

KIRJASTO 2.0 -PALVELUT KIRJASTOJEN  
PALVELUTARJOTTIMELLA

Diskurssianalyysi kirjastot.fi-portaalin  
keskustelualan keskusteluista

Tuukka Närhi

Tampereen yliopisto  
Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interak-  
tiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Marraskuu 2014

## TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatiotieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

NÄRHI, TUUKKA: Kirjasto 2.0 -palvelut kirjastojen palvelutarjottimella. Diskurssianalyysi kirjastot.fi-portaalin keskustelun alueen keskusteluista.

Pro gradu -tutkielma, 117 s., 1 liites.

Marraskuu 2014

---

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, miten suomalaiset kirjastoalan ammattilaiset suhtautuvat kirjasto 2.0 -palveluiden sisällyttämiseen yleisten kirjastojen palvelutarjottimelle, millaisia kuvia kirjasto 2.0 -palveluista alan keskusteluissa rakentuu, ja kuinka ilmaistut tulkinnat liittyvät eriäviin tapoihin suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan. Tutkielmassa analysoin diskurssianalyysin avulla ja induktiivista tutkimusotetta käyttäen kirjastot.fi-verkkoportaalin yleisiä kirjastoja käsittelevälle keskustelun alueelle vuosina 2006-2010 kirjoitettuja keskusteluja.

Aineiston analyysin perusteella kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa ei vallitse yksimielisyyttä siitä, tulisiko Suomen yleisten kirjastojen palvelutarjotinta ryhtyä kehittämään kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa korostavaan suuntaan. Tunnistin aineistosta kolme temaattista kehystä, jotka ilmentävät erilaisia, kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa puolustavaa ja vastustavaa argumentaatiota virittäviä tulkinnallisia lähtökohtia. *Perustehtävien toteuttamisen kehys* ilmentää eriäviä tulkintoja koskien sitä, missä määrin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan tulisi käsittää palvelevan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin määrittelemien perustehtävien toteutumista. Nämä tulkinnat määrittelevät keskeisesti kirjastoalan ammattilaisten suhtautumista kirjasto 2.0 -palveluihin: kirjastojen rajallisia resursseja ei tahdota käyttää perustehtäviä toteuttamattomien palveluiden tuottamiseen. Yksimielisyyttä ei ole myöskään siitä, tahtovatko asiakkaat aidosti kirjasto 2.0 -palveluita ja palveleeko kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttaminen näin ollen todellisuudessa asiakkaiden palvelutarpeiden täyttämistä. *Sosiaalisen median luotettavuuden kehys* ilmentää eriäviä tulkintoja koskien sosiaalisen median palveluiden luotettavuutta, mihin perustuen niiden hyödyntämistä kirjastoissa joko vastustetaan tai puolustetaan. *Ammattitaidon kehys* ilmentää tulkintaa, jossa tähdennetään kirjastoalan ammattilaisten ammattitaidon merkittävyyttä, mikä näyttäytyy merkityksellisenä arvioitaessa sisällönkuvailun vaatimaa ammattitaitoa kirjastojen asiakkaiden suorittaman aineiston kuvailun kontekstissa: kirjastojen asiakkaille ei tulkita olevan riittävää ammattitaitoa dokumentoidakseen kirjastoaineistoa tarkasti ja johdonmukaisesti.

Valtaosa keskustelun alueella esiintyneestä, kirjasto 2.0 -ajattelua koskevasta keskustelusta koski sosiaalisen median palveluiden käyttöönottoa tai hyödyntämistä kirjastoissa. Lisäksi viitattiin digitaalisen sisällöntuotannon työkalujen tarjoamiseen sekä sosiaalisen median palveluiden käytön koulutuksen järjestämiseen kirjastojen asiakkaille. Vaikka kirjasto 2.0 -ajattelun keskeisiksi ominaisuuksiksi käsitetään yleisesti vuorovaikutteisuus sekä yhteistoiminnallisuus, tulosten perusteella kirjastoalan ammattilaiset eivät pitäneet näitä ominaisuuksia hyvin keskeisinä, vaan he käsittävät kirjastojen ja asiakkaiden roolit kirjasto 2.0 -mallisten verkkopalveluiden tarjonnan yhteydessä perinteisellä tavalla: kirjastot mielletään rooliltaan ensisijaisesti kirjastopalveluiden tuottajiksi, asiakkaat niiden vastaanottajiksi ja käyttäjiksi. Kirjasto 2.0 -palvelut käsitettiin lähinnä kirjastopalveluiden toteuttamisen työkaluiksi tai tiedottavan markkinoinnin kanaviksi, eikä niiden käyttöönoton esitetty merkittävästi muuttavan kirjastojen ja asiakkaiden välistä palvelusuhdetta vuorovaikutteisempaan suuntaan.

Avainsanat: diskurssianalyysi, kirjastoala, kirjastopalvelut, sosiaalinen media, yleiset kirjastot

# Sisällysluettelo

1 JOHDANTO .....	1
2 KIRJASTO 2.0.....	4
3 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA.....	10
3.1 Tampereen kaupunginkirjaston henkilöstön näkemyksiä kirjastotyön muutoksesta.....	10
3.2 Suhtautuminen sosiaalisen median käyttöön Suomen yleisissä kirjastoissa.....	12
3.3 Kirjasto 2.0 -välineet Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa .....	14
3.4 Uuden Seelannin kirjastonhoitajien näkemyksiä sosiaalisesta mediasta .....	17
3.5 Sosiaalisen median käyttökokemuksia Göteborgin kaupunginkirjastoissa .....	18
4 TUTKIMUKSEN ESITTELY .....	20
4.1 Portaalin luonne ja tuotetun puheen genre.....	20
4.2 Tutkimusaineiston keruuprosessi ja tutkimusmenetelmän valinta.....	23
4.3 Diskurssianalyysi .....	26
4.4 Tutkimuksen diskurssianalyttinen metodiikka ja analyttiset tavoitteet .....	30
5 ANALYYSI.....	36
5.1 Perustehtävien toteuttamisen kehys .....	37
5.1.1 Perustehtävissä pitäytymispositio .....	38
5.1.1.1 Fokusoitumisdiskurssi.....	39
5.1.1.2 Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssi.....	46
5.1.1.3 Asiakastarpeiden muuttumattomuusdiskurssi.....	48
5.1.2 Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositio .....	50
5.1.2.1 Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssi.....	51
5.1.2.2 Kirjastojen markkinointidiskurssi.....	62
5.1.2.3 Vastustajien kritisointidiskurssi .....	65
5.1.2.4 Kirjastojen marginalisoitumisdiskurssi.....	68
5.1.2.5 Rinnakkaisuusdiskurssi.....	71
5.2 Sosiaalisen median luotettavuuden kehys.....	75
5.2.1 Sosiaalisen median epäluotettavuuspositio .....	76
5.2.1.1 Asiakkaiden suojeludiskurssi.....	76
5.2.1.2 Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssi .....	83
5.2.2 Sosiaalisen median luotettavuuspositio .....	85
5.2.2.1 Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssi .....	85

5.2.2.2 Käyttäjien vastuun korostamiskurssi.....	91
5.3 Ammattitaidon kehys .....	92
5.3.1 Ammattitaidon merkittävyyspositio.....	93
5.3.1.1 Sisällönkuvailun vaativuuskurssi .....	93
6 DISKUSSIO.....	97
6.1 Tutkimuksen rajoitukset.....	98
6.2 Kirjasto 2.0 kirjastojen yhteiskunnallisen tehtävän kontekstissa.....	99
6.3 Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan vaatimat resurssit.....	103
6.4 Kirjaston asiakkaiden kiinnostus kirjasto 2.0 -palveluihin .....	104
6.5 Sosiaalisen median palveluiden tulkittu luotettavuus ja sen merkitys.....	106
6.6 Aineiston asiansanoituksen vaativuus ja asiakkaiden tuottamat folksonomiat.....	107
6.7 Kirjasto 2.0 -palveluilla tuotetut hyödyt ja tavoiteltavat päämäärät .....	108
LÄHTEET.....	113
LIITTEET	
LIITE 1: Tutkimusaineisto	

# 1 JOHDANTO

Viime vuosikymmenten aikana kirjastoalan sisäisessä keskustelussa ja kirjastojen palvelutarjonnan suunnittelussa on kiinnitetty huomiota tietoyhteiskuntakehityksen seurauksena tapahtuneeseen informaatioisisältöjen käyttötottumusten ja -käytäntöjen muutokseen. Jo 1970-luvulla ryhdyttiin kirjastoalan tulevaisuuden kehityssuuntia tunnistettaessa puhumaan orastavasta tietoyhteiskunnasta ja alkavan teknologisen muutoksen vaikutuksista yhteiskuntakehitykseen ja kirjastojen toimintaympäristöön. Yleisten kirjastojen toimintaympäristön on alan toimintakertomuksissa, tutkimuksissa, visioissa ja sisäisessä keskustelussa tulkittu elävän murrosvaihetta, mikä on suurelta osin tulkittu seuraukseksi viestintäteknologisten ratkaisujen kehittymisestä ja informaatioisisältöjen käyttötottumusten muutoksesta. 2000-luvulla huomiota on kiinnitetty erityisesti internetin ja digitaalisten sisältöjen käytön yleistymiseen.

Teknologisen kehityksen mahdollistettua informaatioisisältöjen sähköisen jakamisen tietoverkkojen välityksellä sisältöjen yleiset käyttötottumukset ovat alkaneet muuttua. Sähköisten sisältöjen aika- ja paikkariippumaton saatavuus internetin välityksellä on helpottanut sisältöjen käyttöä. Kansalaisten kyky ja mahdollisuudet julkaista, välittää ja käyttää informaatioisisältöjä omatoimisesti ovat jatkuvasti parantuneet. Internet onkin muotoutunut 2000-luvulla yhteiskunnan käytetyimmäksi tiedonlähteeksi: valtaosa kansalaisista käyttää ensisijaisesti internetiä kaikkiin elämäntilanteisiin liittyvänä tiedonhankintakanavana (Serola & Vakkari 2011, 31-34; 92-93). Seurauksena tiedonhaku- ja tiedonhankintatottumukset ovat monimuotoistuneet: tietoa on tarjolla entistä enemmän ja erilaisissa muodoissa, sekä erilaisten toimijoiden tuottamana ja välittämänä. Verkkoympäristössä perinteisesti vahvat rajat sisältöjen käyttäjien, välittäjien ja tuottajien välillä ovat hävinneet: yhä yleisemmin sisältöjen käyttäjät ovat myös sisältöjen välittäjiä ja tuottajia, jotka yhteistoiminnallisesti ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa luovat, rakentavat ja muokkaavat sisältöä. Samalla informaatioisisältöjen käyttötavat ovat viestintäteknologisten ratkaisujen mahdollistamina muuttuneet yhteisöllisyyttä ja yhteistoiminnallisuutta korostavaan suuntaan, kuten sosiaalisten mediapalveluiden ja ryhmäviestintäpalveluiden suosion perusteella on havaittavissa. Etenkin nuorempien ikäluokkien edustajat käyttävät runsaasti sosiaalista mediaa ja sosiaalisen median palveluita (Tilastokeskus, 2010).

Verkkosisältöjen käytön ja tuotannon lisääntyessä tiedon ja informaation vaivatonta saatavuutta on myös ryhdytty tulkitsemaan sekä koko yhteiskunnan tasolla yhteiskuntakehitykselle

välttämättömäksi, että yksilötasolla kansalaisten perusoikeudeksi ja välttämättömäksi yhteiskuntakelpoisen kansalaisuuden edellytykseksi. Lisäksi yhteiskunnallisen ja teknologisen kehityksen katsotaan yleisesti johtaneen voimistuvaan kehityssuuntaan, jossa digitaalisessa muodossa julkaistujen ja jaettujen sisältöjen käyttö jatkuvasti suhteellisesti kasvaa fyysisessä muodossa julkaistujen sisältöjen käytön vastaavasti vähentyessä.

Yleisille kirjastoille tietoyhteiskuntakehityksen ja internetin käytön yleistymisen on tulkittu tarjoavan paitsi mahdollisuuksia, myös haasteita. Perinteisesti yleisten kirjastojen yhteiskunnallinen merkittävyys on juontunut siitä, että ne ovat olleet useassa suhteessa ensisijaisia tiedon ja yhteiskunnallisia säilyttäjiä ja välittäjiä. Sähköisen informaation saatavuuden parantuessa, sen säilytyksen ja jakamisen kehittyessä vaivattommaksi sekä yksityishenkilöiden ja muiden yhteiskunnallisten toimijoiden sisällön tuotannon ja välityksen yleistyessä ovat kirjastoalan ammattilaiset joutuneet pohtimaan, marginalisoituvatko kirjastot kehityksen seurauksena. Kirjastoalan julkaisuissa, kirjoituksissa, konferensseissa ja muussa alan sisäisessä ammatillisessa keskustelussa on ryhdytty pohtimaan kirjastojen toimintaympäristön muutoksen motivoimaa tarvetta kehittää kirjastojen toimintatapoja sekä palvelutarjontaa. Kirjastoammattilaisten keskuudessa ajatellaan, että kirjastojen perustehtäviksi perinteisesti tulkitut, fyysisten kirjastoaineistojen säilyttämiseen ja välittämiseen perustuvat tehtävät eivät enää ole niin keskeisiä yhteiskunnan tai kansalaisten tarpeille, kuin ne vielä viime vuosisadan loppupuoliskolla olivat. Seurauksena kirjastoalalla on ryhdytty pohtimaan keinoja, joita käyttäen kirjastojen yhteiskunnallista roolia toteuttavaa palvelutarjontaa voitaisiin uudistaa ja sopeuttaa nykyaikaisen informaatioyhteiskunnan tarpeita vastaavaksi. Tämän pohdinnan keskeisenä osana on alalla ryhdytty edistämään niin sanottua kirjasto 2.0 -ajattelua, jota hyödyntäen kirjastoissa pyritään mahdollistamaan internet-ympäristössä keskeisiksi sisältöjen käyttöön liittyviksi ominaisuuksiksi muodostuneiden vuorovaikutteisuuden, yhteisöllisyyden ja osallistumisen toteutuminen myös kirjastopalveluiden tarjonnassa. Tavoitteena on teknologisia ratkaisuja hyödyntäen kehittää kirjastopalveluita, jotka edistävät kirjastojen henkilökunnan ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ja asiakkaiden yhteistoiminnallista osallistumista kirjastopalveluiden tuotantoon.

Tässä tutkimuksessa analysoin diskurssianalyysin keinoin kirjastot.fi-internetportaalien keskustelualueiden yleisiä kirjastoja käsittelevän keskustelualueen, nk. "Kirjasto-kaapelin", keskusteluissa tuotettua puhetta. Puheella en tarkoita tässä yhteydessä ihmisäänellä tuotettua äänellistä toimintaa, vaan viittaan keskustelualueella tuotettuun tekstimuotoiseen ilmaisuun. Tavoitteenani oli induktiivista, ts. aineistolähtöistä analyysiä hyödyntäen selvittää, miten

keskustelualuetta käyttävät kirjastoalan ammattilaiset suhtautuvat kirjasto 2.0 -palveluiden sisällyttämiseen kirjastojen palvelutarjottimelle, millaisia kuvia kirjasto 2.0 -palveluista niistä keskusteltaessa rakentuu, ja kuinka ilmaistut tulkinnat liittyvät eriäviin tapoihin suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan. Päämääränäni oli tunnistaa kirjastoalan ammattilaisten omaksumia, kirjasto 2.0 -palveluita koskevaa suhtautumista koskevia argumentaatiopositioita ja tunnistaa näiden positioiden edustamiseen käytettyjä diskursseja eli puhetyyppejä.

## 2 KIRJASTO 2.0

Kirjastoihin kohdistuvien muutospaineiden ja toimintaympäristön muutosten seurauksena on syntynyt yhteisöllisyyttä korostavaa *verkko 2.0* eli web 2.0 -ilmiötä mukaileva ns. *kirjasto 2.0* -ajattelu. Verkko 2.0 -käsitteellä viitataan internet-ympäristöjen kokonaisvaltaiseen kehittymiseen yhteisöllisyyttä, vuorovaikutteisuutta ja osallistumista korostavaan suuntaan. Anttiroiko ja Savolainen (2010, 377) tulkitsevat keskeisimmiksi verkko 2.0:n sovellusalueiksi lyhytviestinnän, sisällön jakamisen, sosiaalinen verkostoitumisen ja käyttäjien osallistamisen. Termin verkko 2.0 kehittivät vuonna 2006 Tim O'Reilly sekä John Batelle kuvaamaan kehittyvää verkkoympäristöä, jonka uusia ominaisuuksia vanhaan verkko 1.0 -ympäristöön verrattuna ovat vuorovaikutteisuus, välittömyys, sekä sisältöjen yhteisöllinen tuotanto ja jakaminen (Nesta & Mi 2010, 84). Seckerin (2008, 5-6) mukaan verkko 2.0 -ympäristön keskeisiä ominaisuuksia ovat sosiaalisten yhteisöjen muodostuminen, verkkokäyttäjien yksilöinä ja yhteisöllisesti tuottamat sisällöt, sekä käyttäjien yhteistoiminnallinen sisältöjen jakaminen, kuvaileminen ja arviointi. Keskeisiin verkko 2.0 -sovelluksiin lukeutuvat mm. Facebookin kaltaiset sosiaalisen median palvelut, blogit, wikit, YouTuben kaltaiset yhteisölliset multimedian suoratoistopalvelut, yhteisöprojektipalvelut sekä sosiaaliset sisältökoostepalvelut (Anderson 2007, 7-13). Usein verkko 2.0 -ilmaisun käsitetään käytännössä olevan synonyyminen sosiaalinen media -ilmaisun kanssa (ks. mm. Nesta & Mi 2010; Singh & Gill, 2013) Haasion (2013, 9-10) tulkinnan mukaan ilmaisu sosiaalinen media vakiintui 2000-vuosikymmenen loppupuoliskolla korvaamaan verkko 2.0:n yhteisöllisiin verkkopalveluihin viittaavana ilmaisuna.

Käsitteellä kirjasto 2.0 viitataan verkko 2.0 -käsitteeseen verrattuna samansuuntaisesti uudenlaiseen kirjastotoimintaan, jonka keskiössä ovat edellä mainittujen kaltaisten sosiaalisten verkkopalveluiden mahdollistama yhteisöllisyys ja tiiviimpi vuorovaikutus kirjastojen asiakkaiden kanssa (Secker 2008, 3-8). Kirjastoalalla lisääntyvästä asiakkaiden osallistumisesta, yhteisöllisyydestä ja kirjastojen ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutteisuudesta on puhuttu kirjastopalveluiden kehittämisen tavoitteena jo pitkään. Suomessa vuonna 2001 valmistuneessa opetusministeriön kirjastostrategia-dokumenttia pohjustaneessa "Kirjastopoliittinen ohjelma" -muistiossa yhteisöllisyyden rakentaminen ja tukeminen määritellään kirjastojen keskeisiksi tehtäviksi ja kirjastojen verkkopalveluilta vaaditaan avoimuutta ja yhteisöllisyyttä (Koivunen & Kekki & Haavisto & Heinisuo 2001, 69; 76). Vuorovaikutteisten verkkopalveluiden kehittäminen on annettu kirjastojen tehtäväksi myös lakisääteisesti kirjastolain toisessa pykälässä, jonka mukaan "kirjastotoiminnassa



tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä" (Kirjastolaki 904/1998, 2§).

Käsite kirjasto 2.0 on monitulkintainen: sitä on vaihtelevasti tulkittu mm. verkkoteknologioita, kirjastojen palveluita tai käyttäjien osallistumista painottaen (Holmberg & Huvila & Kronqvist-Berg & Nivakoski & Widén-Wulff 2009a, 17-19). Tyypillisesti kirjasto 2.0 -käsitteellä viitataan web 2.0 -käsitteeseen rinnastettavasti lisääntyvän interaktiivisuuden ja sosiaalisuuden mahdollistaviin verkkotyökalujen ja -palveluiden käyttöönottoon ja kirjastopalveluiden rakentamiseen niiden ympärille (Nguyen & Partridge & Edwards 2012, 341-342). Toistaiseksi kirjastot ovat olleet ensisijaisesti kiinnostuneita sosiaalisen median palveluista kuten Facebookista, blogeista, chat-palveluista ja lyhytviestintäpalveluista (Anttiroiko & Savolainen 2010, 383). Alan kansainvälisissä ammattilehdissä on kirjasto 2.0 -ajattelua toteuttaviksi teknisiksi ratkaisuksi käsitetty ensisijaisesti blogit, wikit, lyhytviestintäpalvelut, käyttäjien tuottamat tagit, ja sosiaalisen median palvelut, joiden lisäksi mm. podcastit, multimedian jakamiseen liittyvät palvelut ja RSS-syötteet mainitaan kohtalaisen usein (Singh & Gill 2013, 179-181). Sosiaalisen median palveluita käyttäen kirjastot ovat pyrkineet osallistamaan asiakkaitaan ja toteuttamaan viestintää, sisältöjen jakamista ja sosiaalista verkostoitumista (Anttiroiko & Savolainen 2010, 383; 389). Holmberg ym. (2009a, 97) mukaan kirjastojen ulkopuolisten tahojen tuottamiin sosiaalisen median palveluihin osallistumisen edut liittyvät lähinnä kirjastojen markkinointiin ja asiakkaiden ohjaamiseen kirjaston palveluihin.

Edellä mainittujen sosiaalisten verkkopalveluiden lisäksi kirjasto 2.0 -palveluiksi on käsitetty ratkaisut, joiden avulla kirjastojen asiakkaat voivat osallistuvasti tuottaa sisältöä kirjastojen sähköisiin palveluihin. Yleisterminä tällaisesta käyttäjille tarjotusta sisällön tuotannon mahdollistamisesta on käytetty käsitettä sosiaalinen luokittelu (social cataloging) (Anttiroiko & Savolainen 2010, 388). Verkkokirjastoissa käyttäjille on tarjottu mahdollisuutta mm. omatoimisesti kirjoittaa arviointeja, pisteyttää aineistoa ja kuvailla kirjastoaineistoja (Leiviskä 2011, 4-5). Kirjasto 2.0 -ajattelun yhteydessä onkin usein ehdotettu vuorovaikutuksellisuutta lisäävänä ja kirjastojen asiakkaiden osallistumista edistävänä keinona sisällönkuvailun mahdollisuuden tarjoamista asiakkaille, antamalla heidän omaehtoisesti tuottaa metadatta kirjastoaineistoa asiasanoittamalla. Sen lisäksi, että näin verkkokirjastoista muodostuu staattisten aineistotietokantojen sijasta dynaamisia vuorovaikutuksen mahdollistavia järjestelmiä, antamalla kirjastojen asiakkaiden kuvailla ja pisteyttää aineistoa teosten löydettävyyttä saattaa parantua, koska asiakkaiden

omatoimisesti tuottamat metatiedot saattavat kuvailla aineistoa kirjastoalan ammattilaisten tuottamiin verrattuna käyttäjälähtöisemmin. (Deodato 2014, 748).

Asiakkaiden tuottamia asiasanoja on yleisesti kutsuttu *tageiksi*, ja niiden muodostamia sanastoja *folksonomioiksi* (Saarti 2009, 3). Folksonomiat eroavat formaaleista taksonomioista siten, että niihin sisältyvät käsitteet eivät useinkaan ole hierarkisessa yhteydessä toisiinsa, eli folksonomiat eivät yleensä muodosta käsitehierarkioita (Mathes 2004). Anttiroikon ja Savolaisen (2010, 388) mukaan folksonomiat erottuvat auktoriteettiin ja deduktiiviseen käsitejärjestelmiin perustuvista järjestelmistä siten, että ne tarjoavat käyttäjilleen mahdollisuuden yhdistää sisältöjä tai ilmiöitä avainkäsitteisiin, joiden kokonaisuudesta muodostuu käsiteavaruus. Saartin (2009, 6) mukaan folksonomioiden keskeinen ero kontrolloituihin sanastoihin on se, että ne testautuvat samanaikaisesti kun niitä yhteisöllisesti luodaan, minkä hän tulkitsee johtuvan näiden sanaston rakentamisen muotojen erilaisista päämääristä: folksonomiat tavoittelevat käyttäjärelevanssia ja pyrkivät vastaamaan nopeasti kysymykseen "mitä minä ajattelen teoksesta", kun taas kontrolloidut sanastot tavoittelevat topikaalista relevanssia ja pyrkivät yleistämään teoksen sisällön laajemmalle yhteisölle. Mathes (2004) esittää folksonomioiden olevan merkityksellisiä, koska ne eivät ainoastaan palvele informaation järjestämistä, vaan ne ovat myös kommunikointia ja informaation yhteisöllistä jakamista mahdollistavia kokonaisuuksia; lisäksi ne ovat rakenteeltaan formaaleja taksonomioita yksinkertaisimpina useampien käyttäjien hyödynnettävissä vaatiessaan vähemmän sanastojen muodostamiseen liittyvää tietämystä tai ammattitaitoa.

Verkkopalveluiden ja -työkalujen tarjonnan lisäksi kirjasto 2.0 -palveluiksi on ajoittain käsitetty myös erilaiset palveluiden käytön sekä kirjastojen asiakkaiden yhteisöllisten ja yksilöllisten sisältöjen jakamisen ja tuotannon tukitoimet. Deodaton (2014, 740) mukaan käyttäjien omaehtoinen sisältöjen tuotanto on verkko 2.0 ja kirjasto 2.0 -ajattelun keskeinen ominaisuus, jonka toteutuminen vaatii sisältöjen luomista, muuttamista ja jakamista mahdollistavien työkalujen tarjontaa. Holmberg ym. (2009a, 92) huomioivat, etteivät kaikki kirjastojen asiakkaat ole harjaantuneita sosiaalisen median käyttäjiä, minkä johdosta kirjastojen tulee opastaa tai kouluttaa asiakkaita palveluiden käyttäjiksi. Palveluiden käyttötaitojen lisäksi tiedon yhteisöllinen tuotanto vaatii myös sisällöntuotantoon, yksityisyyteen ja henkiseen omaisuuteen liittyvien poliittisten, eettisten ja laillisten asioiden hallintaa, jonka opastamisen voidaan myös tulkita kuuluvan kirjastojen tehtäväkentälle (Deodato 2014, 750). Kirjastot voivat myös hyödyntää perinteistä tiedon luotettavuuden ja merkityksellisyyden arviointia asiakkaidensa informaatiolukutaidon

kehittämiseksi, opastamalla asiakkaitaan verkkotietoon liittyvistä riskeistä ja mahdollisuuksista (Holmberg ym. 2009a, 175).

Vaikka verkkopalveluiden käsitetäänkin yleensä olevan kirjasto 2.0 -käsitteen keskiössä, niiden käyttöönoton ei kuitenkaan tule tulkita olevan palvelutarjonnan kehittämisen itsetarkoituksellinen päämäärä. Holmberg ym. tähdentävät, että kirjasto 2.0:aa ei tulisi tulkita ilmiönä puhtaasti teknologiakeskeiseksi, vaan sillä on yhteisöllisyyttä, vuorovaikutuksellisuutta ja yhteistoiminnallisuutta korostava keskeinen sosiaalinen ulottuvuus, jonka huomioiden kirjasto 2.0 -ajattelussa palveluiden toteuttamisen mahdollistavan tekniikan tehtävä on käytännössä vain palvella näiden palvelullisten ominaisuuksien toteutumista (emt., 89-92). Stephens ja Collins (2007, 253-254) toteavat samansuuntaisesti, että kirjasto 2.0 ei ole ilmiönä vain verkkopalveluiden käyttötottumusten muutoksen johdannainen, vaan keskeistä ilmiölle on sen ilmentämä palvelufilosofian muutos, jossa kirjastojen ja asiakkaiden välistä suhdetta muokataan käyttäjakeskeisemmäksi. Holmberg, Huvila, Kronqvist-Berg ja Widén-Wulff tutkivat Suomessa Åbo Akademin vuonna 2008 järjestämän Kirjasto 2.0 -työpajan yhteydessä työpajaan osallistuneiden henkilöiden käsityksiä Kirjasto 2.0 -käsitteen luonteesta yhteisana-analyysin keinoin. Tulosten mukaan kirjasto 2.0 -mallisen kirjaston keskeiseksi ominaisuudeksi mielletään käyttäjien vuorovaikutteinen osallistuminen kirjastopalveluiden tuotantoon. Teknologisen kehityksen tuloksena syntyneiden verkkotyökalujen tulkitaan mahdollistavan vuorovaikutteisuuden kirjastojen asiakkaiden ja kirjastojen välillä, sekä tekevän kirjastojen asiakkaista kykeneviä osallistumaan kirjastojen perinteisesti itsenäisesti tuottamien kirjastopalveluiden tuotantoon. (Holmberg ym. 2009b, 673-677)

Asiakkaiden ja kirjastojen välistä vuorovaikutuksellisuutta ja yhteistoiminnallisuutta korostaessaan kirjasto 2.0 -ajattelun voidaankin tulkita merkitsevän voimakasta muutosta kirjastojen perinteiseen asiakaskäsitykseen ja asiakassuhteeseen. Kirjastojen ja asiakkaiden välisen palvelusuhteen on perinteisesti käsitetty olevan korostuneen yksisuuntainen ja kirjastojen asiakkaiden rooli on mielletty jokseenkin passiiviseksi. Kirjastopalveluista puhuttaessa kirjastojen on kirjastoalalla totutusti käsitetty olevan rooliltaan korostuneesti tiedon ja sisältöjen tarjoajia ja kirjastopalveluiden ylläpitäjiä, kun taas kirjastojen asiakkaiden on käsitetty asiakassuhteen määrittelemältä rooliltaan olevan puhtaasti kirjastopalveluiden käyttäjiä ja vastaanottajia (Nguyen & Partridge & Edwards 2012, 335-337). Jos kirjasto 2.0 -ajattelun käsitetään kirjastopalveluiden tarjonnan kontekstissa tarkoittavan asiakkaiden osallistamista ja kirjastojen ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta tietoisesti edistävää kehitystä, se selkeästi myös ilmentää uudenlaista, kirjastojen ja asiakkaiden

väliseen kaksisuuntaiseen kommunikaatioon ja yhteistoimintaan perustuvaa asiakassuhde- ja palvelukäsitystä. Holmberg ym. (2009a, 146-152) toteavat, että kirjasto 2.0 -ajattelu ilmentää uudenlaista osallistumisen kulttuuria, jossa kirjastojen asiakkaille annetaan kirjastojen työntekijöiden ja asiakkaiden roolien rajoja hämärtävällä tavalla totuttua aktiivisempi rooli, jonka mukaan käsitettyinä asiakkaat toimivat myös sisältöjen tuottajina ja täydentäjinä sekä kirjastoyhteisöjen osallistuvina jäseninä.

Kirjasto 2.0 -ajattelu ei ole nauttinut varauksetonta suosiota kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa, ja kirjasto 2.0 on saanut osakseen myös vastustusta. Crawfordin (2006) mukaan kirjasto 2.0 on käsitteenä liian monitulkintainen ja löyhästi määritelty. Hänen mukaansa sitä on ajoittain käytetty retorisenä työkaluna, jonka avulla kirjastojen on esitetty olevan tietoyhteiskunnassa epärelevantteja, tai tietoteknisen kehityksen tuottamiin muospaineisiin hillitymmiin suhtautuvien kirjastoalan ammattilaisten mielipiteiden on esitetty edustavan muutosvastarintaa. Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan koetaan kirjastoalan kentällä olevan myös potentiaalisesti haitallista perinteisten kirjastopalveluiden tarjonnalle: monet kirjastoalan ammattilaiset kokevat kirjasto 2.0 -palveluiden vievän resursseja totuttujen käytäntöjen mukaisten kirjastopalveluiden toteuttamiselta (Deodato 2014, 753). Lisäksi kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamiin verkkopalveluihin tukeutumisen on havaittu voivan tuottaa kirjastoille palveluiden ja sisältöjen pysyvyyteen ja säilyvyyteen liittyviä riskejä (Kelly & Bevan & Akerman & Alcock & Fraser 2009, 314-316).

Useat kirjastoalan ammattilaiset ovat myös suhtautuneet varauksellisesti kirjasto 2.0 -ilmiöön kiinteästi liittyvään sisällönkuvailun yhteisölliseen toteuttamiseen. Käyttäjien tuottamien asiasanoitusten tai tagien on tulkittu olevan kirjastoalan ammattilaisten tuottamaan sisällönkuvailutietoihin ja metadataan verrattuna monitulkintaisia sekä jäsentymättömiä, ja täten epäluotettavia (Secker 2008, 7). Mathes (2004) kiinnittää huomiota siihen, että folksonomiat eivät tyypillisesti mitenkään kontrolloi käsitteiden muodostumista, minkä seurauksena ne saattavat sisältää useita keskenään synonyymisiä käsitteitä. Peterson (2006) esittää, että folksonomioiden kannattajat eivät ole riittävästi ymmärtäneet formaalien taksonomisten käsitejärjestelmien käsitteellisen tarkkuuden ja metadataa jäsentävien hierarkkisten rakenteiden tärkeyttä, eivätkä ole kunnolla sisäistäneet folksonomioiden kuvailun perustuvan etupäässä käyttäjiensä henkilökohtaisille mieltymyksille ja yhteisöllisyyden korostamiselle. Peterson tähdentää, että

folksonomiat ja formaalit luokittelujärjestelmät ovat toimintaperiaatteiltaan ja tarkoitukseltaan erilaisia järjestelmiä: niitä ei tulisi käsittää keskenään samanlaisiksi, eikä folksonomioita tulisi käyttää formaalien taksonomioiden korvikkeena niiden jäsentymättömyyden ja monitulkintaisuuden vuoksi.

### 3 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA

Kirjastoalan ammattilaisten suhtautumista kirjasto 2.0 -palveluiden tarjoamiseen on tutkittu toistaiseksi vähän. Valtaosa tähän asti suoritetusta kirjasto 2.0 -palveluita käsitelleestä tutkimuksesta on ollut luonteeltaan erilaisten verkkopalveluiden käyttöönoton yleisyyttä tutkivaa, määrällistä tutkimusta, jonka päämääränä on ollut selvittää sosiaalisen median palveluiden diffuusiota kirjastojen palvelutarjonnan osana. Jonkin verran on analysoitu myös sosiaalisen median palveluiden käyttöönoton vaikutuksia, yleensä joko määrällisesti käyttötilastoja ja -lukuja analysoimalla tai kvalitatiivisesti kirjastojen asiakkaille kohdistettujen survey- tai haastattelututkimusten avulla. Kirjastoalan ammattilaisten suhtautumista kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan ei sitä vastoin juurikaan ole tutkittu. Tässä luvussa esittelen tutkimuksia, joissa on tutkittu kirjastoalan ammattilaisten ja kirjastojen työntekijöiden kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevia tulkintoja ja näkemyksiä. Olen valinnut tässä katsauksessa esiteltäväksi pääasiallisesti suomalaisten julkisten kirjastojen työntekijöiden näkemyksiä selvittäneitä tutkimuksia. Suomessa kirjastoalan ammattilaisten kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevia tulkintoja on kartoitettu toistaiseksi haastattelututkimusten sekä survey-tutkimusten avulla.

#### 3.1 Tampereen kaupunginkirjaston henkilöstön näkemyksiä kirjastotyön muutoksesta

Anu Sairanen on tutkinut Euroopan sosiaalirahaston rahoittaman pilottihankkeen "Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt" osana haastattelututkimusta käyttäen 20 Tampereen kaupunginkirjaston henkilökuntaan kuuluneen kirjastotyöntekijän käsityksiä mediakasvatuksesta kirjastoissa. Tutkimuksen osana selvitettiin myös henkilökunnan näkemyksiä siitä, miten kirjastotyö ja medialukutaidon vaatimukset ovat viime vuosikymmeninä muuttuneet. (Sairanen 2010, 2) Vaikka kirjasto 2.0 -palvelut tai haastattelujen niitä koskevat tulkinnat ja mielikuvat eivät olleetkaan Sairasen varsinainen tutkimuskohde, hänen tutkimuksensa tulokset kuitenkin valottavat myös haastateltujen suhtautumista kirjasto 2.0 -palveluiksi tulkittaviin palveluihin sekä niiden käyttöönottoa motivoivaan kirjastojen toimintaympäristön muutokseen.

Haastatelluista suurin osa totesi, että kirjastotyö on muuttunut viime vuosikymmenten aikana hyvin merkittävästi. Suurimmaksi muutostekijäksi haastatellut arvioivat tietotekniikan kehityksen. Haastateltujen ilmaisemat muutokseen liittyvät tunteet ja ajatukset koskivatkin pitkälti juuri tietotekniikan kehitystä. Tietotekniikan kehityksen tulkittiin käytännössä muuttaneen kirjastoja

ATK-pohjaisten kirjastojärjestelmien yleistymisen, verkkokirjastojen syntyminen sekä internetin käytön yleistymisen kautta. Tietotekniikasta puhuttiin pääasiallisesti positiiviseen sävyyn eikä se Sairasen tulkinnan mukaan aiheuttanut enää pelkoa tai kauhistusta "verrattuna aikaisempaan". Tietotekniikan kehittymisen katsottiin helpottaneen merkittävästi kirjastotyötä. Esimerkkeinä hyödyistä mainittiin tiedon löytymisen parantuminen, tiedonhankinnan toteuttamisen kehittyminen vähemmän muistinvaraiseksi ja tietotekniikan vapauttaman ajan suuntaaminen sisältö- ja kehittämistyöhön sekä ihmisten opastamiseen. (Sairanen 2010, 12-14)

Tietotekniikan kehityksen katsottiin kuitenkin tuottaneen kirjastoille myös haasteita. Tietoteknisen kehityksen ammatillisen hallitsemisen katsottiin vaativan paljon opiskelua ja tutustumista, minkä koettiin mahdollisesti vievän liikaa aikaa kirjastotyöltä. Useiden haastateltavien mukaan tietotekniikan kehitys aiheuttaa jatkuvia haasteita, koska ne vaikuttavat asiakkaiden kirjastoihin kohdistamiin palvelutarpeisiin: "kirjaston tulee elää asiakkaiden mukaan". Useat haastatelluista kokivat asiakkaiden määrän vähentyneen tietotekniikan kehityksen seurauksena ja asiakkaiden palvelutarpeiden koettiin muuttuneen tietoteknisen kehityksen seurauksena. Merkittävimmäksi muutostekijäksi haastatellut tulksivat sen, että asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään verkkokirjastoa ja yleensäkin internetiä yhä enemmän. Kirjastokäyntien ja perinteisen tietopalvelun koettiin vähentyneen, koska verkkoon siirtymisen myötä asiakkaille ei ole enää entisenlaista tarvetta tulla kirjastoon. Lainaukseen ja palautukseen liittyvän aineistojen liikkumisen koettiin vähentyneen. Asiakkaiden ilmaistiin myös tekevän aineistovarauksensa ja lainojen uusinnat nykyään usein internetpäätteiden välityksellä. Pari haastateltua ilmaisi asiakkaiden tiedonhakuuttumusten itsenäistyneen: siinä, missä asiakkaat ennen "tulivat enemmän suoraan tiskiin kysymään", nykyään asiakkaat "puuhailevat kirjaston internetpääteellä paljon omia juttujaan", joilla ei haastateltujen tulkinnan mukaan ole paljoakaan tekemistä varsinaisen kirjastonkäytön kanssa. Kirjastojen tarjoamien internetpäätteiden ilmaistiin olevan asiakkaille tärkeitä ja käytettyjä. Haastatellut myös arvioivat monien asiakkaiden tekevän nykyään tiedonhaut itse toisaalla verkkokirjastossa tai internetissä, sen sijaan että he tulisivat asioimaan kirjastoissa. Samalla myös tietopalvelua toteutettaessa koettiin painettujen lähteiden käytöstä siirtyvän internetin hyödyntämiseen tiedonlähteenä. Jotkin haastatelluista kokivat tulleensa tai tulevansa tarpeettomiksi tämän kehityksen seurauksena. Asiakaskontaktien vähenemisen koettiin toisaalta vapauttavan aikaa muiden työtehtävien hoitamiseen, vaikkakin toisaalta rutiinitöiden ei koettu vähentyneen sijaispuutteen takia. (Sairanen 2010, 12-14; 21-23)

Myös mediakasvatuksesta puhuttaessa useat haastateltavat kokivat mediakasvatuksen liittyvän vahvasti tietotekniikkaan ja internetiin. Mediakasvatuksen koettiin liittyvän kiinteästi tiedonhankinnan ja eri medioiden käytön oppimiseen ja opettamiseen. Tässä yhteydessä tuotiin esille etupäässä tiedonlähteiden löytyminen ja siihen liittyvä kyky arvioida sisältöjä, mutta myös kyky tuottaa sisältöjä mainittiin. (Sairanen 2010, 25) Haastatellut huomioivat myös internetin sosiaalisten mediapalveluiden suosion lisääntymisen. Sosiaaliseen mediaan liittyen haastatellut arvostelivat kirjastojen hätiköidyksi tulkittua valmiutta liittyä erilaisiin sosiaalisen median palveluihin, pohtimatta sitä millaisia hyödyllisiä sisältöjä niiden kautta voitaisiin asiakkaiden käytettäväksi tarjota. (Sairanen 2010, 13)

Moni haastatelluista kuitenkin totesi, että kirjastoissa suoritettava työ on muuttunut vain suoritustapojen ja välineiden kannalta. Perustyö on pysynyt samana. Haastateltavia ei pyydetty määrittelemään mitä perustyöllä käytännössä tarkoitetaan, mutta Sairasen mukaan haastateltujen tulkintojen perusteella on tulkittavissa, että esimerkiksi aineiston lainauksen ja palautuksen, aineistonhankinnan ja asiakaspalvelun koetaan pysyneen kirjaston perustyöhön liittyvinä tehtävinä, joita toteutetaan erilaisten ja uudenlaisten välineiden avulla. (Sairanen 2010, 12; 37)

### 3.2 Suhtautuminen sosiaalisen median käyttöön Suomen yleisissä kirjastoissa

Maria Kronqvist-Berg on tutkinut tohtorinväitöksessään sosiaalisen median käyttöä Suomen yleisissä kirjastoissa. Tutkimuksen osana hän kartoitti internetissä täytettävän survey-tutkimuksen keinoin suomalaisten kirjastojen työntekijöiden sosiaalisen mediapalveluiden käyttöä, kirjasto 2.0 -verkkopalveluiden tarjontaa ja teknologista kehitystä koskevia tulkintoja. Tutkimukseen osallistuneet 98 kirjastojen työntekijää työskentelivät erikokoisissa kirjastoissa. Heistä suurin osa oli kirjastonhoitajia tai kirjastovirkailijoita, mutta osallistujiin lukeutui myös kirjastonjohtajia, osastonjohtajia sekä muita ammattinimikkeitä käyttäneitä kirjastojen työntekijöitä. (Kronqvist-Berg 2008, 1-3; 79-80; 95-97)

Teknologiseen kehitykseen suhtauduttiin kyselyyn vastanneiden kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa pääosin positiivisesti, mutta samalla teknologisen kehityksen tulkittiin tuottavan kirjastoille merkittäviä haasteita. Enemmistö kirjastoalan ammattilaisista (68,8 % vastanneista) koki teknologisen kehityksen kirjastotoiminnan näkökulmasta olevan kiinnostavaa. Noin kolmannes vastaajista piti teknologista kehitystä välttämättömänä. Vastaajien enemmistö (59.4 % vastanneista)



tulkitsi teknologisen kehityksen olevan kirjastojen näkökulmasta myös haastavaa. Runsas neljännes vastaajista ilmaisi teknologisen kehityksen tuottavan kirjastoille työläitä vaikutuksia. Voimakkaampiakin kriittisiä tulkintoja esitettiin: noin kymmenesosa vastaajista ilmaisi teknologisen muutoksen olevan kirjastojen kannalta uhkaavaa, hälyttävää tai ongelmallista. Erään vastaajan mielestä teknologinen kehitys oli kirjastoille merkityksentöntä. (Kronqvist-Berg 2008, 100-102)

Tutkimuksen tulosten perusteella sosiaalista mediaa hyödynnetään runsaasti suomalaisissa kirjastoissa, ja enemmistössä kirjastoista tarjotaan kirjasto 2.0 -palveluita asiakkaille. Vastaajista valtaosa (82,3 %) ilmoitti, että heidän kirjastonsa käyttää tai on aikeissa ryhtyä tarjoamaan kirjasto 2.0 -palveluita. Pienemmissä kirjastoissa palveluiden tarjonta oli vähäisempää kuin suurissa, mutta pienimmistäkin, 1-5 työntekijää työllistävästä kirjastoista 63 % tarjosi tai aikoi kyselyn perusteella ryhtyä tarjoamaan kirjasto 2.0 -palveluita. Enimmäkseen kirjasto 2.0 -palveluita tarjottiin käytännössä sosiaalisiin mediapalveluihin rekisteröitymällä. Etenkin Facebookia käytettiin kirjastoissa runsaasti, 57 vastaajaa kertoi heidän kirjastonsa olevan Facebookissa. Muita käytettyjä palveluita olivat blogi- ja wikimuotoiset palvelut sekä chat-palvelut. (Kronqvist-Berg 2008, 106-108)

Valtaosa vastaajista tulkitsi, että sosiaaliseen mediaan osallistumalla ja osallistumista mahdollistavia verkkopalveluita tarjoamalla kirjastoille saataisiin lisää käyttäjiä. 87,4 % vastaajista ilmaisi uskovansa, että verkkopalveluita tarjoamalla kirjastoille saataisiin uusia asiakkaita. Yhtä moni ei kuitenkaan uskonut siihen, että tarjotut palvelut yleisesti kiinnostavat kirjastojen asiakkaita: vastaajista noin puolet (54,8 %) ilmaisi tulkitsevänsä kirjastojen asiakkaiden olevan kiinnostuneita kirjasto 2.0 -palveluista. 81 % vastaajista ilmaisi uskovansa, että kirjaston käyttäjien osallistuminen palveluiden kautta tuottaisi aineiston kuvailua tai luettelointia koskevaa hyötyä. (Kronqvist-Berg 2008, 108-110)

Kyselyyn osallistujia pyydettiin myös ilmaisemaan kiinnostustaan erilaisia kirjasto 2.0 -palveluihin liittyvien työtehtävien suorittamiseen. Eniten vastaajia kiinnosti palveluiden kehittäminen, sekä tiedon tuottaminen palveluihin: kirjastojen tai kirjastokentän tapahtumista kirjoittaminen tai kirja-arvosteluiden kirjoittaminen. Noin kymmenesosaa vastaajista kiinnosti sosiaalisen median käytön opastaminen. Alle kymmenesosaa kiinnosti verkkopalveluiden kautta suoritettu tietopalvelu tai verkkokeskustelujen järjestäminen. Kronqvist-Berg päätyy toteamaan, että kirjastoalan ammattilaiset näkevät kirjasto 2.0 -ajattelun mukaiset verkkopalvelut ensisijaisesti kirjastojen

kehittämisen ja markkinoinnin välineenä. Kronqvist-Berg huomioi, että tulosten perusteella varsinainen vuorovaikutteinen toiminta asiakkaiden kanssa näyttäisi kiinnostavan kirjastoalan ammattilaisia vähemmän kuin yksisuuntaisempi tiedon tuottaminen, tiedottaminen ja kehittämistyö. (Kronqvist-Berg 2008, 113-118; 198-199)

