

**JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTON  
VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS JA KIRJASTON  
REPRESENTAATIO**

Pro gradu  
Taru Särkkä

Jyväskylän yliopisto  
Kielten laitos  
Suomen kielen oppiaine  
Marraskuu 2013

<b>Tiedekunta – Faculty</b> Humanistinen tiedekunta	<b>Laitos – Department</b> Kielten laitos
<b>Tekijä – Author</b> Särkkä, Taru Pauliina	
<b>Työn nimi – Title</b> Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston verkkotekstien käytettävyys ja kirjaston representaatio	
<b>Oppiaine – Subject</b> Suomen kieli	<b>Työn laji – Level</b> Pro gradu -tutkielma
<b>Aika – Month and year</b> Marraskuu 2013	<b>Sivumäärä – Number of pages</b> 101 s. liitteineen
<p><b>Tiivistelmä – Abstract</b></p> <p>Verkkosivuja käytetään kirjastossa niin markkinoinnissa kuin tiedottamisessa. Verkkosivujen on oltava houkuttelevat ja toimivat, jotta asiakas löytää tarvitsemansa. Tutkimuksessa tarkastellaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston verkkosivujen ja -tekstien käytettävyttä sekä kirjaston representaatiota. Käytettävyys on verkkosivuilla ja -teksteissä olennaisessa osassa, jotta asiakas löytää helposti tarvitsemansa tiedot ja palvelut. Representaatio liittyy kielellisiin valintoihin, siitä millä tavalla kirjasto rakentuu teksteissä.</p> <p>Tutkimuksessani pyrin selvittämään verkkosivujen ja -tekstien käytettävyttä tarkastelemalla hyperlinkkejä, silmäiltävyyttä, ymmärrettävyyttä ja tekstien rakennetta. Kirjaston representaatiota verkkoteksteissä taas pyrin selvittämään sillä, millaista kieltä kirjasto käyttää ja kuinka se puhuu itsestään ja asiakkaista. Tutkimuksen teoreettisena taustana ovat verkkosivujen käytettävyys ja verkkotekstien piirteet. Representaatiota taas tarkastelen kielen kautta, ja siinä metodina on diskurssianalyysi. Kirjastoista on tutkittu esimerkiksi markkinointia, julkisuuskuvia ja verkkosivujen sisältöjä, mutta tutkimukset ovat olleet yleisistä kirjastoista. Diskurssianalyttistä tutkimusta kirjastosta on tehty, mutta aineistona on ollut kirjastosta kirjoitetut lehtitekstit, ei sen itsensä tuottamat tekstit.</p> <p>Aineistona on osa kirjaston verkkosivuista, kirjaston blogitekstejä ja asiakkaille tehtyjä kyselyjä ja haastatteluja kirjaston verkkosivuista.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella kirjaston verkkosivujen käytettävyys oli ristiriitaista. Toisaalta ne olivat käytettävät, toisaalta taas sivuilla oli liikaa asiaa, mikä teki niistä sekavat ja hankalat hahmottaa. Kirjaston representaatio verkkosivuilla oli inhimillinen ja avulias, mutta samalla ylhäältä päin ohjeistava ja velvoittava. Blogeissa kirjastosta representaatio oli asiantunteva ja ystävällinen, ja se osasi nauraa itselleen. Blogit olivat myös käytettävyydeltään hyviä. Haastattelujen ja kyselylomakkeiden pohjalta kirjasto representoitui tiedonhakuun, ja siinä näkyi jonkin verran fyysinen puoli. Käytettävyys oli asiakkaiden perusteella hyvin vaihteleva: valtaosan mielestä verkkosivut olivat selkeät, mutta sekavuutta tuotiin myös vastauksissa esiin. Tiedon määrästä ja linkkien toimivuudesta oltiin vastauksissa myös montaa mieltä.</p> <p>Tutkimus on tapaustutkimus yhden kirjaston verkkosivuista, ja sen on tarkoitus auttaa parantamaan verkkosivuja. Kirjaston käyttämää kieltä verkkoteksteissä ei ole aiemmin tutkittu, eikä kirjaston verkkotekstien representaatiota. Lisäksi tutkimusta on tehty paljon yleisistä kirjastoista, mutta ei kovin paljoa ammattikorkeakoulukirjastoista</p>	
<b>Asiasanat – Keywords</b> ammattikorkeakoulukirjastot, www-sivut, blogit, representaatio, diskurssianalyysi, käytettävyys	
<b>Säilytyspaikka – Depository</b> Jyväskylän yliopisto, Kielten laitos	
<b>Muita tietoja – Additional information</b>	

## SISÄLLYS

1	KIRJASTO MIELIKUVISSAMME.....	1
1.1	Kirjaston verkkotekstit tutkimuksen kohteena .....	1
1.2	Kirjaston markkinointi ja mielikuva.....	3
1.3	Aiempia tutkimuksia kirjastoista ja verkkosivuista.....	4
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	8
2.1	JAMKin kirjaston verkkosivut .....	8
2.2	JAMKin kirjaston kolme blogia .....	10
2.3	Asiakaskyselyt kirjaston verkkoteksteistä.....	12
2.4	Opiskelijoiden haastattelut kirjaston verkkosivuista .....	14
3	VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS .....	16
3.1	Verkkoteksteistä .....	16
3.2	Käytettävyydestä .....	17
3.3	Verkkotekstien rakentuminen.....	20
3.4	Verkkotekstien silmäiltävyys ja ymmärrettävyys .....	28
4	KIRJASTON REPRESENTAATIO VERKKO-TEKSTEISSÄ .....	40
4.1	Representaatiosta.....	40
4.2	Verkkotekstien kieli .....	45
4.3	Kirjaston rooli verkkoteksteissä .....	51
4.4	Asiakkaiden rakentuminen ja suhteiden luominen verkkoteksteissä .....	60
5	KÄYTTÄJIEN NÄKEMYKSIÄ VERKKOTEKSTEISTÄ .....	70
5.1	Opiskelijoiden näkemyksiä verkkosivujen käytettävyydestä.....	70
5.2	Opiskelijoiden näkemyksiä kirjaston representaatiosta .....	76
6	PÄÄTELMÄT KIRJASTON VERKKOTEKSTEISTÄ .....	81
6.1	Keskeiset tulokset ja jatkokehittämissideat .....	81
6.2	Suosituksia ja muutosehdotuksia verkkosivuille.....	85
	LÄHTEET.....	89

LIITTEET .....	95
Liite 1 .....	95
Liite 2 .....	96

# 1 KIRJASTO MIELIKUVISSAMME

## 1.1 Kirjaston verkkotekstit tutkimuksen kohteena

Verkkosivut eivät kirjastossa ole pelkästään tiedottamisen, vaan myös markkinoinnin kanava, sillä verkkosivuilla kirjasto pyrkii luomaan itsestään positiivista mielikuvaa instituutiona. Verkkopalvelujen yleistymisen onkin vienyt kirjastot kilpailutilanteeseen muiden toimijoiden kanssa. Kirjastot kilpailevat nykyään esimerkiksi ihmisten ajankäytöstä. Menestyäkseen kirjastojen on tuotettava sellaista lisäarvoa, jota muut organisaatiot eivät pysty tarjoamaan. Kirjastot vastaavat näihin haasteisiin keskittymällä osaamiseen ja panostamalla laatuun. Ammattitaitoisella kirjasto-osaamisella onkin tulevaisuudessa yhä suurempi kysyntä internetistä löytyvän kirjavan tiedon vuoksi. (Opetusministeriön kirjastopoliittinen ohjelma 2015: 11.) Kirjastojen on siis erotuttava, ja niiden verkkosivuista on välityttävä positiivinen kuva, jotta asiakkaat käyvät kirjastossa.

Tämän tutkimuksen kohteena on Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston verkkotekstien käytettävyys ja kirjaston representaatio verkkoteksteissä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivujen uudistus valmistuu syksyn 2013 aikana, ja koska tutkimuksen on tarkoitus valmistua uudistukseen mennessä, pääsee kirjaston henkilökunta hyödyntämään tutkimuksen havaintoja heti käytännössä. Aineistona tutkimuksessa on osa kirjaston verkkosivuista, kirjaston blogitekstejä ja asiakkaille tehtyjä kyselyjä ja haastatteluja kirjaston verkkosivuista.

Käytän Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastosta tässä tutkimuksessa nimeä JAMKin<sup>1</sup> kirjasto, joka on kirjaston epävirallinen, mutta käyttöön vakiintunut nimi. Nimi juontuu ammattikorkeakoulun lyhenteestä JAMK. Kirjasto perustettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun vakinaistamisen yhteydessä 1.8.1997. Se on suurin ammatillisen tiedon kirjasto Keski-Suomessa, ja vakinaista henkilökuntaa on noin kolmekymmentä. Kirjastolla on toimipisteet ammattikorkeakoulun kampuksilla, ja niistä kolme on Jyväskylässä ja yksi Saarijärvellä. Vaikka toimipisteitä on neljä, puhutaan kirjastosta yhtenä kokonaisuutena: JAMKin kirjastona.

---

<sup>1</sup> Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja kirjasto käyttävät itse muotoa JAMKin, ja siksi käytän tässä työssä samaa muotoa. Lisäksi Kotuksen sivuilla sanotaan, että lyhenteeseen ei merkitä kaksoispistettä, jos lyhenne luetaan sanana (<http://www.kotus.fi/?s=4368#Kaksoispistevaiei> viitattu 7.10.2013).

Ammattikorkeakoulukirjaston asema ja rooli eivät välttämättä ole yhtä selkeitä ja tunnettuja kuin yleisten ja yliopistokirjastojen. Ammattikorkeakoulukirjasto on oppimisen resurssi, ja sen tavoite on olla osa oppimisympäristöä. Lisäksi se pyrkii edistämään ammatillisen osaamisen kasvua ja kehitystä. (Blinnikka–Kuusinen–Saarinen–Turja–Viiri 2001: 22.) Kirjaston tehtävänä on tukea ja auttaa opiskelijoita opinnoissa ja valmistumisessa. Keinoja ovat esimerkiksi kirjaston kokoelman käyttöön opastaminen, opinnäytetyövaiheessa olevien opiskelijoiden ohjaaminen ja työskentelytilojen ja materiaalin tarjoaminen.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää kirjaston verkkotekstien käytettävyyttä ja kirjaston representaatiota verkkoteksteissä diskurssianalyttisin ja tekstintutkimuksen keinoin. Apuna käytän seuraavia tutkimuskysymyksiä, jotka koostuvat kahdesta pääkysymyksestä ja niitä täydentävistä alakysymyksistä:

Mikä on kirjaston verkkotekstien käytettävyys?

Kuinka verkkotekstit ovat rakentuneet?

Kuinka silmäiltäviä verkkotekstit ovat?

Ovatko verkkotekstit kielellisesti ymmärrettäviä?

Mikä on kirjaston representaatio verkkoteksteissä?

Kenen kielellä kirjasto puhuu?

Kuinka kirjasto puhuu itsestään?

Kuinka kirjasto luo asiakkaaseen suhteita, ja kuinka asiakas rakentuu teksteissä?

Käytettävyyttä tarkastelen esimerkiksi hyperlinkkien, sivuston selkeyden ja tekstin ymmärrettävyyden kannalta; esimerkiksi kuinka tekstit on jäsennetty kokonaisuuksiksi ja kuinka helppo lukijan on navigoida sivustolla. Tekstien kieli ja rakenne ovat osa käytettävyyttä, ja ne liittyvät myös representaatioon, koska kirjasto representoituu teksteissä nimenomaan kielellisten ja rakenteellisten valintojen kautta. Representaation rakentumisessa huomio kiinnittyy yksittäisiin sanoihin, sananvalintoihin yleensä sekä lausetason ilmiöihin: millaisia representaatioita esimerkiksi verbimuodot tuottavat.

Aloitan tutkimukseni pohjustamalla kirjastojen markkinointia ja kertomalla aiemmista tutkimuksista. Käyttämäni aineiston esittelen luvussa 2. Luvun 3 alussa perehdyn verkkotekstien käytettävyyteen ja luvun lopuksi analysoin verkkotekstejä teorian pohjalta. Luvussa 4 syvennyn kirjaston representaatioon verkkoteksteissä, ja luku 4 alkaa representaation teoreettisella ja metodisella esittelyllä. Teorian pohjustuksen

jälkeen analysoin verkkotekstejä. Kyselyt ja haastattelut analysoin yhtenä kokonaisuutena luvussa 5, koska haastattelut pohjautuvat kyselylomakkeeseen. Luvussa 6 kokoan keskeiset tulokset, arvioin tutkimusta ja kerron jatkokehitysideoista. Lisäksi lukuun 6 on koottu suosituksia ja muutosehdotuksia verkkotekstien parantamiseksi.

Tässä tutkimuksessa käytetään termiä **verkkosivut**, kun puhutaan internetsivuista. Internetissä olevista teksteistä käytetään termiä **verkkotekstit**, joka kattaa niin verkkosivujen kuin blogienkin tekstit. **Verkkoviestintä** on yleiskäsite, kun puhutaan verkkoon kirjoittamisesta ja sen viestinnän funktioista. Yksittäisistä blogiteksteistä käytetään nimitystä **blogimerkintä**.

## 1.2 Kirjaston markkinointi ja mielikuva

Kirjastoa ei välttämättä osata nimetä osaksi tiedonvälitysjärjestelmää, vaikka tietoyhteiskunnassa tiedonhakuun, välittämiseen ja tuottamiseen erikoistuvat organisaatiot ovatkin nousemassa keskeiseen asemaan (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001–2004: 53). Tiedottamalla avoimesti ja aktiivisesti kirjasto- ja tietopalveluista saadaan kirjastolle näkyvyyttä. Tiedottamista voikin pitää tapana ammattikorkeakoulukirjastossa. Tällä tavalla siitä annetaan mielikuva aikaa seuraavasta, modernista ja asiantuntevasta organisaatiosta, joka on myös luotettava ja asiantunteva. (Arene 1999: 23.) Yksi keskeinen tiedotuskanava kirjastolle on verkkosivut. Ne ovat myös osa markkinointiviestintää, jolla halutaan lisätä palvelujen tunnettuutta ja herättää kiinnostusta kirjaston toimintoihin (Veijalainen 2011: 12).

Veijalaisen (2011: 31, 70) mukaan kirjastoalalla käytetään sekaisin termejä viestintä, tiedottaminen ja markkinointi. Kaikkea toiminnasta ja palveluista kertomista voidaan pitää eräänlaisena palvelujen markkinointina. Kirjaston palveluja on markkinoitava, koska kirjaston olemassaolo ei välttämättä ole jokaiselle itsestäänselvyys, vaikka valtaosalla asiakkaista onkin kirjastosta myönteinen mielikuva. Kirjaston olemassaoloa on siis perusteltava, ja olemassaolon oikeutukseksi riittää se, että käyttäjät kokevat palvelut hyödyllisiksi (Opetusministeriön kirjastopoliittinen ohjelma 2015 : 19). Kirjaston tuotteita ja palveluita on markkinoitava, jotta ne saataisiin tunnetuiksi (Helinsky 2012: 12). Markkinoinnilla pystytään myös vaikuttamaan mielikuviin kirjastosta.

Mielikuvat ovat aina subjektiivisia käsityksiä, ja ne kuvaavat ihmisten käsityksiä todellisuudesta. Mielikuvaan vaikuttavat asenteet ja ennakkoluulot, arvot ja arvostukset, uskomukset ja kuulopuheet, tiedot, havainnot ja kokemukset. (Vuokko 2004: 191, 201.) Veijalaisen (2011: 50) mukaan jo sana kirjasto luo mielikuvia siitä, mitä kaikkea

kirjastoon yhdistetään. Tällä hän tarkoittaa, että kirjastoa ei välttämättä nähdä kuin paikkana lainata kirjoja. Mielikuva kirjastosta voi siis tarvita ajanmukaistamista, jotta siihen saadaan sisällytettyä kaikki asiakkaiden kanssa tapahtuvat ja asiakkaille näkyvät toiminnot. Jos mielikuva kirjastosta on edelleen jähmettynyt, on vika tiedottamisessa tai siinä, että kirjastojen henkilökunnan toimintatapoja pidetään vanhanaikaisina. Kirjaston verkkosivuilla on suuri merkitys kirjastoon liittyvien mielikuvien kannalta.

### **1.3 Aiempia tutkimuksia kirjastoista ja verkkosivuista**

Yleisistä kirjastoista on tehty tutkimusta, mutta tieteellisistä kirjastosta ei juuri ole, ainakaan niiden imagosta. Koska kyseessä on tapaustutkimus, ei tulosta pysty luotettavasti yleistämään kaikkiin ammattikorkeakoulukirjastoihin. Tutkimus voi kuitenkin antaa kuvan ammattikorkeakoulukirjastojen verkkosivujen kielestä ja teksteistä yleisesti. Oma tutkimukseni on jatkoa Matti Impolan (2005) opinnäytetyölle, vaikka lähestymistapa on eri.

Matti Impola (2005) on opinnäytetyössään tutkinut It-Dynamon kirjaston viestintää ja erilaisia viestintätilanteita. It-Dynamon kirjasto on nykyiseltä nimeltään Lutakon kampuskirjasto, ja se on yksi JAMKin kirjaston toimipisteistä. Impola tarkasteli omassa tutkimuksessaan It-Dynamon kirjaston viestintää laajasti: viestintää ovat muun muassa asiakaspalvelutilanteet, paperiesitteet ja verkkosivut. Hänen analyysiansa verkkosivuista en voi tässä tutkimuksessa hyödyntää, sillä sivut ovat uudistuneet hänen opinnäytteensä jälkeen, ja nykyään ne ovat yhtenäiset JAMKin graafisen ilmeen kanssa. Tuloksissaan Impola huomasi, että mitä syvemmälle ja monimutkaisempiin viestintätilanteisiin mentiin, sitä monipuolisemmaksi se kirjastossa muuttui. Verkkoviestinnän hän näki erittäin tarpeellisena, ja sen on myös oltava käytettävyydeltään hyvää, vaikka perinteistä paperiviestintää ei sovikaan unohtaa. Viestintää on myös muistettava kehittää monipuolisin keinoin, jotta kirjaston tunnettuutta saisi parannettua. (Impola 2005: 69–79, 88, 110–111.)

Impolan lisäksi kirjaston verkkopalveluja on tutkinut myös Päivi Ylitalo-Kallio (2011). Hän tutki opinnäytetyössään tapaustutkimuksena Metropolian kirjaston verkkopalvelujen suunnittelua käyttäjäkeskeisesti saadakseen selville, mitä verkkopalveluilta haluttiin. Käyttäjäkeskeisyys tarkoittaa sitä, että käyttäjät otetaan mukaan jo suunnitteluvaiheessa ideoimaan ja kertomaan siitä, mitä ominaisuuksia halutaan ja mikä koetaan ongelmalliseksi palvelussa. Ylitalo-Kallio keskittyi



verkkopalveluista verkossa olevaan kokoelmaluetteloon, tietokantaan, josta asiakkaat hakevat niin painettua kuin elektronista aineistoa.

Vaikka Ylitalo-Kallion työn pääkohteena eivät olleet verkkosivut, hän pohti käytettävyyttä ja sen perusteella syntyviä mielikuvia. Opinnäytetyö ei kuitenkaan käsitellyt samoja asioita kuin omani, sillä siinä pyrittiin parantamaan asiakkaan tiedonhakua ja käyttäjäkokemusta. Käytettävyytsteissä löytyi käytettävyysoongelmia, joita luokiteltiin erilaisiin kategorioihin niiden vakavuuden mukaan. Osa niistä saatiin jo korjattua ennen palvelun julkaisua, joten käytettävyyttä saatiin selkeästi parannettua. Käytettävyysongelmat pystyttiin jakamaan karkeasti kahteen luokkaan: itse käyttöliittymään ja tiedonhakuun liittyviin ongelmiin. (Ylitalo-Kallio 2011: 61–64.)

Suvi Veijalainen (2011) tarkasteli opinnäytetyössään kirjaston markkinoinnin kehittämistä, ja hän keskittyi maakuntakirjastoihin. Työn tarkoituksena oli selvittää hyviä käytänteitä avuksi jokapäiväiseen kirjastotyöhön, jotta saataisiin selville, kuinka palveluja saisi parhaiten asiakkaiden ulottuville ja tehokkaaseen käyttöön. Opinnäyte keskittyi enimmäkseen siihen, kuinka paljon markkinointia on huomioitu kirjastoissa, miten sen pitäisi näkyä ja ketkä siitä ovat vastuussa. Varsinaista analyysiä markkinoinnin tuloksellisuudesta tai onnistumisesta ei ollut. Kirjaston mielikuvaa käsiteltiin myös, mutta siihen, kuinka se rakentuu kielellisesti, ei puututtu. Kirjastojen markkinoinnille löydettiin kehittämiskohteita ja -ideoita ja todettiin, että markkinointi pitäisi ottaa huomioon jo alan koulutuksessa. Markkinointi nähtiin välttämättömänä ja koko henkilöstön tehtävänä, ja sen on oltava asiakaslähtöistä. (Veijalainen 2011: 6, 88–91.)

Verkkosivujen kieltä ja sitä kautta syntyvää imagoa analysoi Virpi Suikki (2005) suomen kielen pro gradu -tutkielmassaan. Hänen analyysin kohteenaan oli tamperelaisia firmoja, ja pääpaino opinnäytetyössä oli tekstilajeissa ja kielenhuollossa. Kuitenkin hän sivusi imagoa ja oli jakanut yritysten imagot kahteen ryhmään: asiantunteviin ja informatiivisiin sekä elämyksiä myyviin yrityksiin. Asiantuntevat yritykset luottavat hänen mukaansa itse tuotteisiin ja faktoihin, eivätkä pyri vetoamaan tunteisiin toisin kuin elämyksiä myyvät. Ne taas haluavat tuoda asiakkaalle elämyksen jo verkkosivuilla.

Saila Jämsen (2010) puolestaan teki sisällönanalyysiä pienten yleisten kirjastojen verkkosivustoista pro gradu -tutkielmassaan. Jämsenin (2010: 29) tekemien valintojen perusteella kirjaston verkkosivuilla pitäisi olla muun muassa näitä sisältöjä ja ominaisuuksia: tiedottavia sisältöjä, kokoelmatietokanta, linkkikokoelma, yhteistyöstä kertovia sisältöjä ja segmentointia. Vaikka sisältöjen analyysi ja jaottelu luokkiin koski yleisiä kirjastoja, ammattikorkeakoulukirjastojen verkkosivuja voi tarkastella myös

noiden ominaisuuksien osalta. Lista tarvittavista sisällöistä auttaa analysoimaan kirjastojen verkkosivujen toimivuutta: löytyykö sieltä kaikki tarpeellinen informaatio? Tiedottavia sisältöjä oli analyysin kohteena olevista kirjastoista eniten. Lisäksi kokoelmatietokanta oli lähes kaikilla. Melko niukasti oli esimerkiksi omaa sisällöntuotantoa ja segmentoituja sisältöjä. (Jämsen 2010: 70.)

Virkatekstejä ja institutionaalisuutta verkkoteksteissä taas analysoi Rauni-Sisko Peltola pro gradu -tutkielmassaan (Peltola: 2011). Hänen tutkimuksensa kohteena oli Kela, joka on instituutio, kuten kirjastokin. Peltola (2011: 44, 61) analysoi verkossa käytettävää kieltä, jolla lähestytään asiakasta. Hän tarkasteli esimerkiksi osallistujia ja heidän roolejaan vuorovaikutuksessa sekä millaisiin ryhmiin osallistujat määrittyvät sivustolla. Kela esimerkiksi on sivustoilla vuorovaikutuksessa eri tavoilla: passiivin takana instituutiona, joskus aktiivilauseeseen personoituna toimijana ja joskus myös paikkana, jossa käydä. Samantyyppisiä asemointeja ja osallistujarooleja voi olettaa löytyvän kirjaston verkkosivuilta.

Kirjaston julkisuuskuvista on myös tehty diskurssianalyttistä tutkimusta. Anu Arvola (2005) on pro gradu -työssään analysoinut sitä, miten kirjastosta puhutaan uutisissa, millaisia erilaisia diskursseja tutkimusaineistoissa muodostuu ja vastaavatko julkisuuskuvat aiemman tutkimuksen ja kirjallisuuden perusteella syntyneitä kuvia kirjastotyöstä. Kirjastojen julkisuuskuvat olivat tutkimuksessa niin positiivisia kuin negatiivisiaakin: kirjaston yhteydessä käydään keskustelua tietoyhteiskunnasta, mutta samalla näkyvyyttä saa myös tunne kirjastojen riittämättömyydestä.

Tutkimuksessa löytyi kolme erilaista diskurssia: tietoyhteiskuntadiskurssi, riittämättömyysdiskurssi ja traditionaalisuusdiskurssi. Monessa uutisessa saattoi havaita useamman diskurssin, sekä joissain pienempiä osadiskursseja. Arvola (2005: 71–75) toteaaakin, että diskurssien lukumäärä on loppujen lopuksi eri kuin tutkimusaineiston määrä. Tietoyhteiskuntadiskurssi on vielä vakiintumaton, mutta sillä pyritään saamaan näkyvyyttä tietoyhteiskunnan monipuolisena toimijana. Riittämättömyysdiskurssissa taas tulee ilmi, että tietoyhteiskunnan edellyttämät palvelut vaativat rahaa, jota ei ole. Traditionaalisuusdiskurssin asema oli aineistossa vahva, ja se tuo esiin kirjaston koko kulttuurisen ja perinteisen puolen.

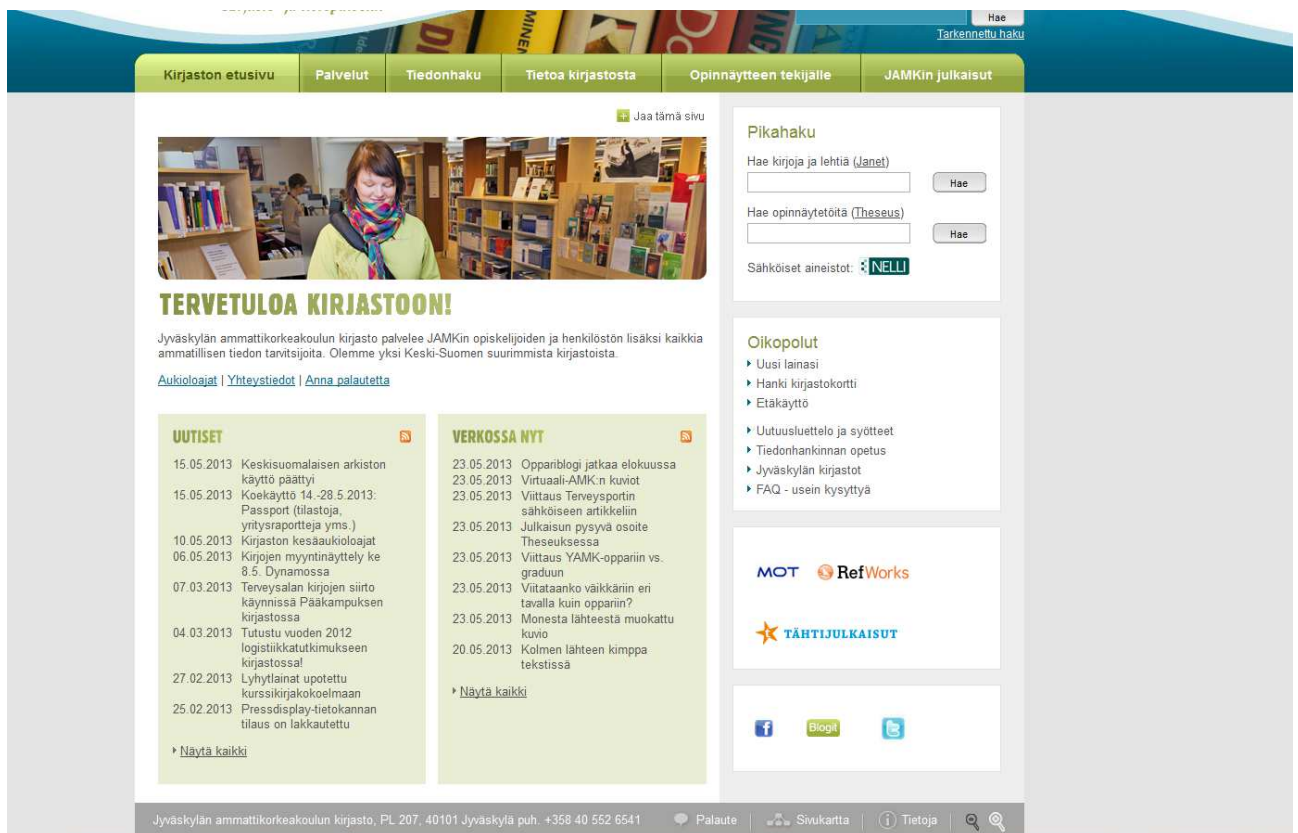
Pia Rask (2011) on analysoinut pro gradu -tutkielmassaan myös julkisuuskuvia. Analyysin kohteena olivat yleiset kirjastot, ja aineistona oli viiden suomalaisen sanomalehden kirjastoaiheiset jutut. Analyysimenetelmät olivat sekä määrällisiä että laadullisia. Aineiston analyysissä hän paikallisti viisi kehystä: tradition, integraation,

niukkuuden, saatavuuden ja palvelukulttuurin muutoksen. Traditiossa kirjasto toimii perinteen jatkajana, integraatiossa taas korostuu aktiivinen rooli yhteistyökumppanina, niukkuuskehyksessä kyse on resursoinnista ja saatavuuden palvelukulttuurin muutokset nähdään kirjaston menestystekijöinä. Tradition kehys oli Raskin tutkimusaineistossa voimakkain. Tutkimuksen tuloksissa näkyi myös se, että kirjastojen julkisuuskuvat ovat melko positiiviset. Esimerkiksi painettua kirjaa pidettiin positiivisena brändinä, mutta sen sijaan elektronista aineistoa saatettiin sen vastapainona pitää negatiivisena ja palveluja heikentävänä. (Rask 2011: 97, 119, 121.)

## 2 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 2.1 JAMKin kirjaston verkkosivut

JAMKin kirjaston verkkosivut löytyvät osoitteesta [www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto). Kirjaston verkkosivut ovat sekä ulkoista että sisäistä viestintää, ja ne koostuvat yleensä kahdesta sovelluksesta: www-kotisivuista sekä kokoelmatietokannasta (ks. esimerkiksi Jämsen 2010: 3). Sivut on jaoteltu viiteen välilehteen, jotka ovat *Palvelut*, *Tiedonhaku*, *Tietoa kirjastosta*, *Opinnäytteen tekijälle* sekä *JAMKin julkaisut*. Välilehdet näkyvät kuviossa 1:

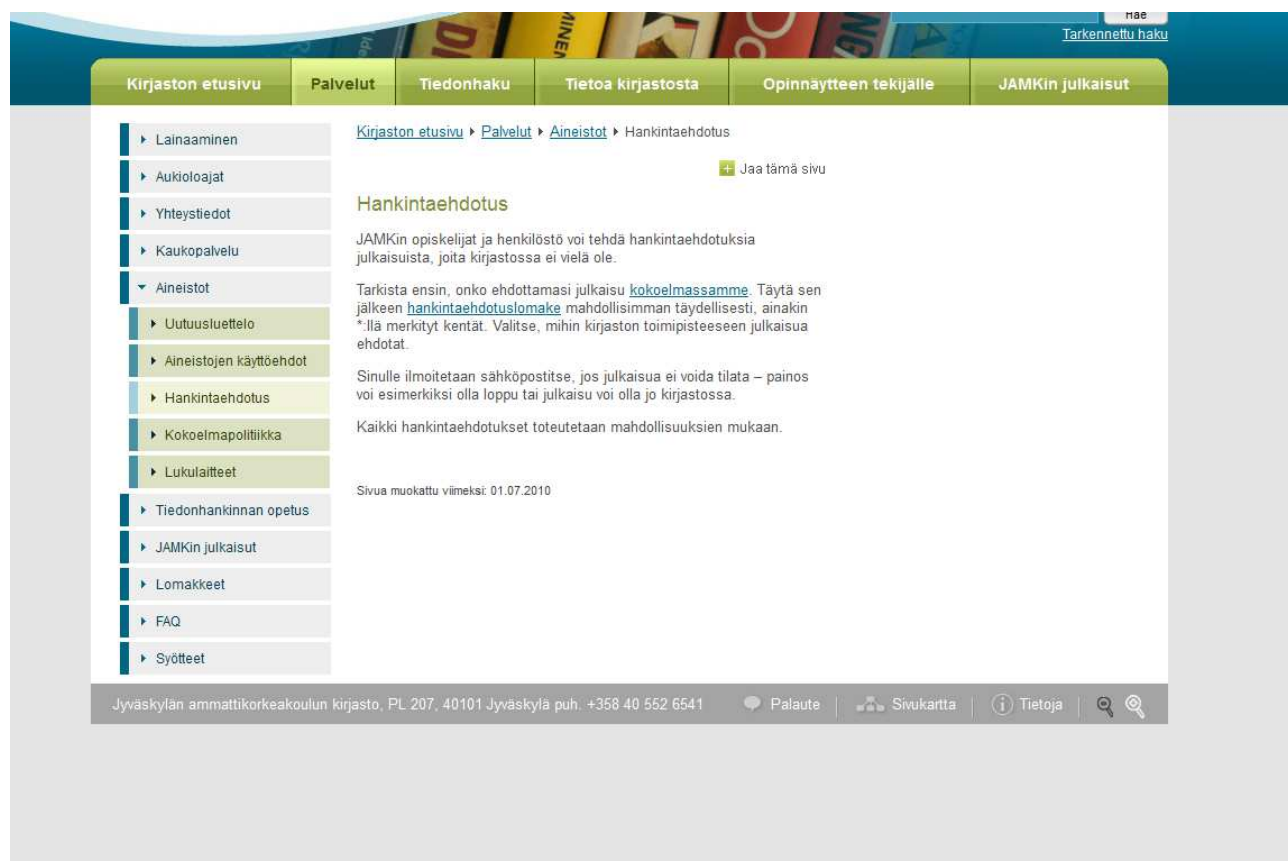


KUVIO 1. Kirjaston etusivu

Kuviossa 1 näkyy, että välilehdet on sijoitettu sivun yläosaan. Kirjaston kokoelmatietokanta nimeltä Janet on linkitetty verkkosivustolle, ja linkitys näkyy kuvion 1 oikeassa yläkulmassa olevassa pikahakulaatikossa. Tästä tutkimuksesta kokoelmatietokanta on kuitenkin rajattu pois, koska vuoden 2013 loppuun mennessä JAMKin kirjasto on siirtymässä kaikkien Suomen kirjastojen yhteiseen

kokoelmatietokanta Finnaan. Finnan muokattavuus poikkeaa nykyisestä Janet-kokoelmatietokannasta, eikä nykyisen kokoelmatietokannan analysoinnista olisi ollut henkilökunnalle hyötyä.

Sivuston jokainen välilehti on jaettu vielä alisivuihin, ja niiden määrä vaihtelee alisivujen sisällön määrän mukaan. Kuviossa 2 näkyy, kuinka paljon alisivuja voi yhdellä välilehdellä olla:



KUVIO 2. Verkkosivujen alisivut

Kuviossa 2 näkyy, että alisivut ja niihin mahdollisesti kuuluvat alisivut näkyvät sivunavigaatiossa sivuston vasemmassa laidassa.

Koska verkkosivut ovat laajat, ei tässä tutkimuksessa ole tarkoituksenmukaista analysoida kaikkia alisivuja. Analyysin kohteena verkkosivuilla ovat *Etusivu*, *Opinnäytteen tekijälle*, *Palvelut*, sekä alisivuina olevat *Yhteystiedot* ja *Aukioloajat*. Nämä sivustot on valittu, koska Google Analyticsin tilastot vuodelta 2012 osoittavat, että nämä sivut kuuluvat käydyimpiin sivuihin (Suosituimmat sivut 2013). Lisäksi kirjastonjohtaja Teemu Makkosen mukaan nämä kuuluvat keskeisiin sisältöihin (Makkonen 2013).

Verkkosivujen ja muidenkin aineistolähteiden tarkat osoitteet ovat aineslähdeluettelossa sivulla 92.

Aineistoon kuuluvat verkkosivut on tallennettu satunnaisesti valittuna päivänä 24.5. klo 12.05–12.40. Tekstiä aineistossa on A4-paperille laitettuna 30 sivua, ja sivumäärässä on myös mukana sivuilla olevat taulukot. Ylivoimaisesti suosituin sivu vuonna 2012 oli *Etusivu*, jota oli käyty katsomassa 176 707 kertaa. Toisena oli *Opinnäytteen tekijälle*, jota oli käyty katsomassa 43 880 kertaa. *Aukioloajat* olivat kirjaston neljänneksi käydyin sivu, ja siellä oli käyty 10 275 kertaa. *Palvelut* olivat viidenneksi käydyin sivu, ja siellä kävijämäärä oli enää 7 156. *Yhteystiedot* olivat 10. käydyin sivu, ja siellä oli käyty 3 865 kertaa. (Suosituimmat sivut 2013.)

Kirjaston verkkosivut noudattelevat Jyväskylän ammattikorkeakoulun graafista ohjeistusta, josta vastaa JAMKin markkinointipalvelut. Kirjaston graafisen suunnittelijan Salmisen mukaan ohjeistuksessa on määritelty muun muassa JAMKin logon, graafisten elementtien, värien ja fonttien käyttö. Tätä ohjeistusta on noudatettava kaikissa organisaation materiaaleissa, jotta visuaalinen ilme pysyy yhtenäisenä. Kaikkien JAMKin verkkosivujen yleisilme on siis samankaltainen: jokaisella sivulla on sama värimaailma, ja esimerkiksi navigaatio ja logo ovat samassa paikassa. Sisällöt ja uutiskanavien paikat voidaan sen sijaan asetella tarpeen mukaan. (Salminen 2013.)

## 2.2 JAMKin kirjaston kolme blogia

JAMKin kirjastolla on kolme blogia: *Oppariblogi*, *Hyllyt levällään* ja *Pirinä*. Blogit ovat kirjastonjohtaja Teemu Makkosen mukaan keskeinen väline kertoa palveluista vuorovaikutteisesti. Blogeissa pystyy hänen mukaan käsittelemään asioita kevyemmällä asenteella, mutta kuitenkin asiallisesti. (Blogit 2013.) Analyysin kohteeksi valitsin kunkin blogin 10 luetuinta blogimerkintää sekä muutamia sellaisia, jotka omasta mielestäni kuvastavat kirjaston representaatiota verkkoteksteissä. Tarkat tiedot blogimerkinnöistä ovat aineslähdeluettelossa sivulla 93.

Oppariblogissa vastataan opiskelijoiden lähettämiin kysymyksiin opinnäytetyön tiedonhauista ja raportoinnin ongelmista (Blogit 2013). Oppariblogin blogimerkintöjen tekstiä on yhteensä 8 A4-sivua. Blogimerkintöjen otanta on otettu satunnaisesti valittuna päivänä 29.7.2013 (Oppariblogin tilastot 2013). Tätä tilastoa tarkastelemalla pääsee selville siitä, paljonko blogia kaiken kaikkiaan luetaan, ja mitkä ovat sen suosituimmat blogimerkinnät. Käydyin sivu Oppariblogissa on *Home page*, eli sen kotisivu, jossa on näkyvillä aina uusin blogimerkintä. Kävijöitä sivulla on ollut 32 590, ja määrä on suuri

verrattuna muihin blogin sivuihin. Toiseksi ja kolmanneksi luetuimpana on blogissa pysyvästi olevat sivustot *Mikä ihmeen oppariblogi?* ja *Kysymysloota*, joita kumpiakkin on luettu melkein 500 kertaa. Näissä pysyvissä sivuissa kerrotaan perustiedot blogista sekä siitä, kuinka kysymyksiä voi lähettää. Tilastossa on myös kolmas pysyvä sivu, *Raportointiohjeen päivitys: muistilista*. Pysyvät sivut ja blogin kotisivu eivät varsinaisesti ole blogimerkintöjä, mutta käsitelen niitä kuitenkin sen verran kuin näen tarpeelliseksi.

Hyllyt levällään -blogin tarkoituksena on vuorovaikutteisen ja avoimen ammatillisen tiedon käyttö ja jakaminen kirjaston ja sen asiakkaiden kanssa (HL 2013). Tarkoituksena on lisätä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ja kirjoittaa muun muassa aiheista, joista kirjasto on saanut palautetta. Hyllyt levällään -blogin blogimerkintöjen tilasto on otettu satunnaisesti valittuna päivänä 8.5.2013 (Hyllyt levällään -blogin tilastot 2013). Luetuin blogimerkintä on *E-kirjat ja mobiililaitteet – Osa 1: Androidilla kirjastoon*, ja sitä on luettu yli 500 kertaa. Seuraavana on luetuimman blogimerkinnän jatko-osa *E-kirjat ja mobiililaitteet – Osa 2: iPadilla kirjastoon*, jota on luettu lähemmäs 300 kertaa. Näiden kahden blogimerkinnän lukukertojen voi olettaa vielä kasvavan, koska kirjaston verkkosivuilla on *Verkkokirjat*-välilehdellä hyperlinkit näihin blogimerkintöihin. Kymmennen luetuimman blogimerkinnän joukossa on niin kirjavinkkejä kuin opastusta kirjaston käyttöön ja informaatiota kirjaston palveluista ja käytänteistä. Mukana on myös 13. luetuin blogimerkintä, koska siinä näkyy, kuinka kirjasto vastaa saatuun palautteeseen. Sivumäärällisesti tekstiä blogimerkinnöistä on yhteensä 25 A4-sivua, ja tähän määrään sisältyy blogimerkinnöissä olevat kuvakaappaukset ja kuvat.

