

Marja Haapaniemi
Samppa Rohkimainen
Terttu Kortelainen

UUSIEN KIRJASTOPALVELUJEN
VAIKUTTAVUUS
Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan
tilat ja sisällöt -hankkeessa



Marja Haapaniemi – Samppa Rohkimainen - Terttu Kortelainen

**UUSIEN
VAIKUTTAVUUS**

KIRJASTOPALVELUJEN

**Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt
-hankkeessa**

Tampere – Åbo – Oulu – Helsinki 2012

Julkaisijat/Utgivare

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö

Åbo Akademi
Informationsvetenskap

Oulun yliopisto
Informaatiotutkimus

Helsingin yliopisto
Sosiaalitieteiden laitos
Viestinnän oppiaine

**Julkaisutoimikunta/
Redaktionsråd**

Gunilla Widén
(puheenjohtaja/ordförande)
Reijo Savolainen
Terttu Kortelainen

Publishers

University of Tampere
School of Information Sciences

Åbo Akademi University /
Information Studies

University of Oulu
Information Studies

University of Helsinki
Department of Social Research
Media and Communication
Studies

Editorial Board

Gunilla Widén
(chair)
Reijo Savolainen
Terttu Kortelainen

OULUN YLIOPISTO

Uniprint Oulu

Oulu, 2012

ISBN 978-951-42-9761-8 (painettu)

ISBN 978-951-42-9789-2 (verkkójulkaisu)

ISSN 1238-9226

Kannen suunnittelu Jouni Hirvonen

Marja Haapaniemi, Samppa Rohkimainen, Terttu Kortelainen: Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. Oulu: Oulun yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Informaatiotutkimus, 2012. *Finnish Information Studies* 24.

Tiivistelmä

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt (TTS) -hankkeen tavoitteena oli vahvistaa työikäisen väestön sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja kirjastojen ja muiden toimijoiden yhteistyöllä, luoda ja vakiinnuttaa uusia työkäytäntöjä ja yhteistyömalleja kirjastoihin sekä jalostaa tietoyhteiskunnan fyysisiä ja virtuaalisia tiloja. Hankkeeseen osallistuivat omilla osahankkeillaan Hämeenlinnan kaupunginkirjasto – Hämeen maakuntakirjasto, Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto ja Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan TTS-hankkeen vaikuttavuutta. Hämeenlinnassa tarkastelun kohteina ovat wiki-pohjainen alueellinen tietokanta *Häme-Wiki*, *Virtuaalipolku* -karttapalvelu sekä kirjastoon perustettu editointitila ja digitointipiste, Kouvolaossa nuorisolle ja maahanmuuttajille suunnattu *Mediamaja* ja Tampereella kirjaston henkilökunnalle suunnattu medialukutaidon opetus ja tapahtumatuotanto.

Vaikuttavuutta tutkimuksessa edustivat vahvistuneet kirjastojen henkilökuntien ja asiakkaiden tieto- ja viestintätekniiset taidot, uudet työkäytännöt, uusien palvelujen käyttöönotto ja tästä koituva hyöty käyttäjälle. Seudullista vaikuttavuutta edusti yhteistyö kirjaston ulkopuolisten tahojen kanssa. Lisäksi tarkasteltiin medianäkyvyyttä, palveluinnovaation diffuusiota ja TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumista. Tutkimusmenetelmiä olivat eri tavoin toteutetut kyselyt ja haastattelut, havainnointi ja linkkianalyysit.

Tutkimustuloksissa uusien palvelujen käyttöönotto ilmeni verkkopalvelujen latausmäärien kasvuna ja käyttäjien

luomien teksti- tai musiikkisisältöjen tallentamisena *Häme-Wikiin*, *Virtuaalipolku*-palveluun tai YouTubeen, johon tallennettiin *Mediamajassa* toimivien bändien tuotantoa. Käyttäjien kokema hyöty tuli mahdollisuudesta julkaista verkossa omaa tuotantoa ja uusien verkkopalvelujen tarjoamasta paikallisesta tiedosta, jota ei ole muualta saatavissa. Seudullista vaikuttavuutta edusti yhteistyö oppilaitosten, kunnallisten organisaatioiden, yhdistysten ja yritysten kanssa. Medianäkyvyys ilmeni sanomalehtiartikkeleiden, mutta myös radio- ja tv-uutisten kautta sekä linkityksinä, jotka kohdistuivat kirjastojen uusiin verkkopalveluihin. Palveluinnovaatioista editointitila ja digitointipiste ehtivät tarkastellun ajanjakson aikana levitä seitsemään maakuntakirjastoon. Vahvimmin tutkimusaineisto edusti hankkeen vaikutuksia kirjastoissa, sen sijaan käyttäjiltä tuli niukemmin vastauksia verkko- ym. kyselyihin. Tutkimusaineistot antoivat kuitenkin kokonaiskuvan TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisesta.

Vaikuttavuustutkimuksen aikana osa uusista palveluista oli ollut toiminnassa runsaan vuoden, osa joitakin kuukausia ja osa oli juuri käynnistymässä. Tästä syystä pitkän aikavälin vaikutuksia ei voitu tutkia tässä hankkeessa, vaan ne vaatisivat muutaman vuoden kuluttua oman tutkimuksensa.

Marja Haapaniemi, Samppa Rohkimainen, Terttu Kortelainen: Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeessa. (*Impact of New Library Services. Assessment study in the Project Spaces and Concepts in the Information Society.*) Oulu: University of Oulu. Faculty of Humanities. Information Studies, 2012. *Finnish Information Studies* 24.

Abstract

The targets of the project Library Spaces and Concepts in the Information Society funded by the ESF were to upgrade working age citizens' content skills needed in the information society through cooperation of libraries and other actors, to create and establish new work practices and to develop physical and virtual spaces. Three Finnish regional libraries participated in the project. Hämeenlinna City Library – Häme Regional Library developed a wiki based regional database *Häme-Wiki*, a web based map service *Virtual Path* (Virtuaalipolku), and an editing and digitizing room in the library. Kouvola City Library – Regional Library opened a special space, *Mediamaja*, for young people and immigrants with equipment for processing music and images or for digital games. Tampere City Library – Pirkanmaa Regional Library developed event production and teaching of media literacy.

The study of the impact of the project focused on the enhanced information and communication technology skills of library personnel and patrons, new work practices, implementation of new services and their benefit for users. The regional impact was demonstrated by collaboration partners outside the libraries. Visibility in media and the diffusion of service innovations was also studied, likewise the fulfillment of the targets of the project. Different kinds of surveys, interviews, observations and link analyses were used as research methods.

The use of the new services was ascertained through downloads of the new web services, by user generated musical or textual content in Häme-Wiki, Virtual Path or YouTube, where the bands rehearsing in Mediamaja published their music videos. The benefit for users originated from the opportunity to publish their own works in the web, but also from the opportunity to retrieve locally produced information not available elsewhere. Regional impact was seen in cooperation with schools, municipal organizations, societies and enterprises. Visibility in the media was achieved by newspaper articles, but also in news stories on radio and TV, and also through incoming links to the new web services. The editing and digitizing space diffused into seven other regional libraries. The study material encompasses best the impact in the library organizations, whereas some surveys among users received only few responses. Nevertheless, the research material provided a multifaceted general view of the fulfillment of the aims of the project.

During the study period some new services had been functioning for little more than a year, some of them only a few months, and some of them were just beginning. Therefore it was not feasible to study any long-term impacts; this would need another study in years to come.

Esipuhe

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt (TTS) -hankkeen vaikuttavuuden arviointi on tehty informaatiotutkimuksen oppiaineessa, Oulun yliopiston humanistisessa tiedekunnassa. Osahankkeessa ovat työskennelleet projektitutkijoina YTM, MRes Samppa Rohkimainen 1.3.2010-31.12.2011 ja FM Marja Haapaniemi 1.4.-16.11.2011. Tutkimusta on ohjannut FT, yliopistonlehtori Terttu Kortelainen. Molemmat projektitutkijat ovat osallistuneet aineiston kokoamiseen. Tässä tutkimusraportissa FM Marja Haapaniemen käsialaa ovat enimmäkseen raportin tekstit luku 6 lukuun ottamatta, YTM, MRes Samppa Rohkimaisen osuutta raportin diagrammit ja luku 6 ja FT Terttu Kortelaisen osuutta yhteenveto.

Kiitämme lämpimästi yhteistyöstä TTS-hankkeeseen osallistuneita Hämeenlinnan kaupunginkirjaston – Hämeen maakuntakirjaston, Kouvolan kaupunginkirjasto–maakuntakirjaston, Tampereen kaupunginkirjaston – Pirkanmaan maakuntakirjaston sekä Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen ja informaatiotutkimuksen ja hypermedian laitoksen henkilökuntaa hyvin sujuneesta yhteistyöstä ja antoisista seminaareista.

Oulussa 9.12.2011

Tekijät

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	5
ESIPUHE	7
SISÄLLYSLUETTELO	8
1 JOHDANTO	11
1.1 Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen yleiset tavoitteet	12
1.2 TTS-hankkeeseen osallistuvat organisaatiot ja osahankkeiden fokukset	13
1.2.1 Hämeenlinna	14
1.2.2 Kouvola.....	14
1.2.3 Tampere	15
1.2.4 Kooste osahankkeiden tavoitteista	15
1.3 Raportin rakenne	16
2 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTITUTKIMUS	18
3 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN ULOTTUVUUDET JA INDIKAATTORIT TTS-HANKKEESSA	24
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA -AINEISTOT	28
4.1 Hämeenlinnan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot	30
4.2 Kouvolan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot	34
4.3 Tampereen osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot	36
5 HÄMEENLINNAN OSAHANKE	38

5.1 Kehitetyt palvelut	38
5.1.1 Häme-Wiki.....	38
5.1.2 Virtuaalipolku.fi.....	42
5.1.3 Editointitila ja digitointipiste	45
5.2 Osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelujen käyttäjiin	45
5.2.1 Koulutustoiminta.....	50
5.2.2 Editointitilan käyttö.....	51
5.3 Osahankkeen vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon	53
5.4 Osahankkeen seudullinen vaikuttavuus	54
Kuvio 12. Virtuaalipolku-palveluun johtavien linkkien alkuperä.....	62
5.5 Osahankkeen medianäkyvyys.....	62
5.6 Palveluinnovaation diffuusio	63
5.7 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa	63
6 KOUVOLAN OSAHANKE.....	65
6.1 Kehitetyt palvelut ja toimintamuodot	66
6.2 Osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin	71
6.3 Osahankkeen vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon	86
6.4 Osahankkeen seudullinen vaikuttavuus	88
6.5 Osahankkeen medianäkyvyys.....	92
6.6 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa	97
7 TAMPEREEN OSAHANKE	98
7.1 Kehitetyt palvelut ja toimintamuodot	98
7.1.1 Kirjaston henkilökunnalle suunnattu medialukutaidon opetus	98
7.1.2 Tapahtumatuoantanto	101
7.1.3 PIKI-verkkokirjastoprojekti.....	105

7.2 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa	106
8 YHTEENVETO	109
LÄHDELUETTELO	112
OULUN YLIOPISTON TTS-OSAHANKKEEN JULKAISUT JA ESITELMÄT	115
LIITTEET.....	117

1 Johdanto

Kirjastojen valtakunnallinen arviointityö keskittyy kirjastoverkon kattavuuden ja toimivuuden sekä kirjastopalvelujen saatavuuden, laadun, taloudellisuuden ja vaikuttavuuden yleiseen arviointiin. palvelujen arviointia tarvitaan muun muassa palvelujen vaikuttavuuden osoittamiseksi, ajantasaisina pitämiseksi sekä tulevien tarpeiden ennakoimiseksi. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11–13.)

Arviointi onkin osa julkisia palveluja tuottavan organisaation normaalia toimintaa ja kehittämistä. Arviointityötä tulisi tehdä osana kaikkia määräaikaiksiakin hankkeita. Ajallisesti arviointi voi tapahtua etukäteen, toiminnan aikana tai jälkikäteen. (Kohti julkisten palvelujen yhteistä arviointia 2001, 19.) Kaikilla organisaatioilla on vaikutuksia siihen yhteiskuntaan ja yhteisöön, jossa ne operoivat sekä velvollisuuksia yhteisöä kohtaan. Tämän vuoksi vaikuttavuuden laajuutta tulee seurata ja arvioida. (Brophy 2006, 54–55.) Vaikuttavuuden arviointia tarvitaan myös uusien investointien oikeuttamiseksi sekä perusteiden saamiseksi palvelujen resursoinnille (Poll 2005, 2).

Kirjastopalvelujen vaikuttavuutta on Suomessa arvioitu toistaiseksi vähän (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 17). Tapaustutkimuksia kirjastopalvelujen vaikuttavuudesta on tehty Suomessa erikoiskirjastoista, kuten AMK-kirjastoista (Blinnikka et al. 2001) sekä Pro gradu -tutkielmana sairaalakirjastoista (Kohta 2006). Lisäksi kansallisissa kirjastojen asiakaskyselyissä (Nummela 2008) on pyritty selvittämään kirjastojen vaikutusta kansalaisten erilaisten taitojen ja harrastusten yhteydessä. Serola ja Vakkari (2011) ovat tutkineet kirjaston hyötyjä kuntalaisten arkielämässä. Tutkimuksessa todetaan kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin olevan haastavaa, mutta samalla peräänkuulutetaan sellaista vaikuttavuuden tapaustutkimusta, jossa tarkasteltaisiin vain tiettyä kirjaston palvelua tarkemman käsityksen aikaansaamiseksi (Serola & Vakkari 2011, 95–96).

Kehittämishankkeissa tarkoituksena on kehittää organisaation toimintaa tai luoda kokonaan uusia toimintamalleja. Lopullinen syy palvelun toteuttamiselle on palvelun vaikuttavuus (Suutari 2003, 10; Tervola 2005, 15). Tämä raportin tarkoituksena on esitellä *Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt* -hankkeen aikana kehitettyjen kirjastopalvelujen vaikuttavuuden arviointitutkimuksen tuloksia. Arviointi kohdistuu palvelun käyttäjien ja kohdekirjastojen henkilökunnan kokemuksiin vaikutuksiin sekä mahdollisiin seudullisiin ja yhteiskunnallisiin vaikutuksiin.

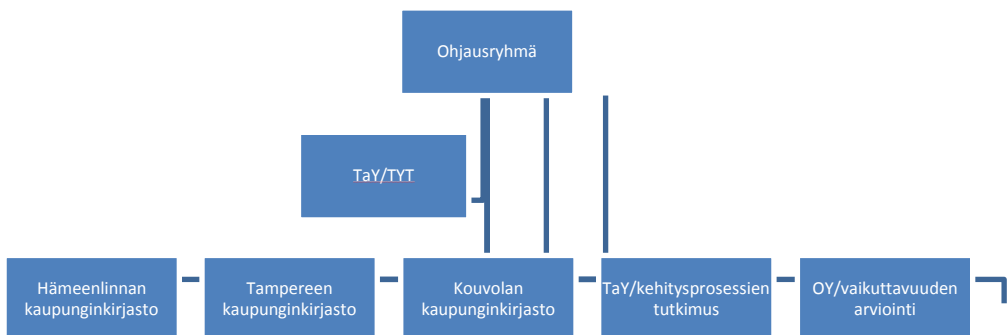
1.1 Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen yleiset tavoitteet

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hanke (tästä eteenpäin TTS-hanke) on Manner-Suomen Euroopan sosiaalirahaston (ESR) ohjelmaan kuuluva valtakunnallinen projekti, joka toimii yhtenä pilottihankkeena opetusministeriön *Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi* -kehittämisohjelmassa. Projekti toteutetaan ESR:n ohjelmakaudella 2007–2013 ja projektin toimiaika on 1.11.2008–31.12.2011.

TTS-hankkeen hankesuunnitelmassa yleistavoitteena on työikäisen väestön sisällöllisten tietoyhteiskuntataitojen vahvistaminen kirjastojen ja muiden toimijoiden yhteistyöllä. Lisäksi tavoitteena on luoda ja vakiinnuttaa kirjastojen uusia työkäytäntöjä ja yhteistyömalleja sekä jalostaa tietoyhteiskunnan fyysisiä ja virtuaalisia tiloja ja sisältöjä kansalaisten, kolmannen sektorin, oppilaitosten ja kirjastojen käyttöön. Hankesuunnitelmassa mainitaan odotetuiksi tuloksiksi kirjastoammattilaisten ja opettajien parantuneet taidot välittää sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja sekä uutta osaamista kirjastoissa muun muassa mediakasvatuksen, monikulttuurisuuden ja vuorovaikutteisuuden alueilla. Tavoitteina mainitaan myös kirjastojen ja muiden toimijoiden välinen verkostoituminen, koulutustoiminta, verkkopalvelut sekä uuden tyyppiset tilaratkaisut fyysisistä ja virtuaalisista kohtaamista varten. Erityishuomiota kiinnitetään hyvien työkäytäntöjen jatkojalostamiseen ja levittämiseen.

1.2 TTS-hankkeeseen osallistuvat organisaatiot ja osahankkeiden fokuukset

TTS-hankkeeseen osallistuivat omilla osahankkeillaan Hämeenlinnan kaupunginkirjasto – Hämeen maakuntakirjasto (Hämeenlinna), Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto (Kouvola) sekä Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto (Tampere). Tampereen yliopisto sekä Oulun yliopisto osallistuivat hankkeeseen omilla tutkimushankkeillaan. Tampereen yliopiston osahanke dokumentoi ja mallintaa osahankkeiden kehitysprosesseja. Oulun yliopiston osuudessa arvioidaan osahankkeiden vaikuttavuutta. Projektia hallinnoi Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus (TYT) (kuvio 1).



Kuvio 1. Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeeseen osallistuvat organisaatiot.

Seuraavassa esitellään osahankkeiden kuvaukset omista tavoitteistaan ja osahankkeissa työskennelleen henkilöstön määrät.

1.2.1 Hämeenlinna

Hämeenlinnassa perustetaan alueellinen wiki-pohjainen tietokanta, Häme-Wiki. Kirjaston tuottamat verkkopalvelut, Makupalat, Arvi ja Lydia, yhdistetään Kirjasto 2.0 -ajattelulle pohjautuvaan verkkokirjasto Arenaan. Hämeenlinnaan luodaan myös fyysinen ja virtuaalinen kulttuuripolku, jossa voi tutustua kulttuuriin, tuottaa sitä, jakaa ja oppia. Kirjastoon perustetaan virtuaalinen oppimisympäristö kirjastonkäytön opettamiseksi ja lukuharrastuksen kehittämiseksi sekä rakennetaan editointitila, jossa opastetaan asukkaita aineiston tuottamisessa verkkoon. Kirjastojen henkilökunnalle ja opettajille järjestetään koulutusta sosiaalisen median hyödyntämisestä.

Hämeenlinnan osahankkeessa on työskennelty helmikuusta 2009 lähtien lähes koko ajan kaksi kokopäiväisesti palkattua projektityöntekijää. Lisäksi kolme henkilöä on tehnyt hankkeen palkkaamina yksittäisiä tunteja, yhteensä parin kuukauden verran.

1.2.2 Kouvola

Kouvolan kaupunginkirjastoon rakennetaan Mediamaja –tila lukioikäisille ja sitä vanhemmille, joita kirjasto ei perinteisin keinoin tavoita. Mediamajassa tuotetaan, editoidaan ja opetetaan sähköisen median käyttöön. Siellä toteutetaan työpajoja, kerhoja, peli-iltoja, konsertteja, näyttelyitä ja nuorten järjestämiä tapahtumia. Toiminta on ohjattua ja sitä viedään myös kirjaston ulkopuolelle kouluihin, muihin kirjastoihin ja kulttuuritapahtumiin. Mediamaja hyödyntää sosiaalista mediaa ja web 2.0 -sovelluksia. Tavoitteena on edistää medialukutaitoa, monipuolistaa Kouvolan kulttuuritarjontaa, tukea luovuutta, moniarvoisuutta, suvaitsevaisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä lisätä eri kulttuureista tulevien nuorten välistä yhteistyötä ja kohtaamisia. Koulu-, nuoriso- ja sosiaalitoimen kanssa kehitetään uusia toimintatapoja ja palvelumuotoja vastaamaan tietoyhteiskunnan tarpeita.

Mediamajan henkilöstöön on kuulunut projektipäällikkö ja neljä projektityöntekijää sekä vaihtuvia harjoittelijoita alueen eri oppilaitoksista. Kaksi hankkeen loppuvaiheessa mukana olevista työntekijöistä on ollut mukana koko projektin ajan. Keväällä 2011 perustetun kirjastonhoitajan viran työajasta puolet on varattu Mediamajan toiminnan kehittämiseen.

1.2.3 Tampere

Tampereen kaupunginkirjasto tuottaa ja dokumentoi malleja kirjastojen uusille työmuodoille. Pirkanmaan alueellinen PIKI-verkkokirjasto uudistetaan vuorovaikutteiseksi kokonaisuudeksi, jossa yhdistyvät kirjastojen kotisivut, kirjastoasiointi sekä valtakunnalliset palvelut. Kirjaston yhteisöllisestä tapahtumatuotannosta laaditaan opas ja lisäksi selvitetään kirjastojen mediakasvatuksen toimivat muodot.

Tampereen osahankkeessa PIKI-verkkokirjastoprojektiin palkattiin projektipäällikkö vetämään osahanketta. Lisäksi projektissa työskenteli hankerahoilla palkattuna osa-aikaisina muutamia kirjaston henkilökuntaan kuuluvia henkilöitä. Osahankkeeseen palkattiin kaksi projektisuunnittelijaa, toinen medialukutaidon opetukseen ja toinen suunnittelemaan ja toteuttamaan kirjaston tapahtumatuotantoa.

1.2.4 Kooste osahankkeiden tavoitteista

Osahankkeiden tavoitteet poikkeavat toisistaan, mutta lähtökohta on yhteinen. Kaikissa osahankkeissa korostuu verkkopalvelujen kehittäminen ja sosiaalisen median hyödyntäminen kirjaston palvelukokonaisuudessa. Myös henkilökunnan ja asiakkaiden koulutus on jokaisen osahankkeen tavoitteissa jollakin tavalla mukana. Yhteistä on myös erilaisten yhteistyötahojen ja -muotojen löytäminen ja sitä kautta uusien palvelumuotojen synnyttäminen.

Osahankkeiden esittelyteksteistä on koottu tiivistetysti tavoitteet taulukkoon 1.

Taulukko 1. Osahankkeiden tavoitteet tiivistetysti.

Osahanke	Tavoitteet
Hämeenlinna	Uudet verkkopalvelut Fyysinen ja virtuaalinen kulttuuripolku Editointitila Henkilökunnan ja opettajien koulutus Yhteistyökumppanuudet
Kouvola	Monikäyttöisen tilan, Mediamajan, rakentaminen Erialaisten mediatoimintojen ja -sisältöjen opastus ja tuottaminen Medialukutaidon edistäminen Sosiaalisen median hyödyntäminen Uusien asiakasryhmien tavoittaminen Kouvolan kulttuuritarjonnan monipuolistaminen Yhteistyökumppanuudet Kirjaston uudet palvelumuodot
Tampere	Verkkokirjaston uudistaminen (PIKI) kokonaisuudeksi, jossa yhdistyvät kirjastojen kotisivut, kirjastoasiointi sekä valtakunnalliset palvelut Kirjastojen uusien työmuotojen dokumentointi ja mallintaminen Yhteisöllisen tapahtumatuotannon opas Selvitys kirjastojen mediakasvatuksen toimivista muodoista

1.3 Raportin rakenne

Johdantoluvussa esitellään lyhyesti perusteet kirjastopalvelujen vaikuttavuuden arviointitutkimukselle, esitellään TTS-hanke ja siihen kuuluvat organisaatiot, kerrotaan hankkeen yleiset tavoitteet sekä hankkeeseen kuuluvat osahankkeet

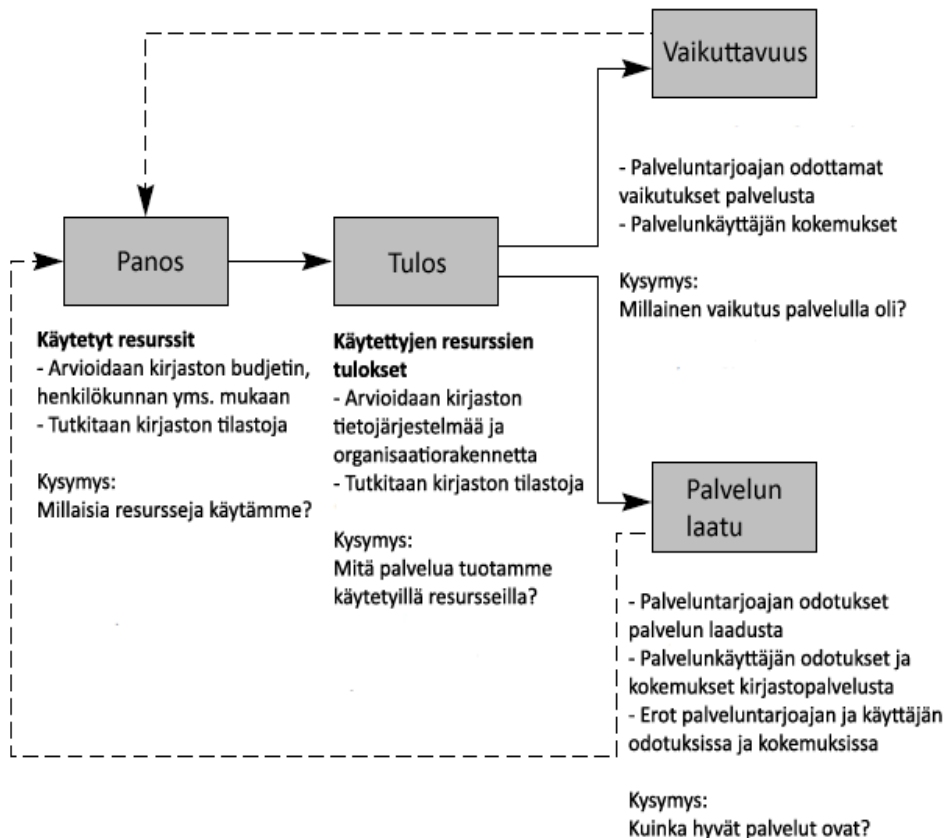
tavoitteineen. Luvussa kaksi luodaan tiivis kirjallisuuskatsaus vaikuttavuuden käsitteeseen ja vaikuttavuuden arviointitutkimukseen. Kolmannessa luvussa määritellään vaikuttavuuden käsite, vaikuttavuusarvioinnin ulottuvuudet ja käytetyt indikaattorit TTS-hankkeen kontekstissa. Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineistot. Hämeenlinnan, Kouvolan ja Tampereen osahankkeiden vaikuttavuuden arviointitutkimuksen tulokset kerrotaan luvuissa viisi, kuusi ja seitsemän. Luvussa kahdeksan kerrotaan tulosten pohjalta tehdyt johtopäätökset.

2 Vaikuttavuuden arviointitutkimus

Vaikuttavuuden käsite on monitahoinen (esim. Bertot & McClure 2003, 594; Brophy 2006, 54; Botha, Erasmus & Deventer 2009, 109) ja sitä käytetään vaihtelevasti mitä erilaisimmissa asiayhteyksissä, yleensä strategioissa, hankeesityksissä ja projektisuunnitelmissa. Käsitteen monenlainen soveltaminen toisaalta vaikeuttaa ilmiön ymmärtämistä, mutta toisaalta mahdollistaa sen käytön joustavana viitekehysenä erilaisten toimintojen arvioinnissa. Vaikuttavuuden lähikäsitteinä voidaan mainita tehokkuus, tuottavuus, kannattavuus, laatu ja taloudellisuus, mutta vaikuttavuuden arvioinnilla pyritään arvioimaan lähikäsitteitä syvällisempää hyötyä ja siksi sen arviointi on usein jäänyt vähemmälle huomiolle. (Tervola 2005, 10.)

Vaikuttavuuden arviointiin liittyvät läheisesti käsitteet panos (input), tulos (output) ja vaikutus (outcome/impact). Panosten arviointi ilmaisee, kuinka paljon resursseja on käytettävissä kirjastopalvelun tarjoamiseen (esim. henkilökunnan määrä, kokoelman koko ja tila). Tulosten arviointi ilmaisee, mitä panoksilla on tuotettu (esim. lainojen määrät ja käynnit verkkosivuilla). (Durrance, Fisher & Karen 2002; Kyriolidou 2002, 43; Marshall 2002, 7; Bertot & McCluren 2003, 599; Poll 2005, 2.) Bertotin ja McCluren (2003, 598) kuvio havainnollistaa panosten, tulosten, vaikutusten ja palvelun laadun välisten käsitteiden eroja (kuvio 2).

Hankekontekstissa konkreettista lopputulosta voidaan pitää tuloksena ja luotuja tuotteita tai palveluita tuotoksena. Vaikutus tarkoittaa epäsuoria tuotteita, tapahtumia, olosuhteita tai muutoksia, jotka ovat seurausta suorista lopputuloksista. Vaikuttavuus puolestaan voidaan määritellä kuvaamaan laajoja ja yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia, jotka voivat olla ennekoituja tai ennakoimattomia, positiivisia tai negatiivisia, kohdealueella tai sen ulkopuolella olevia vaikutuksia. (Kuitunen & Hyytinen 2004, 21; Nagarajan & Vanheukelen 1997.) Rajavaaran (2006, 33) mukaan vaikutusten ja vaikuttavuuden käsitteellistä eroa ei ole juurikaan pohdittu, mutta yhtenä erona voisi olla vaikuttavuus-käsitteen teleologinen luonne. Tällöin se viittaisi paitsi selvittelyyn kohteeseen myös päämäärään, jota tavoitellaan.



Kuvio 2. Panos, tuotos, palvelun laatu ja vaikuttavuus -käsitteiden välinen suhde. (Lähde: Bertot ja McClure 2003, 598.)

Kirjastopalvelujen kontekstissa vaikuttavuudella voidaan tarkoittaa mitä tahansa vaikutusta mikä palvelulla, tuotteella tai tapahtumalla on sen asiakaskuntaan kuuluvalle yksilölle tai ryhmälle. Vaikutukset voivat kohdistua kirjastopalvelujen käyttäjien ohella myös kirjaston henkilökuntaan, opettajiin ja vanhempiin. Vaikutus voi olla positiivista tai negatiivista sekä tarkoituksellista tai tarkoitamatonta. Tämän lisäksi vaikutukset voivat olla kestoaltaan lyhyt- tai pitkäaikaisia sekä merkitykseltään ratkaisevia tai vähäpätöisiä. (Poll 2003, 6; Brophy 2006, 56; Markless & Streatfield 2006.) Vaikutukset voivat näkyä muutoksena yksilöiden asenteissa, taidoissa, tietämyksessä ja käyttäytymisessä (Durrance, Fisher & Karen 2002; Hernon 2002, 54; Poll 2003, 6; Poll 2005, 3;

Brophy 2006, 56; Markless & Streatfield 2006; Rubin 2006, 2). Rubinin (2006, 2) määritelmässä vaikutukset tarkoittavat selkeästi hyötyjä, joita käyttäjä kokee palvelun käytöstä.

Muutokset palvelun käyttäjän taidoissa voivat koskea perustaitoja, kuten tietoteknisten taitojen kehittymistä. Tämä voidaan nähdä lyhyen aikavälin tuloksena. Muita lyhyen aikavälin tuloksia voivat olla esimerkiksi informaation saaminen, ongelman ratkaiseminen ja ajan säästäminen. Pitkän aikavälin muutokset käyttäjän taidoissa voivat liittyä esimerkiksi informaatiolukutaidon kehittymiseen. Muutokset asenteissa ja käyttäytymisessä voivat ilmetä uuden palvelun käytön myötä siten, että käyttäjä omaksuu uusia käytäntöjä hankkia ja jakaa tietoa, havaitsee verkkolähteiden ja -palveluiden arvon ja laajentaa käyttämiensä lähteiden valikoimaa. (Poll 2003, 6; Poll 2005, 4.)

Kun uuden kirjastopalvelun positiiviset vaikutukset voivat näkyä ajansäästönä tiedon haussa ja jakamisessa ja parempana tietämyksenä tiedonhankinnan tavoista, negatiiviset vaikutukset voivat olla informaatiotulva, uuden palvelun käyttöön liittyvät ongelmat sekä työmäärän ja kulujen lisääntyminen. Jos selviä positiivisia vaikutuksia ei ole, palvelu voidaan lakkauttaa ja resurssit voidaan siirtää muihin toimintoihin. (Poll 2005, 1-2.)

Lancaster (1993, 294) on jakanut palvelun vaikuttavuuden kuuteen eri tasoon, joita ovat: 1) palvelujen olemassaolo, 2) tietoisuus palveluista, 3) palvelujen kokeilu, 4) palvelujen käyttöönotto, 5) palvelujen suosittelu ja 6) palvelujen todellinen vaikutus tai hyöty. Järjestyksellä on vaikuttavuuden merkityksen kannalta kasvava merkitys. Palvelun olemassaolo on edellytys vaikutusten syntyyn ja mitä enemmän ihmiset ovat tietoisia palvelusta, sitä enemmän sillä on vaikutusta. Palvelun potentiaalinen vaikuttavuus kasvaa palvelun käytön myötä ja palvelun omaksuminen sekä sen säännöllinen käyttö viittaavat siihen, että käyttäjät ovat tyytyväisiä palveluun. Mitä suurempi on säännöllisten käyttäjien määrä, sitä suurempi on vaikutus. Tyytyväiset palvelun käyttäjät luultavasti suosittelevat palvelua muillekin ja myös tämä voidaan ajatella vaikutukseksi. Todellinen vaikuttavuus on lopulta palvelun vastaavuus käyttäjän tarpeisiin ja hyödyn tarjoaminen. (Lancaster 1993, 294–295.) Botha, Erasmus ja Deventer (2009, 108) puolestaan toteavat, että pelkkä palvelun käyttö ei merkitse sitä, että palvelulla olisi käyttäjälle merkitystä. Myös Poll (2003, 6) toteaa, että vaikka korkea palvelun käytön määrä viittaisi siihen, että käyttäjä hyötyy palvelusta, vaikuttavuutta ei yksistään sen perusteella voida todentaa.

Kuitusen ja Hyytisen (2004, 34) mukaan vaikuttavuuden arviointitutkimuksen haasteita ovat muun muassa arvioinnin tavoitteiden määrittely, arviointimenetelmien valinta, organisaation vaikutusmekanismien ja kontekstitekijöiden tunnistaminen sekä tavoitteiden ja vaikutusten suhteuttaminen toisiinsa. palvelulla voi myös olla erilainen merkitys ja vaikutus erilaisille käyttäjäryhmille (Poll 2005, 6). Lisäksi vaikutukset näkyvät usein vasta vuosien kuluessa (Rajavaara 2006, 34; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 16). Useiden muiden tavoin Kuitunen ja Hyytinen (2004, 23) jakavat vaikuttavuuden ja vaikutusten synnyn lyhyen, keskipitkän ja pitkän aikavälin lopputuloksiin. Rubinin (2006, 31) mukaan tuotokset johtavat käyttäjän kokemiin lyhyen aikavälin hyötyihin eli väliaikaisiin vaikutuksiin (interim outcomes), joista edetään pitkän aikavälin hyötyihin (long-range outcomes).

Minkä tahansa palvelun todellista vaikuttavuutta yksilöihin on todella vaikea arvioida, sillä ihmisten kokemuksiin vaikuttavat monet eri asiat (Poll 2003, 7; Markless & Streatfield 2006 63–64; Rubin 2006, 33; Botha, Erasmus & Deventer 2009, 109). Vaikutukset voidaan jakaa brutto- ja nettovaikutuksiin, jolloin bruttovaikutukset ovat kaikki ne vaikutukset, jotka ilmenevät arvioinnissa. Nettovaikutukset ovat vain niitä vaikutuksia, jotka voidaan todentaa syntyneen vain ja ainoastaan arvioitavan palvelun toimesta. Toisin sanoen nettovaikutuksissa on pystytty eliminoimaan kaikki toisista mahdollisista palveluista ja prosesseista johtuvat vaikutukset pois. (Rossi, Freeman & Lipsey 1999, 240–241.) Tutkimuksissa tulisi verrata palvelua tai toimintaa käyttävää ryhmää sellaiseen ryhmään, joka ei sellaista käytä. Näiden ryhmien vertailulla olisi mahdollista selvittää palvelun todellinen vaikutus (Ross, Freeman & Lipsey 1999; Serola & Vakkari 2011, 95–96). Poll (2005, 6) puolestaan toteaa, että uuden palvelun vaikutuksia käyttäjän kokemina olisi hyvä tutkia ennen ja jälkeen palvelun käytön, jotta käyttäytymiseen ja taitoihin liittyvät vaikutukset tulisivat esiin.