Ajan puutteen ilmaistiin olevan yleisin este kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamiselle, kirjaston koosta riippumatta. 45,7 % vastaajista ilmaisi, että palveluiden toteuttamiselle ei ole riittävästi aikaa. Taloudelliset resurssit sitä vastoin tulkittiin riittäviksi: vain 2,2 % vastaajista ilmaisi taloudellisten resurssien riittämättömyyden muodostavan suoran esteen palveluiden toteuttamiselle. Runsas kolmannes vastaajista ilmaisi kirjastoalan ammattilaisten riittämättömien taitojen muotoutuvan esteeksi verkkopalveluiden tarjoamiselle. (Kronqvist-Berg 2008, 107) Kyselyyn liittyneissä avoimissa kommentteissa vastaajat myös ilmaisivat henkilökunnan vähyiden haittaavan verkkopalveluiden tarjontaa. Avoimissa kommentteissa vastaajat ilmaisivat myös muita ongelmalliseksi tai arveluttaviksi kokemiaan asioita kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskien. Vastaajat ilmaisivat epävarmuutta koskien sitä, tulisiko kirjastojen tukea niiden ulkopuolisten palveluiden, kuten Facebookin, käyttöä. Lisäksi epävarmuutta ilmaistiin koskien sitä, tahtovatko kirjastojen asiakkaat ylipäättäänkään sosiaalisen median palveluita kirjastoihin. Jotkin vastaajista esittivät mielipiteenään, että verkkopalveluiden kehitys ei ole tarpeeksi nopeaa, toiset taas eivät nähneet palveluiden nopealle kehittämiselle olevan tarvetta. Vastaajien kirjoittamissa avoimissa kommentteissa tahdottiin myös lisää koulutusta ja palveluiden tarjontaa suuntaavia yhteneväisiä strategioita. (Kronqvist-Berg 2008, 118-119)

### 3.3 Kirjasto 2.0 -välineet Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa

Leiviskä (2011) on tutkinut kirjastonhoitajien haastattelujen ja kirjastojen verkkosivujen sisällönanalyysin avulla kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöä Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa. Leiviskä pyrki selvittämään, kuinka kirjasto 2.0 -käsitettä hyödynnetään kyseisissä kirjastoissa, millaisia panostuksia palveluiden käyttöönotto kirjastojen työntekijöiden mukaan on vaatinut, ja millaista hyötyä palveluiden käyttöönotto on kirjastoille tuottanut. Leiviskä haastatteli puhelinhaastatteluina toteutettuina teemahaastatteluina neljää em. kirjastoissa työskennellyttä henkilöä vuoden 2010 tammi- ja helmikuussa. Leiviskä kertoo valikoineensa tutkimuskohteikseen juuri nämä kirjastot, koska hänen mukaansa ne edustivat muihin yleisiin

kirjastoihin verrattuina kirjasto 2.0 -palveluita monipuolisesti ja runsaasti hyödyntäviä kirjastoja. (Leiviskä 2011, 1; 3-4)

Hämeenlinnan kirjaston hyödyntämät kirjasto 2.0 -palvelut olivat RSS-syötteet, blogi, wiki ja videotallenteet, joiden lisäksi kirjasto oli näkyvillä Facebookissa ja YouTubessa. Testikäytössä olleessa Hämeenlinnan verkkokirjastossa käyttäjille oli tarjottu mahdollisuus kuvailla kirjastoaineistoa tagein, kirjoittaa arviointeja ja pisteyttää aineistoa, minkä lisäksi verkkokirjasto ehdotti aineistohakujen tulosten perusteella samanlaisia teoksia. Makupalat-linkkikirjastossa käyttäjät pystyivät ehdottamaan omia linkkejään ja "Lukevaa elämää" -hankkeen avulla käyttäjät voivat kirjoittaa lukuharrastuksestaan. (Leiviskä 2011, 4-5)

Helsingin kaupunginkirjaston verkkosivuilla puolestaan oli RSS-syötteitä, kaksi blogia, podcasttallenteita, videotallenteita, pikaviestipalvelu ja keskustelufoorumi. Lisäksi sivuilta pääsi iGS Tietohuoltoaseman "Kysy mitä vain" -palveluun ja sen keskustelualueelle. Verkkoyhteisöpalveluista kirjasto oli näkyvillä Facebookissa, Flickrissä, Twitterissä ja YouTubessa. HelMet-verkkokirjaston käyttäjillä oli mahdollisuus arvostella teoksia tähdin ja tutkimusajankohtana uutena palveluna kirjoittaa niitä koskevia arviointeja. Lisäksi "Tarinoiden Helsinki" -karttapalveluun on kerätty Helsinkiin liittyvää kulttuuria, kirjallisuutta, musiikkia ja elokuvia, joiden joukkoon käyttäjät voivat ehdottaa lisättäväksi teoksia. (Leiviskä 2011, 4-5)

Haastattelujen perusteella kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen vaatimia keskeisiä panostuksia ovat työaika, koulutus sekä työntekijöitä sisältöjen tuotantoon motivoivat panostukset: kannustaminen ja sisäinen markkinointi. Myös asiakkaiden opastaminen palveluiden käyttäjiksi ja heihin kohdistettu, kirjasto 2.0 -palveluista tiedottava palvelumarkkinointi vaativat haastateltujen mukaan panostuksia. Verkkopalveluiden kehittämisen tulkittiin voivan vaativan rahoitusta, kuten verkkokirjastojen kehittämisen tapauksessa, mutta verkossa jo toimivien sosiaalisen median palveluiden hyödyntämisen ilmaistiin olevan kirjastoille ilmaista. (Leiviskä 2011, 7)

Verkko 2.0 -palveluiden mahdollistama vuorovaikutuksellisuus tai yhteisöllisyys ei Leiviskän tulosten mukaan käytännössä toteutunut tutkituissa kirjastoissa kovinkaan vahvasti. Merkittävä poikkeus oli vain Helsingin kaupunginkirjaston iGS Tietohuoltoaseman tarjoama "Kysy mitä vain" -palvelu, jolla oli lähes miljoona vuosittaista käyttäjää. Lisäksi tiedottamiseen käytettyihin verkkoyhteisöpalveluihin kuten Facebookiin ja YouTubeen tuotettuja sisältöjä olivat sentään katsoneet useat tuhannet käyttäjät, mutta niitä enemmän palautetta kirjastot olivat silti saaneet

asiakaspalvelutilanteiden ja palautelomakkeiden kautta. Muutoin palvelut eivät olleet kovinkaan käytettyjä, eikä niitä käytetty kovin vuorovaikutteisella tavalla. Kirjastojen blogikirjoitukset keräsivät yleensä vain muutamia kommentteja, tai eivät yhtäkään. Lisäksi kommentoijat olivat yleensä toisia kirjastolaisia, jotka työskentelivät joko blogikirjoitukset tuottaneessa tai jossakin toisessa kirjastossa. Häme-Wikin 480 artikkelista haastatellun mukaan valtaosa oli käyttäjien kirjoittamia, mutta vuorovaikutusta käyttäjien kesken ei paljonkaan esiintynyt: käyttäjät kommentoivat tai muokkasivat olemassa olevia artikkeleita vain harvoin, vaikka juuri se oli palvelussa tarkoituksena. Myöskään kirjastoaineistoja ei pisteytetty verkkokirjastoissa niitä "tähdittämällä" kovinkaan usein: monia teoksia ei ollut pisteytetty lainkaan. Hämeenlinnan verkkokirjastossa pisteytetyilläkin teoksilla oli tyypillisesti vain yksi tai kaksi annettua arviota, HelMet-verkkokirjastossa taas ei voitu selvittää, montako kertaa yksittäistä teosta oli pisteytetty. HelMet-verkkokirjaston tarjoamaa uutta mahdollisuutta kirjoittaa teosarvosteluita ei myöskään sanottavasti hyödynnetty. Kirjastojen tarjoamia keskustelualueita käytettiin jonkin verran aktiivisemmin: aktiivisimmat keskustelut koostuivat kymmenistä kommenteista, joskin joukossa oli myös keskusteluja jotka kirvoittivat vain muutamia kommentteja. Haastattelujen ja verkkopalveluiden sisällön analyysin perusteella Leiviskä päätyy toteamaan, että kirjasto 2.0 -palveluiden mahdollistama vuorovaikutus kirjastojen ja käyttäjien välillä näyttää olevan käytännössä vähäistä. (Leiviskä 2011, 6-8)

Haastatellut kokivat kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämisen olevan tärkeä osa kirjastojen kehittämistä. Verkko 2.0 -palveluiden hyödyiksi haastatellut kokivat kirjastojen välisen yhteistyön helpottumisen, verkkosisältöjen julkaisemisen mahdollisuuden ja asiakkaiden sekä kirjastojen välisen yhteydenpidon mahdollistamisen. Facebookin ja Twitterin kaltaiset sosiaalisen median palvelut olivat haastateltujen ilmaisun mukaan kirjastoille lähinnä tiedottamisen kanavia ja Helsingin kirjaston tapauksessa myös käyttäjäpalautteen keruun kanava. Haastatellut huomioivat myös sen, että palveluiden kautta käyttäjiltä saadaan palautetta, johon perustuen kirjastopalveluita voidaan kehittää. Palveluiden avulla saavutettavat konkreettiset hyödyt eivät kuitenkaan olleet haastateltujen mukaan välttämättä kovinkaan merkittäviä. He kuitenkin tulkitsivat kirjastojen osallistumisen sosiaalisen median palveluihin ja verkkopalveluiden tarjonnan olevan tärkeää kirjastojen julkisuuden kannalta: verkko 2.0 -palveluiden tarjonnan ilmaistiin tuottavan kirjastoille näkyvyyttä. (Leiviskä 2011, 6-7)

### 3.4 Uuden Seelannin kirjastonhoitajien näkemyksiä sosiaalisesta mediasta

Brenda Chavner on tutkinut vuonna 2008 julkaistussa tutkimuksessaan Uuden Seelannin kirjastonhoitajien ja tietohallinnon ammattilaisten tulkintoja verkko 2.0 - ja kirjasto 2.0 -palveluista ja niiden käyttöönotosta, verkkokyselynä suoritettuna survey- ja haastattelututkimuksen keinoin. Tyypillinen kyselyyn vastaaja oli kirjastonhoitajana täysipäiväisesti työskentelevä, korkeasti koulutettu henkilö, mutta vastaajien joukkoon lukeutui myös mm. opiskelijoita ja tietohallinnossa työskenteleviä henkilöitä. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastasi 224 henkilöä. (Chavner 2008, 630; 632)

Chavnerin käyttämä kysely koostui vastaajien verkkopalveluiden käyttöä mittaavista monivalintakysymyksistä, sekä vastaajien mielipiteitä kartoittavista avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymysten vastausten perusteella vastaajat eivät olleet tuottaneet sisältöä verkko 2.0 -palveluihin, vaan he olivat verkkopalveluiden käyttäjinä hyvin passiivisia. Enemmistö vastaajista (60-70 %) ei ollut koskaan tuottanut sisältöä blogiin, wikiin, tai yhteisölliseen mediapalveluun. Vain 26 %:lla vastaajista oli profiili Facebookissa, MySpacessa tai muussa vastaavassa sosiaalisen median palvelussa. Chavner päätyy toteamaan, että vain pieni osa kirjastojen henkilökunnasta tahtoo osallistua verkkopalveluiden hyödyntämiseen, ja että heitä joudutaan aktiivisesti rohkaisemaan ryhtymään sisällön tuottajiksi. (Chavner 2008, 634-639)

Vastaajien mielipiteitä kartoittavissa avoimissa kysymyksissä vastaajia pyydettiin selittämään suhtautumistaan verkko 2.0 -palveluihin ja niiden tarjontaan. Vastaajien suhtautuminen vaihteli merkittävästi. Jotkin vastaajista suhtautuivat verkko 2.0 -palveluihin innostuneesti, kokivat niiden voivan tuottaa palvelullisia parannuksia ja tahtoivat aktiivisesti tarjota niitä kirjastopalveluiden parantamiseksi. Toiset suhtautuivat verkko 2.0 -palveluihin hyvinkin skeptisesti, tulkiten niiden olevan testaamattomia teknologisia ratkaisuja, joiden hyödyllisyydestä ei toistaiseksi ollut takeita. Skeptisesti suhtautuvat vastaajat ilmaisivat, että palveluiden kriittikittömän käyttöönoton sijasta järkevämpää olisi ainakin toistaiseksi seurata niiden kehittymistä ja pyrkiä arvioimaan, kuinka palveluita voitaisiin hyödyllisesti käyttää. Muutamissa kommentteissa mainittiin verkko 2.0 -palveluiden epäluotettavuus: niiden kautta välitettävän informaation esitettiin olevan epäluotettavaa kokemusperäiseen tietoon verrattuna, ja niihin esitettiin liittyvän turvallisuuteen tai yksityisyyteen liittyviä uhkia. Verkko 2.0 -palveluiden hallinnan ilmaistiin myös vaativan palveluiden käyttöön harjaannuttavaa lisäkoulutusta. Myös kirjastojen asiakkaiden katsottiin

tarvitsevan käyttäjiksi harjautumista: tulevaisuudessa kirjastojen asiakkaat tarvitsevat verkko 2.0 -palveluiden käyttötaitoja informaatiolukutaidon keskeisenä osana, minkä esitettiin tuottavan kirjastojen opastavalle työlle uusia vaatimuksia. (Chavner 2008, 646-647)

Avoimissa kysymyksissä vastaajat esittelivät myös palveluiden käyttöönottoa ehkäiseviä tekijöitä. Ajan ja rahallisten resurssien puutteen ilmaistiin muodostavan esteen palveluiden käyttöönotolle. Jotkin vastaajista ilmaisivat myös palveluiden käyttötaitojen puutteen estävän niiden käyttöönottoa. Palveluita kohtaan esiintyneen kiinnostuksen puutteen tulkittiin myös olevan esteenä. Jotkin vastaajista ilmaisivat, että palveluiden käyttöä ehkäisevät institutionaaliset ja tekniset rajoitteet muodostivat esteen niiden käyttöönotolle. (Chavner 2008, 646)

### 3.5 Sosiaalisen median käyttökokemuksia Göteborgin kaupunginkirjastoissa

Sjöblom ja Lundgren ovat tutkineet haastattelututkimuksen avulla Göteborgin kaupunginkirjastojen työntekijöiden mielipiteitä sosiaalisen median palveluista kirjastojen tiedotus- ja markkinointivälineenä. Neljältä, kolmessa eri yksikössä työskennelleeltä työntekijältä, kysyttiin puolistrukturoiduissa haastatteluissa, millaisia käsityksiä heillä oli sosiaalisesta mediasta, kuinka heidän kirjastoissaan käytettiin sosiaalista mediaa ja kuinka heidän tulkintansa mukaan sosiaaliset mediapalvelut ovat käytännössä hyödyttäneet kirjastoja. (Sjöblom & Lundgren 2014, 8-9)

Kaikki kolme kirjastoa ylläpitivät blogeja, joita käytettiin ensisijaisesti aineistovinkkaukseen, sekä käyttivät Facebookia, jota käytettiin lähinnä kirjastojen tapahtumista tiedottamiseen sekä blogien mainostamiseen, mutta eräässä kirjastossa myös yhteiskunnallisista aiheista keskustelemiseen. Yksi kirjastoista käytti myös YouTubea kirjastoa esittelevien videoklippien jakamiseen, ja toisessa kirjastossa käytettiin Twitteriä kirjaston tapahtumista tiedottamisen, kirjavinkkien jakamisen sekä yhteiskunnallista keskustelua koskevan tiedottamisen kanavana. Eräs haastatelluista tulkitsi myös kirjaston paikallisen kulttuurikeskuksen kanssa yhteistyössä ylläpidetyt verkkosivut sosiaalisesti mediaksi. Kaikki haastatelluista käsittivät sosiaalisen median olevan virtuaalisia yhteisöjä tai interaktiivisuutta hyödyntäviä verkkofoorumeita. Sjöblomin ja Lundgrenin tulosten mukaan haastatellut eivät kuitenkaan käyttäneet sosiaalista mediaa kovinkaan asiakkaita osallistavalla tavalla, vaan sosiaalista mediaa käytettiin lähinnä tiedottamisen kanavana. Vain suurimmassa kolmesta kirjastosta sosiaalista mediaa käytettiin interaktiivisena ja asiakkaiden ja kirjastolaisten

välistä keskustelua virittävänä kanavana; muissa kirjastoissa sosiaalisen median kautta käyty kommunikaatio oli yksisuuntaisempaa. (Sjöblom & Lundgren 2014, 10)

Kaksi haastatelluista ilmaisi resurssien puutteen estävän sosiaaliseen mediaan osallistumista etenkin pienemmissä kirjastoissa, joissa käytettävissä oleva aika kuluu haastateltujen mukaan pääasiallisesti rutiinityön suorittamiseen. Suurempien kirjastojen työntekijät kokivat suoriutuvansa sisältöjen tuottamisesta sosiaaliseen mediaan pienten kirjastojen työntekijöitä paremmin, suurten kirjastojen kattavampien aika- ja henkilöresurssien vuoksi. Lisäksi eräs haastatelluista esitti kollegoidensa muutosvastarinnan ja konservatiivisen suhtautumisen verkkomediaa kohtaan ehkäisseen sosiaalisen median käyttöönottoa. (Sjöblom & Lundgren 2014, 10)

Haastatellut kokivat, että sosiaaliseen mediaan osallistuminen on hyödyllistä kirjastoille, ja tulkitsivat kirjastojen asiakkaiden suhtautuvan positiivisesti kirjastoihin sosiaalisen median käyttäjinä. Lähinnä sosiaalisen median käytöllä saavutettavaksi hyödyksi koettiin uusien asiakkaiden hankkiminen kirjastojen käyttäjiksi: sosiaalisen median koettiin tuottavan kirjastoille näkyvyyttä ja imagohyötyä, jonka seurauksena ihmisten koettiin mahdollisesti kiinnostuvan kirjastojen hyödyntämisestä. (Sjöblom & Lundgren 2014, 11)

Haastatellut pitivät kuitenkin todennäköisenä, että sosiaalinen media ei kehity lähitulevaisuudessa kirjastotyön tai kirjastojen markkinoinnin näkökulmasta kovinkaan keskeiseksi. Eräs haastatelluista painotti, ettei sosiaalinen media tavoita kaikkia ihmisiä, koska kaikki ihmiset eivät käytä sosiaalista mediaa. Tästä syystä sosiaalisen median palveluita tulisi käyttää rinnakkaisesti muiden kanavien kanssa. Toinen haastateltu piti mahdollisena, että sosiaaliseen mediaan osallistumisen tulkitaan tulevaisuudessa vievän liikaa aikaa, tai osallistumisesta saavutettavat hyödyt tulkitaan vähäisiksi, minkä johdosta sosiaaliseen mediaan osallistuminen voidaan mahdollisesti jossakin vaiheessa lopettaa. Toisen haastatellun mukaan sosiaaliseen mediaan osallistutaan kirjastossa vain niin kauan kun se tuntuu hauskalta, mitä hän perustelee sisällön tuotannon vaatimalla aidolla kiinnostuksella: jos intohimo sisällön tuottamiseen sosiaaliseen mediaan katoaa kirjastoissa, ihmiset eivät todennäköisesti jaksakaan kiinnostua välinpitämättömästi tuotetuista sisällöistä. (Sjöblom & Lundgren 2014, 11)

## 4 TUTKIMUKSEN ESITTELY

Tällä tutkimuksella tahdoin selvittää, miten kirjastot.fi-internetportaalin keskustelualuetta käyttävät kirjastoalan ammattilaiset suhtautuvat kirjasto 2.0 -palveluiden sisällyttämiseen yleisten kirjastojen palvelutarjottimelle, millaisia kuvia kirjasto 2.0 -palveluista keskusteluissa rakentuu, ja kuinka erilaiset ilmaistut tulkinnat liittyvät eriäviin tapoihin suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan. Toiveenani oli saada aineiston analyysin tuloksena laajemminkin yleistettäviä tuloksia, jotka valottaisivat suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa esiintyviä, yleisissä kirjastoissa tarjottavia kirjasto 2.0 -palveluita koskevia näkemyksiä.

Tässä luvussa esittelen tämän tutkimuksen kohteen, aineiston, tutkimusmenetelmän ja tavoitteet. Ensimmäisessä alaluvussa esittelen tutkimusaineiston tuottaneen keskustelun alueen ja tuotetun keskustelun genren. Toisessa alaluvussa esittelen tutkimusaineiston keruuprosessia, perusteluja analyysimenetelmän valinnalle ja menetelmän valintaan johtanutta pohdintaa. Kolmannessa alaluvussa esittelen tutkimusmenetelmänä käyttämäni diskurssianalyysiä yleisesti, ja neljännessä alaluvussa paneudun tämän tutkimuksen analyttiseen metodiikkaan ja tavoitteisiin.

### 4.1 Keskustelun alueen luonne ja tuotetun puheen genre

Tämän tutkimuksen tutkimusaineisto on kerätty kirjastot.fi-internetportaalin keskustelun alueiden yleisiä kirjastoja käsittelevällä "Kirjasto-kaapeli"-keskustelun alueella vuosien 2005-2010 aikana käydyistä keskusteluista. Kirjastot.fi on Suomen kirjastojen asiakkaille ja kirjastoammattilaisille suunnattu internetportaali. Portaalin tavoitteena on sen oman kuvauksen mukaan toimia "kaikille avoimena kirjastopalveluiden kokonaisuutena" (Kirjastot.fi-toimitus, 2011a) Portaalin kautta voi muun muassa selata yhdistetysti Suomen yleisten kirjastojen aineistotietokantoja, lukea ja kirjoittaa kirja-arvosteluja ja esittää kirjastoammattilaisille kirjastotoimintaa koskevia sekä tietopalvelukysymyksiä. Portaaliin kuuluu myös "KirjastoPro"-osio, joka on suunniteltu kirjastoalan ammattilaisten käytettäväksi, ja jonka ilmoitettuna tavoitteena on toimia "kirjastolaisten ammattitiedon" hankintakanavana sekä "kirjastolaisten muistina". (Kirjastot.fi-toimitus, 2011a) KirjastoPro-alueeseen sisältyvät myös tämän tutkimuksen kohteena olevat keskustelun alueet. Näiden keskustelun alueet ovat portaalin keskustelun alueiden sääntöjen mukaan tarkoitettut "vain kirjastoihin, kirjastopalveluihin ja -työhön suoraan liittyvistä asioista keskusteluun" ja niiden tulee "hyödyttää kirjastopalveluiden ja kirjastotyön kehittämistä". (Kirjastot.fi-toimitus, 2011b)



Genrellä viitataan diskurssianalyysin yhteydessä vakiintuneisiin, samankaltaisia kielenkäyttötapahtumia kategorisoiviin luokkiin. Genret ovat kielellisen ja sosiaalisen toiminnan yhteenliittymiä, joissa kussakin on kyse tietynlaisesta sosiaalisesta toiminnasta tai vuorovaikutuksesta. Esimerkkejä yleisesti tunnistettavissa olevista genreistä ovat muun muassa vitsit, mielipidekirjoitukset, ruokaohjeet tai saarnat. Genreillä on omat kontekstuaaliset ja sisäiset norminsa, joiden kautta kunkin genren rajoituksia ja mahdollisuuksia voidaan luonnehtia ja jotka määrittelevät niiden käyttöä. Genren käyttöä määrittelevät normit voivat olla eksplisiittisesti ja tavoitteellisesti määriteltyjä ja institutionaalisesti säänneltyjä, mutta useimmiten ne ovat implisiittisiä ja sanomattomia, kulttuurillisten tilanteisuuksien rakentamia. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 80-87)

Tutkimusaineiston muodostaneen puheen genreä kutsun *ammattilliseksi argumentoivaksi keskustelualuepuheeksi*. Kuten valitsemastani nimikkeestä voi jo päätellä, puheen tuottaneiden keskustelijoiden ilmaisussa näyttäytyy korostuneesti keskustelijoiden asema kirjastoalan ammattilaisina, tuotetun puheen argumentatiivinen perusluonne ja keskustelun teknisen toteutuksen keskustelulle luoma rakenne.

Kuten jo mainitsin, keskustelualueet ovat kohdistetusti tarkoitettu kirjastoalan ammattilaisten välisen kommunikaation välineeksi, jonka välityksellä "kirjastolaiset" voivat keskustella ammattiinsa sekä kirjastotoimintaan liittyvistä aiheista. Keskustelualueella tuotetusta puheesta on havaittavissa, että nämä portaalien ylläpitäjien määrittelemät tarkoitukset määrittelevät tehokkaasti keskustelualueella käydyn keskustelun luonnetta. Ensisijaisesti, keskustelun toiminnallisen tarkoituksen ikään kuin valmiiksi tuottamana, puheen ammatillisuutta ilmentää keskustelujen aihepiiri: valtaosa keskustelualueella käydyistä keskusteluista koskee selvästi ja suoranaisesti kirjastotyötä tai kirjastojen toimintaa. Silloinkin, kun keskustelujen aiheena on varsinaisen käytännön kirjastotyön sijasta kirjastojen toiminta yleisemmällä tasolla, puhetta tuotetaan korostuneesti lähestymällä aihetta käytännön kirjastotyön näkökulmasta. Niissäkin muutamissa keskusteluketjuissa, joissa keskustelua viritellään jostakin kirjastotyöhön välittömästi liittymättömästä aiheesta, siitä siirrytään tyypillisesti pian puhumaan kirjastotyön kontekstissa. Keskustelijat olettavat selvästi, että keskustelun virallisten ohjeiden ja ilmoitetun tarkoituksen mukaisesti keskustelualueella keskustelea kirjastoalan ammattilaisia, tavoitteenaan yhdessä toisten ammattilaisten kanssa keskustella ammattiaan ja sen perustana toimivaa osaamisalaa koskevista aiheista.

Keskustelualueella tuotetun puheen ammatillisuus ilmenee myös siitä, että keskustelijat käyttävät puheessaan hyvin runsaasti kirjastoalan ammatillisia termejä ja viittaavat usein kirjastotoiminnan keskeisiin toiminnallisiin käytäntöihin niitä sen kummemmin selittämättä. Tästä voidaan mielestäni suurella varmuudella päätellä, että keskustelijat olettavat keskustelun alueen toisten keskustelijoiden olevan kirjastoalan ammattilaisia, jotka ymmärtävät hyvin kirjastoalan keskeiset käsitteet ja käytännöt, mikä tekee niiden tarkasta selittämisestä tarpeetonta.

Tutkimuskysymyksiä näkökulmasta relevantti, kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskeva keskustelu oli luonteeltaan ja päämääriltään hyvin argumentatiivista. Puhegenren argumentatiivisuus on nähtävästi keskeisesti sen aiheen tuottamaa: keskustelijoiden keskuudessa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevat mielipiteet ovat niin vahvoja ja niin vaihtelevia, että keskustelijat ilmaisivat tyypillisesti suhtautuvansa palveluiden tarjontaan joko myönteisesti tai kielteisesti, ja pyrkivät suhtautumisensa mukaisesti selkeästi argumentoimaan joko kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen puolesta tai sitä vastaan.

Ammatillisen keskustelun aluepuheen "keskustelun alueellisuus" puolestaan on korostuneesti keskustelun alueen teknisten ohjelmoitujen ratkaisujen tuottamaa. Portaalien keskustelun alueet ovat luonteeltaan asynkronisia: sen sijaan että keskustelijat keskustelisivat keskenään reaaliajassa, keskustelijat lähettävät keskustelupalstalle viestejä, jotka jäävät pysyvästi näkyviin toisten keskustelijoiden luettaviksi ja kommentoitaviksi. Koska käytännössä kaikki internetissä toimivat asynkroniset keskustelun alueet ovat toiminnallisilta peruseräiltään hyvin samankaltaisia, voidaan sanoa, että keskustelun alueella tuotettu puhe ei ole tässä suhteessa luonteeltaan uniikkia, vaan on oikeammin tulkittava laajemman keskustelun aluepuhetyypin ilmentymäksi.

Keskustelun alueen sisältämä puhe on järjestynyt *keskusteluketjuihin*. Keskusteluketjut koostuvat kommentteista, eli yksittäisen keskustelun alueen käyttäjän kirjoittamista ja yksittäisenä ajankohtana keskustelun alueelle lähettämistä viesteistä. Keskusteluketjut ovat kommentteista koostuvia hierarkkisia kokonaisuuksia, jotka keskustelun alueen yksittäinen käyttäjä on otsikoinut ja kirjoittamallaan kommentillaan aloittanut, ja jotka koostuvat tämän ensimmäisen, ketjun aloittaneen kommenttien lisäksi ketjuun myöhemmin lähetetyistä kommentteista. Viitatessani tämän raportin analyysiosiossa keskusteluihin, tarkoitan keskustelun alueelle tuotettuja keskusteluketjuja. Keskusteluketjujen hierarkkinen rakenne on yksitasoinen: keskustelun alueen käyttäjät eivät voi tiettyyn kommenttiin vastaamalla jakaa keskusteluketjua puumallisesti useimpiin alatasoihin, kuten

joillakin toisilla keskustelualueilla on mahdollista, vaan kaikki yksittäiseen ketjuun lähetetyt kommentit näkyvät lukijalle aikajärjestyksessä allekkain järjestettyinä. Keskustelualueen käyttäjä voi valita, näytetäänkö kommentit nousevassa vai laskevassa aikajärjestyksessä.

Keskustelualueen yksittäisten keskusteluketjujen aihe saattoi muuttua tai "rönsyillä" suurestikin kommentoinnin edetessä, eri keskustelijoiden painottaessaan kommentoinnissaan eri asioita ja näin viedessä keskustelun aihetta eri suuntiin. Keskusteluketjujen aiheet saattoivat keskustelun edetessä poiketa merkittävästikin keskusteluketjun otsikosta tai keskusteluketjun ensimmäisen kommentin aihepiiristä, ja samoissa yksittäisissä keskusteluketjuissa päädyttiin keskustelemaan useasti useammasta eri aiheesta. Myös yksittäisissä kommenteissakin keskusteltiin toisinaan useammasta kuin yhdestä aiheesta, tai käsiteltiin keskustelun aihetta useammasta eriävistä näkökulmasta. Tutkimuksen analyysin kannalta tämä oli merkityksellistä, koska seurauksena keskustelijat saattoivat käyttää yksittäisissäkin kommenteissa useita eri puhetyyppejä, tilanteen mukaan joko toisiaan tukevana tai toisistaan temaattisesti irrallisina.

Keskustelijat eivät viestejään lähettäessään tienneet, että niitä tultaisiin tulevaisuudessa käyttämään tutkimuksen aineistona. Analyysin kohteena oleva puhe on siis tuotettu "luonnollisissa" keskustelutilanteissa, keskustelijoiden epävirallisessa, internetin välityksellä suoritettua vuorovaikutuksessa.

## 4.2 Tutkimusaineiston keruuprosessi ja tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksen tekstikorpuksen olen kerännyt vuoden 2010 marras- ja joulukuun aikana, ja se koostui yleisiä kirjastoja käsittelevää keskustelua sisältävällä "Kirjasto-kaapeli"-keskustelualueella vuosina 2005-2010 käydyistä keskusteluista. Keskustelualueiden dynaamisen luonteen ja jatkuvan päivittyvyyden vuoksi tarkastelujaksolla tuli olla tarkasti määritelty loppupäivämäärä, jonka jälkeen luotuja keskusteluja ei enää analysoida.

Tekstikorpuksen keruun aloittaessani jouduin pohtimaan sitä, miltä portaalin tarjoamista keskustelualueista tutkimusaineisto olisi järkevintä kerätä. Pääasiallisesti tutkimuksen kohteeksi kaavailemani kirjastoalan yleisen keskustelualueen lisäksi kirjastot.fi-portaalin keskustelualueisiin lukeutui myös muita kirjastoammattilaisten käytettäväksi suunnattuja keskustelualueita. Näitä olivat muun muassa kirjastoautoiminnan keskustelufoorumi, ammattioppilaitoskirjastojen

keskustelufoorumi, HelMet-kirjastojen henkilökunnan foorumi, sekä lasten- ja nuorten kirjastotyön keskustelufoorumi. Tyypillisesti valtaosa keskusteluista käytiin nähtävästi kirjastoalan yleisellä keskustelualueella, johon verrattuna muilla alueilla oli vain vähän viestiketjuja. Edellä mainittujen lisäksi keskustelualueisiin lukeutui myös alueita, joiden aihepiiri ei oikeastaan koskettanut kirjastotoimintaa tai -työtä. Tällaisia olivat muun muassa tiedottamiseen tarkoitettujen pienkustantajien uutuuksia -foorumi ja pääkaupunkiseudun musiikkipalveluiden sisäinen tiedotusfoorumi sekä lukukokemusten keskustelufoorumi. Osa mainituista keskustelufoorumeista on sittemmin poistettu portaalista.

Olin aluksi epävarma siitä, olisiko järkevää ottaa analyysiin mukaan myös näitä toisia alafoorumeita ja kuinka kattavasti eri keskustelualueiden tulisi tällöin olla edustettuna otoksessa. Aluksi ajattelin, että ehkä myös muiden keskustelualueiden keskustelujen sisällyttäminen aineistoon olisi järkevää, puhtaasti aineiston temaattisen kattavuuden vuoksi. Esimerkiksi pieniä kirjastoja ja musiikkikirjastoja koskevia keskusteluja varten oli portaalissa omat keskustelualueensa. Epäilin, että näillä keskustelualueilla saatetaan esittää tutkimuskysymysten näkökulmasta keskeisiä tulkintoja, jotka valottavat kirjastojen tulkittua yhteiskunnallista tehtävää nimenomaan esimerkiksi pienissä kirjastoissa ja musiikkiosastoilla työskentelevien kirjastoalan ammattilaisten näkökulmasta, tai yleisemmin sellaisten ihmisten näkökulmasta joille esimerkiksi yleisten kirjastojen musiikkikokoelmat ovat huomattavan tärkeitä. Jättämällä nämä keskustelualueet pois aineistosta nämä näkemykset jäisivät analysoimatta. Tutustuttuani keskustelualueiden sisältöön tarkemmin, tulin kuitenkin siihen tulokseen, että nämä pienemmät keskustelualueet eivät sisältäneet merkittävästi tutkimuskysymysten kannalta relevanttia sisältöä: tutustumisen perusteella niissä käsiteltiin lähinnä hyvin käytännönläheisiä asioita, eikä tutkimuskysymysten kannalta relevanteista palvelustrategiaa tai kirjasto 2.0 -palveluita koskevista aiheista nähtävästi keskusteltu.

Aloitin varsinaisen tutkimusaineiston muodostamisen käymällä läpi korpukseen lukeutuvia kirjastot.fi-portaalin yleisiä kirjastoja koskevan keskustelualueen keskusteluketjuja tunnistaakseni niistä tutkimusaiheen kannalta relevantteja ketjuja. Samalla ryhdyin jo alustavasti analysoimaan ketjujen sisältöä memoing-tekniikalla, ts. avaamalla sisällössä esiintyviä tulkintoja ja niiden havaittuja yhteyksiä paperilapuille. Samalla käytin KeyNote-ohjelmaa tutkimuksen aiheen kannalta relevanttien tekstinosien erittelemiseen ja merkitsemiseen. Kelpuuttaakseni yksittäiset keskusteluketjut osaksi tutkimusaineistoa niiden tuli sisältää useampia kuin yhden kommentin, ja niissä tuli esiintyä puhetta, joka käsitteli kirjasto 2.0 -palveluiden sisällyttämistä kirjastojen palvelutarjottimen osaksi. Tässä vaiheessa en vielä ollut päättänyt tutkimusmenetelmästä, joskin

diskurssianalyysi tuntui jo tällöin parhaiten soveltuvalta tutkimusmenetelmältä. Vaihtoehtoisia harkitsemiani menetelmiä olivat lähinnä grounded theory sekä sisällön erittely. Selvää minulle oli jo tuolloin, että tutkimusmenetelmäni tulisi olemaan kvalitatiivinen, ja että tutkimusotteeni tulisi hyvin todennäköisesti olemaan induktiivinen. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tuntui selkeästi ainoalta varteenotettavalta tutkimusmenetelmältä, koska keskustelualueelta kerätyn ja keskustelijoiden luonnollisen kielellisen vuorovaikutuksen tuottamana syntyneen tutkimusaineiston analyysi tulisi kuitenkin vaatimaan tekstin tulkintaa. Aineistoa olisi periaatteessa voinut tutkia esimerkiksi eri termien esiintymistä tutkivien kvantitatiivisten menetelmien, kuten diffuusioanalyysin tai yhteissana-analyysin kautta, mutta tällöin analyysin syvyys olisi mielestäni jäänyt olemattomaksi.

Relevanttien ketjujen tunnistamista vaikeutti se, että keskustelun alueen keskustelut "rönsyilevät" usein aiheesta toiseen, eikä esimerkiksi keskusteluketjujen otsikon mukaan voinut useinkaan varmuudella päätellä, sisälsikö ketju tutkimukselle relevanttia sisältöä. Jotkin ketjut sisälsivät vain muutamia ja lyhyitä viestejä, jolloin niiden sisällön relevanttiuden arviointi oli nopeaa, kun taas toiset ketjut sisälsivät sivukaupalla pitkiä viestejä, joiden lukemiseen kului huomattavasti aikaa. En kuitenkaan tahtonut ryhtyä valitsemaan tutkimusaineistoon ketjuja ainoastaan niiden otsikon perusteella, koska silloin potentiaalisesti merkittävä osa tutkimuskysymysten näkökulmasta relevantista puheesta olisi jäänyt pois aineistosta. Keskustelun alueiden otsikot toimivat kuitenkin viitteellisenä ja rajaavana relevanssin indikaattorina siten, että tein alustavan arvion kunkin keskusteluketjun relevanssista otsikon perusteella, jonka jälkeen tutustuin tarkemmin ketjun sisältöön. Selvisi pian, että keskusteluille oli ominaista se, että kommenttien määrän perusteella mitattuna pitemmissä ketjuissa esiintyi yleisesti tälle tutkimukselle relevantteja tulkintoja, niiden alkuperäisestä aiheesta riippumatta. Sitä vastoin esimerkiksi teknisiä kysymyksiä, tilannekohtaisia ohjepyynnöitä ja yksittäisiä ongelmatilanteita koskevat ketjut, jotka eivät sisältäneet tutkimusaiheen kannalta relevanttia puhetta, olivat pituudeltaan ja viestimäärältään lyhyitä, ja niiden relevanssin arvioiminen oli sen vuoksi yleensä nopeaa. Näin ollen keskustelujen pituuden ja otsikon perusteella kykenin yleensä pätevästi tunnistamaan jo ennen viestien lukemista ne ketjut, jotka eivät sisältäneet tutkimuksen kannalta relevantteja kommentteja: yleisesti ketjut, jotka otsikkonsa perusteella käsittelevät em. epärelevantteja aiheita ja myös olivat pituudeltaan lyhyitä, olivat sisällöltäänkin tutkimuskysymysten kannalta epärelevantteja. Lopullisen tutkimusaineiston keräsin näitä huomioita hyödyntäen.

Vaikka tutkimusaineiston ajallinen raja oli pitkäkö, keskustelun alueella ei esiintynyt kovinkaan montaa tutkimuskysymyksille relevanttia keskusteluketjua. Relevanteille keskusteluketjuille

tyypillistä kuitenkin oli, että ne olivat usein hyvin pitkiä ja sisälsivät useita kymmeniä kommentteja, joista useat olivat hyvin pitkiä. Nähtävästi portaalin keskustelualueen käyttäjien keskuudessa tyypillisesti tietystä aiheesta saatetaan olla keskustelematta kuukausia, kunnes joku perustaa aiheesta keskustelun, jolloin aiheesta viriää pitkä ja moninaisia näkemyksiä ilmi tuova keskustelu. Keskusteluketjujen aktiivinen ikä oli myös hyvin pitkä: useisiin ketjuihin lähetettiin uusia viestejä useiden kuukausien ajan.

Saatuani näin tuntumaa keskustelualueella tuotettujen keskusteluiden luonteeseen sekä tutkimusaineistoon, tein lopullisen päätöksen tutkimusmenetelmästä. Valitsin diskurssianalyysin tutkimusmenetelmäksi lähinnä sen mahdollistaman analyysin syvyyden vuoksi. Lopullinen tutkimusaineisto muodostui kooltaan pienemmäksi, kuin aineiston keruuta aloittaessani arvelin. Lisäksi keskustelualueella tuotettu puhe oli ajoittain niin syvällistä, että käytetyn kielen tulkinta vaati perusteellisempaa ajattelua keskustelualueella esiintyvien teemojen tunnistamiseksi. Näin ollen pienempien aineistojen syvälliseen tarkasteluun mainiosti soveltuvana menetelmänä diskurssianalyysi soveltui mielestäni parhaiten tutkimuksen analyysimenetelmäksi.

Lopullinen tutkimusaineisto koostuu yhdeksästä vuosina 2006-2010 tuotetuista keskusteluketjusta, jotka sisälsivät yhteensä 299 kommenttia (Liite 1). Koska keskustelualueella käyttäjien mahdollisuutta lisätä kommentteja ketjuihin ei ole rajattu ajallisesti ketjun iän mukaan, on mahdollista, että tutkimuksen aineistoon valittuihin ketjuihin on lisätty kommentteja tekstikorpuksen keräämisen jälkeen. Korpuksen keruun jälkeen keskustelualueelle mahdollisesti lähetetyt kommentit ovat jääneet aineiston ulkopuolelle. Tutkimusaineistoon sisältyvien kommenttien pituus on merkittävän vaihteleva: lyhyimmät kommentit ovat vain lauseen tai parin mittaisia, kun taas pisimmät olivat useiden satojen sanojen mittaisia. Keskimäärin kommentit olivat muutaman sadan sanan mittaisia.

### 4.3 Diskurssianalyysi

Diskurssianalyysi on kvalitatiivinen, kielen käytön tutkimukseen käytetty tutkimustapa, jonka keskeisen teoreettisen kielifilosofisen perusajatuksen, sosiaalisen konstruktionismin, mukaan sosiaalisen todellisuuden käsitetään muovautuvan kielen välityksellä. Diskurssianalyysin ideana on tutkia tavanomaista kielenkäyttöä sen aidoissa konteksteissa ja konkreettisissa asiayhteyksissä. Diskurssianalyysiä ei tule tulkita tarkasti rajatuksi yksittäiseksi tutkimusmenetelmäksi, vaan

diskurssianalyysi oikeammin kuvailtuna on metodologinen viitekehys, joka pitää sisällään monenlaisia tutkimusmetodeja sekä -tekniikoita. Eri tieteenaloilla on totuttu käyttämään huomattavan erilaisia diskurssianalyttisiä tutkimustekniikoita (Hepburn & Potter 2006, 168-169). Myös diskurssintutkimukselle keskeinen termi *diskurssi* on monimerkityksellinen ja dynaaminen, ja sillä voidaan eri yhteyksissä tarkoittaa eri asioita. Termillä voidaan viitata mm. tekstiaineistoon, merkityssuhteiden järjestelmään, lausetta suurempaan kielen käytön yksikköön, puhetapaan, vakiintuneeseen merkityksellistämisen tapaan, kielenkäyttöön tietyssä kontekstissa tai ymmärrykseen todellisuudesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 22-23). Tästä monitulkintaisuudesta huolimatta diskurssianalyttisellä tutkimuksella on kuitenkin yhteinen teoreettinen taustansa, joka pohjautuu edellä mainittuun sosiaaliseen konstruktionismiin ja on läheisesti sukua retoriikan tutkimukselle. Yleisesti määriteltyinä diskurssit ovat "vuorovaikutustilanteesta toiseen käytettyjä ja tunnistettavissa olevia tapoja merkityksellistää ja kuvata asioita, ilmiöitä ja tapahtumia tietyistä näkökulmasta ja tietyllä tapaa" (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 27).

Arpon (2005, 99-101) mukaan diskurssianalyysi on käytännössä kattokäsite, joka pitää sisällään toisistaan hiukan poikkeavia tutkimuksellisia lähestymistapoja, mutta yhteistä kaikille lähestymistavoille kuitenkin on sosiaalinen konstruktionismi, sosiaalisen toiminnan kontekstien sekä kielen käytön seurauksia tuottavan luonteen huomioon ottaminen, sekä keskittyminen sosiaalisiin käytäntöihin ja niiden välisiin suhteisiin. Remes (2006, 288-291) on samoilla linjoilla kutsuessaan diskurssianalyysiä monipiirteiseksi tutkimusmenetelmäkimpuksi, jonka avulla voidaan selvittää kulttuurin olemusta, sen muotoutumista ja vaikuttaa kulttuurin diskursiiviseen olemukseen. Yhteistä kaikille diskurssianalyttisille analyysitavoille on taustaoletus, jonka mukaan ihmiset ovat kulttuuria luovia, vuorovaikutteisia ja sosiaalisia olentoja, jotka toisaalta luovat diskurssit sosiaalisella toiminnallaan, ja joiden kulttuuria luovaa toimintaa diskurssit toisaalta ohjaavat. Diskursseja tutkittaessa tutkimuksen kohteena on poikkeuksetta kielen käyttö, sekä se, että kielen käyttöä tarkastellaan sosiaalisena toimintana (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 22-28). Ilmosen (2001, 100) mukaan diskurssianalyysin kenttää yhdistävä tekijä on kiinnostus teksteihin, joko kirjoitettuihin tai puhuttuihin.

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan täysin objektiivinen todellisuuden tulkinta on mahdotonta: todellisuuden tulkintamme on väistämättä jollakin tapaa kulttuurillisesti *merkityksellistettyä*. Toisin sanottuna, tulkitsemme asioita tietyin tavoin käsitteellistettyinä ja nimettyinä. Merkityksellistäminen on kulttuurillinen, ihmisten vuorovaikutuksen seurauksena tapahtuva prosessi, jossa asioille annetut merkitykset yhtä aikaa vakiintuvat ja muuttuvat. (Jokinen 1999a, 39-

40) Diskurssianalyysin perustavana ajatuksena onkin, että kieli ei heijasta todellisuutta neutraalisti ja objektiivisesti. Sen sijaan kieli ymmärretään toisaalta sosiaalisen todellisuuden tuotteeksi, toisaalta samanaikaisesti sosiaalisen todellisuuden tuottajaksi. Kieltä käytetään saavuttamaan erilaisia päämääriä, jotka määrittelevät kielen käyttötapoja eri konteksteissa. Kielellä on siis eri päämääriä ja funktioita, minkä vuoksi kielen kautta myös rakennetaan eri versioita todellisuudesta. (Eskola & Suoranta 1998, 141-142; 195-198) Tämä johtaa huomioon, jonka mukaan tekstejä luodessaan tai puhuessaan ihmiset käytännössä rakentavat päämääriensä ohjaamina sosiaalista elämää ja käytäntöjä, muodostaen tavallaan oman versionsa todellisuudesta, jonka he ilmaisevat tekstin tai puheen välityksellä. Tämä pitää paikkansa myös tosiasioista koostettujen kertomusten tapauksissa, koska nekin konstruoidaan yksilöiden toimesta tietyllä, yksilöllisellä tavalla. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 11-17)

Perustuen edellä mainittuun taustaoletukseen sosiaalisesta todellisuudesta kielen käytön tuotteena, diskurssianalyysissä oletetaan, että kielen käytön kautta syntyy tai tuotetaan erilaisia todellisuutta eri tavoin kuvailevia *representaatioita*. Nämä ovat näkökulmiltaan ja tulkinnoiltaan eriäviä tapoja kuvailla todellisuutta, joiden tuottamiseen on käytetty erilaisia kielellisiä resursseja. Kielen käyttäjien kuvaillessa maailmaa kielellisesti eri tavoin eri diskursseihin tukeutuen, he painottavat ja järjestävät asioita eri tavoin, jättävät joitakin asioita mainitsematta ja tuovat ilmi toisia, ja niin edelleen. Näin maailma ja todellisuus näyttävät erilaisina eri diskursseja käyttämällä rakentuneiden kuvausten perusteella. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 52-57). Sen lisäksi, että kielen käytön avulla aina käytännössä kohdistetusti käsitellään rajattua osaa todellisuudesta, joitakin asioita myös pidetään huomionarvoisempina kuin toisia, asioiden suhteita järjestellään erilaisiksi hierarkioiksi, tiettyjä asioita tai niiden yhteyksiä voidaan pyrkiä tietoisesti korostamaan ja toisia vähättelemään, ja niin edelleen. Näin todellisuudesta rakentuu erilaisia kuvia, representaatioita, joiden sisäiset oletukset, tarkastelun kohteet ja sisällölliset painotukset eroavat toisten representaatioiden vastaavista.

