

Heidi Leiviskä

Kirjasto 2.0 ja Verkko 2.0 -välineiden hyödyntäminen Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa

Heidi Leiviskä: Kirjasto 2.0 ja Verkko 2.0 -välineiden hyödyntäminen Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa. [Utilization of Library 2.0 and Network 2.0 tools at Hämeenlinna and Helsinki City libraries]. Informaatiotutkimus 30(1), 2011.

This article is based on thesis in information studies at the University of Oulu. The aim of the thesis was to gain understanding about the concept Library 2.0. The purpose of the study was to research how Library 2.0 services are utilized in two public libraries in Finland, do library users participate in those services and what are the inputs and benefits of those services. The research was conducted through a content analysis of library websites and qualitative interviews of four librarians. Only a few previous studies have been made about utilizing Library 2.0 services and their impacts. Although in Hämeenlinna and Helsinki public libraries the Library 2.0 services were utilized in many ways, library users were not participating much in those services. The study shows that despite of the inputs made to Library 2.0 services, there were difficulties to evaluate the possible benefits of the services and there were few actual benefits gained in the libraries.

Address: Heidi Leiviskä, e-mail: heidi_leiviska@hotmail.com

Johdanto

Viime aikoina kirjastoja käsittelevissä teoksissa ja lehtiartikkeleissa on keskusteltu Kirjasto 2.0 -käsitteestä (esim. Tuominen 2006; Casey & Savastinuk 2007; Farkas 2007; Holmberg et al. 2009a, 2009b). Heidän mukaansa Kirjasto 2.0 -käsitteen keskeisimpiä alueita ovat käyttäjien osallistuminen, käyttäjien ja kirjastonhoitajien sekä käyttäjien välinen vuorovaikutus ja Verkko 2.0 -välineet. Kirjasto 2.0 -palvelut tarkoittavat tässä artikkelissa verkkopalveluita, joissa kirjaston käyttäjillä on mahdollisuus osallistua ja olla vuorovaikutuksessa kirjaston ja myös toisten käyttäjien kanssa. Verkko 2.0 -välineitä ovat esimerkiksi blogit ja wikit.

Kirjasto 2.0 on käsitteenä suhteellisen uusi kirjasto- ja informaatioalalla ja Verkko 2.0 -välineiden käyttöönotosta ja vaikutuksista kirjastoissa on tehty vähän tutkimusta

maailmanlaajuisesti (esim. Nguyen 2008; Rutherford 2008a; 2008b) ja etenkin Suomessa (Järvenpää 2009). Tutkimusten valossa Verkko 2.0 -välineiden monipuolinen käyttöönotto kirjastojen verkkosivuilla ei ole kovin yleistä. Kuitenkin esimerkiksi Tukholman kaupunginkirjasto (<http://www.biblioteket.se/>), yhdysvaltalainen yleinen kirjasto Ann Arbor District Library (<http://www.aadl.org>) ja Keski-Espoon aluekirjasto Entresse (<http://www.espoo.fi/default.asp?pat h=1;28;11866;17273;17362;104382>) tarjoavat käyttäjilleen monipuolisesti erilaisia Kirjasto 2.0 -palveluita. Muissa kirjastoissa on myös otettu käyttöön näitä palveluita ja niiden käyttöönotto lisääntyy koko ajan.

Tässä artikkelissa käsitellään tiivistetysti pro gradu -tutkielmaa. Tutkielmassa tutkittiin, mitä Verkko 2.0 -välineitä kahden suomalaisen yleisen kirjaston verkkosivuilla on ja miten niitä tullaan tulevaisuudessa kehittämään sekä sitä

osallistuvatko käyttäjät näissä palveluissa. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin Kirjasto 2.0-palveluiden vaatimia panostuksia ja mahdollisia hyötyjä.

Kirjasto 2.0 ja Verkko 2.0 -välineet

Kirjasto 2.0-käsitteen taustalla on käsite Verkko 2.0. Verkko 2.0:n periaatteena on, että verkko toimii alustana, jossa käyttäjät ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja yritysten tai organisaatioiden kanssa ja osallistuvat näin tiedon luomiseen ja muokkaamiseen ja tästä syntyvää kollektiivista älyä pyritään hyödyntämään (O'Reilly 2005a; 2005b). Käsitettä on kritisoitu siitä, onko siinä jotain uutta verrattuna käsitteeseen Verkko 1.0 (WWW) (esim. Berners-Lee 2006).

Kirjasto 2.0 -käsitteelle ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää. Käsite sisältää ainakin seuraavat alueet: fyysiset ja virtuaaliset kirjastopalvelut, käyttäjälähtöisyys, jatkuva kehittäminen, käyttäjien osallistuminen ja kollektiivinen äly, vuorovaikutus sekä Verkko 2.0 -teknologia ja -välineet (Chad & Miller 2005; Maness 2006; Casey & Savastinuk 2006; 2007; Holmberg et al. 2009a; 2009b; Widén-Wulff et al. 2009). Heidän useimmiten mainitsemia ominaisuuksia Kirjasto 2.0 -käsitteessä ovat käyttäjien osallistuminen ja kirjaston ja käyttäjien välinen ja käyttäjien keskinäinen vuorovaikutus sekä se, että osallistuminen ja vuorovaikutus toteutuvat Verkko 2.0 -teknologian välineiden avulla. Vuorovaikutusta voi lisäksi olla kirjastonhoitajien kesken. Holmbergin et al. (2009a, 156, 163) mukaan osallistuminen voi olla sisällöntuottamista, kommentointia tai lukemista. Pro gradu -tutkielmassa Kirjasto 2.0-käsite rajattiin tarkoittamaan käyttäjien osallistumista kirjaston verkkopalveluihin sekä ensisijaisesti käyttäjien ja kirjaston välistä vuorovaikutusta Verkko 2.0 -välineiden avulla.