Vaikuttavuustutkimuksen lähtökohta on käytettävien vaikutuskriteerien valinta. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi viralliset tavoitteet, yksilöiden tavoitteet, organisaation tavoitteet sekä intressitahojen tavoitteet. On myös mahdollista, että projektin eri osapuolten tavoitteet poikkeavat virallisista tavoitteista. (Honkonen 2002, 8-9.) Systemaattinen vaikuttavuuden arviointi ei ole yksinkertaista ja lukuisat tutkimukset ovatkin pyrkineet havainnollistamaan merkityksellisiä vaikuttavuuden indikaattoreita (Craven & Brophy 2004, 112). Vaikuttavuuden indikaattoreita tarvitaan, jotta mahdolliset vaikutukset voidaan

todentaa. Indikaattoreiden tulisi olla suoraan yhteydessä siihen mitä yritetään saavuttaa, selkeitä ja ymmärrettäviä, valideja sekä informatiivisia. Indikaattorit voivat olla kysymyksiä, joihin haetaan vastauksia, lausuntoja tai väittämiä sekä määriä. (Markless & Streatfield 2006 64–67; Rubin 2006 33–35; Botha, Erasmus & Deventer 2009, 109.)

Granö-Suomalainen ja Lahtinen (2002) toteavat, että käsitteitä *indikaattori* ja *mittari* käytetään usein toistensa synonyymeinä, vaikka niiden välillä on eroja. *Indikaattoreilla* tarkoitetaan numeerista tai verbaalista ilmaisua, joilla kuvataan kohteen ominaisuudessa tapahtuvia muutoksia esimerkiksi tietyn aikajakson kuluessa. Arvioinnin *mittari* sen sijaan kuvaa vain tiettyä toimintaa kuvaavaa numeerista tunnuslukua. (Granö-Suomalainen & Lahtinen 2002.)

Rajavaara (2006) listaa vaikuttavuustutkimuksessa käytettäviä arviointitapoja, joita voivat olla: 1) vaikuttavuus tavoitteiden saavuttamisena, 2) vaikuttavuus toimenpiteen seurauksena, 3) vaikuttavuus palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan vaikutuksia, 4) vaikuttavuus suhteessa tarpeisiin sekä 5) vaikuttavuus mekanismien tarkastelemisena. Lisäksi yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tarkastelussa voidaan käyttää useita erilaisia tutkimusnäkökulmia. (Rajavaara 2006.)

Kirjaston toiminnan tai kirjastopalvelun vaikuttavuus voi ilmetä monella tasolla ja sitä voidaan myös arvioida useilla erilaisilla tavoilla (Rouvari, Pennanen & Laitinen 2005). Vaikuttavuus voi ilmetä yksittäisen palvelun käyttäjän kohdalla, kirjaston kohdalla, yhteisön kohdalla sekä kansallisesti (Bertot & McClure 2003, 600). Britanniassa ja Yhdysvalloissa on tutkittu kirjastotyön sisällöllistä vaikuttavuutta, jolla tarkoitetaan kirjastonkäytön aikaansaamia muutoksia ihmisten taidoissa, tiedoissa, asenteissa, käyttäytymisessä, elämänoloissa ja asemassa. (Opetusministeriö 2006.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2010, 17) vaikuttavuustavoitteita kulttuuripolitiikan saralla ovat muun muassa yhteiskunnan kulttuurisen perustan vahvistaminen sekä kansalaisten kulttuuriin osallistumisen ja hyvinvoinnin edistäminen. Kirjastosektorilla kirjastopalvelujen vaikuttavuuden tasot voidaan jakaa esimerkiksi kuntatason ja kansallisen tason vaikutuksiin. Taulukossa 2 on jaoteltu kirjastotoimintaan tehtyjen panostusten, toiminnan osa-alueiden ja vaikuttavuuden tasot Opetus- ja kulttuuriministeriön (2010, 18) laatusuosituksessa kuvattua vaikuttavuuden mekanismeja mukaillen.

Toiminnan osa-alueissa (taulukko 2) *saavutettavuus* kattaa fyysisen ja virtuaalisen kirjaston ja niiden käytön. *Resursseihin* kuuluvat kokoelmat,

järjestelmät, tilat, henkilöstö ja osaaminen. *Laatu* liittyy kokoelmiin, tiloihin, järjestelmiin, palveluihin ja käyttäjäkokemuksiin. *Tehokkuuteen* sisältyy toiminnan tuottavuus. *Palveluvalikoima* kattaa kirjaston paikalliset ja hakeutuvat palvelut sekä verkko- ja lisäpalvelut. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 18.)

Taulukko 2. Kirjaston kuntatason ja kansallisen tason vaikuttavuus (mukaan Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010).

Panokset	Toiminnan osa-alueet	Kehitystoiminnan vaikutukset	
		kuntatasolla	kansallisella tasolla
IT-infrastrukturi	Saavutettavuus	Sosiaalinen koheesio	Sivistyksellisten perusoikeuksien toteutuminen
Henkilöstö	Resurssit	Kuntalaisten tyytyväisyys	Kulttuurisen perustan vahvistaminen
Yhteisöprofiili	Laatu	Yhteisön hyvinvointi	Lisääntynyt hyvinvointi, osaaminen ja kilpailukyky
Raha	Tehokkuus	Taloudellinen kasvu	
Käyttäjäprofiilit	Palveluvalikoima	Syrjäytymisen ehkäiseminen	
Rakennukset/tilat		Kasvatus	Tasavertaisuus
Kokoelmat		Työllisyys	kansalaisena

3 Vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet ja indikaattorit TTS-hankkeessa

Viitekehyksen rakentaminen vaikuttavuuden arviointitutkimukselle edellyttää monitahoista analyysia, joka sisältää kyseessä olevan kirjastoympäristön ja ennakoimattomien vaikutusten sekä tilanteellisten tekijöiden vaikutusten huomioon ottamisen kirjastopalvelun ja vaikutustulosten kohdalla (Bertot & McClure 2003, 599).

Tässä tutkimuksessa vaikuttavuus-käsitteen käyttö pohjautuu edellisessä luvussa esitettyihin määritelmiin. Vaikuttavuus voi olla:

- ennakoituja tai ennakoimattomia vaikutuksia
- positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia
- kohdealueella tai sen ulkopuolella
- lyhyen, keskipitkän tai pitkän aikavälin muutoksia
- muutoksia käyttäjän tietämyksessä, taidoissa, asenteissa ja käyttäytymisessä.

Tässä tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan lyhyen aikavälin vaikutuksia, sillä kehitetyt palvelut ovat olleet käytössä vaikuttavuustutkimusta tehdessä vasta varsin lyhyen aikaa. Rajavaaran (2006) esittämistä vaikuttavuuskriteereistä tutkimuksessa hyödynnetään etenkin vaikuttavuuden tarkastelua tavoitteiden saavuttamisen ja toimenpiteiden seurauksen näkökulmista sekä palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan muutoksia.

Vaikuttavuuden arviointitutkimuksen moniulotteisuus käy TTS-hankkeen yhteydessä hyvin ilmi. Erilaiset osahankkeet kehityskohteineen luovat puitteet, joissa vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet on ensin määriteltävä yleisellä tasolla. Kehitetty kirjastopalvelu toimii vaikuttavuustutkimuksen keskiössä ja on jokaisen osahankkeen kohdalla eri asia. Hämeenlinnassa tarkastellut kirjastopalvelut ovat *Häme-Wiki*, *Virtuaalipolku* ja *editointitila*, Kouvossa *Mediamaja* ja Tampereella *tapahtumatuotanto*, *mediakasvatus* sekä *PIKI-verkkokirjaston* uudistus. Tässä raportissa vaikuttavuustutkimuksen tarkoituksena on selvittää millaisia nämä yksittäisen palvelun (vrt. Serola & Vakkari 2011) synnyttämät vaikutukset ovat jokaisen eri vaikutusryhmän kokemina, sekä miten vaikutukset mahdollisesti näkyvät ympäristössä. Palvelun vaikutukset kohdistuvat ja heijastuvat:

- kirjaston asiakkaisiin tai palvelun käyttäjiin,

- kirjaston henkilökuntaan ja työyhteisöön,
- yhteistyötahoihin sekä
- ulkoiseen ympäristöön seudullisella ja kansallisella tasolla.

Vaikuttavuuden tutkiminen edellyttää vaikuttavuuskriteereiden eli vaikuttavuuden indikaattoreiden määrittelyä. Jokaisen osahankkeen kohdalla vaikuttavuuden operationalisointi tapahtui kehitetyn palvelun erityispiirteet huomioon ottaen, mutta vaikuttavuuden ulottuvuudet ja käytetyt kriteerit olivat tutkimuksessa kaikille osahankkeille yhteiset.

Taulukossa 3 on määritely edellä mainitut vaikuttavuuden ulottuvuudet niin, että osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin tai palvelun käyttäjiin sekä osahankkeen vaikutus kirjaston henkilökuntaan ja työyhteisöön ovat omia vaikutustarkastelun kohteitaan. Osahankkeen seudullisessa vaikuttavuudessa tarkastellaan minkälaisia verkostoja ja yhteistyömuotoja on syntynyt sekä mahdollisten yhteistyötahojen kokemia vaikutuksia. Osahankkeen medianäkyvyys ja palveluinnovaation diffuusio edustavat sekä seudullisen että kansallisen tason vaikutuksia. Viimeisenä vaikuttavuuden ulottuvuutena tarkastellaan osahankkeiden vaikutusta TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa (taulukko 3).

Jokaisen kuuden tason kohdalla määritellään ne odotetut tulokset, mitä osahankkeiden palvelukehitystoiminnalla oletetaan olevan sekä ne onnistumisen kriteerit, joihin havaittuja tuloksia voidaan peilata. Samantyyppistä jakoa vaikuttavuuden tasojen hahmottamisessa on käyttänyt myös Kuure (2010) tutkimuksessaan, jossa arvioitiin nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuutta eri näkökulmista. *Odotetut tulokset ja onnistumisen kriteerit* on johdettu TTS-hankkeen yleisistä tavoitteista sekä osahankkeiden omista tavoitteista. Tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä esitellään tarkemmin tutkimusmenetelmiä ja -aineistoja kuvaavassa luvussa 4.

Taulukko 3. TTS-hankkeen vaikuttavuuden tasot ja indikaattorit.

Vaikuttavuuden tasot ja indikaattorit		
Osahankkeen vaikutus	Odotetut tulokset	Onnistumisen kriteerit
Kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin	Asiakkaan tai käyttäjän osaamisen vahvistuminen ja tietämyksen lisääntyminen.	Lisää ja monipuolistaa yksilöiden tietoteknisiä valmiuksia, oppimiskokemukset, toimintaan aktivoivat vaikutukset, koettu hyöty.
Kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon	Henkilöstön osaamisen vahvistuminen ja tietämyksen lisääntyminen.	Lisää henkilöstön ammattitaitoa sekä lujittaa kirjaston sisäisiä ja ulkoisia verkostoja. Palvelun juurtuminen osaksi kirjaston vakituista toimintaa.
Seudulliset vaikutukset	Verkostojen vahvistuminen ja yhteistyön lisääntyminen kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa.	Uusien palvelujen syntyminen yhteistyössä ulkoisten toimijoiden kanssa, tilankäytön monipuolistuminen. Yhteistyön juurtuminen kirjaston vakinaiseen toimintaan.
Osahankkeen medianäkyvyys	Huomattavaa näkyvyyttä eri medioissa. Läsnäolo ja vuorovaikutus verkossa.	Osahanke/kehityskohde saa seudullista ja kansallista näkyvyyttä. Osahanke on aktiivisesti läsnä verkossa.
Palveluinnovaation diffuusio	Kehitetty palvelu sekä siihen liittyvät työkäytännöt leviävät muihin kirjastoihin ja/tai organisaatioihin.	Kehitetty palvelu sekä siihen liittyvät käytännöt otetaan käyttöön muissa kirjastossa ja/tai muissa organisaatioissa.
Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa	Osahanke toteuttaa TTS-hankkeelle asetettuja tavoitteita.	Osahankkeen toiminnan tulokset ovat todennettavasti tavoitteiden mukaisia.

Ensimmäisellä vaikuttavuuden tasolla (taulukko 3) tarkastellaan *toiminnan vaikutusta kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin*. Odotetut tulokset liittyvät asiakkaan osaamisen vahvistumiseen ja tietämyksen lisääntymiseen erityisesti tieto- ja viestintätekniiikan käytössä sekä palvelun käytöstä koettuihin hyötyihin ja muihin vaikutuksiin.

Toisena vaikuttavuuden ulottuvuutena on *osahankkeen vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon*. Tämä tarkoittaa tulosten ja onnistumisen kriteerien valossa henkilöstön osaamisen vahvistumista, tietämyksen lisääntymistä ja kirjaston uusien palveluiden ja käytänteiden juurtumista sekä leviämistä.

Kolmas ulottuvuus on *osahankkeen seudullinen vaikuttavuus*, jossa odotettuina tuloksina ovat verkostojen vahvistuminen ja yhteistoimintamuotojen lisääntyminen etenkin kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Onnistumisen kriteereitä ovat yhteistyössä tuotettujen kirjastopalveluiden syntyminen, kirjastotilojen monipuolinen käyttö ja yhteistyön juurtuminen kirjaston vakituiseen toimintaan.

Neljäs ulottuvuus on *osahankkeen medianäkyvyys*, jossa odotettuina tuloksina on osahankkeen saama hyvä näkyvyys eri medioissa. Onnistumisen kriteerinä on myös aktiivinen verkkoläsnäolo.

Viides vaikutusten ilmenemisen ulottuvuus on *palveluinnovaation diffuusio*. Tässä kohtaa arvioidaan onko kehitetty palvelu tai siihen liittyvät käytännöt levinneet jossakin muodossaan muihin kirjastoihin.

Kuudes ulottuvuus on *osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa*, jossa tuloksena ja onnistumisen kriteerinä on osahankkeen toiminnan tulosten vastaavuus hankkeen asetettujen tavoitteiden suhteen.

4 Tutkimusmenetelmät ja -aineistot

TTS-hankkeen vaikuttavuuden arviointitutkimuksessa on sovellettu laadullisia, määrällisiä ja webometrisiä tutkimusmenetelmiä ja -aineistoja. Tutkimusasetelma ei ole vertaileva (Serola & Vakkari 2011), vaan pääpaino on kehityskohteiden aikaansaamien vaikutusten kuvaamisessa edellisessä luvussa esitettyjen vaikuttavuuden ulottuvuuksien ja indikaattoreiden näkökulmasta.

Jokaiseen arvioitavaan palveluun liittyy seuraavia ryhmiä: 1) sekä pilotoitavaa palvelua x että kirjaston peruspalveluita käyttävät asiakkaat, 2) vain pilottipalvelua x, mutta ei kirjaston peruspalveluita käyttävät asiakkaat, 3) vain kirjaston peruspalveluita käyttävät asiakkaat sekä 4) ei-käyttäjät eli henkilöt, jotka eivät käytä mitään kirjaston palveluita. Kirjaston asiakkaita koskevan aineiston keruu on kohdistunut käytännön syistä asiakasryhmiin 1 ja 2. Henkilökunnan sekä palvelun kehittäjien näkemykset kehitettyjen palveluiden vaikutuksista ovat edustettuina aineistoissa kattavasti.

Kirjaston toiminnan arviointia voidaan lähestyä kahdella tapaa; sitä voidaan sekä mitata määrällisesti että arvioida laadullisesti. Etenkin laadullinen näkökulma painottaa asiakkaan näkemysten ja kokemusten merkitystä palvelujen käyttäjänä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010). Vaikuttavuusarvioinnin perusideaan kuuluu, että kirjastojen ei katsota tuottavan vain lukuja ja tilastoja, vaan palveluiden voidaan ajatella tuottavan käyttäjilleen vaikutuksia, hyötyä, merkityksiä ja muutoksia. Määrällinen ja laadullinen aineisto yhdessä tuottavat monipuolista tietoa, jonka avulla voidaan nähdä ilmiöiden taakse. (Kohta & Ahola 2008.) Kuitusen ja Hyytisen (2004) mukaan vaikuttavuuden arviointitutkimuksen haasteisiin on mahdollista vastata vaikuttavuuden monipuolisella tarkastelulla erilaisia aineistoja ja menetelmiä hyödyntäen.

Kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointia voidaan lähestyä monista erilaisista näkökulmista. Menetelmätriangulaation avulla saadaan tutkittavasta kohteesta toisiaan täydentäviä aineistoja. Taulukossa 4 menetelmistä on kerrottu kohde, mitä tutkitaan, aineistolajin keruun tavoite ja missä osahankkeessa menetelmää on sovellettu.

Taulukko 4. Aineistonkeruumenetelmien vertailu.

Menetelmä	Kohde mitä tutkitaan	Aineistolajin keruun tavoite	Osa-hanke
Osahankkeen keräämät tilastot	Tilastollinen data	Numeerista tietoa palvelujen käytöstä	H, K, T
Lomakekysely	Asiakkaat	Tietoa asiakkaiden kokemista vaikutuksista	H
Yleinen verkkokysely	Asiakkaat	Tietoa asiakkaiden kokemista vaikutuksista	H, K
Räätälöity verkkokysely	Kohdennetut asiakasryhmät	Tietoa erilaisten kohderyhmien kokemista vaikutuksista	H, K
Sähköposti-haastattelu	Henkilökunta*	Hanketavoitteiden selvittäminen	H, K, T
Puhelin-haastattelu	Henkilökunta* Yhteistyötahot	Syvempää tietoa henkilökunnan* ja yhteistyötahojen kokemista vaikutuksista	H, T
Teema-haastattelu	Henkilökunta* ja asiakkaat	Syvempää tietoa henkilökunnan* kokemista vaikutuksista	H, K, T
Ryhmäkeskustelu Skypessä	Henkilökunta*	Syvempää tietoa henkilökunnan* kokemista vaikutuksista	K
Ryhmäkeskustelu	Henkilökunta*	Syvempää tietoa henkilökunnan* ja yhteistyötahojen kokemista vaikutuksista	T
Havainnointi	Toiminta	Tietoa kehitetyn tilan ja palvelujen käytöstä	K
Linkki-analyysi	Linkit verkkopalveluihin	Verkkönäkyvyyden kartoittaminen	H, K
Some-analytiikka**	Some -palvelut	Verkkoläsnäolon kartoittaminen	H, K
Verkosto-analyysi	Häme-Wiki	Häme-Wikin sisällön rakenne	H

H=Hämeenlinna, K=Kouvola, T=Tampere.

*= sisältää kirjaston vakituisen ja määräaikaisen henkilökunnan sekä projektihenkilöstön

**= sosiaalisen median mittaaminen; ks. luku 4.2 Kouvolan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Jokaisen osahankkeen ja kehitetyn palvelun kohdalla mietittiin erikseen mahdolliset tutkimuskohteet ja menetelmät niiden tutkimiseksi. Kaikkia tutkittavia kohteita ei ollut niiden erilaisuuden vuoksi mahdollista tutkia samoilla menetelmillä. Toiset menetelmät tuottivat määrällisesti vain vähän aineistoa, mutta olivat sisällöllisesti kuitenkin vaikuttavuuden kokonaiskuvan saamiseksi erittäin tärkeitä. Pitkältä aikaväliltä kerätyt tilastot eivät suoraan kerro vaikuttavuudesta, mutta kuvaavat hyvin palvelun vastaanottoa ja käytön kehitystä.

Hankkeissa kehitetyt palvelut ja toimintamuodot käynnistyivät tai lanseerattiin käyttöön eri aikoihin, mistä johtuen kaikkien palveluiden tutkimiselle ei ollut yhtä paljon aikaa käytettävissä. Lisäksi osa hankkeista ja palveluista oli ollut olemassa vasta niin vähän aikaa, ettei kaikista ollut mahdollista kerätä esimerkiksi käyttäjäkokemusta.

4.1 Hämeenlinnan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Hankkeen käynnistyttyä osahankkeessa työskentelevälle henkilöstölle tehtiin avoimia kysymyksiä sisältävä **sähköpostikysely**, jonka avulla selvitettiin osahankekohtaisia tavoitteita. Sama kysely oli jaossa myös paperisena versiona hanketapaamisissa.

Lomakekyselyä käytettiin kirjaston järjestämän sosiaalisen median koulutustilaisuuden yhteydessä. Siihen osallistuneita asiakkaita (n=7) pyydettiin tilaisuuden päätteeksi täyttämään lomake, jossa vastaajaa pyydettiin kuvailemaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan koulutuksesta. Vastaajat tavoitettiin parhaiten lomakekyselyn avulla, koska he olivat fyysisesti kaikki samassa tilassa. Editointitilan ja digitointipisteen käytöstä ja vaikutuksista kerättiin näkemyksiä **haastattelemalla** paikalla olleilta editointi- ja digitointilaitteiden käyttäjiä (n=3). Käyttäjien näkemyksiä saatiin lisäksi yhdessä oma-aloitteisesti lähetetyssä sähköpostiviestissä.

Yleisellä verkkokyselyllä selvitettiin palvelun käyttäjien ajatuksia ja heidän kokemiaan vaikutuksia *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palvelujen sekä editointitilan käytöstä. Kysely koostui sekä monivalinta- että avovastauskysymyksistä. Koska verkkopalvelun käyttäjiä on vaikea identifioida ja tavoittaa fyysisesti, tarjoaa verkkokysely keinon tavoittaa

palvelun käyttäjiä. *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palvelujen etusivuille laitettiin linkki, joka johti suoraan Webropol-kyselyyn. Verkkokyselyä mainostettiin myös Hämeenlinnan kirjaston *Facebook-*sivuilla. Yleinen verkkokysely keräsi vain vähän vastauksia (n=7).

Koska yleisen verkkokyselyn vastausmäärä jäi pieneksi, toteutettiin **räätälöity verkkokysely**, jonka kohderyhmänä olivat *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palveluihin rekisteröityneet käyttäjät. Kyselyn toteuttamisen aikaan, elokuussa 2011, *Häme-Wikissä* oli 437 rekisteröitynyttä käyttäjää ja *Virtuaalipolussa* 130. Jotkut heistä saattoivat olla rekisteröityneitä molempiin palveluihin. Saatekirje ja Webropol-kyselyyn johtava linkki lähetettiin rekisteröityneille käyttäjille sähköpostilla palvelujen ylläpitäjän kautta. Kyselyn sisältö oli hieman eri kuin yleisessä verkkokyselyssä, mutta yleisen kyselyn tavoin sen avulla selvitettiin palvelun käyttäjän ajatuksia ja kokemuksia palvelusta sekä käyttäjän kokemia vaikutuksia. Tämä kysely tuotti yleistä verkkokyselyä selvästi enemmän vastauksia (n=51).

Kirjaston henkilökunnan ja osahankkeen projektihenkilöstön (n=7) näkemyksiä koottiin **teemahaastattelujen** avulla. Näin saatiin tietoa kehitetyistä palveluista ja niiden vaikutuksista työyhteisön kokemina. Lisäksi haastatteluissa kysyttiin mahdollisesti ilmi tulleita asiakkaiden kokemia vaikutuksia. Myös yhteistyötahoista, seudullisista ja laajemmin yhteiskunnallisista vaikutuksista saatiin tietoa nimenomaan teemahaastattelujen avulla.

Osahankkeessa mukana olleilta yhteistyötahojen edustajilta (n=4) kerättiin aineistoa **puhelinhaastattelun** avulla. Puhelinhaastattelu valikoitui menetelmäksi, sillä sen avulla haastattelu voitiin suorittaa joustavasti paikkakunnasta riippumatta. Puhelinhaastattelujen avulla saatiin tietoa etenkin kehitettyjen palvelujen seudullisista vaikutuksista. Haastatteluihin yhteistyötahoihin lukeutui sekä kaupungin viestintäyksikön, opetustoimen että kunnankirjaston edustajia. Maakuntakirjastojen johtajille puhelimen välityksellä tehdyllä kyselyllä (n=13) selvitettiin, kuinka monessa maakuntakirjastossa on editointi- ja/tai digitointilaitteistoa tarjolla asiakkaiden käytettäväksi ja mistä he ovat saaneet idean palveluun.

Hämeenlinnan osahankkeessa määrällistä aineistoa saatiin projektityöntekijöiltä **tilastoina**, jotka koskivat:

- editointitilan opastuksiin osallistuneiden henkilöiden määriä vuosien 2009 - 2011 välisenä aikana

- editointitilaan ja lähikirjastoja kiertävään digitointilaitteistoon tehtyjen varausten määriä vuosien 2009 - 2011 välisenä aikana
- Hämeenlinnan kirjastoissa omalle henkilökunnalle pidettyjä hankkeen tai hankkeessa kehitettyjen palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksia
- Hämeenlinnan kulttuuritoimelle, opettajille, viestinnälle, hankehenkilöstölle sekä kaupungin muulle henkilöstölle pidettyjä hankkeen tai hankkeessa kehitettyjen palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksia
- Kanta-Hämeen ja muiden alueiden kirjastolaisille tai muille kiinnostuneille pidettyjä hankkeen tai hankkeessa kehitettyjen palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksia
- Hämeenlinnan kirjastossa tai muualla pidettyjä kaikille avoimia hankkeen tai hankkeessa kehitettyjen palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksia
- hankkeen medianäkyvyyttä.

Virtuaalipolun karttasisällöille ja *Häme-Wikin* artikkeleille suoritettiin **verkkopalveluiden sisällönerittely** ja määrällisistä aineistoista koostettiin aikasarjat. Myös palvelujen sisältöjen teemoja luokiteltiin. *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palveluille tehtiin toukokuun 2009 ja elokuun 2011 välillä toistuvia **linkkianalyyseja** kartoittamalla linkittävät URL-osoitteet, laskemalla sivuille johtavien hyperlinkkien määrä sekä luokittelemalla linkittävät toimijat. Aineistoista koostettiin aikasarjoja, joiden avulla arvioitiin palvelujen verkkonäkyvyyden kehitystä. Linkkianalyysiä sovellettiin myös *Häme-Wikin* sisäisten linkkien rakenteen analyysissä. Tässä yhteydessä sovellettiin myös verkostonanalyysin ja sisällönkuvauksen menetelmiä. Analyysiohjelmistoja olivat *UCINET 6*, *NodeXL* sekä *Freemind*. **Verkostoanalyysiä** soveltamalla tutkittiin *Häme-Wiki-*palvelun rakenteen kehittymistä.

Edellä mainittujen menetelmien ja aineistojen lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin erilaisissa hanketapaamisissa ja vierailuissa osahankkeen toimijoiden pitämiä esitysten sisältöjä sekä heidän kanssaan käytyjä epävirallisia keskusteluja. Myös sähköpostikeskusteluja ja yksittäisiä puhelinkeskusteluja projektihenkilöstön kanssa käytiin hankkeen aikana. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös Hämeenlinnan kirjaston kotisivuilta sekä *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palveluiden sivustoilta löytyvää informaatiota. Osahankkeen tulosluku on ollut Hämeenlinnan projektihenkilön luettavana ja saatua palautetta on hyödynnetty tekstin muokkauksessa.

Hämeenlinnan osahankkeesta kerätyn aineiston avulla on mahdollista nimetä kehitettyjen palvelujen vaikutuksia eri kohderyhmien kokemina. Teema- ja puhelinhaastatteluja on tehty projektihenkilökunnalle, kirjaston henkilökunnalle ja yhteistyötahoille. Haastatteluista saatu aineisto kuvaa henkilökunnan ja työyhteisön keskuudessa koettuja, mutta myös seudullisia vaikutuksia. Lisäksi henkilökuntahaastattelujen avulla on saatu selville asiakkaiden kokemia vaikutuksia. Yleisen ja räätälöidyn verkkokyselyn avulla saatiin käsitys asiakkaiden kokemista vaikutuksista, koska vastaajina olivat uusien palvelujen käyttäjät.

Asiakkailta saatavan laadullisen aineiston keräämisen olisi voinut aloittaa hieman aiemmin, jolloin tutkimuksessa olisi luotettavuuden lisäämiseksi voitu tehdä myös asiakashaastatteluja. Lisäksi koulutustilaisuuksiin osallistuneilta asiakkailta sekä editointitilan käyttäjiltä olisi voitu kerätä laajempaa aineistoa kyselyiden tai haastattelujen muodossa. Webometrisin menetelmin saatua aineistoa on kerätty kattavasti hankkeessa kehitettyjen palvelujen käynnistymisestä lähtien. Tästä saatu aineisto antaa luotettavan kuvan palvelujen sisällöllisestä kehityksestä ja käytöstä. Myös projektihenkilöstöltä saadut erinäiset tilastotiedot kuvaavat kattavasti ja luotettavasti hankkeen koulutus- ja esittelytoimintaa. Tutkimuksessa ja aineiston keruussa on otettava huomioon, että Hämeenlinnan osahankkeessa kehitetyistä palveluista *Häme-Wikin* toiminta käynnistyi vuotta aikaisemmin kuin *Virtuaalipolun* toiminta, joten jälkimmäistä koskeva aineisto edustaa huomattavasti lyhyempää aikaa. Aineistoa on kerätty useilta eri toimijoilta, ja se edustaa monipuolisesti tutkimuskohteina olleita ryhmiä.

Palvelujen käynnistymisestä on kulunut suhteellisen vähän aikaa ja pitkäkestoisia vaikutuksia ei pystytä vielä todentamaan. Aineistossa on jonkin verran enemmän palvelujen vastaanottamisen arviointia syvällisten vaikutusten sijaan.

4.2 Kouvolan osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Aluksi, hankkeen käynnistettyä osahankkeessa työskentelevälle henkilöstölle tehtiin osahankkeen tavoitteita koskeva **sähköpostikysely**. Se koostui avoimista kysymyksistä ja oli jaossa hanketapaamisessa myös paperisena versiona.

Myös Kouvolassa aineistoa kerättiin yleisellä **verkkokyselyllä**. *Mediamajan* blogiin ja *Facebook*-sivuille laitettiin Webropol-kyselyyn johtava linkki. Kyselyn avulla selvitettiin *Mediamajan* palveluja käyttävien asiakkaiden ajatuksia, kokemuksia ja koettuja vaikutuksia *Mediamajasta*. Hämeenlinnan kyselyn tavoin yleinen verkkokysely tavoitti vähän vastaajia (n=8). Verkkokyselyn vahvuutena on se, että kaikilla palvelun käyttäjillä on mahdollisuus vastata kyselyyn, mutta heikkoutena tässäkin tapauksessa alhaiset vastausmäärät.

Kouvolan osahankkeessa **räätälöity verkkokysely** suoritettiin *Mediamajan* kanssa yhteistyötä tehneille opettajille. Verkkokyselyyn johtava linkki ja saatekirje lähetettiin opettajille suoraan sähköpostin välityksellä. Kyselyllä selvitettiin millaisena opettajat olivat yhteistyön kokeneet ja millaisia vaikutuksia *Mediamajalla* oli ollut etenkin yhteistyöosapuolten näkökulmasta. Kysely lähti viidelletoista opettajalle, joista puolet vastasi siihen (n=8). Sekä yleinen että räätälöity verkkokysely sisälsivät monivalinta- ja avovastauskysymyksiä.

Kouvolan kirjaston ja *Mediamajan* henkilökuntaa (n=11) sekä *Mediamajassa* toimineita harjoittelijoita (n=3) haastatteleamalla saatiin tietoa kehitettyjen palveluiden vaikutuksista työympäristössä ja -yhteisössä. Lisäksi **teemahaastatteluissa** oli mahdollista kysyä myös mahdollisesti ilmi tulleita asiakkaiden kokemia vaikutuksia. Myös yhteistyötahoista ja seudullisista vaikutuksista saatiin tietoa nimenomaan teemahaastattelujen avulla, sillä menetelmän vahvuutena on syvällisen tiedon esiin saaminen.

Mediamajan asiakkaita (n=24) **haastateltiin** *Jouvola#1*-tapahtuman yhteydessä kiertämällä asiakkaiden keskuudessa tapahtuman aikana. Asiakkailta kysyttiin heidän ajatuksiaan tapahtumasta sekä *Mediamajan* toiminnasta yleensäkin. Haastattelujen avulla saatiin esiin asiakkaiden kokemia vaikutuksia *Mediamajan* yleisestä toiminnasta.

Osahankkeen projektityöntekijöiden kanssa käytiin Skypeä välityksellä **ryhmäkeskustelu** (n=3), jonka avulla saatiin esiin osahankkeen tavoitteita, niiden toteuttamiseen liittyviä ajatuksia sekä koettuja vaikutuksia.

Koska *Mediamajan* toiminta tapahtuu fyysisesti kirjaston tiloissa, oli toimintaa mahdollista myös **havainnoida**. Toiminnan havainnointi tapahtui yhteensä kolmen päivän ajan marraskuussa 2010 ja toukokuussa 2011. Havainnoinnin avulla saatiin tietoa siitä, kuinka ja mihin tarkoituksiin asiakkaat käyttävät tilaa.

Myös Kouvolan osahankkeessa sovellettiin **verkkopalveluiden sisällönerittelyä** analysoimalla *Mediamajan* tuottamia sisältöjä eri verkkoalustoilla. *Mediamajan* tapauksessa verkkosisältöjä on blogin lisäksi *Facebook*-, *MySpace*-, *Twitter*-, *YouTube*-, *Flickr*- sekä *Delicious*-palveluissa. Lisäksi *Mediamajan* studiossa äänittäneiden harrastajien tuottamat äänitteet ja videot *mixeri.fi*- ja *YouTube*-palveluissa kartoitettiin. Edellämäinnittujen palveluiden käyttöä tarkasteltiin myös **sosiaalisen median mittaamisen** (Owyang 2009; Isokangas & Vassinen 2010) ilmaisvälineillä, joita ovat *Samepoint*-, *Google Blog Search*-, *Social Mention*- ja *Twazzup*-palvelut. Välineiden avulla voidaan kartoittaa organisaation verkkosisältöjä ja toiminnan aktiivisuutta sosiaalisen median palveluissa.

Kouvolan osahankkeessa *Mediamajan* blogille tehtiin toukokuun 2009 ja elokuun 2011 välillä toistuvia **linkkianalyysyjä** kartoittamalla linkittävät URL-osoitteet, laskemalla sivuille johtavien hyperlinkkien määrä sekä luokittelemalla linkittävät toimijat. Aineistoista koostettiin aikasarjoja, joiden avulla arvioitiin palvelujen verkkonäkyvyyden kehitystä.

Kouvolan osahankkeessa määrällistä aineistoa saatiin projektityöntekijöiltä **tilastoina**, jotka koskivat:

- järjestettyjä esittelyjä, työpajoja ja tapahtumia huhtikuusta 2009 lokakuuhun 2011
- vuodelta 2011 *Mediamajan* omatoimisten kävijöiden määrää
- vuodelta 2011 opastuksiin osallistuneiden määrää.

Lisäksi Kouvolan projektihenkilöstöltä saatiin *Mediamajaa* käsittelevät lehtiartikkelit. Näkyvyyttä painetussa mediassa selvitettiin tekemällä hakuja alueella ilmestyvien lehtien verkkosivuilta (Sanomalehtien liitto 2011), kuvattiin ja luetteloiitiin *Mediamajan* henkilökunnan keräämä lehtileikeaineisto sekä suoritettiin hakuja YLE:n alueuutisten uutisarkistoista. Kouvolan osahankkeen arvioinnissa on hyödynnetty myös projektissa mukana olleiden henkilöiden esityksiä hanketapahtumissa, verkon kautta saatavilla olevia

hanke-esityksiä sekä epävirallisia keskusteluja, sähköposteja ja puhelinkeskusteluja. Osahankkeen tulosluku on ollut projektihenkilön luettavana.

