekonomistit, mikä kävi ilmi edellä.

Mut et se on, sit tulee, saattaa tulla tämmösii jotain laskelmii, vähän niinku et ei oo oikeen semmost niinku, et ne ei oo tavallaan semmosii rutiinihommi. [---] Noi poliitikot, ne usein kai tänne lähettelee, tai eduskunnasta. Pitäis selvittää jotain juttua, et mitä se maksaa. (ID9)

Kaikkien haastateltujen suunnitteluosastolla työskentelevien henkilöiden työnimike oli tutkija vielä vuosi ennen haastattelujen suorittamista. Erityisasiantuntijan nimike kuvaa heidän työtään paremmin, koska he ovat jonkun substanssialueen asiantuntijoita. Kaksi erityisasiantuntijaa hyödyntää tätä asiantuntijatietoa myös tekemällä syvällisempää tutkimustyötä. Tätä tutkimustyötä tehdään myös yhteistyössä tutkimusosaston kanssa.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että tutkimusosastolla tutkijan rooli on selkeästi tärkein työrooli ja muut roolit ovat toissijaisia. Suunnitteluosastolla sekä selvittäjän että konsultin roolit ovat tärkeitä, ja ne tukevat toisiaan. Konsultin roolia esiintyy myös tutkimusosastolla vaihtelevin painoituksin. Neljäs esiintyvä rooli on koordinaattorin rooli. Osastojen työroolit siis poikkeavat selvästi toisistaan, mutta myös monia yhtymäkohtia löytyy.

Näiden roolien lisäksi kolmella henkilöllä on myös jatko-opiskelijan rooli. Yhdellä henkilöllä tutkijan rooli ja jatko-opiskelijan rooli limittyvät toisiinsa, koska tämä henkilö tekee väitöskirjaa työajalla, ja se palvelee myös ETK:n toimintaa. Kaksi muuta jatko-opiskelijaa tekevät jatko-opintonsa vapaa-ajalla. Kyseessä ei ole siis varsinainen työrooli, koska jatko-opiskelu ei tapahdu

työajalla, mutta heilläkin jatko-opiskelu on vahvasti sidoksissa omaan työhön.

6.3. Tiedontarpeet

Tutkimuksen tekoon liittyvä ensisijainen tiedontarve liittyy aiempaan tutkimukseen. Kun tutkija aloittaa uuden tutkimuksen suunnittelua, ensiksi herää kysymys siitä, miten samaa aihetta on aikaisemmin tutkittu, tai mitä aiheesta on aiemmin sanottu. Myös vähemmän tieteellinen aineisto voi kiinnostaa tutkijaa varsinkin silloin, kun aihe on erikoinen tai itselle vieras. Tämän lisäksi tarvitaan tilastotietoa, menetelmätietoa ja käsitteisiin liittyvää tietoa. Tilastotiedon merkitystä korostetaan haastateltavien keskuudessa niin tutkimus- kuin selvitystyössäkin, koska eläkkeisiin ja eläkejärjestelmiin liittyy paljon lukuja. Ollakseen uskottavia ja luotettavia, tutkimukset ja selvitykset tarvitsevat vähintäänkin pohjaksi luotettavia ja ajankohtaisia tilastolukuja. Myös tietojen tarkistaminen sekä muiden ohjeiden kysyminen työkavereilta mainitaan.

Ja sitte tuota siis ku aattelee tommosta ihan lyhyttäkin tutkimusta, niin siinä pitää kyllä tarkistuttaa hirveen monia juttuja työkavereilla tai sitte tuolla tilasto-osastolla. Pitääks ne niinku paikkansa. Tilastojen lukeminenkin on oma taitolajinsa. Välillä ne tilastot ei kerro ollenkaan siitä asiasta, mitä luulee niitten olevan. (ID10)

Selvityksen tekoon liittyvät tiedontarpeet poikkeavat selvästi tutkimuksen teon tiedontarpeista. Selvityksen tekoon tarvitaan usein virallista, yksityiskohtaista, ajantasaista ja eksaktia tietoa. Tiedon paikkansapitävyys on usein erityisen tärkeää. Tarvittava tieto voi olla tilastotietoa, lakitietoa tai eläkejärjestelmiä koskevaa tietoa. Tilastotieto voi koskea esim. talouden tai väestön kehitystä. Jotkut henkilöt tarvitsevat tietoa tulevaisuuteen liittyen esim. siitä, minkälaisia muutoksia Suomessa tai EU:ssa on suunnitteilla eläkejärjestelmiin liittyen, mitä hallitusohjelmassa on linjattu tai miten on ennustettu Suomen väestökehitystä. Myös väline- ja menetelmätietoa tarvitaan, kun haetaan tietoa rekistereistä, tehdään laskelmia, koodataan aineistoa jne.

Hirveen yksityiskohtasta tietoa. Elikkä tota ja sit siinä joutuu olemaan kauheen kriittinen, et onks tää luotettavaa tietoa. Että tota niin, sen on huomannu niinku että, että eri tietolähteistä mitä me käytetään, niin se tieto vaihtelee hirveesti. Sit sun pitää itte niinku ratkaista se, että mikä on se luotettavin tässä tapauksessa. (ID11)

Konsultin ja koordinaattorin rooleihin liittyvät työtehtävät ovat melko yksilöllisiä, joten näihin työtehtäviin liittyvien tiedontarpeiden määrittäminen on hankalaa. Erityisasiantuntijat antavat

konsultin roolissa neuvontaa ja koulutusta, ja näissä työtehtävissä hyödynnetään omaa asiantuntemusta, joka on syntynyt usein selvityksiä tehtäessä. Koordinaattorin rooliin liittyvissä työtehtävissä voi olla paljonkin tiedontarpeita silloin, kun työtehtävässä pyritään keräämään esim. oman osaston tilastotietoa yhteen paikkaan. Toisaalta koordinaattorin rooliin liittyvissä työtehtävissä ei välttämättä ole ollenkaan tiedontarpeita, vaan näissä tehtävissä jaetaan esim. Suomen eläkejärjestelmään liittyvää tilastotietoa ulospäin tietyin väliajoin päivittämällä tietokantoja.

Kysyttäessä eri tieteenalojen tiedon merkitystä haastateltavilta, esiin nousevat seuraavat tieteenalat: (kansan)taloustiede, sosiaalipolitiikka, tilastotiede, sosiologia, oikeustiede, matematiikka, psykologia, politiikan tutkimus, lääketiede ja väestötiede sekä yleisluontoisemmat käsitteet ”sosiaalitieteet” ja ”yhteiskuntatieteet”. Eri tieteenaloilla on kuitenkin keskenään erilainen merkitys tässä, koska esim. tarvittava tilastotieto ei varsinaisesti ole tilastotieteen tietoa, vaan useimmiten kansantaloutta koskevaa tietoa, joka on ainoastaan muodoltaan tilastollista. Tärkeimmät tieteenalat ovat kansantaloustiede ja sosiaalipolitiikka, sillä näiden kahden tieteenalan näkökulmista ollaan kiinnostuneita.

Sosiaalitieteellisesti painottuneita tutkijoita kiinnostavat ensisijaisesti sosiaalipolitiikan ja sosiologian tieto. Ekonomisteja puolestaan kiinnostaa kansantaloustieteen tieto. Erityisasiantuntijoilla on melko monipuolinen kiinnostus eri tieteenalojen tietoon, ja he tarvitsevat enemmän matemaattista ja oikeustieteellistä tietoa kuin tutkijat ja ekonomistit.

Tässä tarvis olla niinku juristi ja matemaatikko ja yhteiskuntatieteilijä, et sen on niinku huomannu, että lakitekstiä käytetään hyvin paljon. (ID8)

Kokoavasti voidaan sanoa, että tutkimuksen teossa tarvitaan ensisijaisesti tieteellisesti painottunutta tietoa niistä aiheista, joista ETK:ssa tehdään tutkimuksia. Tämän tiedon näkökulma on useimmiten joko taloustieteellinen tai sosiaalitieteellinen. Tekstimuotoisen tutkimuksen lisäksi tarvitaan paljon tilastollista tietoa. Selvityksiä tehtäessä tiedontarpeet eivät painotu tieteelliseen tietoon, vaan enemmänkin virallislouhteiseen tietoon, järjestelmätietoon ja menetelmä- ja välinetietoon. Tiedontarpeet koskevat hyvin monen eri tieteenalan tietoa varsinkin suunnitteluosastolaisilla. Konsultin ja koordinaattorin rooliin liittyviin työtehtäviin liittyy yleensä vähemmän tiedontarpeita, mutta myös niihin voi liittyä paljonkin tiedontarpeita.

6.4. Tiedonhankinta

Tiedonhankinnalla on merkittävä rooli kaikkien haastateltavien henkilöiden työssä.

Tiedonhankintaan käytetään myös paljon aikaa. Ajankäyttöarviot vaihtelevat 20:n ja 90:n prosentin välillä, mutta kaikki eivät osaa arvioida tiedonhankintaan käyttämänsä aikaa. Keskimäärin tiedonhankintaan menee jopa lähes puolet työajasta niillä, jotka antoivat arvion omasta ajankäytöstään tiedonhankinnan suhteen.

Tutkimuksen teossa tiedonhankinnan rooli ja merkitys muuttuu tutkimusprosessin edetessä.

Tutkimusprosessin alussa tiedonhankintaan voi mennä jopa kaikki työaika varsinkin silloin, kun tutkimusaihe on vieras.

Se sitte oikeestaan niinku vaihtelee kanssa, joskus työstetään esimerkiks, jos jotain dataa työstät, niin siinähan saattaa mennä hirveesti aikaa, ettei silloin hankita mitään, mutta. Mut sitten kaikki tällanen niinku, sitten se aineiston niinku hankinta, hankinnan suunnittelu ja kaikki tällaset, niin sehän saattaa sitten jossain toisessa vaiheessa niin olla niinku työlästä ja viedä niinku paljonki aikaa että. (ID2)

Tutkimusprosessin edetessä tiedonhankinnan merkitys vähenee, mutta tiedonhankintaa tapahtuu läpi koko tutkimusprosessin.

Myöskin silloin, kun tekee niitä tauluja ja kirjottaa tekstejä, ni siellä siis koko ajan tulee semmosia kysymyksiä, että miks tää on näin ja sit pitää katsoo. (ID10)

Tutkijoiden tiedonhankintaa määrittää myös tutkimuskokemus ja oma verkostoituminen.

Tiedonhankintaan vaikuttaa myös se, kuinka tuttu tai vieras tutkimusaihe tutkijalle on. Pitkään samaa aihetta tutkineelle tiedonhankinta ei välttämättä ole niin merkittävässä roolissa, kuin uutta aihetta lähestyvälle nuorelle tutkijalle.

Kyl se melkeen on enemmän semmonen tunne, et se tieto tulee mun luokse kuin et mun täytyis kauheesti sitä etsii. Mut kyl se tietysti aina jonkun ajan vie sekin. Mitähän sitä, sitä vois sanoo. Sen tiedon etsimiseen ei kyl onneks kauheen paljon tarvii käyttää. [---] Kyllä mulla sellanen tunne on, että ei mul oo niinku ongelmii saada tietoo, ni sitä mikä on niinku oleellista tällä alueella. (ID3)

Uutta aihetta tutkivalla voi olla pelko siitä, että jotain tärkeää jää pois, koska aihepiiri on niin vieras.

Aineiston saatavuus ei haastateltavien henkilöiden mielestä ole ongelma, jos vain on tiedossa jonkun tiedon olemassaolo.

