

**SELVITYS TURVAPAIKANHAKIJOIDEN
PALVELUTARPEISTA – LÄHTÖKOHTIA
KIRJASTOPALVELUJEN KEHITTÄMISELLE**

**HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO –
YLEISTEN KIRJASTOJEN KESKUSKIRJASTO**

2016

Työryhmä:

Kiamars Baghbani

Nahla Hewidy

Riitta Hämäläinen

Tiina Larva

Anne Ojanperä

Selvityksen ohjausryhmässä:

Kristiina Kontiainen (Etelä-Suomen aluehallintovirasto) (pj.)

Sunniva Drake (Espoon kaupunginkirjasto)

Sanna Hernelahti (Turun kaupunginkirjasto)

Kirsi Savolainen (Lappeenrannan kaupunginkirjasto)

Raportin ulkoasu: Kai Toivonen

Selvitys on laadittu Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella.

Helsinki, 2016

Sisällysluettelo

Johdanto	4
Turvapaikanhakijat	6
Haastatteluiden toteutus	6
Taustatietoja haastatelluista	6
Haastattelut	8
Johtopäätöksiä turvapaikanhakijoiden haastatteluista	24
Vertailuryhmä	25
Taustatietoja vertailuryhmästä	25
Haastattelut	25
Johtopäätöksiä vertailuryhmästä vs. turvapaikanhakijat	32
Kirjastokyselyt	33
Kysely pienille ja keskisuurille kirjastoille	33
Kysely isojen kaupunkien kirjastoille	45
Kysely viranomaisten ja järjestöjen edustajille	48
Pohjoismaiset hyvät käytännöt	52
Lopuksi	55
Liitteet	56

Johdanto

Maahanmuuttopolitiikan peruslinjauksiin on Suomessa kuulunut, että maahanmuuttajat voivat ylläpitää omaa äidinkieltään ja kulttuuriaan. Omalla äidinkielellä ja kulttuurilla katsotaan olevan tärkeä merkitys myös kotoutumisen kannalta. Tämä nähdään myös kulttuurista vuorovaikutusta rikastuttavana tekijänä.

Kirjastot ovat tukeneet maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita tarjoamalla aineistoa omalla äidinkielellä ja näin yhteyttä omaan kieleen ja kulttuuriin. Kirjastoilla on ollut käytettävissään valtakunnallinen palvelu, Helsingin kaupunginkirjaston yhteydessä ja Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella toimiva Monikielinen kirjasto, jonka kokoelmat ovat siirtolainoina kaikkien kirjastojen käytettävissä. Valtakunnallisesti hyödynnettäviä ovat lisäksi verkkopalvelut, joita myös turvapaikanhakijat voivat käyttää, esimerkiksi ulkomaisten verkkolehtien, oman kotimaan lehtien ja muiden tiedotusvälineiden seurantaan.

Päävastuu yleisistä kirjastopalveluista, myös maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden osalta, on kuitenkin kunnilla. Paikallisesti kirjastot ovat tarjonneet maahanmuuttajille muitakin aineistoja ja erilaisia palveluja resurssiensa mukaan: aineistoa suomen/ruotsin kielen oppimiseen, kielikahvilatoimintaa kielen harjaannuttamiseksi, opastusta kirjaston ja eri tiedonlähteiden käyttöön, tapahtumia kulttuurisen vuorovaikutuksen merkeissä jne.

Vuoden 2015 tilastojen mukaan suurimmat ulkomaalaistaustaiset ryhmät Suomessa ovat venäläiset ja virolaiset. Seuraaviksi suurimmat ryhmät ovat peräisin Somaliasta, Irakista, entisen Jugoslavian alueelta, Kiinasta, Vietnamista ja Thaimaasta (31.12.2015/Tilastokeskus)

Turvapaikanhakijoiden/potentiaalisten maahanmuuttajien määrä kasvoi vuoden 2015 aikana merkittävästi ja nopeasti. Eurooppaan suuntautunut pakolaisvirta toi Suomeen vuonna 2015 yhteensä yli 30 000 turvapaikanhakijaa. Näistä tulijoista suurimmat ryhmät olivat Irakista, Afganistanista, Somaliasta, Syyriasta ja Albaniasta.

Turvapaikanhakijoita on nyt monissa sellaisissa kunnissa, joissa kirjastoilla ei ole aikaisempaa kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista. Osana Opetus- ja kulttuuriministeriön toimialaa ovat kirjastopalvelut tyypillisesti ja luonteeltaan sellaisia, että maahan muuttaneen statuksella ja maahan tulon syillä on sinänsä vähän tai ei lainkaan vaikutusta siihen, mitä palveluita tai tukimuotoja henkilö voi saada (Opetusministeriön maahanmuuttopoliittiset linjaukset, 2009).

Muuttuneessa tilanteessa oli tarvetta selvittää, mitä sellaisia palvelutarpeita turvapaikanhakijoilla on, joihin kirjastopalveluin pystytään vastaamaan ja mitä ensisijaisia toimenpiteitä palvelujen kehittämiseksi tarvitaan.

Palvellakseen turvapaikanhakijoita ja muita maahanmuuttajia kirjastoilla tulisi olla valmius ottaa nopeasti käyttöön kirjastoverkon jo käytettävissä olevia valtakunnallisia palveluita. Kirjastoissa tulisi perehtyä muissa kirjastoissa toteutettuihin hyviin käytäntöihin ja luoda tämän pohjalta tarjoamansa palvelut. Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden hyväksi tehtävä työ edellyttää aina poikkihallinnollista yhteistyötä. Toteutukseen tarvitaan usean viraston sekä toisaalta julkisen ja yksityisen sekä kolmannen sektorin yhteisiä toimia. Kirjastoilla tulisi olla valmiuksia toimia kunnassa tässä yhteistyössä, tiedottaa aloitteellisesti ja aktiivisesti omista palveluistaan sekä nähdä ja hahmottaa ne kunnallisen yhteistyön kontekstissa. Jotta kirjastot pystyisivät paremmin palvelemaan turvapaikanhakijoita/maahanmuuttajia, tarvitaan tietoa

nopeasti muuttuneen tilanteen arvioimiseksi ja tarkoituksenmukaisten toimenpiteiden hahmottamiseksi. Samalla kirjastot saavat mahdollisuuden tuottaa palveluja yhteistyössä muiden paikallisten toimijoiden kanssa.

Työ- ja elinkeinoministeriön raportti 12/2013 palvelukyselyiden tuloksista osoittaa, että kirjaston tarjoamia palveluita arvostetaan. Niitä on kuitenkin käyttänyt vain osa maahanmuuttajista, eikä niitä tunneta. Tähän lienee osin syynä myös se, että muut turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevät tahot kunnassa, muissa virastoissa, vastaanottokeskuksissa ja järjestöissä, eivät kirjaston palveluita tunne tai hahmota.

Selvityksessä on kartoitettu turvapaikanhakijoita haastatteleamalla, millaisia mahdollisesti kirjastojen toteutettavissa olevia palvelutarpeita heillä on ja mitä esteitä kirjastojen palvelujen käyttämiselle on tai voisi olla. Lisäksi vertailuryhmänä on haastateltu maassamme pysyvästi asuvia ja jo kotiutuneita henkilöitä: miten he ovat mahdollisesti hyödyntäneet kirjastoja, miten he ovat saaneet tietoa kirjaston palveluista ja mikä olisi heidän kokemuksensa pohjalta toimiva tapa tiedottaa kirjaston palveluista ja missä vaiheessa se olisi tarkoituksenmukaisinta tehdä.

Niiltä paikkakunnilta, jotka ovat turvapaikanhakijoita vastaanottaneet ja joilla on vain vähän tai ei lainkaan aiempaa kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista, on kartoitettu, miten kirjastot ovat toimineet ja mitä tukea ja tietoa ne tarvitsisivat. Vertailun vuoksi näitä tietoja kysyttiin myös kirjastoilta, joilla jo on aikaisempaa kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista.

Selvityksessä on lisäksi haastateltu pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajien kanssa työskentelevien virastojen ja järjestöjen edustajia, joilla on jo vuosien kokemusta eri organisaatioissa maahanmuuttotyöstä tai turvapaikanhakijoista. Samalla on tuotettu kirjastoille tietoa palvelujen markkinoimiseksi kunnan organisaatiossa.

Muiden Pohjoismaiden kirjastojen hyvistä käytännöistä on koottu esimerkkejä, jotta niitä voitaisiin hyödyntää suunniteltaessa maahanmuuttajien palveluita meillä.

Kiitokset asiantuntijoille, jotka ovat osallistuneet selvitystyön ja raportin kommentoimiseen sen eri vaiheissa, erityisesti Åbo Akademin Informaatiotutkimuksen laitokselle.

TURVAPAIKANHAKIJAT

Haastatteluiden toteutus

Selvitystä varten haastateltiin yhteensä 113 turvapaikanhakijaa toukokuun ja lokakuun välisenä aikana 2016 pääkaupunkiseudulla, Turussa, Joutsenossa ja Kauhavalla. Tekijöinä oli kaksi arabiankielistä ja yksi persiankielinen haastattelija.

Pääkaupunkiseudulla haastatteluja tehtiin mm. Kutomotien, Ruskeasuon ja Vuorannan vastaanottokeskusten asukkaille. Turussa haastateltiin Mäntykodin ja Pansion vastaanottokeskuksissa, Joutsenossa Saimaantien vastaanottokeskuksessa ja Kauhavan vastaanottokeskuksessa. Haastattelut toteutettiin neljässä kunnassa yhteistyössä sekä vastaanottokeskuksien että joissain tapauksissa myös kirjaston kanssa. Helsingissä haastattelut tehtiin sekä vastaanottokeskuksessa että kirjastossa. Turussa, Joutsenossa ja Kauhavalla kaikki haastattelut järjestettiin vastaanottokeskuksen tiloissa.

Haastatteluista 43 järjestettiin Helsingissä. Vastanneista 39 henkilöä asui haastattelun ajankohtana jossain Helsingin vastaanottokeskuksessa. Neljä Helsingissä haastatelluista asui yksityismajoituksessa, joko isommalla ryhmällä tai suomalaisen perheen luona. Turussa haastateltiin 21 henkilöä, Joutsenossa 15 ja Kauhavalla 34 henkilöä. He kaikki asuivat vastaanottokeskuksessa.

Suurin osa turvapaikanhakijoista ei osannut sanoa turvapaikkahakemuksensa tuloksia, mutta Helsingissä yksi oli saanut myönteisen päätöksen juuri ennen haastattelua ja kolme oli hakenut oikaisua käännytyspäätökseen.

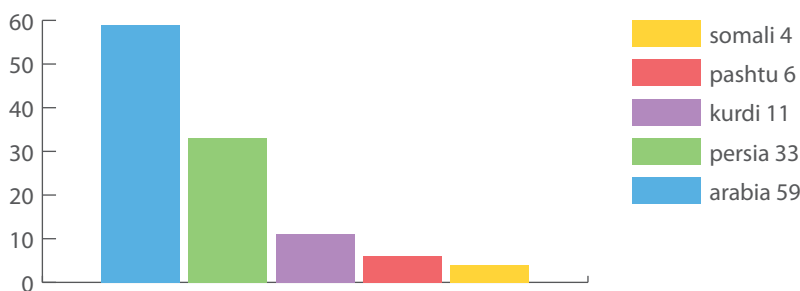
Vastaajista 80 % oli miehiä. Haastattelutilanteista ainakin kolme järjestettiin miesten vastaanottokeskuksessa (Helsingin Kutomotien vastaanottokeskus sekä molemmat Turun vastaanottokeskukset, Pansio ja Mäntykoti). Naisia tavoitettiin enemmän perhevastaanottokeskuksissa kuten Joutsenon Saimaantien ja Helsingin Ruskeasuon ja Vuorannan vastaanottokeskuksissa.

Perhevastaanottokeskuksissa tavattiin myös lapsia ja nuoria, joita myös haastateltiin. Alle 18-vuotiaita oli 20 %. Nuorimpia heistä haastateltiin esittämällä vain osa kysymyksistä ja antamalla mahdollisuus ilmaista itseään piirtämällä.

Taustatietoja haastatelluista

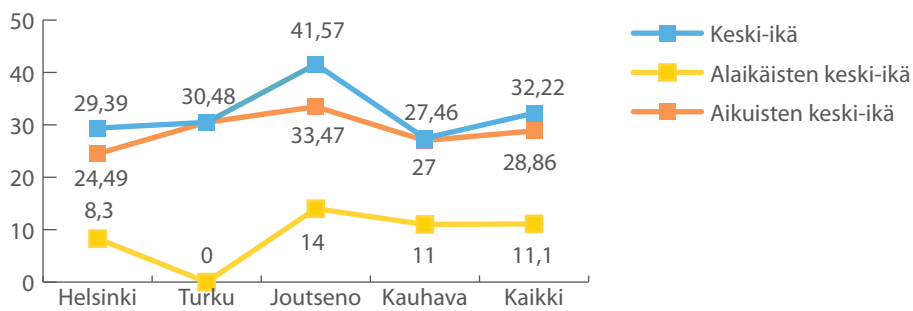
Haastateltujen turvapaikanhakijoiden äidinkielet jakaantuivat näin:

ÄIDINKIELI (n = 113)



Kuva 1

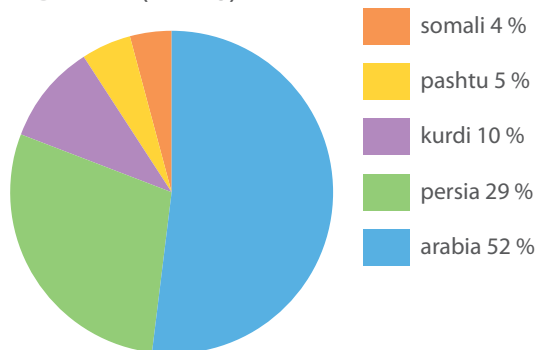
Haastateltujen aikuisten keski-ikä oli noin 29 vuotta. Nuorin haastateltu on 4-vuotias ja vanhin 55 vuoden ikäinen.



Kuva 2

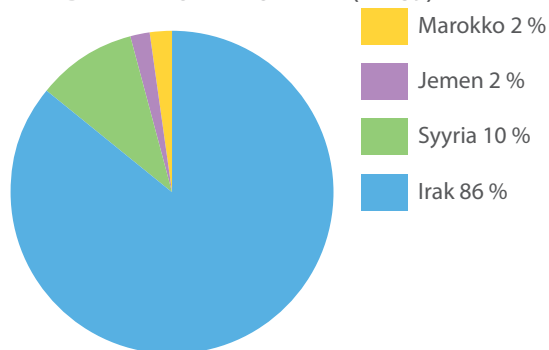
Haastattelut toteutettiin pääosin turvapaikanhakijan omalla äidinkielellä. Haastatelluilta kerättiin tieto omasta äidinkielestä ja osalta vastaajista myös tieto kotimaasta. Kotimaata kysyttiin vain arabiankielisiltä turvapaikanhakijoilta, mutta on tiedossa, että persiankieliset olivat suurimmaksi osaksi Afganistanin darinkielisiä. Dari on persian kielen murre, jota puhutaan Afganistanissa. Pashtu on myös yksi Afganistanissa puhuttavista kielistä. Kurdinkieliset olivat kotoisin Iranin ja Irakin alueilta.

ÄIDINKIELI (n = 113)



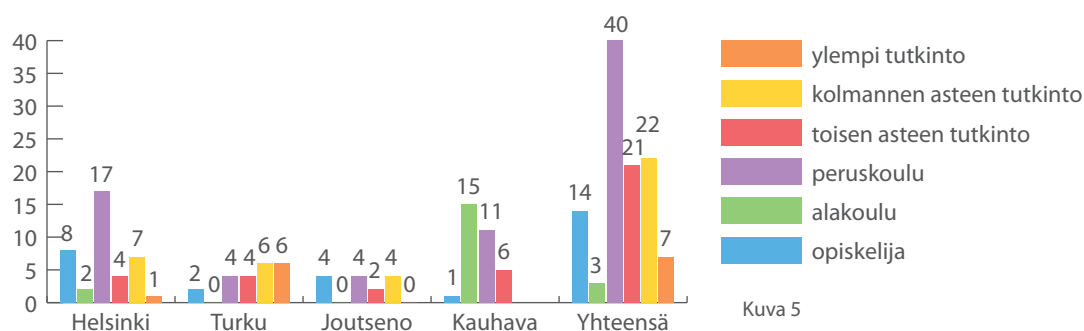
Kuva 3

ARABIANKIELISTEN KOTIMAA (n = 59)



Kuva 4

Haastateltujen koulutus paikkakunnittain ilmenee seuraavasta kuviosta:



Kuva 5

Haastattelut

Kirjastonkäyttö

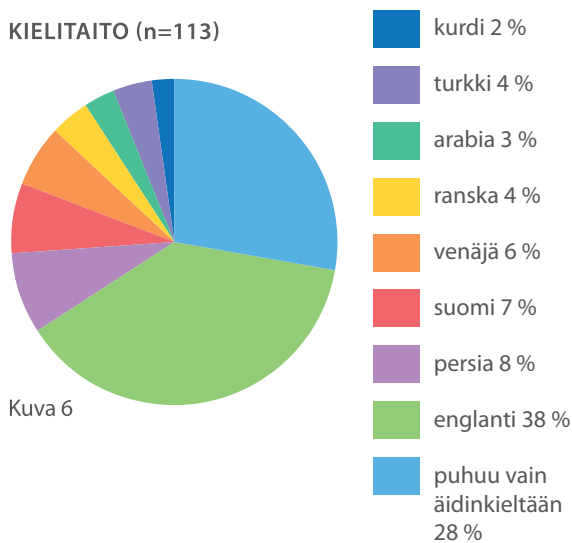
Oletko tutustunut /kuinka tutustuit kirjastoon?

Ylivoimainen enemmistö kirjastossa käyneistä oli kuullut kirjastopalveluista kaverilta tai sukulaiselta. Merkittävä osa oli löytänyt kirjaston omatoimisesti ja osa oli käynyt kirjastossa vastaanottokeskuksen työntekijän tai vapaaehtoistyöntekijän kanssa. Myös suomenkielen opettajilta oli saatu tietoa. Lapsia ja nuoria oli käynyt kirjastossa koulun opettajan kanssa. Seuraavissa kirjastonkäyttöä kuvaavissa taulukoissa ja kuvioissa viitataan henkilöihin ellei toisin (%) ole ilmoitettu. Kaikki haastatellut eivät vastanneet jokaiseen esitettyyn kysymykseen.

Kirjastopalveluihin tutustuminen		Näistä käyttänyt kirjastoa ennen Suomeen tuloa	Toisen asteen tai korkeampi tutkinto
Kuullut kirjastosta kaverilta tai sukulaiselta	28	9	10
Löytänyt kirjaston omatoimisesti	14	6	11
Käynyt kirjastossa vastaanottokeskuksen työntekijän tai vapaaehtoisen kanssa	8	5	5
Suomenkielen opettaja ohjannut kirjastoon	5	4	4
Koulun opettajan kanssa (lapset ja nuoret)	3	-	-
Käveli vahingossa sisään	1	1	1
Kirjaston työntekijät tulivat hakemaan vastaanottokeskuksesta	1	-	-
Ei tiennyt, että turvapaikanhakijat voivat käyttää kirjastoa	1	1	1
Käynyt kirjastossa, mutta vastauksesta ei käy ilmi, onko löytänyt kirjaston itse vai käynyt jonkun kanssa tai ohjaamana	8	5	5
	69	31	37

Taulukko 1

KIELITAITO (n=113)



Kuva 6

Mitä koulutetumpi haastateltava on, sitä useammin hän oli saanut tietoa kirjastosta vastaanottokeskuksen työntekijältä, vastaanottokeskuksen vapaaehtoistyöntekijältä tai suomenkielen opettajalta. Mitä matalampi koulutustaso, sitä useammin tietoa kirjastosta oli saatu kaverilta tai sukulaiselta. Tähän vaikuttanee ainakin kielitaito: koulutetuimmat osaavat englantia, jolla kommunikoida ja hankkia tietoa muiltakin kuin omaa kieltä puhuvilta.