Kirjasto 2.0-käsitteen ytimeksi Holmberg et al. (2009b) nostavat termit vuorovaikutus, käyttäjät ja osallistuminen. Käsite koostuu seitsemästä alueesta, joita ovat vuorovaikutteisuus, käyttäjät, osallistuminen, kirjastot ja kirjastopalvelut, WWW ja Verkko 2.0, sosiaaliset näkökulmat sekä teknologia ja sen välineet. Alueet ovat osittain päällekkäisiä. Keskeisin termi käsitteessä on vuorovaikutus, joka yhdistää muut alueet. Holmbergin et al. (2009a, 168) mielestä ”Kirjasto 2.0 on muutos vuorovaikutuksessa käyttäjien ja kirjastojen välillä uudessa osallistumisen

kulttuurissa, jonka sosiaaliset verkkoteknologiat ovat mahdollistaneet”. Heidän (2009a, 171) mielestään Kirjasto 2.0:ssa ”vuorovaikutus tapahtuu myös verkossa erilaisissa sosiaalisissa palveluissa, joita kirjasto käyttää tai jotka ovat osa kirjaston omia kotisivuja”. Kirjasto 2.0 edistää jatkuvaa ja tarkoituksellista muutosta. Se antaa uusia mahdollisuuksia käyttäjille osallistavilla ja käyttäjälähtöisillä palveluilla. Käyttäjät siis osallistuvat kirjastopalveluiden tuottamiseen ja arvioimiseen. Näiden kahden osatekijän toteutuksella Kirjasto 2.0 tavoittelee parempaa asiakaspalvelua nykyisille kirjaston käyttäjille sekä tavoittelee uusia käyttäjiä. (Casey & Savastinuk 2006; 2007, 5, 66-67.)

Kirjasto 2.0-käsitettä on kritisoitu siitä, onko se tarpeellinen vai tulisiko puhua vain kehityksestä (esim. Plutchak 2006a; 2006b). Lisäksi Pors (2008a; 2008b) on kritisoinut sitä, että kirjastot kehittävät ja tavoittelevat etenkin nuorempia kirjaston käyttäjiä sosiaalisilla verkkopalveluilla, vaikka käyttäjät arvostavat eniten perinteisiä palveluita, kuten kirjoja ja tietoa.

Keskeisimpiä Verkko 2.0 -välineitä ovat blogit, wikit, pikaviestit, podcast-tallenteet, verkkoyhteisöpalvelut, RSS-syötteet ja tagit (Maness 2006; Casey & Savastinuk 2007; Farkas 2007). Verkko 2.0 -välineisiin voi kuulua myös muita välineitä ja uusia esitellään melkein päivittäin (Casey & Savastinuk 2007, 78). Lisäksi Kirjasto 2.0 -käsitteeseen kuuluu näyttöluettelon kehittäminen. Näyttöluettelon kehittämiseksi kirjastot voivat antaa käyttäjilleen mahdollisuuden lisätä kirjaston näyttöluetteloon tageja sekä kommentteja ja arvosteluja aineistoista (Maness 2006; Tuominen 2006; Casey 2007, 20; Farkas 2007, 139-140). Näyttöluettelo voidaan kehittää myös esimerkiksi hakuominaisuuksia parantamalla, mutta tätä ei kuitenkaan tarkasteltu pro gradu -tutkielmassa. Yllä mainittuja Kirjasto 2.0 -palveluita kirjastot voivat kokeilla riippuen käyttäjäryhmistään ja jo olemassa olevista palveluistaan. Tarkoituksena ei välttämättä ole ottaa käyttöön kaikkia mahdollisia palveluita, vaan kokeilla yhdellä tai muutamilla palveluilla, miten käyttäjät ja henkilökunta ottavat ne vastaan.

Aiemmat tutkimukset

Nguyen (2008) tarkasteli sisällönanalyysin avulla Verkko 2.0 -välineiden esiintymistä 47 australaasilaisen yliopistokirjaston verkko-

sivustoilla. Kirjastoista kahdessa kolmasosassa on yksi tai useampia Verkko 2.0 -välineitä, joita ovat RSS-syöte (64 % kirjastoista), blogi (yli kolmasosassa), podcast-tallenne (alle viidesosassa) ja pikaviesti (10,6 % kirjastoista). Barry ja Tedd (2008) arvioivat 32 irlantilaisen yleisen kirjaston verkkosivustoja. Kolmessa kirjastossa on Verkko 2.0 -välineitä. Kahdessa kirjastossa on rohkaistu käyttäjiä julkaisemaan kirjoituksiaan kirjaston verkkosivustoilla. Yhdessä kirjastossa on verkkovieraskirja ja verkkofoorumi, jossa käyttäjät voivat olla yhteydessä toisiinsa ja kirjastonhoitajiin. Yksi kirjasto julkaisee kuviaan Flickr-verkkoyhteisöpalvelussa ja yhdessä on lähikirjastojen sijainnin näyttävä verkkosivusto.