Kylhän se aika hakuammuntaa on, kun lähtee ihan puhtaalta, niinku nyttekin, niinku tämmöstä teemaa rupee nyt kattoo, ei mul nyt oo kauheesti siitä mitään etukäteen mitään aineestoo ni kyl se on semmosen fiilis, et tästä voi jäädä joku todella oleellinen lähde nyt pois, pois, et siin mielessä ni. [---] Ei oo mitään semmosta selkeetä, mihin sä tukeutuisit ja niinkun. Et sul on joku olemassa joku artikkeli, mikä on tosi hyvä sun mielestä ja sit sä voit niinkun luottaa et siinä on ees ehkä ne keskeisimmät lähteet mainittu että se ei mee ihan hakoteille ni. (ID1)

Kun tutkimusta tehtäessä etsitään tavallaan mitä tahansa tieteellistä tietoa jostain rajatusta aihepiiristä, niin selvitystä tehtäessä on usein enemmänkin kyse siitä, että pyritään hankkimaan tai päivittämään jotain ennalta määrättyä spesifiä tietoa. Selvityksiä tehtäessä tiedonhankinnan kanavatkin pysyvät melko usein samoina, varsinkin ulkomaiden eläkejärjestelmiin liittyvissä selvityksissä. Tieto vain muuttuu ja päivittyy. Läheskään aina tiedonhankinta ei kuitenkaan ole yksinkertaista, koska tarvittava tieto on julkaistu esim. vain jollain erikoisella kielellä tai sitä ei ole julkaistu ollenkaan, jolloin sen löytäminen on hankalaa, ja se pitää joskus hankkia informaaleja reittejä pitkin.

Tätä tietooohan ei sillai niinku, kaikkee mitä me tarvitaan, oo välttämättä ihan painettuna missään. Et me niinku poimitaan sitä eri lähteistä ja yhdistellään. Et kyllä siihen menee ihan hirveesti aikaa. Sitä ei välttämättä tajuukaan, kun meiltki ihan niinku mitä tahansa pyydetään ja kysytään tavallaan, niinkun oletetaan et se on niinku noin vaan. Sit me ruvetaan selittää, et se ei oo niin et me mennää johonki MISSOC:iin tai jonneki et se on siellä valmiina. Et ei se oo niin. Sillon se olis helppoo. Kyl se hirveesti vie aikaa. (ID11)

Kaikki haastateltavat tulevat omasta mielestään ainakin kohtuullisesti toimeen omilla tiedonhankinnan taidoillaan. Suurin osa on niihin tyytyväinen, mutta pari tutkijaa haluaisi parantaa omia taitojaan. Kuitenkaan asialle ei ole yleensä tehty mitään.

Ku on erilaisia tietokantoja, joita voi hyödäntää. Tämmösiä näitä jotain sähköisiä asiasanan mukaisia kantoja tuolla verkossa. Josta sitten löytyy abstrakteja tai jotain muuta ja joita voi ryhtyy jäljittämään. Näitähän on lukemattomia ja näistä mä en tiedä yhtään mitään. (ID6)

Haastateltavat henkilöt eivät oikeastaan itse näe orientoivaa tiedonhankintaa varsinaisena tiedonhankintana. Orientoivaa tiedonhankintaa harrastetaan lähinnä lukemalla lehtiä, käymällä erilaisilla verkkosivuilla ja osallistumalla kokouksiin, seminaareihin, konferensseihin ym. Asioiden seuraaminen on tärkeää kaikille haasteltaville. Orientoivaan tiedonhankintaan ei kuulu samalla tavalla ongelmia kuin praktiseen tiedonhankintaan. Esteenä orientoivalla tiedonhankinnalle voi kuitenkin olla oma laiskuus.

Se on pakko myöntää, että ehkä liian vähän tulee ikään kuin seurattua kaiken maailman kirjallisuutta tai kirjottelua näist asioista. Että hirvee määrä tulee niinku itselle kaiken, niinku lehtikierrossa tai tällasessa kaiken näkösiä julkaisuja, mut silloin kun on vähän kiire, niin ne tulee niinkun ruksattua suoraan eteenpäin että. Siinä mielessä tulee ihan liian vähän mielessä seurattua. (ID4)

Tiedonhankinta on siis iso osa työtä ja siihen käytetään paljon aikaa. Osa tiedostaa sen, että tiedonhankinnan tulisi olla suunnitelmallista, systemaattista ja loogista, mutta osa taas tekee tiedonhankintaa täysin suunnittelematta. Tiedonhankinnan ammattilaisen näkökulmasta tiedonhankintaa ja tiedonhakua tulisi suunnitella miettimällä aiheeseen liittyviä käsitteitä, termejä ja hakulausekkeita, käyttää hyväkseen sanakirjoja ja asiasanastoja sekä kartoittaa erilaisia tietokantoja. Koska haastateltavat eivät tee tiedonhankintaa itse kovinkaan suunnitelmallisesti, informaattikkoja käyttävät henkilöt saavat todennäköisimmin kattavammin informaatiota. Informaattikoista on kuitenkin eniten hyötyä tutkimuksen teossa, koska nimenomaan siinä tarvitaan tieteellistä tietoa usein melko laajasta aihepiiristä, jolloin tiedonhankinnan olisi hyvä olla suunnitelmallista. Selvityksiä tehtäessä tiedontarpeet ovat suppeampia - ne keskittyvät tiettyihin spesifeihin asioihin. Suunnitteluosaston erityisasiantuntijat ovat usein myös hyvin harjaantuneita verkkotiedonhaussa oman aihepiirinsä suhteen, koska he tottuneet hakemaan tietoa omalta alueeltaan.

6.5. Tiedonhankintakanavat ja -lähteet

Seuraavassa käydään läpi haastateltavien henkilöiden käyttämiä tiedonlähteitä ja tiedonhankintakanavia heidän ammatillisessa tiedonhankinnassaan. Ensin tarkastellaan informaaleja henkilölähteitä sekä konferensseja ja seminaareja, toiseksi internetiä lähteenä ja kanavana ja kolmanneksi kirjoja ja lehtiä. Tässä lähde- ja kanavajaottelussa on osittain päällekkäisyyksiä ja sisäkkäisyyksiä. ETK:n sisäisiä tiedonlähteitä ja tiedonhankintakanavia tarkastellaan erikseen alaluvussa 6.6.

6.5.1. Henkilölähteet sekä konferenssit ja seminaarit

Henkilöt ovat ETK:ssa merkittävä lähde- ja kanavatyyppi. Henkilöiden luokse on usein helppo pääsy, ja heidän luotaan saa joustavasti tietoa. Henkilöt toimivat useimmiten kanavanomaisesti eli ohjaavat eteenpäin varsinaisille tiedonlähteille. Henkilöiltä saa pyydettäessä ja pyytämättäkin usein vinkkejä esim. orientoitumisessa omaan tutkimustyöhön. Tieto voi olla viitetietoa, jolloin se ohjaa lähteille, substanssietoa tai tietoa jonkun välineen käyttämiseksi. Henkilölähteitä ovat talon sisällä kollegat omalla osastolla sekä kollegat erityisesti oman linjan sisällä sekä lakiosastolla. Ulkoisia henkilöitä on monesti muissa organisaatioissa kuten KELA:ssa, sosiaali- ja terveysministeriössä, TELA:ssa ja eri eläkevakuutusyhtiöissä. Talon sisällä kollegoihin otetaan yhteyttä luontevasti kävelemällä kollegan työhuoneeseen, kun taas ulkopuolelle otetaan yhteyttä sähköpostitse tai joskus puhelimitse. Henkilöitä käytetään tiedonlähteinä ja tiedonhankintakanavina kaikissa eri työrooleissa. Kuten todettiin luvussa 6.1., työtovereiden käyttöä henkilöinä kuitenkin rajoittaa se, että aina koko ETK:sta ei löydy henkilöä, jolla olisi tietämystä siitä aiheesta, josta henkilö tekee tutkimusta tai selvitystä. Yleensä ETK:sta kuitenkin löytyy joku, jolla on tietoa aiheesta, mutta joka tapauksessa ETK:n tutkimus- ja selvitystoimintaa tekevä yhteisö on melko pieni. Varsinkin hyvin verkostoituneet henkilöt hakevat tietoa myös ETK:n ulkopuolisilta henkilöiltä.

Siis kyllä, siis niinku tossa mielessä, sen vois ajatella niin, että ku mä esimerkiks hankin tollasesta varallisuusdatasta aineistoo, ni kyl mä kävin Tilastokeskuksessa tän ihmisen kanssa, joka sitten toimitti mulle, ni me tota pähkäiltiin, mietittiin läpi sitä, että mitä se, mitä sen niinku pitäis olla. Ja sitten itse asiassa niinku, itse asiassa muissakin yhteyksissä, kun me ollaan kerätty tätä eläkedataa, niin me ollaan vierailtu Kelassa ja Valtiokonttorissa ja hetkinen, vielä on joku muu. Mut et siis niinkun, kun tietoa on hankittu, niin kyllä se edellyttää tänkin tyyppistä toimintaa. Että niinkun, et konsultoidaan suullisesti ihmisten kanssa ennen kuin sitä toimitetaan. Koska ei se tota, ei se onnistu niinku, usein se ei onnistu muulla tavalla, vaikka sä kuinka niinku vaihtelet meilejä, niin tota, homma ei aina skulaa.
(ID2)

Konferenssit ja seminaarit toimivat orientoivan tiedonhankinnan lähteinä ja kanavina. Ne toimivat myös suhteidenluomispaikkoina ja omien töiden esiintuomisen paikkoina. Kaikki haastateltavat kertoivat käyvänsä ainakin joskus seminaareissa, aina ETK:n omasta tutkijaseminaarista kansainvälisiin seminaareihin asti. Konferenssien ja seminaarien avulla seurataan oman alan kehitystä, jotta pysytään ajan tasalla omalla alalla. Konferenssit ja seminaarit eivät palvele mitään

tiettyä työroolia, vaan toimivat oman ammattitaidon ylläpitäjänä ja vahvistajana.

6.5.2. Internet

Internet eri muodoissaan on hyvin merkittävä tiedonhankintakanava haastateltavien keskuudessa. Avoimesta verkosta haetaan tietoa ensinnäkin Googlen avulla. Tosin internetin ja Googlen käyttöön näyttää vaikuttavan henkilöiden fyysinen ikä. Nuoremmat korostavat enemmän internetin ja Googlen merkitystä tiedonhankinnassa. Googlen avulla hankitaan tietoa aiheesta kuin aiheesta. Erityisen merkittävä rooli sillä on kansainvälisessä selvitystyössä, kun selvitetään ulkomaiden eläkejärjestelmiin liittyviä asioita. Yleensäkin selvitystyöhön löytyy hyvin tietoa avoimesta verkosta ja sitä haetaan nimenomaan Googlen avulla. Myös tutkimustyössä Googlella on merkittävä rooli.

Toi, se internet ehkä just silleen. Se on just semmonen tavallaan niinku yleinen työkalu, sanotaan näin. (ID9)

Google on se meidän hakuteos. (ID8)

Ihan avoimesta verkosta. On tosi hämmästyttävää, miten paljon tietoa on ja miten helposti sen sitten kuitenkin löytää. Se on musta, musta se on aivan ällistyttävää. (ID2)

Toiseksi, internetissä on tärkeää eri organisaatioiden, viranomaisten ja yhteisöiden erilaiset verkkosivut, verkkopalvelut, fakta- ja tilastotietokannat ja verkkolehdet. Faktatietokannat ovat usein numerotietoa sisältäviä tilastotietokantoja, mutta ne voivat olla myös muita rakenteellisia tietokantoja kuten lakitieteellisiä tietokantoja (esim. Edilex). Useimmiten nämä eri sivustot sijaitsevat avoimessa verkossa. Eri verkkosivuilla (esim. ministeriöt, sosiaaliturvaviranomaiset, tutkimuslaitokset, yhteisöt, eläkelaitokset, Eduskunta...) käydään seurantamielessä katsomassa ajankohtaisia asioita ja uusia ilmestyneitä julkaisuja. Organisaatioiden sivuilta etsitään myös tutkimuksia, selvityksiä, käsikirjoja jne. sähköisessä muodossa. Fakta- ja tilastotietokantoja käytetään puolestaan praktiseen tiedonhankintaan. Tietokannoista haetaan tuoreita tilasto-, laki- ja muita tietoja, joiden avulla tehdään mm. ennusteita, laskentaa ja selvityksiä. Tilastokeskuksen tietokannat, Eurostat ja OECD:n tietokannat nähdään erityisen tärkeinä, ja niitä käyttää moni haastateltava henkilö. Verkkolehden luku on useimmiten seurantaa, mutta lehtien tietoja voidaan joskus myös hyödyntää omissa tutkimuksissa ja selvityksissä. Verkkolehden luku tapahtuu useimmiten suoraan julkaisijan verkkosivuilta. Myös eri tahojen sähköpostilistoja- ja tiedotteita seurataan mieluusti. Yhden haastateltavan mielestä myös ETK:lla pitäisi olla oma sähköpostilla

toimiva tiedotepalvelu, jossa informoitaisiin ainakin ETK:n uusista julkaisuista.