Sen sijaan kirjastonkäyttö lähtömaassa (tai jossain toisessa maassa)

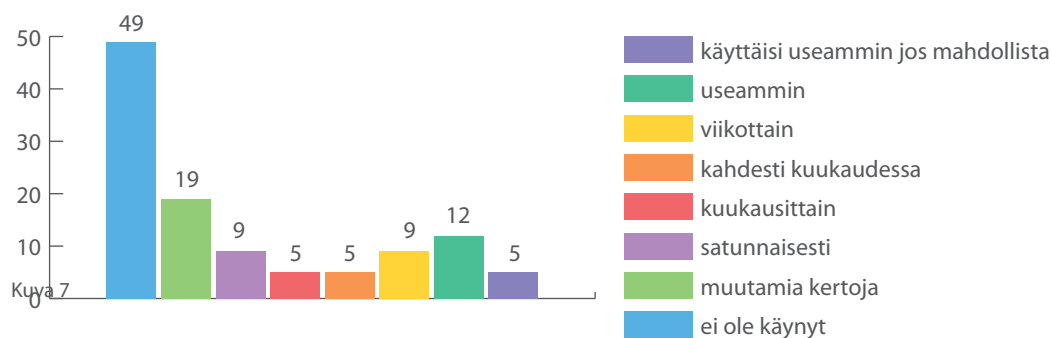
ennen Suomeen tuloa ei näytä erityisesti korreloivan sen kanssa, miten kirjastoon on Suomessa tutustuttu. Suomenkielen opettajalta kirjastosta kuulleiden ryhmässä on paljon niitä, jotka ovat käyttäneet kirjastoa ennen Suomeen tuloa, mutta tämä voi olla sattumaakin.

Kirjastojen oma aktiivisuus tutustumiskäynneille kutsumisessa ei tule suoraan esiin vastauksissa, vaikka sitä tiedetään olleen. Useimmat haastatelluista olivat käyneet kirjastossa ensi kerran vastaanottokeskusten vapaaehtoisten kanssa. Ainakin joitain näistä käynneissä on kuitenkin edeltänyt kirjaston esittämä kutsu. Varsinkin pääkaupunkiseudulla ja Turussa kirjastot ovat olleet aktiivisia tässä. Yksi kutsun perusteella järjestetty tutustumiskäynti Oulunkylän kirjastossa Helsingissä on aineistosta tunnistettavissa. Eräs haastateltava kertoo kirjaston työntekijöiden tulleen hakemaan heidät käymään Sellon kirjastoon Espoossa.

Kuinka usein käyt kirjastossa?

Paikkakuntien erot ovat merkittäviä siinä, miten kirjastopalvelut on löydetty. Helsingissä ja Turussa asuvien vastauksista käy ilmi, että kirjastoon on usein menty vastaanottokeskusten työntekijöiden tai vapaaehtoisten kanssa. ”Käyttäisi useammin jos mahdollista” viittaa siihen, että henkilö olisi halukas käymään kirjastossa useammin, jos se vain olisi mahdollista tai hän on toisella paikkakunnalla oleskellessaan käynyt kirjastossa useammin.

KUINKA USEIN KÄYT KIRJASTOSSA? (n=113)



Näitä käyntejä on ainakin joissain tapauksissa edeltänyt kirjaston kutsu, kuten aiemmin todettu. Joutsenossa haastatelluista kaksi kertoo tutustuneensa kirjastoon vastaanottokeskuksen työntekijän kanssa ja kolme koululuokkansa mukana. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat alle 18-vuotiaita. Myös suomenkielen opettajilla on ollut merkittävä rooli kirjastopalveluihin tutustuttamisessa.

Kauhavalla haastatelluista kukaan ei mainitse käyneensä kirjastossa vastaanottokeskuksen henkilökunnan tai vapaaehtoisten kanssa taikka kirjaston kutsumana. Toisaalta moni kirjastoa Kauhavalla käyttäneistä ei ole ilmaissut haastattelijalle, miten hän on kirjastopalvelut löytänyt, toteaa vain käyneensä kirjastossa Kauhavalla. Monet Kauhavan vastaanottokeskuksessa asuvat ilmaisivat myös etsineensä kirjaston itse. Tosin yksi haastateltu kertoi työskentelevänsä vapaaehtoisena SPR:ssä ja saaneensa sieltä kautta tietoa kirjastosta. Osa Kauhavan vastaanottokeskuksessa asuvista on sinne muilta paikkakunnilta muuttaneita ja

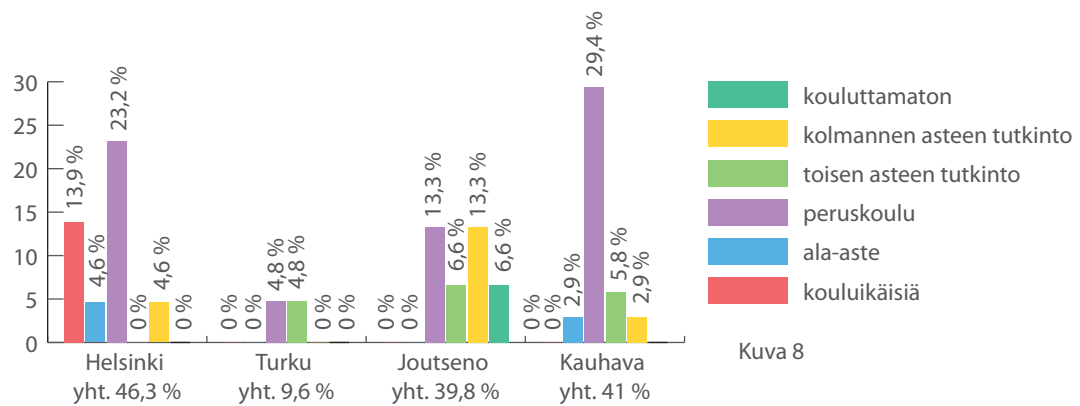
he mainitsevat käyneensä kirjastossa ennen paikkakunnalle muuttoa esimerkiksi Oulussa, Espoossa (Lippajärvi) ja Hyvinkäällä.

Yksikään haastateltu ei kerro käyneensä kirjastossa löydettyään kirjastopalveluista kertovia esitteitä tai julisteita kirjastotilojen ulkopuolella, esimerkiksi vastaanottokeskuksissa. Eräs haastatelluista kertoi päätyneensä vahingossa kirjastoon etsittyään toista osoitetta.

Kirjastonkäyttö eri muuttujien pohjalta

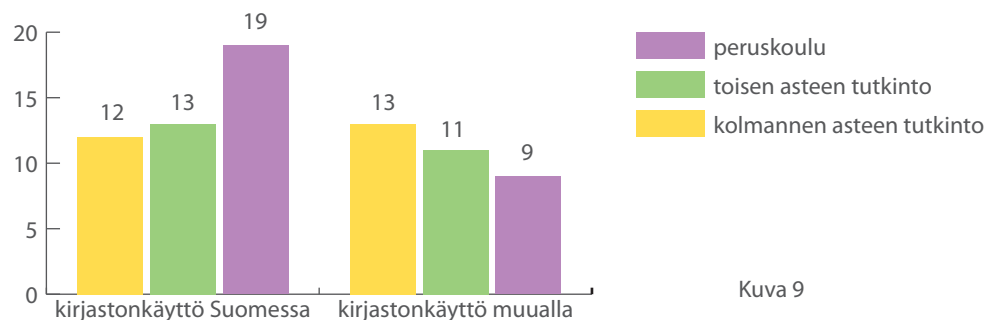
Reilusti yli puolet, lähes 60 %, selvityksen otoksesta on käyttänyt kirjastoa Suomessa oleskelun aikana. Kirjaston palveluja käsittelevissä kysymyksissä ja tilastoissa huomioidaan vain Suomessa kirjastoa käyttäneet. Olisi erikseen toki myös tarkasteltava, ketkä kuuluvat tuohon noin 40 %:iin, jotka eivät käytä kirjastopalveluja. Vastauksissa on ilmennyt odotetusti, että kirjasto ja kirjastonkäyttö jää, kun on muuta ajateltavaa kuten huoli perheestä ja tulevaisuudesta. Huomioitava on myös tapa, jolla tieto kirjastosta saavuttaa turvapaikanhakijat. Alla olevat tilasto (kuva 9) kirjaston ei-käyttäjistä kunnittain ei kerro koko totuutta. On otettava huomioon, ettei kaikista neljästä kunnasta ole haastateltu yhtä suurta ryhmää.

KIRJASTON EI-KÄYTTÄJÄT KUNNITTAIN



Kuva 8

KIRJASTONKÄYTTÖ JA TUTKINTOTASO



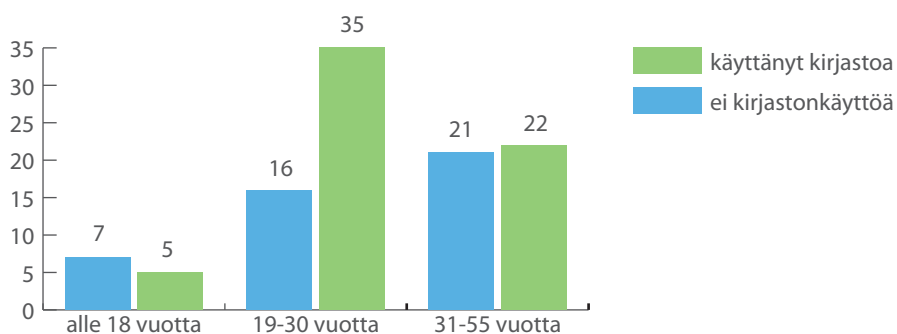
Kuva 9

Huom! Alle 18-vuotiaat ovat rajattu pois oheisesta tilastosta (Kuva 9).

Tuloksista on nähtävissä, kuinka koulutustaustalla on vaikutusta kirjaston käyttöön. Mitä korkeampi koulutus, sitä varmemmin on käyttänyt kirjastoa omassa kotimaassaan ja osaa hakeutua oma-aloitteisesti kirjastoon Suomeen saavuttuaan. On kuitenkin huomioitava, että suurin osa Suomeen tulleista ja haastatteluihin osallistuneista on suorittanut joko peruskoulun tai toisen tai kolmannen asteen tutkinnon.

Seuraavassa kuvataan kirjaston käyttöä ikäluokissa alle 18-vuotiaat, 19-30 -vuotiaat ja 31-55 -vuotiaat:

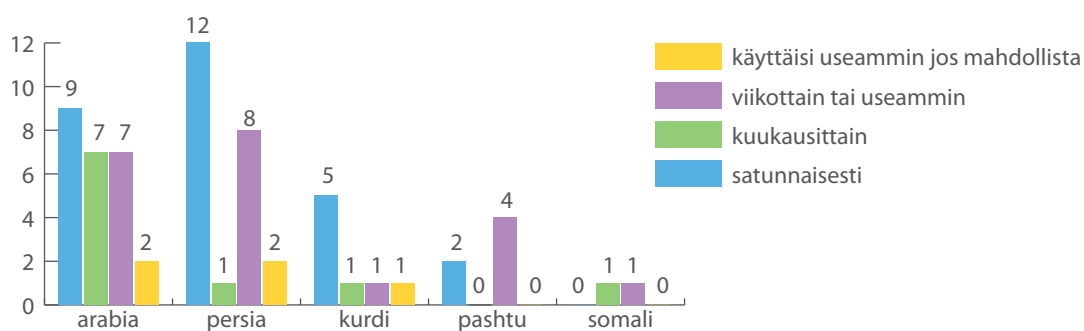
KIRJASTONKÄYTTÖ IKÄLUOKITTAIN



Kuva 10

Kirjastonkäyttöä tarkasteltaessa on myös hyvä huomata, minkä kielisiä suurin osa käyttäjistä on. Alla näkyvä otos on satunnainen, mutta antaa viitettä selvityksen tuloksista. Suurimpina kieliryhminä taulukossa ovat toki arabian- ja persiankieliset, jotka ovat olleet koko selvityksen pääkohderyhmiä.

KIRJASTONKÄYTTÖ ÄIDINKIELEN MUKAAN

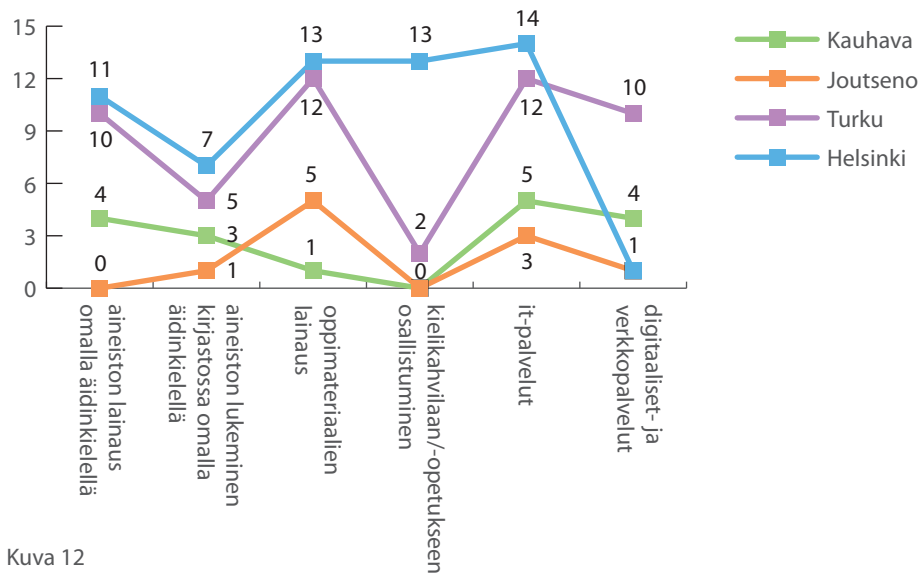


Kuva 11

Kirjaston eri palveluiden käyttö

Kirjastopalveluiden käyttöä tarkastellessa on huomioitava, että tarkastelun alla olevilla neljällä kunnalla on erilaisia palveluita, eikä kaikkia palveluita tarjota kaikissa kunnissa. Lapset ja nuoret on huomioitu seuraavassa tilastossa.

KIRJASTON ERI PALVELUIDEN KÄYTTÖ

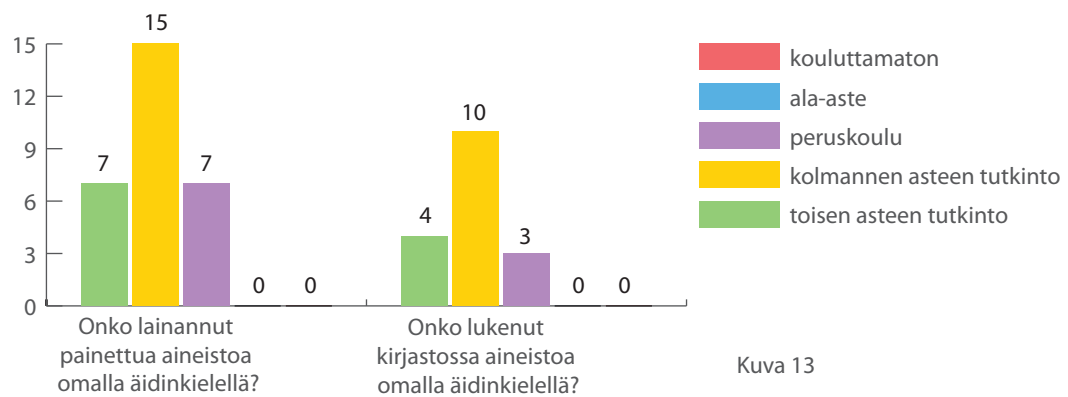


Kuva 12

Oletko lainannut tai lukenut kirjastossa aineistoa äidinkiellelläsi?

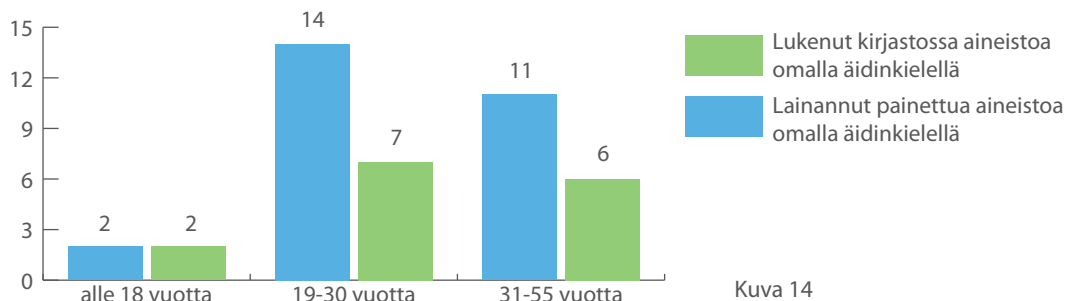
Koulutustaso vaikuttaa moneen muuhunkin asiaan kuin pelkästään kirjastonkäyttöön. Myös lukemiskulttuuri tuntuu monessa vastauksessa tulevan esiin asiana, joka on hyvin koulustausta riippuvainen.

LAINAUS JA LUKEMINEN ÄIDINKIELELLÄ



Kuva 13

LAINAUS JA LUKEMINEN ÄIDINKIELELLÄ IKÄLUOKITTAIN



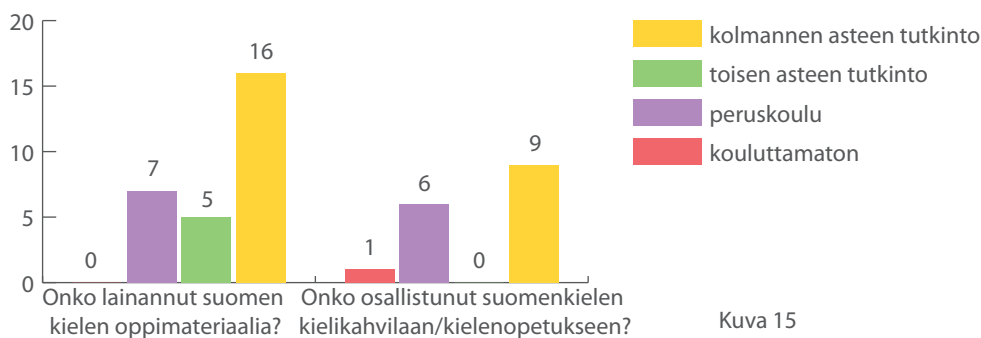
Kuva 14

Suurin lukijakunta on selkeästi 19-30 -vuotiaat. Lapset toki oppivat kielen nopeammin, joten he myös siirtyvät nopeasti lainaamaan suomenkielistä aineistoa omalla äidinkielellä kirjoitetun sijaan. On myös aiheellista pohtia, tarjoaako kirjasto tarpeeksi laajaa valikoimaa lapsille ja yli 30-vuotiaille tai vastaavasti markkinoiko se kokoelmaansa tarpeeksi näkyvästi.