Pirinä on henkilökohtainen asiantuntijablogi<sup>2</sup>, jonka kirjoittaja Pirjo Pohjolainen työskentelee kirjastossa informaattikkona. Koska Pirinä on asiantuntijablogi, eikä suoraan kirjaston blogi, sen kaikissa blogimerkinnöissä ei ole käsitelty kirjastoa. Pirinä-blogin blogimerkintöjen otanta on otettu satunnaisesti valittuna päivänä 8.5.2013 (Pirinä-blogin tilastot 2013). Sivumäärältään tekstiä blogimerkinnöistä on yhteensä 11 A4-sivua. Ylivoimaisesti luetuin blogimerkintä on *Ilmaisia e-kirjoja Ellibsiltä*, jota on luettu melkein 2 500 kertaa. Muu luetuimmat postaukset liittyvät asiantuntijuuteen, sillä niissä puhutaan e-kirjoista, lukulaitteista ja iPadista.

---

<sup>2</sup> Asiantuntijablogissa kerrotaan omasta asiantuntijuudesta ja osaamisesta. Se on sisältömarkkinointia. (Kortesuo–Kurvinen 2011: 71–72.)

Kirjaston blogit monipuolistavat kirjaston viestintää, joten niiden voi olettaa nostavan myös viestinnän laatua, kuten Alasilta kirjoittaa (Alasilta 2009: 116). Blogi voi kuitenkin jäädä huomaamatta, jos sitä ei jaeta. Tämän takia blogissa on hyvä olla sosiaalisen median painikkeet, jotta sitä voi jakaa, jos blogilleen haluaa saada näkyvyyttä (Kortesuo–Kurvinen 2011: 47). JAMKin kirjaston blogeja onkin mahdollista jakaa sosiaalisen mediaan, esimerkiksi Facebookiin ja Twitteriin. Lisäksi blogimerkinnät linkitetään kirjaston verkkosivujen etusivulla olevaan *Verkossa nyt* -palstalle. Olemalla mukana sosiaalisessa mediassa kirjaston näkyvyys kasvaa. Lisäksi kirjasto haluaa tällä viestiä olevansa ajanmukainen. (Veijalainen 2011:55.)

### 2.3 Asiakaskyselyt kirjaston verkkoteksteistä

Tutkimukseen on myös hyvä saada asiakkaiden näkökulmaa mukaan, ja tämän takia tutkimukseen on kerätty opiskelijoilta aineistoa kyselyn ja haastattelujen muodossa. Haastattelujen ja kyselylomakkeiden perusteella ei voi tehdä yleistävää kuvaa JAMKin kirjaston verkkosivuista, mutta ne antavat silti suuntaa käyttäjien näkemyksistä. Kyselylomake on liitteenä tutkielman lopussa (ks. liite 1). Haastatteluaineistoon palataan tarkemmin alaluvussa 2.4.

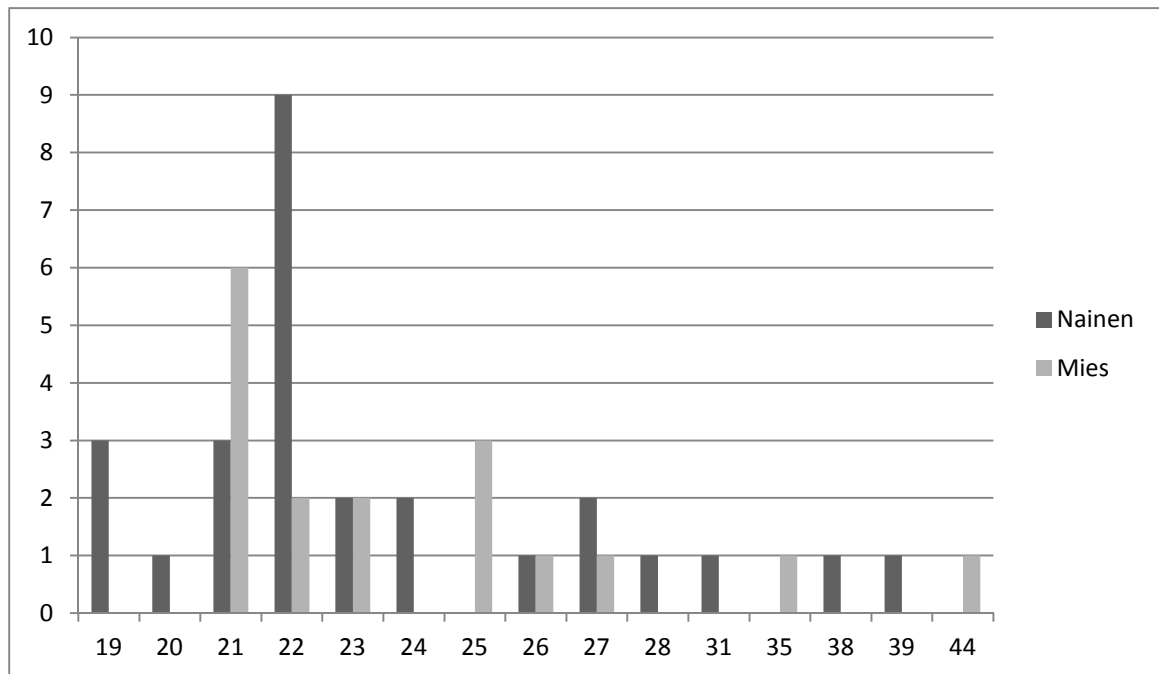
Kyselyyn vastasi 44 opiskelijaa, jotka olivat pääkampuksen kirjastossa keruupäivänä. Lisäksi kolme haastateltavaa vastasi kyselyyn haastattelun yhteydessä, joten analysoitavia lomakkeita oli yhteensä 47. Kyselyyn vastanneista 30 oli naisia ja 17 miehiä. Sukupuolijakauma olisi voinut olla tasaisempi, mutta satunnaisuus vaikutti valintaan. Taulukosta 1 näkyy vastaajien koulutusalat:

TAULUKKO 1. Vastaajien koulutusalat

	Sosiaali- ja terveysala	Tekniikan ja liikenteen ala	Liiketalouden ja hallinnon ala	Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Yhteensä
Nainen	22	3	4	1	30
Mies	1	14	1	1	17
Yhteensä	23	17	5	2	47



Kuten taulukosta 1 näkyy, suurin osa kyselyyn vastanneista naisista oli sosiaali- ja terveysalalta, miehistä tekniikan ja liikenteen alalta. Joukossa oli myös muutama liiketalouden ja matkailun vastaaja. Tätä selittää se, että sosiaali- ja terveysalan sekä tekniikan ja liikenteen opetus on pääkampuksella, ja myös kyseisten koulutusohjelmien kirjat sijaitsevat pääkampuksen kirjastossa. Liiketaloutta opetetaan myös pääkampuksella, mutta se ei tällä kertaa näkynyt vastaajissa. Vastaajia tarkastellessa pitää myös muistaa se, että he ovat valikoituneet satunnaisesti kirjastolla asioivista, eikä heidän joukossaan ole sellaisia, jotka eivät käy kirjastossa. Ikäjakauma on esitelty kuviossa 3:



KUVIO 3. Haastateltavien ikäjakauma. Pystyakselilla on lukumäärä ja vaaka-akselilla ikä. (n=44)

Valtaosa vastaajista oli iältään 21–23 vuotta, mutta ikäjakauma oli silti melko laaja. Kolme vastaajaa ei kertonut ikäänsä.

Kyselylomake koostui neljästä erilaisesta osiosta: taustatiedoista, suljetuista kysymyksistä, semanttisesta differentiaalista sekä avovastauksista. Kyselylomakkeen vastaukset ovat kootusti liitteessä 2. Taustatiedoissa kysyttiin ikää, sukupuolta ja koulutusohjelmaa. Suljetuissa kysymyksissä kysyttiin, kuinka paljon asiakkaat käyttävät tai tietävät analyysin kohteena olevista verkkosivustoista ja blogeista. Suljettujen

kysymyksien avulla oli tarkoitus selvittää verkkosivujen tunnettuutta ja käyttöä. Kolmannessa osiossa kysyin vastaajien näkemyksiä kirjaston verkkosivujen toimivuudesta ja hyödyllisyydestä. Kolmannessa osiossa hyödynnettiin semanttista differentiaalia, koska kysymykset liittyivät vastaajien asenteisiin (Alanen 2011: 148–149). Semanttisessa differentiaalissa väittämät laitetaan janalle, josta vastaaja valitsee itselleen sopivan kohdan. Viimeisenä osiona kyselylomakkeessa oli avovastausosio, jossa asiakkaiden oli tarkoitus lyhyesti kertoa omia näkemyksiään kirjaston verkkosivuista.

Analyysivaiheessa sukupuolten vastaukset käsiteltiin yhtenä kokonaisuutena, koska niissä ei ollut havaittavissa eroja. Kyselylomakkeen suljettuja kysymyksiä analysoitiin määrällisesti yhdistämällä vastaukset kokonaisuuksiksi. Suljettuja kysymyksiä ei pysty analysoimaan kielellisesti, mutta ne antavat kuitenkin suuntaa siitä, kuinka tunnettuja blogit ja kirjaston verkkosivujen eri osat ovat. Avoimien kysymysten analyysikeinona oli sisällönanalyysi, jossa vastauksia luokiteltiin ja teemoiteltiin kokonaisuuksiksi. Lisäksi sisällönanalyysillä pyritään saamaan tiivis kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Avoimien vastauksien analyysissä hyödynnettiin tarpeen vaateissa diskurssianalyysiä sisällönanalyysin lisäksi: sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä, ja diskurssianalyysissä taas tarkastellaan, kuinka näitä merkityksiä tuotetaan. (Tuomi–Sarajärvi 2012: 93, 103–104.) Tarpeen vaatiessa avovastauksia käsiteltiin myös kvantitatiivisesti taulukoimalla.

## **2.4 Opiskelijoiden haastattelut kirjaston verkkosivuista**

Kyselylomakkeiden lisäksi aineistoon kuului kolmen opiskelijan haastattelut. Haastateltavat täyttivät myös kyselylomakkeet, sillä lomakkeita käytettiin haastattelun pohjana. Alun perin tarkoitus oli haastatella 15–20 opiskelijaa, eikä jakaa kyselylomakkeita erikseen. Koska haastateltavaksi suostui vain kolme, päädyttiin jakamaan kyselylomakkeita kirjaston asiakkaille haastattelupäivänä. Analyysivaiheessa käsittelen kyselylomakkeita ja haastatteluja yhtenä kokonaisuutena. Haastateltavien nimet on muutettu.

Vaikka haastattelujen avulla ei voi tehdä yleistävää kuvaa JAMKin kirjaston mielikuvasta, se antaa silti kirjastolle suuntaviivaa siitä, millaisena asiakkaat sen kokevat. Haastattelua puoltaa myös se, että haastateltavat tuottavat itse merkityksiä, jotka ovat tärkeitä tutkimuksen kannalta. Lisäksi aihetta on kartoitettu vain vähän, ja haastattelun avulla pystytään muun muassa tarkentamaan ja selventämään kyselylomakkeen vastauksia. (Hurme–Hirsijärvi 2000: 21.)

Tein opiskelijoille lyhyitä mielikuvahaastatteluita. Haastattelut kestivät noin 15 minuuttia, ja niihin kuului kyselylomakkeen täyttö sekä haastatteluosuus, jossa käsiteltiin kirjaston verkkosivuja ja kyselyn vastauksia. Tarkoituksena oli kuunnella osallistujia ja antaa tilaa heidän äänelleen, vaikka olin suunnitellut valmiiksi haastattelun teemoja ja kysymyksiä (Pitkänen-Huhta 2011: 97). Tarkoituksena oli saada kielellisiä kuvauksia kirjaston verkkosivuista ja teksteistä.

Haastatteluista tehtiin ainoastaan sisällönanalyysiä ja tarvittaessa diskurssianalyysiä, joten litteroinnin ei tarvinnut olla niin tarkkaa kuin keskustelunanalyysissä (Pitkänen-Huhta 2011: 98). Litteroinnista on poistettu turhaa toistoa sekä yksittäisiä pikkusanoja, jos ne eivät vaikuttaneet sisältöön eivätkä muuttaneet sisällön merkitystä (Hirsijärvi–Hurme 2000: 194). Litteroinnissa ei myöskään huomioitu esimerkiksi taukoja tai huudahduksia, elleivät ne vaikuttaneet tulkintaan. Sisällönanalyysissä tarkastelin, millaisia sanoja haastateltava käytti verkkosivuista, miten hän perusteli valintojaan ja kuinka hän kuvasi kohdettaan. Näiden pohjalta pyrin rakentamaan haastateltavien mielikuvaa kirjaston verkkosivujen käytettävyydestä ja kirjaston representaatiosta.

## 3 VERKKOTEKSTIEN KÄYTETTÄVYYS

### 3.1 Verkkoteksteistä

Verkkotekstit eroavat perinteisistä, painetuista teksteistä esimerkiksi rakenteeltaan ja mahdollisuuksiltaan. Toisin kuin painetuissa teksteissä, verkkoteksteihin on mahdollista liittää myös esimerkiksi ääntä ja videota. Lisäksi verkkoteksteissä voi hyödyntää välilehtiä, valikkoja sekä interaktiivisia osioita, esimerkiksi kommenttikenttiä. (Kortesuo 2012: 21.) Verkkotekstin keskeinen piirre on hypertekstimäisyys. Hypertekstiin kuuluvat hyperlinkit, joilla lukija voi siirtyä sivulta ja sivustolta toiselle. Tekstejä ei siis lueta lineaarisesti alusta loppuun, vaan linkeillä siirrytään uusiin asioihin. Verkkotekstit muodostavat siis oman kokonaisuutensa, ja jokaisen osion on oltava itsenäisesti luettavissa. (Carroll 2010: 23, 57, 74.) Verkkotekstit linkittyvät myös muualle kuin oman sivustonsa teksteihin, ja tämän takia jokaisen tekstisivun on oltava oma kokonaisuutensa.

Koska verkossa on paljon sisältöä, ei kaikkea tekstiä välttämättä edes lueta tarkasti, vaan ainoastaan silmäilläään (Isokangas–Vassinen 2010: 210). Silmäiltävyys onkin verkkotekstille ominaista hyperlinkkien lisäksi. Silmäiltävyyden edellytyksenä ja vaatimuksena verkkoteksteissä on, että ne ovat lyhyitä, nopeasti luettavia ja lukijalle kohdistettuja (Alasilta 2002: 45–46). Tekstin rakenne on myös tärkeä silmäiltävyyden kannalta. Esimerkiksi Kortesuon (2012: 29) mukaan verkkotekstin rakenteen olisi hyvä olla sellainen, että ensimmäinen kappale olisi kuin ingressi, vaikka sitä ei olisikaan erotettu lihavoinnilla tai kursiivilla. Tällöin heti tekstin alusta saa selville, mitä se käsittelee.

Verkkoteksteissä teksti ei ole ainoa kerronnallinen keino. Esimerkiksi kuvat havainnollistavat asioita ja luovat mielikuvia, ja lisäksi niillä voidaan kiinnittää käyttäjän huomio sisältöön (Sinkkonen–Nuutila–Törmä 2009: 254–255). Myös videot voivat selittää jotakin asiaa, joka kirjoittamalla ei välttämättä välittyisi samalla tavalla. Vuorovaikutteisuus on myös osa verkkotekstejä, ja vuorovaikutteisia verkkotekstilajeja ovat esimerkiksi chat, yhteisölliset verkkopalvelut ja kyselyt. Lisäksi vuorovaikutteisuutta saadaan esimerkiksi kommentointimahdollisuuksilla. (Kortesuo 2012: 38.)

Vaikka verkkoteksti poikkeaa monella tavalla perinteisestä lineaarisesta tekstistä, niillä on silti paljon yhteisiä piirteitä: Kummassakin on tärkeää kohdentaa viesti vastaanottajalle, sillä kaikille ei voi kirjoittaa samalla tavalla (Isokangas–Vassinen 2010: 212). Kohdentamisen lisäksi myös otsikointi ja väliotsikot ovat tärkeitä sekä painetussa tekstissä että verkkotekstissä. Kerronnallisina keinoina kummassakin tekstityypissä voi

hyödyntää kuvioita ja kaavioita. Lisäksi niissä voidaan käyttää myös lainauksia, ingressiä ja kainalojuttuja<sup>3</sup>. (Kortesuo 2012: 21.) Silmäiltävyyttä kumpaankin tekstityyppiin saadaan esimerkiksi luetteloilla ja tärkeiden sanojen korostamisella tai tummentamisella.

Verkkotekstien eri tekstilajeja ovat esimerkiksi uutiset, tiedotteet, ammatilliset blogit, työelämän verkkokeskustelut ja artikkelit, jotka voivat olla haastatteluja, tietoartikkeleita ja ohjeita. (Kortesuo 2012: 14). Kuten jo nimistä huomaa, verkkotekstit ovat ottaneet jonkin verran mallia jo olemassa olevista painetuista tekstilajeista. Esimerkiksi blogeissa on paljon päiväkirjamaisia piirteitä: kummatkin ovat henkilökohtaisia ja persoonallisia, vaikka kyseessä olisikin ammatillinen blogi. Blogit tuovat viestintään henkilökohtaisuutta, ja ne osoittavat organisaatiolta viestintään sitoutuneisuutta ja avoimuutta (Pohjanoksa–Kuokkanen–Raaska 2007: 58). On kuitenkin otettava huomioon se, että blogit ovat lähtökohtaisesti julkisia, päiväkirjat eivät.

### 3.2 Käytettävyydestä

Kirjaston verkkosivut ja tietokanta voivat monesti olla asiakkaan ensimmäinen kosketus kirjastoon. Jos verkkosivujen ja -palvelujen käytettävyyteen panostetaan, käyttäjä melko varmasti palaa sivuille uudestaan. Kirjaston resurssit menevät hukkaan, jos sen palveluja käytetään harvoin, esimerkiksi hankalan käytettävyyden takia. Jotta verkkosivut ovat onnistuneet, niiden pitää joko kohdata tai ylittää käyttäjien odotukset. (Matthews 2007: 214–215.) Koska verkkosivuja ei ole suunnattu kaikkien, vaan tietyn kohderyhmän käyttöön, kohderyhmä myös määrittelee käytettävyyden tason (Pohjanoksa et al. 2007: 147).

**Käytettävyydellä** tarkastellaan, kuinka esimerkiksi järjestelmä tai palvelu soveltuu tietylle kohderyhmälle suunniteltuun palveluun (Tietotekniikan termitalkoot). Käytettävyys on samalla myös mittari, jolla mitataan tuotteen tehokasta ja miellyttävää käyttöä oikeassa käyttöympäristössä, palvelun oikeilla käyttäjillä (Sinkkonen et al. 2009: 20). Esimerkiksi JAMKin kirjaston verkkosivujen käyttäjiä ovat pääsääntöisesti ammattikorkeakoulun opiskelijat ja henkilökunta, eivätkä esimerkiksi peruskoululaiset. Käytettävyydessä ei siis tarvitse huomioida peruskoululaisia, koska he eivät ole palvelun kohderyhmä. Jotta käytettävyys on hyvä, on sisällön oltava helposti ymmärrettävää,

---

<sup>3</sup> Kainalojuttu tarkoittaa uutisen tai pääjutun mukana olevaa pienempää juttua, joka liittyy varsinaiseen uutiseen. Se on yleensä pääjutun yhteydessä, ja se on usein laatikoitu.

luettavaa, silmäiltävää ja löydettävää. Lisäksi sivuston mahdollisten toimintojen on oltava helppokäyttöisiä, ja sivuston ulkoasun on oltava selkeä. (Sinkkonen et al. 2009: 22.)

Linkityksen huolellinen suunnittelu on tärkeä osa verkkosivujen käytettävyyden parantamista, ja linkitys onkin suunniteltava vastaamaan lukijan tarpeita (Alasilta 2002: 121). Sivuston hyperlinkkien pitää olla ilmiselviä ja erottuvia: lukijoiden on tiedettävä tarkkaan, mihin linkki vie. Hyperlinkkien selkeä nimeäminen ja erottuminen antaa lukijalle mahdollisuuden päättää, valitseeko hän linkin juuri sillä hetkellä, myöhemmin vai valitseeko ollenkaan. Samoin linkkien pitäisi eksplisiittisesti kertoa, millaiseen aineistoon ne johtavat (Carroll 2010: 75). Jos kyseessä on esimerkiksi ladattava tiedosto, linkin perässä on hyvä näkyä tiedostomuoto ja tiedoston koko. Lisäksi linkistä on käytävä ilmi, viekö se saman palvelun sivulle vai kokonaan ulos. (Pohjanoksa et al. 2007: 151.) Hyperlinkin on tarkoitus olla nopein keino saada lukija haluamansa tiedon lähteelle (Carroll 2010: 76). Lisäksi hyperlinkin ansiosta sivustoa ei tarvitse täyttää tekstillä ja eri asioiden selityksillä, kun hyperlinkillä voi ohjata lukijan eri asioiden pariin.

Tässä tutkimuksessa keskityn erityisesti helppokäyttöisyyteen ja ymmärrettävyyteen, koska niitä voi analysoida kielellisesti. Olen analyysistä rajannut pois esteettömyyden, vaikka se onkin lähellä helppokäyttöisyyttä ja ymmärrettävyyttä. Esteettömyys tarkoittaa esimerkiksi sellaisia verkkopalveluja, joita kuka tahansa voi käyttää ja lukea riippumatta käyttäjän mahdollisista vammoista, sijainnista, kokemuksesta tai käytössä olevasta teknologiasta (Pohjanoksa et al. 2007: 162). Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että verkkosivuilla voi navigoida pelkästään näppäimistöä käyttäen. Tutkimuksessa ei syvennyttä esteettömyyteen, sillä tarkastelun kohteena on kielellinen käytettävyys, eikä sivuston käyttö erilaisilla apuvälineillä.

Verkkosivujen helppokäyttöisyys liittyy suoraan sivujen rakenteeseen, eli millaisiin kokonaisuuksiin ja hierarkioihin asiat on verkkosivuilla jäsenelty ja kuinka sivulta toiselle siirtyminen on tehty. Helppokäyttöisyys on lähes synonyymi selkeydelle, ja selkeyttä saadaan aikaiseksi esimerkiksi silmäiltävyydellä. **Silmäiltävyys** tarkoittaa sitä, että luetaan vain sitä, mihin katse tarttuu. Lukija tarkistaa silmäillessään, onko teksti lukemisen arvoista ja sisältääkö se tietoa, jota lukija etsii. (Sinkkonen et al. 2009: 260.) Silmäiltävyydessä on otettava huomioon otsikot ja väliotsikot, sillä lukijan katse tarttuu niihin. Otsikot eivät saa ohjata lukijaa harhaan tai olla epäselviä, koska muutoin ne vievät lukijan aikaa. Lisäksi otsikon pitää vastata sisältöä, eikä se saa sekoittua muuhun sisältöön. (Alasilta 2002: 167.) Kortesuon (2012: 24–25) mukaan välilehden ja valikon otsikoinnin pituuden on hyvä olla yhdestä kahteen sanaan. Lisäksi niissä kannattaa hänen

mukaansa käyttää vakiintuneita ilmauksia, joita lukija on tottunut etsimään. Silmäiltävyyteen liittyvät myös lihavoinnit, tekstissä olevat linkit, kappaleiden pituus ja tekstin esitystapa (Sinkkonen et al. 2009: 260).

Vaikka tutkimukseni ei suoranaisesti liity kuva-analyysiin tai visuaalisuuteen, ei niitä voi kuitenkaan olla huomioimatta. Ne liittyvät olennaisesti verkkosivujen käytettävyyteen ja niiden silmäiltävyyteen. Kuvan tehtävänä verkkoviestinnässä on muun muassa mielikuvien luominen, kokonaisuuksien rakentaminen, muistettavuuden parantaminen sekä informaation välittäminen. Kuvalla voidaan pyrkiä yksinkertaistamaan ja rakentamaan merkityksiä, joita ei välttämättä pelkällä tekstillä saa. (Pohjanoksa et al. 2007: 149, 194.) Visuaalisuudella taas tarkoitetaan muun muassa sitä, että teksti voidaan esimerkiksi asetella verkkosivun keskelle, ja laidoilla on esimerkiksi hakemistoja ja kuvia. Tämän lisäksi tekstin fontin on oltava luettava, ja kontrastien on oltavat sopivat, jotta teksti erottuu. (Kortesuo 2012: 158–159.)

Verkkosivujen käytettävyyteen liittyy myös tekstien **ymmärrettävyys**. Ymmärrettävyyttä lisäävät kaikki ne seikat, jotka helpottavat silmäiltävyyttä. Ymmärrettävyyteen vaikuttavat esimerkiksi aiheen vaikeus, tekstin helppolukuisuus, kirjoitustyyli ja jäsentely. Ymmärrettävyydestä ei voi myöskään unohtaa lukijan perehtyneisyyttä aiheeseen. (Sinkkonen et al. 2009: 261, 263.) Näiden seikkojen takia eri termit ja käsitteet on selitettävä, jotta lukija ymmärtää, mitä ne tarkoittavat. Verkkoteksteissä onkin hyvä olla konkreettinen, jotta lukija ymmärtää käsiteltävän asian (Kortesuo 2012: 165). Konkreettisuuteen vaikuttaa sanaston valinta, ja sanaston on oltava käyttäjälle tuttua (Sinkkonen et al. 2009: 261). Esimerkiksi ammattitermeissä on se ongelma, että ne voivat tarkoittaa eri aloilla eri asioita. Tekstin on muutenkin oltava yksiselitteistä, eikä se saa aiheuttaa väärinkäsityksiä. (Kortesuo 2012: 164, 169.) Tärkein asia tulisi tuoda heti tekstin alussa selkeästi ilmi, eikä tietoa tulisi piilottaa tekstiin. Muutoin tulkinta voi jäädä täysin lukijan varaan, mikä voi aiheutua väärinymmärryksiä.

Kielen tulisi siis olla napakkaa, jäsenneltyä ja lukijalle merkityksellistä. Tekstin pituus vaikuttaa myös ymmärrettävyyteen, ja esimerkiksi kappaleiden lyhyyteen tulisi pyrkiä selkeyden vuoksi. (Sinkkonen et al. 2009: 259–260.) Vaikka ymmärrettävyyden ja selkeyden takia kannattaa pyrkiä lyhyisiin teksteihin, voi verkkoteksti olla pitkä, kunhan siinä on väliotsikoita. Väliotsikoilla tekstiä pystyy jakamaan pienempiin osasiin, jolloin sen sisällön pystyy hahmottamaan paremmin. Tekstikappaleissa ei myöskään ole hyvä olla liian montaa virkettä, eikä virkkeissä kannata olla liian paljon sanoja, jotta kappaleet pysyvät ilmapina. (Kortesuo 2012: 153–155.) Jos virkkeet ovat pitkiä, lukijan voi olla

hankala hahmottaa sisältöä sivulta. Virkerakenteiden on hyvä olla melko yksinkertaisia, jotta lukija varmasti ymmärtää lukemansa.

### **3.3 Verkkotekstien rakentuminen**

Verkkotekstien rakentuminen vaikuttaa verkkosivuston käytettävyyteen: lukija hahmottaa rakenteen perusteella, kuinka sisällöt on järjestetty. Lisäksi verkkosivut on rakennettava niin, että lukija tietää koko ajan, missä hän on. Verkkosivujen on siis oltava helppokäyttöiset. Olennaisena osana rakentumista on myös hyperlinkkien käyttö. Etusivu on merkittävässä osassa käytettävyyden kannalta, sillä lukijan pitäisi pelkästään sen perusteella pystyä hahmottamaan koko sivuston rakenne (Kortesuo 2009: 83). Jos jo etusivulta lähtien lukijalle jää epäselväksi, mitä milläkin alisivulla on, vaikuttaa se mielikuvaan koko sivuston käytettävyydestä.

Jämsenin (2010: 29) tutkimuksen mukaan kirjaston verkkosivuilla pitäisi olla ainakin tiedottavia sisältöjä, kokoelmätietokanta, linkkikokoelma sekä yhteistyöstä kertovia sisältöjä ja segmentointia. Näitä kaikkia sisältöjä tutkimillani verkkosivuilla on, ja nämä kaikki ovat löydettävissä etusivulta, kuten kuviosta 1 näkee. Poikkeuksena on linkkikokoelma, joka ei ole yhdellä tietyllä sivulla, vaan linkkejä on niillä alisivuilla, joissa ne koetaan tarpeelliseksi. Sivuston sisällöt on jaoteltu viiteen eri kokonaisuuteen, ja ne on otsikoitu lyhyesti ja ytimekkäästi. Otsikoiden perusteella lukija pystyy hyvin päättelemään, mitä mistäkin osiosta löytyy. Lisäksi etusivulla on melko vähän tekstiä, jolloin lukija pystyy keskittymään tarvitsemansa asian etsimiseen. Etusivulla on myös kaksi isoa palstaa, joihin kirjaston uutiset ja ajankohtaiset asiat päivittyvät. Palstoissa on tiedottavat sisällöt, mutta koska ne ovat melko isot, ne voivat viedä lukijan huomion etusivun muusta sisällöstä. Toisaalta taas lukija ei välttämättä edes viitsi perehtyä palstojen sisältöön, koska niissä on paljon otsikoita.

Asiakkaan on helppo suunnistaa kirjaston verkkosivuilla, koska hän näkee koko ajan, missä menee ja mitä reittiä pitkin on tullut:



The screenshot shows a website's navigation structure. At the top, there is a breadcrumb trail: [Kirjaston etusivu](#) > [Opinnäytteen tekijälle](#) > Opinnäytteiden haku. Below this, there is a sidebar menu with five items: Opinnäytetyön ohjeet, Tiedonhankinnan opetus, Opinnäytteiden haku, Valmishakuja, and OA-hanke. The 'Opinnäytteiden haku' item is currently selected. To the right of the sidebar, there is a '+ Jaa tämä sivu' button. Below the breadcrumb trail, the main content area displays the title 'Opinnäytteiden haku' in green. Underneath, there is a paragraph of text: 'JAMKin opinnäytetöiden tiedot voi hakea Nelli-portaalin [Pikahaku-toiminnolla](#). Pääset lukemaan elektronista opinnäytetyötä (e-opinnäytetyötä) napsauttamalla ensiksi sen otsikkoa ja sitten sen sijainti-linkkiä. Paperisen opinnäytetyön saatavuustiedot, eli missä toimipisteessä työ

KUVIO 13. Verkkosivujen polkurakenne ja sivunavigaatio

Kuten kuviossa 13 näkyy, tekstisivun yläosassa on aina näkyvillä sivustorakenne, joka on esitetty polkuna. Polun eri osat ovat samalla hyperlinkkejä, ja asiakas voi niitä pitkin siirtyä helposti aina yhtä hierarkiaa ylemmäksi sivustolla. Koska polku näkyy jokaisella sivustolla, asiakas tietää aina, mitä reittiä pitkin hän on tullut kyseiselle sivulle. Lisäksi sivun vasemmassa reunassa on sivunavigaatio, josta valitun alisivun tunnistaa siitä, että otsikon edessä oleva nuoli osoittaa alaspäin. Muiden alisivujen nuoli osoittaa sivulle. Nuoli on melko pieni, eikä siihen välttämättä kiinnitä kovin helposti huomiota. Kuitenkin se on riittävä, sillä sivunavigaation ja tekstisivun otsikot ovat samat, eikä sekaantumisen mahdollisuutta tule kovin helposti.

Vaikka lukija ei näillä keinoin eksi kirjaston verkkosivuilla, niin sivustoa ei kaikilta osin ole rakennettu kovin johdonmukaisesti: osa verkkosivun sisällöistä on kahdessa paikassa, mikä voi sekoittaa lukijaa. Esimerkiksi *Opinnäytteen tekijälle* -sivulla on alisivu nimeltä *Tiedonhankinnan opetus*, johon sisältyy vielä alisivuja. Nämä samat sisällöt ovat myös *Tiedonhaku*-sivulla alisivuina. Kummassakin on samat sisällöt, ja sivun yläosassa näkyvän polkurakenteen ansiosta lukija tietää koko ajan, missä on. Tämä kuitenkin aiheuttaa sekavuutta, koska lukija ei voi olla täysin varma, onko niissä samat sisällöt. Valikkojen otsikot antavat ymmärtää, että sisällöt ovat sama, koska ne on nimetty yhteneväisesti.

Lisäksi alisivuja ja niiden alisivuja on kirjaston verkkosivuilla paljon. Joillakin alisivulla tekstiä on vain muutaman virkkeen verran, jolloin sen tarpeellisuus jää mietityttämään. Koska alisivuja on paljon, lukijasta voi tuntua, ettei tiedon määrä lopu. Tämä voi olla sekä hyvä että huono asia. Huonoa alisivujen määrässä on se, että lukija ei voi alisivun nimen perusteella tietää, kuinka paljon sivulla on tekstiä. Parin virkkeen mittaiset tekstisivut voivat olla selkeitä, mutta sisällöltään suppeita. Tämä taas voi

vaikuttaa käytettävyyteen, jos koko ajan pitää siirtyä uudelle sivulle etsimään tietoa. Lukija ei välttämättä edes jaksa käydä kaikkia alisivuja läpi, jos hänelle syntyy kuva, ettei niissä ole sisältöä. Alasivujen määrä voi myös säikäyttää, jolloin lukija ei välttämättä edes tutustu kaikkiin sisältöihin. Tällöin jokin olennainen tieto voi jäädä saamatta.

Sekavuutta aiheuttaa myös se, että kaikista asioista ei ole annettu yhtä tarkkoja tietoja. Esimerkiksi *Yhteystiedot*-sivulla on annettu kaikista eri yhteystiedoista sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Poikkeuksena on *Lainat ja uusinnat* -yhteystieto, josta on kuitenkin annettu vain sähköpostiosoite. Puhelinnumero on kyllä mainittu verkkosivuston alabannerissa<sup>4</sup> kirjaston osoitteen kanssa. Lukija ei voi kuitenkaan tietää, että juuri kyseinen numero on myös se, josta hoidetaan lainojen uusinnat ja varaukset. Puhelinnumeron poisjättäminen voi olla tietoinen ratkaisu. Asiakkaalle se ei kuitenkaan välttämättä ole ymmärrettävää. Numeron poisjäänti voi hämmentää, koska kaikissa muissa yhteystiedoissa puhelinnumero on annettu. Lisäksi asiakas voi jäädä pohtimaan, voiko kirjastoon edes soittaa, kun ei ole puhelinnumeroa. Vaikka puhelinnumero mainitaan toimipisteiden yhteystiedoissa, sen puuttuminen yhteystietojen pääsivulta on käytettävyyttä laskeva piirre.

Verkkosivuston rakentumiseen liittyy myös itse verkkotekstien rakenne. Kortesuon mukaan verkkotekstin rakenteen olisi hyvä olla sellainen, että ensimmäinen kappale pitäisi kirjoittaa kuin kirjoittaisi ingressin, vaikka sitä ei erottaisikaan lihavoinnilla tai kursivilla (Korteso 2012: 29). Tällöin lukija näkee heti ensimmäisestä virkkeestä, kannattaako lukea pidemmälle:

- (1) Tiedonhankinnan opetuksen tarkoituksena on opettaa keinoja, jotka auttavat olennaisen tiedon valikointia tietotulvasta. Koulutuksissa opitaan hakemaan, paikantamaan ja arvioimaan tietoa sekä käyttämään tietoa tehokkaasti. Näiden opiskelussa ja työelämässä välttämättömien taitojen kokonaisuuksia kutsutaan informaatiolukutaidoksi. (Tiedonhankinta 2013)

Esimerkki 1 on hyvin ingressimäinen kappale. Siinä on lyhyesti kerrottu, mitä on tiedonhankinnan opetus, ja sen jälkeen on kerrottu tarkemmin koulutuksesta. Kappale on melko pitkä, mutta siitä käy kuitenkin helposti ilmi, mitä sivun sisältö käsittelee.

Kappaleen ei välttämättä tarvitse olla edes pitkä käydäkseen ingressistä:

- (2) JAMKin opiskelijat ja henkilöstö voi tehdä hankintaehdotuksia julkaisuista, joita kirjastossa ei vielä ole (Hankintaehdotus 2013).

---

<sup>4</sup> Alabanneri on verkkosivuston alaosassa oleva pysyvä osa, jossa voi olla esimerkiksi yhteystiedot.

Esimerkissä 2 on lyhyesti kuvattu, mistä hankintaehdotuksessa on kyse ja keille palvelu on tarkoitettu. Kappaleen jälkeen on tarkemmin kerrottu, kuinka on toimittava. Esimerkistä 2 näkee hyvin, että lyhyen aloituskappaleen ja perusteella lukija tietää heti, koskeeko sisältö häntä.

Verkkosivujen tekstirakenne on pitkälti samanlainen: ensiksi on otsikko, sitten ingressimäinen aloituskappale ja sen jälkeen tarkempi sisältö. Aloituskappaleessa kerrotaan pääasia, jonka jälkeen käsiteltävästä asiasta kerrotaan yksityiskohtaisemmin. Verkkosivuilla on myös hyödynnetty kysymys–vastaus -rakennetta esimerkiksi *Usein kysytyä opinnäytetyöstä*-, *FAQ*- sekä *Kirjastokortti*-sivuilla. Ratkaisu on toimiva, sillä kirjastokortti ja opinnäytetyö ovat sellaisia aiheita, että niistä voi kirjoittaa pitkästi ja perusteellisesti. Tällaisella rakenteella vastauksessa saa tiivistettyä tekstiä:

- (3) Mitä hyötyä sinulle on kirjastokortista?  
Kirjastokortti antaa sinulle mahdollisuuden lainata aineistoa kaikissa ---  
(Kirjastokortti 2013)

Esimerkissä 3 ensimmäisellä rivillä oleva kysymys on väliotsikko. Sen jälkeen tuleva teksti on tekstikappale. *FAQ*, eli usein kysytyt kysymykset, rakentuu samalla tavalla kysymys–vastaus -rakenteella. Koska usein kysytyjä kysymyksiä on huomattavasti enemmän kuin kirjastokorttiin liittyviä, on kysymykset ensiksi listattu isompiin kokonaisuuksiin sivun yläosaan:

#### **Vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin**

Jos et löydä vastausta ongelmaasi, lähetä kysymyksesi [palautelomakkeella](#).

#### **Työskentely kirjastossa**

[Onko kirjastossa rauhallisia lukusalipaikkoja?](#)

[Voiko kirjastossa tulostaa?](#)

[Mistä apua tietokoneongelmiin?](#)

[Miksi kirjastossa ei ole tarpeeksi atk-työskentelypisteitä?](#)

#### **Aineistot: Kirjat, lehdet, opinnäytetyöt ja muu aineisto**

[Miksi tietyn alan aineistoa on pääosin vain jossakin toimipisteessä?](#)

[Miksi kurssikirjoja on aivan liian vähän?](#)

[Onko kurssikirjoista lukusalikappale tai käsikirjastokappale?](#)

[Miten saan kirjastoon tarvitsemani julkaisun, jota siellä ei ole?](#)

[Mistä saa tietää, mitä uutta materiaalia kirjastoon on hankittu?](#)

#### **Asiakaspalvelu**

[Kuinka voin saada kirjastokortin?](#)

[Kuinka toimia, jos kirjastokortti katoaa?](#)

[Kuinka voin uusia lainani?](#)

[Mikä PIN-koodi on? Miten voin vaihtaa sen?](#)

Mikä kirjastot eivät ole myöhämpään auki iltoihin ja lauantaisin?

KUVIO 14. *FAQ*-sivun kysymysten järjestäminen

Kuviossa 14 näkyy, että jokaisesta kokonaisuudesta voi etsiä itseään koskevan kysymyksen, johon siirrytään hyperlinkillä. Tämä lisää sivujen käytettävyyttä, sillä kysymyksiä on paljon ja sivu on pitkä. Lukija näkee heti sivun alusta, mihin kaikkeen on vastattu, ja hän voi suoraan siirtyä haluamaansa asiaan. Muutoin lukija joutuisi selaamaan sivua alaspäin tietämättä, onko siellä edes vastausta hänen asiaansa. Kuten kuvioista 14 huomaa, hyperlinkit ovat olennaisia käytettävyyden kannalta: lukija pääsee suoraan siirtymään haluamaansa asiaan. Lisäksi hyperlinkit erottuvat tekstin seasta, jolloin niitä on helppo käyttää.

Esimerkiksi Kortesuon mukaan etusivun olisi hyvä olla sisällysluettelomainen, ja käytetyimpiin palveluihin olisi myös oltava suorat linkit (Korteso 2009: 83). Kirjaston verkkosivujen etusivulla on oikopolkuja olennaisimpina pidettyihin sisältöihin, eli aukioloaikoihin, yhteystietoihin, etäkäyttöön, FAQiin, palautteen antoon sekä aineistojen hakuun (ks. kuvio 1). Oikopolut on valittu hyvin, sillä juuri näitä voi pitää kirjaston olennaisimpina palveluina. Kortesuon mainitsema sisällysluettelomaisuus toimii tutkimallani etusivulla ainakin linkkien osalta.

Oikopolkujen hyperlinkit on nimetty tiiviisti ja kuvaavasti, ja niitä on käytetty lähes joka sivulla. Esimerkiksi *Raportointiohje (pdf, s2012)* -linkki kertoo, että kyseisen linkin takaa löytyy pdf-muodossa oleva raportointiohje, ja se koskee syksyä 2012. Lukijalle ei siis jää epäselväksi, minkä tyyppiseen aineistoon linkki johtaa, vaikka *s2012* voi olla nopeasti luettuna epäselvä. Lisäksi kuvaavasti nimetyn linkin ansiosta lukija tietää, mitä tietoa linkin takana on.