Diskurssianalyysissä on käytetty Saussuren luomaa käsitettä *merkityssysteemi* tai *merkitysjärjestelmä* kuvaamaan kielellisiä järjestelmiä, joissa merkitykset rakentuvat suhteessa toisiin merkityksiin. Lisäksi diskurssianalyysissä oletetaan, että yhtäaikaaisesti on olemassa moninaisia ja rinnakkaisia kielellisiä systeemejä, jotka jatkuvasti rakentuvat ja uudistuvat kieltä käytettäessä. Näitä rinnakkaisia merkityssysteemejä on kutsuttu vaihtelevasti diskursseiksi tai tulkintarepertuaareiksi. (Jokinen & Juhila 1999, 66-67) Tiivistetysti ilmaistuna diskurssianalyysissä hyväksytään siis taustaoletus, jonka mukaan tulkinta todellisuudesta on käytännössä sosiaalisen



kanssakäymisen ja kielen käytön seurauksena luotua. Tähän oletukseen nojautuvan diskurssianalyysin tavoitteena ei ole kartoittaa tai selvittää objektiivisia totuuksia, vaan tutkia todellisuuden sosiaalista rakentumista ja edellä mainittujen todellisuuden eri versioiden sisältöjä. Käytännön diskurssianalyysissä aineistosta pyritään etsimään eroja ja yhtäläisyyksiä, eli tunnistamaan tulkintarepertuaareja tai diskursseja: sisällöllisesti yhtenäisiä ilmaisuja omaavia kielellisiä tapa-, käsite-, tai asiakokonaisuuksia, joiden avulla ihmiset muodostavat käsitystä maailmasta (ks. mm. Suoninen 2004, 48-49; Suoninen 1999, 107; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Käytännön analyysin suorittamiseksi ei kuitenkaan ole tarkkoja yleisesti hyväksytyjä ja vakiintuneita mekaanisia ohjeita (Eskola & Suoranta 1998, 199). Koska diskurssianalyysissä ei ole yhtä yleispätevää menetelmää, joutuu puheen tutkija aina suorittamaan metodologista pohdintaa koskien sitä, kuinka tutkimusaineistoa tulisi tutkimuskysymysten ratkaisemiseksi käsitellä (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 163-164).

Diskurssianalyysistä puhuttaessa on tärkeää ymmärtää, että se on tavallaan välinpitämätön yksilöitä ja yksilöiden asenteita kohtaan, sillä diskurssianalyysin kiinnostuksen kohteena ovat yksilöiden sijasta pikemminkin se sosiaalis-kulttuurinen taso, jonka käsitysten ja luokitusten puitteissa yksilöt toimivat (Talja 1998, 23-25). Remeksen (2006, 296-297) esittämän määritelmän mukaan diskurssianalyysi tutkii inhimillisen vuorovaikutuksen kautta luotua sosiaalista todellisuutta julkitulevan välityksellä ja sitä analysoimalla. Tarkoituksena on paljastaa vuorovaikutuksen itsestään selviksi käsitetyistä tulkinnoista niiden piiloutuneita merkityksiä. Diskurssit voivat esiintyä paitsi kahden tai useamman henkilön tai ryhmän välisissä keskusteluissa myös yhteiskunnan käytänteissä tai yhteiskunnallista toimintaa ohjaavien tahojen toiminnassa. Analyysin tarkoituksena ei niinkään ole tavoittaa puhujien intentioita tai tulkita tekstejä niiden tuottajien ehdoilla, vaan analyysin kohteena on käytetty kieli ja sille ominaiset näkökannat ja lähtökohdat (Talja 1998, 18-25). Diskurssianalyysiä tehtäessä tavoitteena on näin ollen tietynasteinen neutraluus siinä mielessä, että tutkimuskohteena toimivaa kielen käyttöä on tarkoitus analysoida ilman että niiden tuottajia koskevat ennako-oletukset määrittäisivät analyysin suunnan tai tulokset. Ilmonen (2001, 108-109) kuitenkin huomauttaa, että tutkijan "ulkoiset sitoumukset", eli hänen kulttuurillinen ja tieteellinen taustansa sekä hänen fyysinen sekä symbolinen ympäristönsä, ohjaa jossakin määrin analyysia. Tämän perusteella analyysin suorittaminen täysin objektiivisesti käytettyyn kieleen keskittyen on käytännössä mahdotonta, joskin siihen tulee silti pyrkiä.

Diskurssianalyysissä aineiston koko ei ole kriittinen analyysin onnistumiselle, eikä diskurssianalyysissä aineiston kokoa tai esimerkiksi saturaatiopisteen saavuttamista pidetä

analyysin luotettavuudelle tärkeänä kuten useissa muissa kvalitatiivisissa analyysimenetelmissä. Diskurssianalyysin tulkitaan soveltuvan hyvin kooltaan pienten aineistojen analyysiin, ja tutkittavien aineistojen pitäminen pienenä on myös järkevää diskurssianalyysin vaatiman tarkkuuden ja siten useisiin muihin kvalitatiivisiin metodeihin verrattuna suuren työmäärän vuoksi. (Eskola & Suoranta 1998, 198-199).

#### 4.4 Tutkimuksen diskurssianalyttinen metodiikka ja analyttiset tavoitteet

Valitsemalla analyysimenetelmäksi diskurssianalyysin nojautun edellisessä alaluvussa kuvailtuun näkemykseen, jonka mukaan objektiivisiksi lausumiksi ja todellisuuden kuvaamiseksi tarkoitettut dokumentit ovat myös sosiaalisesti tuotettuja. Keskustelualueelle lähetetyt kommentit, joista tutkimusaineistoni koostuu, eivät siten tutkimuksen perustavan kielen käyttöä koskevan oletuksen mukaan vain kuvaile todellisuutta, vaan ne samalla rakentavat sitä aktiivisesti.

Diskurssianalyttisissä tutkimuksissa on keskitytty joko merkityksen tuottamisen tapojen tai diskursiivisten merkitysten analysointiin. Merkityksen tuottamisen tapoja tulkittaessa keskitytään kielen vuorovaikutteisuuteen ja pyritään selvittämään sitä, kuinka ihmisten kielen käytön kautta rakentamat merkitykset rakentuvat. Merkityksiä tulkittaessa puolestaan analyysin kohteena ovat puheen sisällöt. Analyysissä pyritään tunnistamaan merkityksiä, joita ihmiset puheissaan tuottavat: diskursseja tai tulkintarepertuaareja, sekä niiden sisäistä ja keskinäistä järjestyneisyyttä. Merkityksiin keskittyvässä analyysissä rakennetaan yhtenäisiä merkityssystemejä eri konteksteissa, käytetyn kielen muodostamista "toiminnallisista paloista". Merkityksiä koskevassa tutkimuksessa esitetyt kysymykset ovat luonteeltaan mitä-muotoisia ja kiinnostuksen kohteena ovat puheen sisällöt. (Jokinen & Juhila 1999, 70-75) Tässä tutkimuksessa olen vahvasti keskittynyt analysoimaan tuotettuja merkityksiä, niiden tuottamisen tapojen analysoimisen sijasta. Keskeistä on, että tässä tutkimuksessa tavoitteenani oli havaita ja kuvailla argumentointitavaltaan ja tulkinnallisilta jäsennyksiltään sisällöllisesti yhtenäisiä, keskustelussa rakentuvia diskursiivisia kokonaisuuksia, ei niinkään tarkastella puheen rakentumista esimerkiksi sanojen tai lauseiden käytön tasolla taikka kielellistä vuorovaikutteisuutta analysoimalla. Jossakin määrin tosin analysoin myöskin tapoja, joilla merkitykset ovat rakentuneet, mutta pääasiallinen tavoitteeni oli keskittyä keskusteluissa rakentuvien diskursiivisten merkitysten sisällölliseen analysoimiseen. Myös suorittamani merkitysten rakentumista koskeva analyysi palvelee tätä päämäärää: merkitysten

rakentumista koskevaa analyysiä olen suorittanut vain merkityksien sisältöjen rakenteita selventääkseni, ja vain siltä osin, jonka tulkitisin palvelevan merkitysten tulkintaa.

Diskurssianalyysi liittyy läheisesti retoriikkaan, jolla viitataan tapaan, jolla tekstit rakentuvat tiettyjen vaikutusten saavuttamiseksi ja siten toimivat sosiaalisen toiminnan, vallan ja julkisen vaikuttamisen välineinä (Talja 1998, 18-19). Retoriikalla viitataan pyrkimykseen vakuuttaa yleisö jonkin argumentin pätevydestä, ja sen tulkitaan olevan kaikkea kielen käyttöä määrittelevä, perustava ominaisuus. Retoriikan luonteelle ominaista on avoimuus ja monitulkintaisuus: sen sijaan, että todellisuutta koskevien väitteiden premissien käsitettäisiin edustavan objektiivista totuutta, niiden tulkitaan olevan aina kiistanalaisia, erilaisia tulkinnallisia kokonaisuuksia. Retorisessa argumentaatiossa toisilleen vastakkaisetkin väittämät voidaan tulkita järkeviksi. Analysoitaessa tekstejä ja puhetta retorisisesta näkökulmasta kiinnostuksen kohteena on se, miten ne ovat rakentuneet argumentatiivisesti. (Jokinen 1999a, 46-47)

Jo alustavan analyysin perusteella oli selvää, että keskustelun alueen keskustelut ovat luonteeltaan ja päämääriltään pitkälti argumentatiivisia. Keskustelijat pyrkivät tyypillisesti legitimoimaan suhtautumistaan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan sekä kirjasto 2.0 -palveluita koskevia tulkintojaan ja vakuuttamaan toiset keskustelijat siitä, että heidän suhtautumistapansa ja tulkintansa ovat järkeviä ja oikeita. Tästä syystä analyttinen lähestymistapani on korostuneesti käytetyn kielen retorisuuden huomioiva, vaikka retoristen keinojen analyysi ei olekaan varsinainen tutkimuksellinen tavoitteeni. Pyrin tunnistamaan tutkimusaineistossa esiintyviä argumentatiivisia retorisia kehyksiä, joita keskustelijat käyttivät ja muodostivat keskustelun alueella kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnasta keskustellessaan, eli erilaisia lähtökohtia ja käsityksiä, joihin perustuen sähköisten kirjastopalveluiden tarjonnan puolesta ja vastaan argumentoidaan. Myös näiden retoristen lähtökohtien tarkastelu palvelee tutkimusaineistossa tuotettujen puheen kuvailua, jäsenystä ja tulkintaa, sen sijaan että se olisi itsessään keskeinen analyttinen päämäärä.

Tässä tutkimuksessa olen käyttänyt analyysiä jäsentävänä tutkimusvälineenä Billigin (1991, 143-145) lanseeraamaa *argumentaatioposition* käsitettä. Argumentaatiopositiot ovat osittain rinnastettavissa tulkintarepertuaareihin tai diskursseihin, mutta niille on keskeistä se, että ne edustavat pyrkimystä vakuuttaa muita puhujan näkemysten todenmukaisuudesta ja järkevyydestä retoriikan keinoin. Argumentaatiopositiot viittaavat keskustelijoiden keskustelutilanteissa omaksumiin asenteisiin. Argumentaatiopositioden tutkinta tarkoittaa yleensä käytännössä vastakkaisten asenteiden tutkimista, sillä positiot edustavat tilannesidonnaista kilpailutilannetta

niille vastakkaisia tulkintoja ilmentävien vastapositioiden kanssa. Vastakkaisten positioiden omaksuneiden keskustelijoiden voidaan olettaa pyrkivän puolustamaan omaa positiotaan ja kritisoivan sen vastapositiota (Jokinen 1999b, 155-156).

Argumentaatiopositiot ovat aina sitoutuneita ympäröivään kulttuuriin, ja niiden puolustamiseen ja kritisointiin käytetyt keinot ovat kulttuurin piirissä yleisesti hyväksytyjen, itsestään selviksi tulkittujen maksiimien ja arvostusten jäsentämiä. Koska nämä kulttuurissa yleisesti hyväksytyt tulkinnat määrittelevät kaikkea argumentaatiota, argumentaatiopositioiden voidaan tulkita kuvaavan laajempia kulttuurillisia käsityksiä ja tulkintoja, sen sijaan että ne olisivat vain keskustelijoiden motivaatioiden ja affektiivisten reaktioiden ilmentymiä. Mielenpitojen tulkintaa ja analysointia koskien Billig painottaa tulkinnan "mitä-ullottuvuuden" tärkeyttä: on tarkasteltava sitä, mitä puhutaan, mielenpitojen sisältöä. Billig painottaa, että mielenpitoja analysoitaessa täytyy kiinnittää huomiota siihen, mistä puhutaan ja mistä jätetään puhumatta, koska argumentoidessaan positioidensa puolesta keskustelijat käytännössä argumentoivat siitä, mikä on käsitettävä yleistajuisesti esittämällä, korostamalla, paljastamalla ja kätkemällä argumentaatioissaan strategisesti erilaisia hyväksytyyn sosiaaliseen todellisuuteen liittyviä asioita, maksiimeja ja stereotyyppioita. Billigin mukaan näiden painotusten havaitseminen on tulkinnalle keskeistä. (Billig 1991, 16-22).

Tässä tutkimuksessa olen jäsentänyt analyysin tuloksia selvittämällä, millaisia argumentaatiopositiota keskustelun alueen keskustelijat omaksuvat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevista keskustelun alueen keskusteluissa. Tutkimuksen varsinaisen päämäärä ei siis kuitenkaan ollut itse argumentaatiopositioiden kartoittaminen, vaan niiden edustamiseen käytettyjen diskurssien tunnistaminen ja kuvailu. Keskityn positioiden ilmentämien kirjastojen roolia koskevien käsitysten tulkinnallisten sisältöjen avaamiseen, ja vain toissijaisesti siihen, millä keinoin keskustelijat pyrkimään legitimoimaan tulkintojaan. Analyysin varsinaisena kohteena ovat siis puheen rakentamat, kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevat kuvaukset, eivätkä argumentoinnin keinot. Olen tunnistanut analyysin osana myös tunnistamiani positiota edustaville puhetyypeille ominaisia argumentointitapoja, mutta ne eivät ole varsinaisen tutkimuskohteeni: olen tunnistanut ja kuvaillut argumentointitapoja vain siinä määrin, jossa arvioin niiden tunnistamisen palvelevan käytetyn kielen sisällöllistä kuvausta.

Tässä tutkimuksessa käsitän argumentaatiopositiot tuotettua puhetta argumentaation päämäärien mukaan jakaviksi tulkinnallisiksi kokonaisuuksiksi, joiden esittämiseen ja legitimointiin voidaan

tilanteen ja puheen tuottajan käyttämän argumentatiivisen näkökulman ohjaamina käyttää useita erilaisia puhetyyppejä. Toisin sanottuna käsitan tunnistamieni argumentaatiopositioiden edustavan keskusteluissa esiintyneitä yleisiä argumentatiivisia päämääriä, joita voidaan edistää tilannekohtaisesti erilaisten, useampien diskurssien kautta. Käytännössä tunnistamani argumentaatiopositiot jäsentävät analysoitua keskustelijoiden tuottamaa puhetta positioiden ilmentämien argumentatiivisten päämäärien mukaan siten, että ne jakavat aineistossa esiintyneet diskurssit kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa kannattaviin ja sitä vastustaviin puhetyyppeihin. Tunnistamieni argumentaatiopositioiden ja niitä edustavien puhetyyppien voidaan kuvata muodostavan puumallisen kaksitasoisen hierarkian, jossa positio muodostaa hierarkian ylimmän tason, jonka alatasolle diskurssit puolestaan asettuvat. Oletan, että sama henkilö voi omaksua tilanteen mukaan useita erilaisia argumentaatiopositioita, jotka voivat myös olla keskenään kilpailuasetelmallisia. Argumentaatiopositioita voidaan puolustaa erilaisia tulkintoja ilmentäviä, kilpailevia vastapositioita vastaan erilaisia diskursseja käyttäen riippuen tilanteesta ja siitä, mitä asioita positiotaan puolustavat puhujat tahtovat argumentoinnissaan painottaa.

Jokinen & Juhila (1999, 86-93) lähestyvät diskurssianalyttisen tutkimuksen induktiivisuuden astetta käsiteparin "kriittinen tutkimus" ja "analyttinen tutkimus" kautta. Näistä edeltävä käytännössä kuvastaa induktiivisella ja jälkimmäinen deduktiivisella otteella suoritettavaa analyysiä. Nämä käsitteet muodostavat akselin samaan tapaan kuin yleisesti induktiivisen ja deduktiivisen tutkimusotteen käsitetään muodostavan: analyysi voi olla, ainakin teoriassa, täysin kriittistä tai täysin analyttistä; useimmiten kuitenkin analyysitapa on jonkinlainen välimuoto akselin teoreettisten ääripäiden välillä. Jokisen ja Juhilan omin sanoin ilmaistuna: "kriittisen diskurssianalyysin lähtökohtana on yleensä oletus joidenkin alistussuhteiden olemassaolosta ja tutkimuksen tehtäväksi asettuu niiden (kielellisten) käytäntöjen tarkastelu, joilla näitä suhteita ylläpidetään tai oikeutetaan", kun taas "analyttisen diskurssianalyysin erottaa kriittisestä sen pyrkimys tiukkaan aineistolähtöisyyteen, jolloin tutkijan tavoitteena on olla mahdollisimman avoin aineistolle ja sieltä löytyville jäsenyksille" (Jokinen & Juhila, 1999, 86). Toisin sanottuna, kriittistä analyysimetodia noudatettaessa tutkijalla on jo ennen analyysin aloittamista jonkinlaisia tutkimuskohdetta koskevia etukäteisiä oletuksia tai päätelmiä, joiden ohjaamana analyysiä lähdetään suorittamaan. Analyttistä metodia käytettäessä puolestaan pyritään tilanteeseen, jossa tutkimuksen aihetta koskevia etukäteisoletuksia ei ole ja aineistoa ryhdytään analysoimaan mahdollisimman varauksettomasti.

Eero Suoninen suosittelee, että diskurssianalyttistä tutkimusta suoritettaessa tutkijan ei tulisi luoda

etukäteen kiinteitä alkuhypoeseja; sen sijaan metodologisesti luontevampaa on antaa merkityssysteemejä koskevien tulkintojen ja hypoteesien muotoutua itsenäisesti analyysin edessä (Suoninen 2004, 50). Metodinen lähtökohtani tätä tutkimusta tehdessäni onkin ollut korostuneen aineistolähtöisyyttä ja induktiivisuutta painottava. Tämän tutkimuksen olen yrittänyt parhaani mukaan pitää mahdollisimman vapaana etukäteisolettamuksista. Koska tavoitteena oli nimenomaan keskustelualueen käyttäjien tuottaman puheen analysoiminen, en kokenut mielekkääksi perustaa tutkimusta etukäteen valittujen valmiiden teorioiden tai kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevien tutkimusten löydösten ja keskustelualueella esiintyvien tulkintojen vertailuun tai teorioiden deduktiiviseen validointiin. Koin, että tutkimuksen tekeminen deduktiivista tutkimusotetta käyttäen johtaisi siihen, että tutkimuksen ohjenuoriksi valitut teoriat ja tutkimukset väistämättä ohjaisivat analyysin suuntaa ja tulkintoja mielestäni liiallisesti. Tulkitsin, että huomattavasti järkevämpää on pyrkiä minimoimaan analyysia ohjaavia taustaoletuksia ja ryhtyä analysoimaan aineistoa mahdollisimman "puhtaalta pöydältä", antaen analyysin tulosten ilmetä vapaammin aineistosta. Tutustumisen aikaisempaan tutkimusaihetta koskevaan tutkimukseen suoritin tätä tutkimusta tehdessäni vasta aineiston analysoinnin jälkeen, ja tämän raportin aikaisempaa tutkimusta ja kirjallisuutta kuvailevat luvut on kirjoitettu vasta aineiston analyysin suorittamisen jälkeen.

Vaikka pyrin aktiivisesti aineistolähtöiseen tulkintaan, kirjastoalan opintoja suorittaessani ja kirjastonhoitajana toimiessani karttuneen ammatillisen ymmärrykseni ja kirjastoalan kulttuurista kontekstia koskevan kokemusmaailmani on väistämättä avustanut minua aineiston tulkinnassa ja diskurssien tunnistamisessa. Edellä mainittu "kulttuurinen konteksti" diskurssianalyysistä puhuttaessa viittaa itse analysoitavan keskustelutilanteen ulkopuolisiin vaikuttimiin, jotka motivoivat keskustelijoiden käyttämiä diskursseja sekä määrittelevät heidän positioitaan, ja joiden tunnistaminen edellyttää yleisesti jaettujen oletusten tunnistamista (Jokinen & Juhila & Suoninen 2004, 32-33). Esimerkiksi 2. luvussa kuvailemani taustatiedot olivat jo analyysiä suorittaessani käytännössä osa jo omaksumaani ammatillista tietämystä. Näin ollen ei voida sanoa, että minun olisi ollut mahdollista suorittaa aineiston analyysiä siten, etteikö opintojeni ja työni antama ammatillinen kokemus ainakin jossakin määrin ohjaisi aineiston tulkintaa.

Tutkimusaineiston tuottanut keskustelualue oli minulle tuttu jo ennestään, joskin vain pintapuolisesti. Olin vierailut kirjastot.fi-portaalissa aikaisemmin ja lukenut keskustelualueen keskusteluja. Omia käyttäjätunnuksia keskustelualueelle minulla ei kuitenkaan ole, enkä ole itse osallistunut keskusteluihin. Silti, aikaisempi tutustumiseni keskustelualueen sisältöön on saattanut

värittää tutkimusaineiston tulkintaa jossakin määrin. Tosin "puhdas", absoluuttisen täydellinen induktiivisuus ei käytännössä ole mahdollista diskurssianalyysiä, tai mitä tahansa kvalitatiivista analyysiä tehtäessä: analyysin kohteesta riippumatta tutkijakin on aina kuitenkin oman kulttuurillisen ympäristönsä sekä historiansa tuotos ja ne käytännössä väistämättä vaikuttavat tutkijan tulkintoihin ainakin jossakin määrin. Lisäksi Jokisen ym. (2004, 35-36) mukaan kulttuurinen konteksti sen määrittelemine reunaehtoineen tulee käytännössä huomioiduksi ja vaikuttaneeksi analyysiin jo tutkimusasetelman ja aineiston valinnan kautta.

## 5 ANALYYSI

Tässä luvussa esittelen analyysin tuloksia: avaan aineistossa esiintyneitä näkemyksiä kirjasto 2.0 -palveluista, tarkastelen sitä, miten ilmaistut näkemykset liittyvät eriäviin tapoihin suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvään tarjontaan, sekä esittelen diskursseja, joita käyttäen näistä näkemyksistä keskustellaan. Analyysin perusteella keskustelualan kommentoijien tavat suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan vaihtelevat merkittävästi, kuten myös heidän tulkintansa sen suhteen, minkä suuntaisesti kirjastojen olisi järkevää lähitulevaisuudessa kehittää toimintaansa.

Olen tunnistanut aineistosta kolme temaattista kehystä, jotka ilmentävät erilaisia tulkinnallisia lähtökohtia ja painotuksia, joista käsin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan tavoiteltavuutta ja järkevyyttä tulkitaan. Nämä tulkintakehykset ovat *perustehtävien toteuttamisen kehys*, *sosiaalisen median luotettavuuden kehys*, sekä *ammattitaidon kehys*. Perustehtävien toteuttamisen kehystä edustavassa puheessa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan järkevyydestä keskustellaan esittämällä tulkintoja koskien sitä, tulisiko kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan käsittää pätevästi palvelevan kirjastojen perustehtävien toteutumista. Sosiaalisen median luotettavuuden kehys ilmentää eriäviä käsityksiä sosiaalisen median palveluiden luotettavuudesta ja soveltuvuudesta kirjastoissa hyödynnettäviksi: sosiaalisen median palveluiden tarjontaa joko vastustetaan tai puolustetaan riippuen siitä, kuinka luotettaviksi palvelut tulkitaan. Ammattitaidon kehyksessä kirjasto 2.0 -palveluiden suositeltavuutta tulkitaan sen perusteella, mitä kirjastoammattilaisten ammattitaito merkitsee kirjastopalveluiden menestyksekkäälle toteuttamiselle.

Tunnistamani argumentaatiopositiot olen sijoittanut näihin kehyksiin niiden tulkinnallisten lähtökohtien mukaan. Useimmat tunnistamistani positioista puolestaan ovat edustettuina useampien erilaisten diskurssien kautta. Olen jakanut tämän analyysiluvun alalukuihin tätä rakennetta havainnollistavalla tavalla siten, että ensimmäisen tason alaluvuissa esittelen tunnistamani kehykset, toisen tason alaluvuissa kehyksiin lukeutuvat argumentaatiopositiot ja kolmannen tason alaluvuissa positioita edustavat diskurssit.

Tunnistamieni diskurssien kuvailun yhteydessä esittelen lainauksia tutkimusaineistosta, jotka havainnollistavat käytännössä diskurssien ominaispiirteitä. Näiden lainausten yhteydessä esiintyy kaksiosainen numerokoodi, jonka avulla lainauksen sijainti tutkimusaineistossa on tunnistettavissa. Koodien ensimmäinen luku on keskusteluketjun tunniste, joka ilmaisee, missä tutkimusaineiston



sisältämässä keskusteluketjussa lainaus esiintyy. Keskusteluketjut tunnisteineen on lueteltu liitteessä 1. Viittauskoodin toinen luku on kommentin tunniste, joka ilmaisee monenessako keskusteluketjun kommentissa, nousevan aikajärjestyksen mukaisesti järjestettynä, kukin lainaus esiintyy.

## 5.1 Perustehtävien toteuttamisen kehys

Perustehtävien toteuttamisen kehyksessä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan mielekkyydestä keskustellaan kirjastojen perustehtävien toteutumisen kontekstissa. Keskeinen argumentaatiota jäsentävä kiistakysymys on, palveleeko kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttaminen pätevästi kirjastojen yhteiskunnallisen roolin ja perustehtävien toteuttamista. Tässä kehyksessä mainittuja palveluita ovat pääasiassa sosiaalisen median palvelut. Kirjaston ulkopuolisten toimijoiden tuottamista palveluista mainitaan lähinnä Wikipedia ja Facebook, joiden lisäksi kehyksen piirissä puhutaan kirjastojen itsensä ylläpitämistä wiki- ja blogimuotoisista palveluista. Lisäksi mainitaan kirjastojen asiakkailleen antama, sosiaalisen median käytön koulutus sekä sisältöjen tuotannon työkalujen tarjonta asiakkaille.

Olen tunnistanut aineistosta kaksi argumentaatiopositiota, jotka ilmentävät toisilleen vastakkaisia näkemyksiä kirjastojen palvelutarjonnan suositeltavasta kehityssuunnasta kirjastojen perustehtävien toteuttamisen näkökulmasta käsitettynä. Nämä ovat kirjasto 2.0 -palveluiden laajamittaista toteuttamista vastustava *perustehtävissä pitäytymispositio* sekä kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvää tarjontaa kannattava *kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositio*. Nämä positiot ilmentävät keskusteluissa ilmeneviä eriäviä tulkintoja siitä, missä määrin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan tulisi käsittää palvelevan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin määrittelemien perustehtävien toteutumista ja kuinka hyödyllistä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonta niiden toteutumiselle on. Näihin tulkintoihin perustuen ensiksi mainitun position omaksuneet keskustelijat suhtautuvat kirjasto 2.0 -palveluiden tuotantoon kielteisesti ja viimeksi mainitun omaksuneet myönteisesti. Positiot ovat selkeästi kilpailuasetelmassa keskenään, ja niitä edustavilla diskursseilla pyritään selkeästi argumentoimaan edustetun position puolesta ja vastapositiota vastaan.

Alla taulukoissa ovat kuvailtuna kehykseen lukeutuvat perustehtävissä pitäytymispositiota edustavat diskurssit (Taulukko 1), ja niiden jälkeen kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavat diskurssit (Taulukko 2).

**Taulukko 1. Perustehtävissä pitäytymispositiota edustavat diskurssit**

<i>Puhetyyppi</i>	<i>Keskeinen argumentti</i>
Fokusoitumisdiskurssi	Kirjasto 2.0 -palvelut eivät lukeudu kirjastojen yhteiskunnallisen roolin määrittelemiin perustehtäviin
Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssi	Kirjasto 2.0 -palveluiden kannattajat arvostavat liiallisesti palveluiden kysyntää ja muodikkuutta
Asiakastarpeiden muuttumattomuusdiskurssi	Valtaosa kirjastojen asiakkaista ei pidä kirjasto 2.0 -palveluita tärkeinä

**Taulukko 2. Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavat diskurssit**

<i>Puhetyyppi</i>	<i>Keskeinen argumentti</i>
Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssi	Kirjasto 2.0 -palvelut edustavat kehittyntä tapaa toteuttaa kirjastojen perustehtäviä
Kirjastojen markkinointidiskurssi	Kirjasto 2.0 -palvelut toimivat hyödyllisenä tiedottavan markkinoinnin välineenä; palvelevat välillisesti perustehtävien toteuttamista
Vastustajien kritisointidiskurssi	Kirjasto 2.0 -palveluita vastustavat mielipiteet edustavat perusteetonta muutosvastarintaa ja vanhanaikaista käsitystä kirjastopalveluista
Kirjastojen marginalisointidiskurssi	Kirjastoihin kohdistuvien muospaineiden valossa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonta on järkevää
Rinnakkaisuusdiskurssi	Kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttaminen ei ehkäise muiden kirjastopalveluiden tarjontaa

### 5.1.1 Perustehtävissä pitäytymispositio

Perustehtävissä pitäytymisposition tulkinnan mukaan kirjastojen tulisi pitäytyä kirjasto 2.0 -palveluiden laajamittaisesta tarjoamisesta, koska niiden ei tulkita palvelevan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin määrittelemien perustehtävien toteuttamista, tai koska niiden tulkitaan ainakin toistaiseksi palvelevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista perinteisiin kirjastopalveluihin verrattuna huonosti. Perustehtävissä pitäytymispositiossa 2.0 -palveluista rakentuu kuva kirjastojen perustehtävien toteuttamista palvelemattomana toimintana, ja niiden esitetään edustavan kirjastojen tehtäväkentän perusteetonta laajentamista sekä kirjastojen rajallisten resurssien varomatonta tai haaskaavaa käyttöä.

### 5.1.1.1 Fokusoitumiskurssi

Fokusoitumiskurssi on perustehtävissä pitäytymispositiota puolustavista puhetyypeistä perustavanlaatuisin. Fokusoitumiskurssi perustuu esitykseen, jossa kirjastojen ilmaistaan olevan yhteiskunnalliselta rooliltaan hyvin korostuneesti tietoa ja teoksia säilyttäviä sekä välittäviä kulttuurilaitoksia, joiden yhteiskunnallinen tehtävä toteutuu käytännössä niiden perinteisten ja totuttujen tehtävien, käytännössä kokoelmien välittämisen, sisällönkuvailun ja säilytyksen, sekä osassa puhetyypin esiintymiä myös tietopalvelun tarjoamisen kautta. Pariin otteeseen viitataan myös kirjastojen rooliin sivistävänä laitoksena. Näihin kirjastojen roolia koskeviin määrittelyihin perustuen fokusoitumiskurssissa pyrkimykset kehittää kirjastojen palvelutarjontaa kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevaan suuntaan esitetään perusteettomiksi, koska kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen ei tulkita edistävän kirjastolaitoksen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista.

Fokusoitumiskurssille ominaista on sen reaktiivisuus. Puhetyypin kautta esitetään usein vastineita joko jollekin keskustelualueiden ulkopuolisen tahon esittämille, kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämistä kannattaville esityksille, tai siinä oletetaan kyseisten tulkintojen edustavan vallalla olevaa, kirjastojen palveluiden kehitystä ohjaavaa kehityssuuntaa. Fokusoitumiskurssia käytetään tuottamaan vasta-argumentteja näille tulkinnoille. Puhetyyppeä esiintyy usein myös suorana vasta-argumentaationa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition omaksuneiden keskustelijoiden esittämille esityksille, joissa ehdotetaan kirjastojen palvelutarjonnan kehittämistä fokusoitumiskurssin mukaisesti käsitettyjä perustehtäviä laajemmaksi. Fokusoitumiskurssia käyttäen argumentoidaan lähes kaikkia kilpailevan kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition kannattamia kirjasto 2.0 -palveluiden kehitysehdotuksia vastaan. Sosiaalisen median palveluiden hyödyntämisen markkinointitarkoituksessa, teoksia ja niiden tuottajia koskevien verkkosisältöjen tuottamisen sosiaaliseen mediaan, tiedon tuotannon mahdollistavien työkalujen tarjonnan ja verkkopalveluiden käytössä avustavan käyttökoulutuksen järjestämisen esitetään puhetyypin avulla olevan perusteetonta.

Fokusoitumiskurssia käyttäen perustehtävissä pitäytymispositiota edustetaan viittaamalla kirjastojen yhteiskunnalliseen rooliin ja sen määrittelemään resurssien kohdennettavuuteen: kirjastoilla esitetään olevan yksilöllinen yhteiskunnallinen roolinsa ja sen määrittelemä yhteiskunnallinen vastuualueensa, eikä kirjastoilla ilmaista olevan syytä laajentaa palvelutarjontaansa tämän keskeisen yhteiskunnallisen vastuualueen ulkopuolelle. Perustehtäviksi esitettyihin palveluihin lukeutumattomien palveluiden sisällyttämisen kirjastojen

palvelutarjottimelle esitetään olevan kirjastojen tehtävämäärittelyn näkökulmasta perusteetonta, ja ilmentävän tarpeetonta erkanemista kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamisesta. Fokusoitumisdiskurssissa korostuvat kirjastojen yhteiskunnallinen vastuualue ja rooli. Niiden esitetään määrittelevän perustehtävät, joiden hoitamiseen kirjastojen tulee kategorisesti keskittyä.

Järkeväksi fokusoitumisdiskurssissa esitetään kirjastojen palveluiden rajaaminen nykyisellä tavalla korostuneen aineisto- ja tietopalvelukeskeisesti, jolloin kirjastojen rajallisten resurssien ilmaistaan tulevan tehokkaasti kohdennetuksi kirjastojen yhteiskunnallisen roolin käytännön toteuttamiselle keskeisten ydintehtävien hoitamiseen, sekä palvelevan asiakkaitaan kohdennetusti yhteiskunnallisen vastuualueensa määrittelemällä tavalla. Ryhtyessään laajentamaan palvelutarjontaansa tämän vastuualueen ulkopuolelle kirjastojen ilmaistaan käyttävän resurssiaan väärin ja tarpeettomasti, tuottamalla perusteettomasti palveluita, jotka eivät kirjastojen yhteiskunnalliseen tehtäväkenttään kuulu. Puhetyypin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa vastustava argumentaatio perustuu tähän rajattuun tulkintaan kirjastojen yhteiskunnallisesta roolista sekä tämän roolin arvostuksen ja merkittävyyden korostamiseen. On huomionarvoista, että puhetyypille keskeistä, kirjastojen perustehtävien rajausta koskevaa tulkintaa ei fokusoitumisdiskurssissa yleensä pyritä millään tavalla perustelemaan. Sen sijaan fokusoitumisdiskurssin argumentaatiolle keskeinen, korostuneesti kirjastojen aineistokokoelmien ja tietopalvelun ympärille nivoutuva käsitys kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamisesta ja tehtäväkentästä näyttäytyy itsestäänselvyytenä, jota ei tarvitse puolustaa tai jonka totuudenmukaisuutta tarvitsee todistella.

Fokusoitumisdiskurssissa esitetään, että jos palvelutarjontaa ryhdytään laajentamaan kirjastojen ydintehtäviksi tulkittujen aineiston välitykseen, säilytykseen ja kuvailuun liittyvien tehtävien ulkopuolelle, kirjastoista tulee kykenemättömiä hoitamaan pätevästi yhteiskunnallisen roolinsa määrittelemiä perustehtäviään, kirjastojen rajallisten resurssien käytön jakautuessa kattamaan laajentunutta palvelutarjontaa. Perustehtäviin liittymättömien palveluiden tarjonnan edistämisen esitetään voivan myös pikku hiljaa johtaa kirjaston tehtäväkentän hämärtymiseen ja kirjastojen yhteiskunnallisen roolin rapautumiseen. Siksi pyrkimykseen tarjota ja kehittää kirjasto 2.0 -palveluita tai sosiaalista mediaa tulee puhetyypin esityksen mukaan suhtautua varauksellisesti: niiden ilmaistaan edustavan harhautumista kirjastojen varsinaiselta tehtäväkentältä ja kirjastojen rajallisten resurssien perusteetonta haaskaamista kirjastojen ydintoimintaan lukeutumattomien palveluiden toteuttamiseen.

Viime kädessä tarjottava palvelupaletti on kiinni siitä, mitä sen tarjoaminen maksaa ja onko rahalla saatava hyöty järjellinen. Tätä on minusta hyvä kysyä aina, kun kirjastolle ehdotetaan lisää tehtäviä ja palveluita, kuten on 2000-luvulla koko ajan tapahtunut. (12-45)

Mielestäni jokainen oleva tai harkittu kirjastopalvelu voidaan alistaa seuraaville kysymyksille, ja vain myönteisen vastauksen kaikkiin kysymyksiin tarjoavat palvelut ovat ensisijaisia:

1. Edistääkö palvelu sisällöllisesti sivistisyhteiskunnan rakentumista?
2. Onko kirjasto ainoa tällaista palvelua tasapuolisesti kansalaisille tarjoava taho?
3. Onko palvelu sellainen, etteivät kaupalliset toimijat - tai joissain tapauksissa muut kunnalliset/valtiolliset toimijat - halua tai pysty hoitamaan sitä kirjastoa paremmin?
4. Onko odotettavissa sosiaalisia tai eettisiä ongelmia, jos kirjasto ei tätä palvelua halua tai kykene tarjoamaan?

Jos ajattelen erilaisten kansalaisvalmiuksien opettamista kirjastossa, vastaus voisi olla myönteinen kolmeen ensimmäiseen, mutta tuskin neljanteen kysymykseen. Ajatus siitä, että juuri kirjaston tehtävänä on pitää kansalaiset ajan tasalla verkon muutoksissa, on minusta suuruudenhullu. Jos pystymme hoitamaan edes verkkotiedonhaun paremman kansalaisomaksumisen, olemme tehneet paljon. Mielestäni meitä vaivaa väärä huono itsetunto. Olemme aivan liikaa omaksuneet ajatuksen, että olemalla "vain" moderni kirjastolaitos jätämme kansalaiset vaille jotain tärkeää uutta. Juoksemalla koko ajan uusien verkkoilmiöiden perässä saamme kyllä resursseja kulumaan, mutta myös itsemme läkähdyksiin. Olen ennenkin marissut siitä, että todellisuudessa meillä on resursseja uusiin juttuihin vain muutamissa poikkeustapauksissa, muuten uusi toteutetaan vanhan kustannuksella. (23-30)

Onhan aivan ilmeistä, että tällä hetkellä suomalaisella kirjastoalalla vallalla olevien suuntausten valossa esimerkiksi "teosdokumentaatio" tai teoksen ja dokumentin käsitteiden kautta johdettu kirjallisuus voisivat näyttää monesta liian rajoittavilta. Itse taas ajattelisin, että kirjastonhoitajankin olisi hyvä pysyä lestissään, mutta koettaa sitten huolehtia kunnolla siihen lestiinsä liittyvistä asioista. (22-5)

Usein kirjasto 2.0:n ja verkko 2.0:n esitetään lisäksi olevan sisällöltään jäsentymättömiä ja epämääräisiä käsitteitä, joihin nojautuminen kirjastojen palvelutarjotinta tai -strategiaa kehitettäessä ei todennäköisesti tuota konkreettisia, kirjastojen perustehtävien toteuttamiselle hyödyllisiä ratkaisuja. Kirjasto 2.0 -ajattelun esitetään olevan turha muoti-ilmiö, ja kirjasto 2.0-palveluden toteuttamisen ilmaistaan hyödyllisten kirjastopalveluiden tuottamisen sijasta haaskaavan kirjastojen peruspalvelujen toteuttamiseen käytettävissä olevia resursseja epäammattilliseen ja arvottomaan puuhasteluun, jonka tuottama hyöty on tosiasiallisesti hyvin marginaalista.

Suomen kirjastoseuran hallitus, kannanotossaan Suomen tasavallan valtion tulo- ja menoarvioesitykseen nostaa arvoon arvaamattomaan muoti-ilmion nimeltään Kirjasto 2.0. Tämän asian (?) edistämiseen mainittu Seura olisi tahtomassa 3 miljoonaa euroa, ja se on kannanoton mittavin esitys. (Jo vuosien mittaan totutuksi tulleeeseen tapaan aineistomäärärahoista ei taaskaan ole sanaakaan tässä joka syksyisessä liturgiassa). [...] Mutta yleinen virta näyttää olevan näihin muoti-ilmioihin panostaminen, kuvitelmat, että voimme välttää tekemästä oma työtämme kunnolliselta käsitteelliseltä ja ammatilliselta pohjalta, kun panemme asiakkaat kertoilemaan toisilleen kirjojen sisällöistä. Kivaahan se semmoinen tekstailu kirjastojenkin luetteloissa voi olla, mutta mitenkään " kirjastojen tulevaisuuden kannalta ratkaisevan tärkeää" se ei ole. (42-1)

[Re: Teknillisen korkeakoulun, Helsingin yliopiston Semanttisen laskennan tutkimusryhmän (SeCo) ja Tampereen yliopiston toteuttama "Semantic web 2.0 - älykkäät yhteisölliset palvelut"-hanke] Kun hakusanoilla "ontologia" ja "semanttinen web" on jälleen siinnyt yli miljoonan euron potti, olisi varmasti kaikille meille tavallisille kirjastoihmisille hyödyksi, jos [hankkeesta tiedottanut keskustelija] - tai joku muu asiasta vielä enemmän ymmärtävä, jos sellaisia löytyy - vääntää ihan pienen, mutta hyvin näköisen esimerkin siitä hyödyntämispotentiaalista, jota hankkeen tuloksista on syytä odottaa esimerkiksi yleisten kirjastojen puolella. Pyydän tätä sen takia, että yritettyäni nyt parin vuoden ajan konkretisoida näiden miljoonahankkeiden hyötyjä, huomaan olevani täsmälleen yhtä tyhmä ja ymmärtämätön kuin aikaisemminkin. En usko, että kysymys on vain it-sanaston (mash-up, tagging, ontologiainfrastruktuuri) vaikeaselkoisuudesta tai henkilökohtaisesta pöljyydestä. En nyt väitä, että tässä tai aiemmissa miljoonaluokan hankkeissa on kyse keisarin vaatteista. Ehkä pikemmin haluaisin vahvistusta toiveelle siitä, että kyse ei ole keisarin vaatteista. Se vahvistus voisi olla järkeenkäypä esimerkki palvelusta tai toiminnosta, joka on mahdollinen tai ennenkokemattoman antoisa vain uusilla tekniikoilla.. (5-2)

Osaltaan [kevyt suhtautuminen sisällönkuvailuun Suomen kirjastoissa] tietysti seuraa siitä mentaliteetista, ettei mitään tehdä koskaan kunnolla, koska aina on niin kiire kaikkien uusien kotkotusten perään, niin kuin nyt tämän "kirjasto 2.0":n. Se, että meillä ei potilas kuole, taitaa koitua ammatillisen moraalimme tuhoksi. Kun potilas ei kuole, on vapautta tehdä mitä vain. Mutta vapauden väärinkäyttöä on se, jos uusien kotkotusten perässä juokseminen johtaa siihen, ettei perusasioita hoideta. (43-3)

Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition kannattajien palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käyttäen ehdottamia pyrkimyksiä hyödyntää sosiaalista mediaa kirjastojen tuottamien sisältöjen koontipaikkoina ja välityskanavana vastustetaan aineistossa pääasiallisesti juuri fokusoitumisdiskurssin avulla. Verkkosisältöjen, kuten kirjavinkkien sekä muiden kirjastoaineistoa ja niiden tuottajia kuvailevien sisältöjen tuottamisen sosiaalisen median palveluihin tulkitaan puhetyypille ominaisella tavalla käytännössä tarkoittavan kirjastojen perustehtävistä erkanemista sekä palvelutarjonnan laajentamista alueelle, joka ei kuulu kirjastojen tehtäväkenttään. Toisin kuin

sosiaaliseen mediatuotantoon osallistumista kannattavaa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämiseksi edustavassa palvelutarjonnan kehittämiskeskustelussa esitetään, sosiaalisen median palveluissa tapahtuvan informaation tuotannon ja välityksen ei-fokusoitumiskeskustelussa tulkita olevan kirjastojen tietopalvelua, aineistojen suositusta, tai kirjastoaineistojen dokumentointia tukevaa toimintaa, jonka tuloksena syntyvien sisältövarantojen voitaisiin tulkita olevan kirjastojen palveluiden toteuttamista tehostavia työvälineitä. Fokusoitumiskeskustelun rakentaman kuvan perusteella sisältöjen tuottaminen ja välittäminen sosiaalisen median palveluita hyödyntäen ei ole kirjastojen tiedonvälitystehtävää toteuttavaa työtä.

[E]delleen olisi hyvä miettiä, miten Wikipedian tuottaminen soveltuisi osaksi kirjaston tehtäväkenttää, ottaen toki huomioon resurssien käyttö, mutta ehkä myös hiukan yleisemmässä mielessä. Käsittääkseni kirjaston varsinainen vahvuus olisi siinä, että se tallentaisi kirjallisuutta tai dokumentaatiota, sitten tarjoaa sitä toki myös käyttöön, ja näiden lomassa tuottaa dokumentaatiota koskevaa tietoa ja on ikäänkuin asiantuntija sillä tasolla (tarkoittaa siis bibliografiaa). Ja näihin pitäisi erityisesti satsata, ei "tietoon" missä tahansa mielessä tai missä tahansa muodossa. Perusteluni tähän on tavallaan resurssiperustelu, ei kuitenkaan yksinomaan Suomen yleisten kirjastojen tämän kertaisiin resursseihin viitaten, vaan yleisemmässä, työnjakomielellä. Se, joka yrittää kaikkea, ei onnistu missään, ja siksi olisi suutarin hyvä pysyä lestissään. Saataisiin edes kunnollisia kenkiä. (32-21)

Veronmaksajan ominaisuudessa olen siltä mieltä, että sisällön tuottaminen ei kuulu kirjaston perustehtäviin, joita ovat esimerkiksi lainaaminen ja tietopalvelu. Kirjoja kirjoittaa kirjailijat ja heidän (tai kustantajan) kannattaa laittaa omat tietonsa Wikiin, jos niin katsovat aiheelliseksi. Voi olla että joku ei tietojaan sinne edes halua. Toisaalta tehty työ pitäisi näkyä kirjaston tuloksessa josta uskottavuudenkin takia. Ulkopuolisen sanakirjan kirjoittaminen ei siinä näy kuin tuhlettuna työaikana. (32-3)

Missä kirjastoissa on niin paljon henkilökuntaa, että on aikaa tämänkaltaisiin hankkeisiin? Suurimmalla osalla, lienee täysi työ selviytyä tästä jokapäiväisestä lainaustominnan pyörittämisestä. (32-7)

Resurssien kannalta tuntuu epärealistiselta suunnata niitä kirjastojen ulkopuolisen tietokannan ylläpitoon kun esimerkiksi Espoossa paikallinen valtuutettu (vihr.) kannustaa puolueen lehdessä ihmisiä käärimään hihat ja ryhtymään talkoilla (ilmaiseksi) pitämään sivukirjastoja auki Espoon resurssipulan (=raha) vuoksi. Helsingissä 31.10.2006 tietopalvelun maksullisessa tietokannassa makaa sata (100) kappaletta eräänntyneitä asiakkaiden tietopalvelukysymyksiä, joihin ei ole voitu vastata luvatussa kahdessa viikossa. Koko tietopalvelun mainostus on ajettu alas vastaajaresurssipulan takia. (32-15)

Myös kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition omaksuneiden keskustelijoiden esittämät ehdotukset ryhtyä tarjoamaan kirjastojen asiakkaille tiedon tuotannon työkaluja, kuten erityyppisten aineistojen luomiseen käytettäviä ohjelmistoja ja laitteistoja, esitetään samaan tapaan fokuoitumisdiskurssin avulla perusteettomiksi: tiedon tuotannon mahdollistavien työkalujen tarjonnan ilmaistaan fokuoitumisdiskurssin kautta olevan kirjastojen perustehtäviin lukeutumaton toimintaa, ja ilmentävän palvelutarjonnan laajentamista alueelle, joka ei palvele kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista. Esitys on suoraan vastakkainen kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavan palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin esitykselle, jonka mukaan tiedon tuotannon työkalujen tarjonta on nykyaikaisen informaatioyhteiskunnan rakenteita palvelevaa informaatiohyödykkeiden tuotantoa mahdollistavien tietoresurssien tarjontaa, jonka toteuttaminen kuuluu olennaisesti kirjastojen tehtäväkentälle.