Merčun ja Žumer (2008) analysoivat kuuden kirjaston näyttöluetteloita (neljä yleistä yhdysvaltalaisista, slovenialainen ja maailmanlaajuinen kirjastotietokanta WorldCat). Yhden yhdysvaltalaisen kirjaston verkkosivustoilla käyttäjät voivat lisätä aineistolle tageja, kommentteja ja arvosteluja. Toisessa taas on verkkosivu, jossa käyttäjät voivat arvostella ja kommentoida kirjaston aineistoa sekä toistensa kommentteja. Neljässä yhdysvaltalaisessa kirjastossa on vaihtelevasti otettu käyttöön lisäksi RSS-syöte, blogi ja pikaviestipalvelu sekä e-aineistot.

Rutherford tutki Verkko 2.0 -välineiden käyttöönottoa (2008b) ja vaikutuksia (2008a) sähköpostihaastattelututkimuksella seitsemälle kirjastonhoitajalle Yhdysvaltojen ja Uuden-Seelannin yleisissä kirjastoissa. Kirjastojen verkkosivuilla on eniten blogeja. Viidessä kirjastossa blogeja on useampia kuin yksi ja yhdessä yksi. Viidessä kirjastossa käyttäjien on mahdollista kommentoida ainakin yhdessä blogissa. Kommentteja blogeissa ei ole joko ollenkaan tai niitä on korkeintaan kaksi viimeisen kuukauden ajalla. Pelaamiseen liittyvässä blogissa on yli 30 kommenttia viimeisimpiä blogikirjoituksia kohden. Peliblogissa kommentointiin saattaa vaikuttaa blogin aihe tai se, että nuoret aikuiset ovat laajemminkin mukana vuorovaikutteisessa peliyhteisössä verkossa. Kirjastoista kolmessa on RSS-syöte ja pikaviestipalvelu sekä kahdessa wiki ja podcast-tallenteita. Lisäksi kahdessa kirjastossa on verkkotietokilpailuja ja -mielipidekyselyjä, yhdessä on keskustelufoorumi, yhdessä on julkaistu kirjaston kuvia Flickrissä ja yhdessä käyttäjien on mahdollista arvostella aineistoja. Verkko 2.0 -välineiden käyttöönotto kirjastoissa vaatii markkinointia ja koulutusta

sekä henkilökunnalle että käyttäjille. Palveluiden käyttöönotto ei ole kovin kallista. (Rutherford 2008b.) Hänen (2008a) mukaansa Verkko 2.0 -välineiden mahdollisia hyötyjä ovat vuorovaikutuksen syntyminen tai lisääntyminen kirjaston ja käyttäjien välillä, palautteen saaminen käyttäjiltä, käyttäjien luoma sisältö verkkosivuille, kirjastoyhteisöjen vahvistaminen ja uusien käyttäjien tavoittaminen.

Järvenpää (2009) tutki neljän turkulaisen korkeakoulukirjaston verkkosivuja haastattelututkimuksen (neljä haastateltavaa) avulla. Kahdessa kirjastossa on RSS-syöte ja yhteistyön apuna on kokeiltu sisäistä wikiä. Lisäksi muita Verkko 2.0 -välineiden kaltaisia palveluita ovat linkit LibraryThing-palveluun ja Google-kirjahakuun.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa haettiin vastausta seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten Kirjasto 2.0 -käsitettä hyödynnetään Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa ja Helsingin kaupunginkirjastossa?

1.1 Mitä Verkko 2.0 -välineitä valittujen kirjastojen verkkosivuilla on?

1.2 Miten Verkko 2.0 -välineitä mahdollisesti tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään kirjastopalveluiden kehittämisessä valituissa kirjastoissa?

1.3 Toteutuvatko Verkko 2.0 -välineiden avulla käyttäjien osallistuminen ja kirjaston ja käyttäjien välinen vuorovaikutus valituissa kirjastoissa?

2. Millaista panostusta Verkko 2.0 -välineiden käyttöönotto on vaatinut valituissa kirjastoissa?

3. Millaista hyötyä Verkko 2.0 -välineiden käyttöönotto on tuonut valittuihin kirjastoihin?

Verkko 2.0 -välineiden käyttöönottoa kirjastojen verkkosivuilla on aiemmin tutkittu verkkosivustojen ja näyttöluetteloiden sisällönanalyysillä (Barry & Tedd 2008; Merčun & Žumer 2008; Nguyen 2008), sähköpostihaastattelututkimuksella (Rutherford 2008b) ja haastattelututkimuksella (Järvenpää 2009). Lisäksi Rutherford (2008a; 2008b) on tutkinut Verkko 2.0 -välineiden panostuksia ja hyötyjä sähköpostihaastattelututkimuksella.

Pro gradu -tutkielmassa käytettiin aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjaston neljälle työntekijälle. Haastateltaviksi valittiin verkkopalveluiden parissa työskenteleviä henkilöitä, sillä heillä on parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluna, sillä tutkimuksen kohteena olevat kirjastot sijaitsevat Etelä-Suomessa. Haastattelut tehtiin vuoden 2010 tammikuun ja helmikuun aikana. Haastatteluissa käytiin läpi valmiiksi laaditut teemat (Liite 2). Haastattelut olivat noin tunnin mittaisia. Sisällönanalyysia varten haastattelut tallennettiin ja litteroitiin.