Oikopolkujen sijainti on sivuilla aina sama: sivun oikea laita. Koska sijainti on aina sama, lukijan on helppo etsiä ja löytää lisätietoa:

The screenshot shows a library website with a navigation bar at the top containing: Kirjaston etusivu, Palvelut, Tiedonhaku, Tietoa kirjastosta, Opinnaytteen tekijälle, and JAMKin julkaisut. Below the navigation bar is a sidebar menu with items: Lainaaminen, Aukioloajat, Yhteystiedot, Kaukopalvelu, Aineistot, Tiedonhankinnan opetus (expanded), Avoin koulutus, and Tiedonhankinnan opetus. The main content area displays a breadcrumb trail: Kirjaston etusivu > Palvelut > Tiedonhankinnan opetus > Avoin koulutus, followed by a 'Jaa tämä sivu' button. The main heading is 'Avoimet koulutukset' with a sub-heading 'Kaikeille avointa koulutusta järjestetään eri toimipisteissä.' The text describes open courses at the Pääkampuksen library, including contact information and location details. A sidebar box titled 'Oikopolut' contains a link: 'Lutakon kampuskirjaston avoimet koulutukset'.

KUVIO 15. Oikopolkujen sijainti verkkosivuilla

Kuten kuvioista 15 näkyy, oikopolkujen tarkoitus on auttaa lukijaa pääsemään mahdollisimman nopeasti olennaisena pidetyn lisätiedon äärelle. Oikopolkujen ansiosta lukija saa siis myös sellaista tietoa, joka ei välttämättä ole samalla sivustolla.

Oikopolkujen lisäksi hyperlinkkejä on myös tekstin seassa:

- (4) Pääkampuksen kirjastosta voit varata ajan [Opparisaunasta](#), jos lähteitä omasta aiheesta tuntuu vaikealta löytää. (Opinnäytteen tekijälle 2013)

Esimerkissä 4 hyperlinkkien avulla voi tiivistää tekstiä, kun jokaista termiä tai asiaa ei tarvitse erikseen selittää. Peltola (2011: 57) havaitsi tutkimuksessaan, että Kelan sivuilla hyperlinkkejä käytettiin samalla tavalla johtamaan muille sivuille, joissa termi selitettiin. Lisäksi hyperlinkkien avulla lukija voi valita, kuinka paljon tietoa haluaa ja tarvitsee yksittäiseltä sivulta. Joillekin esimerkin 4 opparisauna voi olla entuudestaan tuttu, joten hän voi jatkaa lukemista. Joillekin saa taas voi olla uusi asia, jolloin hyperlinkin ansiosta he pääsevät suoraan lukemaan lisätietoa.

Hyperlinkeillä tietoja pystyy tarvittaessa yhdistelemään myös muihin kuin kirjaston sivustoihin. Esimerkiksi *Yhteystiedot*-sivulla oleva JAMKin pysäköintiohjeet -linkki ei suoranaisesti kuulu yhteystietoihin. Lisäksi linkki ohjaa Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkosivuille. Linkki kuitenkin palvelee asiakkaita, koska kaikki eivät voi tietää pysäköintiohjeita. Tässä linkkien kannalta kirjaston verkkosivujen käytettävyys on todella hyvä, koska kirjaston omiin sisältöihin on yhdistetty lukijan kannalta olennaista tietoa muualta.

Hyperlinkkien käytöllä pitäisi välttyä siltä, ettei verkkosivuilla ole useaan kertaan samaa asiaa eri paikoissa. Vaikka hyperlinkeillä siirrytään sivulta toiselle, ne eivät kuitenkaan eksytä asiakasta: avatun sivun ylälaidassa näkyy polkurakenne. Lukija näkee siis siitä, mille välilehdelle tai alasivulle hän on siirtynyt. Osa hyperlinkeistä on silti tarpeettoman oloisia ja jopa sekavuutta lisääviä. Esimerkiksi kuviossa 16 näkyy, että *Yhteystiedot*-sivun tekstiosassa on hyperlinkkeinä toimipisteiden yhteystiedot, niiden sijainti kartalla sekä henkilöstö toimipisteittäin:

Yhteystiedot

Yhteystiedot

Lainaus ja uusinnat: kirjasto@jamk.fi

[Toimipisteiden yhteystiedot](#) ja sijainti [kartalla](#). [JAMKin pysäköintiohjeet](#).

[Lomakkeet](#) (uusi asiakas, osoitteenmuutos, palaute, hankintaehdotus, kaukopalvelu, ehdotus julkaisusta JAMKin sarjaan)

[Kirjaston henkilöstö toimipisteittäin](#)

Huom! sähköpostit ovat muotoa etunimi.sukunimi@jamk.fi (ääkköset ä, å => a ja ö => o)

KUVIO 16. *Yhteystiedot*-sivun sekavat linkit

Kuviossa 16 saman sivun sivunavigaatioissa vasemmalla on valikkoina samat sisällöt. Hyperlinkit siis ohjaavat alasivuille, mutta nämä alasivut näkyvät jo sivunavigaatioissa. Yhdellä sivulla ohjataan siis kahteen kertaan yhteen yksittäiseen paikkaan, vaikka pelkkä sivunavigaatio voisi riittää.

Kuviossa 16 yllättää myös hyperlinkin *Lomakkeet* sijainti, koska lomakkeet eivät ole yhteystietoja. Linkin jälkeen suluissa on kuitenkin kerrottu, mitä kaikkia lomakkeita linkin takaa löytyy. Asiakkaan ei siis tarvitse miettiä, kehen ottaa yhteyttä, jos haluaa antaa esimerkiksi palautetta, koska hän voi tehdä sen lomakkeella. Tämä puoltaa *Lomakkeet*-linkin sijaintia, vaikka se ei suoranaisesti olekaan yhteystieto. Käytettävyyden kannalta *Lomakkeet*-hyperlinkki toimii, koska asiakkaan ei tarvitse erikseen etsiä esimerkiksi hankinnasta vastaavaa henkilöä. *Lomakkeet*-hyperlinkki on kuitenkin osittain tarpeeton: *Yhteystiedot*-sivun alaosassa on taulukkomuodossa yhteystiedot eri aihealueista, ja taulukkoon on laitettu esimerkiksi hankintaehdotus ja linkki hankintaehdotuslomakkeeseen. Kaikkia lomakkeita ei kuitenkaan ole laitettu taulukkoon.

Sekavuutta ja toistoa hyperlinkeissä on myös *Palvelut*-sivun oikopoluissa. Niissä on mainittu aukioloajat ja yhteystiedot, jotka johtavat saman sivun vasemman laidan sivunavigaation alasivuille:

The screenshot shows the 'Palvelut' (Services) page of the Jyväskylä library website. The page has a green header with navigation tabs: 'Kirjaston etusivu', 'Palvelut', 'Tiedonhaku', 'Tietoa kirjastosta', 'Opinnäytteen tekijälle', and 'JAMKin julkaisut'. A search bar is located in the top right corner. The main content area is titled 'Kirjasto palvelee' and contains the following text:

Kirjastomme palvelut ovat kaikille avoimet. Meillä on ajantasaiset kokoelmat, tiloja ja välineitä opiskeluun ja tiedon etsimiseen. Verkkopalvelumme ovat käytössäsi vuoden jokaisena päivänä kello ympäri – lue elektronisia kirjoja ja lehtiä, milloin se sinulle parhaiten sopii!

Ilmoittaudu asiakkaaksemme palvelupisteessämme tai lähettämällä tietosi lomakkeella. Kun noudat kirjastokorttisi, asiakaspalvelussa tarkistetaan henkilöllisyytesi. Kortilla voit lainata kirjoja, lehtiä ja muita aineistoa kaikissa toimipisteissämme. Kortti on henkilökohtainen: olet vastuussa sillä lainatusta aineistosta.

Suurin osa palveluistamme on maksuttomia. Tietyt maksulliset palvelut, kuten tietopalvelu, ovat edullisempia ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilöstölle kuin kirjaston muille asiakkaille.

Kerromme mielellämme lisää toiminnastamme.

Linkkejä: [Kirjaston käyttösäännöt](#), [Kirjaston palvelupolitiikka](#), [Kirjaston asiakasrekisterin rekisteriseloste](#)

Sivua muokattu viimeksi: 11.10.2011

On the right side of the page, there is a photo of a library interior and a box titled 'Oikopolut' (Quick links) containing the following items:

- Aukioloajat
- Yhteystiedot
- Kirjastokortti
- Palveluhinnasto
- Uuden asiakkaan lomake
- Osoitteenmuutoslomake
- Hankintaehdotuslomake
- Lomakkeet
- Palaute kirjastolle
- Palaute koulutuksesta

The footer of the page contains contact information: 'Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto, PL 207, 40101 Jyväskylä puh. +358 40 552 6541' and icons for 'Palaute', 'Sivukarta', 'Tietoja', and a search icon.

KUVIO 17. *Palvelut*-sivun sekavuutta lisäävät linkit

Vaikka hyperlinkkien tarkoitus on johdattaa nopeasti halutun asian äärelle, se ei kuvion 17 esimerkissä kuitenkaan tapahdu. Hyperlinkit laskevat käytettävyyttä, koska niitä on kuvion 17 oikopoluissa paljon jo valmiiksi. Jotkin linkit voivat määrän takia jopa jäädä huomaamatta, vaikka niitä tarvitsisi. Lisäksi asiakas ei voi olla varma, tarkoittaako esimerkiksi sivunavigaatiossa oleva aukioloajat samoja aukioloaikoja kuin oikopoluissa.

Kirjaston blogit ovat rakentuneet pitkälti samalla tavalla kuin kirjaston verkkosivujen tekstit, ja niiden tekstirakenteet ovat myös aika lailla samanlaisia. Blogeissa on käytetty myös kysymys–vastaus -rakennetta. Verkkosivuilla rakenteen käyttö tosin oli vain yksittäistä, Oppariblogi taas rakentuu kokonaan sille: Ensimmäisenä on otsikko, josta selviää blogimerkinnässä käsiteltävä asia. Sen jälkeen on esitetty kysymys tai ongelma kursivilla ja viimeisenä on vastaus. Oppariblogin blogimerkintöjen rakenne on lukijan kannalta selkeä. Lisäksi rakenne on koko ajan sama, joten toistuvuus lisää selkeyttä ja käytettävyyttä.

Blogeissa oli yksittäisinä havaintoina samanlaisia käytettävyysoongelmia kuin verkkosivuilla. Esimerkiksi Oppariblogissa oli samantapaista epäselvyyttä kuin *Lainat ja*

*uusinnat* -yhteystiedossa. Blogista ei saa kovin helposti selville, kuinka blogiin pystyy lähettämään kysymyksiä: *Kysymysloota*-sivulla kirjoittaja kertoo vain etunimensä, mutta sähköpostin lähettämiseksi tarvitsee tietää myös sukunimi. Jokaisen blogimerkinnän yläosassa on kyllä tunnisteena kirjoittajan koko nimi, ja nimeä klikkaamalla pääsee myös kirjoittajan arkistoon, jossa kirjoittaja kertoo itsestään. Vaikka blogimerkinnässä kirjoittajan nimi erottuu hyvin, ja se on heti otsikon alapuolella, siihen ei välttämättä kiinnitä ensimmäisenä huomiota, jos on tutustumassa blogiin. Tällöin voi olettaa että lukija lähtee ensimmäisenä tutustumaan *Kysymysloota*- ja *Mikä ihmeen oppariblogi?* -sivuihin, josta saisi tarkat ohjeet kysymysten lähettämiseen.

Blogimerkinnöissä on myös käytetty hyperlinkkejä samalla tavalla kuin verkkosivuilla: antamaan lisätietoa asioista. Lisäksi *E-kirjojen käyttö mobiililaitteilla* -blogimerkinnät on linkitetty kirjaston *Verkkokirjat*-sivuille, jolloin asiakas pääsee yhdellä klikkauksella lukemaan kaikki e-kirjoihin liittyvät ohjeet, vaikka ei olisi tietoinen blogista. Näillä linkityksillä annetaan asiakkaalle lisätietoa, jota lukija ei muutoin osaisi lähteä etsimään.

### 3.4 Verkkotekstien silmäiltävyys ja ymmärrettävyys

Käytettävyyden yksi olennainen osa on tekstien silmäiltävyys, ja se on huomioitava kaikenlaisissa verkkoteksteissä. Esimerkiksi kirjaston verkkosivujen tekstien pituudet vaihtelevat lyhyistä pitkiin, ja niissä kaikissa on huomioitava silmäiltävyys. Pitkät verkkotekstitkään eivät välttämättä ole raskaita luettavia, jos niitä on jaksotettu esimerkiksi ranskalaisilla viivoilla, numeroin erotelluilla listoilla tai väliotsikoilla (Kortesuo 2012: 36). Verkkosivuilla on eniten hyödynnetty väliotsikoita, mutta parilla sivulla on hyödynnetty myös luetteloita:

Mitä ei yleensä saa käyttöehtojen mukaan tehdä:

- Käyttää aineistoa tai osaa siitä kaupallisiin tarkoituksiin.
- Tulostaa tai kopioida kokonaisia teoksia (e-kirjat ja laajat kokotekstiaineistot).
- Kopioida alkuperäistä aineistoa (esim. artikkelia) kurssisivulle.
- Levittää, myydä, muokata aineistoa, tehdä aineistosta johdannaisteoksia, jakaa aineistoa muille kuin sen käyttöön oikeutetuille.
- Poistaa tai muuttaa aineistossa olevia tekijöiden nimiä tai kustantajan tekijänoikeusmerkintöjä tai muita tunnistetietoja tai kieltoja.
- Käyttää ohjelmistoja, jotka automaattisesti hakevat tai haravoivat aineistoa (spider, crawler, robot).
- Järjestelmällisesti kopioida tai tulostaa elektronisesti, tulostaa paperille tai julkaista aineistoa uudelleen muussa muodossa.
- Asentaa tai jakaa tietokantoja tai niiden osia internetissä.

KUVIO 18. Tekstin jaksottaminen luettelolla



Kuvassa 18 on listattuna ohjeita erilaisista käytösäännöistä. Luettelolla ohjeteksteistä saadaan lyhyitä, ja lukijan on helppo silmäillä ne läpi. Helppolukuisuus auttaa myös ymmärrettävyydessä.

Silmäiltävyyden apuna verkkosivuilla on käytetty suurimmaksi osaksi väliotsikoita. Joillain alisivuilla ne ovat myös sisällysluettelona heti verkkotekstin alussa. Esimerkiksi kuviossa 14 näkyy, kuinka *FAQ*-sivustolla sisällysluettelon väliotsikoista on myös tehty ankkurilinkit heti sivun yläosaan. Tällöin haluttuun kohtaan on helppo siirtyä yhdellä painalluksella, ja asiakkaan on helppo silmäillä aiheita.

Valtaosa verkkosivujen sivunavigaatioiden otsikoista on lyhyitä ja ytimekkäitä, ja itse tekstisivulla oleva otsikko saattaa olla sama tai hieman muokattu. Esimerkiksi sivunavigaatiossa alavalikon nimenä on *Elektronisen opinnäytteen palautuslomake*, mutta itse tekstissä otsikko on muotoa *Elektronisen opinnäytetyön palautuslomake*. Samaten *Aineistot*-valikon jälkeen itse tekstin otsikkona on *Kirjaston aineistot*, joka hieman tarkentaa, mistä aineistosta on kyse. Tavallaan tarkennus on turha, koska kyseessä on kirjaston verkkosivut, eikä siellä oleteta yhtäkkiä kerrottavan esimerkiksi museon aineistoista. Toisaalta lisäys tuo vaihtelevuutta ja elävyyttä otsikoihin, kun ne eivät ole täysin identtisiä. Samaten otsikko takaa sen, että lukija varmasti näkee, millä sivustolla olikaan ja mitä asiaa oli etsimässä. *Opparisauna*-valikon jälkeen tekstisivun otsikkona on *Opparisauna auttaa tiedonhaun ongelmassa*, ja otsikko toimii samalla ingressinä, jossa lukija saa tiivistetysti tiedon siitä, mikä on opparisauna.

Muutamia rajatapauksia otsikoiden onnistuneisuudessa kuitenkin on. Kun *Opinnäytteen tekijälle* -välilehden avaa, tekstisivun otsikkona on *Apua tarjolla*. Siirtymä on toimiva: *Apua tarjolla* -otsikko antaa heti ymmärtää, että kyseiseltä sivulta, ja samalla myös kirjastosta, saa apua opinnäytteen tekoon. Toisaalta otsikko saattaa äkkiseltään hämmentää lukijaa, koska hän ei välttämättä tulkinnut hakevansa apua, eikä välttämättä osaa yhdistää sitä opinnäytteen tekoon. Siirtymäaika on kuitenkin sen verran lyhyt, että tekstiotsikon poikkeavuus tuskin haittaa. Lisäksi tekstisivun otsikon yläpuolella näkyy koko ajan polkurakenne, josta näkee myös, mille alisivulle on tultu.

Toinen hieman epäselvä otsikko on *OA-hanke*, joka on alavalikkona *Opinnäytetöiden haku* -valikossa. Kun valikon aukaisee, tekstisivun otsikkona on *Kansallinen Open Access -hanke*. Tekstisivun otsikko kertoo heti, mistä sivulla on kyse. Joillekin OA-lyhenne voi olla tuttu, mutta tuskin kaikille. Itse hankekaan ei otsikon perusteella välttämättä aukene, mutta onneksi tekstissä on kaksi muutakin väliotsikkoa, joista toinen on *Theseus-julkaisuarkisto*. Ainakin ammattikorkeakouluopiskelijoille

Theseus on tuttu, ja se voi antaa tulkintakehyksen itse OA-hankkeelle. Kuitenkin valikon informatiivisuus hieman kärsii, eikä pelkästään otsikoiden perusteella voi sanoa, sisältääkö sivu lukijalle olennaista tietoa. Valikko *FAQ* on lähellä *OA-hanke*-valikkoa. Poikkeuksena on vain se, että lyhenne *FAQ* on yleisesti tunnettu. Jos lyhenne olisi epäselvä, niin tekstisivun otsikkona on *Vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin*, joka varmasti kertoo, mistä sivulla on kyse.

Silmäiltävyyttä kirjaston verkkosivuilla on myös tehty taulukoilla ja palstoilla, joita on käytetty niin etusivulla, aukioloajoissa ja yhteystiedoissa. Ne lisäävät tekstin luettavuutta ja selkeyttä. *Aukioloajat*-sivu koostuu neljästä taulukosta, joissa jokaisessa on kunkin kirjaston toimipisteen aukioloajat. Taulukot on otsikoitu toimipisteiden nimien mukaan, ja lisäksi niissä on vielä osoite mukana. Taulukoiden otsikkorivin väri on tumman sininen ja teksti valkoinen:

Musiikkikampuksen kirjasto  
Pitkäkatu 18-22

Aukioloajat		Kesäaukioloajat 1.-19.6. ja 1.-18.8.
ma-pe	klo 10-16	ma-to 9-15 pe 9-14  to 20.6. 9-14 21.6.-31.7. suljettu

KUVIO 19. Aukioloaikojen esittäminen verkkosivuilla

Kuviossa 19 näkyy, kuinka poikkeusaukioloajat esitetään sivustolla. Koska otsikkorivin väri erottuu hyvin, on helppo huomata, jos taulukkoon on lisätty toinen sarake. Taulukkorakenteen avulla on myös helppo hahmottaa, kuinka kirjaston eri toimipisteet ovat normaalisti auki.

Otsikon värin lisäksi taulukkoja visualisoidaan myös sarakkeiden värityksellä, jolloin niiden silmällisyys paranee:

**Avoim koulutus Pääkampuksella kevät 2013**

kevät 2013	Avoim koulutus Pääkampuksen kirjastossa, Rajakatu 35, FK14, klo 16-17
09.01.2013	Päivitä tiedonhakutaitosi, <a href="#">sisältö</a>
16.01.2013	Nelli Portaali, OmaNelli, <a href="#">sisältö</a>
23.01.2013	Kotimaiset artikkelilähteet, <a href="#">sisältö</a>
30.01.2013	E-kirjat ja e-lehtihaku, <a href="#">sisältö</a>
06.02.2013	Liiketalouden tiedonlähteitä, <a href="#">sisältö</a>
13.02.2013	Ulkomaisia monitieteisiä tietokantoja, <a href="#">sisältö</a>
20.02.2013	Google-tiedonhaun tehostaminen ja Google Scholar, <a href="#">sisältö</a>
06.03.2013	Kasvatuksen opetuksen tiedonlähteitä, <a href="#">sisältö</a>
13.03.2013	Terveysalan tiedonlähteitä, <a href="#">sisältö</a>
20.03.2013	Tekniikan tiedonlähteitä, <a href="#">sisältö</a>
27.03.2013	RSS-syötteet ja OmaNelli tiedon seurannassa, <a href="#">sisältö</a>
03.04.2013	Google tiedonhaun tehostaminen ja Google Scholar, <a href="#">sisältö</a>
10.04.2013	Sosiaalialan tiedonlähteitä, <a href="#">sisältö</a>
17.04.2013	Väitöskirjojen, raporttien ja tutkimusten haku, <a href="#">sisältö</a>
24.04.2013	Tekniikan kortistot, Standardit Online ja Patentit, <a href="#">sisältö</a>
08.05.2013	Tilastot, laki- ja virallistieto, <a href="#">sisältö</a>
15.05.2013	Nelli-portaali ja OmaNelli

KUVIO 20. Avoimet koulutukset taulukkomuodossa

Kuviosta 20 asiakkaan on helppo hahmottaa eri väreistä, mitä taulukko käsittelee. Lisäksi taulukkoa on helppoa lukea, koska taulukon joka toinen rivi on valkea ja toinen harmahtava. Värien avulla taulukon rivit eivät sekoitu keskenään, eikä koulutuksen päivämäärä tai käsiteltävä asia sekoitu ainakaan niin helposti. Värit ja taulukoiminen tekevät käsiteltävästä asiasta helppolukuista ja ymmärrettävää, koska niiden ansioista sisältöä on helppo silmäillä.

Yhteystietotaulukossa yhteystiedot on luokiteltu aakkosjärjestyksessä asian mukaan, ja taulukkorakenne on selkeä. Aakkosjärjestys helpottaa oikean yhteystiedon etsimistä, sillä muunlaisessa jaottelussa asiakkaalla ei olisi käsitystä siitä, millä perusteella järjestys on se, mikä on. Asiat on pyritty ilmaisemaan taulukossa selkeästi, jotta oikeaan henkilöön saadaan mahdollisimman helposti yhteys. Taulukon yläpuolella on *Kirjaston henkilöstö toimipisteittäin* -hyperlinkki, ja sen perässä on lisätietoa sähköpostiosoitteiden muodosta. Hahmottamisen kannalta sähköpostiosoitteet olisi hyvä olla omana kappaleenaan, koska taulukon asioista voi myös ottaa sähköpostitse yhteyttä,

vaikka vain puhelinnumero on annettu. Kuitenkin yhteyshenkilön nimi on annettu kokonaan, jolloin sähköpostiosoite on helppo muodostaa nimen perusteella.

Palstoja taas on käytetty kirjaston etusivulla, josta pääsee lukemaan kirjaston uutisia. *Uutiset-* ja *Verkossa nyt* -palstat vievät sivulta melko ison osan, sillä palstat ovat melko isot, ja niihin mahtuu paljon uutisia ja päivityksiä. Tässä on hyvät ja huonot puolensa: Hyvänä puolena on se, että kirjasto tiedottaa aktiivisesti esimerkiksi aineisto- ja aukioloaikamuutoksista, ja ne ovat heti nähtävissä etusivulle tultaessa. Huonona puolena taas on se, että julkaisuja on näkyvissä aika paljon, ja ne voivat puuroutua lukijan silmissä. Uutismassa voi näyttää osittain kaottiselta ja hallitsemattomalta, vaikka julkaisut ovat aikajärjestyksessä ja niissä näkyy julkaisupäivä. Palstat tekevätkin osittain tukkoisen kuvan etusivusta, vaikka se muuten on ilmava ja selkeä.

Silmäiltävyyteen liittyy myös kuvat. Valtaosassa analysoimistani sivuista oli kuva. Kuvia oli kuitenkin sivua kohden vain yksi, vaikka osa teksteistä oli sen verran pitkiä, että niissä olisi hyvin voinut olla toinenkin kuva. Kuvat parantavat verkkosivujen käytettävyyttä ja luettavuutta, koska ne tekevät tekstistä ilmavamman: Pelkkä teksti voi helposti näyttää raskaalta luettavalta, vaikka sitä olisi jaksotettu esimerkiksi luetteloilla ja väliotsikoilla. Kuvien ansioista tekstiä ei ole koko tekstisivun leveydeltä, jolloin ne ovat helppolukuisia ja silmälaitteita.

Kuvien sijainti on jokaisella sivulla oikea yläkulma, etusivua lukuun ottamatta. Sijaintiin vaikuttaa se, että sivun vasemmalla laidalla on aina navigointipalkit, jolloin ainut tyhjä tila jää oikealle:

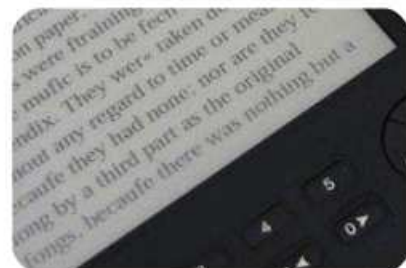
 Jaa tämä sivu

### Lukulaitteet

Kirjastoon on hankittu e-kirjojen lukulaitteita lainattavaksi JAMKin henkilökunnalle. Lukulaitteita voi lainata Pääkampuksen kirjastosta. Laitteiden lainatilanteen voi tarkistaa [JaNetista](#).

### Lainaus- ja käyttö säännöt

- Lukulaitteita lainataan aluksi vain JAMKin henkilökunnalle.
- Laina-aika on 7 vrk.
- Lukulaitteiden lainoja ei voi uusia.
- Laite on palautettava henkilökohtaisesti (ei sisäisessä postissa tai palautuslaatikkoon) Pääkampuksen kirjaston asiakaspalvelupisteeseen.
- Laitteet sisältävät valmiiksi ladattuja tekijänoikeusvapaita e-kirjoja ja yhden JAMKin julkaisun äänikirjana. Lainaaja voi itse ladata laitteisiin haluamaansa aineistoa esimerkiksi internetistä. Tiedostojen lataamista varten laitteen mukana on USB-kaapeli ja



KUVIO 21. Kuvien sijainti verkkosivuilla

Kuten kuviosta 21 näkyy, kuvan huomaa heti sivun avatessa, eikä se jää piiloon. Kuvan sijainti oikealla myös tasapainottaa tekstiä, koska se on rajattu kummastakin suunnasta. Kuviosta 21 näkyy myös, että kuvat ovat pääsääntöisesti kuvituskuvia ja ne tukevat sisältöä, koska ne sopivat käsiteltävään aiheeseen.

Valokuvien lisäksi kuvituksena on myös jonkin verran graafisia kuvia. Graafiset kuvat ovat piirroksia, karttoja, kaavioita ja diagrammeja (Kortesuo 2012: 31). Esimerkiksi *Kirjastokortti*-sivulla on kuva JAMKin kirjaston kirjastokortista, ja *Opinnäytetyön ohjeet*- ja *FAQ*-sivuilla kuvassa näkyy tietokoneen näppäimistöä, joista yhtenä painikkeena on info-merkki. Kirjastokorttikuva on samalla informatiivinen ja havainnollistava, koska asiakas näkee saman tien, miltä kyseisen kirjaston kirjastokortti näyttää. Graafisena kuvana voi myös pitää *Kartta*-sivulla olevaa karttaa toimipisteiden sijainnista. Tämä on siinä mielessä poikkeava kuva, että karttaa ei ole käytetty kuvituskuvana, vaan informaatiota välittävänä. Lisäksi sen paikka on poikkeava: se on sivuston sisältöosassa keskellä.

Kaikkien verkkotekstien osaksi kuvia ei kuitenkaan ole laitettu. Tässä syynä voi olla se, että tekstit ovat sen verran lyhyitä, ettei niille ole koettu tarpeelliseksi laittaa kuvaa. Lyhyessä tekstissä kuva voi helposti viedä huomion sisällöltä, vaikka se olisikin vain kuvituskuvana. Lisäksi monet sivut ilman kuvaa käsittelevät ohjeita, ja näitä ovat muun muassa *Hankintaehdotus*, *Opparisauna*, *Verkko-opetus* ja *Opinnäytetyön muuntaminen PDF-muotoon*. Sisältö näillä sivuilla on sen tyyppistä, että kuvia ei välttämättä ole pidetty tarpeellisena, eikä niille edes välttämättä olisi sopivaa kuvaa. Tällöin onkin parempi, että lukija voi keskittyä sisältöön, eikä huomio kiinnity kuviin, joilla ei ole mitään tekemistä sisällön kanssa. Havainnollistavia ohjekuvia tietenkin olisi voinut käyttää sivuilla, jos kuvituskuvaa ei haluttaisi käyttää. Suikin (2005: 46) analysoimissa verkkosivuissa kuvia oli käytetty samoin, ja niiden käyttö oli myös onnistunutta. Kuvat eivät vieneet päähuomiota käsiteltävästä asiasta, eikä kuvia ollut laitettu väkisin jokaiselle sivulle vain kuvan käyttämisen takia.

Kuvapainotteisuus on Korteson (2009: 83) mukaan etenkin etusivun tunnusomainen elementti visuaalisen nopealukuisuuden lisäksi. Etusivulla (kuvio 1) onkin sivuston isoin valokuva. Visuaalisuutta etusivulla lisäävät myös pikakuvakkeet Nellistä, MOTista, RefWorksista, blogeista, Facebookista, Twitteristä ja Tähtijulkaisuista, jotka erottuvat muiden linkkien joukosta. Näiden rinnalla linkit *Janet*- ja *Theseus*-tietokantaan eivät erotu kovin selvästi, koska niiden linkit ovat vain suluissa ja alleviivattuina. Vaikka *Pikahaku*-otsikko on isolla fontilla ja sen huomaa, niin linkki itse

tietokantoihin voi jäädä huomaamatta. Visuaalisesti pikahaku on googlemainen, ja se toimii sellaisenaan. Kuitenkin tarkempia hakuehtoja etsivälle googlemaisuus laskee käytettävyyttä, koska linkki varsinaiseen tietokantaan ei erotu kunnolla.

Kuvien lisäksi visuaalisuuteen kuuluvat myös fontit ja värit, ja ne ovat kirjaston tapauksessa JAMKin graafisen ilmeen mukaisia (Salminen 2013). Graafiseen ilmeeseen voi myös laskea verkkosivujen yläbannerissa olevan Jyväskylän ammattikorkeakoulun logon ja siihen liittyvän tekstin, jotka näkyvät kuviossa 22:



KUVIO 22. Verkkosivujen tekijän näkyminen

Kuvio 22 kertoo hyvin, mikä organisaatio on sivuston takana. Siinä on käytetty ammattikorkeakoulun logoa ja fonttia.

Blogimerkintöjen verkkotekstien pituudet ovat useissa tapauksissa pidempiä kuin verkkosivuilla, joten blogien verkkotekstien silmäiltävyyteen olisi panostettava enemmän. Pitkiä blogimerkintöjä etenkin Hyllyt levällään -blogissa. Pirinässä ja Oppariblogissa verkkotekstien pituudet ovat melko lyhyitä. Vaikka osa blogimerkinnöistä on melko pitkiä, niin niissä kaikissa ei kuitenkaan ole käytetty väliotsikoita yhtä paljoa kuin esimerkiksi verkkosivuilla.

Silloin kun väliotsikoita on käytetty, ne ovat toimivia:

- (5) **Kurssikirjat lainassa, mitä tehdä?** (Kurssikirjaa metsästävässä 2012)
- (6) **Ei ole e-kirjaa ja varauskin on tehty, mutta olisi jo kiire!** (Kurssikirjaa metsästävässä 2012)

Vaikka otsikot ovat esimerkeissä 5 ja 6 melko pitkiä, ne ovat silti helppolukuisia ja selkeitä. Niissä näkyy myös ero verkkosivujen väliotsikoihin, jotka olivat parin sanan mittaisia. Blogien väliotsikot ovat enemmän lausemaisia ja ne herättävät lukijan huomion.

Yksi poikkeava ja hieman epäselvä otsikko *Kurssikirjaa metsästävässä* -blogimerkinnässä tosin on:

(7) **Puistokadun väki:** (Kurssikirjaa metsästävässä 2012)

Esimerkistä 7 ei käy ollenkaan ilmi, kuinka se liittyy varsinaiseen aiheeseen, eli kurssikirjojen lainaamiseen. Sen muoto ja paikka ovat kuitenkin perusteltuja, koska sosiaali- ja terveystieteiden aineistojen ja opiskelupaikan muutokset ovat melko uusia, ja blogimerkintä on tarkoitettu kaikille opiskelijoille ohjeeksi. Silmäiltävyyden kannalta väliotsikko erottuu, jolloin sen kohderyhmä huomaa tutustua myös siihen. Samaten myös muut lukijat tietävät, ettei tuon väliotsikon alla oleva sisältö enää välttämättä koske heitä, ja he voivat jättää sen lukematta.

Valtaosa blogienkin väliotsikoista on lyhyitä kuten verkkoteksteissä:

(8) **Kaisatalo** (Oppimista 2013)

(9) **iPad ja kirjaston e-kirjat** (E-kirjat 2012b)

Esimerkeissä 8 ja 9 tiiviit ja selkeät väliotsikot auttavat silmäilyssä. Otsikointi on muutenkin blogimerkinnöissä tärkeässä osassa, koska niiden perusteella lukija päättää, minkä blogimerkinnän lukee. Vaikka otsikot eivät saa johtaa harhaan, niin blogeissa pienellä epäselvyydellä ei välttämättä ole samanlaista haittaa kuin verkkosivuilla. Totta kai niistäkin pitää käydä ilmi, mitä asia käsittelee, mutta niiden on hyvä myös olla kiinnostavia (Korteso–Kurvinen 2011: 56). Tällöin pieni epäselvyys ei välttämättä häiritse, jos ne vain ovat kiinnostavia.

Esimerkiksi Oppariblogissa seitsemän otsikkoa on kysymysmuodossa. Ne erottuvat otsikkona ja voivat lisätä mielenkiintoa lukea itse blogimerkinnän, koska kysymyksestä tietää, että blogimerkinnässä vastataan esitettyyn kysymykseen. Kysymysmuodon avulla lukija pystyy myös helposti päättämään, jättääkö blogimerkinnän lukematta. Oppariblogissa on muutama otsikko, jotka eivät ole käytettävyydeltään kovin selkeitä. Esimerkiksi *Viitteet pariin nettilähteeseen* -otsikko on epämääräinen, koska siitä ei käy kunnolla ilmi, millaisista lähteistä on kyse. Lukijan on siis pakko silmäillä tekstiä ennen kuin selviää, onko blogimerkintä lukemisen arvoinen. Toinen hieman epäselvä otsikko on *Perkeleelliset opparit*. Toisaalta otsikko herättää sadattelulla lukijan mielenkiinnon itse sisältöä kohtaan, eikä epämääräisyys haittaa niin paljoa.

Pirinän otsikoissa on myös yksi hieman epäselvä otsikko, ja se on *“Sulje silmäsi ja lue”* (Krank, A.). Otsikosta pystyy kyllä päättelemään, että se saattaa jollain tavalla liittyä äänikirjoihin, kun siinä on mainittu silmät kiinni lukemisesta, mutta ei mitenkään

varmasti. Muutoin Pirinän otsikot palvelevat lukijaa hyvin: ne ovat kuvaavia, ja lukija tietää heti, mitä kussakin blogimerkinnässä käsitellään. Lisäksi otsikoiden muotoilu on monessa sellainen, että Googlestä hakemalla voisi olettaa, että blogimerkintä tulisi hakutuloksissa melko kärkeen. Tällainen otsikko on esimerkiksi *Ilmaisia e-kirjoja Ellipsisiltä*.

Blogien rakenne on silmällävämpi kuin verkkosivuilla. Useat blogimerkinnät ovat ohjeita, jolloin niihin sopii luettelomainen askel askeleelta etenevä rakenne:

- (10) b) Käytä Dawsonera.com -osoitetta
1. [Vanha tuttu Dawsonera.com -osoite](#) toimii edelleen. Kirjautu sivun oikeasta yläreunasta Sign in -painikkeella (Uudistuksia 2013)

Esimerkissä 10 on ohjeessa käytetty aakkostusta ja numerointia. Lisäksi blogeissa on käytetty myös luetteloita:

- (11) Verkkokäyttöisten e-kirjojen yhteensopivuus e-lukulaitteiden kanssa (Ks. lähde ja lisätiedot), tutkimustuloksia:
- osa e-kirjoista ei sovellu ladattavaksi lukulaitteelle, vaan niitä luetaan selainyhteyden avulla, ts. laitteilla, joissa alkuperäinen verkkoalusta toimii
  - lukulaitteita ei ole tällä hetkellä suunniteltu tieteellisten tekstien lukemiseen, esim. taulukot tai kaaviot eivät avaudu
  - lukulaitteet soveltuvat kaunokirjallisuuden lukemiseen, mutta vielä eivät monetkaan tieteelliset aineistot ole tämänhetkisten e-kirjalukulaitteiden kanssa yhteensopivia (E-kirjojen 2011.)

Esimerkissä 11 luettelo tekee tekstistä silmällävää, mutta sen virkkeet ovat melko pitkiä, mikä voi vaikuttaa ymmärrettävyyteen.

Luettelomaista silmällävyyttä on myös yhdessä blogimerkinnässä käytetyt yhteenvedot varsinaisen sisällön lopussa:

- (12) *Erityisesti fanitamme*: kaarevia kirjahyllyjä, jätteiden lajittelua, tekniikan hyödyntämistä, lounasta  
*Pesänrakentajina ihmettelemme*: kirjastotyöntekijöiden henkilökohtaisten työpisteiden puuttumista. (Oppimista 2013.)
- (13) *Erityisesti fanitamme*: design tuoleja, näkymiä, jätteiden lajittelua  
*Ihmettelemme*: vanhoja eripari kirjahyllyjä (Oppimista 2013.)
- (14) *Kiitämme*: Jyväskylän kirjastojen asiakaspalvelutyöryhmää hyvistä matkakohteista ja antoisasta reissusta.  
*Lupaamme*: että hyödynnämme saamiamme kokemuksia ja ajatuksia myös JAMK kirjastossa. (Oppimista 2013.)

Esimerkeissä 12, 13 ja 14 on kerrottu omia näkemyksiä ja jatkokehittämisideoita, ja ne on esitetty tiiviisti jokaisen asian lopussa. Lukijan on helppo poimia tekstistä olennaiset asiat, kun ne on erotettu tuolla tavalla omiksi kokonaisuuksikseen.

Silmällävyyttä on saatu myös avainsanojen tummentamisella:



- (15) Ladattavalla **äänimuotoisella** julkaisulla tarkoitetaan verkon kautta jollekin laitteelle (tietokone, erillinen lukulaite, matkapuhelin, kannettava soitin tai jokin muu laite) ladattavaa kustantajan äänikirjaksi luokittelemaa äänimuotoista sisältökokonaisuutta, jolla on ISBN-tunnus. (E-kirja 2010)

Esimerkin 15 tapaisia tummentamisia ei ole käytetty verkkosivuilla. Verkkosivuilla ei myöskään ole hyödynnetty kursivointia:

- (16) Artikkelissa kirjastojen tekijänoikeuksiin perehtynyt Heikki Poroila selittää verkkoteosten tekijänoikeussopimusta:

*- Kansainvälinen immateriaalioikeuksia valvova järjestö WIPO hyväksyi vuonna 1996 uuden tekijänoikeussopimuksen, jonka yhtenä perusideana oli se, että verkkoteosten tekijänoikeudet ovat sataprosenttisesti oikeudenhaltijalla. Fyysisessä maailmassa tähän on olemassa poikkeuksia, eli esimerkiksi kirjasto voi lainata aineistoa, eikä sen tarvitse pyytää siihen erikseen lupaa elokuvia lukuun ottamatta, Poroila sanoo. (Kirjastot 2010.)*

Esimerkissä 16 kursivointia on käytetty lainauksen erottamiseksi leipätekstistä. Lukijan on tällä helppo erottaa, mikä on kirjoittajan omaa tekstiä ja mikä lainattua.

Kuvia on blogimerkinnöissä huomattavasti vähemmän kuin verkkosivuilla, mutta ne auttavat silti silmäiltävyydessä. Oppariblogissa ja Pirinässä kuvia ei ole käytetty ollenkaan, Hyllyt levällään -blogissa niitä taas on. Erona verkkosivujen kuviin on myös se, että niitä on blogimerkinnöissä asemoitu välillä muuallekin kuin oikeaan reunaan. Lisäksi kuvia saattaa olla yhdessä blogimerkinnässä useampia, toisin kuin verkkosivuilla. Blogimerkinnöissä kuvia on myös käytetty ohjetarkoitukseen, esimerkiksi e-kirjoista kertovissa ohjeissa on kuvakaappauksia, joilla havainnollistetaan ja ohjeistetaan. Kuvia ei siis ole käytetty pelkästään kuvituskuvana. Kuvakaappauskuvat ovat samalla myös informatiivisia, ja tällaisia oli myös verkkosivuilla pari.

Verkkosivujen virkkeet ovat pääosin melko lyhyitä, mikä tekee niistä nopeasti luettavia. Lyhyet virkkeet ovat myös ymmärrettäviä, vaikka ne voivatkin koostua erilaisista lauseista. Sen lisäksi, että virkkeet ovat lyhyitä, ovat myös kappaleet yleensä vain muutaman virkkeen mittaisia. Lyhyitä kappaleita ja virkeitä on helppo ja nopea lukea. Lisäksi niitä pystyy myös silmäilemään helposti. Verkkosivuilta löytyy jonkin verran myös yksivirkeisiä kappaleita:

- (17) Jos haluat hakea pelkästään e-opinnäytetöitä, etsi Nellin aineistovalinnassa [”JAMK elektroniset opinnäytetyöt”](#) ja jatka varsinaiseen hakuun painamalla suurennuslasia (Opinnäytteiden haku 2013)

Vaikka esimerkin 17 virkkeellä on pituutta jonkin verran, se on kuitenkin selkeä, eikä ymmärtäminen kärsi. Suikin (2005: 48) aineistossa yksivirkkeiset kappaleet vaikuttivat

lukemisen rytmiin: lukeminen kärsi, kun niitä oli useampi peräkkäin. Kirjaston verkkosivuilla tällaista vaikutusta ei ole, koska kappaleiden virkkeet eivät ole pelkästään yksittäisiä päälauseita, vaan niissä on vaihtelua pää- tai sivulauseiden kesken. Yksivirkkeisiä kappaleita on myös peräkkäin, esimerkiksi *JAMKin julkaisut* -alasiivu koostuu pelkästään yksivirkkeisistä kappaleista. Tällöin ne ovat ikään kuin luettelo. Siinäkin lukemisen rytmi ei kärsi, koska virkkeet ovat sujuvia ja vaihtelevia.