Tällaisten palvelujen tuottaminen kuuluu Suomessa aivan eri laitoksille, eikä kirjaston ole syytä lähteä tälle saralle [tarjoamaan tiedon tuotannon työkaluja asiakkailleen]. Aivan kuin kirjastovirkailijat rupeasivat kirjoittamaan kirjoja, jota kyllä lähestytään verkkoaineiston innokkaalla väsämisellä. Palvelurepertuaarin ylenmääräinen lisääminen johtaa skitsofreeniseen tilaan. Yritysmailmassa on jo aikoja sitten havaittu, ettei kannata tuottaa mitä tahansa hilavitkuttimia, vaan pitää fokuoitua omiin vahvuuksiin ja laatuun. (12-36)

Puhummeko nyt softasta vai suuritehoisista tietokoneista kalleine lisälaitteineen? Nehän ovat kivaa palvelua, mutta itselleni ei ole valjennut esimerkiksi kuvan tai äänen käsittelyn edellyttämien laitteiden demokratisoinnin (etten sanoisi sosialisoinnin?) tärkeys kirjaston välityksellä verrattuna esimerkiksi kalliisiin kuntoilulaitteisiin tai vaikkapa musiikkisoittimiin (12-35)

Fokuoitumisdiskurssin kautta esitetään myös kirjastojen erityisesti järjestämän verkkopalveluiden ja -sisältöjen käyttökoulutuksen järjestämisen olevan kirjastojen perustehtäviin lukeutumaton toimintaa. Erityisesti Facebookin käyttökoulutuksen järjestäminen esitetään puhetyypin kautta kirjastojen järjestämänä toimintana perusteettomaksi. Käyttökoulutuksen järjestämisen esitetään puhetyypille ominaisella tavalla olevan kirjastojen tehtäväkenttään lukeutumaton toimintaa, jonka tarjoaminen ei palvele kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteutumista. Näkemys eroaa jälleen merkittävästi kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavan palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin vastaavasta, jossa argumentoidaan käyttökoulutuksen kuuluvan keskeisesti kirjastojen kansalaisvalmiuksia edistävän ja ylläpitävän tehtävän edistämiseen.



On aika kyseenalaista ruveta tuottamaan palveluja 'ilmaiseksi', joista muut (opistot) perivät maksun. Varsinkaan kun esimerkiksi facebook-kurssit eivät mitenkään kuulu kirjaston tehtäviin. Vanhustenhoitokin on rempallaan. Jos johonkin satsataan, miksei siihen? - No, kun se ei ole niin kivaa. Kirjastonhoitajalla taitaa olla sairaanhoitoon ja läppärikoulutukseen yhtä pätevä koulutus. (23-9)

Sivistyspalvelut on kirjaston rajallisilla resursseilla laitettava tärkeysjärjestykseen siten, ettei satunnainen ja hyvin epävarmasti "sivistyksellinen" syö resursseja sellaiselta, mikä tiedetään tarpeelliseksi ja "sivistäväksi". Jonkun Facebookin kohdalla tällainen arvio pystytään tekemään vain ajan kanssa, joten resursseja on syytä kohdentaa hyvin harkiten. Sama koskee kaikkea muutakin verkon kansalaisille tarjoamaa. (23-38)

Myös kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavaan kirjastojen markkinointidiskurssiin suhtaudutaan fokuosoitumisdiskurssia käyttäen kielteisesti: kirjastojen markkinointidiskurssin tavan käsittää sosiaalinen media kirjastojen tiedottavan markkinoinnin hyödylliseksi kanavaksi esitetään ilmentävän pyrkimystä lisätä kirjastojen palvelutarjottimelle kirjastojen perustehtäviin lukeutumattomia toimintaa. Kirjaston palveluista tiedottavasta ja markkinoivasta toiminnasta saatavan julkisuuden ja imagohyötyjen esitetään olevan vähämerkityksisiä tai toissijaisia palvelutarjontaa kehitettäessä: keskeistä kirjastotyötä on fokuosoitumisdiskurssille ominaisella tavalla määritellylle kirjastojen tehtäväkentälle kuuluvien perinteisten ja totuttujen kirjastopalveluiden tuottaminen. Sosiaalisen median palveluita käyttämällä toteutetun palvelumarkkinoinnin ja näkyvyyden tavoittelun esitetään olevan kirjastojen resursseja kirjastojen perustehtäviin lukeutumattomien palveluiden tuotantoon käyttävää toimintaa, riippumatta siitä, missä määrin toiminta tuottaa kirjastoille julkisuutta tai imagohyötyä. Kirjasto 2.0 -palveluita tarjoamalla saavutetun näkyvyyden ja imagohyötyjen ei tulkita tukevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista, kuten kirjastojen markkinointidiskurssissa esitetään, mihin perustuen sosiaalisen median käyttöön markkinoinnin välineenä tulee fokuosoitumisdiskurssin esityksen mukaan suhtautua varauksellisesti.

En tiedä, näkeekö joku kirjastot VAIN dokumenttikeskeisenä organisaationa, tuskinpa enää nykypäivänä. Mutta ainakin itse aistin tämän keskustelun takana erilaisia näkemyksiä siitä, mihin yleisen kirjaston voimavaroja on järkevää suunnata. Vaikka itse suhtaudun kohtalaiseen leppeästi esimerkiksi kirjastojen Facebook-aktiivisuuteen, olen silti yhtä kohtalaiseen jyrkästi sitä mieltä, että kirjasto on liki nollan arvoinen palvelulaitos ilman dokumenttikokoelmaa ja sen dokumentointia. Minusta tärkeintä on ymmärtää, mikä kirjastossa on korvaamatonta, mikä muuten vain kivaa tai hyödyllistä. Sosiaalinen vuorovaikutus on mahdollista miljoonilla muillakin tavoilla kuin että kirjastot puuhaavat Facebookin tai jonkin muun verkkokuvion ympärillä. Meidän tarjoamillemme

dokumentti- ja tietopalveluille ei sen sijaan ole olemassa laajasti ottaen vaihtoehtoa. Monien uusien asioiden keskellä ehkä unohtuu, että monipuolisen kokoelman ja tietopalvelun tarjoaminen ovat jo sinänsä voimakkaasti sosiaalisia palveluita, koska ne ovat yleisiä, maksuttomia ja helposti tavoitettavia. (0-29)

Jotenkin tuntuu oudolta, että kirjasto on facebookissa. Liekkö tämä sitten ihan vain omaa rajoittuneisuutta. Omasta mielestäni täysin turhaa, ei tarjoa mitään kirjaston käyttäjille, eikä paranna palvelua millään tavalla. (0-3)

En ymmärrä miksi kirjasto menee Facebookiin siksi että Facebookiin nyt vaan mennään ja siellähän ne ihmiset ovat, jos ymmärrätte mitä tarkoitan. Olisi kiva kuulla vastauksia / ajatuksia yms. kirjastoista jotka ovat Facebookissa siihen miten ne osallistuvat ja mihin ne Facebookiin menolla pyrkivät. Näistä tiedoista varmasti hyötyisivät kaikki jotka jo ovat Facebookissa, tai harkitsevat sinne menoa. Esim onko kirjastoilla jotka ovat Facebookissa ylipäänsä strategiaa mitä siellä tehdään / miksi siellä ollaan? (0-58)

### 5.1.1.2 Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssi

Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssi on puhetyyppi, jossa kilpailevaa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota pyritään horjuttamaan kritisoimalla sitä kannattavia mielipiteitä ja sitä kannattavia kirjastoalan ammattilaisia. Edellä esitellyn fokuoitumisdiskurssin tapaisesti uudistusmielisyyden arvosteludiskurssin perustana on kirjastojen nykyisiin, aineistojen säilyttämisen, välittämisen ja kuvailun ympärille rakentuviin tehtäviin rajattu näkemys kirjastojen perustehtävistä ja niiden yhteiskunnallisesta roolista. Kirjasto 2.0 -palveluiden ei nähdä näihin tehtäviin lukeutumattomina edustavan kirjastojen yhteiskunnallisen tehtävän toteuttamista.

Siinä missä fokuoitumisdiskurssin argumentaatio korostaa rajallisten resurssien kohdentamisen ja yhteiskunnallisen työnjaon tärkeyttä, uudistusmielisyyden arvosteludiskurssissa kirjasto 2.0 -palveluiden kannattajien motivaatiot, ja sitä kautta myös kirjasto 2.0 -palveluiden sisällyttäminen kirjastojen palvelutarjottimelle, esitetään harkitsemattomiksi ja kirjastojen yhteiskunnallista roolia väheksyviksi. Joskus uudistusmielisyyden arvosteludiskurssia tosin käytetään fokuoitumisdiskurssin rinnalla, jolloin edeltävää käytetään tukemaan jälkimmäisen argumentaatiota.

Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssia käyttäen kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition ilmentämien palvelutarjonnan laajentamispyrkimysten esitetään olevan liiallisesti palveluiden

kysyntää, niiden tuottamaa imagonäkyvyyttä tai suosiota arvostavia ja niiden esitetään edustavan itsearvoista ja kapeakatseista pyrkimystä ylläpitää yhteiskunnallisten informaatiokäytänteiden muutoksen johdosta vähentyvää kirjastojen suosiota. Kekseistä uudistusmielisyyden arvosteludiskurssille on, että kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa kirjastojen palvelutarjottimelle lisäävien pyrkimysten esittäjien ilmaistaan suhtautuvan välinpitämättömästi kirjastojen yhteiskunnalliseen rooliin ja tehtävään. Sen sijaan, että kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevan palvelutarjonnan kehittämistä kannattavat kirjastoalan ammattilaiset pyrkisivät kehittämään kirjastojen palvelutarjontaa niiden yhteiskunnallisten tehtävien toteuttamiseksi, heidän ilmaistaan keskittyvän muodikkaiden ja näyttävien palveluiden suunnitteluun, pohtimatta lainkaan sitä, liittyvätkö kaavailut palvelut kirjastojen yhteiskunnallisiin tehtäviin, tai palvelevatko ne kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista.

Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssissa esitetään, että perustehtäviin kuulumattomaksi tulkittujen kirjasto 2.0 -palveluiden nauttima suosio, korkea käyttöaste tai niiden kirjastoille tuottama yhteiskunnallinen näkyvyys eivät ole riittäviä eivätkä soveliaita syitä ryhtyä tarjoamaan perustehtäviin kuulumattomia palveluita: kirjastojen perustehtävien tulkitaan olevan niiden yhteiskunnallisen roolin määrittelemiä edellä kuvaillulla tavalla, eikä niihin lukeutumattomien palveluiden tarjontaa voida puhetyypin mukaan järkevästi perustella niiden suosioon, kysyntään tai niiden tarjonnasta kirjastoille mahdollisesti koituvaan imagohyötyyn perustuen. Puhetyypissä kirjastojen palvelutarjontaa määrittelee tämä tulkinta, jota kirjasto 2.0 -ajattelua ja sosiaalisen median palveluihin osallistumista kannattavat kirjastoalan ammattilaiset eivät puhetyypin argumentaation mukaan ole sisäistäneet.

Jostain syystä tuntuu, että nyt on innostuttu tarjoamaan kirjastossa uusia suosittuja palveluita miettimättä miksi? Kirjastoilta on konsepti hukassa ja joissain tapauksissa tuntuu olevan tärkeämpää tarjota palveluita, jotka ovat mahdollisimman suosittuja. Esimerkkinä Facebook-opastukset, konsolipelit, mölkyt jne. jne. Entressen kirjasto Espoossa on hyvä esimerkki siitä kun mopo karkaa käsistä ja propelli alkaa pyöriä hatussa vähän turhankin kovaa. (23-3)

[S]uomalainen kirjastoala, ehkä erityisesti se yleinen puoli, jokseenkin epäammattimaisesti ja tahdottomasti seilaa erilaisten pikkuisten teknisten innovatioiden synnyttämien pikku puhurien mukaan. Niin paljon mukavampi on tarttua kivaan, helppoon ja ajanhenkisyudessa näyttävää kuin tarpeelliseen, vaativaan ja pitkäjänteiseen. Raskas vastuu tässä lankeaa tietysti alan "johtaville tovereille", mutta toki vastuuta on meillä riviammattilaisillakin. (21-33)

Kirjastojen palveluja suunnitellaan paitsi tiedon, myös eräänlaisen trendinhaistelun ja kokeilun periaatteella. Kun sulkemisuhan alla olevaan kirjastoon otetaan lainattavaksi lumikenkiä tai porakoneita, tai kun asiakkaille ruvetaan tarjoamaan jotain uusinta tekniikkaa hyödyntävää palvelua, perustana ei ole tieto tarpeista vaan toive. Toive siitä, että olisi löydetty piilossa uinunut tarve, johon vastaaminen nostaa kirjaston suosiota. Keskustelussa olisi syytä tehdä selkeä ero ns. palveluvalikoiman laajuuden ja syvyyden sekä palvelugenrejen sisäisen valikoiman välillä. Yksilön näkökulmasta on eri asia pohtia, täytyykö kirjaston kautta saada lainaksi porakone ja hoidetuksi viranomaisasiat kuin se, onko kirjaston elokuvakokoelma tyydyttävä. Itsestäni tuntuu, että jo vuosia käynnissä ollut "uuden" etsiminen on keskittynyt palveluvalikoimaan perinteisen kokoelmatyön jäädessä toissijaiseen asiaan. Ei tarvinne korostaa, etten itse pidä tätä erityisen viisaana. (12-9)

### 5.1.1.3 Asiakstarpeiden muuttumattomuusdiskurssi

Asiakstarpeiden muuttumattomuusdiskurssi on puhetyyppi, jota käyttäen esitetään, ettei kirjastojen asiakkaiden enemmistön keskuudessa esiinny merkittävästi aitoa kiinnostusta kirjastojen tuottamiin kirjasto 2.0 -palveluihin tai kirjastojen sosiaaliseen mediaan tuottamiin sisältöihin. Puhetyypissä kirjastojen asiakkaiden pääasiallisten palvelutarpeiden esitetään kohdistuvan kirjasto 2.0 -palveluiden sijasta kirjastojen tarjoamiin muihin palveluihin. Puhetyyppiä esiintyy tyypillisesti joko suorana vastineena keskustelualueella esitetyille ehdotuksille, jossa on ehdotettu sosiaaliseen mediaan osallistumista tai palvelutarjonnan kehittämistä verkkopalveluiden tarjonnan suuntaan, tai yleisenä vastineena kirjastoalalla voimistuvaksi tulkitulle trendille korostaa tätä kehityssuuntaa kirjastojen palvelutarjonnan kehitystä hahmoteltaessa.

Puhetyypin argumentaatio perustuu asiakkaiden palvelutarpeita koskevalle esitykselle, jonka mukaan asiakkaiden palvelutarpeet sekä kansalaisten sisältöjen käytön tottumukset eivät ole muuttuneet tai muuttumassa niin voimakkaasti, että sosiaaliseen mediaan osallistuminen tai siirtyminen suhteellisesti lisääntyvästi verkkopalveluiden tarjontaan olisi perusteltua. Oletus, jonka mukaan kirjastojen asiakkaiden palvelutarpeet ovat uudistuneet siinä määrin, että ne ovat paremmin täytettävissä kirjasto 2.0 -palveluita tarjoamalla, kyseenalaistetaan. Asiakstarpeiden muuttumattomuusdiskurssissa esitetään todennäköiseksi, että kirjastojen tuottamia kirjasto 2.0 -palveluita pitää keskeisinä palveluina vain pieni vähemmistö kirjastojen asiakkaista, ja etteivät kirjastojen asiakkaat aidosti ole merkittävässä määrin kiinnostuneet kirjastojen tarjoamista kirjasto 2.0 -palveluista. Valtaosan asiakkaista esitetään yhä asioivan kirjastoissa hyödyntääkseen perinteisiä ja totuttuja kirjastopalveluita. Tyypillisesti puhetyypin esiintymissä ei eksplisiittisesti

ilmaista, mitkä palvelut kirjoittajan tulkinnan mukaan olisi käsitettävä tällaisiksi totutuiksi palveluiksi, mutta aiheytymisen perusteella tarjottaviksi ydinpalveluiksi mielletään lähinnä fyysisten teoskappaleiden muotoisten kirjastoaineistojen tarjonta sekä mahdollisesti myös tietopalvelu.

Tähän perinteisten kirjastopalveluiden käytön keskeisyyttä korostavaan esitykseen perustuen pyrkimykset sisällyttää kirjastojen palvelutarjottimelle kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevia palveluita näyttävät potentiaalisesti perusteettomilta ja kirjastojen rajallisia resursseja marginaalisten asiakasryhmien palvelutarpeiden täyttämiseen kohtuuttomasti kohdistavalta. Usein asiakastarpeiden muuttumattomuusdiskurssissa painotetaan kirjastojen kykyä ja velvollisuutta palvella asiakkaitaan tasapuolisesti ja kokonaisvaltaisesti, mikä vahvistaa puhetyypin argumentaatiota. Pitäytymällä palvelutarjonnassaan korostuneesti perinteisten, kokemusperäisesti todistetusti käytettyjen ja asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaavien kirjastopalveluiden tarjonnassa, kirjastot kykenevät palvelemaan tasapuolisesti asiakkaita riippumatta siitä, ovatko he verkkopalveluiden aktiivikäyttäjiä. Tiivistetysti ilmaistuna puhetyyppiä käyttäen hillitään pyrkimyksiä ryhtyä tuottamaan kirjasto 2.0 -palveluita muiden kirjastojen tarjoamien palveluiden rinnalla tai sijasta perustuen esitykseen, jonka mukaan asiakkaiden kirjastokäyttöä määrittelevien tarpeiden esitetään liittyvän niiden sijasta totutulla tavalla kirjastojen perinteisesti tarjoamien palveluiden käyttöön.

Näin puhetyypissä ilmennetään, että pyrkimykset kehittää kirjastojen palvelutarjontaa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan suuntaan edustavat itse asiassa välinpitämättömyyttä kirjastojen asiakkaiden enemmistön palvelutarpeita kohtaan, eivätkä suinkaan pyrkimystä kehittää kirjastojen palveluita asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaavaksi. Näin ollen kehityspyrkimysten ei myöskään voida tulkita palvelevan kirjastojen tiedon ja sisältöjen välitykseen liittyvien perustehtävien tehokasta ja tasapuolista toteuttamista. Puhetyypin rakentaman kuvan perusteella palvelutarjonnan uudistamispyrkimykset palvelevat vain osaa kirjastojen asiakaskunnasta, ja siten näyttävät luonteeltaan asiakkaita epätasa-arvostavilta ja teknologiseen kehitykseen parhaiten sopeutuvien asiakkaiden palvelutarpeiden täyttämistä epäsuhtaisesti suosivilta. Palvellakseen kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti ja tehokkaasti yhteiskunnallisen roolinsa velvoittamalla tavalla, kirjastojen on syytä yhä toteuttaa palvelutarjonnassaan perustehtäviään totutulla tavalla, kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan varauksellisesti suhtautuen.

On huomionarvoista, että tyypillisesti puhetyyppiä edustavan ilmaisun yhteydessä ei esitetä varsinaisia todisteita, joiden perustella kirjasto 2.0 -palveluiden voitaisiin käsittää palvelevan

heikosti kirjastojen asiakkaiden enemmistöä. Puhetyypissä ei oteta huomioon vaihtoehtoa, että kirjastojen asiakkailta saattaisi olla uudenlaisia palvelutarpeita, joita kirjastojen nykyiset palvelut eivät kykene täyttämään. Tällä tavoin puhetyypin argumentaatiolle keskeinen esitys perinteisten kirjastopalveluiden keskeisyydestä asiakkaiden palvelutarpeille näyttäytyy hyvin vahvalta ja kiistattomalta.

Teemu Arina tarkastelee ["Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista"-julkaisussa osallistumista ja yksilöllisyyttä korostavien verkkopalveluiden tarjontaa ehdottaessaan] kirjastojen maailmaa ja tehtäviä eräänlaisen hyperaktiivisen ja erittäin monipuolisesti kyvykkään maailmankansalaisen näkökulmasta. Omien havaintojeni mukaan tällaiset ihmiset ovat jokseenkin harvinaisia. Siksi voi olla niinkin, että Arinan reseptillä rakennettu uusi kirjasto olisi ihanteellinen aika pienelle etujoukolle. Ehkä pienemmälle kuin millaiselle tämä nykyinen laitos palveluja tuottaa. (12-6)

Kirjan merkityshän tulee vähenemään mutta, että me ammatti-ihmiset edistämme sitä. Koko maassahan on menossa melkoinen poistobuumi ja tilalle suunnitellaan kaiketi "sirkushuveja". Onko asiakkailta kysytty, mitä he haluavat? (12-7)

Kirjasto Facebookissa, ketä kiinnostaa? Suurin osa kirjaston faneista tuntuu olevan kyseisen tai jonkin muun kirjaston henkilökuntaa. Onhan se hyvä tietysti markkinoida joka kanavaa pitkin. Samalla selvisi, miksi Facebook-opastuksia on syytä järjestää. Näinhän saadaan uusia faneja! Ja sitten voidaan perustella, että on kirjasto nyt ainakin sosiaalitoimistoa ja terveystakeskusta suosituampi (niillä kun tuskin faneja juuri on). (0-24)

### 5.1.2 Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositio

Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositio edustaa näkemystä, jonka mukaan kirjastojen tulisi aktiivisesti pyrkiä sisällyttämään kirjasto 2.0 -palveluita kirjastojen palvelutarjottimelle, kirjastojen toimintaympäristön kehittymisen seurauksena muutoutuneiden palvelutarjontaa koskevien mahdollisuuksien ja vaatimusten huomioon ottamiseksi. Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavien diskurssien tuottama kuva kirjasto 2.0 -palveluista esittää ne hyödyllisinä, edistyneinä ja ajanmukaisina tapoina toteuttaa kirjastojen perustehtäviä tai tukea niiden toteuttamista. Kirjasto 2.0 -palveluiden ilmaistaan olevan lähinnä kirjastojen nykyisten palveluiden toteuttamisen työkaluja tai tiedonvälityskanavia, joiden tarjonnan ei tulkita merkitsevän kirjastojen tehtäväkentän laajentamista, vaan nykyisten ja totuttujen kirjastopalveluiden kehittämistä. Tietoyhteiskuntakehityksen ja informaatioteknologian kehityksen esitetään tuottaneen

uusia ja hyödyllisiä teknologisia mahdollisuuksia toteuttaa kirjastopalveluita ja johtaneen siihen, että kansalaisten tiedon- ja sisällönhankintaa ja käyttöä koskevat tarpeet ja tottumukset ovat muuttuneet. Internetin ja verkko 2.0 -palveluiden käyttö on lisääntynyt ja asiakkaiden rooli sisältöjen muokkaajina ja tuottajina korostunut. Kirjasto 2.0 -palvelut esitetään keinoiksi kehittää kirjastopalveluita tehokkaammiksi ja asiakkaiden nykyaikaisia palvelullisia tarpeita vastaaviksi.

### 5.1.2.1 Palvelutarjonnan kehittämiskurssi

Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisasiota puolustetaan ensisijaisesti *palvelutarjonnan kehittämiskurssin* avulla. Tietoyhteiskuntakehityksen ja tietosisältöjen digitalisoitumiskehityksen esitetään palvelutarjonnan kehittämiskurssissa muuttaneen kirjastojen toimintaympäristöä ja yhteiskunnassa vallalla olevia sisältöjen ja tiedon käyttötapoja, sekä sen seurauksena myös kirjastoihin kohdistuvia palvelutarpeita. Tähän perustuen kirjastojen palvelutarjottimen uudistaminen kirjasto 2.0 -palveluita sisältäväksi esitetään tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Kirjasto 2.0 -palveluita käyttöön ottamalla kyetään puhetyypin keskeisen esityksen mukaan ottamaan huomioon sähköisten verkkopalveluiden ja verkkoympäristön teknologisen kehityksen tuottamia mahdollisuuksia ja vaatimuksia toteuttaa kirjastopalveluita uusin, parannetuin ja nyky-yhteiskunnan tiedon ja sisältöjen käytön tottumuksiin entistä paremmin vastaavin tavoin.

Oleennaista palvelutarjonnan kehittämiskurssille on, että siinä ehdotetuista uusista kirjasto 2.0 -palveluista rakentuu kuva kirjastojen perinteisiin ja tämänhetkisiin palveluihin lukeutuvina ja niitä kehittävinä palveluina. Palvelutarjonnan kehittämiskurssin esityksen mukaan kirjastojen tehtäväkuvan tai yhteiskunnallinen roolin ei esitetä käytännössä perustavanlaatuisesti muuttuvan niiden nykyisistä, jos palvelutarjontaa uudistetaan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa korostavaan suuntaan. Ainoaksi käytännön muutokseksi ilmaistaan se, että kirjastopalveluiden keskiössä olevien sisältöjen formaatti ja muoto vaihtuvat, tai että kirjastojen ydintehtävien toteuttamistapoja uudistetaan paremmin nyky-yhteiskunnan yleisiä käytänteitä vastaaviksi ja verkkopalveluiden teknologisen kehityksen tuottamien, kirjastopalveluiden tarjontaa palvelevien mahdollisuuksien hyödyntämiseksi.

Tämä esitys on hyvin keskeinen palvelutarjonnan kehittämiskurssille. Sen sijaan, että palvelutarjonnan kehittämisen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan ympärille rakentuvaksi tulkittaisiin tarkoittavan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin muutosta tai palvelutarjonnan

laajentamista sisältämään uusia tehtäviä, ehdotetun kehityssuunnan toteuttamisen esitetään tarkoittavan vain kirjastojen nykyisten ja niille perinteisesti kuuluneiden tehtävien toteuttamistavan ajanmukaistamista ja päivittämistä. Näin kirjasto 2.0 -palveluiden kehittäminen näyttäytyy vain kirjastojen perinteisten tehtävien käytännön toteuttamistapoja uudistavana toimintana ja niiden toteuttamista palvelevien uusien työkalujen käyttöönottona. Tämä hälventää kilpailevaa perustehtävissä pitäytymispositiota edustavan fokusoitumisdiskurssin ilmentämiä huolia kirjastojen resurssien kohdentamisesta kirjastojen perustehtäviin lukeutumattomien palveluiden tarjoamiseen ja kirjastojen erkanemisesta niiden keskeisistä ydintehtävistä: palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin esityksen mukaan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnassa on kyse vain kirjastojen nykyisten tehtävien toteuttamistavan päivittämisestä asiakkaiden ja yhteiskunnan muuttuneita tai muuttuvia tarpeita paremmin vastaavaksi sekä uusien teknologisten ratkaisujen huomioon ottamisesta, ei uusien palveluiden lisäämisestä palvelutarjottimelle nykyisten kirjastopalveluiden lisäksi.

Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin kautta esitetään toteutettavaksi hyvinkin erilaisia palveluita. Tiivistettynä palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käyttäen ehdotetaan, että kirjastojen palvelutarjottimelle sisällytettäisiin lisääntyvästi seuraavanlaisia palveluita:

1. tietosisältöjen tuottaminen sosiaalisen median palveluihin
2. sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutuksen järjestäminen
3. digitaalisen tiedon tuotannon työkalujen tarjonta

Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssissa korostetaan vaihtelevasti kirjasto 2.0 -palveluiden kykyä vastata asiakkaiden muuttuneisiin palvelutarpeisiin sekä niiden kykyä toteuttaa perinteisiä kirjastopalveluita entistä tehokkaammin. Seuraavaksi esittelen sitä, kuinka palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käytetään eri palveluratkaisuista keskusteltaessa.

### *Tietosisältöjen tuottaminen sosiaalisen median palveluihin*

Usein palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käyttäen esitetään tavoiteltavaksi *sisältöjen tuottaminen sosiaalisen median verkkopalveluihin*: joko jo olemassa oleviin ja kirjastojen ulkopuolisten tahojen ylläpitämiin sosiaalisen median palveluihin, tai kirjastojen itse tuottamiin blogi- tai verkkoportaali-mallisiin verkkopalveluihin. Olemassa olevista, kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamista sosiaalisen median palveluista, joissa suoritettavaan tiedon välitykseen ja



tuotantoon kirjastojen olisi kannattavaa osallistua, mainitaan useimmiten Wikipedia, jonka koetaan voivan toimia keskeisenä kirjastojen tuottamien sisältöjen koontipaikkana ja välityskanavana.

Sosiaalisen median palveluihin tuotettavaksi esitetään lähinnä teoksia sekä teosten tuottajia koskevia verkkosisältöjä, kuten kirjailijoita esitteleviä artikkeleja, sisällönkuvailutietoja ja kirjavinkkejä. Näiden sisältöjen tulkitaan ilmentävän kirjastojen substanssiosaamista, mihin perustuen niiden tuotannon esitetään olevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista edistävää toimintaa. Muutamassa kommentissa esitettiin, että kirjastoissa voitaisiin tuottaa yhteisöllisesti myös muita aiheita koskevaa tietoa. Verkkosisältöjen tämänkaltaisen tuotannon ilmaistaan palvelevan kirjastojen tietoa ja sisältöjä välittävän, koostavan ja kuvailevan laitoksen tehtävää.

Huomionarvoista on, että vaikka vuorovaikutteisuus ja asiakkaiden osallistuminen käsitetään yleensä sosiaalisen median keskeisiksi ominaisuuksiksi, ne esitetään puhetyypin ilmaisussa vaihtelevan keskeisiksi. Suuressa osassa sosiaalisen median käyttöä koskevista puhetyypin esiintymistä asiakkaiden osallistuminen näyttäytyy tyypillisesti korkeintaan toissijaisena palveluiden käyttöönotosta saavutettavana hyötynä. Sen sijaan puheessa painotetaan sosiaalisen median palveluiden kykyä toimia kirjastojen tuottamia sisältöjä koostavina tietovarantoina, minkä ilmaistaan antavan kirjastoille mahdollisuuden toteuttaa kirjastojen nykyisiä tehtäviä aiempaa tehokkaammin, sekä korostetaan lisähyötyä, jota verkkopalveluiden hyödyntäminen perinteisten kirjastopalveluiden toteuttamiselle tuottaa. Tiedon koostamisen sosiaalisen median palveluihin ilmaistaan hyödyttävän kirjastojen asiakkaita ja kirjastopalveluiden toteuttamista muodostamalla tietovarantoja ja sisältökoosteita, joiden tyypillisesti ilmaistaan toimivan kirjastojen suorittaman tietopalvelun ja asiakkaita kiinnostavan kirjastoaineiston valikoinnin sekä löytämisen apuvälineinä. Lisäksi koostettujen sisältöjen ilmaistaan olevan hyödyllisiä kirjastojen työntekijöille myös kirjastoaineistoa dokumentoitaessa. Puhetyypissä viitataan usein myös verkkopalveluiden tuottamaan mahdollisuuteen koostaa kirjastoalan ammattilaisten ja eri kirjastoyksiköiden tuottamia sisältöjä kaikkien kirjastojen käytettäväksi, koko valtakunnallista kirjastoverkkoa hyödyttävällä tavalla.

Sisältöjen tuottamisen sosiaaliseen mediaan siis esitetään tuottavan muiden kirjastopalveluiden toteuttamista hyödyntävää ja parantavaa välillistä hyötyä ja toimivan sisältöjen välityskanavana. Sosiaalisen median palveluihin koostetusta sisällöstä rakentuu käytetyn ilmaisun perusteella kuva lähinnä kirjastojen totuttujen perustehtävien suorittamista tehostavana ja tukevana työkaluna. Yhteisöpalveluiden mahdollistamaan yhteisöllisyyteen ja vuorovaikutteisuuteen viitataan näiden

hyötyjen ohella vain vaihtelevasti, eikä asiakkaiden osallistumisen ja vuorovaikutteisuuden kehittämisen ilmaista olevan kovinkaan keskeisiä sosiaalisen median hyödyntämisen päämääriä.

Ryhdytään kaikki yhdessä blogittamaan kirjavinkkejä (tai miksei musavinkkejäkin yms.), sillä nehen ovat osoittautuneet suosituiksi ainakin koulumaailmassa. Käytännössä homma voisi pelittää vaikkapa suunnilleen seuraavasti:

1. Joku teknisesti näppärä ihminen pystyttää meille ryhmäblogin, ja sitten hankitaan joku hehkeä domain-nimi, esim. [www.vinkkarit.net](http://www.vinkkarit.net) Muodostetaan valtakunnallinen työryhmä, joka suunnittelee palvelun periaatteet, säännöt yms. sälän.

2. Ja sitten kirjastoihmiset voivat joutohetkiään - mikäli niitä on! - suoltaa nettiin napakoita vinkkejä. Se ei ehkä olisi kovin vaivalloista, sillä iso osa meistä vinkkailee koululuokille (yms. kohdeyleisöille) jo muutenkin työnsä puolesta. Yhdestä kirjastahan voi puhua monen monella eri tavalla, joten samasta kirjasta voisi sitten olla montakin erilaista näkökulmaa lueksittavana - ja mikä parasta! - kommentoivana. Palveluun rekisteröityneet kirjastoihmiset esiintyvät omalla nimellään & oman kirjastonsa edustajina, niin kenellekään ei jäisi epäselväksi, että tässä nyt kirjastoihmisen esittelee sitä kuuluisaa substanssiosaamistaan. Myös palveluun rekisteröityneet käyttäjät voisivat kirjoitella vinkkejä ja kommentoida kirjastonhoitajien kirjoittamia vinkkejä, mutta heille annettaisiin lupa (heh) esiintyä myös nimimerkillä.

3. Päävastuu palvelun valvomisesta nakitetaan muutamalle ihmiselle, mutta muuten se pyörisi sitten aika lailla omaan tahtiinsa. Palvelun pitäisi olla NIMENOMAAN valtakunnallinen, sillä muuten emme ehkä saisi aikaiseksi palvelua, joka todellakin pyörisi omaan tahtiinsa ja tuottaisi jatkuvasti uutta sisältöä sekä kirjastoihmisten että käyttäjien toimesta. Ja ajatelkaa, miten valtaisa sisältötietokanta siitä voisi syntyä! Vinkit pitäisi tietty asiansoittaa, ja lisäksi pitäisi olla hienostunut hakumahdollisuus, niin voisimme käyttää palvelun tuloksena syntyvää tietokantaa myös tietynlaisen kirjallisuuden hakemiseen yms. asiakaspalvelussa toimiessamme (32-36)

Kirjastot.fi:n toimituksen ja ohjausryhmän valtuuttamana olen kartoittamassa kirjastolaisten kiinnostusta toimia kirjaston omassa Wiki-työryhmässä, jonka tehtävänä on tuottaa tietoa yhteisölliseen webiin, tarkemmin sanottuna suomenkieliseen vapaaseen tietosanakirjaan Wikipediaan. Voisimme aluksi keskittyä Wikipedian kirjailijatietoihin, joita siellä on jo valmiina jonkin verran, mutta joita voisimme viedä lisää ja täydentää olemassa olevien tietoja. Wikipedian kirjailijatietoja ei tule nähdä kirjastoissa tuotettujen kirjailijatietojen kilpailijoina, vaan pikemminkin yhteisenä alustana, josta voimme rakentaa linkit kirjastojen omiin kirjailijatietoihin. Kirjailijakohtaisesta teosluettelosta voi lisäksi rakentaa nimekekohtaisen hakulinkin kirjastoista paikannusta ja saatavuutta varten. (32-1)

Suurella osalla verkkosisällön tuotantoa koskevaa palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin ilmaisua ei asiakkaiden osallistumiseen tai vuorovaikutukseen viitata lainkaan. Kirjastot esitetään korostuneesti rooliltaan sisältöjä palveluihin tuottaviksi auktoriteeteiksi, ja sosiaalisen median

palvelut puolestaan kirjastojen tuottamien sisältöjen koontivarannoiksi ja välityskanaviksi. Tämä on tyypillistä etenkin Wikipedian hyödyntämistä koskeville kommenteille. Esimerkiksi alla lainatuissa katkelmissa muiden palvelun käyttäjien tekemiin muutoksiin suhtaudutaan mahdollisuutena, johon tulee varautua, kirjastoalan ammattilaisten esitetään korostuneesti olevan palveluiden käyttäjiä hyödyttävän tiedon ammattitaitoisia tuottajia ja palveluihin osallistumisesta saavutettavaksi hyödyksi esitetään niiden maksuttomuus, minkä perusteella ne tulevat kirjastoille halvemmaksi kuin kaupallisten tietovarantojen ja -järjestelmien käyttöönotto. Sosiaalisen median hyödyntämistä ja sillä saavutettavia hyötyjä siis tulkitaan hyvin kirjastokeskeisesti ja niiden kirjastoille tuottamia hyötyjä korostaen, eikä palveluiden mahdollistaman vuorovaikutteisuuden tai muiden käyttäjien panoksen ilmaista olevan mitenkään keskeisiä.

[Palveluiden hyödyntämiseen kriittisesti suhtautuva, fokuoitumisdiskurssia käyttänyt toinen keskustelija] ei mielestäni ole käsittänyt Wikipedia-hankkeen pohjimmaista ideaa myös kirjastojen näkökulmasta: se on nyt ja tulevaisuudessa maksuton ja käyttövapaa, monikielinen verkkotietosanakirja. Se on olennaisesti parempi organisaatio kuin verkko sinänsä. Mielestäni kirjastojen ja veronmaksajien kannattaa sijoittaa Wikipediaan, koska se tulee halvemmaksi kuin julmetun kalliit kaupalliset tietokannat ja koska meillä on mahdollisuus saada hakujen piiriin sellaisiakin hakusanoja, joista kaupalliset eivät ole kiinnostuneita. Toki nämä ovat sellaisia periaatejuttuja, ettei yksimielisyyttä löydy. Jonkun mielestä vapaa ja maksuton on ihan tyhmä juttu. Minä näen siinä kirjastopalveluillekin hienon mahdollisuuden erityisesti tulevaisuudessa. Sen eteen käytetyt työtunnit eivät ole tuhlausta vaan säästöä. (32-4)

Kirjastojen liittyminen Wiki-rintamaan on hyväksi sekä Wikipedian käyttäjille että kirjastoille itselleen. Tässä meillä nimittäin on ihan oikeasti työmaa verkkoympäristössä. Voi kulua tovi, ennen kuin saamme hitaat luumme vauhtiin, mutta olen vakuuttunut siitä, että meillä on ammattitaitomme ja -asenteemme kautta yhtä ja toista annettavaa. Olemme tottuneet tarkistamaan tietoja, olemme lukuisten tiedonlähteiden äärellä ihan ammatinkin puolesta. (32-2)

Siihen on tietysti varauduttava, että jotkut muutkin kuin kirjastolaiset tulevat tekemään lisäyksiä/tarkennuksia kirjailijatietoihin, sillä Wikipedian tietosisältöjä on kellä tahansa oikeus muuttaa. Se ei ehkä ole meille kirjastolaisille tuttu tiedon tuottamistapa, mutta etenkin englanninkielinen Wikipedia todistaa lopputuloksen olevan laadukasta ja arvostettua. [...] Herää tietysti kysymys, että joku muuttaa tietoja sabotoimismielessä. Näin on tapahtunutkin, mutta kiinni jää jossakin vaiheessa ja sen jälkeen ei ole asiaa sivuille tuottamismielessä. Siitä pitävät huolen Wikipedian valvojat ja yhteisön oma moraali. Englanninkielisessä Wikipediassa on parhaimmillaan jäänyt kiinni 10 sekunnin kuluttua sabotoinnista. Se kannattaa myös muistaa, että jokainen muutos artikkelissa arkistoituu ja aina voidaan palauttaa edellinen versio. "Wikipedian artikkelit ovat sen takia niin huonoja, kun sinä et ole tehnyt niitä paremmiksi" Näinkin on joku

todennut, eikä meidän tarvitse muuta kuin korvata sana "sinä" sanalla "kirjasto" ja ottaa haaste vastaan. (32-1)

Kirjastojen itsensä ylläpitämiä sosiaalisen median palveluita koskevissa puhetyypin esiintymissä asiakkaiden vuorovaikutusmahdollisuudet mainitaan useammin. Asiakkaiden kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevan osallistumisen ilmaistaan toteutuvan yhteistoiminnallisen sisällön tuotannon ja kommentointi- sekä keskustelumahdollisuuksien tarjoamisen kautta. Ensisijaisesti näissäkin puhetyypin esiintymissä sosiaalisen median palvelut kuitenkin mielletään tiedon koostamisen mahdollistaviksi sisältövarannoiksi, sisältöjen välittämisen kanaviksi ja kirjastoaineiston löytämisen työkaluiksi, jotka tukevat kirjastojen totuttujen tehtävien toteuttamista, mutta vuorovaikutteisuuden ja asiakkaiden osallistumisen mainitaan myös olevan palveluihin kiinteästi liittyviä ominaisuuksia.

Tulin vaan tässä yksi päivä ajatelleeksi, että kirjoitetut kirjavinkit voisivat olla hyödyllisiä myös tilanteissa, joissa kirjastoihminen hakee asiakkaalle tietynlaista kaunokirjallisuutta (tahikka asiakas hakee sitä itse). Nehän on kuitenkin sisältötietoja, ja kaunokirjallisten teosten sisältötietoja on hakutilanteissa tarjolla usein liian vähän. Sen takia mä aloin meuhkata siitä ryhmäblogista, jossa ne vinkit olisi myös asiasanoitettu ja olisi hakumahdollisuudet ja keskustelumahdollisuudet ja tiesmitä. (32-48)

[Kirjoittajan ehdottaman yhteisöllisen kirjavinkki-]portaalin tavoitteena on mm. auttaa käyttäjiä löytämään monipuolisesti kirjallisuutta ja tarjota foorumi kirjallisuudesta käytävälle keskustelulle. Näihin tavoitteisiin päästään yhdistämällä perinteistä ammattitaitoa ja uutta teknologiaa. Lähtökohtina ovat kirjastojen kokoelmat, kirjastolaisten niihin liittyvä asiantuntemus ja osaaminen, joita voidaan verkossa hyödyntää uudella tavalla. Nämä ovat vahvuuksia, joiden varaan portaalista on mahdollista rakentaa ainutlaatuinen kirjallisuuden verkkopalvelu. (32-46)

En juuri koskaan kirjoita kirjasta, mitä en joltain kannalta voisi suositella jollekin ihmisryhmälle (yleensä itselleni). Käytän esittelyjäni myös työssäni muistin virkistykseenä ja hakiessani jotain saman tyylistä luettavaa tai lisää aiheesta. Homma toimisi paremmin, jos olisi hyvät hakemistot, linkitykset, asiasanoitukset yms. mutta koska se on minun itseni tuottamaa materiaalia, yleensä löydän etsimäni. Tuollaisessa yhteisessä ryhmäblogissa tulisi se sosiaalinen puoli, hakutoimintoja ja linkitystä voisi kehittää yms. Tällöin voisi myös käytännössä hieman hahmottaa se, mikä olisi kirjastolaisten näkökulma tai erityinen suhde näihin kirjoihin verrattuna esim. kaupallisiin toimijoihin tai ammattikriitikoihin. Ihanne olisi tietenkin sellainen yhteinen bibliografinen tietokanta, johon voisi liittää lukijoiden kommentteja monella eri tasolla ja tavalla vähän samaan tapaan kuin [toisen keskustelijan] mainitsemassa Librarythingissä [...] tai Amazonissa. (32-49)

Alla lainatussa kommentissa sisällön tuottamista Wikipediaan puolletaan korostamalla sosiaalisen median palveluiden suosiota ja käytön yleisyyttä, joiden käsitetään muuttaneen kirjastoihin kohdistuvia palvelutarpeita. Kommentissa korostetaan sosiaalisen median palveluiden ajanhenkisyttä ja niiden esitetään olevan moderni ja kansalaisten tiedon käytön tottumukset huomioiva tapa välittää kirjastojen tuottamaa ja omaamaa teoksia ja niiden tuottajia koskevaa tietoa. Myös tässä kommentissa sosiaalinen media käsitetään lähinnä kirjastojen tuottamien verkkosisältöjen välittämisen kanavaksi.

Kiitokset [toiselle keskustelijalle] kirjastot ja Wikipedia- aiheen esille nostamisesta. Se kirjoittu keskustelua tämän palstan lisäksi monissa kirjastojen kokouksissa ja kahvipöydissä. On tärkeää, että ihmiset kirjastoista ovat mukana kehittämässä tätä yhä useamman suomalaisen käyttämää tiedonhakukanavaa. (32-28)

Eräässä kommentissa yhteisöllisyyden ja osallistumisen esitetään olevan keskeisiä verkkoympäristön ominaisuuksia. Keskustelija ehdottaa, että kirjastojen tuottamia metatietoja voitaisiin tietoisesti pyrkiä välittämään yhteisöllisyyttä ja osallistumista mahdollistavien sosiaalisten verkkopalveluiden kautta. Tässäkin kommentissa verkko käsitetään kirjastojen tuottamien sisältöjen välityskanavaksi, mutta yhteisöllisyydelle annetaan keskeinen ja merkityksellinen rooli.

Ja pitäisikö meidän aktiivisemmin reagoida aikaan ja muuttaa työnkuviamme. Lainaus ei kasva enää vauhdilla jos ollenkaan, mutta ihmiset ovat entistä enemmän verkossa ja osaavat myös käyttää sen palveluja. Yhteisöllisyys on verkossa kasvanut huimasti ja ne ovat verkon suosituimpia palveluja. Minusta kirjastoissa pitäisi jo aktiivisesti miettiä, mitä kaikkea me voisimme tehdä sillä metatiedolla, mikä meillä on aineistostamme. Kirjastojärjestelmät tekevät siitä mallikkaasti osan, mutta "luettelokorttitiedoilla" olisimme kova sana yhteisöllisessä verkossa, jos elävöittäisimme ne ja antaisimme ihmisten osallistua niiden ympärille rakennettuihin sovelluksiin. Tämä olisi minusta nykyaikaista kirjaston kivijalan rakentamista eikä meidän missään vaiheessa tarvitsisi unohtaa, että meillä on metatiedon takana oleva kirjastoaineisto milloin tahansa ihmisten käytettävissä. (32-10)

Siinä missä sosiaalisen median palveluiden varsinainen sosiaalisuus tulkitaan puhetyypin esiintymissä vaihtelevan merkitykselliseksi, yhteistä kaikelle palvelutarjonnan kehittämiskurssin tietosisältöjen tuottamista koskevalle ilmaisulle on se, että sosiaalisen median palveluiden ja sähköisten verkkosisältöjen käytön kehittymisen ja niiden käytön muotoutumisen nykyaikaisen informaatioyhteiskunnan keskeiseksi ja suosituksi käytännöksi ilmaistaan tuottaneen kirjastoille hyödyllisen mahdollisuuden välittää, koostaa ja hyödyntää tuottamia sisältöjä aiempaa tehokkaammin. Puheessa rakentuu kuva, jonka mukaan kirjastojen kannattaa aktiivisesti hyödyntää

internetin olemassa olevia tai kirjastojen itse tuottamia sosiaalisen median palveluita tuotettujen sisältöjen koonti- ja välityskanavana. Näin kirjastojen tuottamaa tietoa saadaan tehokkaasti välitettyä asiakkaille ja hyödynnettyä kirjaston totuttuja perustehtäviä, kuten tietopalvelua, kirjastoaineiston etsimistä ja kirjastoaineiston dokumentointia suoritettaessa. Kaavailtujen verkkopalveluvälitteisen sisällöntuotannon ja välityksen ilmaistaan mahdollistavan kirjastojen ammatillisen osaamisen tuomista asiakkaiden ja kirjastojen työntekijöiden käytettäväksi nykyaikaisella tavalla.