Suljettuja internetin lähteitä ja kanavia käytetään ensisijaisesti tutkimustyössä. Näitä käytetään usein ETK:n organisaation tietopalvelun kautta (lisää alaluvussa 6.6.). Artikkelitietokannoista haetaan tutkimusartikkeleita, ja Linnea-tietokannoista etsitään viitteitä tutkimuskirjallisuuteen. Myös muita suljettuja verkkopalveluja käytetään, ja niihin on haettu tavalla tai toisella käyttöoikeudet. Tietopalvelun kautta ostettuja verkkopalveluja ja tietokantoja käytetään nimenomaan tutkimustyössä, mutta muita suljettuja verkkopalveluja myös muissa työtehtävissä.

Internet on tärkeä tiedonhankintakanava kaikissa työrooleissa. Sen merkitys kuitenkin painottuu selvittäjän roolin työtehtävissä. Konsultin ja koordinaattorin roolin työtehtävissä internetiä hyödynnetään myös, mutta internetin rooli on enemmänkin viestinnällinen eikä tiedonhankinnallinen. Tämä tarkoittaa sitä, että esim. eri tietokantoihin syötetään Suomen eläkejärjestelmää koskevaa uutta tietoa. Myös tutkimustyössä internetillä on merkittävä rooli, mutta tutkimustyössä varsinaiset tiedonlähteet voivat olla myös rajoitetussa verkon osassa, mihin esim. Google ei suoraan ylety.

6.5.3. Kirjat ja lehdet

Kirjojen ja lehtien rooli on hämärtynyt internet-aikakaudella, kun sama lehti tai kirja voi olla saatavissa sekä painettuna että sähköisenä versiona. Varsinkin tutkimusraportit, selvitykset ja käsikirjat ovat usein saatavissa myös sähköisessä muodossa. Näin on myös ETK:n omien julkaisujen kohdalla. Jos julkaisuista on saatavissa sekä painettu että sähköinen versio, persoonalliset mieltymykset vaikuttavat haastateltavien keskuudessa siihen, käytetäänkö mieluummin painettua vai sähköistä aineistoa. Sähköisiä aineistoja käytetään paljon sen takia, että ne ovat helposti ja heti saatavilla verkosta. Kirjoilla ja varsinkin painetuilla kirjoilla on merkityksellinen rooli nimenomaan tutkimustyössä. Kirjoista haetaan tutkimukselle teoreettista taustaa, aiempia tutkimustuloksia ja käsitteenmäärittelyjä. Selvityksiä tehtäessä kirjat ovat useimmin käsikirjoja tai tilastokirjoja, ja niistä haetaan useimmiten yksittäisiä tietoja kuten esim. talouden kehitystä koskevia tietoja tai eläkejärjestelmiin liittyvää lakitietoa.

Lehtien ja artikkelien tiedonhankinnallinen rooli on orientoiva, mutta silloin tällöin niitä voidaan käyttää myös varsinaisena lähteenä tutkimuksissa tai selvityksissä. Lehdet, artikkelit ja artikkelien lähdeluettelot toimivat myös eteenpäin ohjaavina kanavina tiedonhankinnassa. Haastateltavat puhuvat ammattilehdistä, joita luetaan joko painettuina tai sähköisinä. Myös sanomalehtiä seurataan

oman työn näkökulmasta. Ammattilehtiä seurataan olemalla mukana ETK:n lehtikierrossa. Ekonomistit seuraavat pääsääntöisesti ulkomaisia taloustieteen päälehtiä, sosiaalitieteellisesti suuntautuneet tutkijat enemmän suomalaisia sosiaalipolitiikkaan, sosiaaliturvaan ja kuntoutukseen liittyviä ammattilehtiä, ja erityisasiantuntijat aika tasaisesti sekä taloustieteen että sosiaalialan lehtiä. Aina lehtien lukemiselle ei kuitenkaan liikene aikaa, ja ne siirretään lukematta suoraan eteenpäin. Lehtiin voi liittyä myös ns. ”informaatioähky” silloin, kun niitä tulee lehtikierrossa liikaa luettavaksi.

Siin on vähän se informaatiotulva ehkä et, tääl talossakin kiertää miljoona niinku tollasta kirjaa. Mä oon itse asiassa täl hetkellä ulkona niistä jakeluista, kun mä hermostuin siihen, kun niit tulee koko ajan postilaatikkoon. (ID1)

Praktiseen tiedonhankintaan käytetään siis henkilölähteitä, eri internetin lähteitä sekä painettuja lähteitä. Tämän lisäksi praktiseen tiedonhankintaan käytetään myös paljon sisäisiä lähteitä ja kanavia, joita käsitellään seuraavassa alaluvussa. Orientoivan tiedonhankinnan lähteinä toimivat seminaarit ja kokoukset, lehdet sekä eri laitosten ja yhteisöjen verkkosivut. Tutkimustyössä käytetään enemmän kirjoja ja tutkimusartikkeleita, kun taas selvitystyössä tiedonlähteet löytyvät usein avoimesta verkosta.

6.6. Tiedonhankintaympäristö

Seuraavassa tarkastellaan ETK:n omaa tiedonhankintaympäristöä. Ensin tarkastellaan sitä, miten ETK:n tietopalvelutoiminta tukee henkilöiden tiedonhankintaa, toiseksi tarkastellaan, mitä muita sisäisiä sähköisiä tiedonhankinnan lähteitä käytetään.

6.6.1. ETK:n tietopalvelu- ja kirjastotoiminta

Haastateltavat suhtautuvat viestintäosaston tietopalvelutoimintaan erittäin positiivisesti. Oiva-tietopalvelusivusto, informaattikot ja oman osaston käsikirjastotoiminta hahmotetaan kaikki omiksi erillisiksi kokonaisuuksiksi, eikä esim. osaksi yhtenäistä tietopalvelutoimintaa. Henkilöiden välillä on kuitenkin suuria eroa palvelujen käytössä ja tiedoissa palvelujen olemassaolosta. Kahden henkilön tiedot tietopalveluista ovat lähes olemattomat. Muut tuntevat palvelut vähintään kohtuullisesti.

(Ja noi Oiva-tietopalvelut ei ollu ollenkaan tuttuja? /KL) Ei, siis mä oon nimen kuullu

joskus, mut en mä kyl tiä yhtään mitä ne niinku. (ID9)

Muut henkilöt kehuvat tietopalveluja poikkeuksetta erittäin hyväksi. Tietopalvelujen kuvaillaan muuttuneen palveluorientoituneiksi ja aktiivisiksi. Monessa haastattelussa mainitaan, että palvelut ovat kehittyneet huomasti viimeisten vuosien aikana. Kehuja saa Oiva-tietopalvelusivusto, aihetiedonhaut, kaukopalvelu, aktiivinen aineiston tarjonta sekä julkaisuluettelojen kierto tutkimusosastolla. Osa pelkää palvelujen muuttuvan, kun tietopalvelussa tapahtuu henkilöstömuutoksia.

Et mä kyl. Tää on kyl aika ainutlaatuista tääl ETK:ssa. Et yleensä se on just päinvastoin, et tääl yrittää jotain ideaa viedä läpi, et voisko tämmöstä ajatella, mut et, et siin suhteessa toi viestintäosasto on niin kun ehkä laajemminkin jotenki kauheen. Tai sanotaan, että sekä tosiaan toi just toi tietopalvelu että sitten noi tiedottajatki, sanotaan et Työeläke-lehti on muuttunu hirveesti. Et must se on niinku tosi innovoivaa touhuu. (ID3)

Tietopalveluilla on selkeästi suurin merkitys tutkimustyössä verrattuna muihin työrooleihin, koska tutkimusta tehtäessä tarvitaan tieteellisesti painottunutta tutkimuskirjallisuutta, jota ei ole yleensä saatavissa suoraan avoimesta verkosta. Usein tutkijat löytävät viitteitä erilaisiin aineistoihin, mutta eivät saa näitä aineistoja helposti käsiinsä ilman tietopalvelun apua. Muiden työroolien työtehtävissä pärjätään melko hyvin ilman näitä palveluja. Oiva-tietopalvelusivuston ja informaattikoiden kautta haetaan nimenomaan tieteellistä tietoa, usein erilaisia tutkimusartikkeleita.

Mut mä koen et tää toimii täällä ihan hyvin, et tääl pärjää hyvin. Et just tukeutumalla tarvittaessa informaattikoihin ja näihin. Tääl pystyy tekee töitä mun mielest hyvin ja tutkimustyötä nykyään. Et tilanne on parantunu huomattavasti et mitä on ennen ollu tilanne. (ID7)

Informaattikoja käytetään useimmiten siihen, että heiltä pyydetään jotain tiettyä artikkelia, jota ei itse onnistuta saamaan käsiin. Tätä palvelua pidetään erittäin tärkeänä ja kokemukset siitä ovat myös positiivisia. Myös painettujen kirjojen eli kaukolainojen toimitus on tärkeä palvelu. Ennen tietopalvelua tutkimuskirjallisuuden ja artikkelien käsiin saaminen oli haastateltavien mielestä työlästä ja aikaa vievää, kun he esim. hakivat kirjoja ja kävivät kopioimassa artikkeleja eri kirjastoissa ympäri Helsinkiä.

Itse asiassa se Ebscohost on siitä, et niinku, joskus nehän katkee niinku joskus aika, et niis ei

oo ihan viimisisimmät ja sitten tota ja sit kuitenkin oo niinkun silleen täysin kattava, mut että silloin kuin niit ei oo saanu, niin kyllähän näiden informaattikoiden kautta saanu sitte tosi nopeesti käyttöön, et ei oo koskaan ollu mitään ongelmaa täs suhteessa, et tää homma toimii kyllä ihan tosi hyvin. (ID2)

Artikkelitoimituksien ja kaukolainojen lisäksi informaattikoilta pyydetään aineistohankintoja ja aihetiedonhakuja. Näitä molempia palveluita pidetään tärkeitä. Kaikki eivät ole oppineet, että aineistohankinnat tehdään uudella tavalla informaattikoiden kautta, vaan toimivat edelleen vanhalla tavalla. Aihetiedonhakupyynnöitä tekevät tutkijat ja ekonomistit pyytävät näitä hakuja usein tutkimusprosessinsa alussa. Vaikka kaikkiaan aihetiedonhakupyynnöitä tehdään harvoin, niistä on ollut hyötyä tutkijoille.

Otin yhteyttä informaattikkoon. Loistavaa. Mut se tuli jo siitä, ku me tätä raporttia tehtiin, niin me hyödynnettiin informaattikkoja niin hyvin, et sen just näki et miten paljon tehokkaammin, paremmin, ne kirjapinot ja artikkelipinot kerty tänne kivasti luettavaks verrattuna siihen, et itse tekee sit samaa että. (ID7)

Oiva-tietopalvelusivustoa käytetään vaihtelevasti. Kun kaksi henkilöä ei ole käynyt ollenkaan koko sivustolla, niin aktiivisin käyttäjä käy sivustolla noin kolme kertaa viikossa. Kahden tutkijan mielestä Oiva-sivusto on tärkein palvelu koko intranetissä. Sivustolla käydessä seurataan usein ajankohtaista-palstaa. Tutkimustyössä sivustoa käytetään kanavana usein tutkimusprosessin alkuvaiheessa, kun kerätään materiaalia tutkimusta varten. Selvitystyössä Oivaa käytetään kanavana siirryttäessä esim. eri laitosten sivuille tai muihin verkkopalveluihin. Vanhemmat tutkimustyötä tekevät henkilöt pitävät sivustoa monimutkaisena, ja yksi henkilö kaipaisi sivuston käyttöön opastusta. Kritiikkiä sivusto saa siitä, että siellä painottuu taloustieteellinen aineisto.