Verkkosivujen kieli on selkeätä ja helppolukuista, ja virkkeiden lyhyys ja selkeys korostavat neutraalia informointia (Suikki 2005: 55). Virkkeissä ei ole myöskään monimutkaisia lauserakenteita. Kieli on yleisesti ottaen myös asiakaslähtöistä, eikä siinä ole liikaa outoja termejä tai alan sanastoa. Lukijalle tuttu kieli tekee siitä ymmärrettävän:

- (18) Kirjaston eri toimipisteiden *kokoelmat* täydentävät toisiaan: jos et löydä etsimääsi *julkaisua* lähimmästä kirjaston toimipisteestä, tarkista, onko se toisessa toimipisteessä – usein on. (Aineistot 2013)

Esimerkissä 18 *kokoelma*-sana on kirjastotermi. Se on kuitenkin sen verran yleinen, ettei sen ymmärtämisen pitäisi tuottaa vaikeuksia. *Kokoelma*-sana voi kuitenkin olla abstraktin oloinen. *Julkaisu*-sana sen sijaan esimerkissä 18 voi äkkiseltään tuntua hieman vieraalta. Se tarkoittaa julkaistua aineistoa, eli aineisto on tehty julkiseksi. Asiakkaalle tutumpi sana on esimerkiksi kirja tai lehti. Lisäksi *julkaisu*-sana on vakiintunut, kun puhutaan emo-organisaation julkaisemista aineistoista. Asiakkaalle nämä kaksi merkitystä voivat mennä ristiin, koska julkaisu-sana voi tarkoittaa hieman eri asiaa eri yhteydessä. *Julkaisu*-sanan käyttö on kuitenkin perusteltua, koska sillä saadaan katettua kaikki kirjaston aineistot. Se myös samalla kertoo, millaista kirjaston aineisto on. Lukijasta kuitenkin riippuu, kumpi sana on tutumpi, *kokoelma* vai *julkaisu*. Lisäksi kaikkien aineistotyyppien erikseen luokittelu tekisi listasta pitkän, eikä se välttämättä olisi sen ymmärrettävämpi. *Aineisto*-sana olisi myös yksi vaihtoehto, mutta silloin siitä jäisi puuttumaan julkaisun sisältämä merkitys. Aineistoa voi olla esimerkiksi paperinippu, mutta se ei yleensä ole julkaisu.

Selkeydestä huolimatta kirjaston verkkosivuilla on myös jonkin verran epäselvyyttä, koska jotkin sisällöt eivät oikein vastaa otsikkoa:

- (19) Voiko kirjastossa tulostaa?  
Käytännöt vaihtelevat hieman eri toimipisteissä. Jos tulostuskiintiösi on täynnä, voit ostaa tulostuskrediittejä (lisää tulosteita) kirjastosta. (FAQ 2013)

Esimerkissä 19 annettu vastaus ei oikeastaan vastaa kysymykseen. Lukijalle ei saa varmuutta siihen, voiko kirjastossa tulostaa. Lisäksi esimerkissä 19 puhutaan myös tulostuskiintiöstä, jota ei ole mainittu itse kysymyksessä. Tulostuskiintiön esiintuominen on

tavallaan perusteltua, koska se liittyy tulostamiseen. Kuitenkin se koskee vain yhtä asiakasryhmää, eivätkä muut tee tiedolla mitään. Vastauksen sisältö ei vastaa sitä, mitä kysymyksen perusteella voi olettaa, ja tämä vähentää ymmärrettävyyttä.

Verkkosivuilla tällaisia ymmärrettävyysoongelmia oli ainoastaan *FAQ*-osiossa ja yksittäisissä sanoissa. Blogeissa ymmärrettyyden ongelmat johtuivat yksittäisissä tapauksissa hieman liian pitkistä virkkeistä:

- (20) Esimerkiksi Mantano Reader Lite-lukijalla pystyy, mahdollisesti kirjasta riippuen, vaikuttaa *tekstin juoksutukseen, siihen montako sanaa riville tulee* (E-kirjat 2012a).

Esimerkissä 20 virkkeen ymmärtäminen ja selkeys paranisivat huomattavasti, jos se olisi jaettu kahdeksi virkkeeksi. Esimerkissä 20 on kuitenkin avattu käytetty termi, mikä parantaa virkkeen ymmärrettävyyttä.

## 4 KIRJASTON REPRESENTAATIO VERKKO- TEKSTEISSÄ

### 4.1 Representaatiosta

Kirjaston luomat tekstit eivät synny tyhjiössä, vaan taustalla vaikuttavat diskursiiviset käytänteet. Diskursiiviset käytänteet ovat vakiintuneita tapoja käsitellä asioita, ja diskurssien valinnalla vaikutetaan siihen, millä tavalla jotain asiaa kuvataan ja millaisena se näyttääytyy (Blommaert 2005: 14). Diskurssit ovat vakiintuneita merkityssuhteita. Ne syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja rakentavat samalla sosiaalista todellisuutta. (Jokinen–Juhila–Suoninen 1993: 27.) Diskurssien valinta synnyttää erilaisia merkityksiä puheena olevasta asiasta. Kun merkityksiä organisoidaan diskurssin avulla tietynlaisiksi, saadaan rakennettua puheena olevasta aiheesta tietty kuva, **representaatio**. Representaatio ei ole suora esitys todellisuudesta, vaan valittujen diskursiivisten resurssien avulla herätetään tiettyjä merkityksiä. (Pietikäinen–Mäntynen 2009: 55, 62.)

Kielellä voidaan luoda tietyistä tapahtumista monia eri versioita, jotka kaikki voivat olla yhtä tosia. Eri diskurssit vain kertovat eri tarinan kyseessä olevasta asiasta, ja jokainen diskurssi representoi tarinan eri tavalla. Lukemattomat eri diskurssit yhdestä aiheesta siis representoivat sen eri tavoin. Tietyn diskurssin valitseminen nostaa tarkastelun keskiöön eri asioita, ja nämä valitut diskurssit kertovat, kuinka olisi hyvä toimia. (Burr 2003: 64–65.)

Representaatioita voi analysoida diskurssianalyysin keinoin. Diskurssianalyysissä tarkastellaan kieltä käytännössä (Gee 2011: 8). Kielitieteessä diskurssianalyysillä tarkoitetaan laajasti sitä, että tutkitaan kielenkäyttöä: kirjoitettuja tekstejä, keskusteluja ja kokonaisia viestintätapahtumia (Luukka 2000: 133–134). Diskurssianalyysin kohteena ei siis ole abstrakti kieli, vaan se kieli, jota yhteiskunnassa käytetään. Kielellä, ja erityisesti diskursseilla, hahmotetaan ja jäsennetään maailmaa. (Blommaert 2005: 14–15.) Emme myöskään rakenna maailmaa kielellä tai vaikuta maailmaan kielellä, vaan rakennamme mielikuvia maailmasta ja vaikutamme näihin mielikuviin. Kielellä ei ole pysyviä merkityksiä, vaan merkitykset vaihtelevat ja varioivat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kieli on sosiaalinen ilmiö, ja kieltä käyttämällä konstruoidaan maailmaa. Se ei ole ainoastaan väline ajatusten ilmaisuun. Kielellä rakennetaan tiettyjä merkityksiä, joilla on vaikutuksia todellisuuteen. (Burr 2003:8, 17, 46, 53). Sillä myös vaikutetaan siihen, kuinka todellisuus nähdään.

Oleennaista kielenkäytössä ja diskursseissa on se, että niiden merkitykset neuvotellaan aina kussakin käyttötilanteessa (Pietikäinen–Mäntynen 2009: 12). Kielen ominaisuus onkin merkitysten luominen, ja näitä merkityksiä tarkastellaan diskurssintutkimuksessa sosiaalisissa tilanteissa (Luukka 2000: 138). Kielenkäytöllä vaikutetaan ympäröivään maailmaan, eli sillä on sosiaalisen konstruktion luonne (Pietikäinen 2000: 192). Sanat ja lauseet eivät itsessään kuulu mihinkään tiettyyn diskurssiin. Se, mitä sanotaan, riippuu diskursiivisesta kontekstista, siitä yleisestä kehyksestä, johon sanat kuuluvat. Tällöin tiettytyyppisiä sanoja voidaan käyttää tiettytyyppisissä diskursseissa rakentamassa merkityksiä. Kuitenkin samoja sanoja voidaan käyttää myös eri diskursseissa, jolloin niiden merkitys muuttuu. Diskurssien ja kirjoitusten välillä onkin kaksisuuntainen suhde: Diskurssit määräävät mitä sanotaan ja kirjoitetaan, eli asiat, joista kirjoitetaan ja puhutaan, ovat riippuvaisia siitä diskursiivisesta kontekstista, jossa ne ilmenevät. (Burr 2003:66.) Toisaalta taas puhunnan tavat muokkaavat diskurssia.

Esimerkiksi kirjastosta voidaan puhua perinteisessä diskurssissa, jolloin pääosassa ovat painetut kirjat, lukeminen ja säilyttäminen. Toisaalta taas voidaan tuoda esiin informaatiolukutaito, e-kirjat ja opettaminen, jolloin puhutaan aivan eri diskurssissa. Nämä kaksi erilaista diskurssia representoivat kirjastosta hyvinkin erilaiset kuvat. Kirjastoon voi liittyä myös institutionaalisuus, sillä kirjasto on julkishallinnon yksi osa-alue, ja siksi sitä voi sanoa instituutioksi. Institutionaaliset diskurssit ja ideologiat ovat yksi kriittisen diskurssianalyysin analyysin kohteista, koska niissä näkee kielen roolin institutionaalisissa tilanteissa, esimerkiksi lääkäri–potilas-suhteissa (Blommaert 2005: 26). Instituutio käyttää valtaa, ja yhtenä vallan kielenä ovat lakitekstit ja lakitekstien piirteet.

Institutionaalista puolta korostaa vielä se, että kirjasto kuuluu aina johonkin emo-organisaatioon, joka voi olla kunta, yliopisto, eduskunta tai ammattikorkeakoulu. Työkulttuuri, -tavat ja -ympäristö vaikuttavat siihen, millaisia teksteistä tulee (Heikkinen 2002a: 8). Kirjaston vahva kulttuurin edistämisen tausta erottaa sen kuitenkin perinteisistä hallintoelimistä. Ammattikorkeakoulukirjastot eivät ole osa kulttuurielämää niin kuin yleiset kirjastot, vaan ne ovat osa oppimisympäristöä ja korkeakoulukulttuuria. Kirjasto ei esimerkiksi tee päätöksiä tai myönnä etuuksia, ja sen tekstit ovat siksi melko erilaisia kuin esimerkiksi Kelalla. Tosin se myös ohjeistaa ja tekee esimerkiksi aineistoa koskevia sääntöjä, jolloin sen teksteistä voi olettaa löytyvän virkatekstimäisiä piirteitä.

Kirjasto voi representoitua instituutioksi, ja siksi on luonnollista, että se ottaa vaikutteita virka- ja lakiteksteistä. Näitä voi nimittää hallinnollisiksi teksteiksi. Hallinnollisilla teksteillä on tunnistettavia piirteitä, joista lukija tietää niiden olevan hallinnollisia tekstejä. Näistä piirteistä muodostuu hallinnolle tietynlainen kirjoittamistyyli. Tyylejä vaihtelemalla voi representoida puheena olevasta asiasta erilaisen kuvan. Saukkosta (1984: 29, 62) mukailten päätyylilajeja ovat tieteellinen tyyli, tiedotustyyli ja taiteellinen tyyli. Tieteellinen ja tiedottava tyyli muodostavat yhdessä asiatekstien ryhmän. Tähän ryhmään kuuluvat myös hallinnolliset tekstit.

Tieteellinen tyyli pyrkii mahdollisimman tarkkaan yksiselitteisyyteen, ja se käyttää erittelyä ja erikoistietoa lukijaan vetoavina välineinä. Tieteellisessä tekstissä käytetään esimerkiksi täsmällisiä termejä ja abstrakteja yleistyksiä. Samaa abstraktimaisuutta on myös tiedottavassa tekstissä, mutta siinä voi olla myös konkreettista mukana. Tieteellisessä tekstissä voi myös olla konkreettisia yksittäistapauksia, mutta koska sen esitystapa on teoreettinen, siitä välittyy abstraktius. Tieteellisessä tekstissä ei myöskään oteta kantaa, vaan ne ovat objektiivisen näköisiä. Tiedotusteksteissä sen sijaan ilmenee asenne, joka voi olla tahtova, tunteisiin vetoava tai vastaanottajan järkeen vetoava. Asennetta ilmaistaan sanoilla. Tiedotustekstin tarkoitus on olla täsmällinen kuten tieteellisen tekstin, mutta siinä on mukana myös arkitietoa. Lisäksi sillä pyritään vaikuttamaan ja se sisältää mielipiteitä. Tiedottavassa tyylissä on niin taiteellisen kuin tieteellisen tekstin ominaisuuksia. (Saukkonen 1984: 36–39, 42, 58.)

Kirjaston yksi mahdollinen representaatio voi siis olla virasto tekstin tyylin puolesta. Hallinnollisissa teksteissä näkyvät tieteellisen tyylin piirteet, eli esimerkiksi staattisuus, jolloin käytetään epätoiminnallisia verbejä. Verbit voivat olla abstrakteja ja staattisia. Lisäksi tieteellisessä tyylissä adjektiivit taas ilmaisevat objektiivista ominaisuutta, ja substantiivit taas liittyvät perustelemiseen ja analysoimiseen. Pronominit ovat yleensä abstrakteja, esimerkiksi indefiniittipronomineja. (Saukkonen 1984: 40, 56–57.)

Heikkisen mukaan virkatekstimäisyys ja hallintomaisuus voivat näkyä teksteissä esimerkiksi myös siinä, että tekstien tekijänä on yleensä organisaatio, ei yksittäinen työntekijä. Kirjoittajiin ei siis pääse käsiksi, koska ihmisyksilö häivytetään tekstuaalisin keinoin taustalle. (Heikkinen 2000: 114.) Myöskään kirjaston teksteissä tekijänä ei välttämättä näy ketään muuta kuin kirjasto. Organisaatio voi myös puhua itsestään passiivissa, jolloin siitä tulee kasvoton. Tällöin ei siis ole väliä, kuka päätöksen tekee, vaan kaikki tekevät sen kotiorganisaation nimissä. (Julkunen 2002: 115).

Kirjaston tekstit ovat pääsääntöisesti asiategstejä, joissa representoituu hallinnollisuus ja tiedottavuus. Tegsteistä voi kuitenkin löytää myös taiteellisen tyylin piirteitä, ja tämä taas voi representoida erilaisen kuvan kuin institutionaalisuus. Taiteellinen tyyli voi jonkin verran näkyä tiedottavissa teksteissä, sillä Saukkosen mukaan (1984: 72) ohjetekstit, opastukset, neuvot ja suositukset ovat didaktista tiedottamista. Kirjasto kuitenkin pyrkii myös ohjeistamaan asiakasta. Jos ohjeissa vaihtelee tyylejää, niin ohjeiden antaja voi representoitua esimerkiksi joksikin muuksi kuin pelkäksi kasvottomaksi instituutioksi. Tyylin valinta vaikuttaa siihen, onnistuuko viestintä vai ei. Joissain tilanteissa voi kirjoittaa monella eri tyyllillä, ja siihen vaikuttaa nimenomaan puhujan ja vastaanottajan suhde. (Saukkonen 1984: 10.)

Taiteellisessa tekstissä esimerkiksi pyritään luomaan tietynlaista tunnelmaa, ja siinä käytetyt sanat ovat konkreettisia. Sanat viittaavat ovat myös kertova, kuvailevaa, analysoivia ja esitteleviää, mutta ne eivät ole perusteleviää. Yleisimmät verbit taiteellisessa tyyllissä ovat aktiivisia ja dynaamisia, ja yleisimmät substantiivit ilmaisevat ihmistä, ihmisen osaa, paikkaa ja materiaa. Taiteellisen tyylin adjektiivieihin sisältyy subjektiivista asenneperspektiivimerkitystä. Taiteelliseen tyyliin liittyy myös dynaamisuus, ja tekstin rakenne voi olla ajallisesti kertova. (Saukkonen 1984: 38, 44, 58.)

Konteksti vaikuttaa tyylinormiin ja käytettyyn kieleen. Tietyissä viestintätilanteissa on vakiintuneita tapoja käyttää kieltä, ja näistä on muotoutunut tyyllisääntöjä. (Saukkonen 1984: 9–10.) Lisäksi konteksti vaikuttaa siihen, kuinka sana representoituu missäkin yhteydessä. Valinnoilla voidaan tehdä puhutusta aiheesta halutunlainen, kun samalla vältetään tiettyjä merkityksiä (Potter 1996: 186). Kielen merkityksiä ja järjestäytymistä eivät tee pelkästään kieliopin säännöt, vaan myös diskursiiviset ja sosiaaliset normit, arvot ja säännöt (Pietikäinen–Mäntynen 2009: 13).

Rakenne ja sananvalinnat eivät ole irrallinen osa kieltä, vaan niillä luodaan merkityksiä. Funktionalistisen näkemyksen mukaan jokaisella kielen piirteellä on jokin funktio merkityksen välittämisessä (Luukka 2000: 141). Esimerkiksi ohjeteksteissä vastaanottajaa voidaan puhutella eri tavoin: käskemällä, kehottamalla tai velvoittamalla. Nämä erilaiset ohjailevat lausumat ovat direktiivejä. Yleisin direktiivin ilmaisutapa on imperatiivi- eli käskylause. Puhuteltavan on toimittava direktiivin määrittämällä tavalla. (VISK § 1645.) Imperatiivimuodon käytöllä on velvoittamisen merkitys, ja se kuuluu deonttiseen modaalisuuteen (VISK § 1590).

Deonttisessa modaalisuudessa on kyse välttämättömyydestä ja velvollisuudesta, ja niissä käytetään nesessiivirakennetta (VISK § 1580). Nesessiivirakenne on

direktiivisessä käytössä, erityisesti jos siinä on käytetty monikon 1. persoonan tai yksikön tai monikon 2. persoonan pronominia. Nesessiivirakennetta käytetään virallisissa kirjallisissa ohjeissa, ja niissä velvoittava taho ei yleensä käy ilmi, vaan ohje on kohdistettu lukijalle. Sitä voidaan käyttää myös yleisenä vetoomuksena, erityisesti poliittisessa retoriikassa. (VISK § 1670.)

Diskurssianalyysi laajentaa kielentutkimusta kielen modaalisuuteen ja kontekstuaalisuuteen. Modaalisten ilmausten käytöllä on vaikutusta representaatioon, sillä ilmaukset kertovat, mikä on suhtautuminen puheena olevaan asiaan. Modaalisuudella arvioidaan asiantilan todenmukaisuutta ja toteutumismahdollisuuksia. Puhuja siis ilmaisee modaalisilla kielenaineiksilla, onko asiantila esimerkiksi pakollinen, välttämätön tai toivottava. (VISK § 1551)

Direktiivisyys voi myös olla puhujalähtöistä etenkin muodollisessa kielenkäytössä, jolloin käytetään performatiiviverbejä, kuten *pyydän*, *vaadin* tai *kutsun*. Niitä käytetään vakiintuneissa sanonnoissa, esimerkiksi institutionaalisissa tilanteissa tai korostamassa vaatimuksen tärkeyttä tai ehdottomuutta. Ilmausta käytetään erottelemaan vastaanottajat toisistaan. Puhuttelu voi myös olla käskylauseen yhteydessä, mutta tällöin sillä on usein vetoava tehtävä. (VISK § 1671.)

Passiivin käyttö voi esimerkiksi uutisissa olla keino hämärtää poliittisten prosessien tekijää (Blommaert 2005: 29). Passiivin käytöllä saadaan häivytettyä asiantilaan liittyvien tekijöiden identiteetit (VISK § 1315). Kuitenkin tekijän voi tarpeen mukaan päätellä kontekstista (VISK § 1313). Kirjastossa passiivin taakse piiloutuminen ei tee kirjastosta aktiivista toimijaa, vaan se voi antaa itsestään pysähtyneen ja jähmeän kuvan, joka ei tee aktiivisesti mitään. Samaten jos asiakkaasta puhutaan passiivissa, niin muoto ei samalla tavalla houkuttele asioimaan. Passiivin merkityksessä voi myös käyttää nollapersoonaa. Nollasubjektillausekkeista puuttuu substantiivilauseke, ja tällöin tarkoitetaan ketä tahansa ihmistä. Yleensä sanottu kohdistuu puhujaan tai puhuteltavaan. (VISK § 1347.) Nollapersoonan avulla tapahtuman voi esittää ketä tahansa koskevana, vaikka se oikeasti koskisi vain yksittäistä ihmistä (VISK § 1348).

Sana- ja rakennevalinnat ovat muodollisia valintoja, jotka tuovat esiin, kuinka asiantilaa tai tapahtumaa representoidaan, mikä merkitys valitaan ja millä tavoin jokin teksti osoitetaan jollekulle. Representoinnissa on aina kyse valinnasta. Tietyn representaatiotavan valitseminen hylkää muut mahdolliset representaatiotavat. Siinä valitaan, mitä kuvaukseen sisällytetään ja mitä jätetään pois, mikä asetetaan ensisijaiseksi, mikä toissijaiseksi. Representaation luonne on sosiaalinen, sopimuksenvarainen ja



vaikutusvaltainen. Sen avulla voi tarkastella, millaisista näkökulmista ja millä keinoin todellisuutta kuvataan. (Fairclough 1997: 13, 30, 42.)

Kirjastossa ei esimerkiksi mielellään käytä sanaa sakko, kun puhutaan myöhässä olevien lainojen maksuista. Sakoista puhuminen representoi kirjaston helposti paikaksi, jossa kiellot ja sääntöjen mukaan toiminen ovat kaikki kaikessa. Maksuista puhuminen antaa huomattavasti neutraalimman kuvan. Maksut kuuluu maksaa, jos laina on myöhässä, eikä sakottaminen ole päätarkoitus. Sanavalinnat vaikuttavat paljon merkitysten luomiseen, ja niillä voidaan kuvata kohdetta tietyllä tavalla. Esimerkiksi kirjasto voi puhua asiakkaistaan asiakkaina, kävijöinä tai vaikka opiskelijoina, ja jokainen valinta tuo hieman eri merkityksen sisältöön.

## 4.2 Verkkotekstien kieli

Verkkoteksteissä käytetty kieli on osittain sidoksissa verkkotekstien käytettävyyteen. Luvussa 3 käytettävyyttä käsiteltiin ymmärrettävyyden, selkeyden ja silmäiltävyyden näkökulmasta, ja niissä vaikuttavana tekijänä on myös kieli. Vaikka kielen piirteet luvussa 3 liittyvät verkkotekstien käytettävyyteen, ne vaikuttavat myös kirjaston representaatioon verkkoteksteissä: Jos teksteistä ei löydä etsimäänsä helposti tai lukemaansa ei ymmärrä, ei kirjastosta representoidu kovin asiantuntevaa kuvaa. Alasillan mukaan (2002: 130) käytettävyydeltään ja ymmärrettävyydeltään huono teksti voi myös viitata helposti huonoon palveluun (Alasilta 2002: 130). Representaatio huonosta palvelusta voi laajentua koskemaan verkkotekstien lisäksi myös fyysisen kirjaston palveluja ja koko kirjastoa organisaationa. Verkkotekstien kielellä on siis merkitystä.

Tässä luvussa kielellä tarkoitetaan suurimmaksi osaksi esimerkiksi tyyliä ja sananvalintoja, ja ne vaikuttavat kirjaston representaatioon verkkoteksteissä. Tyyliin vaikuttaa esimerkiksi viestintätilanne ja kirjoittajan tarkoitus (Saukkonen 1984: 9–10). Kirjaston verkkosivuilla tiedotetaan ja ohjeistetaan asiakasta sekä kerrotaan kirjaston tarjoamista palveluista. Koska tarkoitus on välittää informaatiota, voi olettaa, että tyyli on tiedottava. Tiedottavissa teksteissä on Saukkosen (1984: 62) mukaan niin taiteellisen kuin tieteellisen tyylin piirteitä:

(21) Verkkopalvelumme ovat *käytössäsi vuoden jokaisena päivänä kellon ympäri* – lue elektronisia kirjoja ja lehtiä, milloin se *sinulle* parhaiten sopii! (Palvelut 2013)

Kuten esimerkissä 21 näkyy, siinä on taiteellisen tyylin piirteitä: Virkkeessä on käytetty konkreettista ilmaisua *vuoden jokaisena päivänä kellon ympäri*. Lisäksi esimerkissä 21 käytetyt substantiivit ovat persoonaisia: *sinulle*, *verkkopalvelumme*. (Saukkonen 1984:

56.) Esimerkissä 21 on myös käytetty huudahdusta. Huudahduksella saadaan virkkeeseen houkuttelevuutta, kun käsiteltävä asia ei ole ilmaistu pelkästään toteavasti. Huutomerkki ja huudahdus tekevät virkkeestä dynaamisen. Huudahduksella vedotaan myös vastaanottajan tunteisiin, ja tiedottavissa teksteissä se voi ajatella ilmaisevan asennetta. Lisäksi tiedottavissa teksteissä yleensä esitellään asiantiloja, ja sitä on myös esimerkissä 21. (Saukkonen 1984: 42.) Esimerkissä 21 esitellään ja kerrotaan kirjaston palveluista, jotka tekstin mukaan ovat konkreettisia ja helposti lähestyttäviä. Esimerkki 21 antaa kirjastosta helposti lähestyttävän kuvan.

Kirjaston verkkosivujen tekstikappaleissa on myös käytetty positiivista kerrontaa, eli kappaleet alkavat positiivisella asialla (Suikki 2005: 49):

- (22) Kirjaston eri toimipisteiden kokoelmat täydentävät toisiaan: *jos et löydä etsimääsi julkaisua lähimmästä kirjaston toimipisteestä, tarkista ---* (Aineistot 2013)

Esimerkissä 22 positiivisen asian tuominen alkuun innostaa jatkamaan lukemista, sillä lukijan voi olettaa haluavan tietävän lisää miellyttäviä asioita. Positiivisella kerronnalla kirjaston palvelut saadaan kuulostamaan houkuttelevilta, ja kirjasto representoituu positiivisen asian kautta: tässä tapauksessa teksti representoi, että aineistoa on paljon. Lisäksi ensimmäisenä on kerrottu tiivistetysti kappaleen pääasia, jonka jälkeen tulee tarkempaa tietoa.

Kirjasto on palveluorganisaatio, ja se on erikoistunut tiedonhakuun ja -järjestämiseen. Tämän asiantuntijuuden on välityttävä verkkotekstien kielestä, jos kirjasto haluaa representoitua vakuuttavaksi tiedon hallitsijaksi. Asiantuntevuus välittyy esimerkiksi sillä, että tekstit ovat asiatyylisiä. Asiatyylissä on tieteellisen tekstin piirteitä:

- (23) Tiedonhankinnan opetuksen tarkoituksena on opettaa *keinoja*, jotka auttavat olennaisen *tiedon valikointia* tietotulvasta. Koulutuksissa *opitaan* hakemaan, paikantamaan ja *arvioimaan* tietoa sekä käyttämään tietoa *tehokkaasti*. (Tiedonhankinnan opetus 2013.)

Tieteellistä tyyliä esimerkissä 23 tekevät esimerkiksi staattiset verbit: virkkeissä ei näy tekijää. Lisäksi tekstin rakenne on esittelevä, ja sitä voi myös pitää tieteellisen tyylin piirteenä. Esimerkissä on paljon substantiiveja, jotka kertovat, mitä tiedonhaun opetus tarkoittaa. Käytetyt substantiivit ovat myös täsmällisiä. Tieteellisessä tyyliä ei myöskään välttämättä oteta kantaa käsiteltävään asiaan. (Saukkonen 1984: 36, 42–43, 56.) Virkkeiden sävy onkin esimerkissä 23 neutraali. Siinä on tosin käytetty tavan adverbialia *tehokkaasti* verbin määritteenä (VISK § 962), joka korostaa, millä lailla opitaan hakemaan. Adverbiaalinen käyttö lisää esimerkin kantaaottavuutta, mutta sitä itseään ei ole määritelty millään tavan adverbialilla, ja siksi se on melko neutraali.

Yleensä tieteellinen tyyli voi olla melko abstraktia, mutta esimerkissä 23 on kerrottu konkreettisesti, mistä on kyse. Virkkeet eivät myöskään ole kovin pitkiä, eikä niiden rakenne ole monimutkainen, ja tämän takia lukeminen on sujuvaa. Tiiviit virkkeet lisäävät neutraalin ilmaisutavan lisäksi vakuuttavuutta, koska asia on osattu kirjoittaa ymmärrettävästi ja selkeällä kielellä.

Kirjaston verkkosivujen teksti on pääsääntöisesti asiatyylistä. Siinä voi myös olla luettelomaisia piirteitä:

- (24) Työn arkistoinnista vastaa koulutusyksikkö. Arkistokappale on eri kuin kirjastokappale. Opiskelija toimittaa paperisen ja kansittamattoman opinnäytetyön yksikköön arkistoitavaksi. Lue lisää [opinto-oppaasta](#) (Opinnäytetyön ohjeet 2013)

Esimerkin 24 virkkeet ovat lyhyitä päälauseita, ja niiden lukeminen voi tuntua raskaalta. Suikin mukaan (2005: 48) yksivirkkeiset kappaleet vaikuttivat lukemisen rytmiin. Esimerkissä 24 yksivirkkeiset lauseet tekevät kappaleesta luettelomaisen.

Ajoittaisesta luettelomaisuudesta huolimatta verkkosivujen teksteissä näkyy silti jonkin verran taiteellista tyyliä, jota saadaan aikaiseksi esimerkiksi vaihtelevalla virkerakenteella:

- (25) Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisut löytyvät jatkossa yhdestä paikasta, Theseuksesta (OA-hanke 2013).

Pilkkua on käytetty esimerkissä 25 ikään kuin ajatusviivan tapaan, ja se tuo virkkeeseen lennokkuutta. Tällaisilla pienillä yksityiskohdilla lukijan mielenkiinto pysyy yllä, kun tekstin kieli vaihtelee ja virkerakennetta muutellaan.

Asiatyylisiin teksteihin kuuluu Saukkosen (1984: 63) mukaan myös hallinnolliset tekstit, jotka voivat olla esimerkiksi lakitekstejä. Lakitekstimäisiä piirteitä on kirjaston verkkosivujen teksteissä jonkin verran, ja hallinnollisen tyylin valintaan vaikuttaa käsiteltävä asia:

- (26) Kirjasto on tehnyt *aineistojen tuottajien kanssa sopimukset*, joissa *määritellään* aineistojen käyttöoikeudet. *Kansallisen elektronisen kirjaston kautta* hankitun aineiston [käyttöoikeudet](#) kerrotaan *FinELibin* sivuilla. (Aineistojen käyttöehdot 2013)

Esimerkissä 26 käsitellään käyttöehtoja, jolloin kieli on hallintomaista: tekstissä käytetään abstrakteja ilmaisuja, kuten *aineiston tuottajat* ja *määritellään*. Teksti on myös objektiivisen oloinen, ja sillä viitataan ylempiin auktoriteetteihin kuten *kansalliseen elektroniseen kirjastoon* ja *FinELibiin*. (Saukkonen 1984: 42, 56.) Nämä mainitut auktoriteetit ovat kirjastoa korkeampia tahoja, joilla on valtaa päättää, kuinka toimitaan. Lakitekstimäisyys käyttöohjeissa kertoo siitä, että niihin suhtaudutaan vakavasti. Vaikka

kirjasto ei esimerkissä 26 ole itse käyttöehtojen tekijä, niin lakitekstimäisyydellä se representoi ottavansa ne vakavasti ja noudattavansa niitä. Kirjasto olettaa muidenkin suhtautuvan siihen samalla vakavuudella. Muita lakitekstimäisiä ilmaisuja käyttöehtojen yhteydessä ovat esimerkiksi *saa yleensä tehdä, kohtuullisessa määrin, ei-kaupalliseen tarkoitukseen, tieteellisen kommunikoinnin nimissä, sopimukset ja järjestelmällisesti*. Nämä muodot ovat melko abstrakteja, eritteleviä ja rajaavia. Lakitekstimäisyydellä osoitetaan valtaa tehdä asioita tietyllä tavalla, eikä niistä pysty joustamaan. Ne ohjaavat toimimaan tietyllä halutulla tavalla.

Ohjaavia piirteitä on myös tiedottavissa tyyliissä, ja kirjaston verkkosivujen teksteistä valtaosa onkin tiedottavia ja ohjaavia. Ne ovat samalla myös asiatyylisiä. (Saukkonen 1984: 63, 72.) Ohjelmallisissa tyyliissä näkyy se, että ne ovat voineet saada vaikutteita tieteellisestä tyylistä, jolloin teksti voi olla abstraktia:

(27) Opinäytetyön raportointia koskevat kysymykset: [katso Usein kysytyä opinnäytetyöstä](#) ja [Oppariblogi](#) (Opinnäytetyön ohjeet 2013)

Esimerkissä 27 ensimmäinen virke on verbitön, mikä tekee virkkeestä abstraktin. Siinä on myös käytetty imperatiivia, ja sen keskeinen funktio on käskä tai esittää kehoitus tai pyyntö vastaanottajalle (VISK § 889). Esimerkissä 27 lukijaa ei käsketä tutustumaan linkkeihin, vaan hänelle annetaan mahdollisuus, jos tarvitsee niistä lisätietoa. Vaikka imperatiivin käyttö ohjaa toimimaan tietyllä tavalla, siinä on silti mukana valinnanvapaus, koska siinä ainoastaan ehdotetaan. Imperatiivin tulkintaan vaikuttaa esimerkiksi puhetilanne ja siinä meneillään oleva toiminta (VISK § 1647).

Blogeissa on samanlaista ohjailemista ja kehottamista kuin verkkosivujen teksteissä. Voida-verbiä on esimerkiksi käytetty toiminnan kuvaamisessa:

(28) *Voit antaa kirjaston aueta rauhassa ja suoda henkilökunnalle pehmeä paluu arkeen ja aikaa ajaa kasvanut tonttuparta pois alaleuasta.*  
(Juhannusaattona klo 14 2012.)

Esimerkissä 28 on käytetty modaaliverbiä voida, joka ilmaisee mahdollisuutta (VISK § 1562). Lukija tekee siis itse päätöksen, kuinka toimia. Kielellä vain annetaan erilaisia mahdollisuuksia ja tapoja toimia. Esimerkin 28 ohjeistamisen voi katsoa olevan lähellä pyyntöä: tätä kirjaston väki toivoo asiakkaan tekevän. Samalla esimerkissä myös pyritään jonkin verran velvoittamaan, vaikka ohje ei olekaan suoraan käskymuodossa. Esimerkissä 28 näkyy myös hyvin taiteellisen tyylin sekoittuminen asiatyyliseen tekstiin: esimerkissä on käytetty konkreettista ja kuvailevaa kieltä. *Tonttuparta pois alaleuasta* -ilmaisun käyttö näyttää hyvin, että kirjaston blogeissa kieli voi vaihdella eri tyylien välillä vapaammin kuin kirjaston verkkosivuilla.

Ohjailemista ja voida-verbin käyttöä on etenkin Oppariblogissa, jossa vastataan lukijoiden kysymyksiin:

(29) Volyymin eli lehden vuosikertatiedon *voi ilmoittaa tai olla ilmoittamatta* (Lehden 2012).

Esimerkissä 29 voida-verbin käyttö antaa lukijalle mahdollisuuden toimia jommallakummalla tavalla. Lisäksi esimerkissä 29 on käytetty nollapersoonaa. Sen valinta representoi yhdessä *voida*-verbin kanssa, ettei kirjoittaja ole itse keksinyt ohjeita, vaan ne ovat yleisesti hyväksytyjä, joita on noudatettava. (VISK § 1347.)

Sama ohjeiden välittäminen representoituu myös auktoriteettien käytöllä, ja auktoriteetteihin oli viitattu myös verkkosivujen teksteissä (ks. esimerkki 5). Auktoriteetteihin viittaamista on etenkin Oppariblogissa:

(30) *Raportointiohjeessa ohjeistetaan* viittaamaan toissijaiseen lähteeseen näin: (Toissijaisessa 2012)

(31) JAMKin opinnäytetyötä koskevat *ohjeet ja lomakkeet ovat opinto-oppaassa* (amk-tutkinto): <http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/suorittaminen/opinnaytetyo/ohjeetjalomakkeet> (Valmis 2013)

(32) *JAMKin tapa* ilmoittaa volyymi on jälkimmäinen ehdotuksenne: Lehden nimi 121, 12, 1317 – 25. Tuon http-alun voi jättää pois (*Kielitoimiston oikeinkirjoitusopas 2008*), standardien mukaan se pitäisi olla (Nettilähteet 2011)

(33) ”Opettajan itsensä (tai yleisemmin työntekijän) tekemät teokset kuuluvat hänelle itselleen, ellei työsuhteessa tai muussa sopimuksessa sanota muuta”, *kerrotaan Tarmo Toikkasen ja Ville Oksasen kirjassa Opettajan tekijänoikeusopas vuodelta 2011 ja sivulla 53*. (Omat 2011)

Esimerkit 30–33 poikkeavat esimerkistä 29 siten, että niissä on selkeästi kirjallinen lähde, jonka pohjalta ohjeistus on tehty ja johon vedotaan. Ne eivät ole vain korkeita auktoriteetteja, joiden mukaan on toimittava. Tosin esimerkissä 32 oleva ilmaus *JAMKin tapa* on samantyyppinen kuin esimerkissä 29. Lähteisiin viittaaminen on tieteellisen tekstin piirre, koska siinä pitää olla perustelevuutta. Lähteiden avulla pystytään myös olemaan yksiselitteisiä ja eritteleviä (Saukkonen 1984: 36.)

Yksiselitteisyyttä, perustelevuutta ja erittelevyyttä voi myös pitää asiantuntijatekstin piirteinä, ja tämäntyylistä kieltä on erityisesti Pirinässä. Jonkin verran asiantuntijamaista tekstiä on myös ohjeisiin liittyvissä blogimerkinnöissä:

(34) *Käytännössä* siirtyminen IP-tunnistukseen tarkoittaa sitä, että [kirjojen lukuoikeus on jatkossa JAMKin opiskelijoilla ja henkilökunnalla](#). Enää sinun ei tarvitse muistaa kirjastokortin numeroa ja PIN-koodia voidaksesi lukea Ellibsin kirjoja (Ellibs 2012)

Esimerkissä 34 on konkreettisin esimerkein selitetty, mitä hyötyä IP-tunnistuksesta on.

Asiantuntijamaisuuden lisäksi blogien teksteissä voidaan tuoda myös kirjoittajan persoona ja asenne ilmi. Tämä näkyy etenkin silloin, kun kirjoittaja tuo omia mielipiteitään mukaan:

(35) *Vihdoin saamme* tietoa kotimaisten sähkökirjojen hinnoista (Kotimaisten 2010).

Esimerkissä 35 *vihdoin*-sana välittää kirjoittajan mielipiteen kuvaavasti, sillä *vihdoin*-adverbi ilmaisee ajankohtaa (VISK § 397). Lisäksi me-persoonapronominin käytöllä kirjoittaja sisällyttää tätä odottaneeseen ryhmään yleisesti ottaen kaikki e-kirjoista kiinnostuneet, myös itsensä (VISK § 716).

Toisin kuin verkkosivujen teksteissä, blogimerkinnöissä on käytetty asennoitumisen ja mielipiteen ilmaisun lisäksi myös humoristisia ja keventäviä piirteitä:

(36) Empiirisen kokeeni tulos osoitti, että amk-töissä *riehuu* tällä hetkellä 99 *perkelettä*, 71 *saatanaa* ja 109 *helvettiä*. Voipi olla, että juuri sinä olet henkilö, jonka oppari rikkoo *sadannen perkeleen rajapyykin* 😊

Muuten välttää opparissanne kiroilua *kuin ruttoa!* Vakuutan, että opettajilta *ei heru* lisäpisteitä, jos toteatte jotain tyyliin “*keräsin sen saatanan kyselyaineiston niiltä helvetin laiskiaisilta, joista perkele viekään vain muutama viitsi vastata*”. (Perkeleelliset opparit 2012.)

Esimerkissä 36 käytetyt voimasanat tuovat tekstiin affektiivisen sävyn. Vaikka voimasanaa käytetään yleensä reaktiona johonkin äskettäin kuultuun, niin esimerkiksi 36 ne ovat lähinnä havainnollistavassa tarkoituksessa. (VISK § 1725.) Voimasanoilla leikkittely sopii hyvin Oppariblogin kohderyhmälle, ja blogi alustana antaa tähän mahdollisuuden. Esimerkissä 36 on muutenkin käytetty konkreettista ja kuvailevaa kieltä, joka sopii taiteelliseen tyyliin. Siinä on käytetty dynaamista verbiä *riehua* sekä vertausta *kuin ruttoa*. Kuvailevalla kielellä pystyy muutoin asiantuntijamaisessa tekstissä osoittamaan, että osataan myös olla hauskoja ja rentoja.

Vertauksia ja metaforia on käytetty muutenkin jonkin verran blogimerkinnöissä, jos halutaan kuvata käsiteltävää asiaa kertovasti:

(37) Tällä viikolla on suorastaan *satanut*, *runsaan lumen lisäksi*, *toiveita* PDF-muotoisesta raportointiohjeesta (Uusi 2013).