Oletko lainannut kielen oppimateriaaleja?

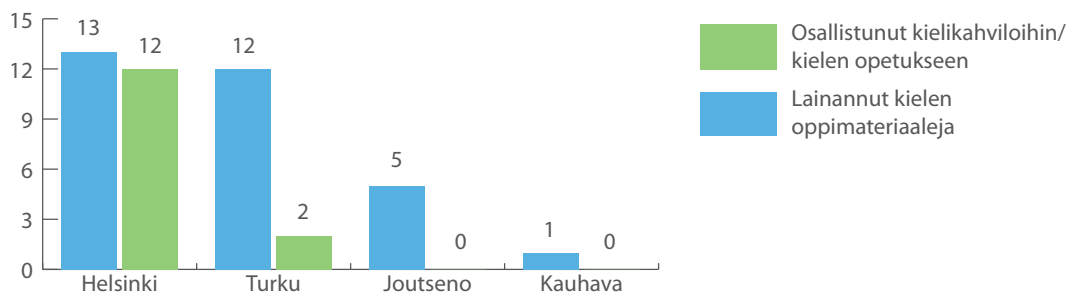
Myös oma-aloitteinen kielenopiskelu vaikuttaa olevan koulutustaustasta riippuvainen. Kolmannen asteen tutkinnon suorittaneet ovat opiskelleet suomen kieltä. On kuitenkin yllättävää, kuinka vähän toisen asteen tutkinnon suorittaneista on hyödyntänyt kirjaston tarjoamia palveluita kielen opiskeluun.

KIELEN OPISKELU JA KOULUTUSTASO



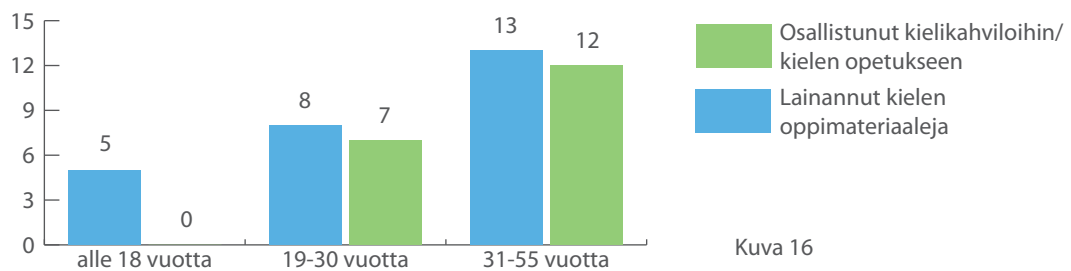
Kuva 15

KIELEN OPISKELU JA KIRJASTOPALVELUIDEN KÄYTTÖ KUNNITTAIN



Palvelut kielen oppimisen tueksi ovat joko saavuttaneet yli 31-vuotiaat paremmin tai ne ovat houkuttelleet heitä enemmän kuin nuorempia. On myös yllättävää kuinka moni alaikäinen on lainannut kielenopiskelumateriaaleja kirjastosta.

KIELENOPISEKLU JA KIRJASTONKÄYTTÖ IKÄLUOKITTAIN

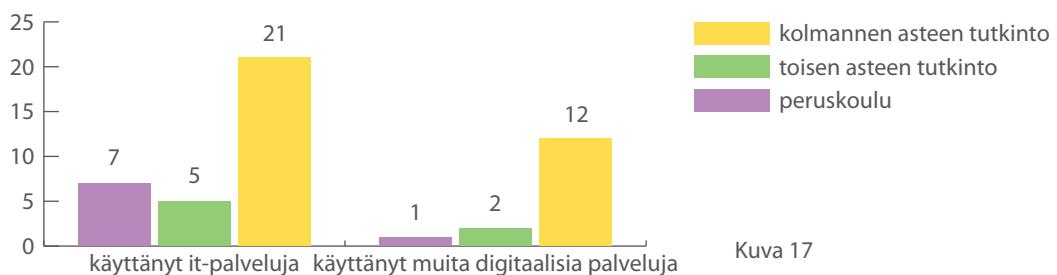


Kuva 16

Oletko käyttänyt kirjaston IT- ja digipalveluita?

Koulutustaso näyttää myös kertovan, millaista opastusta kirjaston eri palveluihin asiakkaat ovat saaneet. Opastukseen vaikuttaa yhteisen kielen löytäminen. Kolmannen asteen tutkinnon suorittaneista suurin osa kertoi puhuvansa myös englantia. Tämä vaikuttanee suurelta osin myös siihen, miksi sama kohderyhmä käyttää hyvin vaihtelevasti IT- ja digipalveluita, joille olisi mitä luultavimmin käyttöä koulutustaustasta riippumatta kaikilla.

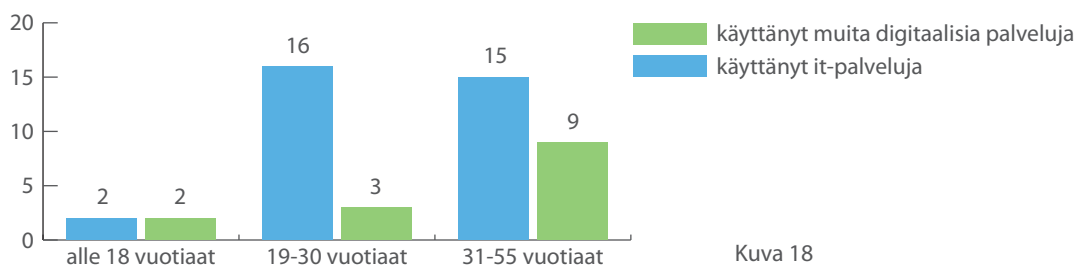
IT- JA DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ JA KOULUTUSTASO



Kuva 17

IT-palveluiden käyttö vastanneilla on melko saman suuruista ikäluokissa 19-30 -vuotiaat ja 31-55 -vuotiaat.

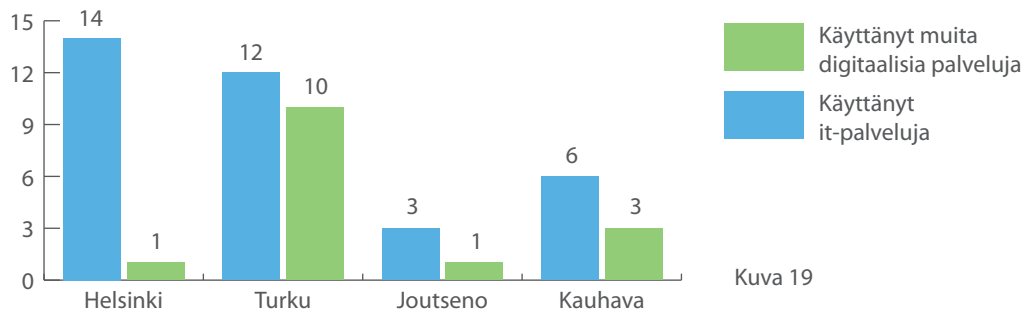
IT- JA DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ IKÄLUOKITTAIN



Kuva 18

Seuraavassa kuvassa on vertailtu IT- ja digipalveluiden käyttöä eri paikkakunnilla:

IT- JA DIGIPALVELUIDEN KÄYTTÖ KUNNITTAIN



Onko sinulla ollut vuorovaikutus – tai kieliongelmia kirjastossa asioidessasi?

Miten olet kommunikoinut/aiot kommunikoida kirjastossa?

Olen kommunikoinut kirjastossa englanniksi ja/tai opitulla suomella	30
Kaveri/tulkki käänsi omalle kielelle	9
En ole vielä käynyt kirjastossa, en puhu englantia tai suomea, uskon silti pystyväni kommunikoidaan henkilökunnan kanssa	8
En ole vielä käynyt kirjastossa, mutta uskon selviäväni suomeksi ja/tai englanniksi	7
Olen törmännyt kielimuriin kirjastossa käydessäni	3
Olen asioinut Google-kääntäjän avulla	1
	58

Taulukko 2

Kirjastossa jo käyneistä suurin osa oli asioidessaan kommunikoinut englanniksi ja/tai oppimallaan suomella. Niistä, jotka eivät vielä olleet käyneet kirjastossa, moni uskoi selviävänsä englannilla ja/tai suomella, tai jopa vailla mitään yhteistä kieltä.

Usein kaveri tai kirjastoiesittelyssä mukana ollut tulkki on kääntänyt keskustelut omalle kielelle. Myös Google-kääntäjää oli käytetty.

Toisaalta kielimuriinkin oli törmätty, kun yhteistä kieltä ei ollut löytynyt henkilökunnan kanssa. Haastatellut eivät esittäneet ratkaisuja kieliongelmiin.

Oletko saanut kirjastonkäytön opastusta?

Yli puolet haastatelluista, 57 vastaajaa, ei ollut saanut tietoa kirjastosta tai kirjastonkäytön opastusta. Helsingissä opastusta oli saanut kuusi, Turussa samoin kuusi, Joutsenossa yksi ja Kauhavalla kaksi henkilöä. Näille viidelletoista opastusta tai informaatiota saaneelle tieto kirjastopalveluista oli tullut monelta eri taholta. Vastauksissa mainittiin muun muassa kaveri, kirjaston kielikahvila, suomen kielen opettaja ja lapsen koulusta tuoma esite. Internetin

kautta kirjastopalveluista oli saanut tietoa kuusi haastateltavaa, näistä yksi arabiaksi ilmeisesti Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuilta.

Kirjastonkäytön opastus on voinut tapahtua toisella paikkakunnalla kuin sillä, millä haastateltava haastatteluhetkellä oleskeli. Esimerkiksi Kauhavalla asuvien vastauksista kävi ilmi, että kirjastopalveluiden esittely oli joidenkin kohdalla tapahtunut haastateltavan asuessa vastaanottokeskuksessa esimerkiksi Oulussa, Espoossa (Lippajärvi) tai Hyvinkäällä.

Kieliongelmat olivat yleensä syynä siihen, että opastus koettiin riittämättömäksi. Myös opastuksen sirpaleisuus mainittiin. Tietoa oli saatu usealta eri taholta, mikä oli monen kohdalla hankaloittanut kokonais käsityksen saamista palveluista.

Omaa kieltä puhuvalta kirjastotyöntekijältä oli opastusta kirjaston tiloissa saanut kuusi henkilöä. Näistä kolme opastusta tapahtui Helsingissä ja kolme Turussa. Omalla kielellä saatuja opastuksia pidettiin poikkeuksetta riittävinä.

Yhteistä kieltä ei välttämättä tarvitse olla kaikkien opastettavien kanssa, sillä vastauksista kävi ilmi, että englanninkielen taitoiset turvapaikanhakijat ovat joissain tapauksissa tulkanneet kirjasto esittelyjä isollekin joukolle. Tätä mahdollisuutta kirjastot voisivat hyödyntää enemmänkin järjestäessään kirjasto esittelyjä (suomalaisesta näkökulmasta) harvinaisempia kieliä puhuville.

Oletko tyytyväinen kirjaston palveluihin? Jos et, miksi et?

Kysymykseen vastasi 58 haastateltua. Lähes kaikki kysymykseen vastanneet olivat tyytyväisiä suomalaisiin kirjastopalveluihin. Vastauksissa tuli esille jopa suoranainen ihailu:

Kyllä on mahtavaa palvelua, erityisesti koneet ja nettipalvelut.

Olen tosi tyytyväinen, Suomessa kirjastot ovat tosi hyviä.

Kyllä, en ole koskaan ennen nähnyt kirjastoja kuten nämä elämässäni.

Ainoastaan yksi henkilö oli tyytymätön kirjaston palveluihin. Perusteluksi hän ilmoitti sen, että kirjastossa ei ole sopivia kirjoja. Ne, jotka eivät vielä olleet käyneet kirjastossa, eivät osanneet vastata kysymykseen. Tosin heistäkin pari oli kuullut suomalaisten kirjastojen olevan hyviä.

Joitain palveluja kuitenkin kaivattiin tai niitä haluttiin enemmän. Haastateltavat toivoivat lisää suomen kielen oppimateriaalia, suomenkielen opetusta ja kielikahviloita sekä omakielistä palvelua kirjastoissa. Monien muidenkin asiakasryhmien kaipaamat asiat, kuten kokoontumistilat, työrauha, pidemmät aukioloajat ja uusien levyjen saatavuus mainittiin myös vastauksissa.

Mitä muita palveluita kirjaston pitäisi tarjota?

Suomen kielen oppimiseen liittyvän aineiston ja palvelujen saatavuus nousi vastauksissa merkittävällä tavalla esiin. Motivaatio kielen opiskelemiseen oli selvästi suuri, mutta palveluita ja aineistoa tämän mahdollistamiseksi koettiin olevan tarjolla liian vähän tai niiden sisältö koettiin riittämättömäksi. Kuten vastauksissa edelliseenkin kysymykseen, toiveina esiin nousivat niin lainattava oppimateriaali kuin kielikahvilat ja suomen kielen opetus. Osa haastateltavista

mainitsikin tämän kirjaston palvelutarjonnasta kysyttäessä. Suurin osa viittasi asiaan haastattelun lopussa tiedusteltaessa, onko haastateltavalla mielessä muita toiveita tai sanottavaa. Tämä kertonee siitä, että kaikkia suomen kielen opiskeluun liittyviä palveluja ei välttämättä osattu odottaa juuri kirjastolta.

Useimmin esiintyneet toiveet palveluista

Lainattavaa oppimateriaalia, sanakirjoja, kielikahviloita ja kielikursseja lisää	32
Lisää aineistoa omalla kielellä tai muilla yleisesti ymmärretyillä kielillä (lähinnä englanniksi)	19
Kohtaamisia turvapaikanhakijoiden ja alueen asukkaiden välillä	9
Uuden maan tuntemuksen lisääminen	4
Ohjelmaa ja tapahtumia turvapaikanhakijoille	2
	66

Taulukko 3

Jotkut haastatellut olivat lainanneet suomen oppikirjoja kirjastosta, mutta niitä kohtaan esitettiin kritiikkiä:

Lainatuista suomenkielen oppimateriaaleista ei mitään hyötyä.

Opetuskieli vaikuttaa olevan ongelma, koska kirjastojen kokoelmissa on kohtalaisen paljon oppimateriaalia, jonka opetuskieli on suomi. Itseopiskelijaa tämä ei hyödytä:

Kirjaston tulisi tarjota suomenkielen opiskelumateriaalia, joka opettaa muulla kielellä kuin suomeksi. Esim. arabiaksi tai persiaksi.

Myös sanakirjoja toivottiin lisää. Lisäksi kaivattiin kielen käytännön opetusta, koska esimerkiksi vastaanottokeskuksessa annettava suomen kielen opetus koettiin riittämättömäksi.

Kirjastoilla olisi mahdollisuus vastata palvelutarpeeseen parantamalla aineistonsa saataavuutta ja laatua, järjestämällä suomen kielen kielikahviloita ja tarjoamalla tilojaan suomen kielen opetukseen. Kielikahviloiden ja suomen kielen opetuksen järjestäminen ei tarvitse olla kirjaston vastuulla, vaan tässä voidaan tehdä yhteistyötä vapaaehtoisten ja järjestöjen kanssa.

Vastauksissa valiteltiin myös tekemisen puutetta. Oleskeluluvan hakeminen ja odottaminen on pitkä ja raskas prosessi, eikä vastaanottokeskuksissa ole välttämättä tarjolla kovin paljon ajankulua:

Kirjasto voi olla kohtaamispaikka erilaisille ihmisille. Turvapaikanhakijat odottavat viranomaisten päätöstä, heillä on paljon stressiä ja ongelmia. On hyvä jos kirjasto voi järjestää heille hyvää ohjelmaa.

Meillä ei ole mitään tekemistä vain ruokasali ja sänky. Haluaisin harrastaa musiikkia. Haluaisin pelata shakkia.

Turvapaikanhakijoiden ja alueen muiden asukkaiden kohtaamisia pidettiin vastauksissa tärkeinä ja niiden järjestämistä toivottiin kirjastoilta:

Osallistamista, kulttuurista kanssakäymistä kirjaston ja turvapaikanhakijoiden välillä esim. kohtaamisten kautta.

Kirjaston tulisi tuoda nämä kaksi kulttuuria yhteen.

Toivoisi enemmän tapahtumia, jotka yhdistäisivät kulttuureja ja niiden välistä vuoropuhelua.

Enemmän ajanvietettä ja kohtaamisia, jotta suomalaiset tottuisivat näkemään myös muualta tulleita ihmisiä.

Lisäksi kirjaston toivottiin voivan tarjota apua suomalaiseen kulttuuriin, Suomen historiaan ja yhteiskuntaan perehtymisessä:

Suomen kulttuurista ja historiasta kertovia ohjelmia/tapahtumia.

Tapahtumia Suomen kulttuurista ja historiasta.

Myös molemminpuolisen ”kulttuurivaihdon” mahdollisuus tuotiin esille:

Kulttuurituntemusta Suomesta turvapaikanhakijoille ja maahanmuuttajille. Suomalaisille kulttuurituntemusta uusista tulokkaista.

Erityisesti lapsille (alle 15-vuotiaat) kysymys oli esitetty mahdollisimman avoimena (Mitä mukavaa ylipäättään haluaisit tehdä), jotta ennakkokäsitykset kirjastosta eivät ohjaisi vastauksia. Ennakkokäsityksiä kuitenkin oli, tämä tuli yhdessä vastauksessa suorasanaisesti esille:

En tiedä. Saako leikkiä? Ei tykkää lukemisesta mutta kirjastossa pitää lukea.

Lapset halusivat tehdä kirjastossa asioita, joista lapset yleensäkin pitävät: koota palapelejä, pelata videopelejä, leikkiä ja urheilla, piirtää, lukea ja kirjoittaa. Kahdessa vastauksessa tuli esiin, että myös he haluaisivat lukea ja opiskella suomen kieltä kirjastossa.

Naiset toivoivat mahdollisuutta käsitöille ja askartelulle, erilaisia työpajoja, maalaamista ja liikuntaa. Erityisesti lapsia hoitavat äidit toivoivat tukea saadakseen aikaa kirjastokäyntiin. Lapsille voisi olla esimerkiksi ohjattuja leikkejä samaan aikaan, kun vanhemmat tutustuvat aineistoon tai osallistuvat kielikahvilaan.

Muissa vastauksissa toivottiin (lisää) omakielistä kirjallisuutta kirjastoihin, esimerkiksi arabiankielistä tietokirjallisuutta muun muassa tekniikan, tietotekniikan, historian, taiteiden ja uskonnon aloilta. Toivottiin myös turvapaikanhakijoiden aktivoimista antamalla heille jokin rooli kirjastossa toiminnan järjestäjinä.

Lisäksi ehdotettiin kielikummienvälitystä, kirjastoautopysäkkiä vastaanottokeskuksen lähelle ja kirjastolle pidempiä aukioloaikoja iltaisin.

Millaisiin asioihin/ongelmiin Suomessa oleskelusi aikana olet etsinyt vastausta? Jotain mihin voisi löytyä apua kirjastosta?