No siis itse asiassa mä oon, niinku, niinku jossain vaiheessa mä oon hyödyntänyt sitä niinku tosi paljo että. Et varsinkin silloin, kun mä tulín tänne ja sitte mä rupesin niinku keräilemään tällasta niinku artikkelimateriaalia. Siis niinku erilaisista eläketemoista, niin silloin mä kyllä hyödynsin sitä niinkun tosi intensiivisesti että. (ID2)

(Kuinka paljon sä oot hyödyntänyt niitä palveluita ja millä tavalla? /KL) Satunnaisesti. Et mites sitten, kun sielt pääsis vaikka mihin, mutta sit usein käyttää niitä omia reittejä. Mut kyl siel käy sit tarkistamassa, et mites se nyt. Sit se osa niinku, kun ite kattoo sitä kv-puolta, ni nehän tietää tavallaan ite, et ollaan kuitenkin yhteistyössä, et tän vois laittaa sinne. Tällaset

ISSA:n palvelut ja muut. Et sen takii niinku niit ei käytä niin usein. Mut et sit se on hyvä, että kun niinkun jollekin muulle kertoo, niin se on helppo ohjata sinne Oiva- tietopalveluun ja ite tarvittaessa käydä tarkistamassa, että mitä siellä on. (ID8)

Oiva-tietopalveluihin kuuluva Lehtiportaali on melko vieras haastateltaville. Useimmille Lehtiportaalin toiminta on jäänyt epäselväksi, ja sitä ei käytetä ainakaan aktiivisesti. Myös Lehtiportaalin ja painettujen lehtien kiertoa toivotaan jollakin tavalla yhdistettäväksi.

Talon sisäisellä Oiva-tiedonhaulla on ollut melko vähän tarvetta, eivätkä edes kaikki muuten aktiiviset tietopalvelun käyttäjät tunne tätä palvelua. Kuitenkin myös tämän palvelun käytössä on suurta vaihtelua nollasta aktiiviseen käyttöön. Palvelujen käyttäjät ovat käyttäneet useimmiten tätä palvelua etsiessään jotain tiettyä julkaisua, mutta myös joitakin aiheenmukaisia tiedonhakuja on tehty.

Onks toi se, mitä viime kesänä tehtiin? Niin tää on se! Joo ja mä en oo tosiaan. Tää on ehkä semmonen, mitä ois pikkusen enempi ois, oisko sitä voinu mainostaa? Onkohan sitä mainostettuki muualla, mut meillähän oli se tilanne, et meillähän vaihtu osastopäällikkö syksyllä. [...] Must tuntuu, et tää jotenki ainaki mult on menny vähä ohi, mut en oo varma, onko se mun oma, omaa tota syytäni. Voi olla et meillä muut osaa ton paremmin, mut mä oon kyl vähän unohtanut ton. (ID3)

Myös käsikirjastojen hyödyllisyyden arvioinnissa on suuria eroja. Kaikki haastateltavat ovat käyttäneet käsikirjastoja ja kaikki käyttävät niitä ainakin silloin tällöin, mutta käsikirjastojen hyödyllisyydestä ollaan montaa mieltä.

(No käytät sä tota oman osaston käsikirjastoa? /KL) Missä meillä on käsikirjasto? Tarkotat sä tota neuvotteluhuoneen? (Ei, vaan tuolla käytävän päässä. / KL) En todellakaan. Musta se on kyllä ihan hyödytön. (ID10)

Yli puolet haastateltavista on käyttänyt käsikirjastoja myös yli osastorajojen. Suunnitteluosastolla työskentelevät ovat käyttäneet tutkimusosaston käsikirjastoa, ja toisin päin. Tämän lisäksi myös lakiosaston käsikirjastoa on hyödynnetty. Käsikirjastoista haetaan monenlaista aineistoa kuten esim. ammattilehtiä, tilastoja ja sosiaalivakuutuksen kokonaiskuvauksia. Käsikirjastoihin toivotaan uusia tutkimusjulkaisuja sekä hyödyllisiä hakuteoksia. Painettujen kokoelmien ja Oiva-tiedonhaun välistä yhteyttä eivät kaikki haastateltavat ihmiset tunne.

(Miten toi oman osan käsikirjasto? Oot sä sitä käyttäny? /KL) Kyllä mä jonkun verran käytän, meillähän on aika pieni. Et mullon ehkä enemmän hyötyy tosta suunnitteluosaston käsikirjastosta. Et kun siel on. Mähän jätin itse, ku mä olin siel tosiaan sen kolmetoista vuotta ja keräsin aineistoo muitten maitten niinku järjest, eläkkeistä. Se oli aikamoinen kirjasto, mikä sinne tuli kerätty. Niin tota, sitä saatan käyttää. Ne on enimmäkseen siellä, mä jätin kaikki sinne, kun mä siirryin tänne. Kyl tääl meilläkin, et ehkä jotain semmost, mitä on joskus käyny mielessä, just tämmöset laajemmat sanakirjat ja ala, niinku taloustieteen sanakirjat, jotka, jotkut tällaset niinku ehkä just joku Suomen, tää, Suomen kielen sanakirja. Jos ne ois täs meidän omas kirjastos, niin tulis ehkä katottuu useammin. (IDX)³

Tutkimustyötä tekevät tarvitsevat tietopalveluja ja ovat niihin myös tyytyväisiä. Jotkut henkilöt mainitsevat, että taloustieteellisen aineiston lisäksi Oiva-tietopalvelusivuston pitäisi sisältää enemmän sosiaalitieteellisiä ja politiikan tutkimuksen tieteellisiä aineistoja, mutta näidenkin alojen halutut aineistot on saatu aina vaivattomasti käyttöön informaattikoiden kautta. Selvitystyötä tekevät eivät niinkään tarvitse tietopalveluita jatkuvasti työssään, vaan tärkeintä tiedonhankinnan kannalta on se, että oma tietokone ja verkkoyhteys toimivat moitteettomasti. Oiva-tietopalvelusivusto sisältää myös selvitystehtäviin liittyviä tiedonlähteitä, mutta nämä tiedonlähteet ovat useimmiten ilman Oivaakin aktiivisessa käytössä, kun taas tutkimustyössä ilman Oivaa tutkimustiedon lähteitä ei välttämättä löytyisi.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että haastateltavat ovat hyvin tyytyväisiä ETK:n (tietopalvelun) tarjoamiin tiedonhankintakanaviin ja tiedonlähteisiin. Heidän tietonsa ETK:n viestintäosaston tietopalveluista eivät ole kuitenkaan ole kokonaisuudessaan kovinkaan hyvät, mutta tämä ei ole ongelma heidän omasta näkökulmastaan.

6.6.2. Muut sisäiset tiedonlähteet

Netkon eli ETK:n intranetin olemassaoloa pidetään tärkeänä, mutta sitä käytetään harvemmin varsinaisena työtehtäviin liittyvän praktisen tiedonhankinnan tiedonlähteenä Oivaa lukuun ottamatta. Tutkimustyötä tekevät korostavat, että Oiva-tietopalvelusivusto on olennainen osa Netkoa.

Netkon rooli on korostetun orientoiva: Netkoa käytetään pääasiassa ajankohtaisten asioiden

³ Ibid.

seurantaan. Sen avulla henkilöstö seuraa mitä talossa tapahtuu. Pääsivun ja johdon kokouspöytäkirjojen seurannan lisäksi käytetään henkilöstöhallinnon palveluita, talon ruokalistaa sekä etsitään henkilöiden yhteystietoja. Kuitenkin myös varsinaisissa työtehtävissä saatetaan tarvita Netkon tietoja. Selvitystyössä saatetaan joskus tarvita joitakin lukuja, jotka julkaistaan Netkossa. Netkoa kritisoidaan mm. sen sekavasta rakenteesta ja haun toimimattomuudesta, mutta kaikilla ei näitä ongelmia ole.

Netkohan tämmönen intranet-palvelu ja se sisältää niinku paljon kaikkea niinku Eläketurvakeskusta työnantajana koskevaa tietoa. Esimerkiks henkilöstöä koskevaa tietoa, sit siel on muutaki. Tää muu tieto, mitä tää Netko pitää sisällään, sitä mä en oo käyttäny hyväkseni. Siel on varmaan jotain tällasia esimerkiks lainopillisia tietokantoja tai. Mä en oo varma, mä en oo varma oisko siellä lakiosastolla joku tommonen. (ID6)

Mä seuraan sitä et mitä niinku tääl tapahtuu. Mitäköhän mä seuraisin. Mä seuraan sitä etusivua esimerkiks, et mitä asioita niinku nostetaan esiin ja. Sit on tää henkilöstöön liittyvää. Nyt ei oo henkilökunnalla enää kansiot, vaan sieltä saa kaikki ne jutut, mitä tarvii niinku työntekijänä. Lomat, harrastuskerhot, kaikki. Liikuntaryhmät ja niin edes päin, niin se puoli tulee sieltä. Konserttiliput, teatteri, siis mä käytän sitä Virkkarii aika paljon selvästi. (ID7)

Muiden sisäisten tiedonlähteiden käyttö on hyvin yksilöllistä. ETK:n oman sähköisen sanakirjan käyttö on tärkeää kaikille. Sanakirja on helposti saatavilla, ja se on tarpeeksi kattava ja helppokäyttöinen. Muut sisäiset palvelut ovat tärkeitä vain joillekin henkilöille. Muiden sisäisten palvelujen kuten Työeläkelakipalvelun ja eri sisäisten rekistereiden ja tilastopalveluiden käyttö on olennainen osa selvitystyötä. Sisäisistä palveluista haetaan erilaista eläkevakuuttamiseen liittyvää numeerista ja lainopillista tietoa. Näitä palveluja käytetään erilaisilla sovelluksilla, ainakin SAS-tilasto-ohjelmistolla, jonka käyttöön tarvitaan myös SAS-komentokielen osaamista. Näiden sisäisten palvelujen käytössä ei nähdä erityisiä ongelmia.

6.7. Tiedonkulku ja tiedon jakaminen

Tiedonkulkuun ja tiedon jakamiseen liittyen haasteltavilla on keskenään hyvin ristiriitaisia mielipiteitä. Kun osa ei koe tässä asiassa ongelmia tai puutteita, osan mielestä tiedon kulussa taas on selkeitä ongelmia. Tässä luvussa käsitellään lähinnä tiedonkulun ongelmia.

Molempien osastojen sisällä on ristiriitaisia mielipiteitä siitä, kulkeeko tieto oman osaston sisällä

tarpeeksi hyvin. Molemmilla osastoilla mielipiteet tiedon kulusta sijoittuvat ääripäästä toiseen. Osa kokee, että tietoa saa tarvittaessa pyytämällä, kun taas osa kokee, että kaipaisi tietoa niistä asioista, joista ei osaa itse kysyä.

Niin, et tota niin, ehkä semmosta avoimuutta vois niinku olla enemmän. Et mietittäis, että kuka oikeesti tulee tarvitsemaan sen tiedon, että se, et se ei jäis niin pienelle piirille, et ehkä semmosta enemmän semmosta koko osaston tiedottamista. Et tota niin, sit sais valita siitä, jos niinkun tuntee sen itseään koskevaks. Ettei sen takia jätetä jotain kertomatta, että ei tää koske niitä tai kiinnosta tai ei ne tarvii että. (ID5)

Tutkimusosastolla ollaan jopa vastakkaista mieltä tiedon panttaamisesta.