(38) --- [Ebscon](#) tietokantoihin, jotka ovat *lähdemateriaalien titaanijoukkoa* (Erätauolla kirjastossa 2012)

Esimerkeissä 37 ja 38 vertaukset ja metaforat ovat konkreettisia ja ymmärrettäviä. Ne myös keventävät tekstiä. Keventämistä voidaan myös tehdä kuvailevilla sanavalinnoilla, jotka luovat tunnelmaa:

(39) Halutuimmat kurssikirjat häviävät hyvinkin *livakkaasti* hyllyistä, mutta *onneksi muutkin kuin nopeat elävät* (Kurssikirjaa metsästämissä 2012).

Esimerkissä 39 sana *livakkaasti* kertoo, minkä tyyppisestä häviämisestä on kyse, vaikka sille ei suoranaisesti ole selitystä eikä se ole oikea sana. Sen voi kuitenkin olettaa olevan lukijalle ymmärrettävä.

Sekä blogien että verkkosivujen tekstien kieli on pitkälti asiattylistä ja ohjemaista. Suurimpana erona on kuitenkin se, että blogeissa taiteellista tyyliä voidaan hyödyntää enemmän. Näiden kahden tyylin vaihtelevuuteen vaikuttaa käytetty viestintäkanava ja viestinnän tarkoitus: blogien, etenkin Oppariblogin, kohderyhmä ei välttämättä ole täysin sama kuin verkkosivujen, jolloin blogeissa käytetty kieli voi vaihdella. Kuitenkin kummassakin pyritään antamaan kielellisesti asiantunteva kuva.

### 4.3 Kirjaston rooli verkkoteksteissä

Kirjaston rooli rakentuu verkkosivuilla niin kielellisesti kuin visuaalisesti. Moni verkkosivun valokuva on otettu kirjastosta, ja kuvissa on paljon fyysiseen kirjastoon liittyviä elementtejä, esimerkiksi hyllyjä, kirjoja ja kirjan sivuja. Tällainen valinta antaa kirjastosta melko perinteisen kuvan, ja se on lähellä Raskin (2011: 97) mainitsemaa tradition kehystä, jossa kirjasto nähdään ensisijaisesti niiden aineistojen kautta, jotka ovat vakiinnuttaneet asemansa kirjastossa. Kirjat ovat olleet kirjaston tuote jo pitkään, ja e-aineistot ovat kohtuullisen uusia painettuihin kirjoihin verrattuna.

E-aineistojen puuttumiseen kuvista voi tosin vaikuttaa se, että niitä voi olla hankala kuvata. Tosin kuviossa 21 näkyy lukulaite, ja kuvaa on käytetty kuvituskuvana. Kuvio 21 liittyy tekstiin, jonka aiheena ovat lukulaitteet, joten kuvan valinta on perusteltu. Tietokoneita tai muita laitteita ei verkkosivujen kuvissa ole muuta kuin *Palvelut*-sivun kuvassa, ja siinäkin on kyse kirjaston henkilökunnan käyttämästä asiakaspalvelukoneesta. Kuvista ei siis välity kovin selkeästi kuvaa, että kirjasto osaa hyödyntää teknologiaa, ja että teknologia on osa palvelua ja aineistoa. Kirjastosta repsentoituu verkkosivujen kuvien perusteella painetun aineiston paikka.

Valtaosa kuvista liittyy fyysiseen kirjastoon, mutta kuvissa ei ole pelkästään kuvattu kirjastoa: joihinkin kuviin on otettu myös asiakkaat mukaan. Asiakkaiden näkyminen kuvissa kertoo siitä, että kirjastoa käytetään. Lisäksi kuvissa olevat asiakkaat ovat opiskelijoita, ja kuvat viestivät, että opiskelijoiden kannattaa tulla kirjastoon:



KUVIO 23. Kuva *Opinnäytteen tekijälle* -sivulta

Kuviossa 23 opiskelijat työskentelevät kirjaston tiloissa, ja se kertoo, että kirjastoa voi hyödyntää myös ryhmätyöskentelyyn ja opiskeluun, eikä pelkästään kirjojen lainaamiseen. Koska kuvissa on nuoria ihmisiä, se viestii myös siitä, että kirjastoa käyttävät opiskelijat. Se ei ole pelkkä kirjojen säilytyspaikka, vaan siellä vietetään aikaa ja opiskellaan. Kirjasto pyrkii kuvalla profiloitumaan nimenomaan korkeakoulukirjastoksi, ja se representoituu osaksi korkeakouluympäristöä.

Kirjasto puhuu itsestään verkkosivuilla monella eri tavalla: paikkana, tekijänä, henkilökuntana ja passiivissa. Puhumalla itsestään eri tavalla kirjastolla on erilaisia rooleja, ja jokainen rooli rakentaa erilaisen representaation. Suikin (2005: 51–52) mukaan organisaation nimen mainitseminen ja toistaminen toimii sidoskeinona kappaleiden ja virkkeiden välillä. Samalla toistolla ja nimen vaihtelemisella saadaan virkkeisiin vaihtelua, kun ei koko ajan käytetä samaa nimeä. Nimen valinnan takana ei siis välttämättä ole tietoinen valinta saada aikaiseksi eri representaatioita.

Nimen toistaminen on kiinnostavaa toisestakin syystä: Verkkosivujen tekstien kirjoittajana on kirjasto, ja teksteissä puhutaan koko ajan kirjastosta. Tätä tekstien omistajuutta korostaa esimerkiksi kuvio 22, jossa näkyy ammattikorkeakoulun logo ja siinä mainitaan kirjasto. Kirjasto on siis tekstien tekijä. Logon ja tekijänoikeusmerkinnän avulla kirjasto on verkkosivujen vuorovaikutuksen aktiivinen osapuoli ja tekstin lähettäjä. Peltolan (2011: 59) tutkimuksessa Kela asemoitui samalla tavalla tekstien lähettäjäksi ja aktiiviseksi osapuoleksi.

Kirjasto on siis taustalla koko ajan aktiivinen tekijä, ja se personoituu toimijaksi, vaikka onkin instituutio. Sinänsä tämä personoituminen on kiinnostava, koska kirjasto ei ole kirjoittanut verkkosivun tekstejä, vaan sen työntekijät. Tämä ei kuitenkaan käy ilmi



sivuston teksteistä, vaikka lukija varmasti ymmärtää, että tekstit ovat yksittäisten työntekijöiden kirjoittamia. Verkkosivujen teksteistä voi tämän takia helposti ruveta puhumaan muodossa *kirjasto puhuu itsestään*, vaikka kirjoittajana ei oikeasti ole kirjasto.

Kirjasto ei näy teksteissä pelkästään taustalla tekijänä, vaan myös aktiivisena toimijana:

(40) Jyväskylän ammattikorkeakoulun *kirjasto palvelee* JAMKin opiskelijoiden ja henkilöstön lisäksi kaikkia ammatillisen tiedon tarvitsijoita. *Olemme* yksi Keski-Suomen suurimmista *kirjastoista* (Etusivu 2013).

Esimerkissä 40 kirjasto puhuu itsestään kahdella eri tavalla: Ensimmäisessä virkkeessä se on aktiivinen tekijä. Vaikka kyseessä on instituutio, se on silti inhimillinen. Tätä inhimillisyyttä korostaa *palvella*-verbin käyttö. Verbivalinnalla kirjasto osoittaa olevansa asiakkaita varten. Toisessa virkkeessä kirjasto puhuu itsestään monikon ensimmäisessä persoonassa *olemme*-sanalla, ja tällöin se luo kuvaa itsestään paikkana, mutta samalla myös inhimillisenä paikkana. Me-pronominin tarkoittaa yleensä puhujajoukkoa, johon puhuja viittaa kuuluvansa (VISK § 716). Suikin (2005: 54) mielestä persoonan vaihtuminen inhimilliseen me-muotoon on häiritsevää, vaikka hän ymmärtääkin, että sillä halutaan korostaa inhimillistä puolta. Yhtäältä persoonapronominin käyttöä ei välttämättä tulkitse häiritseväksi, vaan se voi tuoda vain etuja. Jos esimerkissä 40 ei olisi käytetty persoonapronominia, kirjastosta jäisi etäinen kuva, eikä se olisi yhtä houkutteleva. Inhimillisuus representoi siitä heti lähestyttävän.

Samaten persoonapronominilla voi kannustaa asiakkaita:

(41) *Toivomme*, että innostut hankkimaan, jäsentämään ja muokkaamaan oman alasi uusinta tietoa (Ohjeet 2013).

Esimerkissä 41 on käytetty transitiiivista mentaaliverbiä *toivoa*, joka ilmaisee asennetta. Sillä tarkoitetaan kognitiivista suhdetta lauseen sisältöön. (VISK § 461.) *Toivoa*-verbin käytöllä kirjasto siis ilmaisee suhteensa lauseen sisältöön, eli se haluaa asiakkaan innostuvan tekemään erinäisiä asioita. *Toivoa*-verbiin on lisätty persoonapronominin, joka inhimillistää kirjastoa instituutiona. Lisäksi persoonapronominin muistuttaa myös siitä, että kirjastossa on töissä ihmisiä. Koska *toivoa*-verbi on mentaalinen verbi, sen perusteella voi implisiittisesti olettaa, että sitä voi käyttää ainoastaan inhimillinen olento. Kirjaston henkilökunta on tällainen, ja henkilökunta on se, joka antaa kasvot kirjastolle.

Henkilökuntaa ei kuitenkaan teksteissä tuoda esiin kuin yksittäisissä tapauksissa:

(42) *Kirjaston henkilökunta* seuraa hankintaa (Kokoelmapolitiikka 2013)

Esimerkissä 42 henkilökunta saa määrittänsä kirjastosta. Kirjasto on elotontarkoitteinen genetiivilauseke. Genetiivilausekkeen suhde ilmaisee muuta kuuluvuutta tai liittyvyyttä, esimerkin 42 tapauksessa henkilökunnan liittymistä nimenomaan kirjastoon. (VISK § 574.) Henkilökunnan aktiivisuutta ei korosteta, vaan keskiössä on kirjaston aktiivisuus, johon henkilökunta liittyy. Esimerkissä 42 näkyy silti, että henkilökunta toimii aktiivisesti. Korostamalla sitä, että henkilökunta seuraa hankintaa, saadaan aikaan työteliäs kuva. Kirjastossa ei vain istuta ja lainata, vaan siellä on myös tehtäviä ja töitä, jotka eivät välttämättä näy päällepäin.

Vaikka kirjasto puhuu suurimmaksi osaksi itsestään aktiivisena tekijänä, se viittaa itseensä myös fyysisenä paikkana:

(43) JAMKin kirjaston toimipisteissä voi maksaa käteisen lisäksi pankki-, luotto- ja VisaElectron -korteilla (Hinnasto 2013).

(44) Kirjastossamme tieto on tuoretta (Aineistot 2013)

Esimerkeissä 43 ja 44 fyysisen olemuksen esiintuominen ei ole yllättävää, koska kirjasto ei ole pelkästään verkkokirjasto. Esimerkki 44 on siinä mielessä mielenkiintoinen, että siinä voidaan viitata niin fyysiseen kuin verkkokirjastoonkin: kummassakin on aineistoja, ja ne pyritään pitämään ajan tasalla. Esimerkissä 44 näkyy hyvin myös se, että vaikka kirjasto on tila, niin se on samalla kaikkien yhteinen, kun persoonapäätö on mukana.

Passiivimuotoista vuorovaikutusta verkkosivuilla käytetään silloin, kun on kyse kirjaston toimintatavoista:

(45) Kokoelmia *kehitetään* --- (Kokoelmapolitiikka 2013)

(46) Lehtihankinnat *päätetään* alkusyksystä --- (Kokoelmapolitiikka 2013)

Esimerkeissä 45 ja 46 passiivilla halutaan korostaa, ettei ole tärkeää, kuka tekee päätökset tai vastaa kehittämisestä. Kuitenkin tekijä on yleensä pääteltävissä tekstistä (VISK § 1315). Passiivin käyttö on yksi tapaa etäännyttää kirjastoa asiakkaasta, kun toimija näkyy epäsuorasti (Peltola 2011: 60). Asiakas voi haluta tietää, kuka kehittämisestä vastaa, mutta passiivin käytöllä osoitetaan, ettei sen tietäminen ole välttämätöntä. Kuitenkin voi olettaa, että kirjaston henkilökunta tekee päätökset, vaikka sitä ei sanotakaan. Kirjasto käyttää passiivin valinnalla valtaa, kun se ei kerro, kuka on päätösten takana. Vaikka tekijöitä ei kerrota avoimesti, niin itse kokoelmapolitiikka-tekstin olemisen kirjaston sivuilla on avoimuuden osoitus: siitä voi kuka tahansa lukea, millä perusteilla aineistoa hankitaan. Kirjasto ei tee päätöksiä salaa pelkästään omien mielihalujensa mukaan, vaan päätöksille on selkeät perusteet. Vaikka esimerkit 45 ja 46 ovatkin passiivissa, niin kirjasto antaa itsestään avoimen kuvan, koska se kertoo perusteistaan.

Suurin ero blogien ja verkkosivujen tekstien välillä kirjaston roolissa on se, että verkkosivuilla kirjasto puhuu itsessään monissa eri rooleissa, ja ajoittain inhimillisesti monikon ensimmäisessä persoonassa. Blogeissa kirjaston rooli rakentuu hieman eri tavalla kuin verkkosivuilla, vaikka ne ovat osa kirjaston viestintää. Esimerkiksi jokaisesta blogimerkinnästä tietää, kuka sen on kirjoittanut, toisin kuin verkkosivuilla. Kirjasto on blogiteksteissä taustalla, koska kirjoittajat työskentelevät siellä.

Blogeissa kirjoittaja tuo omaa persoonaansa esiin:

(47) *Harkitsisin* silloin osoitteen ilmoittamista polkuna (Nettilähteet 2011)

Esimerkissä 47 konditionaalinen käyttö on toimiva keino, kun ei ole yhtä ainoa oikeaa tapaa ilmaista jotain asiaa. Persoonapäätöksi esimerkiksi vielä korostaa sitä, että tämä on kirjoittajan näkemys, ja lukija voi itse päättää, toimiiko sen mukaan. Esimerkissä 47 näkyy se, että kirjoittaja voi antaa kirjastolle metaforisesti kasvot. Kirjoittaja kuitenkin työskentelee kirjastossa, ja lukijakin voi tietää sen. Tällöin lukija voi ajatella, että kirjastosta voi saada yleensäkin hyvää palvelua, kun sen yksi työntekijä kirjoittaa tällaista blogia. Kirjaston kannalta onkin huono, ettei *Oppariblogista* käy helposti ilmi, että sen kirjoittaja on töissä kirjastossa.

Blogien teksteissä on muutenkin paljon henkilökohtaisuutta:

(48) *Mielipiteet* palvelujen käyttökelpoisuudesta ovat *omiani* ja hyvin pitkälle *testiajankohtaan sidonnaisia enkä väitä* pystyneeni ottamaan huomioon kaikkia ominaispiirteitä joita käyttöön voi liittyä. (E-kirjat 2012a)

Esimerkissä 48 välittyy itse testaaminen. Itse testaamisen voi myös olettaa tarkoittavan, että jokainen voi kokeilemalla onnistua. Tätä korostaa vielä esimerkin 48 minä-muoto, jolla saadaan tekstiin inhimillisyyttä. Minä-muodolla saadaan rakennettua suhdetta lukijan kanssa tasavertaiseksi. Täysin tasavertaiseksi sitä ei kuitenkaan saa, sillä kirjoittajana on kirjaston johtaja. Blogimerkintä kuitenkin tuo kirjastonjohtajan osaksi kirjaston päivittäistä toimintaa, ja kirjastosta voi välittyä kuva tasavertaisesta organisaatiosta, jossa kaikki osallistuvat kirjaston toimintaan.

Henkilökohtaisuudella saadaan blogimerkinnöissä myös tuotua ilmi omia näkemyksiä, jotka voivat olla arvottavia:

(49) *Itse en usko* jälkimmäisen ennusteen koskaan toteutuvan, *ainakin toivon*, ettei näin käy koskaan 😊 (Seinäjoen 2010)

Esimerkissä 49 pienet viittaukset kirjoittajan omiin mielipiteisiin ja kirjoittajaan itseensä tekevät blogista inhimillisen ja lähestyttävän.

Kirjastosta ei puhuta blogeissa inhimillisenä paikkana niin usein kuin verkkosivuilla:

(50) Tässä *ei* nyt meidän muu auta kuin pahoitella kovasti asiakkaillemme aiheutunutta harmia. Tavoitteemme oli edistää lyhytlainakappaleiden menekkiä, sillä entisessä paikassaan erillään kurssikirjoista ne jäivät melko vähäiselle käytölle. Joten siinä mielessä *kovemman käyttöasteen tavoite on onnistunut, mutta hieman eri tavalla kuin toivoimme.* (Yhden 2013.)

Esimerkissä 50 inhimillinen viittaus kirjastoon on hyvä ratkaisu: Pahoittelu ei välttämättä vaikuttaisi aidolta pahoittelulta, jos siinä ei olisi persoonapronominia mukana viittamaassa inhimilliseen toimijaan. Uudistuksen takana ei myöskään ole yksi yksittäinen työntekijä, kun kirjasto viittaa itseensä me-muodossa. Monikon ensimmäisessä persoonassa puhuminen korostaa myös sitä, että kirjastossa on töissä ihmiset, ja ihmiset tekevät inhimillisiä virheitä.

Blogeissa myös puhutaan kirjaston henkilökunnasta enemmän kuin verkkosivuilla:

(51) Vaikka paikka oli täpötäysi, oli siellä erittäin hiljaista. *Me, lauma kirjastontätejä (jotka yleensä osaamme olla hiljaa kirjastossa),* saimme osaksemme *pahastuneita mulkaisuja,* kun jonomuodostelmassa hiivimme ohi. (Oppimista 2013.)

Esimerkissä 51 me-pronominin käytöllä viitataan kirjaston henkilökuntaan, eikä sillä inhimillistetä kirjastoa, toisin kuin verkkosivujen teksteissä. Lisäksi henkilökunta puhuu itsestään stereotyyppisesti, vaikka asetelma onkin käännetty päinvastoin: yleensä juuri kirjaston henkilökunta puuttuu ääniin, mutta tällä kertaa he olivatkin itse ääntä pitäviä. Huumorilla ja stereotyyppioita kärjistämällä voikin olettaa, että kirjasto saa äänensä kuuluviin:

(52) Ennen kuin kirjasto sulkee ovensa kesäksi ja *kirjaston työntekijät menevät kesäunille arkistokaappeihin koipallot jakkupukujensa taskuissa ja hiuserkot nutturoidensa suojana,* --- (Juhannusaattona klo 14 2012).

Esimerkissä 52 kirjasto puhuu itsestään kärjistäen, ja esimerkki osoittaa, että henkilökunta tietää olemassa olevat stereotyyppiat kirjastosta ja osaa myös rikkoa niitä. Ohjeet olisi voinut blogimerkinnässä laittaa vain muotoon ”näin toimit kesällä”, mutta tällaisella valinnalla teksti representoi, että kirjasto osaa olla hauska, nauraa itselleen ja kirjoittaa hauskaasti.

Henkilökunta tuodaan myös esiin arvostamisen kautta. Ilman henkilökuntaa ei olisi kirjastoa:

- (53) *Ilahduttavaa* on lainausautomaattien aktiivinen ja kasvava käyttö toimipisteissä. Musiikin kirjasto sai myös syksyllä lainausautomaatit käyttöönsä. *Itsepalvelun* mahdollisuus *jouhevoittaa asiakaspalvelua*, purkaa jonoja asiakaspalvelupisteessä ja *antaa aikaa henkilökohtaisemmalle palvelulle*. Automaattien käytön kasvua ei pidä tulkita niin, että henkilökuntaa tarvittaisiin vähemmän. Palautettu aineisto löytää edelleen *kirjastoammattilaisen käsityönä* paikkansa lukusalin hyllyistä oikealta paikaltaan. *Aineiston kuvailu tietokantaan, verkkopalveluiden ylläpito ja kehittäminen sekä tiedonhankinnan opetus ja ohjaus ovat töitä, jotka eivät roboteilta onnistu.* (Tilastot 2012.)

Esimerkki 53 alkaa *ilahduttavaa*-sanalla, joka kuvaa hyvin kirjoittajan näkemystä siitä, että itsepalvelu hyödyttää kaikkia. Tätä korostetaan vielä vertaamalla tuntevia ja ajattelevia ihmisiä *robotteihin*, joilta kirjaston työt eivät onnistuisi. Kirjaston henkilökunnan merkitystä myös korostetaan käyttämällä heistä nimeä *kirjastoammattilainen*. Kirjastossa työskentely vaatii koulutuksen, eikä sitä voi kuka tahansa tehdä, eikä sitä voi vain ulkoistaa pois. Kirjaston henkilökunnan merkitys ja tärkeys on koettu esiin nostamisen arvoiseksi. Tällä myös vaikutetaan kirjaston representaatioon: kuka tahansa ei pystyisi hoitamaan kirjaston tehtäviä.

Työskentely kirjastossa ei siis ole pelkkää helppoa asiakaspalvelussa istumista, millaisena se saattaa ulkopuolisen silmissä näyttää:

- (54) • tiedonhakuja ja vieripastusta aiheista: tietoturva sosiaali- ja terveysalalla, myös in English , uudet energiamääräykset, palvelumuotoilu jne.
- Onko teillä tätä/näitä kirjaa/kirjoja? En löydä tätä kirjaa. Monelta voin lainata käsikirjastokirjan?
  - opastusta monitoimilaitteen käytössä
  - tulostuskrediittien myyntiä
  - kirjastokorttien aktivointia ja uusia kirjastokortteja, osoitteenmuutoksia jne.
  - ohjeistusta ja apua laitoskokoelmahankintaan
  - laskujen tarkistusta ja virheellisten tuotteiden reklamointia
  - kestopalveluksen peruutus
  - kysely Rakennusteollisuudelle ja RILiin, SFS:lle kysely koskien SFSEdua – lehtoreiden pyyntöjä
  - vahvistus osallistumisesta Ravintolatoimikunnan kokoukseen + asialistan tsekkaus
  - soittelu kirjastonjohtajan kanssa puolin ja toisin (Informaatikon 2012.)

Esimerkissä 54 on listattuna, mitä kaikkea kirjastyöhön kuuluu ja mitä kaikkea henkilökunnan on osattava. Kirjastotyö ei siis ole pelkästään asiakaspalvelutiskin takana istumista ja kirjojen palauttamista ja lainaamista. Työskentely on monipuolista ja vaatii laajaa osaamista. Vaikka kyse on ollut kirjastotyöstä ja henkilökunnasta, niin kirjastotyöstä kertominen vaikuttaa myös kirjaston representaatioon.

Blogeissa kirjasto representoituu myös paikaksi, ja tätä on enemmän kuin verkkosivuilla:

- (55) Aina tieto tarvittavista kurssikirjoista ei ole ehtinyt *kirjastoon* ajoissa. Jos kirjaa ei löydy ollenkaan *kirjastostamme*, välitä pikaisesti tietoa asiasta kirjaston asiakaspalveluun. *Pyrimme* reagoimaan mahdollisimman nopeasti. (Kurssikirjaa metsästävässä 2012.)

Esimerkissä 55 kirjoitetaan yleisellä tasolla *tieto ei ole ehtinyt kirjastoon ajoissa*, ja ilmaus antaa ymmärtää, ettei kirjasto tahallaan jätä hankkimatta kurssikirjoja. Virkkeessä ei myöskään syytetä ketään siitä, ettei tietoa ole tuotu. Kirjastoon viitataan esimerkissä 55 paikkana, ja sanavalinta samalla etäännyttää ja poistaa vastuun mahdollisista hankintaongelmista. Toisaalta taas me-muodon käyttö viittaa siihen, että vaikka kirjasto on fyysinen paikka, se koostuu ihmisistä. Viimeisessä virkkeessä tämä jatkuu, kun *pyrimme*-muodolla kirjasto ja sen henkilökunta ilmenee inhimillisenä toimijana, jonka tarkoitus on tehdä parhaansa ja auttaa asiakasta.

Blogeissa puhutaan yksittäisinä huomioina stereotyyppisesti asiakkaista ja suomalaisuudesta, vaikka oikeastaan puhutaan kirjastosta tilana:

- (56) *Epäsuomalaiseen tapaan* jokaisella istuimella istui joku, *melkein hihakontaktissa tuntemattoman* vierustoverinsa kanssa (Oppimista 2013).

Esimerkissä 56 kirjaston voi siis nähdä yhdistävänä tekijänä ja paikkana, johon tuntemattomat voivat rauhassa kokoontua yhdessä työskentelemään. Vaikka esimerkissä 56 puhuttiin Kaisa-talosta, joka oli vierailun kohde, niin teksti välittää kuvan siitä, että tällainen kehitys kirjastossa yleensäkin ei olisi huono. Tekstistä voi tulkita, että tuollaiseen kehitykseen olisi hyvä pyrkiä myös JAMKin kirjastossa. Kirjaston representaatio ei ole esimerkin 56 mukainen, mutta siihen haluttaisiin pyrkiä.

Samanlainen muiden kirjastojen kautta oman kirjaston peilaaminen näkyy muissakin kohdissa:

- (57) Kirjaston, niin kuin koko oppimiskeskuksen tiloissa *vallitsi hyvin salliva ilmapiiri ruokien ja juomien suhteen*. Tilat pysyivät siisteinä toimivilla ja lajittelevilla jätteasioilla. (Oppimista 2013.)

Esimerkissä 57 tuodaan implisiittisesti ilmi, että JAMKin kirjastossa suhtautuminen ruokiin ja juomiin ei ole samanlainen, ja siinä voitaisiin nähdä kehittämisen varaa. Tämän tapainen kehitys tuotiin myös myöhemmin tekstissä esiin suuremmin:

- (58) Itse kukin olimme saaneet kokea mitä uusi ajattelu kirjastotiloissa voisi olla ja *oman kirjastomme anti opiskelijoille tuntui päivän tapahtumien jälkeen vaatimattomalta*. Lainaus- ja palautusautomaattimme *alkoivat vaikuttaa DDR:n aikaisilta harmailta hirviöiltä*, puhumattakaan ”Ei ruokia tai juomia kirjastoon” kylteistämme. (Oppimista 2013.)

Esimerkissä 58 tuodaan hyvin esiin se, että kirjasto näkee itse omat puutteensa ja tiedostaa, miltä se näyttää ja millaisen kuvan se antaa asiakkailleen. Kirjasto ei siis ole täydellinen sellaisenaan, vaan siitä voi vielä tehdä viihtyisämmän, jolloin ei olisi enää vaatimatonta eikä *DDR:n aikaisia harmaita hirviöitä*. Kirjastosta ei puhuta kaikissa esimerkeissä suoraan, vaan sitä verrataan Kaisa-taloon. Kaisa-talon paremmuuteen vertaamalla blogi luo kuvan, kuinka kirjaston henkilökunta näkee kirjaston ja kuinka tätä kuvaa voisi parantaa.

Kirjaston rooli tilana ja e-kirjat osana kirjastoa tulee myös implisiittisesti ilmi blogiteksteissä. Verkkosivuilla kirjaston kanta e-kirjoihin ei näkynyt niin vahvana, vaikka siellä puhuttiinkin niistä. Kirjaston e-kirjat tuodaan hyvin näkyviin etenkin Pirinän blogimerkinnöissä, eikä niitä myöskään koeta uhkana, toisin kuin Raskin (2011: 121) tutkimuksessa. Esimerkiksi blogimerkinnässä *Ilmaisia e-kirjoja Ellibsiltä* käsittelee nimensä mukaisesti ilmaisia e-kirjoja. Tekstissä tuodaan esiin myös kirjasto:

(59) *JAMK Kirjastoon* on hankittu noin 60 Ellibs e-kirjaa.  
Ellibs on e-kirjojen lainausjärjestelmä. JAMKin e-kirjojen lainaaminen edellyttää, että olet kirjaston asiakas. (Ilmaisia 2011.)

Vaikka esimerkissä 59 on aiheena Ellibsin ilmaiset kirjat verkossa, siinä samalla tuodaan esiin myös se, että kirjastosta on mahdollisuus saada muitakin Ellibsin kirjoja. Kirjaston rooli e-kirjojen markkinoinnissa ja hankkimisessa on tärkeä, mutta se ei itsestään pysty vaikuttamaan kaikkeen:

(60) Seinäjoen e-kirjapäivässä 1.10.2010 paneuduttiin e-kirjoihin ja lukulaitteisiin monesta eri näkökulmasta: korkeakoulu- ja yleisten kirjastojen, e-kirjojen toimittajien sekä kirjakaupan näkökulmasta (Seinäjoen 2010).

Esimerkistä 60 näkyy, että vaikka kirjasto haluaisi saada e-kirjoja helposti käyttöön, niin se ei ole niissä ainoa osapuoli. E-kirjojen käyttöönotossa on myös omat haasteensa ja vaikeutensa:

(61) E-kirjat ja painetut kirjat *eivät siis ole samanarvoisessa asemassa*. Kirjasto hankkii *ulkomaisia e-kurssikirjoja yhä enemmän*, esimerkiksi ostamalla tai vuokraamalla niitä eri e-kirjapalveluista. Yksittäiset tieteelliset e-kirjat ostettuna oppilaitoskäyttöön ovat pääsääntöisesti kalliimpia kuin painetut kirjat ja *22 %:n vero nostaa kohtuuttomasti e-kirjan hankintahintaa*. (E-kirja 2010b.)

Esimerkissä 61 kirjasto on aktiivinen toimija hankkiessaan e-kirjoja. Tässä esimerkissä tulee piilotetusti esiin se, että vaikka kirjastolla olisi halua hankkia e-kirjoja enemmän, niin se ei käytännössä ole mahdollista, eikä kirjasto pysty siihen itse kovin paljoa vaikuttamaan. Esimerkissä 61 näkyy implisiittisesti, että kirjastossa on asiantuntevaa

henkilökuntaa e-kirjojen osalta. Tämä näkemys voi laajentua koskemaan koko kirjastoa, ei vain sen yksittäistä työntekijää.

#### 4.4 Asiakkaiden rakentuminen ja suhteiden luominen verkkoteksteissä

Kirjaston verkkosivujen tekstit pyrkivät olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, ja tätä vuorovaikutuksellisuutta tehdään kielellisillä valinnoilla. Asiakkuus myös rakentuu kielellisillä valinnoilla, esimerkiksi siten, kuinka asiakkaat nimetään ja kuinka heitä puhutellaan: esimerkiksi sinutellaanko vai teititelläänkö heitä. Se kuinka asiakkuuksia rakennetaan teksteissä vaikuttaa kirjaston representaatioon: se kertoo kirjaston suhtautumisesta asiakkaisiin. Kielellisiin valintoihin vaikuttaa jonkin verran myös tekstien rakenne: verkkosivuilla on muutamassa kohdassa hyödynnetty kysymys–vastaus -rakennetta, ja tässä rakenteessa kysymykset verkkosivujen teksteissä ovat otsikoita:

(62) Miten löydän oman alan oppinäytetöitä? (FAQ 2013)

Esimerkin 62 otsikko on kysymysmuotoinen, ja sen voi luokitella aidoksi kysymykseksi, sillä aito kysymys tuottaa kysyjälle puuttuvan tiedon (VISK § 1678). Kysymykset on esitetty asiakkaan äänellä, vaikka kysymysten tekijänä on kirjasto. Peltola (2011: 69) havaitsi, että samantapaisia kysymysmuotoisia otsikkoja oli Kelan verkkosivuilla muutamia, mutta hän ei luokitellut niitä aidoiksi kysymyksiksi. Kelan verkkosivujen otsikoissa lukijalta ei oikeasti kysytty mitään, joten lauseen saattoi tulkita toteamukseksi, vaikka se olikin kysymysmuodossa. Kirjaston verkkosivuilla olevat kysymykset poikkeavat Kelan verkkosivujen kysymyksistä, koska kirjaston verkkosivuilla oletettuna kysyjänä on asiakas eikä kirjasto. Lisäksi vastaukset on annettu sellaisessa muodossa kuin kysymyksen perusteella voisi olettaa.

Esimerkissä 62 asiakas rakentuu tekstissä minämuotoisena aktiivisena toimijana. Muutoin käytetyin keino viitata asiakkaaseen on sinuttelu, ja sillä pyritään vuorovaikutukseen:

(63) *Voit halutessasi käyttää JAMKOn opiskelijakorttia kirjastokorttina* (Kirjastokortti 2013).

Vaikka esimerkissä 63 ehdotetaan tiettyä toimintatapaa, siihen ei kuitenkaan velvoiteta. Asiakkaan mahdollisuutta toimia haluamallaan tavalla korostaa modaaliverbi *voida*. Virke on kuitenkin ohjemainen, koska siinä on käytetty *halutessasi*-sanaa: *essA*-rakenne saa aikaan ehtotulkinnan, kun sitä käytetään ohjeessa. Tämä tulkinta on tyypillinen *haluta*-verbille (VISK § 545). Vaikka esimerkissä 63 ei velvoiteta toimimaan tietyllä tavalla, niin siinä näkyy piilotetusti ohjeistusta.



Peltola (2011: 65) huomasi tutkimuksessaan, että Kelan sinuttelu on johdonmukaista. Tämä on yksi kielellinen keino, joka tuo palvelut tuttavallisesti lähemmäs asiakasta. Sinuttelu saa asiakkaalle aikaan tunteen, että palvelut koskevat juuri häntä, vaikka teksti onkin suunnattu laajalle lukijakunnalle. Yleensä yleistävä toinen persoona on puhutun kielen ilmiö, mutta sitä voidaan käyttää myös kirjoitetuissa teksteissä. Pronominisubjektia ei tällöin välttämättä käytetä. (VISK § 1365.) Sinuttelu ei silti välttämättä toimi samalla tavalla kuin aidossa vuorovaikutustilanteessa: koska Kelan tapauksessa hallinto ohjeistaa asiakasta, sinutteluun suhtautuminen voi olla varauksellista. Sinuttelu ei ole aitoa läheisyyttä eikä aitoa epämuodollisuutta, vaikka sellaiseen pyritäänkin. Samanlainen varauksellinen suhtautuminen sinutteluun on myös kirjaston teksteissä, vaikka niissä pyritään vuorovaikutukseen.

Vaikka sinuttelun yhtenä tehtävänä on lähentäminen ja yhteisen siteen muodostuminen, sen päätehtävä on ohjeistaa ja velvoittaa:

(64) *On myös tärkeää, että ilmoitat käyttämäsi lähteet tekstissä ja lähdeluettelossa: käytä raportointiohjetta opiskelutehtävissäsi jo opintojen alusta lähtien. (Opinnäytetyön ohjeet 2013)*

Esimerkissä 64 sinuttelu tarkoittaa jokaista lukijaa, eikä se kohdistu kehenkään tiettyyn. Yleensä yleistävä toinen persoona on puhutun kielen ilmiö, mutta sitä voidaan käyttää myös kirjoitetuissa teksteissä. Pronominisubjektia ei tällöin välttämättä käytetä. (VISK § 1365.) Esimerkissä 64 sinuttelu on ohjaavaa, ja siinä on käytetty direktiivin ilmaisutapana imperatiivia. Honkasen (2002: 138–139) mukaan kyseessä on suostuttelu, jolla pyritään ohjaamaan vastaanottajan toimintaa. Esimerkissä 64 käytetään myös predikatiiviadverbiaalia *On myös tärkeää*. Tämä luonnehtii koko lauseen sisältöä ja on tyylliltään yleistävä (VISK § 504). Ilmaisulla korostetaan sitä, että ohjeiden mukaan toimiminen on kaikkien kannalta parasta, ja se on yleinen tapa.

Esimerkissä 64 asiakkaan annetaan ymmärtää, että hänen on oltava aktiivinen ja ilmoitettava lähteet. Kirjasto myös olettaa asiakkaan toimivan tällä tavalla, kun tekstissä on imperatiivimuotoinen käsky. Sinuttelulla esimerkkiin saadaan vuorovaikutusta asiakkaan ja kirjaston välille, mutta kirjasto kuitenkin ohjeistaa ylhäältä päin toimimaan näkemystensä mukaan. Peltola (2011: 55) huomasi Kelan teksteissä samanlaisia piirteitä: niissä asiakas näkyi tekijän ja toimijan roolissa, ja Kela odotti asiakkaan toimivan ohjeen mukaisesti.

Sinuttelua käytetään myös velvoittamisessa ja vastuun esiintuomisessa:

(65) *Seuraa itse* lainojesi erääntymistä, sillä ilmoituksen poisjääminen kirjastosta riippumattomasta syystä esim. ilmoitettu sähköposti on virheellinen, ei poista asiakkaan vastuuta mahdollisista myöhästymismaksuista. (Lainaaminen 2013)

Esimerkissä 65 asiakkaan vastuuta painotetaan sinuttelulla ja imperatiivimuotoisella direktiivillä, ja se koskee kaikkia asiakkaita. Vastuuta korostetaan vielä sanalla *itse*. Sana *itse* on kontrastoiva, ja se ohjaa tulkintaa niin, että puheena oleva on kontekstissa keskeinen verrattuna muihin vaihtoehtoihin (VISK § 768). Lainoista voi olla vastuussa kaksi eri tahoja: asiakas ja kirjasto. *Itse*-sanankäytöllä tuodaan esiin se, että vastuussa on nimenomaan asiakas. Tätä vielä tehostetaan, kun puhutaan *kirjastosta riippumattomasta syystä*.

Esimerkissä 65 mainitaan virheellisestä sähköpostista ja sanotaan, että vastuu virheellisyydestä on asiakkaalla. Kuitenkin kirjaston henkilökunnalla on voinut sähköpostin kirjoittamisessa tapahtua inhimillinen kirjoitusvirhe, jolloin viestit eivät mene perille. Tätä mahdollisuutta ei edes tuoda esiin, vaan syntyy kuva, että se voi olla vain ja ainoastaan asiakkaan syy. Vaikka kyseessä on vain yksittäinen havainto, niin esimerkki luo silti kuvan, että kirjasto ei tee virheitä, mutta asiakas voi tehdäkin.

Esimerkin 65 viimeisessä virkkeessä näkyy myös, kuinka vaihtamalla puhutteluun luodaan välimatkaa kirjaston ja asiakkaan välille. Yleensä puhutteluilmausta kuitenkin käytetään erottelemaan vastaanottajia toisistaan, jolloin puhutellaan nimellä (VISK § 1671). Esimerkissä 65 ei eroteta puhuteltavia toisistaan, vaan heistä puhutaan yhtenä ryhmänä. Asiakas-sanalla kirjasto erottele itsensä ja asiakkaat eri ryhmiin. Sinutteleamalla kirjasto on lähellä tasavertaista vuorovaikutusta, vaikka sinuttelua käyttäessään ohjeistaakin. Toisaalta asiakas-sana ei ole uhkaava: sinuttelu kohdistuisi juuri lukijaan, mutta kun puhutaan asiakkaista, sinuttelu ei kohdistu juuri suoranaisesti lukijaan. Vallankäyttö näkyy silti asiakas-sanassa enemmän kuin sinuttelussa, vaikka päällisin puolin voisi ajatella toisin: ihmiset jaotellaan erilaisiin ryhmiin, ja näiden ryhmien toimintaa ja velvollisuuksia voidaan näin ohjeistaa ylhäältä päin.

Puhuttelua on käytetty verkkosivuilla muuallakin, mutta tässäkin tapauksessa kyseessä ei ole nimellä puhuttelu:

(66) *Opinnäytetyöntekijä tai opettajakorkeakoulun opiskelija!* (Opparisauna 2013)

Esimerkissä 66 puhutellaan tiettyyn ryhmään kuuluvia opiskelijoita, jolloin puhuttelu toimii erottavana. Lukija tietää, kuuluuko sivun kohderyhmään ja osaa sen perusteella tehdä

päätöksen, lukeeko pidemmälle vai ei. Esimerkissä 66 on myös käytetty huutomerkkiä, jolloin huudahdus toimii ikään kuin kirjeen aloituksena. Huudahdus on myös tehokeino, jolla saadaan lukijan huomio herätettyä, etenkin jos lukija kuuluu kohderyhmään.

Puhuttelulla on selkeästi kaksi eri tehtävää, vaikka esimerkki 66 onkin verkkosivuilla yksittäinen havainto. Asiakkaaksi puhuttelemalla etäännytetään asiakkaat ryhmäksi, jota voi ohjeistaa ja velvoittaa. Yhtenä velvoittamisen keinona on nesessiivirakenteen käyttö:

(67) *Asiakkaiden on noudatettava* näitä ohjeita. (Aineistojen käyttöehdot 2013)

Nesessiivirakenne tekee esimerkistä 67 hyvin velvoittavan, koska rakenne ilmaisee välttämättömyyttä (VISK § 1580). Asiasta ei voi edes neuvotella, vaan sen mukaan toimitaan. Ohje on myös kirjallisessa muodossa ja virallisen oloinen. Ohje kohdistuu jokaiselle lukijalle, eikä siinä sanota velvoittavaa tahoaa, vaikka lukija tietääkin kirjaston olevan tekstien takana. (VISK § 1670.) Koska ohje kohdistuu suoraan kaikille lukijoille, ei asiakkaita olisi välttämätöntä mainita erikseen. Toisaalta on muistettava, etteivät kaikki lukijat välttämättä ole asiakkaita. Mainitseminen toimii kuitenkin tehokeinona.

Teksteissä on myös jonkin verran käytetty nollapersoonaa, jolloin ohjeen kohderyhmä ei käy ilmi:

(68) JAMKin opinnäytetöiden tiedot *voi hakea* Nelli-portaalin [Pikahaku-toiminnolla](#). (Opinnäytteiden haku 2013)

Esimerkissä 68 on käytetty myös modaalista *voida*-verbiä, joka antaa mahdollisuuden itse päättää tekeekö, kuten ohjeistetaan vai eikö. Modalisuus tekee esimerkistä 68 kohteliaan vaikutelman. Kohteliasta vaikutelmaa saa luotua esimerkkiin nollapersoonan käytöllä. Nollapersoonan valinnalla sanottu koskee lukijaa, mutta samalla se tarkoittaa yleisesti ketä tahansa (VISK § 1347).