Palveluiden kehittämiskurssille ominaisella tavalla tämän kaltaisen tiedon tuotannon ei esitetä olevan palvelutarjottimelle lisättävä, uusi palvelullinen tehtävä, vaan tavoitteeksi ilmaistaan kirjaston perinteisten tiedon ja sisältöjen dokumentointi- ja välitystehtävien edistäminen ja tukeminen: kirjastojen suorittaman verkkosisältöjen tuotannon sosiaalisen median palveluihin ei ilmaista tarkoittavan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin laajentamista. Sen sijaan sosiaalisen median palveluiden hyödyntämisessä on kyse kirjastojen tiedon- ja sisältöjenvälitystehtävän toteuttamisen modernisoinnista: tuottamalla teoksia ja niiden tuottajia koskevaa sisältöä verkkopalveluihin kirjastojen tulkitaan käytännössä suorittavan perinteisiä tehtäviään välittämällä ydintietämystään tietoyhteiskunnalle keskeisiä tietoverkkoympäristön informaatiokäytäntöjä huomioivalla tavalla ja verkkoympäristön tuottamat kirjastopalveluiden kehitysmahdollisuudet huomioiden. Tätä ilmentää jo se, että verkkopalveluiden kautta on tarkoitus välittää lähinnä teoksia ja niiden tuottajia koskevaa tietämystä ja informaatiota, ja näin toteuttaa kirjastojen totuttua roolia teosmuotoisia kulttuurituotteita kuvailevana ja niiden löytämisessä ja valikoinnissa avustavana laitoksena. Tiivistetysti ilmaistuna sosiaalisen median palveluiden ja verkkosisältöjen käytön lisääntymisen ilmaistaan tarjoavan kirjastoille kirjastopalveluita tehostavan työkalun sekä keinon jakaa keskeistä asiantuntemustaan tehokkaasti ja kattavammin useammille ihmisille, ajanmukaisesti ja nyky-yhteiskunnan kansalaisia pätevästi tavoittaen. Näin sisältöjen tuottamista sosiaaliseen mediaan puolustetaan perustehtävissä pitäytymispositiota ja etenkin sitä kannattavaa fokuoitumiskurssia vastaan, jota käyttäen sisältöjen tuotannon esitetään olevan kirjastojen perustehtäviin lukeutumaton toimintaa.

### *Sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutuksen järjestäminen*

Palvelutarjonnan kehittämiskurssia käyttäen esitetään kirjastojen palvelutarjottimen osaksi sisällytettäväksi myös *verkkomedian käyttäjiksi valmentavan ja palveluiden käytössä opastavan koulutuksen järjestäminen ja neuvova työ*, jonka päämääräksi esitetään kirjastojen asiakkaiden

omaamien, tietoyhteiskunnassa tarpeellisiksi tulkittujen kansalaistaitojen kasvun edistäminen. Kehitettäviksi taidoiksi mielletään sosiaalisen median palveluiden käyttötaidot, minkä ohella puhetyyppejä käyttäen viitataan myös tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen sekä internetin käytön opettamiseen. Käyttökoulutusta koskevaa argumentaatiota esiintyy tyypillisesti vastineena perustehtävissä pitäytymisposition omaksuneiden keskustelijoiden esityksille, joissa kirjastojen järjestämien käyttökoulutusten esitetään olevan kirjastojen perustehtäviin lukeutumattomia palveluita.

Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssille ominaisella tavalla koulutuksen ja opastuksen esitetään olevan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin ja tehtävän nykyaikaiseen toteuttamiseen liittyviä palveluita, sen sijaan että ne edustaisivat pyrkimyksiä laajentaa kirjastojen tehtäväkenttää. Käyttökoulutuksen järjestäminen ilmaistaan osaksi kirjastojen perustehtäviä esittämällä sosiaalisen median ja verkko 2.0 -palveluiden käyttötaitojen olevan nykyaikaisen tietoyhteiskunnan kansalaisvalmiuksien tärkeä ja huomattava osa. Verkkopalveluiden ja laitteiden käyttötaitojen esitetään muotoutuneen nyky-yhteiskunnassa keskeisen tärkeiksi kansalaistaidoiksi tai -valmiuksiksi, joiden edistämisen ilmaistaan kuuluvan kiinteästi kirjastojen tietoa välittävään tehtäväkenttään, kirjastojen kansalaisvalmiuksia ylläpitävän roolin kiinteänä osana. Puhetyyppejä käyttäen käyttökoulutuksen järjestämistä käytännössä puolustetaan perustehtävissä pitäytymispositiota edustavaa fokuositumiskurssia vastaan, esittämällä koulutuksen kuuluvan kiinteästi kirjastojen yhteiskunnallisen roolin määrittelemälle tehtäväkentälle.

Yleissivistys on ajan myötä muuttuva asia. Sosiaalisen median tuntemus alkaa jossain vaiheessa kuulua yleissivistykseen. Hyvä siis, jos kirjastomaailmassakin jotkut ovat jo nyt kiinnostuneita asiasta. Sosiaalisen median palveluiden syntymisen ja muuttumisen nopeuden vuoksi saattaa näyttää siltä, että tässä juostaan muoti-ilmiöiden perässä, mutta siitä ei ole kysymys. Entressen kirjastossa halutaan aidosti auttaa asiakkaita kohtaamaan muuttuvaa mediamaailmaa. Syksyn Facebook-kurssillakin tutustutaan ko. palvelun turvalliseen käyttöön. (23-42)

[J]os pitää kehittää kansalaisvalmiuksiakin, niin kyllä sosiaalinen media sitä mielestäni tänä päivänä on. (23-19)

Entressen kirjastossa järjestetään asiakkaille runsaasti opetusta uusien medioiden käytössä. Tietoa välittävänä laitoksena kirjaston tehtäväksi voi hyvin laskea myös tällaisen. Kaikissa kirjastoissa siihen ei vain ole mahdollisuuksia ja osaamista. Meillä on. Miksemme siis jakaisi sitä asiakkaillemme? Tulevana syksynä ohjelmaamme kuuluu läppärin käytön opetusta tietopajassa ja läppärikerhossa. Aloitamme myös läppäritohtorin vastaanotot Helsingin kaupunginkirjaston

tyyliin, opetamme digikameran ja Photoshopin käyttöä sekä erilaisia sosiaalisen median palveluja. Asiakaspalautteista päätellen tällaiselle on kyllä kysyntää. (23-4)

Lisäksi palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käyttäen sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutusta puolustetaan myös sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustavia asiakkaiden suojeludiskurssia sekä verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssia vastaan, joita käyttäen käyttökoulutuksen järjestämisen ilmaistaan olevan tarkoitussetonta palveluiden mahdollisiin haittoihin ja epäluotettavuuteen vedoten. Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin avulla korostetaan sosiaalisen median käyttötaitojen merkittävyyttä nyky-yhteiskunnassa, minkä perusteella niiden käytön opettaminen näyttäytyy keskeisenä kirjastojen kansalaisvalmiuksia ylläpitävän tehtävän hoitamisen osana riippumatta siitä, voidaanko palveluiden tulkita olevan epäluotettavia vai ei: luotettavuutta koskevat epäilykset eivät ole riittävä syy kieltäytyä keskeisten kansalaistaitojen edistämisestä.

Esimerkki elävästä kirjastoelämästä. Eilen kirjastossa asiakas tuli kysymään, miten hän pääsee lisäämään kavereita omalle facebook-sivulleen. Ei tullut pieneen mieleenkään miettiä joidenkin mielipiteitä facebookin mahdollisesta "arveluttavuudesta" tai "sopimattomuudesta kirjastoon". Se on julkinen palvelu - käsittääkseni tällä hetkellä maailman suosituin sellainen - josta ihmiset ovat kiinnostuneita ja jota käytetään päivittäin. Jos joku tarvitsee siinä apua ja minä osaan neuvoa, silloin myös neuvon. Kunhan facebook ei "työllistä" minua koko päivää, ei sen neuvominen ole niin vakavaa. (23-57)

### *Digitaalisen tiedon tuotannon työkalujen tarjonta*

Muutamassa kommentissa palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia käyttäen esitetään kirjastojen palvelutarjontaan sisällytettäväksi myös *palveluita, jotka tukevat ja mahdollistavat kirjastojen asiakkaiden suorittamaa digitaalisten sisältöjen ja tiedon tuotantoa*. Käytännössä sisältöjen tuotannon tukemisen tulkitaan puhetyypissä tapahtuvan tarjoamalla digitaalisen sisältöjen tuotannon työkaluja kirjastojen asiakaskunnan käytettäväksi. Tällaisiksi työkaluiksi mielletään sisältöjen tuotannon ja julkaisemisen apuvälineiksi suunnitellut laitteet ja tietokoneohjelmat kuten digitaaliset editointi- tai julkaisuohjelmistot. Näiden työkalujen tarjonnan kautta kirjastojen ilmaistaan tukevan asiakkaidensa omaehtoista ja itsenäistä kulttuurituotteiden ja sisältöjen tuotantoa.

Palvelutarjonnan kehittämisdiskurssille ominaisella tavalla tiedon tuotannon työkalujen tarjonnan ilmaistaan olevan tapa toteuttaa kirjastojen keskeisiä perustehtäviä nykyaikaisella tavalla, sen sijaan



että sen tulkittaisiin olevan kirjastojen tehtäväkenttää päämäärättömästi laajentava palvelullinen uudistus. Puhetyypissä esitetään yhteiskuntakehityksen johtaneen tietotaloutteen ja tietoyhteiskuntaan, joissa kansalaisten omaehtoinen tiedon tuotanto ja julkaiseminen on yleistymässä ja arkipäiväistymässä. Kirjastojen puolestaan esitetään olevan, ja ennenkin olleen, kulttuurin edistämistä ja harrastamista edistävä instituutio. Näissä kommentteissa tiedon ja sisältöjen tuottamiseen ja julkaisemiseen tarvittavien työkalujen saatavuus näyttyy tärkeänä ja keskeisesti tietoyhteiskunnan kansalaisuutta palvelevana edellytyksenä. Julkisen kirjastolaitoksen tulee tarjota näitä työkaluja toteuttaakseen yhteiskunnallista rooliaan asiakkaidensa kulttuurillisten kansalaisvalmiuksien tasapuolisena edistäjänä. Tämän tehtävän esitetään myös historiallisesti kuuluneen kirjastojen palvelutarjottimelle, koska kirjastot ovat ennenkin tarjonneet asiakkailleen paitsi sisältöjä, myös niiden tuottamiseen vaadittuja työkaluja. Siten näidenkin palveluiden tarjonnan ilmaistaan tarkoittavan vain kirjastojen perinteisten, kulttuurin edistämiseen ja harrastamiseen liittyvien tehtävien toteuttamistapojen nykyaikaistamista, tehtäväkentän laajentamisen sijasta.

Internetin kehityksen myötä julkaisutoiminta on jo demokratisoitunut (tai sosialisoitunut). Kuka tahansa voi nykyään varsin pienin kustannuksin jaella omia tuotoksiaan verkon välityksellä. Toisaalta tasokkaan ja laadukkaan sisällön tuottaminen edellyttää edelleenkin useissa tapauksissa työkaluja, joita on niukasti käytettävissä. [...] Itse en näkisi ohjelmistojen ja laitteistojen tarjoamista ilmaiskäyttöön sosialismina tai luksuspalveluna vaan pikemminkin informaatioyhteiskunnan ja markkinoiden infrastruktuuria vahvistavana työnä. Ehkä kirjastoja ja kirjastojärjestelmää voitaisiin ajatella eräänlaisina hautomoina, jotka tarjoavat kehitysympäristöjä ja työkaluja informaatiohyödykkeitten tuottamisella. Osasta voi jossakin vaiheessa jalostua myös markkinakelpoisia taloudellisesti hyödynnettävissä olevia tuotteita. Osa taas voi olla muulla tavoin yhteiskunnallisesti hyödyllistä kulttuuri- ja sosiaalista elämää rikastuttavaa toimintaa. (12-37)

Tiedon saatavuuden ja jakelun lisäksi kirjastojen tulisi mielestäni nykyään olla myös tiedon tuotantoa tasa-arvoistavia laitoksia. Tarkoitan sitä, että kirjastojen tulisi tarjota kaikkien käytettäviksi niitä työkaluja, joilla nykyisen tietotalouden tuotteita tuotetaan. (12-34)

Eräissä itselleni merkittävimmistä alan tapahtumista ever oli Helsingin yliopiston opiskelijakirjaston 150v juhlaseminaari vähän aikaa sitten (toinen oli musakirjastojen 50v semma Tampereella) puhuttiin kaikenlaista todella mielenkiintoista. Eräs, täällä vireillä olevaan keskusteluun liittyvistä oivalluksista oli tieto siitä, että opiskelijakirjastossa oli ihmisten käytössä kirjoituskoneet jo kauan, kauan aikaa sitten. Aikana, jolloin niiden valokuvat olivat mustavalkoisia. Samoin musakirjastopiireissä on liikkunut sellainen ajatus, ettei riitä että kirjastosta on saatavilla nuotteja ja äänitteitä, vaan pitää olla pääsy myös soittimiin, tyypillisesti

pianoon. Lueskelin tuosta musakirjastojuhlasemmasta inspiroituneena vanhoja Kirjastolehtiä Tampereen Metsossa, siellä tuosta puhuttiin. Kirjallisuuden harrastaminen ei rajoitu lukemiseen, eikä musiikin harrastaminen ei rajoitu kuunteluun. Minusta audioeditointimahdollisuus on vain nykyaikainen piano. (12-43)

### 5.1.2.2 Kirjastojen markkinointidiskurssi

Kirjastojen markkinointidiskurssi on puhetyyppi, jota käyttäen kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvää tarjontaa kirjastojen palvelutarjonnan osana puolustetaan esittämällä se kirjastoille imagohyötyä ja näkyvyyttä tuottavaksi toiminnaksi. Puhetyyppiä esiintyy lähinnä yhteyksissä, joissa keskustelun aiheena on sosiaalisen median palveluihin liittyminen ja tiedon tuottaminen sosiaalisen median palveluihin. Kirjastojen markkinointidiskurssissa korostetaan sosiaaliseen mediaan osallistumisen tuottaman medianäkyvyyden ja imagohyötyjen merkittävyyttä kirjastoille: sosiaalisen median palveluiden esitetään toimivan kirjastoille hyödyllisenä markkinointikanavana ja niihin osallistumisen esitetään olevan tärkeää kirjastopalveluiden positiivisen julkisuuskuvan ylläpidolle ja kirjastopalveluita aktiivisesti käyttävän asiakaskunnan säilymiselle. Kirjastojen markkinointidiskurssissa kirjasto 2.0 -palvelut ovat kirjastoille ensisijaisesti tiedottamisen väline, markkinointikanava tai tapa tuottaa medianäkyvyyttä. Toisinaan puhetyyppiä käytetään kuitenkin rinnakkain palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin kanssa, jolloin kirjasto 2.0 -palveluiden esitetään tuottavan kirjastoille sekä imagohyötyä että mahdollisuuksia toteuttaa kirjastojen perustehtäviä tehokkaammin ja nykyaikaisella tavalla.

Kirjastojen markkinointidiskurssissa sosiaalisen median palveluiden huomioinnissa on siis käytännössä korostuneesti kyse imagoystä sekä tiedottavasta palvelu- ja asiakassuhdemarkkinoinnista: puhetyypin keskeisen esityksen mukaan ottamalla lisääntyvästi huomioon sosiaalisen median palveluiden tuottamia mahdollisuuksia palvelutarjonnassaan kirjastot pysyvät yhteiskunnallisesti havaittuina ja tunnettuina sekä arvostettuina laitoksina ja instituutiona. Puhetyypissä korostetaan sosiaalisen median ajanmukaisuutta ja suosiota, minkä perusteella palveluiden esitetään soveltuvan hyvin tiedottamisen ja markkinoinnin kanaviksi. Kirjastojen markkinointidiskurssissa sosiaaliseen mediaan osallistumisesta rakentuu kuva kirjastojen tukitoimena, jonka tuottama hyöty on kirjastojen perustehtävien suorittamisen näkökulmasta luonteeltaan instrumentaalista. Sosiaaliseen mediaan osallistumisen ei itsessään esitetä palvelevan kirjastojen keskeisten perustehtävien toteuttamista. Sen sijaan puhetyypissä rakentuvan kuvan mukaan kyse on tiedottavaan asiakasviestintään tai markkinointiin liittyvästä toiminnasta, joka

hyödyttää kirjastojen varsinaisten tehtävien toteuttamista välillisesti, tiedottamalla kirjastojen palvelutarjonnasta ja toiminnasta sekä ylläpitämällä kirjastojen imagoa ja näkyvyyttä. Tämä on keskustelualueella käydyn keskustelun laajemmassa kontekstissa merkittävää, koska kirjastojen markkinoinnin ilmaistaan tai implikoidaan tuovan esille kirjastojen ydinosaa ja parantavan kirjastojen muiden palveluiden käyttöastetta, ja näin palvelevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista. Näin kirjastojen markkinointidiskurssi puolustaa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota kilpailevaa perustehtävissä pitäytymispositiota vastaan, jonka keskeisen esityksen mukaan sosiaalisen median palveluiden hyödyntäminen on kirjastojen perustehtäviin kuulumatonta ja kirjastojen resursseja perusteettomasti kuluttavaa toimintaa.

Facebook on tätä nykyä jo eräänlainen tietoportaali, jolla tarkoitan sitä että käyttäjän tilaamat yhteisöt päivittyvät uutisiin kuin RSS-syötteet ikään. [Toisen keskustelijan] peräänkuuluttama tarpeellisuus siis esittäytyy nimenomaan tiedottamisessa, jolla kirjasto syöttää kymmenille, sadoille tai teoriassa jopa tuhansille Facebook-käyttäjille (määrähän riippuu täysin siitä kuinka moni Facebook-käyttäjä on lisännyt kirjaston ystäviinsä tai yhteisöihinsä) tietoa kirjaston tapahtumista ja kuulumisista. (0-7)

Se, että kirjasto on Facebookissa, on positiivista julkisuutta ja se, jos kirjasto päivittää profiiliaan, järjestää tapahtumia ja tiedottaa niistä, on myös positiivista julkisuutta myös sellaisille, jotka eivät ko. kirjastoa käytä. Tulee mielikuva tässä hetkessä kiinni olevasta toimijasta, joka ei pelkää ja aliarvioi nykyajan yhteydenpito- ja verkostoitumistapoja. (0-12)

Tuli mieleeni, että vaikei kirjastoissa olisikaan aikaa kovin laajojen kirjailijaesitteiden kirjoittamiseen Wikipediaan, kirjastojen tuottamien kirjailijätietokantojen ja muiden (kovalla rahalla ostettujen) tietokantojen mainostamiseen ja esilletuontiin Wikipedia on suosionsa vuosi varsin mainio paikka. Käsittääkseni kirjastojen hankkimat ja itse tuottamat elektroiset aineistot ovat vakaakäytössä kun asiakkaat eivät niistä tiedä eivätkä löydä. Käytön luulisi lisääntyvän lisäämällä Wikipediaan kirjailijan perustiedot ja siitä lisätietolinkin kirjaston tuottamaan tietokantaan. (32-30)

Yhteisöllisen median ajanhenkisyys esitetään kirjastojen markkinointidiskurssissa huomionarvoiseksi, koska sen ilmaistaan edustavan uutta mahdollisuutta parantaa kirjastojen näkyvyyttä ja imagoa. Puhetyypille tyypillistä on, että siinä yhteisöllisen median palveluiden käyttöönoton ilmaistaan merkitsevän selkeää parannusta kirjastojen imagonäkyvyydelle, tai kirjastojen suorittaman tiedottavan markkinoinnin ilmaistaan parantuvan merkittävästi verkkopalveluiden käyttöönoton seurauksena. Useasti kirjastojen näkyvyyden mediassa ja julkisuudessa esitetään olevan heikkoa, tai asiakasnäkyvyyttä tavoittelevan palvelumarkkinoinnin

nykytilanteessa esitetään olevan tai perinteisesti olleen laiminlyötyä taikka riittämätöntä. Yhteisöllisen median esitetään tarjoavan kirjastoille hyödyllisen, uuden keinon toteuttaa tähän asti huonosti toteutettua tiedottavaa palvelu- ja asiakassuhdemarkkinointia. Korostamalla kirjastojen markkinoinnin tähänastista riittämättömyyttä sosiaalisen median palveluiden hyödyntämisen tuottamat imagohyödyt korostuvat. Näin rakentuu vertailupari, jossa tähänastinen riittämätön imagon ja näkyvyyden tavoittelu vertautuu yhteisöllisen mediapalveluiden yleistymisen ja suosion tuottamaan tuoreeseen ja hyödylliseen mahdollisuuteen suorittaa imagotyötä ja markkinoida kirjastoja sekä kirjastopalveluita.

Niinpä, tiedottaminen ja markkinointi ovat olleet pitkään retuperällä kirjastoissa. Monet ovat vedonneet resursseihin ja katsoneet, että kokoelmatyö on "oikeaa kirjastotyötä", ei kokoelmien ja palvelujen markkinointi. Nyt kun olemme saaneet automaattit (asiakkaat itse) tekemään ison osan rutiinihommista, ei markkinoinnin puutetta pitäisi voida perustella ainakaan resurssipulalla. Ja tietenkin markkinoidaan siellä missä ihmiset ovat, mm. Facebookissa! (0-19)

Nähdäkseni kirjastot ovat (aikoja sitten) menettäneet pelin olla verkossa näkyvä ensimmäisen asteen tiedontuottaja. Kaikki (?) merkkituotteemme kytkeytyvät pikemminkin toisen asteen tietoon eli ovat tietoa tiedosta: verkkoluettelot (jotka ovat edelleen kova juttu), Kysy kirjastonhoitajalta - tyyppiset palvelut, Makupalat, Tieteen linkkitalo, alueelliset Nellit, toistaiseksi läpilyöntiä odottava Tiedonhaun portti... Kirjastojen tuottama ensimmäisen asteen tieto, ennen kaikkea se kirjallisuus- ja kirjailijatiето ovat alikäytössä, eikä meillä ole toimivaa markkinointikoneistoa sen rummuttamiseksi. Minusta Wikipedia on Erkki Lounasvuoren esittämässä muodossa hyvä väylä tehdä tunnetuksi kirjastojen työtä. Wikipedia on kansainvälisesti saavuttanut ja on Suomessakin saavuttamassa kriittisen massan laatusisältöä ollakseen tarpeeksi uskottava väline. (32-47)

Yhteisöllisen median palveluihin liittymisen kannattamisen lisäksi kirjastojen markkinointidiskurssia käytetään eräässä kommentissa myös puolustamaan kirjastojen järjestämää sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutusta. Tässä tapauksessa kirjastojen esitetään saavuttavan medianäkyvyyttä ja julkisuutta tuottamalla palveluita, joita ne eivät perinteisesti ole tuottaneet, kuten Facebookin käytön koulutusta. Kommentissa myös korostetaan kirjastojen marginalisoitumisdiskurssia käyttäen kirjastoille tuotetun medianäkyvyyden ja imago-markkinoinnin tärkeyttä, viittaamalla kirjastojen vanhempiin ikäluokkiin kuuluvien asiakkaiden vähentymiseen ja kirjastojen rahoituksen riippuvuuteen käyttöindikaattoreista: elleivät kirjastot saa medianäkyvyyden kautta hankittua uusia kirjastojen käyttäjiä, tulevaisuudessa vaarana on ilmaistun esityksen mukaan kirjastolaitoksen rapautuminen.

Fakta on, [...] että kirjastojen rahoitus on kytketty pidemmällä aikavälillä lainaus- ja asiointilukuihin. Jos emme houkuttele uusia kävijöitä vanhojen suurten ikäluokkien tilalle (so. yli 50-60-vuotiaita, joita ainakin tässä keskiuudessa kunnassa on ylivoimaisesti suurin osa asiakkaista alle 16-vuotiaiden ollessa se toinen suuri ryhmä), rahoitus pienenee, joka taas merkitsee valikoiman pientymistä ja henkilöstön karsimista. Jos kirjasto saadaan esiin mediaan niinkin halvalla kuin Facebook-koulutuksella tai mölkkypeliuutisella, "all publicity is good publicity" on toteutunut. Kirjasto näkyy ja kuuluu mediassa ja katukuvassa aivan liian vähän! (23-72)

### 5.1.2.3 Vastustajien kritisointidiskurssi

Vastustajien kritisointidiskurssilla pyritään kritisomaan sosiaalisen median palveluiden tarjontaa ja kirjasto 2.0 -ajattelua vastustavien kirjastoalan ammattilaisten mielipiteitä ja esittämään ne kirjastopalveluiden kehittämiselle haitallisiksi. Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa vastustavien kirjastoalan ammattilaisten ja palveluiden tarjontaan kriittisesti suhtautuvien mielipiteiden ilmaistaan edustavan sulkeutunutta, kirjastopalveluiden kehittämistä tarpeettomasti ehkäisevää muutosvastarintaa, liiallisen vanhanaikaista näkemystä kirjastopalveluiden tarjonnasta tai jääräpäistä totuttuihin palveluratkaisuihin pitäytymistä. Vastustajien kritisointidiskurssissa rakentuu kontrastipari, jossa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan vaihtoehtona on vanhentuneeseen palvelukäsitykseen perustuva, sulkeutunut ja ennakkoluuloinen palvelutarjonnan kehittämisen estäminen. Näin puhetyypin ilmaisu paitsi arvostelee verkkopalveluiden tarjontaa vastustavia näkemyksiä, myös tukee verkkopalveluiden tarjontaa kannattavia esityksiä: vertautuessaan vanhakantaiseen ja ennakkoluuloiseen muutosvastarintaan verkkopalveluiden tarjonnan sisällyttäminen palvelutarjottimelle näyttäytyy modernina, ennakkoluulottomana ja ajanmukaisena toimintana.

Vastustajien kritisointidiskurssia käytetään sekä keskustelualueella palveluiden kehitykseen kriittisesti tai varautuneesti suhtautuvien keskustelijoiden, että laajemmin kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa esiintyvien vastaavien esitysten kritisointiin. Puhetyyppejä käytetään usein vastineena perustehtävissä pitäytymispositiota edustavalle fokuusoitumisdiskurssille, jonka keskeisen esityksen mukaan kirjasto 2.0 -ajattelun mukaisten yhteisöllisten kirjastopalveluiden kehittäminen on kirjaston ydintehtäviin liittymätöntä toimintaa, mistä syystä sille ei ole syytä kohdistaa kirjastojen resursseja. Samalla sillä puolestaan tuetaan palvelutarjonnan kehittämisdiskurssin ja kirjastojen markkinointidiskurssin sosiaalisen median palveluiden hyödyntämistä kannattavia esityksiä. Näihin puhetyyppeihin verrattavasti myös vastustajien

kritisointidiskurssissa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan esitetään ilmentävän kirjastojen palvelutarjonnan kehittämismahdollisuuksien huomiointia, kirjastojen tehtäväkentän laajentamisen sijasta.

Vastustajien kritisointidiskurssissa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan esitetään palvelevan kirjaston tiedon välitystä koskevan yhteiskunnallisen tehtävän toteutumista. Vastustajien kritisointidiskurssin mukaan kirjastojen roolia tulee tulkita laajemmin kuin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan kielteisesti suhtautuvat kirjastoalan ammattilaiset tekevät. Vastustajien kritisointidiskurssissa myös mm. kansalaisvalmiuksien ylläpidon, ammattitaitoisen tiedon hakemisen ja arvioinnin sekä verkkopalveluiden kehittämisen esitetään lukeutuvan kirjastojen perustehtäviin. Kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöönoton vastustuksen taas ilmaistaan ilmentävän liian suppeaa ja rajautunutta käsitystä kirjastojen roolin toteuttamista palvelevan tehtäväkentän sisällöstä ja ehkäisevän tarpeettomasti kirjastojen palvelutarjonnan kehittämistä.

Facebookista keskusteltaessa yleensä varmin mielipide homman hyödyttömyydestä on niillä, jotka eivät ole palvelua joko kokeilleet ollenkaan tai ovat kirjautuneet kerran sisään ja kun maailma ei mullistunutkaan siinä silmänräpäyksessä, ovat hylänneet palvelun pysyvästi. Kokeilemalla voi keksiä mitä voidaan tehdä paremmin yhteisöpalveluilla kuin ilman niitä. Ehkä jopa saadaan faktaa, että vanha keino olikin parempi! Mutta minusta on hieman surullista huomata, että kun on aika kirjoittaa strategioita ja hakea rahoitusta kaikki kirjastot huutavat yhteen ääneen olevansa kirjasto 2.0:aa, mutta kun tulee aika kokeilla pientä osaa uudistunutta Internettiä (=sosiaalista mediaa) jotkut pistävät pään pensaaseen ja huutavat, että tämä ei kuulu kirjaston perustehtävään. (0-27)

Opiskeluaikanani kuvittelin tulevani alalle, jossa suhtaudutaan ennakkoluulottomasti uuteen teknologiaan, ollaan innostuneita internetin mahdollisuuksista, vaikka suhtaudutaankin siihen terveen kriittisesti ja ollaan avoimia kulttuurin ja ajan ilmiöiden suhteen. Kirjastoala on kuitenkin täynnä keski-ikäisiä tätejä, jotka hyssyttävät milloin sitä, milloin tätä ja näköjään myös muutama mies [...] Ja miten siihen nettiin voisi suhtautua luontevasti, kun ei itse osaa sitä käyttää ollenkaan apuna työssään, ei luota sen antamaan tietoon yhtään, eikä varsinkaan halua käyttää sen kautta käytettävissä olevia palveluja? Hyvä kun kankeasti ja alkeellisesti osataan käyttää käytössä olevaa kirjastojärjestelmää, mutta muuten tehdäänkin kaikki kuten 10 vuotta sitten. (31-7)

Mielestäni kirjaston ei pidä ruveta tekemään kaikkea asiakkaiden mielistelemiseksi ja tarjoamaan kaikkia heidän ja markkinavoimien ehdottamia ja tarjoamia asioita ja vempelitä, MUTTA kirjasto ei myöskään voi seistä täysin sivussa siitä, mitä ihmiset haluavat ja mihin suuntaan yhteiskunta on muuttumassa. Ei kirjaston perustoiminnot ja perustoiminta-ajatus mihinkään muutu, vaikka

maailma muuttuukin. Sen hyväksyminen on vain joillekin käsittämättömän vaikeaa. Kyynisille ja pessimistisille vastarannankiiskille: tervetuloa 1950-luvulta 2000-luvulle. (23-16)

Alla lainatussa kommentissa verkkopalveluiden vastustaminen esitetään vanhentunutta palvelukäsitystä edustavaksi metaforan ja sarkasmin keinoin: verkkopalveluihin varauksellisesti suhtautuvaa fokuoitusdiskurssin ilmaisua verrataan sarkastiseen sävyyn fiktiiviseen kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa käytyyn keskusteluun, jota kommentin kirjoittaja esittää käytäneen kun kirjastoissa ryhdyttiin tarjoamaan asiakkaiden käyttöön kirjoituskoneita. Fiktiivisen lainauksen vanha kielioppi ja kirjoitusasu luovat kuvaa menneestä ajasta, saaden varauksellisen suhtautumisen verkkopalveluiden tarjontaan näyttäytymään menneeseen tarpeettomasti takertuvalta.

Hmm, onko täällä kirjasto-kaapelilla ketään, joka oli töissä kun kirjoituskoneet tuli kirjastoihin (jokin osa minusta toivoo, että toivottavasti ovat olleet eläkkeellä jo 50 vuotta)? Olisi kiva tietää käytiinkö silloin vastaava keskustelu "ciriacammion perimmäisistä ja tärkeimmistä Tehtävistä; jotta kuuluuko uudenmoisten ciritotuskojeiden saattaminen hyvien miesten ja naisten käyttöön siihen työhön, jota maahamme organiceeratun ciriastolaitoksen cuuluisi resurssillaan järjestämähän" ;) (12-48)

Muutamissa vastustajien kritisointidiskurssin esiintymissä esille nostetaan kirjastojen historiallisesti keskeinen kansansivistystehtävä, tai pikemminkin siihen perustuva kirjastolaitoksen julkinen imago sivistystehtävää toteuttavana laitoksena, jota verkkopalveluiden tarjontaa vastustavien henkilöiden ja mielipiteiden esitetään liiallisen korostuneesti arvostavan. Sivistyslaitoksen roolia korostavan näkemyksen esitetään ilmentävän kapeakatseista ja vanhentunutta käsitystä kirjastojen tehtävän toteuttamisesta ja palvelutarjonnasta. Vastustajien kritisointidiskurssissa esitetään todennäköiseksi, että verkkopalveluiden kehittämiseen kriittisesti suhtautuvien henkilöiden mielipiteet perustuvat pelolle kirjastojen arvokkaaksi tulkitun sivistyslaitoksen imagon vahingoittumisesta. Tämän esityksen perusteella verkkopalveluiden tarjonnan vastustus perustuu tulkintaan, jossa kirjastojen imagon sivistyslaitoksena oletetaan rapautuvan, jos kirjastojen palvelutarjottimelle ryhdytään lisääntyvästi sisällyttämään verkkopalveluita. Verkkopalveluiden tarjontaan varautuneesti suhtautuvien kirjastoalan ammattilaisten esitetään vastustavan verkkopalveluiden tarjontaa kirjastojen sivistävän imagon uskottavuutta suojellakseen, mikä näyttäytyy muutosvastarintaa tarpeettomasti luovalta vastahakoisuudelta muuttaa vanhanaikaista kirjastokäsitystä. Todisteita tälle vastustajien motivaatiota koskevalle epäilylle ei tyypillisesti pyritä esittämään.

Jos kirjaston tapahtumista voi tiedottaa sellaisella foorumilla, jossa aika moni ihminen käy päivittäin (toisin kuin perinteisillä kotisivuilla) sen täytyy olla pelkästään hyvä asia. Luulen, että kirjasto Facebookissa tuo esiin kirjaston ikiaikaisen ongelman uskottavuudesta. Että jotenkin menettäisimme sen sivistystä ja hallittua tietoa tarjoavan tahon roolin, jos alennumme liittymään moisille "nuorisofoorumeille". Tähän pätee myös käsikirjastokeskustelussa esiin tullut kommentti vanhojen tietosanakirjojen tarpeesta. Ne ovat esillä, koska silloin kokoelma näyttää uskottavammalta. Niinpä. (0-6)

Voi pyhä yksinkertaisuus! Facebookissa on kyse markkinoinnista ja tiedottamisesta, osa-alueesta, joka kirjastoissa on aina iänkaikkisesti aamen jätetty hoitamatta. Nyt kun tällainen ilmainen väline sille ulkoiselle tiedottamiselle ja markkinoinnille niin miksi sitä ei käytettäisi? Vai vähentääkö se kirjaston palvelujen/tapahtumien markkinointi sitä sivistyslaitoksen uskottavuutta? (0-18)

Koska [toinen keskustelija] niin ylimielisesti arvosteli meitä siitä, että emme [Facebook-kursseja tarjotessa] tehtäväämme ymmärrä, niin olisin halunnut kuulla, mikä se hänen mielestään on. Meillä kun on ohjenuorana vain nämä valtion ja kuntien ja lain ja kirjastopoliittisten ohjelmien antamat linjat. [Kyseisen keskustelijan] mielipide niistä puuttuu. Epäilen sen olevan vanhakantaista Helle Kannila -linjaa, jossa on lähinnä sivistystarkoitus. (23-25)

#### 5.1.2.4 Kirjastojen marginalisoidumiskurssi

Kirjastojen marginalisoidumiskurssi on puhetyyppi, jonka avulla kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustetaan korostamalla kirjastoihin kohdistuvien muutospaineiden vakavuutta. Kirjastojen marginalisoidumiskurssissa kansalaisten tiedon- ja sisällönhankintaa ja käyttöä ohjaavien tarpeiden ja tottumusten esitetään muuttuneen siten, että sähköisten sisältöjen ja verkkopalveluiden käyttö jatkuvasti lisääntyy, samalla kun fyysisessä muodossa julkaistujen teosten käyttö suhteellisesti vähenee.

Kirjastoista rakentuu kirjastojen marginalisoidumiskurssissa kuva nykytilanteessa hyvin keskeisesti fyysisiä kirjastoaineistoja säilyttävinä ja välittävinä laitoksina. Koska kirjastopalvelut nykytilanteessa ovat korostuneesti rakentuneet fyysisten kirjastoaineistojen ympärille, kirjastojen perinteisen aseman yhteiskunnan keskeisenä tiedon ja sisältöjen välitystä mahdollistavana instituutiona esitetään em. kehityksen johdosta olevan uhattuna. Sisältöjen digitalisoidumisen ja sähköisten sisältöjen käyttöä lisäävän tietoyhteiskuntakehityksen esitetään muuttavan tiedon käyttöä koskevia tottumuksia siinä määrin, että kirjastojen yhteiskunnallisen aseman ilmaistaan sen seurauksena tulevaisuudessa marginalisoidun. Puhetyypin argumentaatio perustuu tämän uhan



korostamiselle. Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan ilmaistaan olevan kirjastoille merkittävää, koska sen ilmaistaan auttavan kirjastoja pysymään yhteiskunnallisesti relevantteina laitoksina. Kirjastopalveluiden kehittäminen sosiaalista mediaa ja kirjasto 2.0 -ajattelua hyödyntäväksi näyttäytyy puhetyypissä keinona mukauttaa kirjastojen palvelutarjontaa kirjaston asiakkaiden muuttuviin palvelutarpeisiin ja tiedon ja sisältöjen käytön muuttuviin yhteiskunnallisiin tottumuksiin. Näin kirjastojen koetaan kykenevän hillitsemään marginalisoitumiskehitystä, ajanmukaistamalla ja modernisoimalla palvelutarjontaansa. Puhetyypille on ominaista, että siinä kirjastojen marginalisoitumisen ilmaistaan olevan kiistämätön ja jo lähitulevaisuudessa tai jopa nykytilanteessa ajankohtainen kehityssuunta.

Kirjastojen marginalisoitumisdiskurssissa tietoyhteiskuntakehityksen luomien, kirjastoihin kohdistuvien muutospaineiden ilmaistaan johtuvan pitkälti siitä, että tietosisältöjen digitalisoitumisen seurauksena muut informaatioalojen toimijat sekä yksityiset kansalaiset ovat ryhtyneet itsenäisesti tuottamaan ja välittämään informaatiota. Yksityisistä kansalaisista on tullut myös kyvykkäämpiä itsenäisesti suoritetussa tiedonhankinnassa. Tämän koetaan käytännössä tekevän julkisesta kirjastolaitoksesta vähemmän yhteiskunnallisesti tärkeän instituution, muiden toimijoiden alkaessa lisääntyvästi kilpailla kirjastojen kanssa niiden perinteisellä tehtäväkentällä. Seurauksena kirjastojen esitetään marginalisoituvan yhteiskunnallisina instituutioina, elleivät ne ryhdy aktiivisesti uudistamaan palvelutarjontaansa yhteiskunnan muuttuneita käytäntöjä vastaaviksi, mitä sosiaalisen median käyttöönoton ja kirjasto 2.0 -ajattelun hyödyntämisen tulkitaan palvelevan. Muutoin muut yhteiskunnalliset organisaatiot sekä kansalaiset yksilöinä ryhtyvät yhä enemmän hoitamaan perinteisesti kirjastolaitoksen vastuulla olleita informaation ja sisältöjen välitys- ja säilytystehtäviä. Tiivistetysti ilmaistuna puhetyypissä argumentoidaan, että elleivät kirjastot ryhdy päivittämään palvelutarjontaansa digitalisoituvan tietoyhteiskunnan tarpeita ja tottumuksia vastaavaksi, ne tulevat väistämättä kyvyttömiksi toteuttamaan yhteiskunnallisia tehtäviään, jolloin muiden toimijoiden otaksutaan omaksuvan kirjastoille perinteisesti kuuluneen yhteiskunnallisen tiedon ja sisältöjen välittäjän roolin.

Ensi tarkastelemalta kirjastojen marginalisoitumisdiskurssi näyttää esittävän kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämisen tarkoittavan kirjastoille hyvin vahvaa tehtäväkentän muutosta, koska kyseisessä puhetyypissä kirjastojen esitetään vääjäämättä marginalisoituvan yhteiskunnallisena instituutiona, ellei kirjastoissa ryhdytä aktiivisesti uudistamaan palvelutarjontaa verkkopalveluiden tarjonnan suuntaan. Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonta ei kuitenkaan lopulta näyttäydy puhetyypin tulkintojen perusteella hyvin kumoukselliselta: kirjastojen marginalisoitumisdiskurssissa kirjastojen

esitetään olevan tulevaisuudessakin sisältöjä välittäviä ja säilyttäviä laitoksia. Puhetyypissä esitetään kaksi mahdollisuutta: joko kirjastot kykenevät aineistokeskeistä palvelutarjontaansa riittävästi uudistamalla sopeutumaan toimintaympäristön muutokseen ja integroimaan perustehtäviään myös verkkoympäristössä toteutettaviksi, tai kirjastoista tulee kyvyttömiä toteuttamaan tulevaisuudessa tehtäviään muita toimijoita tehokkaammin, jolloin niiden esitetään väistämättä marginalisoituvan. Kirjastojen tulevaisuus riippuu kirjastojen marginalisoitumiskurssissa rakentuvan kuvan mukaan siitä, kykenevätkö ne integroimaan sisältöjen ja dokumenttien välityksen ympärille rakentuvia tehtäviään verkkoympäristöön, sen yhteisöllisyyttä korostavia mahdollisuuksia hyväksi käyttäen. Kirjastojen marginalisoitumiskurssin rakentaman kuvan perusteella kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämiseen kriittisesti suhtautuvien keskustelijoiden tulkinnat ja pitäytyminen nykyisissä palvelutarkoituksissa näyttävät kirjastoinstituution marginalisoitumista edistäviltä, koska ne näyttävät ilmentävän tätä integroivaa kehitystyötä ehkäisevää muutosvastarintaa.

Sosiaaliset verkkopalvelut ovat tapa merkityksellistää tietoa sosiaalisten suhteiden verkostoissa. Tämä on alue, jonka suhteen kirjastoilla on tulevaisuudessa paljon tekemistä. Kirjaston mieltäminen pelkäksi systemaattisesti organisoiduksi kokoelmaksi dokumentteja ja niiden jakelujärjestelmäksi johtaa mielestäni pitkällä tähtäimellä koko laitoksen näivettymiseen. Kirjastot tulisi nähdä myös sosiaalisen vuorovaikutuksen tiloina sekä virtuaalisessa että fyysisessä ympäristössä. On totta, että Facebook, Galleria, MySpace, Twitter yms. ovat yksittäisiä kaupallisia palveluita, jotka jonain päivänä saattavat kadota ja korvataan uusilla palveluilla. Verkon sosiaalisuus ja ihmisten tarve sosiaaliseen vuorovaikutukseen ovat kuitenkin pysyvämpiä ilmiöitä, jotka tuskin katoavat mihinkään. Samoin se millä tavoin kirjastojen palvelut integroidaan sosiaaliseen verkkoympäristöön on haaste, joka ei tule katoamaan vähään aikaan. (0-25) Tarkoitin sitä, että kirjaston tulisi pyrkiä sulauttamaan palveluitaan myös verkon muihin yhteisöihin. En nyt tarkoita Facebook-sivujen yms. kanssa näpertelemistä vaan kirjastopalveluiden kuten kokoelma-, dokumentointi- ja tietopalvelun integroimisesta erilaisten yhteisöpalveluiden rakenteisiin. Olen samaa mieltä [toisen keskustelijan] kanssa siitä, että asianmukaisesti kuvailtu dokumenttikokoelma on kirjaston keskeisin palvelu. Enkä usko, että kukaan on tässä keskustelussa ollut niitä hylkäämässä. Kyse on mielestäni kirjaston peruspalveluiden tarjoamisesta uudessa ympäristössä ja uusilla menetelmillä. Kieltämättä paljon on jo tehtykin, mutta varsinkin sosiaalinen verkkomaailma tarjoaisi mielestäni monia toistaiseksi hyödyntämättömiä mahdollisuuksia tuottaa entistä parempia palveluita. (0-33)

Olen [toisen keskustelijan] kanssa täysin samaa mieltä siitä, että jos kirjasto jättäytyy samoilta urille millä se on ollut 50-luvulta lähtien, se todellakin näivetty tarpeettomaksi. Minä ainakin näen selvästi että ellemme loikkaa mukaan e-kirjan, webin ja sosiaalisten medioiden mukaan selkeällä strategialla, juna menee ja me jäämme siitä pois. Minä ainakin haluan pitää työpaikkani,

enkä ihmetellä miten minusta tuli tarpeeton 20 vuoden kuluttua. Alalla pitkään toimineilla ei tällaista vaistoa ehkä ole, syystä että he ovat aina olleet kohtalaisen muuttumattomassa kirjastoympäristössä työssä. Alalle vastikään tulleet sen sijaan ovat teknisen ympäristönsä, opintojensa ja harrastustensa ohessa jo osa vallalla olevaa muutosta, joka vain yltyy tulevina vuosikymmeninä. Merkit ovat täysin selvät. Paperilla ei ole tulevaisuutta, se elää rinnakkaiseloa varmasti pitkään digitaalisten sisältöjen kanssa, mutta ainakaan minä en halua työskennellä vain puolikkaalla areenalla. (0-30)

Joitakin huomioita kirjasto(i)sta verkossa, siitä 24/7-kirjastosta. Useat [opetusministeriön julkaiseman] Näkemyksiä-julkaisun puheenvuorot tiivistyvät ajatukseen yhdestä (verkko)kirjastosta, johon tehdään sisältöjä (?) yhdessä käyttäjien (asiakkaiden, yhteisöjen) kanssa ja jonka kautta jaetaan kaiken maailman digitoidut aineistot. Kirjastoaineistoihin liittyvät metatiedot tuotetaan hajautetusti yhteen sammioon, Yhteisluetteloon, jonka rajapinta on avoin. Ei tehdä enää päällekkäistä työtä, dokumentointitiedot tulevat näkyviin esimerkiksi Google-haussa, ja tiedot ovat vapaasti liikuteltavissa ja yhdisteltävissä minkä tahansa verkkopalvelun osaksi (mashup-tekniikka). Yksi kirjastotyön ydinalueista - sisältöjen dokumentoiminen, sisällöistä kertominen, sisältöjen avaaminen - näkyisi kaikkialla verkossa. Hieno visio, joka olisi pitänyt toteuttaa kauan sitten. Nyt taitaa olla liian myöhäistä. Kirjastojärjestelmistä päättävät riitelevät reviiireistään ym. Verkkoyhteisöt tekevät ydintyötämme puolestamme, ja ehkä niin on hyvä. Näkemyksiä-julkaisusta kannattaa lukea Teemu Arinan teksti; ankara, ravistava, ideoita antava, jopa uudistumaan rohkaiseva. Arina kuuluu ns. verkkosukupolveen, hän tuo keskusteluun näkemyksen kirjastomaailman ulkopuolelta. En tiennytkään että Googlen missio on "organisoida maailman informaatio ja saattaa se universaalisti kaikkien saataville ja hyödynnettäväksi." Maksuttomasti myös? Kuulostaa kirjastotyön päämäärältä. (12-4)

### 5.1.2.5 Rinnakkaisuusdiskurssi

Kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöönottoa puolustetaan myös rinnakkaisuusdiskurssin avulla. Puhetyyppiä käyttäen pyritään hälventämään kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition ja sen kanssa kilpailevan perustehtävissä pitäytymisposition välistä jännitettä argumentoimalla, että kirjasto 2.0 -palveluiden lisääminen kirjastojen palvelutarjottimelle ei tarkoita kirjastoaineistojen välittämiseen ja säilyttämiseen tähtävien palveluiden hylkäämistä. Toisin ilmaistuna puhetyypissä korostetaan perinteisiä sekä uudistettuja palveluita rinnakkain tarjoavan hybridikirjastomallin tulkittua toimivuutta. Hybridikirjastoon viittaaminen tässä yhteydessä voi tosin olla hiukan harhaanjohtavaa, sillä rinnakkaisuusdiskurssissa ei esitetä kirjasto 2.0 -palveluiden muotoutuvan suhteellisesti kirjastoaineistojen ympärille rakentuvien tehtäviin verrattuna yhtä tärkeäksi palvelulliseksi kokonaisuudeksi, kuten hybridikirjastoista puhuttaessa usein oletetaan. Sen sijaan

kirjasto 2.0 -palveluiden ilmaistaan olevan pieni ja vaatimaton palvelullinen lisä, joiden tarjonta ei merkittävästi muuta kirjastojen palvelutarjottimen sisältöä ja jonka toteuttaminen ei vaadi merkittäviä resursseja.