Mut se välttämättä se tieto ei levii esimerkiks ku ois optimaalista. Vähän sellasta lokeroitumista tai mikskä sitä sanotaan. Oman reviirin suojelua tai. Et ei oo kovin avoin työyhteisö. (ID7)

No tota, jotenkin mä en kauheest sitä koe sitä tääl tutkimusosastolla ongelmaks. [---] Kyl se must aika hyvin toimii. Eikä varsinkaan semmosta tiedon panttaamisen tuntua ei must niinku oo yhtään. (ID3)

Myös koko talon tiedon kulussa ilmenee vastakkaisia mielipiteitä. Johtoryhmän viestinnästä ollaan puolestaan yksimielisempiä: se on niukkaa, ja sen pitäisi olla avoimempaa. Viestintäosaston toimintaan ollaan puolestaan pääosin tyytyväisiä. Talon tasolla johdon lisäksi ongelmia koetaan siinä, että tieto ei kulje oman linjan sisällä osastoilta toisille.

Tääl on tullut ilmi tapauksia esimerkiks tän toimeentulokirjan osalta, tää oli just menos painoon, ni tuli tai siis suurin piirtein jo painokunnossa, ni tuli ilmi, että tääl on yks raport tai yks artikkeli, joka on kirjutettu, jota oli toinen ihminen meidän linjan kirjottanu käytännössä katsoen ihan päällekkäistä juttua. Nää ei oo tietäny toisistaan, vaik tää on tämmönen koko linjan organisoitu juttu ni. (ID1)

Oman linjan sisällä kaivattaisiin tietoa varsinkin seminaareista ja konferensseista, joissa ihmiset käyvät. EU-jaostoissa käyviltä kaivattaisiin tietoa tulevista asioista.

Tämmöstä tietysti enemmän toivos, että esimerkiks, EU-jaostossa istuu porukkaa niinku

ETK:sta, se jaoteltu niin, että EU-jaosta 27:ssä istuu lakiosaston edustaja ja EU-jaosto 25:ssä tutkimusosaston edustaja. [---] Ni semmosta et joskus olis et okei, että sais sieltä niinku enemmän tietää että, tietysti nehän on niinku tavallaan semmosia niinku, ei aina oo julkisia asiakirjoja, et voi julkisesti kertoo. Mut semmosta niinku informaatiota, et okei, että mitä siellä on meneillään. Sillon se antais meille vähän sitä varoaikaa tai tämmöstä niinkun, osattais niinku valmistautuu, et okei, nää käsittelee tätä näin intohimosesti, tästä saattaa meille jotain langeta. Tai sit se, et jos ne käsittelee jotain EU-raporttia siellä EU-jaostossa, ni me tiedetään, et tämmönen on tulossa ja me voidaan sitte hyödyntää esimerkiks vaikka puolen vuoden kuluttua, kun se tulee niinkun julkiseksi. (ID8)

Johdon viestintää ja kommunikointia työntekijöiden suuntaan pidetään pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta niukkana ja puutteellisena. Johto on myös haastateltavien näkökulmasta hyvin kaukainen. Oma linjajohtajaa pidetään tosin läheisempänä, mutta hänenkin viestintä on monen mukaan niukkaa. Aikaisempaa johtoa pidettiin avoimempana. Johdon pitäisi haastateltavien mukaan olla avoimempi, ja kommunikointi voisi olla vapaamuotoisempaa.

Joskus niinkun esimerkiks just toi juttu, mikä multa tuli ulos, niin siitä oli hyvinkin paljon keskusteltu tuolla ylhäällä ja niinku eikä multa voida kysyy suoraan. Mun mielestä se kauheen hassua, koska mä oon kuitenkin se, joka osaa vastata siihen että. (ID1)

Haastateltavat itse kertovat kaikki jakavansa tietoa kollegoille, mutta tiedon jakamiseen suhtaudutaan silti hyvin eri tavoin. Helpoiten tietoa jaetaan oman tiimin tai yksikön sisällä. Oman linjan ulkopuolelle ei kovin herkästi jaeta tietoa, mutta esim. yksi haastateltavista kertoi lähettäneensä hyödylliseksi kokemaansa tietoa jopa suoraan toimitusjohtajalle. Tietoa jaetaan sähköpostilla ja kasvokkain mm. kahvipöydässä.

Ne, jotka kokevat tiedonvälityksen yleensäkin ongelmattomaksi, eivät myöskään itse jaa tietoa kovinkaan helposti. Tiedon kulun ongelmia painottavat jakavat tietoa herkemmin. Edellä mainitut jakavat tietoa vain silloin, kun he tietävät toisen tarvitsevan jotain tietoa. Jälkimmäinen ryhmä puolestaan voi jakaa tietoa tarkasti toisen tiedon tarpeita tuntematta. Pelkkä aavistus voi riittää. Joidenkin mielestä sähköpostiin tulee jo nyt liikaa turhaa tietoa. Toiset suhtautuvat asiaan niin, että tarpeettoman voi aina poistaa helposti, eikä siihen kulu merkittävästi aikaa.

Sähköpostit tukkeutus lopullisesti, tulee muutenkin ihan tarpeeks. Jos jokainen rupeis täällä lähettelee mielenkiintoisiksi kokemiaan juttuja tietämättä, että tarvitseeko toinen yhtään

mitään, niin en mä ymmärrä, että sellaseen pitäisi ryhtyä. (ID4)

En mä tiä pitäiskö sit joku, vois olla semmonen, sähköposti on niin hyvä, siin voi aina deletoida jos ei kiinnosta. Usein vois olla just semmonen, no kv-maailma on helppo juttu, et tietääki suunnilleen ketkä tekee kv-juttuja. Blokkaa tiettyjä tyyppiä. Jos aattelee, että UM-osastokin on niin iso, niin okei, ottaa sieltä vaikka sitten osastopäällikön, jonka tietää että se nyt varmasti välittää sitä tietoo eteenpäin. Ja sitten niinku muita tästä näin ja lähettää niille sitä viestiä. Tai silleen ite toimii. Sit se vois toimii niinkun, tehdä jonkin näköseks talon ohjesäännöks, että tiedottaa. (ID8)

Erilaiset kokoukset koetaan tarpeelliseksi tiedon kulun varmistamiseksi. Suunnitteluosastolla on ns. TUMA-kokous, jossa työntekijät kertovat määräajoin omista meneillään olevista työtehtävistään työkavereille. Tätä kokousta pidetään periaatteessa tarpeellisena, mutta sitä järjestetään haastateltavien mukaan liian usein. Tutkimusosaston sisäinen seminaari on hyvä tiedon jakamisen paikka, mutta siellä ongelma on se, että usein samat ihmiset pitävät siellä esitelmiä. Tiedon kulun ongelmia korostavien mukaan, tiedon jakamiseen pitäisi kannustaa pitämällä siitä yllä puhetta sisäisillä kanavilla kuten intranetissä ja henkilöstölehdessä. Varsinaiseen palkitsemiseen aktiivisesta tiedon jakamisesta suhtaudutaan varauksella.

Kokonaisuudessaan tiedonkulkuun ja tiedon jakamiseen liittyvät seikat jakavat ihmiset selvästi eri leireihin sen suhteen, onko tiedon kulussa ongelmia ja pitäisikö tietoa jakaa enemmän. Ristiriitaisia tuloksia näyttää ainakin osittain selittävän se, kuinka pitkään on työskennelty talossa. Kauemmin työskennelleet eivät niinkään koe tiedon kulussa ongelmia, eivätkä koe tiedon jakamista ongelmaksi organisaatiossa. Vähemmän aikaa talossa työskennelleet kokevat tiedon kulun herkemmin puutteelliseksi. Kokemus ei kuitenkaan yksiselitteisesti selitä näitä ristiriitaisia tuloksia. Tiedon kulussa on selkeitä ongelmia, mutta niiden ratkaiseminen on haastateltavien mukaan vaikeaa mm. sen takia, että samat ihmiset ovat aina aktiivisia tiedon jakamisessa ja tarttuvat uusiin tiedon jakamisen välineisiin.

7. Tulkinta

Tutkimuksessa suoritettujen haastattelujen perusteella saatiin kuva tutkijoiden, ekonomistien ja erityisasiantuntijoiden tiedonhankinnasta Eläketurvakeskuksen tutkimus- ja suunnitteluosastoilla. Tiedonhankinnan lisäksi kartoitettiin mielipiteitä tiedon kulusta ja tiedon jakamisesta organisaation sisällä. Tässä luvussa pohditaan saavutettuja tuloksia, ja verrataan tuloksia aiempaan tutkimukseen.

Ensin tarkastellaan työrooleja ja työtehtäviä sekä työtehtävistä seuraavia tiedontarpeita, toiseksi tiedonhankintaa sekä tiedonhankintakanavia ja kolmanneksi organisaation tiedonhankintaympäristöä, mihin kuuluu toisaalta tietopalvelu ja toisaalta tiedonkulku ja tiedon jakaminen.

7.1. Työroolit ja työtehtävät sekä työtehtävistä seuraavat tiedontarpeet

Tässä tutkimuksessa löydettiin tutkijan, selvittäjän, konsultin ja koordinaattorin työroolit. Kaikkia rooleja löydettiin molemmilta osastoilta. Tutkijan rooli on ensisijainen tutkimusosastolla työskenteleville tutkijoille ja ekonomisteille. Suunnitteluosastolla selvittäjän ja konsultin roolit ovat olennaisimpia, ja nämä kaksi roolia tukevat toisiaan ja limittyvät toisiinsa. Koordinaattorin rooli on yleensä sivurooli.

Tutkijan rooli löydettiin kaikilta tutkimusosaston henkilöiltä sekä kahdelta suunnitteluosaston henkilöltä. Tutkimusta tehdessä ensisijainen tiedontarve liittyy aiempaan akateemiseen tutkimukseen. Tämän lisäksi tarvitaan tilastodataa ja menetelmätietoa.

Selvittäjän rooli löydettiin kaikilta suunnitteluosaston henkilöiltä sekä kolmelta tutkimusosaston henkilöltä. Selvittäjän rooliin liittyvissä työtehtävissä tiedontarpeet liittyvät virallisuonteiseen tietoon, joka koskee yleensä tavalla tai toisella eläkejärjestelmiä. Usein tarvitaan ajankohtaista tilastodataa, mutta myös yleisluontoisempaa eläkejärjestelmiä koskevaa tietoa.

Konsultin rooli löydettiin kaikilta suunnitteluosaston henkilöiltä sekä kahdelta tutkimusosaston henkilöltä. Konsultin roolissa hyödynnetään usein selvittäjän roolissa karttunutta asiantuntemusta, joten konsultin roolin työtehtävissä, kuten neuvonnassa ja koulutuksessa, ei ole paljon tiedontarpeita, vaan tässä roolissa omaa asiantuntemusta jaetaan muille.

Koordinaattorin rooli löydettiin neljältä suunnitteluosaston henkilöltä sekä yhdeltä tutkimusosaston henkilöltä. Konsultin roolin työtehtävät ovat yksilöllisiä, joten näissä työtehtävissä muodostuneiden tiedontarpeiden määrittelemisen on hankalaa.

Leckien [et al.] (1996) mallin perusidea on, että tiedontarpeet nousevat esiin työrooleista nousevista työtehtävistä. Tässä tutkimuksessa työroolit riippuivat melko pitkälle haastateltavien henkilöiden osastoista ja työnimikkeistä. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat Leckien [et al.] perusideaa, sillä tiedontarpeet vaihtelevat keskenään työroolien ja niistä seuraavien tehtävien välillä.

