

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2010

Tuomas Aitonurmi

MUSIIKKIAIHEISTEN VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMINEN TURUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tuomas Aitonurmi

MUSIIKKIAIHEISTEN VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMINEN TURUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Tutkimuksessa tarkasteltiin kirjaston musiikkiosaston verkkopalvelujen kehittämiseen vaikuttavia asioita. Tutkittiin, miten kirjaston kotisivujen musiikkisivua sekä musiikkiosaston blogia ja Facebook-sivua voisi kehittää ja minkälaisia resursseja kehittämiseen tarvitaan. Selvitettiin myös, mitä mahdollisia esteitä kehittämisessä on. Työssä kartoitettiin erilaisia esimerkkejä musiikkikirjastojen verkkopalveluista sekä käsiteltiin kirjaston verkkopalveluja tiedottamisen ja markkinoinnin näkökulmasta. Verkkopalvelujen ja Web 2.0:n taustalla vaikuttavia asioita kirjastoissa tutkittiin myös. Lisäksi selvitettiin kirjaston henkilökunnan kokemuksia ja näkemyksiä hyvistä musiikkiosaston verkkopalveluista sekä asiakkaiden kiinnostuksenkohteita palvelujen sisällön suhteen.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua sekä lomakekyselyä. Teemahaastattelut toteutettiin neljälle Turun pääkirjaston musiikkiosaston työntekijälle, jotka jollakin tavalla ovat työskennelleet verkkosisällön tuottamisessa. Lomakekyselyyn vastasi 30 musiikkiosaston asiakasta. Kysely toteutettiin osaston asiakastilassa.

Kehittämistä aiotaan kirjastossa suunnata erityisesti sosiaalisiin medioihin. Kirjaston kotisivujen musiikki-osiota ei tällä hetkellä kannata kehittää, koska kävijät eivät löydä sivuille hankalan sijainnin vuoksi. Jatkossa tilanne saattaa parantua, kun kirjaston sivujen asiakaskäyttöliittymä muuttuu.

Tärkeintä verkkopalvelujen sisällöntuotantotyössä on, että se on yhteydessä työntekijän aikaisempaan työnkuvaan ja että työlle on varattu tarpeeksi aikaa. Myös innostava ilmapiiri, jossa verkkosisältöjen tuotantoa pidetään arvokkaana kirjastotyönä, on tärkeä. Verkkotoimitustaidot ovat tärkeää osaamista kirjaston henkilökunnalle. Musiikkiosaston verkkopalvelujen pitäisi tarjota sekä ajankohtaisia uutisia että syvempää tietoa. Asiakkaita kiinnostavat erityisesti suositukset osaston uutuuksista, jutut yhteistä ja artisteista sekä tiedot paikallisista musiikkitahtumista.

ASIASANAT:

kirjastot, musiikkikirjastot, WWW-sivut, sosiaalinen media, Web 2.0

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

November 2010 | 59

Instructor: Olli Mäkinen

Tuomas Aitonurmi

DEVELOPMENT OF MUSIC THEMED ONLINE SERVICES IN TURKU CITY LIBRARY

The aim of the thesis is to examine the factors that affect the development of the online services provided by the Turku City Library's music department. The research examines how the music section on the library's homepage, its blog and Facebook-page could be developed, what kind of resources the development needs and what kind of things may obstruct the development.

The research includes benchmarking and views on good online services by the personnel and the customers of the music department. The theory section discusses marketing and briefing in relation to the library's web services.

Interviews and a survey were used as methods of research. Four members of the music department's personnel were interviewed. The survey was conducted in the library and thirty (30) customers visiting the music department participated.

Most of the development will be focused on services provided by the social media.

The most important issues for the employees in producing content for the webpage were the following: the work was related to the employee's previous work experience and enough time was provided to meet the deadlines. Also an inspiring work atmosphere was considered important.

Editorial skills are necessary. The online services should provide news and insights about current events. The customers are most interested in recommendations on new releases, articles on bands or artists and information on local music events.

KEYWORDS:

libraries, music libraries, webpages, social media, Web 2.0

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	MUSIIKKIKIRJASTOJEN INTERNETSIVUJEN SISÄLTÖ	7
2.1	Esimerkkejä musiikkikirjastojen kotisivuista	8
2.2	Esimerkkejä musiikkikirjaston web 2.0 -palveluista	11
2.3	Mielipiteitä musiikkikirjastojen kotisivujen ja verkkopalvelujen sisällöstä	12
3	KIRJASTOJEN INTERNETTOIMINNAN TAUSTAA	13
3.1	Kirjastojen viestintä ja tiedottaminen	13
3.2	Kirjastojen markkinointi	14
3.3	Kirjastojen verkkopalvelut	15
3.3.1	Kirjastojen kotisivut	18
3.3.2	Kirjastojen Web 2.0 -palvelut	21
4	TURUN KAUPUNGINKIRJASTO	23
4.1	Turun kaupunginkirjaston kotisivut	25
4.2	Musiikkiosaston kotisivut ja verkkopalvelut	26
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
5.1	Tutkimusongelman kuvaus	27
5.2	Tutkimusmenetelmät	28
5.2.1	Kvalitatiivisen osuuden toteutus	30
5.2.2	Kvantitatiivisen osuuden toteutus	32
6	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYYSI JA TULKINTA	34
6.1	Haastattelujen vastaukset	34
6.1.1	Oma osuus sisällöntuotannossa	34
6.1.2	Kirjaston kotisivuihin ja verkkopalveluihin liittyvä koulutus	36
6.1.3	Näkemykset hyvästä musiikkiosaston verkkopalvelujen sisällöstä	37
6.1.4	Kehittämiseen tarvittavat resurssit	41
6.1.5	Esteet kotisivujen ja verkkopalvelujen kehittämisessä	43
6.1.6	Kehittämisen esteiden poistaminen	45
6.1.7	Henkilökunnan tarvitsema lisäosaaminen	46
6.1.8	Muita esille tulleita asioita	48
6.2	Asiakaskyselyn tulokset	49
7	POHDINTAA	54
7.1	Johtopäätökset	54
7.2	Mahdollisuudet jatkotutkimukseen	55
	LÄHTEET	57

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake asiakkaille

Liite 2. Haastattelukysymykset henkilökunnalle

TAULUKOT

Taulukko 1. Aikaisemmat käynnit kotisivulla, blogissa ja Facebook-sivulla	50
Taulukko 2. Kotisivun, blogin ja Facebook-sivun laadukkuus tai kiinnostavuus	51
Taulukko 3. Kotisivuille halutut asiat	52
Taulukko 4. Blogiin halutut asiat	53

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on musiikkikirjaston kotisivujen ja verkkopalveluiden kehittäminen Turun kaupunginkirjastossa. Tarkoituksena oli laatia kehittämissuunnitelma siitä, miten kirjaston kotisivujen musiikki-osiota sekä musiikkitiimin ylläpitämää blogia ja Facebook-sivua voisi parantaa, jotta ne olisivat monipuolisemmat, hyödyllisemmät ja kiinnostavammät kävijöille ja lukijoille. Tässä opinnäytetyössä keskitytään vain verkkopalveluiden asiasisältöön, ei sivujen toiminnan ja tekemisen tekniseen puoleen.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa, miten musiikkikirjaston kotisivuja ja Web 2.0 -palveluita voisi kehittää, millaisia esimerkkejä musiikkikirjastojen kotisivuista löytyy Suomesta ja ulkomailta, millaista sisältöä asiakkaat toivovat sivuille, mitä kiinnostuksenkohteita henkilökunnalla on kotisivujen ja niiden sisällön suhteen sekä millaisia resursseja sisällön tuottamisessa sivuille tarvitaan. Lisäksi tavoitteena on selvittää mahdollisia esteitä ja haasteita kotisivujen kehitykselle. Tutkimuksen tulosten on tarkoitus toimia verkkopalvelujen kehittämissuunnitelmana Turun pääkirjaston musiikkiosaston henkilökunnalle.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin pääasiassa kvalitatiivista tutkimusta ja siinä keskitytään lähinnä henkilökunnalle toteutettaviin teemahaastatteluihin. Tutkimuksessa on kuitenkin myös kvantitatiivinen osuus, johon kuuluu musiikkiosaston asiakkaille tehty lomakekysely.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä on Turun kaupunginkirjasto. Ohjaajana toimi Turun ammattikorkeakoulussa yliopettaja Olli Mäkinen sekä Turun kaupunginkirjastossa aikuisten palvelujen palvelupäällikkö Jaana Rantala. Työssä on käytetty yhteistyökumppaneina myös muita Turun kaupunginkirjaston henkilökunnan jäseniä, erityisesti musiikkitiimin työntekijöitä.

Aloitan käsittelemällä luvussa 2 musiikkikirjastojen kotisivuja ja web 2.0 -palveluita yleisesti. Keskityn tässä neljään esimerkkisivustoon, joita tarkastelen

esikuva-analyysia käyttäen. Lisäksi käsittelen luvussa sitä, minkälaisia eri mielipiteitä on olennaisesta sisällöstä musiikkikirjastojen kotisivuilla tai muissa verkkopalveluissa. Luvussa 3 käyn läpi kotisivujen ja verkkopalvelujen kehittämistyötä ja siihen liittyviä asioita kirjastoissa. Tarkastelen aiheesta tehtyjä tutkimuksia ja niiden pohjalta luotuja teorioita. Luvussa 4 kerron toimeksiantajastani Turun kaupunginkirjastosta. Erityisesti käsittelen kirjaston kotisivuja sekä niiden musiikki-osiota. Kerron sivujen toiminnasta, niistä vastuussa olevista henkilöistä ja mitä muutoksia kaupunginkirjaston kotisivuille tulevaisuudessa odotetaan tapahtuvan.

Tutkimuksen toteutuksesta kerron luvussa 5, jossa kuvailen tutkimusongelmaani sekä valitsemiani tutkimusmenetelmiä. Kerron tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja perustelen valitsemiani metodeja. Tutkimuksen tulokset analysoin ja tulkiten luvussa 6, jossa käsittelen erikseen haastatteluosuutta sekä kyselyosuutta. Erittelen ja arvioin saamiani vastauksia. Luvussa 7 teen yhteenvedon johtopäätökset tutkimuksen tuloksista, jolloin voidaan luoda alustava kehittämissuunnitelma musiikkiosaston verkkosivuille ja -palveluille. Tutkimuksen liitteinä on teemahaastattelurunko henkilökunnalle sekä kyselylomake asiakkaille.

2 MUSIIKKIKIRJASTOJEN INTERNETSIVUJEN

SISÄLTÖ

Luvussa käsitellään musiikkikirjastojen kotisivujen sekä verkkopalvelujen sisältöä neljän esimerkin kautta. Esimerkkeinä ovat Suomesta Helmet-kirjastojen musiikkisivut, Tampereen kaupunginkirjaston musiikkisivut sekä Kirjasto 10:n Facebook-sivut. Ulkomailta on arvioitavaksi valittu Tanskan musiikkikirjastojen yhteiset sivut. Arvioitavat sivut on valittu niiden laadukkuuden perusteella.

Tarkoituksena on käyttää tässä benchmarkingia, suomeksi esikuva-analyysia, joka on vertailevaa arviointia. Benchmarking voi tarkoittaa monia erilaisia vertailevan arvioinnin tapoja, joista tässä kohdassa käytän parhaita käytänteitä omaksuvaa arviointia. Siinä identifioidaan toisten laadukkaita toimintatapoja ja sovelletaan niitä omaan organisaatioon. (Karjalainen 2002.)

Tuon esille ominaisuuksia, jotka myös Turun pääkirjaston musiikkiosaston kotisivuja ja verkkopalveluita kehittäessä olisi hyvä ottaa huomioon ja joihin pitäisi pyrkiä. Nämä ovat sellaisia asioita ja ominaisuuksia, jotka hyvin tehdyillä ja käyttäjäystävällisillä musiikkikirjastojen kotisivuilla ovat olennaisia. Kaikkea näillä kotisivuilla olevaa materiaalia ei siis ole eritelty, jos sitä ei ole koettu olennaiseksi.

Lisäksi tässä luvussa käsitellään lähdekirjallisuuden ja aiheesta kirjoitettujen artikkelien perusteella sitä, minkälaisia mielipiteitä eri kirjastoalan toimijoilla ja muilla aiheeseen perehtyneillä on hyvistä musiikkikirjastojen kotisivuista ja verkkopalveluista.

2.1 Esimerkkejä musiikkikirjastojen kotisivuista

Suomessa kattavimmat ja monipuolisimmat musiikkikirjaston kotisivut ovat pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastojen musiikkisivut. Helmet-kirjastoihin kuuluvat Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot. Näillä kaupunginkirjastoilla on erikseen omat kotisivut, mutta niillä on yhteinen aineistotietokanta eli verkkokirjasto osoitteessa www.helmet.fi. (Helmet-kirjastot 2010.)

Lisäksi Helmet-kirjastoilla on yhteiset musiikkisivut, joiden toteuttamisesta pääkaupunkiseudun kirjastojen musiikkiosastojen henkilökunta päätti vuoden 2006 lopussa. Sivujen tarkoituksena oli alusta lähtien sisältää paljon henkilökunnan itse tuottamaa materiaalia, kuten arvosteluja ja levyvinkkejä asiakkaille. Vuoden 2007 alussa musiikkisivut olivat Helsingin kaupunginkirjaston alla olevista kotisivuista kolmanneksi käytetyimpiä pääsivun

ja Kirjaston 10:n kotisivun jälkeen. Helmet-musiikkisivujen toimituksessa oli tuolloin mukana seitsemän pääkaupunkiseudun kirjastoissa työskentelevää henkilöä. (Poroila 2007, 2–8.)

Helmet-musiikkisivut sisältävät luettelon kaikista pääkaupunkiseudun musiikkiosastoista, niiden osoitteet ja puhelinnumerot. Samalta sivulta löytyvät linkit, joista pääsee kunkin musiikkiosaston omalle sivulle, jossa puolestaan on tietoa kyseisestä musiikkiosastosta, sen kokoelmista ja palveluista. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010a.)

Sivuilla on aihealueittain jaettu luettelo kaikista musiikkilehdistä, jotka ovat Helmet-kirjastojen kokoelmissa (Helsingin kaupunginkirjasto 2010b). Esimerkiksi painamalla linkkiä, jossa lukee ”Popmusiikki, Rock”, lukija ohjataan suoraan Helmet-aineistotietokannan sivulle, jossa on valmiina hakutulokset kaikista tämän aihealueen lehdistä (Helmet-kirjastot 2010).

Musiikin harrastajille -osiossa on linkkejä, joiden on arveltu olevan hyödyllisiä erityisesti musiikkia harrastaville. Linkit ovat edellisessä kappaleessa mainitun kaltaisia eli johtavat Helmet-tietokantaan, jossa on valmiina hakutulokset kyseisestä aiheesta, esimerkiksi laulunoppaista. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010c.)

Levyvinkit-osiossa on kirjaston henkilökunnan tekemiä suosituksia ajankohtaisista tai vanhoista levyistä. Tätä osaa on päivitetty eniten vuosien 2006 ja 2007 aikana, vuosina 2008–2010 on tullut vain muutama uusi levyvinkki vuodessa. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010d.) Sivulta on linkki Nurmijärven kirjaston musiikkiosaston kotisivulle, jossa uutuuksia on esitelty joka kuukausi vuodesta 2007 alkaen jatkuen edelleen vuonna 2010 (Nurmijärven kunta 2010).

Artisti vastaa -kyselysarja on Rikhardinkadun kirjaston toimittama, ja se sisältää kysymyksiä muusikoille sekä muille musiikkialan vaikuttajille. Kaikilta henkilöiltä on kysytty samat musiikkiin ja kirjastoon liittyvät viisi kysymystä. Osion viimeisin haastattelu on vuodelta 2008, eli sitä ei oltu tätä työtä tehtäessä päivitetty kahteen vuoteen. Haastatteluita oli 10.8.2010 yhteensä 53. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010e.)

Kuuntele musiikkia HelMetistä -palvelu on pilottiprojekti, joka on järjestetty Helsingin kaupunginkirjastossa opetusministeriön rahoituksella. Siinä asiakas voi ladata koneelleen musiikkia, joka on digitoitu aineistotietokantaan LP-levyiltä. Ladattava musiikki on tekijänoikeusvapaata taidemusiikkia. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010f.)