Useimmat haastatellut eivät osanneet mainita mitään ongelmaa, johon olisivat voineet etsiä apua juuri kirjastosta. Ilmeisesti kysymys oli monelle melko haastava, koska käsitys siitä, millai-

sissa asioissa kirjaston puoleen voi ylipäättään kääntyä, oli heidän aiempien kirjastokokemuksensa tai niiden puuttumisen vuoksi rajallinen.

Vaikea sanoa ajasta kun kirjastoa ei ole ollut elämässä, että olisiko voinut ratkaista tai antaa vastauksia. Turhaa jossittelua.

Kysymykset oli yritetty laatia niin, että ne laventaisivat mielikuvaa kirjastosta mm. neuvonnan ja tietopalvelun tarjoajana, mutta tämä ei välttämättä ole välittynyt kaikille haastatelluille.

Muutama haastateltava totesi, että kirjasto olisi ehkä voinut ratkaista monta asiaa ja että se olisi ollut tarpeen henkilölle, joka on uudessa maassa täysin eksyksissä. Näistä vastauksista käy ilmi, että kirjaston tarjoamasta tietopalvelusta saatiin tietoa vasta haastattelutilanteessa. Toisaalta eräät totesivat näkevänsä Googlen kirjaston tietopalvelun tehokkaana kilpailijana. Mainittiin myös, että vastaanottokeskuksista ja kavereilta saa myös tietoa.

Opastus- ja tietopalvelutarpeet

Tietoa kielikursseista ja kielikahviloista/Kielikursseja ja kielikahviloita kirjastossa	3
Miten hoitaa asioitaan, mihin tahoon ottaa yhteyttä: Opastusta yhteiskunnassa toimimisessa	2
Opastusta odotuksista ja oikeuksista: Miten Suomessa ollaan?	2
Opastusta työpaikan hakemisessa	2
	9

Taulukko 4

Vastauksissa nousi esille se, että haastateltavien ykköstarve ovat kielenopetusta ja muuta koutoutumista edistävät palvelut. Kirjaston tehtävään uuden maan tietopankkina, uuden asukkaan infopisteenä ja neuvonantajana viitattiin kahdessa vastauksessa:

Kirjaston rooli on pitää kaikkia tietoja saatavilla. Olisiko kirjasto oikea paikka tiedottaa oikeuksista ja odotuksista miten Suomessa ollaan?

Kirjastolla nähtiin tärkeä tehtävä myös suomen kielikurssien löytämisessä tai suomen kielen opetuksen järjestämisessä.

Eräs vastaaja arveli kirjaston voivan opastaa suomalaisen byrokratian sokkeloissa esimerkiksi antamalla neuvontaa siinä, mihin tahoon tulisi missäkin asiassa ottaa yhteyttä. Kaksi haastateltua mainitsi tässä yhteydessä kirjaston opastuksen työpaikan haussa.

Kaksi haastatelluista oli hakenut ja saanut tietoteknistä apua kirjastosta.

Missä ja miten kirjaston palveluista olisi hyvä tiedottaa?

Miten kirjastopalveluja kannattaa markkinoida

Kirjastosta kertovien mainosten ja esitteiden tuominen vastaanotto-keskukseen	33
Esittelytilaisuuksien järjestäminen vastaanottokeskuksissa tai kirjastoissa	27
Internetissä	10

Taulukko 5

Vastaanottokeskusten vapaaehtoistyöntekijöiden ja järjestöjen kautta	6
Sosiaalisessa mediassa	5
Ulkomainontaa	4
Kirjastoesitys suomen kielen kursseilla	2
Kirjastopalveluista kertominen (lapsille ja nuorille) koulussa	2
"Puskaradio"	2
Lehdissä	1
	92

Taulukko 6

Sama haastateltu on voinut ehdottaa useita eri asioita.

Eniten ehdotettiin kirjastopalveluista kertovien mainosten ja esitteiden tuomista vastaanottokeskuksiin. Valtaosa tätä ehdottaneista toivoi mainoksia turvapaikanhakijoiden puhumilla kielillä, mutta osa oli sitä mieltä, että mainokset voivat olla myös suomeksi, koska vastaanottokeskuksen henkilökunta voi kääntää ne asukkaille. Seuraavaksi eniten ehdotettiin esittelytilaisuuksien järjestämistä vastaanottokeskuksissa tai kirjastoissa.

Internetissä ja sosiaalisessa mediassa markkinointia ehdotettiin seuraavaksi eniten. Sosiaalisessa mediassa suositeltiin viestimistä turvapaikanhakijoiden omilla kielillä.

Turvapaikanhakijoiden näkökulmasta kirjasto pysyy omissa oloissaan, eikä ota yhteyttä kirjaston ulkopuolella.

Vastauksista käy selvästi ilmi, että kirjaston toivotaan tulevan ulos kirjastosta levittämään tietoa palveluistaan ja saavuttaakseen asiakkaita niiden keskuudesta, joille suomalainen yleinen kirjasto on uusi palvelu. Ihmiset eivät voi tietää Suomessa asuville itsestään selviä perusasioita, kuten kirjastopalvelujen maksuttomuutta tai sitä että kirjastotila on kaikille avoin – myös niille, jotka eivät halua hankkia kirjastokorttia.

Onko sinulla kiinnostusta järjestää tai auttaa vapaaehtoisena kirjaston monikulttuurisissa tapahtumissa? Millaisissa?

Kauhavalla haastateltuja lukuun ottamatta käytännössä jokainen vastasi voivansa tulla järjestämään ohjelmaa tai osallistumaan sen järjestämiseen kirjastossa. Helsingissä, Turussa ja Joutsenossa asuneista ainoastaan seitsemän ilmoitti, että ei halua tulla tai ei voi tulla esimerkiksi lastenhoidon takia.

Kauhavalla haastatellut eivät yleensä ottaen vastanneet tähän kysymykseen tai vastasivat jotain muuta:

Meille ei ole mahdollista. 60 ihmistä ja yksi TV pienessä huoneessa.

Ne haastatellut, jotka olivat halukkaita järjestämään tapahtumia tai osallistumaan niiden järjestämiseen, ehdottivat itse erilaisia ohjelmaa ja/tai mainitsivat omia taitojaan, mm. lasten työpajoja, konsertteja, maton kutomista, ruoanlaittoa ja kulttuuriohjelmaa.

Jos aika riittää, niin haluaisivat levittää arabialaista kulttuuria ja tutustua suomalaiseen kulttuuriin ja mielellään myös auttaisivat järjestelyissä.

Kyllä mielellään, jos tulee mahdollisuus haluan järjestää ohjelmia, jossa turvapaikanhakijat ja suomalaiset tutustuvat toisiinsa.

Muutama halusi ensin saada oleskeluluvan, oppia paremmin suomea tai saada yleensä elämänsä järjestykseen, ennen kuin voi osallistua tapahtumien järjestämiseen. Haastateltavien innokkuuden aste vaihteli. Toiset olivat valmiita tulemaan mukaan järjestämiseen, mutta eivät halunneet ottaa päävastuuta tapahtumasta. Toiset olivat halukkaita järjestämään enemmänkin ohjelmaa. Eräs haastateltava ilmoitti haluavansa auttaa, vaikka omien sanojensa mukaan ”ei osaa mitään”.

Myös ohjelmaa suomalaisesta kulttuurista ehdotettiin:

Ehdottomasti, tarvitsemme lisää tietoa suomalaisten kulttuurista ja uskonnosta.

Turvapaikanhakijat ja oleskeluluvan vastikään saaneet ovat voimavara, jota kirjastot voisivat hyödyntää. Heillä on yleensä paljon vapaa-aikaa ja he kaipaavat mielekästä tekemistä, myös sellaista, jossa voivat olla hyödyksi muille. Moni turvapaikanhakija hakeutuu itse vapaaehtoistyöhön, minkä eräs haastateltu totesi:

Suomeen saapumisesta asti olemme olleet vain vapaaehtoisia.

Ohjelmat ja tapahtumat kirjastossa – kirjaston, vapaaehtoisten tai järjestöjen järjestäminä – edistävät suomen kielen oppimista, yhteiskunnan toiminnan ymmärtämistä ja tutustumista paikallisiin ihmisiin. Turvapaikanhakijat kannattaa ottaa mukaan järjestelyihin, heillä on usein paljon aikaa, tekemisen tarve ja halu olla hyödyksi. Monikulttuuristen tapahtumien lisäksi kirjastot voivat järjestää turvapaikanhakijoiden kanssa muutakin toimintaa. Tänne saapuneilla on monenlaisia taitoja ja osaamista, joita voi jakaa muillekin.

Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin hyvä päivä/ Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin huono päivä

Kysymysparin avulla pyrittiin selvittämään haastateltavien elämäntilannetta ja sen hetkisiä tunnelmia. Eri henkilöt suhtautuivat kysymyksiin hieman eri tavoin: toiset ottivat ne konkreettisina, juuri tätä päivää koskevinä kysymyksinä, useimmat kuitenkin suhtautuivat niihin heidän elämäntilannettaan laueammin koskevinä tiedusteluina.

Elämäntilannetta koskevia vastauksia saatiin myös haastattelijan tiedusteltua haastattelun lopuksi, haluaako haastateltava sanoa vielä jotain muuta.

Yleisesti vastauksista käy ilmi, että haastateltavat olivat huolissaan mm. oleskeluluvan saamisesta ja lähtömaahan jääneestä perheestään. Lisäksi monet olivat masentuneita ja heitä vaivasivat raskaat kokemukset lähtömaassa ja/tai pakomatalla. Oleskelulupapäätöstä odottaessa on myös paljon joutoaikaa, jolloin ikävät ajatukset pääsevät helposti ottamaan valtaansa. Myös vastaanottokeskusten ahtaat tilat ja toisinaan kärjistyvät ihmissuhteet mainittiin vastauksissa negatiivisina tekijöinä.

Huonoja kokemuksia/huono tilanne

Jatkuvassa epätietoisuudessa eläminen	17
Ongelmat vastaanottokeskuksessa	13
Lähtömaahan jääneen perheen kohtalo huolettaa./Hyvä päivä olisi, jos saisin perheen Suomeen.	8
Riippuvuus muiden hyväntekeväisyydestä, epäitsenäisyys	8
Itse tai kaveri sai kielteisen turvapaikkapäätöksen	7
Koetut kauhut seuraavat stressinä, traumoina ja painajaisina	6
Masentunut mieliala	5
Koettu vihamielisyys/rasismi, kommunikaatio-ongelmat paikallisten kanssa	4
	68

Taulukko 7

Taulukkoon on koottu vain useimmin esiintyneet, nimenomaan Suomeen muuttamiseen ja täällä asumiseen liittyvät vastaukset. Suurin osa vastauksista koski tätä aihepiiriä.

Hyvänä kokemuksena useimmat mainitsivat Suomeen pääsemisen ja täällä koetun turvallisuuden tunteen. Monet olivat kokeneet myös erilaiset Suomessa järjestetyt juhlat, konsertit ja muut tapahtumat iloa tuottavina ja vapauttavina. Ne veivät ainakin hetkeksi huomion pois ikävistä ajatuksista. Epävarmuus oleskeluluvan saamisesta aiheutti jatkuvaa huolta ja moni mainitsikin, että hieno päivä olisi päivä, jolloin saisi oleskeluluvan.

Hyviä kokemuksia/Hyvä tilanne

Suomeen pääseminen, Suomessa koettu turvallisuuden tunne	15
Juhlat, konsertit ja muut tapahtumat vievät huomion pois ikävistä ajatuksista	8
Jos saisi oleskeluluvan, se olisi hieno päivä	7
Lapsen ensimmäinen päivä koulussa tai päiväkodissa	3
Muuttaminen vastaanottokeskuksesta kimppakämpään tai yksityismajoitukseen	3
Opiskelupaikan järjestyminen tai ainakin toive siitä	2
Turvapaikkahaastatteluun pääseminen/oleskeluluvan saaminen	2
	40

Taulukko 8

Taulukkoon on koottu vain useimmin esiintyneet, nimenomaan Suomeen muuttamiseen ja täällä asumiseen liittyvät vastaukset. Suurin osa vastauksista koski tätä aihepiiriä.

Jatkuvassa epätietoisuudessa elämistä kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

Kaikki päivät kutakuinkin hyviä mutta tietämättömydessä eläminen on tuskaista. Vastaanottokeskus kohtelee hyvin, mutta jatkuva muuttaminen ei myöskään auta jaksamaan.

Ei ole hyvää päivää. Mieli on hyvin kiireinen kaiken huolen keskellä.

Muutama haastateltu mainitsi epätietoisuuden aiheuttajaksi oleskelulupahaastattelun tai -päätöksen odottamisen, mutta moni suhtautui asiaan niin, että jos hän saisi oleskeluluvan, niin se olisi hyvä päivä.

Toisia painoi se, että he olivat joutuneet jättämään perheensä lähtömaahan:

Ei ole vielä yhtään hyvää päivää. Perheen tapaaminen tekisi päivästä kuin päivästä hyvän.

Ilman omia lapsia ei ole hyvää päivää.

Ei ole ollut hyvää päivää, perhe muualla ja käsi sydämellä seuraa jokaista uutista, että mainitaanko joku lähiomainen niissä.

Kun perhe on muualla, ei sydän saa rauhaa eikä mieli lepoa. En voi varsinaisesti luetella mitään päivää hyväksi.

Tapahtumia, konsertteja, juhlia ja esimerkiksi huvipuistossa käymistä arvostettiin, koska ne veivät hetkeksi raskaat ajatukset pois:

Menivät huvipuistoon, jossa lasten ilo tarttui myös aikuisiin.

Suomalainen uuden vuoden juhla oli paras aika.

Kerran oli monikulttuurinen ohjelma keskustassa, se oli paras päivä.

Turvapaikanhakijat saavat erilaisesta ohjelmasta ja toiminnasta tekemistä ja muuta ajateltavaa synkkien ajatusten keskellä sekä positiivisia kokemuksia uudesta maasta. Myös kotoutuminen edistyy. Kirjastojen on mahdollista tulla tässä avuksi toimintaa järjestämällä ja hyödyntämällä myös turvapaikanhakijoiden omaa halukkuutta osallistua tapahtumien ja toiminnan järjestämiseen.

Johtopäätöksiä turvapaikanhakijoiden haastatteluista

Tietoa kirjastopalveluista

Useimmat turvapaikanhakijat tulevat maista, joissa ei ole yleisiä kirjastoja. He eivät tunne yleisen kirjaston palveluperiaatteita, kuten sitä, että kaikki voivat tulla kirjastoon, vaikka vain oleskelemaan tai että kirjaston käyttö on lähtökohtaisesti maksutonta. Suomalaisessa ”monitoimikirjastossa” kirjojen ohella tarjottavia monenlaisia aineistoja, palveluita ja ohjelmia tuskin myöskään osataan kirjastolta odottaa. Heillekin, jotka ovat kirjastoa lähtömaissaan käyttäneet, tuttuja ovat nähtävästi vain oppilaitosten kirjastojen aineistot.

Kirjastojen tulisi siksi itse aktiivisesti tiedottaa palveluistaan saavuttaakseen turvapaikanhakijat. Vastaanottokeskuksen asukkaita voi kutsua kirjastoon tai kirjasto voi itse mennä esittelemään palvelujaan vastaanottokeskukseen. Myös tiedottaminen esittein ja julistein (ehkä omakielisin) kirjaston ulkopuolella paikoissa, joissa turvapaikanhakijat käyvät, edistää kirjaston tunnettuutta.

Kirjastopalvelujen esittelyissä aivan perusasia, kuten se, että kaikki ovat tervetulleita kirjastoon, vaikka vain oleskelemaan, on jo hyvä alku. Esittelytilaisuuteen voi löytyä tulkkeja vastaanottokeskuksen englantia puhuvien asukkaiden keskuudesta.

Kirjasto kotoutumisen tukena

Turvapaikanhakijat toivovat kirjastoilta tukea kielen oppimisessa ja maahan tutustumisessa. Hankkimalla enemmän ja monipuolisempaa kielen opiskelumateriaalia ja sanakirjoja kirjastot edistävät osaltaan kotoutumista. Oppikirjat, joissa opetetaan suomea suomeksi, eivät juurikaan auta itseopiskelijaa.

Monipuolisemman opiskelumateriaalin hankkimisen lisäksi kirjastot voivat edistää kielen oppimista ja paikallisiin tutustumista järjestämällä tiloissaan kielikahviloita tai muita tapaamisia, joissa harjoitellaan tai opiskellaan suomea/ruotsia. Kielikahvilan järjestäminen ei vaadi suurta panostusta. Sitä voi vetää kirjaston henkilökunta, mutta järjestäjänä voi olla myös ulkopuolinen taho, esimerkiksi vapaaehtoinen tai jokin järjestö. Kielikahvilan järjestämiseen saa vinkkejä mm. kirjastoista, joissa toimintaa jo on.

Kielen oppimisen lisäksi turvapaikanhakijat haluavat tutustua suomalaiseen kulttuuriin ja suomalaiseen yhteiskuntaan. Vastatakseen tarpeeseen kirjasto voi hankkia tätä koskevaa lainattavaa materiaalia ja järjestää Suomesta kertovaa ohjelmaa yhteistyössä vapaaehtoisten kanssa. Suomeen tulleet haluavat esitellä myös omaa kulttuuriaan.

Kaksisuuntainen kulttuurivaihto tapahtumien muodossa madaltaa ennakkoluuloja puolin ja toisin ja eritaustaisten ihmisten kohtaamiset edistävät kotoutumista. Tapahtumat, joihin turvapaikanhakijat voivat osallistua ja olla niitä myös itse järjestämässä, tuovat mielekästä tekemistä vastaanottokeskusten arkeen ja hyödyttävät kaikkia kirjastonkäyttäjiä. Ohjelmien ja tapahtumien ei aina edes tarvitse liittyä kulttuurien esittelyyn, vaan turvapaikanhakijoilla on monipuolisesti erilaisia taitoja ja osaamista, jota voi hyödyntää vapaaehtois pohjalta kirjaston toiminnassa.

VERTAILURYHMÄ

Taustatietoja vertailuryhmästä

Vertailuryhmänä haastateltiin 28 maahanmuuttajataustaista tai monikulttuurista taustaa omaavaa Suomessa pysyvästi asuvaa henkilöä. Tarkoituksena oli kartoittaa, miten vastaajat ovat hyödynneet kirjastojen palveluita ja mikä olisi heidän kokemuksensa pohjalta toimivin tapa tiedottaa kirjaston palveluista.

Haastattelut tehtiin pääkaupunkiseudulla.

Haastateltujen ikä vaihteli 13- 65 vuoden välillä. Miehiä oli 12 ja naisia 16.

Kahta haastateltua (13-vuotias koululainen ja 20-vuotias peruskoulun suorittanut) lukuun ottamatta kaikilla verrokkiryhmän haastatelluilla oli toisen asteen tai korkeakoulutason tutkinto. Tässä suhteessa he eroavat jonkin verran turvapaikanhakijaryhmästä.

Haastattelut

Kuinka tutustuit kirjastoon?

Vertailuryhmästä suurin osa oli hakeutunut oma-toimisesta kirjastopalvelujen pariin:

Heti kuin saavuin Suomeen, toinen tai kolmas päivä, kysyimme sosiaalitoimistosta: Missä on kaupunginkirjasto. Niin kävimme Lahden kaupunginkirjastossa ja saimme kortit koko perhe.

Kuinka usein käyt kirjastossa?

Kaikki vastaajat yhtä lukuun ottamatta kertoivat käyvänsä kirjastossa jokseenkin säännöllisesti, päivittäin, viikoittain tai kuukausittain.