Esimerkissä 68 on kyseessä ehdotus, kuinka lukija voi toimia. Se toimii samalla myös pienimuotoisena kehotuksena toimia tietyllä tavalla, jolloin kehotuksen toteuttaminen hyödyttää myös vastaanottajaa (Honkanen 2002: 156). Näin tekstin tavoitteita pystytään ajamaan, kun vastaajat ikään kuin jo itsestään myöntävät tekstin väitteisiin. Sinänsä nollapersoonan valinta on erikoinen ratkaisu, sillä samanlaisen vastaanottajaa hyödyttävän vastauksen olisi saanut vain muuttamalla virkerakennetta. Koska kirjaston verkkosivuilla olevissa teksteissä muutenkin pyritään vuorovaikutukseen sinuttelulla, sinuttelun poisjäänti on yllättävää. Etenkin, kun esimerkki 68 on samantapainen kuin muut virkkeet, joissa sinuttelua on käytetty.

Nollapersoonaa käytetään myös ohjeistamisessa:

(69) Omia käsinkirjoitettuja muistiinpanoja ei ilmoiteta lähdeluettelossa (Omat 2011)

Esimerkissä 69 velvoite ei kohdistu suoraan lukijaan, vaan se koskee yleisesti kaikkia. Kielellä neuvotaan lukijaa toimimaan tietyllä tavalla. Nollapersoonan lisäksi ohjeissa voi olla mukana dynaamista mahdollisuutta ilmaiseva rakenne (VISK § 1584):

(70) *Yleensä on mahdollista* lähettää sähköpostitse, postitse tai faksata artikkelista yksi kopio (Aineistojen käyttöehdot 2013)

Esimerkissä 70 *on mahdollista* -rakenne kertoo, mitä yleensä on mahdollista tehdä. Ajan adverbi *yleensä* on suhteuttava, eikä se viittaa täsmällisesti, milloin kyseisellä tavalla voi toimia (VISK § 649). Esimerkin 70 voi tulkita yleiseksi tavaksi toimia, mutta virke jättää mahdollisuuden siihen, ettei ohje pidä jokaisen aineiston kohdalla paikkaansa. Vaikka asiakkaaseen ei suoraan viitata kaikissa ohjeissa, niin implisiittisesti asiakas kuitenkin on ohjeiden kohteena. Syynä verkkosivujen tekstissä sinuttelun, puhuttelun ja persoonan puuttumisen vaihteluun voi olla se, että sinuttelulla halutaan nimenomaan rakentaa tuttavallista vuorovaikutusta. Etäännyttämisellä ja nollapersoonalla taas ohjeistetaan ja halutaan kielimuodoilla saada ohjeet koskemaan kaikkia.

Blogeissa etäännyttämistä ei ole käytetty niin paljoa, ja etenkin Oppariblogi huomioi lukijan hyvin. Teksti kohdennetaan lukijalle, ja kieli on lähestyttävää:

(71) *Haluatko* lähettää kysymyksen, johon *vastaan* blogissa? Toistaiseksi se onnistuu parhaiten sähköpostilla (etunimi.sukunimi at jamk.fi). (Kysymysloota 2013)

Esimerkki 71 on aloitettu retorisella kysymyksellä. Siihen ei oikeastaan odoteta vastausta, vaan samanmielisyyden osoittamista ja saman käsityksen jakamista (VISK § 1705). Oletuksena esimerkissä 71 on, että kuka tahansa lukija haluaa lähettää kysymyksen. Lisäksi kirjoittaja olettaa, että lukija haluaa saada selville, kuinka kysymyksiä saa lähetettyä itse blogiin. Esittämällä kysymyksen kirjoittaja tarjoutuu auttamaan lukijaa ja rohkaisee tätä esittämään kysymyksiä. Tämä oletus houkuttelee lukijaa jatkamaan lukemista. Sinuttelu on myös kohdennettu lukijalle, tässä tapauksessa opinnäytetyövaiheessa olevalle opiskelijalle. Minä-muodon käyttäminen blogin teksteissä antaa henkilökohtaisen kuvan, ja sen voi tulkita viestivän, että vastaamiseen käytetään aikaa. Jos sana *vastata* olisi ollut passiivissa, siitä ei välittyisi yhtä sitoutunutta ja lukijaa huomioivaa kuvaa.

Blogeissa sinuttelua on käytetty myös suhteiden luomiseen ja vuorovaikutuksen rakentamisessa. Vuorovaikutusta voidaan myös luoda yksikön 1. persoonalla, joka ei välttämättä tarkoita blogin kirjoittajaa:

(72) *Urkund tarkisti opparini. Vastaukseksi tuli, että tekstissäni on 1 % samankaltaisuutta kuin muissa lähteissä. Sitten siinä oli jotain ihmeellistä 16 sanasta, jotka ovat samanlaisia kuin jossain muussa lähteessä. Mitä tämä tarkoittaa? (Kärähdinkö 2012)*

(73) *Uusi raportointiohje blogimuodossa on erittäin epäjohdonmukainen ja sieltä on vaikeaa etsiä nopeasti juuri sitä tietoa mitä raportointiin tarvitsisi. Harmittaa kun en ehtinyt tallentaa vanhaa .pdf muotoista raportointiohjetta koneelle... Vanha takas! (Uusi 2013)*

Esimerki 72 ja 73 ovat Oppariblogissa olevia kysymyksiä, joihin on vastattu. Kysymykset ovat siinä muodossa kuin ne on lähetetty, ainakin niiden muodon perusteella voisi näin olettaa. Tämä antaa blogille autenttisen kuvan, koska kysymyksiä on kysytty oikeasti. Lisäksi lukija voi huomata, ettei ole yksin oman pohdintansa tai ongelmansa kanssa. Kirjaston verkkosivuilla oli *FAQ*-osiossa käytetty myös kysymyksiä, jotka olivat autenttisen oloisia.

Kysymyksen lähettäjä tuodaan myös esiin Oppariblogin vastauksissa:

(74) Jos *sinulla* on luennoijan jakamaa luentomateriaalia, esimerkiksi paperimoniste, sen voi ilmoittaa lähdeluettelossa vaikkapa näin: (Omat 2011)

(75) Voipi olla, että *juuri sinä olet* henkilö, jonka oppari rikkoo sadannen perkeleen rajapyykin 😊 (Perkeleelliset opparit 2012)

(76) *Opparinne* julkaistaan Theseus-verkkokirjastossa --- (Nettilähteet 2011)

Esimerkeissä 74, 75 ja 76 vastaukset kohdennetaan juuri kysymyksen lähettäjille. Kohdentaminen antaa kysymyksen lähettäjälle henkilökohtaisen kuvan, kun hänet huomioidaan vastauksessa. Lisäksi sinuttelu toimii myös blogia lukevalle, vaikka sinuttelu ei välttämättä kohdistukaan lukijaan, vaan kysymyksen lähettäjään. Sinuttelun tulkitseminen yleistäväksi riippuu kontekstista, eikä aina ole selvää, kumpaa tarkoitetaan (VISK § 1365). Oppariblogin tapauksessa sinuttelun voidaan tulkita viittaavan niin kysymyksen lähettäjään kuin yleistävään.

Sinuttelua on käytetty myös Hyllyt levällään -blogissa, kun kyseessä on ollut ohjeisiin liittyvät blogimerkinnät. Niissä pyritään aktiivisesti rakentamaan vuorovaikutusta asiakkaan ja kirjaston välillä:

(77) --- *tule* piipahtamaan asiakaspalvelussa.  
Siellä nähdään! (Kurssikirjaa metsästävässä 2012.)

Vaikka esimerkissä 77 on käytetty imperatiivia, niin sen voi kontekstin perusteella tulkita tarkoittavan toivotusta (VISK § 1647). Imperatiivia ei ole blogeissa käytetty samalla tavalla käskemiseen tai velvoittamiseen kuin verkkosivuilla. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että blogeissa saatetaan pyrkiä enemmän vuorovaikutukseen kuin verkkosivuilla. Tästä syystä ohjailevia elementtejä, eli nollapersoonaa ja nesessiivirakennetta ei blogimerkinnöissä ole käytetty.

Sinuttelulla saadaan blogeissa kerrottua myös kirjaston palveluista. Sinuttelun ansiosta ne voivat tuntua merkitykselliseltä, koska ne on suunnattu juuri lukijalle, eli asiakkaalle:

(78) --- tuntuu siltä kuin Theseus kohtelisi sinua samoin kuin vastustajiaan elokuvassa [Immortals](#). Jos näin on, sylkäise hammassuojat ulos suusta hetkeksi ja tule kirjastoon. (Erätauolla kirjastossa 2012.)

Esimerkissä 78 sinuttelu ja urheilusanasto tekevät asiakkaasta aktiivisen toimijan, joka pystyy itse vaikuttamaan lopputulokseen. Kirjasto on tärkeässä roolissa mukana kannustamassa:

(79) --- syventymällä [Oppariblogin](#) gurun neuvoihin pääset siitä irti. Näet myös, että lukuisat opiskelijat ovat kysyneet samoja kysymyksiä ennen sinua ja tänä päivänä heitä kutsutaan esimerkiksi tradenomeiksi, restonomeiksi, sairaanhoitajiksi, insinööreiksi... Ja sinäkin tulet epäilemättä olemaan yksi heistä. (Erätauolla kirjastossa 2012.)

Esimerkissä 79 markkinoidaan kirjaston palvelua, Oppariblogia, sekä korostetaan sen merkitystä asiakkaalle. Lopussa olevat tutkintonimikkeet vertautuvat puheeseen supersankareista, joiksi asiakas itsekin lopulta pääsee – kirjaston avulla tietenkin:

(80) Eli ei muuta kuin *anna kirjaston henkilökunnan kiillottaa* haarniskasi, laita hammassuojat suuhun ja traileri pyörimään:  
***One Talented Student. One Excellent Library. And the Most Greatest Thesis Ever.***  
***Coming Out In 2012*** (Erätauolla kirjastossa 2012.)

Esimerkissä 59 opiskelija kuvataan sankariksi ja aktiiviseksi tekijäksi, mutta annetaan myös ymmärtää, että hän ei olisi sitä ilman kirjaston apua. Kirjasto ja asiakas ovat Hyllyt levällään -blogin teksteissä koko ajan ikään kuin symbioosissa: Asiakas nousee tärkeäksi tekijäksi, ja häntä ei olisi ilman kirjastoa. Kirjastoa ei välttämättä olisi myöskään ilman asiakasta. Samanlaista yhteenliittymää ja suhdetta ei näy kirjaston verkkosivuilla.

Asiakkaan aktiivisuus on myös tärkeää:

(81) Aina tieto tarvittavista kurssikirjoista ei ole ehtinyt kirjastoon ajoissa. Jos kirjaa ei löydy ollenkaan kirjastostamme, välitä pikaisesti tietoa asiasta kirjaston asiakaspalveluun. Pyrimme reagoimaan mahdollisimman nopeasti. (Kurssikirjaa metsästämissä 2012.)

Esimerkissä 60 esitetään, että aktiivisuus auttaa asiasta itseään: kirja saadaan nopeammin lainattavaksi, kun sen puuttumisesta informoidaan henkilökunnalle. Tekstissä kirjoitetaan yleisellä tasolla *tieto ei ole ehtinyt kirjastoon ajoissa*, ja se antaa ymmärtää, ettei kirjasto tahallaan jätä hankkimatta kurssikirjoja. Ilmauksella kirjasto viestii, että se pyrkii ajattelemaan asiakkaan parasta. Esimerkissä 81 ei myöskään syytetä ketään siitä, ettei tietoa ole tuotu.

Asiakkaihin viitataan yksittäisessä blogimerkinnässä myös suoraan, eikä vain implisiittisesti:

(82) Tsemppiä opintoihin *uudet ja vanhat opiskelijat!* (Kurssikirjaa metsästävässä 2012)

Esimerkki 82 on samantapainen kuin verkkosivujen *Opinnäytteen tekijälle* -sivu, siinäkin viitattiin suoraan opiskelijoihin. Huudahduksella opiskelijat toivotetaan tervetulleiksi kirjastoon. Tosin esimerkissä 82 kohteena on kaikki opiskelijat. Sekä verkkosivujen huudahdus että esimerkin 82 huudahdus ovat heti tekstin alussa. Tosin esimerkki 82 on aloituskappaleen viimeinen virke eikä ensimmäinen, kuten verkkosivuilla oleva huudahdus.

Huudahdusta on myös käytetty Oppariblogissa:

(83) Työniloa *meille* kaikille!  
*Suvi* (Kysymysloota 2013)

Esimerkin 83 toivotus on myös puhuttelua kuten esimerkissä 61 ja verkkosivuilla. Esimerkki 83 eroaa niistä kuitenkin hieman sillä, että sen sijainti on tekstin lopussa, eikä alussa. Vaikka se on tässäkin tapauksessa toivotus, se ei silti houkuttele lukemaan kuten tekstin aloittava toivotus Käyttämällä toivotuksessa muotoa *meille kaikille* kirjoittaja antaa kuvan, että lukija ja hän itse kuuluvat samaan ryhmään (VISK § 716). Lisäksi allekirjoitus pelkällä etunimellä on tuttavallista. Siinä ei näy esimerkiksi kirjoittajan nimikettä, mikä erottaisi hänet lukijasta. Vaikka kirjoittaja on asiantuntija, joka auttaa lukijaa, hän pyrkii häivyttämään omaa asemaansa. Samaan ryhmään kuulumisen rohkaisee lukijoita kysymään. Kirjastosta representoituu kuva opinnäytetyövaiheessa auttavasta inhimillisestä toimijasta. Voi siis tulkita, että kirjastosta kannattaa pyytää apua opinnäytteeseen, sillä apua ja osaamista löytyy.

Blogien kirjoittaja luo blogeissa suhteita ja tiettyä representaatiota kirjastosta myös suoralla vuorovaikutteisudella:

(84) Kysyttävää, kommentteja? (Tilastot 2012)

Esimerkin 84 kysymys antaa vuorovaikutuksellisen kuvan kirjaston toiminnasta, ja se tekee johtajasta inhimillisen oloisen: hän ei vain sanele ylhäältä päin, vaan on vuoropuhelussa muiden kanssa. Toisaalta voi myös miettiä, onko kysymyksen tarkoitus olla retorinen kysymys, johon ei oikeastaan odoteta vastausta vaan samanmielisyyden osoitusta (VISK § 1705). Kuitenkin kysymys on blogimerkinnän lopussa ikään kuin lopetuksena. Lukijalla on mahdollisuus reagoida asioihin, jos jokin tekstissä jäi mietityttämään. Blogissa yleensäkin on mahdollista kommentoida ja esittää kysymyksiä, mutta mahdollisuuden korostaminen tekstissä rohkaisee enemmän. Samanlainen mahdollisuus on myös kirjaston verkkosivuilla, koska siellä on erikseen linkkejä palautteen antamiseen. Palautteenanto verkkosivuilla on kuitenkin formaalia ja institutionaalista, sillä palaute annetaan verkkolomakkeella.

Vuorovaikutusta näkyy myös siinä, että kirjasto vastaa palautteeseen:

(85) Kaikkein eniten *kiukkuista palautetta* olemme saaneet siitä kun siirsimme kurssikirjojen lyhytlainakappaleet tavallisten kurssikirjojen yhteyteen. *Asiakkaitamme on suuttanut* se, että he ovat kurssikirjan lainatessaan ohjeistuksesta ja punaisella teipillä merkitsemisestä *huolimatta lainanneetkin* juuri sen lyhytlainakappaleen. (Yhden 2013.)

Esimerkissä 85 näkyy asiakkaiden tunnekuuhu, jota korostetaan kuvailevalla ilmauksella *kiukkuista palautetta*. Mielenkiintoista esimerkissä on se, että vaikka kirjasto vastaa annettuun palautteeseen ja pyrkii olemaan vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, blogissa kuitenkin viitataan asiakkaisiin erillisenä ryhmänä: heistä käytetään nimitystä asiakkaat. Puhuttelulla toisaalta saadaan selkeästi rajattua ja kerrottua, keitä kirjojen järjestyksen vaihtaminen on suuttanut. Toisaalta voi miettiä, eivätkö kaikki kirjastossa asioivat ole ikään kuin asiakkaita, jolloin sen erikseen mainitseminen on turhaa. Toisaalta taas nimeämällä asiakkaat ryhmäksi voidaan antaa kuva, että on ikään kuin kahdenlaisia asiakkaita: niitä, jotka ovat suuttuneet ja lainanneet väärin, ja niitä jotka eivät. Tällaisella puhuttelulla voidaan myös nostaa keskiöön nimenomaan asiakkaiden tunnekuuhu, koska se on asia, johon on puututtava.

Esimerkissä 85 on myös käytetty adpositiota *huolimatta*, joka merkitsee poissulkevuutta (VISK § 696). Adpositiolla kirjasto osoittaa, että se on yrittänyt parhaansa mukaan osoittaa, että palvelu on muuttunut. Perustelu on hyvä olla mukana, sillä muutoin lukijalle voisi jäädä sellainen kuva, että muutos on tehty, mutta siitä ei ole millään tavalla edes yritetty ilmoittaa asiakkaille. Tällöin kiukkuisuuteen olisi ollut vielä enemmän aihetta. Adposition käyttö esimerkissä viittaa myös siihen, että tulkinta



kahdesta eri asiakasryhmästä voisi olla mahdollinen: osa on varmasti huomannut ohjeet ja punaiset teipit.

Kirjaston palveluja ja aineistoja markkinoidaan toisessakin blogimerkinnässä:

(86) Kaikki JAMK Kirjaston äänikirjat ja niiden sijaintitiedot löydät [JaNet-tietokannasta](#) hakusanalla äänikirja? (sanahaku, katkaisu?) (Sulje 2011).

Esimerkissä 86 autetaan jopa löytämään äänikirjat, eikä tyydytä vain kertomaan niiden olemassaolosta. hakuohjeella äänikirjoista kiinnostunut löytää helposti kaikki äänikirjat, eikä hänen tarvitse itse miettiä ja pohtia, kuinka saisi haun toimimaan varmasti oikein.

Samantyyppistä palvelujen ja kirjojen suosittelua on myös toisessa blogimerkinnässä. Huomioitavaa on, että esimerkin 86 ja 87 blogimerkinnät on kirjoittanut sama henkilö, vaikka ne ovatkin eri blogeissa. Teksteissä on ajateltu asiakasta ja kerrottu uusista ja kiinnostavista kirjoista. Lisäksi teksteissä esitetään myös kirjojen saatavuustiedot:

(87) **Saatavuus JAMK kirjastossa:** <http://janet.amkit.fi/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?BBID=186563> (Kirjavinkkejä 2011)

Esimerkissä 87 olevat saatavuustiedot auttavat paikantamaan ja lainaamaan kirjan mahdollisimman helposti. Kirjasto antaa itsestään yhteistyökykyisen kuvan ajatteleamalla asiakkaan parasta: asiakas ei välttämättä ole tiennyt, että juuri tuosta aiheesta on tehty kirja tai että juuri kyseinen teos on hankittu kirjastoon.

Samantyyppistä palvelua ja suhteiden luomista on myös toisessa blogimerkinnässä, joka on uutinen ja jossa samalla mainostetaan kirjaston aineistoja:

(88) Standardit sisältyvät Jyväskylän ammattikorkeakoulun SFS Online - kokoelmaan: Nelli-portaali, [SFS Online](#). (Pelletti 2011)

Esimerkissä 88 on asiasta kiinnostuneille tärkeää tietoa. Olennaista on myös siinä kerrottu palvelu. Esimerkistä 88 näkee myös, että kirjasto pyrkii huomioimaan eri koulutusaloja blogimerkinnöissä. Tästä voi tulkita, että kirjasto näkisi kaikki asiakkaat yhtä tärkeinä.

## 5 KÄYTTÄJIEN NÄKEMYKSIÄ VERKKOTEKSTEISTÄ

### 5.1 Opiskelijoiden näkemyksiä verkkosivujen käytettävyydestä

Kyselyjen ja haastattelujen tarkoituksena oli kartoittaa analyysin kohteina olevien verkkosivujen ja blogien tunnettuutta, mielikuvaa ja käytettävyyttä. Kyselyjen tuloksiin viitataan analyysissä pelkästään kuvion tai taulukon nimellä. Kaikki kuviot ja taulukot ovat liitteessä 2.

Käytettävyyden kannalta etusivut ovat tärkeässä osassa, sillä ne ovat yleensä asiakkaan ensikosketus sivustoihin. Lisäksi etusivun käytettävyys ohjaa pitkälti mielikuvaa koko sivustosta. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat käyneet kirjaston etusivulla, ja suurin osa oli vastannut käyvänsä siellä joko viikoittain tai kuukausittain. Etusivulla käyvien määrä näkyy kuviosta 4. Vastauksista ei voi kuitenkaan päätellä, mikä on etusivun tarkoitus tai käytettävyys. Oli syy etusivulle päättymiseen mikä hyvänsä, etusivu antaa ensivaikutelman koko sivuston käytettävyydestä ja voi vaikuttaa näkemykseen koko sivustosta.

Etusivun käytettävyyden lisäksi kyselyyn vastanneet olivat kiinnittäneet huomiota verkkosivujen yleiseen rakentumiseen ja käytettävyyteen. Esimerkiksi taulukossa 5 näkyy, että yksittäisinä vastauksina tuotiin esiin, ettei kokonaisuutta pysty hallitsemaan, Opinnäytteen tekijälle -sivulla on liikaa tavaraa ja asioita on listattuna aivan liian paljon. Taulukossa 3 taas näkee, että muutama vastaaja vastasi sivujen olevan *melko toimiva kokonaisuus*. Toisaalta kuviosta 11 näkee, että parin vastaajan mielestä verkkosivut ovat helppokäyttöiset. Näkemykset kirjaston verkkosivujen käytettävyydestä ovat yksittäisiä, ja ne vaihtelevat paljon.

Vastaajien huomio kiinnittyi verkkosivuilla myös linkitykseen, joka on olennainen osa käytettävyyttä. Näkemykset verkkosivujen käytettävyydestä vaihtelivat kyselylomakkeissa melko paljon. Esimerkiksi taulukoissa 2 ja 7 vastaajat ovat tuoneet esiin linkityksen huonon käytettävyyden: oikopolkuja on liikaa tai sitten polkuja saisi olla enemmän. Kuviossa 12 yksi vastaaja on myös maininnut, että etusivun linkkejä on helppo käyttää, ja samaa mieltä oli myös yksi haastateltava:

- (89) H: mikä sulle tulee ensimmäinen mielikuva heti kun sä katot näitä etusivuja  
 H: mikä sulle tulee, et minkälainen tää on  
 Maija: *aika selkee* silleen että  
 H: Joo  
 Maija: että et siin on *selkeesti* just *noi kaikki pikahaku ja oikopolut* ja noi muut et se yleisilme on noin aika selkee kyllä silleen

Esimerkissä 89 selkeyden voi olettaa tarkoittavan silmäiltävyyttä. Se voi myös tarkoittaa, että etusivulta löytyy helposti kaikki mitä pitääkin. Lisäksi haastateltava mainitsee pikahaun, oikopolun ja muut, joita hän pitää keskeisinä, helposti löytyvinä sisältöinä. Linkkien mainitseminen kertoo myös siitä, että etusivulle on osattu linkittää olennaiset sisällöt asiakkaan tiedonetsimisen avuksi. Etusivun lisäksi oikopolut ja linkitys olivat tärkeitä koko verkkosivuston käytettävyyden kannalta:

- (90) H: auttaaksää nää sua et kun *on tämmöttii oikopolkuja* ettei tarvii niinku lähtee erikseen  
 Maija: joo koska noita on yleensä aika paljon mistä pitää sitten *yrittää onkii sitä tietoa*

Esimerkissä 90 haastateltavan mielestä oikopolut ja linkit ovat tarpeen, sillä muutoin tiedon hallitseminen voi olla hankalaa. Haastateltava puhuu metaforisesti tiedon onkimisesta. Metafora kertoo, millaista tiedon hakeminen on: se ei aina onnistu. Tämän takia oikopolut ovat tärkeä osa käytettävyyttä kannalta, jotta tarvittavaa tietoa ei tarvitsisi etsiä yrityksen ja erehdyksen kautta. Taulukossa 4 näkyy vastaajien kuvailua verkkosivuista. Vastauksissa on tuotu esiin se, että sivuilla on *paljon tavaraa*, mikä kertoo tiedon määrästä. Olennainen tieto on pystyttävä seulomaan, ja osan mielestä seulonnassa on kuitenkin onnistuttu vastauksien perusteella.

Etusivulla on myös linkki aukioloaikoihin, jotka yhden haastateltavan mielestä kuuluvatkin olennaisiin sisältöihin etusivulla:

- (91) H: mikä sulle tulee heti ensimmäisenä mieleen kun sä katot tätä etusivua  
 Esko: hmm no jos määhän nyt ensimmäisenä niinku yleensä kirjaston sivuille menisin  
 Esko: mä *haluaisin nähdä sen aukioloajat* niinku ensimmäisenä sivulla  
 H: joo  
 Esko: tässä niitä ei näy mut tässä on muuten hyvin nää *kaikki uutiset ja nämä*  
 H: kyl mitenkä *onko nää sun mielestä selkeessä paikassa*  
 H: kun lähettiin aukioloaikoja et huomaat sä sen et okei täältäähän ne löytyy sitten vai  
 Esko: no jos ei oikein nopeesti ni tulee niin *eihän sitä äkkiseltään huomaa että siinä on tollanen pikku linkki on*  
 H: joo  
 H: okei eli susta olis siis kauheen kätsä jos ne olis niinku heti tässä samantien  
 Esko: niinku jossain tässä  
 H: joo  
 Esko: *sivupalkissa*

Esimerkissä 91 haastateltavan mielestä linkki aukioloaikoihin on sen verran pieni, ettei sitä välttämättä löydä kiireessä nopeasti. Tämä on tärkeä näkemys ja vaikuttaa sivustojen käytettävyyteen, koska onhan tärkeää saada helposti selville, milloin kirjastossa pääsee

fyysisesti käymään. Linkin pienuudesta huolimatta etusivulla on vastaajan mielestä kaikki tarvittava, vaikka vastaus *nää kaikki uutiset ja nämä* on hieman epämääräinen.

Verkkosivujen hyperlinkeissä ja otsikoissa tärkeässä osassa on silmäiltävyys ja nimeäminen. Tällöin otsikot eivät johda lukijaa harhaan. Taulukoissa 3 ja 8 sekä kuvioissa 11 ja 12 vastaajat toivat esiin, että osan vastaajien mielestä oikopolkujen nimeäminen ja otsikointi oli onnistunutta, ja sivuja kuvailtiin muun muassa *informatiivisiksi* ja että *tiedot ovat hyvin esillä*. Jopa yhdeksän vastaajaa oli kirjoittanut sivujen olevan selkeitä, jolloin otsikoinnin ja silmäiltävyyden voisi olettaa olevan toimivia. Osan mielestä otsikointi ei sen sijaan ollut onnistunut, ja vastauksissa käytettiin ilmaisuja *etusivulta hankala lähteä hakemaan tietoa, liikaa oikopolkuja, paljon tavaraa*. Käytettävyyden kokemus otsikoinnin osalta vaihtelee melko paljon asiakkaiden kesken. Yksi haastateltava toi esiin sen, että nimeäminen ei ollut yhdessä oikopolussa onnistunut:

- (92) H: kun sää sanoit et on noi pikahaku ja oikopolut niin onks tässä sun mielestä riittävästi tietoa vai tarvisko tässä olla jotain lisää vai onks tässä liikaa jotain semmosta että  
 Maija: No tossa just että *noita on kyllä sillai käyttänyt* että  
 Maija: mutta *toi uusi lainasi kyllä mua hämää tai siis sillei kun sieltä pääsee niinku hakemaankin* tai siis  
 H: he he nii joo  
 Maija: Tai siis se nimi on vähän sillee

Esimerkissä 92 oikopolussa oleva otsikko johtaa jonkin verran harhaan, koska linkkiä klikkaamalla asiakas pääsee tekemään muutakin kuin pelkästään uusimaan lainojaan. Koska kyseinen oikopolku on vieläpä etusivulla, voi erhe vaikuttaa pitkälle. Havainto on tosin vain yksittäinen, niin kuin monissa muissakin vastauksissa. Taulukossa 2 oli myös yksittäinen maininta siitä, että *lainan uusinnat -kohta on hieman sekava*, mikä voi viitata samaan asiaan.

Taulukossa 8 oli tuotu yhtenä vastauksena esiin, että etusivulla on ongelmia otsikoinnissa: *Uusimmat uutiset ja verkossa nyt -> liikaa otsikoita etusivulla*. Myös yksi haastateltava nosti esiin etusivun palstat, mutta hän puuttui ainoastaan niiden nimeämiseen:

- (93) Jonna: mmm mikähän näitten *ero on näiden uutisten ja verkossa nyt*  
 H: vaikuttiko selkeeltä jaottelulta tota sun mielestä  
 Jonna: öö no joo ehkä tota niin tulee vain *mieleen että uutiset on semmosta tota*  
 Jonna: jotain uutta tietoa ja verkossa nytkin kuulostaa hirveen semmoselta uudelta  
 H: aivan  
 Jonna: niin sit mä rupesin miettiin et *kumpi niistä nyt on sitten se tai kumpi sopis sellasen ajankohtaista otsikon alle*  
 H: niin joo  
 Jonna: mut nehän toisaalta molemmat sopii että *ne on vaan vähän eri*  
 Jonna: eri tota *aiheesta*

Esimerkissä 93 näkyy, ettei palstojen nimeäminen täysin selvinnyt haastateltavalle, koska hän ei nähnyt eroja niiden välillä. Sivuston käytettävyyden kannalta on haasteellista, jos asiakas ei osaa otsikon perusteella sanoa, kumpaa seuraa, tai mitä odottaa otsikoissa olevan. Lisäksi otsikkotason ongelmana oli osittain myös *Uutiset-* ja *Verkossa nyt* -julkaisujen pituus, minkä voi nähdä viittaavan myös tekstin määrään:

- (94) Jonna: tota *tämmösiin pitkiin otsikoihin niin ei ehkä silleen kiinnitä huomio* niin hyvin kuin kuin sit jos että *lukee vaikka ihan parilla sanalla*  
 H: mm kyllä  
 Jonna: mutta että *totta kai* kun on kyse tollasesta *jostain ilmoitusluontosesta* asiasta niin totta kai sitä pitää  
 Jonna: vähän *laajemmin kertoa siinä otsikossakin*

Esimerkissä 94 käy ilmi, että jos otsikot ovat liian pitkiä ja niitä on paljon pienessä tilassa, ettei niitä jaksakaan lukea. Lisäksi pitkät otsikot voivat myös sekoittaa keskenään, eikä niistä välttämättä saa selvää. Tällöin kirjaston uutisoinnit jäävät helposti huomaamatta. Uutisoinnin vaikeaselkoisuus voi myöhemmin vaikuttaa mielikuvaan itse kirjastosta ja sen palveluista. Palvelut ja käytettävyys kärsivät osittain, koska sisältöjä on hankala silmäillä. Tähän saattaa viitata myös taulukossa 7 oleva yksittäinen vastaus, jossa tuotiin esiin, ettei etusivu ole etusivumaisen tiivis.

Kyselylomakkeessa pyrittiin yhdellä kysymyksellä selvittämään vastaajien näkemystä verkkosivun selkeydestä tai sekavuudesta. Kysymys oli laitettu semanttisen differentiaalimallin muotoon, ja vastaukset kysymykseen näkyvät kuviossa 9. Differentiaali oli viisiportainen, ja sen vasemmassa reunassa luki *Selkeät* ja oikeassa reunassa *Sekavat*. Kuviossa 9 olevat pystyviivat kuvaavat lomakkeessa näkyviä janoja. Moni vastaaja oli merkinnyt vastauksen janojen väliin, joten siksi osa vastauksista ei ole janojen kohdalla. Kuvioista 9 näkee, että kirjaston verkkosivujen kokonaisuus oli selkeästä päästä. Kukaan ei myöskään pitänyt sivuja täysin sekavina, vaikka osa vastauksista kallistui sekavaan päin. Semanttisen differentiaalimallin ongelma oli siinä, että en saanut vastaajilta kielellistä näkemystä sivustoista tai perusteluja valinnalle. Hajonta vastauksissa oli silti melko suuri, vaikka yleisnäkemys niistä kallistuukin selkeään päin.

Kielellinen puoli tuli kuitenkin esiin haastatteluissa, ja yhden haastateltavan mielestä verkkosivut olivat kokonaisuutena selkeät:

- (95) Jonna: että sitten jos jotain jäi kaipaamaan niin sittenhän täällä on vielä  
 H: mm kyllä  
 Jonna: tarkemmin (.) et *hirveen mun mielestä looginen loogisesti* (.)  
*järjestetty* (.) *tämäkin sivu*

Esimerkissä 95 vastaaja käyttää *-kin*-liitepartikkelia, joka esiintyy myöntölauseissa ja ilmauksissa, joiden merkitys ei ole kielteinen (VISK § 1635). Koska hän käyttää muotoa

*tämäkin sivu*, se antaa ymmärtää, että hänen mielestään kirjaston sivustot laajemmaltikin järjestetty loogisesti. Tosin *-kin*-päätteessä on otettava huomioon se, että puheessa ei välttämättä samalla tavalla kiinnitä huomiota päätteisiin kuin kirjoitetussa tekstissä. Kuitenkin esimerkissä 4 haastateltava tuo esiin sen, että kirjaston verkkosivujen käytettävyys on hyvä, koska ne ovat loogisesti järjestetty.

Silmäiltävyyteen ja ymmärrettävyyteen liittyy myös verkkosivustolla oleva tiedon määrä. Tiedon määrä käytettävyyden kannalta jakaa mielipiteitä. Mielipiteitä jakavia ovat verkkosivujen selkeys ja silmäiltävyyskin. Kyselylomakkeen yhdessä avokysymyksessä pyydettiin kuvailemaan JAMK:n kirjaston verkkosivuja, ja vastaukset tähän kysymykseen voi jakaa kolmeen kategoriaan: sivujen positiiviseen kuvailuun, sivujen negatiiviseen kuvailuun ja sivujen joko-tai -kuvailuun. Jaottelu näkyy kuviossa 11 sekä taulukoissa 2 ja 3. Jaottelu on täysin henkilökohtainen, ja joku toinen voisi luokitella vastaukset eri tavalla. Kuvailussa on huomioitava, että osa vastaajista sanoi useamman asian, osa nosti esiin vain yhden tai ei vastannut mitään. Tyhjiä vastauksia oli yhteensä 21. Tiedon määrän sopivuutta ei tuotu selkeästi esiin, mutta sitä voisi tarkoittaa kuviossa 11 yksittäisenä vastauksena ollut *hyvin tiedot esillä*. Taulukossa 2 tuotiin yksittäisenä vastauksena esiin liiallinen tiedon määrä, mikä vaikeuttaa etsimistä. Taulukon 3 vastauksissa tuotiin muutamaan kertaan esiin se, että *tavaraa on verkkosivuilla paljon*. Siitä ei kuitenkaan voi varmaksi sanoa, nähdäänkö se huonona vai hyvänä asiana. Suuri määrä tietoa ei haittaa, jos ne on järjestetty selkeästi ja on helposti löydettävissä.

Riittävä määrä tietoa verkkosivuilla vaatii miettimistä. Suikin (2005: 54) näkemyksen mukaan pieni kaoottisuus ja kirjavuus tekevät verkkosivuista mielenkiintoisia. Tällöin lukijalle voi tulla tunne, ettei ainakaan tieto lopu, vaan sitä löytyy aina lisää. Parille vastaajalle kaoottisuus ei antanut Suikin kuvaamaa vaikutelmaa. Yksi haastateltava sen sijaan näki verkkosivujen tiedon määrän juuri kuten Suikki esittää:

(96) Jonna: et että tota (.) mut muutenkin mielummin mielummin *vaikei nyt keksikään mitään*  
Jonna: mikä siellä olis tarpeetonta niin mielummin sit niin että on liikaa kuin että sieltä puuttus jotain

Esimerkin 96 vastauksesta voi olettaa, ettei haastateltavaa välttämättä haittaa, jos sivut ovat tiedon määrän takia sekavat. Pääasia hänestä on, että kaikki tarvittava tieto löytyy verkkosivuilta.

Lomakkeissa ja haastatteluissa tuotiin esiin myös vastaajien kokemuksia verkkosivujen silmäiltävyydestä, esimerkiksi visuaalisuudesta ja taulukoista. Aukioloaikojen esittäminen on yksi esimerkki selkeästä esitystavasta, vaikka kaikki

kyselyyn vastanneet eivät edes olleet käyneet *Aukioloajat*-sivulla, kuten kuviosta 5 näkee. Haastattelutilanteessa *Aukioloajat*-sivuja katsottiin, ja kaikki haastateltavat antoivat vaikutelmansa *Aukioloajat*-sivuista ja sen käytettävyyttä, vaikka poikkeusaukioloaikoja ei valitettavasti haastatteluhetkellä ollutkaan:

- (97) H: nythän tässä ei näy niitä poikkeusaukioloaikoja mut kun nehän tulee tähän  
 H: perään sitten niin *onks tää ollu susta sit kuinka selkee hahmottaa sitten että* mitenkä ne on  
 H: et mitenkä ne on poikkeusaukioloaikoina auki  
 Maija: joo kyllä ne ihan sillein niinku *selkeesti näkyy et pystyy hyvin kyl siitä niinku näkeen että*  
 H: kyllä
- (98) H: mut katotaas sit vaikka sä et oo käyny näillä mut mikä sulle näistä nyt sit se  
 H: kun näyttää nää aukioloajat sivut  
 Jonna: tos *tos selkeet näinkin* mä en tota  
 Jonna: oisko no sitten toi *kun noitakin on tässä neljä eri eri kirjastoo*  
 Jonna: niin *pitäiskö noitten osoitteitten sitten olla isommalla tai*  
 H: niin joo et sen niinku *tajuis sitten mikä on auki*  
 Jonna: näin niin joo
- (99) H: nythän tää on sillaikin vähän hankala kun et sitten kun ois niinku et jos on vaikka joku pääsiäinen  
 H: niin sitä *tässä olis toinen palikka mis lukisi sit poikkeusaukioloajat ja* sit tässä niinku näkyis ne  
 H: et miten ne on ja nyt ei tavallaan sitä pääse kattoon sun kanssa  
 Jonna: niin just  
 H: tai et *onks ne niinku susta ees selkeesti*  
 Jonna: mut *luulis kyl et jos tossa on niinku joku lisäpalkki niin sitten se kiinnittäis huomion*  
 Jonna: että että tota *senkin kattos samantein*
- (100) H: no mites kun sä katot tätä niin onko nää kuinka selkeen näkösesti tässä tai tällai  
 Esko: kyllä näyttää ei tässä mitään  
 H: niin onko tai tuleeko sulle et näyttääkse *huomaako sen tosta sun mielestä sillai nopeesti* tai  
 Esko: *kyyllä sen huomaa jos ei sitä tossakaan nyt oo et huomaa jos siinä on jotain ylimäärästä*

Kuten esimerkeistä 97–100 käy ilmi, kaikkien haastateltavien mielestä aukioloaikasisivut olivat *selkeät*. Lisäksi vastaajat uskoivat, että poikkeusaukioloajat huomattaisiin, koska niihin viitattiin *lisäpalkilla* ja *jollakin ylimääräisellä*, jotka erottuvat normaalista näkymästä. Silmäiltävyys on siis aukioloaikasisivuilla haastateltavien mielestä hyvä. Käytettävyyttä ja silmäiltävyyttä heikensivät ainoastaan fontit ja värit:

- (101) H: tai heräskö mieleen jotain muuta mitä tuli mieleen noista sivuista  
 Jonna: no noista nettisivuista et mikä ei toimi niin niin tota öö ehkä semmmosta  
 Jonna: just semmmosta *enemmän kontrasteja niihin fontteihin just esmes niissä aukioloajoissa*  
 Jonna: just mistä puhuttiinkin että *jos ne olis vaikka isommalla* tai jotenkin että  
 Jonna: *mikä niistä kirjastoista sit koskettaa* tai kuka menee kattomaan aukioloaikoja

Esimerkissä 101 haastateltava tuo ilmi, että lukijalta voi jäädä huomaamatta jonkin toimipisteen aukioloaika värien ja fonttien takia. Jos näin käy, sivujen käytettävyys laskee, ja se aiheuttaa osittain sekavan mielikuvan. Tästä yksittäisestä sekavuudesta huolimatta haastateltava oli sitä mieltä, että yleisesti ottaen verkkosivujen visuaalinen ilme toimii:

- (102) Jonna: totaa mut tähän vähän niinku *noudattelee tota jamkin värimaailmaa jamkin sivujen värimaailmaa myös*  
 H: joo  
 Jonna: *minkä mä koen ainakin ihan miellyttäväks*

Esimerkissä 102 haastattelussa oltiin tarkastelemassa vasta etusivuja. Kuitenkin värimaailman voi käsittää koskevan koko sivustoa. Yhdistyminen JAMKin sivujen värimaailmaan on vastaajan mielestä positiivinen elementti, ja sen luulisi tekevän sivujen mielikuvasta positiivisen. Brändityö kirjaston verkkosivuilla on siinä mielessä onnistunut, että se osataan tunnistaa osaksi JAMKin verkkosivujen visuaalista ilmettä (Pohjanoksa et. all 2007: 22–23).