Tutkimusaineistojen analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Kahden tutkitun kirjaston verkkosivuja analysoitiin strukturoidun analyysirungon avulla (Liite 1). Verkkosivujen sisällönanalyysi tehtiin ennen haastatteluja vuoden 2009 lokakuun ja marraskuun aikana. Verkkosivuja tarkasteltiin tarvittaessa uudestaan tutkimusajankohdan jälkeen. Haastattelujen sisällönanalyysissa käytettiin apuna teemoittelua. Teemoina käytettiin haastatteluteemoja, joiden alle kerättiin haastateltavien vastauksia. Kunkin teeman alla aineistoa luokiteltiin pienempiin osiin ja yhteen luokkaan kirjattiin haastateltavien kommentit yhdestä käsiteltävästä asiasta. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja sitä yhdisteltiin. Lopuksi teemoista koostettiin yhteenvedot.

Tutkimusaineistoina olivat kahden kirjaston verkkosivut ja yhteensä neljän työntekijän teemahaastattelut. Tutkimusaineisto oli kooltaan aika pieni. Tutkimuksessa olisi voitu tutkia määrällisesti enemmänkin kirjastoja, mutta oli mielekästä tutkia vain sellaisia kirjastoja, joissa on toteutettu monipuolisesti käyttäjien osallistumisen ja vuorovaikutuksen mahdollistavia verkkopalveluita. Ennen tutkimuskohteiden valintaa tarkasteltiin Suomen suurimpien kaupunkien kaupungin- ja maakuntakirjastojen verkkosivuja (yhteensä 21). Tämän pohjalta tutkimuksen kohteiksi valittiin Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastot, sillä näiden kirjastojen verkkosivuilla on useampia Verkko 2.0 -välineitä kuin muissa kirjastoissa.

Tutkimustulokset

Verkkosivujen sisällönanalyysin tulokset on merkitty HL (Hämeenlinnan) ja HKI (Helsingin)

verkkosivujen sisällönanalyysiin perustuviksi. Haastateltavat on vastaavasti merkitty koodeilla H1, H2, H3 ja H4.

Verkko 2.0 -välineet

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston tutkimusajankohtana käytössä olleilta verkkosivuilta (<http://kirjasto.hameenlinna.fi/kirjasto/>) löytyvät RSS-syötteet, blogi, wiki ja videotallenteet. Verkkosivuilla ei ole podcast-tallenteita tai pikaviestipalvelua. Verkkoyhteisöpalveluista kirjasto on näkyvillä Facebookissa ja YouTubessa. Tutkimusajankohtana testikäytössä olleessa uudessa verkkokirjastossa (<http://hameenlinna.verkkokirjasto.fi/web/arena/>) on mahdollista lisätä teoksille tageja, kirjoittaa arviointeja ja tähdittää aineistoja. Lisäksi verkkokirjasto ehdottaa haetulle kirjalle samanlaisia teoksia. Makupalat-linkkikirjastossa käyttäjät voivat ehdottaa omia linkkejään ja Lukevaa elämää -hankkeen avulla käyttäjät voivat kirjoittaa lukuharrastuksestaan. (HL, H1, H2) Helsingin kaupunginkirjaston verkkosivuilla (<http://www.lib.hel.fi/>) on RSS-syötteitä, kaksi blogia, podcast-tallenteita, videotallenteita ja pikaviestipalvelu. Lisäksi verkkosivuilla on keskustelufoorumi ja iGS Tietohuoltoaseman Kysy mitä vain -palvelu ja sen keskustelualue. Verkkosivuilla ei ole toteutettu wikiä. Kirjasto on näkyvillä verkkoyhteisöpalveluista Facebookissa, Flickrissä, Twitterissä ja YouTubessa. HelMet-verkkokirjastossa on mahdollisuus arvostella teoksia tähdin ja helmikuun 2010 alusta myös kirjoittaa arviointeja. Tarinoiden Helsinki -karttapalveluun on kerätty Helsinkiin liittyvää kulttuuria, kirjallisuutta, musiikkia ja elokuvia. Aineistot on viety karttanäkymään, johon käyttäjät voivat ehdottaa teoksia. (HKI, H4) Taulukkoon 1 on koottu kirjastojen verkkosivujen Verkko 2.0 -välineet.

Aiempien tutkimusten mukaan kirjastojen verkkosivuilla on Verkko 2.0 -välineistä eniten RSS-syötteitä ja blogeja. Tutkimuksista kävi ilmi, että joissakin kirjastoissa on lisäksi podcast-tallenteita, pikaviestipalvelu, keskustelufoorumi, wiki ja mahdollisuus lisätä aineistolle tageja ja arvosteluja, mutta näiden esiintyminen on kuitenkin harvinaisempaa kuin RSS-syötteiden ja blogien. (Nguyen 2008; Merčun & Žumer 2008; Rutherford 2008b.)

Taulukko 1. Kirjastojen verkkosivujen Verkko 2.0 -välineet.