Vertailuryhmän äidinkielet olivat:

persia	13
somali	6
suomi	3
arabia	2
saksa	1
englanti	1
espanja	1
venäjä	1
yhteensä	28

Taulukko 1

Verrokkiryhmän tutustuminen kirjastopalveluihin

Omatoimisesti	8
Koulun kanssa	5
Sukulaisen tai kaverin kanssa	4
Lapsi vanhemman kanssa	3
Suomenkielen opettaja kertoi	3
Päiväkodin kanssa	2
Vokin kautta	2
Sosiaalitoimisto ohjasi	1
yhteensä	28

Taulukko 2

Kirjaston eri palvelujen käyttö vertailuryhmässä

Seuraavassa yhteenvetotaulukot kirjaston eri palveluiden käytöstä. Huom! Kaikki haastatellut eivät ole vastanneet jokaiseen kysymykseen:

Oletko lainannut painettua aineistoa omalla äidinkielellä?

kyllä	21
ei	5
yhteensä	26

Taulukko 3

Oletko osallistunut tapahtumiin?

kyllä	9
ei	17
yhteensä	26

Taulukko 7

Oletko lukenut kirjastossa aineistoa omalla äidinkielellä?

kyllä	11
ei	16
yhteensä	27

Taulukko 4

Oletko käyttänyt it-palveluja?

kyllä	17
ei	10
yhteensä	27

Taulukko 8

Oletko lainannut kielten oppimateriaaleja?

kyllä	8
ei	14
yhteensä	22

Taulukko 5

Oletko käyttänyt muita palveluja kuten digitaliset palvelut, verkkopalvelut?

kyllä	21
ei	6
yhteensä	27

Taulukko 9

Oletko osallistunut kielikahviloihin/kielenopetukseen?

kyllä	3
ei	19
yhteensä	22

Taulukko 6

Oletko saanut kirjastonkäytön opastusta?

Millaista kirjastonkäytön opastusta olet saanut

Opastusta suoraan kirjastosta tai kirjaston tiedotusmateriaaleista	10
En ole saanut kirjastonkäytön opastusta/En ole huomannut tiedotusmateriaalia missään	7
Olen tutustunut koulun kanssa kirjastoon	4
Kirjastosta saa apua kun kysyy henkilökunnalta	3
Vaikea löytää tietoa, opastus on riittämätöntä	3
Olen saanut opastusta kavereilta	1
	28

Taulukko 10

Verrokkiryhmässä kysymys ymmärrettiin turvapaikanhakijaryhmää laveammin. Haastateltujen vastaukset koskivat sekä henkilökohtaista opastusta kirjastossa paikan päällä että kirjaston julkaisemaa tiedotusmateriaalia.

Ainoastaan kolme haastateltua vastasi yksiselitteisesti opastuksen olleen riittävää. Muiden vastauksista kävi ilmi, että opastus tai tiedotus oli koettu ainakin kohtuullisen riittäväksi, olipa sitä saatu suoraan kirjastosta, kirjaston nettisivuilta tai vaikkapa kirjaston palveluja tuntevalta kaverilta (11 haastateltua). Vain yksi vastaaja oli selkeästi tyytymätön. Hän kertoi saaneensa suullisesti hyvin heikkoa kirjaston palveluiden esittelyä. Useampi vastaaja kertoi, ettei ole huomannut missään kirjaston tiedotteita tai että on kokenut niiden löytämisen vaikeaksi (7).

Verrokkiryhmään kuuluvat asuvat pääkaupunkiseudulta, jossa HelMet-kirjasto tarjoaa palveluiden esittelyä mm. esittein useilla eri kielillä, kuten arabiaksi, persiaksi ja somaliksi. Se, miten tämä materiaali kohtaa ko. kieltä puhuvan asiakkaan, vaikuttaa olevan sattumanvaraista. Toiset olivat nähneet kirjaston esitteitä esimerkiksi arabiaksi ja persiaksi ja toiset olivat puolestaan löytäneet esittelymateriaalia vain suomeksi tai sen lisäksi ehkä englanniksi. Yllättävää oli, että venäjänkielinen haastateltava ei ollut nähnyt minkäänlaista venäjänkielistä tiedotusta, vaikka tämä on HelMet-kirjastossa laajaa, mm. HelMet-palvelusivustosta on kieliversio venäjäksi.

Oletko tyytyväinen kirjaston palveluihin? Jos et, niin miksi? Mitä muita palveluita kirjaston pitäisi tarjota?

Myös verrokkiryhmä oli kokonaisuudessaan tyytyväinen kirjaston palveluihin. Kirjasto sai kehuja mm. asiastietokoneista ja laajasta aineistosta, hyvästä palvelusta ja ystävällisestä henkilökunnasta. Myös suomalaisen yleisen kirjaston monipuolisuus sai kiitosta:

Olen hyvin tyytyväinen, Suomessa kirjasto on monitoimipaikka eikä pelkästään lukemispaiikka kuin meidän maiden kirjastot. Kirjastossa löytyy melkein kaikki suomalaiset ja ulkomaalaiset lehdet ja sanomalehtiä, ja se on tosi arvokasta.)

Vastikään tullessiin turvapaikanhakijoihin verrattuna kirjastopalvelut olivat useimmille verrokkiryhmän haastatelluille hyvinkin tuttuja ja niitä arvioitiin myös yleisemmällä tasolla, ei välttämättä ”maahanmuuttajanäkökulmasta”. Joissain vastauksissa näkökulmat yhdistyivät:

Poistokirjamyynnissä voisi olla joskus hyväkuntoisiakin kirjoja eikä vain lukukelvottomia kirjoja, rukouspaikka olisi myös tärkeä muslimeille.

Kehittämiskohteina toivottiin mm. koulukirjojen määrän lisäämistä, työskentelyrauhaa sekä nuorille enemmän ohjelmaa. Lähes kaikki verrokkiryhmän edustajat tunsivat suomalaiset kirjastopalvelut hyvin ja siksi he osasivat esittää pitkälle meneviäkin kehittämissuhteita:

Verkkoon ”uutuushylly” vaikka blogintyylisesti, jolloin löytäisi uusia kirjoja ja kirjailijoita/kielikursseja, kielikeskusteluerhoja.

Kun kirjasto haluaa kehittää palveluita, jotka sopivat maahanmuuttajille, täytyy ottaa heidät mukaan kehittämisprosessiin.

Monikulttuurisuusnäkökulmasta toivottiin mm. rukouspaikkaa kirjastoon ja kirjakerhoa, jossa esitellään eri kielten kirjallisuutta. Myös harvinaiskielisen aineiston parempaa luokittelua sekä enemmän omakielistä musiikki- ja elokuva-aineistoa toivottiin.

Tarpeet Suomeen kotoutumista edistävästä palvelusta nousivat esille erityisesti haastatellijan tiedustellessa, haluaako haastateltava lopuksi ottaa esille vielä jonkin asian. Kotoutumista edistävinä ohjelmina ja palveluina ehdotettiin mm. tukiopetusta nuorille, kielen oppimisen tukemista, eri ammatteihin tutustumista, kulttuuritapahtumia, kohtaamistapahtumia ja ohjausta suomalaiseen työelämään tutustumisessa. Maahanmuuttajien oma aktiivisuus ja rooli nähtiin ohjelman järjestämisessä tärkeänä:

Jos kirjasto antaa vapaat kädet maahanmuuttajataustaisille kulttuuriaktivisteille, se voi olla kotoutumisen paras keino. Kirjaston velvollisuus voi olla toimia Suomen monikulttuurisen yhteiskunnan edistämisen välineenä ja paikkana.

Myös kirjaston rooliin turvapaikanhakijoiden suomalaiseen yhteiskuntaan ja kulttuuriin tutustuttamisessa viitattiin:

Kirjasto voi olla turvapaikanhakijoiden ja yhteiskunnan välillä silta, jossa he tutustuvat uuteen kulttuuriin ja elämään.

Millaisiin asioihin/ongelmiin Suomessa olet etsinyt vastausta? Jotain mihin voisi löytyä apua kirjastosta?

Kysymykseen vastasi 28:sta verrokkiryhmään kuuluvasta 13 edustajaa. Kysymys suomalaisia kirjastopalveluja tuntemattomille turvapaikanhakijoille oli varsin haastava, mutta kovin helposti ei vastauksia saatu verrokkiryhmältäkään. Haastateltujen oli vaikea eritellä mitään erityistä ongelmaa, johon olisi etsinyt vastausta kirjastosta. Ongelmat tai tiedontarpeet olivat useimmiten hyvin yleisluontoisia:

Kun etsii tietystä aiheesta tietoa, niin kirjasto on tarjonnut oikeat kirjat siihen.

Tietokoneopastuksista jos olisi tiennyt, niin olisi sellaista tarvinnut.

Joskus oli ongelmia tietokoneen kanssa tai printteri rikki, johon sain apua kirjastosta.

Toisaalta jotkut verrokkiryhmän jäsenet tunsivat kirjaston palveluja hyvin, esinelainauskin oli tuttu:

Pallopumpua kyseli kirjastosta (koska kirjastosta saa kaikkea) ja vaikei sitä ollut lainata Vallilassa, niin ohjeistivat lähimpään paikkaan, josta sellaisen voisi ostaa kohtuuhinnalla.

Kuten turvapaikanhakijoiden ryhmässä, myös verrokkiryhmässä mainitaan Googlen käyttö tiedonhaussa.

Yksi haastateltu toivoi kirjaston ottavan aktiivisemmän roolin yhteiskunnallisen keskustelun mahdollistajana:

Ongelmat johtuvat yleensä syrjinnästä, rasismista; asuntoon ja työnhakuun, työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvistä asioista. Tarpeen olisivat keskustelutilaisuudet yms. yhteisölliset tilaisuudet, joissa tuodaan esille syrjintää ja rasismia. Suomessa keskustellaan liian vähän. Ottaisiko kirjasto tästä koppia?

Missä ja miten kirjaston palveluista olisi hyvä tiedottaa?

Sekä turvapaikanhakijoiden että verrokkiryhmän haastateltujen viesti on selvästi se, että palveluista olisi hyvä tiedottaa ja käydä esittelemässä niitä kirjaston ulkopuolella.

Ymmärrettävää on, että verrokkiryhmän haastatelluista ainoastaan kaksi mainitsi markkinoinnin vastaanottokeskuksissa, kun taas turvapaikanhakijoilla se oli ensisijainen paikka.

Turvapaikanhakijat:

Miten kirjastopalveluja kannattaa markkinoida

Kirjastosta kertovien mainosten ja esitteiden tuominen vastaanottokeskukseen	33
Esittelytilaisuuksien järjestäminen vastaanottokeskuksissa tai kirjastoissa	27
Internetissä	10
Vastaanottokeskusten vapaaehtoistyöntekijöiden ja järjestöjen kautta	6
Sosiaalisessa mediassa	5
Ulkomainontaa	4
Kirjastoesittely suomen kielen kurssilla	2
Kirjastopalveluista kertominen (lapsille ja nuorille) koulussa	2
"Puskaradio"	2
Lehdissä	1

Taulukko 11

Sama haastateltu on voinut ehdottaa useita eri asioita.

Verrokkiryhmä:

Miten kirjastopalveluja kannattaa markkinoida

Ulkomainontaa	9
Kirjastopalveluista kertominen (lapsille ja nuorille) koulussa ja nuorisotaloilla	4
Lehdissä	4
Sosiaalisessa mediassa	4
Internetissä	4
Maahanmuuttajien järjestöjen kautta	2
Vastaanottokeskuksiss	2
Kirjastoesitys suomen kielen kursseilla	2
Suomen kielen kursseilla	2

Taulukko 12

Sama haastateltu on voinut ehdottaa useita eri asioita.

Onko sinulla kiinnostusta järjestää tai auttaa vapaaehtoisena kirjaston monikulttuurisissa ohjelmissa? Millaisissa?

Olen kiinnostunut	19
Voi osallistua, en järjestä itse	3
Periaatteessa kiinnostunut, en ehkä ehdi	2
En ole kiinnostunut	2
	26

Taulukko 13

Samoin kuin turvapaikanhakijoiden keskuudessa, myös verrokkiryhmässä oltiin varsin kiinnostuneita tapahtumien ja toiminnan järjestämisestä kirjastoissa.

Verrokkiryhmän haastatteluissa näkyy tosin ihmisten toisenlainen kiinnittyminen yhteiskuntaan: työssäkäyvillä ihmisillä ei välttämättä ole tarpeeksi vapaa-aikaa ohjelmien ja tapahtumien järjestämiseen. Sen sijaan turvapaikanhakijoilla on vapaa-aikaa ja tarve tutustua tapahtumien järjestämisen avulla uusiin ihmisiin, ylipäättänsä uuteen ympäristöön ja sen toimintaan.

Vastauksia tulkitessa on hyvä muistaa, että verrokkiryhmässä lähes kaikki ovat pitkälle koulutettuja, ja heillä on sellaista osaamista, jota on helppo hyödyntää ohjelman järjestämisessä.

Myös verrokkiryhmän halukkuus järjestää tapahtumia kirjastossa on hyvä nähdä myös muutoin kuin ”monikulttuurisuuden silmälasien” läpi. Heillä on kulttuurisen taustansa lisäksi muitakin taitoja ja osaamista, joka voi tukea kirjaston toimintaa.

Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin hyvä päivä/ Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin huono päivä

Vain muutama haastateltu otti esille samankaltaisia oleskeluluvan saamisen vaikeuteen, syrjintään ja ennakkoluuloisuuteen liittyviä asioita kuin turvapaikanhakijat:

*2011 kävin taloyhtiön kokouksessa, joku rumasti sanoi: Pois, tämä on tarkoitettu omistajille
Minä olin omistaja.*

En halua puhua asiasta, koska tämä yhteiskunta on antanut minulle turvapaikan. Toivon, että ihmiset tulevat vähän avarakatseisemmiksi maahanmuuttaja-asukkaita kohtaan.

Lähiaikoina, kun on saapunut iso ryhmä turvapaikanhakijoita, oli pelottava asia suomalaiselle ja minullekin; olen kuulunut huonoja mielipiteitä, joita aikaisemmin ei ollut Suomessa

Kolmen vuoden työskentelyn jälkeen eräänä päivänä työkaveri huusi: Hoi ulkomaalainen, miksi laitoit potilaalle paljon ruokaa ja heitit lautaset lattialle. Se oli tosi paha päivä minulle, mutta loppujen lopuksi kolme päivää myöhemmin kokouksessa hän pyysi anteeksi.

(Huono) päivä (oli) kun poliisi halusi karkottaa minut ja lapseni maasta.

Samoin Suomeen asettuminen ja Suomen tarjoaman elinympäristön arvostaminen tulevat esille vain muutamassa vastauksessa:

Kun osannut puhua kantaväestön kanssa ymmärrettävällä suomenkielellä oli ihana päivä.

Ensimmäinen työharjoittelu: Huomasin että Suomen yhteiskunnassa ja työpaikoissa kaikki ovat samanlaisia, koska lääkäri tuli ja istui meidän kanssa samassa pöydässä ja joi kahvia.

Oli paljon hyviä päiviä, rauhallinen maa.

Useimpien verrokkiryhmän haastateltujen kokemukset huonoista ja hyvistä päivistä kuitenkin heijastelivat vakiintunutta arkea Suomessa. Useimmille huonot ja hyvät päivät muodostuivat arkisista kokemuksista ja tapahtumista, jotka eivät heijastele maahanmuuttotilastusta. Huonoiksi päiviksi mainittiin muun muassa seuraavat kokemukset:

Haasteellinen päivä on, kun on neljä lasta, ei pääse aina kaikkien lapsien kevätjuhliin kun juhlat on samaan aikaan yms.

Uutikisat Tampereella, ei ollut minun päiväni.

Pahin päivä oli kun Suomi hävisi Ruotsille jääkiekossa olympiakisoissa.

Hyvien päivien hyviä hetkiä olivat muun muassa:

Perusarki ja kotiin nukkumaan.

Rutiinomainen päivä, jolloin saanut jotain aikaiseksi, esim. opiskellut/oppinut jotain. Perheen kanssa vietetty päivä on hyvä päivä.

Marabou, hyvä kirja ja vapaa-aika.

2013 pienoismallimessupäivä.

Johtopäätöksiä vertailuryhmästä vs. turvapaikanhakijat

Verrokkiryhmä oli pienempi ja koulutetumpi kuin turvapaikanhakijoiden ryhmä. Haastatelluista 16 henkilöllä oli korkeakoulu- tai ammattikorkeakoulututkinto.

Molemmat ryhmät olivat samaa mieltä siitä, että palveluista on tiedotettava myös kirjaston ulkopuolella. Kirjaston verkkosivut ovat hyvä asia, mutta ne eivät välttämättä riitä ihmisten tavoittamiseen. Eri kielillä tiedottamista toivotaan.

Verrokkiryhmän haastatellut ovat kiinnittyneitä yhteiskuntaan ja perusarki sujuu. Tämä näkyy erityisesti vastauksissa hyvä päivä ja huono päivä -kysymyksiin.

Sekä turvapaikanhakijoilla että verrokkiryhmäläisillä on tarve osallistua ja vaikuttaa. Kirjasto voi antaa tähän mahdollisuuden. Haastatellut selvästi kokevat, että kotoutuminen onnistuu paremmin, jos voi olla muutakin kuin kotoutettava objekti. Tämä koskee myös kauemmin maassa olleita.

KYSELY PIENILLE JA KESKISUURILLE KIRJASTOILLE

Kyselyn toteutus

Osana selvitystä kartoitettiin niiltä paikkakunnilta, joilla on vähän tai ei lainkaan kokemuksia maahanmuuttaja-asiakkaista, miten kirjastot ovat toimineet, mitä tukea ja tietoa ne tarvitsisivat uuden asiakasryhmän, turvapaikanhakijoiden, palveluun.

Paikkakunnat poimittiin Maahanmuuttoviraston (Migri) "Vastaanottokeskukset paikkakunnittain" -sivuilta. Kartoitus toteutettiin Digium-kyselynä. Kysely lähetettiin 75 kirjastolle sähköpostitse 6.5.2016.

Määräaikaan 23.6.2016 mennessä vastaukset saatiin 41 kirjastolta. Vastausprosentiksi tuli 54,6 %. Kysymykset, luettelo vastanneista kirjastoista sekä kartta, josta ilmenee miten kirjastot sijoittuvat maantieteellisesti ovat liitteinä. Kaikki kirjastot eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, joten vastausten määrä vaihtelee taulukoittain ja kysymyksittäin.

1.a Kuinka paljon vieraskielistä väestöä asuu alueellanne?

1.b Näkyykö tämä kirjaston asiakaskunnassa?

1.c Onko käytettävissänne tilastotietoa tai osaisitteko arvioida kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaana?

Kirjastoilta tiedusteltiin kuinka paljon vieraskielistä väestöä alueella asuu. Lisäksi pyydettiin tilastoihin perustuvaa tietoa tai arviota siitä kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaina. Lähes kaikissa vastanneissa kirjastoissa vieraskieliset asukkaat ovat näkyneet asiakaskunnassa.

"Ei tietoa" = kirjasto ei ole vastannut kysymykseen.