Verkkosivujen visuaalisuuteen kiinnitti huomiota vain pari vastaajaa. Vaikka graafinen ilme toimi yhden haastateltavan mielestä, kyselylomakkeiden mukaan kahden vastaajan mielestä se ei kuitenkaan toiminut. He olivat vastanneet ”Mikä verkkosivuilla ei toimi?”-kysymykseen, että *Liian samannäköiset JAMKin nettisivujen kanssa ja Graafinen ulkoasu*. Luultavasti liika samannäköisyys JAMKin verkkosivujen kanssa on aiheuttanut vastaajille sekaannusta siitä, kummalla verkkosivuilla he ovat. Näin ollen kummankin sivun käytettävyys laskee. Asiakkaan on oltava koko ajan selvillä, millä verkkosivuilla liikkuu.

## 5.2 Opiskelijoiden näkemyksiä kirjaston representaatiosta

Kyselylomakkeita käsiteltiin representaation kannalta lähinnä avovastauksien osalta. Niihin ei tullut kovin paljoa sanallisia vastauksia. Tästä huolimatta vastauksista sai silti rakennettua kuvaa siitä, mikä on asiakkaiden mielikuva kirjastosta.



Kiinnostavaa oli, että vaikka kyselylomakkeessa ja haastatteluissa ei erikseen nostettu esiin kirjaston näkymistä sosiaalisessa mediassa, yksi haastateltava tiedusteli asiaa silti:

- (103)H: niin siitä tehtiin sitten postaus  
 Jonna: joo *voiks tota seurata esimerkiksi Facebookissa*  
 H: *kyl näit jotain* siis jamkin kirjasto löytyy Facebookista et sinne tulee vähän  
 H: näit samoi ei ehkä välttämättä kaikkia noita blogipostauksia ei pistetä hei uusi blogi on tullut  
 H: mut osa tulee sitäkin kautta et ne niinku näkyy sielläkin  
 Jonna: joo *koska Facebookhan on semmonen mitä hirveen moni seuraa itekin seuraan että tota*

Esimerkissä 103 olevasta kysymyksestä voi olettaa, että Hyllyt levällään -blogi herätti kiinnostusta, ja sitä voisi lukea Facebookin kautta. Voisi siis olettaa, että kirjaston osallistuminen sosiaaliseen mediaan olisi tarpeellista. Kurvinen ja Korteso korostivatkin sitä, että blogitekstejä on tärkeä jakaa sosiaalisessa mediassa, jotta ne saavat näkyvyyttä (Korteso – Kurvinen 2011: 47). Vaikka he keskittyivätkin kirjassaan blogien markkinointiin, niin olisi kirjaston, sen palveluiden ja uutisten hyvä näkyä samalla tavalla sosiaalisessa mediassa. Ainakin esimerkin 103 perusteella sosiaalinen media ja etenkin Facebook ovat haastateltavalle tärkeä osa elämää.

Veijalaisen tutkimuksessa haastateltavat toivat ilmi, että kirjastojen tuotteet ja palvelut on tehtävä näkyviksi, koska muutoin asiakas ei tiedä, mitä kirjastossa tehdään (Veijalainen 2011: 70). Tämän takia sosiaalisessa mediassa oleminen on tärkeää: palveluita saa markkinoitua sielläkin, ja kirjasto antaa itsestään ajanmukaisen kuvan. Sosiaalisessa mediassa tai muuallakaan näkyminen ei ole ainakaan blogien osalta onnistunut kovin hyvin, sillä ainoastaan Oppariblogista oli kuultu. Sekään ei silti ollut kovin tunnettu, kuten kuviosta 8 käy ilmi.

Koska blogit eivät olleet tuttuja, niitä esiteltiin haastatteluissa. Ainakin yksi haastateltava toi esiin Oppariblogin tarpeellisuuden:

- (104)Jonna: joo joo mut toi on hyvä toi oppariblogi kuulostaa kyl hyvältä vähän niinku tollanen *tukiasema*

Esimerkissä 104 *tukiasema*-sana on konkreettinen paikka, jonne voi suunnata, kun tarvitsee apua. Vastaus antaa myös ymmärtää, että opiskelija kokisi Oppariblogista olevan apua, vaikka se ei entuudestaan ollutkaan tuttu. Vaikka haastateltava mainitsikin nimenomaan Oppariblogin tukiasemana, niin tuen saamisen kokemuksen voi laajentaa koskemaan myös kirjastoa. Kirjasto voisi siis representoitua opiskelujen tuen lähteeksi.

Kirjasto luo suhteita myös verkkosivuillaan ja niiden sisällöillä. Kyselylomakkeessa kysyttiin tietämystä kirjaston *Opinnäytteen tekijälle* -sivustosta, ja vastaukset tietämykseen näkyvät kuviossa 7. Lomakkeessa piti merkitä kohta, joka vastaa omaa käymistä *Opinnäytteen tekijälle* -sivulla. Kahteen vastaukseen oli lisäksi kirjoitettu kiitokset vastaajilta, sillä he saivat tietoa sivun olemassaolosta. Kyseiset vastaajat eivät siis olleet käyneet sivuilla, eivätkä sanallisen vastauksen perusteella edes kuulleet tai huomanneet kyseistä sivua kirjaston verkkosivuilla. Kuitenkin vastaukset osoittavat, että sivun olemassaolo nähdään jo valmiiksi tärkeänä ja tarpeellisena, ja on hyvä että kirjasto tarjoaa tällaista palvelua. Vaikka tämä tuli esille vain kahdessa vastauksessa, kirjasto nähdään etenkin opintojen loppuvaiheessa tärkeänä ja merkityksellisenä paikkana, minkä takia se nostetaan esiin.

Etenkin opinnäytetyövaiheessa kirjaston merkitys on suuri. Tällöin palveluiden on toimittava, ja asiakkaan on koettava, että hän saa palvelua ja apua. Tätä tuo esiin yksi haastateltava:

- (105) Jonna: heh ekalla puhe mut et joo eikä se oo vieläkään ajankohtaista mutta että  
 Jonna: kyllä *varmaan sitten* että kun se opparia rupee tekemään niin *kirjastoon sitä ensimmäisenä suuntaa*  
 H: mmm  
 Jonna: täällähän on *hyllyt täynnä* noita vanhoja opinnäytetöitä ja  
 H: kyllä  
 Jonna: ja muita että että *oon kyllä tietonen siitä että täältä saa ohjeistusta*

Esimerkissä 105 näkyy, kuinka vastaajalla sekoittuvat itse verkkosivut ja fyysinen kirjasto. Haastateltava *suuntaa* kirjastoon, jossa on *hyllyt täynnä vanhoja opinnäytetöitä*. Samaten hän viittasi fyysiseen kirjastoon käyttämällä pronominia *täältä*, mutta se saattoi myös osittain viitata verkkosivuihin, joita parhaillaan katsottiin. Verkkosivuille on kuitenkin koottu kaikki opinnäytetyöhön liittyvät ohjeistukset kirjaston osalta. Lisäksi vastauksessa voi myös näkyä se, että haastattelu pidettiin kirjaston tiloissa olevassa neuvotteluhuoneessa, jolloin myös oltiin kirjastossa.

Haastateltavat puhuivat kirjastosta siis fyysisenä paikkana, vaikka tutkimuksen kohteena olivat nimenomaan verkkosivut ja -tekstit. Osittain tämä tuli myös kyselylomakkeessa ilmi, koska toisessa semanttisessa differentiaalissa piti merkitä janalle, onko kirjastossa käyminen kuinka hyödyllistä vai hyödytöntä. Sananmuoto differentiaalissa oli huono, kun se viittaa fyysisessä kirjastossa käymiseen eikä kirjaston verkkosivuilla käymiseen. Vastaajien näkemykset näkyvät kuviossa 10. Kirjaston fyysisyys tuli puheeksi myös toisen haastateltavan kanssa:

- (106) Esko: kirjasto on mulle aina ollut *sen on tiennyt että kirjasto on kirjasto*  
 H: kyllä ja se riittää  
 Esko: niin *sieltä tietää mitä sieltä löytyy*  
 H: kyllä  
 Esko: *rauhallinen paikka*

Esimerkissä 106 hän viittaa kirjastoon paikkana. Lisäksi haastateltava kuvailee kirjastoa rauhalliseksi paikaksi, mikä representoi kirjastosta tietynlaisen kuvan. Tähän kuvaan viittaa myös ilmaus *sen on tiennyt että kirjasto on kirjasto*. Vaikka hän ei tarkemmin erittele, mikä tekee kirjastosta kirjastomaisen, voi tulkita, että siihen liittyvät kirjat ja rauhallisuus, koska haastateltava *tietää mitä sieltä löytyy*. Hän puhui myös verkkosivuista, jotka olivat hänen mielestään kirjastomaiset:

- (107) H: tuleeko sulle tästä visuaalisesta ilmeestä jotain tai kuvista tai väreistä  
 H: tai jostain muusta kun katsoo näitä vähän eri välilehtiäkin  
 Esko: ei siinä minusta mitään ihmeellistä ole *se on hyvin kirjastomainen* (naurahdus)  
 H: naurahdus  
 Esko: mitä nyt oon verrannut esim jyvaskylän kaupungin kirjaston niin kyllä tää *musta vähän selkeempi ois*  
 H: joo  
 H: miten nää sivut tuleeko niinku houkuttelevan näköiset tuleeko sulle sellainen mielikuva  
 H: et okei hei kirjastossa [on ehkä] on kiva tulla kirjastoon vai mitä sulle herää  
 Esko: [hymähdys]  
 H, Esko: hehe  
 Esko: mitäköhän tuohon osais vastata  
 Esko: *harvoin mitkään nettisivut on niin et mä menisin just niitten takia ihan paikkaan*

Verkkosivujen mielikuvan kannalta esimerkin 107 viimeinen lause on olennainen. Oli kyseessä sitten jonkin kaupan, organisaation tai kirjaston verkkosivut, niin pelkästään verkkosivut eivät vaikuta vierailupäätökseen.

Vastauksissa nousi hakeminen vahvasti esiin, ja hakemisella kuvattiin verkkosivuja. Hakeminen on vastauksista tulkittavissa tiedonhauksi. Kuvioista 12 näkee, että jopa 20 vastaajaa oli vastannut haun olevan toimivaa kirjaston sivuilla. Hauista korostettiin erikseen opinnäytetöiden hakua ja sitä, että tiedonhaku on selkeästi esillä. Lisäksi hakuun liittyviä asioita mainittiin esimerkiksi lainojen uusiminen. Tiedon ja kirjojen etsiminen sekä kirjojen fyysisen sijainnin paikantaminen ovat yksi tunnistettavammista kirjaston piirteistä. Kirjaston yksi olennainen palvelu on myös auttaa etsimisessä. Jos tämä palvelu ei toimi, eikä asiakas löydä helposti etsimäänsä, kirjaston verkkosivujen käytettävyys ei tällöin ole hyvin toteutettu, eikä mielikuva kirjastosta nouse kovin korkeaksi.

Vaikka lähes puolet vastaajista oli sitä mieltä, että haku toimii, eivät kaikki vastaajat kuitenkaan olleet tätä mieltä. Taulukkoon 4 on listattu, mikä hauissa ei toimi. Vastauksia taulukossa 4 on 13 kappaletta. Vastauksissa korostui hakemisen vaikeus eri tilanteissa sekä hakujen toimimattomuus. Hakeminen on olennainen osa kirjaston palveluita, jonka toi esille myös yksi haastateltava:

- (108)H: tuntuuks susta että tässä on niinku riittävästi tietoo tai puuttuoks tästä jotain olennaista  
Esko: ei siitä minun mielestäni mitään puutu täällä löytyy nuo *lainan uusinnat ja*  
H: joo  
Esko: *hakemistot*  
H: joo okei

Esimerkin 108 tilanteessa tarkasteltiin kirjaston etusivuja. Lainojen uusimisen ja hakemistojen mainitseminen oli melkeinpä odotettavissa, sillä niihin on pääsy etusivulta. Kuitenkin haastateltava itse nosti ne esiin olennaisina osina etusivulta. Hakemistot-sana tosin jäi hieman avonaiseksi, sillä siitä ei voi päätellä, tarkoittiko haastateltava sillä sivun valikkoja vai tietokantaa.

## 6 PÄÄTELMÄT KIRJASTON VERKKOTEKSTEISTÄ

### 6.1 Keskeiset tulokset ja jatkokehittämisideat

Kirjaston verkkosivujen käytettävyys oli osittain ristiriitaisen oloisia: Vaikka otsikointi, tekstirakenteet ja virkkeiden pituudet olivat selkeitä ja ymmärrettäviä, oli yksittäisissä virkkeissä ja otsikoiden nimeämisessä epäselvyyttä. Samaten oikopolkuja ja hyperlinkkejä oli käytetty asiakasta palvelevasti, vaikka niitä oli ajoittain jopa liikaa. Verkkosivut olivat kuitenkin silmäiltäviä, sillä kappaleet oli jaoteltu sopivan mittaisiksi ja tekstissä oli käytetty luetteloita sekä väliotsikoita, jos se oli pitkä. Myös sivuston kuvat, taulukot, polkurakenteet ja visuaalisuus tukivat silmäiltävyyttä ja käytettävyyttä. Sekavuutta käytettävyydessä aiheutti myös se, että osa sisällöistä oli sivustolla kahdessa eri paikassa. Blogien käytettävyydessä otsikointiin ja silmäiltävyyteen oli panostettu enemmän, ja niissä oli hyödynnetty myös kuvakaappauksia. Blogissa silmäiltävyys oli myös parempaa, sillä niissä oli käytetty luetteloita ja sanojen korostamista enemmän kuin verkkosivuilla. Toisaalta taas väliotsikoita ei blogissa ollut käytetty niin paljoa kuin olisi voinut olla tarpeellista.

Verkkosivujen käytettävyyden arviointia voikin pitää jatkuvana prosessina. JAMKin verkkosivu-uudistus toivottavasti auttaa pahimpien käytettävyysongelmien poistamiseen. Veijalaisen haastateltavat nostivat tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi kotisivujen uudistamisen, helppokäyttöisemmiksi muokkaamisen sekä rakenteen selkeyttämisen. Veijalainen muistutti myös verkkosivujen säännöllisestä päivittämisestä ja siitä, että verkkosivujen on oltava informatiivisia ja helppolukuisia. Verkkosivujen merkitystä markkinointikanavana ei voi myöskään unohtaa. (Veijalainen 2011: 84.) Tämän takia ilmitulleisiin käytettyysoongelmiin olisi hyvä perehtyä.

Sisältöä verkkosivuilla oli kattavasti, eikä sitä vaikuttanut olevan liikaa. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tehdä ainoastaan sisällönanalyysiä, mutta sitä huomioitiin jonkin verran: Jämsenin (2010: 38) rajaukset kirjastojen verkkosivujen osaluista toteutuivat myös JAMKin kirjaston verkkosivuilla. Jämsenin lisäksi myös Veijalainen (2011: 76) korosti segmentoinnin tärkeyttä eri käyttäjäryhmille. Kirjaston verkkosivuilla segmentointia näkyy esimerkiksi siinä, että opinnäytevaiheessa oleville on omat sivunsa. Hankaluutena sivustolla on vain se, että kirjaston rooli opinnäytetyövaiheessa ei ole kovin selkeä. Opinnäytteiden ohjeissa on linkit kaikkiin opinnäytteisiin liittyviin ohjeisiin, esimerkiksi koulutusohjelmien omiin. Tästä voi syntyä sellainen käsitys, että kirjasto myös osaa neuvoa aivan kaikessa opinnäytteisiin

liittyvässä. Tätä oli pyritty estämään kertomalla, mikä on kirjaston ja mikä esimerkiksi työn ohjaajan rooli, mutta jako ei ilmene kovin hyvin.

Kirjaston representaatio verkkoteksteissä oli moninainen, vaikka se jäikin melko pintapuoliseksi. Pääsääntöisesti kirjasto representoitui vuorovaikutuksessa olevaksi ja inhimilliseksi. Vuorovaikutus ei ollut kirjaston ja asiakkaiden välillä tasaveroista, vaan kirjasto ohjeisti ylhäältä päin. Kirjasto representoitui koko ajan ohjeiden antajaksi, mikä teki läheisyyteen samanlaista varautuneisuutta kuin Peltolan (2011) tutkimuksessa havaittiin Kelan vuorovaikutuksesta. En kuitenkaan yhdy täysin Peltolan käsityksiin JAMKin kirjaston vuorovaikutuksen osalta, sillä kirjaston ja Kelan roolit ovat hieman erilaiset, vaikka kummatkin ovat instituutioita. Kirjaston tehtävä ei ole jakaa etuuksia, vaan sen tehtävä on palvella ja olla osa korkeakouluyhteisöä. Koska kirjaston ja Kelan roolit eroavat toisistaan, ei niiden vuorovaikutukseen sävyty täysin samalla tavalla.

Esimerkiksi sinuttelu oli kirjaston verkkosivuilla isossa roolissa, vaikka se olikin osittain varauksellista. Jos asiakasta ei olisi sinuteltu tai kirjasto ei olisi puhunut itsestään monikon ensimmäisessä persoonassa, ei kirjaston representaatiosta olisi muodostunut avuliasta, palvelevaa ja helposti lähestyttävää. Kirjasto ei representoitunut kuitenkaan pelkästään tällaiseksi, vaan myös ohjeiden antajaksi ja velvoittajaksi. Tätä korosti vielä se, että velvoittaessaan kirjasto käytti lakitekstimäistä kieltä eikä sinutellut lukijaa, vaan etäännytti tämän asiakasryhmään tai puhui velvollisuuksista yleisinä totuuksina.

Arvolan (2005: 71–75) tutkimus ei ole suoraan verrattavissa omaani, sillä hän analysoi, millaisissa diskursseissa kirjastosta puhutaan sanomalehdissä. Kaikuja näistä diskursseista oli silti havaittavissa blogeissa. Esimerkiksi valtaosa Pirinän blogimerkinnöistä liittyivät tietoyhteiskuntadiskurssiin. Tähän diskurssiin kuuluu monipuolinen osaaminen ja toiminen tietoyhteiskunnassa, ja e-kirjat kuuluvat siihen. Samaan diskurssiin soveltuvat myös Hyllyt levällään -blogin e-kirjoihin liittyvät ohjeet. Näissä blogimerkinnöissä korostui myös se, etteivät e-kirjat ole uhka kirjaston palveluille ja vähennä niitä toisin kuin Raskin (2011: 96) tutkimuksessa.

Traditionaalisuusdiskurssia näkyi blogimerkinnöissä jonkin verran. Esimerkiksi *Kurssikirjaa metsästävässä* -blogimerkintä liittyy vahvasti tieteellisen kirjaston perinteiseen ja kulttuuriseen puoleen: kurssikirjoihin, jotka ovat painettuja. Traditionaalinen diskurssi näkyi myös osittain parodisena parissa blogimerkinnässä, joissa kuvailtiin kirjaston henkilökunnan kesäloman viettoa sekä kirjastossa asioimisen sääntöjä (Arvola 2005: 71–75.) Kurssikirjoihin liittyvässä blogimerkinnässä ei kuitenkaan täysin pitäydytty traditionaalisessa diskurssissa, koska sielläkin mainittiin e-kirjojen

mahdollisuus, ja pyrkimys saada ne perinteisten kurssikirjojen rinnalle. Ne eivät ole tulkittavissa uhkaksi, vaan tueksi ja avuksi. Traditionaalisuusdiskurssiin liittyvissä blogimerkinnössä näkyi myös Veijalaisen (2011: 78) peräänkuuluttama hyvänä käytänteenä toimiva vuosikello. Vuosikellossa kerrotaan, milloin mitäkin tapahtuu vuoden aikana. *Kurssikirjaa metsästämissä*-blogimerkintä on ilmestynyt lukuvuoden alkaessa, kun uudet opiskelijat ovat saapuneet ja kurssit alkaneet. Sen ilmestymisajankohdan voi nähdä tukevan vuosikelloa. *Juhannusaatto*-blogimerkintä taas on tullut juuri lomien kynnyksellä, jolloin on ajankohtaista kertoa käytänteistä loman aikana.

Impola (2005: 110–111) toi omissa päätelmissään esiin sen, että viestintää pitää kehittää monipuoliseen suuntaan. Veijalaisen (2011: 70, 82) haastateltavat listasivat hyviä käytänteitä, joita olivat tuotteiden ja palvelujen näkyväksi tekeminen sekä blogien konkreettinen hyödyntäminen. Blogit onkin perustettu viime vuosina, joten kehitystä on tapahtunut. Kuitenkin blogien näkyvyys ei vielä välttämättä ole niin suuri kuin haluttaisiin. Tästä kertoi ainakin haastateltavien tietämättömyys blogeista. Tämä on sinänsä sääli, sillä blogeissa kirjaston representaatio oli asiantunteva, palvelualtis, hauska, vuorovaikutuksessa oleva sekä inhimillinen, vaikka niissä puhuttiin ainoastaan yhden ihmisen äänellä. Tämän äänen saattoi kuitenkin tulkita puhuvan myös koko kirjaston äänellä. Lisäksi blogien käytettävyys ja luettavuus olivat myös onnistuneet, mikä kertoo hyvästä viestinnästä. Silmäiltävyyteen olisi tosin voinut yksittäisissä tapauksissa kiinnittää enemmän huomiota.

Vaikka haastateltavien ja kyselylomakkeiden vastauksista ei suoranaisesti pysty päättämään vastaajien mielikuvia, niin ne kertovat ainakin sivustojen tunnettuudesta ja käytöstä. Mielikuva sivuista oli vaihteleva, vaikka pääsääntöisesti voi sanoa, että se oli positiivinen. Vastauksissa oli vaihtelevuutta, mutta niissä keskityttiin enimmäkseen hyvään käytettävyys. Puutteita ei voi silti sivuuttaa, vaikka vastauksissa ei valittukaan täysin huonoita vaihtoehtoja. Kirjaston representaatio verkkosivuilla on vastaajien mielestä hakeminen. Verkkosivuja ei myöskään heidän mielestään voi erottaa fyysisestä kirjastosta.

Avovastauksissa kiinnostavaa oli se, että samat piirteet nähtiin sekä hyvinä että huonoina puolina, vaikka vastauksia ei tullut niin paljoa kuin odotettiin. Tässä näkyi hyvin se, että vaikka kuinka yrittäisi tehdä verkkosivuista kaikkia miellyttävät, yksilöiden näkemykset toimivuudesta ja kielestä vaihtelevat. Kiinnostavaa oli myös se, että vastauksissa korostui hakeminen ja lainojen uusinta. Vaikka tarkoitus ei ollut analysoida

kokoelmatietokantaa, joka oli rajattu aineistosta pois, asiakkaille se oli olennainen osa kirjaston verkkosivuja. Sitä ei nähty omana kokonaisuutenaan. Vastauksissa kirjasto representoitui paikkana, jossa etsitään aineistoa. Vastaajien näkemykset kirjastosta olivat siis melko traditionaalisia. Koska haku korostui vastauksissa näin paljon, olisi ollut hyödyllistä tehdä erillinen käytettävyystudkimusta tiedonhausta, kuten Ylitalo-Kallio (2011) teki omassa tutkimuksessaan.

Kyselylomaketta ja itse haastattelua olisi siis pitänyt suunnitella paremmin, vaikka tärkeää oli myös huomata, että tiedon hakeminen on noin merkittävä palvelu ja tekijä kirjaston verkkosivuilla. Kysymykset eivät välttämättä vastanneet täysin tutkimuskysymyksiä, eikä avovastauksiin tullut niin paljon vastauksia kuin olisi ollut tarpeellista. Lisäksi kyselylomake olisi voinut olla hieman selkeämpi, sillä täyttäjät kysyivät jonkin verran, mitä mitkään kohdat tarkoittavat. Avoimilta kysymyksiltä odotin paljon, mutta niissä ei ollut niin paljon sanallisia vastauksia kuin olisin toivonut.

Valtaosassa kysymyksiä keskityttiin myös pelkästään verkkosivujen käyttöön, vaikka sitä ei ollut tarkoitus tutkia. Sen oli tarkoitus olla vain pohjustuksena haastatteluihin. Koska haastatteluja oli huomattavasti vähemmän kuin lomakkeita, niin käyttö korostui vastauksissa. Kyselylomaketta olisi ollut hyvä muokata vastaamaan paremmin muuttunutta tilannetta, mutta se ei ajallisesti onnistunut. Jälkeenpäin tarkasteltuna ajankohta kyselylle ja haastatteluille oli väärä, koska tein ne ennen verkkotekstien analyysiä. Tutkimuskysymykset tarkentuivat verkkotekstien analyysin myötä, ja niiden perusteella olisi pitänyt muokata myös kyselyä ja haastattelujen runkoa vastaamaan niitä.

Puutteena kyselylomakkeessa oli myös se, että *Yhteystiedot*-sivut eivät sisältyneet lomakkeeseen. Koska halusin pitää kyselylomakkeen lyhyenä ja saada myös sanallisia vastauksia, jätin *Yhteystiedot*-sivun pois. Lisäksi sivu sisältyy *Palvelut*-sivuun, mutta ei ole yksittäisenä tuotu esiin. Samaten näin jälkikäteen ajateltuna vastaajilta olisi ollut hyvä kysyä, lukevatko tai ovatko huomanneet etusivulla olevia *Uutiset*- ja *Verkossa nyt* -palstoja sekä miksi tulevat etusivulle ja mihin sieltä yleensä menevät. Lisäksi kyselylomake olisi kenties tarvinnut pienen haastattelutilanteen ja koneen, josta olisi täytön yhteydessä pyytänyt vastaajia katsomaan kysytyjä sivuja ja vastaamaan sen perusteella. Nyt osa vastasi ulkomuistista. Osa taas istui koneilla, ja saattoi täytön lomassa katsoa verkkosivuja, mutta tätä en voi varmaksi sanoa. Haastateltaviksi olisi vastaisuudessa myös hyvä saada sellaisia asiakkaita, jotka eivät ole aktiivikäyttäjiä.



Tutkimuksen toteuttamisessa oli siis jonkin verran haastetta. Sitä toi myös aineiston moninaisuus ja määrä, sillä tutkimuskysymysten ja teorian piti sopia näihin kaikkiin. Teoreettinen lähestymistapa oli tutkimukseen sopiva, mutta olisi vaatinut vielä kehittämistä ja syventämistä tukeakseen täysin analyysiä. Esimerkiksi ymmärrettävyys ja tekstien rakentuminen jäivät verkkoteksteistä hyvin pintapuolisiksi havainnoiksi. Representaatioiden tarkasteleminen olisi myös vaatinut enemmän työtä, jotta havainnot eivät jäisi yksittäisiksi ja jotta ne olisivat olleet paremmin perusteltuja.

Tutkimusta voisi myöhemmin syventää ja laajentaa ottamalla mukaan valtakunnallisen kirjastokyselyn tulokset ja verrata tuloksia keskenään. Lisäksi vertailua voisi tehdä myös muiden ammattikorkeakoulukirjastojen verkkosivujen kanssa, jotta niiden sisältöä ja kieltä saisi kartoitettua. Jämsenin (2010: 29–30, 38) yleisiin kirjastoihin soveltama sisällönlukittelu toimisi varmasti hyvänä pohjana. Diskurssianalyttista tutkimusta kirjastojen verkkosivuista ei ole yleisesti tehty, ja sitä voisi tehdä enemmänkin.

## 6.2 Suosituksia ja muutosehdotuksia verkkosivuille

Verkkosivuja analysoidessa ilmeni kehitystä kaipaavia kohtia. Koska niitä oli sen verran paljon, ja osa toistui useaan otteeseen, olen loppuun koonnut suosituksia ja muutosehdotuksia. Muutosehdotukset koskevat verkkosivujen sisältöä, hyperlinkkejä, kieltä ja tekstien sisältöä.

Verkkosivuilla oli jonkin verran samoja sisältöjä kahdessa paikassa, mikä voi aiheuttaa sekaannusta sivustolla kävijälle. Sisällöistä kannattaa miettiä, voisiko ne järjestää toisin. Esimerkiksi *Opinnäytteen tekijälle* -sivustolla on *Tiedonhaun opetus* -alisivusto, jossa on täysin sama sisältö *Palvelut*-sivustolla olevassa *Tiedonhaun opetuksessa*. Kumpaankin pääsee omia polkuja pitkin. Erona on vain se, että *Palvelut*-sivustolla on yksi alisivu enemmän, *Tiedonhankinnan opetus opetussuunnitelmassa*. Tämä on siinä mielessä hiukan ongelmallista, että jos sama sisältö löytyy kahdesta eri paikasta, lukija voi hämääntyä. Sivun ylälaudassa olevasta polusta kyllä näkee, minkä sivuston alisivu on kyseessä, mutta se ei poista sekaantumisen mahdollisuutta. Lukija ei myöskään voi olla varma, ovatko sisällöt samat kummassakin paikassa vai onko niissä eroja.

Samaten *Yhteystiedot*-sivu on kahdessa eri paikassa: suora *Yhteystiedot*-linkki etusivulla johtaa *Tietoa kirjastosta* -alisivulle, mutta samat yhteystiedot löytyvät myös *Palvelut*-sivuston alisivuna. Tämä on samalla tavalla ongelmallinen kuin

*Tiedonhankinnan opetus*, sillä tiedot löytyvät kahdesta eri paikasta. Lisäksi *JAMKin julkaisut* -sivusto on kahdessa paikassa. Se on aivan omana sivustonaan, ja sinne on suora linkki etusivulta. Tämän takia on tarpeetonta, että se löytyy *Palvelut*-sivustolta alisivulta. *Palvelut*-sivustolta ei löydy edes kaikkia tietoja toisin kuin varsinaisessa *JAMKin julkaisut* -sivustolla.

E-aineistojen ohjeet ovat sivustolta hieman vaikeasti löydettävissä. *Palvelut*-sivustolla on alisivu *Aineistot*, jonka oikopoluissa on linkki *Verkkokirjat*. Kun klikkaa hyperlinkkiä, lukija siirtyy sivustolla *Tiedonhaku*-sivun alisivulle *Aineistot*. Sen ala-alisivuina ovat muun muassa *Verkkokirjat* sekä *Aineiston käyttöehdot*, joka on sama kuin *Palvelut*-sivun ala-alisivulla oleva. Lukijalle jää epäselväksi, kummalta sivustolta hän etsii tietoa. Lisäksi, koska kummassakin aineisto-osiossa on osittain samoja sisältöjä, mutta myös eri sisältöjä, sekavuus kasvaa. Aineisto-osion osalta käytettävyys laskee, koska kummankin alisivun sisällöt eroavat toisistaan. Vaikka tekstisivun yläosassa olevasta polusta näkee, missä sivun osassa on, sivujen käytettävyys on huono.

Osa verkkosivujen hyperlinkeistä vaikuttaa tarpeettomilta ja jopa sekavuutta lisääviltä. Esimerkiksi *Yhteystiedot*-sivulla on hyperlinkkeinä *Toimipisteiden yhteystiedot*, *kartta* sekä *Kirjaston henkilöstö toimipisteittäin*. Saman kartan sekä henkilöstön tiedot saadaan myös selville vasemmassa laidassa olevasta sivunavigaatiosta. Lisäksi *Palvelut*-sivun oikopoluissa on mainittu aukioloajat ja yhteystiedot, jotka ovat myös saman sivun vasemmalla laidalla olevassa sivunavigaatiossa. Koska samoihin asioihin on pääsy samalta sivulta, niiden laittaminen oikopolkuihin ei tunnu kovin perustellulta. Oikopoluissa on muutenkin paljon linkkejä, joten jotkin linkit voivat jäädä jopa huomaamatta.

Itse teksteissä oli jonkin verran epäselvyyttä, ja tekstejä voisi tarkentaa. Esimerkiksi osa *FAQ*-sivuston vastauksista on melko ympäröityä:

- (109) Voiko kirjastossa tulostaa?  
 Käytänteet vaihtelevat hieman eri toimipisteissä.  
 Jos tulostuskiintiösi on täynnä, voit ostaa tulostuskrediittejä (lisää tulosteita) kirjastosta. (FAQ 2013)

Vastaus ei esimerkissä 109 oikeastaan vastaa kysymykseen, vaikka tavallaan vastaa. Siitä voi päätellä, että tulostaminen on mahdollista, mutta ei kerrota missä toimipisteissä, tai onko se mahdollista kaikille, vai esimerkiksi vain opiskelijoille ja henkilökunnalle. Lisäksi tulostuskiintiöön siirtyminen tulee uutena asiana, eikä se liity kysymykseen. Lukijalle jää epäselvä kuva, voiko kirjastossa tulostaa. Atk-työskentelytilojen vastaus on hieman samansuuntainen:

(110) Miksi kirjastossa ei ole tarpeeksi atk-työskentelypisteitä?

Kaikki JAMKin opiskelijat voivat käyttää Pääkampuksella kellarikerroksen [atk-luokkaa FK14](#) silloin, kun siellä ei ole opetustuntia. Kirjastossa on langaton verkko. (FAQ 2013)

Esimerkissä 110 ei vastata siihen, miksi työskentelypisteitä ei ole riittävästi. Kysymys ikään kuin ohitetaan, eikä sitä pidetä vastaamisen arvoisena. Sen sijaan siirrytään kertomaan siitä, että atk-luokkaa voi käyttää. Tällä viitataan implisiittisesti siihen, että jos kirjastossa ei ole tilaa, niin sitten voi siirtyä atk-luokkaan. Kysymyksestä ei myöskään käy selvästi ilmi, tarkoitetaanko atk-työskentelypisteellä tietokoneita vai yleisesti paikkaa, jossa asiakas voi käyttää omaa konetta. Esimerkissä 110 mainitaan myös langaton verkko, joka viittaa itsenäiseen työskentelyyn omalla tietokoneella. Langaton verkko viittaa implisiittisesti siihen, ettei asiakas tarvitse tiettyä paikkaa ja pistoketta käyttääkseen internetiä. Työskentelyyn kuitenkin tarvitsee siitä huolimatta sähköpistokkeen, josta taas esimerkissä ei sanota mitään. Kysymyksen ja vastauksen suhde antaisi paremman kuvan, jos niitä muokkaisi. Tällaisella vastauksessa kysymys sivuutetaan, eikä sitä pidetä tärkeänä tai puuttumisen arvoisena.

Kysymys voisi enemmän olla esimerkiksi ”Onko kirjastossa atk-työskentelypisteitä?” Vastaus voisi olla sitten tällainen: ”Jokaisessa toimipisteessä on tietokoneita. Jos ne ovat käytössä, voivat kaikki JAMKin opiskelijat käyttää Pääkampuksella kellarikerroksen atk-luokkaa FK14\_silloin, kun siellä ei ole opetustuntia. Lisäksi kirjastossa on langaton verkko, joka mahdollistaa omalla koneella työskentelyn.”

Olisi myös hyvä, jos tekstissä olisi yhtenäinen linja silloin, kun puhutaan täysin samasta asiasta:

(111) Voit lukea lisää aineiston hankinnasta kirjaston [kokoelmapolitiikasta](#). (FAQ 2013)

(112) Lue lisää kurssikirjahankinnoista kirjaston [kokoelmapolitiikasta](#). (FAQ 2013)

Kumpikin vaihtoehto esimerkeissä 111 ja 112 on yhtä hyvä, mutta lukijalle on helpompaa, kun virkkeiden muodot ovat yhtenäisiä. Sujuva lukeminen voi katketa, kun virkkeen aloitus muuttuukin.

Sananvalinta on yhdessä virkkeessä hieman epäselvä:

(113) Painetun aineiston lisäksi elektronista aineistoa *suositellaan* kurssikirjallisuuden valinnassa (Kokoelma 2013)

Esimerkistä 113 ei käy ilmi, halutaanko elektronista aineistoa *suosia* vai *suositellaanko sen käyttöä*? Virkkeen merkitys ja tarkoitus jää epäselväksi.

Virkkeessä tekee monimutkaisen kesken virkkeen suluissa olevat tarkennukset:

(114) Kokoelmia kehitetään seuraamalla niiden käyttöä (mm. lainausmäärät, selvitykset), asiakkailta saatua palautetta sekä JAMKin strategisia linjauksia. (Kokoelma 2013)

Esimerkistä 114 ei käy selvästi ilmi, onko kirjaston kokoelmia tarkoitus kehittää asiakkailta saadun palautteen pohjalta sekä seuraamalla JAMKin strategisia linjauksia. Jos on, niin virke voisi esimerkiksi olla tällainen: ”Kokoelmia kehitetään seuraamalla niiden käyttöä, esimerkiksi lainausmääriä ja selvityksiä, sekä seuraamalla JAMKin strategisia linjauksia. Kehittämisessä vaikuttaa myös asiakkailta saatu palaute.”

Myöhästymismaksukohtaa (ks. esimerkki 65) olisi hyvä selkiyttää ja antaa muutama muukin esimerkki, jotka kuuluvat asiakkaalle tai jotka poistavat kirjaston vastuun asiasta. Kirjasto ei ota tietysin edellytyksin minkäänlaista vastuuta myöhästymismaksuista, vaikka siihen voisi olla syytäkin.

Esimerkin 65 esimerkillä on varmaankin pyritty antamaan konkreettinen esimerkki, mitä kirjastosta riippumattomat syyt voivat olla. Kuitenkin virheellinen sähköposti ei suoranaisesti ole kirjastosta riippumaton syy, toisin kuin asiakkaan itse tekemä viestin uudelleenohjaus toiseen sähköpostiin. Siitä kuitenkin tulee helposti kysymyksiä, ja kattavalla selvennyksellä vältetään ristiriidat. Virke voisi toimia näin: ”ilmoituksen poisjääminen kirjastosta riippumattomista syistä ei poista asiakkaan vastuuta mahdollisista myöhästymismaksuista. Syitä ovat esimerkiksi: ilmoitettu sähköposti on virheellinen, tietoliikennekatkos palveluntarjoajalla, sähköposti on täynnä tai uudelleenohjaus ei toimi.”

# LÄHTEET

## Kirjallisuus

- Alanen, Riikka 2011: Kysely tutkijan työkaluna – Kalaja, Paula – Alanen, Riikka – Dufva, Hannele (toim.), *Kieltä tutkimassa – tutkielman laatijan opas*. s. 146–161. Helsinki: Finn Lectura.
- Alasilta, Anja 2002: *Verkkokirjoittajan käsikirja*. Helsinki. Inforviestintä.
- Alasilta, Anja 2009: *Blogi tulee töihin*. Helsinki: Infor.
- Arene ry:n kirjasto- ja tietopalvelutyöryhmä 22.2.1998 1999: Ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelut 1998–2003. *Mahdollisuuksia ja muutosenergiaa: Muistioita ja selvityksiä Suomen ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluista*. s. 9–40. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 68/ Opetusministeriö. Helsinki: Opetusministeriö.
- Arvola, Anu 2005: Kirjaston julkisuuskuvia: diskurssianalyysi sanomalehti uutisissa. Pro gradu -tutkielma. Oulu: Oulun yliopisto.
- Aukioloajat navigointipolku 2013. Google Analytics -verkkoanalyysipalvelussa tehty analyysi [www.jamk.fi/kirjasto-sivun](http://www.jamk.fi/kirjasto-sivun) Aukioloajat-sivun navigoinnista 1.1.2012–1.1.2013. Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 17.6.2013. <http://www.google.com/analytics>.
- Blinnikka Sirkku – Kuusinen, Iris – Saarinen, Marja-Leena – Turja, Timo – Viiri, Marjariitta 2001: *Amk-kirjastojen laadullisesta arvioinnista : mittareita ja mietintää*. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 88/ Opetusministeriö. Helsinki: Opetusministeriö.
- Blommaert, Jan 2005: *Discourse: A critical introduction*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Burr, Vivien 2003: *Social Constructionism*. New York: Routledge.
- Carroll, Brian 2010: *Writing for digital media*. New York: Routledge.
- Etusivun navigointipolku 2013. Google Analytics -verkkoanalyysipalvelussa tehty analyysi [www.jamk.fi/kirjasto-sivun](http://www.jamk.fi/kirjasto-sivun) navigoinnista 1.1.2012–1.1.2013. Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 17.6.2013. <http://www.google.com/analytics>.
- Fairclough, Norman 1992: *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, Norman (suom. Blom, Virpi & Hazard, Kaarina)1997: *Miten media puhuu*. Tampere: Vastapaino.
- Gee, James Paul 2011: *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and method*. New York: Routledge.
- Halliday, M. A. K. 2002: Modes of meaning and modes of expression: Types of grammatical structure and their determination by different semantic functions – Webster, Jonathan J. (toim.). *On Grammar*. s.196–218. London: Continuum.
- Heikkinen, Vesa 2000: Tekstuaalinen pirunnyrkki – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. s. 63–115. Tampere: Gaudeamus.
- Heikkinen, Vesa 2002a: Johdanto – Heikkinen, Vesa (toim.). *Virkapukuinen kieli*. s. 7–25. Helsinki: SKS.
- Heikkinen, Vesa 2002b: Tietoa tuotteesta, jolla on visio, imago ja profiili – Millainen teksti on kunnan viestintästrategia? – Heikkinen, Vesa (toim.). *Virkapukuinen kieli*. s. 28–52. Helsinki: SKS.
- Helinsky, Zuzana (suom. Päivi Jokitalo) 2012: *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista*. Helsinki: Avain.