Verkko 2.0 -välineet	Hämeenlinna	Helsinki
1) RSS-syöte	x	x
2) Blogi	x	x
3) Wiki	x	
4) Podcast-tallenne		x
5) Videotallenne	x	x
6) Pikaviestipalvelu		x
7) Keskustelufoorumi		x
8) Näkyvyys verkko- yhteisöpalveluissa, kuten esim. Facebook	x	x
9) Tagit	x	
10) Arvostelut tähdin	x	x
11) Kirjalliset arvostelut	x	x
12) Muita Verkko 2.0 -ominaisuuksia	x	x

Kirjasto 2.0 -palveluiden kehittäminen

Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa aiotaan toteuttaa virtuaalinen kulttuuripolku. Tähän yhteisölliseen palveluun tuotetaan yhdessä käyttäjien kanssa kulttuurisia sisältöjä Hämeenlinnasta. HämeWiki tulee osaksi palvelua. Makupalat-linkkikirjastoa kehitetään niin, että käyttäjät voivat laittaa linkkiehdotuksensa sinne suoraan itse. Verkkokirjastossa käyttäjät voivat tulevaisuudessa aineiston lisäksi kommentoida myös esimerkiksi kirjaston tapahtumia ja uutisia. Lukevaa elämää, kirjoita omasta lukuharrastuksestasi -hanketta laajennetaan ja asiakkaat voivat keskustella myös omista lukukokemuksistaan, kirjallisuudesta, musiikista ja elokuvista lukupiireissä verkkokirjastossa. Lisäksi

käyttäjät voivat julkaista omia suosikkiteoksiaan kirjaston verkkosivuilla ja suositella niitä toisilleen. (H1, H2)

Helsingin kaupunginkirjaston HelMet-verkkokirjaston yhteyteen rakennetaan HelMet-palvelusivusto. Palveluun koostetaan eri kirjastojen yhteystiedot, tapahtumat ja uutiset sekä sosiaalinen media tuodaan osaksi palvelua. Kirjastossa aiotaan kehittää jo olemassa olevia verkkopalveluita ja esimerkiksi Tarinoiden Helsinki -verkkopalvelussa käyttäjät voivat tulevaisuudessa merkitä teoksia karttaan itse ja lisätä tietoa siellä jo oleviin teoksiin. Loppuvuodesta 2010 julkaistaan keskustakirjastosivusto, jonka avulla tiedotetaan ja osallistetaan käyttäjiä vuonna 2017 valmistuvan keskustakirjaston suunnitteluun. Kirjastoon on tulossa uusia blogeja,

kuten varastokirjablogi ja ympäristöblogi sekä digitaalinen lehtihylly. Lisäksi kirjastossa aiotaan kehittää viestintää ja yhteisiä sääntöjä kirjastojen läsnäololle sosiaalisen median palveluissa sekä sitä miten kävijöitä voidaan kirjastojen sosiaalisen median profiileissa tilastoida. (H4)

Kirjastojen verkkopalveluiden kehittämisen trendi tällä hetkellä näyttää olevan, että kehitetään yhteisiä, keskitettyjä palveluita. Tämä on mielekästä ajatellen yksittäisten kirjastojen rajallisia resursseja, kuten esimerkiksi työpanosta. Yhteisiä hankkeita ovat esimerkiksi Kirjastot.fi:n Kirjasampo -kaunokirjallisuuden verkkopalvelu, Sivupiiri -nuorten lukemisharrastusta tukeva vuorovaikutteinen verkkopalvelu ja Okariino -lasten verkkopalvelu. (H2)

Käyttäjien osallistuminen ja vuorovaikutus

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston blogin kirjoituksissa on tutkimusajankohtana (24.11.2009) vuoden 2009 marraskuun, lokakuun, syyskuun ja elokuun ajalta kommentteja yleensä yhdestä neljään. Enimmillään kommentteja on kahdeksan tai yhdeksän. Helsingin kaupunginkirjaston blogissa on samana aikana yhdestä viiteen kommenttia yhtä blogikirjoitusta kohden. Kirjastojen blogeissa on myös kirjoituksia, joissa ei ole kommentteja lainkaan. Haastateltavan mukaan Hämeenlinnan kaupunginkirjaston blogissa ei ole syntynyt kovinkaan paljon vuorovaikutusta kirjaston ja käyttäjien välille, sillä blogia ovat kommentoineet lähinnä muut kirjastotyöntekijät omasta ja muista kirjastoista. Tällöin yhteisöllisyys ja yhteistyö kirjastojen kesken voi kuitenkin lisääntyä. (HL, HKI, H2) Rutherfordin (2008b) mukaan blogikommenttien määrä yleisten kirjastojen blogeissa on tämän tutkimuksen tavoin vähäinen, kommentteja on viimeisen kuukauden aikana korkeintaan kaksi. Hänen tutkimuksessaan poikkeuksena on blogi, jonka aiheena on pelaaminen. Siinä on viimeisimpiä blogikirjoituksia kohden yli 30 kommenttia.

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston HämeWikissä artikkelia on (24.11.2009) 359. Haastateltavan mukaan HämeWikissä on 480 artikkelia (27.1.2010) ja suurin osa niistä on käyttäjien kirjoittamia. Artikkeleiden määrä lisääntyy koko ajan. Palvelussa on rekisteröityneitä käyttäjiä 210, joista ylläpitäjiä on yhdeksän. Rekisteröityneistä käyttäjistä ei vaadita tietoja.