Rinnakkaisuusdiskurssilla pyritään yleensä vastaamaan kritiikkiin, jota perustehtävissä pitäytymispositiota puolustavat fokuoitumiskurssi tai uudistusmielisyyden arvosteludiskurssi esittävät. Rinnakkaisuusdiskurssissa korostetaan kirjasto 2.0 -palveluiden tuotannon vaatimien resurssien vähäisyyttä, joko palveluihin liittymisen maksuttomuutta tai vaaditun työn vaivattomuutta painottaen. Näin rinnakkaisuusdiskurssia käyttäen pyritään vastaamaan kilpailevan perustehtävissä pitäytymisposition omaksuneiden keskustelijoiden esittämään kritiikkiin, jonka mukaan sisältöjen tuottaminen sosiaalisen median palveluihin ei ole suotavaa, koska sen toteuttaminen vie aika- ja henkilöresursseja kirjastojen perustehtäviksi tulkituilta aineisto- ja tietopalveluilta. Rinnakkaisuusdiskurssilla tahdotaan lieventää tulkintaa, jonka mukaan aikaisemmin kirjastotoiminnalle keskeisiksi tulkitut, fyysisten aineistojen säilytyksen, tarjonnan ja dokumentoinnin ympärille nivoutuneet tehtävät kärsisivät kirjastojen alkaessa tarjota asiakkailleen kirjasto 2.0 -palveluita. Sen sijaan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan esitetään olevan palvelullisia lisiä, jotka eivät syrjäytä tai korvaa perinteisiä kirjastopalveluita, vaan ainoastaan vähäisesti täydentävät kirjastojen palvelutarjontaa.

Etupäässä puhetyyppiä käytetään puolustamaan sosiaalisen median palveluihin osallistumista ja sisältöjen tuottamista ja välittämistä näiden palveluiden avulla. Puhetyyppi tukee sekä palvelutarjonnan kehittämisdiskurssia, jonka mukaan kirjastot kykenevät sosiaalisen median avulla välittämään tuottamia sisältöjä nykyistä tehokkaammin, että kirjastojen markkinointidiskurssia, jonka mukaan sosiaalinen media tuottaa kirjastoille imagohyötyä ja julkista näkyvyyttä.

Rinnakkaisuusdiskurssin argumentaatio perustuu myönnytykseen: kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan myönnetään todellakin vaativan jonkin verran resurssipanostuksia. Näin pyritään osoittamaan, että rinnakkaisuusdiskurssia käyttävät kirjoittajat ymmärtävät perustehtävissä pitäytymisposition omaksuneiden toisten keskustelijoiden näkemyksiä ja heidän argumenttiansa tulkinnallisia lähtökohtia, joiden mukaan sosiaalisen median lisääntyvä hyödyntäminen tarkoittaa perinteisen kaltaisen kirjastopalveluiden tuotannon vähentämistä tai heikentämistä. Rinnakkaisuusdiskurssissa kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen vaatimien resurssipanostusten esitetään kuitenkin olevan niin vähäisiä, ettei kirjastojen muiden tehtävien toteuttaminen käytännössä merkittävästi kärsi. Tämä on osaltaan kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition

legitimoimiseen tähtäävä keino: keskustelijat tahtovat tähdentää, että heidän erimielisyytensä ei johdu kilpailevan position keskeisen esityksen ymmärtämättömyydestä, vaan heidän omaksumastaan eriävistä tulkinnastaan, jonka mukaan kirjastot kykenevät pätevästi hoitamaan rinnakkain sekä perinteisiä, fyysisten aineistojen säilytyksen ja välityksen ympärille rakentuneita palveluita, että tietoyhteiskuntakehityksen huomioon ottavin tavoin uudistettuja, sosiaalisten verkkopalveluiden hyödyntämistä edistäviä ja huomioivia kirjasto 2.0 -palveluita. Vanhoja ja uusia tapoja toteuttaa kirjastojen perustehtäviä voidaan rinnakkaisuusdiskurssin rakentaman kuvan mukaan toteuttaa rinnakkain, sekä perinteiset palveluiden toteuttamistavat säilyttäen, että toimintaympäristön muutokset huomioiden.

[Facebookin] [p]äivittäminen ei suuremmissa kirjastoissa juurikaan syö henkilöstöresursseja (jos henkilökunnassa on facebookin aktiivikäyttäjiä, voisi kuvitella useankin ottavan mielellään kirjaston facebook-sivun ylläpidon tehtäväkseen), erittäin vaivaton tapa ilmoittaa tapahtumista, julkaista kirjalistoja ja kuuluttaa omaa olemassaoloa :) (0-21)

Simppelimmillään [Facebookin käyttämisessä] kyse on siis puhtaasti maksuttomasta markkinointikanavasta, jonka ylläpitämisen vaiva on lähes olematon, eli sama kuin kirjastojen kotisivuillakin. Vai voiko joku väittää, että kirjastojen kotisivuille uutisen ymppääminen vie joltakulta monta tuntia? (0-60)

Useasti rinnakkaisuusdiskurssin ilmaisussa korostetaan sisällön tuotannon vaatiman aika- ja henkilöressurssien käytön joustavuutta. Vaadittavan työn ilmaistaan olevan toteutettavissa siten, että tehtävä työ jakautuu kirjastoissa joustavasti useampien työntekijöiden tehtäväksi ja siten, että verkkosisältöjä tuotetaan sosiaaliseen mediaan silloin, kun muulta työltä liikenee aikaa. Painottamalla ajankäytön joustavuutta tällä tavoin muuhun työhön suhteutettuna, sosiaaliseen mediaan osallistuminen näyttäytyy toisarvoiselta muuhun työhön verrattuna. Näin sosiaaliseen mediaan osallistumisen käytännössä myönnetään olevan vähemmän tärkeää kuin muiden kirjastoissa suoritettavien työtehtävien, ja sitä esitetään toteuttavan vain muiden, tärkeämpien tehtävien toteuttamisen salliessa. Tämä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan implikoitu toissijaisuus osaltaan hälventää perustehtävissä pitäytymispositiota edustavien puhetyyppien argumentaatiota, jonka mukaan sosiaaliseen mediaan osallistuminen siirtää merkittävästi kirjastojen palvelutarjonnallista fokusta ja resursseja pois kirjastojen ydintehtävien hoitamiselta. Rinnakkaisuusdiskurssin rakentaman käsityksen perusteella sisältöjen tuotantoon käytetty aika on ylimääräistä aikaa, joka jää yli kirjastojen muiden työtehtävien jo tultua suoritetuiksi. Näin ollen

verkkosisältöjen tuotannon ei voida tulkita vievän merkittävästi resursseja kirjastojen ensiarvoisen tärkeiden arkitehtävien hoitamiselta.

Kyllä minä(kin) tiedän kirjastojen rajalliset ja pahimmillaan koko ajan pienenevät resurssit, niistä lienee turha ammattilaisille puhua kuin uutisena. Minä näen asian kuitenkin niin, että jonkinlainen panos tällaiseen yleishyödylliseen hankkeeseen on parempi kuin yleinen resurssivoivottelu. Vaikka resurssipula on todellinen, se jakautuu sen verran epätasaisesti, että jostain anomaliasta todennäköisesti ehditään silloin tällöin viedä Wikipediaan joku fakta tai artikkeli. Ei pidä yksinkertaistaa Wikipedia-aktiivisuuden muotoja. Joku on siinä mukana koko persoonallaan ja vapaa-aikaansaakin käyttäen, joku käyttää siihen kaksi tuntia vuodessa. Määrästä ei ole kysymys vaan siitä, annetaanko jotain panosta vai ei. (32-16)

En jaksa ymmärtää, mitä pahaa siinä on, jos kirjasto on Facebookissa. Ei siitä tosin liene paljon laskettavaa hyötyäkään, mutta palvelu on sentään ilmainen. Ja kuten sanottu: se on markkinointia ja kannattaa yrittää ennen kuin tietää, onko siitä mitään iloa. Itse laitoin Hangon kirjaston Facebookiin tänä syksynä, sivun loin vapaa-aikanani ja päivitykset teen kun on aihetta tai aikaa. Samalla kun päivitän viralliset kotisivut voim kopsata tiedot Facebookiin, jos se minusta on aiheellista. Ei vie montaa minuuttia. Lisäksi Facebook-sivulle voi mielestäni laittaa sisältöä, joka ei sovi viralliselle sivulle: keskustelua, kuvia, kysymyksiä... Vaikka minullakin on paljon töitä, tilaisuuksia päivittämiseen löytyy kyllä. Meillä ei ole käyty mitään keskustelua siitä, mitä siellä pitäisi olla tai mikä on tavoitteenamme, koska alunperin olin ainoa kirjaston henkilökunnasta, joka oli Facebookissa ja tein homman omin päin, kun kukaan ei vastustanut. Fanimäärä nousi pian yli sadan, joten nyt on muistettava silloin tällöin antaa jotain sisältöä sivustolle. Ainahan löytyy merkkipäiviä viettäviä kirjailijoita, muusikoita tms. joista voi laittaa asiallisia linkkejä muualle nettiin - ellei muuta keksi. Mutta yritän pitää palvelun viihdyttävänä ja nähdä vaivaa silloin kun aikaa on. (0-62)

Rinnakkaisuusdiskurssia käyttäen puolustetaan myös sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutuksen järjestämistä. Koulutusta koskeva rinnakkaisuusdiskurssin ilmaisu on kirjallisuuden ympärille nivoutuvien tehtävien suorittamisen kokemustodisteista sujuvuutta painottavaa. Rinnakkaisuusdiskurssia faktualisoidaan korostamalla sitä, että palveluiden opastuksen lisääntyvä tarjonta palvelutarjotinta kehitettäessä ei ole johtanut kirjastojen perinteiseksi tulkittujen tehtävien karsimiseen, vaan ne ovat asiakkaille lisähyötyä tuottavia, pienin resurssipainotuksin tuotettuja palveluita, joita on menestyksellisesti tuotettu kirjastojen perinteisten palveluiden ohella.

[V]erikko 2.0 -palvelut ovat yksi painopisteistämme, mutta korostan, että Entressen kirjastossa hoidetaan hyvin myös perinteiset kirjastopalvelut. Emme siis tarjoa uusia palveluja vanhojen kustannuksella. Tuore ja kiinnostava kokoelmamme kiertää tiiviisti lainassa, talossa on taitavia

kirjavinkkareita ja järjestämme kirjallisuustapahtumia. Lisäksi meillä on laajat aukioloajat: ma-pe klo 9.00-20.00, la-su klo 12.00-18.00 (1.9. alkaen la klo 10.00-16.00). Avaamme viikolla ovet jo klo 8.00, jolloin asiakkaat saavat paitsi palauttaa lainansa, myös tulla vapaasti kirjastoon olemaan, lukemaan ja lainaamaan. Jos kaiken tämän lisäksi asiakkailla on mahdollisuus tutustua siihen, mitä esim. käsitteet Twitter tai Cloud computing pitävät sisällään, on se mielestämme heille vain eduksi. (23-42)

## 5.2 Sosiaalisen median luotettavuuden kehys

Sosiaalisen median luotettavuuden kehys ilmentää keskusteluissa esiintyviä eriäviä tulkintoja sosiaalisten median palveluiden luotettavuudesta. Kehykseen liittyy kaksi argumentaatiopositiota, palveluiden käyttöönottoon varauksellisesti suhtautuva *sosiaalisen median epäluotettavuuspositio* sekä palveluiden käyttöönottoa kannattava *sosiaalisen median luotettavuuspositio*. Kuten positioiden nimistä on pääteltävissä, sosiaalisen median luotettavuuden kehystä edustavassa puheessa keskeisenä kiistakysymyksenä on sosiaalisten mediapalveluiden tulkittu luotettavuus. Kehyksen kontekstissa sosiaalisen median palveluiden sekä niiden käyttökoulutuksen tarjontaa joko vastustetaan tai puolustetaan riippuen siitä, kuinka luotettaviksi palvelut tulkitaan. Kaikelle kehykseen liittyvälle puheelle on tyypillistä, että se koskee julkisten, kirjastolaitoksen ulkopuolisten toimijoiden tuottamien sosiaalisten median palveluiden luotettavuutta: kirjastojen itse tuottamiin ja verkkoympäristössä ylläpitämiin kirjasto 2.0 -palveluihin ei kehykseen liittyvien diskurssien esityksissä viitata. Esittelen seuraavissa alaluvuissa ensiksi sosiaalisen median epäluotettavuuspositioiden ja sitä edustavat diskurssit (Taulukko 3) ja sen jälkeen sosiaalisen median luotettavuuspositioiden ja sitä edustavat diskurssit (Taulukko 4).

**Taulukko 3. Sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustavat diskurssit**

<i>Puhetyyppi</i>	<i>Keskeinen argumentti</i>
Asiakkaiden suojeludiskurssi	Asiakkaita ei tule kannustaa käyttämään potentiaalisesti haitallisia sosiaalisen median palveluita
Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssi	Sosiaalisen median palveluiden säilyvyydestä ei ole takeita

**Taulukko 4. Sosiaalisen median luotettavuuspositiota edustavat diskurssit**

<i>Puhetyyppi</i>	<i>Keskeinen argumentti</i>
Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssi	Sosiaalisen median palvelut ovat luotettavia; kritiikki perustuu perusteettomiin ennakkoluuloihin
Käyttäjien vastuun korostamisdiskurssi	Palveluiden käyttäjien suojeleminen ei ole kirjastojen vastuulla; palveluiden käyttäjillä on itsellään vastuu toimia harkiten palveluita käyttäessään

## 5.2.1 Sosiaalisen median epäluotettavuuspositio

Sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustavat diskurssit, *asiakkaiden suojeludiskurssi* ja *verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssi*, rakentavat sosiaalisen median palveluista kuvaa epäluotettavina palveluina, joiden tuottamiseen tulee kirjastojen palvelutarjontaa suunniteltaessa suhtautua korostuneen varauksellisesti, palveluiden käytöstä potentiaalisesti johtuvien haittojen tai ongelmien välttämiseksi. Sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustavia diskursseja käytetään tutkimusaineistossa tyypillisesti tuottamaan vastineita keskustelualueella tai muualla käydyin kirjastoalan ammatillisessa keskustelussa tuotetuille esityksille, joissa sosiaalisen median palveluita tai niiden käytön koulutusta ehdotetaan lisättäväksi kirjastojen palvelutarjottimelle.

### 5.2.1.1 Asiakkaiden suojeludiskurssi

Asiakkaiden suojeludiskurssi on puhetyyppi, jonka avulla sosiaalisen median palveluiden käyttökoulutuksen järjestäminen sekä tiedon tuottaminen kirjastojen ulkopuolisten tahojen ylläpitämiin sosiaalisen median palveluihin esitetään epätoivottavaksi, esittämällä sosiaalisen median palveluiden käytön olevan potentiaalisesti vahingollista kirjastojen asiakkaille. Sosiaalisen median palveluiden käyttöön esitetään liittyvän piileviä haittoja, ja niiden ilmaistaan olevan perusluonteeltaan epäluotettavia. Puhetyypin argumentaatiossa korostetaan kirjastojen tehtävää sivistävänä laitoksena ja kansalaisvalmiuksien edistäjänä, sekä kirjastojen vastuuta asiakkaidensa hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Edistämällä varomattomasti sosiaalisen median palveluiden käyttöä kirjastojen ilmaistaan toimivan vastuuttomasti näiden tehtäviensä ja vastuunsa vastaisesti, kannustamalla asiakkaitaan tietoturvaltaan ja luotettavuudeltaan kyseenalaisiksi tulkittujen verkkopalveluiden käyttämiseen. Kirjastot näyttäytyvät puhetyypin kautta arvovaltaisina toimijoina, joiden tarjoamalla johdatuksella ja esimerkillä on huomattavaa merkitystä sille, mitä palveluita kirjastojen asiakkaat ryhtyvät käyttämään. Sosiaalisen median palveluiden luotettavuus näyttäytyy kirjastojen palvelutarjonnan kannalta merkityksellisenä, koska kirjastoilla esitetään keskeisenä yhteiskunnallisena tiedonvälitysinstituutiona olevan velvollisuus edistää luotettavien ja turvallisten tiedonlähteiden käyttöä. Näin ollen kirjastojen tulee käyttää harkintaa ennen sosiaalisen median palveluiden käyttämistä tai niiden käyttökoulutuksen järjestämistä ja kieltäytyä tarjoamasta tai näkyvästi käyttämästä palveluita, joiden käytön voidaan tulkita olevan potentiaalisesti vaarallista tai haitallista kirjastojen asiakkaille.



Asiakkaiden suojeludiskurssia esiintyy tyypillisesti vastineena sosiaalisen median palveluihin osallistumiseen tai niiden käytön koulutukseen positiivisesti suhtautuvaan puheeseen. Puhetyyppiä esiintyy aiheyhteyksissä, joissa verkkopalveluiden käytön tai niiden käyttökoulutuksen esitetään olevan osa kirjastojen kansalaisvalmiuksia ylläpitävää tehtävää ja siten kannatettavaa, tai joissa keskustelun aiheeksi otetaan kirjastojen jo nykytilanteessa suorittama toiminta sosiaalisessa mediassa. Tyypillistä asiakkaiden suojeludiskurssille on myös se, että sitä käyttäen ei suhtauduta varauksellisesti sosiaaliseen mediaan yleisesti, eikä myöskään kirjastojen suorittamaan sosiaalista mediaa yleisesti käsittelevään neuvontaan. Sen sijaan haitallisiksi esitetään tilanteet, joissa kirjastot edistävät tietyn yksittäisen palvelun käyttöä. Käytännössä potentiaalisesti haitallisiksi palveluiksi esitetään asiakkaiden suojeludiskurssia käyttämällä Facebook ja Wikipedia. Tästä ei kuitenkaan voida varmuudella päätellä, että keskustelijoiden keskuudessa kriittinen suhtautuminen kohdistuisi vain näihin palveluihin ja muihin sosiaalisen median palveluihin suhtauduttaisiin varauksettomammin: todennäköisesti juuri kyseisiin palveluihin viitattiin tutkimusaineistossa lähinnä koska puhuttaessa kirjastojen ulkopuolisten tahojen tuottamista sosiaalisen median palveluista, keskustelujen aihe koski tyypillisesti nimenomaan mainittuja palveluita. Muista kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamista sosiaalisen median palveluista ei tutkimusaineistossa kattavasti keskusteltu.

Asiakkaiden suojeludiskurssin varauksellista esitystä ei tyypillisesti pyritä faktuaalistamaan esittämällä vahvoja tukevia todisteita yhteisömediapalveluiden esitetystä haitallisuudesta. Tyypillisesti puheessa yksinkertaisesti viitataan palveluille ominaisiksi tulkittuihin, potentiaalisesti haitallisiin piirteisiin, pyrkimättä sen tarkemmin esittämään vakuutteluja, todisteita tai pohdintaa esitettyjen näkemysten oikeellisuudesta. Palveluihin liittyvät haitat näyttäytyvät näin hyvin ehdottomilta, ja diskurssissa rakentuva, palveluiden haitallisuutta korostava kuva vaihtoehdottomalta.

Facebookiin liittymisen tulkitaan olevan potentiaalisesti haitallista liittymisestä mahdollisesti seuraaviin julkisuus- ja tietoturvaongelmiin vedoten. Haitallisiksi esitetään sekä palvelun käyttökoulutus että palvelun käyttäminen tiedottamisen ja asiakassuhdetoiminnan välineenä. Palvelun käyttäjiksi ryhtyville asiakkaille esitetään koituvan palvelun käytöstä haitallisia identiteetin ja anonymiteetin loukkauksiin johtavia seuraamuksia, joskaan näiden seuraamusten luonnetta ei yleensä tarkasti kuvailla.

Facebookin käyttökö kansalaisvalmiutta? Tämän voisi kyseenalaistaa. Jos asiakas ei tiedä sen käytöstä, sinne opastaminen voi olla heikoille jälle auttamista. Facebookin vaarat tuskin valkenee lyhyen neuvonnan aikana ja sen käyttö edellyttää omien tietojensa syöttämistä palveluun. Tuskin tällainen 'tietopalvelu' kuuluu kirjaston tehtäviin. Moni sinne tietojaan laittanut jo katunut. (29-5)

Alla lainatuissa kahdessa kommentissa asiakkaiden suojeludiskurssia käytetään Facebookin käyttökoulutuksen järjestämisen vastustamiseen. Nämä tekstilainaukset ovat saman keskustelijan esittämiä. Ilmaisussa korostetaan sitä, että tietyn yksittäisen palvelun opastaminen ja esittely ei, toisin kuin laaja-alaisempi internetin käytön opastaminen, ole soveliasta. Kirjoittaja myös tähdentää, ettei hänen kritiikkinsä kohdistu palvelun käyttöön yleisesti, vaan kirjastojen suorittamaan palveluiden käytön koulutukseen. Näin ilmaisussa korostuu edellä kuvaillun kaltaisesti kirjaston vastuu ja niiden rooli arvovaltaisena instituutiona, jonka palvelutarjonnallisten ratkaisujen voidaan olettaa vaikuttavan asiakkaiden mieltymyksiin: ilmaisussa esitetään, että Facebook-koulutusta järjestämällä kirjastot käytännössä markkinoivat kyseistä palvelua asiakkailleen ja kannustavat heitä käyttämään sitä, mikä palvelun käytön ilmaistujen vaarojen valossa näyttäytyy edesvastuuttomalta toiminnalta.

Mitä tulee facebook-kursseihin, niin mielestäni ei ole oikein valjastaa kirjastoa markkinoimaan tiettyä palvelua. Lisäksi kiinnostaisi tietää, opetetaanko noilla kursseilla myös riskejä, joita sisältyy omien tietojensa vapaaehtoiseen luovuttamiseen palveluun ja muita yksityisyyteen liittyviä asioita. Facebookhan on paitsi yhteisö, myös paikka, jossa voi vakoilla tuttaviaan. Muutenkin kirjastojen tulisi olla mielestäni hieman varovaisempia eri ohjelmien opetuksen suhteen. Meidän ei ole kuitenkaan tarkoitus markkinoida mitään kaupallista, vaan tarjota lähinnä ihmisille mahdollisuus sivistää itseään ilmaiseksi. Tähän vedoten internet- ja tiedonhakuopastukset ovat kyllä kirjastojen tehtävien piirissä. Rajatapauksena voisi olla esimerkiksi sähköpostiosoitteen tekemisen opastaminen; millä perusteella valita tarjoaja? (23-13)

Lisään vielä sen, että tarkoitukseni ei ollut kritisoida Facebookia palveluna. Jokainen saa minun mielestäni kuulua tai olla kuulumatta siihen ja kuuluessaan nauttia tai olla nauttimatta siitä. Tässä kuitenkin kai puhuttiin siitä mitä kirjastot suosittelevat tai opastavat eli tavallaan mainostavat asiakkailleen. (23-39)

Alla lainatussa kommentissa Facebookin potentiaalisia haittoja esitellään tarkemmin kuin muissa puhetyypin esiintymissä. Tutkimusaineistossa esiintyneistä asiakkaiden suojeludiskurssin esiintymistä tämä on haittojen kuvailun suhteen kaikkein yksityiskohtaisin, kuvaillessaan esimerkkien kautta palvelun mahdollisesti rapauttavan käyttäjiensä intimiteettiä ja kiristävän ihmissuhteita. Esiintymässä esitetään myös palvelun käyttöön liittyvien ongelmien voivan korostua,

jos palvelun käyttöä kirjastossa kouluttava henkilö ei ymmärrä tuoda ilmi palvelun mahdollisia haittoja, mikä korostaa puhetyypille tyypillisesti kirjastojen vastuuta asiakkaistaan.

Facebookissa ongelma voi muodostua siitä, että käyttäjälle ei ole kyllin selvää se, mitä tietoa muille näkyy. Pelkkä kaverirajaus ei välttämättä ole riittävä. Tätä kuvaa hyvin Bill Gatesin tilanne. Kun päivittäin vastaanottaa satoja kaveri- pyyntöjä ei voi olla selvillä siitä, mistä yhteyksistä ihmiset tuntee - vai tunteeko lainkaan. Nyt lehdissä kirjoitetun mukaan myös tavalliset peruskäyttäjät ovat alkaneet karsia "kavereitaan" palvelussa. Ja kuten lehdissä kirjoitetaan, minkä viestin se antaa "kaverille", kun hänet onkin tiputettu? Suuri ongelma on ollut myös se, että kenties intimitietin takia ei ole otettu kantaa profiilin parisuhde-kohtaan. Jos stauksena on sinkku voi se aiheuttaa aviokriisin puolison tämän huomatessa. Monelle ystävälleni tuli yllätyksenä, että Facebook-profiili on se googlen ensimmäinen hakutulos pääsääntöisesti. Olipahan parilla kaverilla myös ne tiedot kaikille avoimia, jotka nimenomaan piti olla rajattuna pienelle kaveripiirille. Suuri ongelma tulee siinä, jos kouluttaja ei itsekään ymmärrä kaikkia näitä mahdollisia ongelmia tai on niin syvällä järjestelmässä, että ei osaa huomioida niitä aloittelijan näkökulmasta. (23-62)

Parissa muussakin puhetyypin esiintymässä esitetään mahdollisena, että kirjastoalan ammattilaisilla ei ole riittävää tietoturva koskevaa ammatillista tietämystä, jotta he kykenisivät pätevästi palvelun käyttöä opastaessaan ottamaan huomioon palvelun mahdolliset tietoturvaan liittyvät uhat. Tässä valossa kirjastoalan ammattilaisten suorittama opastaminen näyttäytyy puhetyypille ominaisesti vastuuttomalta.

Facebookin todelliset omistajuussuhteet ja vaarat on tuskin edes opastajien tiedossa. Vertaisopetuksen hengessä voi opetettava olla opettajaa viisaampi. Ja usein näin onkin, harva on kaikkien alojen asiantuntija. Sosiaalinen oppiminen on aina kahdensuuntainen oppiskokemus. Kun joku asia koetaan hyväksi lyödään rumpuja ja eliminoidaan lähdekritiikki. Uskon, että me vastustajat peräänkuulutamme lähinnä sellaista vastuullisuutta, jota ei kouluttajilla ole antaa omasta koulutuksesta johtuen. Tietoturva vaatisi oman alansa erikoisosaajan kouluttajaksi. (23-32)

Jos emme ymmärrä näinkään yksinkertaista asiaa kuin Facebook (jota en käytä, mutta jonka periaate minulle on selvinnyt hyvin vähällä tutustumisella), miten osaamme "kouluttaa" tai "kasvattaa" kansalaisia? Tähän tietenkin vastataan, että koulutusta antavat kirjastossakin vain asiantuntijat. No hyvä, mutta mistä niitä asiantuntijoita - ja millä rahalla - löytyy kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin? Tätä en sano millään pahalla vaan ihan realismin nimissä. Jos nyt ensin opeteltaisiin kaikki hallitsemaan oman kirjaston hakujärjestelmä ja sen taustalla olevan dokumentoinnin perusteet, se olisi jo huima askel eteenpäin. Ihmisen tietämättömyys ja pöljyys esimerkiksi internetin kaltaisen uuden ilmiöjoukon edessä on haaste, johon voidaan vastata vain hyvin laajalla rintamalla. Kirjastolaitoksen on ilman muuta oltava siinä mukana, mutta mielellään

tavoilla, jotka parhaiten tai edes jotenkuten hallitsimme. Yksin emme haasteesta selviä, eikä sellaista illuusiota saa myöskään tietien synnyttää mihinkään suuntaan. (23-65)

Muutamissa puhetyypin esiintymissä viitattiin myös Facebookin ulkomaalaisuuteen tai yhdysvaltalaisuuteen, mutta näiden ominaisuuksien tuottamaa esitettyä haitallisuutta ei useimmiten lainkaan kuvailtu tai perusteltu. Huomionarvoista on, että vaikka alla lainatuista kommentista ensimmäisessä esitetään toisen keskustelijan tuoneen esiin Facebookin "amerikkalaisuuden", ei kyseinen keskustelija näin todellisuudessa tehnyt. Kyseessä voikin olla ns. trolli: tietoisesti keskustelua polemisoiava, harhaanjohtava kommentti – tai kyseinen henkilö on vain ilmaissut itseään epäselvästi, tai lukenut edeltävän kommentin ylimalkaisesti.

Kuten [toinen keskustelija] hienosti toi esiin, on amerikkalaisilla palvelimilla pyörivien sosiaaliverkkopalvelujen syöttäminen asiakkaille ja tätä kautta myös pakosti kirjastolaisille hyvin kyseenalaista. (21-5)

Toisessa Facebookin ulkomaalaisuutta korostavassa kommentissa palvelun ulkomaalaisuuden esitetään olevan haitallista, koska sen käytön ilmaistaan edustavan ulkomaisen innovaation tukemista suomalaisen innovaation tukemisen sijasta. Näin Facebookin käytön ilmaistaan käytännössä olevan haitallista kirjastojen suomalaisille asiakkaille kokonaisuudessaan, kansakuntana. Samassa yhteydessä palveluun liittyviksi haitallisiksi ominaisuuksiksi esitetään narsistisuus ja kaupallisuus, mutta tulkintaa ei perustella.

Nyt kun lama ja kilpailukyvyyn ongelmat syövyttävät koko Suomea, markkinoi kirjasto innokkaasti itseään jossain virtuaalihumpuukissa (Facebook, Twitter), ja luulee että näin kirjaston tulevaisuus on turvattu. Jos tietoyhteiskunta kaatuu, kaatuu myös kirjasto. Uskomattoman typerä strategia kun ajatellaan, että kirjaston pitäisi omalta osaltaan antaa mahdollisuuksia suomalaisten omiin tietotaitoihin ja innovaatioihin eikä helppoheikkinä hillua epämääräisissä oikeasti narsistisissa ja kaupallisissa ulkomaisissa viihdepalveluissa. Nuo näppäimistön takana olevat verkostot ovat todella köyhää kamaa vai onko jollain jo oikeata näyttöä hyödyistä? (0-28)

Asiakkaiden suojeludiskurssia käytetään myös kritisoimaan pyrkimyksiä ryhtyä tuottamaan teoksia ja kirjailijoita koskevia sisältöjä Wikipediaan. Näissä tiedon tuottamista käsittelevissä puhetyypin esiintymissä todisteeksi palvelun sisältöjen epäluotettavuudesta esitetään Wikipedian artikkelien lähdeviitteiden puutetta, artikkelien säilymättömyyttä, artikkelien tuottajien anonyymiyttä sekä Wikipedian luonnetta sekundäärilähteenä, eli sitä, että palveluun tuotetut sisällöt ovat yleensä primäärilähteistä hankittuun tietoon perustuvia koosteita. Nämä seikat esitetään puhetyypissä

epäluotettavuutta luovaksi tekijöiksi, joiden perusteella Wikipedian artikkelien informaation sisältöjen oikeellisuus on epävarmaa. Tähän perustuen tiedon tuottaminen Wikipediaan kirjastojen toteuttamana ei ole järkevää: kirjastot esitetään vastuujärjestäjäiksi, joilla on keskeisinä tietoa välittävinä yhteiskunnallisina laitoksina velvoite suosia luotettaviksi tulkittuja tiedonlähteitä ja edistää luotettavien tiedonlähteiden käytön edistämistä. Alla lainatussa kommentissa Wikipedian ilmaistun epäluotettavuuden esitetään olevan merkityksellistä juuri siksi, koska sen käyttämisen kirjastojen tuottaman tiedon välityskanavana oletetaan rohkaisevan ihmisiä käyttämään sitä tiedonlähteenä.

Ikään kuin Wikipedian tekijät nyhjäisivät tuon ihmiskunnan tietopankin täysin tyhjältä! Wikipediakin perustuu jo aikaisemmin olemassa oleviin tiedonlähteisiin. [...] Niin, minäkin päädyn Wikipedian sivulle silloin tällöin, mutta sen jälkeen päädyn yleensä tarkistelemaan Wikipediassa esitettyjä asioita muista lähteistä. En yksinkertaisesti luota Wikipediaan, sillä artikkelin kirjoittajat eivät juurikaan ilmoittele lähteitään, eikä artikkeleissa ole tietoja siitä, minkä pätkän artikkelista kukakin kirjoittaja on mahdollisesti kirjoittanut. En väitä, etteivätkö vuosiluvut voisi olla väärin myös Mark Husseyn Virginia Woolf -hakuteoksessa. Husseylla on kuitenkin pokkaa julkaista teos ihan omalla nimellään ja ottaa siten vastuu mahd. kämmeistään! Sitä paitsi Husseyn mahd. kämmeistä ottaa vastuun myös teoksen toimittanut kustannustoimittaja ja kustantamo. Wikipediassa se vastuu on sitä, että "kuule korjaa se virhe sinne, jos semmoisen satuit havaitsemaan". Meidän kirjastoihmistenhän pitäisi opettaa Suomen nousevalle nuorisolle lähdekritiikkiä, johon Suominen tuossa kannanotossaan jo viittasikin. Ja ihan olennainen kysymys tiedonlähteiden arvioinnissa lienee, kuka tiedonlähteen on laatinut. Itse en kannusta Suomen nousevaa nuorisoa käyttämään ensisijaisena tiedonlähteenä anonyymejä verkkosivuja, ja ainakin minun näkökulmastani Wikipedia on (nk. yhteisöllisestä kontrollistaan huolimatta) lähinnä anonyymi verkkosivusto. Minunkaan mielestäni painetusta tavarasta ei siis välttämättä kannata ainakaan kirjaston toimesta kopioida tekstiä Wikipediaan, kuten [toinen keskustelija] asian ilmaisi. Ja ei varsinkaan, jos viitteet kopioituun (tahikka referoituun) tavaraan jäävät kokonaan pois! (32-12)

Eräässä puhetyypin esiintymässä viitataan palvelun epädemokraattisuuteen, Wikipedian artikkelien perusteella tehtyyn rikosilmoitukseen sekä Wikipedian uutisoituun rooliin tietokonevirusten levittäjänä, näitä tapauksia sen tarkemmin yksilöimättä tai kuvailematta. Näillä viittauksilla selkeästi pyritään korostamaan Wikipedian epäluotettavuutta ja tai jopa vaarallisuutta tiedonlähteenä, minkä johdosta kirjastojen pyrkimykset osallistua palvelun sisällön tuottamiseen näyttävät potentiaalisesti vaarallisen palvelun käyttöönottoa edistävilta ja varomattomilta. Wikipedian myönnetään tarjoavan yksittäisille kansalaisille sopivan paikan tiedon koostamiseen,

mutta kirjastojen omien tietokantojen ilmaistaan soveltuvan paremmin kirjastojen tuottaman tiedon tallennus- ja välitysjärjestelmiksi.

Nyt kun wikikeskustelusta on julistettu lopputulos kiitoksineen ilmeisesti keskustelun lopettamisen merkiksi, voisi todeta, että keskustelun aikana kyseisen palvelun tiimoilta on tehty ainakin yksi rikosilmoitus. Lisäksi uutisoitiin wikipedian käytöstä virusten levittämisessä. Tämän joustavan ja hienon palvelun periaatteellinen haittapuoli on, että se ei ole demokraattinen palvelu vaikka onkin yhteisöllinen sellainen. Wikipedia on mitä mainioin paikka kansalaiselle taltioida kompakti tietopaketti jostain erityisosaamisalueeltaan kaikkien käytettäväksi. Kirjastoilla on kuitenkin itsellään omat kaikkien käytössä olevat tietokannat ja maalaisjärjellä ajatellen niiden luulisi olevan oikea paikka kirjastoammattikunnan ylläpitämän tiedon tallentamiseen ja jakamiseen. (32-29)

Eräässä kommentissa Wikipedia esitetään epäluotettavaksi linkittämällä Tietokone-lehden artikkeliin, jossa Encyclopaedia Britannican julkaisijat esittävät Wikipedian ja EB:n sisältöä vertailleen tutkimuksen vääristelleen analyysiä Wikipedian eduksi, ja jossa Wikipedian perustajan Jimmy Walesin kerrotaan myöntäneen Wikipedian sisältämän tiedon voivan olla etenkin kiistanalaisten sisältöjen tapauksessa ajoittain virheellistä:

En ole ollenkaan varma, että Wiki on hyvä sijoitus:  
[http://www.tietokone.fi/uutta/uutinen.asp?news\\_id=26480](http://www.tietokone.fi/uutta/uutinen.asp?news_id=26480) (32-3)

Eräässä kommentissa toisen keskustelijan esittämä ajatus Wikipediasta inhimillisen faktatiedon kokoelmana ilmaistaan käytännössä mahdottomaksi toteuttaa. Tiedon koostamisen yhteen palveluun esitetään väistämättä johtavan jollakin tapaa sisällytettävän tietosisällön rajaamiseen tai valikointiin, mikä esitetään karsiutuvaa tietoa syrjiväksi toiminnaksi. Näin Wikipedian epäluotettavuuden esitetään olevan ikään kuin Wikipedian tietoa koostavan tavoitteen luonnollisesti tuottama ominaisuus, joka väistämättä tekee palvelusta tietynlaista tietosisältöä monopolisoivan ja vastaavasti muuta sisältöä syrjivän lähteen. Tämän esitetään tekevän palvelusta tietolähteenä epäluotettavan:

Tämänkaltainen ajatus: "Minusta on erittäin hieno idea koota inhimillinen faktatieto yhteen paikkaan." tuntuu aivan mahdottomalta toteuttaa. Lisäksi 'yksi paikka' edustaa aina jonkinlaista monopolia ja syrjii muita inhimillisen tiedon paikkoja, joista tietoa ei ole koottu tähän universaaliin Wikiin. (32-15)

### 5.2.1.2 Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssi

Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssi kritisoi pyrkimyksiä ryhtyä muodostamaan kirjastopalveluita kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamien sosiaalisen median palveluiden ja verkkosisältöjen ympärille, perustuen esitykseen, jonka mukaan niiden säilyminen on epävarmaa. Puhetyypin argumentaatiossa tähdennetään, että muiden toimijoiden ylläpitämien verkkopalveluiden ja niihin tallennettujen sisältöjen säilyvyydestä ei ole takeita. Kilpailevan kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition edustamat pyrkimykset tarjota sähköisiä sisältöjä ja palveluita, joiden säilyvyys ja toteuttaminen on jollakin tapaa riippuvaista kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden hallinnoimista sisällöistä tai palveluista, esitetään ongelmallisiksi viittaamalla epävarmuuteen, joita näiden palveluratkaisujen esitetään kirjastopalveluiden toimivuudelle tuottavan. Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssissa sosiaalisen median palveluihin tuotettujen verkkosisältöjen pitkäaikaisen säilyvyyden esitetään olevan kiistattoman epävarmaa: muiden tahojen hallinnoimien ja ylläpitämien verkkosisältöjen ja palveluiden häviäminen verkosta näyttäytyy hyvin mahdollisena, ja täten syynä suhtautua varauksellisesti kirjastopalveluiden rakentamiseen muiden tahojen hallinnoimien ja ylläpitämien verkkosisältöjen ympärille. Tähän oletettuun epävarmuuteen perustuen pyrkimykset osallistua sosiaaliseen mediaan, joko markkinointi- tai tiedonvälitystarkoituksessa, esitetään varomattomiksi.

Verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssille on tyypillistä, että palveluihin tuotettujen sisältöjen säilyvyyden sijasta itsensä mediapalveluiden säilymisen esitetään olevan epävarmaa. Puhetyypipiä käyttäen argumentoidaan, että mahdollisesti tulevaisuudessa häviäviin sosiaalisen median palveluihin tukeutumalla kirjastoissa tultaisiin potentiaalisesti tekemään turhaa työtä, kirjastojen palveluihin tuottamien sisältöjen hävitessä palveluiden kadotessa. Puhetyypin ilmaisu on luonteeltaan hyvin eksplisiittistä ja lyhyttä: verkkopalveluiden säilyvyyden esitetään suorasanaisesti olevan epävarmaa, mikä näyttäytyy riittävänä syynä hylkiä sosiaalista mediaa kirjastojen tuottamien sisältöjen välityskanavana. Todisteita palveluiden säilyvyyden epävarmuudesta ei tyypillisesti pyritä esittämään, vaan kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden ylläpitämien palveluiden säilyvyyden epävarmuus esitetään verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssissa niiden kiistattomaksi perusominaisuudeksi.

Alla lainatussa ilmaisussa esitetään, ettei Wikipedian itsensä säilyvyydestä palveluna ei ole takeita, minkä vuoksi palveluun kirjastojen toimesta tuotetun sisällön säilyvyydestä ei myöskään ole

varmuutta. Samassa yhteydessä Wikipedia myös rinnastetaan puolueelliseksi palveluksi esitettyyn Googleen ja muihin ilmaisiin verkkopalveluihin. Näin Wikipedian implikoidaan myös voivan olla luonteeltaan jollakin tapaa puolueellinen palvelu, joskaan tätä tulkintaa ei perustella.

Ensinnäkin ilmaista tietokantaa tai ohjelmistoa ei ole olemassakaan. Eikä senoloisten palveluiden jatkuvuudesta ole takuita. Googlekin on yhtä puolueeton ja ilmainen kuin ilmainen lounas. Toisekseen näkisin, että Wikipedian ylläpito sopii nettihipeille paremmin kuin järjestäytyneelle kirjastolle. Uuden tiedon ja muuttuvan tiedon määrä kasvaa eksponentiaalisesti verkossa koko ajan, eikä sieltä tai painetusta tavarasta kannata ainakaan kirjaston toimesta kopioida tekstiä Wikipediaan. Wikipediahän on vain paksun manuaalisen tietosanakirjan digitaalinen kopio ja tällaisilla ratkaisuilla on kokemukseni mukaan lyhyt elinkaari. (32-5)

Samoin Facebookiin osallistuminen tiedottavassa markkinointitarkoituksessa esitetään varomattomaksi, koska palvelun säilyvyydestä ei ole takeita. Kuntien tapahtumajulkaisujen esitetään olevan järkevämpi tapa suorittaa kirjastojen tiedottavaa markkinointia, nähtävästi koska niiden tulkitaan olevan kuntaorganisaatioiden ylläpitäminä hallinnollisesti kirjastoihin liittyneitä tiedottamisen kanavia. Esitystä vahvistetaan fokuoitumisdiskurssiin kuuluvaksi tulkittavissa olevalla näkemyksellä, jonka mukaan Facebook on säilyvyydeltään epävarma "hypetys", jonka tarjonta ei lukeudu "laatukulttuurilaitoksen" tehtäviin.

Mitenkähän kirjaston tapahtumat eroavat asiakkaan kannalta muista tapahtumista? Miksi kirjaston tapahtumien pitää näkyä jostain Amerikan palvelimelta, jonka säilyvyydestä ei ole mitään takeita. Jokaisella kunnalla on tapahtumajulkaisu, jokaisella kulttuurilaitoksella on oma tapahtumajulkaisu. Kuntayhtymillä on tapahtumajulkaisunsa esimerkiksi <http://www.helsinginseutu.fi/wps/port...tu/Etusivu> On Menokone <http://www.hs.fi/menot/> , on <http://www.festarit.com/> jne loputtomiin. Kirjastonhan on laatukulttuurilaitos (ainakin ollut) eikä mikään hypetysten perässäjuoksija. (0-9)

Eräässä kommentissa esitetään sosiaaliseen mediaan tukeutumisen olevan varomatonta, koska palveluita tuottaneen tietoyhteiskuntakehityksen yleisesti ja kokonaisuudessaan esitetään olevan mahdollisesti kehityssuuntana pysymätön ja väliaikainen: tietoyhteiskuntakehityksen esitetään voivan murtua siten, että sosiaalisen median palvelut häviävät tai muotoutuvat viestintäkanavina marginaalisiksi.



Nyt kun lama ja kilpailukyvyyn ongelmat syövyttävät koko Suomea, markkinoi kirjasto innokkaasti itseään jossain virtuaalihumpuukissa (Facebook, Twitter), ja luulee että näin kirjaston tulevaisuus on turvattu. Jos tietoyhteiskunta kaatuu, kaatuu myös kirjasto. (0-28)

## 5.2.2 Sosiaalisen median luotettavuuspositio

Sosiaalisen median luotettavuuspositiota edustavat diskurssit, *sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssi* sekä *käyttäjien vastuun korostamiskurssi*, rakentavat kuvaa sosiaalisen median palveluista palveluina, joita voidaan ongelmitta hyödyntää ja joiden käyttöä voidaan vähin varauksin edistää kirjastojen palvelutarjonnan osana. Tyypillisesti sosiaalisen median luotettavuuspositiota edustavilla diskursseilla pyritään esittämään kilpailevaa vastapositiota, sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota, edustavien diskurssien luoma kuva sosiaalisesta mediasta epäluotettavana ja potentiaalisesti haitallisena virheelliseksi. Positiota edustavaa puhetta esiintyykin tutkimusaineistossa tyypillisesti suorana vastineena sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustavien diskurssien esiintymille.

### 5.2.2.1 Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssi

Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssi on puhetyyppi, jota käyttäen kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamien ja ylläpitämien sosiaalisen median palveluiden esitetään olevan luotettavia ja niitä esitetään voitavan varauksetta hyödyntää kirjastopalveluita toteutettaessa. Puhetyyppiä käytetään tyypillisesti vastineena sosiaalisen median epäluotettavuuspositiota edustaville asiakkaiden suojeludiskurssille ja verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssille, joiden keskeisen argumentin mukaan kirjastojen ei ole soveliasta osallistua sosiaalisen median palveluihin niiden piilevien, asiakkaille potentiaalisesti vahingollisten haittojen tai yleisen epäluotettavuuden vuoksi. Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssin avulla kiistetään suoraan em. puhetyyppien ilmentämät esitykset sosiaalisen median palveluiden haitallisuudesta, ja tällä tavoin puolustetaan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalle myönteistä, sosiaalisen median palveluiden lisääntyvää tuotantoa kannattavaa tulkintaa.