- Hiidenmaa, Pirjo 2000: Poimintoja virkakielen rekisteristä – Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä, Ulla. *Teksti työnä, virka kielenä*. s. 35–62. Tampere: Gaudeamus.
- Hirsijärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2000: *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Honkanen, Suvi 2002: Päämäärien valtakunta – Välttämättömyys ja toiminta viraston ohjailevissa kirjeissä – Heikkinen, Vesa (toim.). *Virkapukuinen kieli*. s. 137–156. Helsinki: SKS.
- Hyllyt levällään -blogin tilasto 2013: WordPress-blogialustan tilasto Hyllyt levällään -blogin luetuimmista sivuista. Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 8.5.2013
- Impola, Matti 2005: *Kuinka moderni kirjasto viestii ulospäin? Esimerkkinä Jyväskylän ammattikorkeakoulun IT-Dynamon kirjasto*. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu
- Isokangas, Antti – Vassinen, Riku 2010: *Digitaalinen jalanjälki*. Helsinki: Talentum.
- Julkunen, Verna 2002: Ystävällisesti Kansaneläkelaitos – Heikkinen, Vesa (toim.). *Virkapukuinen kieli*. s. 107–122. Helsinki: SKS.
- Jämsen, Saila 2010: *Pienten yleisten kirjastojen verkkosivustojen sisällönanalyysi*. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kirjaston blogit 2013: Blogit käytössä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjastossa. – [http://www.kirjastokaista.fi/2012/09/10/blogit\\_kaytossa\\_jyvaskylan\\_ammattikorkeakoulun\\_kirjastossa/](http://www.kirjastokaista.fi/2012/09/10/blogit_kaytossa_jyvaskylan_ammattikorkeakoulun_kirjastossa/) (video) viitattu 12.4.2013
- Kirjastopoliittinen ohjelma 2001–2004 2001. Työryhmän muistio. *Opetusministeriön kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja nro 2/2001*. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinen\\_ohjelma\\_2001.pdf?lang=en](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinen_ohjelma_2001.pdf?lang=en) viitattu 29.4.2013
- Kortesuo, Katleena 2009: *Tekstiä ruudulla: Kirjoitamme verkkoon*. Helsinki: Infor.
- Kortesuo, Katleena – Kurvinen, Jarkko 2011: *Blogimarkkinointi: Blogilla mainetta ja mammonaa*. Helsinki: Talentum.
- Kortesuo, Katleena 2012: *Tekstiä ruudulla: Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen*. Helsinki: Infor.
- Luukka, Minna-Riitta 2000: Näkökulma luo kohteen: diskurssitutkimuksen taustaoletukset – Sajavaara, Kari – Piirainen-Marsh Arja (toim.), *Kieli, diskurssi ja yhteisö*. s. 133–160. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.
- Makkonen, Teemu 2013: Keskustelu kirjastonjohtajan kanssa verkkosivujen aineiston valinnasta 3.2.2013.
- Matthews, Joseph R. 2007: *The evaluation and measurement of library services*. Westport: Libraries Unlimited.
- Opetusministeriön kirjastopoliittinen ohjelma 2009: *Opetusministeriön kirjastopoliittinen ohjelma: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet*. Opetusministeriön kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf> viitattu 29.4.2013
- Oppariblogin tilasto 2013: WordPress-blogialustan tilasto Oppariblogin luetuimmista sivuista. Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 29.7.2013
- Peltola, Rauni-Sisko 2011: *Virkakieltä verkossa: Miten Kela lähestyy asiakasta?* Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Phillips, Nelson – Hardy, Cynthia 2002: *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction*. Qualitative research methods series 50. London: SAGE Publications.
- Pietikäinen, Sari 2000: Kriittinen diskurssintutkimus – Sajavaara, Kari – Piirainen-Marsh Arja (toim.), *Kieli, diskurssi ja yhteisö*. s. 191–219. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.
- Pietikäinen, Sari – Mäntynen Anne 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pirinä-blogin tilasto 2013: WordPress-blogialustan tilasto Pirinän luetuimmista sivuista. Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 8.5.2013.
- Pitkänen-Huhta, Anne 2011: Kielentutkimusta etnografisella otteella – Kalaja, Paula – Alanen, Riikka – Dufva, Hannele (toim.), *Kieltä tutkimassa – tutkielman laatijan opas*. s. 88–103. Helsinki: Finn Lectura.
- Pohjanoksa, Iiro – Kuokkanen, Eevi – Raaska, Timo 2007: *Viesti verkossa – Digitaalisen viestinnän käsikirja*. Helsinki: Infor.
- Potter, Jonathan 1996: *Representing reality – Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: SAGE Publications.
- Rask, Pia 2011: *Yleisten kirjastojen julkisuuskuva Suomessa 2008–2010*. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Salminen, Pekka 2013: Kirjaston graafisen suunnittelijan sähköpostihaastattelu 3.5.2013 verkkosivujen graafisesta ilmeestä.
- Saukkonen, Pauli 1984: *Mistä tyyli syntyy?* Porvoo: WSOY.
- Sinkkonen, Irmeli – Nuutila, Esko – Törmä, Seppo 2009: *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Helsinki: Tietosanoma.
- Suikki, Virpi 2005: *Organisaation näyteikkuna: Tutkimus yritysten verkkosivujen kielestä ja tekstilajista*. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Suosituimmat sivut 2013: Google Analytics -tilasto Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston sivuston käytöstä 1.1.2012–1.1.2013. Tilasto laadittu www.jamk.fi-sivuston ylläpitäjän antamalla luvalla. Viitattu 17.6.2013. [Http://www.google.com/analytics](http://www.google.com/analytics).
- Tietotekniikan termitalkoot. Sanastokeskus TSK ry: <http://www.tsk.fi/tsk/termitalkoot/fi> Viitattu 8.10.2013
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2012: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Veijalainen, Suvi 2011: *Kirjaston markkinoinnin kehittäminen*. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Verkkoersio, viitattu 9.11.2013. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk> URN:ISBN:978-952-5446-35-7
- Vuokko, Pirjo 2004: *Nonprofit-organisaatioiden markkinointi*. Porvoo: WSOY.
- Yhteystiedot navigointipolku 2013. Google Analytics -verkkoanalyysipalvelussa tehty analyysi [www.jamk.fi/kirjasto-sivun yhteystiedot-sivun navigoinnista](http://www.jamk.fi/kirjasto-sivun_yhteystiedot-sivun_navigoinnista) 1.1.2012–1.1.2013.

Palvelun käyttö vaatii tunnuksen. Viitattu 17.6.2013.  
<http://www.google.com/analytics>.

Ylitalo-Kallio Päivi 2011: *Kohti parempia kirjaston verkkopalveluja – Case Metropolia*. Opinnäytetyö.  
 Kerava: Laurea-ammattikorkeakoulu.

## Aineslähteet

Etusivu 2013: <http://jamk.fi/kirjasto>

Aukioloajat 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/aukioloajat>

Opinnäytteen tekijälle 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle>

Palvelut 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut>

Yhteystiedot 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/tietoakirjastosta/yhteystiedot>

Aineistojen käyttöehdot 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/aineistot/kayttoehdot>

Aineistot 2013: [http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kirjaston\\_aineistot](http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kirjaston_aineistot)

Avoin koulutus 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnanopetus/avoinkoulutus>

Elektronisen opinnäytteen palautuslomake 2013:

<http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/ohjeet/eopinlomake>

FAQ 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/faq>

Hankintaehdotus 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/aineistot/hankintaehdotus>

Henkilöstö 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/yhteystiedot/henkilosto>

JAMKin julkaisut 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/julkaisut>

Kartta 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/yhteystiedot/kartta>

Kaukopalvelu 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kaukopalvelu>

Kaukopalvelu asiakkaille 2013: Kaukopalvelu kirjaston asiakkaille –

<http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kaukopalvelu/kaukopalveluasiakkaille>

Kaukopalvelu kirjastoille 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kaukopalvelu/kaukopalvelukirjastoille>

Kirjastokortti 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/lainaaminen/kirjastokortti>

Kokoelmapolitiikka 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/aineistot/kokoelmapolitiikka>

Lainaaminen 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/lainaaminen>

Lukulaitteet 2013: [http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kirjaston\\_aineistot/lukulaitteet](http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/kirjaston_aineistot/lukulaitteet)

Lomakkeet 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/lomakkeet>

OA-hanke 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/haku/oahanke>

Opinnäytetyön ohjeet 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/ohjeet>

Opinnäytetöiden haku 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/haku>

Opparisauna 2013: [http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan\\_opetus/opinnayteklินิกka](http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan_opetus/opinnayteklินิกka)

Palaute koulutuksesta 2013:

[http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan\\_opetus/palaute\\_koulutuksesta](http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan_opetus/palaute_koulutuksesta)

Palveluhinnasto 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/lainaaminen/palveluhinnasto>

Pdf-ohje 2013: Työn muuntaminen PDF-muotoon –

<http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/ohjeet/pdfohje>

Syötteen 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/syotteet>

Tiedonhankinnan opetus 2013: [http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan\\_opetus](http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan_opetus)

Tiedonhankinnan opetus opetussuunnitelmassa 2013: Tiedonhankinnan opetus JAMKin

opetussuunnitelmassa –

[http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/tiedonhankinnan\\_opetus/opsiin\\_sidottu\\_opetus](http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/tiedonhankinnan_opetus/opsiin_sidottu_opetus)

Tiivistelmän palautuslomake 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/ohjeet/tiivistelmat>

Toimipisteet 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/yhteystiedot/toimipisteet>

Usein kysyttyä 2013: Usein kysyttyä opinnäytetyöstä –

<http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/ohjeet/faq>

Uutuusluettelo 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/palvelut/aineistot/uutuusluettelo>

Valmishakuja 2013: <http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/haku/valmishaut>

Verkko-opetus 2013: [http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan\\_opetus/verkko-opetus](http://jamk.fi/kirjasto/opinnaytteentekijalle/tiedonhankinnan_opetus/verkko-opetus)

HL = Hyllty levällään 2013: Hyllty levällään – <http://blogit.jamk.fi/hylltylevallaan/>

Kirjavinkkejä 2011: Kirjavinkkejä: Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen ja Y-sukupolvi työ(elämä)ssä

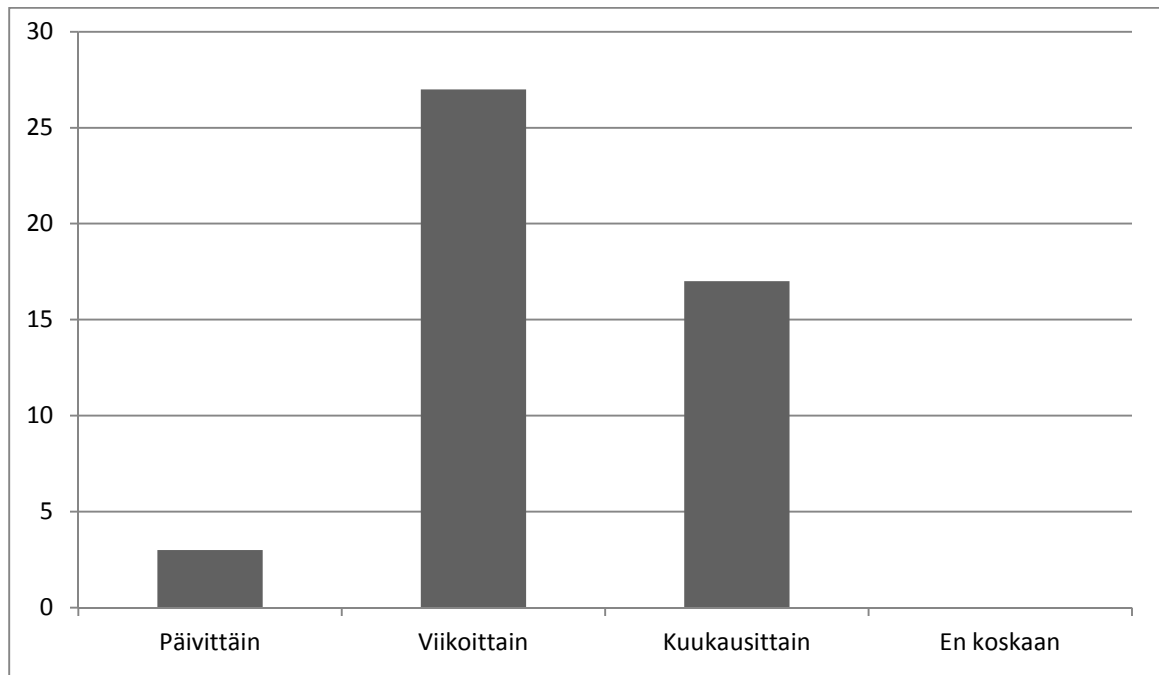


- <http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2011/12/08/kirjavinkkejä-työyhteisön-kehittäminen-ja-johtaminen-ja-y-sukupolvi-työelämässä/>
- Pelletti 2011: Pelletti, briketti, hake ja pilke saivat laatustandardit –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2011/12/15/pelletti-briketti-hake-ja-pilke-saivat-laatustandardit-2/>
- E-kirjat 2012a: E-kirjat ja mobiililaitteet – Osa 1: Androidilla kirjastoon –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/09/21/e-kirjat-ja-mobiililaitteet-osa-1-androidilla-kirjastoon/>
- E-kirjat 2012b: E-kirjat ja mobiililaitteet – Osa 2: iPadilla kirjastoon –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/09/27/e-kirjat-ja-mobiililaitteet-osa-2-ipadilla-kirjastoon/>
- Ellibsin 2012: Ellibsin e-kirjojen käyttö helpottuu –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/12/20/ellibsin-e-kirjojen-kaytto-helpottuu/>
- Erätauolla kirjastossa 2012: <http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/03/23/eratauolla-kirjastossa/>
- Juhannusaatto klo 14 2012: <http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/06/20/juhannusaatto-klo-14/>
- Kurssikirjaa metsästämissä 2012: <http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/09/10/kurssikirjaa-metsastamassa/>
- Lukuvinkit 2012: Lukuvinkit: Matkaopas tulevaisuuteen ja Mr & Mrs Future ja 5 suurta kysymystä –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/06/08/lukuvinkit-matkaopas-tulevaisuuteen-ja-mr-mrs-future-ja-5-suurta-kysymysta/>
- Tilastot 2012: Tilastot kertovat, ihmiset tulkitsevat –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2012/01/31/tilastot-kertovat-ihmiset-tulkitsevat/>
- Oppimista 2013: Oppimista ja luovuutta edistäviä kirjastotiloja etsimässä –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2013/04/30/oppimista-ja-luovuutta-edistavia-kirjastotiloja-etsimassa/>
- Yhden 2013: Yhden yön heiloja ja kovaa melua – missäpä muualla kuin kirjastossa –  
<http://blogit.jamk.fi/hyllytlevallaan/2013/03/21/yhden-yon-heiloja-ja-kovaa-melua-missapa-muualla-kuin-kirjastossa/>
- Oppariblogi 2013: <http://blogit.jamk.fi/oppari/>
- Kansilehti 2011: Kansilehti ja tekstisivujen asettelu – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2011/09/23/kansilehti-ja-tekstisivujen-asettelu/>
- Nettilähteet 2011: Nettilähteet: suora osoite vai polku? –  
<http://blogit.jamk.fi/oppari/2011/03/11/nettilahteet-suora-osoite-vai-polku/>
- Omat 2011: Omat luentomuistiinpanot lähdeluetteloon? – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2011/04/15/omat-luentomuistiinpanot-lahdeluetteloon/>
- Kärähdinkö Urkundissa 2012: <http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/10/31/karahdinko-urkundissa/>
- Lehden 2012: Lehden volyyymi vai numero? – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/04/04/lehden-volyymi-vai-numero/>
- Onko 2012: Onko pakko etsiä alkuperäislähde? – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/12/13/onko-pakko-etsia-alkuperaislahde/>
- Perkeleelliset opparit 2012: <http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/10/11/perkeleelliset-opparit/>
- Toissijaisessa 2012: Toissijaisessa lähteessä viittaus moneen lähteeseen –  
<http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/11/21/toissijaisessa-lahteessa-viittaus-moneen-lahteeseen/>
- Viitteet 2012: Viitteet pariin nettilähteeseen – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2012/04/23/viitteet-pariin-nettilahteeseen/>
- Kysymysloota 2013: <http://blogit.jamk.fi/oppari/kysymysloota/>
- Mikä 2013: Mikä ihmeen oppariblogi? - <http://blogit.jamk.fi/oppari/mika-ihmeen-oppariblogi/>
- Raportointiohjeen 2013: Raportointiohjeen päivitys: muistilista –  
<http://blogit.jamk.fi/oppari/raportointiohjeen-paivitys-muistilista/>
- Uusi 2013: Uusi raportointiohje pdf-tiedostona? – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2013/02/12/uusi-raportointiohje-pdf-tiedostona/>
- Valmis 2013: Valmis raportointipohja opparille? – <http://blogit.jamk.fi/oppari/2013/05/27/valmis-raportointipohja-opparille/>
- Pirinä 2013: <http://blogit.jamk.fi/pirina/>
- E-kirja 2010a: E-kirja, äänikirja, online-verkkokirja = digitaaliset julkaisut –  
<http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/03/21/e-kirja-aanikirja-online-verkkokirja-digitaaliset-julkaisut/>
- E-kirja 2010b: E-kirja on palvelua – alv 22 % – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/03/09/e-kirja-on-palvelua-alv-22/>
- E-kirja 2010c: E-kirja vai p-kirja? – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/04/12/e-kirja-vai-p-kirja/>
- Kirjastot 2010: Kirjastot saavat lainata lukulaitteita – ei e-kirjoja! –

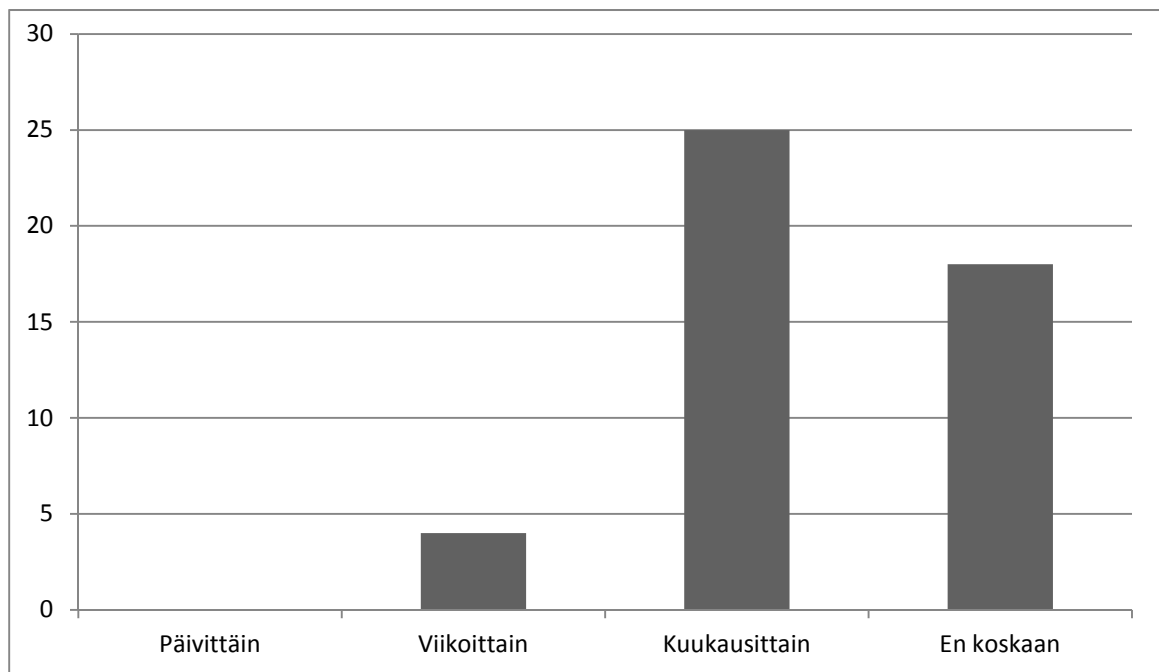
- <http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/12/06/kirjastot-saavat-lainata-lukulaitteita-eivat-e-kirjoja/>
- Kotimaisten 2010: Kotimaisten sähkökirjojen hinta 24-32 euroa! –  
<http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/09/23/kotimaisten-sahkokirjojen-hinta-24-32-euroa/>
- Seinäjoen 2010: Seinäjoen e-kirjapäivän antia – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2010/10/17/seinajoen-e-kirjapaivan-antia/>
- E-kirjojen 2011: E-kirjojen lukulaitteiden käytettävyytutkimusta –  
<http://blogit.jamk.fi/pirina/2011/04/18/e-kirjojen-lukulaitteiden-kaytettavyystutkimusta/>
- Ilmaisia 2011: Ilmaisia e-kirjoja Ellipsisiltä – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2011/06/21/ilmaisia-e-kirjoja-ellipsisilta/>
- Kokemuksia 2011: Kokemuksia Elisa kirjasta – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2011/08/03/kokemuksia-elisa-kirjasta/>
- Sulje 2011: ”Sulje silmäsi ja lue” (Krank, A.) – <http://blogit.jamk.fi/pirina/2011/07/16/sulje-silmasi-ja-lue-krank-a/>
- Informaatikon 2012: Informaatikon moninaiset tehtävät –  
<http://blogit.jamk.fi/pirina/2012/10/31/informaatikon-moninaiset-tehtavat/>
- JAMK 2012: JAMK ja iPad - <http://blogit.jamk.fi/pirina/2012/08/30/jamk-ja-ipad/>



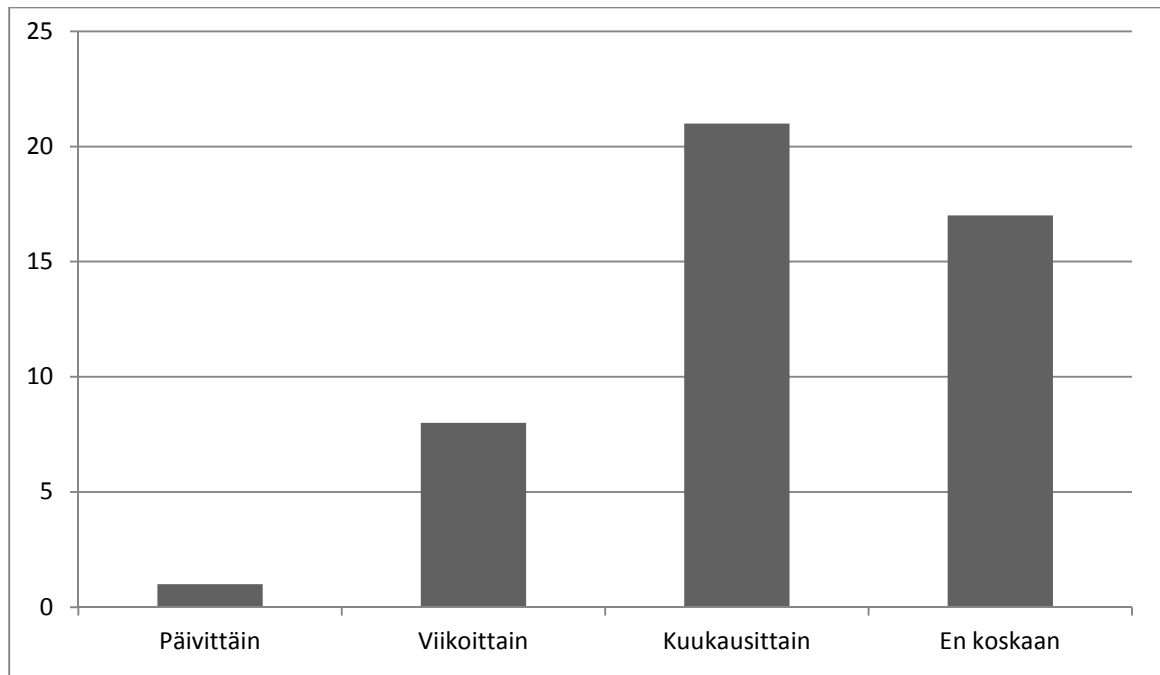
## Liite 2. Kyselylomakkeen vastaukset



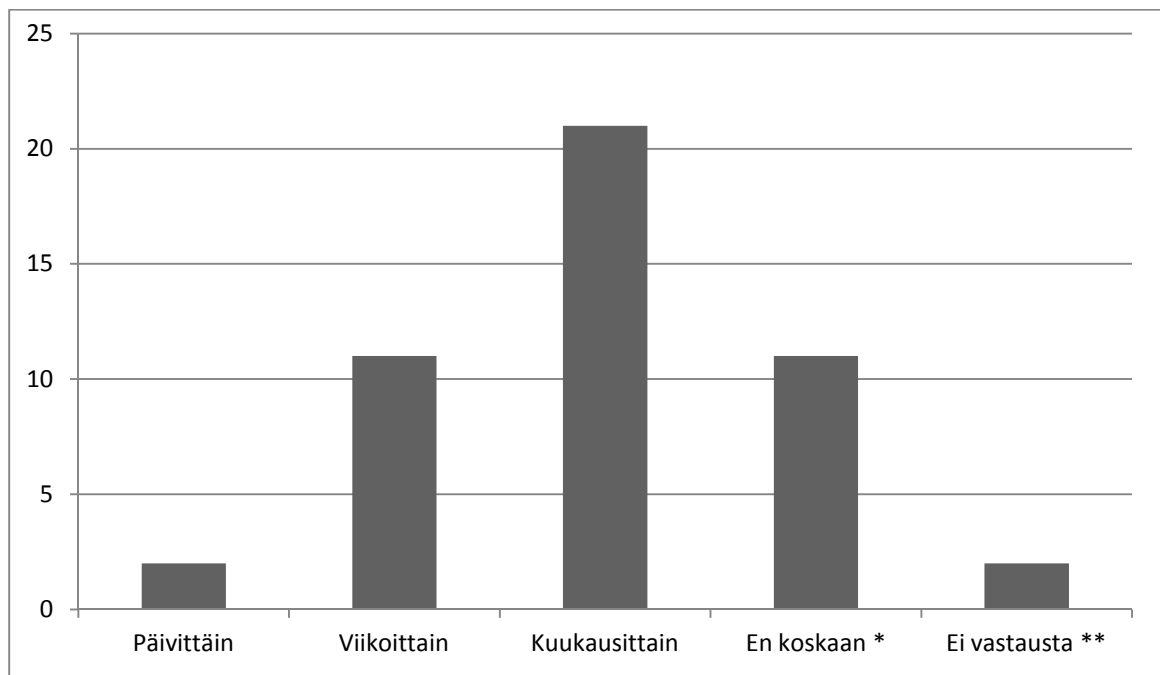
KUVIO 4. JAMKin kirjaston etusivulla käyminen (n=47)



KUVIO 5. JAMKin kirjaston Aukioloajat-sivulla käyminen (n=47)



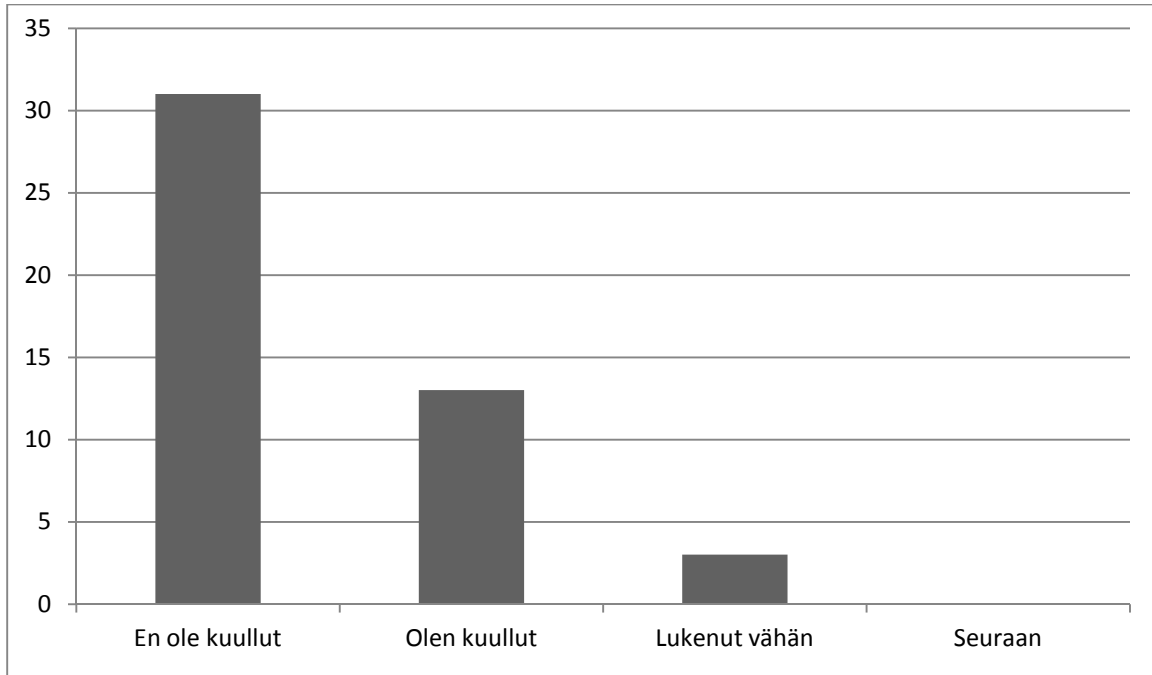
KUVIO 6. JAMKin kirjaston Palvelut-sivuilla käyminen (n=47)



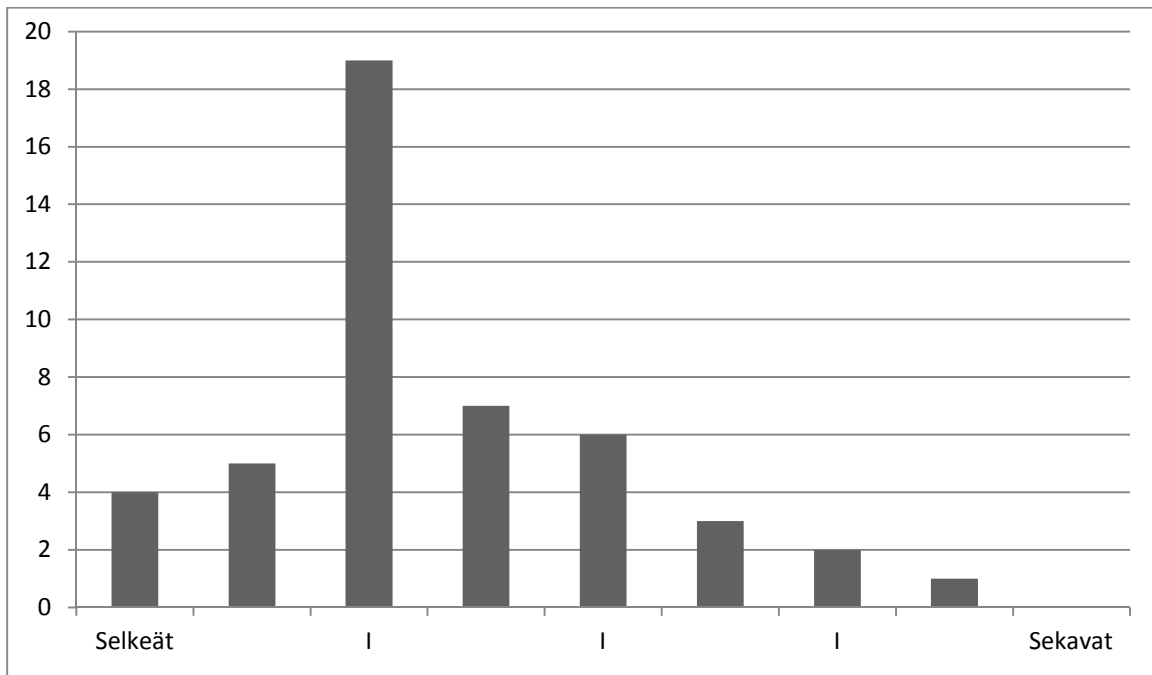
KUVIO 7. JAMKin kirjaston Opinnäytteen tekijälle -sivuilla käyminen (n=47)

\*2 vastaajaa kiitteli vinkistä, että tällainen sivu on.

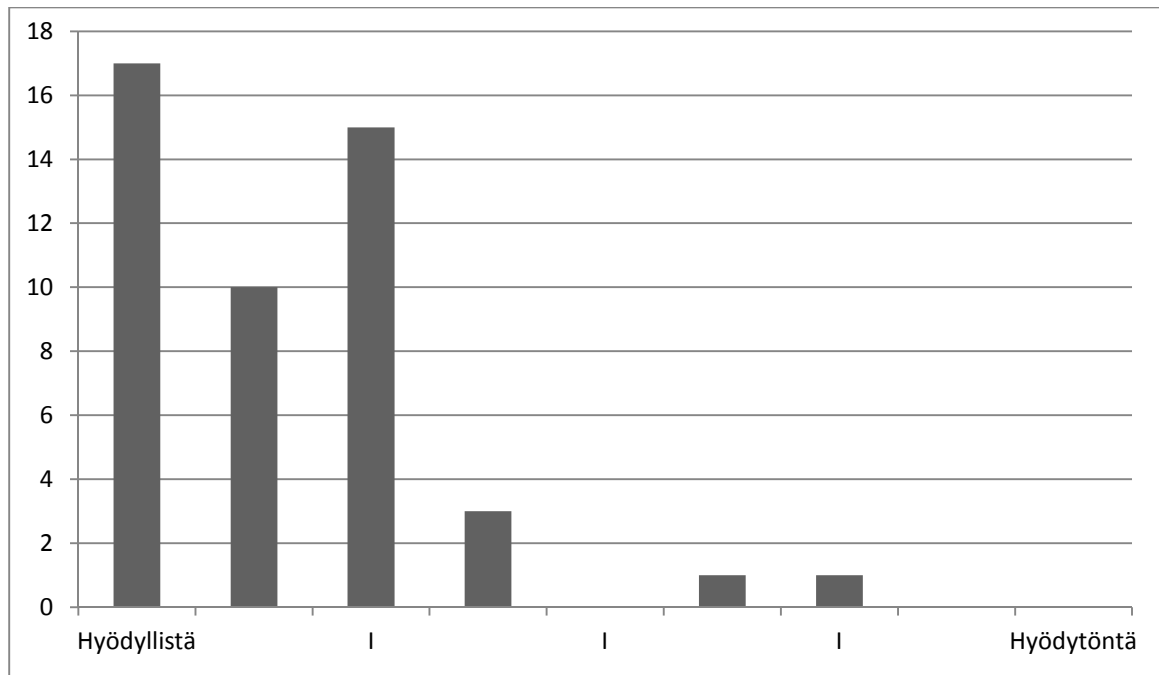
\*\*1 vastaaja oli kirjoittanut vastaukseksi vuosittain.



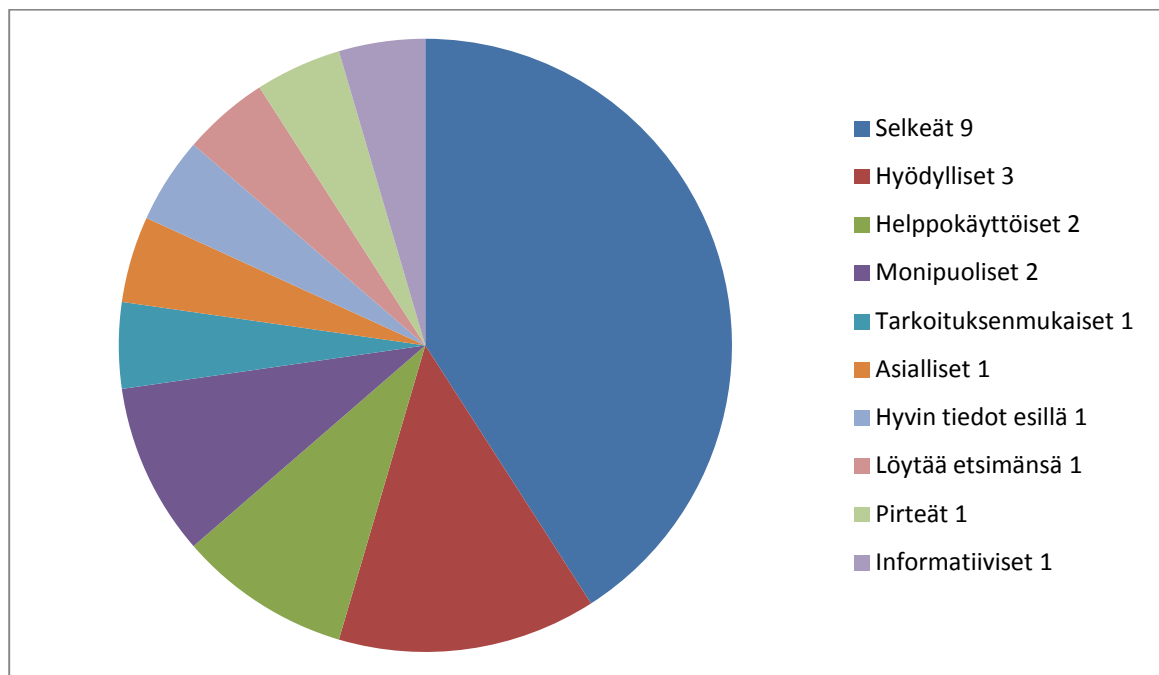
KUVIO 8. Tietämys JAMKin Oppariblogista (n=47)



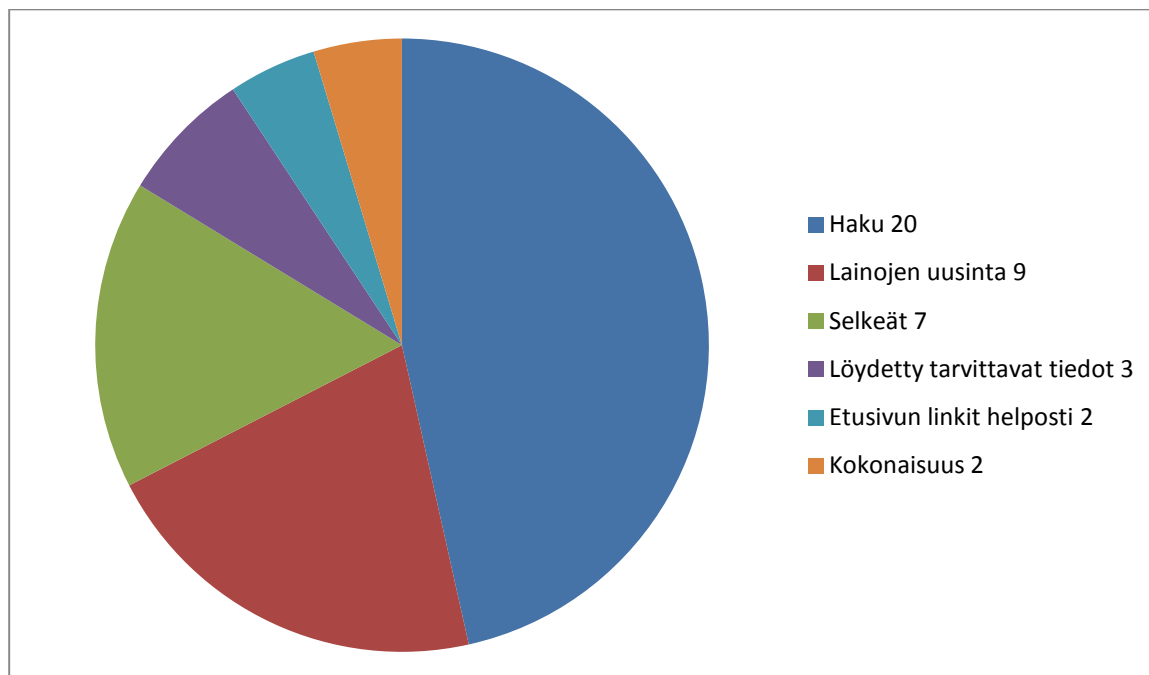
KUVIO 9. Näkemys JAMKin kirjaston verkkosivuista (n=47)



KUVIO 10. JAMKin kirjastossa käymisen tarpeellisuus (n=47)



KUVIO 11. JAMKin kirjaston verkkosivujen positiivinen kuvailu (n=22)



KUVIO 12. JAMKin kirjaston verkkosivuilla toimii

TAULUKKO 2. JAMKin kirjastoon verkkosivujen negatiivinen kuvailu (n=6)

Sekavuus (n=3)	Tiedon määrä (n=3)
Sekavat, liikaa polkuja, Nopealla silmäyksellä en löytänyt etsimääni, Hieman sekavat, esim lainojen uusinnat	Tietoa on paljon, välillä saa etsimällä etsiä, Etusivulta hankala lähteä hakemaan tietoa, tietoa on paljon mutta etsimiseen ei ole tarpeeksi avaimia

TAULUKKO 3. JAMKin kirjaston verkkosivujen joko-tai -kuvailu:

Tiedon määrä (n=3)	”Riittävä” (n=3)
Täynnä tavaraa, Paljon tavaraa, Paljon tärkeää ja hyödyllistä tietoa mutta ei selkeimmistä päästä	Melko toimiva kokonaisuus, Ihan ok, Ihan ok



## TAULUKKO 4. Verkkosivuilla ei toimi haku eikä tietokannat (n=13)

Haku vaikea, Välillä liikaa hakutuloksia, Hakutoimintojen -> missä kirja sijaitsee -> voisi selventää, Haku on sekavan oloinen, E-kirjastoa vaikea käyttää (voisi tähän ehkä itsekkin panostaa =>)), Ei ymmärrä eri tietokantojen eroja & käyttötarkoituksia, Hankala hakea tietoa, parempi kurssi tiedonhakuun?, Vinkkejä tiedonhakuun x2, Haetun teoksen informaatio, Nelliportaalin käyttö monimutkaista, ”Uusi lainasi” harhaanjohtavasti nimetty, Eri tiedonhakukanavia liikaa

## TAULUKKO 5. Verkkosivuilla ei toimi käytettävyys (n=5)

Kokonaisuuden hallinta, Opinnäytetyön tekijälle-sivut hieman ”levällään”, Liian pitkät listat asioita, Osittain sekava, Selkeys ei ole paras mahdollinen

## TAULUKKO 6. Verkkosivuilta puuttuu hakuun liittyviä ominaisuuksia (n=3)

”rautalangasta väännetyt” ohjeet kuinka tietoa haetaan, mistä mitään löytyy, Gradujen pikahakulinkki, Selkeä kokonaisuuden kattava hakukone?

## TAULUKKO 7. Verkkosivuilta puuttuu käytettävyyttä (n=3)

Suoremmat linkit, Voisi olla vielä enemmän oikopolkuja, Kirjaston etusivu ei ole etusivumainen (eli tiivis)

## TAULUKKO 8. Verkkosivuilla tarpeetonta (n=3)

Sivubannerisälät sekoittavat, Ei välttämättä, mutta kaikki aineisto on hieman liian tiiviisti saatavilla, Uusimmat uutiset ja verkossa nyt -> liikaa otsikoita etusivulla