Leckie [et al.] (1996, 181) erottelee viisi tyypillistä työroolia, jotka ovat palvelun tuottajan, hallinnoijan, tutkijan, opettajan ja opiskelijan roolit. Tässä tutkimuksessa todetut roolit vastaavat osittain Leckien [et al.] tyypittelemiä työrooleja. Tutkijan rooli vastaa suoraan Leckien [et al.] roolia. Konsultin rooli vastaa Leckien [et al.] mallissa palvelun tuottajan ja opettajan rooleja, sillä ETK:n erityisasiantuntijat tuottavat palveluita (esim. verkossa kansainvälinen tietopankki), palvelevat asiakkaita sekä pitävät koulutustilaisuuksia. Selvittäjän roolille ei löydy Leckien [et al.] mallista vastaavaa roolia, mutta selvittäjän rooli on lähimpänä tutkijan roolia. ETK:n yhteydessä on olennaista erottaa tutkijan ja selvittäjän roolit, sillä tutkimukset ovat ainakin laajempia ja teoreettisempia kuin selvitykset, jotka voivat olla hyvinkin lyhyitä. Koordinaattorin roolille ei löydy vastaavuutta Leckien [et al.] mallista. Myös Leckien [et al.] mallissa mainittu opiskelijan rooli löytyy ETK:n haastateltavilta, mutta tässä tutkimuksessa sitä ei ole pidetty varsinaisena työroolina, koska opiskelu tapahtuu useimmiten työn ulkopuolella, vaikkakin opiskelu ja työ tukevat toinen toisiaan. Leckien [et al.] mallissa mainittua hallinnoijan roolia ei tästä tutkimuksesta löytynyt. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996.)

7.2. Tiedonhankinta ja tiedonlähteet

Tutkimuksessa selvisi, että tiedonhankintaan käytetään paljon aikaa. Lindströmin (2004, 132) melko tuoreen pro gradun mukaan tutkijoiden ja ekonomistien tiedonhankinta Suomen Pankissa oli olennainen osa heidän päivittäisten työtehtävien suorittamista. Tämä tutkimus tukee tältä osin Lindströmin tuloksia. ETK:ssa tutkimuksia tehtäessä tiedonhankinta painottuu tutkimusprosessin alkuun, mutta jatkuu kuitenkin tutkimuksen loppuun saakka. Selvityksien tekeminen on useimmiten suurelta osaltaan tiedonhankintaa.

Osa ETK:n tutkijoista ja ekonomisteista tekee tutkimusta monitieteellisellä alueella. Fosterin (2004, 228) mukaan monitieteisen alueen tutkijat tarvitsevat kenties laajemman valikoiman lähteitä. Myös sosiaalinen verkottuminen on hyvin tärkeää. Molemmista asioista on viitteitä tässä tutkimuksessa, mutta tilanne ETK:ssa onkin se, että laitoksen eri tutkijat tekevät tutkimusta eri tieteenaloilla. Yksittäiset henkilöt eivät tee erityisen monitieteistä tutkimusta, mutta pienessä tutkimusyhteisössä tehdään tutkimuksia eri tieteenalojen lähtökohdista. Kun ETK:ssa eri tutkimuksien ja selvityksien lähdemateriaali on peräisin eri tieteenaloilta, on esim. organisaation tietopalvelun vaikea tarjota tieteellistä tietoa kattavasti kaikilta tieteenaloilta.

Sosiaalisen verkottumisen hyödyt tulevat esille, kun tarkastellaan erästä ETK:n tutkijaa, joka on

tehnyt pitkään tutkimusta ja on hyvin verkottunut. Sosiaalinen verkottuminen on tietenkin hyödyllistä aina, on sitten kyse mistä tieteenalasta tahansa. ETK:ssa sosiaalisesti laajalti verkottuneet henkilöt näyttäisivät käyttävän tiedonhankintaan vähemmän aikaa kuin vähemmän verkottuneet henkilöt. Verkostoitumisesta on se hyöty, että kollegoilta, talon ulkopuolelta, tulee esim. lahjana heidän omia tutkimuksiaan. Näiltä kollegoilta voi myös kysyä helposti asioita esim. sähköpostin avulla.

Fosterin (2004, 232) mallin ulkoinen konteksti kattaa tässä edellä mainittuja ulkoisia tiedonhankinnan kontekstitekijöitä kuten ETK:n tarjoamia tiedonlähteitä sekä sosiaalisen verkottumisen. Koska tiedonhankinnassa on suuria eroja haastateltavien välillä, voidaan havaita, että sisäisellä kontekstilla eli yksilöllisiä tekijöillä kuten kokemuksilla, tunteilla, ajatuksilla ja tietämyksellä on hyvin suuri merkitys tiedonhankinnassa. Ihmisten yksilölliset erot vaikuttavat siihen, miten tiedonhankintaa tehdään. Yksilöllisiä eroja ovat mm. erot tietoteknisissä taidoissa ja halussa käyttää informaattikkoja. Yksilöllisiä eroja tiedonhankinnassa on enemmän tutkimusosastolla kuin suunnitteluosastolla.

Tämän tutkimuksen mukaan internet on haastateltavien henkilöiden keskuudessa hyvin tärkeä tiedonhankintakanava. Internetin lisäksi kaikille tärkeitä ovat henkilölähteet. Osalle henkilöistä, lähinnä tutkimusosaston tutkijoille ja ekonomisteille, painetut tutkimusjulkaisut ja lehtiartikkelit ovat myös tärkeitä tiedonlähteitä. Organisaation tietopalvelu ja sen ylläpitämä Oiva-tietopalvelusivusto ovat tärkeitä kanavia pääasiassa tutkimusosaston henkilökunnalle.

Tämän tutkimuksen mukaan erityyppisten kanavien ja lähteiden merkitys on melko samanlainen kuin aiemmissa vastaavissa tutkimuksissa. Sekä Casen (2002) kartoitus yhteiskuntatieteilijöiden tiedonlähteistä että Whiten (1975) havainnot ekonomistien käyttämistä tiedonlähteistä osuvat yhteen tämän tutkimuksen tuloksien kanssa. Lindströmin (2004) pro gradussa tutkijoiden suosituimpia tiedonhankinnan kohteita olivat kollegat, tietoverkot ja organisaation erikoiskirjastot. Tämän tutkimuksen kohderyhmä ei pitänyt organisaation käsikirjastoja erityisen merkittävänä tiedonhankintakanavana, mitä voidaan pitää erona verrattuna Lindström tutkimuksen tuloksiin.

Mielenkiintoinen tutkimustulos on se, että internetissä eri organisaatioiden, viranomaisten ja yhteisöiden verkkosivuja ja verkkopalveluja sekä tilastotietokantoja pidetään ETK:ssa tärkeinä tiedonlähteinä. Eri instituutioiden merkityksestä yhteiskuntatieteilijöiden tiedonlähteinä raportoi Brittain jo vuonna 1970 (tässä Case 2002, 238). Nyt instituutioiden tiedot ovat vain siirtyneet verkkoon. Brittainin mukaan yhteiskuntatieteilijät käyttävät myös tieteellisiä lehtiä. Näitä seurataan

myös ETK:ssa, ja niiden seuranta on siirtynyt vain osittain verkkoon: moni seuraa edelleen mieluummin painettuja lehtiä.

7.3. Tiedonhankintaympäristö

ETK:n Oiva-tietopalvelu saa haastateltavilta vankkumattoman tuen. Tietopalveluja käyttävät keuhvat näitä palveluita palveluorientoituneiksi ja aktiivisiksi. Suoranaista positiivista ihmetystä herättää se, että informaattikot tarjoavat aineistoja heille pyytämättä. Tämä viittaa siihen, että informaattikot ovat perehtyneet tutkijoiden, ekonomistien ja erityisasiantuntijoiden tutkimus- ja selvityssaiheisiin, mikä on mm. Whiten mukaan olennaista kirjaston ja tietopalvelun työntekijöille. Whiten idea kirjaston ja tutkijoiden yhteistyöstä on edelleen käyttökelpoinen. Whiten mukaan kirjaston henkilökunnan eli tässä tapauksessa tietopalvelun informaattikoiden tulisi olla myös perillä siitä, missä vaiheessa kunkin tutkimus on meneillään. Parhaimmillaan tietopalvelu voisi ETK:ssakin palvella ainakin tutkimusosastolaisia olemalla mukana tiedonhankinnassa tutkimusprosessin alusta lähtien suunnitelmallisesti tutkimuksen valmistumiseen saakka. (White 1975, 340, 351.)

Haastateltavat ovat itse tyytyväisiä ETK:n tarjoamiin tiedonlähteisiin ja tiedonhankinnan palveluihin. He eivät siis itse koe ongelmia tiedonhankinnassaan tutkijan ja selvittäjän roolien työtehtäviin, mutta osan tiedot ETK:n tietopalveluista ja ETK:n tarjoamista lähteistä ovat puutteelliset. Tästä syystä monien henkilöiden tiedonhankinta voi olla puutteellista. Kuitenkin kaikki tutkimusosastolaiset tuntevat tietopalvelun, mikä on positiivinen seikka, sillä tietopalveluilla on suurempi merkitys tutkimusosastolaisten työssä verrattuna suunnitteluosastolaisiin.

Jos työntekijöiden tietoa organisaation tietopalveluista halutaan lisätä, tietopalvelun tulisi markkinoida itseään aiempaa enemmän. Tietopalvelutoiminnan ja Oiva-sivuston esitleminen myös vanhoille työntekijöille voisi olla hyödyllistä (tällä hetkellä tietopalveluita esitellään vain uusille työntekijöille). Näin myös yhä useampi vanha työntekijä voisi ymmärtää tietopalveluiden lisäarvon. Saattaa olla, että tietopalveluiden merkitys ymmärretään ETK:ssa suhteellisen hitaasti, sillä aiemmin ETK:n tieto- ja kirjastopalvelut ovat olleet haastateltavien mukaan passiivisia.

Tietopalveluissa on myös tärkeää pitää yllä nykyistä palvelutasoa, sillä osa haastateltavista on aktiivisia tietopalveluiden käyttäjiä. Näiden henkilöiden mielestä Oiva-tietopalvelusivusto, artikkelitoimitukset, kaukopalvelu ja tiedonhaut ovat erittäin tärkeitä palveluita. Myös aktiiviseen aineiston tarjoamiseen suhtaudutaan hyvin positiivisesti haastateltavien keskuudessa. Yksi

haastateltava ehdottaa, että ehkä heille voisi kenties tarjota enemmän virallisia asiakirjoja kuten kokouspöytäkirjoja ja valmisteluasiakirjoja mahdollisuuksien mukaan.

Haastateltavat ovat siis tyytyväisiä ETK:n tarjoamiin tiedonlähteisiin ja tietopalveluihin, mutta osa kokee ongelmaksi tiedonkulun lähinnä omalla osastolla ja oman linjan sisällä. Tässä asiassa on ristiriitaisia mielipiteitä haastateltavien kesken. Lähinnä nuoremmat ja vähemmän aikaa talossa työskennelleet kokevat tiedonkulun ongelmaksi. Tämä saattaa johtua siitä, että he eivät ole ehtineet saada tietoonsa niin paljon kirjoittamatonta tietoa talon asioista kuin kauemmin talossa työskennelleet. Pitkän työuran tehneet ovat myös verkostoituneet paremmin sekä talon sisällä että ulkopuolella.

Tiedon kulussa ongelmia korostavat pyrkivät itse jakamaan tietoa aktiivisesti. Ne, jotka eivät näe ongelmia, eivät ole niin aktiivisia tiedon jakamisessa, koska pelkäävät mm. tietotulvaa sähköpostiin. Aktiiviseen tiedon jakamiseen skeptisesti suhtautuvat jakavat kyllä oman työnsä tuloksia, mutta eivät välttämättä muuta tietoa, sillä heidän mielestään tiedon jakaminen edellyttää, että tuntee tarkkaan toisten tiedonintressit. Tiedon kulussa ongelmia korostavat pelkäävät, etteivät he saa tietoa asioista, joista he eivät itse osaa kysyä. Myös ongelmatilanteita on ilmennyt puutteellisen tiedon kulun johdosta. Skeptikoiden mielestä se on normaalia, kun taas toisten mielestä tällaiset tilanteet olisi helppo estää. Kysymys tiedon kulusta ja jakamisesta on ongelmallinen ja ratkaisuehdotukset tilanteeseen ovat vaikeita juuri sen takia, että tiedon jakamisen hyötyihin ja haittoihin suhtaudutaan vastakkaisilla tavoilla. Kun osa näkee aktiivisen tiedon jakamisen hyödyllisenä, osa taas pitää samaa toimintaa suorastaan haitallisena.

8. Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten Eläketurvakeskuksen tutkijat, ekonomistit ja erityisasiantuntijat hankkivat tietoa työtehtäviään varten. Tutkimusta varten haastateltiin yhtätoista Eläketurvakeskuksen työntekijää organisaation tutkimus- ja suunnitteluosastoilla kesällä 2007. Tähän tutkimukseen kuului työroolien, tiedontarpeiden, tiedonhankinnan, tiedonhankintakanavien ja -lähteiden sekä tiedonhankintaympäristön kartoittaminen. Tiedonhankinnan tutkimusta laajennettiin laajempaan informaatiokäyttämisen suuntaan tutkimalla tiedonkulkua ja tiedon jakamista organisaation sisällä. Tiedon käyttöä ei tutkittu, ja myös tiedonhankintaprosessin tutkiminen jäi pieneen osaan.

Tutkimuksen teoreettisina malleina käytettiin Leckien, Pettigrewn & Sylvainin (1996) ammatillisen

tiedonhankinnan yleistä mallia sekä Fosterin (2004) epälineaarista ammatillista tiedonhankinnan mallia. Leckien [et al.] mallissa tiedonhankintaa tarkastellaan työroolien ja niistä seuraavien työtehtävien näkökulmasta. Fosterin mallissa tarkastellaan tiedonhankintaa monitieteisellä alueella ja siinä keskiössä ovat tiedonhankinnan sisäiset ja ulkoiset kontekstitekijät. Lisäksi tarkasteltiin minkälaisia tuloksia aiemmissa yhteiskuntatieteilijöiden ja ekonomistien tiedonhankintatutkimuksissa ollaan saavutettu.

Tutkimuksen tuloksena saatiin hyvä kuva tutkijoiden, ekonomistien ja erityisasiantuntijoiden tiedonhankinnasta Eläketurvakeskuksessa. Tiedonhankinta on olennainen osa kaikkien työtehtäviä ja siihen käytetään paljon aikaa. Tiedonhankintaa tehdään paljon itsenäisesti tietoverkoista. Organisaation tietopalvelua hyödyntävät lähinnä tutkimusosastolla työskentelevät. Sähköisten kanavien ja lähteiden lisäksi hyödynnetään kollegoita sekä tutkimusjulkaisuja ja -artikkeleita.

Osastojen välillä huomattiin selviä eroja tiedonhankinnassa, mitä voidaan selittää keskenään erilaisilla tiedontarpeilla, jotka seuraavat erilaisista työtehtävistä osastojen välillä.

Tutkimusosastolla pääasiallinen työrooli on tutkijan rooli. Tästä roolista seuraavissa tutkimustehtävissä tarvitaan useimmiten aiempaa tieteellistä ja akateemista tietoa.

Suunnitteluosastolla keskeisimmissä selvittäjän ja konsultin rooleista seuraavissa työtehtävissä tarvitaan useimmiten virallisuusluonteista tietoa, jota tuottavat eri instituutiot, usein julkiset instituutiot. Molemmilla osastoilla korostettiin tilastotiedon merkitystä. Eri tieteenalojen merkitys näkyi selvästi nimenomaan työnimikkeittäin: tutkijat käyttivät ensisijaisesti sosiaalitieteellistä (sosiaalipolitiikka, sosiologia) tietoa, ekonomistit taloustieteen ja väestötieteen tietoa ja erityisasiantuntijat näiden molempien lisäksi myös vakuutusmatemaattista ja oikeustieteellistä tietoa.

Eläketurvakeskus tukee haastateltujen mukaan hyvin heidän tiedonhankintaansa. Organisaation tietopalvelu toimii erinomaisesti. Lisäksi hallinto-osaston hyvin hoitaman lehtikierron avulla saadaan kiinnostavia artikkeleja luettavaksi. Ympäristötekijöiden lisäksi tiedonhankintaan vaikuttivat yksilölliset tekijät, joiden merkitys tiedonhankintaan ja sen sujuvuuteen on suuri. Tietotekniikan ja tiedonhankinnan taidot vaihtelevat yksilöiden välillä selvästi, ja yksilöiden välillä on eroja tietotulvan hallinnassa ja siinä, kuinka paljon jaksetaan seurata oman alan julkaisuja. Myös asenteet mm. informaattikoiden käytössä vaikuttavat tiedonhankintaan.

Mielenkiintoisia tuloksia saavutettiin varsinaisen tiedonhankinnan ulkopuolelta, kun tarkasteltiin tiedonkulkua ja tiedon jakamista organisaation sisällä. Tämä aihe herätti paljon ajatuksia haastatelluilla henkilöillä. Mielipiteet vaihtelivat ääripäästä toiseen. Varsinkin uudempien

työntekijöiden mielestä tiedon kulkemisessa organisaation sisällä on ongelmia. Kauemmin talossa eivät nähneet tiedon kulussa ongelmia, eivätkä kokeneet tiedon jakamista kovinkaan tärkeäksi. Kritiikki kohdistui lähinnä tiedonkulkuun omalla osastolla ja linjalla sekä johtoryhmään, viestintäosaston toimintaa ei juurikaan arvosteltu.

Eläketurvakeskuksen tietopalvelun haasteena on saada lisättyä tietoa itsestään organisaation työntekijöille ja samalla saada aktiivisia käyttäjiä. Tällä hetkellä tutkimusosastolla hyödynnetään tietopalvelua aktiivisemmin ja tutkimuksesta herääkin kysymys siitä, miten tietopalvelu voisi palvella myös muita kuin tutkimusosastolaisia. Tietopalvelun olisi myös hyvä pohtia ja tutkia, kannattaa käsikirjastotoimintaa ja siihen liittyvää tiedonhakua kehittää (vai keskittyäkö sähköisiin palveluihin), koska tällä hetkellä käsikirjastoja ei pidetä erityisen hyödyllisinä.

Tutkimusosastolaisten palveluita voitaisiin parantaa olemalla mukana tukemassa tiedonhankintaa tutkimusprosessin alusta loppuun saakka.

Tutkituilla osastoilla ja koko talossa yleensäkin tulisi kiinnittää huomiota tiedon kulun sujuvuuteen ja avoimen ilmapiirin luomiseen, sillä nyt näissä seikoissa nähtiin ongelmia. Vähintäänkin tiedon kulusta ja jakamisesta olisi hyvä pitää yllä puhetta. Myös mielipiteiden ilmaisemisen mahdollisuuksia olisi hyvä parantaa ainakin organisaation intranetissä. Tiedon kulun parantamiseksi kannattaisi esim. suunnittelulinjan sisällä luoda tiedon jakamisen ohjesääntöjä, foorumeita ja uudenlaisia verkostoja kuten uusia postituslistoja, jolloin halukkaat saisivat tietoa nykyistä laajemmin.

Kaiken kaikkiaan tämän tutkimuksen tärkein anti Eläketurvakeskukselle oli työtehtäviin liittyvien tiedontarpeiden kartoittaminen sekä mielipiteiden ja ajatusten kartoittaminen Eläketurvakeskuksesta tiedonhankintaympäristönä. Edellä on ehdotettu käytännöllisiä jatkotoimenpiteitä ja jatkotutkimusaiheita Eläketurvakeskuksessa.

Tutkimuksen tulokset ovat yhteneväisiä aikaisempien yhteiskuntatieteellisen ja taloustieteellisen alan tutkijoiden tiedonhankintatutkimusten tulosten kanssa. Teoreettinen tutkimus voisi jatkossa keskittyä tässä tutkimuksessa haastateltujen erityisasiantuntijoiden kaltaisiin työntekijöihin ja heidän tiedonhankintaansa, sillä tässä tutkimuksessa haastateltujen erityisasiantuntijoiden työssä tiedonhankinta on erityisen isossa roolissa. Erityisasiantuntijoiden tiedonlähteet kuitenkin eroavat tutkijoiden tiedonlähteistä ja painottuvat erityisen vahvasti tietoverkkoihin ja sisältävät eri kielisiä tiedonlähteitä, mikä tekee tutkimusaiheesta mielenkiintoisen.

Lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino. 3. uud. p.

Blair, D.C. 2002. Knowledge management: hype, hope or help? Journal of the American society for information science and technology 53 (12), 1019-1028.

Byström, K. 1999. Task complexity, information types and information sources. Examination of relationships. Acta Universitatis Tamperensis 688. Tampere: University of Tampere.

Case, D.O. 2002. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior. San Diego: Academic press.

Davenport, T.H. & Prusak, L. 1998. Working knowledge: how organisations manage what they know. Boston: Harvard business school press.

Ellis, D. 1989. A behavioural model for information retrieval system desing. Journal of information science 15, 237-247.

Ellis, D. 1993. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. Library quarterly 63 (4), 469-486.

Eläketurvakeskuksen intranet. <Viitattu 1.7.2007>.

Eläketurvakeskuksen kotisivu. <Viitattu 18.12.2007> Julkaistu osoitteessa: <http://www.etk.fi>

Eläketurvakeskuksen tutkimusohjelma 2005-2009. 2004. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Eläketurvakeskuksen vuosikertomus 2005. Helsinki: Eläketurvakeskus.

ETK tutuksi 5.6.2006. Moniste. Eläketurvakeskus.

Esite Eläketurvakeskuksesta. Esite. Helsinki: Eläketurvakeskus.

Foster, A. 2004. A nonlinear model of information-seeking behavior. Journal of the American

society for information science and technology 55 (3), 228-237.

Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Leckie, G., Pettigrew, K. & Sylvain, C. 1996. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from researchers on engineers, health care professionals and lawyers. Library Quarterly 66 (2), 161-193.

Lindström, P. 2004. Tiedonhankinta Suomen pankin tutkimus- ja selvitystyössä. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu –tutkielma.

Meho, L.I. & Tibbo, H. R. 2003. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. Journal of the American society for information science and technology 54 (6), 570-587.

Määttänen, P. 1995. Filosofia: johdatus peruskysymyksiin. Helsinki: Gaudeamus.

Niiniluoto, I. 1997. Informaatio, tieto ja yhteiskunta: filosofinen käsiteanalyysi. Helsinki: Hallinnon edistämiskeskus & Edita.

Savolainen, R. 1999. Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelu, 73-107.

Vakkari, P. 1999. Tiedonhankinnan tutkiminen ja informaatiotutkimus. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelu, 9-31.

White, M. D. 1975. The communication behavior of academic economists in research phases. *Library Quarterly* 45 (4), 337-354.

Wilson, T. D. 1997. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information processing & management* 33 (4), 551-572.

Wilson, T. D. 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* 55 (3), 249-270.

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelua pohjustetaan:

- Kerrotaan haastattelun tarkoitus, motivoidaan haastatteluun ja selvitetään rakenne ja laajuus
- Pyydetään lupa nauhoittaa haastattelu ja kerrotaan, että tietoja käsitellään luottamuksellisesti

1. Henkilötiedot

- Sukupuoli
- Mikä on ikäsi?
- Mikä on työnimekkeesi ETK:ssa?
- Minkälainen koulutus sinulla on?
- Kuinka kauan olet ollut ETK:n palveluksessa ja minkälaisissa tehtävissä olet toiminut?
- Missä muissa työpaikoissa olet työskennellyt?

2. Työtehtävät ja työroolit

- Kertoisitko omasta työstäsi? Voit kertoa esim. minkälainen on tavanomainen työpäiväsi.
- Mitkä ovat keskeiset työtehtäväsi?
- Miten työaikasi jakautuu? Esim. kuinka paljon kuluu tutkimus- ja selvitystyöhön ja kuinka paljon muuhun esim. hallinnollisiin tehtäviin ja muuhun?