HämeWikin sivuja on katsottu yhteensä yli 150 000 kertaa ja niitä on myös muokattu paljon. Haastateltavan mielestä käyttäjien osallistuminen on palvelussa onnistunut hyvin. Wikissä ei käyttäjien kesken näytä kuitenkaan syntyvän keskustelua, sillä he täydentävät tai korjaavat toistensa tekstejä harvoin, vaikka tämä on wikeissä ideana. Palvelun ylläpitäjät täydentävät tekstejä tarvittaessa. (HL, H1)

Helsingin kaupunginkirjaston pikaviestipalvelussa kirjastolla on haastateltavan mukaan Espoon ja Vantaan kaupunginkirjastojen kanssa vastaajarinki, jossa vuorot on jaettu lähikirjastoille. Helsingin kaupunginkirjaston iGS Tietohuoltoaseman Kysy mitä vain -palvelussa kävijöitä on lähes miljoona vuodessa. Kävijämäärät nousivat vuodesta 2008 vuoteen 2009 16 %. Palvelussa on 50 000 kysymysvastaus-paria. Osa kysymyksistä julkaistaan myös Twitterissä. Käyttäjien on mahdollista osallistua keskustelualueella. Aktiivisimmissä keskusteluissa viestejä on 11:sta yli 30:een. Keskusteluja myös luetaan enemmän kuin niihin kirjoitetaan viestejä. (HKI, H4)

Helsingin kaupunginkirjaston keskustelufoorumilla aiheista ”suosikkikirjasto” ja ”miksi voi varata vain niin vähän kirjoja”, on kirjoitettu 40 viestiä, ”keskustakirjaston paikka” 46 viestiä ja ”paras kappale ikinä” 84 viestiä. Toisaalta on aiheita, kuten esimerkiksi kirjaston kirjailijavieraat tai palaute kirjastoille, joissa on vain muutamia viestejä. Keskusteluja luetaan enemmän kuin niihin kirjoitetaan viestejä. Haastateltavan mukaan käyttäjät kommentoivat toistensa viestejä ja henkilökunta osallistuu keskusteluun, kun käyttäjiltä tulee palautetta tai idea kirjastopalveluihin liittyen. (HKI, H4)

Hämeenlinnan verkkokirjastossa on (24.11.2009) teosten arviointeja tähdin yleensä yksi tai kaksi ja kirjoitettuja arviointeja yksi. Tageja on samoin lisätty yleensä yksi. Suurimman osan arvioista on antanut kirjaston henkilökunta. Toisaalta on myös paljon teoksia, joissa ei ole tageja tai arvosteluja ollenkaan. Haastateltavan mukaan verkkokirjastosta ei tällä hetkellä saada tilastoja, joista näkisi esimerkiksi sen, kuinka monta kirjautunutta käyttäjää siellä on ja kuinka paljon arviointeja on lisätty. Helsingin kaupunginkirjaston HelMet-verkkokirjastossa on arvosteluja teoksista tähdin, mutta on myös teoksia, joille ei ole annettu tähtiä. Verkkosivuilta ei tutkimusajankohtana selvinnyt onko arviointeja annettu yksi vai enemmän yhdelle teokselle. Kirjallisia arviointeja

ei ole vielä tarkasteltuna aikana (8.2.2010) lisätty, sillä ominaisuus on niin uusi. Haastateltavan mukaan HelMet-verkkokirjasto on Helsingin kaupunginkirjaston suosituin verkkopalvelu viidellä miljoonalla kävijällä vuodessa. Palvelussa käytetään esimerkiksi aineistohakua paljon, mutta käyttäjät eivät kuitenkaan vielä huomattavasti osallistu lisäämällä arviointeja. (HL, HKI, H2, H4)

Helsingin kaupunginkirjastossa verkkoyhteisöpalveluiden, kuten esimerkiksi Facebookin, Flickrin, YouTuben ja Twitterin avulla kirjastot viestivät tapahtumistaan käyttäjille ja heiltä saadaan palautetta, kommentteja ja ideoita kirjastopalveluihin. Palveluissa tehdään kävijäseurantaa, lasketaan faneja ja profiilien käyttöä. Esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjaston videoita on katsottu noin viisi tuhatta kertaa ja faneja kirjaston Facebook-profiileissa on tuhansia. Palautetta ei palveluiden kautta ole tullut yhtä paljon kuin palautelomakkeella ja asiakaspalvelutilanteissa. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa verkkoyhteisöpalvelut nähdään kirjaston tiedotuskanavina käyttäjille. (H1, H2, H4)

Panostukset ja hyödyt

Kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämisen ja ylläpitämisen vaatimat panostukset tutkituissa kirjastoissa ovat henkilökunnan työaika, kannustaminen, koulutus ja sisäinen markkinointi. Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että panostusta vaativat verkkopalveluiden markkinointi käyttäjille ja heidän opastaminen näiden palveluiden käyttöön. Verkkopalveluiden kehittämiseen tarvitaan rahoitusta. Osittain nämä palvelut saattavat olla kalliita, kuten esimerkiksi uusi verkkokirjasto, mutta osa verkossa olevista palveluista, kuten Facebook ja Twitter ovat ilmaisia. (H1, H2, H3, H4) Rutherfordin (2008b) mukaan verkkopalveluiden vaatimat panostukset ovat samankaltaisia.

Haastateltavien mukaan verkkopalveluiden kehittäminen nähdään tärkeänä osana kirjastojen kehittämistä. Verkko 2.0 -välineiden hyötyinä tutkituissa kirjastoissa on, että niiden avulla voidaan tehdä yhteistyötä ja pitää yhteyttä eri kirjastojen kesken ja kirjaston käyttäjien kanssa. Palveluiden hyötynä on, että niiden avulla saadaan käyttäjiltä palautetta, minkä avulla palveluita voidaan edelleen kehittää. Hyötynä voidaan pitää palveluissa, kuten esimerkiksi wikeissä ja blogeissa

tuotettuja verkkosisältöjä. Lisäksi palveluiden avulla kirjastot voivat tarjota parempaa palvelua käyttäjilleen. Verkko 2.0 -palveluiden avulla saatu konkreettinen hyöty ei välttämättä ole kirjastoissa kovin suuri. Kirjaston näkyvyys verkossa omilla palveluillaan ja kirjaston ulkopuolisissa palveluissa, kuten esimerkiksi Facebookissa on kuitenkin tärkeää. (HL, HKI, H1, H2, H3, H4) Myös Rutherfordin (2008a) mukaan mahdolliset hyödyt olivat samanlaisia. Hänen mukaansa näiden palveluiden avulla kirjastot voivat lisäksi vahvistaa yhteisöjään ja tavoittaa uusia käyttäjiä.

Johtopäätökset

Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa Kirjasto 2.0 -palveluita on otettu käyttöön monipuolisesti. Palveluiden käyttöönotto ainakaan näin monipuolisesti ei ole maailmanlaajuisesti vielä kovin yleistä, mutta poikkeuksiakin on, kuten esimerkiksi aiemmin mainittu Tukholman kaupunginkirjasto. Toisaalta jo tutkimuksen lähtökohtana oli tutkia niitä kirjastoja, joissa on toteutettu erilaisia Kirjasto 2.0 -palveluita monipuolisesti. Lisäksi näiden palveluiden käyttöönotto tutkituissa kirjastoissa ja myös muissa kirjastoissa lisääntyy koko ajan.

Tutkituissa kirjastoissa verkkopalveluita kehitetään jatkuvasti ja niihin lisätään käyttäjien mahdollisuuksia osallistua ja olla vuorovaikutuksessa kirjaston ja toisten käyttäjien kanssa. Toisaalta kehitteillä olevilla kirjastojen yhteisillä verkkopalveluilla voisi olla mahdollisuus saada enemmän kiinnostuneita käyttäjiä kuin yksittäisten kirjastojen vastaavilla palveluilla.

Näyttää siltä, että kokonaisuudessaan Kirjasto 2.0 -palveluissa käyttäjien osallistuminen ja vuorovaikutus kirjaston ja käyttäjien välillä on vielä vähäistä. Kuitenkin joissakin palveluissa, kuten HämeWikissä käyttäjät kirjoittavat paljon artikkeleita sekä Helsingin kaupunginkirjaston keskustelufoorumilla ja iGS Tietohuoltoaseman keskustelualueella käyttäjät kirjoittavat osaan keskusteluista paljon. Myös osassa blogikirjoituksia on kohtalaisesti kommentteja. Lisäksi Verkko 2.0 -välineet ovat aika uusia palveluita kirjastoissa, joten käyttäjien osallistuminen ja vuorovaikutus voivat lisääntyä. Käyttäjien osallistumisen määrää ja vuorovaikutusta on vaikea tarkastella, sillä myös kirjaston työntekijät voivat osallistua ja osallistuminen on mahdollista nimimerkillä tai pelkällä etunimellä. Tällöin

ainakin ulkopuolisen tutkijan voi olla vaikea erottaa käyttäjien ja kirjastotyöntekijöiden kommentteja toisistaan.

Tutkituissa kirjastoissa ollaan tietoisia siitä, mitä uudet verkkopalvelut kirjastoilta vaativat. Näyttää siltä, että Kirjasto 2.0 -palveluiden mahdollisia hyötyjä on kirjastoissa sekä haastateltavien että tutkijan vaikeampi arvioida kuin niiden vaatimia resursseja. Tämä voi johtua siitä, että palvelut ovat olleet käytössä vain vähän aikaa. Lisäksi kirjastopalveluiden hyödyn mittaamisen vaikeus koskee myös verkkopalveluita. Tutkitut kirjastot ovat panostaneet Verkko 2.0 -välineisiin, mutta konkreettista hyötyä ei välttämättä ole saavutettu vielä paljon.

On tärkeää tehdä lisää tutkimusta Kirjasto 2.0 -palveluiden käytöstä eli missä määrin käyttäjät osallistuvat palveluissa ja palveluiden vaikuttavuudesta. Jää nähtäväksi, saavutetaanko näillä palveluilla tai kirjaston yhteisillä vastaavilla palveluilla esimerkiksi parempaa palvelua käyttäjille, saadaanko uusia käyttäjiä ja lisääntyykö kirjaston ja käyttäjien välinen vuorovaikutus.

Hyväksytty julkaistavaksi 6.4.2011.

Lähteet

- Barry, L. & Tedd, L. A. (2008). Local studies collections online: an investigation in Irish public libraries. *Program: electronic library and information systems* 42(2):163-186
- Berners-Lee, T. (2006). "Interview by Scott Laningham." IBM DeveloperWorks. IBM, August 22, 2006. URL: <http://www.ibm.com/developerworks/podcast/dwi/cm-int082206.txt> (17.3.2009)
- Casey, M. (2007). Looking toward catalog 2.0. *Library 2.0 and beyond. Innovative technologies and tomorrow's users* (toim. Nancy Courtney), s. 15-23. Westport, Connecticut • London: Libraries Unlimited.
- Casey, M. & Savastinuk, L. C. (2006). *Library 2.0*. *Library Journal* 131(14):40-42
- Casey, M. E. & Savastinuk, L. C. (2007). *Library 2.0. A guide to participatory library service*. Medford, New Jersey: Information Today.
- Chad, K. & Miller, P. (2005) Do libraries matter? The rise of Library 2.0. URL: http://www.talis.com/applications/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf (7.1.2009)
- Farkas, M. G. (2007). *Social Software in Libraries. Building Collaboration, Communication and Community Online*. Medford, New Jersey: Information Today.
- Holmberg, K. & Huvila, I. & Kronqvist-Berg, M. & Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. (2009a). *Kirjasto 2.0. Muuttuva osallistumisen kulttuuri*. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Holmberg, K. & Huvila, I. & Kronqvist-Berg, M. & Widén-Wulff, G. (2009b). What is Library 2.0? *Journal of Documentation* 65(4):668-681
- Järvenpää, S. (2009). Bibliotek 2.0 på högskolebibliotek i Åbo. *Informaatiotutkimus* 28(2)
- Maness, J. M. (2006). Library 2.0 theory: Web 2.0 and its implications for libraries. *Webology* 3(2). URL: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (20.1.2009)
- Mercun, T. & Žumer, M. (2008). New generation of catalogues for the new generation of users. A comparison of six library catalogues. *Program: electronic library and information systems* 42(3): 243-261
- Nguyen, L. C. (2008). A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries. *Library Hi Tech* 26(4):630-653
- O'Reilly, T. (2005a). What is Web 2.0. Design patterns and business models for the next generation of software. URL: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (9.1.2009)
- O'Reilly, T. (2005b). Web 2.0: Compact definition? URL: <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html> (6.1.2009)
- Plutchak, T. S. (2006a). Why I dislike the "Library 2.0" Tag. URL: http://tscott.typepad.com/tsp/2006/01/why_i_dislike_t.html (8.1.2009)
- Plutchak, T. S. (2006b). Librarians unnumbered. URL: http://tscott.typepad.com/tsp/2006/04/librarians_unnu.html (8.1.2009)
- Pors, N. O. (2008a). Traditional use patterns? An analysis of high school student's use of libraries and information resources. *New Library World* 109(9/10):431-443
- Pors, N. O. (2008b). Trust and organisational effectiveness. Discrepancies between user's service preferences and the library system's construction of their needs. *Performance Measurement and Metrics* 9(1):59-68
- Rutherford, L. L. (2008a). Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. *Library Hi Tech* 26(3): 411-423
- Rutherford, L. L. (2008b). Implementing social software in public libraries. An exploration of the issues confronting public library adopters of social

software. Library Hi Tech 26(2):184-200
 Tuominen, K. (2006). Kirjasto 2.0 ja tulevaisuuden näyttöluettelot. Tietolinja 2/2006
 Widén-Wulff, G. & Huvila, I. & Holmberg, K. (2009). Library 2.0 as a New Participatory Context. Encyclopedia of Multimedia Technology and Networking (toim. Margherita Pagani), s. 842-848. Hershey, New York: Information Science Reference

Liitteet

Liite 1. Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastojen verkkosivujen analyysirunko

Liite 2. Haastatteluteemat

Teema 1: Kirjastossa toteutetut käyttäjien osallistumisen ja käyttäjien ja kirjaston välisen vuorovaikutuksen mahdollistavat Verkko 2.0 -palvelut

Teema 2: Käyttäjien osallistuminen Verkko 2.0 -palveluihin ja vuorovaikutus kirjaston ja käyttäjien välillä

Teema 3: Verkko 2.0 -palveluiden vaatimat panostukset/resurssit kirjastossa

Teema 4: Verkko 2.0 -palveluiden tuomat hyödyt kirjastolle

Verkko 2.0 -välineet	HL	Osallistuminen, vuorovaikutus mahdollista/näkyvissä	Hki	Osallistuminen, vuorovaikutus mahdollista/näkyvissä
1) RSS-syöte	x		x	
2) Blogi	x	x	x	x
3) Wiki	x	x		
4) Podcast-tallenne			x	
5) Videotallenne	x		x	
6) Pikaviestipalvelu			x	x
7) Keskustelufoorumi			x	x
8) Näkyvyys verkko-yhteisöpalveluissa, kuten esim. Facebook	x	x	x	x
9) Tagit	x	x		
10) Arvostelut tähdin	x	x	x	x
11) Kirjalliset arvostelut	x	x	x	x
12) Kommentit				
13) Muita Verkko 2.0 -ominaisuuksia	x		x	