Kouvolan osahankkeessa kerätty aineisto on edustava hankkeen työntekijöiden sekä kirjaston henkilökuntahaastattelujen osalta. Niiden avulla voidaan luoda kuva osahankkeen tavoitteista sekä toimintatapojen muotoutumisesta vuosien 2010 ja 2011 aikana. Aineisto ei kuitenkaan kerro kovin kattavasti hankkeen alkuvaiheen toiminnasta, johon liittyen käytettävissä on ollut rajallisesti materiaalia.

Hankehenkilökunnan ylläpitämät seurantalilastot kattavat esittelyjen, työpajojen ja tapahtumien osalta koko hankkeen elinkaaren, mutta asiakkaiden opastuksien sekä omatoimisten kävijöiden osalta toimintaa on seurattu ainoastaan vuoden 2011 osalta. Mediamajasta kerätyt verkkoaineistot kattavat kaikki toiminnassa sovelletut palvelualustat.

Asiakashaastattelut kattavat etupäässä Mediamajassa aktiivisesti käyvät musiikin harrastajat sekä yhteen yleisötapahtumaan osallistuneet kävijät. Näiden ohella haastatteluaineiston kattavuutta olisi voinut lisätä maahanmuuttajakävijöiden teemahaastatteluilla, jolloin olisi saatu enemmän ja syvempiä näkemyksiä Mediamajassa käymisen motiiveista sekä yksilöiden kokemista vaikutuksista. Aineistoa olisi voinut myös laajentaa käymällä useammassa, erilaisten teemojen mukaan järjestetyssä yleisötapahtumassa, kirjailijavierailussa tai näyttelyn avajaisissa kattavamman kuvan saamiseksi Mediamajan asiakaskunnan kokonaisuudesta.

4.3 Tampereen osahankkeen tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Hankkeen käynnistyttyä Tampereen osahankkeen työntekijöille tehtiin avoimia kysymyksiä sisältävä **sähköpostikysely**, joka koski osahankkeen tavoitteita. Sama kysely oli jaossa myös paperisena versiona hanketapaamisessa.

Edellisten osahankkeiden tavoin myös Tampereen osahankkeessa aineistoa kerättiin **teemahaastattelun** avulla kirjaston henkilökunnalta sekä projektihenkilöstöltä (n=4). Tutkimusaineistoa saatiin myös Tampereella pidetystä ESR-kokouksesta kokouksessa käydyn **ryhmäkeskustelun** pohjalta. Ryhmäkeskusteluun (n=8) osallistui sekä kirjaston henkilökuntaa että

projektihenkilökuntaa. Teemahaastattelujen ja ryhmäkeskustelun avulla saatiin tietoa kehitetyistä toimintamuodoista ja niiden vaikutuksista kirjaston henkilöstön kokemina. Myös seudullisia ja kansallisia vaikutuksia ilmeni haastattelujen avulla.

Kirjaston henkilökunnalle tehtiin **puhelinhaastatteluja** (n=3), joiden avulla saatu aineisto antoi lisää tietoa henkilökunnan keskuudessa koetuista vaikutuksista. Näiden lisäksi projektihenkilöstön kanssa käytiin erinäisiä sähköpostikeskusteluja ja puhelinkeskusteluja osahankkeen toiminnan aikana.

Määrällistä, osahankkeen erilaisiin kehityskohteisiin liittyvää aineistoa saatiin projektityöntekijöiltä sekä Tampereen yliopistolta. Koulutuskokonaisuuteen liittyvät sisällölliset tiedot saatiin Tampereen yliopistolta. Saadut tilastotiedot koskivat:

- uusien lukutaitojen ja digitaalisten sisältöjen koulutuskokonaisuuden osallistujia
- koulutuskokonaisuuden luennoilla ja työpajoissa kerättyjä palautteita
- kirjastossa järjestettyjä tapahtumia.

Tutkimusaineistona käytettiin myös osahankkeen itse tuottamaa PIKI-verkkokirjastoprojektin loppuraporttia sekä Tampereen kaupunginkirjaston kotisivuilta löytyviä tietoja.

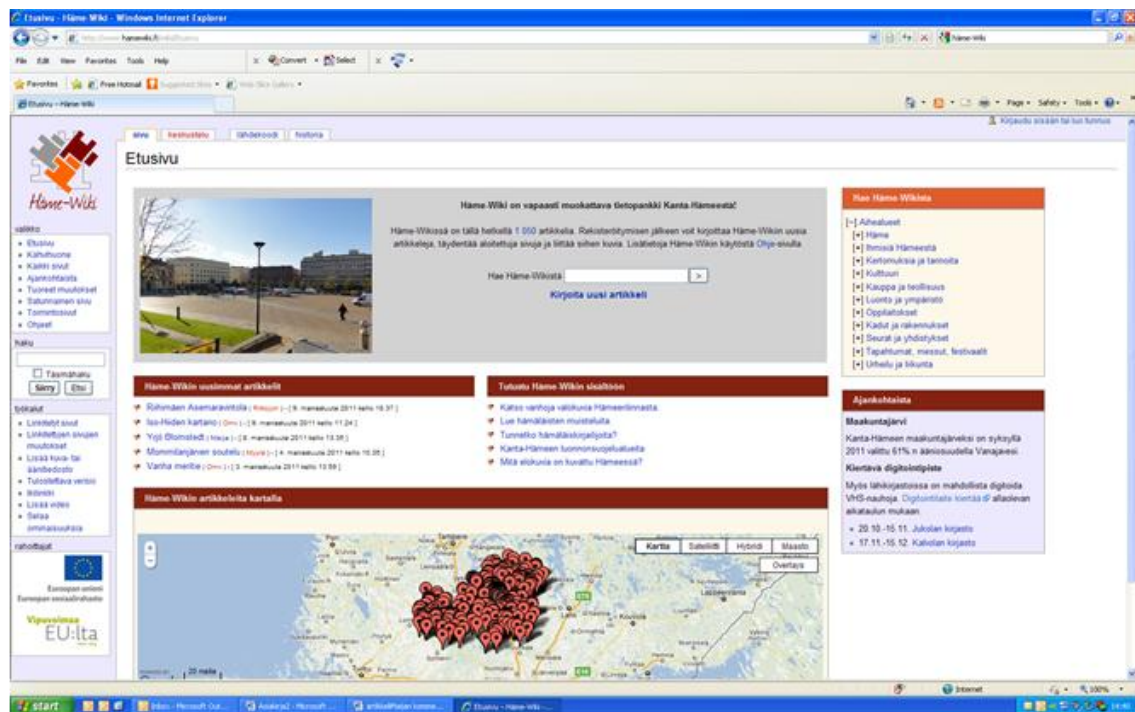
Tampereen osahankkeessa aineistoa on saatu kattavasti kirjaston ja projektin henkilökunnalta haastattelujen ja ryhmäkeskustelujen avulla. Osahankkeessa kehitetyt toimintamuodot ja palvelut muotoutuivat hanketoiminnan aikana sen verran myöhään, ettei niitä koskevia käyttäjien kokemia vaikutuksia päästy tutkimaan. PIKI-verkkokirjastoprojektin osalta tutkimuksessa ei olisi saatu luotettavaa kuvaa palvelun vaikutuksista, koska projektissa tapahtuneet ulkoiset ongelmat siirsivät itse palvelun käyttöönottoa. PIKI-verkkokirjastoprojektin todellisia vaikutuksia sekä asiakkaiden että henkilökunnan kokemina tulisi tutkia pidemmän ajan kuluttua. Tapahtumatuotannon osalta todellisia vaikutuksia voi tutkia sen jälkeen, kun toiminta on muotoutunut. Kansallisia vaikutuksia on mahdollista tutkia sen jälkeen, kun tapahtumatuotannon opas ja linjaukset on julkaistu. Tässä tutkimuksessa kerätty aineisto antaa kuitenkin luotettavan ja kattavan kuvan toimintamutojen ja palvelujen kehittämisen nykyvaiheesta.

5 Hämeenlinnan osahanke

5.1 Kehitetyt palvelut

5.1.1 Häme-Wiki

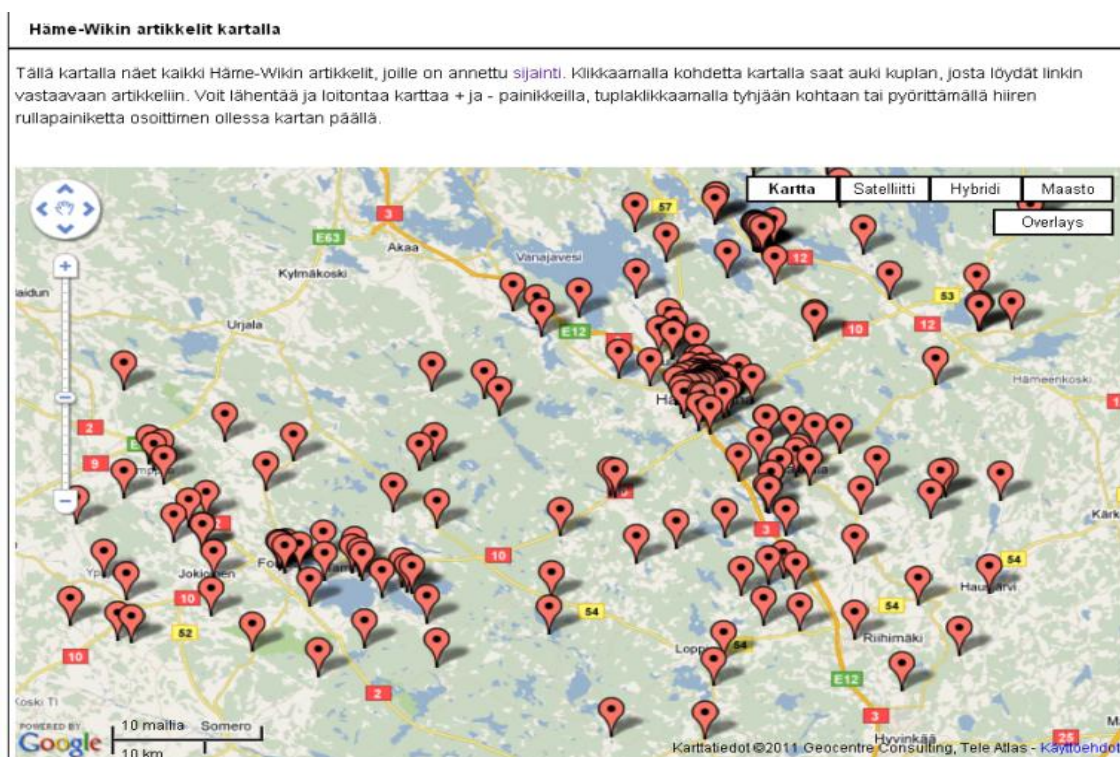
Häme-Wiki on elokuussa 2009 avattu, Kanta-Hämettä koskeva, vapaasti muokattava tietopankki. Se tarjoaa mahdollisuuden kirjoittaa palveluun wiki-tyyppisiä artikkeleita, julkaista kuvia tai muita sisältöjä Kanta-Hämeeseen liittyvistä aiheista (kuvio 3).



Kuvio 3. *Häme-Wikin* etusivu.

Häme-Wiki perustuu modifioidulle *Mediawiki*-alustalle, jossa on tehty monia ylläpitäjän käyttöliittymää koskevia muutoksia. Wikipediasta palvelu poikkeaa siinä, että kirjaston henkilökunta toimii artikkelien pääasiallisena

moderaattorina, eikä tietovarannon laadun kehittäminen ole vain yhteisökäyttäjien vastuulla. *GoogleMaps* -koordinaattitietoja on marraskuusta 2010 alkaen upotettu rakenteellisenä elementtinä niihin artikkeleihin, joiden sisällössä sijaintitiedolla on merkitystä. Palvelun etusivulla oleva karttanäkymä näyttää kaikki *Häme-Wikin* artikkelit, joille on annettu sijaintitieto (kuvio 4).

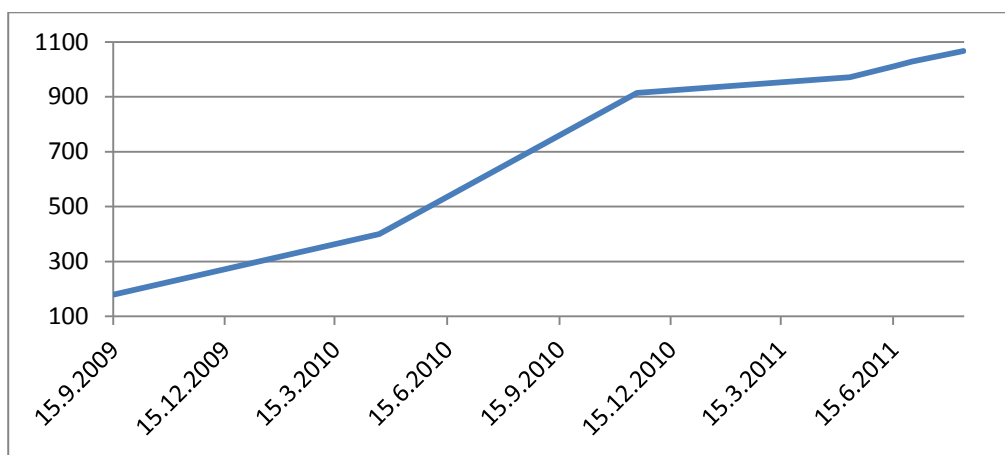


Kuvio 4. HämeWikin kartalle sijoitetut artikkelit (26.1.2011).

Häme-Wikin tarkoituksena on koota tietoa, tarinoita ja muistelmia Kanta-Hämeen alueelta niin, että ne olisi helposti löydettävissä ja saavutettavissa. *Häme-Wikin* avulla ennen julkaisemattomat alueen historiaan liittyvät tiedot tallennetaan muistiin. Palvelun keskeisin tavoite on saada Hämeen alueen ihmiset yhteistyössä tuottamaan ja editoimaan sisältöjä, jolloin lopputuloksena syntyy yhteinen Kanta-Hämeen menneestä ja nykyisyydestä kertova

tietovaranto. *Häme-Wikin* sisältö on vapaasti käytettävissä, mutta palvelussa julkaiseminen edellyttää palveluun rekisteröitymistä. *Häme-Wikissä* oli elokuussa 2011 yhteensä 437 rekisteröitynyttä käyttäjää.

Häme-Wiki sisälsi marraskuussa 2011 yhteensä 1050 artikkelia (kuvio 5). Palvelu julkistamisen aikaan, elokuussa 2009 *Häme-Wiki* sisälsi jo valmiiksi toista sataa artikkelia, jotka olivat pääosin kirjaston henkilökunnan kirjoittamia. Artikkeleiden määrän kasvu on ollut melko tasaista ja keskimäärin *Häme-Wikiin* on tuotettu 1,5 artikkelia päivässä. Artikkeleita oli muokattu 18 687 kertaa.



Kuvio 5. Häme-Wikissä olevien artikkelien määrän kehitys.

Häme-Wikin sisältö jakaantuu yhteentoista aihealueeseen: *Häme, Ihmisiä Hämeestä, Kertomuksia ja tarinoita, Kulttuuri, Kauppa ja teollisuus, Luonto ja ympäristö, Oppilaitokset, Kadut ja rakennukset, Seurat ja yhdistykset, Tapahtumat, messut ja festivaalit* sekä *Urheilu ja liikunta*. *Häme-Wikin* aihealueesta *Ihmisiä Hämeestä* luotiin sen sisältörakenteita kuvaava kartta (kuvio 6), joka kuvaa yhden *Häme-Wikin* aihealueen sisäistä linkitysrakennetta. *Ihmisiä Hämeestä* aihealueen artikkeleita on jaettu mm. kirjailijoihin, kuvataiteilijoihin, näyttelijöihin, opettajiin ja urheilijoihin. Jotkut artikkelit kuuluvat useisiin erilaisiin ryhmiin sen mukaan, mihin aihepiireihin artikkelissa käsitelty henkilö liittyy.



Kuvio 6. Sisältörakenteen kartta *Häme-Wikin* luokassa Ihmissiä Hämeestä.

5.1.2 Virtuaalipolku.fi

Virtuaalipolku.fi (tästä eteenpäin *Virtuaalipolku*) avattiin marraskuussa 2010. Palvelun esittelytekstin mukaan se tarjoaa kulttuuria, kokemuksia, elämyksiä ja palveluita Google-kartoilla (kuvio 7).

Virtuaalipolku.fi

HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

Etusivu Kartat Yhteisö INFO

Virtuaalipolku.fi tarjoaa kulttuuria, kokemuksia, elämyksiä ja palveluita Google-kartoilla.

Näet etusivulla 20 uusinta karttaa. Ylävalikon Kartat-painikkeella voit luokitella kartat aihealueen mukaan. INFO-painikkeen kautta löydät ohjeita sivuston käyttöön sekä karttojen rakentamiseen ja käyttämiseen matkapuhelimella. Palvelu on Hämeenlinnan kaupungin ylläpitämä.

Etsi karttoja hakusanoilla Valitse aihealue Asiasana Etsi

Hämeenlinna Renko veistokset Tuulos patsaat kirjailijat Kaupunginpuisto Verkatehdas palvelukartta Forssa puistot Vanajavesi kaunokirjallisuus Jean Sibelius kävelyreitti muistomerkit museot Sibeliuksen syntymäkoti romaanit säveltäjät kotiseutumuseot Myllymäki Varikonniemi Hämeen linna ravintolat Larin Kyösti Laivaranta Parkki maalaukset Hämeenlinnan kaupungin historiallinen museo leikkipuistot kirjastoautot lapset kirkkorakennukset linnat Aukusti Veuro Into Saxelin Eino Leino

KAIKKI ASIASANAT >>

Uusimmat kartat

Ajankohtaista

Hämeen virhistysalueet ja kansallispuistot. **Kanta-Hämeen design- ja taidehäsiyöreitti** **Tavastehus för unga** **Hämeenlinnan turistikartta** **Teatteria Hämeenlinnassa kesällä 2011**

Kuvio 7. *Virtuaalipolku*-palvelun etusivu.

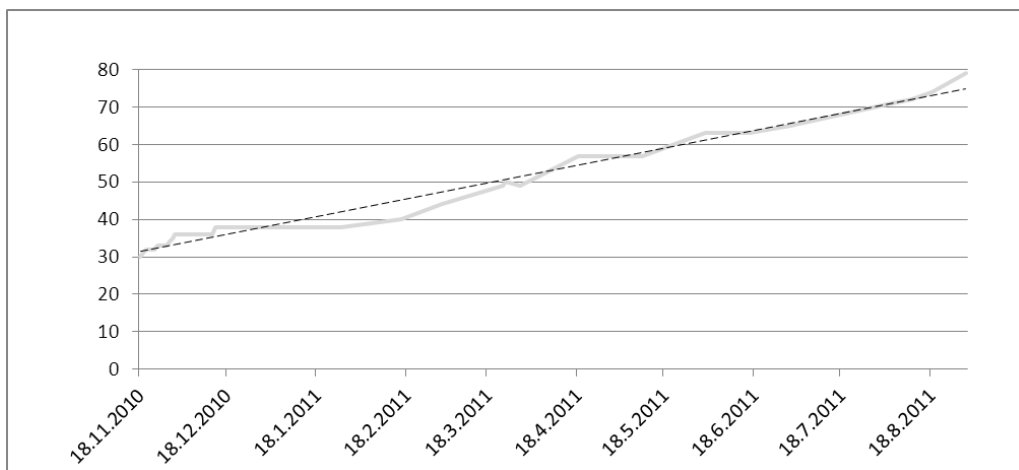
Virtuaalipolun sisältämät kartat liittyvät Hämeen alueen historiaan ja nykyisyyteen, taiteisiin, kirjallisuuteen, urheiluun ja tapahtumiin, palveluihin, luontoon ja ympäristöön. Kartat on tuotettu yhteistyössä palvelun käyttäjien, yhdistysten, yritysten ja kaupungin eri yksiköiden kanssa ja ne perustuvat osittain myös *Häme-Wikin* artikkeleihin. Kuten *Häme-Wikin* kohdalla myös *Virtuaalipolku*-palvelu perustuu ajatukseen yhteisöllisestä sisällön tuotannosta.

Alun perin osahankkeessa suunniteltiin verkkopalvelua, jossa Hämeenlinnan kulttuurikohteita esiteltäisiin sekä fyysisen että virtuaalisen kulttuuripolun muodossa. Käyttäjille haluttiin luoda mahdollisuus oppia, luoda ja jakaa tietoa Hämeenlinnan erilaisista kulttuurikohteista. Palvelu kehittyi hiljalleen kohti karttasovelluksen hyödyntämistä ja *GoogleMaps*-palvelua, sillä ajatuksena oli käyttäjien osallistuminen sisällön tuotantoon. Ilmainen karttasovellusohjelma mahdollisti käyttäjien mukaan tulon sisällöntuotantoon. Muiden yhteistyötahojen aktiivinen kiinnostuminen palvelun mahdollisuuksista, käyttäjien tuottama informaatio ja toisaalta heidän osoittamansa suuri kiinnostus esimerkiksi hiihtolatukartastoa kohtaan ohjasi Kulttuuripolun muovautumista *Virtuaalipoluksi*. Samalla palvelu laajeni koko Kanta-Hämeen alueelle. Palvelun painopiste onkin laajentunut kulttuurisisällöistä kohti kaikenlaisen paikallisinformaation ja paikkatiedon hyödyntämistä. *Virtuaalipolun* kehitys ei ollut aivan sellainen, kuin aluksi oli suunniteltu, mutta palvelu on saatu mielekkäästi toimimaan myös uusien, ennakoimattomien palvelutarpeiden yhteydessä.

GoogleMaps ja sen ohjelmointirajapinta Applied Programming Interface mahdollistavat kartta-aineistojen tallentamisen *Joomla*-sisällönhallinta-järjestelmässä luoduille verkkosivuille. Verkkopalvelun karttojen tarkkuus riittää useimmille käyttäjille.

Virtuaalipolussa sovelletaan ennakkoluulottomasti kahta Internet-teknologiaa, html-sivun lähdekoodiin merkittävää KML-muotoista paikkatietoa (*geo-encoding*) sekä QR (quick response) -viivakoodeja. Ne luovat kustannustehokkaan mahdollisuuden yhdistää sisältöjä ja paikkoja uusilla tavoilla. QR-koodeja on jo jonkin verran sijoitettu Hämeenlinnassa fyysisiin kohteisiin, kuten rakennusten tai taideteosten läheisyyteen. Lukemalla QR-koodin esimerkiksi matkapuhelimeen asennettavan laitteen avulla kävijä saa kohteesta lisää tietoa tai voi kuunnella vaikkapa paikkaan liittyvän runon. Tämä palvelu on kuitenkin vasta rakennusvaiheessa.

Julkistamisvaiheessa *Virtuaalipolku* tarjosi 30 karttaa ja marraskuussa 2011 se sisältää 81 erilaista karttaa (kuvio 8).



Kuvio 8. *Virtuaalipolku*-palvelun karttojen määrän kehitys.

Virtuaalipolun sisältämät kartat on jaettu kahdeksaan eri aihealueeseen: *Historia, Kirjallisuus, Luonto ja ympäristö, Palvelut, Seikkailu, Taiteet, Tapahtumat sekä Urheilu ja liikunta*. Eniten karttoja on syntynyt aihealueisiin palvelut (24), luonto ja ympäristö (15) sekä historia (15). Palvelu-aihealueeseen kuuluvat kartat sisältävät tietoa monenlaisista alueen palveluista kirjastoista kirpputoreihin. Luonto ja ympäristö -aihealue sisältää karttoja esimerkiksi puistoista ja kävelyreiteistä ja historia-aihealue muun muassa museoista. Karttojen yhteydessä käyttäjillä on mahdollisuus jakaa arvioita ja mielipiteitä kyseisestä kartasta.

Virtuaalipolussa on tavoitteena sitouttaa käyttäjiä sen sisältöjen tuotantoon. Sekä yksityisillä henkilöillä että erilaisilla yhdistyksillä, järjestöillä ja toimijoilla on mahdollisuus luoda *Virtuaalipolkuun* aihealueiden mukaisia karttoja Hämeenlinnan ja Kanta-Hämeen alueelta. *Virtuaalipolku* edustaa palvelukonvergenssia (Babiak 2009), sillä palvelun sisältämä tieto perustuu usein toimijaryhmien yhteistyössä tuottamaan tietoon. Palvelun käyttäminen ei edellytä rekisteröitymistä, sen sijaan vain *Virtuaalipolkuun* rekisteröitynyt

käyttäjä voi tuottaa palveluun kartan. *Virtuaalipolussa* oli elokuussa 2011 yhteensä 130 rekisteröitynyttä käyttäjää.

Virtuaalipolussa hyödynnetään lisäinformaationa *Häme-Wiki* -palveluun luotuja aineistoja. Palvelun sisältöjen keskinäinen linkittyneisyys lisää karttapalvelun kattavuutta ja kansalaislähtöisyyttä, sillä tarjottu informaatio perustuu paikalliseen, kansalaisten luomaan tietoon.

5.1.3 Editointitila ja digitointipiste

Editointitila ja digitointipiste (tästä eteenpäin editointitila) sijaitsevat Hämeenlinnan kaupungin pääkirjastossa. Editointitilan laitteistolla asiakkaat voivat itse muuttaa VHS-videoita, LP-levyjä ja C-kasetteja digitaaliseen muotoon, muokata kuvia, ääntä ja musiikkia sekä skannata ja tulostaa paperikuvia ja dioja. Lisäksi asiakkaat voivat tallentaa tiedostojaan CD-R- tai DVD-RW-levyille.

Editointitilan laitteiston käyttäminen onnistuu asiakkaalta hänen kuunneltuaan kirjaston henkilökunnan pitämän ohjauksen laitteiston käytöstä. Lisäksi työpisteissä on selkeät käyttöohjeet. Vuoden 2010 kesäkuusta lähtien myös lähikirjastoissa on ollut mahdollisuus VHS-nauhojen digitoimiseen lähikirjastoja kiertävän digitointilaitteiston ansiosta.

5.2 Osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelujen käyttäjiin

Palvelun käyttö osoittaa samalla jotakin palvelun vaikuttavuudesta, sillä ilman käyttöä ei voi ilmetä vaikuttavuuttakaan. *Häme-Wikin* sivuja on ladattu 1138733 kertaa, mikä tarkoittaa keskimäärin 1559 latausta päivässä (elokuuhun 2011 mennessä). Ladatuimmat sivut ovat olleet *etusivu*, *tapahtumat*, *ajankohtaista*, *Aikakone Eenokki* sekä *tapahtumakalenteri* (taulukko 5). Tapahtumakalenteri on poistettu *Häme-Wikistä* ylläpidon kuormittavuuden ja kaupungin muiden tapahtumakalenterien päällekkäisyyksien vuoksi syksyllä 2011.

Taulukko 5. Häme-Wikin ladatuimmat sivut.

Kohdesivu	Lataukset
Etusivu	114469
Tapahtumat	33063
Tapahtumakalenteri	31204
Ajankohtaista	14289
Aikakone Eenokki	12337
Kahvihuone	9045
Kartanot	6944
Ahveniston maauimala	6934
Iittalan lasitehdas	6256
Ihmisiä Hämeestä	5634

Virtuaalipolun karttoja oli ladattu elokuussa 2011 yhteensä 92 830 kertaa. Ladatuimmat karttakategoriat ovat *urheilu ja liikunta*, *palvelut* sekä *luonto ja ympäristö* (taulukko 6). On kuitenkin huomattava, että käyttäjät hakevat karttoja myös *Google*-palvelun kautta, jolloin karttakohtaiset latausmäärät ovat todellisuudessa huomattavasti suurempia.

Taulukko 6. Virtuaalipolun ladatuimmat karttakategoriat.

Kategoria	Lataukset
Urheilu ja liikunta	38865
Palvelut	17123
Luonto ja ympäristö	10793
Historia	10349
Taiteet	8641
Kirjallisuus	4817
Seikkailu	1497
Tapahtumat	745

Henkilökunnan haastattelujen mukaan Hämeenlinnan kaupunginkirjaston asiakkaat ovat palveluja esiteltäessä olleet innostuneita etenkin *Virtuaalipolun* palvelukartoista. Palvelut ovat herättäneet ihastusta ja mielenkiintoa ja niiden vastaanotto on ollut positiivista. Ilman erillistä palvelun esittelyä asiakkaat ovat kyselleet ja kommentoineet palveluja vain vähän. Tavallinen kirjaston asiakas ei välttämättä tiedä, mikä *Häme-Wiki* on. Kovinkaan moni koululainen ei ole

ollut tietoinen uusista palveluista, saati käyttänyt tai hyödyntänyt niiden sisältöjä. *Virtuaalipolku* on kehitetyistä uusista verkkopalveluista ehkä suurelle yleisölle näkyvämpi, kun taas *Häme-Wikin* käyttäjäkunnassa painottuu ikääntyvä paikallinen väestö.

Virtuaalipolun sivustolla sekä osassa fyysisiä kohteita ympäri Hämeenlinna käytettävissä olevat QR-koodit ovat toistaiseksi jääneet asiakkaiden keskuudessa vähäiselle käytölle. Asiakkaat eivät ole niitä vielä löytäneet eikä läheskään kaikilla vielä ole niiden lukemiseen tarvittavia älypuhelimia. Ne ovat kuitenkin yleistymässä.

Uudet verkkopalvelut toimivat nykyaikaisena välineenä, joka johdattaa ihmisiä tarjolla olevan tiedon äärelle. Henkilökunnan haastattelujen mukaan palvelun käyttäjät ovat aktivoituneet toimimaan löydetyn tiedon ansiosta. Käyttäjät ovat esimerkiksi innostuneet hiihtämään hyvän latukartaston ansiosta tai ulkoilureitistö on houkutellet heitä ulkoilemaan. Palautetta *Virtuaalipolusta* asiakkaat ovat antaneet myös kasvokkain etenkin projektin henkilöstölle. Uusien mielenkiintoisten karttojen avulla asiakkaat ovat kertoneet saaneensa helpotusta ja merkitystä arkeensa. Uudet palvelut toimivat etenkin vanhempien asiakkaiden keskuudessa hyvänä johdattajana tietotekniikan maailmaan ja sosiaalisen median käyttöön.

Virtuaalipolku tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden arvioida ja kommentoida karttoja, mutta käyttäjien keskuudessa tätä ominaisuutta ei ole vielä kovin paljon hyödynnetty. Tässä on pari esimerkkiä *Virtuaalipolun* karttoihin kirjoitetuista käyttäjäkommenteista:

Hyvä ja hyödyllinen palvelu, kun en tiennyt missä latuja on. Nyt tiedän!

(Kommentti *Hämeenlinnan hiihtoladut* -kartan yhteydessä)

Kiitos paljon kartasta!!! Vain yhdestä näistä paikoista olin tietoinen.

(Kommentti *Koirien uittopaikat ja koirapuistot Hämeenlinnassa* -kartan yhteydessä.)

Yleiseen verkkokyselyyn (n=7) *Häme-Wikin* ja *Virtuaalipolun* käytöstä vastanneet palvelun käyttäjät kertoivat käyvänsä kirjastossa sekä käyttävänsä kirjaston verkkopalveluita säännöllisesti. Vastaaajista muutama kertoi tuntevansa *Häme-Wiki*-palvelun ja osa *Virtuaalipolku*-palvelun. *Häme-Wikiä*

oli vastaajien keskuudessa käytetty useimmiten tiedon hakuun, kun taas *Virtuaalipolkua* oli käytetty enemmän selailumielessä ja tarkoituksessa tutustua ympäristöön. Käyttäjät olivat kokeneet palvelusta olleen hyötyä oman alueen kirjaston kehittämisessä, asuinympäristöön tutustumisessa ja tiedonhaussa. Etenkin *Häme-Wikistä* kerrottiin löytyvän sellaista tietoa, jota ei muualta ole löytynyt. Molempia palveluja keuhuttiin mielenkiintoisiksi. *Häme-Wikin* käytön myötä yksi vastaaja kertoi oppineensa wiki-kirjoittamista ja mobiililaitteiden käyttöä. Osa vastaajista oli kertonut *Häme-Wikistä* ja/tai *Virtuaalipolusta* työ- ja tuttavapiirissään.

Häme-Wikiin ja *Virtuaalipolkuun* rekisteröityneille käyttäjille suunnattu kysely tuotti yleistä kyselyä huomattavasti enemmän vastauksia (n=51). Suurin osa vastaajista kertoi käyttävänsä *Häme-Wikiä* tiedonhankintaan ja paikallistiedon merkitys korostui useissa vastauksissa. *Häme-Wikiä* kerrottiin käytettävän myös yleiseen selailuun, työn puolesta tehtävään tiedonhaakuun, sosiaalisen median koulutustilaisuuksissa esimerkkinä, mallina toiselle wikille, oman toiminnan esittelyssä ja sisällöntuotannossa. *Virtuaalipolku*-palvelun käyttöön liittyvään kysymykseen ei vastannut yhtä moni vastaaja kuin *Häme-Wikin* käyttöön liittyvään kysymykseen. *Virtuaalipolkua* kerrottiin käytettävän enimmäkseen tiedonhankintaan, palvelujen hakemiseen, paikkatiedon etsintään, hiihtolajien katsomiseen, ulkoilureittien selvittämiseen sekä liikunnan ja vapaa-ajan tietojen hankintaan. *Virtuaalipolkua* käytettiin myös kartan luomiseen, asiakasohjauksen kehittämiseen, linkittämiseen sekä oppimismielessä.

Rekisteröityneet käyttäjät kertoivat tuottaneensa palveluihin sisältöä. *Häme-Wikin* kohdalla vastaajat olivat tuottaneet erilaisia artikkeleita, usein sellaisista aiheista, jotka olivat heille itselleen läheisiä sekä sellaisista, joista ei ollut tietoa muissa palveluissa. Vastaajat kertoivat myös muokanneensa toisten artikkeleita sekä tuottaneensa sisältöä kokeilumielessä tai työn puolesta. Osa vastaajista kertoi tuottaneensa *Virtuaalipolkuun* karttoja ja reitistöjä sekä yksin että yhdessä kirjaston kanssa. Sekä *Häme-Wikiin* että *Virtuaalipolkuun* oli tuotettu sisältöjä osittain siksi, että palvelut mahdollistivat oman toiminnan esittelyn ja näkyvyyden, mutta myös siksi, että paikallistietoa haluttiin jakaa muiden kanssa ja tallentaa muistiin.

Vastaajien keskuudessa *Häme-Wikin* tarjoama informaatio koettiin etupäässä hyödylliseksi. Palvelun kuvattiin tarjoavan apua artikkelin kirjoittamisessa, kokoavan alueellista historiaa ja perinnettä sekä tarjoavan paikallistietoutta ja yksityiskohtia, joita ei muualta saa. *Häme-Wikin* sisällön

mainittiin myös auttavan kouluopetuksessa ja olevan hyödyllinen paikkakunnalle muuttaneille. Lisäksi palvelun sisältöä keuhuttiin luotettavaksi, mielenkiintoiseksi ja hyödylliseksi sekä henkilökohtaisemmaksi kuin tiedotusvälineissä yleensä, sillä tieto on ihmisten itse kertomaa. Lisäksi *Häme-Wiki* koettiin hyödylliseksi siksi, että sieltä saa tiedon nopeasti. Muutama vastaaja kuitenkin piti *Häme-Wikin* tarjoamaa sisältöä liian yleisenä, eitarpeellisena, tuntemattomana ja sisältönsä tasolta liian vaihtelevana.

Virtuaalipolkua keuhuttiin nopeaksi ja vaivattomaksi palveluksi ja sen tarjoamaa sisältöä hyödylliseksi. Palvelun sisällön keuhuttiin auttavan palveluverkon hahmottamisessa sekä tarjoavan asukkaille mahdollisuuden osallistua tiedon jakamiseen ja alueen julkisuuskuvan rakentamiseen. Lisäksi sisällön kerrottiin edistävän alueellista näkyvyyttä ja jakavan ajankohtaista tietoa, joka auttaa asiakaspalvelutyössä. Muutama vastaaja kertoi, ettei palvelusta ole ollut hänelle hyötyä tai ettei hän ole käyttänyt palvelua.