Musiikkitietoa-sivu sisältää artikkeleita tai tietopaketteja, joissa käsitellään erilaisia musiikkiin liittyviä aiheita, esimerkiksi lintuja säveltaiteessa tai punk rockia. Lisäksi sivulla on aihepaketit-linkki, jonka kautta pystyy lukemaan ammattilaisten kokoamia ja kommentuja valikoimaluetteloita eri aihepiireistä, esimerkiksi free jazzista tai suomalaisesta kansanmusiikista. Aihepaketit sisältävät kirjallisuutta, verkkomateriaalia, musiikkia ja elokuvaa. Lisäksi on Helsinki-aiheista musiikkia -linkki, jonka kautta löytää luettelon Helsinkiin ja helsinkiläisyyteen liittyvistä kappaleista. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010g.)

Tampereen kaupunginkirjaston kotisivuilta musiikki-osio löytyy pääkirjaston sivulta, jossa on linkki ”musiikkiosasto.” Osion etusivulla on tietoa Naxos Music Librarysta sekä pääkirjaston musiikkiosaston yhteystiedot. Sivun oikeassa reunassa kerrotaan, että PIKI-verkkokirjaston uudistuessa musiikkiosaston suositukset, aihepaketit ja listat siirtyvät sinne. Toistaiseksi ne kuitenkin ovat musiikkiosaston kotisivulla. Sivulla on myös linkkejä, muun muassa osaston hyllyoppaaseen, musiikkiaineiston hankintaperiaatteisiin, listaan musiikkilehdistä, pdf-muotoiseen musiikkiosaston historiaa -julkaisuun sekä tarjolla oleviin tietokantoihin. (Tampereen kaupunginkirjasto 2010.)

Sivulla on HelMet-musiikkisivujen kaltainen ”Aihepaketteja”-linkki, jonka alta löytyy samankaltaisia aihepaketteja kuin HelMetissäkin. Erikoisuutena näissä paketeissa on kuitenkin kuusi ”Jos pidät ... testaa myös näitä” -listaa. Listat ovat ilmeisesti kirjaston työntekijöiden kokoamia. ”Musiikkia aiheesta”-linkin alta löytyy vinkkejä niille, jotka etsivät tietynaiheista musiikkia. Osa tästä materiaalista on samoja kuin kirjastot.fi-sivuston samannimisessä osiossa, osa on Tampereen kirjaston työntekijöiden itse kokoamia. (Tampereen kaupunginkirjasto 2010.)

Linkkejä Tampereen seudun eri musiikkitapahtumien järjestäjien tai niistä tiedottavien tahojen kotisivuille on myös koottu musiikkiosaston kotisivulle ”Musiikkitapahtumia”-kohtaan. Kaikkiaan 15 linkin joukossa on muun muassa Tampereen Klubin kotisivu, Aamulehden tapahtumakalenterisivu sekä huviopas.net-tapahtumasivuston Tampere-osio. (Tampereen kaupunginkirjasto 2010.)

Tanskan musiikkikirjastojen sivuille on kehitetty uusi tapa musiikin lainaamiseen verkon kautta. Käyttäjät pääsevät kirjautumaan omilla kirjastotunnuksillaan palveluun, ja tällöin he saavat mahdollisuuden ladata koneelleen musiikkikappaleita yli 3 miljoonan kappaleen valikoimasta. Tiedostot toimivat asiakkaan koneilla viikon verran, eli kappaleet ovat asiakkailla ”lainassa.” Kun yksittäinen kirjasto liittyy palveluun, saavat kaikki sen asiakkaat mahdollisuuden käyttää palvelua tunnustensa kanssa. Lähes kaikki Tanskan kirjastot ovat nykyään mukana. Valikoimassa olevan musiikin on kerrottu olevan ”kaikkia genrejä, populaaria tai vaihtoehtoista, uutta ja vanhaa, tunnettua ja tuntematonta.” (BibZoom.dk 2010.)

Jotkut kirjastot ovat liittyneet myös sivuston streaming-palveluun, jolloin näiden kirjastojen asiakkaat voivat kuunnella musiikkia tunnuksillaan sivuilta suoratoistona, ilman että heidän täytyy ladata kappaleita ensin omalle koneelle. Musiikinkuuntelupalveluiden lisäksi Tanskan musiikkikirjastosivuilla on uutisia, artikkeleita, suosituksia ja arvosteluita, joita ovat kirjoittaneet tanskalaiset musiikkikirjastonhoitajat valtakunnallisena yhteistyönä. Asiasisältö sivuilla on laaja ja siinä kiinnitetään erityisesti huomiota sellaisiin musiikillisiin aiheisiin, jotka eivät ole paljoa esillä mediassa. Sivuja päivitetään joka arkipäivä. (BibZoom.dk 2010.)

2.2 Esimerkkejä musiikkikirjaston web 2.0 -palveluista

Helsingin keskustassa sijaisella Kirjasto 10:llä on Facebookissa sekä ryhmä että fanisivu, joita käytetään tällä hetkellä rinnakkain. Valitsin Kirjasto 10:n

esimerkiksi, koska se profiloituu nimenomaan moderniksi musiikkikirjastoksi, vaikka siellä on lainattavissa myös atk- ja matkakirjoja sekä sarjakuvia. (Facebook | Kirjasto 10, Library 10 2010.)

Kirjaston 10:n Facebook-ryhmässä on ”seinä”, johon ryhmän jäsenet voivat kommentoida ja johon ryhmän ylläpito lisää ajoittain uutisia ja tietoa esimerkiksi kirjaston tapahtumista. Lisäksi ryhmän ylläpitäjät ovat luoneet Facebookiin tapahtumakutsuja, jolloin kaikki ryhmän jäsenet kutsutaan johonkin tiettyyn kirjastossa järjestettävään tapahtumaan. Tämän lisäksi ryhmän sivulla on Kirjasto 10:een liittyviä kuvia, 5 videota, keskusteluja ja info-sivu, jossa on tietoa kirjastosta. Ryhmän ylläpitäjät ovat päivittäneet ”seinälle” tietoa vaihtelevalla tahdilla, tänä vuonna päivityksiä on ollut 1–5 kuukaudessa. (Facebook | Kirjasto 10, Library 10 2010.)

Kirjasto 10:llä on Facebookissa myös fanisivu. Sen ”seinää” on päivitetty suunnilleen samalla tahdilla kuin ryhmän vastaavaa. Informaatiota ja kuvia tällä sivulla ei ole niin paljoa kuin ryhmän sivulla, mikä on ymmärrettävää, kun näitä kahta käytetään rinnakkain. Fanisivun etuna Facebookissa on, että sen kautta pystyy julkaisemaan päivityksiä niin, että ne näkyvät ”faneina” olevien jäsenten omalla Facebook-sivulla välittömästi. (Facebook | Kirjasto 10 2010.)

2.3 Mielipiteitä musiikkikirjastojen kotisivujen ja verkkopalvelujen sisällöstä

Intervalli-lehden artikkelissa ”Helmet-musiikkisivut: Äänessä Chris Gurney ja Juha Vyyryläinen” todetaan, että levyvinkit musiikkikirjaston kotisivuilla ovat sellaista sisältöä, joka haastateltuja henkilöitä kiinnostaisi itsekkin asiakkaina. Keskustelu- ja kommenttimahdollisuus oli myös pitkään toivottu ominaisuus HelMet-musiikkisivuille. Levyvinkkien yhteydessä olevat ääninäytteet olisivat haastateltujen mielestä myös hyvä ja olennainen ominaisuus, joskin hankala toteuttaa. Historiallisia esseitä musiikista pidettiin myös mielenkiintoisena ajatuksena. Musiikkiaiheinen ”Kysy kirjastonhoitajalta”-palvelu olisi haastateltavien mukaan toteuttamisen arvoinen ja kestävä idea, kuten myös

kirjaston kotisivujen toimiminen uuden, levy-yhtiöiden ulkopuolisen musiikin esittelykanavana. (Poroila 2007, 3–8.)

Intervalli-lehden artikkelissa ”Mitäs sitten kun ...?”, jossa haastateltavilta musiikkikirjaston työntekijöiltä oli kysytty musiikkikirjastojen tulevaisuudennäkymiä, Pirjo Hakuni toteaa hyvien verkkolinkkien ylläpitämisen olevan tärkeää. Hyvistä ja luotettavista lähteistä pitää tiedottaa, koska ihmiset kaipaavat niitä saadessaan Googlen kautta suuria tulosjoukkoja. (Poroila 2007, 15.)

3 KIRJASTOJEN INTERNETTOIMINNAN TAUSTAA

Luvussa paneudun tutkimukseni teoriapohjaan ja määrittelen teoreettista viitekehystä tutkimukselleni. Teoreettista taustaa alan määrittellä kirjastojen viestinnästä ja tiedottamisesta sekä kirjastojen markkinoinnista liikkeelle lähtien. Yleiseltä tasolta etenen lähemmäs varsinaista aihetta eli kirjastojen verkkopalvelujen kehittämistä, jota koskevia tutkimuksia käsittelen myös.

Olen käyttänyt lähdemateriaalina ulkomaisia tieteellisiä artikkeleita sekä kotimaista kirjallisuutta aiheesta. Käyttämäni artikkelit tarjoavat tieteellisten teorioiden lisäksi melko käytännönläheistä tietoa, joka on helposti sovellettavissa käytännön työelämään. Kaikki lähdemateriaalini on peräisin 2000-luvulta lukuun ottamatta vuonna 1984 julkaistua Kirjaston tiedotusopasta ja 1996 julkaistua Ranganathanin lait ja virtuaalikirjasto -teosta.

3.1 Kirjastojen viestintä ja tiedottaminen

Tiedottamisen ero yksityiseen sanomienvaihtoon on siinä, että tiedottamisessa ei voi erottaa tiettyä vastaanottajaa. Tiedottaminen on sanomien lähettämistä epämääräisen kokoiselle ja ominaisuuksiltaan tuntemattomalle joukolle ihmisiä. Sanoma on julkinen ja se välitetään vastaanottajille yksisuuntaisesti teknisiä

keinoja käyttäen. (Hämäläinen 1984, 12–13.) Tämä periaate siis toteutuu, kun asioista kerrotaan kirjaston kotisivuilla. Kun tieto laitetaan kotisivulle, se on julkisesti kaikkien nähtävissä ja välitetään yksisuuntaisesti. Tekninen keino on tässä tapauksessa internetin käyttö.

Yleisessä kirjastossa tiedottamista määrittelevät paitsi kirjaston omat tiedotusstrategiat, myös läkisääteinen kunnallinen tiedottaminen. ”Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista”, todetaan Kuntalain 29. §:ssä (Kuntalaki 17.3.1995/365). Tätä voidaan soveltaa kirjastoon toteamalla, että kirjaston tulee tiedottaa asukkaille kunnan tarjoamista kirjastopalveluista, kirjaston asiakkaiden oikeuksista ja velvollisuuksista sekä kirjastotoimeen vaikuttavista suunnitelmista (Smeds 1984, 22).

Tampereen yliopiston kirjaston asiakkaille tehtiin palvelunlaatukysely vuonna 2005. Tiedottaminen ja kirjaston kotisivut olivat kyselyssä myös esillä. Kävi ilmi, että kotisivut olivat asiakkaille tärkeitä. Yli 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kotisivujen käytön helppous ja informatiivisuus olivat erittäin tärkeitä. Yli 70 prosenttia katsoi kotisivujen ajantasaisuuden olevan erittäin tärkeä kirjaston palvelu ja ajantasaisuutta pidettiin yleisesti tärkeimpänä kotisivujen ominaisuutena. Kun asioista tiedotetaan kotisivuilla asiakasystävällisesti, se informoi käyttäjiä kirjaston tarjoamista palveluista ja mahdollistaa palvelujen helpon löytyvyyden ja käytön. (Ahtola & Partanen 2006.)

3.2 Kirjastojen markkinointi

Internet voi toimia kirjastoille ilmaisena mainoskanavana. Kirjastot eivät aiemmin ole juuri panostaneet mainontaan televisiossa, radiossa tai kaduilla, harvemmin lehdissäkään. Internetissä mainostaminen on mahdollista melko vähäiselläkin panostuksella. Toisin kuin joukkotiedostusvälineissä, verkkomarkkinointi ei rajoitu vain mainosten tekemiseen ja julkaisutilan ostoon.

Esimerkiksi vuorovaikutteisuudella saavutetaan uusia mahdollisuuksia tuoda palveluja esiin kekseliäästi. (Ojala 2009, 144.)

Internetin käyttäminen kirjastojen markkinointiin on uusi ilmiö, jota ei ole ehditty tutkia vielä paljoa. Kirjassa ”Bite-sized marketing : realistic solutions for the overworked librarian” käsitellään kirjastojen markkinoinnin uusia työkaluja, ja siinä on aiheena myös verkossa tapahtuva markkinointi, erityisesti sosiaalisen median palvelujen käyttäminen tähän tarkoitukseen.

Kirjassa todetaan, että tärkeintä kaikkien markkinointikeinojen valinnassa on, että se auttaa saavuttamaan asetetut tavoitteet. Niiden keinojen, jotka valitaan markkinointimixiin (markkinoinnin keinojen kokonaisuuteen) pitäisi myös olla niitä, jotka tuovat halutut tulokset. Paras tilanne olisi, jos kirjastot oppisivat käyttämään teknologiaa ja sitten liittäisivät sopivat markkinointivälineet kotisivujensa yhteyteen, mutta näin asiat usein eivät ole. Web 2.0 -palvelut tarjoavat kirjastoille edullisen tavan saavuttaa erityisiä kohderyhmiä sellaisella tiedolla, joka on näille ryhmille tärkeää. Mitä enemmän on ymmärrystä siitä, miten nämä palvelut toimivat ja kuka niitä käyttää, sen paremmin kirjastot saavat viestinsä perille. (Dowd ym. 2010, 80.)

3.3 Kirjastojen verkkopalvelut

Timo Kurosen kirjoittamassa Ranganathanin lait ja virtuaalikirjasto -kirjassa käsitellään, miten kirjastoalalla legendaariseen asemaan nousseet Ranganathanin viisi kirjastotieteen peruslakia ovat sovellettavissa kirjaston toimintaan verkossa. Nämä viisi lakia ovat: Kirjat ovat käyttöä varten. Jokaiselle lukijalle kirja. Jokaiselle kirjalle lukija. Säästä lukijan aikaa. Kirjasto on kasvava organismi. (Kuronen 1996, 9.)

Verkkokirjaston tulisi helpottaa vaikeasti saatavan, kriittisen, ei-kysytyn ja muista syistä median hyljeksimän tiedon välitystä ja saantia. Verkkokirjasto voisi esimerkiksi ylläpitää tarjolla yksittäisten kriittisten ajattelijoiden puheenvuoroja. Tämä on palvelu, joka ei kuulu perinteisen kirjaston rooliin. Verkossa toimiva

kirjasto pystyisi siis turvaamaan kansalaisten tiedonsaantia paremmin, kuin perinteinen kirjasto pystyy. Näin toteutettaisiin verkkokirjastossa Ranganathanin ensimmäistä lakia ”kirjat ovat käyttöä varten.” (Kuronen 1996, 37–38)

Lakia ”jokaiselle lukijalle kirja” helpotetaan verkkokirjastossa navigointijärjestelmän avulla. Lukija voi hakea aineistoa yhden tai useamman kirjaston kokoelmista. Tietoliikenteen palvelut mahdollistavat uuden aineiston synnystä tiedottamisen nopeammin ja tehokkaammin kuin ennen. Lukijat saavat tietää internetin kautta uuden teoksen syntymisestä maailmanlaajuisesti muutamassa sekunnissa. Internetissä sekä tietoon pääsy että tiedon jakelu kasvavat räjähdysmäisesti. Kokonaisia tekstejä sekä tiedotteita ja uutisia laajoista aineistoista voidaan levittää verkon kautta potentiaalisille lukijoille. Näin toteutuisi myös kolmas laki ”jokaiselle kirjalle lukija.” (Kuronen 1996, 40–41.)

Neljäs laki ”säästä lukijan aikaa” toteutuu virtuaalikirjastossa monella tapaa. Lukija voi löytää ja varata itselleen kirjan mistä tahansa verkkokirjastoon kuuluvasta fyysisestä kirjastosta. Lukija voi tarkastella verkossa olevaa aineistoa menemättä lainkaan kirjastoon. Verkkokirjastossa voi hakea tehokkaasti suuremmistakin kokoelmista. Lukija voi tutkia, onko jonkin aihepiirin aineistoa ylipäättään olemassa. Perinteisessä kirjastossa tutkitaan vain tämän tietyn kirjaston omaan kokoelmaan hankittuja teoksia. (Kuronen 1996, 43.)

Virtuaalikirjasto kasvaa, monistuu, lisääntyy ja haaroittuu monien biologisten organismien tavoin. Täten sitä voi kutsua organismiksi vielä suuremmalla syyllä kuin perinteistä kirjastoa. Verkossa toimiva kirjasto kasvaa hyvin nopeasti koko ajan. Tällöin se toteuttaa Ranganathanin viidettä lakia ”kirjasto on kasvava organismi.” (Kuronen 1996, 43–44.)