Kunta	vieraskielisiä kuntalaisia	vieraskielisiä kirjaston asiakkaita	Prosentti
Asikkala	159	40	25,16
Forssa	700	50	7,14
Hanko	350	100	28,57
Harjavalta	250	45	18,00
Hyrnsalmi	49	5	10,20
Hyvinkää	2200	1650	75,00
Jakobstad	1175	235	20,00
Kajaani	1100	ei tietoa	0,00
Kauhava	455	50	10,99
Kemi	1000	300	30,00
Keuruu	600	100	16,67
Kirkkonummi	1883	ei tietoa	0,00

Kitee	400	15	3,75
Kokemäki	160	20	12,50
Kotka	4500	2250	50,00
Kouvola	2500	1500	60,00
Kristinestad	100	30	30,00
Kuusamo	300	82	27,33
Kyyjärvi	70	43	61,43
Kärkölä	150	3	2,00
Lappajärvi	300	30	10,00
Lappeenranta	4992	1000	20,03
Lieksa	481	200	41,58
Liminka	120	12	10,00
Mänttä	300	40	13,33
Orivesi	250	38	15,20
Petäjävesi	80	10	12,50
Porvoo	2000	ei tietoa	0,00
Pudasjärvi	500	ei tietoa	0,00
Punkalaidun	290	40	13,79
Raahe	623	30	4,82
Rovaniemi	1900	500	26,32
Rovaniemi/Ounasrinne	20	10	50,00
Saarijärvi	300	20	6,67
Sastamala	550	200	36,36
Savonlinna	1160	ei tietoa	0,00
Seinäjoki	1300	ei tietoa	0,00
Siikajoki	200	90	45,00
Tornio	ei tietoa	ei tietoa	0,00
Vihti	ei tietoa	ei tietoa	0,00
Viitasaari	100	5	5,00

Taulukko 1

1b. Näykö tämä kirjaston asiakaskunnassa?

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	39
Ei	2
Yhteensä	41

Taulukko 2

2.a Ovatko vieraskieliset asiakkaat kirjastossanne uusi asiakasryhmä vai jo koettu aiemmin, milloin?

Vieraskieliset asiakkaat olivat 12 kirjastossa uusi asiakasryhmä. Osalla paikkakunnista on ollut satunnaisia vieraskielisiä asiakkaita aiemminkin.

Muutamalla paikkakunnalla vastaanottokeskus on ollut 1990-luvulla. Tuolloin tulijat olivat mm. Somaliasta tai Balkanilta.

Ennen tämänhetkisiä turvapaikanhakijoita vähäisessä määrin maahanmuuttajia on ollut Venäjältä, Virosta, Thaimaasta, Vietnamista, Somaliasta ja Afganistanista.

Vaikka kokemusta jonkun verran olisikin, usealle kirjastolle turvapaikanhakijat – ja näin suuressa määrin – ovat olleet täysin uusi asiakasryhmä.

2.b. Millaisia muutoksia nämä asiakkaat ovat tuoneet kirjastonne toimintaan?

Turvapaikanhakijat olivat tuoneet monia muutoksia kirjastojen toimintaan. Vieraskielisen aineiston, suomen kielen oppimateriaalien ja sanakirjojen kysyntä on kasvanut ja niitä kirjastot ovat mahdollisuuksien mukaan hankkineet lisää. Aineistoa harvinaisemmilla maahanmuuttajien kielillä on pyydetty siirtolainoina Monikielisestä kirjastosta.

Asiakkaille tarkoitetut tietokoneet ovat olleet ahkerassa käytössä, samoin tulostusmahdollisuus.

Asiakkaita on palveltu ja opastuksia tehty selkosuomeksi, englanniksi ja tulkin avulla. Kommunikaatiovaikeuksia on kohdattu ja elekieltä on jouduttu käyttämään, kun muuta yhteistä kieltä ei ole löytynyt.

Esitteitä, opasteita ja muuta kirjastojen verkkosivuilta löytyvää informaatiota on käännetty mm. englannin kielelle.

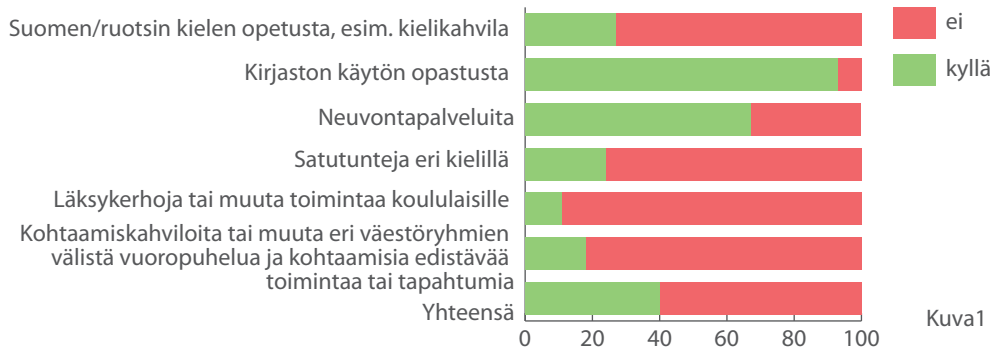
Muutamat kirjastot olivat avanneet uuden kirjastoautopysäkin vastaanottokeskuksen läheisyyteen. Muita uusia toimintamuotoja ovat olleet kielikahvila, vastaanottokeskusten asukkaille järjestetty ohjelma, kirjastossa toimiva maahanmuuttokerho, kohtaamiskahvila seurakunnan ja vastaanottokeskuksen kanssa ja Luetaan yhdessä -kerho. Yksi kirjasto mainitsi erityisesti maahanmuuttajataustaiset lapset, joille on pyritty luomaan kirjastosta ajanviettopaikka.

Yhdellä paikkakunnalla oli organisoitu lahjoituskeräys suomen kielen opetuksen tueksi (kirjat ja pelit) ja harjoittelukirjaston perustamiseksi vastaanottokeskukseen.

3. Onko teillä erityispalveluita vieraskielisille asiakkaille?

Kirjaston käytön opastukset ja neuvontapalvelut olivat yleisimpiä erityispalveluita maahanmuuttaja-asiakkaille. Jotkut kirjastot ilmoittivat järjestäneensä kielen opetusta, satutunteja eri kielillä, läksykerhoja tai muuta toimintaa koululaisille. Lisäksi on järjestetty kantaväestön ja maahanmuuttajien vuorovaikutusta edistäviä kohtaamiskahviloita.

3. Onko teillä erityispalveluita vieraskielisille asiakkaille?



Edellisten lisäksi kysyttiin onko mahdollisesti järjestetty muuta toimintaa lapsille tai aikuisille. Mainintoja tuli seuraavista:

- *lukupiiri*
- *kirjastoauto käy säännöllisesti vastaanottokeskuksessa*
- *vieraskieliset pyritty huomioimaan kirjaston asiakaspalvelussa ja hankinnoissa*
- *satutunteja muutettu toiminnallisemmiksi*
- *elokuvaesityksiä*
- *suomenkielen kursseja, joihin kirjasto tarjoaa tilat*
- *silloin tällöin kulttuuriohjelmaa*
- *luovaa toimintaa*
- *Luetaan yhdessä -/Vi läser tillsammans -ryhmät*
- *näyttely lasten unelmista*
- *vieraskielisten verkkolehtien esittelyä*
- *satutunnit suomeksi*
- *kerhot, yhteiset retket*
- *kerran on ollut venäjänkielinen satutunti*
- *projekti kirjaston käytön opetuksesta maahanmuuttajille*

4.a Järjestetäänkö em. toimintaa kirjaston vai vapaaehtoisten voimin?

Em. mainittuja toimintamuotoja järjestetään enimmäkseen kirjaston omin voimin, mutta myös vapaaehtoisia on paljon mukana. Vastauksessa saattoi valita myös molemmat vaihtoehdot.

Vastaus	Lukumäärä
Kirjaston voimin	36
Vapaaehtoisten voimin	22
Yhteensä	58

Taulukko 3

4.b Jos mukana on ollut vapaaehtoisia, keitä he ovat olleet?

Vapaaehtoisina on yhtä hyvin järjestöjen ja yhdistysten edustajia kuin yksityishenkilöitäkin.

Vastaus	Lukumäärä
Yksityishenkilöitä	16
Järjestöjen tai yhdistysten edustajia	17
Yhteensä	33

Taulukko 4

4.c Mitä järjestöjä ja yhdistyksiä on ollut mukana?

Valtakunnallisista järjestöistä ja yhdistyksistä, jotka ovat olleet yhteistyössä kirjastojen kanssa mainittiin SPR, Martat, Luetaan yhdessä -verkosto, Zonta-järjestö ja ystävyysseurat. Yhteistyötä on ollut usein myös paikallisten yhdistysten kanssa sekä seurakuntien kanssa.

4.d Mitkä em. palveluista järjestää kirjasto, mitkä vapaaehtoiset?

Vastauksia kysymykseen:

Vain infotilaisuus järjestetty yhteistyössä SPR:n kanssa.

Kirjasto on tulostanut erikielisiä versioita kirjastopalveluista (Kirjastot.fi -sivustolta) ja muokannut diapohjaa, jossa kerrotaan kirjastopalveluista yleisesti. Toistaiseksi ei ole pyydetty esitystä kirjastopalveluista tai opastusta kirjastonkäyttöön. Kirjasto on tarjonnut vastaanottokeskukselle mahdollisuuden tarjota siellä oleville omakielistä kirjallisuutta ja tämä onkin toteutunut.

Täsmennys: kielikahvilaa yritettiin ensin pyörittää yhteistyössä SPR:n vapaaehtoisten kanssa, mutta konsepti ei toiminut. Ottaisimme edelleen mielellämme toimintaan mukaan vapaaehtoisia, jos mahdollista.

Kirjastossa käy paljon kielenopiskeluryhmiä omien opettajiensa kanssa. Kirjasto esittelee omat palvelunsa heille. Neuvontaa tehdään päivittäin asiakaspalvelussa.

Lainan päivänä meillä oli tapahtuma, jonka järjestelyissä mukana oli myös tukiryhmäläisiä.

Käsityökerho toimii pääasiallisesti vapaaehtoisvoimin.

Maahanmuuttajakerhoon on tulossa vapaaehtoinen vetäjä, aiemmin sitä on vetänyt kirjaston henkilökuntaan kuuluva. Satutunteja ovat pitäneet vapaaehtoiset.

Kirjasto: Kielikahvilat (suomenkiel., englanninkiel.), satutuokiot (venäjänkiel.), kirjastonkäytön opastus. Vapaaehtoiset: Luetaan yhdessä -ryhmä.

Kirjastonkäytön opastusta ja neuvontaa

Kirjasto on järjestänyt lapsille satutunteja ja muuta kirjastotoimintaa YHDESSÄ vapaaehtoisten kanssa. Samalla kun vanhemmat ovat opiskelleet kirjastossa suomen kieltä yhdessä vapaaehtoisten kanssa.

*Kirjasto: kerhot, retket, vinkkaukset, ryhmäkäynnit, tapahtumat: Halloween, Jouluku, Vappudisco
Vapaaehtoiset: lasten tapahtumat, kerhot*

Kirjastossa on menossa Suomi tutuksi -hanke. Kirjaston tiloissa toimii kohtaamispaikka Monika, jossa toimii paljon eri yhdistyksiä ja järjestöjä. <http://monika.fi/>

Opastuksen kirjasto ja satunnaista tarvittavaa neuvontaa myös.

Monitoimikeskus pitää Luetaan yhdessä -kerhoa. Kirjaston puolesta pidämme kirjastonkäytön opastuksia tarvittaessa ryhmille, tosin vain suomi ja englanti on kielinä. Olemme tarjoutuneet menemään paikan päälle keskuksiin, mutta yhteistyötä ei syntynyt.

Järjestön edustajat ovat käyttäneet yksityishenkilöitä, muut on hoitanut kirjasto vastaanottokeskuksen kanssa tai ilman.

Kaikki ovat kirjaston järjestämiä.

Luetaan yhdessä -ryhmä vapaaehtoisvoimin, muu toiminta tähän asti kirjaston järjestämiä.

Satutunteja ja kirjastonkäytön opastusta ym. järjestää kirjasto, kielenopetusta järjestää mm. SPR.

Kirjasto järjestää kirjastonkäytön opastusta tulkin välityksellä, tulkki tulee vastaanottokeskuksesta. Suomenkielen opetus tapahtuu SPR:n toimesta, kirjasto tarjoaa toimintaan tilat.

Zonta drar Vi läsare tillsammans. För invandrarkvinnor närmast.

SPR:n kanssa yhdessä läksyhelppi ja käsityöpiiri, mutta edelliseen ei löytynyt riittävästi SPR:n vapaaehtoisia ja jälkimmäinen ei ennakkotiedoista huolimatta kiinnostanut turvapaikanhakijoita. Kirjaston henkilökunta neuvoo ja opastaa turvapaikanhakijoita samalla tavoin kuin muitakin ryhmiä ja yksittäisiä asiakkaita.

Kielikahvilan järjestää kirjasto, vapaaehtoinen toiminut yhteyshenkilönä vastaanottokeskuksen suuntaan.

Vapaaehtoiset ovat tuoneet vastaanottokeskuksen asukkaita kirjastoon. Kirjasto on esitellyt tiloja ja toimittanut vastaanottokeskukseen esittelymateriaaleja asukkaille.

Kirjasto on tähän saakka järjestänyt palvelut itse. Satupäivänä 2015 järjestettiin monikielinen satupäivä, jossa oli vapaaehtoisia lukemassa satuja eri kielillä. Tämä oli yksittäinen tapahtuma.

SPR:n kielikerho kerran viikossa (ei kesän aikana). - Maahanmuuttajaryhmien opastus ja muu neuvonta kirjaston omin voimin. - Parissa tilaisuudessa on käyty esittelemässä kirjaston palveluita. Toisen oli järjestänyt VOK, toisen Forssan ev.-lut. seurakunta.

Kirjasto päävastuussa edellä mainituissa. Vapaaehtoisia avustamassa, esim. tulkkauspalvelut kirjastonkäytön opetuksessa ja satutunnin yhteydessä askartelun ohjausta.

Kirjasto keittää kahvit, järjestää ajan ja valmistelee kielikahvilan aiheita, vapaaehtoiset tulevat juttelemaan. Neuvonta- ja opastuspalvelut kuuluvat virkatyöhön.

Kaksikielisissä satutuokioissa on ollut mukana toisen kieli- ja kulttuurialueen yksityishenkilöitä, sekä lukemassa että näyttelyiden avustamisessa. Työpajoissa mm. ystävyysyhdistys.

4.e Oletteko tehneet yhteistyötä kuntanne muiden virastojen kanssa?

Kunnan muiden virastojen kanssa yhteistyötä on tehnyt lähes 60 % vastanneista kirjastoista. Yhteistyökumppaneita ovat olleet koulut, kansalaisopistot ja muut oppilaitokset, päiväkodit ja kulttuuritoimi. Usealla paikkakunnalla toimii myös monikulttuurinen keskus tai kohtaamispaikka ja sen kautta on tehty yhteistyötä.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	23
Ei	16
Yhteensä	39

Taulukko 5

4.f Jos olette, niin mitä ja millaista tuo yhteistyö on ollut?

Kirjasto on muutamilla paikkakunnilla osallistunut mm. maahanmuuttostrategian kirjoittamiseen kirjaston palveluiden osalta sekä kunnan yhteisten kotouttamispalveluiden laatimiseen. Koulut ja oppilaitokset ovat tuoneet opiskelijoita kirjastonkäytön esittelyyn. Koulujen kanssa on pohdittu maahanmuuttajien lukemiskulttuuria ja kirjastonkäyttöä. Yhteistyö koulun kanssa on voinut sisältää myös esim. työpajoja ja läskykerhoa opetuksen tueksi.

Yhteistyötä kunnassa on ollut myös paikallisten monikulttuuristen keskusten tai foorumien toiminnan kautta ja niiden kanssa (esim. Kajaanissa Monika-monikulttuurinen toimintakeskus, Lappeenrannassa Momentti – monikulttuurinen palvelukeskus, Rovaniemellä MoniNet monikulttuurikeskus ja Pietarsaareissa Multikult-foorumi). Eri virastojen yhteinen hanke on ollut esim. Pudasjärven Ison karhun kyydissä maailmalle -kansainvälisyyskasvatushanke.

Muiden kulttuuripalvelujen (esim. museo) sekä päiväkodin ja seurakunnan kanssa tehty yhteistyö mainittiin myös.

5.a Onko kirjastossanne vieraskielistä aineistoa?

5.b Mitä aineistoa ja kuinka paljon?

5.c Millä kielillä?

Kaikki 41 kirjastoa vastasi, että kirjastosta löytyy vieraskielistä aineistoa. Kirjastoilla on kokoelmassaan aineistoa sekä aikuisille että lapsille pääasiassa eurooppalaisilla kielillä kuten englanti, saksa, espanja, viro ja venäjä. Aineisto on kauno- ja tietokirjallisuutta, kielikursseja, musiikkia ja elokuvia.

Harvinaiskielistä aineistoa on pyydetty siirtokokoelmina Monikielisestä kirjastosta. Noin puolella kirjastoista oli aineistoa ainakin jollakin nykyisten turvapaikanhakijoiden yleisimmillä kielillä kuten arabia, kurdi, persia, dari, pashto ja somali.

E-aineistoista tuli kirjastoilta vain pari mainintaa, sillä kaksi kirjastoa totesi hyödyntävänsä PressDisplay- ja yksi Zinio-palvelua. Jotkut kirjastot totesivatkin, että musiikista voi nauttia kaikilla kielillä ja elokuvissa on usein eri kieliversioita (teksti tai ääni).

6.a Onko Monikielinen kirjasto teille tuttu?

Lähes kaikille vastanneille kirjastoille yhteiset valtakunnalliset palvelut ja Monikielinen kirjasto ovat tuttuja palveluita.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	38
Ei	2
Yhteensä	40

Taulukko 6

6.b Mitä sen palveluita olette käyttäneet?

Siirtokokoelmien lisäksi kirjastot ovat käyttäneet Monikielisen kirjaston verkosta löytyviä materiaaleja esim. kirjaston esittelytekstejä eri kielillä ja muita käännöksiä.

7.a Onko kirjastossanne järjestetty monikulttuurisia tapahtumia?

Kirjastoista noin puolet ilmoitti järjestäneensä monikulttuurisia tapahtumia, esim. jonkin maan/kielen/ kulttuurin esittelyä tai tapahtuman, jossa on esitelty alueen eri kieliä ja kulttuureita, kirjallisuustapahtuman jne.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	20
Ei	21
Yhteensä	41

Taulukko 7

7.b Onko teillä ollut yhteistyökumppaneita, joiden kanssa olette järjestäneet?

Tapahtumia on järjestetty enimmäkseen yhteistyössä paikallisten toimijoiden kanssa (esim. SPR, seurakunta, paikalliset yhdistykset).

8.a Työntekijät kirjastossanne

Vastaajakirjastojen työntekijämäärä vaihteli 1-50 henkilön välillä. Näistä kahdella kirjastolla oli yksi vieraskielinen työntekijä ja yhdellä kirjastolla yksi kaksikielinen työntekijä. Tämän kysymyksen saatettiin ymmärtää tarkoittavan vain vakituista henkilökuntaa.

8.c Ovatko he aktiivisia monikulttuurisessa toiminnassa?

Kymmenessä kirjastossa henkilökuntaan kuului työntekijöitä, jotka ovat aktiivisia monikulttuurisessa toiminnassa joko kirjastossa tai paikkakunnalla.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	10
Ei	22
Yhteensä	32

Taulukko 8

9.a Onko kirjastossanne ollut vieraskielisiä harjoittelijoita?