Rekisteröityneiltä käyttäjiltä kysyttiin myös mahdollisia palveluiden käyttöön liittyviä oppimiskokemuksia. *Häme-Wikin* kohdalla vastaajat kertoivat oppineensa hyödyllistä tietoa, tuntemaan omaa aluetta ja sen paikallishistoriaa paremmin sekä saaneensa tietoa järjestöistä. Oppimiskokemuksia liittyi myös wikiteknologian käyttöön, tiedon jakamiseen, kuvien lisäämiseen ja yleensä atk-taitojen kehittymiseen. Myös tiedonhaun piirin kerrottiin laajentuneen palvelun käytön myötä. Muutama vastaaja kertoi, ettei palvelun käyttö ollut tarjonnut oppimiskokemuksia.

Virtuaalipolkuun liittyvän kysymyksen kohdalla vastausmäärät olivat *Häme-Wikin* kysymykseen verrattuna pienemmät. Oppimiskokemuksina tässä yhteydessä mainittiin *GoogleMaps*in ja paikkajärjestelmän käytön oppiminen. Vastaajat kertoivat palvelun ansiosta kävelyretkiensä olevan nykyään elämyksellisempiä. Tietokoneen käytön kerrottiin monipuolistuneen ja *Virtuaalipolkua* keuhuttiin uudenlaiseksi oppimisympäristöksi. Kymmenen vastaajaa kertoi, ettei ole oppinut mitään uutta palvelun myötä.

Muutama vastaaja kertoi hyödyntävänsä *Häme-Wikiä* ja/tai *Virtuaalipolkua* työssään. Lisäksi palveluita kerrottiin hyödynnettävän kirjan kirjoittamisessa, mallina, koulussa sekä harrastustoiminnan yhteydessä. Suurin osa vastaajista kertoi kuitenkin, ettei hyödynnä palveluita työssään.

5.2.1 Koulutustoiminta

Asiakkaille on tarjottu koulutustilaisuuksia *Häme-Wikistä*, *Virtuaalipolusta* sekä editointitilan käytöstä. Lisäksi on tarjottu koulutusta sosiaalisen median käytöstä, missä suosituimmat aiheet ovat olleet *Facebookin* ja *Googlen* palvelut. Koulutustarjontaa on räätälöity asiakkaiden toiveiden mukaisesti järjestämällä koulutusta myös esimerkiksi kuvankäsittelyssä. *Häme-Wiki*-koulutus sisältää wiki-kirjoittamisen opetusta ja yleisesti nettikirjoittamiseen ja tekijänoikeusasioihin liittyviä asioita. *Virtuaalipolku*-koulutuksessa opetetaan *Google*-karttojen tekemistä. Hämeenlinnan kirjastossa tai muualla pidettyihin kaikille avoimiin sosiaalisen median ja hankkeessa kehitettyjen palvelujen opetustilaisuuksiin osallistuneiden määrät käyvät ilmi taulukosta 7.

Taulukko 7. Sosiaalisen median koulutustilaisuuksiin osallistuneet Hämeenlinnassa.

Vuosi	Tilaisuuksia	Osallistujia
2009	5	16
2010	19	110
2011	22	159
Yhteensä	46	285

Henkilökunnan haastatteluissa ilmeni, että koulutukseen osallistuneet asiakkaat ovat olleet iältään lähinnä eläkeläisiä tai lähellä eläkeikää olevia, kun taas nuoria on osallistunut vähän. Palaute on ollut myönteistä ja asiakkaat ovat kertoneet oppineensa koulutustilaisuuksissa paljon uutta. Koulutus on nähty aikuisten mediakasvatuksena. *Häme-Wiki*-koulutuksessa etenkin ikääntyneet ovat innostuneet toisten esimerkistä ja aktivoituneet itsekin tuottamaan sinne sisältöä. Etenkin vanhemmille kirjoittajille palvelun sisällöntuotantoon osallistuminen on tarjonnut oppimisen, onnistumisen ja tiedon jakamisen positiivisia kokemuksia.

Vanhemmat palvelun käyttäjät ovat innostuneet kirjoittamaan muistelmiaan *Häme-Wikiin*, mutta muistelmatyypisille jutuille olisi tarvetta enemmänkin. Projektihenkilöstön haastattelun mukaan yksittäisiä käyttäjiä ei ole saatu mobilisoidua mukaan sisällöntuotantoon aivan siinä määrin kuin hankkeessa oli ajatuksena. Mahdollisten kirjoittajien valmis verkosto olisi

voinut helpottaa yksittäisten sisällön tuottajien sitouttamista *Häme-Wikiin* alusta lähtien.

Kokemuksia sosiaalisen median koulutuksesta kerättiin yhden kuvankäsittelykoulutuksen yhteydessä. Tähän tilaisuuteen osallistuneet seitsemän henkilöä olivat kaikki iältään 45–66 -vuotiaita. Yli puolet heistä oli osallistunut muuhunkin kirjaston tarjoaman koulutustapahtumaan. Kaikki kertoivat koulutustilaisuuksista olleen heille hyötyä ja lisänneen tietoisuutta opetetusta aiheesta. Jokainen heistä aikoi käyttää oppimiaan uusia asioita ja taitoja kotona tai harrastuksen parissa.

5.2.2 Editointitilan käyttö

Asiakkaiden henkilökunnalle kertomien kokemusten mukaan editointitila tarjoaa etenkin ikääntyneille itse tekemisen mahdollisuuden ja aktivoi toimimaan. Editointitilan käyttö oli varsinkin palvelun lanseerauksen aikaan ruuhkaksi asti suosittua ja laitteiden varausjonot olivat pitkiä. Ajan myötä käytön määrä on tasaantunut, mutta palvelulla on yhä käyttäjiä. Taulukosta 8 käyvät ilmi editointitilan opastuksiin osallistuneiden henkilöiden määrät.

Taulukko 8. Editointitilan opastuksiin osallistuneet.

Vuosi	Osallistujia
2009	133
2010	222
2011	50
Yhteensä	405

Vuoden 2009 tilastossa on otettava huomioon se, että editointitilan ja digitointipisteen opastuksia alettiin pitää lokakuusta lähtien, jolloin tuolle vuodelle kuukausia kertyy vain vajaa kolme. Vuoden 2010 tilasto kattaa kaksitoista ja vuoden 2011 tilasto kahdeksan kuukautta. Näin ollen on helposti nähtävissä kuinka suuri kysyntä editointitilan ja digitointipisteen tarjoamilla laitteistoilla on palvelun aloitusvuonna 2009 ollut. Editointitilan varaustietojen perusteella asiakkaat ovat varanneet tilaa käyttöönsä runsaasti (taulukko 9).

Taulukko 9. Editointitilan tehdyt varaukset.

Vuosi	Varauksia
2009	395
2010	1586
2011	491
Yhteensä	2472

Lähikirjastoja kiertävä digitointilaitteisto on ollut käytössä vuodesta 2010 lähtien. Vuonna 2010 sitä varattiin 199 ja seuraavana vuonna 52 kertaa.

Editointitilan käyttäjän haastattelussa asiakas kertoi käyttävänsä tarjolla olevaa laitteistoa usein, yleensä negatiivien ja diakuvien skannaukseen. Laitteiden käytön myötä asiakas kertoi sekä oppineensa laitteiden käyttöä että saaneensa rohkeutta kokeilla erilaisia ohjelmia. Palvelun merkitys oli asiakkaalle suuri, sillä laitteiden käytön myötä asiakas kertoi aloittaneensa kokonaan uuden harrastuksen ja näin ollen aktivoituneensa suurempaan kuvien käyttöön. Asiakas kertoi, että ilman tällaista palvelua hänellä ei olisi mahdollisuutta harrastuksen ylläpitämiseen.

Toinen, digitointilaitteita ensimmäistä kertaa käyttänyt haastateltava piti palvelua merkittävänä sen vuoksi, että se on hyvä ja ilmainen ja hänelle ainoa mahdollisuus VHS-nauhan digitoimiseen. Kyseessä oli asiakkaan työhön liittyvän nauhan digitointi, mutta aikomus oli tulla myöhemmin uudelleen digitoimaan myös henkilökohtaisia nauhoja. Hänen mukaansa laitteiston paperilla oleva ohjeistus oli erinomainen. Asiakas kertoi, ettei digitointipistettä lukuun ottamatta käytä muita kirjaston palveluja. Sekä editointitilan että digitointipisteen käyttäjät sanoivat kertoneensa tai kertovansa ystävilleen ja tuttavilleen tarjolla olevasta palvelusta.

Asiakkaan oma-aloitteisesti sähköpostilla lähettämä palaute kertoo hyvin editointi- ja digitointilaitteiston merkityksen laajemmassa mitassa kuin vain käyttäjän kokemana käytännön hyötynä:

Serkkuni on istunut HML kaupunginkirjaston digipisteessä digitoimassa sukumme valokuvia keväällä 2011. Hän on sittemmin jakanut niitä eri formaateissa kolmelle sukupolvelle. Olemme katsoneet niitä yhdessä ja sukumme itseyttä on niiden ansiosta kasvanut. Kiitos projektille!

(Asiakaspalaute)

5.3 Osahankkeen vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon

Kirjaston henkilökunnan ja projektihenkilöstön haastattelujen mukaan kirjaston henkilökunnan keskuudessa uusien palvelujen vastaanotto on ollut positiivinen ja henkilökunta on ollut aidosti innostunut asioista. Toisille uuden omaksuminen on ollut aluksi vaikeaa. Koulutustapahtumilla on pyritty lisäämään henkilökunnan tietämystä uusista palveluista. Tärkeää on ollut se, että vastuuta uusien palveluiden ylläpidosta ja käytöstä on jaettu sisäisesti kirjaston henkilökunnan kesken, niin etteivät lisätyöt ole kasautuneet vain osalle henkilökunnasta. Projektin aikana projektityöläiset, joita on vakituisena ollut kaksi, ovat kuitenkin kantaneet päävastuun uusien palvelujen ylläpidosta.

Henkilökunnalle on järjestetty esittely- ja opetustilaisuuksia uusista palveluista, *Häme-Wikistä*, *Virtuaalipolusta* ja editointitilan ohjauksesta (taulukko 10). Projektin yhteydessä on järjestetty myös muuta sosiaalisen median koulutusta ja henkilökunta on osallistunut niihin todella paljon.

Taulukko 10. Hankkeen tai palvelujen esittely- ja opetustilaisuudet Hämeenlinnan kirjaston henkilökunnalle.

Vuosi	Tilaisuuksia	Osallistujia
2009	6	48
2010	9	158
2011	7	56
Yhteensä	22	262

Henkilökuntahaastattelujen mukaan esittely- ja opetustilaisuudet ovat lisänneet henkilökunnan uusia palveluja koskevaa asiantuntemusta ja antaneet uusia työvälineitä. Tämän myötä henkilökunta on ollut valmiimpi ottamaan vastaan uusia työmenetelmiä ja työtehtäviä. Koulutuksen on nähty myös pitävän kiinni tässä ajassa, päivittäneen näkökulmia ja tuoneen uusia ajatuksia. Myös ammatillisesti koettu oppimisen ilo on ollut selvä vaikutus henkilökunnan keskuudessa. Koska koko henkilökunta on opetellut uusien palveluiden käyttöä, on jokaisen helpompi neuvoa tarpeen vaatiessa myös

asiakkaita niiden käytössä. Etenkin iäkkäämmän henkilökunnan keskuudessa koulutustapahtumat on koettu erittäin tärkeiksi. Kirjaston henkilökunta on osallistunut myös sisällöntuotantoon. *Häme-Wikiin* on tuotettu artikkeleita ja *Virtuaalipolkuun* kartoja. Henkilökunta on myös vastannut editointitilaa käyttävien asiakkaiden ohjauksesta.

Toisaalta projekti on henkilökunnan keskuudessa osittain nähty irralliseksi, vaikka tarkoituksena oli yhdistää projektin myötä kehitetyt uudet palvelut osaksi kirjaston toimintaa. Projektin aikana kirjaston henkilökunta on myös ajoittain tuntenut stressiä ja työmäärän lisäystä. Koulutusten ja uuden oppimisen myötä työhön on kuitenkin löytynyt lisää motivaatiota. Asioiden pohtiminen yhdessä projektihenkilöstön kanssa ja suunnittelu on myös lisännyt varmuutta omaan työhön. Erilaisten työtapojen lisäksi sen oppiminen, kuinka erilaisia palveluja tulee markkinoida, on koettu tärkeäksi taidoksi. Uusien palvelujen merkityksen ja roolin sisäistäminen kirjaston palveluvalikoimassa ei tapahdu hetkessä, vaan sille on annettava aikaa. Nämä palvelut ovat uusia myös asiakkaille. Niiden yhdistäminen osaksi kirjaston toimintaa on siksikin tärkeää, että projektin päättyessä osaaminen ja tietämys jäävät kirjastoon.

Henkilökunnan keskuudessa *Häme-Wikiä* pidetään hyvänä tiedonlähteenä, josta löytyy sellaista informaatiota, jota on vaikea muualta löytää. *Häme-Wikiä* hyödynnetään asiakkaille tehtävässä tiedonhaussa ja samalla palvelua voidaan esitellä asiakkaille.

5.4 Osahankkeen seudullinen vaikuttavuus

Tärkeä yhteistyötaho Hämeenlinnan osahankkeessa on ollut Hämeenlinnan kaupunki eri yksiköineen. Etenkin *Virtuaalipolku* on otettu kaupungin suunnalta hyvin vastaan ja erilaisissa kaupungin tilaisuuksissa projektissa kehitetyt uudet palvelut ovat saaneet paljon näkyvyyttä ja kiitosta. Kulttuurilaitokset ovat olleet palveluista kiinnostuneita ja ne ovat myös tuottaneet palveluihin sisältöjä. Kaupungin viestinnän yksikkö on myös ollut vahva tuki. Hankkeen päätyttyä *Virtuaalipolun* ylläpito ja kehittäminen siirtyykin kaupungin viestintäosaston ja kirjaston yhdessä hallinnoimaksi.

Kaupungin muiden hallintokuntien työntekijöitä on osallistunut hankkeen tai hankkeessa kehitettyjen palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksiin (taulukko

11) ja ollut myös mukana palvelun ideoinnissa ja markkinoinnissa. Kaupungin viestintätoimen edustajien mukaan *Virtuaalipolku* on ominaisuuksiltaan taipuisa ja joustava, moderni karttapalvelu. Siihen on helppo tuottaa kartallista informaatiota ja yksi parhaimpia puolia siinä on kuntalaisten mahdollisuus osallistua sisällön tuotantoon. Näin ollen palvelun sisältö koostuu informaatiosta, jota kuntalaiset tarvitsevat. Samalla palvelun avulla mahdollistetaan vuorovaikutus kaupungin ja kuntalaisten välillä.

Taulukko 11. Hankkeen tai palvelujen esittely- ja opetustilaisuudet Hämeenlinnan kaupungin opettajille ja muulle henkilöstölle.

Vuosi	Tilaisuuksia	Osallistujaa
2009	18	248
2010	30	319
2011	22	344
Yhteensä	70	911

Joitakin karttapalveluita kaupungilla on ollut käytössä ennenkin, mutta *Virtuaalipolku* on viestintätoimen edustajien näkökulmasta tuonut uutta kaupungin palveluvalikoimaan sekä tiedottamiseen. Paikkatiedon hyödyntäminen paikan ja palvelun yhdistämisessä tuo palveluverkkoa helpommin saavutettavaksi ja näkyvämmäksi. Lisäksi *Virtuaalipolku* tarjoaa uusia keinoja yhdistää monenlaista tietoa ja mahdollistaa multimedialisen esityksen. Palvelun hyvissä puolissa korostuu ennen kaikkea se, että se on ilmainen. Sen käyttö ja ylläpito edellyttävät kuitenkin riittävää henkilöstöresurssia.

Virtuaalipolku tarjoaa helpon tavan reagoida nopeasti esiin tuleviin kuntalaisten tiedontarpeisiin. Kesällä 2011 kaupungin viestinnässä huomattiin olevan puutteellisesti informaatiota tarjolla kaupungin mattolaitureista. *Virtuaalipolku*-palvelun avulla asiaan pystyttiin reagoimaan saman tien ja toteuttamaan alueen mattolaitureista kertova kartta.

Kirjaston henkilökunnan ja projektihenkilöstön haastattelujen mukaan yhteistyötä on viritelty myös paikallisten oppilaitosten kanssa, mutta sen käynnistyminen on paikoin edennyt hitaasti. Yhteistyön luominen koulujen kanssa edellyttää pitkäjänteistä työtä. Toisaalta jotkut koulut ovat olleet hyvin innostuneita ja mukana sisällön tuotannossa etenkin *Häme-Wikiin*. Hankkeen edustajat ovat kiertäneet alueen kouluissa esittelemässä uusia palveluja ja kertomassa niiden mahdollisuuksista ja siitä, kuinka sitä voitaisiin hyödyntää

opetuksessa. Oppilaat ovat olleet innostuneita ja he myös oppivat nopeasti palvelun käytön. Uusia palveluja koskevaa koulutusta on suunnattu myös opettajille (taulukko 11).

Samojen haastattelujen mukaan haasteita yhteistyölle tuovat muun muassa oppilaitosten tiukat aikataulut, opetussuunnitelma ja omat oppimisympäristöt sekä oppiaineiden välisen yhteistyön vähäisyys. Ideaalitulanteessa opiskelijat voisivat tuottaa koulutöitensä *Häme-Wikiin*, opetella wiki-kirjoittamista ja samalla oppia sosiaalisen median käyttöä turvallisesti. Näin medialukutaidon opetus saataisiin järkevästi sidottua konkreettiseen toimintaan ja *Häme-Wikin* sisältö syntyisi aidosti yhteisöllisesti. *Häme-Wiki* olisi mahdollista sitoa osaksi jotain tiettyä lukion kurssia, mutta varmuutta tämän asian toteutumiselle ei vielä ole. Yhteistyökumppanina toimineen koulun edustaja piti *Häme-Wikiä* hyvänä oppimisympäristönä, jossa opiskelijoilla on mahdollisuus opetella verkkokirjoittamista ja wiki-kirjoittamisen myötä oppia yhteisöllistä sisällöntuottamista. Wiki-kirjoittamisen myötä opiskelijat saavat rohkeutta luovuttaa myös keskeneräisiä töitä toisten muokattavaksi ja oppivat itse muokkaamaan toisten tekstejä. Samalla kehittyy kriittisyyttä toisten kirjoittamaa tekstiä kohtaan ja yleensäkin lähdekriittisyyttä. Lukio-opetuksessa *Häme-Wikin* käyttöä rajoittaa sen sisältöjen keskittyminen paikallisiin asioihin.

Muita yhteistyötahoja *Häme-Wikin* ja *Virtuaalipolku*-palvelun sisällöntuotannossa ovat olleet paikalliset asukastoimikunnat, harrastejärjestöt, yhdistykset ja kirjastot. Yhteistyöhön on tullut mukaan kirjastoja sekä maakuntakirjaston toimialueelta että sen ulkopuolelta, kuten Forssa, joka on ollut aktiivisesti mukana sisällöntuotannossa. Haastatellun kirjaston edustajan mukaan hanke ja sen myötä kehitetyt uudet palvelut ovat ensimmäistä kertaa sellaisia, jotka on voitu ottaa aidosti käyttöön koko maakuntakirjaston alueella, ei vain Hämeenlinnassa, ja jotka jäävät elämään projektin päätyttyäkin. Tämä on suurelta osin sen ansiota, että projektissa tehdyt ratkaisut mahdollistavat yhdessä tekemisen ja edistävät yhteisöllisyyttä.

Palveluita on hyödynnetty myös muissa organisaatioissa, esimerkiksi opetustoimessa ja museoissa ja verkostoitumisen ohella myös kirjastot ovat onnistuneet vahvistamaan alueellista yhteisöllisyyttään. Kokemusten vaihto ja sisältöjen tuottaminen yhdessä ovat olleet positiivisia vaikutuksia. Tähän ovat osallistuneet erilaiset järjestöt, harrastajaryhmät, koulut ja tavalliset kuntalaiset. Näin verkkopalveluun on saatu sellaista alueellista tietoa, joka muuten pysyisi vain hiljaisena tietona yksilöillä tai pienissä piireissä.

Häme-Wikiä ja *Virtuaalipolkua* koskevaa koulutusta on järjestetty Kanta-Hämeen kirjastoissa niin paljon kuin on ollut tarvetta (taulukko 12). Toimialueeseen kuuluvien kunnankirjastojen aktiivisuus ja kiinnostus hanketta ja sen myötä kehitettyjä palveluita kohtaan on ollut vaihtelevaa. Kuntauudistuksen jälkeen Hämeenlinnan kaupunginkirjaston – Hämeen maakuntakirjaston toimialueeseen kuuluu 11 kuntaa.

Taulukko 12. Hankkeen tai palvelujen esittely- ja opetustilaisuudet Kanta-Hämeen ja muiden alueiden kirjastolaisille ja muille kiinnostuneille.

Vuosi	Tilaisuuksia	Osallistujaa
2009	16	163
2010	40	926
2011	22	551
Yhteensä	78	1640

Projektissa on pidetty aktiivisesti yhteyttä erilaisiin yhteistyökumppaneihin. *Virtuaalipolun* kartat on pyritty luomaan yhdessä siten, että yhteistyötahot pystyvät itse tarpeen vaatiessa päivittämään niitä. Joskus yhteistyökumppanit ovat ehdottaneet uusia kartoja, joita on sitten toteutettu yhdessä palvelun ylläpitäjien kanssa. Yhteistyökumppanit pystyvät itsekin käyttämään *Häme-Wiki-* ja *Virtuaalipolku-*palvelujen välineitä. Toimiva yhteistyö edellyttää kuitenkin motivaatiota tuottaa palveluun sisältöä. Järjestöt eivät ole kuitenkaan lähteneet mukaan sisällön tuotantoon aivan siinä määrin kuin alun perin oli ajatus, vaikka koulutusta ja esittelytilaisuuksia uusista palveluista on järjestetty runsaasti (taulukko 13). Usein yhdistykset tekevät vain yhden tai kaksi artikkelia toiminnalleen relevanteista aiheista. Toisaalta kasvava artikkelien määrä kertoo sisällön tuottajien aktiivisuudesta.

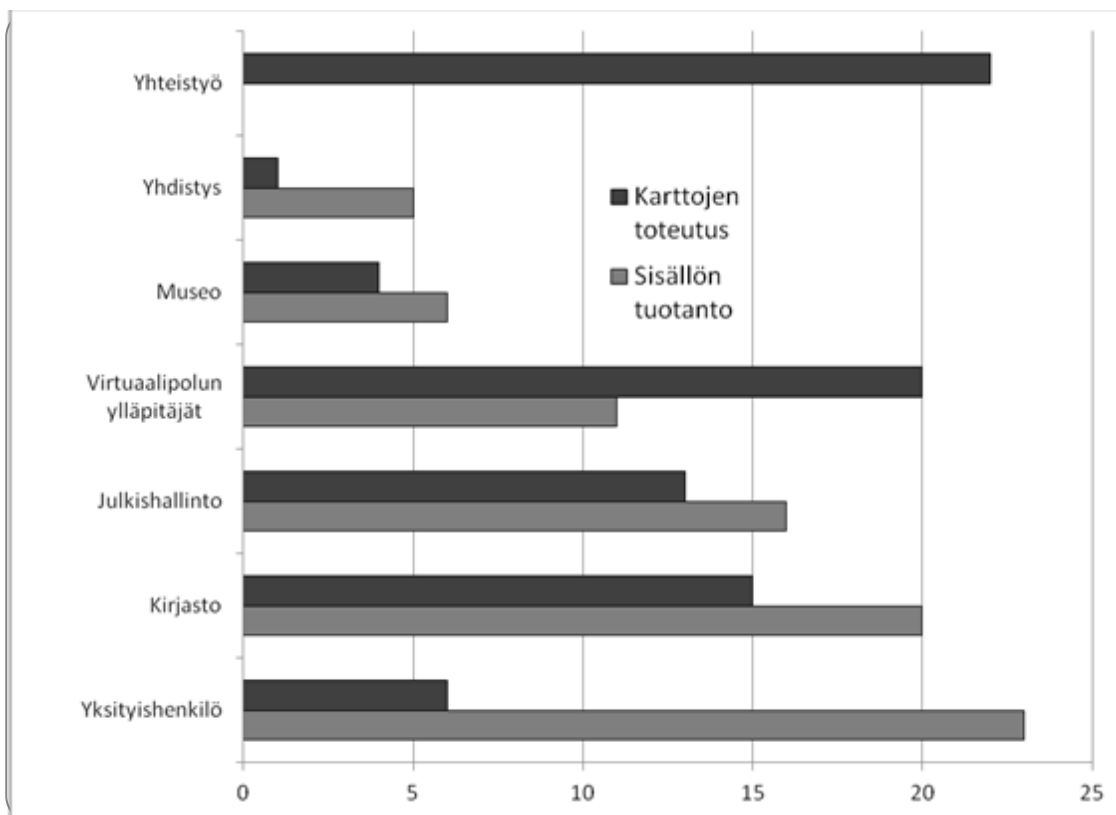
Yhteistyö erilaisten toimijoiden kanssa on ollut luonteeltaan ja kestoltaan vaihtelevaa, mutta kiinteitäkin sidoksia on saatu synnytettyä, esimerkiksi Hämeenlinnan kaupungin, aktiivisten asukastoimikuntien sekä harrasteyhdistysten kanssa. Käyttäjien välinen vuorovaikutus palveluissa voisi kuitenkin olla huomattavasti aktiivisempaa, ja esimerkiksi *Virtuaalipolussa* käytössä olevat sosiaalisen median ominaisuudet mahdollistaisivat nykyistä laajemman rekisteröityneiden käyttäjien välisen vuorovaikutuksen. Näyttää kuitenkin siltä, että ainakin tässä yhteydessä syntyy vain vähän käyttäjien välisiä verkostoja.

Taulukoissa 12 ja 13 on eri ryhmille suunnattujen uusien palvelujen esittely- ja opetustilaisuuksien määrät. Niiden lisäksi osahanke on osallistunut vuosien 2009–2011 runsaaseen kymmeneen suureen tapahtumaan.

Taulukko 13. Hankkeen tai palvelujen esittely- ja opetustilaisuudet järjestöille.

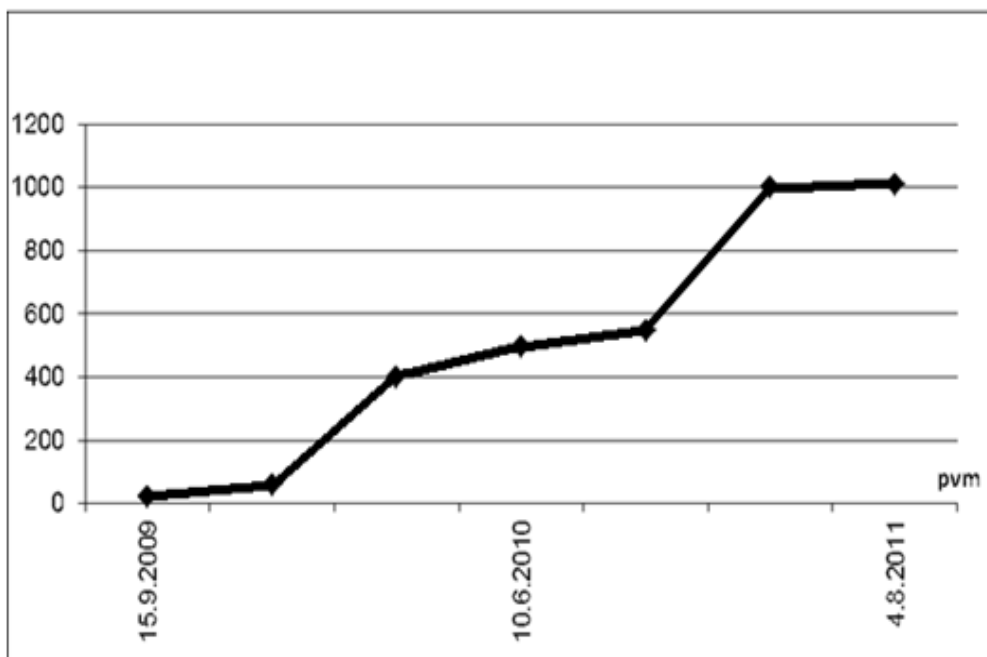
Vuosi	Tilaisuuksia	Osallistujaa
2009	13	237
2010	6	92
2011	4	28
Yhteensä	23	357

Virtuaalipolun kohdalla yhteisöllisyys ilmenee useiden sisällöntuottajien sitoutumisena rekisteröityneiksi kirjoittajiksi. Luotuja kartoja ei voi kuitenkaan jättää ilman säännöllistä päivittämistä. *Virtuaalipolun* yhteistoiminnallista sisällöntuotantoa voidaan kuvata palvelukonvergenssiksi, joka merkitsee sitä, että palvelun sisältämä tieto perustuu useiden toimijoiden tuottamaan tietoon. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat olleet yksityiset henkilöt, Hämeenlinnan lähikirjastot sekä Kanta-Hämeen alueen kunnankirjastot ja kulttuurilaitokset, Hämeenlinnan kaupungin ulkoliikunta- ja viestintäosastot, koulut, yhdistykset sekä yritykset (kuvio 9). 22 karttaa (27 %) on toteutettu jonkin muun tahon ja *Virtuaalipolun* ylläpitäjien yhteistyönä.



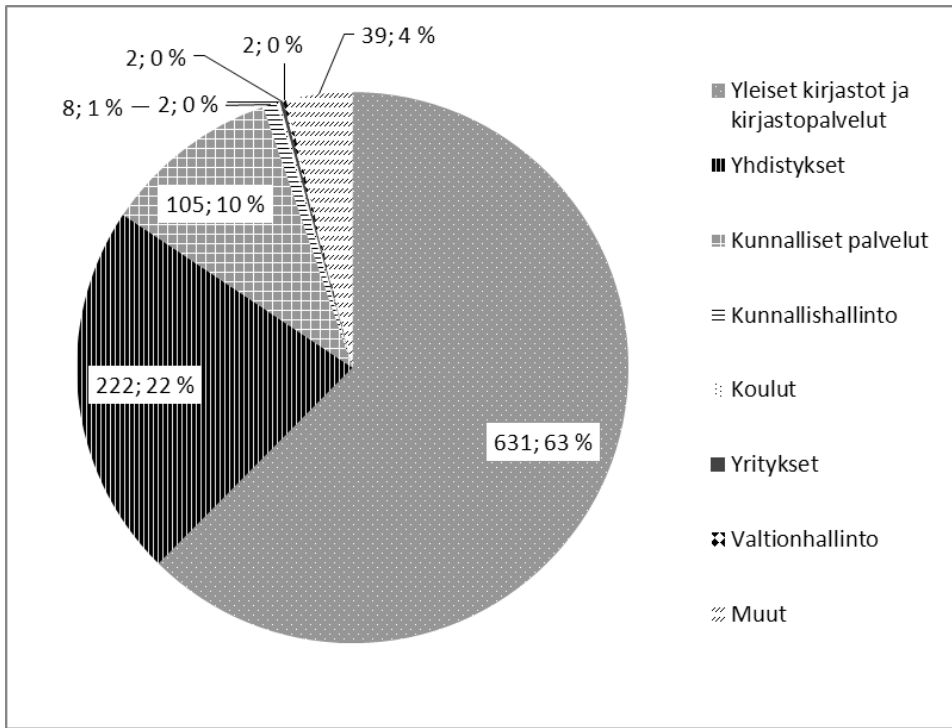
Kuvio 9. Virtuaalipolun karttojen toteuttajat ja sisällön tuottajat.

Seudullista vaikuttavuutta voidaan tutkia myös palveluiden näkyvyyden näkökulmasta palveluiden sivustoille johtavien ulkoisten linkitysten avulla. Saapuvien linkkien määrä *Häme-Wikiin* on ollut selvässä kasvussa toukokuun 2010 ja elokuun 2011 välillä (kuvio 10).



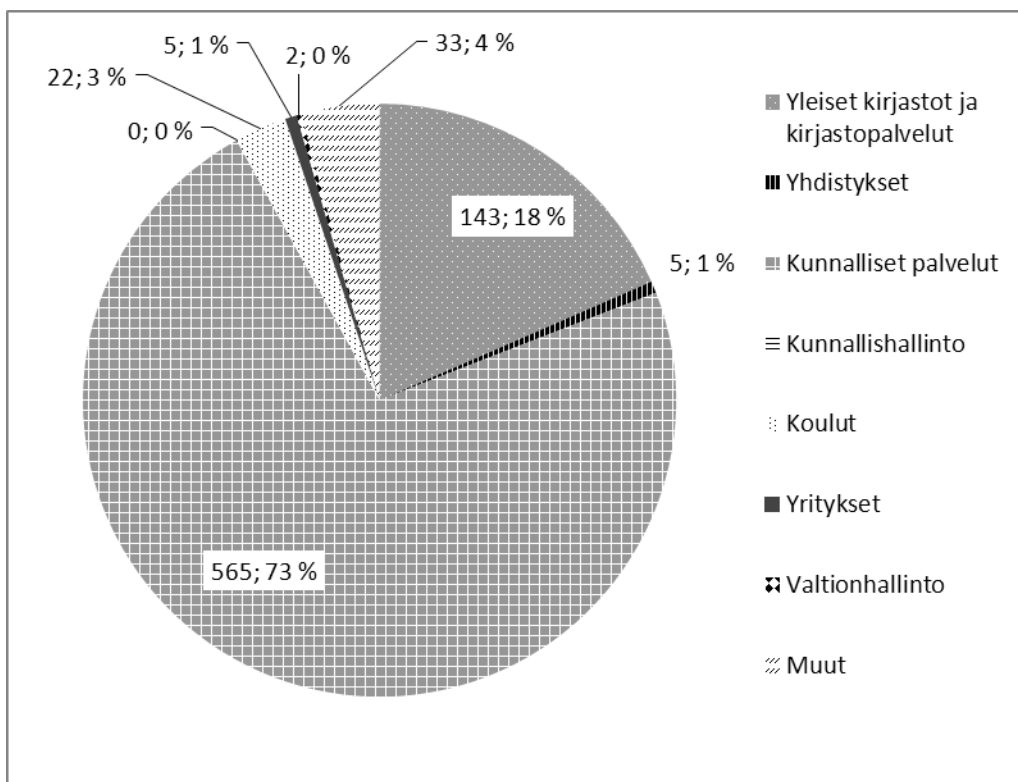
Kuvio 10. Häme-Wikiin johtavien linkkien määrän kehitys.

Yli 70 prosenttia *Häme-Wikiin* johtavista linkeistä on peräisin erilaisista kunnallisista organisaatioista, kuten yleisistä kirjastoista (63 %) (kuvio 11). Erilaisista yhdistyksistä tulee 22 % linkeistä ja pienempiä määriä koulujen ja yksityisten yritysten sivuilta. Pääsyy linkitykseen näyttäisi olevan halu tarjota *Häme-Wikin* kautta lisätietoa alueen historiasta. Tärkeää on myös tiedottaa *Häme-Wikin* olemassaolosta. Lisäksi useat *Häme-Wikin* artikkelit (447) on linkitetty *Virtuaalipolku*-palveluun.



Kuvio 11. Häme-Wikiin johtavien linkkien alkuperä.

Suurin osa *Virtuaalipolku*-palveluun johtavista linkeistä tulee Hämeenlinnan kaupungin eri yksiköiden sivuilta (73 %) sekä yleisten kirjastojen sivuilta (18 %; kuvio 12). Hämeenlinnan kaupungin liikunta, ulkoilu ja virkistys -verkkosivulla on lukuisia linkkejä *Virtuaalipolun* karttoihin.



Kuvio 12. Virtuaalipolku-palveluun johtavien linkkien alkuperä.

5.5 Osahankkeen medianäkyvyys

Alueellisissa medioissa on ollut runsaasti juttuja kirjaston uusista palveluista. Lehdissä artikkeleita on ollut 47, joista kymmenen on Kirjastolehden verkkouutisia (liite 1). Editointitilaa esiteltiin maaliskuussa 2010 TV1:n sunnuntai-illan pääuutislähetyksessä. *Häme-Wikistä*, *Virtuaalipolusta* ja editointitilasta on vuosien 2009 -2011 aikana kerrottu useaan kertaan paikallisradioiden lähetyksissä.