Eduskunnan kirjastossa laadittiin vuonna 2002 verkkopalvelustrategia vuosille 2003–2004. Tässä strategiassa verkkopalveluilla tarkoitetaan kirjaston asiakkaille tarjottavia palveluja, tuotteita ja tietovarantoja, jotka tarjotaan käyttöön tietoverkon kautta. Strategia sisältää verkkopalvelujen kehittämistarpeita, jotka on koottu kehityssennusteista ja käytännön työssä esiin

nousseista tarpeista. Näiden pohjalta määriteltiin verkkopalvelujen kriittiset menestystekijät ja tarvittavat kehittämistoimet. (Karhula 2005, 152.)

Verkkopalvelujen, uuden tekniikan ja elektronisten aineiston mukaantulo on muokannut kirjastojen tehtäväkenttää. Se on nykyään laajentunut uusien aineistojen myötä sisällöntuotantoon. Työn luonne on jatkuvasti laajentumassa myös julkaisutoimintaan ja viestintään. Kirjastojen uutta roolia on mietitty suhteessa sen tehtävään tietoyhteiskunnassa. Kirjastoilla on keskeinen tehtävä avoimen pääsyn tarjoamisessa verkkoon ja verkossa olevaan tietoon sekä tiedonhallinnan tuen ja opastuksen tarjoamisessa. (Karhula 2005, 154.)

Verkkopalvelut mahdollistavat olemassa olevien palvelujen tehostamisen niiden avulla ja antavat myös mahdollisuuden täysin uusien palvelukonseptien kehittämiseen. Esimerkiksi nostamalla esille ja arvioimalla aineistoa tietovirroista, joita kirjastoissa koko ajan käsitellään, voidaan kehittää lisäpalveluja. Nämä lisäpalvelut ovat tulleet perinteisten kirjastotöiden rinnalle. Tässäkin näkyy hybridiajattelu, eli painettua ja elektronista aineistoa käytetään nykyajan kirjastoissa rinnakkain. (Karhula 2005, 154.)

Verkkopalvelujen käyttäjälle tiedon on oltava saatavissa koko ajan, nopeasti ja helposti. Tiedon pitää myös olla ymmärrettävää. Verkkopalvelujen tekemisessä pitääkin täten panostaa laatuun, käytettävyyteen ja informaatioarkkitehtuuriin. Kun palveluja kehitetään, tietoa palvelujen käytöstä, käytettävyydestä ja käyttäjien tarpeista tarvitaan muutoksen hallintaan ja seurantaan. Verkkokäyttäjien osuus on nykyään niin suuri, että heidän tarpeensa ja palautteensa pitää ottaa tarkasti huomioon. Asiakkaiden tarpeiden hyvä tuntemus on tärkeää myös uusien palvelujen käyttöönotossa. (Karhula 2005, 156.)

Tulevaisuudessa kirjastotyössä tarvitaan asiantuntemuksen lisäksi julkaisutoiminnan ja viestinnän osaamista sekä pedagogisia taitoja. Kun otetaan käyttöön uusia aineistoja ja palvelutapoja, niiden viestintämalleihin ja luonteeseen pitää perehtyä. Markkinointitaitoja tarvitaan myös, jotta käyttäjät löytäisivät uudet tuotteet. (Karhula 2005, 157.)

Verkkopalvelujen suunnittelussa asiakkaan tarpeet on otettava jatkuvasti huomioon. Kaikista verkkopalveluista pitää olla mahdollisuus antaa palautetta. Käyttöä ja käytettävyyttä on seurattava keräämällä tilastoja sekä tekemällä raportteja ja käyttäjäkyselyitä. Verkkopalvelujen laatua, käytettävyyttä ja informaatioarkkitehtuuria pitää huomioida yhä tarkemmin. Käytettävyys varmistetaan testauksella ja asiakkaiden näkemykset huomioidaan muutenkin suunnittelussa. (Karhula 2005, 163.)

Tietoympäristö muuttuu nykyään nopeasti. Tästä syystä työntekijöiden, jotka suunnittelevat uusia palveluita, pitää seurata aktiivisesti alan tapahtumia ja päivittää osaamistaan tarpeen vaatiessa. Lisää osaamista tarvitaan kirjastotyössä uusille alueille: neuvonnan ja tiedonhallinnan verkkopalveluihin, sisällöntuotantoon, viestintään verkossa, uusien palveluiden ja teknologioiden kehittämiseen, eri palvelukanavien tuntemukseen. Merkitystä on myös työn organisoinnilla. Organisaatorakenteen ja yhteistyön pitää tukea nopeaa palvelujen käyttöönottoa ja uusia innovaatioita. Verkkopalvelut kannattaa organisoida tiimi- ja hankekohtaiseksi työksi. (Karhula 2005, 163–164.)

Yleisesti ottaen kirjastojen verkkopalveluissa on siirryttävä asiakas- ja sisältökeskeiseen ajatteluun. Jatkossa sisältöjä pitää tuoda aktiivisesti esiin, valikoida ja arvioida. Asiakkaat etsivät vastauksia kysymyksiinsä, joten tärkeää ei ole tietyn julkaisun löytäminen vaan se, että tunnistaa sisällön teemat ja näkökulmat. Kun vastaus on löytynyt, asiakas voi etsiä julkaisun itselleen kirjastosta ja lainata tai tulostaa sen. (Karhula 2005, 166–167.)

3.3.1 Kirjastojen kotisivut

Mignon Adams ja Richard M. Doherty ovat tutkineet yhdysvaltalaisessa yliopistokirjastossa kirjaston internetsivujen käyttöä. Tutkimuksessa käytettiin RADAR-menetelmää, jossa tarkoituksena on saada nopeasti tietoa sekä käyttäjiltä että henkilökunnalta. Tässä tutkimuksessa menetelmää käytettiin niin, että käyttäjät raportoivat "käyttäjäpaneelissa" kirjaston verkkosivujen käyttöönsä

ja antoivat suosituksia siitä, mitä parannettavaa sivuissa olisi. (Adams & Doherty 2002.) Vaikka tutkimus on jo 8 vuotta vanha ja käsittelee akateemista kirjastoa, sen tulokset ovat kuitenkin erittäin hyvin sovellettavissa nykypäivään kotisivujen kehittämisen osalta, koska siinä ei keskitytä nopeasti vanhenevaan tekniseen puoleen.

Käyttäjät tekivät pitkän listan ehdotuksista ja suosituksista sivujen parantamiseksi. Tämän listan asioista henkilökunta äänesti tärkeimmät, jotka olisi toteutettava ehdottomasti. Internetsivusta pitäisi tehdä yksinkertaisempi, etusivulla pitäisi esittää asiat lyhyemmin ja mennä suoraan asiaan. Käyttäjää ei saisi hämmentää jargonilla ja terminologialla. Sivut pitäisi suunnitella erilaisille käyttäjäryhmille: vain ensimmäistä kertaa sivuja käyttävät tarvitsevat kuvauksen kirjastosta, sen aukioloajat ja sijainnin. Olisi tarjottava nopea tie informaatioon, esimerkiksi laatia "top 3" parhaat linkit kustakin aihealueesta. Lisäksi sivujen käyttöön pitäisi tarjota yksinkertaiset perusohjeet. (Adams & Doherty 2002.)

RADAR-menettelyn kokeilemisesta opittiin kyseisessä kirjastossa myös se, että kun tarjotaan henkilökunnalle mahdollisuus kuunnella, kommentoida ja antaa suosituksia sivuihin liittyen, se on suuresti kasvattanut kaikkien ymmärrystä siitä, mitä kotisivujen suunnittelussa on parannettavaa. Se tarjosi myös sivujen ylläpitäjälle arvokasta tietoa erityisistä asioista, jotka oli tehtävä, ja tietoa myös siitä, miten toivottuun lopputulokseen päästäisiin. (Adams & Doherty 2002.)

Lisäksi henkilökunta ymmärsi, että jokaisella on oma osansa internetsivujen tekemisessä paremmiksi vastaamaan käyttäjien tarpeita. Tutkimuksen tekijät olivat vakuuttuneita siitä, että henkilökunta osallistuisi sivujen tekoon avoimin mielin tulevaisuudessa, koska aiemmin heillä ei ollut tunnetta, että heillä olisi jotakin tehtävää liittyen kotisivujen suunnitteluun. (Adams & Doherty 2002.)

Kolmanneksi mainittiin, että yksinkertaisuus on hyve. Tekstin ja kohteiden määrä sivuilla tulisi pitää vähäisenä. Tietoa pitää tarjota perusasioista. Lopuksi todettiin vielä, että kotisivun alkuperäinen suunnittelu ei ottanut tarpeeksi huomioon sen yleisön toiveita, haluja ja tarpeita. On totta, että kotisivut eivät ole

useimmiten ensimmäinen kosketus kirjastoon. Tästä syystä se, mitä henkilökunta ajattelee sivuista, ei ole usein relevanttia sen kanssa, mitkä käyttäjien tarpeet ovat. (Adams & Doherty 2002.)

David McMenemyn artikkelissa "Internet identity and public libraries: communicating service values through web presence" kerrottiin kirjaston kotisivujen merkityksestä kirjaston imagolle. Ihmisille, jotka käyttävät paikallista yleistä kirjastoa, kirjaston imago näyttyy usein hyvin perinteikkäänä. Tätä kuvaa, joka ihmisillä on kirjastosta, on vaikea siirtää internet-ympäristöön. (McMenemy 2007, 653.)

Kotisivun pitäisi edustaa visiota siitä, mitä kirjasto merkitsee ja minkälaisia palveluita se tarjoaa. Internet-identiteetin luominen antaa mahdollisuuden viestiä ei-käyttäjille ja niille, jotka eivät pidä kirjaston perinteisestä imagosta. Tämä pitää kuitenkin tehdä kunnioituksella sitä imagoa kohtaan, joka koko yhteisöllä yleisesti ottaen on kirjastosta. Saattaa olla houkuttelevaa tehdä sivu, joka eroaa suuresti kirjaston perinteisestä palveluidentiteetistä, jotta murrettaisiin vanhoja kaavoja. Tämä kuitenkin sisältää riskin siitä, että kirjaston imago heikkenee muiden ihmisten silmissä. (McMenemy 2007, 654.)

Yleisten kirjastojen ongelmana verkkosivujen ylläpitämisessä on usein se, että sivustot sijaitsevat kirjaston kehysorganisaation palvelimella. Tällöin kirjaston kotisivuilla on usein epärelevantteja linkkejä muihin kunnallisiin palveluihin, jotka eivät liity mitenkään kirjastoon. Sivustot, jotka toimivat täysin omalla palvelimella erillään kehysorganisaation sivuista, osoittautuivat McMenemyn tekemässä vertailussa parhaiksi, sillä ne oli omistettu pelkästään kirjastolle ja sen palveluille. Kuitenkin myös jotkin sellaiset sivustot, jotka toimivat kunnan palvelimella, olivat onnistuneita, koska ne eivät sisältäneet epärelevanttia tietoa ja pystyivät kuitenkin edustamaan kirjaston omaa identiteettiä samalla kuin olivat osa suurempaa kehysorganisaation identiteettiä. (McMenemy 2007, 656–657.)

Eräässä tutkimassani artikkelissa oli tärkeää tietoa siitä, miten kirjaston työntekijät saadaan motivoitumaan kotisivujen tekoon. Sandra Shropshire

kuvaa artikkelissaan "Beyond the design and evaluation of library web sites: an analysis and four case studies" tekemäänsä tutkimusta, jonka toteutti neljässä yliopistokirjastossa. Tutkimuksessa haastateltiin kirjastojen henkilökuntaa liittyen verkkopalvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen näissä kirjastoissa. (Shropshire 2003.)

Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että kirjaston henkilökunnan jäsenistä niillä, joilla internetsivujen kanssa työskentely on kehittynyt luontevaksi jatkumoksi omaan työnkuvaan, on paras motivaatio työskennellä sivujen parissa. Ne työntekijät, joiden aikaisempaan työnkuvaan internetsivujen kanssa työskentely ei sovi luontevasti, voivat kokea tällaisen työn ylimääräiseksi taakaksi, mikä laskee heidän motivaatiotaan. (Shropshire 2003.)

Kirjaston johdon pitäisi motivoida työntekijöitään internettyöskentelyyn tarjoamalla siihen tarpeeksi työaikaa ja liittämällä se heidän aikaisempaan työnkuvaansa jollakin tapaa, jolloin työntekijät kokisivat tämän työn mielekkääksi. Lisäksi työntekijöiden alkaessa työskennellä internetsivujen parissa heidän muita työtehtäviään täytyy vähentää, joitakin poistaa ehkä kokonaan, jotta he eivät tuntisi web-työskentelyä ylimääräiseksi lisätyöksi. (Shropshire 2003.)

Myös ns. osittain pätevän, kouluttamattoman työvoiman käyttäminen kannattaa kirjastoissa, sillä nämä työntekijät ovat usein hyvin motivoituneita saadessaan aivan uusia työtehtäviä. Vähintään keskikokoiset kirjastot tekisivät virheen, jos rajoittaisivat kotisivujen parissa työskentelyn pelkästään päteville, koulutetuille kirjastonhoitajille. (Shropshire 2003.)

3.3.2 Kirjastojen Web 2.0 -palvelut

Vuonna 2008 Åbo Akademin Informaatiotutkimuksen oppiaine järjesti työpajan, jossa oli tarkoitus keskustella kirjasto 2.0 -ilmiöstä ja eri tekijöistä, jotka siihen liittyvät. Osallistuneiden kirjastoalan ihmisten määritelmien pohjalta tehtiin yhteenvetoa siitä, mitä asioita kirjasto 2.0 -ilmiöön kuuluu. Syntyneessä mallissa

on seitsemän osa-aluetta. Tärkein komponentti on vuorovaikutus, johon liittyvät lisäksi käyttäjät, osallistuminen, kirjastot ja niiden palvelut, web ja Web 2.0, sosiaaliset aspektit sekä teknologia ja työkalut. Näiden perusteella ilmiön määriteltiin olevan ”muutos käyttäjien ja kirjaston vuorovaikutuksessa uudessa osallistumisen kulttuurissa, jonka taustalla vaikuttavat uudet, sosiaaliset verkkoteknologiat.” (Holmberg ym. 2009, 19-25.)

Kun kirjastoissa otetaan käyttöön sosiaalisia verkkotyökaluja, on päätettävä sopiva strategia, jotta halutut tavoitteet saavutetaan. Panostettavien resurssien pitää olla perusteltavissa, työkalujen käytön oppiminen ei saa olla liian raskasta ja palvelujen käyttöönotolla täytyy olla kirjaston johdon tuki. Lisäksi sekä henkilökunnan että asiakkaiden täytyy saada koulutusta palvelujen käyttöön. Käyttöönoton esteen saattaa muodostaa esimerkiksi epäluuloinen ja oppimaan haluton henkilökunta. Organisaation kulttuurilla on suuri merkitys käyttöönoton onnistumisessa. (Holmberg ym. 2009, 92.)

Kun kirjasto valitsee uusia palvelumuotoja sosiaalisten verkkoteknologioiden joukosta, se pysyy mukana kehityksessä ja voi ottaa uusia työkaluja sekä palveluita käyttöön usein melko vaivattomasti ja pienin kustannuksin. Parhaiten menestyvät ne kirjastot, jotka ottavat käyttöön yksi tai kaksi työkalua ja panostavat kunnolla niihin. Sosiaalisten verkkopalveluiden käyttöönoton huono puoli on riippuvuus ns. kolmansien osapuolien ohjelmista ja työkaluista. Tekijänoikeudellisten seikkojen selvittäminen sekä tietoturvasta huolehtiminen vaativat tällöin lisätyötä. (Holmberg ym. 2009, 95.)

Blogi on usein kirjastojen ensimmäinen askel sosiaalisten verkkopalvelujen käyttöönotossa. Sen aloittaminen on helppoa, koska on olemassa paljon suosittuja kaupallisia blogipalveluita. Blogit täydentävät helposti kirjaston muita palveluja. Niitä voi esimerkiksi käyttää kirjaston toiminnan markkinointiin tai vinkkien antamiseen asiakkaille jostakin kirjaston aineistosta. (Holmberg ym. 2009, 93.)

Oikeanlainen blogi on voimakas työkalu, joka tarjoaa kirjastoille mahdollisuuden käydä kaksisuuntaista keskustelua asiakkaiden kanssa. Menestyvä blogi on

kiinnostava, relevantti lukijoilleen ja tarjoaa mahdollisuuden keskusteluun. Blogi täytyy pitää ajankohtaisena ja sen pitää pysyä aiheessa. Blogin kirjoittaminen kannattaa aloittaa silloin, jos se auttaa kirjastoa toteuttamaan tehtävänsä ja tavoitteitaan ja jos blogilla pystyy tarjoamaan jotakin lisäarvoa lukijan elämään. Jos nämä eivät toteudu, ei blogia kannata aloittaa. (Dowd ym. 2010, 80–83.)