Puhetyyppiä esiintyy poikkeuksetta vain yhteyksissä, joissa edeltävissä kommentteissa on viitattu sosiaalisen median palveluiden epäluotettavuuteen tai haittoihin. Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssille on siis tyypillistä, että sitä käytetään reaktiivisesti tuottamaan vastineita

verkkopalvelut epäluotettaviksi esittäneille väittämille. Puhetyyppiin lukeutuu moninaisia argumentteja, joita yhdistävä piirre on niiden tavoite esittää kirjastojen palvelutarjonnassa hyödynnettäviksi ehdotetut sosiaalisen median palvelut luotettaviksi ja siten soveltuvan huomioitaviksi kirjastojen palvelutarjontaa suunniteltaessa.

Puhetyyppiä käytetään useasti puolustamaan Wikipedian soveltuvuutta kirjastojen tuottaman tiedon välityskanavaksi ja sisältövarannoksi, yhteyksissä joissa keskustelun aiheena ovat ehdotemat tuottaa kirjastoissa teoksia ja niiden tuottajia koskevaa tietoa Wikipediaan. Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssia käyttäen puolustetaan samaan tapaan myös Facebookiin rekisteröitymistä ja sen käyttökoulutuksen järjestämistä, palvelun käyttämisestä asiakkaille potentiaalisesti aiheutuvia sosiaalisia tai tietoturvaan liittyviä ongelmia tai potentiaalista vahingollisuutta korostavaa kritiikkiä hälventämällä.

Sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssin esiintymissä korostetaan usein palveluita kritisoiden esitysten perustelujen puutetta ja esitetyn kritiikin ylimalkaisuutta. Usein diskurssin ilmaisussa perätään tarkempia perusteluja palveluiden ilmaistulle epäluotettavuudelle ja esitetään kritiikin olevan liioiteltua sekä palveluiden periaatteelliseen vastustamiseen perustuvaa. Ilmaisulle keskeistä on, että sitä käyttäen sosiaalisen median palveluihin hyödyntämisen vastustuksen esitetään perustuvan perusteettomaan verkkoympäristöä ja verkkopalveluita koskevaan kielteisyyteen ja niitä koskeviin perusteettomiin ennakkoluuloihin, faktojen ja kokemusperäisen tiedon sijasta. Tältä osin puhetyypin ilmaisu on samankaltaista kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavan vastustajien kritisointidiskurssin kanssa, mutta sillä pyritään argumentoimaan sosiaalisen median palveluiden luotettavuuden puolesta. Alla lainatuissa kommentteissa aineistossa esiintyneiden muutamien esitysten, joissa palveluiden on lyhyesti esitetty olevan puolueellisia, vahingollisia tai joissa niiden ulkomaalaisuuden tai yhdysvaltalaisuuden ilmaistaan tekevän palvelusta epäluotettavan, esitetään lyhyesti olevan faktuaalisesti perusteettomia tai periaatteellisuuteen perustuvia:

Kirjastot ja Wikipedia synnytti aktiivisen keskustelun listallemme. Aika tasaisesti oltiin puolesta ja vastaan niin kuin oli odotettavissakin. Wikipedia herättää tunteita, eivätkä jotkut millään voi hyväksyä tällaista tiedontuottamistapaa, jossa lopputulos voi olla useamman ihmisen yhteinen aikaansaannos. Negatiiviset asiat nostetaan esiin ja niille annetaan suurempi paino kuin niille kuuluisi. (32-27)

Facebook on kaikessa yksinkertaisuudessaan foorumi, jossa kuka tahansa voi tiedottaa menemisistään ja tekemisistään. Kirjastojen (tai muiden yhteisöjen, yritysten yms. ryhmien) tapauksessa voidaan tiedottaa tapahtumista "täsmäpommituksena" niille, jotka ovat rekisteröityneet faneiksi ja oikeasti haluavat saada tietoa siitä mitä kirjastossa tapahtuu, kirjavinkkejä tai mitä kirjasto nyt keksiikään tiedottaa. Ei tämä ole niin kauhean mystistä tai vakavaa. En nyt oikein ymmärrä vieläkään tätä vouhotusta siitä miksi pitää olla joku strategia siihen miten Facebookissa esiinnyttään. Vai onko joku "FB-kirjasto" todella kokenut siellä olemisensa jotenkin vahingollisena? (0-59)

" Facebookhan on paitsi yhteisö, myös paikka, jossa voi vakoilla tuttaviaan." Vakoilla tuttaviaan? Eiköhän statuspäivitysten seuraaminen ole ihan myötämielistä tuttavien elämän seuraamista, joka tapahtuu lähettäjän ja vastaanottajan yhteisymmärryksessä. Täysin off-topic, ei-teoreettinen tahi terminologinen syväanalyysi... (23-57)

Facebookin kritisoimisessa sillä perusteella että se on yhdysvaltalainen palvelu (vai oliko alkujaan kanadalainen?) on olettamukseni mukaan kyse lähinnä periaatteesta. Jos palvelu olisi ollut esimerkiksi tanskalainen innovaatio, olisi mielenkiintoista olisiko näitä vastustajia yhtä paljon. (23-27)

Wikipedian luotettavuutta myös vertaillaan verkkosisältöjen tai painettujen lähteiden luotettavuuteen, Wikipediaan tuotetut sisällöt luotettaviksi esittäen ja muiden sisältöjen luotettavuutta vastaavasti kyseenalaistaen. Wikipediaa verrataan internetin avoimiin verkkosisältöihin sekä painettuihin hakuteoksiin, joiden ilmaistaan olevan palveluun verrattuna epäluotettavampia tai vähintäänkin yhtä epäluotettavia. Wikipedia pyritään esittämään luotettavaksi korostamalla sen lähteiden ja lähdeviitteiden luotettavuutta ja kykyä yhteistoiminnallisesti korjata sen sisällöissä esiintyvät faktuaaliset virheet.

Joissakin Wikipediaa muihin internet-sisältöihin vertaavissa puhetyypin esiintymissä korostetaan Wikipedian yhteisöllisesti toteuttamaa laatukontrollia. Sen perusteella Wikipedia erottuu muista internet-sisällöistä ja -palveluista, joiden oikeellisuutta ei yleensä arvioida tai moderoida vastaavalla tavalla. Näin Wikipedian sisältöjen esitetään olevan muuhun yleisesti epäluotettavaksi esitettyyn verkkotietoon verrattuna luotettavia. Kyseisissä esiintymissä hälvennetään palvelun epäluotettavaksi esittäviä sosiaalisen median epäluotettavuusposition esityksiä myöntämällä, että verkkosisällöt yleensä ovat epäluotettavia, ja tämän jälkeen argumentoimalla että Wikipedian tapauksessa sisältöjen luotettavuus on kuitenkin muiden verkkosisältöjen vastaavaan verrattuna parempi.

Alla lainatuissa katkelmissa niiden kirjoittajat myös omaksuvat subjektiposition palvelun kokeneina käyttäjinä, joille on muodostunut varma kokemusperäinen kuva palvelun sisältöjen luotettavuudesta. Samalla korostetaan Wikipedian tavan tuottaa tietoa yhteistoiminnallisesti ja internet-ympäristössä tapahtuvan tiedonhankinnan ja lähteiden arvioinnin eroavan kirjastoammattilaisten keskuudessa totutuista tiedonhankinnan tavoista. Puheessa implikoidaan, että Wikipediaa kritisoivat keskustelijat ovat kokemattomia, ja palvelua kohtaan on esitetty kritiikkiä Wikipedian ja internet-ympäristön käytäntöjä huomioon ottamatta tai niitä tuntematta.

Wikipedia on Internetissä, niin kuin suurin osa muistakin kirjasto- tai tietojärjestelmissä. Väite Wikipedian viittaamattomuudesta muihin tiedonlähteisiin on ihan tyhjänpäiväinen väite. Ensinnäkin Wikipedia viittaa aina ajantasaisena aikalaiskuvauksena niihin asioihin, mistä se kirjoittaa. Ja näitä asioita on niin paljon, että mukaan on mahtunut varmasti oikeaa ja luotettavaa tietoa. [...] Toiseksi Wikipedian idea ei perustu siihen, että sen ensisijainen tarkoitus olisi viitata painettuihin aineistoihin, sillä sen tarkoitus on esittää asiaa Internetissä ja Internet-käyttäjille. Tämä ei ole suoraan kirjastolähtöinen näkökulma, sillä Wikipediaa ei ole suunniteltu ensisijaisesti ajatellen kirjastoja, vaan se on tiedonhaun väline. Jos kirjastohenkilökunta ei todellakaan luota Wikipediaan, se on heidän oma arvokriteerinsä, mutta ei ole käyttäjälähtöinen näkökulma, jos joku on siitä kiinnostunut. Kolmanneksi Wikipedia linkittää käsittehierarkiana tietonsa muihin tietoihin enemmän kuin moni painettu aineistokokoelma. Suoraan jotakin sanalinkkiä seuraamalla voi päätyä sivulle, jossa kerrotaan kyseisestä sanasta valtavan paljon lisätietoa ja taas sen yhteyksistä muualle. ....Wikipedia viittaa hyvin erityisesti korkealaatuisille Internet-sivustoille, joissa kerrotaan lisätietoa kyseisestä aiheesta. En anna mitään aihe-esimerkkiä. Kokenut käyttäjä voi todeta tämän itsekkin. Wikipedia on joutunut kritiikin kohteeksi siitä syystä, että se sijaitsee Internetissä. Jostain kumman syystä Internettiin liitetään aina oletuksia ja pelkojakin. Se on ihan aiheellista, sillä suurin osa Internet-sivuista on avoimessa webissä, jossa ei ole laatukontrollia. Wikipedia on hyvä yritys kontrolloida Internetin laatua. (32-20)

Wikipediakin avoimen Internetin kaaoksen keskellä joskus lohduttaa. Suurimman osan luotettavasta tiedosta olen löytänyt sieltä, eikä ole tarvinnut kirjastoon lähteä tarkistuttamaan. Tiedon voi tarkistaa myös jostakin muualta Internetistä, jos todella on tullut jo todistetuksi, että Wikipedia on epäluotettava? Itse olen käyttänyt Wikipediaa paljon, ja löytänyt sieltä aina tietoa jota tarvitsen. Olen käyttänyt Internetissä wikipediaa huomattavan paljon enemmän kuin muita avoimen Internetin sivustoja varsinaisessa ADSL-nopeuden tiedonhakuparrastuksessa. Enempää ei luulisi olevan tarpeen selittää kirjastonhoitajillekaan! Heidän tulee kuitenkin tarjota asiakkaille tietoa missä tahansa muodossa asiakkaat sitä haluavat. [Toisen keskustelijan kriittinen] mielipide on tullut ainakin minulle jo selväksi. Varsinaisiin perusteluihin tarvittaisiin ehkä hiukan lisäämäärrystä koko Internetistä ja nettietiketistä... (32-38)

Alla lainatussa kommentissa toisen keskustelijan esittämä väittäjä, jonka mukaan Wikipedian artikkeleissa ei tyypillisesti viitata niiden alkuperäislähteisiin, esitetään virheelliseksi perustuen palvelun ohjeisiin sekä suositelluilta artikkeleilta vaadittuun viittauskäytäntöä koskevien ohjeiden noudattamiseen:

En oikein ymmärrä mihin [toinen keskustelija] perustaa väitteensä, siitä etteivät Wikipediaan kirjoittavat viittäisi alkuperäislähteisiin. Viittaamiskäytännöistä on olemassa varsin hyvät ohjeet ja lähteiviitteiden esittäminen on vaatimuksena jotta artikkeli voisi tulla esim. suositeltujen artikkeleiden joukkoon. (32-18)

Myös painettujen hakuteosten ilmaistaan voivan olla Wikipediaan verrattuna epäluotettavia, koska sisällöltään staattisina ne eivät kykene joustavasti korjaamaan niiden sisällöissä mahdollisesti esiintyviä virheitä, ja koska niiden tulkitun arvovaltaisuuden ilmaistaan voivan muotoutua imagosyistä virheiden korjaamisen esteeksi. Wikipedian sitä vastoin esitetään olevan tiedonlähteenä luotettava, koska se kykenee koostamaan sisältöä eri lähteistä ja muuttamaan tarvittaessa joustavasti sisältöään. Näin Wikipedia vertautuu edukseen kirjastojen perinteisesti välittämiin ja arvokkaiksi tulkittuihin sisältöihin, mihin perustuen Wikipedian käyttöönotto tietovarantona ja tiedonvälityksen kanavana ei johda epäluotettavuuden lisääntymiseen kirjastopalveluiden tarjonnassa: kirjastojen tiedonvälityksen perustana historiallisesti toimineet painetut hakuteokset eivät ole olleet Wikipediaa luotettavampia. Lisäksi palvelun ilmaistaan olevan nykymuodossaan keskeneräinen, ja sen luotettavuuden odotetaan parantuvan sisällöntuotantoa ohjaavien periaatteiden vakiintuessa.

Perinteisten hakuteosten luotettavuus ei voi perustua niiden taustavoimiin vaan koeteltuun, testattuun asiantuntemukseen. Juuri sama ominaisuus toimii myös Wikipedian puolella luotettavuuden takeena. Toisin kuin vakiintuneissa hakuteoksissa, Wikipediassa virheet ja selvät mokat voidaan kuitenkin korjata nopeasti - ja ilman arvovaltatappioita. Minusta tämä ominaisuus tekee Wikipedian luotettavammaksi kuin kaupallisen hakuteoksen. Jos tuntee tarvetta tarkistaa Wikipedian tietoja, mistä syntyy usko siihen, että jossain muussa tiedonlähteessä faktat ovat oikein tai oikeammassa? Tietosanakirjat ja muut hakuteokset ovat täynnä pieniä ja vähän isompia virheitä. Sitä ei voi välttää. Wikipediassa virheiden korjautuminen on kuitenkin eri luokkaa. Kirjamuotoisen hakuteoksen virhe voi elää sata vuotta kertaantuen uudestaan ja uudestaan painetun sanan pohjalta tehtyihin uusiin hakuteoksiin. Satun hiukan tietämään, miten hyvinkin arvovaltaisia hakuteoksia kasataan. Minussa se ei herätä ylenpalttista luottamusta. Wikipedian luotettavuusarvo on ratkaisevasti korkeampi kuin perinteisillä hakuteoksilla, koska se on itseään korjaava ja jalostava tiedonlähde, joka voi valjastaa ihmiskunnan parhaat osaamiset yhteiseksi hyväksi. Mikään huomattu moka ei jää roikkumaan ja kiusaamaan sukupolvea toisensa jälkeen. Keskeneräistä hanketta ei pidä moittia sen keskeneräisyydestä. Rakennusperiaatteista sopii sen

sijaan väitellä, ne tuskin ovat yksiselitteisesti oikein vain yhdellä tavalla. Kriittisyyttä tarvitaan myös Wiki-ympäristössä, mutta siellä sen voi valjastaa rakentavaksi toiminnaksi. (32-13)

[I]hmettelyyn siitä, miten voin pitää Wikipediaa luotettavampana kuin painettuja lähteitä voin vain todeta, että perustelin näkemykseni viittaamalla Wikipedian itseään korjaavaan ja jalostavaan rakenteeseen, jollaista ei painetuissa tietosanakirjoissa esiinny (20-30 vuoden uuden laitoksen odotus ei ole ihan sama asia). Ja tässä yhteydessä tarkoitin vain ns. faktatietoa, en näkemyksiä. (32-25)

Myös Wikipedian itsensä säilyminen palveluna rinnastetaan samantapaisesti kirjastojen yleisesti käyttämien kaupallisten verkkopalveluiden säilyvyyteen, jonka ilmaistaan olevan yhtä epävarmaa. Tämän valossa myöskään verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssin korostama palvelun säilyvyyttä koskeva epävarmuus ei merkittävästi luo kirjastopalveluiden tarjonnan näkökulmasta lisääntyvää epävarmuutta. Tietyn asteinen epävarmuus verkkopalveluiden säilymisestä näyttäytyy ominaiselta kaikille kirjastojen ulkopuolisten toimijoiden tuottamien palveluiden käytölle, minkä ei tule antaa ehkäistä palveluiden käyttöönottoa. Alla lainatussa kommentissa myös esitetään, että Wikipedian säilyvyyden epävarmuus esitetään verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssia käyttäen ongelmalliseksi vain palvelun epäkaupallisen luonteen vuoksi. Tämä näyttäytyy em. vertailun perusteella arbitraariselta.

Wikipedian tai minkään muunkaan netissä toimivan palvelun jatkuvuudesta ei tietenkään voi olla sen kummempia takeita kuin perinteisessäkään ympäristössä. Ja kirjastothan maksavat vuosittain suuria summia kaupallisille verkkopalveluille, jotka voivat minä hetkenä hyvänsä laittaa lapun luukulle. En ymmärrä, miksi riski olisi suurempi vain sen takia, että palvelu perustaa epäkaupalliseen innostukseen. Mielestäni juuri verkko on täynnä esimerkkejä asioista, joiden voima nousee ihmisten innostuksesta, ei rahasta (Linux, open source). (32-6)

Eräässä kommentissa otetaan kantaa myös kirjastojen Wikipediaan tuottamaan tietoon kohdistuvan vandalismin mahdollisuuteen. Tuotettavaksi kaavalitujen kirjailijatietojen ilmaistaan olevan luonteeltaan sellaisia, ettei niiden vandalisointi todennäköisesti kiinnosta "häiriköitä":

Kukaan ei kiellä Wikipedia-häiriköiden olemassaoloa, mutta prosentuaalisesti heidän osuus ei ole suuri. Häiriköinti keskittyy tiettyihin asioihin, mutta en usko kirjailijatietojen olevan tällä listalla korkealla. (32-27)

### 5.2.2.2 Käyttäjien vastuun korostamiskurssi

Käyttäjien vastuun korostamiskurssin argumentaatio perustuu verkkopalveluiden käyttäjien vastuun korostamiseen, minkä valossa kirjastojen tulkittu vastuu asiakkaistaan näyttäytyy vähemmän tärkeältä. Puhetyyppiä esiintyy suorana vastineena perustehtävissä pitäytymispositiota edustavalle asiakkaiden suojeludiskurssille, jonka keskeisen argumentin mukaan kirjastojen ei ole soveliasta osallistua sosiaalisiin mediapalveluihin niiden piilevien, asiakkaille potentiaalisesti vahingollisten haittojen ja riskien vuoksi.

Puhetyypissä painotetaan palvelun käyttäjältä vaadittavaa kriittisyyttä ja harkintaa palveluita käytettäessä. Wikipediasta keskusteltaessa puhetyyppiä käyttäen korostetaan palvelun käyttäjien sisältöjen arvioinnin kykyä luotettavuuden edellytyksenä. Facebookista puhuttaessa palvelun esitetään samansuuntaisesti olevan turvallinen, jos sen käyttäjät huomioivat ja ymmärtävät tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyvät vaarat ja käyttävät palvelua harkiten. Näin puhetyypissä tavallaan korostetaan tietosisältöjen käyttäjien vastuuta tiedon oikeellisuuden arvioinnista verkkomediapalveluita käytettäessä: jos käyttäjät vain käyttävät palveluita harkiten ja oikein, ne ovat turvallisia ja luotettavia. Keskeistä on, ettei kriittisyyden ja varovaisuuden kuitenkin esitetä olevan vain sosiaalisen median palveluita käytettäessä vaadittavia ominaisuuksia, vaan niiden ilmaistaan olevan keskeisiä perustaitoja tai "ihmisjärkeen" kuuluvia valmiuksia, jotka jokaisen verkkopalveluita käyttävän kansalaisen tulisi ikään kuin oletusarvoisesti omata.

Näin käyttäjien vastuun korostamiskurssissa korostuu palveluiden käyttäjien itsenäisyys ja vastuu palveluiden käytöstä mahdollisesti johtuvien ongelmien välttämiseksi. Tämä on merkityksellistä kirjastojen palveluihin osallistumisen kontekstissa, koska tulkinta tavallaan siirtää vastuuta käyttäjien suojelemisesta pois kirjastoilta, sekä myös mediapalveluilta, käyttäjille itselleen. Puhetyyppi tekee tyhjäksi asiakkaiden suojeludiskurssin, jonka argumentaatio asettaa vastuun käyttäjien suojelemisesta kirjastoille ja esittelee mediapalveluihin osallistumisen olevan ongelmallista tästä tulkinnallisesta lähtökohdasta käsin. Puhetyypin mukaan lähdekritiikin käyttäminen sekä tietoturvallisuudesta ja yksityisyydestä huolehtiminen ovat niin keskeisiä ja perustavia kansalaistaitoja, että kirjastojen ei ole järkevää jättää sosiaalisen median palveluita hyödyntämättä vain potentiaalisesti varomattomia asiakkaita suojellakseen. Jos palveluiden käyttäminen johtaa ongelmiin, kuten asiakkaiden suojeludiskurssissa esitetään, koituneet ongelmat ovat käyttäjien omaa syytä, eikä kirjastojen tule korostaa auktoriteettiasemaansa ja velvollisuuttaan

suojella asiakkaitaan siinä määrin, että ne ottaisivat harteilleen vastuun palveluiden kaikkien käyttäjien mahdollisesti tekemistä hypoteettisista virheistä.

[Facebookiin tallennetut profiilitiedot] [e]i voi päätyä [kenen tahansa luettavaksi], ellei kyseinen henkilö ole asettanut profiilissaan omaa profiiliaan kaikille julkiseksi. Jotain rajaa nyt näihin tuomiopäivän juttuihin. Toisekseen, ihmettelen mitä piilottelemista poliittisessa suuntautumisessa on, se näkyy muille JOS SEN ON ITSE SINNE KIRJOITTANUT. Ei Facebook lue käyttäjänsä aatemaailmaa ajatuksista. Jos et halua toisten tietävän jotakin, älä kirjoita sitä nettiin. Tässä ei ole mitään mikä olisi nimenomaisesti Facebookin vikaa. (23-60)

[Tietoturvaongelmat] koskee vaikkapa sähköpostia, eikä kukaan meistä ole lopettamassa sähköpostin käyttöä sillä perusteella, että veli venäläinen lähettelee viagrakirjeitään naapurini nimellä tai serkku nigerilainen pyramiditarjouksiaan vaimoni nimellä. Tai että saan Osuuspankilta kirjeen jossa kerrotaan että valitettavasti heidän järjestelmänsä on hukannut salasanani ja käyttäjätunnukseni, ja minun tulisi viipymättä lähettää ne sähköpostitse Osuuspankille. Kaikissa edellä mainituissa tapauksissa tarvitaan ihmisjärkeä. Omat rajansa on hyvä tunnistaa, myös netissä. Suurin uhka ei ole Facebook eikä sähköposti, vaan käyttäjä itse. (23-63)

[Wikipedian] [v]iittaamiskäytännöistä on olemassa varsin hyvät ohjeet ja lähteviitteiden esittäminen on vaatimuksena jotta artikkeli voisi tulla esim. suositeltujen artikkeleiden joukkoon. Toki joukossa on myös artikkeleita vailla mitään viitteitä, jolloin artikkelin käyttäjän on itse ymmärrettävä ettei sisältöön luotettavuudesta voi mennä takuuseen. (32-18)

### 5.3 Ammattitaidon kehys

Ammattitaidon kehys ilmentää lähestymistapaa, jossa kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen suositeltavuutta tulkitaan kirjastoalan ammattilaisten ammattitaidon merkittävyyden kontekstissa. Käytännössä kehystä edustaa aineistossa vain yksi argumentaatiopositio, ammattitaidon merkittävyysopositio (Taulukko 5), jonka keskeisen argumentin mukaan kirjastoalan ammattilaiset omaavat kirjastotyön menestyksekkäälle toteuttamiselle kriittisen tärkeää ammattitaitoa, jota kirjastojen asiakkailta ei ole. Tämän vuoksi asiakkaita kirjastopalveluiden toteuttamiseen osallistavien kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan tulee suhtautua varauksellisesti. Vaikka ammattitaidon merkittävyysopositio vastapositiota ei tutkimusaineistossa esiinnykään, positiota edustavaa diskurssia käyttävät keskustelijat kuitenkin tuntuvat olettavan, että laajemmassa yhteiskunnallisessa tai kirjastoalan sisäisessä keskustelussa positiolle kuitenkin esiintyy vastapositio, jonka keskeisen esityksen mukaan kirjastoalan ammattilaisten kykyä tuottaa



kirjastopalveluita ei pidetä niin tärkeänä, että sen vaalimisen perusteella tulisi suhtautua varauksellisesti asiakkaiden osallistamiseen ja kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan.

**Taulukko 5. Ammattitaidon merkittävyyspositiota edustavat diskurssit**

<i>Puhetyyppi</i>	<i>Keskeinen argumentti</i>
Sisällönkuvailun vaativuusdiskurssi	Dokumentointi ja asiasanoitus vaativat ammattitaitoa, jota kirjastojen asiakkaille ei ole

### 5.3.1 Ammattitaidon merkittävyyspositio

Ammattitaidon merkittävyyspositio edustaa kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöönottoon ja kehittämiseen varauksellisesti suhtautuvaa kantaa. Position keskeinen tulkinta on, että kirjastojen palveluiden menestyksellinen ja pätevä toteuttaminen vaatii kirjaston tehtäviä toteuttavilta ihmisiltä kirjastoalalle ominaisia ammattitaitoja ja ammatillista tietämystä, joita kirjastoalan ammattilaisten tulkitaan omaavan. Kirjastojen asiakkaille ja kirjasto 2.0 -palveluiden käyttäjillä sitä vastoin ei tulkita olevan riittävää kirjastojen keskeisten tehtävien toteuttamisen vaatimaa ammattitaitoa. Näin ollen kirjasto 2.0 -palvelut, jotka tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden yhteistoiminnallisesti osallistua kirjastojen henkilökunnan kanssa kirjastopalveluiden toteuttamiseen, esitetään potentiaalisesti ongelmallisiksi. Käytännössä positiota edusti aineistossa vain yksi diskurssi, *sisällönkuvailun vaativuusdiskurssi*, jota käyttäen kirjastojen suorittaman sisällönkuvailun esitetään vaativan kirjastoammattilaisten omaamaa ammattitaitoa, minkä valossa kirjastojen asiakkaiden ei tule antaa yhteistoiminnallisesti muokata kirjastojen bibliografisia tietokantoja.

#### 5.3.1.1 Sisällönkuvailun vaativuusdiskurssi

Sisällönkuvailun vaativuusdiskurssi on puhetyyppi, jonka avulla pyrkimykset uudistaa sisällönkuvailua kirjasto 2.0 -palveluita hyödyntäen yhteisöllisempään suuntaan siten, että kirjastojen asiakkaat tuottaisivat sisällönkuvailutietoja yhteistoiminnallisesti kirjastoalan ammattilaisten kanssa, esitetään ongelmallisiksi. Puhetyypin argumentaatio perustuu esitykseen, jonka mukaan kirjastojen asiakkaille ei ole tarvittavaa ammattitaitoa tai tietämystä sisällönkuvailun pätevään suorittamiseen. Siten suunnitelmat antaa asiakkaiden osallistua sisällön kuvailuun verkkokirjastoissa esimerkiksi tagging-menetelmällä näyttävät varomattomilta.

Puhetyypin sisällönkuvailutietojen yhteisöllistä tuotantoa koskevassa puheessa kirjastojen luotettavuuden esilletuonti perustuu kirjastoalan ammattilaisten omaamaan metatiedon ja teosdokumentaation tuotantoon liittyvän asiantuntemuksen korostamiseen. Kirjastoalan ammattilaisten ilmaistaan olevan sisällönkuvailun ammattilaisia, jotka kykenevät pätevästi ja oikein tuottamaan teoksia tarkasti ja säännönmukaisesti kuvailevaa tietoa, ja näin muodostamaan formaalien taksonomioiden muotoisia bibliografisia tietokantoja. Asiakkailta vastaavan, luotettavan ja sisältöjä kyvykkäästi ja johdonmukaisesti kuvailevien metatietojen tuotannon vaativan ammattitaidon ilmaistaan puuttuvan, minkä perusteella ei sisällönkuvailua ainakaan kokonaisvaltaisesti voi suorittaa yhteistoiminnallisesti asiakkaiden kanssa. Näin rakentuu kontrastipari, jossa vastakkain asetetaan kirjastoammattilaisten ammattitaitoon perustuva, kirjastojen tuottamien metatietojen luotettavuus ja johdonmukaisuus sekä kirjaston ulkopuolisten sisällön- ja palveluidentuottajien tuottamien kuvausten jäsentymättömyys ja epätarkkuus.

Kirjastojen tietokantojen arvoa painottaessaan [Axiell-yhtiön edustaja, Seppo] Lindström visioi [Axiellin käyttäjäpäivän esityksessä] tulevaisuutta, jossa asiakkaat pääsisivät myös muokkaamaan niitä. "Ei tarvitse olla maisteri voidakseen antaa teokselle asiasanoja". Kuka tahansa voisi lisätä asiasanojaan ja kommenttejaan. Tällainen näkemys paljastaa kirjastotyön aliarvioinnin. On tehty strukturoidut asiasanastot, joita päivittävät ammattitaitoiset kirjastoalan ihmiset ja joita käytetään tehokkaasti tiedon tallennuksessa ja haussa. Asiasanojen avulla voi tehdä tarkkoja tiedonhakuja, eikä epärelevantin aineiston osuus hakutuloksessa useinkaan ole merkittävä. Muutos olisi suuri, jos asiasanoitus tulisi kirjastonkäyttäjien satunnaiseksi huviksi. Jokamiehen ja -naisen asiasanoitus johtaisi suuriin ja sumeisiin hakutuloksiin, joita eivät asiakkaat eikä henkilökunta jaksaisi kahlata läpi. [...] Asiakkaat ovat hyvin tervetulleita kirjastojen kotisivuille mielipitein, kysymyksin, kirjaesittelyin, hankintaehdotuksin ja myös asiasanaehdotuksin - mikäli heille kaiken kilpailevan osallistumistarjonnan lisäksi riittää siihenkin mielenkiintoa. Sen sijaan aineistotietokannan toimittaminen on kirjastojen ydinosaa. Sitä ei voi jättää asiakaskunnan harrastuksen varaan. Asiakkaiden esiin nostamat näkökulmat kyllä vaikuttavat asiasanoitukseen ja muuhun sisällönkuvailuun. on Aineistotietokanta on asiakkaille suunnatun informaatiotehtävänsä lisäksi kirjaston keskeinen työkalu ja kokoelmien hallinnan väline. Meidän vahvuuksiamme on tarkka ja punnittu asiasanoitus ja muu sisällönkuvailu. Sen kehittämistyöhönkin kaivataan vahvaa ammattiosaamista. (43-1)

[M]inä luetteloijana kammoksen ajatusta, että asiakkaat tai kauppiat pääsisivät muokkaamaan bibliografista tietuetta. (12-6)

Hei, sotkeudunpa soppaan minäkin. Olen käyttänyt web2.0.-sovelluksista lähinnä Del.icio.us-palvelua <http://del.icio.us/> ja Librarythingiä <http://www.librarything.com/> [...] Kun käyttäjien (usein sangen spontaanisti kirjoittamat) asiasanat vedetään kirjan tiedoissa yhteen

asiasanapilviksi, niin joo, se on hauska, mielenkiintoinen kokonaisuus... Asiasanapilven sanojen klikkailu on kivaa... Mutta, mutta... Librarythingissä ei kukaan kuvaile sisältöjä erityisen systemaattisesti ja kyllä se näkyy... Esimerkiksi Ben Okrin "Dangerous Love" kirjan tiedoista <http://www.librarything.com/work/217788> ei löydy tapahtumakaupunkia (Lagos!) eikä kyllä tapahtuma-aikaakaan! Se on selvä, että tarkka sisällönkuvailu on teosten löytyvyyden kannalta tärkeää, mutta keskivertokäyttäjältä, joka halunee lähinnä järjestellä omaa kokoelmaansa, ei tietenkään voi edellyttää sellaista. (43-5)

Valtaosassa puhetyypin ilmaisua ei kuitenkaan suhtauduta täydellisen torjuvasti kirjaston asiakkaiden suorittamaan sisällönkuvailuun. Sen sijaan ilmaisussa tähdennetään, että jos asiakkaiden tuottama sisällönkuvailu mahdollistetaan, kirjastojen asiakkaiden ja kirjastoalan ammattilaisten kirjastojen varsinaiseen aineistotietokantaan tuottamat sisällönkuvailutiedot täytyy pitää toisistaan erillään siten, että asiakkaiden tuottamat sisällönkuvailutiedot tallennetaan aineistotietokannan rinnalla toimivaan, erilliseen tietokantaan, jolloin ne muodostavat kirjaston aineistotietokannan ja bibliografisten tietueiden rinnalle itsenäisen folksonomian. Jos asiakkaiden omaehtoisesti tuottamat sisällönkuvailutiedot pidetään tällä tavoin erillisinä varsinaisesta aineistotietokannasta, käyttäjien suorittama sisällönkuvailu voidaan mahdollistaa. Tällöin ammattilaisten tuottaman indeksoinnin rinnalla käyttäjien rakentamien folksonomioiden katsotaan voivan tuottaa kirjastoille ja niiden asiakkaille merkittävää lisäarvoa ja hyötyä. Sisällönkuvailun vaatavuusdiskurssissa tähdennetään kuitenkin, että asiakkaiden tuottamat sisällönkuvailutiedot eivät voi korvata kirjastoalan ammattilaisten ammattitaitoisesti ja johdonmukaisesti tuottamia sisällönkuvailutietoja. Täten sisällönkuvailun vaatavuusdiskurssin tuottama kuva on varovaisuuden tärkeyttä painottava. Kirjaston asiakkaiden tuottama sisällönkuvailu on sisällönkuvailun vaatavuusdiskurssissa rakentuvan kuvan mukaan alan ammattilaisten tuottamaan sisällönkuvailuun verrattuna kiistatta amatöörimäistä, eikä se sovellu kirjastoalan ammattilaisten tuottaman tarkan ja systemaattisen teosdokumentaation korvaajaksi.

Olen [toisen keskustelijan] kanssa täsmälleen samaa mieltä siinä, että bibliografinen asiasanoitus on vaativaa ammattityötä, jota ei missään olosuhteissa pidä jättää sellaisen käsiin, joka ei työtä ja sen periaatteita hallitse. Itse asiassa asiasanoitus on monissa tapauksissa kirjastoalan vaikeimpia töitä, koska siinä nousee myös substanssin hallinta hyvin keskeiseen asemaan. En esimerkiksi usko, että musiikkia huonosti tunteva ihminen voisi kovinkaan menestyksellä asiasanoittaa musiikkikokoelmaa. [...] Itse näen joitain mahdollisuuksia siinä, että kirjaston ammattiindeksoinnin rinnalla - ei siis sen sijasta - kehitellään tekniikoita, joiden avulla dokumentteja ja niiden sisältöjä voi lähestyä myös epävirallisimmilla tavoilla. Asiasanaston perusongelma on sen tietty arjenvastaisuus ja semanttinen moniselitteisyys. Monilla termeillä on

arkikielestä poikkeava täsmällinen merkitys, ja vastaavasti monia arkikielen termejä ei lainkaan käytetä asiasanoina. Kirjaston kokoelman käyttöä saattaisi tehostaa se, että asiakkaat voisivat hakea myös sellaisilla termeillä, joita muut asiakkaat käyttäisivät - tai ovat käyttäneet. Kuinka nämä kaksi sanastoa yhdistetään luontevasti, on minun osaamiseni ulkopuolella. Olen kuitenkin vakuuttunut siitä, että strateginen pitäytyminen pelkästään standardoidussa sanastossa voi aiheuttaa meille tulevaisuudessa ongelmia. (43-2)

Laitanpa lyhyesti lusikkani soppaan minäkin: pidin elokuun IFLA-konferenssissa (nykyisin oikeasti World Library and Information Congress eli WLIC) silmällä erilaisia Web 2.0-sovelluksia, joista suuri osa on tavalla tai toisella vuorovaikutteisia. Kovin pitkällä ei vielä ollut kukaan, mutta yksi yhteinen piirre löytyi: kaikissa tapauksissa kirjaston ja käyttäjien tuottama tieto oli erotettu selvästi toisistaan. Se oli tehty mitä erilaisimmin tavoin (ks. esim. sessiosta 147 Brazierin ja Gatenbyn esitykset, [www.ifla.org/IV/ifla73/Programme2007.htm#23August](http://www.ifla.org/IV/ifla73/Programme2007.htm#23August)) mutta siis aina toteutettu. Tietojärjestelmän sisällä voi olla statukseltaan erilaista tietoa, ja se pystytään tarvittaessa myös näyttämään siten että käyttäjäkin sen varmasti hahmottaa. (43-3)

On huomionarvoista, että sisällönkuvailun vaatavuusdiskurssi on ainoa tutkimusaineistossa esiintynyt sisällönkuvailua edustava puhetyyppi. Sen esiintymät eivät kirvoittaneet asiakkaiden suorittamaan sisällönkuvailuun toisin suhtautuvia vastineita, eikä muita puhetyyppejä käyttäen ole viitattu sisällönkuvailuun. Kirjastojen asiakkaiden suorittamaan sisällönkuvailuun suhtaudutaan siis tutkimusaineistossa hyvin yksimielisesti: varovaisesti hyväksyen, mutta myös varautuneesti ja kirjastoalan ammattilaisten ammattitaidon tärkeyttä painottaen. Vaikka tutkimusaineistossa ei esiinnykään sisällönkuvailun vaatavuusdiskurssia vastustavaa puhetyyppiä tai ammattitaidon merkittävyyspositiota vastustavaa positiota, puhetyypin ilmaisussa selkeästi oletetaan kirjastoalan kentällä esiintyvän asiakkaiden suorittamaa sisällönkuvailua varauksettomasti kannattavia tulkintoja. Puhetyypin ilmaisussa myös viitataan keskustelualueen ulkopuolella esitettyihin, asiakkaiden suorittamaa sisällönkuvailua kannattaviin esityksiin. Ammattitaidon merkittävyyspositiota vastustava argumentaatiopositio näyttäisi siis esiintyvän kirjastoalan sisäisessä keskustelussa, vaikka tutkimusaineistossa sellaista ei esiinnykään.

## 6 DISKUSSIO

Tutkielmani tavoite oli selvittää, miten kirjastot.fi-internetportaalin yleisiä kirjastoja koskevan "kirjasto-kaapeli"-keskustelufoorumien käyttäjät suhtautuivat kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvään tuotantoon Suomen yleisten kirjastojen palvelutarjontaa kehitettäessä, millaisia kuvia kirjasto 2.0 -palveluista kirjastojen palvelutarjonnan osana keskustelun alueen keskusteluissa rakentui ja kuinka ilmaistut tulkinnat liittyvät eriäviin tapoihin suhtautua kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan. Aineiston analyysin perusteella portaalin keskustelun aluetta käyttävien kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa ei vallinnut yksimielisyyttä siitä, tulisiko Suomen yleisten kirjastojen palvelutarjontaa kehittää kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevaan, yhteisöllisyyttä korostavaan ja asiakkaita osallistavaan suuntaan, vaan suhtautuminen kirjasto 2.0 -ajatteluun sekä sosiaalisen median hyödyntämiseen kirjastojen palvelutarjontaa toteutettaessa vaihtelee merkittävästi. Löydös heijastaa 2. luvussa esiteltyjen tutkimusten tuloksia: myös Sairasen (2010), Chavnerin (2008), Kronqvist-Bergin (2008) ja Leiviskän (2011) tulosten perusteella kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa suhtautuminen kirjasto 2.0 -palveluihin ja kiinnostus niiden toteuttamiseen vaihtelee. Tutkimusaineisto sisälsi runsaasti sekä kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvää tuotantoa kannattavaa, että siihen varauksellisesti suhtautuvaa puhetta. Keskustelun alueilla käydylle keskustelulle hyvin ominaista oli puheen argumentatiivisuus: kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevassa keskustelussa ilmaisu jakaantui tyypillisesti hyvin eksplisiittisesti palveluiden kehittämistä kannattaviin ja sitä vastustaviin esityksiin, joiden yhteydessä keskustelijat pyrkivät esittämään suhtautumistaan legitimoivia tulkintoja kirjasto 2.0 -palveluiden luonteesta.

Olen jakanut tämän raportin diskussio-luvun eri teemoja käsitteleviin alalukuihin. Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen tutkimuksen rajoituksia. Sitä seuraavissa, temaattisissa kokonaisuuksissa muodostavissa alaluvuissa esittelen yhteenvetoa aineiston analyysin tuloksista ja niihin perustuvia päätelmiä, vertaan analyysin tuloksia aiemmin suoritettujen tutkimusten vastaaviin sekä pyrin tunnistamaan analyysin tulosten virittämiä, alan tulevassa tutkimuksessa hyödynnettävissä olevia tutkimusaiheita.

## 6.1 Tutkimuksen rajoitukset

Laadullisessa tutkimuksessa tulosten luotettavuus riippuu keskeisesti tutkijan kyvystä tulkita tutkimusaineistoaan. Kaikessa diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tutkijan tulkinta ohjaa väistämättä jossakin määrin aineiston tulkintaa. Tätä tutkijan tulkitsijan roolia on usein pidetty laadullisen tutkimuksen keskeisenä rajoitteena. Kuten 3. luvussa jo ilmaisin, tätä tutkimusta tehdessäni tutkimusotteeni on ollut induktiivinen, ja olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman objektiivinen aineistoa analysoidessani. Tutkimuksen kohteena oli keskustelijoiden tuottama puhe, jota olen pyrkinyt tulkitsemaan mahdollisimman johdonmukaisesti ja huolellisesti, analyysiä ohjaavien ennakkotulkintojen ja olettamusten vaikutuksia minimoiden. Uskon onnistuneeni tässä, ja arvioin raportoimieni analyysin tulosten kuvailevan pätevästi aineistossa esiintyneitä tulkintoja ja käytetyn kielen ominaispiirteitä.

Tämän tutkimuksen yksilölliset rajoitukset liittynevät pääasiallisesti tulosten yleistettävyyteen. Arvioitaessa sitä, missä määrin analyysin tulosten voidaan tulkita kuvaavan suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevia tulkintoja, täytyy huomiota kiinnittää siihen, missä määrin kirjastoalan ammattilaisten näkemykset kokonaisuudessaan ovat edustettuina tutkimusaineistossa. Tutkimusaineiston tuottanut keskustelualue on osa valtakunnallista suomalaista kirjastoalan internetportaalia, ja se on tarkoitettu kirjastoalan ammattilaisten yleisiä kirjastoja koskevan keskustelun kanavaksi. Näitä keskustelualueen tarkoituspereää koskevia määritelmiä ja ohjeistuksia lukuun ottamatta ei keskustelujen aihetta tai sisältöä ole rajattu. Voidaan olettaa, että keskustelualueella käyttävien kirjastoalan ammattilaisten joukkoon lukeutuu koulutustasoltaan, ammattinimikkeeltään, kokemustasoltaan ja mahdollisesti myös työllisyystilanteeltaan erilaisia keskustelijoita. Heihin voidaan myös olettaa kuuluvan keskustelijoita, jotka työskentelevät ja asuvat eri puolilla maata sekä keskustelijoita, joiden ammatillinen tietämys on karttunut erilaisissa koulutuslaitoksissa sekä erikokoisissa kirjastoissa.

On kuitenkin haastavaa arvioida, ilmentävätkö tutkimuksen tulokset suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten suhtautumista ja näkemyksiä kokonaisvaltaisesti. Tutkimusaineiston tuottaneiden keskustelijoiden näkemykset eivät välttämättä kuvasta tarkasti suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten näkemyksiä kokonaisuudessaan. On mahdollista, että ominaisuuksiltaan tietynlaisten kirjastoalan ammattilaisten näkemykset ovat yliedustettuina tutkimusaineistossa. On esimerkiksi mahdollista, että verkkokeskusteluun osallistuvat kirjastoalan ammatillaiset suhtautuvat

verkkopalveluihin suopeammin ja varauksettomammin kuin kirjastoalan ammattilaiset keskimäärin, tai että tutkimusaineiston tuottaneet, kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan kantaa ottaneet keskustelijat edustavat näkemykseltään kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan erityisen kriittisesti ja myönteisesti suhtautuvia keskustelijoita, jolloin neutraalimmin suhtautuvien alan ammattilaisten näkemykset olisivat jääneet tutkimusaineiston ulkopuolelle. Uskon kuitenkin tämän tutkimuksen onnistuneesti vastanneen tutkimuskysymyksiin ja tuottaneen arvokkaita tuloksia. Arvioin tulosten pätevästi kuvailevan suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten tulkintoja kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnasta sekä sitä, millaisia kuvia kirjasto 2.0 -palveluista kirjastoalan ammattilaisten käyttämän kielen perusteella rakentuu alan sisäisissä keskusteluissa.

Tutkimuksen rajoituksia arvioitaessa lienee syytä ottaa huomioon myös se, että tutkimuksen kohteeksi oli rajattu suomalaisissa yleisissä kirjastoissa suoritettua kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöönottoa koskeva, suomalaisten kirjastoalan ammattilaisten tuottama keskustelu. Tulosten ei tule olettaa olevan varmuudella yleistettävissä tämän rajauksen ulkopuolelle. Tutkimuksen tulokset eivät näin ollen välttämättä tarkasti kuvaile esimerkiksi sitä, kuinka muun tyyppisissä kirjastoissa, kuten oppilaitoskirjastoissa tai yrityskirjastoissa, suoritettuun kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan suhtaudutaan. Tutkimuksen tulokset eivät selvennä myöskään sitä, kuinka kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan suhtaudutaan toisten valtioiden kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa. Nämä aiheet voivatkin toimia hedelmällisinä jatkotutkimusten aiheina.

## 6.2 Kirjasto 2.0 kirjastojen yhteiskunnallisen tehtävän kontekstissa

Tutkimusaineiston analyysin perusteella keskustelualuetta käyttäneiden kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa vallitsee vahva konsensus siitä, millaiseksi kirjastojen yhteiskunnallinen rooli ja kirjastojen keskeiset tehtävät tulisi käsittää, riippumatta keskustelijoiden suhtautumisesta kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan. Kirjastojen käsitetään sekä kirjasto 2.0 -palveluiden tuottamista kannattavassa että siihen varautuneesti suhtautuvassa puheessa olevan tietoa ja sisältöjä välittäviä laitoksia, jotka palvelevat asiakkaitaan ja joiden yhteiskunnallinen tehtävä toteutuu käytännössä lähinnä dokumenttien säilytyksen, kuvailun ja välittämisen sekä usein myös tietopalvelun kautta. Yleisen kirjastolaitoksen tulkitaan yhä olevan yhteiskunnalliselta rooliltaan korostuneesti tietoa ja dokumentteja säilyttävä ja välittävä instituutio, minkä lisäksi etenkin sosiaalisen median käyttökoulutuksen yhteydessä korostetaan myös kirjaston roolia sivistävänä ja kansalaisvalmiuksia ylläpitävänä instituutiona. Nähtävästi kirjastojen perustehtävien ja yhteiskunnallisen roolin siis

käsitetään kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa säilyneen tietoyhteiskuntakehityksen tuottamista toimintaympäristön muutoksista huolimatta pitkälti muuttumattomina. Tämä huomio tukee Sairasen (2010, 12; 37) tutkimuksen tuloksia, joiden perusteella kirjastoissa suoritettava työ on kirjastoalan ammattilaisten tulkinnan mukaan muuttunut vain suoritustapojen ja välineiden kannalta.