Virtuaalipolku-palvelulla on myös oma *Facebook*-ryhmä, jolla oli marraskuussa 2010 yhteensä 175 ”tykkääjää”. Päivityksiä *Facebook*-sivulle tapahtuu esimerkiksi uusien karttojen ilmestymisen jälkeen, mutta kuitenkin harvakseltaan. *Facebook*-päivitykset eivät ole kerryttäneet kommentteja, mutta muutamia tykkäyksiä kylläkin.

Häme-Wikin ja *Virtuaalipolun* rekisteröityneille käyttäjille tehdyn kyselyn mukaan useat heistä olivat saaneet palveluista alun perin tietoa sanomalehtijuttujen tai Internetin kautta. Myös kirjastot sekä hankkeen esittelytilaisuudet mainittiin.

5.6 Palveluinnovaation diffuusio

Maakuntakirjastojen johtajille tehdyn puhelinkysely mukaan seitsemässä maakuntakirjastossa on asiakkaille tarjolla laitteistot oman aineiston editoimiseen ja/tai digitoimiseen. Sama määrä maakuntakirjastoja suunnittelee vastaavan palvelun käyttöönottoa mahdollisesti jo vuoden 2012 aikana. Yhdeksän maakuntakirjaston johtajaa kertoi idean editointi ja/tai digitointi laitteiston hankkimiseen tulleen TTS-hankkeen myötä, yleensä Hämeenlinnan kirjaston kautta.

Toistaiseksi *Virtuaalipolun* ja *Häme-Wikin* palvelumallit eivät ole levinneet muihin kaupunkeihin. Rekisteröityneille käyttäjille tehdyssä kyselyssä kävi kuitenkin ilmi, että *Häme-Wikiä* on käytetty ainakin yhden wiki-tietokannan luomisen mallina. Lisäksi *Häme-Wikin* jälkeen on perustettu kolme alueellista wikiä, joskin kaikki hieman eri periaatteella toimivia.

5.7 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa

Tietoyhteiskuun tilat ja sisällöt -hankkeen yhtenä tavoitteena oli alueellisen identiteetin tukeminen. Hämeenlinnan osahankkeessa tätä tavoitetta on onnistuttu toteuttamaan. Sekä kirjaston henkilökunta, palvelun käyttäjät että yhteistyötahot ovat todenneet alueellisen identiteetin vahvistuneen *Häme-Wikin*

ja *Virtuaalipolun* tarjoamien ja yhdessä tuotettujen sisältöjen kautta. Tietoyhteiskuntataitojen edistämistä koskevan tavoitteen toteuttamisessa Hämeenlinnan osahanke on myös onnistunut. Editointitilan laitteiden käyttöä, wiki-kirjoittamista, karttojen tekoa ja erilaisia sosiaalisen median palveluiden käyttöä on opetettu sekä Kanta-Hämeen alueen asukkaille, kunnan työntekijöille että monien eri oppilaitosten opiskelijoille.

Tavoitteissa mainittuja uusia työkäytäntöjä on luotu ja kirjasto on pystynyt verkostoitumaan monien alueen toimijoiden sekä yksittäisten kansalaisten kanssa entistä paremmin. Kehitetyt uudet palvelut *Häme-Wiki* ja *Virtuaalipolku* ovat laajentaneet kirjaston verkkopalvelutarjontaa ja kansalaisten virtuaalista kohtaamista. Hyviä työkäytäntöjä on levitetty erilaisissa hankkeen järjestämissä esittely- ja opetustilaisuuksissa.

6 Kouvolan osahanke

Kouvolassa pääkirjaston entinen taidenäyttelytila muutettiin *Mediamajaksi*, jossa on pilotoitu monipuolisia nuorisolle ja maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja toimintoja. Mediamaja avattiin toukokuussa 2009 ja se jatkaa toimintaansa nyky muodossaan vuoden 2011 loppuun saakka. Toimintaa kuvataan *Mediamajan* blogissa seuraavasti:

Mediamaja on nuorten itseilmaisun keskus Kouvolan kaupunginkirjaston alakerrassa. Tiesitkö, että kirjastosta voi myös lainata videokameran ja saada vinkkejä videoiden editointiin? Tai että voit nauhoittaa musiikkia studiossa? Tai käyttää ammattitason ohjelmistoja täysin ilmaiseksi? Videokuvausta, animaatiota, luovaa kirjoittamista, bändijuttuja ja muuta mukavaa. Tervetuloa tutustumaan! It's fun, it's free!



Kuvio 13. *Mediamajan* logo.

6.1 Kehitetyt palvelut ja toimintamuodot

Mediamajalle varatulla tilalla on useita funktioita. Medialaboratorion ja taidegallerian lisäksi tila on kaksi- ja puolivuotisen toimintansa aikana muuntunut joustavasti mm. opetus- ja oleskelutilaksi, luentosaliksi, konserttiklubiksi, pelihalliksi sekä äänitysstudioksi (kuvio 14). Kesäaikaan on järjestetty konsertteja myös viereisellä kirjaston parkkipaikalla. Henkilökuntahaastatteluissa tila todetaan erittäin monikäyttöiseksi:

Toi tilahan on kauheen hyvä, se on ollu muuntokelpoinen, eli että meillä on sitten ens viikolla ihan toisentyypinen tilaisuus. Arno Kasvi tulee pitää puutarhailtaa meille sinne, että se on ollu hirmu hyvä se tila.



Kuvio 14. Mediamajan tila.

Hankkeen alussa keväällä 2009 rekrytoitiin henkilöstöä ja tehtiin kaluste- sekä laitteisto- ja ohjelmistohankintoja. Esimerkkejä toimintaan haettiin

Suomessa ja muissa Pohjoismaissa tehdyistä kirjastojen sekä maahanmuuttaja- ja nuorisopalvelujen yhteistoiminnasta ja tutustuttiin uuden tyyppisen kirjastoiminnan käytäntöihin Espoon Sello-ostoskeskukseen rakennetussa Entresse-kirjastossa, jossa on panostettu etenkin maahanmuuttajatoimintaan.

Toiminnan alkuvaiheessa aamu- ja iltapäivisin otettiin vastaan äidinkielen, kuvaamataidon ja musiikin koululaisryhmiä yläkouluista, lukioista ja ammattiopistosta. Toisen asteen opiskelijoille opetettiin mm. kuvankäsittelyä ja videoiden tekemistä. Pelikerho, animaatio- ja videokerho, maahanmuuttajille suunnattu atk-kerho, käsityökerho maahanmuuttajanaisille sekä musakorneri olivat toiminnan alkuvaiheessa jaettuna eri teemapäiville, ja kerhoja oli neljänä päivänä viikossa (liite 2).

Käytännön kokemusten muovaamassa toimintasuunnitelmassa vuodelle 2011 korostuvat digitaalisen median tallennuksen ja koulutuksen tarjoaminen erilaisille oppilasryhmille ja yksittäisille harrastajille. Arkipäiväinen toiminta painottuu kuitenkin nuorisotilan omaiseen oleskeluun, jossa on mahdollisuus saada ohjausta tietokoneiden ja ohjelmistojen käyttöön sekä erilaisten mediasisältöjen tuottamiseen. Perustoiminnan ohella *Mediamaja* järjestää erilaisia tapahtumia.

Toiminta uudenaikaisella palvelukonseptilla muusta kirjastosta erillisessä tilassa eristi toiminnan alkuvaiheessa jossakin määrin mediamajalaisia kirjaston muusta henkilökunnasta ja perustoiminnasta, mutta vuoden 2011 aikana näitä kahta on onnistuttu integroimaan monilta osin. *Mediamaja* on auki tavallisesti maanantaista perjantaihin klo 12 -18 välisenä aikana. Käytettävissä olevilla henkilökuntaresursseilla aukioloaikaa ei ole ollut mahdollista kasvattaa vastaamaan pääkirjaston aukioloaikaa (klo 10 - 20).

Mediamajaan on kaksi sisäänkäyntiä, joko sivuovesta henkilökunnan parkkipaikan vieressä (kuviokuva 15) tai pohjakerroksessa sijaitsevan kahvilan kautta. Kumpikaan sisäänkäynneistä ei sijoitu kirjaston keskeisille kulkureiteille, ja satunnaisia asiakkaita tulee tilaan harvakseltaan kahvion kautta. Kouvolan kirjastossa oli kattoremontti toukokuusta lokakuuhun 2009, mikä myös alkuvaiheessa vähensi paikan saavutettavuutta. Muutamissa kirjaston henkilökunta- ja asiakashaastattelussa tuotiin esille, että tilan saavutettavuus paranisi rakentamalla oven läheiseen ulkotilaan värikäs maamerkki tai opaste, jonka avulla satunnainen kävijä löytäisi paikan helpommin.



Kuvio 15. Mediamajan sisäänkäynti.

Varhaisnuorisolle ja nuorisolle järjestetyssä **iltapäivätoiminnassa** kannustetaan omaan tekemiseen ja tiedonhankintaan. Päivittäiseen iltapäivätoimintaan oman lisänsä tuovat koululaisryhmien lähiopetustunnit, henkilökuntakoulutus, työpajat, kurssit, kerhot, peli-illat, näyttelyt sekä nuorten omat, henkilökunnan tuella järjestetyt tapahtumat ja konsertit.

Mediamajan studiossa voidaan äänittää ja miksata laulua sekä lähes kaikkia instrumentteja akustisia rumpuja lukuun ottamatta suoraan digitaaliseen muotoon. Studion välineillä voidaan tehdä monipuolista äänen editointia. Mikrofonit sekä ääneneditointilaitteet ovat hyvää tasoa. Äänitysten laatu on laadukkaiden soittimien, laitteistojen ja ohjelmistojen ansiosta varsin hyvä, mikä lisää potentiaalisen käyttäjäkunnan kiinnostusta palveluun. Soitinvalikoimaan kuuluu sähkökitara ja basso efekteineen, akustinen kitara sekä MIDI-koskettimisto ja rummut. Äänen editointiin studiossa on *Cubase*-ohjelmisto ja rumpu- ja kosketinraitojen luontiin *Toontrack EZ drummer* ja *Propellerhead Reason*. Musiikkivideoiden ja lyhytelokuvien editointia voi tehdä kuuteen kannettavaan tietokoneeseen asennetulla *Adobe CS4 Production Premium* sekä *Final Cut Studio 2* -ohjelmistoilla.

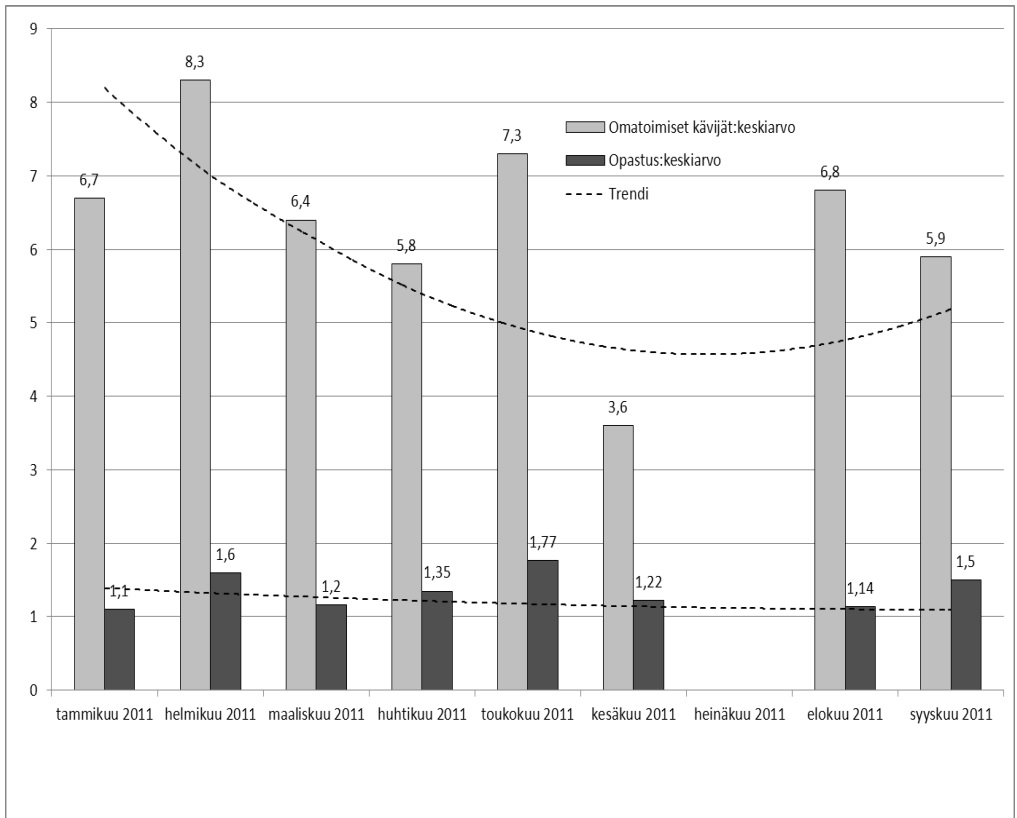
Mediakasvatustoiminta painottuu koululaisryhmille suunnattuun digitaalisen median **koulutukseen**, jossa harjoitellaan digitaalisen median

käsittelytaitoja. Mediakasvatuksen kasvatuksellista elementtiä on suunnattu alueen vanhempainyhdistyksille tarjoamalla luentomuotoista koulutusta, jonka tavoitteena on teini-ikäisten lasten vanhempien mediasisältöihin liittyvien arviointivalmiuksien lisääminen. *Mediamajassa* järjestetään myös monipuolista **näyttelytoimintaa**, jossa pääpaino on kuvataiteissa. Nuorille taiteentekijöille koululaisryhmistä ammattitaitelijoihin annetaan mahdollisuus omien töiden esille saamiseen.

Havainnointipäivänä toukokuussa 2011 tilassa oli päivän mittaan paikalla alle kymmenen asiakasta, joiden ikä vaihteli alakoululaisista parikymmppisiin. Kävijämäärää kyseisenä päivänä voidaan pitää tavanomaisena, joskin lähestyvän illan konsertti toi loppuilltapäivästä normaalia enemmän kävijöitä. Osa satunnaisemmista vierailijoista oli käynyt viereisessä kirjaston kahvilassa, tullut siinä yhteydessä tutustumaan tilaan ja löytänyt esimerkiksi lautapelejä, joita olivat jääneet pelaamaan. Omatoimisten kävijöiden sekä opastuksiin osallistuneiden määrää on seurattu vasta vuoden 2011 aikana. Omatoimisia kävijöitä oli keskimäärin 5,6 päivässä vuonna 2011, mutta esimerkiksi toukokuussa 2011 hieman enemmän (7,3; kuvio 16).

Mediamajan tiloissa asiakkaat viettävät aikaansa pääosin nettisurffailun sekä pelaamisen parissa, ja monet asiakkaat näyttävät usein tulevan vain oleskelemaan tilaan saman ikäisten kanssa ilman sen kummempia suunnitelmia. Rauhallisen lehtilukusalin tai nuorisotilan omaisen tunnelman katkaisee välillä esimerkiksi rap-nauhoituksen toisto äänentoistolaitteissa tai konsolipelien pelaamisen äänet. Valtaosa kävijöistä on *Mediamajassa* kannettavien tietokoneiden äärellä: joku viettää aikaansa pelaamalla, joku hakee tietoa internetistä, joku piirtää kuvankäsittelyohjelmalla. Sattumalta paikalle tullut nuoripari pelaa lautapeliä sivummalla.

Verkko- ja konsolipelien pelaaminen näyttää olevan suosituinta alakouluikäisten keskuudessa. Henkilökuntahaastatteluissa kävi ilmi, että varhaisnuorilla on taipumusta vallata työasemia hankkeen varsinaiselta kohderyhmältä eli nuorilta, mutta tätä ei pidetty ongelmana, sillä varhaisnuorille voidaan tulevaisuudessa järjestää medialaboratoriotoiminnan oheen ohjattua iltapäivätoimintaa.

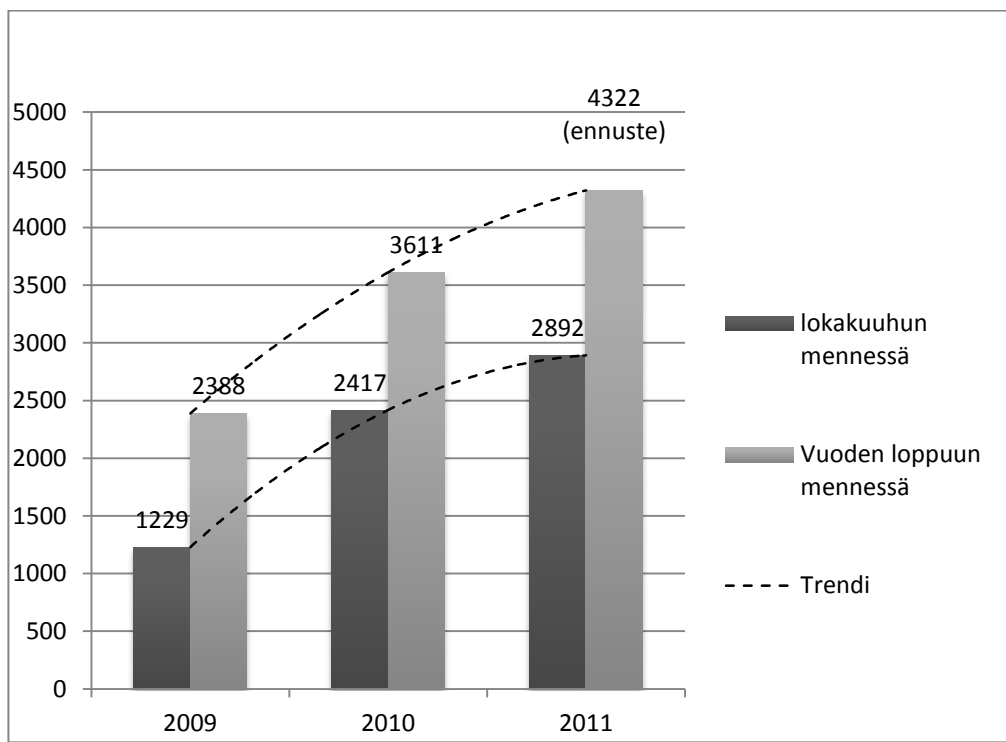


Kuvio 16. Mediamajan omatoimiset kävijät päivässä keskimäärin.

Mediamajan harjoittelijoilla oli havainnoinnin aikana meneillään kirjaston multimediatauotannon editointitehtävä, kun taas varsinainen henkilökunta toimi teininuorten kanssa tehtävien äänitysten parissa. Digitaaliseen mediankäsittelyyn suuntautunut, iltapäivään sijoittuva varhaisnuoriso- ja nuorisotoiminta voisi olla määrittely, mikä parhaiten kuvaa *Mediamajan* arkista tilankäyttöä.

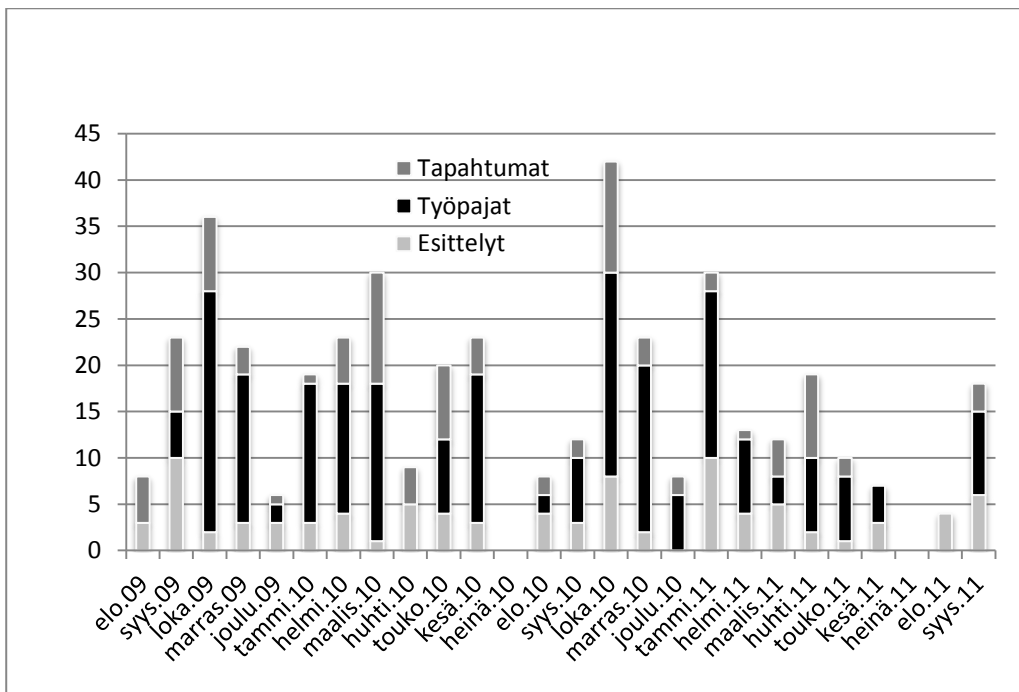
6.2 Osahankkeen vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin

Mediamajan toimintaan osallistuneiden määrä on kasvanut selvästi vuodesta 2009 vuoteen 2011 (kuvio 17). Suhteessa Kouvolan väkilukuun (88174 asukasta vuonna 2010) *Mediamajan* toimintaan osallistuneiden osuus alueen väestöstä oli 2,7 % vuonna 2009, kun jokainen käynti lasketaan erilliseksi *Mediamajan* käyttäjäksi. Vuonna 2010 osuus kasvoi 4,1 %:iin. Mikäli kasvu jatkuu samansuuntaisena, vuoden 2011 osuus kasvaneeksi 4,9 %:iin.



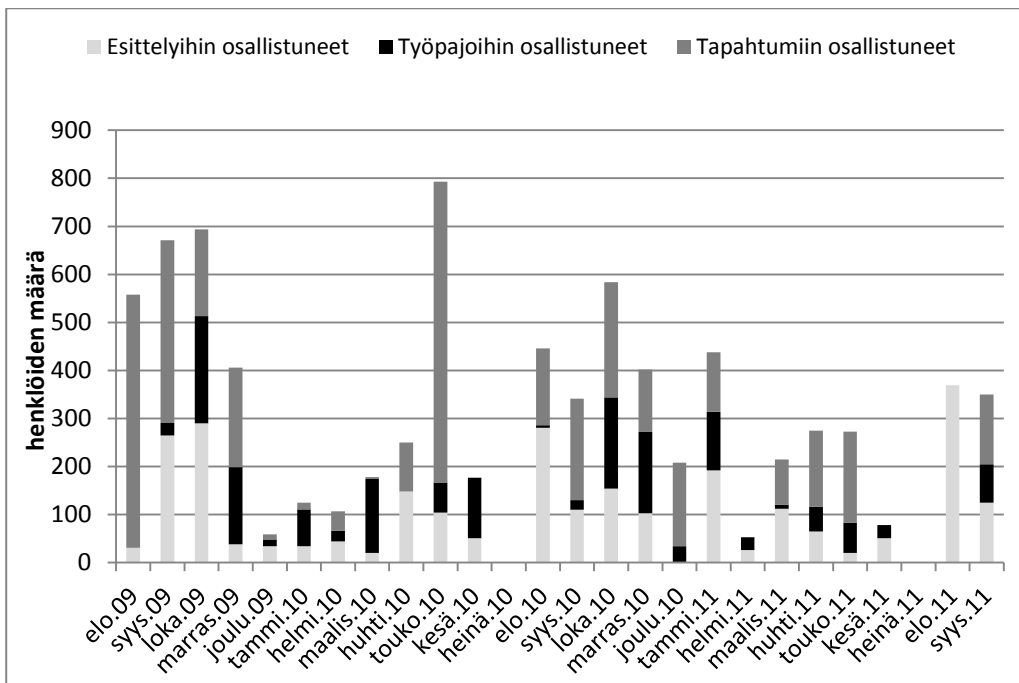
Kuvio 17. Mediamajan toimintaan osallistuneiden määrä vuosittain.

Mediamajan toiminnasta on kerätty seurantalilastoa, jossa kuvataan toiminnan ja osanottajien määrää jaoteltuna **tapahtumiin, työpajoihin ja esittelyihin** (kuvio 18).



Kuvio 18. Tapahtumien, työpajojen ja esittelyjen lukumäärä kuukaudessa.

Mediamajan toimintaan osallistuneiden määrä väheni kevään 2010 aikana, mutta aktiivinen tapahtumatoiminta toukokuussa korjasi tilannetta (kuvio 19). Keväällä 2010 pyörinyt jalkapallokerho maahanmuuttajille lopetettiin alun suosion jälkeen toukokuussa, jolloin pelaajille opastettiin oman liikuntasalivuoron varaaminen. Syksyllä 2010 kuukausittaiset kävijämäärät alkoivat korjaantua ja kevään 2011 aikana päästiin toiminnassa kasvu-uralle kouluyhteistyön laajennuttua. Koululaisten lomakaudet, heinä- ja joulukuu tuovat kuitenkin keskiarvoja alaspäin. Suurehkot yhteistyössä toteutetut esittelytilaisuudet kouluissa elokuussa kuitenkin muistuttavat Kouvolan nuoria *Mediamajan* palveluiden olemassaolosta (kuvio 19).



Kuvio 19. Mediamajan toimintaan osallistuneiden määrä toiminnan tyypin mukaan.

Näyttää siltä, että *Mediamajan* kävijämäärät olivat syksyllä 2011 kasvussa (kuvio 19). Tämä osoittaa hyvien toimintakäytäntöjen löytymistä sekä mielekkään, asiakaslähtöisen toiminnan kehittämistä. Uuden kirjastopalvelun vakiintumiseen on kulunut pari vuotta, mikä pitkän linjan kirjastolaisten haastattelun perusteella on tyypillistä.

Jos *Mediamajan* toimintaan osallistuneiden määrää arvioidaan suhteessa 7-18 -vuotiaiden määrään kaupungissa (11900; Tilastokeskuksen väestötilasto) ja jos jokainen käynti ajatellaan eri henkilön tekemäksi, toiminnan voidaan katsoa tavoittaneen jossakin muodossa vuonna 2009 noin viidesosan Kouvolan kaupungin alueen nuorisosta ja vuonna 2010 noin kolmasosan.

Syksyllä 2009 *Mediamajassa* järjestettiin 25 **tapahtumaa**, joista 8 toteutettiin yhteistyössä kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Niiden joukkoon lukeutuivat TE-toimisto, Kouvolan kaupungin maahanmuuttajapalvelut (esim. *Halloween-Party 30.10.*), nuorisopalvelut (*Be*

Young -tapahtuma, 16.10., *Pelipäivät 27. - 28.10.*) sekä Elimäen kirjasto. Tämän lisäksi *Mediamaja* teki paljon yhteistyötä Kouvolan kaupunginkirjaston tapahtumatuotannon ja musiikkiosaston kanssa.

Mediamajassa järjestetyt tapahtumat ovat lähes poikkeuksetta keränneet melko laajan yleisön. Varsinkin toiminnan aloittamisvaiheen aikana syksyllä 2009 tapahtumiin osallistui paljon väkeä (taulukko 14).

Taulukko 14. *Mediamajan* tapahtumat.

Vuosi	Tapahtumat	Kävijät
2009	25	2388
2010	55	1713
2011	21	712

Ensimmäisen toimintavuoden aikana tapahtumatoiminnassa painopiste oli maahanmuuttajien kotouttamisessa. Tapahtumia järjestettiin yhteistyössä mm. Yleisradion sekä nuoriso- ja liikuntatoimen kanssa. Kerhotoiminta jäi pois toimintamuodoista, samalla kun omatoimikävijöiden määrä kasvoi. Haastateltava rap-harrastaja kuvaa tapahtuman järjestämistä seuraavasti:

Oon käyny tääl näin, ja nyt tuli ilmoitus et olis tänään keikka ja ollaan sit jaettu noi kaikki julisteet ympäri kouluja ja sellasii pienii flaijereita tuol ympäri kaupunkii. Sit pyyettiin tänne esiintyyn ja sovittiin että tullaan ja sovittiin että jatketaan, näin tulee olemaan, ja sanottiin et aina ollaan tulossa kunhan pyydätte.

Vuoden 2010 aikana on siirrytty hieman pienemmän mittaluokan tapahtumien järjestämiseen. Näin yleisön tarpeet sekä kasvatukselliset tavoitteet kohtaavat aikaisempaa paremmin ja nuoria saadaan sitoutettua toimintaan. Tapahtumien järjestäminen on hieman vähentynyt, mikä näkyy niihin osallistujien määrässä. Tapahtumat kuitenkin vetävät aina yleisöä, ja ne ovat kiinteä osa *Mediamajan* toimintaprofilia. Kansainvälisyyskasvatuksen ja kirjailijavieraiden osuus tapahtumien teemoissa on jossakin määrin korvautunut näyttelyiden avajaisilla ja konserteilla.

Konsertit ovat kaikkein suosituin tapahtumatyyppi, joihin voi tulla satoja ihmisiä. Konserttien järjestämisen yhteydessä syntyy myös konkreettisia

yhteistyökäytäntöjä ulkopuolisten toimijoiden, kuten nuorisopalveluiden kanssa.



Kuvio 20. Yleisöhuudatusta Jouvola#1-tapahtumassa.

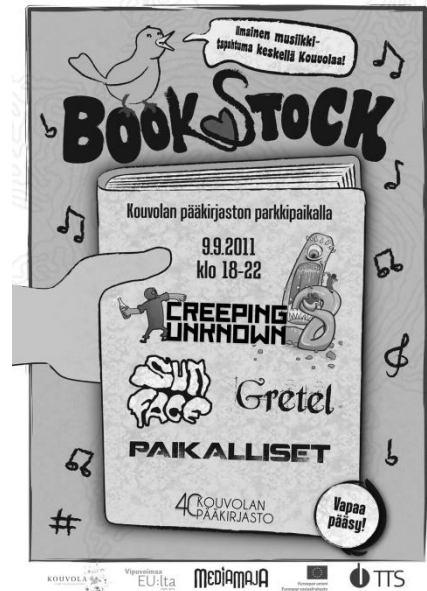
Konserttien suosio tuo *Mediamajan* toimintaa huomattavasti näkyvämmäksi ja musiikkityylistä riippumatta niillä on aina kuulijakuntaa. Tapahtumista tuotetaan mediasisältöjä, kuten kuvia ja videopätkiä pääasiassa *Facebook*- ja *YouTube* -palveluihin. *Mediamajan* toteuttamassa pienessä asiakaskyselyssä konserttien järjestämistä myös toivottiin eniten. Konserttitoiminta tuo kirjastoon uusia asiakkaita, ja varsinkin kesäaikaan niillä on merkitystä kaupunkikuvaa elävöittävänä tekijänä. Esimerkiksi *Jouvola#1*-tapahtumassa haastatelluista tapahtuman osallistujista moni ei ollut tietoinen *Mediamajan* olemassaolosta, vaan oli jäänyt paikalle katsomaan tapahtumaa ohikulkumatkallaan. Haastateltu kirjaston työntekijä kuvaa tapahtumien merkitystä:

Mediamaja on ollut tukena, kun kirjastossa on kauheen voimakkaasti panostettu tapahtumiin ja muutenkin niiden toteuttamiseen ja tässä on nyt ollu hirveen iso hyöty.

Valtaosa tapahtumista järjestettiin Mediamajan tiloissa lukuun ottamatta alueen lähikirjastoissa kiertänyttä Pelibileet-kiertuetta sekä ulkokonsertteja. Mediamajan henkilökunnan toiminta vaikuttaa ennakkoluulottomalta sen suhteen, mitä toimintaa tilassa on mahdollista järjestää. Heille on kertynyt käytännön työn kautta osaamista ja näkemystä nuorisotapahtumien, näyttelyiden avajaisten ym. järjestämisestä.

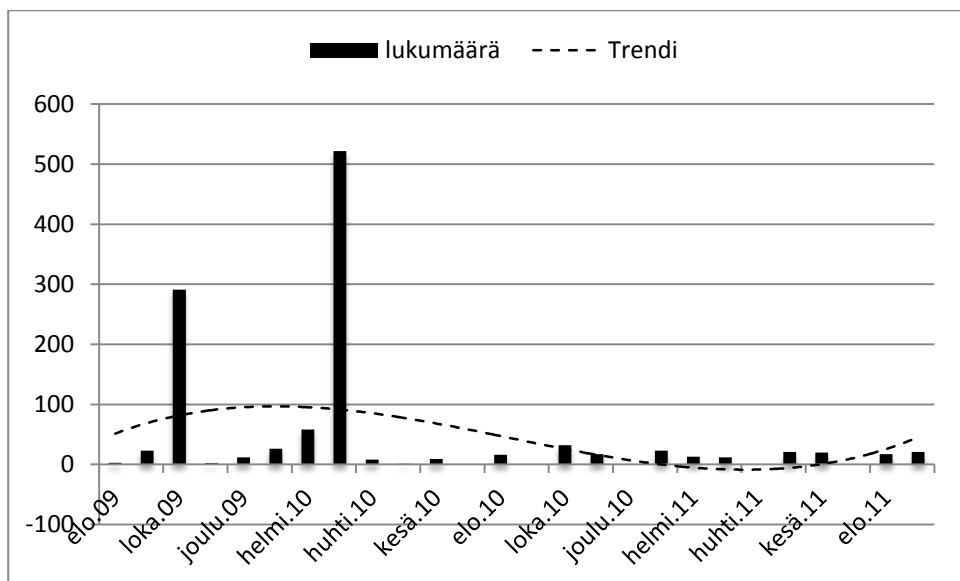
Mediamaja on aktivoinut niin maahanmuuttaja- kuin kantaväestönkin nuoria, jotka ovat osallistuneet julisteiden suunnitteluun ja näyttelyiden ja tapahtumien järjestämiseen. Tästä esimerkkeinä voidaan mainita *Japani-viikko*, *Jouvola#1* rap-tapahtuma sekä *Bookfest*-indiemusiikkitapahtuma, joiden sisällön ideoinnissa ja mainonnan toteuttamisessa nuoret ovat olleet mukana *Mediamajan* henkilökunnan avustuksella (kuvio 21). Toisin kuin hankkeen alkuvaiheessa, asiakkaita on otettu mukaan tapahtumien järjestämiseen ja saatu heille näin merkittävä motivaatiolisä omalle tekemiselle.

Haastatellun opettajan mukaan toiminta on rohkaissut opiskelijoita itseilmaisussa ja *Mediamaja* on tarjonnut mahdollisuuden sekä omien kappaleiden tallentamiseen että omien konserttien järjestämiseen. Opiskelijat ovat saaneet esiintymiskokemusta myös *Mediamajassa* järjestetyissä kirjailijavierailuissa keskustelijoina ja esiintyjinä.



Kuvio 21. Nuorten Mediamajassa tekemiä konserttien julisteita.

Maahanmuuttajille ja kantaväestölle suunnattuja kansainvälisyystapahtumia on ollut 20 ja niihin on osallistunut 597 henkilöä, joista valtaosa kantaväestöön kuuluvia. Kaiken kaikkiaan maahanmuuttajille suunnattuun ja/tai kansainvälisyyskasvatukseen liittyvään toimintaan on hankkeen aikana osallistunut 1147 henkilöä (kuvio 22) eli keskimäärin 44 henkilöä kuukaudessa. Keskiarvoa nostavat muutamat yksittäiset yleisötapahtumat. Varsinkaan tapahtumissa kävijöiden kohdalla ei voida erotella maahanmuuttajia ja kantaväestöä, mikä vaikeuttaa Mediamajan toiminnan vaikutusten arviointia maahanmuuttajakohderyhmissä. Näiden tapahtumien tavoitteena on edistää kulttuurien välisiä kohtaamisia.



Kuvio 22. Maahanmuuttaja- ja kansainvälisyystoiminnan osallistujamäärä.