Kysymys sitä, kenen pitäisi kirjoittaa blogiin, riippuu blogin käyttötarkoituksesta. Jos kyseessä on yleisellä tasolla kirjastoa käsittelevä blogi, tiimityöskentely on paras vaihtoehto. Tällöin on asetettava suuntaviivoja käsiteltäviin aiheisiin ja julkaistava ohjeistuksia kirjoituksen tyylistä, liittyen esimerkiksi blogiviestien pituuteen, kuviin, videoihin ja linkkeihin. Sen jälkeen on kysyttävä vapaaehtoisia kirjoittajia ja arvioitava suuntaviivojen toimivuutta. (Dowd ym. 2010, 80–81.)

Jos taas pitää blogia jostakin erityisestä aiheesta, tarvitaan kirjoittajia, jotka ovat intohimoisia tämän aiheen harrastajia. Tällaiset blogit nimittäin keskittyvät enemmän kyseiseen aiheeseen kuin itse kirjastoon. Näillä blogeilla on mahdollisuus houkutella omistautunut joukko kirjaston asiakkaita lukijoiksi. Tämänkaltaisen blogi on erittäin hyvä yhdistelmä Facebook-sivun tai muun sosiaalisen median profiilin kanssa. (Dowd ym. 2010, 81.)

4 TURUN KAUPUNGINKIRJASTO

Tämän tutkimuksen toimeksiantajaorganisaationa on Turun kaupunginkirjasto, joka on vuodesta 1970 toiminut myös Varsinais-Suomen maakuntakirjastona (Turun kaupunginkirjasto 2010a). Turun kaupunginkirjastoon kuului vuonna 2010 syyskuun alussa pääkirjaston lisäksi 12 lähikirjastoa sekä kirjastoautot (Turun kaupunginkirjasto 2010b). Kirjasto tekee muiden lähiseudun kaupungin- tai kunnankirjastojen kanssa Vaski-yhteistyötä, johon kuuluu yhteinen aineistotietokanta, kuljetusjärjestelmä sekä kirjastokortti mukana olevien kirjastojen kesken. Vaski-kirjastoja ovat Liedon, Maskun, Mynämäen, Naantalin, Nousiaisten, Raison, Ruskon, Taivassalon ja Turun kaupungin-/kunnankirjastot. (Turun kaupunginkirjasto 2010c.)

Tutkimuksen kohteena on pääasiassa Turun pääkirjaston musiikkiosasto, joka on viralliselta nimeltään Pääkirjasto/aikuisten palvelut/musiikkitiimi (Jussi Harismaa 11.11.2010). Olen tässä työssä kuitenkin yleisesti käyttänyt nimitystä musiikkiosasto työn lukemisen selkeyttämiseksi. Osasto sijaitsee vuonna 2008 kunnostetussa vanhassa kirjastotalossa, jota nykyään kutsutaan Taiteiden taloksi. Taideosastoon kuuluvat ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat kirjallisuus ja taiteet sekä toisessa kerroksessa sijaitseva musiikki. (Turun kaupunginkirjasto 2010d.)

Musiikkiäänitteiden lisäksi muita aineistolajeja ovat DVD-levyt, musiikkikirjat, nuotit, partituurit ja musiikkilehdet. Aineisto on jaettu osastolla aiheryhmiin, jotka ovat CD- ja DVD-levyjen sekä kirjojen osalta populaarimusiikki, maailmanmusiikki, hengellinen musiikki, taidemusiikki sekä teoria ja soitonoppaat. Nuottien osalta aihe ryhmät ovat samat, paitsi teoria ja soitonoppaat puuttuvat. Partituurit ja lehdet ovat omina kokonaisuuksinaan ilman aihe ryhmiä. (Turun kaupunginkirjasto 2010e.)

Osaston kokoelmat sisälsivät vuoden 2009 lopussa yhteensä 84 030 nidettä. Näistä suurin osa on musiikkiäänitteitä, 47 729. Nuotteja ja partituureja on 23 401, kirjoja 9 284, kuvatallenteita 1 933, muita äänitteitä 1 661 ja muuta aineistoa (käsittää tietokoneet ja oheislaitteet, leikekuoret, työpiirustukset) 22 kappaletta. Yhteensä Turun kaupunginkirjastossa on näitä materiaaleja 906 339 kappaletta. Lehtiä ei ollut laskettu tähän mukaan. (Turun kaupunginkirjasto 2010f.)

Musiikkiosaston lainausmäärä vuonna 2009 oli kokonaisuudessaan 385 439. Tästä lainamäärästä musiikkiäänitteiden osuus oli 313 090 lainaa. Seuraavaksi eniten lainattiin nuotteja ja partituureja, 39 528 kertaa. Kuvatallenteita lainattiin 15 891 kertaa, kirjoja 10 990 kertaa, muita äänitteitä 5 104 kertaa, lehtiä 761 kertaa ja muuta aineistoa 75 kertaa. (Turun kaupunginkirjasto 2010g.)

Osaston henkilökunta muodostaa musiikkitiimin. Tiimiä johtaa tiiminvetäjä Jussi Harismaa. Henkilökuntaan kuuluu 7 vakituista työntekijää. (Harismaa 2010.) Lisäksi osastolla työskentelee harjoittelijoita ja työllistettyjä, ajoittain myös

siviilipalvelustaan suorittavia. Musiikkitiimi kuuluu kirjaston johtamisjärjestelmässä aikuisten palvelujen alaisuuteen, ja aikuisten palveluja puolestaan johtaa palvelupäällikkö (Turun kaupunginkirjasto 2010h).

4.1 Turun kaupunginkirjaston kotisivut

Turun kaupunginkirjaston kotisivut sijaitsevat Turun kaupungin kotisivujen yhteydessä. Myös kirjaston sivujen rakenne noudattaa siis kaupungin sivujen mallia. Sivuston vasemmalla laidalla sijaitsevassa rakenn navigaatioissa asiat on jaoteltu kokonaisuuksiin. Sivun ylälaudassa kulkevasta ”murupolusta” näkee oman sijaintinsa kaupungin verkkopalvelussa. Kaikki Turun kaupungin sivut avautuvat samaan selainruutuun, muun tahon tuottamat linkit avautuvat uuteen ikkunaan. Pdf-tiedostot ja muut liitteet avautuvat myös omiin ikkunoihinsa. (Turun kaupunki 2010.)

Turun kaupungin kotisivut (ja myös kirjaston sivut) on julkaistu kolmella kielellä. Suomenkieliset sivut ovat kattavimmat. Ruotsiksi julkaistaan oleellinen informaatio kaupungin toiminnasta, kuten kielilaisissa määrittellään. Englanninkielisille sivustoille on koottu informaatiota, joka palvelee parhaiten maahanmuuttajia, ulkomaalaisia ja matkailijoita. Yksittäisen sivun kielen saa vaihdettua sivun alareunan kielilinkistä, jos sivusta on olemassa erikielinen versio. (Turun kaupunki 2010.)

Kirjaston kotisivut ovat uudistumassa vuonna 2011. Tällöin kirjastojärjestelmä ja asiakaskäyttöliittymä vaihdetaan uusiin. Uusi asiakaskäyttöliittymä mahdollistaa vuorovaikutteiset Web 2.0 -palvelut, sisältäen esimerkiksi asiakkaiden tekemät arvostelut, pisteytykset ja avainsanat sekä liittymät muihin verkkoresursseihin. Kirjastossa pilotoidaan syksyllä 2010 Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymää, joka on yksi vartenotettavista vaihtoehdoista tulevaisuuden asiakasliittymäksi. (Ulla-Maija Maunu 4.5.2010.)

Kirjaston tuleva asiakaskäyttöliittymä mahdollistaa kotisivujen tekemisen suoraan verkkokirjastoon, joten erillistä kotisivua ei tällöin enää tarvita. Tämä

mahdollisuus riippuu kuitenkin Turun kaupungin linjauksista. Koska kirjaston käytetyin verkkoresurssi on juuri verkkokirjasto eikä kotisivut, sen välityksellä olisi hyvä saada jaettua tietoa mahdollisimman paljon. (Ulla-Maija Maunu 4.5.2010.)

4.2 Musiikkiosaston kotisivut ja verkkopalvelut

Musiikkikirjaston kotisivut löytyvät, kun klikkaa kaupunginkirjaston kotisivujen pääsivulta ensin linkkiä Pääkirjasto, sitten linkkiä Taideosasto ja tältä sivulta vielä linkkiä Musiikki. Sivut ovat melko suppeat, ne sisältävät perustietoa kuten luettelon musiikin aiheryhmistä kirjastossa, musiikkialan linkkejä, Naxos Music Library -palvelun, Musamaailman mietteitä -haastatteluosion, Turun pääkirjaston musiikkiosaston yhteystiedot ja osoitteen sekä aukioloajat. Vuoden 2010 toukokuussa sivulle lisättiin vielä linkki Siellä missä asuu ruusuritari – nimiseen verkkokirjaan, jossa joukko musiikkiosaston asiakkaita ja työntekijöitä kertoo musiikkiosaston merkityksestä heille. Verkkokirjan on toimittanut osastolla työskentelevä kirjastonhoitaja Tuomas Pelttari. (Turun kaupunginkirjasto 2010i.)

Musiikkiosastolla on myös blogi ja Facebook-sivu, kumpikin niistä on nimeltään Musasto. Blogin tarkoituksena on olla Vaski-kirjastojen musiikkiosastojen blogi, mukana sen ylläpidossa ovat toistaiseksi olleet Turun ja Raision kaupunginkirjastot. Ensimmäinen teksti blogiin on kirjoitettu 11.5.2010. Blogin kategorioita ovat tähän mennessä kuuntelupiirit, musiikkiaarteita maakunnasta, musiikkielokuvat, näyttelyt Raisio, näyttelyt Turku, tapahtumat, uncategorized, uutiset, uutuushyllyssä ja viikon levy. (Musasto 2010.)

Musaston Facebook-sivu on ollut olemassa myös toukokuusta 2010 lähtien. Senkin on tarkoitus olla Vaski-kirjastojen musiikkiosastojen tiedotuskanava. Sivun ”seinällä” julkaistaan linkkejä Musaston blogipäivityksiin sekä erilaisiin musiikkiaiheisiin uutisiin internetissä. Lisäksi sivulta löytyy kuvia mm. musiikkiosastolla olleista tapahtumista, 3 videopätkää eräästä

musiikkiesityksestä osastolla sekä 3 mennyttä tapahtumaa, joiden järjestämisessä musiikkiosasto on jotenkin ollut mukana. Sivulla oli 416 ”fania” 30.9.2010. (Facebook | Musasto 2010.)

Aikuisten palvelujen palvelutuotekuvauksessa kerrotaan, että palvelutuotteena on ”tieto- ja kulttuurisisältöjen välittäminen palvelujen ja kokoelmien sekä yhteisen kirjastotilan avulla.” Tuotoksiin kuuluvat verkkopalveluihin liittyen esimerkiksi opastus ja neuvontapalvelut, jotka toteutetaan fyysisesti ja verkossa. Lisäksi fyysiset ja virtuaaliset kokoelmat ja sisällöt kuuluvat palvelutuotoksiin. Aineistoja esittelevät tietokannat ja järjestelmät sekä eri aiheisiin liittyvät verkkopalvelut mainitaan myös tässä yhteydessä. (Turun kaupunginkirjasto 2010j.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelman kuvaus

Tarkoituksena on laatia kehittämissuunnitelma siitä, miten Turun kaupunginkirjaston kotisivujen musiikki-osiota sekä Musasto-blogia ja Musaston Facebook-sivua voisi kehittää, jotta ne olisivat mahdollisimman monipuoliset, hyödylliset ja kiinnostavat kävijöille. Musiikkiosaston kotisivut ovat varsin suppeat sisällöltään, blogi ja Facebook-sivu taas ovat työntekijöille vielä uusia työvälineitä, koska niiden ylläpitäminen on aloitettu toukokuussa 2010.

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa, miten musiikkiosaston kotisivuja ja verkkopalveluita voisi kehittää, minkälaisia esimerkkejä musiikkikirjastojen internettoiminnasta löytyy Suomesta ja ulkomailta, minkälaista sisältöä osaston asiakkaat toivovat sivuille, minkälaisia kiinnostuksenkohteita henkilökunnalla on verkkopalveluiden ja niiden sisällön suhteen sekä minkälaisia resursseja sisällön tuottamisessa sivuille tarvitaan. Lisäksi on selvitettävä mahdollisia esteitä ja haasteita kirjaston kotisivujen ja sosiaalisen median palveluiden kehitykselle.

Oletuksena tutkimuksessa on, että asiakkaat toivovat monipuolisempaa sisältöä (esim. aineistoesittelyjä), lisää informaatiota musiikkikirjaston palveluista ja kokoelmista sekä osallistumismahdollisuutta kiinnostuakseen käyttämään verkkopalveluita. Oletetaan henkilökunnan olevan kiinnostuneita ja valmiita tuottamaan lisää sisältöä verkkopalveluihin siinä tapauksessa että heille annetaan tarpeeksi aikaa ja resursseja siihen. Kotisivujen tarkka muoto ja asettelu (Turun kaupungin kotisivujen mallit) tuottanevat rajoituksia sivujen kehittämiseen. Myös motivaation puutetta saattaa olla: käykö kotisivuilla, blogissa tai Facebook-sivulla kukaan, kannattaako niitä vaivautua kehittämään.

Tutkimuksessa otetaan huomioon myös se, että tällä hetkellä on suunnitteilla yhteinen Suomen musiikkikirjastojen sivusto, jolle tuotettaisiin kirjastojen henkilökunnan tuottamaa sisältöä, joka ei ole sidoksissa yhteen tiettyyn kirjastoon. Sivuille tulisi siis henkilökunnan tekemiä arvosteluja ja suosituksia, musiikkimaailman tapahtumakalenteri ja vastaavaa sisältöä. Sivusto on vielä suunnitelma-asteella, mutta sen olisi näillä näkymin tarkoitus valmistua vuoden 2011 aikana. Täten ei ole mielekästä, että Turun kaupunginkirjastossa alettaisiin musiikkiosaston kotisivuille tuottaa edellä mainitun kaltaisia asioita. Keskityn siis työssäni vain kirjastokohtaisen sisällön parantamiseen.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen teossa on käytetty monimetodista lähestymistapaa, eli sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää on hyödynnetty. Kvalitatiivinen osa perustuu musiikkiosaston henkilökunnalle toteutettuun puolistrukturoituun haastatteluun eli teemahaastatteluun ja siitä tehtyyn analyysiin, jossa käytettiin induktiivista päättelyä. Kvantitatiivinen osa puolestaan perustuu asiakkaille toteutettuun strukturoituun lomakekyselyyn, jonka tuloksia on analysoitu laskennallisesti.

Triangulaatio eli monimetodinen lähestymistapa tarkoittaa, että tutkimuksen teossa yhdistetään erilaisia tutkimusmetodeja, erilaisia tutkimusaineistoja,

lähestymistapoja tai tutkijoita. Ensisijainen tavoite tällaisessa tutkimuksessa on lisätä tutkimuksen kattavuutta ja vähentää virheitä tutkimuksen luotettavuudessa. (Vilkkä 2005, 53–54.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä on, että tätä tutkimusmenetelmää käytettäessä tutkimuksen tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tavoitteena on tutkimuksen aikana muodostuneita tulkintoja apuna käyttäen selvittää esimerkiksi ihmisen toiminnasta tai hänen tuottamistaan kulttuurituotteista jotakin sellaista, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Ihmisen kuvaamia kokemuksia ja käsityksiä käyttämällä luodaan johtolankoja ja vihjeitä, joiden perusteella voidaan tehdä tulkintoja ja ratkaista välittömän havainnon tavoittamattomissa olevia asioita. (Vilkkä 2005, 98.)

Tutkimusaineistoa voi laadullisessa tutkimuksessa kerätä monin tavoin. Kaikki ihmisen tuottama materiaali kertoo ihmisten eläessään kokemista laaduista. Usein aineistoksi valitaan ihmisten kokemukset puheen muodossa, jolloin tutkimusaineisto kerätään haastattelemalla. Syvähaastattelu ei kuitenkaan ole sama asia kuin laadullinen tutkimusmenetelmä, vaan muitakin tapoja voi aineiston keräämiseen käyttää. (Vilkkä 2005, 100.)