Useilla kirjastoilla oli kokemusta vieraskielisistä harjoittelijoista.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	26
Ei	15
Yhteensä	41

Taulukko 9

9.b Olisitteko tarvinneet tällaisia harjoittelijoita?

Vastanneista 16 kirjastoa kertoi, että olisi tarvinnut vieraskielisiä harjoittelijoita. Kirjastoista 21 ei ollut kyselyajankohtaan mennessä tuntenut tarvitsevansa muita kieliä taitavia harjoittelijoita.

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	16
Ei	21
Yhteensä	37

Taulukko 10

9.c Olisitteko kiinnostuneita tällaisista harjoittelijoista?

Kiinnostusta vieraskielisiin harjoittelijoihin sen sijaan olisi valtaosalla kirjastoista:

Vastaus	Lukumäärä
Kyllä	28
Ei	10
Yhteensä	38

Taulukko 11

10. Jos haette vieraskielisiä harjoittelijoita minkä tasoista suomen/ruotsin kielen taitoa edellytätte?

Kielitaitovaatimukset harjoittelijoille vaihtelivat auttavasta suomen kielen luku- ja kirjoitustaidosta asiakaspalvelussa selviytymiseen suomeksi/ruotsiksi. Tärkeää tuntui olevan, että on edes jokin yhteinen kieli tai tulkki käytettävissä jotta työtehtävät voidaan opastaa.

11. Millaista tukea tai tietoa tunnette tarvitsevanne vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palvelujen kehittämiseksi?

Tukea tarvittaisiin henkilöresursseihin, koulutukseen, materiaaleihin, tapahtumien suunnitteluun, aineistojen hankintaan ja käsittelyyn sekä yhteistyön kehittämiseen eri tahojen kanssa:

1. Henkilö(stö)resursseja: esim. yksi henkilö, joka keskittyisi vieraskielisten asiakkaiden palveluun; vapaaehtoisia, käännös- ja tulkkaukspalvelua
2. Koulutusta, kokemusten vaihtoa kirjastojen kesken:
 - ideat, hyvät käytännöt (myös epäonnistumiset)
 - lukemiskulttuurit, kirjastonkäyttötavat, lukutaidottomat
 - eri kulttuurit, kommunikointi ilman yhteistä kieltä
 - kielikoulutusta
3. Valmiita materiaaleja seuraavista aiheista:
 - kirjastonkäyttö
 - käytösäännöt
 - perussanastoja kirjastonkäyttöön liittyen
 - esittelyvideoita kirjastonkäytöstä
 - tietoa selkokirjoista, hyvistä oppimateriaaleista, perussanastoja suomen kielen opiskeluun
 - neuvoja asiakkaiden tietotekniisiin pulmiin (ohjeita keskeisimpien ohjelmien käyttöön eri kielillä, näppäimistöt)
4. Tapahtumareseptejä ja -malleja:
 - tukea kielikahvilatoiminnan vakiinnuttamiseen

- tukea turvapaikanhakijanaisten ja -lasten kirjastonkäytön aktivointiin
- tukea monikulttuuristen kohtaamisten vahvistamiseen kirjastossa

5. Aineistot ja niiden hankinta:

- Monikielisen kirjaston palvelut tärkeä tuki omalle hankinnalle
- mahdollisuus hankkia harvinaiskielinen aineisto valmiiksi luetteloituna
- aineisto kallista, e-kirjat ratkaisuksi

6. Yhteistyö, kontaktit, tietoa asiakkaista:

- tietoa alueen maahanmuuttajien koulutustaustoista
- tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista
- seudullinen yhteistyö muiden kirjastojen kanssa on tärkeää, samoin valtakunnalliset Kirjastot.fi -palvelut
- yhteistyö järjestöjen kanssa, yhteistyökumppanit
- miten löytää kontaktihenkilöt, avainhenkilöt verkostoihin
- tietoa vastaanottokeskusten toiminnasta ja vapaaehtoisten tukemisesta ja tiedontarpeista, yhteistyö vastaanottokeskusten kanssa
- tukea kunnalta (kunnan tulisi olla aktiivisempi ohjaamaan omia toimijoitaan kohtaamaan asiakkaita ja antaa perusvalmiuksia/resursseja tapahtumien toteuttamiseen)

JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Selvityksen perusteella näyttäisi siltä, että kirjastot ovat reagoineet nopeasti uuden asiakasryhmän, turvapaikanhakijoiden, saapumiseen ja ryhtyneet miettimään keinoja tämän ryhmän tavoittamiseksi.

Kirjastot kertoivat tarvitsevansa tukea henkilöresursseihin, koulutusta, valmiita materiaaleja ja tietoa aineistoista. Yhteistyötä, kontakteja ja erilaista tietoa asiakkaista pidettiin myös tärkeänä.

Osa kirjastojen kaipaamista tukitoimista on järkevää toteuttaa keskitetysti valtakunnallisilla palveluilla kuten Monikielisen kirjaston aineistoilla ja tiedottamalla Kirjastot.fi-verkkopalvelussa sekä Kirjastokaistan tuotannoilla. Tarvittavaa koulutusta voidaan suunnitella eri tahojen yhteisvoimin.

KYSELY ISOJEN KAUPUNKIEN KIRJASTOILLE

Suurimmille kaupungeille, joilla on aiempaa tai pitkäaikaista kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista, tehtiin sähköpostitse erillinen kysely marraskuussa 2016. Kaikki kirjastot (Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Oulu, Turku, Jyväskylä, Lahti ja Kuopio) vastasivat kyselyyn.

Millaisia muutoksia turvapaikanhakijat ovat mahdollisesti tuoneet kirjastonne toimintaan?

Kirjastoissa on jouduttu miettimään uuden maahanmuuttaja-asiakasryhmän eli turvapaikanhakijoiden tavoittamista. Opastusta ja infotilaisuuksia on lisätty entisestään ja esittelyjä on mietitty uuden kohderyhmän kannalta.

Selkokielisille, englannin kielellä tai turvapaikanhakijoiden kielillä tapahtuville esittelyille ja esitteille on ollut tarvetta ja henkilökuntaa on mm. perehdytetty selkokieleen. Turvapaikanhakijoiden identifioimista kirjastokorttia varten on myös mietitty. On ollut sovittava asiakkaaksi rekisteröimisen käytännöistä. Monikieliseen kirjastoon on otettu tiheään yhteyttä siirtokokoelmien saamiseksi turvapaikanhakijoiden kielillä.

Turvapaikanhakijoiden tulo on vauhdittanut jo suunnitteluasteella olleiden palvelujen toteuttamista. On perustettu uusia maahanmuuttajien palveluita pohtivia työryhmiä. Tällainen ryhmä on saattanut on saattanut toimia vertaistukena kirjastojen henkilökunnan ja maahanmuuttajien palveluissa kokeneiden kesken ja väliaikaisesti, kuten Helsingin kaupunginkirjaston Ideat jakoon -ryhmä.

On toteutettu uusia hankkeita, esimerkkinä Oulun seudun Kirjasto kotouttamisen tukena -hanke.

Onko kirjastollanne ollut yhteyksiä vastaanottokeskuksiin? Kumpi taho on ollut tässä aloitteentekijänä?

Yhteyksiä vastaanottokeskuksiin on ollut paljon ja aloitteentekijänä on ollut sekä kirjasto että vastaanottokeskus. Joillakin paikkakunnilla vastaanottokeskuksen henkilökunta on kertonut, että turvapaikanhakijoiden jokapäiväisten asioiden hoito pitää niin kiireisenä, ettei ole aikaa tai kiinnostusta esim. vierailuihin puolin tai toisin.

Kolmella paikkakunnalla, Espoossa, Oulussa ja Tampereella, on käyty vastaanottokeskuksessa kirjastoautolla tai muulla liikkuvalla yksiköllä.

Poimintoja yhteistyömuodoista:

Turussa:

Selvää suomea -toiminta Pansion kirjastossa yhteistyössä Turun Naiskeskus -yhdistyksen kanssa
Operation refugee – Turun AMK:n kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoiden kirjasto-esittelyt turvapaikanhakijoille

Jyväskylässä:

Tapahtumapäivä lapsiperheille

Lasten konsertti koko perheelle

Koulutuspäivä kirjastojen henkilökunnalle, jossa puhujina mm. vastaanottokeskuksen ja turvapaikanhakijoiden edustaja

Lahdessa:

Koottu ja toimitettu monikielinen kirjastotietokansio vastaanottokeskukseen

Oulussa:

Palvelutarveselvitys vastaanottokeskuksissa

Kirjastoautovierailu vastaanottokeskukseen (tilaisuutta markkinoitiin etukäteen kirjastosta tuodun Musiikkiseinän avulla)

Vantaalla:

Kirjastosta kerrottiin kaupungin yhteisessä palvelupaketissa

Helsingissä:

Kirjastopalveluiden esittelyä vastaanottokeskusten lähikirjastoissa

Tampereella:

Turvapaikanhakijoiden, lasten ja aikuisten, taidenäyttely Hervannan kirjastossa

Liikkuvan kirjaston vierailu vastaanottokeskuksessa

Espoossa:

Vastaanottokeskusvierailut kirjastoautolla

Ohjelmaa aikuisille ja lapsille: livemusiikkia, 3D-tulostusta yms.

Lomaketäyttöpalvelua

Minkä muiden tahojen kanssa kirjastonne on tehnyt yhteistyötä maahanmuuttajien palveluihin liittyen? Esim. viranomaiset, järjestöt, yhdistykset?

Yhteistyötahoja on ollut lukuisia.

Valtakunnallisesti toimivia: SPR, Pakolaisapu, Monika-naiset, Moniheli, Suomen islamilainen neuvosto, Tuglas-seura, Plan Suomi, Nicehearts ry, Luetaan yhdessä -verkosto, Siirtolaisuusinstituutti

Paikallisia toimijoita: Kulttuurikeskus Gloria (Jyväskylä), Monikulttuurikeskus Kompassi (Kuopio), integraatiopalvelupiste Alipi (Lahti), Villa Victor monikulttuurikeskus (Oulu), Yhdessä -yhdistys (Turku) , Sondip - Varsinais-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitto, kunnan muut virastot, koulut, päiväkodit, koulut, päiväkodit, oppilaitokset, S2 -opettajat , kotikielen opettajat, tulkkikeskus, vapaaehtoisjärjestöt, monikulttuuriset kolmannen sektorin toimijat.

Millaista tukea tai tietoa tunnette tarvitsevanne vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palvelujen kehittämiseksi?

Kirjastot toivoivat tukea seuraaviin asioihin:

- esimerkkejä hyvistä käytännöistä
- koulutusta kaikenlaisista maahanmuuttoon liittyvistä kysymyksistä
- koulutus- ja kokoontumistilaisuudet muiden samaa työtä tekevien kanssa
- maahanmuuttajien lähtömaiden lukemiskulttuurin ja muun kulttuurin tuntemusta
- opastusmateriaaleja vierailta kielillä, selkokieliset materiaalit, harvinaiskieliset opastetekstit
- sisältöjen avaamista, vinkkausta eri kielialueiden kirjallisuudesta, tietopankki ei-länsimaisesta nykykirjallisuudesta
- hankintakanavat, kirjalintojen yhtenäistäminen kotoutumisen kannalta koko maassa
- verkkopalveluiden sisältöjen kehittäminen yhdessä (palvelujen esittely eri kielillä, näppäimistö tiedonhakuun)
- organisoidumpaa, tulkkipalvelujen välityksellä tapahtuvaa kommunikointia
- ohjausta, suuntaviivoja, mikä on kirjaston rooli kotouttamisessa
- yhteistyöhön kolmannen sektorin ja vapaaehtoisten kanssa
- kantasuomalaisten ja maahanmuuttajien kohtaamismahdollisuuksien lisääminen
- tietoa mihin ohjata lukutaidottomia asiakkaita
- tietoa mistä löytää oikeusapua asiakkaille
- maahanmuuttoasioiden koordinoitua päällekkäisen työn välttämiseksi

VIRANOMAISTEN JA JÄRJESTÖJEN EDUSTAJIEN HAASTATTELUT

Osana selvitystä haastateltiin maahanmuuttajien kanssa työskentelevien virastojen ja järjestöjen edustajia, joilla on jo pidempää kokemusta kotouttamisesta tai turvapaikanhakijoista. Tarkoituksena oli kartoittaa, ovatko ja miten he mahdollisesti ovat hyödyntäneet kirjaston palveluja, miten saaneet niistä tietoa sekä miten heidän mielestään niistä tulisi tiedottaa.

Montako vuotta olet työskennellyt maahanmuuttajien kanssa, missä?

Haastatelluilla on kokemusta työstä maahanmuuttajien parissa tai maahanmuuttoon liittyvissä asioissa kullakin vaihdellen kahdesta vuodesta aina 25 vuoteen.

He ovat työskennelleet lukuisissa eri organisaatioissa nykyisen organisaationsa lisäksi: Suomen Mielenterveysseura, Jyväskylän Diak, Espoon Järjestöjen Yhteisö EYJ, Älä kadota jälkeäsi ry., Suomen Punainen Risti, Helsingin kaupungin maahanmuutto-osasto, Jyväskylän kaupungin maahanmuuttopalvelut, Vantaan aikuisopisto ja muut eri oppilaitokset, Jyväskylän seurakunta, Ihmisoikeusliitto.

Muutamalla haastatellulla on omakohtainen kokemus pakenemisesta omasta kotimaasta.

Mitä kieliryhmiä on ollut asiakkaina?

Vastaajilla on ollut asiakkaina hyvin laaja kirjo eri kielisiä maahanmuuttajia, myös nykyisten turvapaikanhakijoiden yleisimmillä kielillä.

Onko teillä ollut tietoa Monikielisestä kirjastosta?

Kaikki haastatellut yhtä lukuun ottamatta tiesivät Monikielisen kirjaston palvelun.

Onko teillä ollut yhteistyötä kirjastojen kanssa, millaista?

Vastaajilla on monipuolista kokemusta yhteistyöstä kirjastojen kanssa: yhteisiä projekteja, koulutustilaisuuksia, kulttuuritapahtumia ja kirjaston asiantuntijoiden vierailuja maahanmuuttajaryhmissä. Yksi haastateltava on ollut laatimassa kirjaston työntekijöiden kanssa yhdenvertaisuussuunnitelmaa ja kehittämässä maahanmuuttajien palveluita. Eräs haastatelluista tekee parhaillaan projektinsa puitteissa tiivistä yhteistyötä Espoon kirjastojen kanssa. Sen tuloksena on syntynyt digipeli, jota pelaamalla voi tutustua kirjastoon.

Oletko ohjannut maahanmuuttajia kirjastoihin?

Kaikki vastanneet ovat ohjanneet maahanmuuttajia käyttämään kirjastojen palveluita. Tätä on tehty osana kotouttamispalveluita ja systemaattisesti. Yksi vastaaja mainitsi erityisesti kielikahvilat, mahdollisuuden käyttää tietokonetta ja verkkopalveluita sekä muut neuvontapalvelut kuten esim. oikeusavun.

Missä ja miten voisi markkinoida kirjastopalveluita?

Miten markkinoida ja tiedottaa palveluista on eräs keskeisimpiä kysymyksiä: miten tavoittaa paremmin turvapaikanhakijoita ja maahanmuuttajia kirjaston asiakkaiksi.

Seuraavassa vastaajien ehdotuksia:

- Menemällä ihmisten luokse, verkostoitumalla omalla alueella, matalan kynnyksen palveluilla ("Meiltä voit kysyä mitä vain").
- Kirjaston tulisi tehdä yhteistyötä, TE-toimiston, sosiaalitoimiston ja kansalaisjärjestöjen kanssa.
- Eri kieliryhmien ja kulttuurien esittelyä kirjastossa, esim. arabian kielen päivä.
- Oman äidinkielen opettajien kautta ja vanhempainilloissa.
- Facebook, paikallislehdet tiedotuskanavina.
- Kirjaston esitteitä eri kielillä paikoissa, joissa maahanmuuttajat käyvät heti maahan tullessa tai paikoissa, joissa he asioivat kuten kuntien eri palvelut, työvoimatoimistot, KELA ja vero-toimisto. Lisäksi maahanmuuttajille tarkoitetuilla palvelusivustoilla ja monikulttuurikeskuksissa.
- Maahanmuuttajatilaisuuksissa, lasten tapahtumissa, esille kirjoja eri kielillä. Näissä tapahtumissa voisi tehdä halukkaille kirjastokortteja.
- Maahanmuuttajien ryhmätoimintansa, vastaanottokeskuksissa, monikulttuuritapahtumissa kertomalla, ohjaamalla, näyttämällä verkkosivuja.
- Kirjastokierrosta parempi on osallistava peli, jossa opiskelija itse selvittää asioita kirjastosta.

Miten kirjasto voisi mielestäsi kehittää nykyistä palvelua?

Vastaajien ideoita palveluiden kehittämiseen:

- Isoissa kirjastoissa voisi olla maahanmuuttajien ohjaukseen erikoistunut henkilö, jota voisi "lainata" muutaman kerran kuukaudessa tunniksi tai pariiksi suomen kielen opiskelua, digi-opastusta tms. varten. Henkilöllä pitäisi olla esim. suomen kielen opettajan tausta. Hän voisi vetää maahanmuuttajien lukupiirejä ja laatia maahanmuuttajille omaa lukudiplomia.
- Lisäämällä maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, jotka puhuvat eri kieliä. Järjestämällä Elävä kirjasto -tapahtumia.
- Lisäämällä monikielistä aineistoa ja äänikirjoja.
- Asenne tärkeä: kun ihmisiä tulee sisään, lähestytään heitä ja kysytään voinko olla avuksi. Antamalla tiloja ryhmien käyttöön, näin kirjasto tulee tutuksi. Tarjoamalla läksykerhoihin tiloja.
- Yhteistyö muiden virastojen kanssa.

- Annetaan maahanmuuttajille mahdollisuus vaikuttaa toimintaan.
- Kirjastossa täytyy järjestää tapahtumia, mutta ei liian ohjattuja, vaan vapaamuotoisia. Hiljaa oleminen ei ole helppoa, erityisesti eri kulttuurien kasvateille.
- Lapsille satutunteja äidinkielellä ja suomeksi. Tämä tukisi monikielisyyden ajatusta ja kielen kehittymistä. Runsaasti sekä paperisia että elektronisia erikielisiä kirjoja eri aloilta. Myös suomalaista kirjallisuutta voi tehdä tunnetuksi.
- Kirjasto voi hyvin olla kohtauspaikka, jossa maahanmuuttajat ja kantaväestö tutustuvat toistensa kulttuuriin ja elämäntapoihin.

Mitä muita palveluja kirjasto voisi tarjota?