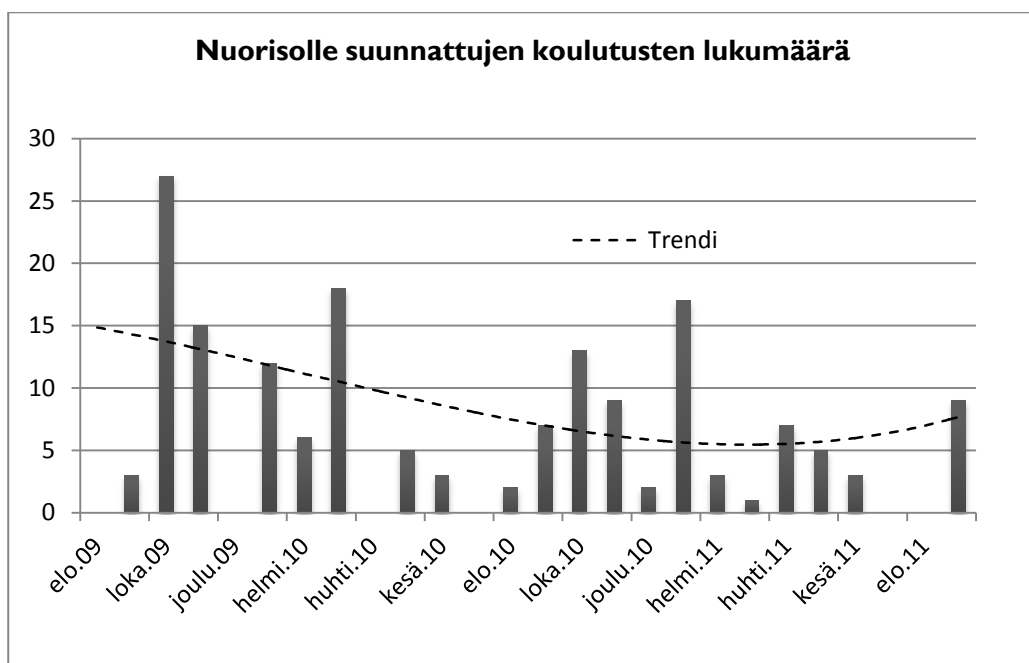
Työpajoihin lasketaan kaikenlainen *Mediamajassa* tapahtuva koulutustoiminta (taulukko 15), johon osallistuvien osuus kävijämäärästä on merkittävä varsinkin koulujen lukuvuosien aikana. Työpajamuotoisia koulutustilaisuuksia on järjestetty myös kirjastojen henkilökunnalle. Jatkuvaluontoiset koulutukset tuovat toimintaan selkeyttä ja jatkuvuutta. Tuntikehykseen sovitettavilla opetuspaketeilla edistetään myös koulu yhteistyötä.

Taulukko 15. Mediamajan työpajatoiminta.

Vuosi	Työpajat	Osallistujia
2009	38	424
2010	125	1713
2011	57	379

Työpajamuotoista opetusta on annettu Kouvolan Kauppaopiston, Ammattikoulun lukioryhmien, Yhteiskoulun lukion ja yläasteen, Lyseon lukion sekä iltalukion oppilaille. Perusasteen opetuksessa Eskolanmäen, Kankaan ja Urheilupuiston koulujen koululaiset sekä Kiehuvan ja Jokelan ala-asteiden

oppilasryhmät ovat osallistuneet *Mediamajassa* järjestettyihin työpajoihin. Nuorisolle suunnatun toiminnan osuus *Mediamajan* työpajatoiminnassa on kasvussa vaikka järjestettyjen koulutusten osallistujamäärä onkin laskussa. Haastatteluissa sekä opettajien antamassa palautteessa kuitenkin mainittiin useita tapoja edelleen kehittää tätä toimintaa. Kouluyhteistyö näkyy tuloksissa selkeästi. Koululaisryhmille ei järjestetä opetusta lukukausien ulkopuolella (kuvio 23), mutta tarvittaessa median käsittelyssä annetaan yksilöllistä opastusta sekä nuorille että aikuisharrastajille.



Kuvio 23. *Mediamajan* nuorisolle suunnattu koulutus.

Lähikoulujen 1219 oppilaan joukosta, joille on tarjottu tietojenkäsittelyn, kuvankäsittelyn ja musiikin opetusta, oli toukokuuhun 2011 mennessä hakeutunut kasvava ryhmä nuoria omatoimisesti *Mediamajan* toiminnan piiriin. Nuorisolle ja varhaisnuorisolle suunnattua työpajamuotoista opetusta on toteutettu 167 kertaa. Kuukauden aikana koulutustapahtumia on ollut keskimäärin 8 kertaa ja niihin on osallistunut 61 kävijää.

Digitaalisen median työvälineiden opettamisella on ollut merkittävä vaikutus oppimiskokemuksina lähikoulujen perusopetuksen, joustavan perusopetuksen, ammattikoulun ja lukion oppilasryhmille. Etupäässä äidinkielen, kuvaamataidon, musiikin ja ilmaisutaitojen opetukseen on saatu vaihtelua ja ajantasaisuutta, sillä *Mediamajan* työasemien ohjelmistojen taso on korkeampi kuin alueen koulujen atk-työasemissa keskimäärin. Oppilaat ovat lisäksi saaneet toteuttaa *Mediamajan* tilassa esimerkiksi oppilastöiden taidenäyttelyitä, ja ammattikoulun osalta myös puutyölinjan näyttelyn. Osallistujat kuvaavat *Mediamajassa* oppimaansa:

Hyvin paljon justiin niinku tietokoneiden, niinku videonkäsittelyohjelmien käyttöä ja kaikkea tällaista.

Tutustunut ihmisiin ja vähän tosta noitten laitteiden käytöstä, ja ollaan kuvattu musiikkivideo täällä ja saatu monipuolista infoa ja silleen.

Oppilasryhmien koulutusta voidaankin pitää puskaradion ja tapahtumien ohella tärkeimpänä palvelun tunnetuksi tekemisen välineenä. Alun perin perusopetuksen oppilasryhmiin kuuluneista nuorista on muotoutunut suhteellisen vakiintunut studion kuvaus- ja editointivälineiden sekä kannettavien koneiden itsenäinen ja taitojaan aktiivisesti kehittävä käyttäjäkunta.

Maahanmuuttajille suunnattua koulutusta on toteutettu 13 kertaa, ja niissä on ollut yhteensä 30 kävijää (taulukko 16). Toiminta on kuitenkin lopetettu vähäisen kävijämäärän vuoksi.

Taulukko 16. Mediamajan työpajamuotoinen koulutus maahanmuuttajille.

Kuukausi	Työpajat	Osallistujat
Lokakuu 2009	4	8
Marraskuu 2009	1	2
Helmikuu 2010	6	2
Toukokuu 2010	2	1
Marraskuu 2010	5	17
Yhteensä	13	30

Mediamajaa on esitelty läpi hankkeen aktiivisesti (taulukko 17). Toimintaan osallistuneiden kävijöiden määrässä on kausivaihtelua. Erityisen paljon kävijöitä on touko-, elo- ja marraskuussa. Lomakauden vuoksi joului- ja heinäkuussa on vähän tai ei ollenkaan kävijöitä. Mediamajaa on esitelty kuukausittain erilaisille maahanmuuttajien ryhmille.

Taulukko 17. Mediamajan esittelyt.

Vuosi	Esittelyt	Osallistujat
2009	21	658
2010	37	1049
2011	57	960

Yksittäiset toimintamuodot palvelevat ajoittain toisiaan: esimerkiksi kuvaamataidon opetusryhmät tuottivat kirjastossa järjestettävien tapahtumien julisteita, joita jaettiin lähialueille. Opettajat kertovat oppilasryhmien hyötynneen opetuksesta myös seuraavasti:

Kuvataidenäyttelyt ovat järjestyneet erinomaisesti ja yleensä Mediamajasta on saatu tässä ihan konkreettista apua, niin että homma on helpottunut minun osaltani aikaisempaan verrattuna. Sinne on hankittu kehyksiä ym.

Oppilaat ovat käyneet Mediamajassa saamassa opastusta kuvankäsittelyssä. Lisäksi olemme käyttäneet näyttelytiloja oppilastöiden näyttelyjen yhteydessä.

Olemme saaneet asiantuntevaa ohjausta projekteissa.

Maahanmuuttajaoppilaamme ovat päässeet tutustumaan animaatioiden maailmaan, mediaan, musiikkiteknologisiin kuvioihin, peleihin jne. He ovat saaneet viettää perjantaisin laatu-aikaa Mediamajassa uutta oppien ja virkistysten.

Mediamajan käytön ja *Jouvola#1*-tapahtuman havainnoinnin perusteella voidaan sanoa, että studio- ja tapahtumatoiminta tarjoavat joitakin maahanmuuttaja nuoria kiinnostavaa toimintaa, joka onnistuu jossakin määrin kaventamaan kieli- ja kulttuurierojen aiheuttamaa välimatkaa kantaväestön nuoriin. Onnistuneeksi on osoittautunut myös käytäntö rekrytoida vähemmistöryhmiä edustavia harjoittelijoita. He usein tuovat *Mediamajan* toimintaan mukaan ystäviään omasta kieli- ja kulttuuripiiristään ja siten välittävät tietoa tarjolla olevista toimintamahdollisuuksista. Lähialueen oppilaitoksista tulevien harjoittelijoiden joukossa on ollut saksalainen vaihto-opiskelija sekä venäläistaustainen harjoittelija.

Asiakashaastattelujen perusteella ei kuitenkaan voida todentaa *Mediamajan* mahdollisia vaikutuksia Kouvolan alueen maahanmuuttajiin lukuun ottamatta joitakin yksittäisiä maahanmuuttajanuoria. Heistä vakituksia kävijöitä ovat muutamat musiikin harrastajat, jotka tekevät äänityksiä ja musiikkivideoita *Mediamajan* studiotiloissa. Rap-harrastajien ja *Mediamajan* henkilökunnan välistä vuorovaikutusta kuvaa haastateltu henkilökunnan jäsen seuraavasti:

Se mikä on lyönyt läpi on studiolaitteet, eli siellä on tehty mun mielestä hauskoja ja hyviä musavideoita, siellä on sellanen, oikeen tyttöenergiaa, maahanmuuttajatyttöbändi. Se on se mikä on lähtenyt [liikkeelle]. Ehkä se oli alkuun semmosta, että yritettiin täältä päin tuoda erilaisia juttuja, mutta että se pitääkin tulla sieltä maahanmuuttajista itsestään. Eli se on varmaan parantunut tässä tän kahden vuoden aikana.

Studiotoiminnan ympärille on muotoutunut nuorten musiikin harrastajien, etupäässä rap-musiikin harrastajien yhteisö, jossa yksittäiset harrastajat tai muutamien kaverusten muodostamat kokoonpanot käyvät säännöllisesti

äänittämässä tai editoimassa omaa ääni- tai kuvamateriaaliaan, tiedustelemassa henkilökunnalta studio- tai av-tekniikkaan liittyvistä kysymyksistä tai muuten vain kuluttamassa aikaansa. Laitteiden lainaus yksityishenkilöille on myös ollut kysytty palvelu. Myös muilla kuin nuorilla on käyttöä *Mediamajan* lainattaville av-laitteille. Niillä on kuvattu lukuisten musiikkivideoiden ohella esimerkiksi maahanmuuttajien hääv videoita.

Rap-musiikin äänitustoiminnassa on löydetty käytäntö, jossa nuoret artistit voivat laulaa omia lyriikkojaan valmiiden, tekijänoikeuksista vapaiden rytmiluoppien päälle. Tämä lisää nuorten tekijöiden vakuuttavuutta valitussa tyylilajissa, kasvattaa kiinnostusta äänityspalveluita kohtaan sekä madaltaa kynnystä oman ilmaisun kehittämiseen. Nuori musiikintekijä kuvaa:

Käyn lähes päivittäin täällä, moikkaamassa Harrii ja Paavoja ja sit aina pari kertaa kuussa äänittämässä.

Mediamajan kalenterimerkintöjen mukaan erilaisia musiikki- tai musiikkivideoäänityksiä on tehty elokuusta 2010 lähtien yli seitsemänäkymmenenä päivänä, ja niihin on osallistunut 26 henkilöä. Myös indie- ja heavy-musiikin harrastajat ovat aktivoituneet omaan musiikin tekemiseen. Yhteistyön etenemistä kuvaa seuraava esimerkkitapaus: toukokuussa 2011 kaksi heavybändin soittajaa tiedusteli kirjaston kahvilassa *Mediamajan* työntekijältä mahdollisuuksia oman musiikkivideon tekemiseen *Mediamajan* laitteilla. Asiakkaita ohjeistettiin mahdollisesta kuvausajankohdasta sekä kuvakäsikirjoituksen tarpeesta. Video saatiin suunniteltua, kuvattua ja jakeluun *YouTubessa* loppukesän 2011 aikana. Samantyyppisten hankkeiden tuloksena useiden paikallisten bändien musiikkivideoita on päätynyt verkkojakeluun. Äänitteitä ei levytetä perinteisen mallin mukaan, vaan niitä jaellaan verkossa mp3-muodossa etupäässä *Mikseri.net*- sekä *Youtube* -palveluissa, jossa ne saattavat tulla hyvinkin suosituiksi. Esimerkiksi *LC Nick*:in kappaleita on kuunneltu *Mikseri.net* -palvelussa yhteensä 57 638 kertaa ja artistilla oli 376 fania.

Bändeille *Mediamajassa* toteutetut videot ovat tärkeää promootiomateriaalia, joiden toteuttaminen edellyttäisi muutoin kalliiden digivideokameroiden ja videoeditointiohjelmistojen hankintaa. Musiikintekijä kuvaa seuraavasti:

Mää oon 17 ja mä teen musiikkia. En opiskele missään tällä hetkellä ja lopetin koulut henkilökohtaisista syistä ja oon käynyt täällä Mediamajalle äänitteleen. Meillä on oma kotistudio tossa kaverilla, mut ollaan käyty tääl toisen kaverin kanssa äänitteleen. Joo. Me [...] tehään musiikkia ja käyvään keikoilla ympäri Suomee. Eilen oli Helsingissä ja tänään tääl ja sit tulee nuo festarit kesällä.

Nuorille musiikin harrastajille on lisäksi annettu mahdollisuus omien musiikkitapahtumien järjestämiseen. Edellytyksenä tässä työssä on henkilökohtaisten suhteiden muotoutuminen kirjaston henkilökunnan ja musiikintekijöiden välille. Tässä kohtaa henkilökunnan teknisellä osaamisella on suuri nuorten luottamusta kasvattava merkitys. Luottamuksellisen suhteen luominen nuoriin käytännössä edellyttää nuorehkoa henkilökuntaa, joilla on omakohtainen kosketus saman vuosikymmenen nuorisokulttuuriin. Musiikin tyylilajien kirjon keskellä tämä asettaa odotuksia henkilökunnan osaamisen jatkuvalla ylläpitämiselle ja kehittämiselle.

Havainnoinnin perusteella osalla pääosin teini-ikäisistä asiakkaista oli menossa omia äänitys-, kuvankäsittely- tms. projektejaan. Studiotoiminta näyttää kehittyneen suosituksi palveluksi, jonka kysyntä on kasvussa ja myös kirjaston henkilökunnan haastatteluihin studiotoiminta tunnistettiin ehkä onnistuneimmaksi *Mediamajan* uudeksi toimintamuodoksi. Tuotosten jakelu verkossa lisää myös kirjaston verkkonäkyvyyttä.

Mikäli henkilökuntaa on paikalla, tutut kävijät pääsevät tilaan toisinaan myös *Mediamajan* virallisten aukioloaikojen ulkopuolella. Joitakin lähellä asuvia kävijöitä, jotka eivät havainnointihetkellä olleet koulussa tai työssä, ja joilla ”ei ollut parempaakaan tekemistä” näkyi piipahtavan paikalla myös aamupäivän aikana. Joillekin kouvolaalaisille nuorille on vakiintunut tapa viettää aikaansa *Mediamajassa* ja seurata sen tapahtumia viikoittain. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että tilan käyttöaste voisi olla korkeampikin.

Eräs maahanmuuttajanuori kuvasi, ettei musiikin harrastamismahdollisuutta lukuun ottamatta kirjastossa tulisi koskaan käytyä, koska ”siellä ei ole nuorille mitään”. Henkilökunta haastattelussa ilmeni lisäksi, että vähemmistökieliryhmiä edustavat kirjakokoelmat ovat suppeita ja niiden hankintoja on vaikea suunnitella. Musiikin ja av-palveluiden tarjoaminen voi kuitenkin olla sellainen korvaava palvelumuoto, jonka avulla maahanmuuttajanuoria saadaan kirjaston vakituiseksi asiakkaiksi ja kiinnostumaan kirjaston muista palveluista.

Kouvolan kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kanssa toteutettujen kirjaston esittelykierrosten yhteydessä on esitelty myös *Mediamajan* toimintaa. Se on pyrkinyt olemaan monipuolisesti mukana Kouvolan maahanmuuttajien kotouttamistoiminnassa, josta voidaan mainita esimerkkinä maahanmuuttajanuorille suunnattu jalkapallotoiminta sekä elokuvakerhot. Molemmat toimintamuodot ovat läheisesti kytköksissä nuorisotoimintaan. Kirjaston työntekijä kuvaa *Mediamajan* toimintaa seuraavasti:

Ainakin maahanmuuttajat on meillä ihan iso asiakasryhmä ja he osaavat käyttää kirjastoo, ainakin sillä tavalla et tietävät että sieltä saa tätä tai tuota [aineistoa] ja osaa tulla sitä kysymään. Mä luulen että sitä on vaikeeta todentaa että se johtuu just Mediamajasta, mutta Mediamajan kutsumana he usein tulee eka kertaa tänne käymään, tai opettajat tuo heitä, ja silloin tulee ilmi se että tämmönenkin paikka on. Koska monesti ei heidän omissa lähtökulttureissaan tämmöstä yleisen kirjaston tyyppistä laitosta ole ollenkaan olemassa, niin et koko sen kirjaston ajatus voi olla vieras, niin siinä se varmaan ehkä eniten näkyy.

Tää alkuperäinen porukkahan oli aika vaikeeta tavoittaa, ne toisen asteen opiskelijat ja maahanmuuttajat. Meillähän oli paljon hyviä hankkeita maahanmuuttajien kanssa jotka sitten kuivu hissukseen... eli meillä oli käsityökerhoo ja urheilua ja muuta jotka on hissukseen lopahtaneet. Meillä käy kyllä maahanmuuttajataustaisia lapsia pelaamassa, mutta sitä semmosta ikäryhmää, mitä Mediamaja silloin alkujaan tavoitteli, niin niitä oli vaikeeta tavoittaa.

Henkilökuntahaastatteluissa yleinen näkemys *Mediamajan* maahanmuuttajille suunnatusta toiminnasta kuitenkin oli seuraava:

Varmaan ois ollu ilman tätä Mediamajaa vähemmän [kirjaston] käyttöä esimerkiksi tiettyjen nuorten ja maahanmuuttajien kans, ihan ehdottomasti Mediamaja on tehostanut sitä.

Eräs anonyymi mielipidekirjoitus Kouvolan Sanomista 28.5.2011 kuvaa yleistä mielipidettä *Mediamajasta* hyvin:

Parasta nuorisotyötä aikoihin Mediamaja kirjaston alakerrassa. Taloudellinen tuki toiminnalle erittäin kannatettavaa. Tukee hyvin nuorten hyviä harrastuksia.

6.3 Osahankkeen vaikutus kirjaston työyhteisöön ja organisaatioon

Kirjaston omalle henkilökunnalle suunnattuja työpajamuotoisia koulutustapahtumia on toteutettu 11 kertaa, ja niissä on ollut yhteensä 34 kävijää (taulukko 18). Koulutusten aiheina ovat olleet esimerkiksi kuvankäsittelyohjelman käyttö ja sosiaalinen media. Henkilökunnan mukaan etenkin sosiaalisen median koulutusohjelma herätti kiinnostusta.

Taulukko 18. Henkilökuntakoulutus.

Kuukausi	Koulutustilaisuudet	Osallistujat
Elokuu 2009	2	6
Marraskuu 2009	2	11
Marraskuu 2010	3	10
Joulukuu 2010	4	7
Yhteensä	11	34

Mediamajan henkilökunnan ja harjoittelijoiden ammattitaitoa hyödynnetään yhä enemmän moninaisissa kirjaston sisällöntuotantohankkeissa (esim. kirjaston koulutus- ja esittelyvideoesitysten editointi) sekä ”nopean toiminnan atk-tukena”, varsinaisen koko henkilökunnalle kohdennetun koulutustoiminnan jäädessä pienempään osaan. Henkilökuntahaastatteluissa ilmaistiin useaan otteeseen tarve lyhyille täsmäkoulutuksille, esimerkiksi nousevien sosiaalisen median palveluiden tai kuvankäsittelyohjelmien käytössä. ”joihin ei menisi koko työpäivä, tai koulutuksissa voisi vain käväistä”.

Mediamaja on onnistunut löytämään henkilökuntakoulutukseen toimintakonseptin, jolle on riittävästi kysyntää. Tämän tuloksena suurempi joukko kirjaston henkilökunnasta on perillä ja seuraa digitaalisen median kehitystä ja käyttää esim. digikuvien editoimiseen tarkoitettuja välineitä niin työssä kuin kotonaankin. Eräs haastateltava jakoi vaikutukset kolmeen:

Ensinnäkin sieltä tulee hyvää henkilöstökoulutusta, siellä on joku, jolta voi kysyä esim. kuvankäsittelyyn liittyvää, tai muuta teknisempää probleemaa ja varmaan se sellanen yleinen tapahtuminen, ja erityisesti nuorille suunnattu tapahtuminen.

Tapahtumien, koulutuksen tai jonkin muun *Mediamajan* toimintamuodon vaikutusta työnkuvaan tai oman kirjaston toimintaan kuvattiin seuraavasti:

Ihan henkilökohtaisesti [...] nyt järjestetyn tapaista [digikuvaus ja kuvankäsittely] koulutusta, ja muutakin on tän kautta järjestynyt itselle ja omalle henkilökunnalle. Ja tapahtumallisesti on jonkun verran ollut yhteistyötä vaikka ihan välineitten suhteen tai mediamajalaiset on käynyt lähikirjastossa pitämässä vaikka jonkun peli-illan..

Kirjaston henkilökunnan haastattelujen perusteella *Mediamaja* palvelee merkittävästi kirjaston palvelujen uudistumista ja selvästi tuo lisän kirjaston henkilökunnan osaamiseen ja toimintamahdollisuuksiin etenkin digitaalisten sisältöjen tuotannossa. Kirjastossa voidaan nyt tehdä aiempaa enemmän ja joustavammin järjestelyin omia mediatuotantoja, yhteistyöhankkeita ja lopputuloksena kirjaston verkkonäkyvyys lisääntyy.

Meillä on nyt semmosta osaamista talossa mitä nyt kirjastoissa ei yleensä ole.

Tosiaan tää kuva- ja musiikkiosaaminen mitä meillä muilla ei tän koulutuksen takia oo. Kyllähän se laajentaa hirveesti tätä mitä me pystytään tekeen kun on ihmisiä talossa jotka osaa. Kun voi kuvitella, että kuitenkin tää kirjastotoiminta on yhä enemmän muuttuu sinne sosiaaliseen mediaan ynnä muuhun verkko-

toimintaan, niin tällöinen osaaminen on kyl hirmu tärkeetä tänä päivänä.

Mediamajan toiminta koettiin henkilökunnan keskuudessa yleisesti tärkeäksi. Haastateltavat näkivät *Mediamajan* toiminnan roolin kirjaston palvelukokonaisuudessa seuraavasti:

Mie sanosin, että tää on aika välttämätöntä täl hetkel kun yhä enemmän tää kaikenlainen sähköinen media [...] tulee kirjastoon [...] ja meidän pitäis tuottaa sen tyyppisiä palveluita: meil pitäis olla taitoja ja henkilökuntaa. Mediamaja on ollut hirveen hyvä tuki.

Kaiken kaikkiaan tää koko systeemin byrokraattisuus mikä on lisääntynyt, niin tää on nuorentanut sitä tietynlaista ilmettä ja saanut mukaan nuoria. Ja se että se on ylipäätään kirjaston yhteydessä, kirjastohan voi jonkun silmissä olla vähän pölyttynyt ja vanhanaikainen paikka, niin tää uudistaa ja nuorentaa.

6.4 Osahankkeen seudullinen vaikuttavuus

Pelitapahtumakiertueen järjestäminen Kouvolaan liittyneiden lähikuntien kirjastoissa on ollut hankkeen seudullisesti näkyvin toimenpide. Kouvolan alueen nuorisoa tavoitettiin pääkirjaston asiakaskuntaa laajemmalla alueella ja Mediamaja toimintamuotoineen tuli myös seudun kirjastoammattilaisten tietoisuuteen. Pelikiertue vaikuttaa olleen myös eräänlainen lähtölaukaus sekä vastaus Kouvolan alueen kuntaliitosten jälkeiseen paineeseen säilyttää Kouvolaan liittyneiden kuntien lähikirjastojen palvelut monipuolisina. Lisäksi se sai aikaan nuoremman polven kirjastoammattilaisten välistä verkostoitumista ja tiedonvaihtoa.

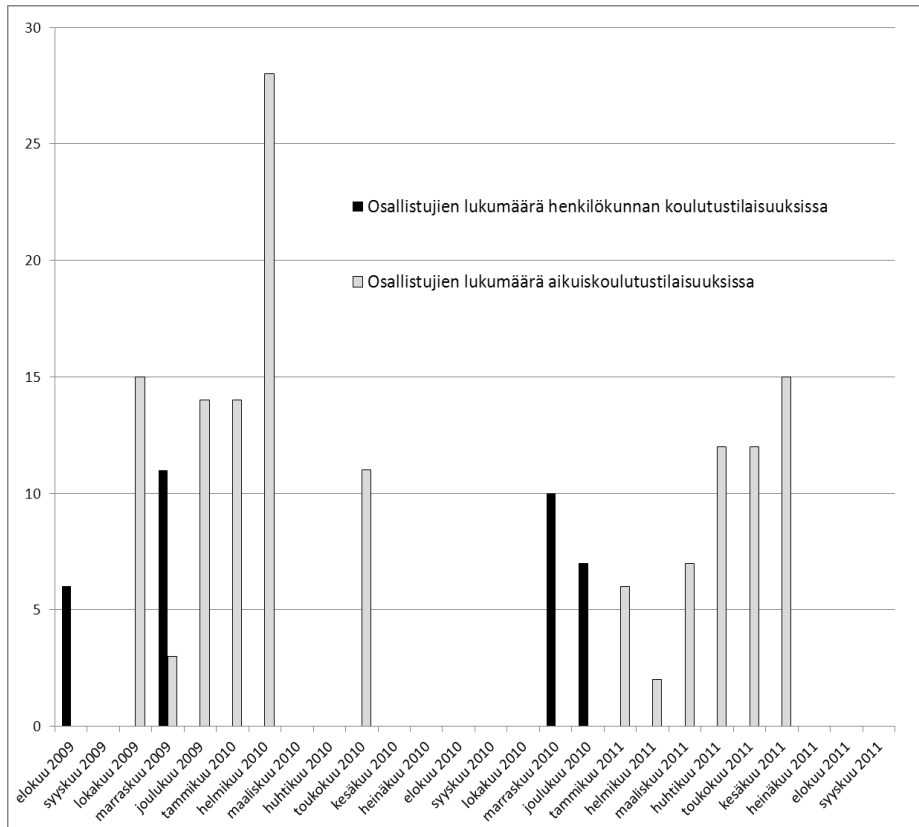
Ne on ollu hirmu suuri suksee ne peli-illat noilla, täähän on suuri kaupuinki jossa on hyvin maaseututyyppejä lähikirjastoja nyt, kun tuli nää maalaiskunnat mukaan tähän kaupunkiin, niin on

kyllä ollut ne pikkukirjastoihin viedyt peli-illat saaneet suuren suosion. Varsinkin tuolla sivukylillä; meillä on Jaala tuolla 30 km päässä. Pelkällä niitten kirjastojen kahdella henkilöllä niitä ei pysty järjestämään. Sitä osaamista ei löydy, ja sitä henkilökuntaa ei oo tarpeeksi.

Myöhemmin tietoisuus *Mediamajan* toiminnasta on levinnyt etupäässä *Mediamajassa* järjestettyjen henkilökuntakoulutusten ja esittelyjen kautta, ei kuitenkaan kovin kattavasti alueen lähikirjastojen henkilökunnan piirissä. Henkilökuntahaastattelussa toivottiin *Mediamajan* toiminnan jalkautumista aiempaa enemmän myös alueen lähikirjastoihin, sillä välimatkat alueella ovat pitkiä, eikä monillakaan lähikirjastojen nuorisoasiakkailla ole mahdollisuutta tai tarvetta lähteä esimerkiksi Myllykoskelta Kouvolaan. *Mediamajan* toiminta ei näy kovin paljon myöskään seudun muiden kuntien kirjastoissa. Poikkeuksena tästä on rap-harrastajien kiinnostus *Mediamajan* äänitys- ja kuvauspalveluita kohtaan, joihin on osoitettu kiinnostusta lähikaupunkeja ja Lahtea myöten. *Mediamajaa* kohtaan osoitettu kiinnostus opiskelijoiden keskuudessa mahdollisena harjoittelupaikkana osoittaa, että se on saanut näkyvyyttä alueella.

Aikuiskoulutusta on annettu kirjaston ulkopuolisille ryhmille, joita ovat olleet opettajat, nuorisotoimen Majakka-hankkeen henkilökunta, nuoret työttömät, Ava/Parik-säätiö, Ammattistartti-koulutettavat, Aikuiskoulutuskeskuksen koulunkäyntiavustajat, Action-camp Sytyke-projekti, Taikalamppu, Nuorisokeskus Anjala, Liekki-projekti sekä Carean henkilökunta. Koulutus on keskittynyt pääasiassa kuvankäsittelyyn ja Liekki-projektin kohdalla multimediaesityksen editointiin. Lokakuussa 2011 alkoivat yhteistyössä Kouvolan kaupungin kotihoito- ja vanhuspalvelujen Ikäseman kanssa toteutetut Digitarina-työpajat. Opettajien joukossa on äidinkielen, kuvaamataidon sekä musiikin opettajia. Yhteistyötä on ollut myös oppimisvaikeuksista kärsivien tukijärjestön Kotkan seudun erilaiset oppijat ry:n kanssa. *Mediamaja* tarjoaa harjoittelupaikkoja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ja Kouvolan ammattikoulun opiskelijoille. Muuta yhteistyötä oppilaitosten kanssa on studiolaitteiden ja ohjelmistojen käyttöä koskeva koulutus.

Muulle kuin kirjaston henkilökunnalle suunnattua työpajamuotoista aikuiskoulutusta on toteutettu 55 kertaa, ja niissä on ollut yhteensä 293 kävijää (kuvio 24; liite 3).



Kuvio 24. Mediamajan aikuis- ja henkilökuntakoulutukseen osallistuneet.

Yleisölle suunnattuihin sosiaalista mediaa käsitteleviin koulutustapahtumiin ei osallistunut hankkeen alkuvaiheessa syksyllä 2009 juuri ollenkaan väkeä, ja näitä opetussisältöjä tarjottiinkin esim. äidinkielen opettajille.

Olihan meillä sitten viime syksynä (2009) semmoinen suurelle yleisölle tarkoitettu luentosarja, mutta tosi vähän kävi osallistujia siinä. Se olisi pitänyt toteuttaa ehkä vanhempainyhdistysten tai yhdistysten kautta tai jotenkin. Se ei ollut mikään menestys, ja ei

me silleen oikeastaan nuorille oo tota sosiaalista mediaa olla tarjottu.

Verkkokyselyssä opettajat kuvailevat tehneensä *Mediamajassa* ryhmineen erilaisia kuvataidenäyttelyitä ja opiskelleensa kuvankäsittelyä ja editointia, osallistuneensa media-aiheisille luennoille, tehneensä satunurkkauksen seinämaalauksen, rap-musiikkia, tapahtumia ja konsertteja, lukion mainoksen, elokuvan sekä sketsejä. Lisäksi koululaisryhmiä on kutsuttu avajaisvieraisiksi näyttelyihin.

Opettajat ovat olleet mukana kehittämässä yhteistyötä Kouvolan iltalukion, monikulttuurisen peruskoulun ja *Mediamajan* välille, luomassa sisältöjä Kouvolan monikulttuurisuusviikolle ja toteuttamassa yhteistyössä kurssin Musiikki viestii ja vaikuttaa. Oppilaat ovat saaneet esiintyä *Mediamajassa* myös esim. Kouvolan *Taiteiden yö* -tapahtumassa. Yksi kyselyyn vastannut opettaja kuvasi oppilaiden ja *Mediamajan* yhteistyötä Liekki-projekteissa sekä videoiden jakelussa *Palapelimedia*-palvelussa. Opettajat ovat tuoneet oppilaita tutustumaan kirjastoon ja kuuntelemaan luentoja, mutta myös *Mediamajasta* on kutsuttu vieraita kouluun esim. videotuotosten ohjeistamisessa. Seitsemän kahdeksasta kyselyyn vastanneista opettajasta halusi jatkaa yhteistyötä *Mediamajan* kanssa:

Toivottavasti yhteistyö jatkuisi ennallaan. Ja tietysti ajan myötä toimintaa voisi laajentaa vielä entisestään.

Yhteistyö on erittäin hedelmällistä.

Olen erittäin tyytyväinen yhteistyöhömmme.

*On hyvä, jos osapuolet ovat perehtyneitä toistensa toimintatapoihin ja -mahdollisuuksiin. Koulumaailman tuntemusta, nuorten ohjaamisen taitoja ja toisaalta *Mediamajan* mahdollisuuksien ymmärtämistä ja hyödyntämistä voitaisiin edelleen kehittää. Mutkaton, aktiivinen yhteistyö jatkukoon.*

Hankaluuksina opetusyhteistyössä nähtiin aikataulujen venyminen, henkilöstön vaihtuminen sekä selkeiden opetuspakettien puute. Tietynlaista opetuspalvelun tuotteistamista siis kaivattaisiin.

Ainoana hankaluutena on ollut se, että me koulumaailmassa emme ole saaneet selkeitä tarjouksia Mediamajalta, esim. paketteja, suunniteltuja kokonaisuuksia tietyille aikavälille.

Lukioiden kohdalla opetusohjelma koettiin niin tiiviiksi, että opetustuntien sijoittaminen Mediamajaan ei ollut helppoa. Kyselyn mukaan hankaluuksia yhteistyölle ovat aiheuttaneet myös opetusryhmien liian iso koko suhteessa tietokoneiden määrään, ohjelmistojen yhteensopimattomuus, henkilökunnan kokemattomuus opettamisessa sekä aikataulujen venyminen.

Kansallisen tason ammatillisilla foorumeilla *Mediamajaa* on esitelty mm. Aktiivi-seminaarissa Torniossa, ITK-päivillä Hämeenlinnan Aulangolla 2010, Koulukirjastopäivillä Helsingissä, Äidinkielen opettajien talvipäivillä, OKM:n kirjastopäivillä Helsingissä 2010 sekä Oulun kirjastopäivillä 2011. Lisäksi *Mediamajaa* on esitelty Kirjastoverkkopäivillä lokakuussa 2011 kirjastojen palvelujen vaikuttavuutta käsittelevän esitelmän yhteydessä. Kansainvälisissä konferensseissa *Mediamajan* toiminta on ollut esillä Milanon IFLA-konferenssissa sekä Nordic Conference on Public Library Research -konferenssissa Osllossa. Osloon konferenssissa *Mediamajan* toimintaa on esitelty esimerkkinä kirjaston ja koulujen välisestä palvelukonvergenssista. Helsingin keskustakirjaston suunnittelutoimikunnassa on esitelty *Mediamajan* toimintaa. Toistaiseksi kuitenkin *Mediamajan* toiminnan yhteydessä ei voida todentaa tapahtuneen palveluinnovaation diffuusiota. Tämän tutkiminen edellyttää pidemmän aikavälin tutkimusta.