2a. Tutkimus- ja selvitystyö

- Kuinka monta tutkimusta tai selvitystä olet ETK:ssa tehnyt?
- Minkä laajuisia tutkimukset ovat? Teetkö pikaselvityksiä ja/tai laajoja tutkimuksia?
- Kuinka kauan menee yhden tutkimuksen tai selvityksen kanssa?
- Onko työ siis aikataulutettu, kuka tekee aikataulun? Onko helppoa pysyä aikataulussa?
- Kuinka monta tutkimusta on yleensä yhtä aikaa menossa?
- Teetkö tutkimuksia yleensä yksin vai ryhmätyössä muiden kanssa? Keitä nämä muut ovat?
- Teetkö tutkimuksia yhteistyössä ETK:n ulkopuolisten laitosten ja ihmisten kanssa?
- Miten tiukasti määritellyt tutkimusaiheet ennakkoon ovat?
- Mitä tutkimukselle / selvitykselle tapahtuu sitten kun se valmistuu? Oletko tyytyväinen siihen, mitä tapahtuu työn valmistumisen jälkeen (esim. julkaisun ulkoasu, tiedotus, jakelu, palkkiot jne.)

-Osallistutko julkaisusta tiedottamiseen? Millä tavalla?

3. Tiedontarpeet ja tiedonhankinta

Seuraavat kysymykset käydään läpi eri työtehtävien osalta:

- a. tutkimus- ja selvitystyö (oletus)
- b. muut keskeiset työtehtävät jokainen erikseen (selviävät kohdassa 2.)

-Voisitko kuvailla, minkälaista tietoa yleensä tarvitset tätä työtehtävää varten?

-Millaisissa tilanteissa yleensä tarvitset lisää tietoja mahdollisesti muuta tukea?

-Millainen osuus työajastasi kuluu tiedonhankintaan tämän työtehtävän osalta?

-Miten arvioisit omat tiedonhankinnan taitosi tässä työtehtävässä? Oletko niihin tyytyväinen? Mitä osa-alueita haluaisit vahvistaa?

-Kaipaako perehdytystä tiedonhankintaan tässä työtehtävässä?

-Yleisesti ottaen, koetko että käytössäsi on tarpeeksi tiedonlähteitä tämän työtehtävän suorittamiseksi?

-Entä onko näille pääsy helppoa vai vaivalloista tässä työtehtävässä?

-Voitko sanoa minkä eri tieteenalan lähteitä käytät tässä työtehtävässä? Onko tietyn tieteenalan lähteiden käyttö ja saatavuus helpompaa ja jonkun muun taas vaikeampaa?

4. Tiedonhankinta eri lähteistä ja kanavista

Seuraavat kysymykset käydään läpi eri työtehtävien ja alan yleisen seurannan osalta:

- a. tutkimus- ja selvitystyö (oletus).
- b. muut keskeiset työtehtävät jokainen erikseen (selviävät pääkohdassa 2.)
- c. alan yleinen seuranta

-Minkälaisia tiedonlähteitä käytät tässä työtehtävässä?

Apulista:

-Suulliset lähteet ja kanavat (kasvokkain, puhelimitse)

-Tilaisuudet, konferenssit ja esitelmät

-Painetut kirjat

-Monografiat, artikkelikokoelmat, raportit jne.

-Sanakirjat ja hakuteokset

-Painetut lehdet

Elektroniset

-Verkkolehdet ja kokotekstilehtitietokannat

-Viitetietokannat

-Fakta- ja tilastotietokannat yms. (myös AREK ja ETK)

-Sanakirjat ja hakuteokset

-Netko eli Intranet

-Sähköposti

-Asiakirjat ja muut dokumentit (oma levy, verkkolevyt, Humming-bird)

-ETK:n tai viranomaisten muut verkkopalvelut (Esim. Työeläkelaki-palvelu, Ohjepalvelu, etk.fi,...)

Poimitaan keskeiset lähteet työtehtävän osalta ja kysytään esim.

-Minkälaista tietoa haet tämänkaltaisesta lähteestä?

-Miksi hakeudut yleensä tällaiselle lähteelle? (tuttuus, aiempi käyttö, luotettavuus, kustannukset, laatu, pääsyn helppous jne.)

-Miten hakeudut yleensä tämän lähteen äärelle?

-Voisitko tarkentaa mitä tai keitä nämä lähteet tarkkaan ottaen ovat?

-Miten tyytyväinen yleisesti ottaen olet tämänkaltaisiin lähteisiin? Minkälaista asemaa lähde näyttelee tiedonhankinnassa?

-Onko tällaisissa lähteissä tiedonhankinnan suhteen yksi ylivertainen, jonka pystyt nimeämään? Miksi?

5. Työnteon ja siihen liittyvän tiedonhankinnan kontekstitekijät

5a. Sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö sekä asenteet

-Minkälainen on omasi osastosi työympäristönä ja työilmapiiriltään?

-Entä ETK kokonaisuudessaan?

-ETK voitti tänä vuonna Suomen paras työpaikka –kilpailun sarjassa voittoa tuottamattomat organisaatiot. Oliko voitto mielestäsi ansaittu?

-Minkälaista mielestäsi on viestintä ETK:ssa

-oman osaston sisällä

-koko talossa

-entä johdon viestintä alaisille?

-Miten koet, että tietosi ja taitosi riittävät työtehtävien, erityisesti tutkimus- ja selvitystyön tekemiseen?

-Koetko stressiä tai muita negatiivisia tiloja työssäsi? Mistä tämä johtuu?

5b. Verkostoituminen

-Kenen kanssa olet eniten tekemisissä oman osaston tutkimus- ja selvitystyöhön liittyen?

-Oletko säännöllisesti tekemisissä muiden osastojen henkilöiden kanssa näissä asioissa? Kenen kanssa eniten?

-Minkälaisia kontakteja sinulla on ETK:n ulkopuolelle tutkimus- ja selvitystyöhön liittyen?

-Jaatko vapaaehtoisesti hyödylliseksi kokemaasi tietoa? Mitä tietoa? Keille? Millä tavalla toteutat tiedon jakamisen?

-Pitäisikö mielestäsi ETK:n työntekijöitä palkita tiedon jakamisesta? Millä tavalla?

-Entä saatko kollegoilta tai muualta tietoa vastaavalla tavalla?

-Minkälaisille sähköpostituslistoille kuulut?

-Kuulutko alan seuroihin tms. ?

6. ETK:n tarjoamat tiedonlähteet ja tiedonhankinnan apuvälineet

6a. Intranet

-Mitä mieltä olet Netkosta? Onko se hyödyllinen työsi kannalta? Mitkä sen ominaisuudet ovat tärkeimpiä?

-Tuotatko itse tietoa Netkoon?

-Onko sinulla itselläsi ollut ongelmia Netkon kanssa? Käytössä tai tiedon tuottamisessa?

-Käytätkö sähköpostia tutkimus- ja selvitystyössä?

6b. Oiva-tietopalvelut

-Mitä mieltä olet viestintäosaston tarjoamista Oiva-tietopalveluista?

-Oletko hyödyntänyt palveluita? Millä tavalla ja kuinka paljon? (Jos ei, miksi ei?)

-Millä tavalla tietopalvelut ovat mielestäsi kehittyneet viimeisten vuosien aikana? (esim. kirjaston lopettamisen jälkeen)

-Käytätkö osastosi käsikirjastoa?

-Entä oletko käyttänyt toisten osastojen käsikirjastoja?

-Onko sinulla työhuonekokoelmaa?

-Entä oletko lainannut kirjoja toisten ihmisten työhuonekokoelmista ts. toisten työtovereiden

työhuoneista?

-Hankitko itsellesi kirjallisuutta työhuonekokoelmiisi? Entä teetkö hankintaehdotuksia käsikirjastoon?

-Onko Netkon Oiva-tietopalvelusivusto sinulle tuttu? Kuinka usein käytät?

-Seuraatko ajankohtaista –palstaa?

-Oletko käyttänyt Oiva-tiedonhakua, jolla on mahdollista etsiä ja paikantaa ETK:ssa olevaa kirjallisuutta? Koetko sen hyödylliseksi?

-Jos käytät, niin millä tavalla haet järjestelmästä: tekijän, nimekkeen vai asiasanojen mukaan?

-Käytätkö Oiva-tietopalvelusivustoa kanavana, kun käytät jotain tiettyä verkkopalvelua vai oletko tallentanut sen esim. kirjanmerkkeihin?

-Onko Oivan lehtiportaali sinulle tuttu? Käytätkö sitä? Kuinka usein? Onko se hyödyllinen?

-Millä tavalla tietopalveluita voisi mielestäsi parantaa?

7. Muuta

Haluaisitko vielä puhua jostakin asiasta, jota emme ole käsitelleet tässä haastattelussa ennen kuin lopetamme?

KIITOS!

Liite 2. Tutkimushaastattelupyyntö

Hei!

Olen Kari Lindstedt, viestintäosaston harjoittelija. Työskentelen toista kesää VI-osaston verkko- ja tietopalvelutiimissä.

Olen tekemässä pro gradu -työtä informaatiotutkimuksen laitoksella Tampereen yliopistossa. Aiheenani on ammatillinen tiedonhankinta ETK:ssa. Ammatillisen tiedonhankinnan tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin eri ammattialojen ja organisaatioiden tiedonhankinnan kehittämistarpeita ja kehittää tiedonhankinnan apuvälineitä. Tutkimuksen kohderyhmäksi olen rajannut ETK:n tutkimusosaston sekä suunnitteluosaston, ja näiltä osastoilta on valittu nimenomaan tutkimus- ja selvitystyötä tekeviä henkilöitä. Tarkoitukseni on haastatella yhteensä 12:ta henkilöä näiltä kahdelta osastolta – molemmilta osastolta kuutta henkilöä.

Olen alustavasti valinnut sinut tutkimuksen kohderyhmään. Toivon kovasti, että osallistuisit tutkimushaastatteluun. Haastattelujen tekoon on saatu lupa toukokuun alussa Hannu Uusitalolta, Christina Lindelliltä, Mikko Kautolta ja Marja-Liisa Punnoselta. Jokainen voi tietenkin itse päättää omasta osallistumisestaan. **Pyydän, että ilmoittaisit suostumuksesta haastatteluun minulle sähköpostitse mahdollisimman pian.** Suostumuksen saatuaani voimme sopia haastatteluajoja. Noudatan tutkimuksessani tutkimuksenteon yleisiä juridisia ja eettisiä periaatteita siten, että haastatteluissa esiin tulleet asiat käsitellään luottamuksellisesti ja ainoastaan tutkimustarkoitukseen. Kukaan ei siis esiinny tutkimuksessa omalla nimellään. Annan luonnollisesti myös lisätietoja sähköpostitse tai puhelimitse.

Kyseessä on nk. puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastatteluihin tulisi varata aikaa kaksi tuntia, mikä on haastattelun maksimikesto. Käytännössä haastattelu voi sujua tunnissakin, mutta aika voi myös vaihdella haastateltavien kesken. Haastattelu voidaan tehdä haastateltavien työhuoneissa työaikana. Haastattelujen teko olisi hyvä saada alkuun kesäkuun lopussa tai heinäkuun alussa. Haastattelut pitäisi saada suoritettua elokuun loppuun mennessä.

Tutkimusongelmana on selvittää miten ETK:n tutkimus- ja selvitystyötä tekevät henkilöt hankkivat tietoa työssään. Eläke- ja sosiaalivakuutusosalalla ei aikaisemmin ole tehty vastaavia tiedonhankintatutkimuksia. Tutkimuksen tavoitteena on, että siitä olisi (opinnäytteeni lisäksi) hyötyä myös ETK:lle.

Haastatteluissa kartoitetaan neljää osa-aluetta, jotka ovat: 1. työtehtävät, työroolit ja niihin liittyvät tiedontarpeet, 2. tiedonhankinta osana työtehtäviä, 3. tiedonhankintakanavat ja lähteet sekä 4. työnteon ja siihen liittyvän tiedonhankinnan ympäristötekijät.

Ystävällisin terveisin

Kari Lindstedt

Eläketurvakeskus

Viestintäosasto

puh: 010 751 2169

kari.lindstedt@etk.fi