- Oman alueen asukkaiden tunteminen, alueajattelu olisi hyväksi.
- Kirjasto voisi tarjota tiloja maahanmuuttajateille ja tilaa esitellä omaa kulttuuria.
- Voisiko maahanmuuttajavanhemmille tarjota ohjausta satujen lukemisen tekniikasta ja tärkeydestä? Esim. ensin satutunti omalla kielellä, jonka jälkeen lastenkirjojen esittely tällä kielellä ja vinkkejä siihen, miten tarinoita voisi käsitellä kotona ja miten saduista voisi keskustella lapsen kanssa pelkän lukemisen lisäksi.
- Teematapahtumia, eri maiden etniset juhlat, tärkeät juhlapäivät.
- Kirjastot voisivat olla laajemmin eri kulttuurien asiantuntijuuden paikkoja. Tähän voisi palkata osaajia. Kirjastot voisivat tehdä tunnetuksi eri kielisiä kirjailijoita ja eri maiden kirjallisuutta. Seminaari monikielisestä kirjallisuudesta. Kirjastoissa voisi myös koordinoida ns. kulttuuri-luotsi -palvelua, tällä tarkoitetaan henkilöitä, jotka ohjaavat kulttuuriharrastusten pariin.
- Kirjasto voi yrittää auttaa maahanmuuttajia seuraavissa asioissa: oleskelulupa, oikeusasiat, viranomaisten päätökset, asuntoasiat, perhekriisit, lasten ja naisten oikeudet, asiointi eri viranomaisten luona, huume- ja peliriippuvuusongelmat, yksinäisyys ja ystävien löytäminen
- Tuoda esiin, että kirjastosta voi lainata myös esineitä kuten porakonetta ja luistimia.
- Kirjastoja voisi sisustaa monimuotoisemmin.
- Selkkielistä ja erikielistä neuvontaa, järjestöt voisivat olla mukana suunnittelemassa sisältöjä ja tarjota kieliosaamista.

Jotain muuta, mitä haluaisit lisätä?

Moni vastaaja oli valmis yhteistyöhön kirjaston kanssa ja ilmoitti olevansa käytettävissä. Muita ehdotuksia:

- Toivoisin lapsille äänikirjoja, koska ne edistävät kielellistä kehittymistä.
- Kirjasto voi olla kohtauspaikka maahanmuuttajille.
- Vaikka maahanmuuttajat eivät olisi käyttäneet kirjastoa omassa maassaan, kun he tulevat toiseen maahan ja haluavat tehdä jotain omaan kieleen ja kulttuuriin liittyen, he tulevat kirjastoon.

- Suvaitsevaisuutta korostavia toimia yhteistyössä kansalaisjärjestöjen ja virastojen kanssa.
- Kirjasto voisi koordinoida vapaaehtoisia monikulttuurisia tekijöitä.

Haastatellut henkilöt ja heidän taustaorganisaationsa

Projektityöntekijä, Osallisena verkossa-digitaalisia taitoja maahanmuuttajille- projekti, Luksia/Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä

Opetuskonsultti, Helsingin opetusvirasto, monikulttuurinen opetus, suomi toisena kielenä -opetus

Hankejohtaja, Suomen Pakolaisapu

Projektityöntekijä, Lapsiperhe turvapaikanhakijana -projekti, Ensi- ja turvakotien liitto

Kirjailija, maahanmuuttajien integraation asiantuntija

Erikoissuunnittelija, Uudenmaan ELY-keskus

Ohjaaja, KYKY-Yhteisöllinen vastuu ja yksilölliset työpolut-hanke, Stadin aikuisopisto/Helsingin kaupunki

Palveluneuvoja, Helsingin kaupungin Virkainfo

Tutkija, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ MUISSA POHJOISMAISSA

Internationella biblioteket

Tukholman kansainvälisen kirjaston verkkosivuilla on paljon mielenkiintoista monikulttuurisuuteen ja monikielisyyteen liittyen.

<http://www.interbib.se/>

E-aineistoja lapsille monella kielellä

Tukholman Internationella biblioteketin sivuilla on linkkejä lasten e-aineistoihin

<http://en.childrenslibrary.org/books/>

<http://www.worldstories.org.uk/>

<http://www.uniteforliteracy.com/>

<http://www.africanstorybook.org/>

Kielikahvilat

Jamie Johnston tekee Oslossa väitöskirjaa kielikahviloista. Hänen artikkelinsa *”Kirjavaa – moninaisia keskusteluja ja kohtaamisia kirjastossa”* on julkaistu suomeksi teoksessa *Sosiaalinen kirjasto* (toim. Laura Hokkanen, Avain, 2015)

Muita Jamie Johnstonin artikkeleita:

The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies (*Journal of Librarianship and Information Science* I-II, 2016)

Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library (*Library & Information Science Research* vol. 38, issue 1, Jan 2016)

Bibblan svarar – Kirjasto vastaa monella kielellä

<http://bibblansvarar.se>

Vad vill du veta mer om? Bibblan svarar är en gratis tjänst där du får direkt tillgång till Sveriges bibliotekariers samlade kompetens. Du kan fråga vad du vill på flera olika språk och få svar via e-post senast nästa arbetsdag. Vi som svarar arbetar på bibliotek runt om i Sverige. Bibblan svarar administreras av Informations- och lånecentralerna i Umeå, Stockholm och Malmö samt av Internationella Biblioteket. Förutom svenska finns Bibblan svarar på ytterligare nio språk: arabiska, ryska, finska, persiska, spanska, franska, engelska, polska och thailändska.

multilingua -lit - monikielisyys kirjallisuudessa

<https://multilingualit.wordpress.com/>

Multilingualism and diversity as a resource in the cultural field- projekt

”Monikielisyys on lisääntynyt Pohjoismaissa ja täällä asuu yhä enemmän omalla äidinkielellään kirjoittavia, muualta muuttaneita kirjailijoita. Tämä lisääntyvä monikielisyys tuo uusia mahdollisuuksia ja haasteita myös kirjallisuuskentälle. Mikä on muunkielisten kirjailijoiden asema Pohjoismaissa ja miten kirjallisuus liikkuu kielten ja kansallisten rajojen yli Pohjoismaissa?

Norden har blivit alltmer flerspråkigt och många författare bosatta i Norden skriver på andra språk än de nordiska. Denna ökade flerspråkighet för med sig nya möjligheter, men också utmaningar för det litterära fältet. Vilken position har de annanspråkiga författarna på fältet och hur rör sig litteratur över språkliga och nationella gränser i Norden?”

Svensk biblioteksförerings nätverk för bibliotekens arbete med nyanlända

Vi vet att biblioteken kan vara en oerhört viktig resurs för asylsökande och nyanlända och med verksamheter riktade till dessa grupper bidrar biblioteken än en gång till det demokratiska samhällets utveckling och allas delaktighet i samhällslivet. Med nätverket vill vi stärka medlemmarnas kunskaper, sprida goda exempel på vad som görs av biblioteken själva och i samverkan, förmedla tips och idéer samt samla goda strategier och bra argument för att visa på bibliotekens arbete med frågan och erhålla nödvändiga resurser. I detta arbete kommer vi att använda oss av denna facebookgrupp, e-postlista, nätverksträffar mm.

Svensk biblioteksförerings nätverk för bibliotekets roll i mångspråkiga områden

Ett bibliotek i ett mångspråkigt område möts av speciella utmaningar och förväntningar utifrån områdets breda kundunderlag vad gäller ålder, språk, bakgrund, behov och efterfrågan. Detta ställer ofta höga krav, både på personalen och på verksamheterna som bedrivs i bibliotekslokaler, för att svara mot kundernas varierade behov på bästa sätt. Nätverket vill utveckla en ökad kontakt mellan dessa bibliotek.

Svensk biblioteksförering: asiantuntijaverkostot monikulttuuriseen ja monikieliseen työhön
<http://www.biblioteksforeningen.org/om/natverk/>

Expat dinners

Kohtaamisia kantaväestön ja uusien tulijoiden kesken Tanskassa
<https://lifeinaalborg.wordpress.com/2014/10/20/annual-expat-dane-dinner-at-main-library-thursday-30-october/>

Silent books

Tekstittömiä kuvakirjoja voivat lukea kaikki lapset kielestä riippumatta
<http://ibby.se/2016/03/22/silent-books-nu-finns-handboken-har/>

<http://www.ibby.org/1329.0.html>

Bibliotekens arbete med de nyanlända

Kirjastotyötä uusien tulijoiden kanssa - En dag om bibliotekens arbete med nyanlända
<http://www.biblioteksutveckling.se/aktuellt/visa/en-dag-om-bibliotekens-arbete-med-nyan-laenda>

Bokstart

Kirjastonhoitaja tekee kotikäyntejä
<http://www.kulturradet.se/sv/Lasframjande/Bokstart/>

Public Libraries in Europe Welcome Refugees

Yleiset kirjastot toivottavat tervetulleeksi kaikki taustaan katsomatta
<http://www.eblida.org/special-event.html>

International storytelling – Story Café – tarinakahvila

Tarinankerrontaa kansainvälisesti
Federation for European Storytelling <http://www.fest-network.eu/>
<https://www.facebook.com/events/1723973667863800/>
<https://samova.wordpress.com/>

Verdensbiblioteket

<https://verdensbiblioteket.dk/da>
Elokuvia, musiikkia ja kirjoja yli kymmenellä kielellä

Libraries inspire immigrants to read

Kirjastot kannustavat maahanmuuttajia lukemaan
<http://slq.nu/?article=volume-45-no-4-2012-3>

Norwegian libraries and special services for immigrant women

Kirjastot ja maahanmuuttajataustaiset naiset
<http://www.ifla.org/past-wlic/2011/150-gundersen-en.pdf>

LOPUKSI

Turvapaikanhakijat tulevat maista, joista useissa ei ole sellaista kaikille avointa yleisten kirjastojen järjestelmää kuin Suomessa. Tämän vuoksi kirjastojen tulisi toimia aktiivisesti tavoittaakseen tämän asiakasryhmän.

Kirjastoilla on oma tärkeä roolinsa kotouttamisen tukemisessa. Ne tarjoavat välineitä kielen oppimiseen ja uuteen kotimaahan tutustumiseen. Suomeen saapuneet haluavat myös esitellä omaa kulttuuritaustaansa ja kirjasto tarjoaa paikan, jossa kuntalaiset voivat kohdata tulijoita ja tutustua heidän kulttuuriinsa.

Selvityksen mukaan kirjastot eri puolilla maata ovat tarttuneet ripeästi toimeen ja pohtineet uusille tulijoille tarjottavia palveluita. Kirjastoverkon yhteiset valtakunnalliset palvelut tunnetaan ja ne on verrattain hyvin otettu käyttöön myös niissä kunnissa, joissa on vähäistä tai ei lainkaan aikaisempaa kokemusta turvapaikanhakijoista tai maahanmuuttajista.

Tarvitaan yhteistyötä sekä valtakunnallisesti että alueellisesti ja paikallisesti. Valtakunnalliset palvelut, kuten Monikielisen kirjaston palvelut ja Kirjastot.fi -toimituksen viestintätuki ovat tärkeä apu kirjastoille. Tärkeää on myös erilaisten toimintamuotojen jakaminen. Yleisten kirjastojen Hankerekisteristä löytyy kirjastojen toteuttamat projektit ja se toimii myös kanavana hyvien käytäntöjen jakamiselle.

Kunnassa paikallinen yhteistyö ja tiedonvaihto on erityisen tärkeää. Kirjastojen palveluita ei välttämättä tunneta muiden toimijoiden, niiden viranomaisten ja järjestöjen piirissä, jotka ovat ja olisivat keskeisiä yhteistyökumppaneita. Eri viranomaisten ja järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö on välttämätön tausta ja tuki myös kirjastoille. Nämä ovat selvityksen mukaan valmiita ja kiinnostuneita suunnittelemaan palveluja yhdessä kirjastojen kanssa.

Kirjastoilta vaaditaan tässäkin aktiivisuutta ja omista palveluistaan tiedottamista. Myöskään maahanmuuttajien osallisuutta palveluja kehitettäessä ei tule unohtaa

Haastattelukysymykset turvapaikanhakijoille ja vertailuryhmälle

Sukupuoli, ikä, äidinkieli/kotimaa, muut kielet

Koulutus/ammatti, siviilisääty/perhe/lapset

Oleskelun kesto Suomessa, missä olet asunut, vok/yksityinen majoitus

Kirjaston käyttö muissa maissa, kirjaston käyttö Suomessa

Kuinka tutustuit kirjastoon Suomessa?

Kuinka usein käyt kirjastossa?

Lainaatko oman äidinkielen painettua aineistoa?

Oletko lukenut oman äidinkielen aineistoa kirjastossa?

Oletko lainannut oppimateriaalia?

Oletko osallistunut kirjastossa kielikahviloihin/kielen opetukseen?

Oletko käyttänyt kirjaston it-palveluita?

Oletko käyttänyt muita palveluja kuten digitaaliset palvelut, verkkopalvelut?

Onko sinulla ollut kieli ongelmia/tulisiko niitä, mikä ratkaisuksi?

Millaista kirjaston käytön opastusta olet saanut? Keneltä? Millä kielellä? Onko opastus ollut mielestäsi riittävää?

Oletko tyytyväinen kirjaston palveluihin? Jos ei, miksi?

Mitä muita palveluita kirjaston pitäisi tarjota?

Minkälaisia asioita/ongelmia sinulla on ollut Suomessa joihin olet etsinyt vastausta? Jotain mihin voisi löytyä apua kirjastosta?

Missä ja miten kirjaston palveluista olisi hyvä tiedottaa?

Oletko kiinnostunut auttamaan vapaaehtoisena kirjaston monikulttuurisissa ohjelmissa?/

Oletko kiinnostunut järjestämään kirjastossa monikulttuurista ohjelmaa tai osallistumaan sen järjestämiseen?

Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin hyvä päivä.

Mitä silloin tapahtui?

Olitko esimerkiksi yhteydessä joihinkin henkilöihin, keihin? Olitko yhteydessä esim. perheeseesi?

Opitko esim. sinä päivänä jotakin uutta? Mitä?

Saitko esim. tietää jotakin, josta tulit iloiseksi? Mitä?

Kuvaile Suomessa oloaikanasi jokin huono päivä.

Mitä silloin tapahtui?

Saitko esimerkiksi tietää jotakin, josta tulit surulliseksi? Mitä?

Olisiko tiedon saaminen tästä asiasta auttanut?

Muuta mitä haluaisit lisätä?

Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista – lähtökohtia kirjastopalveluiden kehittämiseksi

Kysely kirjastoille, joiden alueella on vieraskielisiä asukkaita (äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsi)

Vastaaja (kirjaston nimi):

1. a. Kuinka paljon vieraskielistä väestöä asuu alueellanne?
b. Näkykö tämä kirjaston asiakaskunnassa?
c. Onko käytettävissänne tilastotietoa kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaana tai osaisitteko arvioida kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaina?
Tilastotieto : kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaana
Arvio: kuinka moni heistä on kirjaston asiakkaana?
2. a. Ovatko vieraskieliset asiakkaat kirjastossanne: uusi asiakasryhmä vai jo koettu aikaisemmin, milloin?
b. Millaisia muutoksia nämä asiakkaat ovat tuoneet kirjastonne toimintaan?
3. Onko teillä erityispalveluita vieraskielisille asiakkaille? Esim.
 - a. suomen/ruotsin kielen opetusta, esim. kielikahvila
 - b. kirjastonkäytön opastusta
 - c. neuvontapalveluita
 - d. satutunteja eri kielillä
 - e. läksykerhoja tai muuta toimintaa koululaisille
 - f. kohtaamiskahviloita tai muuta eri väestöryhmien välistä vuoropuhelua ja kohtaamisia edistävää toimintaa tai tapahtumia
 - g. muuta toimintaa lapsille tai aikuisille – mitä?
4. a. Järjestetäänkö em. toimintaa kirjaston vai vapaaehtoisten voimin (valitse yksi tai useampi)?
Kirjaston voimin/Vapaaehtoisten voimin
b. Jos järjestätte ja mukana on vapaaehtoisia, keitä he ovat (valitse yksi tai useampi)?
Yksityishenkilöitä vai järjestöjen ja yhdistysten edustajia?
c. Mitä järjestöjä ja yhdistyksiä on ollut mukana?
d. Mitkä em. palveluista järjestää kirjasto, mitkä vapaaehtoiset?
e. Oletteko tehneet yhteistyötä kuntanne muiden virastojen kanssa? Kyllä/Ei
f. Jos olette, niin mitä ja millaista tuo yhteistyö on ollut?
5. a. Onko kirjastossanne vieraskielistä aineistoa? Kyllä/Ei
b. Mitä aineistoa ja kuinka paljon?
6. a. Onko Monikielinen kirjasto teille tuttu? Kyllä/Ei
b. Mitä sen palveluita olette käyttäneet?

7. a. Onko kirjastossanne järjestetty monikulttuurisia tapahtumia? Esim. jonkin maan/kielen/ kulttuurin esittelyä; tapahtuma, jossa esitelty alueenne eri kieliä ja kulttuureita; kirjallisuustapahtuma jne. Kyllä: Mitä/Ei
b. Onko teillä ollut yhteistyökumppaneita, joiden kanssa järjestitte?
8. a. Työntekijät kirjastossanne?
b. Työntekijämäärä omassa kirjastossa
c. Ovatko he aktiivisia monikulttuurisessa toiminnassa joko kirjastossanne tai omalla paikkakunnallanne? Kyllä/Ei
9. a. Onko kirjastossanne ollut vieraskielisiä harjoittelijoita? Kyllä/Ei
b. Olisitteko tarvinneet tällaisia harjoittelijoita? Kyllä/Ei
b. Olisitteko kiinnostuneita tällaisista harjoittelijoista? Kyllä/Ei
10. Jos haette vieraskielisiä harjoittelijoita minkä tasoista suomen/ruotsin kielen taitoa edellytätte?
11. Millaista tukea tai tietoa tunnette tarvitsevanne vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palvelujen kehittämiseksi?

Kyselyyn vastanneet kirjastot (41):

Asikkalan kirjasto
 Forssan kaupunginkirjasto
 Hangon kaupunginkirjasto
 Harjavalan kaupunginkirjasto
 Hyrynsalmen kunnankirjasto
 Hyvinkään kaupunginkirjasto
 Kajaanin kaupunginkirjasto –
 maakuntakirjasto
 Kauhavan kaupunginkirjasto
 Kemin kaupunginkirjasto
 Keuruun kaupunginkirjasto
 Kirkkonummen kirjasto
 Kiteen kaupunginkirjasto
 Kokemäen kaupunginkirjasto
 Kotkan kaupunginkirjasto
 Kouvolan kaupunginkirjasto –
 maakuntakirjasto
 Kuusamon kaupunginkirjasto
 Kyyjärven kunnankirjasto
 Kärkölän kirjasto
 Lappajärven kirjasto
 Lappeenrannan maakuntakirjasto
 Lieksan kaupunginkirjasto
 Limingan kirjasto
 Mäntän kirjasto
 Oriveden kaupunginkirjasto
 Petäjäveden kunnankirjasto
 Porvoon kaupunginkirjasto
 Pudasjärven kaupunginkirjasto
 Punkalaitumen kunnankirjasto
 Raahen kaupunginkirjasto
 Rovaniemen kaupunginkirjasto/
 Ounasrinne
 Rovaniemen kaupunginkirjasto
 Saarijärven kaupunginkirjasto
 Sastamalan kaupunginkirjasto
 Savonlinnan kaupunginkirjasto
 Siikajoen kunnankirjasto
 Seinäjoen kaupunginkirjasto –
 maakuntakirjasto
 Stadsbiblioteket i Jakobstad
 Stadsbiblioteket i Kristinestad
 Tornion kaupunginkirjasto
 Vihdin kunnankirjasto
 Viitasaaren kirjasto





HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIBLIOTEK
HELSINKI CITY LIBRARY



KIRJASTO · BIBLIOTEK · LIBRARY