6.5 Osahankkeen medianäkyvyys

Mediamaja on onnistunut saamaan medianäkyvyyttä paikallisissa ja alueellisissa medioissa. *Kouvolan Sanomat* on tehnyt yhteensä 48 juttua, uutista, näyttelyarvostelua tai menovinkkiä, joiden joukossa myös yksi pääkirjoitus. *Vartti*-paikallislehti on kirjoittanut 8, *PK*-lehti 5 ja *Sanomalehti Keskilaakso* kaksi juttua. Yhden kerran ovat Mediamajasta uutisoineet *Elimäen Sanomat*, *Valkealan Sanomat*, Kouvolan kaupungin henkilöstölehti *Kimara*, *Kirjastoseuran tietopaketti*, *Kirjastolehti*, *Kaakkois-Suomen alueuutiset* sekä *Kymenlaakson Radio*.

syyskuussa 2010 ja syyskuussa 2011. Hakutuloksissa löytyi merkittäviä eroja (Vuoden 2010 luvut mainitaan suluisissa). Samepointin ilmaisversio löysi Mediamajaan liittyvistä sisällöistä 47 (edellisenä vuonna 135) mainintaa eri palveluissa. Blogpulse löysi vain yhden (4) merkinnän. Google Blog Search löysi 425 (60) ja Social Mention 11 (91) mainintaa Mediamajan sisällöistä. Twazzup-palvelu löysi 9 Twitter-viestiä vuonna 2010, eikä palvelu ollut enää käytössä analyysiä toistettaessa. Eri arviointivälineillä saadut tulokset sosiaalisen median sisällöistä poikkeavat jossakin määrin toisistaan. Lisäksi useassa käytetyistä arviointivälineistä oli tapahtunut ilmaisversion hakutulosten heikentymistä täysien hakuominaisuuksien rajoittuessa maksullisiin Premium-palveluihin.

Taulukko 19. Mediamajan sisällöt verkossa.

Palvelu	2010	2011
Facebook-ryhmän jäseniä	299	318
Facebook-ryhmän seinämerkintöjä	164	195
Twitter-viestejä	101	164
MySpace-merkintöjä	11	45
YouTube Channels-videoita	30	42
YouTube-videoita yhteensä		51
Flicr -tallenteita		87
LinkedIn-mainintoja		8

Jotta Mediamajassa toteutetut digitaaliset sisällöt tunnistettaisiin Mediamajan tuotannoksi, tarvittaisiin johdonmukaista materiaalin luettelointi- ja metatietokäytäntöä. Voitaisiin esimerkiksi harkita, tulisiko Mediamajassa tuotettuihin mediasisältöihin liittää logo, digitaalinen vesileima, metatietoja tai muita tunnistimia.

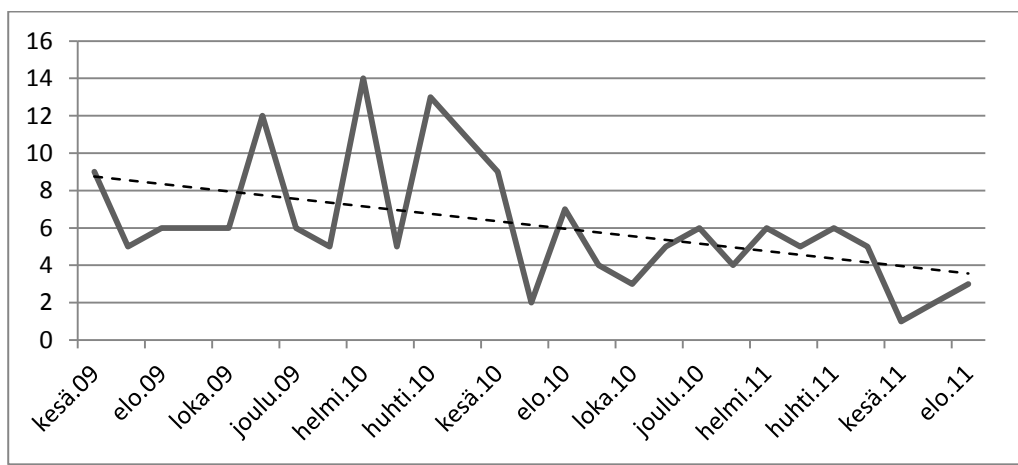
YouTube-videoita julkaistiin vuonna 2010 yhteensä 32 ja seuraavana vuonna 51. Kaikki ovat saaneet paljon katselukertoja, vähimmillään 49, mutta jopa 3529 latausta, sekä myös enemmän katsojakommentteja kuin muut tuotetut mediasisällöt. Kommentteja keräsivät erityisesti Mediamajassa järjestettyjen tapahtumien artistivieraat kuten Jouni Hynysen lausuntaesitys, kun taas eniten latauksia oli kertynyt Paikalliset -rap-kokoonpanon Kesäfiilis-kappaleelle. Kyseinen ryhmä on Mediamajaan muodostuneen ”rap-tallin” omia kasvatteja.

Mediamajan blogia, tapahtumakalenteria sekä *Facebook*-seinän ilmoituksia selaamalla voi muodostaa käsityksen verkkotoiminnasta. *Facebook* on kasvattanut merkitystään *Mediamajan* pääasiallisena verkkoviestinnän kanavana, kun taas *MySpace*-palvelun käyttäminen on vähenemään päin. Aktiivisen verkkokeskustelun virittäminen on vaativa tehtävä ja onnistuu lähes ainoastaan *Facebook*- ja *YouTube*-palveluissa.



Kuvio 26. Mediamajan YouTube-videoita.

Blogi toimii lähinnä *Mediamajan* tapahtumatiedottamisen välineenä. *Mediamajan* blogiarkistossa on 50 henkilökunnan kirjoittamaa artikkelia vuodelta 2009, 84 vuodelta 2010 ja 32 vuoden 2011 elokuuhun mennessä. Syyskuuhun 2011 mennessä *Mediamajan* blogiin oli kertynyt 166 merkintää (kuvio 27).



Kuvio 27. Mediamajan blogikirjoitukset.

Blogikirjoittamisen on osittain korvannut *Facebook*-ryhmä. Sähköpostitiedotus sekä *Facebook*-seinäviestit mainittiin tehokkaampana tiedotuskanavana kuin blogi tai *Twitter*-tili. *Facebook*-ryhmän avulla voidaan lisäksi lähettää tapahtumakutsuja ja ennakoida niiden kävijämääriä. Henkilökunta myös hyödyntää kanavaa tiedustelemalla asiakkailta kiinnostusta erilaisiin koulutuksiin, esimerkiksi rap-lyriikkaan keskittyvään työpajaan. *Twitter*-palvelussa oli 438 merkintää ja 80 seuraajaa, mutta kanavalla on vähän vuorovaikutusta.

Mediamajan blogiin ja Facebookiin johtavien linkkien määrä on laskenut. Niitä johti blogiin 411 vuonna 2010 ja seuraavana vuonna 123. Vastaavasti Facebook-sivulle johti 62 linkkiä vuonna 2010 ja vuotta myöhemmin 10.

6.6 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa

Tietoyhteiskuun tilat ja sisällöt -hankkeen yhtenä yleisenä tavoitteena on ollut alueellisen identiteetin tukeminen. Kouvolan osahankkeessa tämä toteutui kirjaston ja asiakkaiden yhdessä toteuttamien sisältöjen, näyttelyiden ja tapahtumien kautta.

Tavoitteissa mainittuja uusia työkäytäntöjä on luotu ja kirjastoammattilaisten taidot välittää sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja ovat vahvistuneet. Uusia yhteistyökuvioita on syntynyt kirjaston ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Kirjasto on verkostoitunut monien oppilaitosten ja musiikkia harrastavien nuorten, mutta myös muiden toimijoiden kanssa.

Mediamaja on laajentanut kirjaston palvelutarjontaa aiempaa monipuolisempaan tietoteknisen opastuksen suuntaan. Uusia työkäytäntöjä on levitetty kirjastoalan ammattilaisille suunnatuissa koulutus- ja esittelytilaisuuksissa. Toiminta on saanut huomattavasti näkyvyyttä alueen medioissa.

7 Tampereen osahanke

7.1 Kehitetyt palvelut ja toimintamuodot

Tässä luvussa keskitytään ensisijaisesti kuvaamaan Tampereen osahankkeessa kehitettyjä toimintamuotoja, koska toimintamuotojen luonteen ja toteuttamisen vuoksi vaikutuksia ei ole ollut kattavasti mahdollista vielä todentaa. Tampereen osahankkeessa keskeisinä kirjaston uusina toimintamuotoina ovat olleet henkilökunnalle suunnattu medialukutaidon opetus, tapahtumatuotanto ja PIKI-verkkokirjastoprojekti.

7.1.1 Kirjaston henkilökunnalle suunnattu medialukutaidon opetus

Tampereen osahankkeessa kirjastolle palkattiin kesäkuussa 2009 projektisuunnittelija suunnittelemaan mediakasvatusta ja toteuttamaan kirjaston henkilökunnalle suunnattua medialukutaidon opetusta. Henkilökuntahaastattelujen mukaan medialukutaitoa tuetaan jo entuudestaan esimerkiksi koululaisten kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetuksen muodossa. Tampereella tämä toiminta on tuotteistettu tietoyhteiskuntapalveluiksi ja esimerkiksi Tampereen kirjastoissa jo vuosia toimineet *Netti-Nysse* ja *Tietotorit* auttavat asiakkaita tietokoneisiin ja Internettiin liittyvissä perustaidoissa.

Seuraava askel medialukutaidon tukemisessa merkitsee uusia tapoja jakaa kirjaston henkilökunnalla olevaa sisällöntuntemusta kuntalaisten tietoisuuteen. Projektihenkilö kuvaa uusia kasvavia kirjastonkäyttäjiä diginatiiveiksi, joilla on oma tapansa hakea ja käyttää informaatiota, ehkä erilainen kuin mihin kirjastoissa on totuttu. Digitaalisten sisältöjen merkityksen ymmärtäminen ja asian näkeminen kirjastoammattilaisen silmin on ollut yksi lähtökohta koko medialukutaidon opetuksen suunnittelussa.

Projektisuunnittelija on pohtinut yhdessä kirjaston eri tiimien kanssa, mitä mediakasvatus tai medialukutaidon opetus voisi tarkoittaa. Tiimikeskusteluihin on osallistunut vähäisesti henkilökuntaa ja projektisuunnittelijan mukaan joskus keskustelujen pohjalta on löydetty yhteistä kehitettävää ja joskus ei. Tärkeänä tukiverkostona on toiminut tietoyhteiskuntapalvelujen tiimi, jonka työ liittyy etenkin *Tietotorien*

toimintaan ja tapahtumiin. Tämä yhteistyö on saattanut osaltaan leimata koko medialukutaidon opetuksen liian vahvasti pelkästään *Tietotorien* toimintaan ja toivotut vaikutukset ovat jääneet liiaksi tietoyhteiskunta-palvelujen tiimin sisään. Toisaalta sen kautta uudet ajatukset ja virtaukset säilyvät.

Yhteistyötä muiden hankekirjastojen, Kouvolan ja Hämeenlinnan kanssa, on tehty medialukutaidon teemaryhmässä, mutta käytännön tasolla yhteistyö on jäänyt vähäiseksi. Hämeenlinnan kanssa toteutettiin vertaisoppimispäivä, jolloin Tampereen kirjastosta henkilökuntaa meni Hämeenlinnan kirjastoon tutustumaan, kuinka siellä toimitaan konkreettisesti asiakkaiden kanssa. Saatua kokemusta kuvattiin haastattelussa molemminpuoliseksi hyödyksi.

Sisällöllisen kehittämisen tuotoksena on suunniteltu ja dokumentoitu (hankkeet.kirjastot.fi) uusia työmuotoja, yhdistetty aineiston vinkkaukseen esimerkiksi digitaalisia pelejä sekä kehitetty henkilökunnalle suunnattu koulutuspaketti. Koulutuspaketin lähtökohtana oli kirjaston henkilökunnan osaamisen kartuttaminen ja tietoyhteiskuntataitojen edistäminen. Lähtökohtana sen suunnittelussa toimi Anu Sairasen tutkimus *Mediakasvatus ja medialukutaito kirjastotyön muutoksessa, Tapaus: Tampereen kaupunginkirjasto*. Raportissa todettiin mediakasvatus ja -lukutaito uusiksi ja vaativiksi tehtäviksi. Tutkimus on osa TTS-hanketta ja toteutettu Tampereen yliopistolla.

Projektisuunnittelija ja Tampereen yliopisto suunnittelivat ja toteuttivat yhdessä *Uusien lukutaitojen ja digitaalisten sisältöjen koulutuskokonaisuuden*, jonka tarkoituksena oli antaa henkilökunnalle välineitä omaan työhön ja pohtia mahdollisimman käytännönläheisesti muun muassa seuraavia asioita:

- Miten uudet lukutaidot ja mediakasvatus näkyvät minun työssäni ja asiakaspalvelussa?
- Miten kirjaston henkilökunta voi pysyä mukana muuttuvassa mediaympäristössä?
- Mitä nuoret tekevät pelien ja netin maailmassa?
- Mitä kirjastoammattilaisen tulisi niistä tietää?
- Missä mennään tekijänoikeuden ja e-aineistojen kanssa?

Koulutustilaisuudet tarkoitettiin Tampereen ja koko Pirkanmaan alueen kirjastoalan työntekijöille sekä Tampereen alueen muillekin organisaatioille. Koulutuskokonaisuuteen sisältyi neljä luentoa ja kaksi työpajaa. Niihin osallistui Tampereen kirjastoista kohtalaisesti henkilökuntaa ja ne keräsivät muutamia osallistujia myös seudullisesti (taulukko 20).

Taulukko 20. Uusien lukutaitojen ja digitaalisten sisältöjen koulutuskokonaisuuteen osallistuneet.

Luento tai työpaja	Osallistujat			Yht
	Tampereen kirjastosta	muista kirjastosta	muista organisaatioista	
1. Johdanto mediakasvatukseen	10	9	1	20
2. Minäkö mediakasvattaja -työpaja	8	4	1	13
3. Nenä kiinni netissä -luento	5	4	3	12
4. Nenä kiinni netissä -työpaja	6	2	2	10
5. Verkkosisällöt ja kirjastopalvelut	13	6	1	20
6. Lukemisen muutos ja kirjaston tulevaisuus	13	3	3	19
Yhteensä	55	28	11	94

Yksi henkilö on voinut osallistua useampaan luento- tai työpajaan, mutta suurin osa osallistui vain yhteen. Koulutustilaisuudet alkoivat toukokuussa 2011 ja viimeinen luento pidettiin lokakuussa 2011. Kahden tunnin tiivistelmä yhdestä koulutuspäivästä esitettiin kirjaston henkilökuntafoorumissa marraskuussa 2011.

Luento- ja työpajojen yhteydessä koulutuksen järjestäjät kysyivät osallistujilta palautelomakkeella vastasiko lähiovetuspäivä odotuksia, arviota saadusta hyödystä, päivän rakenteesta, koulutuksen puitteista ja yleisarvosanaa lähiovetuspäivästä sekä arviota kulloisenkin päivän kouluttajan osuuden sisällöstä, asiantuntemuksesta ja vuorovaikutuksesta. Arviot annettiin Likertin-asteikolla (1-5). Lisäksi osallistujalla oli mahdollisuus perustella antamia arvioita sekä antaa muuta palautetta. Kaikkien koulutusten arviointiin liittyvien vastauskohtien keskiarvoksi tuli neljä eli osallistujat olivat kokeneet luennot ja työpajat hyödyllisiksi. Perusteluja arvioille tai muuta avopalautetta osallistujat antoivat palautelomakkeissa harvakseltaan. Palautteissa kerrottiin luennon syventäneen näkemystä mediakasvatuksesta ja koulutuksen herättäneen

ajatuksia, vaikei vielä ollutkaan tietoa käytännön hyödyistä. Koulutuksen nähtiin tarjoavan tilaisuuden myös mielipiteiden vaihtoon ja yhdessä toimimiseen.

Kirjaston henkilökunnan ja projektihenkilöstön haastattelujen mukaan medialukutaidon koulutuksessa yhdeksi ongelmaksi on koettu se, että henkilökuntaa ei ole helppoa saada osallistumaan koulutustilaisuuksiin. Tähän vaikuttavat sekä mahdolliset ennakoasenteet että käytännön järjestelyt työajoissa. Haastatteluista myös ilmeni, että ammatillisen identiteetin muutos on pitkäjänteistä työtä ja asenteelliset muutokset tapahtuvat hitaasti. Kaikkeen tähän tarvitaan aikaa. Lisäksi odottamaton, ulkoinen tekijä, kirjastojärjestelmän vaihdos ja sen myötä ilmenneet ongelmat, pakottivat lykkäämään medialukutaidon opetusta. Tämä on yksi syy siihen, miksi koulutusta päästiin toteuttamaan vasta hankkeen loppupuolella. Tästä syystä myöskään lopputulokset eivät näy vielä käytännössä ja konkreettisia vaikutuksia on mahdotonta vielä nimetä. Tärkeää on kuitenkin keskustelun avaus ja uusien näkökulmien esiin tuominen.

Medialukutaidon opetukseen ja mediakasvatustoimintaan liittyy Tampereen kirjastossa muita pienempiä hankkeita, jotka eivät varsinaisesti kuulu TTS-hankkeeseen, mutta jotka kuitenkin sisällöllisesti nivoutuvat siihen. Välillä on ollut vaikea vetää tarkkaa rajaa siihen, mihin hankkeeseen mikäkin yksittäinen toimenpide kuuluu. Medialukutaidon opetus ei ole suuresti ollut mediassa esillä. Projektisuunnittelijan mukaan jokunen mediajuttu on ollut, mutta nekin liittyneet enemmän *Nenä kiinni netissä* -hankkeeseen, joka puolestaan on oma erillinen hankkeensa. Projektisuunnittelija on pitänyt hankkeen ajan omaa blogiaan ja käynyt puhumassa useissa hanke- ja muissa tilaisuuksissa Suomessa ja ulkomailla.

7.1.2 Tapahtumatuotanto

Tampereen osahankkeeseen palkattiin keväällä 2010 ensin osa-aikaisena ja syksystä 2010 lähtien kokopäiväisenä työskentelevä projektisuunnittelija, jonka työnkuvaan on kuulunut muun muassa kirjastossa järjestettävien tapahtumien sisällöllinen suunnittelu, koordinointi ja yhteydenpito yhteistyötahoihin. Lisäksi tavoitteena on ollut tapahtumatuotannon toimintamallin kehittäminen. Tapahtumatuottaja työskentelee fyysisesti Tampereen kaupungin pääkirjasto Metsossa, mutta on koko kirjaston käytettävissä ja tarvittaessa jalkautuu myös

lähikirjastoihin esimerkiksi isompien tapahtumien yhteydessä. Lasten ja nuorten tapahtumien järjestämisestä vastaa vuoden 2011 loppuun asti lasten- ja nuortenosaston osastonjohtaja, mutta myös niiden koordinointi siirtyy tapahtumatuottajalle vuoden 2012 alusta. Aikuisten tapahtumissa vierailevat esiintyjät tekevät sopimuksen vain tapahtumatuottajan kautta, jolloin pystytään takaamaan yhtenäiset käytännöt sopimusasioissa. Tapahtumien järjestäminen on myös aiempaa organisoidumpaa ja tapahtumatuottaja hoitaa myös tapahtumiin liittyvän verkkotiedottamisen.

Ennen tapahtumatuottajan palkkaamista tapahtumien koordinoimisesta vastasi kirjaston viestintäsuunnittelija. Hänen työhönsä tapahtumatuottajan palkkaamisella on luonnollisesti ollut suuri vaikutus, koska nyt viestintäsuunnittelijalla on mahdollisuus keskittyä viestinnällisiin tehtäviin. Työmäärä viestintäsuunnittelijalla oli ennen kohtuuttoman suuri ja täysipäiväiselle tapahtumatuottajan palkkaamiselle oli selvästi perusteltu tarve. Tampereella kirjaston tapahtumia tuotettiin vuoteen 2009 asti oheistoimintanimellä, mutta nykyään se on kaupungin tilaaja-tuottajamallissa yksi kirjaston tuote. Myös tämä selkiyttää tapahtumien koordinoimista ja henkilökunnan sitouttamista toimintaan, sillä tapahtumatuotannolla on nyt erityinen paikkansa ja kuvauksensa kirjaston palvelutuotannon kokonaisuudessa.

Tampereen kaupungin pääkirjastossa Metsossa järjestetään runsaasti tapahtumia. Tapahtumatuottaja kuvaakin työtänsä vaativaksi, sillä kokonaisuus täytyy pitää koko ajan hahmotettuna. Oleellisena osana tapahtumatuotantoa on vuoropuhelu kirjaston asiantuntevan henkilökunnan kanssa ja tapahtumien ideoiminen yhdessä. Samalla myös toteuttamisvastuuta voidaan jakaa. Tapahtumia ideoiva ja toteuttava tapahtumatiimi toimii vuoden 2012 alusta lähtien tapahtumatyöryhmänä. Se koostuu lähikirjaston edustajasta, lasten- ja nuortenosaston edustajista, viestintäsuunnittelijasta ja -sihteeristä sekä erikoiskirjastonhoitajasta. Uudenlaisia sisältöjä ja toimintatapoja ollaan vasta hakemassa. Konkreettisesti muutos ei vielä raportin kirjoittamishetkellä, loppuvuodesta 2011 näy arjen työssä eikä vaikutuksia näin ollen ole mahdollista vielä nimetä tai kuvata. Tapahtumatyöryhmässä on vuoden 2011 aikana työstyetty tapahtumatuotannon linjauksia ja pohdittu miksi, mitä, kenelle ja miten tapahtumia toteutetaan.

Toiminnan koordinoinnin ja sisällöllisen suunnittelun välinen raja vaatii vielä määrittelyä. Tapahtumatuottajan rooli nähdään ennen kaikkea tapahtumia koordinoivana ja yhteistyötahoihin yhteyksiä pitävänä. Sisällöllinen vastuu puolestaan jakaantuu useamman henkilön kesken. Tapahtumatuottajan mukaan

on tärkeää, että tapahtumien suunnittelussa ja toteuttamisessa on mukana ihmisiä, joilla on erityisosaamista kaunokirjallisuudesta, tietokirjallisuudesta sekä musiikista ja jotka ovat työnsä puolesta tekemisissä asiakkaiden kanssa. Tapahtumatuottajalla on ollut käytössään tiedosto, johon kirjataan kaikki kirjastossa suunnitteilla olevat tapahtumat yhteistyötahoineen ja budjetiteineen. Tämä tiedosto on kaikille asianomaisille avoin, jolloin koko tapahtumatiimi, aluekirjastonjohtajat ja taloustoimisto voivat seurata tilanteen muuttumista ja osallistua tapahtumien järjestämiseen. Tiedostoa ja sen myötä lisääntyvää tapahtumien suunnittelun avoimuutta voi pitää ESR-hankkeen tuloksena.

Useissa kirjaston henkilökuntahaastattelussa tuli ilmi, että määrällisesti tapahtumien järjestämisessä ei ole tapahtunut suurta lisäystä, mutta muutos on laadullinen. Sisältöön panostetaan enemmän ja tapahtumatoiminnan kokonaiskonsepti on olemassa ja hallussa. Tapahtumatuottajan osallisuutta tapahtumien järjestämisessä ei voi tarkastella tilastollisesti. Vuoden 2010 tapahtumatilastoissa tapahtumatuottajan panos kohdistuu vain syyskauteen ja vuoden 2011 tapahtumatilastointi on vielä kesken. Yleisesti ottaen Tampereen kirjasto järjestää kaupungissa runsaasti tapahtumia, vuosittain toista sataa.

Tulevat tapahtumat suunnitellaan aina puoli vuotta etukäteen, vaikka muutoksiakin toki tapahtuu. Vuositasolla tapahtumille mietitään yksi tai kaksi suurempi teema, jotka voivat olla myös koko Tampereen kaupungin keskeisiä teemoja. Vuosi 2011 on kirjaston 150-vuotisjuhlavuosi, mikä osaltaan on määrittänyt tapahtumien sisältöä. Kulttuuripalveluilla teemana on ollut Venäjä. Vuoden 2011 teema on saksan kieli.

Yhteistyöverkostojen määrä on kasvanut ja kirjastot osallistuvat myös ulkopuolisten yhteistyökumppaneiden järjestämiin tapahtumiin. Tapahtumatuottajaan otetaan koko ajan enemmän yhteyttä ja toivotaan kirjastoa yhteistyökumppaniksi. Tapahtumien painopisteissä yksi uusi osa-alue on ollut maahanmuuttajat, joihin on alettu luoda aktiivisesti yhteyksiä esimerkiksi maahanmuuttajayhdistysten avulla. Maahanmuuttajatoiminnan yhtenä vaikutuksena on ollut monikulttuuristen viikkojen järjestäminen 2010 ja 2011 sekä syksyllä 2010 käynnistynyt kielikahvila-toiminta, joka on osoittautunut menestykseksi.

Muita yhteistyöverkostoja on olemassa etenkin kolmannen sektorin toimijoiden, ystävyysseurojen ja yhdistysten kanssa. Vuoden 2011 aikana yhteistyötä on tehty esimerkiksi Immi Hellen -seuran, Flamencoyhdistyksen, Hämeenpuiston ystävät ry:n, Runokaupunki ry:n ja Ilmankos-projektin kanssa. Yhteistyötä on saatu hyvälle alulle myös kulttuuripalvelujen sekä vielä

toistaiseksi pienimuotoisesti nuorisopalveluiden kanssa. Vahvaksi yhteistyökumppaniksi tapahtumatuottaja nimeää Tampereen yliopiston. Yhteistyötä on tehty jo ennen tapahtumatuottajan palkkaamista, mutta uusiakin verkostoja on luotu runsaasti. Tapahtumatuottajan mukaan yhteistyöverkostojen luominen on onnistunut helposti, sillä kirjastoon suhtaudutaan lähtökohtaisesti luottavaisesti. Myös se, että yhteyshenkilö kirjaston suunnalla pysyy koko ajan samana, helpottaa verkoston syntymistä ja ylläpitämistä.

Tapahtumatuotannon haasteita ovat kokonaisuuden hallitseminen ja tapahtumien yhteisen suunnittelun ja toteuttamisen mahdollistaminen. Tapahtumatuottajan mukaan tapahtumissa pointti on se, että kirjasto ja sen kokoelmat pääsevät esiin uudella tavalla ja asiakkaille luodaan mahdollisuuksia elämyksiin ja virkistymiseen. Lisäksi tapahtumien avulla vahvistetaan yhteisöllisyyttä ja tarjotaan tilaisuuksia ihmisten kohtaamiselle. Tärkeä huomio on myös se, että tapahtumien maksuttomuus tukee kansalaisten todellista tasa-arvoa. Paikallismediassa kirjasto huomioidaan hyvin tapahtumien yhteydessä.

Viestintäsuunnittelijan toimiessa puolen vuoden ajan projektin rahoituksella tapahtumatuottajana, syntyi käsikirjoitus *Tapahtumatuotannon oppaasta* (Hokka-Ahti). Teoksen julkaiseminen on vielä työn alla. Palkattu tapahtumatuottaja on puolestaan laatinut kirjaston sisäiseen käyttöön *tapahtumalinjauksia*, jota on käsitelty laajasti kirjaston kokouksissa. Tapahtumatuotannon oppaan ja tapahtumalinjausten avulla on mahdollista jakaa kokemuseräistä tietoa tapahtumatuotannosta kansallisella tasolla. Näiden vaikutuksia ei kuitenkaan vielä ole mahdollista tutkia. Tavoitteena on järjestää kansallinen tapahtumatuottajien tai kirjastossa tapahtumia järjestävien henkilöiden tapaaminen, jonka pohjalta voitaisiin suunnitella kirjastojen tapahtumille yhteistä ideapankkia ja jakaa kokemuksia tapahtumien järjestämisestä. Toistaiseksi tapahtumatuottajia ei muissa kirjastoissa juurikaan ole.

7.1.3 PIKI-verkkokirjastoprojekti

Tampereen osahankkeen yhtenä kehityskohteena oli uusia Tampereen kaupunginkirjaston verkkosivusto ja Pirkanmaan PIKI-kirjastojen yhteinen PIKI-verkkokirjasto. Verkkokirjastoprojekti käynnistyi 11.1.2009 ja päättyi 31.3.2011. Verkkosivusto toteutettiin avoimeen lähdekoodiin perustuvalla Concrete5-julkaisualustalla. (Tampereen kaupunki – Tampereen kaupunginkirjasto 2011.)

PIKI-verkkokirjastoa koskevassa suunnitelmassa uudistuksen tavoitteena oli tarjota käyttäjille edellisen verkkokirjastojärjestelmän toimintojen lisäksi PIKI-kirjastojen tuottamaa sisältöä ja aineistoon liittyviä vuorovaikutteisia palveluita. Tavoitteena oli myös sijoittaa PIKI-verkkokirjastoon tietoja PIKI-kirjastoista sekä niiden palveluista ja linkitysten avulla tuoda mukaan valtakunnallisia kirjastoverkkopalveluita. (Tampereen kaupunki – Tampereen kaupunginkirjasto 2011.) Huomattavan paljon aineistoa siirrettiin Tampereen kaupunginkirjaston entisiltä kotisivuilta PIKI-verkkokirjastoon eli koko Pirkanmaan yhteiskäyttöön, esimerkiksi maahanmuuttajasivut.

Uudistukseen liittyvät alkuperäiset suunnitelmat onnistuivat pääpiirteittäin. Ongelmia syntyi projektista ja kirjastosta riippumattomista syistä: kirjastojärjestelmän ja tietokannan formaattivaihdon myötä verkkokirjastossa ilmeni paljon virheitä etenkin teostiedostoissa ja käyttäjien omista tiedoissa. Järjestelmän toimittaja on yhdessä PIKI-kirjastojen kanssa käynnistänyt vuoden 2011 alussa Kirjastojärjestelmän toimituksen hyväksyminen -projektin, jonka tavoitteena on korjata sovitut virheet. (Tampereen kaupunki – Tampereen kaupunginkirjasto 2011.) Haastateltu projektihenkilöstö toteaa, että vaikka uudistetut sisällölliset ratkaisut toimisivatkin, asiakkaat eivät kiinnitä niihin huomiota ennen kuin perustoiminnoissa olevat virheet on korjattu. Syksyyn 2011 mennessä asiakkailta saatu palaute on ollut ymmärrettävästi enimmäkseen negatiivista. Uudistuksen vaikuttavuutta palvelun käyttäjän näkökulmasta ei ole mahdollista vielä tutkia.

PIKI-verkkokirjastoprojektin yhteydessä päätettiin kokeilla uudistetun verkkokirjaston lanseerausta kokonaisen tuoteperheen avulla. Tuoteperheeseen kuului mm. t-paita, hiirimatto, kirjanmerkkimagneetti, pinssi, paperinukkeja ja kasseja. Paperinukkeja ja lukujärjestyksiä on saatavilla myös verkon kautta. Myös PIKIn graafista ilmettä uudistettiin. Lanseeraus oli suunniteltu

tapahtuvaksi keväällä 2011, mutta järjestelmässä ilmenneiden ongelmien myötä tapahtuma siirrettiin syksyille. 1.9.2011 ympäri Pirkanmaata pidetty PIKI-päivä onnistui hyvin ja kirjasto on laatinut siitä erillisen raportin. Markkinointiaineisto kuten roll-upit jäivät PIKI-kirjastojen käyttöön.

Henkilökuntahaastattelun mukaan Tampereella tehty verkkokirjastotyö on askel kirjastotyön valtakunnalliseen ulottuvuuteen, jonka tavoitteena on nivoa eri kirjastojen tarjoamat verkkosisällöt yhteen. Tällaisen projektin vaikuttavuutta ei kuitenkaan toistaiseksi ole mahdollista todentaa, koska kirjaston keskinäisten verkkosisältöjen yhdistäminen on vasta alkamassa.

PIKI-verkkokirjastouudistukseen liittyy kirjastotyöntekijöiden näkökulmasta oleellinen kysymys verkkotyöhön käytettävästä ajasta. Tämä on yksi niistä muutoksista, joihin Tampereen osahankkeessa haluttiin vaikuttaa. Lisäksi projekti on osaltaan muuttanut kirjaston työntekijöiden työtapoja. Sisältöihin liittyvää kehitystyötä tehdään uudella tapaa työryhmissä kaikkien PIKI-kirjastojen yhteistyönä. Verkkoon yhdessä tehtävän kokoelmatyön merkitys näkyy sekä verkkotyön kasvavana määränä että uudenlaisena yhteistyönä. Verkko toimii uutena työvälineenä, joka mahdollistaa yhteisen työn aineistojen kuvailussa ja saavutettavuuden edistämisessä. Jokainen voi tuoda erikoisalatuksensa ja ammattitaitonsa esiin yhteistyössä päivitettävien sisältöosioiden kautta. Henkilökuntahaastattelujen mukaan uuden tyyppiselle työryhmytyöskentelylle ja yhteistyölle verkkoa työvälineenä käyttäen on ollut maakuntatasolla tarvetta. Myös tämä yhteinen kehitystyö on vasta hiljattain alkanut eikä yhteistyön syvällisempää merkitystä ja työtapojen muutoksen laajuutta ei ole vielä mahdollista tutkia.

7.2 Osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteutumisessa

Tampereen osahankkeessa ajatuksena on ollut kirjastoammattilaisten arkipäiväisen työkuvan muuttaminen. Yhtenä osana kokonaisuudessa on ollut verkkotyön korostaminen ja verkkotyön merkitykseen liittyvän keskustelun avaus. Arkipäiväisen työnkuvan muuttamiseen liittyy myös seudullinen yhteistyö muiden PIKI-kirjastolaisten kanssa, missä ajatuksena on ollut

alueellisen osaamisen integroiminen yhteen etenkin kirjastoissa tehtävän sisältötyön kohdalla työryhmätyöskentelyn avulla.

TTS-hankkeen yleisissä tavoitteissa mainitaan uusien työkäytäntöjen ja yhteistyömallien luominen ja vakiinnuttaminen. Tampereen osahankkeen vaikutukset tämän tavoitteen toteutumisessa ovat nähtävissä. Tapahtumatuotanto ja seudullisesti yhteistyössä tehtävä verkkotyö ovat esimerkkejä uusista työkäytännöistä, vaikka tapahtumatuotanto hakeekin vielä lopullista muotoaan. Yhteistyömalleja on syntynyt PIKI-verkkokirjastoprojektissa sekä tapahtumatuotannon yhteistyöverkostoissa etenkin kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.

TTS-hankkeen tavoitteissa mainitaan myös kirjastoammattilaisten parantuneet taidot välittää sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja sekä uudenlaista osaamista muun muassa mediakasvatuksen ja monikulttuurisuuden alueella. Osahankkeen vaikutukset näkyvät henkilökunnalle suunnatussa medialukutaidon opetuksessa ja uusissa työskentelytavoissa, vaikka lopullisia vaikutuksia henkilökunnan arjessa ei vielä pystytä todentamaan. Monikulttuurisuus puolestaan on otettu erityisesti huomioon tapahtumatuotannossa.

Henkilökunta antoi haastatteluissa myös kritiikkiä kirjaston sisäiselle tiedottamiselle. Muutoksen tapahtumiseksi koko henkilökunnan tulisi olla mukana hankkeessa, mutta osa haastatelluista koki hankkeen jääneen vain pienen ryhmän pyöritettäväksi. Muutos tulee siitä, että kaikki ovat muutoksen tekijöitä. Toisaalta henkilökunta kertoi, että ilman hanketta uudistuksia ei olisi ollut mahdollista toteuttaa kirjastossa ainakaan tässä aikataulussa. Haastattelujen mukaan aina ei ole ollut helppoa erottaa, mikä liittyy itse hankkeeseen ja mikä ei, sillä hanke on varsinkin loppuaikanaan versonnut useita pienempiä projekteja. Tämä voidaan toisaalta tulkita hankkeen tulosten juurtumiseksi kirjaston arkeen: se 'karkaa käsistä' ja siirtyy muidenkin kuin projektityöntekijöiden omaksi. Kirjastojen välinen verkostoituminen on tästä hyvä esimerkki. Syksyllä 2011 Pirkanmaan kirjastojen lasten- ja nuortenkirjastofoorumi teki yhteisen tutustumismatkan Kouvolan Mediamajaan. Ilman projektia tällainen opintomatka tuskin olisi ollut ohjelmassa. Projektitilaisuuksissa viritettyä vierailuvaihtoa on ollut myös Vantaan kaupunginkirjaston kanssa, eli vaikutukset ulottuvat myös hankkeen ulkopuolisiin kirjastoihin.