Induktiivisessa päättelyssä edetään yksittäisistä havainnoista yleisiin väitteisiin. Induktiivisuutta käytetään erityisesti aineistolähtöistä tutkimusta tehtäessä. Tällöin tutkijalta vaaditaan itsekuria aineistossa pysymisessä, ennakkokäsitysten ja teorioiden poissulkemisessa ja systemaattisuudessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä tarkoituksena on perustella muuttujia koskevia väitteitä numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla (Vilkkä 2005, 90). Tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla yleisesti kuvaillen. Tutkija saa tutkimustiedon numeroina tai ryhmittelee laadullisen aineiston numeerisesti. Olennaisen numerotiedon tutkija lisäksi tulkitsee ja esittää sanallisesti. (Vilkkä 2007, 14.)

Tutkimuskohteiksi soveltuvat aineistonkeruutavasta riippumatta ihmiset ja kulttuurituotteet eli kaikki ihmisen tuottamat kuva- ja tekstiaineistot. Kyselylomake on tavallisin aineistonkeruutapa määrällisessä tutkimuksessa. (Vilka 2005, 73.) Lisäksi aineistoa voidaan kerätä lomakehaastattelulla, jossa kysymykset ovat valmiiksi strukturoidut ja vakioidut, tai systemaattisella havainnoinnilla (Vilka 2007, 27–29).

5.2.1 Kvalitatiivisen osuuden toteutus

Teemahaastattelu on ehkä yleisin tutkimushaastattelun muoto. Siitä käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelua tehtäessä tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat, joita on välttämätöntä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Teemojen käsittelyn järjestyksellä ei ole väliä haastattelun aikana. Tavoitteena on, että vastaaja antaa oman kuvauksensa kaikista teemoista. (Vilka 2005, 101–102.)

Musiikkitiimin työntekijöille toteutettiin puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Haastattelurungossa oli 7 kysymystä eli teemaa. Olin pohtinut kysymyksiä siltä pohjalta, mitkä tutkimusongelmani ovat ja mitä halusin nimenomaan henkilökunnan mielipiteistä saada selville. Pysin laatimaan kysymykset siten, että niihin ei voisi vastata vain kyllä tai ei. Teemahaastattelun valinta aineistonkeruumenetelmäksi oli perustelua tässä tapauksessa, koska halusin syvällistä, henkilöiden mielipiteisiin ja arvostuksiin painottuvaa tietoa.

Kävin tapaamassa musiikkitiimin tiiminvetäjä Jussi Harismaata tiistaina 18. toukokuuta. Keskustelimme silloin yleisesti opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvien työntekijöille tehtävän teemahaastattelun ja asiakkaille toteutettavan lomakekyselyn käytännön toteuttamisesta. Tiiminvetäjä kertoi minulle, ketkä musiikkitiimin työntekijöistä olivat osallistuneet verkkopalveluiden tuottamiseen. Tällä perusteella valitsin neljä työntekijää haastateltavakseni. Kolme haastattelua sovittiin heti tuona päivänä toteutettavaksi perjantaina 21.

toukokuuta. Neljäs haastattelu sovittiin vasta perjantaina ollessani itse paikalla musiikkiosastolla, ja sekin toteutettiin samana päivänä.

Kaikki haastateltavat saivat haastattelun kysymykset luettavakseen etukäteen. Haastatteluista kaksi toteutettiin tiiminvetäjän työhuoneessa ja kaksi kirjaston lukuhuoneissa. Toinen lukuhuoneessa tehty haastattelu tapahtui ennen kirjaston aukeamista, joten se voitiin tehdä kaikessa rauhassa. Toinen tehtiin kirjaston ollessa auki, ja lukuhuoneeseen tuli haastattelun aikana 2 asiakasta, mikä hieman häiritsi haastattelun tekoa. Pienten taukojen jälkeen tämäkin haastattelu saatiin tehtyä onnistuneesti.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin mp3-soittimen äänitystoiminnolla. Haastattelujen kestot olivat 15 - 27 minuuttia. Keston vaihtelu selittyy lähinnä sillä, että kaksi haastateltavista oli valmistautunut etukäteen kirjoittamalla muistiinpanoja, joita he käyttivät apuna asioiden muistamisessa. Lisäksi yhden haastateltavan äidinkieli ei ole suomi, mikä hieman hidasti asioiden sanomista ja haastattelun kulkua, mutta asioiden ymmärrystä se ei kuitenkaan mielestäni haitannut kummallakaan osapuolella.

Haastattelut kulkivat sujuvasti ja jokaiseen kysymykseen eli teemaan saatiin kaikilta monisanaisia vastauksia. Kysymykset toimivat muuten hyvin, mutta muutaman kysymyksen aiheet ja vastaukset menivät hieman päällekkäin. Lisäksi joidenkin kysymysten muotoilua olisi voinut tarkentaa, koska aina haastateltavalle ei ollut selvää, tarkoitettiinko kysymyksellä pelkästään kirjaston internetsivuja vai muitakin verkkopalveluita, kuten blogia. Muuten kysymykset olivat haastateltaville helpotajuisia. Kaikki suhtautuivat myös haastatteluun myönteisesti, joten motivaatio-ongelmiakaan ei ollut.

Haastattelut litteroitiin nauhoitetuista äänitteistä, ja kirjoitettuna haastattelujen pituudet olivat 3,5 - 6,5 A4-sivua. Haastattelujen pituus kirjoitettuna korreloi melko hyvin niiden ajallisen keston kanssa, eli kauimmin kestänyt haastattelu oli tekstiksi kirjoitettunakin pisin, ja vähiten aikaa vienyt haastattelu oli puolestaan lyhin.

5.2.2 Kvantitatiivisen osuuden toteutus

Itse paikalla tehty kysely toimii parhaiten, jos tutkimusongelma ei ole laaja ja tutkimuskysymykset ovat tarkkaan rajatut. Tämä sopii tutkimuksiin, joissa tutkittava joukko on jollakin tapaa rajattu, esimerkiksi organisaatioissa. Itse paikalla ollen tehdyssä kyselyssä lomakkeet lähtevät välittömästi aineiston kerääjän mukaan ja tutkija voi koko ajan seurata tutkimusaineistojen karttumista sekä vastausten laatua. (Vilka 2005, 75.)

Musiikkiosaston asiakkaille tehtiin strukturoitu lomakekysely, jonka otos oli 30 henkilöä. Kysely toteutettiin musiikkiosaston asiakastiloissa kahtena päivänä, maanantaina 14.6. ja tiistaina 15.6. Ensimmäisenä päivänä kyselyä tehtiin 4,5 tuntia ja siihen vastasi 20 asiakasta. Toisena päivänä kyselyä tehtiin 3 tuntia ja siihen vastasi 10 asiakasta. Kyselyn tekemisen päiviksi valittiin nämä viikonpäivät, koska alkuviikosta kirjastossa on yleensä enemmän asiakkaita.

Asiakkailta kysyttiin heidän asioidessaan kirjastossa, haluaisivatko he osallistua kyselyyn. Noin joka toinen henkilö, jolta asiaa kysyttiin, suostui. Vastaajien sukupuolijakauma meni tasan, 15 vastaajista oli miehiä ja 15 naisia. Heidän ikänsä vaihtelivat teini-ikäisistä keski-ikäisiin. Tämä on kuitenkin kyselyn tekijän arvio, sillä vastaajien ikää tai muutenkaan tietoja heistä ei kysytty lomakkeessa.

Lomakkeen vastausvaihtoehdot laadittiin pääasiassa perustuen tutkimuksen tekijän omiin hypoteeseihin, jotka olivat syntyneet tausta-aineistoon perehtymisen pohjalta. Jonkin verran käytettiin apuna myös henkilökunnan haastattelujen vastauksista esiin nousseita ideoita. Neljä päivää ennen kyselyn tekoa kävin näyttämässä kyselylomaketta musiikkiosaston henkilökunnalle, ja kysyin kolmelta heistä mielipidettä siitä. Sain heiltä jonkin verran parannusehdotuksia kysymysten muotoiluun ja käsiteltäviin asioihin liittyen. Lomake oli yhden A4-sivun kokoinen ja sen pituus pyrittiin pitämään niin lyhyenä, jotta asiakkaita olisi helpompi houkutella vastaamaan. Lomake sisälsi pääasiassa vain rasti ruutuun- ja ympyröi-tyylisiä suljettuja kysymyksiä. Näiden lisäksi lomakkeen lopussa oli kaksi avointa kysymystä.

Ennen kyselylomakkeeseen vastaamista asiakkaat saivat katsoa kirjaston musiikkisivuja, Musasto-blogia ja Facebook-sivua kannettavalta tietokoneelta, joka oli kirjastossa yhdellä asiakkaille tarkoitetuista pöydistä. Asiakkaat selasivat sivuja itse niin, että saivat käsityksen siitä mitä ne sisältävät. Sen jälkeen he vastasivat lomakkeeseen, joita oli pöydällä tietokoneen vieressä.

Kyselyyn osallistuminen kesti yhdeltä asiakkaalta yleensä 5-10 minuuttia. Suurimman osan tästä ajasta vei sivujen selailu, itse lomakkeeseen vastaaminen kesti lähes aina alle minuutin. Lähes kaikki asiakkaat selasivat itse sivuja koneelta, mutta kahdelle asiakkaalle jouduin selaamaan sivuja heidän puolestaan, koska he eivät osanneet käyttää sormihiirtä, jollainen kannettavassa tietokoneessa oli.

Itse kyselyn tekijänä olin paikalla koko ajan, kun asiakkaat selasivat sivuja ja vastasivat lomakkeeseen siltä varalta, että heillä oli jotakin kysyttävää. Kerroin heille kysyttäessä faktatietoa heidän selailemistaan Internet-sivuista tai kyselylomakkeesta, mutta en pyrkinyt millään tavalla vaikuttamaan heidän mielipiteisiinsä.

Kyselyn toteuttamisen jälkeen kokosin kaikki vastaukset täytetyistä kyselylomakkeista. Laskin, kuinka moni oli käynyt aiemmin kotisivuilla, blogissa tai Facebook-sivuilla. Lisäksi laskin keskiarvot käyttäjien asteikolla 1-5 antamista arvioinneista kotisivujen, blogin ja Facebook-sivun laadukkuudesta. Laskin myös, kuinka paljon mitäkin vaihtoehtona olleista asioista haluttiin kotisivuille tai blogiin. Kirjoitin lopuksi puhtaaksi ”jotakin muuta, mitä?” -kohdassa asiakkaiden antamat vastaukset.

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYYSI JA TULKINTA

Tässä luvussa käydään läpi haastattelujen ja kyselyn vastauksia sekä niissä esille tulleita asioita liittyen musiikkiosaston verkkopalvelujen kehittämiseen. Haastatteluvastauksia käsittelevä osuus on jaettu alalukuihin haastattelun teemojen mukaisesti. Kyselyn tulokset on esitetty taulukkomuodossa numeerisesti ja sen lisäksi on pohdittu sanallisesti sitä, mitä tuloksista voi päätellä.

6.1 Haastattelujen vastaukset

Tässä osuudessa haastateltavana olevien kommentit on kirjoitettu kursivilla ja haastattelijan kommentit normaalina tekstinä. Kutsun haastateltavia tässä osiossa nimillä Haastateltava 1, Haastateltava 2, Haastateltava 3 ja Haastateltava 4.

6.1.1 Oma osuus sisällöntuotannossa

Haastateltavani olivat jakaneet työtehtävänsä verkkopalveluiden sisällöntuotannon suhteen siten, että kaikki tekivät eri asioita ja jokaisen osaamista hyödynnettiin eri tavalla. Haastateltava 1 on luonut Musasto-blogin, laittanut kuvia blogiin ja Facebookiin sekä kirjoittanut artikkeleita eri aiheista.

- Okei, eli sä oot ottanu ne kuvat ja laittanu sinne.
- *Joo, tai mä oon tehny kollaasit photoshopissa.*

- *Mä oon tehny yhden jutun nimellä uutuushyllyssä, vihjeet uusista levyistä. Ja sit mä oon laittanu linkit verkko-Pallakseen, niin asiakas voi mennä varaamaan heti sieltä. Sit kuvat kans. Yks juttu oli musiikkikirjaston 40-vuotisjuhlasta.*

Haastateltava 2 oli pystynyt itse vaikuttamaan työnsä sisältöön verkkopalvelujen osalta melko paljon. Hän pyrki tekemässään sisällössä interaktiivisuuteen, eli halusi tehdä asioita, joissa oli joku muu musiikkialan toimija myös mukana. Hän oli hieman ollut mukana myös blogin ja Facebook-sivun sisällöntuotannossa.

- *Mä olen yrittänyt samalla kun mä tuon omaa osaamistani esille, niin myös ulkoistaa itseäni siitä, et se olis oikeesti sillee vähän muutakin kuin meikäläisen höpinöitä.*
- *Joo, no mä, se on hyvin alussa, mä en oo sinne blogiin tehny vasta kun yhden jutun ja sit siellä Facebookissa on kaks mun nostoa. Et se on mulla vielä niinku opetteluvaiheessa.*

Haastateltava 3 oli vastuussa kotisivujen musiikki-osasta, hän keskittyi siinä lähinnä tekniseen puoleen eli juttujen ”vientiin” kotisivuille. Hän laittaa nostoja ja linkkejä myös Facebook-sivulle ja kirjoittaa blogiin, esimerkiksi näyttelyistä. Tulevaisuudessa hän on sijaisena myös koko kirjaston kotisivujen päivittämisessä, eli hänen työnkuvansa verkkopalveluiden suhteen on varsin monipuolinen, mikä on muuttunut viime aikoina.

- *Et siin tulee taas sit, täs tulee sellast täs verkkohommas viel sitte muutakin kun se pelkkä musiikin näkökanta.*
- *Aika monipuolista on ollu nyt, sanotaan, se on monipuolistunu koko ajan. Et alkuun se oli sellast tosi niinkun, ei oikeestaan tapahtunu mitään ja tuntu et on vähän erillään täällä, mut se on nyt koko ajan lisääntynyt kuitenkin. Et tonne verkkoon ollaan ehkä menos entistä enemmän.*

Haastateltava 4 on näyttelyvastuussa musiikkitiimissä. Näistä näyttelyistä hän on myös kirjoittanut verkkoesittelyjä. Lisäksi hän on kirjoittanut aineistoesittelyjä blogiin, ja jatkossa hän aikoo tehdä lyhyitä uutisia Facebook-sivulle sekä käydä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa siellä.

- *...et tavallaan sitä aineistoa mitä on näyttelyssä niin siit kerrotaan sit enemmän vielä verkossa. Ja tavallaan sit se tuleekin aika helposti, ku on tehny sen tekstin siihen näyttelyyn, ni saman tien sit laittaa sen verkkoonkin.*

- *Ja sit nyt on ihan tuore juttu tää musan Facebook-sivusto, se nyt ei oo ollu vasta kun kaks viikkoo. Niin siihen mä oon ajatellu, et mun rooli on just semmonen, et mä teen sinne jotain lyhyitä uutisia tai kommentoin myös ja vastaan jos sinne joku asiakas jotain kommentoi, niin tavallaan tehdään vuorovaikutusta.*

6.1.2 Kirjaston kotisivuihin ja verkkopalveluihin liittyvä koulutus

Koulutusta oli työpaikalla tarjottu aiheeseen liittyen varsin vähän. Osa oli käynyt yhdessä koulutuksessa, yksi haastateltavista ei ollut saanut mitään koulutusta. Kun aiheeseen liittyviä kursseja järjestettiin, ne olivat useimmiten kotisivujen tekemiseen (lähinnä tekniseen puoleen) liittyviä. Yksi haastateltavista oli saanut ennen nykyistä työtään myös Web 2.0 -aiheista koulutusta.

Haastateltava 2:

- *No mä en oo tarvinnu mitään koulutusta, enkä ole sitä saanut. Lukuun ottamatta sitä Facebookin perustamistilaisuutta, mis jonkun verran käytiin läpi niitä...*

Haastateltava 3:

- *Eliikkä mä oon ollut tota ainostaan yhes koulutuksessa liittyen tähän, joka nyt on käytössä tää nc-julkaisujärjestelmä, se oli tuolla Puolalankadulla ATK-luokassa. Siel oli kone edessä ja sit se henkilö opetti.*

Haastateltava 4:

- *...semmoinen lyhyt kahden tunnin kurssi kotisivuista, et miten sinne laitetaan aineistoa.*

Yleinen toteamus oli, että itse opiskelemalla ja tekemällä verkkosivuihin liittyviä asioita osaaminen oli karttunut parhaiten, vaikka kursseilla jonkinlainen pohja olisikin tullut hankittua. Myös kyseleminen työkavereilta toi hyvää vertaistukea oppimiseen.

Haastateltava 2:

- *...ja silloin ollaan tilanteessa jossa me opitaan siinä tehdessämme.*

Haastateltava 3:

- *...tekemällä on sitä oppinu plus sitte kysymällä (työkaverin nimi) joka oli ennen mua kotisivuryhmän jäsenenä ja muilta työkavereilta myös tiettyjä juttuja, ja sitte noilta muilta kotisivuryhmäläisiltä, et se on ollu oikeestaan sitä parasta oppia.*

Omaa lisäkoulutusta pohdittaessa esille nousivat tekstin toimittamistaidot ja tekniset taidot, mutta akuuttia tarvetta lisäkoulutukselle teknisissä taidoissa ei ollut. Luotettiin siihen, että tulevaisuudessa työpaikalla järjestetään näissä asioissa koulutusta sitten kun tarve vaatii.

Haastateltava 1:

- *No, mun mielestä tää sisällöntuotanto vaatii enemmän niinku toimittajan taitoja ku teknisiä taitoja. Ku on se loppujen lopuks aika helppo laittaa kuvat ja linkit ja semmosta mut et miten järjestetään niinku hyvän artikkelin ja tuota se kirjoitetaan. Semmosia asioita, ehkä vähän haluaisin tietenkkin oppia lisää teknisiä asioita...*

Haastateltava 2:

- *Et nyt sit kun tulee tää uus järjestelmä ni aivan varmaan tulee tota noin niin lisää koulutusta et siihen sitte tarvitaan tosiaan uutta opastusta.*

6.1.3 Näkemykset hyvästä musiikkiosaston verkkopalvelujen sisällöstä

Haastateltavilla oli monenlaisia ehdotuksia verkkopalvelujen sisällöksi, näkemykset olivat myös melko yhtenevät. Blogiin ja Facebookiin todettiin sopivan ”leppoisaa” ja spontaania sisältöä, eli ei niin virallista kuin kirjaston kotisivuilla. Tällöin blogi ja Facebook-sivu olisivat asiakkaille helpommin

lähestyttävät, eivätkä tukisi joillakin mahdollisesti olevaa tylsää vaikutelmaa kirjastosta.

Haastateltava 1:

- *No nyt kun luotiin nää blogi ja Facebook-sivu ja oli, että se on epävirallisempi kun se kaupunginkirjaston oma sivu.*
- *Mut et täällä vois olla sellainen aika leppoisa sävy...*

Haastateltava 3:

- *Ja eikä sit se saa olla mun mielest sillai liian viralliseen sävyyn, et pitäis olla sellanen asiakkaitten helpompi lähestyä...*
- *Se on, sit siit tulee semmonen et kirjastost saa helposti semmosen tylsän vaikutelman, et kaikki puhutaan vaan kirjastokielellä ja muuta, niin sit siit ei ehkä asiakkaat saa niin paljon irti.*

Ajankohtainen, uutisluonteinen aineisto olisi haastateltavien mielestä olennaista. Uutta materiaalia tulisi laittaa verkkoon koko ajan, jotta sivuista (blogi tai Facebook-sivu) tulee elävät. Kuitenkin myös syväluotaavampaa sisältöä pitäisi olla. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi bändi- tai diskografiaesittelyinä sekä juttusarjoina. Nämä voisivat liittyä eri formaatteihin: äänitteisiin, kirjallisuuteen, lehtiartikkelihin tai soitonoppaisiin.

Haastateltava 3:

- *Joo, tietenkin mun mielest siel täytyy sellanen ajankohtaisuus säilyy, et jos tapahtuu jotaki, tai mitä, jos jotain ajankohtaisia tapahtumia tai henkilöitä joita pitää nostaa esille...*

Haastateltava 2:

- *Mä olen miettiny sellasta niinkun juttua, se on vielä kehitteillä päässäni, että missä vois tuoda sellasia vanhoja artikkeleita, aikalaisartikkeleita 70-luvulta, jotka vois sit yhdistää tällaseen niinku uusintajulkaisusarjaan...*

Todettiin myös, että kirjastojen ei välttämättä tarvitse alkaa laittaa verkkoon esimerkiksi kirja- tai levyarvosteluja, koska niitä on niin paljon muutenkin tarjolla. Kirjastossa olevaa tietotaitoa kokoelmissa olevista aineistoista voisi kuitenkin hyödyntää esittelemällä sarjoja tai kokonaisuuksia, eli esimerkiksi otettaisiin tietyn kirjailijan kirjoittama kirja, sitten kirjan pohjalta tehty elokuva ja elokuvasta tehty soundtrack-äänite, jotka kaikki löytyvät kirjaston kokoelmasta.

Haastateltava 4:

- *...kannattaako meidän kirjastolaisten ruveta kilpailemaan kustantajien kanssa, jotka muutenkin laittaa nettiin kirja-arvosteluja ja levyarvosteluja. Niin miks me tuotettais sitä samaa materiaalia.*
- *...esimerkiks jos otetaan Jane Austenin tuotannost vaikka Kotiopettajattaren romaani, et meidän kokoelmist löytyy se teos, ja sit siihen kenties elokuva, ja siihen elokuvaan soundtrack musiikkiosastolta, ja mitä kaikkee muuta materiaalia siit on, ja tehdä näist täntyyppisiä esittelyjä ja sarjoja.*

Asiakaslähtöisyys nousi tietysti myös hyvin tärkeäksi. Asiakkaiden toiveita pitää kuunnella ja heidän tarpeitaan pitäisi kartoittaa, jotta heidän näkemyksensä saataisiin selville. Hyvä olisi, jos asiakkaat saataisiin vastaamaan suoraan blogiin tai Facebook-sivulle toiveitaan, mutta myös muulla tavoin tietoa voitaisiin kerätä. Vaikka itse keksisi paljon kiinnostavaa sisältöä, se ei välttämättä asiakkaiden mielestä ole kiinnostavaa.

Haastateltava 4:

- *No tota, mun mielestä ne sivut ja blogi niin ne tehdään asiakkaita varten, et ei niin päin, et mitä kivaa me keksittäis asiakkaille, vaan ensin pitäis kartottaa ne asiakkaiden toiveet ja vastata niihin mahdollisuuksien mukaan.*
- *...mut kaikkist kätevin olis et saman tien asiakkaat vastais siel facebookissa tai blogissa tai siellä et mitä ne haluais, mutta aika passiivisia monet on että ei, tavallaan niit kyselyit tulee joka tuutist muutenkin niin paljon.*

Haastateltava 3:

- *Niin just tällanen uutisointi missä ei keskitytä ollenkaan siihe kirjasto, kirjasto, kirjasto -juttuun vaan sitte siihen niinku, et saadaan ne lähelle sitä asiakasta, et se on niinku musta tärkeää.*

Yksittäisiä esille nousseita asioita olivat vielä suositukset uutuuslevyistä, tapahtumat, ”jos pidät tästä, kokeile myös tätä”-tyyliset suositukset, vinkkejä asiakkaille mahdollisesti uusista artisteista ja yhtyeistä, uutisia ajankohtaisista konserteista, artistien merkkipäivistä ja kuolemantapauksista. Koska musiikkimaailmassa tapahtuu paljon koko ajan, erilaisia aiheitakin tulee paljon. Kaikki sisältö, joka liittyy musiikkiin, on hyväksyttävää, mikäli se on ”soveliasta”. Keskustelufoorumi asiakkaiden kanssa oli myös yhden haastateltavan toiveissa. Musiikkiosaston pitäisi osata mainostaa itseään verkossa samalla kuin tuottaa asiakkaille viihdettä ja tietoa.

Haastateltava 1:

- *Sekä uutuusvihjeitä, eli jos mä esimerkiks luetteloin levyn, niin mä voin sit heti kirjoittaa et nyt on tullu tällanen mahtava levy että menepä katsomaan. Kun se on hyvä mun mielestäni palvelu asiakkaille, että ne voi seurata mitä tulee tänne että henkilökohtaisella tasolla, et joku on oikeasti kuunnellu ja voi suositella niitä.*
- *Sit myös, ylipäätään käyttää sitä kans mainoskanavana, sillee että niinku, mainostetaan kirjaston toimintaa, samalla kun tuottaa viihdettä asiakkaille ja koulutusta, ja niinku kaikki yhtä aikaa. Jos löytyis semmonen niinku yhteinen sävy.*

Haastateltava 3:

- *Juu, tota haluuks sä täsmentää niit aiheit sillee, et mitä siel vois niinku olla toinoin, siel sivuilla tai blogissa?*
- *En mä oikeestaan välttämät aiheita, et niit on sit ehkä paljon, et koska musiikkimaailmaski tapahtuu hirveesti. Että tota, mun mielest et*

ajankohtaisia konserttijuttuja tai jos tapahtuu jotaki merkkipäiviä tai jotain tällasia, kuolemantapauksia.

- *Se saisi olla silleen aika kuitenkin vapaa, mut sellanen niiku, tietää et se kiinnostais ihmisiä.*

6.1.4 Kehittämiseen tarvittavat resurssit

Haastateltavilla oli selkeät käsitykset siitä, minkälaisia resursseja tarvitaan laadukkaiden verkkopalvelujen toteuttamiseksi. Selkein esiin tullut asia oli ajan tarve. Työntekijöille tulisi antaa tarpeeksi aikaa tuottaa verkkopalvelujen sisältöä rauhassa työpäivien aikana. Samassa yhteydessä puhuttiin myös siitä, että verkkopalvelujen kanssa työskentelyn pitäisi kuulua henkilökunnan työnkuviin, jotta ne eivät olisi ylimääräinen lisä työtehtäviin ja kasvattaisi töiden määrää liikaa.

Haastateltava 3:

- *...niin se on tärkeätä et on aikaa ja se tosiaan kuuluu niinku työnkuvaan, nii sit voi ihan rauhassa sitä hommaa tehdä, et on aikaa keskittyä uusiin järjestelmiin ja ohjelmiin mitä tulee. Elikkä ei oo liikaa hommaa ylipäättään...*

Haastateltava 1:

- Okei. Onko vielä jotain, mitä tulee mieleen, resursseja?
- *Aikaa. Tietenkin.*
- Niin, et olis päivittäistä työaikaa enemmän niinkun.
- *Niin, ja et se kuuluu ihmisten työnkuviin.*

Todettiin myös, että kirjastoon tarvittaisiin enemmän ammattimaista otetta verkkopalvelujen suhteen. Tiimissä on viime aikoina ollut mukana vakihenkilökunnan ulkopuolisia, jotka ovat tehneet tehokasta työtä verkkopalvelujen parissa. Tätä osaamista siis tarvittaisiin henkilökunnan parissa lisää. Ammattimaista otetta voisi parantaa esimerkiksi palkkaamalla joka

osastolle yksi työntekijä, jonka vastuulla nämä asiat olisivat. Tietoisuutta sosiaalisten medioiden toiminnasta ja merkityksestä pitäisi kirjastossa yleisesti ottaen kasvattaa entisestään.

Haastateltava 1:

- *...mä sanoisin että kirjaston kannattais työllistää yhden henkilön, joka on vastaava näistä asioista. Ja vaikka jopa yks joka osastolle. Niin, kun nyt vähän, se on niinku vähän amatööritasolla.*

Haastateltava 2:

- *...täs on nyt sellasta työvoimaa meidän tiimin lisänä, jotka on tuottanu sinne sellasii elementtejä jotka on ollu aivan välttämättömiä.*
- *Tässä mielessä niin me tietysti tarvittais siihen resursseja mut sit mut... En mä nyt oo niin kauheen pessimistinen, et kyl me pystytään siihen.*

Työtehtävien oikeanlainen jakaminen koettiin myös tärkeäksi resurssikysymyksessä. Kaikkea vastuuta sisällöntuotannosta ei voi pitää yhden tai edes kahden työntekijän tehtävänä. Kun useampi ihminen tuottaa sisältöä, verkkopalvelut pysyvät monipuolisina, laadukkaina ja niitä voidaan päivittää tehokkaasti.

Haastateltava 4:

- *Koska se sosiaalinen media, se idea on just siinä et on mahdollisimman paljon ihmisiä sitte tekemässä sitä, niin siit saadaan monipuolista ja hyvää, ja sit tavallaan sinne saadaan myös joka päivä uutta materiaalia, niin sit se pysyy kiinnostavana. Et jos se on vaan yhden tai kahden ihmisen harteilla, niin siit tulee hyvin yksipuolinen.*

Haastateltava 3:

- *... se ei saa [olla] sillee, että sitte vaan mun odotetaan tuottavan sitä sisältöä, vaan sitte tarvittais resursseja myös et muilla olis aikaa tehdä sitä hommaa myös. Et se ei voi olla yhden ihmisen vastuulla.*

Pohdinnan aiheena oli myös se, mikä on kirjaston ”ydintyötä”, eli jos verkkopalvelujen tekemiseen keskitetään resursseja, onko se sitten kokoelmatyöltä pois. Kirjastossa pitää miettiä, mihin resursseja halutaan suunnata siinä vaiheessa, kun työvoimaa ei ole tarpeeksi ja uusia työtehtäviä tulee. Sosiaalisen median puolesta puhuu se, että asiakkaiden kanssa saadaan lisää vuorovaikutusta.

Haastateltava 4:

- *Niin nyt on ihan mun mielest mielenkiinnost nähdä, et miten tää vaikuttaa tulevaisuudessa, että vaikka et miten se vaikuttaa esimerkiksi kokoelmien laatuun ku siihen ei oo enää niin paljon aikaa. Mut sit taas toisaalta me saadaan enemmän asiakkaiden kanssa niinkun vuorovaikutusta tämän sosiaalisen median kautta, ja sit kuitenkin meil on, asiakaspalvelu on meidän tärkein työ.*

6.1.5 Esteet kotisivujen ja verkkopalvelujen kehittämisessä

Tässä alaluvussa työntekijät pohtivat paljon myös mahdollisia esteitä, jotka voisivat olla joissakin tapauksissa kehittämisen tiellä kirjastoissa yleisesti. He eivät siis vain luetelleet sellaisia esteitä, jotka heidän kirjastossaan tällä hetkellä vaikuttavat, vaan asiaa pohditaan myös yleisemmällä tasolla.

Yhtenä mahdollisena esteenä on kirjastoissa oleva ilmapiiri, joka ei hyväksy helposti uudenlaisia työtapoja. On tärkeää, että johdon puolesta kannustetaan tekemään töitä verkkopalvelujen kehittämiseksi. Jos kirjaston yleinen linja verkkopalvelujen suhteen on niin virallinen ja jäykkä, että työntekijät eivät uskalla kokeilla uusia asioita pelätessään poikkeavansa linjasta, tilanne on myös huono.

Haastateltava 1:

- *Ja sitten ehkä, semmonen kulttuuri työpaikalle, että tää on ok, tehdä työajalla.*

- *...mun mielestä ehkä niinkun ylipäättään kirjastoissa ... ei oo ehkä ihan vielä hyväksytty, että ehkä tää on oikeasti niinku arvokasta työtä.*
- *Mut ennen tuntui siltä, että se kirjaston sosiaalisten medioiden käyttö oli tosi jäykkä, et se on niinku virallinen ja kaikki pitää niinku mennä tiedottajan kautta.*

Haastateltava 4:

- *Ja sit myös tietty sekin vaikuttaa, et jos kirjaston johto ei näe tätä työtä tarpeellisena.*

Oman aktiivisuuden puute nostettiin myös ongelmaksi. Jos ei jaksaa päivittää verkkopalveluita vaan laiminlyö niitä eikä jaksaa edes yrittää, verkkoon ei päivitetä tarpeeksi materiaalia. Isoin este on usein ihmisen pään sisässä, kun ei pidetä omaa osaamista tai panosta tärkeänä. Aktiivisuutta pitäisi myös osata jatkaa alkunnostuksen jälkeen, suuri haaste on usein päivitystiheyden väheneminen, kun kyllästyminen iskee.

Haastateltava 2:

- *Se on kaikki niinku omasta aktiivisuudesta kiinni. Et jos ei sitä ole, eikä niinku sitä omaa yrittämistä, ni sitte se ei, sit se ei toimi. Siel täytyy olla koko ajan lisää.*

Haastateltava 1:

- *Tosiaan nyt innostus on ollu iso ja ihmiset ovat kyllä laittaneet aika paljon aikaa nyt tänä ensimmäisenä viikkona, mut et se jatkuu samalla tavalla.*

Teknisiin asioihin liittyvät syyt muodostivat myös esteitä. Teknistä tietämystä voisi olla lisää, koska joitakin asioita ei vielä itse osaa tehdä. Toisaalta syyt ovat järjestelmissä itsessään, esimerkiksi kirjaston kotisivujen tekemisessä käytettävää julkaisujärjestelmää pidettiin rajoittuneena ja alkeellisena, eikä sen kanssa pääse toteuttamaan luovuuttaan, koska kaiken pitää olla tarkassa järjestyksessä.

Haastateltava 2:

- *No, tietysti voi olla jotain tämmösiä teknisiä juttuja, joita ei välttämättä osaa tehdä, mutta ne niinku, sellaset on ratkaistavissa.*

Haastateltava 3:

- *...ku siin ei pysty hirveesti mitään varioimaan, et ... kuvatki yleensä täytyy pistää sellaseen sotilaalliseen ojoon että, ne ei oikeen, siin ei tuu sellasta niinku, siin ei pysty kauheesti luomaan mitään hauskoja juttuja että se on jotenkin niin kivikautinen.*

Aikapula mainittiin myös tässä kohdassa useaan kertaan. Jos toimenkuvaan ei ole varattu verkkopalvelutyöskentelylle aikaa, silloin asiat jäivät tekemättä.

Haastateltava 4:

- *Ja suurimmat esteet on aikapula, jos toimenkuvaan ei oo varattu tämmöselle toiminnalle aikaa.*

6.1.6 Kehittämisen esteiden poistaminen

Kehittämisen tiellä olevien esteiden poistamiseen tarvittavat keinot olivat haastateltavien mukanaan osittain samoja, kuin kehittämiseen tarvittavat resurssit. Jonkin verran uusia asioita tuli kuitenkin myös tässä kohdassa esille. Henkilökunnan lisäkoulutus sosiaalisista medioista ja siihen liittyvistä teknisistä taidoista mainittiin yhtenä keinona.

Haastateltava 1:

- *Ja sit joku yleinen koulutus, että tuota kaikki oikeasti niinku oppivat syvästi käyttää sosiaalisia medioita.*

Haastateltava 4:

...toi koulutus on tärkeä, et vois vaikka ajatella, et jonkun siitä tiimistä tai osastosta niin kouluttais hallitsemaan tätä tekniikkaa ja hän vois opettaa muille työntekijöille, miten sitä tekniikkaa voi hyödyntää.

Yhden haastateltavan mielestä tärkeää olisi, että henkilökunnan jäsenet uskaltaisivat paremmin alkaa kirjoittaa ja tuottaa sisältöä verkkoon. Tässä yhteydessä olisi hyvä myös kertoa, millaisia asioita haluaisi tehdä ja mistä olisi kiinnostunut kirjoittamaan. Tekemisen aloittamista ei pitäisi lykätä, vaan alkaa kirjoitustyöhön heti kun on mahdollista.

Haastateltava 2:

- *Ja siitä tässä nyt on just kysymys, et pitäis niinku uskaltaa vähän näpyttää. Ja kertoa et mitä niinkun, mitä tykkäis tehdä ja mistä haluais kirjoittaa ja tota... Ja sitte, nimenomaan alkaa heti tekemään, eikä vaan puhua siit tekemisestä.*

6.1.7 Henkilökunnan tarvitsema lisäosaaminen

Puuttuvasta tai lisää tarvittavasta osaamisesta kysyttäessä haastateltavilla oli selkeitä näkemyksiä asiasta. Tekstin toimittamisen taidot mainittiin useissa vastauksissa. Tämä on sellainen taito, jota jokaisen kannattaisi opetella lisää, vaikka henkilökunnasta hyviä kirjoittajia löytyy jo nyt. Teksti pitäisi antaa luettavaksi kollegalle ennen julkaisua, jolloin hän voisi antaa palautetta siitä, vaikka kynnyks luettavaksi antamiseen olisikin suuri.

Haastateltava 1:

- *... toimittajan taidot vois ehkä myös liittyä siihen, että kirjoittaa hyvin ja tuota, tehdä mielenkiintoisia juttuja.*

Haastateltava 2:

- *No eihän kukaan nyt osaa kirjoittaa koskaan niinku riittävän hyvin. Meil pitäis niinkun, tekstiä pitäis toimittaa aina sillä tavalla et se annetaan toisille luettavaksi. Ja se on suomalaisille yllättävän vaikeaa.*

Haastateltava 4:

- *Nii mun mielest se tarkoittaa käytännös sitä, että kaikkien meidän pitäis opiskella tai kurssittaa itseämme tähän verkkotoimittamiseen ja se on varmaan hyvä ottaa huomioon ihan tässä ammattikorkeakouluopinnoissa.*
- *...et miten asiat sanotaan selkeesti ja ytimekkäästi, ettei, ne ihmiset ei yksinkertaisesti jaksa lukea liian pitkiä sepustuksia.*

Sosiaalisten medioiden käyttöön liittyviä taitoja pitäisi myös syventää. Vaikka suurin osa käyttääkin jotakin sosiaalista mediaa (esimerkiksi Facebookia) jatkuvasti, harvat ovat tietoisia kaikista Web 2.0:n käyttömahdollisuuksista. Pienten niksien opettelu olisi kirjaston sosiaalisten medioiden sisältöä tuottaville hyödyllistä.

Haastateltava 3:

- *Tota meil varmaan on aika moni nykyään on just Facebookissa, mutta se on aina kuitenkin sen käyttö ehkä sit sillai, niinku sit sitä käyttää, ni onha siel aina tiettyi niksejä ja muita...*

Haastateltava 1:

- *Esimerkiks nyt periaattees kaikki jotka ovat töissä nyt osaavat käyttää Facebookia, mut blogi on vähän heikompi.*
- *Niin, kaikki ei sitä tee.*
- *Niin, ku siihen liittyy avainsanoittaminen ja nää uusien medioiden eri tekofunktiot, että ehkä ei kaikki tietää, mitä tää tarkoittaa ja miksi on hyödyllistä laittaa ne ja kategoriat.*

Yksittäisiä asioita tuli esille vastauksissa vielä edellä mainittujen lisäksi. Sosiaalisten medioiden tekninen puoli kaipaisi vielä lisäharjoitusta, vaikka kaikkien ei sitä tarvitsekaan hallita. Valokuvien käsittelemistä pitäisi myös opetella. Lisäksi kirjastossa työskentelevien pitäisi oppia kirjoittamaan sosiaalisiin medioihin spontaanisti ilman, että kirjoituksia hiotaan liikaa asiavirheiden pelossa.

Haastateltava 4:

- *Ja sit tämmönen spontaani kirjottaminen saattaa tuntua pelottavalta, jos ei oo aikaa tarkistaa joka faktaa. Et tavallaan ollaan sit vähän niinkun perfektionisteja, halutaan et se on sit täysin oikein se mitä kirjoitetaan. Ja se ei sit taas sovi tämmöseen sosiaaliseen mediaan, kun se on tavallaan, pitäis olla semmosta spontaania keskustelua.*

6.1.8 Muita esille tulleita asioita

Edellä käsiteltyjen teemojen ulkopuolisia asioita tuli haastatteluissa myös esille. Olen tehnyt tähän alalukuun koonnin niistä asioista, jotka ovat tässä tutkimuksessa olennaisia ja mainitsemisen arvoisia. Mainitut asiat liittyvät lähinnä musiikkiosaston kotisivun kehittämiseen sekä sosiaalisen median mahdollisuuksiin kirjastossa.

Haastateltavat puhuivat siitä, miksi nimenomaan kotisivujen musiikki-osion kehittäminen on jäänyt tekemättä ja miksi kehittäminen ei tällä hetkellä kannata. Tärkeä syy on se, että sivulla ei vierailta juuri lainkaan. Tähän vaikuttaa paljon se, että sivulle on hankala löytää, sillä kaupunginkirjaston pääsivulta tarvitaan monta napsautusta, jotta pääsee musiikkisivulle. Lisäksi valtakunnallisen musiikkikirjastojen sivun mahdollinen tekeminen Suomessa vaikuttaa siihen, että yksittäisen musiikkikirjaston ei kannata tuottaa omille kotisivuilleen sisältöä, joka ei liity nimenomaan kyseisen kirjaston toimintoihin.

Haastateltava 2:

- *Joo, sinne on suhteellisen turha tuoda sellasta niinkun kuvailuja tällasest niinkun aineistosubstanssista, koska kukaan ei käy siellä sivuilla. Se on hyvin yksinkertaista. Et se ei niinku tuota mitään.*
- *Niin, se on, siis sinnehän on lähes mahdotonta löytää.*

Haastateltava 4:

- *Et sen mä kuulin, että näit varsinaisii Turun kaupunginkirjaston sivuja niin ei käytet- tai niinku, et ihmiset käyttää niit aika vähän. Mutta tota, mut se varmaan johtuu siit ihan siit kankeest rakenteesta, et sielt on hyvin vaikee löytää mitään.*

Haastateltava 1:

- *Niin, mut nyt ollaan puhetta siitä, että pitäiskö luoda valtakunnallinen musiikkikirjastosivu.*
- *...se ois ehkä just sitten paras ratkaisu sille, ku jos yksittäiset kirjastot ei ehdi tai niinku voi laittaa tarpeeks paljon resursseja kotisivujen kehittämiseen...*

6.2 Asiakaskyselyn tulokset

Asiakkaat saivat kyselyssä kertoa aikaisemmista käynneistään musiikkiosaston kotisivuilla ja verkkopalveluissa, arvioida niiden laatua ja kertoa, minkälaista sisältöä niihin haluaisivat. Otos oli 30 asiakasta. Lomakkeen eri osioista saadut tulokset esitetään omissa taulukoissaan, jonka lisäksi on sanallisesti pohdittu tulosten merkitystä ja niihin mahdollisesti vaikuttaneita asioita.

Taulukko 1. Aikaisemmat käynnit kotisivulla, blogissa ja Facebook-sivulla

	Käynnit kotisivulla	Käynnit blogissa	Käynnit Facebook-sivulla
Kävijät suhteessa vastanneisiin	9/30 (ks. epävarmuudet tekstistä)	0/30	4/30

Ylläolevassa taulukossa esitetyissä vastauksissa tuli esille yllättävän suuri määrä musiikkiosaston kotisivuilla käyneitä. Kuitenkaan näitä tuloksia ei voida pitää luotettavina, sillä asiakkailla on todennäköisesti mennyt sekaisin musiikkiosaston kotisivu ja kaupunginkirjaston kotisivut yleisesti, vaikka kysymyksessä kysyttiin nimenomaan musiikkisivuista. Todellinen musiikkisivuilla käyneiden lukumäärä on todennäköisesti paljon pienempi. Lomakkeessa olisi pitänyt tarkentaa enemmän, että kyse on vain musiikkiosaston sivuilla käynnistä, eikä yleisesti kirjaston kotisivuista.

Blogissa aiemmin käyneitä ei ollut vastaajien joukossa yhtään. Facebook-kävijöitä oli sen sijaan enemmän. Tästä voidaan päätellä, että tieto Musaston Facebook-sivusta on levinnyt paremmin. Sivun olemassaolo on helpompi huomata, koska käyttäjän ”seinälle” tulee Facebookissa aina ilmoitus, kun joku on liittynyt Musaston ”faniksi” siellä. Vaikka Musasto lähettää Facebookissa linkkejä jatkuvasti blogiteksteihin, ihmiset eivät kuitenkaan ilmeisesti ole katsoneet linkkejä, vaikka nekin ilmestyvät käyttäjän ”seinälle.” Lisäksi blogia mainostetaan kaupunginkirjaston kotisivujen pääsivulla.

Taulukko 2. Kotisivun, blogin ja Facebook-sivun laadukkuus tai kiinnostavuus

	Kotisivu	Blogi	Facebook-sivu
Arviointien (1-5) keskiarvo pyöristettynä	3,8	3,4	3,7
Arvioinnin tehneiden lukumäärä	30	28	29

Asiakkaiden asteikolla 1–5 tekemien arviointien keskiarvot laskettiin ja tulokset on ilmoitettu taulukossa 2 yhden desimaalin tarkkuudelle pyöristettynä. Kaikki lomakkeeseen vastanneet eivät olleet kuitenkaan tehneet arviota joka kohdasta, vaan 2 vastaajaa oli jättänyt blogin arvioimatta ja 1 vastaaja Facebook-sivun.

Kotisivu, jota pidetään henkilökunnan keskuudessa yleisesti suppeana ja vähäsisältöisenä, sai yllättäen suurimman keskiarvon arvioinnissa. Tämä on mahdollisesti selitettävissä sillä, että ihmisillä ei ole kovin suuria odotuksia kirjaston kotisivuihin liittyen, eikä niillä käydä usein aineistotietokantaa lukuunottamatta. Sisältö, jota asiakkaat sivuilta todennäköisesti etsivät, on lähinnä yhteystiedot, kuten osoite ja aukioloajat. Tämä tulos vahvistaa sitä asiaa, että tällä hetkellä kotisivun sisältöön ei kannata panostaa, vaan sosiaalisiin medioihin keskittyminen on nyt pääosassa.

Blogi sai asiakkailta heikommat arviot kuin Facebook-sivu. Tämän voisi selittää Facebook-sivun blogia suuremmalla sisällön määrällä. Facebook-sivulla on blogitekstien linkitysten lisäksi linkkejä uutisiin, artikkeleihin ja arvosteluihin sekä helppo keskustelun ja kommentoinnin mahdollisuus. Lisäksi sivulla on kuvia ja videoita. Tämä luultavasti innostaa ihmisiä enemmän kuin blogin lukeminen, koska blogi vaatii enemmän keskittymistä, sillä sisältöä on vähemmän, mutta yksittäiset blogitekstit ovat pidempiä ja kattavampia kuin Facebook-julkaisut.

Taulukko 3. Kotisivuille halutut asiat

Sisältö	Lukumäärä/kaikki vastaajat
Kartta musiikkiosaston tiloista	11/30
Tietoa henkilökunnasta ja heidän vastualueistaan	2/30
Keskustelufoorumi	2/30
Tietoa paikallisista muusikoista	12/30
Tietoa paikallisista musiikkitapahtumista	23/30
Tietoa musiikkiosaston tarjoamista palveluista	17/30

Vaikka henkilökunnan haastatteluissa tulikin esille, että kaupunginkirjaston kotisivujen musiikki-osiota ei olla kehittämässä tällä hetkellä, päätin asiakaskyselyssä kuitenkin ottaa esille myös kotisivujen sisällön. Ajattelin sen palvelevan mahdollisesti kehittämistyötä tekeviä henkilöitä tulevaisuudessa, kun kirjaston kotisivut uudistuvat, jolloin myös niiden sisältöä saatetaan alkaa kehittää.

Kyselystä tuli selvästi esille asiakkaita kiinnostavimmat sisällöt, jotka on eritelty taulukossa 3. Tiedot musiikkiosaston tarjoamista palveluista sekä paikallisista musiikkitapahtumista olivat suosituimmat. Myös kartta musiikkiosaston tiloista ja tiedot paikallisista muusikoista kiinnostaisivat yli kolmasosaa vastaajista. Sen sijaan tietoa henkilökunnasta tai keskustelufoorumia ei juuri nähty mielekkäänä sisältönä.

Lisäksi ”jotakin muuta, mitä?”-kohtaan oli tullut vastauksia. Tietoa haluttiin asiakkaan mahdollisuuksista vaikuttaa kokoelmiin, eri musiikkigenreistä ja hakutavoista musiikin etsimiseen. Toivottiin myös lisää linkkejä erilaisiin musiikkia käsitteleviin tietokantoihin, esimerkkinä oli Discogs.

Taulukko 4. Blogiin halutut asiat

Sisältö	Lukumäärä/kaikki vastaajat
Ajankohtaisia musiikkiuutisia	21/30
Tietoa ja suosituksia osaston uutuuksista	21/30
Tietoa erilaisista musiikin lajeista ja tyyleistä	10/30
Juttuja yhteistä ja artisteista	16/30

Kuten taulukossa 4 on esitetty, blogin mielekkästä sisällöstä eniten kiinnostusta keräsivät ajankohtaiset musiikkiuutiset sekä tieto ja suositukset musiikkiosaston uutuuksista. Myös jutut yhteistä ja artisteista kiinnostivat yli puolta vastaajista. Musiikin lajeista ja tyyleistä kertovat tietopaketit saivat kolmasosan kiinnostuksen.

”Jotakin muuta, mitä?”-kohdan vastauksissa mainittiin, että haluttiin tietoa laaja-alaisesti koko Suomen tilanteesta ja jopa muun maailman (ilmeisesti musiikkiuutisia ja artikkeleita), suosituksia eri kategorioittain ja genreittäin luokiteltuna sekä tietoa kirjallisuudesta, josta apua kun etsii tietoa tietyistä yhteistä ja artisteista (yleistietoa tai triviaa).

Facebook-sivusta en pyytänyt erikseen mielipiteitä, koska siellä julkaistut asiat perustuvat melko paljon blogiteksteihin ja niihin linkitykseen. Facebookissa jaettavat asiat ovat myös aiheiltaan melko samanlaisia kuin blogissa, eli linkkejä musiikkiuutisiin ja osaston uutuuksiin jne. Kysely olisi mielestäni toistanut itseään liikaa, jos olisin kysynyt sekä blogin että Facebook-sivun sisällöstä, ja halusin pitää kyselyn yhden A4-paperin mittaisena, jotta saisin helposti ihmisiä vastaamaan siihen.

7 POHDINTAA

7.1 Johtopäätökset

Pohdittaessa resursseja ja työtapoja, joita tarvitaan verkkosisällön tuottamisen kehittämiseen, selkeimmin sekä taustamateriaalissa että haastatteluissa esiintyvät ajankäyttö ja yhteys työnkuvaan. Nämä ovat asioita, joita tarvitaan erityisesti motivoimaan henkilökuntaa osallistumaan sisällöntuotantoon. Kirjastossa pitäisi määrittää tarkasti aika, jonka kukin käyttää verkkopalvelutyöskentelyyn ja yhdistää sisällöntuotanto niihin asioihin, jotka työntekijän työtehtäviin muutenkin kuuluvat ja joista hän on kiinnostunut.

Työpaikalle on myös tärkeää luoda tekemään innostava ilmapiiri. Verkkopalvelujen sisällöntuotantoa pitää mainostaa kaikille, myös ei-vakituisille työntekijöille. Sosiaalisen median ideana on, että sen sisältöä on tekemässä mahdollisimman moni ja että kaikkien näkemykset saadaan esille. Tällöin siitä tulee kiinnostavampi asiakkaillekin, koska eri asioista kiinnostuneet työntekijät pääsevät kaikki tekemään sisältöä, jolloin käsiteltävien aiheiden kirjo muodostuu laajaksi.

Henkilökunnan lisäosaamista mietittäessä verkkotoimittamistaidot olivat selkeästi sellaista osaamista, jota tarvitaan. Kirjaston olisi hyvä järjestää kursseja tästä asiasta, koska tekstien on oltava hyvin kirjoitettuja ja helposti luettavia, jotta asiakkaat jaksavat seurata kirjaston verkkopalveluja. Myös sosiaalisten medioiden toiminnasta olisi hyvä järjestää lisää kursseja, sillä monet työntekijät eivät ole tietoisia kaikista niistä mahdollisuuksista, joita esimerkiksi blogin pitäminen tarjoaa.

Teknisten edellytysten olisi myös hyvä olla kunnossa. Järjestelmien pitää olla helppokäyttöisiä ja mahdollistaa monia erilaisia tapoja tehdä kirjaston kotisivuille sisältöä. Kankea julkaisujärjestelmä aiheuttaa sen, että myös sivuista tulee kankean ja yksinkertaisen näköiset, eivätkä ne tällöin houkuttele kävijöitä palaamaan sivuille.

Sopiva musiikkiosaston verkkopalvelujen sisältö olisi yksinkertaisesti sekä ajankohtaista että syvemmälle menevää. Sekä asiakkaiden että henkilökunnan mielestä musiikkiaiheiset uutiset olisivat hyvää sisältöä. Samoin paikallisista musiikkitapahtumista kertominen kiinnostaisi asiakkaita. Syväluotaavampaa sisältöä olisivat esimerkiksi tieto ja suositukset osaston uutuuksista sekä jutut yhteistä ja artisteista. Nämä erityisesti kiinnostaisivat asiakkaita.

Mikäli jatkossa kaupunginkirjaston kotisivujen musiikki-osiota kehitetään sivujen uudistuttua, tiedot kaikista osaston tarjoamista palveluista sekä kartta musiikkiosaston tiloista olisivat harkinnan arvoisia sisältöjä sivuille. Musastoblogin sisältöä ja markkinointia on myös erityisesti pohdittava ja kehitettävä, sillä asiakkaat eivät ole löytäneet blogia vielä samalla tavalla kuin Facebook-sivua. Enempää sosiaalisen median palveluja ei kannata enää ottaa mukaan, parempi on panostaa kunnolla nyt jo käytössä oleviin kahteen palveluun.

Kirjaston kotisivujen ja verkkopalvelujen merkitys markkinoinnissa ja kirjaston imagon luomisessa on otettava huomioon. Kotisivut antavat kävijälle tietyn kuvan kirjastosta ja toimivat ensivaikutelmana, jos sivuilla kävijä ei ole aikaisemmin käynyt fyysisesti paikalla kyseisessä kirjastossa. Verkkoon pitäisi pystyä siirtämään se kuva, joka kirjastossa halutaan palveluilla asiakkaille luoda.

Tärkeää on myös se, että verkkopalveluita päivitetään jatkuvasti ja uudistetaan tarpeen mukaan. Palveluista vastaavien pitää seurata kehitystä ja pysyä mukana siinä. Asiakkaiden mielipiteitä on seurattava järjestämällä säännöllisin väliajoin käyttäjäkyselyitä, jotta kirjasto tietää, mitä asiakkaat oikeasti verkkopalveluista ajattelevat ja miten hyödyllisiksi he ne kokevat.

7.2 Mahdollisuudet jatkotutkimukseen

Jatkossa tästä aiheesta voisi tehdä tutkimusta esimerkiksi toiminnallisesti, eli tutkija olisi itse mukana varsinaisessa musiikkikirjaston verkkopalvelujen kehittämisessä tai suunnittelussa ja kuvaisi tätä kehitysprosessia

osallistuessaan itse siihen. Mahdollista olisi myös tehdä asiakkaille syvähaastatteluja, joiden perusteella saataisiin tarkasti selville se, mistä kaikista asioista asiakas todella on kiinnostunut ja miten hän käyttää kirjaston musiikkiaiheisia verkkopalveluja.

Lisäksi olisi mahdollista soveltaa tätä tutkimustapaa muihin kirjaston osastoihin ja aihealueisiin, kuten kaunokirjallisuuteen tai lasten ja nuorten kirjastopalveluihin, ja niiden verkkopalveluihin. Tutkimusmenetelmät, lähtökohta ja tavoitteet olisivat muuten samat, mutta aihe olisi eri, ja tällöin eri asioita pitäisi ottaa tutkimuksen aikana huomioon.

LÄHTEET

- Adams, M.; Doherty, R. 2002. How useful is your homepage? A quick and practical approach to evaluating a library's Web site. *College & Research Libraries News*. Vol. 63 No. 8/2002, 590–592. Viitattu 10.9.2010
http://vnweb.hwwilsonweb.com.ezproxy.turkuamk.fi/hww/results/getResults.jhtml?_DARGS=/hww/results/results_common.jhtml.34
- Ahtola, A.; Partanen, M. 2006. Palvelunlaatukysely 2005: Tehoa tiedottamiseen. *Bulletiini - Tampereen yliopiston kirjaston verkkolehti* 26.5.2006. Viitattu 14.10.2010
<http://www.uta.fi/kirjasto/bulletiini/arkisto/2006/artikkeli27.shtml>
- BibZoom.dk 2010. Velkommen til BibZoom.dk her finder du den musik, du søger. Viitattu 27.9.2010 <http://bibzoom.shop2download.com/cgi-bin/WebObjects/TShop.woa/wa/about>
- Dowd, N.; Evangeliste, M.; Silberman, J. 2010. Bite-sized marketing : realistic solutions for the overworked librarian. Chicago: American Library Association.
- Facebook | Kirjasto 10. Viitattu 31.8.2010 <http://www.facebook.com/pages/Helsinki-Finland/Kirjasto-10/113356402018117?ref=ts>
- Facebook | Kirjasto 10, Library 10. Viitattu 31.8.2010
<http://www.facebook.com/group.php?gid=5133642579&ref=ts0>
- Facebook | Musasto. Viitattu 30.9.2010
<http://www.facebook.com/pages/Musasto/121041051252937?v=wall&ref=ts>
- Harismaa, J. 2010. Aikuisten palvelut, musiikkitiimi: Työajan jakautuminen prosesseihin (arviolta).
- Helmet-kirjastot 2010. Helmet-verkkokirjasto. Viitattu 10.8.2010 <http://www.helmet.fi/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010a. Musiikkiosastot ja palvelut. Viitattu 10.8.2010
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/musiikkiosastot/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010b. Musiikkilehdet. Viitattu 10.8.2010
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/musiikkilehdet/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010c. Musiikin harrastajille. Viitattu 10.8.2010
http://www.lib.hel.fi/fi-FI/musiikin_harrastus/
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010d. Levyvinkit. Viitattu 10.8.2010 <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/levyvinkit/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010e. Artisti vastaa. Viitattu 10.8.2010
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/artistivastaa/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010f. Kuuntele musiikkia HelMetistä. Viitattu 11.8.2010
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/musiikkisivut/digimusa/>
- Helsingin kaupunginkirjasto 2010g. Musiikkitietoa. Viitattu 11.8.2010 <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/musiikkitietoa/>
- Holmberg, K.; Huvila, I.; Kronqvist-Berg, M.; Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0: Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Hämäläinen, S. 1984. Mitä tiedottaminen on. Teoksessa Hakkarainen, R.; Hämäläinen, S. (toim.) Kirjaston tiedotusopas. Helsinki: Kirjastopalvelu, 12–13.

Karhula, P. 2005. Verkossa - uudelleen organisoitua kirjastotyö. Teoksessa Karppinen, I. & Piukkula, J. (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 152–167.

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking-arviointi on? Viitattu 26.10.2010
www oulu.fi/w5w/benchmarking/bm.RTF

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Kuronen, T. 1996. Ranganathanin lait ja virtuaalikirjasto. Oulu: Oulun yliopisto, 9–44.

McMenemy, D. 2007. Internet identity and public libraries: communicating service values through web presence. *Library Review*, Vol. 56, no. 8/2007, 653–657. Viitattu 27.9.2010
<http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.turkuamk.fi/journals.htm?issn=0024-2535&volume=56&issue=8&articleid=1626543&show=pdf>

Musasto. Toukokuu 2010. Viitattu 30.9.2010 <http://musasto.wordpress.com/2010/05/>

Nurmijärven kunta. Uutuuksia musiikkiosastolla. Viitattu 10.8.2010
http://www.nurmijarvi.fi/palvelut/kirjasto/musiikkia_kirjastossa/uutuuksia_musiikkiosastolla/fi_FI/uutuuksia/

Ojala, M. 2009. Sananen yleisten kirjastojen roolista internetissä. Teoksessa Hyen, K. (toim.) Kirjasto 2010: Lukija, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Kustannus, 144.

Poroila, H. 2007. Helmet-musiikkisivut: Äänessä Chris Gurney & Juha Vyyryläinen. *Intervalli* 1/2007, 2–8. Viitattu 10.8.2010
<http://www.kaapeli.fi/~musakir/interval/Intervalli%202007%2001.pdf>

Poroila, H. 2007. Mitäs sitten kun...? *Intervalli* 1/2007, 15. Viitattu 2.9.2010
<http://www.kaapeli.fi/~musakir/interval/Intervalli%202007%2001.pdf>

Saaranen-Kauppinen, A.; Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Viitattu 3.11.2010
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Shropshire, S. 2003. Beyond the design and evaluation of library web sites: an analysis and four case studies. Vol. 29 No. 2/2003, 95–101. Viitattu 10.9.2010
http://www.sciencedirect.com.ezproxy.turkuamk.fi/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6W50-487CSNP-6-1&_cdi=6556&_user=1638736&_pii=S0099133302004184&_origin=search&_coverDate=02%2F28%2F2003&_sk=999709997&view=c&wchp=dGLbVzb-zSkzS&md5=e35421294ed49c1089e23e95ea2bb3cf&ie=/sdarticle.pdf

Smeds, E. 1984. Kirjaston tiedotussuunnitelma. Teoksessa Hakkarainen, R.; Hämäläinen, S. (toim.) Kirjaston tiedotusopas. Helsinki: Kirjastopalvelu, 22.

Tampereen kaupunginkirjasto 2010. Pääkirjasto Metson musiikkiosasto. Viitattu 31.8.2010
<http://inter8.tampere.fi/kirjasto/index.php/kirjastot-ja-aukiolot/paeakirjasto-metso/musiikkiosasto/>

Turun kaupunginkirjasto 2010a. Maakuntakirjastotoiminta. Viitattu 2.9.2010
<http://www.turku.fi/Public/Default.aspx?nodeid=5092&culture=fi-FI&contentlan=1>

Turun kaupunginkirjasto 2010b. Kirjastot, aukioloajat ja yhteystiedot. Viitattu 2.9.2010
<http://www.turku.fi/Public/Default.aspx?nodeid=2775&culture=fi-FI&contentlan=1>

Turun kaupunginkirjasto 2010c. Aineistot ja tietokannat. Vaski-verkkokirjasto. Viitattu 2.9.2010
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=114274>

Turun kaupunginkirjasto 2010d. Pääkirjasto. Taideosasto. Viitattu 2.9.2010
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=14878>

Turun kaupunginkirjasto 2010e. Musiikin aiheryhmät. Viitattu 2.9.2010
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=52231>

Turun kaupunginkirjasto 2010f. Toimintatilastot 2009. Kokoelmat tallennelajeittain. Viitattu 30.9.2010 <http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=102354&GUID={25C6C854-A58E-47C9-AB4E-44DC4983C933}>

Turun kaupunginkirjasto 2010g. Toimintatilastot 2009. Lainat tallennelajeittain. Viitattu 30.9.2010 <http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=101907&GUID={E7828802-8578-4CD8-9CC9-80456FF78C16}>

Turun kaupunginkirjasto 2010h. Kirjaston johtamisjärjestelmä. Turun kaupungin intranetistä.

Turun kaupunginkirjasto 2010i. Pääkirjasto. Taideosasto. Musiikki. Viitattu 30.9.2010
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=51891>

Turun kaupunginkirjasto 2010j. Palvelutuotantosopimus. Turun kaupungin intranetistä.

Turun kaupunki 2010. Verkkopalvelun opaste. Viitattu 30.9.2010
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=7453>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi, 53–102.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi, 14–29.

1. Oletko käynyt musiikkiosaston kotisivuilla, blogissa tai Facebook-sivulla ennen tätä?

Kyllä, kotisivuilla

Kyllä, blogissa

Kyllä, Facebook-sivulla

2. Miten hyvät kotisivut mielestäsi ovat (hyödyllisen tiedon määrää, käytettävyyttä ja kiinnostavuutta ajatellen) asteikolla 1 - 5? (ympyröi)

1	2	3	4	5
heikot				erittäin hyvät

3. Miten kiinnostavaksi määrittelisit blogin sisällön asteikolla 1 - 5? (ympyröi)

1	2	3	4	5
ei kiinnostava				erittäin kiinnostava

4. Miten kiinnostavaksi määrittelisit Facebook-sivun sisällön asteikolla 1 - 5? (ympyröi)

1	2	3	4	5
ei kiinnostava				erittäin kiinnostava

5. Minkälaista sisältöä toivoisit musiikkiosaston kotisivuille tai blogiin lisättävän, jotta kiinnostuisit itse vierailemaan niissä säännöllisesti? (rasti ruutuun)

Kotisivuille

Tietoa musiikkiosaston tarjoamista eri palveluista

Kartta musiikkiosaston tiloista (missä hyllyssä on mitäkin)

Tietoa henkilökunnasta ja heidän vastuualueistaan

Keskustelufoorumi

Tietoa paikallisista muusikoista

Tietoa paikallisista musiikkitapahtumista

Jotakin muuta, mitä? _____

Blogiin

Ajankohtaisia musiikkiuutisia

Tietoa ja suosituksia osaston uutuuksista (levyt, kirjat, DVD:t)

Tietoa erilaisista musiikin lajeista ja tyyleistä

Juttuja yhtyeistä ja artisteista

Jotakin muuta, mitä? _____

Kiitos vastauksistasi!

1. Kuvaile omaa osuuttasi musiikkiosaston verkkopalveluiden sisällöntuotannossa - mitä sisältöä olet tähän mennessä tuottanut sinne?
2. Minkälaista koulutusta olet työsi ohella saanut kirjaston kotisivuihin ja verkkopalveluihin liittyen - mitä lisäkoulutusta mielestäsi tarvitsisit?
3. Minkälaista sisältöä Turun kaupunginkirjaston musiikkisivuilla sekä musiikkiosaston blogissa olisi mielestäsi hyvä olla?
4. Minkälaiden resurssien lisäämistä kotisivujen kehittäminen tarvitsisi henkilökunnan näkökulmasta?
5. Mitkä ovat mielestäsi suurimmat esteet musiikkiosaston kotisivujen kehittämisessä?
6. Miten näitä esteitä voisi poistaa?
7. Mitä verkkopalveluiden sisällöntuotantoon liittyvää osaamista henkilökunnaltanne tällä hetkellä mielestäsi puuttuu?