Kirjastojen roolia ja niiden yhteiskunnallisten tehtävien määrittelyä koskevasta yksimielisyydestä huolimatta keskustelijat suhtautuvat hyvin eri tavoin pyrkimyksiin kehittää kirjasto 2.0 -palveluita kirjastojen palvelutarjonnan osaksi. Tutkimusaineiston analyysin perusteella keskeinen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevaa suhtautumista jakava kiistakysymys koskee käytännössä sitä, missä määrin kirjasto 2.0 -palveluiden tulisi tulkita palvelevan kirjastojen perinteisten, tiedon ja sisältöjen välitystä, kuvailua ja säilytystä koskevien tehtävien toteuttamista. Eräs tutkimuksen keskeisistä löydöksistä lieneekin juuri se, että kirjastoalan ammattilaisten suhtautuminen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan näyttäisi riippuvan hyvin keskeisesti siitä, tulkitsevatko he kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan palvelevan kirjastojen ydintehtävien sekä yhteiskunnallisen roolin toteuttamista, vaiko eivät. Analyysin perusteella keskeisiä kirjastoalan ammattilaisten kirjasto 2.0 -palveluihin suhtautumista määritteleviä kiistakysymyksiä ovat, tulisiko kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan tulkita liittyvän kirjastojen perustehtäviin ja kuinka tehokkaasti kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttaminen palvelee kirjastojen perustehtävien toteuttamista. Nämä kiistakysymykset määrittelevät keskustelijoiden eriäviä tulkintoja koskien sitä, tulisiko kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamisen käsittää tarkoittavan uudenlaisten palveluiden lisäämistä kirjastojen palvelutarjottimelle, vai ainoastaan kirjastojen nykyisten palveluiden toteuttamistavan uudenaikaistamista ja tehostamista tai perustehtävien toteuttamista tukevaa työtä.

Tätä tulkinnallista eroa ilmentää *perustehtävien toteuttamisen kehys*, johon liittyvistä kahdesta argumentaatiopositioista perustehtävissä pitäytymispositio edustaa edellä mainituista näkemyksistä edeltävää, kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositio jälkimmäistä. Positioiden välillä vallitsee selkeä kilpailuasetelma. Perustehtävissä pitäytymisposition omaksuneet keskustelijat pyrkivät usein eksplisiittisesti esittämään kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan palvelevan heikosti kirjastojen perustehtävien toteuttamista, kun taas kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition omaksuneet keskustelijat pyrkivät vakuuttamaan päinvastaista. Kirjasto 2.0 -palveluihin kriittisesti suhtautuvat, perustehtävissä pitäytymisposition omaksuneet keskustelijat esittävät kirjasto 2.0 -palveluiden olevan kirjastojen em. perustehtäviin lukeutumattomia tai kirjastojen asiakkaiden palvelutarpeisiin huonosti vastaavia palveluita, joiden tarjoaminen ei näin ollen myöskään palvele kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista. Kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämisposition omaksuneet



keskustelijat puolestaan esittävät kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan palvelevan kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista ja merkitsevän vain kirjastojen totuttujen perustehtävien toteuttamista tehostetusti sekä kirjastojen toimintaympäristön muuttuneisiin vaatimuksiin paremmin vastaavalla tavalla. Kirjasto 2.0 -palveluiden nähdään tuovan kirjastoille julkisuus- tai imagohyötyä ja näin myös välillisesti edistävän kirjastopalveluiden tarjoamista käyttäjille.

Perustehtävissä pitäytymispositiota edustaa aineistossa kolme puhetyyppiä. *Fokusoitumisdiskurssia* käyttäen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan esitetään käytännössä tarkoittavan kirjastojen rajallisten resurssien kuluttamista niiden yhteiskunnalliselle tehtäväkentälle kuulumattomien palveluiden tuottamiseksi, minkä ilmaistaan olevan perusteetonta toimintaa. *Uudistusmielisyyden arvosteludiskurssia* käyttäen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan myönteisesti suhtautuvien kirjastoalan ammattilaisten esitetään arvostavan liiallisesti kirjasto 2.0 -palveluiden moderniutta sekä ajanhenkisyttä, harkitsematta sitä, palveleeko niiden tarjonta aidosti kirjastojen perustehtävien toteuttamista. *Asiakastarpeiden muuttumattomuusdiskurssia* käyttäen kirjasto 2.0 -palveluiden esitetään palvelevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista huonosti perustuen asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamisen tärkeyttä korostavaan esitykseen, jonka mukaan kirjastojen asiakkaiden enemmistö ei ole kiinnostuneita kirjasto 2.0 -palveluista, ja jonka mukaan valtaosa kirjastoihin kohdistuvista palvelutarpeista kohdistuu yhä kirjastoaineistojen tarjontaan sekä kirjastojen toteuttamaan tietopalveluun.

Kirjastopalveluiden käyttöönottoa kannattavaa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustaa aineistossa viisi puhetyyppiä. *Palvelutarjonnan kehittämiskurssissa* kirjasto 2.0 -palveluiden tarjoamisen kirjastojen palvelutarjonnan osana esitetään toteuttavan ajanmukaisesti ja tehokkaasti kirjastojen peruspalveluita: sosiaalinen media voi toimia kirjastojen perustehtäviin lukeutuvaa tietopalvelua ja aineistohakuja tukevana työkaluna sekä kanavana, jonka kautta kirjastot voivat välittää teoksia ja niiden tuottajia koskevaa ydintietämystään. Sosiaalisen median käyttökoulutuksen sekä tiedon tuotannon työkalujen tarjonnan ilmaistaan toteuttavan kirjastojen kansalaisvalmiuksia ylläpitävää tehtävää. *Kirjastojen markkinointidiskurssia* käyttäen sosiaalisen median esitetään kykenevän toimimaan kirjastojen tiedottavan markkinoinnin kanavana, jota käyttämällä kirjastot saavat tuotettua itselleen imagohyötyä ja julkisuutta, minkä tulkitaan välillisesti hyödyttävän kirjastojen perustehtävien toteuttamista.

Edellä mainittuja puhetyyppejä tukevan *rinnakkaisuusdiskurssin* avulla kirjasto 2.0 -palveluiden tuotannon esitetään olevan toissijaista työtä kirjastojen aineistojen ympärille rakentuvien tehtävien

suorittamiseen verrattuna ja vaativan vain vähäisiä resurssipanostuksia. Siten niiden tarjonnan ei tule tulkita heikentävän kirjastojen kykyä tarjota perustehtäviään. *Vastustajien kritisointidiskurssissa* kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa vastustavien kirjastoalan ammattilaisten mielipiteiden esitetään edustavan palvelutarjonnan kehittämistä tarpeettomasti ehkäisevää, perusteetonta muutosvastarintaa ja perustuvan vanhentuneeseen ja liian suppeaan käsitykseen kirjastopalveluiden tarjonnasta. *Kirjastojen marginalisoitumisdiskurssissa* korostetaan kirjastoihin kohdistuvia, sisältöjen ja tiedon käyttötottumusten kehittymisestä johtuvia muospaineita. Niihin sopeutuakseen kirjastojen täytyy puhetyypin keskeisen esityksen mukaan pyrkiä integroimaan perinteiset kirjastopalvelut verkkoympäristöön ja tarjoamaan verkkopalveluita fyysisten kirjastoaineistojen tarjonnan rinnalla, yhteiskunnallisesti relevanttina instituutiona pysyäkseen.

Perustehtävien toteuttamisen kehyksen ilmentämään tulkinnalliseen eroon perustuen kirjasto 2.0 -palveluihin myönteisesti suhtautuvat ja niihin varauksellisesti suhtautuvat keskustelijat myös tulkitsevat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan ilmentävän eriasteisen merkittävää palvelutarjonnallista muutosta suhtautumisestaan riippuen. Analyysin perusteella kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamiseen myönteisesti suhtautuvat keskustelijat, jotka tulkitsevat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan palvelevan kirjastojen totuttujen ydintehtävien toteuttamista, käsittävät kirjasto 2.0 -ajattelun sekä sosiaalisen median hyödyntämisen kirjastopalveluita kehitettäessä edustavan maltillista ja epädramaattista muutosta kirjastojen palvelutarjonnalle. Kirjastojen yhteiskunnallisen roolin tai tehtäväkentän ei koeta palveluiden kehittämiseen myönteisesti suhtautuvien keskustelijoiden ilmaisussa merkittävästi muuttuvan kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvän tarjonnan myötä: kirjasto 2.0 -palvelut ovat vain uusi ja perinteisten kirjastopalveluiden rinnalla toteutettava keino toteuttaa kirjastojen totuttuja ja perinteisiä, tiedon ja sisältöjen säilytykseen, kuvailuun ja välitykseen liittyviä tehtäviä, tai näiden tehtävien toteuttamista välillisesti tukevia palveluita. Kirjasto 2.0 -palveluihin varauksellisesti suhtautuvat keskustelijat, jotka tulkitsevat kirjasto 2.0 -palveluiden olevan kirjastojen ydintehtävien toteuttamiseen liittymättömiä palveluita, puolestaan kokevat kirjasto 2.0 -palveluiden edustavan epätoivottavalla tavalla voimakkaampaa ja dramaattisempaa potentiaalista muutosta kirjastojen palvelutarjottimen sisällölle: kirjasto 2.0 -ajattelun ja kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan koetaan edustavan kehityssuuntaa, joka toteutuessaan laajentaa tai muuttaa kirjastojen tehtäväkenttää uudenaikaisiksi, kirjastojen tehtäviin tähän asti lukeutumattomia tehtäviä sisältäväksi.

Tämän tutkimuksen analyysin perusteella sekä kirjastoalan ammattilaisten suhtautuminen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan että heidän käsityksensä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan toteuttaman

muutoksen voimakkuudesta riippuu siis hyvin keskeisesti siitä, tulkitaanko niiden tarjonnan palvelevan kirjastojen perustehtäviä. Näiden palvelutarjottimen sisältöä sekä kirjastojen yhteiskunnallisen tehtävän ja kirjasto 2.0 -palveluiden suhdetta koskevien löydösten valossa tulevia hyödyllisiä tutkimusaiheita voisivat olla aiheet, jotka valottavat kirjastoalan ammattilaisten kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevan suhtautumisen ja heidän omaamansa kirjaston tehtäväkäsityksen tai roolitulkinnan välistä yhteyttä. Hyödyllisiä voisivat olla etenkin survey-tutkimukset, joiden avulla voitaisiin kartoittaa suurtenkin vastaajajoukkojen tulkintoja ja saada laajasti yleistettäviä tuloksia.

### 6.3 Kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan vaatimat resurssit

Tutkimuksen tulosten perusteella kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa resurssikysymykset tulkitaan usein kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamiselle keskeisiksi. Tämä tukee luvussa 3 esiteltyjen Sjöblomin & Lundgrenin (2014, 10), Leiviskän (2011, 7) Chavnerin (2008, 640), ja Kronqvist-Bergin (2008, 107) tutkimusten tuloksia, joiden mukaan kirjastojen käytettävissä olevien resurssien puutteen tulkitaan hankaloittavan kirjasto 2.0 -palveluiden käyttöönottoa.

Tutkimusaineistossa kirjastojen käytettävissä oleviin resursseihin viitataan erityisesti perustehtävissä pitäytymispositiota kannattavassa fokuoitumiskurssissa, jossa vaatimus resurssien kohdentamisesta kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan sijasta kirjastojen keskeisimpien ydintehtävien hoitamiseen näyttää resurssien rajallisuuden valossa perustellulta. Resurssien rajallisuutta koskeva tulkinta luo perustan myös perustehtävissä pitäytymispositiolla kokonaisuudessaan: positiolla keskeinen kirjastojen yhteiskunnallisen roolin toteuttamista koskeva harkinta esitetään merkitykselliseksi juuri kirjastojen käytettävissä olevien resurssien rajallisuuden vuoksi: kirjastojen on syytä harkita tarkkaan, miten ne käyttävät resurssejaan ja millaisia palveluita tarjoamalla ne suoriutuvat yhteiskunnallisen roolinsa toteuttamisesta parhaiten.

Vastineena resurssien rajallisuutta painottavalle puheelle kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavassa puheessa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan esitetään palvelevan kirjastojen ydintehtävien toteuttamista, ja vaadittujen resurssipanostusten olevan niin vähäisiä, että kirjastoilla on riittävästi resursseja sekä kirjasto 2.0 -palveluiden että kirjastojen totuttujen päivittäisten tehtävien hoitamiseen. Analyysin perusteella ne kirjastoalan ammattilaiset, jotka tulkitsevat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan olevan kirjastojen perustehtävien toteuttamista

palvelevaa toimintaa, ilmaisevat niiden tarjonnan vaatimien resurssien muodostavan merkittävän esteen palveluiden toteuttamiselle, kun taas kirjasto 2.0 -palvelut kirjastojen perustehtäviä toteuttaviksi tulkitsevat alan ammattilaiset eivät esitä resurssien rajallisuuden olevan palveluiden tarjontaa ehkäisevä tekijä. Resurssien riittämättömyyden tuottamat esteet esitetään tai koetaan siis kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa nähtävästi vaihtelevan vakaviksi ja kirjasto 2.0 -palveluiden tuotannon vaatimat resurssipanokset vaihtelevan merkittäviksi riippuen siitä, tulkitaanko kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan palvelevan kirjastojen tiedon ja sisältöjen välitykseen liittyvien perustehtävien toteuttamista.

Kronqvist-Bergin (2008, 107) ja Sjöblom & Lundgrenin (2014, 10) tutkimusten tulosten kanssa yhdenmukaisesti keskustelijat käsittivät aika- ja henkilöresurssien olevan kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalle keskeisiä resurssityyppejä. Rahallisiin resursseihin viitattiin vain yhdessä kommentissa. Muita resurssityyppejä ei aineistossa mainittu lainkaan. Tässä yhteydessä kannattaa toki ottaa huomioon, että kirjastojen rahallisten resurssien voidaan tulkita välillisesti vaikuttavan kirjastojen käytössä oleviin henkilö- ja aikaresursseihin, esimerkiksi kuntahallinnon henkilökunnan palkkaamista koskevia päätöksiä motivoimalla.

Kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa esiintyviä kirjasto 2.0 -palveluiden vaatimia resursseja koskevia tulkintoja on tutkittu jo jossakin määrin, mm. kirjasto 2.0 -palveluiden vaikuttavuustutkimusten yhteydessä. Resurssikysymyksiä koskevaa lisätutkimusta suoritettaessa voitaisiin tämän tutkimuksen löydösten valossa pyrkiä selvittämään, missä suhteessa kirjastoalan ammattilaiset kokevat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan vievän resursseja kirjastojen arkityön ja muiden tehtävien toteuttamiselta, ja missä määrin kirjastojen käytettävissä olevien resurssien käyttäminen kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan tulkitaan kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa hyödylliseksi ja järkeväksi.

## 6.4 Kirjaston asiakkaiden kiinnostus kirjasto 2.0 -palveluihin

Analyysin perusteella yksimielisyyttä ei keskustelijoiden keskuudessa vallitse myöskään siitä, tahtovatko kirjastojen asiakkaat aidosti kirjastojen tarjoavan kirjasto 2.0 -palveluita, eli palveleeko kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttaminen todellisuudessa asiakkaiden palvelutarpeiden täyttämistä. Palveluiden tarjontaan myönteisesti suhtautuvaa kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämispositiota edustavien puhetyyppien esityksissä asiakkaiden tulkitaan selvästi olevan kiinnostuneita kirjastojen

tuottamista kirjasto 2.0 -palveluista: itse asiassa position ilmentämä kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämistä kannattava tulkinta perustuu hyvin vahvasti tälle oletukselle. Perustehtävissä pitäytymispositiota edustavan asiakastarpeiden muuttumattomuusdiskurssin avulla tämä oletus kyseenalaistetaan, esittämällä kirjastojen asiakkaiden enemmistön tosiasiallisesti tahtovan kirjastoilta kirjasto 2.0 -palveluiden sijasta yhä kirjastojen perinteisesti tarjoamia palveluita, joiksi nähtävästi tulkitaan ensisijaisesti kirjastoaineistojen tarjontaa sekä tietopalvelua. Kirjasto 2.0 -palveluiden ilmaistaan aidosti kiinnostavan vain pientä osaa kirjastojen asiakaskunnasta, minkä valossa niiden tarjonnan esitetään perusteettomasti suosivan pienen asiakasryhmän palvelutarpeiden toteuttamista, puolueettoman ja kokonaisvaltaisen asiakaskunnan palvelemisen sijasta.

Tulosten perusteella kirjastoalan ammattilaisten käsitykset siitä, mitä kirjastojen asiakkaat todellisuudessa tahtovat kirjastojen palvelutarjonnalta ja millaisten palveluiden tarjonnan kautta kirjastot kykenevät tehokkaasti toteuttamaan yhteiskunnallista tehtäväänsä asiakkaiden palvelutarpeet huomioivalla tavalla, näyttävät siis vaihtelevan. Tulokset tukevat Kronqvist-Bergin (2008, 108-110) tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan kirjastoalan ammattilaisista noin puolet tulkitsevat kirjasto 2.0 -palveluiden aidosti kiinnostavan kirjastojen asiakkaita. Samoin tulokset tukevat Sjöblomin & Lundgrenin (2014, 11) tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan sosiaalisen median palveluiden ei käsitellä olevan keskeisiä, kirjastojen asiakkaita kattavasti tavoitettavia kirjastopalveluita.

Tämän löydöksen perusteella voidaan tulkita tilausta olevan tutkimukselle, joka kartoittaisi tarkemmin kirjastoalan ammattilaisten omaamia, asiakkaiden palvelutarpeita ja kirjastopalveluita koskevia mieltymyksiä koskevia tulkintoja ja käsityksiä. Kirjastoalan ammattilaisten käsitykset asiakkaiden palvelutarpeista todennäköisesti vaikuttavat merkittävästi siihen, mihin suuntaan ja kuinka nopeasti kirjastojen palvelutarjontaa tulevaisuudessa kehitetään. Palvelutarpeita koskevia käsityksiä kartoittava tutkimus voisi valottaa kirjastoalalla vallitsevia tulkintoja palvelutarjottimien kehittämisen suositeltavasta suunnasta sekä arvioida kirjasto 2.0 -palveluiden lisääntyvää tarjontaa kannattavien palvelustrategioiden kehittämisen nauttimaan kannatusta kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa.

## 6.5 Sosiaalisen median palveluiden tulkittu luotettavuus ja sen merkitys

Kirjastojen ulkopuolisten tahojen ylläpitämien sosiaalisen median palveluiden, käytännössä Facebookin ja Wikipedian, hyödyntämistä käsittelevissä tutkimusaineiston keskusteluissa keskeiseksi kiistakysymykseksi nousee näiden palveluiden luotettavuus. Näiden tulkintojen tulkitsin muodostavan *sosiaalisen median luotettavuuden kehiksen*. Perustehtävien toteuttamisen kehikseen verrattavasti myös tämä kehys liittyy kirjastojen tulkittuun rooliin tietoa välittävänä laitoksena: kehiksen kontekstissa sosiaalisen median palveluiden luotettavuus tulkitaan kirjastojen palvelutarjonnan kannalta suurelta osin merkitykselliseksi, koska kirjastoilla tulkitaan keskeisenä yhteiskunnallisena tiedonvälitysinstituutiona olevan velvollisuus edistää luotettavien tiedonlähteiden käyttöä.

Osa keskustelijoista ilmaisee Chavnerin (2008, 646-647) tuloksiin rinnastettavasti palveluiden olevan potentiaalisesti epäluotettavia, mistä syystä niiden käyttöönottoa kirjastoissa tulisi välttää. Tätä tulkintatapaa edustavan puheen tulkitsin muodostavan *sosiaalisen median epäluotettavuuspositioksi* nimeämäni position. *Asiakkaiden suojeludiskurssia* käyttäen palveluiden tulkittu epäluotettavuus ilmaistaan merkitykselliseksi, koska sen esitetään voivan johtaa kirjastojen asiakkaille koituihin ongelmiin tai haittoihin. Facebookin tapauksessa näiden ongelmien esitetään liittyvän asiakkaiden yksityisyyteen ja tietoturvaan, Wikipedian taas ilmaistaan olevan tiedonlähteenä epäluotettava ja siksi potentiaalisesti haitallinen. Kirjastolaitos esitetään arvovaltaiseksi instituutioksi, jonka sosiaalisen median palveluiden käyttöönoton kautta osoittaman esimerkin vaikutus palveluiden käytön aloittamiselle on asiakkaiden keskuudessa merkittävä. Tämän oletuksen valossa sosiaalisen median palveluiden hyödyntämisen kirjastoissa esitetään käytännössä olevan palveluiden käyttämistä suosittellevaa toimintaa, mistä syystä mahdollisesti epäluotettavien ja käyttäjilleen ongelmia tuottavien palveluiden hyödyntämistä tulee välttää. Lisäksi *verkkopalveluiden säilymättömyysdiskurssia* käyttäen palveluiden esitetään olevan epäluotettavia, koska niiden pitkäaikaisesta säilyvyydestä ei ole takeita, eivätkä ne näin ollen sovellu kirjastojen hyödynnettäväksi tiedon- tai sisältöjen välityksen kanavina.

Facebookin ja Wikipedian käyttöönottoon myönteisesti suhtautuvat, *sosiaalisen median luotettavuusposition* omaksuneet keskustelijat reagoivat edellä esitettyyn palveluiden epäluotettavuutta korostavaan kritiikkiin esittämällä sen olevan liioiteltua tai virheellistä. Palveluita kohtaan esitetyn kritiikin esitetään *sosiaalisen median palveluiden luotettavuusdiskurssin* avulla

olevan faktuaalisen tietämyksen sijasta esittäjiensä perusteettomiin verkkopalveluita koskeviin ennakkoluuloihin perustuvaa. Wikipedian tapauksessa palvelun sisällöt pyritään myös esittämään luotettaviksi verrattuina muihin tiedonlähteisiin: korostamalla painetun tietokirjallisuuden sisältöjen muuttamisen hitautta sekä moderoimattomien internet-sisältöjen yleistä epäluotettavuutta Wikipedian artikkelit esitetään niihin verrattuina suhteellisesti luotettaviksi. Lisäksi palveluiden käyttöönottoa perustellaan *käyttäjien vastuun korostamisdiskurssin* kautta, esittämällä lähdekritiikin sekä tietoturvallisuudesta ja yksityisyydestä huolehtimisen olevan luonteeltaan hyvin perustavia kansalaistaitoja, minkä valossa palveluiden käytöstä käyttäjille mahdollisesti koituvat ongelmat ovat palveluiden käyttäjien omaa syytä. Kirjastot eivät voi tyhjentävästi ehkäistä kaikkia käyttäjien omasta varomattomuudesta mahdollisesti koituvia ongelmia, joten palveluiden käyttöönottoa ei ole järkevää hylkiä joidenkin hypoteettisesti varomattomien asiakkaiden suojelemiseksi.

Toistaiseksi kirjastoalan ammattilaisten tulkintoja ja käsityksiä sosiaalisen median palveluiden luotettavuudesta ja niiden käyttäjilleen tuottamista riskeistä ei nähdäkseni ole kattavasti tutkittu. Tämän tutkimuksen perusteella kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa käsitykset sosiaalisen median palveluiden luotettavuudesta vaihtelevat, kuten myös tulkinnat koskien sitä, missä määrin kirjastojen tulisi pyrkiä välttämään palveluiden käyttöä suojellakseen asiakkaitaan palveluiden käytön mahdollisesti tuottamilta haitoilta ja ongelmatilanteilta. Tulevaisuudessa voisi olla hyödyllistä suorittaa jatkotutkimusta, joka pyrkisi kattavammin ja kohdennetummin selvittämään, kuinka vakaviksi sosiaalisen median palveluiden käytön riskit kirjastoalalla käsitetään, ja missä määrin näiden riskien käsitetään olevan pätevä syy palveluiden käyttöönoton välttämiseksi.

## 6.6 Aineiston asiansanoituksen vaativuus ja asiakkaiden tuottamat folksonomiat

Tutkimusaineistossa esiintyi myös kirjastojen asiakkaiden yhteisöllisesti toteuttamaan kirjastoaineistojen asiansanoituksen tuotantoon kantaa ottavaa puhetta. Asiakkaiden tuottamista asiansanoista ja niistä koostuvista folksonomioista keskusteltiin yksinomaan sisällönkuvailun vaatiman ammattitaidon kontekstissa. Tämän temaattisen kehyksen nimesin *ammattitaidon kehykseksi*. Kyseiseen kehykseen sisältyi ainoastaan asiakkaiden tuottamaan asiansanoitukseen kantaa ottavaa puhetta, jota ilmentävän argumentaatioposition nimesin *ammattitaidon merkittävyyspositioksi*.

Asiakkaiden tuottamaan asiasanoitukseen suhtauduttiin kaikessa tutkimusaineistossa esiintyneessä puheessa yhtenevällä tavalla, *sisällönkuvailun vaativuusdiskurssiksi* nimeämäni puhetyyppiä käyttäen. Puhetyyppi ilmentää varauksellista suhtautumista asiakkaiden suorittamaan kirjastoaineistojen dokumentointiin. Sisällönkuvailun vaativuusdiskurssia käyttäen sisällönkuvailun ilmaistaan olevan kirjastoalan ammattilaisten omaamaa ammattitaitoa vaativaa, haastavaa työtä. Kirjastojen asiakkailta ei puhetyypin esityksen mukaan ole riittävää ammattitaitoa ja kykyä itsenäisesti dokumentoida kirjastoaineistoa tarkasti ja johdonmukaisesti. Osassa puhetyypin ilmaisua kuitenkin suhtaudutaan sallivasti siihen, että kirjastoalan ammattilaisten suorittaman bibliografisten tietueiden tuotannon rinnalla asiakkaille tarjottaisiin mahdollisuutta yhteistoiminnallisesti tuottaa varsinaisesta aineistotietokannasta erillisiä folksonomioita, mikäli asiakkaiden tuottamat asiasanat pidetään erillään kirjastoalan ammattilaisten tuottamista metatiedoista. Puhetyyppi perustuu kuitenkin kokonaisuudessaan esitykselle, jonka mukaan kirjaston asiakkaiden tuottama sisällönkuvailu on amatöörimäistä, eikä sovellu alan ammattilaisten tuottaman dokumentoinnin korvaajaksi.

Folksonomioita ja palveluiden käyttäjien tuottamaa asiasanoitusta on toistaiseksi käsitelty paljonkin erilaisissa kirjastoalan julkaisuissa, konferensseissa ja yksittäisissä kirjastoissa. Aiheesta ei kuitenkaan ainakaan tietääkseni ole suoritettu kattavaa tutkimusta, jossa olisi kartoitettu kirjastoalan ammattilaisten tulkintoja koskien sitä, missä suhteessa sisällönkuvailun vaatiman ammattitaidon puutteen nähdään tekevän asiakkaiden toteuttamasta sisällönkuvailusta ongelmallista. Tämä voisi tarjota hedelmällisen tutkimusaiheen tulevaisuudessa suoritettavalle tutkimukselle, jolla pyrittäisiin selvittämään, missä määrin ja kuinka jyrkästi kirjastoalalla suhtaudutaan varauksellisesti asiakkaiden tuottaman asiasanoituksen ja folksonomioiden hyödyntämiseen.

## 6.7 Kirjasto 2.0 -palveluilla tuotetut hyödyt ja tavoiteltavat päämäärät

Käytännössä valtaosa tutkimusaineistossa esiintyvistä kirjasto 2.0 -ajattelua koskevasta keskustelusta koskee sosiaalisen median palveluiden käyttöönottoa tai hyödyntämistä kirjastoissa, ja aihetta lähestytään pääosin sosiaalisen median palveluiden tarjonnan kontekstista. Tämä heijastaa luvussa 3 esiteltujen tutkimusten ja niiden tulosten näkemyksiä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnasta. Tutkimusaiheelle relevantti keskustelu on siis hyvin teknologia- ja verkkopalvelukeskeistä. Ainoat kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaa koskevat kommentit, jotka eivät käsittele sosiaalisen median palveluiden suoranaista hyödyntämistä, käsittelevät fokuusoitumisdiskurssin sekä palvelutarjonnan



kehittämiskurssin esiintymissä sosiaalisen median palveluiden käytön koulutuksen järjestämistä kirjastojen asiakkaille, Chavnerin (2008, 646-647) sekä Leiviskän (2011, 7) tutkimusten löydöksiin verrattavalla tavalla, tai digitaalisen sisällöntuotannon työkalujen tarjontaa kirjastojen asiakkaille.

Itse kirjasto 2.0 -käsitteeseen viitataan tutkimusaineistossa vain harvoin: useimmiten kirjasto 2.0 -ajattelua mukaileviin palveluihin viitataan yksittäisiä palveluita yksilöllisesti kuvailevin ilmaisin ja käsittein. Keskustelijoiden tapa käsitellä palvelutarjonnan kehittämistä on hyvin käytännönläheinen: useimmiten keskustelijat ottavat kantaa kirjasto 2.0 -palveluiden tarjontaan keskustelemalla tietyn palvelun tarjoamisesta asiakkaille, ja tutkimusaineistossa esiintyvä argumentaatio rakentuu etupäässä palveluiden hyödyntämisestä kirjastoille ja kirjastojen asiakkaille tulkitusti koituvien konkreettisten hyötyjen ja haittojen esiintuonnille. Kirjasto 2.0 -käsitteeseen suoraan viittaavat kommentit ovat lähes poikkeuksetta kirjasto 2.0 -ajatteluun kriittisesti suhtautuvia fokuoitumiskurssin ilmentymiä, jotka moittivat käsitettä sen jäsentymättömyydestä ja monitulkintaisuudesta.

Huomionarvoista on, että vaikka kirjasto 2.0 -ajattelun ja sosiaalisen median keskeisiksi ominaisuuksiksi käsitetään yleisesti vuorovaikutteisuus sekä yhteistoiminnallisuus, suuressa osassa tutkimusaineistossa esiintyneissä kirjasto 2.0 -palveluiden hyödyntämistä puoltavissakaan diskursseissa ei näitä ominaisuuksia juurikaan oteta huomioon. Sen sijaan aineiston keskusteluissa esiintyneet kirjasto 2.0 -palvelut ovat ilmaistulta luonteeltaan useasti jokseenkin passiivisesti toimivia ja niitä koskevassa puheessa painotetaan ensisijaisesti muita kuin vuorovaikutteisia ja asiakkaita osallistavia vaikutuksia ja hyötyjä.

Tutkimusaineiston analyysin perusteella näyttääkin siltä, että myös kirjasto 2.0 -palveluiden toteuttamista ja suunnittelua hahmotellessaan kirjastoalan ammattilaiset käsittävät kirjastojen ja asiakkaiden roolit usein hyvin perinteisellä tavalla: kirjastot mielletään rooliltaan ensisijaisesti kirjastopalveluiden tuottajiksi, asiakkaat taas kirjastojen tuottamien palveluiden vastaanottajiksi ja käyttäjiksi. Kirjasto 2.0 -palveluiden kehittämistä puoltavissa esityksissä sosiaalisten median palveluiden esitetään olevan vuorovaikutteisen yhteistoiminnan mahdollistavien palveluiden sijasta lähinnä kirjastojen toteuttaman tiedottavan markkinointiviestinnän ja kirjastojen tuottamien verkkosisältöjen välityksen yksisuuntaisia kanavia, tai tietopalvelun ja kirjastoaineistojen suosittelun apuvälineitä. Kirjastojen järjestämä palveluiden käyttökoulutuskin näyttäytyy korostuneen yksisuuntaista palvelutarjontaa toteuttavalta: kirjastot ovat rooliltaan kansalaistaitojen aktiivisia opettajia ja asiakkaat puolestaan käytännössä oppilaita ja kirjastojen tarjoaman,

kansalaisvalmiuksia ylläpitävän tietämyksen vastaanottajia. Myös toteuttavaksi ehdotettu tiedon tuotannon työkalujen tarjonta on tutkimusaineistossa esiintyneen puheen perusteella passiivista toimintaa, jossa kirjastojen ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta ei käytännössä esiinny: kirjasto vain tarjoaa asiakkaille työkalut, joita he voivat itsenäisesti käyttää tahtomallaan tavalla.

Kirjastojen ja asiakkaiden välisen vuorovaikutteisuuden ja yhteisöllisyyden edistämiseen tai parempaan toteutumiseen ei siis tutkimusaineistossa useinkaan suhtauduta pääasiallisena kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan päämääränä. Kaikkiaan tutkimusaineiston sisältämän puheen perusteella kirjasto 2.0 -palveluiden käsitetään korostuneesti palvelevan kirjastojen tuottamien sisältöjen ja palveluiden välitystä melko passiivisella ja asiakkaiden ja kirjastojen välisen toiminnan näkökulmasta yksisuuntaisella tavalla. Asiakkaiden osallistuminen, yhteisöllisyys ja kirjastojen välinen vuorovaikutus otetaan huomioon harvemmin, ja silloinkin tyypillisesti korkeintaan toissijaisena kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnan tuottamana hyötynä. Tiivistetysti ilmaistuna kirjasto 2.0 -palveluiden ilmaistaan tutkimusaineistossa toimivan lähinnä vain perinteisellä tavalla asiakkaille tarjottavien kirjastopalveluiden toteuttamisen työkaluina tai viestinnän kanavana, sen sijaan että niiden esitettäisiin merkitsevän merkittävällä tavalla vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä edistävää, kirjastojen ja asiakkaiden perinteisiä rooleja murtavaa tai palvelusuhdetta vuorovaikutteisemmaksi kehittävää palvelustrategista muutosta.

Nämä löydökset vastaavat Kronqvist-Bergin (2008, 120-121) tekemää huomiota, jonka mukaan kirjastoalan ammattilaiset ovat kiinnostuneita käyttämään kirjasto 2.0 -palveluita jokseenkin passiivisesti lähinnä tiedottamisen kanavana ja markkinoinnin välineinä, kun taas aktiivinen vuorovaikutus ja yhteistoiminta kirjastojen asiakkaiden kanssa kiinnostavat heitä vähemmän. Samoin löydökset tukevat Leiviskän (2011, 6-8) sekä Sjöblomin & Lundgrenin (2014, 10) huomioita, joiden mukaan kirjasto 2.0 -mallisten verkkopalveluiden tarjonta ei käytännössä merkittävästi johtanut kirjastojen henkilökunnan ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen.

Myös 3. luvussa esiteltyjen tutkimusten kirjasto 2.0 -palveluiden käyttötarkoitusta tai niillä saavutettavia hyötyjä koskevien tulosten voidaan käsittää tukevan tätä käsitystä: kaikissa luvussa 3 esiteltyjen tutkimusten tulosten mukaan kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa kirjasto 2.0 -palvelut mielletään korostuneesti tiedottavan markkinoinnin työkaluiksi tai tavaksi tuottaa nykyisiä kirjastopalveluita tehostetusti, eikä niinkään mahdollisuuksiksi kehittää kirjastojen ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta. Leiviskän (2011, 6-7) tutkimuksessa kirjasto 2.0 -palveluiden käsitettiin hyödyttävän kirjastoja lähinnä tuottamalla niille näkyvyyttä ja imagohyötyä, kuten myös Sjöblomin

ja Lundgrenin (2014, 11) tutkimuksessa, jonka haastatellut ilmaisivat epätodennäköiseksi, että sosiaalinen media kehittyisi lähiaikoina kovinkaan keskeiseksi kirjastojen toiminnalle. Kronqvist-Bergin (2008, 108-110) tutkimuksen tulosten perusteella kirjastoalan ammattilaiset kokevat kirjasto 2.0 -palvelut vahvasti keinoiksi saada kirjastoille uusia asiakkaita tai parantaa kirjastoaineistojen sisällönkuvailua. Lisäksi Sairasen (2010, 13) ja Leiviskän (2011, 6-7) tutkimuksissa haastatellut suoranaisesti kyseenalaistivat sosiaalisen median palveluiden tuottamat konkreettiset hyödyt. Chavner (2008, 639) puolestaan päätyi toteamaan, että hänen tutkimuksensa vastaajien keskuudessa ei esiintynyt merkittävää kiinnostusta verkko 2.0 -palveluiden hyödyntämiseen.

Kaikkien näiden löydösten valossa kirjastoalan ammattilaiset eivät pidä vuorovaikutteisuuden ja yhteistoiminnallisuuden edistämistä kovinkaan tärkeinä kirjastopalveluiden kehittämisen päämäärinä, mikä on myös tämän tutkimuksen analyysin perusteella selkeästi havaittavissa. Kirjastoalan ammattilaisilla tuntuisi olevan piintynyt taipumus kirjastojen palvelutarjonnasta keskusteltaessa käsittää kirjastot kirjastopalveluita tarjoaviksi auktoriteeteiksi ja kirjastojen asiakkaat niiden passiivisiksi hyödyntäjiksi. Analyysin perusteella näyttää siltä, että kirjasto 2.0 -palveluiden mahdollistaman kirjastojen ja asiakkaiden välisen vuorovaikutteisuuden hyödyntäminen ja tarkoituksellinen edistäminen voi olla haasteellista kirjastoalan ammattilaisille, jotka ovat tottuneet tulkitsemaan kirjastojen ja asiakkaiden välisen palvelusuhteen olevan perusluonteeltaan korostuneen yksisuuntainen, tai vaihtoehtoisesti totuttuja kirjaston ja asiakkaiden rooleja pidetään kirjastopalveluiden toteuttamiseen soveltuvina siinä määrin, että vuorovaikutteisuuden edistämisen käsitetään olevan kirjastopalveluiden tarjonnan kontekstissa tarpeetonta tai toisarvoista.

Koska tämän tutkimuksen tulosten perusteella kirjasto 2.0 -ajattelua mukailevien palveluiden tuotannosta puhuttaessa ei useinkaan kattavasti oteta huomioon vuorovaikutteisuutta tai yhteisöllisyyttä palvelutarjonnan kehittämisen keskeisinä päämäärinä, herää kysymys, missä määrin kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalla kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa todellisuudessa pyritään toteuttamaan ilmiölle yleensä keskeiseksi tulkittua asiakaskeskeistä vuorovaikutuksellisuutta tai yhteisöllisyyttä. Alan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa on usein pidetty selvänä, että kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalla ja sosiaalisen median palveluita hyödyntämällä pyritään tarjoamaan kirjastojen asiakkaille aiempaa aktiivisempaa roolia sekä edistämään kirjastopalveluiden vuorovaikutuksellisuutta ja asiakkaiden osallistumista. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella tämä oletus ei välttämättä aina pidä paikkaansa. Näyttää mahdolliselta, että vähintäänkin osa kirjastoalan ammattilaisista tulkitsee palvelutarjonnan kehittämisen

verkkoympäristössä vain palvelevan kirjastojen perinteisten tehtävien toteuttamista, käsittäen kirjasto 2.0 -palveluiden olevan lähinnä kirjastojen tehtävien toteuttamisen työkaluja ja tapoja tuottaa kirjastoille näkyvyyttä tai imagohyötyä.

Tämän tutkimuksen löydöksen perusteella tulevassa kirjastoalan ammattilaisten kirjasto 2.0 -palveluita koskevan suhtautumisen tutkimuksessa olisi syytä tarkemmin tarkastella kirjastoalan ammattilaisten käsityksiä kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalla tavoiteltavista palvelullisista ja strategisista päämääristä. Todennäköisesti hedelmällinen tutkimusaihe olisi sen selvittäminen, mitä varsinaista päämäärää kirjasto 2.0 -palveluiden tarjonnalla kirjastoalan ammattilaisten keskuudessa tahdotaan tavoitella: käsitetäänkö kirjasto 2.0 -palvelut ainoastaan työkaluiksi, viestintäkanaviksi, tai imagonrakennuksen välineiksi, vai tulkitaanko niiden käyttöönoton ilmentävän perustavanlaatuisempaa muutosta kirjastojen palvelustrategiaan tai asiakassuhteeseen? Toisin sanottuna, tulevassa tutkimuksessa voitaisiin keskittyä tarkastelemaan sitä, missä määrin kirjastopalveluita aidosti tahdotaan muokata asiakaslähtöistä yhteisöllisyyttä ja yhteistoiminnallisuutta korostavaan suuntaan, ja missä määrin kirjastopalveluiden vaihtoehtoisesti tahdotaan tulevaisuudessakin toimivan viime vuosisadan aikana vakiintuneita kirjastojen ja asiakkaiden rooleja ylläpitäen ja totuttuun yksisuuntaiseen palvelusuhteeseen perustuvaa palvelustrategiaa noudattaen.

## LÄHTEET

- Anderson, Paul. 2007. What is web 2.0?: Ideas, technologies and implications for education. JISC Technology & Standards Watch 1:1.
- Anttiroiko, Ari-Veikko & Savolainen, Reijo. 2010. Kirjasto 2.0: yleiset kirjastot sosiaalisen median hyödyntäjinä. Teoksessa: Kunnallistieteellinen aikakauskirja 4/2010. ISSN: 0356-3669.
- Arpo, Robert. 2005. Internetin keskustelukulttuurit: tutkimus internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja:39. ISSN 0781-0369.
- Billig, Michael. 1991. Ideology and opinions: Studies in rhetorical psychology. 1. painos. London: Sage. ISBN: 0-8039-8332-8.
- Chavner, Brenda. 2008. Spectators, not players: information managers' use of web 2.0 in New Zealand. The Electronic Library 26:5. ISSN: 0264-0473.
- Crawford, Walt. 2006. Library 2.0 and "Library 2.0". Cites & Insights 6:2. ISSN: 1534-0937.
- Deodato, Joseph. 2014. The patron as producer: libraries, web 2.0, and participatory culture. Journal of Documentation 70:5. ISSN: 0022-0418.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-035-x.
- Haasio, Ari. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. 1. painos. Helsinki: BTJ Finland Oy. ISBN: 978-951-692-991-3.
- Hepburn, Alexa & Potter, Jonathan. 2006. Discourse analytic practice. Teoksessa: Qualitative Research Practice. 1. painos. London: Sage. ISBN: 978-1-4462-0458-0.

Holmberg, Kim & Huvila, Isto & Kronqvist-Berg, Maria & Nivakoski, Outi & Widén-Wulff, Gunilla. 2009a. Kirjasto 2.0: Muuttuva osallistumisen kulttuuri. 1. painos. Helsinki: BTJ Finland Oy. ISBN: 978-951-692-747-6.

Holmberg, Kim & Huvila, Isto & Kronqvist-Berg, Maria & Widén-Wulff, Gunilla. 2009b. What is Library 2.0? Journal of Documentation 65:4. ISSN: 0022-0418.

Ilmonen, Kari. 2001. Eräs tie diskurssianalyysiin. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 1. painos. Jyväskylä : PS-kustannus. ISBN: 952-451-031-6.

Jokinen, Arja. 1999a. Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-053-8.

Jokinen, Arja. 1999b. Vaikuttavan ja suosittävän retoriikan analysoiminen. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-053-8.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. 1999. Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-053-8.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. 2004. Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa: Diskurssianalyysin aakkoset. 3. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-9066-70-5.

Juhila, Kirsi. 1999. Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa: Diskurssianalyysi liikkeessä. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-053-8.

Kelly, Brian & Bevan, Paul & Akerman, Richard & Alcock, Jo & Fraser, Josie. 2009. Library 2.0: balancing the risks and benefits to maximise the dividends. Program 43:3. ISSN: 0033-0337.

Kirjastolaki. 1998. 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi-toimitus. 2011a. Info. Saatavissa: <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/toimitus/>. Viitattu: 23.4.2011.

Kirjastot.fi-toimitus. 2011b. Foorumien säännöt. Saatavissa: <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastopro/foorumit/saannot/> Viitattu: 23.4.2011.

Koivunen, Hannele & Kekki, Kirsi & Haavisto, Tuula & Heinisuo, Rami. 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004 : työryhmän muistio. Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2/2001. ISBN: 952-442-202-6.

Kronqvist-Berg, Maria. 2008. Social Media and Public Libraries. Exploring Information Activities of Library Professionals and Users. 1. painos. Turku: Åbo Akademi University Press. ISBN 978-951-765-730-3.

Leiviskä, Heidi. 2011. Kirjasto 2.0 ja Verkko 2.0 -välineiden hyödyntäminen Hämeenlinnan ja Helsingin kaupunginkirjastoissa. Informaatiotutkimus 30:1. ISSN 1797-9137.

Mathes, Adam. 2004. Folksonomies - Cooperative Classification and Communication Through Shared Metadata. University of Illinois. Saatavissa: <http://www.adammathes.com/academic/computer-mediated-communication/folksonomies.html>. Viitattu 7.7.2014.

Nesta, Frederick & Mi, Jia. 2010. Library 2.0 or Library III: returning to leadership. Library Management 32:1/2. ISSN: 0143-5124.

Nguyen, Linh Cuong & Partridge, Helen & Edwards, Sylvia L. 2012. Towards an understanding of the participatory library. Library Hi Tech 30:2. ISSN: 0737-8831.

Peterson, Emilia. 2006. Beneath the Metadata: Some Philosophical Problems with Folksonomy. D-Lib Magazine 12:11. ISSN 1082-9873. Saatavissa: <http://www.dlib.org/dlib/november06/peterson/11peterson.html>. Viitattu 14.7.2014.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne. 2009. Kurssi kohti diskurssia. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 978-951-768-243-5.

Remes, Liisa. 2006. Diskurssianalyysin perusteet. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Metsämuuronen Jari (toim.) 1. painos. Jyväskylä: Gummerus. ISBN: 978-952-5372-19-7.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 30.8.2013.

Saarti, Jarmo. 2009. Folksonomiat ja kontrolloidut sanastot kaunokirjallisuuden kuvailussa. *Informaatiotutkimus* 28:1. ISSN 1797-9137.

Sairanen, Anu. 2010. Mediakasvatus ja medialukutaito kirjastotyön muutoksessa. Tapaus: Tampereen kaupunginkirjasto. Tampere: Tampereen yliopisto. ISBN: 978-951-44-8248-9.

Secker, Jane. 2008. Social Software, Libraries and distance learners: literature review. London: London School of Economics and Political Science. Saatavissa: [http://clt.lse.ac.uk/Projects/LASSIE\\_lit\\_review\\_final.pdf](http://clt.lse.ac.uk/Projects/LASSIE_lit_review_final.pdf). Viitattu: 14.5.2014.

Serola, Sami & Vakkari, Pertti. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. ISBN: 978-952-263-050-6.

Singh, K.P. & Gill, Malkeet Singh. 2013. Web 2.0 technologies in libraries: a survey of periodical literature published by Emerald. *Library Review* 32:3. ISSN: 0024-2535.

Sjöblom, Märta & Lundgren, Sofia. 2014. "Social Media is Driven by Passion!" - A Qualitative Research about Librarians and Their Relationship with Social Media. Teoksessa: The 21st International BOBCATSSS Conference 23-25 January 2013, Ankara, Turkey. Ankara: Hacettepe University Department of Information Management. ISBN: 978-975-491-361-3.

Suoninen, Eero. 1999. Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa: *Diskurssianalyysi liikkeessä*. 1. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-768-053-8.

Suoninen, Eero. 2004. Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa: *Diskurssianalyysin aakkoset*. 3. painos. Tampere: Vastapaino. ISBN: 951-9066-70-5.



Stephens, Michael & Collins, Maria. 2007. Web 2.0, Library 2.0, and the Hyperlinked Library. *Serials Review* 33:4. ISSN: 0098-7913.

Talja, Sanna. 1998. *Musiikki, kulttuuri ja kirjasto*. 1. painos. Tampere: Tampereen yliopisto. ISBN: 951-44-4297-0.

Tilastokeskus. 2010. *Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö Suomessa*. Helsinki: Tilastokeskus.  
[Http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/index.html) Viitattu: 22.6.2013.

# LIITTEET

## LIITE 1: Tutkimusaineisto

Keskusteluketjun koodi	Keskusteluketjun otsikko	Kommenttien lkm.	Viestien lähetysaika
0	Kirjasto Facebookissa	74	13.8.2009-3.3.2010
8	Verkkostrategiasta	3	13.11.2007-14.11.2007
12	Tulevaisuuden kirjasto	59	26.11.2009-5.3.2010
23	Kirjastosta saa vaikka mölkkypelin - ihanaa?	76	19.7.2009-17.8.2009
31	Pelastetaan hollolalaiset?	20	30.6.2008-4.7.2008
32	Kirjastot ja Wikipedia	50	30.10.2006-21.9.2008
42	Kirjastoseuran budjettikannanotto ja Höpsötys 2.0	4	20.10.2007-23.10.2007
43	Kaikki futaa! - Kaikki indeksoi?	11	12.9.2007-24.9.2007
55	Semantic Web 2.0 - älykkäät yhteisölliset palvelut	2	4.3.2008-4.3.2008