Hankkeen myötä kirjastossa on saatu käynnistetyksi paljon uusia asioita, joista osa jää pysyvästi kirjastoon ja sen toimintamalleihin. Esimerkiksi PIKI-

verkkokirjastoprojektiin palkattu henkilö jatkaa kirjaston palkkaamana web-suunnittelijana. Myös tapahtumatuottaja ollaan vakinaistamassa vuoden 2012 alusta.

8 Yhteenveto

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen tavoitteita olivat työikäisen väestön sisällöllisten tietoyhteiskuntataitojen vahvistaminen, uudentyypiset tilaratkaisut fyysistä ja virtuaalista kohtaamista varten, verkkopalvelut, uusien työkäytäntöjen luominen ja vakiinnuttaminen kirjastoihin, koulutustoiminta, kirjastoammattilaisten ja opettajien parantuneet taidot välittää sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja, uusi osaaminen kirjastoissa mediakasvatuksen, monikulttuurisuuden ja vuorovaikutteisuuden alueilla, kirjastojen ja muiden toimijoiden välinen verkostoituminen ja hyvien työkäytäntöjen jatkojalostaminen ja levittäminen.

Verkkopalveluiden ja virtuaalisten tilojen kehittämiseen hanke on vaikuttanut kaikissa osahankkeissa. Hämeenlinnassa *Häme-Wikin* ja *Virtuaalipolun* sisällöt ovat suurelta osin yhteisöllisesti tuotettuja. Sisällöllisten tietoyhteiskuntataitojen kehittymistä osoittavat kasvava artikkelien määrä *Häme-Wikissä*, karttojen määrä *Virtuaalipolussa* ja musiikkivideoiden määrä YouTubessa. Kouvolassa tähän liittyy aktiivinen sosiaalisen median käyttö, joskin sosiaalisella medialla on ollut enemmän tiedottava kuin vuorovaikutteinen rooli. Kouvolassa nuoret ovat kuitenkin itse tuottaneet erilaisia mediasisältöjä, esimerkiksi musiikkivideoita ja jakaneet tuotoksiaan verkon välityksellä. Tampereen osahanke on kehittänyt PIKI-verkkokirjastoa. Siinä asiakkaiden tuottamaa sisältöä ovat kirja-arvostelut. Lisäksi PIKI on tarjonnut kirjastolaisille uudenlaisen virtuaalisen työympäristön ja kohtaamispaikan.

Uuden tyyppistä fyysistä tilaratkaisua edustaa *Mediamaja*. Se ei tavoittanut aivan täsmälleen aiottua ikäluokkaa, mutta nuoriso, myös maahanmuuttajat, ovat osallistuneet järjestettyihin konsertteihin sekä muihin tapahtumiin ja osittain myös niiden järjestelyihin. Myös koulut ovat hyödyntäneet Mediamajan tiloja ja laitteita. Mediamaja on toimintansa aikana osoittanut, kuinka fyysistä tilaa on mahdollista muunnella ja hyödyntää erilaisten tapahtumien tarpeiden mukaan. Hämeenlinnassa editointitila ja digitointipiste osoittautuivat erittäin kysytyiksi palveluiksi ja ideaa sovelletaan jo monessa muussa maakuntakirjastossa.

Koulutusta on annettu kirjaston henkilöstölle erityisesti uusien verkkovälineiden käytössä, mikä vastaa hankkeen tavoitteita. Osaaminen on vahvistunut ja tällä on vaikutusta jokapäiväiseen työhön ja asiakkaiden

neuvontaan. Hämeenlinnassa potentiaalisille asiakkaille ja mm. erilaisille järjestöille suunnatun koulutuksen vaikutus näkyy käyttäjien sisällöntuotannossa uusiin verkkopalveluihin ja niiden käyttötilastoissa. Myös Kouvolassa verkkovälineiden koulutusta on annettu ja sen vaikutus näkyy asiakkaiden luomina mediatuotoksina erilaisilla sosiaalisen median sivustoilla.

Mediakasvatukseen liittyvää osaamista on syntynyt kaikissa osahankkeissa, vaikka käytännöt ja kohderyhmät ovat vaihdelleet. Tampereella medialukutaidon koulutusta on ollut tarjolla kirjaston henkilökunnalle ja sisäisesti kaupungin muille toimijoille. Kouvolassa mediakasvatusta on edustanut tehty kouluyhteistyö ja Hämeenlinnassa monille eri ryhmille annettu koulutus.

Yhteistyökuviot ovat suuntautuneet vahvasti kirjastojen ulkopuolelle mm. koulujen, kaupungin maahanmuuttaja- ja nuorisotoimen sekä kolmannen sektorin suuntaan. Yhteinen palvelujen tuottaminen eli palvelukonvergenssi ilmenee Kouvolassa koulujen kanssa yhteistyössä järjestettyjen kurssien kohdalla ja Hämeenlinnassa erityisesti Virtuaalipolun sisällön tuotannossa, jossa kirjaston lisäksi kaupungin muilla palveluilla ja myös kaupungin hallinnon ulkopuolisilla toimijoilla on ollut aktiivinen rooli. Myös Häme-Wikin sisällössä tärkeä panos on kirjaston ulkopuolisilla tahoilla. Tampereella tapahtumatuotanto on laajentanut kirjaston yhteistyöverkostoa.

Uudet työkäytännöt, joita hankkeen kuluessa on syntynyt ja opittu, liittyvät verkko- ja digitaalisten sisältöjen tuottamiseen kirjastoissa ja niiden ulkopuolella, kun sosiaalisen median välineitä on käytetty sekä julkaisemiseen, tiedottamiseen että vuorovaikutukseen. Tampereella PIKI-hanke on askel verkossa tehtävän kokoelmatyön suuntaan. Tunti verkkotyötä viikossa kuvaa Tampereella ja Hämeenlinnassa tapahtunutta työkäytäntöjen muutosta. Uudet tavat työskennellä verkossa osoittavat hankkeen vaikuttavuutta.

Monikulttuurisuus on ollut esillä erityisesti Kouvolassa, jossa maahanmuuttajanuoret olivat yksi hankkeessa tavoiteltu kohderyhmä. Tampereella monikulttuurisuusviikko ja kielikahvila ovat esimerkkejä uudenaikaisesta tapahtumatuotannosta, jossa maahanmuuttajat ovat mukana.

Vaikuttavuutta voidaan tarkastella tavoitteiden saavuttamisena, toimenpiteiden seurausten näkökulmasta ja palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan muutoksia. Tässä tutkimuksessa pystyttiin todentamaan näitä kaikkia ja kaikissa osahankkeissa saavutettiin TTS-hankkeelle asetettuja tavoitteita. Suuri osa vaikutuksista oli ennakoituja ja positiivisia. Negatiivisena vaikutuksena voi pitää ajoittaisia ongelmia tiedon välityksessä ja kirjastoissa koettua

työpainetta sekä työmäärän kasvua ennen kuin uusi palvelu sulautuu osaksi jokapäiväistä työtä. Ennakoimattomana vaikutuksena ilmenivät PIKI-verkkokirjaston uudistamiseen liittyvät osahankkeesta riippumattomat tekniset ongelmat.

Koska palvelut ovat olleet olemassa vasta lyhyen aikaa, tutkimustulokset kuvaavat paikoin enemmän palvelun vastaanottamista kuin syvällisiä vaikutuksia. Kattavin kuva tässä tutkimuksessa saatiin hankkeen vaikutuksista kirjastotyöhön sekä verkko- ja medianäkyvyydestä. Seudullista vaikuttavuutta on syntynyt etupäässä annetun koulutuksen kautta. Palveluinnovaation diffuusiosta alueen ulkopuolelle on näyttöä editointitilan osalta, jonkin verran *Mediamajan* ja *Häme-Wikin* kohdalla. Tutkimusta tehdessä palvelut ovat vielä niin uusia, että asiantuntijatyötä ja muitakin resursseja edellyttäviä innovaatioita ei ole ehditty laajasti omaksua. Tätä asiaa olisi hyvä tutkia vuoden tai parin kuluttua.

Vaikeinta oli todentaa palvelujen sisällöntuottajien ja käyttäjien niistä kokemia hyötyjä, vaikka laadullinen tutkimus toikin esille tätä koskevia näkemyksiä. Sisällöntuottajaksi ryhtyminen eli kartan, artikkelin, musiikkivideon tai kirja-arvostelun julkaiseminen on tekijälle jossakin suhteessa merkittävä asia, koska sen takana on melkoisesti vaivannäköä. Kaikki ei-ammattimainen, kirjastojen ulkopuolelta tuleva sisällöntuotanto perustuu vapaaehtoisuuteen ja haastateltujen kannanotoissa näkyikin osallistumisen ja itsensä toteuttamisen mielekkyys. Uudet verkkopalvelut ovat selvästi vaikuttaneet näihin sisällön tuottajiin myönteisesti ja tuottaneet heille hyötyä joko oppimiskokemuksina tai mahdollistamalla heidän tuottamansa sisällön jakamisen.

Lähdeluettelo

- Babiak, K. (2009) Criteria of effectiveness in multiple cross-sectoral interorganizational relationships. *Evaluation and Program Planning* 32, 1-12.
- Bertot, J. & McClure, C. (2003) Outcomes Assessment in the Networked Environment: Research Questions, Issues, Considerations, and Moving Forward. *Library Trends* 51 (4), 590-613.
- Blinnikka, S., Kuusinen, I., Saarinen, M-L., Turja, T. ja Viiri, M. (2001) AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista. Mittareita ja mietintää. Saatavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/opm_34_1_opm88.pdf?lang=fi
- Botha, E., Erasmus, R. and Deventer, M. (2009) Evaluating the Impact of a Special Library and Information Service. *Journal of Librarianship and Information Science* 41 (2), 108-123.
- Brophy, P. (2006) Measuring Library Performance: principles and techniques. London: Facet Publishing.
- Craven, J. & Brophy, P. (2004) Evaluating the longitudinal impact of networked services in the UK public libraries: the Longitude II project. *Performance Measurement and Metrics* 5 (3), 112-117.
- Durrance, J., Fisher, K. & Karen, E. (2002) The Outcomes Toolkit 2.0. Ann Arbor, MI and Seattle, WA: University of Michigan and University of Washington. Saatavissa: <http://ibec.ischool.washington.edu/static/ibeccat.aspx@subcat=outcome%20toolkkit&cat=tools%20and%20resources.htm>
- Granö-Suomalainen, V. & Lahtinen, M. (2002) Usein kysytyjä kysymyksiä. Teoksessa Veronica Granö-Suomalainen ja Maisa Lovio (toim.) Mihin me pyrimme? Miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja, 9-23. Suomen kuntaliitto: Helsinki.
- Hernon, P. (2002) Outcomes Are Key But Not the Whole Story. *The Journal of Academic Librarianship* 28(1), 54-55.
- Honkonen, R. (2002) Ammattikorkeakouluopintojen keskeyttäneet ja sen vähentäminen. KeVät-projektin arviointi. Saatavilla: <http://www3.hamk.fi/esr-kevat/verkkojulkaisut/Arviointiraportti.pdf>
- Häme-Wiki (2011) Saatavissa: <http://www.hamewiki.fi/wiki/Etusivu>
- Isokangas, A. & Vassinen, R. (2010) Digitaalinen jalanjälki. Helsinki: Talentum.

- Johansson, J-E., Mattila, M. & Uusikylä, P. (1995) *Johdatus verkostanalyysiin*. Saatavissa: <http://www.valt.helsinki.fi/vol/kirja/>
- Kohta, L. (2006) Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä: tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Informaatiotutkimuksen Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kohta, L. & Ahola, M. (2008) Kirjastopalveluiden vaikuttavuusarviointi – mihin tarvitaan sairaalan kirjastopalveluja? *Signum* (6), 5-9. Saatavissa: <http://pro.tsv.fi/stks/signum/200806/2.pdf>
- Kohti julkisten palvelujen yhteistä arviointia (2001) Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_k_ehittaminen/8638_fi.pdf
- Kuitunen, S. & Hyytinen, K. (2004) Julkisten tutkimuslaitosten vaikutusten arviointi. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuslaitos.
- Kuure, T. (2010) Nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuudet. Saatavissa: http://blogs.helsinki.fi/pajaverkko/files/2010/12/Tutkimusraportti_pajat_lopullinen.pdf
- Kyrillidou, M. (2002) From Input and Output Measures to Quality and Outcome Measures, or, from the User in the Life of the Library to the Library in the Life of the User. *The Journal of Academic Librarianship* 28(1), 42-46.
- Lancaster, F.V. (1993) If you want to evaluate your library... Champaign: University of Illinois.
- Markless, S. & Streatfield, D. (2006) Evaluating the Impact of Your Library. London: Facet Publishing.
- Marshall, J. (2002) Moving Toward Outcomes Evaluation. *Interface* 24 (2), 7.
- Nagarajan, N. & Vanheukelen, M. (1997) Evaluating EU Expenditure Programmes: A Guide to Ex post and Intermediate Evaluation. XIX/02 - Budgetary overview and evaluation DG XIX, European Commission.
- Nummela, M. (2008) Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008. Saatavissa: http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zwmHi8F9/5AIXw7VEj/Files/CurrentFile/Kansallinen_asiakaskyselyRaportti.pdf
- Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010) Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Opetusministeriö (2006) Kirjaston kehittämissuunnitelma 2006-2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006: 44.

Owyang, J. (2009) Web Strategist-blogi. Saatavissa: <http://www.web-strategist.com/blog/research/>

Poll, R. (2003) Measuring impact and outcome of libraries. *Performance Measurement and Metrics* 4(1), 5-12.

Poll, R. (2005) Measuring the impact of new library service. World Library and Information Congress: 73th Ifla General Conference and Council 2005, Oslo. Saatavissa: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf>

Rajavaara, M. (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Vammala: Vammalan kirjapaino.

Rossi, P., Freeman, H., & Lipsey, M. (1999) Evaluation. A Systematic Approach. London: Sage Publications.

Rouvaniemi, A., Pennanen, J. ja Laitinen, M. (2005) Työtä ja tuloksia – kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointi. *Signum* 38 (1), 22-25.

Rubin, R. (2006) Demonstrating Results: Using Outcome Measurement in Your Library. Chicago: American Library Association.

Sairanen, A. (2010) Mediakasvatus ja medialukutaito kirjastotyön muutoksessa. Tapaus: Tampereen kaupunginkirjasto. TRIM notes 4. Tampere: Tampereen yliopisto, INFIM. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/infim/978-951-44-8248-9.pdf>

Sanomalehtien liitto (2011) Kymenlaaksossa ilmestyvät lehdet. Saatavissa: <http://www.sanomalehdet.fi/index.phtml?s=91>

Serola, S. & Vakkari, P. (2011) Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011: 21.

Suutari, T. (2003) Etelä-Pohjanmaan kulttuurihankkeiden alueellinen vaikuttavuus – väliarviointi ohjelmakaudella 2000-2006. Seinäjoki: Helsingin yliopiston Maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus.

Tampereen kaupunki – Tampereen kaupunginkirjasto (2011) PIKI-verkkokirjastoprojekti. Projektin loppuraportti. Saatavissa: http://asiakkaankirjasto.wikispaces.com/file/view/Loppuraportti_PIKI_verkkokirjastoprojekti_hyvaksytyy.pdf

Tervola, T. (2005) Vaikuttavuus käsitteenä ja arvioinnin kohteena. Teoksessa Niemi, E. (toim.) Pysyvä muutos? Kehittämishankkeiden vaikuttavuutta etsimässä, 10-18. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Wasserman, S. & Faust, K. (1994) *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.

Virtuaalipolku (2011) Saatavissa: <http://www.virtuaalipolku.fi/>

Julkaisemattomat lähteet

Hokka-Ahti, Ritva (2011) Tapahtumatuottamisen opas kirjastoille. Käsikirjoitus.

Oulun yliopiston TTS-osahankkeen julkaisut ja esitelmät

Kortelainen, T. & S. Rohkimainen (2010) Web based participatory regional memory building. Case Häme-Wiki, Hämeenlinna regional library. *European Public Libraries Today and in a Historical Context. Nordic conference on public library research* – Oslo, Norway, December 9-10, 2010.

Kortelainen T., Rohkimainen S., Haapaniemi M., Kronqvist-Berg M., & Saraste M (2012) Virtual Path and Häme-Wiki as examples of Library 2.0 services in Finland. In: *Library and Information Science Trends and Research: Europe*. Ed. by Amanda Spink and Jannica Heinström. (In print)

Rohkimainen, S. (2010) Assessing the convergence of municipal public services with public libraries. *European Public Libraries Today and in a Historical Context. Nordic conference on public library research* – Oslo, Norway, December 9-10, 2010.

Rohkimainen (2011) Geo-encoding of local services and information: Virtuaalipolku.fi . Paper presented at ISSOME 2011 Conference. Saatavilla: <http://issome2011.library2pointoh.fi/>

Rohkimainen S. & M. Haapaniemi (2011) Palveluiden vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä kirjastoille Toim. Sihvonon Verkko-opetuksen Hyvien käytäntöjen käsikirja AKTIIVI-hanke.

Rohkimainen, S. & Kortelainen, T. (2010) Välineitä kirjastojen verkkoyhteisöpalvelujen vaikuttavuuden arviointiin. *Infomaatiotutkimus* 29 (3).
Tiivistelmä.

Liitteet

Liite 1. Hämeenlinnan osahankkeen medianäkyvyys.

Media	Pvm	Otsikko
Arjessa mukana	3/2009	<i>TIKU toi lisäpalveluja kirjaston asiakkaille</i>
Arjessa mukana	1/2011	<i>Virtuaalipolku.fi toimii hoksauttajana</i>
Arjessa mukana	2/2011	<i>Virtuaalipolku Pitäjien palvelut löytyvät nyt helposti Virtuaalipolun kartoilta</i>
Forssan lehti	23.5.2010	<i>Titteli lähti, into säilyi. Ypäjänkylä luovutti Vuoden Hämäläinen Kylä –palkinnon Hausjärven Piirivuorelle. Kirjoita kylästä Häme-Wikiin</i>
HawuJoulun Sanomat	2009	<i>Hauholaisten joulumuistoja Häme-Wikiin.</i>
Helsingin Sanomat	27.9.2009	<i>Alue-Wikipediasta voi löytää vaikka vanhoja sukutarinoita</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	24.9.2008	<i>Häme-wiki sivustosta kattava talkoohengellä</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	22.11.2008	<i>Kalvolalaisilta toivotaan kotiseututietoa verkkoon</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	12.8.2009	<i>Häme-Wikistä tietoa ja tarinoita</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	7.2.2010	<i>Tieto on arvossaan</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	2.6.2010	<i>Aikakone Eenokki esittelee kaupungin ennen ja nyt</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	7.8.2010	<i>Tieto on arvossaan : Tuuloslaiselle Johanna Miittiselle Häme-Wiki on arkipäivää</i>
Hämeenlinnan kaupunkiutiset	20.11.2010	<i>Kulttuuria virtuaalisella polulla</i>
Hämeenlinnan viikkouutiset	13.5.2011	<i>Jukolan palvelukartta nettiin : Sivujen täydentäminen mahdollista. Yhteistyökumppaneita kaivataan myös muista kaupunginosista</i>
Hämeenlinnan viikkouutiset	5.8.2011	<i>Vanhoja rakennuspiirustuksia</i>
Hämeenlinnan viikkouutiset		<i>Häme-Wiki on nykyaikaista kotiseututyötä verkossa : Kuka tahansa voi kirjoittaa artikkeleita alueelliseen verkkosanakirjaan</i>
Hämeen sanomat	12.8.2009	<i>Häme-Wikin pohja on valmis, nyt on sinun vuorosi : Paikallista tietoa, historiaa ja kulttuuria kerätään</i>

		<i>yhteiseen verkkopalveluun</i>
Hämeen sanomat	14.10.2009	<i>Rakkaat muistot turvaan nolliksi ja ykkösiksi</i>
Hämeen sanomat	2.6.2010	<i>Mennyt kohtaa nykyajan</i>
Hämeen sanomat	12.9.2010	<i>Jotain pysyvää, jotain muuttuvaa : Hämeenlinna ennen ja nyt -kuvakilpailun voitto lohkesi kuvaparilla Hämeenlinnan Rantatorilta</i>
Hämeen sanomat	6.10.2010	<i>Virtuaalipolku vie kulttuurin jäljille : Marraskuussa avattava verkkopalvelu kertoo muun muassa kirjailijoiden Hämeenlinnasta ja kaupungin palveluista</i>
Hämeen sanomat	12.8.2011.	<i>Virtuaalipolku on ahkerassa käytössä</i>
Hämeen sanomat	2011	<i>Rantahätään bajamajoja : Uimahallille ja Idänpäähän tulossa lentopallokentät. Virtuaalipolulta saa ajantasaista tietoa uimarannoista</i>
Kainuun Sanomat	28.9.2009	<i>Alue-Wikipediasta voi löytää vaikka vanhoja sukutarinoita</i>
Kirjastolehti	4/2010	<i>Hämeenlinnassa digitoidaan julkaisussa</i>
Kirjastolehti (verkossa)	12.08.2009	<i>Uusi verkkopalvelu Häme-Wiki</i>
Kirjastolehti (verkossa)	04.03.2009	<i>Uusia työkaluja kirjastoille ESR-hankeella</i>
Kirjastolehti (verkossa)	08.10.2009	<i>Hämeenlinnan kirjastoon editointi-tila asiakkaille</i>
Kirjastolehti (verkossa)	22.03.2010	<i>Editointihuoneella kysyntää Hämeenlinnassa</i>
Kirjastolehti (verkossa)	08.06.2010	<i>Hämeenlinna ennen ja nyt - valokuvauskilpailu</i>
Kirjastolehti (verkossa)	08.06.2010	<i>Aikakone kertoo Hämeenlinnan muutoksesta</i>
Kirjastolehti (verkossa)	14.06.2010	<i>Videoita voi digitoida ympäri Hämeenlinnaa</i>
Kirjastolehti (verkossa)	13.10.2010	<i>Hämeenlinnan editointi-tilalla suuri suosio</i>
Kirjastolehti (verkossa)	18.11.2010	<i>Virtuaalipolku.fi avattu</i>
Kirjastolehti (verkossa)	11.08.2011	<i>Häme-Wikin artikkelit syntyvät yhteisöllisesti</i>
Kotikylä	2/2009	<i>Häme-Wiki – Kanta-Hämeen asukkaiden yhdessä tekemä tietosanakirja.</i>
Kotikylä	3/2009	<i>Kirjoita omasta kotiseudustasi Häme-Wikiin.</i>
Kotikylä	2/2010	<i>Nyt seikkailemaan virtuaalisille kulttuuripoluille</i>
Länsi-Savo	28.9.2009	<i>Alue-Wikipediasta voi löytää vaikka vanhoja</i>

		<i>sukutarinoita</i>
Numero. Hämeenlinnan kulttuurilehti	2/2009	<i>Kirjasto julkaisee Häme-Wikin</i>
Numero. Hämeenlinnan kulttuurilehti	2/2010	<i>Uusi kulttuuripolku – tietokoneen ääreltä ulos kaupungille ja luontoon.</i>
Numero. Hämeenlinnan kulttuurilehti	1/2011	<i>Lainastosta hybridikirjastoksi.</i>
Pohjolan Sanomat	28.9.2009	<i>Alue-Wikipediasta voi löytää vaikka vanhoja sukutarinoita</i>
Reska	03.05.2011	<i>Virtuaalipolku.fi kasaa palvelut yhdelle kartalle</i>
Seutu-Sanomat	13.4.2011	<i>Virtuaalimatalle Lounais-Hämeeseen. Nettipalvelu esittelee kulttuurikohteita karttapohjilla</i>
Viikko-Häme	13.08.2009	<i>Häme-Wiki on hämäläisten oma tietosanakirja</i>
Viikko-Häme	14.1.2010	<i>Wiki-oppia</i>

Liite 2. Mediamajan teemapäivät toiminnan alkuvaiheessa.

Maanantai	Pelipäivä
Tiistai	Video- ja animaatiopäivä
Keskiviikko	Maahanmuuttajapäivä
Torstai	Musiikkipäivä
Perjantai	Vapaan toiminnan päivä

**Liite 3. Mediamajan järjestämät koulutustilaisuudet kirjaston
ulkopuolisille ryhmille.**

Kuukausi	Lkm	Osallistujia
Lokakuu 2009	1	15
Marraskuu 2009	1	3
Joulukuu 2009	2	14
Tammikuu 2010	5	14
Helmikuu 2010	8	28
Toukokuu 2010	1	11
Tammikuu 2011	1	6
Helmikuu 2011	1	2
Maaliskuu 2011	4	7
Huhtikuu 2011	1	12
Toukokuu 2011	1	12
Kesäkuu 2011	1	15
Yhteensä	55	293

Liite 4. Kouvolan osahankkeen medianäkyvyys.

Media	Pvm	Otsikko
Kouvolan Sanomat	9.11.2008	<i>Mediapaja valtaa näyttelytilan</i>
Kouvolan Sanomat	25.4.2009	<i>Osa kirjoista siirtynee sähköiseen muotoon</i>
Kouvolan Sanomat	26.4.2009	<i>Vainio: Tavoitteena olkoon Kymenlaakson kirjasto</i>
Valkealan Sanomat	28.5.2009	<i>Kirjasto liikkeellä</i>
PK	3.6.2009	<i>Kesätunnelmaa kirjaston lauluillassa</i>
Vartti	3.6.2009	<i>Mediamaja avattiin</i>
Vartti	3.6.2009	<i>Mediamajaan mars!</i>
Kouvolan Sanomat	12.6.2009	<i>Uuden sukupolven kirjasto</i>
Kouvolan Sanomat	12.6.2009	<i>Uuden sukupolven kirjasto</i>
Kouvolan Sanomat	12.6.2009	<i>Mediamaja tarjoaa mahdollisuuksia</i>
Kouvolan Sanomat	23.6.2009	<i>Paikalliset musiikintekijät löytyvät kirjastosta</i>
Kouvolan Sanomat	23.6.2009	<i>Omakustanne elää kaupassa ja kirjastossa</i>
Kouvolan Sanomat	23.6.2009	<i>Mediamajan Band Workshop</i>
PK	24.6.2009	<i>Mars Mediamajaan nuoret!</i>
PK	24.6.2009	<i>"Kaikenlaiset kiitokset ja kehut ilahduttavat"</i>
Kouvolan Sanomat	1.8.2009	<i>Ruiskumaalaus synnytti Hilla Hyppösen</i>
Keskilaakso	8.8.2009	<i>Tulevaisuuden kirjastossa sirkushuveja</i>
Kouvolan Sanomat	1.9.2009	<i>Tunne-klugbien aiheina musiikki, media ja valokuva</i>
Kouvolan Sanomat	1.9.2009	<i>Tunne-klubit käyntiin</i>
PK	2.9.2009	<i>Syksyn kolme Tunne-klubia ovat kulttuurin teemailtoja</i>
Keskilaakso	8.9.2009	<i>Lapset käyvät kirjastossa ahkerasti</i>
Vartti	14.9.2009	<i>Halloween-partyt</i>
Kouvolan Sanomat	26.9.2009	<i>Apua oman levyn tekoon</i>
Kouvolan Sanomat	3.10.2009	<i>Vaikeita musiikkikysymyksiä laidasta laitaan</i>
Kouvolan Sanomat	4.10.2009	<i>Kiina-keskuksen kuujuhla onnistui yli odotusten</i>
Kouvolan Sanomat	4.10.2009	<i>Kuujuhla täytti Kiina-keskuksen kujat</i>
Vartti	14.10.2009	<i>Kuuntele Kata Kärkkäistä</i>
Vartti	14.10.2009	<i>Mitä on punk?</i>
Kouvolan Sanomat	15.10.2009	<i>Mediamajasta lääkettä asennevammaan</i>
Vartti	26.10.2009	<i>Kun banaani vie muusikon palkan</i>
Kouvolan Sanomat	9.11.2009	<i>Kirjasto haluaa perustaa nuorille oman mediatilan</i>
PK	11.11.2009	<i>Nykyrokkarin arkea</i>
Kimara	1.1.2010	<i>Kirjastosta elämyksiä</i>
Kirjastoseuran tietopaketti	1.1.2010	<i>Mediamaja Tulevaisuuden kirjasto</i>

Kirjastolehti	1.3.2010	<i>ITK-kohti älykkäämpää maailmaa</i>
Kouvolan Sanomat	31.3.2010	<i>Tanssi on olennainen osa kurdien häätöjuhlaa</i>
Kouvolan Sanomat	31.3.2010	<i>Nuori onni luottaa tulevaisuuteen</i>
Kouvolan Sanomat	26.5.2010	<i>Tapaaminen katolla johti elokuvan tekoon</i>
Kouvolan Sanomat	29.5.2010	<i>Icetimus tarjosi aistimuksia ja esitteli Kouvolaa</i>
Kouvolan Sanomat	2.6.2010	<i>Taksitarinat syntyivät syksyä varten</i>
Kouvolan Sanomat	2.6.2010	<i>Maan ja taivaan väliltä, todella</i>
Kouvolan Sanomat	2.6.2010	<i>Musavisassa ei pärjännyt pinnallisella tiedolla</i>
Kouvolan Sanomat	6.6.2010	<i>Puolitoista tuntia tauluja</i>
Kouvolan Sanomat	14.6.2010	<i>Valokuvat kannustavat nuoria ulkomaille kokemuksiahakemaan</i>
Elimäen Sanomat	16.6.2010	<i>Suomi saksalaisnuoren silmin</i>
Kouvolan Sanomat	30.6.2010	<i>Elämä pysähtyi lapsen itsemurhaan</i>
Vartti	4.8.2010	<i>Voimalinjoja Mediamajassa</i>
Kouvolan Sanomat	21.8.2010	<i>Vaatikaa väriä ympäristöön</i>
Kouvolan Sanomat	21.8.2010	<i>Taiteiden Yön Kouvola ei ole harmaata betonia</i>
Kouvolan Sanomat	31.10.2010	<i>Kitarat kiljuvat kirjaston alakerrassa</i>
Vartti		<i>Kierrätettyjä töitä vuosien varrelta</i>
Kaakkois-Suomen alueutiset	14.2.2011	<i>Mediamaja</i>
Kymenlaakson Radio	14.2.2011	<i>Mediamaja</i>
Kouvolan Sanomat	19.2.2011	<i>Rehellistä roskaa-Kamalallalaa!</i>
Kouvolan Sanomat	9.4.2011	<i>Liekki palaa edelleen</i>
Kouvolan Sanomat	10.4.2011	<i>Mediamajan jatko epävarmalla pohjalla</i>
Kouvolan Sanomat	18.5.2011	<i>Kirjaston parkkipaikalla soi paikallis-räp</i>
Kouvolan Sanomat	26.5.2011	<i>Maukkaan ruuan takia yli sadan tunnin työviikkoja</i>
Kouvolan Sanomat	26.5.2011	<i>Hyvä ruoka saa Toni Toivasen puurtamaan</i>
Kouvolan Sanomat	27.5.2011	<i>Räppärit fiilistelivät yleisönsä kanssa</i>
Kouvolan Sanomat	27.5.2011	<i>Jouvolassa räpättiin sisällä ja ulkona</i>
Kouvolan Sanomat	28.5.2011	<i>Mielipidekirjoitus</i>
Kouvolan Sanomat	22.6.2011	<i>Mediamaja jatkaa mutta aiempaa suppeampana</i>
Kouvolan Sanomat	24.6.2011	<i>Mediamaja ansaitsee kaupungin tuen</i>
Kouvolan Sanomat	19.8.2011	<i>Harri Pikka Mediamajan vetäjäksi</i>
Kouvolan Sanomat	23.8.2011	<i>Kulttuuri on nuorille ilmaista K9-kortilla</i>
Kouvolan Sanomat	10.9.2011	<i>Bookstockin tunnelma oli vetinen</i>
Kouvolan Sanomat	21.9.2011	<i>ilmoitus</i>
Kouvolan Sanomat	18.10.2011	<i>Skeittiradalta kirjaston seinille</i>
Kouvolan Sanomat	18.10.2011	<i>Rap-työpajaan mahtuu vielä hetken</i>

Previous publications in this refereed series

1. Kautto, V. & Niemitalo, I. (1996) Korkeakoulukirjaston organisaation vaikutus toiminnan tehokkuuteen ja kustannuksiin
2. von Ungern-Sternberg, S. (1996) Studenterna och biblioteket. En fokusgrupp undersökning av Åbostudenters informationsanskaffning
3. Toivanen, T. & Leppänen, E. & Sormunen, E. (1996) Asiakirjahallinnon tietotekniikka ja informaatioalan integroitu opetus
4. Kuronen, T. (1996) Ranganathanin lait ja virtuaalikirjasto
5. Järvelin, K. & Kristensen, I. & Niemi, T. & Sormunen, E. & Keskustalo, H. (1996) A deductive data model for thesaurus navigation and query expansion
6. Södergård, P. (1997) Litteratur- och informationsförsörjningens nationella nivå: identifiering av orsakerna till Finlands beroende av utländska resurser
7. Huotari, M-L. (1997) Information management and competitive advantage: the case of a Finnish publishing company
8. Iivonen, M. & Harisalo, R. (1997) Luottamus työyhteisön turvaverkkona yleisissä kirjastoissa
9. Kautto, V. (1998) Kirjallisuuden haun ja käytön opetus yliopisto-opetuksen osana
10. Myllys, H. (1998) Maatalouskirjaston kehittäminen oppivaksi organisaatioksi
11. Wikgren, M. (1998) Att förklara vetenskap: forskningsinformation ur ett informationsvetenskapligt perspektiv
12. Savolainen, R. (1998) Tietoverkot kansalaisten käytössä: internet ja suomalaisen tietoyhteiskunnan arki
13. Pirkola, A. & Keskustalo, H. (1999) The effects of translation method,

conjunction, and facet structure on concept-based cross language queries

14. Tuomela, S. (1999) Suomen avointen yliopistojen verkkopalvelun käytettävyyden arviointi

15. Mäkinen, Ilkka (2000) P. U. F. Sadelin (1788-1858) präst, skribent och biblioteksman.

16. Suominen, Vesa. (2001) Pieni kirjastofilosofia Kirjastonhoitajuuden käsite sekä ammatillinen, opillinen ja poliittiskulttuurinen käytäntö

17. Öörni, Kai. (2001) Koulutustiedon haku käytettävyyden näkökulmasta. Opetushallituksen Koulutusnetin käytettävyydsarviointi

18. Inkinen, Tommi (2001) Tieto, kone, alue ja ihminen kulttuurimaantieteellinen näkökulma tietoverkkojen yhteiskuntaan.

19. Huotari, Maija-Leena (2001) Information management and competitive advantage case II. A Finnish pharmaceutical company

20. Ginman, Mariam and Väliverronen, Esa (eds.) (2002) Communicating health and new genetics : proceedings : workshop 17-18th September 2001, Turku

21. Lindström, Peter (2004) Tiedonhankinta Suomen Pankin tutkimus- ja selvitystyössä

22. Suominen, Vesa (2004) Grammaattis-luokituksellinen johdatus dokumentaaristen sisältöjen rekonstruktioon ja tuntemukseen.

23. Rasinkangas, Päivi (2008) Arviointivälineiden diffuusio ja implementointi. Tapaustutkimus Oulun seutukunnan yleisistä kirjastoista

FINNISH INFORMATION STUDIES

Julkaisun jakelu

Oulun yliopisto
Informaatiotutkimus
PL 1000
90014 Oulun yliopisto
Fax 08 553 3383
terttu.kortelainen@oulu.fi

Distribution

University of Oulu
Information Studies
PL 1000
FIN-90014 University of Oulu
Fax +358 8 553 3383
terttu.kortelainen@oulu.fi

ISBN 978-951-42-9761-8 (painettu)
ISBN 978-951-42-9789-2 (verkkojulkaisu)
ISSN 1238-9226



TAMPEREEN
YLIOPISTO



OULUN YLIOPISTO
UNIVERSITY of OULU



Åbo Akademi



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI