

**Maahanmuuttajataustaisille
asiakkaille suunnatut palvelut
yleisessä kirjastossa
Kehittämiskohteena
Kouvolan kaupunginkirjasto ja Mediamaja**

Maria Bang



Tiivistelmä

Tutkimus maahanmuuttajien kirjastopalveluista Kouvossa on osa Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hanketta. Kouvolan osahankkeen tavoitteena on kehittää uusia kirjastopalveluja ja toimintatapoja maahanmuuttajataustaisille asiakkaille yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Tutkimuksessa kartoitetaan Kouvossa asuvien maahanmuuttajien palvelutarpeita sekä kirjaston henkilökunnan näkemyksiä nykyisistä ja tulevista maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatuista kirjastopalveluista.

Tutkimuksessa on hyödynnetty kolmella eri menetelmällä kerättyä aineistoa. Yksi aineisto koottiin haastattelemalla paikallisia maahanmuuttajaryhmiä. Maahanmuuttajia haastateltiin keuhällä 2010 neljässä fokusryhmässä, joihin osallistui yhteensä 13 informanttia. Kaksi muuta aineistoa koottiin Kouvolan kaupunginkirjastossa tekemällä ensin sen henkilökunnalle verkkokysely ja sitten haastattelemalla heitä pienryhmissä. Kyselyssä ja pienryhmätapaamisissa pohdittiin myös Kouvolan kaupunginkirjastossa sijaitsevan Mediamajan roolia maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutuksessa. Verkkokyselyyn vastasi 47 ja pienryhmiin osallistui yhteensä 24 kirjaston työntekijää.

Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on tietyn toiminnon kehittäminen eikä niinkään uuden tieteilisen tiedon tuottaminen. Tutkimuksen ensisijainen tehtävä on tällöin tuottaa tutkimuskohdeena olevan organisaation kehittämisessä hyödynnettävää tietoa. Tutkimuksen teoriaosiossa on tiivistetty maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja kirjastopalveluja koskevia suosituksia ja aiempia tutkimustuloksia. Lisäksi tutkimuksen tausta-aineistona on käytetty esimerkkejä muissa kirjastoissa tehtävästä monikulttuurisesta työstä. Esimerkkejä on kerätty Turun, Tampereen sekä pääkaupunkiseudun kirjastoista.

Kirjastoilla on potentiaalisesti suuri merkitys maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa. Kirjasto voi edistää maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla muun muassa kielen oppimista tukevaa materiaalia kuten sana- ja oppikirjoja, aineistoa maahanmuuttajien äidinkiellillä sekä tiloja opiskeluun. Myös tietoyhteiskuntavalmiuksien oppiminen on keskeinen osa onnistunutta kotoutumista. Lisäksi kirjasto voi tarjota maahanmuuttajille työ- tai harjoittelupaikkoja sekä edistää ymmärrystä maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä.

Maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen kirjastopalvelujen lähtökohtana ovat paikallisten maahanmuuttajaryhmien tarpeiden tunteminen, kirjaston johdon tuki sekä koko henkilöstön sitoutuminen monikulttuuriseen kirjastokonseptiin. Ei riitä, että kirjastopalvelut ovat passiivisesti avoimia kaikille, vaan maahanmuuttajien erityistarpeet tulee huomioida kirjaston aineistonhankinnassa, tiedotuksessa, tapahtumien järjestämisessä, aineiston sijoittelussa ja kirjaston käytön opetuksessa. Tavoitteena ei kuitenkaan tule olla rakentaa maahanmuuttajille erillistä palvelujärjestelmää.

Tutkimustuloksissa käy ilmi, että puutteita oli erityisesti kirjaston tiedotuksessa sekä aineistovalikoimassa. Maahanmuuttajien työllistämiseen suhtauduttiin kirjastossa ristiriitaisesti, vaikka aiemmissa tutkimustuloksissa on korostettu maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrän lisäämisen hyödyttävän sekä kirjaston asiakkaita että työyhteisöä. Kirjaston henkilökunnasta enemmistö toivoi saavansa koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen. Mediamajan toiminnalla voidaan tukea maahanmuuttajien atk- ja mediataitoja yhteistyössä maahanmuuttajille suunnattua opetusta tarjoavien oppilaitosten kanssa.

Sisällys

Tiivistelmä.....	2
1. Johdanto.....	5
2. Maahanmuuttajat suomalaisessa yhteiskunnassa	7
2.1. Keskeiset käsitteet	7
2.2. Maahanmuuttopolitiikka Suomessa.....	8
2.3. Maahanmuuttajien kotoutumisen tavoitteet ja toteuttajat	9
2.4. Maahanmuuttajat Suomessa	11
2.5. Monikulttuurisuus ja maahanmuutto Kouvolassa	12
3. Tietoyhteiskunta ja tietoyhteiskunnan kansalaistaidot	14
3.1. Tietoyhteiskuntakehityksen strategiset tavoitteet	14
3.2. Tietoyhteiskunta- ja mediataidot	14
3.3. Tietoyhteiskunta ja kirjastot	16
4. Aiempi tutkimus	17
4.1. Maahanmuuttajille suunnattuja kirjastopalveluja koskevat suositukset	17
4.2. Maahanmuuttajien tietoyhteiskunta- ja mediataidot	19
4.3. Maahanmuuttajapalvelut yleisissä kirjastoissa.....	21
4.4. Suomalaiset tapaustutkimukset.....	23
5. Maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen järjestäminen Suomessa	25
5.1. Esimerkkejä monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteutuksesta	26
5.1.1. Monikielinen kirjasto.....	26
5.1.2. Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen tukeminen	27
5.1.3. Kirjastoaineisto	31
5.1.4. Tiedottaminen ja kirjaston käytön opetus	31
5.1.5. Tapahtumat.....	32
5.1.6. Monikulttuurisuus kirjaston työyhteisössä.....	33
5.1.7. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen	34
5.1.8. Näkemyksiä monikulttuurisesta kirjastotoiminnasta	35
5.2. Monikulttuurisuus Kouvolan kaupunginkirjastossa ja Mediamajassa	35
6. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto.....	37
6.1. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	37
6.2. Fokusryhmähaastattelut maahanmuuttajille	38
6.3. Lomakekysely ja ryhmähaastattelut kirjaston henkilökunnalle	39
7. Tutkimustulokset	40
7.1. Fokusryhmähaastattelut maahanmuuttajille	40
7.1.1. Tietotekninen osaaminen	40
7.1.2. Kirjastoaineisto	40
7.1.3. Tiedotus	43
7.1.4. Tapahtumat.....	43
7.1.5. Kirjasto tilana	43

7.2. Lomakekysely kirjaston työntekijöille	44
7.2.1. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä kirjastossa	44
7.2.2. Kirjastopalvelut maahanmuuttajille sekä aineistotarpeet kielittäin ja aineistotyypeittäin	45
7.2.3. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaaminen ja henkilökunnan kielitaitokartoitus	47
7.2.4. Monikulttuurinen työyhteisö	48
7.2.5. Maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen tukeminen	49
7.3. Ryhmähaastattelut kirjaston työntekijöille.....	50
7.3.1. Maahanmuuttajuuden käsitteet	50
7.3.2. Mediamajan asema kirjaston maahanmuuttajapalveluissa.....	50
7.3.3. Kirjastoaineisto	51
7.3.4. Tiedottaminen ja opastukset	51
7.3.5. Monikulttuurinen työyhteisö.....	52
7.3.6. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen	53
7.3.7. Monikulttuurisen kirjastotoiminnan osa-alueita.....	53
8. Tulosten tarkastelua	55
8.1. Lähtökohdat	55
8.2. Tietoyhteiskuntavalmiudet ja mediaosaaminen	55
8.3. Kirjastoaineisto	56
8.4. Tiedotus ja kirjaston käytön opetus	58
8.5. Tapahtumat	58
8.6. Kirjasto tilana	59
8.7. Monikulttuurinen asiakaspalvelu.....	59
8.8. Monikulttuurinen kirjastotyöyhteisö	60
9. Pohdinta	61
LÄHTEET	64
Liitteet.....	69
Liite 1. Haastatteluteemat maahanmuuttajafokusryhmille	69
Liite 2. Haastattelulomake kirjaston henkilökunnalle (Webropol).....	70
Liite 3. Webropol-kyselyn monivalintakysymysten vastaukset	74
Liite 4. Toimenpidesuosituksset.....	76

1. Johdanto

Monikulttuurisuus ei ole projekti, vaan suomalaisen yhteiskunnan pysyvä ominaisuus. (Alitolppa-Niitamo 2005, 50).

Tutkimus maahanmuuttajien kirjastopalveluista Kouvolassa on osa Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hanketta. Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt on Manner-Suomen ESR-ohjelmaan kuuluva valtakunnallinen projekti, joka käynnistyi 1.8.2008 ja päättyi 31.12.2011. Projekti on yksi opetusministeriön Avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi -kehittämishojelman pilottihankkeista. Hankkeessa ovat mukana Hämeenlinnan kaupunginkirjasto - Hämeen maakuntakirjasto, Kouvolan kaupunginkirjasto - maakuntakirjasto ja Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto. Oulun yliopisto ja Tampereen yliopisto tutkivat projektin hankkeiden vaikuttavuutta. Kouvolan osahankkeen tavoitteena on kehittää uusia kirjastopalveluja ja toimintatapoja maahanmuuttajataustaisille asiakkaille yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Projektissa vahvistetaan kirjastojen ja muiden toimijoiden yhteistyöllä työikäisen väestön sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja sekä luodaan ja vakiinnutetaan kirjastojen uusia työkäytäntöjä ja yhteistyömalleja. Koko hankkeen tavoitteena on lisätä kirjastoammattilaisten ja opettajien mahdollisuuksia välittää sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja sekä luoda uutta osaamista ja työkaluja kirjastojen mediakasvatukseen, monikulttuurisuuden, verkkodemokratian, vuorovaikutteisuuden ja mallintamisen alueille.

Suomessa vakituisesti asuvien ulkomaalaisten määrä on yli kaksinkertaistunut 15 viime vuoden aikana ja myös kirjastot ovat halunneet reagoida muutokseen. Maahanmuuttopolitiikan lähtökohtana Suomessa niin kansallisella kuin alueellisellakin tasolla on maahanmuuttajien nopea integrointi työelämään ja suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumisesta puhuttaessa keskeiseksi nostetaan usein eri toimijoiden laaja-alaisen yhteistyön merkitys.

Tässä tutkimuksessa maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen keskeisimpänä päämääränä pidetään maahanmuuttajien kotoutumisen tukemista. Tärkeänä kehittämiskohdeena pidetään myös kaikkien kirjastopalvelujen tasa-arvoista toteutumista sekä juuri maahan saapuneiden että jo pidempään maassa asuneiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla. Kotoutuminen tulkitaan tässä tutkimuksessa kahdensuuntaiseksi prosessiksi, jossa otetaan huomioon myös vastaanottavan yhteiskunnan asenteet. Tämän vuoksi kirjaston roolina nähdään paitsi maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen palvelujen tuottaminen myös kulttuurien välisen ymmärryksen lisääminen.

Tutkimuksessa selvitetään, miten kirjastopalveluja voidaan hyödyntää ja osaltaan kehittää tukemaan maahanmuuttajien kotoutumisprosessia Kouvolassa. Lisäksi kartoitetaan niitä palveluja ja aineistoja, joita kirjasto voi tarjota myös jo pitkään maassa asuneille maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Yhtenä osana kirjastopalveluja pidetään kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen kehittämistä ja tietoyhteiskuntapalvelujen käytön mahdollistamista. Tutkimuksen yhtenä erityisosa-alueena on löytää tapoja, joilla Kouvolan kaupunginkirjastossa toimiva Mediamaja voi vahvistaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tietoyhteiskuntavalmiuksia.

Kirjaston roolia maahanmuuttajien kotoutumisen tukena ei toistaiseksi ole määritelty kansallisella tasolla. Monikulttuuriselle kirjastotyölle ei ole luotu Suomessa suosituksia tai tavoitteita esimerkiksi Opetusministeriön Kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa eikä hallituksen maahanmuutto-ohjelmassa. Lausuntokierroksella olevassa uudessa kotoutumislaisissa kirjastot on määritelty yhdeksi niistä kotoutumista edistävästä palveluista, joista ei erikseen säädetä laissa. Maahanmuuttajien kotoutumista käsittelevissä julkaisuissa, raporteissa ja toimenpidehdotuksissa kirjastot mainitaan vain harvoin, vaikka niiden voidaan historiallisestikin katsoa aina tehneen työtä maahanmuuttajien hyväksi tarjotessaan palveluja kaikille kansalaisille.

Suomessa tutkimusta monikulttuurisista kirjastopalveluista on tehty vain opinnäytetöiden ja pro gradu -tutkielmien tasolla. Nämä ovat olleet etupäässä paikkakuntaakohtaisia tapaus-tutkimuksia. Lisäksi kirjastot ovat tehneet omia palvelukartoituksia ja osallistuneet maahanmuuttajille suunnattuja kirjastopalveluja kehittäviin hankkeisiin. Ensimmäinen monikulttuurista kirjastotyötä käsittelevä suomalainen julkaisu ilmestyi keväällä 2010 nimellä Maahanmuuttaja kulttuurityössä (toim. Sunniva Drake). Esimerkiksi Iso-Britanniassa, Yhdysvalloissa, Ruotsissa ja Tanskassa maahanmuuttajien kirjastopalveluihin liittyviä tutkimuksia on tehty runsaasti. Lisäksi International Federation of Library Associations (IFLA) on jo vuonna 1987 julkaissut monikulttuurisen kirjastotyön kansainvälisen käsikirjan sekä monikulttuurisen kirjastotyön manifestin.

Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on tietyn toiminnon kehittäminen eikä niinkään uuden tieteellisen tiedon tuottaminen. Tutkimuksen ensisijainen tehtävä on tällöin tuottaa tutkimuskohdeena olevan organisaation kehittämisessä hyödynnettävää tietoa. Tutkimuksessa kartoitetaan Kouvolan seudulla asuvien maahanmuuttajien palvelutarpeita sekä kirjaston henkilökunnan näkemyksiä nykyisistä ja tulevista käytännöistä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmasta. Konkreettiset kehittämis ehdotukset ovat liitteessä 4.

Tutkimuksessa on hyödynnetty kolmella eri menetelmällä kerättyä aineistoa. Yksi aineisto koottiin haastattelemalla paikallisia maahanmuuttajaryhmiä. Maahanmuuttajia haastateltiin keväällä 2010 neljässä fokusryhmässä, joihin osallistui yhteensä 13 informanttia. Kaksi muuta aineistoa koottiin Kouvolan kaupunginkirjastossa tekemällä ensin sen henkilökunnalle verkkokysely ja sitten haastattelemalla heitä pienryhmissä. Kyselyssä ja pienryhmätapaamisissa pohdittiin myös Kouvolan kaupunginkirjastossa sijaitsevan Mediamajan roolia maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutuksessa. Verkkokyselyyn vastasi 47 ja pienryhmiin osallistui yhteensä 24 kirjaston työntekijää.

Tutkimuksen teoriaosiossa kerrotaan maahanmuuttajiin ja monikulttuurisuuteen liittyvien keskeisten käsitteiden sisällöstä sekä Suomeen ja erityisesti Kouvolaan kohdistuvasta maahanmuutosta. Luku 3 käsittelee Suomen tietoyhteiskuntamallia, tietoyhteiskunnan kansalais-taitoja ja niiden keskeisten tavoitteiden toteutumista maahanmuuttajien kohdalla. Luvussa 4 esitellään monikulttuurisen kirjastotyön aiempia tutkimustuloksia ja kansainvälisiä suosituksia. Suomalaiset tapaus tutkimukset on tässä luvussa eritelty omaksi alaluvukseksi. Luvussa 5 kerrotaan esimerkkejä maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen järjestämisestä Suomessa sekä esitellään monikulttuurisiin kirjastopalveluihin keskittyviä suomalaisia hankkeita. Muiden kirjastojen monikulttuurisuuspalveluita kartoitettiin haastattelemalla maahanmuuttajatyötä kirjastoissa tekeviä henkilöitä Vantaalla, Espoossa, Helsingissä ja Turussa. Lopuksi luodaan katsaus Kouvolan kaupunginkirjaston sekä Mediamajan maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen lähtökohtiin ja toteutukseen. Luvun 6 aiheena ovat tässä tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineisto. Luvussa 7 esitellään tutkimustulokset joita tarkastellaan analyyttisesti luvussa 8. Luvussa 9 ovat johtopäätökset.

2. Maahanmuuttajat suomalaisessa yhteiskunnassa

2.1. Keskeiset käsitteet

Keskustelu monikulttuurisuudesta ja siihen kytkeytyvistä ilmiöistä on usein hankalaa siksi, että keskustelussa käytettyjen käsitteiden määrittely on vaikeaa tai se jää kokonaan tekemättä. Osapuolet saattavat käyttää samaa käsitettä, kuten etnisyyttä tai kulttuuria, vaikka tarkoittavat samalla käsitteellä varsin erilaisia asioita. (Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 16.)

Maahanmuuttaja on vakiintunut käsitteeksi, jolla tarkoitetaan kaikkia Suomessa asuvia ulkomaalaisia. Sisäasiainministeriön maahanmuuttosananaston mukaan maahanmuuttaja on *”ihminen, joka on siirtynyt oleskelemaan toiseen kansallisvaltioon. Maahanmuuton syitä on useita, esimerkiksi työ, opiskelu tai pakolaisuus.”*. Monet maahanmuuttajat kokevat, että ‘maahanmuuttaja’ -määrittely ja siihen liitetty identiteetti ei sovi heihin tai ei ainakaan määritä heidän koko identiteettiään ja kokemusmaailmaansa. Maahanmuuttotausta saattaa merkitä vain kahden kielen käyttöä perheessä, ‘etnistä ruokaa’ arjessa sekä muistoja ja tarinoita menneistä ajoista jossain muualla. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 11.)

Maahanmuuttoa Suomessa ohjaavia lakeja ovat vuoden 1999 Kotouttamislaki, vuonna 2006 julkaistu Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma, Yhdenvertaisuuslaki ja YK:n pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus (pakolaissopimus). Maahanmuuttoviraston maahanmuuttosananastossa eri maahanmuuttajaryhmät on määritelty seuraavasti:

Pakolainen on henkilö, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR toteaa olevan pakolainen.

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Turvapaikanhakija ei siis vielä ole pakolainen. Hakijalle myönnetään pakolaisasema, jos edellä mainittu pakolaisuuskriteeristö täyttyy.

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa. Eduskunta päättää vuosittain pakolaiskiintiön suuruuden ja valtioneuvosto päättää kiintiön kohdentamisesta.

Siirtolainen on henkilö, joka muuttaa maasta toiseen rakentaakseen siellä itselleen uuden elämän. Siirtolainen voi olla joko maastamuuttaja tai maahanmuuttaja.

Paluumuuttaja on ulkosuomalainen, joka palaa Suomeen. Suomessa käsitettä sovelletaan entisiin ja nykyisiin Suomen kansalaisiin sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin oleviin henkilöihin kuten inkerinsuomalaisiin, joilla on suomalainen syntyperä. Viimeksi mainitut ovat kansallisuudeltaan, mutta eivät kansalaisuudeltaan suomalaisia.

Maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä vaan heistä jokaista määrittävät muun muassa kansallisuus, kieli, uskonto, sosiaaliryhmä, koulutus, maahanmuuton syy, tulevaisuusnäkökymät ja kulttuuri. Toisen sukupolven maahanmuuttajat eivät ole tiukasti ottaen maahanmuuttajia ja voidaankin pohtia, miksi Suomessa syntynyt ja koko ikänsä Suomessa asunut olisi maahanmuuttaja vain siksi, että hänen vanhempansa ovat muuttaneet tänne jostain muualta. (Hämäläinen 2010, 12.)

Monikulttuurisuus on monimerkityksellinen ja epäselvä käsite. Yksinkertaisimmillaan sillä tarkoitetaan sitä, että yhteiskunnassa elää rinnakkain monia, kulttuuriltaan toisistaan poikkeavia ryhmiä. Monikulttuurisuutta voidaan käyttää tiettyä asiantilaa kuvailevana tai to-

teavana terminä, mutta myös tulevaisuuteen suuntautuvana, tavoitteita ja ihanteita asettavana sanana. Monikulttuurisuudesta puhuttaessa kulttuuri ymmärretään ihmisten koko elämäntapaa jäsentäväksi asiaksi eikä esimerkiksi pelkäksi korkeakulttuuriksi. Kulttuurilla viitataan toisaalta arkisiin käytäntöihin kuten ruokaan, juomaan, pukeutumiseen ja musiikkiin ja toisaalta arvoihin ja normeihin. Monikulttuurisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan sekä arkielämän pieniä asioita että koko maailmankatsomusta läpäiseviä arvokysymyksiä. (Huttunen, Löytty & Rastas 2005, 20-21; 26).

2.2. Maahanmuuttopolitiikka Suomessa

Muuttoliikettä Suomessa on tapahtunut läpi historian eikä Suomi ole koskaan ollut yksikulttuurinen maa. Suomen ensimmäinen maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen ohjelma valmistui vuonna 1997 ja sitä uudistettiin vuonna 2006. Käytännön toimia koskeva laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta tuli voimaan vuonna 1999 ja uusi lakiehdotus on parhaillaan lausuntokierroksella. Suomen virallisella maahanmuuttopolitiikalla tavoitellaan maahanmuuttajien uusien ja vanhojen tapojen, kulttuuristen ja sosiaalisten, integraatiota (Suokonautio 2008, 34).

Integraation käsitettä voidaan tarkastella sosiaalipsykologi John Berryn (1992) luoman akkulturaatiomallin mukaisesti (kuvio 1). Akkulturaatio tarkoittaa prosessia, jossa yksilö on kosketuksissa omastaan poikkeavaan kulttuuriseen ympäristöön. Akkulturaatiomalli kuvaa maahanmuuttajien suhdetta valtaväestöön. Berryn mallissa akkulturaatiota kuvataan neljän eri käsitteen erottelun avulla. Eri akkulturaatiomalleista Berry pitää yksilön kannalta toivottavimpana integraatiota ja vahingollisimpana marginalisaatiota eli syrjäytymistä. Myös pohjoismaainen hyvinvointi-ideologia on rakennettu sen varaan, että kaikki ihmiset integroituvat tai heidät integroidaan saman arvojärjestelmän jakavaan yhteiskuntaan (Forsander, Ekholm, Hautaniemi et al. 2001, 41).

Kuvio 1. John Berryn akkulturaatiomalli (Berry et al. 1992).

		<i>Pidetäänkö oman kulttuurisen identiteetin ja kulttuuristen piirteiden ylläpitämistä tärkeänä?</i>	
		KYLLÄ	EI
<i>Pidetäänkö yhteyksien ylläpitämistä muihin ryhmiin tärkeänä?</i>	KYLLÄ	Integraatio (kotoutuminen)	Assimilaatio (sulautuminen)
	EI	Separaatio (eristyminen)	Marginalisaatio (syrjäytyminen)

Berryn mallissa *integraatio* tarkoittaa sitä, että henkilö kokee kuuluvansa etniseen vähemmistöryhmään ja arvostaa kuulumistaan siihen, mutta toimii myös muihin etnisiin ryhmiin, kuten valtaväestöön kuuluvien kanssa. *Separaatio* tarkoittaa eristäytymistä, jossa etnisen ryhmän jäsenet pysyvät omaksi kokemansa ryhmän parissa välttämällä kontakteja oman ryhmän ulkopuolisiin. *Segregaatio* puolestaan merkitsee eristämistä, jossa valtaväestö aktiivisesti toimii eristääkseen ryhmän tai yksilön omiensa pariin.

Assimilaatio eli sulautuminen määritelty vähemmistöidentiteetistä luopumiseksi ja toiveeksi kuulua enemmistöön. *Marginalisaatio* eli syrjäytyminen tarkoittaa tilaa, jossa yksilö on eriytynyt kulttuurisesta taustastaan eikä samastu myöskään muihin ryhmiin. Syrjäytymisuhasta puhutaan erityisesti toisen maahanmuuttajasukupolven nuorten kohdalla, jotka eivät halua

samastua vanhempiensa arvomaailmaan mutta joilla ei ole resursseja, kielitaitoa tai motivaatiota samaistua myöskään valtaväestöön.

2.3. Maahanmuuttajien kotoutumisen tavoitteet ja toteuttajat

Kotoutuminen ja kotouttaminen

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen. Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja. Kotoutumisohjauksessa käytettävät menetelmät ja ohjauksen sisällöt saattavat vaihdella paljonkin riippuen sitä toteuttavasta organisaatiosta, ohjaajien osaamisesta tai kotoutujien tarpeista. Kotoutumiseen kuuluvat toimenpiteet määritellään Suomessa vuonna 1999 voimaan tulleella lailla, jota parhailaan ollaan uudistamassa. Kotoutumispoliitiikan kaksi osittain vastakkaistakin tavoitetta tekevät sen onnistumisesta vaikeasti arvioitavan. Tasapaino tasa-arvoisen yhteiskuntaan osallistumisen ja toisaalta etnisen monikulttuurisuuden säilyttämisen välillä voi olla haastavaa (Räty 2002, 135).

Kotoutumisessa keskeisellä sijalla ovat sosioekonomiset lähtökohdat, mutta yhä enemmän on kiinnitetty huomiota myös sosiokulttuuriin seikkoihin, kotoutumisen henkilökohtaiseen ulottuvuuteen sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen vilkkauteen ja tiivyyteen. Maahanmuuttajien kotoutumisen tulee tämän näkemyksen mukaan toteutua yhteiskunnan kaikilla osa-alueilla, eli myös kansalaisvalmiuksien, kulttuurin ja politiikan alalla. Lisäksi kotouttamisen näkeminen kahdensuuntaisena prosessina ohjaa huomion myös vastaanottavan yhteiskunnan asenteisiin niin kansalaisten kuin hallintorakenteiden ja organisaatioidenkin tasolla. Kotoutumisen eri ulottuvuudet ovat sidoksissa toisiinsa ja siten onnistuminen yhdellä osa-alueella vahvistaa myös muita. Esimerkiksi työelämään osallistuminen kehittää kielitaitoa ja kulttuurisia valmiuksia sekä laajentaa sosiaalista verkostoa. Sosiaalinen verkosto puolestaan tuo lisää työllistymismahdollisuuksia. (Niessen & Schibel 2006, 11.)

Euroopan komission oikeus-, vapaus- ja turvallisuusasioiden pääosaston kotouttamista käsittelevässä käsikirjassa (Niessen & Schibel 2006, 12) korostetaan myös yhteiskunnan toimijoiden vastuuta kotoutumisessa:

Jos maahanmuuttajilta vaaditaan määrättyjä taitoja, heille on myös tarjottava toimivat keinot niiden hankkimiseen ja tilaisuus käyttää niitä. Yhteiskunnan ja sen instituutioiden on oma-aloitteisesti avauduttava myös maahanmuuttajille. Ei ole pelkästään maahanmuuttajien velvollisuus hankkia erilaisia valmiuksia, vaan myös hallitusten ja yhteiskunnan toimijoiden on varmistettava, että maahanmuuttajille on tarjolla runsaasti mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaelämään niin, että tasa-arvon ja syrjintäkiellon periaatteita noudatetaan. Kaikenlaisten organisaatioiden on reagoitava monikulttuuriseen todellisuuteen näkyvästi, noudattamalla tasavertaiset mahdollisuudet tarjoavia toimintatapoja, työllistämällä maahanmuuttajia eri tasoilla ja tekemällä yhteistyötä maahanmuuttajajärjestöjen kanssa.

Yleisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisesta on kunnalla. Kuntien tehtävä on laatia maahanmuuttajille kotouttamisohjelma, joka sisältää suunnitelman tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista sekä yhteistyöstä maahanmuuttajien kotouttamisessa. Kotoutumissuunnitelmassa sovitaan kunnan ja työvoimatoimiston ja maahanmuuttajan kesken toimenpiteistä, jotka tukevat maahanmuuttajaa ja hänen perhettään yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavien tietojen ja taitojen hankkimisessa. Kotoutumissuunnitelmassa voidaan sopia suomen tai ruotsin kielen opiskelun, työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen, maahanmuuttajan omaehtoisen koulutuksen, ammatinvalinnanohjauksen ja kuntoutuksen, työharjoittelun, valmistavan opetuksen, lasten ja nuorten kotoutumisen tukemisesta sekä muiden niihin rinnastettavien kohtuullisiksi katsottavien kotoutumista tukevien toimenpiteiden järjestämisestä. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastuunotosta 493/1999, Finlex.)

Kotouttamislaki velvoittaa viranomaiset laatimaan yksilöllisen kotoutumissuunnitelman maahanmuuttajalle, joka on saanut Suomessa kotikunnan ja joka hakee työmarkkinatukea (kotoutumisaikana kotoutumistuki) tai toimeentulotukea. Kotoutumissuunnitelman tarkoitus on ohjata maahanmuuttajaa pääsemään sisälle suomalaiseen yhteiskuntaan ja vähitellen myös työelämään. Maahanmuuttajan on asuttava Suomessa pysyvästi ja kotoutumisaika alkaa väestörekisterimerkinnän alkamispäivämäärästä. Suunnitelma tehdään korkeintaan kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Mikäli maahanmuuttaja tulee Suomeen työhön eikä hae työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, hänelle ei tehdä kotoutumissuunnitelmaa eikä hänelle tarjota kotoutumissuunnitelmaan kuuluvia palveluja kuten kielen opetusta. (Suokonautio 2008, 41.)

Nykyisen kotouttamislain perusteella keskeiset tahot kotouttamispalvelujen järjestämisessä ovat perinteisesti olleet kuntien sosiaalitoimi ja työvoimatoimistot. Työvoimatoimistoilla on päävastuu työikäisten neuvonnasta, ohjauksesta ja koulutuksesta on kotouttamislain mukaan. Kunnat puolestaan vastaavat työvoimaan kuulumattomien maahanmuuttajien kotouttamispalvelujen järjestämisestä. Muiden kuin työmarkkinatukeen oikeutettujen työttömien tai kuntien toimeentulon piirissä olevien maahanmuuttajien kotouttamisen vastuutahoa ei ole määritelty. Suoraan työhön tulleiden maahanmuuttajien opastuksesta ja perehdytyksestä vastaa nykyisin pääosin työnantaja. (Sisäasiainministeriö 2009a, 26.)

Tällä hetkellä kotoutumissuunnitelmien ja -palvelujen ulkopuolelle jää huomattava määrä avioliiton, perheen, oman tai puolison työn vuoksi maahan muuttaneita henkilöitä. Heidän tarpeensa liittyvät mm. kielenopetukseen sekä tiedotus-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin, jotka eivät toimi aina myöskään kotoutumissuunnitelmaan oikeutettujen maahanmuuttajien kohdalla. Syrjäytymisvaarassa olevien maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseen tarvitaan uusia ratkaisuja ja toimenpiteitä. (Sektoritutkimuksen neuvottelukunta, 75.)

Kotouttamistoiminta voidaan jakaa kolmeen tasoon: sosiaaliseen, tiedolliseen ja toiminnalliseen. Sosiaaliseen tasoon kuuluvat sellaiset toiminnot, joiden tavoitteena on maahanmuuttajien psykososiaalisen tilanteen vahvistaminen siten, että maahanmuuttajat voivat luoda sosiaalisia verkostoja ja muodostaa vertaisryhmiä. Tiedolliseen tasoon kuuluu kielitaidon, yhteiskuntataitojen ja työllistymisedellytysten kehittäminen. Toiminnallinen taso puolestaan käsittää muun toiminnan, joka voi olla lähes mitä tahansa kerhoista ja liikuntaryhmistä retkiin ja virkistytymisleireihin. Näihin toimintoihin osallistuminen auttaa työttöminä ja työvoiman ulkopuolella olevia maahanmuuttajia muun muassa kielen oppimisessa. (Mikkonen 2005, 59.)

Kotouttamistoimintoja työttöminä ja työvoiman ulkopuolella oleville maahanmuuttajille järjestävät muun muassa kunnat, seurakunnat, järjestöt ja yhdistykset. Tavoitteena on maahanmuuttajien syrjäytymisen ehkäiseminen sekä maahanmuuttajien voimavarojen hyödyntäminen ja aktivoiminen. Lisäksi pyritään kehittämään yhteistyötä eri viranomaisten, kantasuomalaisten kansalaisjärjestöjen ja maahanmuuttajien järjestöjen välillä. (Mikkonen 2005, 57.)

Maahanmuuttajille suunnattujen erillistoimintojen tarve on toisinaan kyseenalaistettu. Väestöliiton selvityksessä vuodelta 2003 sekä maahanmuuttajien parissa työskentelevät kansasuomalaiset että maahanmuuttajataustaiset työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, ettei ole järkevää eikä mahdollista rakentaa erillistä vapaa-ajan toimintojen järjestelmää maahanmuuttajille, koska kaikille avointa tarjontaa on jo paljon. Monia kantasuomalaisille tarkoitettuja toimintoja tulisi kuitenkin kehittää paremmin maahanmuuttajat huomioon ottaviksi. Maahanmuuttajien mukaan saaminen vaatii yleensä esimerkiksi erityistä tiedottamista ja erilaisten kohderyhmien huomioon ottamista. Etenkin kunnallisissa palveluissa tarvitaan vielä paljon lisää ns. välittäviä toimijoita kuten esimerkiksi ammattitaitoisia tulkkeja ja kulttuurista ymmärrystä välittäviä henkilöitä. (Mikkonen 2005, 60.)

Opetushallitus julkaisee suosituksia maahanmuuttajien koulutuksen järjestämiseen erikseen perusopetukseen ja ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavaan koulutukseen, pe-

rusopetukseen ja lukiokoulutukseen sekä aikuisten maahanmuuttajien koulutukseen. Kirjaston käytön opetus, informaatioteknologian käyttö tai tiedonhankintataidot mainitaan aikuisille suunnattujen ja ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavien koulutusten opetussuunnitelmasuosituksissa.

Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutusta käsittelevässä suosituksessa opetussuunnitelmaksi kirjastoihin tutustuminen mainitaan osana arjen taitoja, joita maahanmuuttaja tarvitsee osana kotoutuakseen suomalaiseen yhteiskuntaan (Opetushallitus 2007, 22). Luku- ja kirjoitustaidottomien aikuisten maahanmuuttajien koulutusta koskevassa suosituksessa opetussuunnitelmaksi modernin informaatioyhteiskunnan perustaidoiksi määritellään oma äidinkieli, vieraat kielet (maan kieli, jossa asuu), matematiikka, sähköiset viestimet ja informaatioteknologia, oppimaan oppiminen, sosiaaliset taidot, yrittäjäyys ja itseilmaisu kulttuurisin keinoin (Opetushallitus 2006, 8). Maahanmuuttajien ammatilliseen peruskoulutukseen valmistavan koulutuksen opetussuunnitelmaan kuuluu tiedonhaku Internetistä ja kirjastosta (Opetushallitus 2008, 14).

Opetushallituksen antamat suositukset opetussuunnitelmien sisällöiksi eivät tarjoa yhtenäistä linjausta siihen, mikä rooli tietoyhteiskuntataitojen opetuksella on eri tahojen antamassa koulutuksessa. Käytännössä erot opetussuunnitelmien sisällä eri paikkakunnilla ja oppilaitoksissa ovat merkittäviä. Esimerkiksi maahanmuuttajille tarkoitettu informaatiolukutaidon ohjaus on voitu jättää yksinomaan kaupungin- tai kunnankirjaston harteille (Aarnitaival 2009, 53).

Sisäministeriö on 27.5.2010 lähettänyt lausuntokierrokselle ehdotuksen hallituksen esitykseksi kotouttamislain uudistamiseksi. Uuden lain nimeksi kaavailaan lakia kotoutumisen edistämiseksi. Lain tavoitteena on, että kotoutuminen ja työllistyminen nopeutuisivat ja kotouttamistoimenpiteet olisivat nykyistä paremmin maahanmuuttajan henkilökohtaisen tarpeen huomioivia. Lisäksi uudistuksen tavoitteena on selkeyttää kotouttamislainsäädäntöä ja saada nykyistä useampi maahanmuuttaja kotoutumista edistävien palvelujen piiriin. Lakiehdotukseen on kirjattu luettelo niistä kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja palveluista, joista ei erikseen säädetä laissa. Näillä toimenpiteillä ja palveluilla tarkoitetaan muun muassa vapaa-aikapalveluja, kirjastopalveluja, yhdistysten tukemista, tapaamistilojen järjestämistä, kansalaistoimintaan ohjaamista sekä ystäväpalvelua. Toimenpiteisiin kuuluvat myös maahanmuuttajien rohkaiseminen muodostamaan omia opintopiirejä ja käyttämään audiovisuaalisia oppimateriaaleja. Tavoitteena on kantaväestön ja maahanmuuttajien kanssakäymisen vahvistaminen. (Sisäasiainministeriö 2010, 74-75.)

Maahanmuuttajien erityistarpeet kirjastopalvelujen suhteen käsiteltäisiin kirjastotoimessa sekä arvioitaessa kuntien vastuulla olevien palvelujen saatavuutta ja laatua. Aluehallintovirastojen tehtävänä olisi seurata ja arvioida sitä, miten maahanmuuttajat on otettu huomioon palvelujen ja toimenpiteiden järjestämisessä ja miten he tosiasiallisesti ovat voineet käyttää niitä tai osallistua niihin. (Sisäasiainministeriö 2010, 80.)

2.4. Maahanmuuttajat Suomessa

Maahanmuutto Suomeen on 1980-luvun puoliväliin asti ollut vähäistä ja maahanmuuttopoliittikka keskittyi humanitaariseen maahanmuuttoon, kuten pakolaisten vastaanottoon, inkeriläisten paluumuuttoon ja perhesiteisiin perustuvaan maahanmuuttoon. Merkittävä muutos tapahtui vuonna 1986, kun Suomi vastaanotti ensimmäiset kiintiöpakolaisensa. Kiintiö ensimmäisenä vuotena oli 100 ja kolmessa vuodessa se nostettiin 500 pakolaiseen (Räty 2002, 133). Suomen kiintiö on vuodesta 2001 lähtien ollut 750 henkeä vuodessa (Sisäasiainministeriön maahanmuuttosananasto ja tilastotietoa)

2000-luvulle tultaessa työperusteinen maahanmuutto on noussut tärkeään asemaan. Vuonna 2009 maahanmuutto EU-maista väheni Suomessa ensimmäisen kerran 12 vuoteen. Tänä päivänä Suomeen muutetaan eniten töihin, opiskelemaan tai perheen perässä. Suurimmat kansalaisuusryhmät Suomessa ovat Venäjä, Viro, Ruotsi, Somalia, Kiina ja Thaimaa (taulukko 1). Suurimmat ulkomaiset kieliryhmät ovat venäjä, viro, englanti, somali, arabia, kurdi ja kiina. (Sisäasiainministeriö 2009b, 4-6)

Taulukko 1. Sisäasiainministeriö: Maahanmuuton vuosikatsaus 2009.

<p>Suurimmat kansalaisuusryhmät</p> <p>Venäjä 28 210 Viro 25 510 Ruotsi 8 506 Somalia 5 570 Kiina 5 180 Thaimaa 4 497 Irak 3 978 Turkki 3 809 Saksa 3 628 Britannia 3 333 Intia 3 168 Iran 2 495 Yhdysvallat 2 378</p>	<p>Suurimmat ulkomaiset kieliryhmät</p> <p>venäjä 51 683 viro 25 096 englanti 12 063 somali 11 681 arabia 9 682 kurdi 7 135 kiina 7 078 albania 6 736 muunkieliset yhteensä 207 037</p> <p>Äidinkieli</p> <p>suomi 4 852 209 ruotsi 290 392 saame 1 789</p>
--	---

2.5. Monikulttuurisuus ja maahanmuutto Kouvolassa

Vuoden 2009 alussa uuden Kouvolan väkiluku oli 88 436, josta ulkomaan kansalaisia 1608 (1,8 %). Ulkomaan kansalaisten prosentuaalinen määrä on valtakunnallisesti 2,2 %. Eri kansalaisuuksia Kouvolassa on edustettuna 82 ja suurimmat ryhmät ovat venäläiset, kiinalaiset ja virolaiset (taulukko 2). Muun kuin suomen- tai ruotsinkielistä väestöä Kouvolassa on 2146. Maahanmuuttajista työkäisiä on 79 %. Pakolaisia on vastaanotettu Kouvolan seudulle vuosina 2000-2009 190. (Kouvolan maahanmuutto-ohjelma 2010-2016, 21-22). Ulkomaan kansalaisia on Kouvolassa kolmanneksitoista eniten koko maan laajuudella kunnittain mitattuna, mutta ulkomaalaisten prosentuaalinen osuus kunnan väkilukuun suhteutettuna on edelleen pieni muihin kuntiin verrattuna. (Sisäasiainministeriö 2009b, 3).

Taulukko 2. Kansalaisuudet ja kielet Kouvolassa. Lähde: Tilastokeskus 31.12.2008

<p>Kansalaisuudet Kouvolassa</p> <p>Venäjä 696 Viro 183 Kiina 176 Thaimaa 70 Turkki 56 Ruotsi 44</p>	<p>Kielet Kouvolassa</p> <p>Venäjä 1 097 Ruotsi 321 Viro 207 Kiina 189 Thai 84 Englanti 66 Turkki 60</p>
---	--

Kouvolan maahanmuutto-ohjelman tavoitteet on maahanmuuttajien nopea työllistyminen. Maahanmuutto-ohjelman muut tavoitteet ovat palveluiden saavutettavuus, kustannustehok-

kuus ja vaikuttavuus, maahanmuuttajien yhteisöllisyyden, osallisuuden ja oman vastuunoton vahvistaminen sekä kotoutumiseen täsmälliset ja oikea-aikaiset, ammatillisesti laadukkaat toimenpiteet. Kouvolan maahanmuuttotyötä ohjaavia arvoja ovat inhimillisyys, monikulttuurisuus ja moniarvoisuus, toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys, kohtuullisuus (esimerkiksi palveluiden saavutettavuus kohtuullisessa ajassa) ja turvallisuus. Ohjelmassa on myös tiedostettu oman äidinkielen osaamisen merkitys vieraan kielen oppimiselle ja kaksikielisyydelle.

Kouvolan maahanmuuttotoimistossa työskentelee päätoiminen maahanmuuttokoordinaattori, sosiaalityöntekijä, kolme ohjaajaa sekä määräaikaista hanke- ja projektityöntekijöitä. Maahanmuuttajien kohtaamispaikoiksi on perustettu Korttelikoteja, joissa annetaan neuvoja vaikkapa lomakkeiden täyttämässä tai muissa arkipäivän asioissa. Korttelikodeissa on nettiyhteydet, joten laskujen maksaminen tai muu nettiasioiminen onnistuu korttelikotityöntekijöiden ohjauksessa. Kouvolaan toimii ainakin 10 kansainvälistä kulttuuriyhdistystä. (Kouvolan kaupungin [www-sivut](#).)

Kouvolaan on perustettu Kansainvälinen Kohtaamispaikka, jonka tavoitteina on auttaa maahanmuuttajia kotoutumaan Kouvolan seudulle, edistää yhdenvertaisuutta ja luoda kontakteja maahanmuuttajien ja kantasuomalaisten välille, edistää maahanmuuttajien työmahdollisuuksia ja olla aktiivinen maahanmuuttajatyön kehittäjä Kouvolan alueella. (Kouvolan Kansainvälinen Kohtaamispaikka ry:n [www-sivut](#)).

3. Tietoyhteiskunta ja tietoyhteiskunnan kansalaistaidot

3.1. Tietoyhteiskuntakehityksen strategiset tavoitteet

Tietoyhteiskunta-käsite syntyi 1980-luvulla ja teki läpimurron 1990-luvun alkuvuosina. Kaikilla kehittyneissä teollisuusmaissa käynnistettiin vuosien 1993-1994 aikana useita aloitteita ja toimintaohjelmia tietoyhteiskuntakehityksen edistämiseksi. Suomi oli yksi tuon vaiheen suurimmista menestystarinoista. (Kasvio, Inkinen & Liikala 2005, 7.) Etenkin alussa informaatioyhteiskunnan ja tietoyhteiskunnan käsitteiden käyttö on ollut verrattain sekavaa ja myös niiden määrittelyjä on ollut monia. Lähtökohtana on useimmiten ollut teknologinen edistys ja sen mukanaan tuomat mahdollisuudet. (esim. Koivunen 1995, 110).

Castells ja Himanen (2001, 20) jakavat tietoyhteiskuntamallit kolmeen eri pääkategoriaan: Suomen, Singaporen ja Piilaakson mallit. Viimeksi mainittuun liittyy uusliberalistinen, business-vetoinen ajattelu. Singaporen mallilla puolestaan tarkoitetaan valtiojohtoista eli autoritarista tietoyhteiskuntaa, joka perustuu monikansallisten yritysten houkutteluun. Suomen mallilla puolestaan viitataan hyvinvointiyhteiskunnan ja tietoyhteiskunnan yhdistämiseen.

Suomen ensimmäinen tietoyhteiskuntastrategia määriteltiin vuonna 1994 ja niitä on uudistettu vuosina 1998 ja 2006. Kahdessa viimeksi mainitussa tietoyhteiskunta määritellään seuraavasti:

Tietoyhteiskunnassa tieto ja osaaminen ovat sivistyksen perusta ja keskeinen tuotannontekijä. Tieto- ja viestintäteknikka tukee laajasti yksilöiden, yritysten ja muiden yhteisöjenvuorovaikutusta, tiedon välittämistä ja hyödyntämistä sekä palveluiden tarjoamista ja niiden saavuttamista. (Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi : kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015, 8.)

Tietoyhteiskunnan perusarvoiksi on määritelty oikeus ja kyky tietoon, kansalaisuuteen, itseilmaisun ja luovuuteen sekä tiedon saatavuus, tietosuoja ja tekijänoikeus (Opetusministeriö 2003, 10).

3.2. Tietoyhteiskunta- ja mediataidot

Tietoyhteiskunnan kansalaistaidoista on olemassa erilaisia määritelmiä. Opetusministeriön koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategian 2000-2004 Tietoyhteiskunnan kansalaistaidot -osahankkeessa keskeiset tietoyhteiskuntataidot on jäsennetty seuraavasti: tekniset käyttötaidot, viestintätaidot, tiedon hankinta- ja käyttötaidot, kuluttajataidot sekä tietoyhteiskuntapolitiikkaan vaikuttamisen taidot. Lisäksi taitoihin kuuluvat keskeiset tietoyhteiskuntakäsitteet ja -rakenteet, kyky noudattaa verkon eettisiä ja muita pelisääntöjä sekä media- ja lähdekritiikin taidot. (Suositus Tietoyhteiskuntavalmiudet -opintokokonaisuudesta 2003, 9.)

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus (TIEKE) on määritellyt tietoyhteiskunnan kansalaistaidot taidot seuraavasti:

1. luova mediaosaaminen (sisällön tuottaminen)
2. kriittinen mediaosaaminen (sisällön vastaanottaminen ja tulkinta)
3. sosiaalinen mediaosaaminen (vuorovaikutus), sekä
4. teknis-käytännöllinen osaaminen (tieto- ja viestintäteknikan käyttötaidot). Teknis-käytännöllinen osaaminen läpäisee kaikki muut edellä mainitut osa-alueet, mutta muodostaa myös oman kokonaisuutensa. (TIEKE www-sivut.)

Vapaan sivistystyön yhteisjärjestön (VSY) asettama työryhmä on laatinut suosituksen Tietoyhteiskuntavalmiudet-opintokokonaisuudesta, joka on jaettu neljään keskeiseen sisältöön:

1. Matkalla tietoyhteiskuntaan eli tietoyhteiskuntaa, sen rakennetta ja toimintaa koskevat perustermit ja käsitteet, peruslainalaisuudet ja pelisäännöt käytännön elämän näkökulmasta.
2. Tietotekniset käyttötaidot,
3. verkosto- ja viestintätaidot sekä
4. asiointi- ja kuluttajataidot.

Suositus on tarkoitettu ohjeistukseksi koulutuksen järjestäjille, ylläpitäjille ja oppilaitoksille. Tietoyhteiskuntavalmiudet-opintokokonaisuutta ja opintojen järjestämistä suositellaan kaikille kansalais- ja järjestöaktiiveille sekä niille erityisryhmille, joilla ei ole mahdollisuutta työelämässä tai muuten opiskella tietoyhteiskunnassa vaadittavia tietoja ja taitoja. Opintojen yhtenä lähtökohtana pidetään yksilön arjen tarpeita. (Suositus Tietoyhteiskuntavalmiudet-opintokokonaisuudesta 2003, 15-25.)

Jo nämä kolme edellä mainittua määritelmää eroavat sisällöiltään merkittävästi. Yhteistä niille kaikille ovat tietotekniset käyttötaidot. Eroja on muun muassa siinä, mainitaanko tietoyhteiskuntataidoissa sisällöntuottamista ja esimerkiksi asiointi- ja kuluttajataitoja. Riippumatta siitä, määritelläänkö tietoyhteiskuntataidot laajasti vai suppeasti, on selvää, että niiden osaaminen on välttämätön edellytys kotoutumiselle ja yhteiskunnassa selviämiseksi. Puutteelliset tietoyhteiskuntataidot voivat edistää syrjäytymistä ja olla esteenä maahanmuuttajan integroitumiselle yhteiskuntaan.

Medialukutaito/mediataidot ovat osa tietoyhteiskuntataitoja. Tässä tutkimuksessa niiden merkitys korostuu suhteessa muihin tietoyhteiskuntataitoihin, koska tarkoituksena on löytää uusia tapoja hyödyntää Kouvolan kaupunginkirjaston Mediamajan osaamista. Mediamaja nimensä mukaisesti on keskittynyt tarjoamaan mahdollisuuksia eri medioiden käyttöön nuorten ja maahanmuuttajien opetuksessa ja vapaa-ajan toiminnassa.

Medialukutaidon määritelmä ei ole yksiselitteinen ja siitä puhuttaessa voidaan myös käyttää termejä mediataidot tai mediaosaaminen. Mediataidoilla tarkoitetaan yksilön ymmärrystä mediasta ja sen toiminnasta sekä yhteiskunnassa että omassa elämässä, avaintaitojen hallintaa ja tiedon soveltamista käytäntöön. Opetusministeriön työryhmämuistion mukaan

Mediataitoina voidaan pitää muun muassa kykyä tunnistaa medioita tiedon lähteenä ja tiedonhankintakykyä, kykyä käyttää ilmaisumuotoja ja kykyä oivaltaa median välittämiä merkityksiä. Mediataidoissa korostuu enenevässä määrin median vuorovaikutuksellisuuden lisääntyminen sekä median käyttäjien oma tuottaminen. Yksityisen ja julkisen rajan hahmottamisen taito painottuu. Lyhyesti sanottuna medialukutaidossa on kysymys taidosta hyödyntää, analysoida ja arvioida kuvien, äänien ja viestien vaikutusta, sekä siitä, että on tietoinen tästä vaikutuksesta valintoja tehdessään. (Opetusministeriö 2007, 11.)

Medialukutaidon osaamista voidaankin pitää nykyisessä mediakulttuurissa välttämättömänä. Se saattaa kuitenkin lisätä eriarvoisuutta, kun vain osalla kansasta on taloudellisia ja koulutuksellisia mahdollisuuksia parantaa omaa asemaansa yhteiskunnassa. Tähän liittyy digitaalisen kuilun käsite, jolla tarkoitetaan yhteiskunnan jakautumista hyväosaisiin ja huono-osaisiin tietoyhteiskunnassa vaadittavien välineiden ja taitojen perusteella. Digitaalista kuilua voivat syventää taloudellinen, sosiaalinen ja poliittinen eriarvoisuus. (Aaltonen 2009a, 8.)

Medialukutaidon lisäksi tietoyhteiskuntataitojen yhtenä osa-alueena voidaan pitää myös informaatiolukutaitoa, joka tarkoittaa yksilön kykyä tunnistaa tiedontarve, hakea ja paikantaa tietoa sekä löydetyn tiedon kriittistä ja eettistä arviointia ja käyttöä. Informaatiolukutaidon puutteesta voi seurata nk. informaatiohäky.

3.3. Tietoyhteiskunta ja kirjastot

Kirjastolaitos on arvostettu toimija yhteiskunnassa ja kirjastot toimivat tietoyhteiskunnan kohtaamispaikkoina. Monipuolisen sisältötarjonnan lisäksi kirjastoissa on maksuttomia asiakaspäätteitä sekä tietoyhteiskunnan sisällöt ja palvelut hyvin tuntevaa, koulutettua henkilökuntaa. (Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi : kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015; 2006, 29).

Uuden tietoyhteiskunta-ajattelun myötä vuonna 1998 kirjastolain toiseen pykälään tehtiin lisäys, jolla kirjastoille annettiin perinteisten palveluidensa ohella tehtäväksi tukea Suomen tietoyhteiskuntakehitystä. Kirjastotoiminnan yhdeksi tavoitteeksi määriteltiin virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisen sisältöjen kehittymisen edistäminen. (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa kirjastojen ydintehtäväksi lähivuosi-
na uskotaan nousevan kansalaisten opastaminen tiedonhallintataitoihin (Opetusministeriö 2009, 11). Sivistyksellisten perusoikeuksien toteutumiseksi strategiassa kaivataan konkretisointia sille, mitä tarkoitetaan kansalaisen tietohuollolla verkkomaailmassa, mikä on yleisen kirjaston rooli siinä ja mitä valtion tulee rahoittaa keskitetysti (Opetusministeriö 2009, 25).

4. Aiempi tutkimus

4.1. Maahanmuuttajille suunnattuja kirjastopalveluja koskevat suositukset

Euroopan parlamentti hyväksyi 23.10.1998 Euroopan unionin ensimmäisen mietinnön kirjastojen roolista modernissa yhteiskunnassa EU:n ensimmäisen kirjastopoliittisen ohjelman ohjenuoraksi. Parlamentti suosittaa yleiseurooppalaiseksi malliksi pohjoismaisen - etenkin suomalaisen ja tanskalaisen esikuvan mukaista kirjastoa, jonka perustehtävänä on kansalaisten tasapuolinen tiedon ja kulttuurin saanti. Mietinnön mukaan kirjastojen rahoitus tulisi ajatella kokonaan uudelleen nykyisestä tietoyhteiskuntanäkökulmasta, joka asettaa uusia haasteita perinteisten kulttuuri- ja tietopalvelutehtävien rinnalle. Parlamentti pitää maahanmuuttajia tiedon saatavuuden kannalta erityisenä ryhmänä. Työvoiman liikkeessa maasta toiseen kirjastoissa tarvitaan parlamentin mukaan aineistoa myös maahanmuuttajien kielellä, erityisesti sanomalehtiä. Oman maan tapahtumia on voitava seurata omalla äidinkielellä. Lisäksi maahanmuuttajalasten kulttuuri-identiteetin muodostuminen on osittain kirjastojen vastuulla. (Euroopan Unionin mietintö kirjastojen roolista modernissa yhteiskunnassa.)

Kirjastojärjestöjen kansainvälisen katto-organisaation IFLAn (International Federation of Library Associations and Institutions) monikulttuurinen jaosto on laatinut vuonna 1987 monikulttuurisen kirjastomanifestin ja monikulttuurisia kirjastopalveluja käsittelevän ohjeistuksen (uudistettu vuonna 1998). Manifestin pääperiaatteissa todetaan, että jokaisella yksilöllä on oikeus kirjasto- ja informaatiopalvelujen koko niiden laajuudessa. Manifestissa kirjastoille suositellaan muun muassa monikulttuurisen kirjastotyön strategian laatimista sekä palvelujen kehittämistä osana peruspalveluja yhteistyössä käyttäjien kanssa. Lisäksi kirjastoihin tulee hankkia materiaalia, palveluja sekä koulutettua henkilökuntaa suhteessa paikallisen väestön tarpeisiin. Manifestissa todetaan monikulttuurisen yhteiskunnan kirjastopalvelujen tarkoittavan sekä erityisesti maahanmuuttajille ja kielivähemmistöille tarkoitettuja palveluja että osuutta niistä kirjastopalveluista, jotka on tarkoitettu kaikille kirjaston käyttäjille:

Library and information services in a culturally and linguistically diverse context include both the provision of services to all types of library users and the provision of library services *specifically targeted to underserved cultural and linguistic groups*" (The IFLA Multicultural Library Manifesto)

Manifestissa monikulttuuristen kirjastopalvelujen päämääränä pidetään seuraavia asioita:

- promoting awareness of the positive value of cultural diversity and fostering cultural dialogue
- encouraging linguistic diversity and respect for the mother tongue
- facilitating the harmonious coexistence of several languages, including learning of several languages from an early age
- safeguarding linguistic and cultural heritage and giving support to expression, creation and dissemination in all relevant languages
- supporting the preservation of oral tradition and intangible cultural heritage
- supporting inclusion and participation of persons and groups from all diverse cultural backgrounds
- encouraging information literacy in the digital age, and the mastering of information and communication technologies
- promoting linguistic diversity in cyberspace
- encouraging universal access to cyberspace
- supporting the exchange of knowledge and best practices with regard to cultural pluralism.

Vuonna 1992 IFLAn monikulttuurinen jaosto on julkaisi monikulttuurisen kirjastotyön kansainvälisen käsikirjan (Multicultural Librarianship: An International Handbook). Kirjan lukujen kirjoittajat ovat monikulttuuriseen kirjastotoimintaan paneutuneita ammattilaisia. Teos on nimensä mukaisesti käsikirja eli sekoitus teoriaa ja käytäntöä. Kirjassa käydään läpi monikulttuurisen kirjastotoiminnan kannalta keskeiset asiakokonaisuudet luvuittain:

- I. Monikulttuuristen yhteisöjen luonne ja tarpeet
- II. Palveltavien yhteisöjen tunteminen
- III. Monikielisen ja monikulttuurisen palvelun järjestäminen
- IV. Tekniset palvelut: hankinta
- V. Tekniset palvelut: luettelointi ja kokoelmanhoito
- VI. Automaation käyttö monikielisissä kirjastopalveluissa
- VII. Tietopalvelu ja käyttäjäryhmien lähestyminen
- VIII. Markkinointi, PR-työ ja toiminnan edistäminen.

Kirjan julkaisuvuoden jälkeen kirjastojen aineistolajeja on syntynyt lisää ja esimerkiksi tekniset palvelut ovat muuttuneet radikaalisti. Tässä tutkimuksessa esittelen kirjasta ne luvut, joiden tietosisältö ei ole 18 vuodessa olennaisesti vanhentunut.

Stan Skrzyszewski (1992, 311) nimeää kirjaston johdolta saatavan virallisen tuen monikulttuuristen kirjastopalvelujen järjestämisen ensimmäiseksi askeleeksi. Skrzyszewskin mukaan monikulttuuristen kirjastopalvelujen on oltava esillä kirjaston toiminta-ajatuksessa eikä niitä voi ilmaista vain kaikenkattavalla latteudella "kirjastopalveluja kaikille". Toiminta-ajatuksen tulee tarjota perusta ja oikeutus kaikille kirjaston toiminnoille. Lisäksi toiminta-ajatuksen tulee selvittää kirjaston henkilökunnalle miten kirjaston toimintaa tulee kehittää. Skrzyszewski kuvaa monikulttuuriset kirjastopalvelut interaktiivisena prosessina, joka jakaantuu kymmeneen eri vaiheeseen:

1. Toiminta-ajatus (Mission Statement)
2. Päämäärät ja tavoitteet, joilla on kirjastonjohtajan ja vakinaisen henkilöstön tuki
3. Henkilöstön kouluttaminen tiedostamaan ja huomioimaan uudet asiakkaat, mikä vaatii koko henkilöstön tuen ja sitoutumisen.
4. Resurssien varaaminen suhteessa sekä henkilöstöön että budjettiin.
5. Yhteisön ja potentiaalisten käyttäjien tarpeiden kartoitus
6. Palvelujen ja kokoelman kehittäminen
7. Kansalaisneuvosto, joka toimii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa
8. Yhteistyökumppanuus, jossa yhteisön tarpeet ohjaavat kirjaston palvelua
9. Yhteistyöhankkeet eri ohjelmissa, niiden edistämässä ja kehitystyössä
10. Arviointi ja toiminnan tarkistaminen (Skrzyszewski 1992, 310.)

Sylva Simsova (1992) pitää kaiken monikulttuurisen kirjastotoiminnan perustana palveltavien etnisten vähemmistöjen ja niiden tarpeiden tuntemista. Simsovan mukaan kirjastoilla on erinomainen potentiaali toimia välineenä, jolla edistetään maahanmuuttajien sopeutumista uuteen maahan. Hän kritisoi näkemystä, jonka mukaan yleinen tietämys tai intuitio riittäisivät monikulttuuristen kirjastopalvelujen suunnitteluun. Simsovan mukaan monet maahanmuuttajien tiedontarpeet eivät eroa muun väestön tarpeista, mutta sen lisäksi etnisillä vähemmistöillä on kulttuuriseen taustaansa liittyviä erityistarpeita. Simsova nimeää viisi pääperiaatetta joiden avulla kirjasto voi vastata etnisten vähemmistöjen kirjastoja koskeviin tarpeisiin:

1. Yleisesti hyvä kirjasto palveluineen,
2. tasapainoinen aineistovalikoima eri kielillä,
3. erikoiskokoelmat paikallisille etnisille vähemmistöille,
4. asiakaslähtöinen/käyttäjätystävällinen lähestymistapa ja
5. yhteistyö ja luottamuksen edistäminen etnisten vähemmistöjen kanssa. (Simsova 1992, 32-38.)

Pirkko Elliot (1992, 47-54) korostaa myös paikallisten etnisten vähemmistöjen tuntemista järjestettäessä monikulttuurisia kirjastopalveluja. Elliot suosittelee systemaattista tiedon keruuta ja analysoimista paikallisten etnisten vähemmistöjen piirteistä, joita ovat esimerkiksi ekonominen ja sosiaalinen asema, koulutustaso, kulttuuriset seikat ja äidinkieli. Tämän jälkeen on luotava kontaktit paikallisiin etnisiin organisaatioihin ja suoritettava kenttätutkimus, jolla selvitetään nykyisten ja potentiaalisten kirjaston käyttäjien tarpeet. Elliot suosittelee myös aiemmin tehtyjen etnisten vähemmistöjen kirjastotarpeita koskevien tutkimusten hyödyntämistä.

Paikallisten etnisten vähemmistöjen tarpeiden tunnistamisen jälkeen monikulttuurisen kirjastotyön kansainvälinen käsikirja nimeää seuraavat viisi askelta, jotka ovat:

1. Poliittisen ilmapiirin valmistaminen. Kirjastojen reagointi etnisten vähemmistöjen tarpeisiin voi herättää negatiivisia kommentteja tai äänetöntä vastarintaa johon kirjastojen on osattava vastata.
- 2-4. Budjettia, tilaa ja henkilökuntaa koskeviin vaatimuksiin vastaaminen sekä
5. Yhteistyön ja resurssien jakamiseen liittyvien toimintatapojen suunnitteleminen. (Berggren & Byberg 1992, 63.)

Kirjasto- ja tietopalvelualan tulevaisuuden osaamistarpeita on käsitelty osana eurooppalaisen korkeakoulutuksen kehittämisprosessin vuonna 2005 julkaistussa raportissa *European Curriculum Reflections on Library and Information Science Education*. Raportissa yhtenä tulevaisuuden osaamisteemana on monikulttuurisuus. Raportin mukaan monikulttuurisessa yhteiskunnassa toimiakseen kirjastoammattilaiset tarvitsevat:

1. Kykyä ymmärtää kirjaston rooli monikulttuurisessa ympäristössä sekä kykyä edistää tätä roolia yhteiskunnassa.
2. Kykyä kehittää tietoisuutta monikulttuurisen ja kulttuurienvälisen työn menetelmistä lähestymistavoista
3. Kykyä suunnitella ja toteuttaa kirjastopalveluja kaikille yhteisön jäsenille. (Audunson, Brunelli & Goulding 2005, 155.)

4.2. Maahanmuuttajien tietoyhteiskunta- ja mediataidot

Kansalaisen tietoyhteiskuntavalmiuksien määritelmä on laaja ja siten maahanmuuttajien, kuten myös valtaväestön, osaamista kaikilla sen osa-alueilla on vaikeaa ellei mahdotonta tutkia kokonaisvaltaisesti. Kerron tässä lyhyesti maahanmuuttajien tiedonhankintaa, informaatiolu-kutaitoa ja mediankäyttöä koskevista aiemmista tutkimuksista

Fisher kumppaneineen (2004) on tutkinut Meksikosta USA:han muuttaneiden viljelijöiden informaatiokäytäntöjä. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat hankkivat tietoa ensisijaisesti henkilökohtaisten verkostojensa kautta. Arkielämän tiedonhankinnassa vain prosentti vastaajista mainitsi tiedon lähteeksi kirjaston tai muun organisaation. Henkilötiedonlähteiden parhaiksi puoliksi mainittiin muun muassa luotettavuus, helppo saavutettavuus sekä se, että "face-to-face" -kommunikointi oli sujuvaa. Huomattavasti vähemmän mainintoja saivat lähteen totuudenmukaisuus, asiantuntevuus ja neutraalisuus. Suurin tiedonhankintaa vaikeuttava tekijä oli kielimuuri, sillä monet tärkeät dokumentit oli kirjoitettu vain englanniksi. Henkilötiedonlähteiden suosio on todettu myös lukuisissa muissa tiedonhankintaa koskevissa tutkimuksissa.

Myös Shoham ja Strauss (2007) ovat havainneet tutkimuksessaan Israeliin muuttavien USA:n kansalaisten tiedontarpeista, miten ystävät ja perhe koettiin erittäin tärkeiksi tiedonlähteiksi. Toinen tärkeä tiedonhankintakeino oli pilottimatkan tekeminen tulevaan kotimaahan. Monista tarjolla olevista tiedonlähteistä huolimatta maahanmuuttajien oli vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa erityisesti terveyttä, koulutusta, asumista ja pankkitoimintaa koskevis-

sa asioissa. Tiedontarpeiden tyydyttäminen auttoi maahanmuuttajia sulautumaan uuteen kotimaahansa.

Saraleena Aarnitaival (2009) on tutkinut maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvien kokemusten ja informaatiolukutaidon (IL) välistä suhdetta. Tutkimuksen tuloksissa todetaan, että maahanmuuttajilla on positiivinen asenne informaatiolukutaitonsa kehittämiseen mutta heiltä usein puuttuu tietoa mahdollisuuksista uuden oppimiseen. Kulttuurien väliset väärinymmärrykset ja hämmennys ovat yleisiä IL-tilanteissa, mutta sisäinen motivaatio, konkreettiset tavoitteet ja tunnetason tuki edistävät aktiivista tiedonhakua ja IL-taitojen oppimista. Tiedonhankinta ja tiedon tulkintatavat vaihtelevat kulttuureittain ja siksi niihin liittyviä käytäntöjä ei voida suoraan siirtää kulttuurista toiseen. Kaikki maahanmuuttajia opettavat hyötyisivät koulutuksesta, johon sisältyisi vieraisiin kulttuureihin tutustumista, opastusta kulttuurienvälisiin kohtaamisiin sekä kotoutumiseen liittyvien IL-ohjaustaitojen kehittämistä. Olennaista olisi myös nähdä maahanmuuttajaopiskelijat luovina subjekteina eikä vain teknologian kuluttajina. (Aarnitaival 2009, 62-63.)

Yksi tiedonhankintaa vaikeuttava tekijä oli pelko näyttää omaa osaamattomuutta. Lisäksi kohteliaisuus saattoi estää maahanmuuttajia pyytämästä haluamaansa tietoa. Vastaajat olivat usein tietämättömiä siitä, mistä he saisivat apua informaatiolukutaitonsa kehittämiseen. Kirjastonhoitajia potentiaalisina informaatiolukutaidon ohjaajina ei mainittu kertaakaan eikä myöskään kirjastoja informaatiolukutaitoa kehittävinä paikkoina. Viranomaisiin tai virallisen tiedon hankkimisessa avustaviin henkilöihin pettyminen sai maahanmuuttajat usein suosimaan epävirallisia lähteitä, kuten ystäviä, sukulaisia tai tuttavuuksia. Kotoutumiskurssi saattoi toisinaan tuoda tullessaan informaatio-ohjelmien kun kurssimateriaalina jaettiin kansallinen julkishallinnon infolehtisiä, pankkien, postien ja kirjastojen esitteitä sekä bussiaikatauluja. Monet tutkimukseen haastatellut maahanmuuttajat toivoivat henkilökohtaista tiedonhankinnan opettajaa, jolla olisi samanlainen kulttuurinen tausta kuin heillä itsellään. (Aarnitaival 2009, 57-62.)

Aarnitaipaleen tutkimuksessa käy ilmi monia maahanmuuttajien atk-taitojen oppimista vaikeuttavia tekijöitä. Näistä yleisimpiä olivat suuret oppilasryhmät, joiden kirjava taso oli esteenä tehokkaalle oppimiselle. Korkeakoulututkimuksen suorittanutta haastateltavaa turhautti atk-kurssin hidas eteneminen, jossa ensimmäiset kaksi tuntia harjoiteltiin tietokoneen käynnistämistä. Iranista kotoisin oleva haastateltava puolestaan oppi tietokoneen käyttämistä ensimmäistä kertaa Suomessa kurssilla, jolla käytiin nopeassa tahdissa läpi esimerkiksi verkkopankissa asioimista vaikka haastateltava ei ollut koskaan omistanut pankkitiliä. Ongelmia aiheutti myös esimerkiksi opettajan liian nopea puhe ja tietämättömyys kulttuurisista lähtökohdista. Maahanmuuttajanaiset saattoivat kokea kiusalliseksi esimerkiksi miespuolisen opettajan fyysisen lähellettulon ja koskettamisen. (Aarnitaival 2009, 56-59.)

Tiedonhankinnan ja informaatiolukutaidon oppimisen lisäksi medialla on keskeinen merkitys maahanmuuttajien kotoutumisessa ja voimautumisessa. Sen lisäksi, että valtamedia tarjoaa esimerkiksi maahanmuuttajille kiinnostavia ohjelmasisältöjä, myös vähemmistömedia voi toimia kotoutumisen tukena. (Maasilta & al 2008, 11.) Vähemmistömedia voi antaa luottamusta ihmisen omaan kykyyn löytää yhdessä toimintatapoja ongelman ratkaisemiseksi tai asioiden viemiseksi eteenpäin. Yhteisöstä itsestään lähtevät teemat ja jäsenten itsensä osallistuminen keskusteluun ovat potentiaalisia keinoja voimauttamiseen. Lisäksi omankieliset jutut ja ohjelmat tarjoavat mahdollisuuden esitellä ja neuvotella yhteisöön liittyviä asioita, ratkaisuja ja toimintatapoja. Omankielinen media on lähellä yleisöään ja tavoitteena on moniääninen julkisuus, joka puhuttelee myös heterogeenista yhteisöä. (Pietikäinen 2006, 215-224.)

Maasilan, Simolan ja af Heurlinin tutkimuksessa maahanmuuttajien mediankäytöstä kerättiin aineistoa 434 vastaajalta määrällis-laadullisen lomaketutkimuksen avulla. Tutkimuksessa kartoitettiin Suomessa asuvien maahanmuuttajien mediankäyttöä ja tulkintoja mediasii-

sällöistä. Tuloksia voidaan hyödyntää myös suunniteltaessa kirjaston maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tarkoitettuja palveluja.

Internetin yleistymisellä on todettu olleen erityisiä vaikutuksia maahanmuuttajien arkeen, koska se mahdollistaa sekä yhteyden aiempaan kotimaahan että voi olla apuna uuteen maahan asettumisessa. Maasilan, Simolan ja af Heurlinin tutkimuksessa 85 % vastaajista ilmoitti että heillä on kotonaan internetyhteys. Osa käytti internetiä työpaikalla, koulussa tai yliopistolla. Vain 24 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä internetiä kirjastossa. Vaikka kirjasto tarjoaa kaikille ilmaisen pääsyn internetiin, sen käyttö kirjastoissa oli maahanmuuttajien keskuudessa varsin vähäistä. (Maasilta, Simola & af Heurlin 2008, 46.)

Niistä henkilöistä, jotka ilmoittivat käyttävänsä internetiä harvoin tai ei ollenkaan, suurin osa oli naisia ja myös kotiäitien osuus oli otantaan nähden suuri. Tulosten perusteella herää kysymys kouluttamattomina pakolaisina Suomeen saapuneiden naisten ja toisaalta iäkkäiden paluumuuttajanaisten osallisuudesta uusien tieto- ja viestintätekniikoiden käytössä. Toisin sanoen internet ei laajoista mahdollisuuksistaan huolimatta ole kaikkia tasapuolisesti tasarvoistava väline, vaan sen saavutettavuus riippuu paljon siitä, onko perheellä varaa hankkia sen käyttöön tarvittavat laitteet ja yhteydet. Pääsyä internetiin rajoittavat muun muassa vanhempien puutteelliset tietotekniset taidot sekä internetin käytölle välttämättömän luku- ja kirjoitustaidon puute. Lisäksi osa maahanmuuttajista tunsu huonosti suomalaisten viranomaisten ja kuntien ylläpitämät maahanmuuttajille suunnatut internetsivustot. Monilla, varsinkin heikommin suomea osaavilla haastatelluilla oli kokemus, että esimerkiksi tietoa maahanmuuttajien asioista ei Suomessa ollut saatavilla. (Maasilta, Simola & af Heurlin 2008, 48, 59.)

Internetiä käytettiin runsaasti eri uutisten seuraamiseen, tiedonhankintaan, viihteeseen ja kulttuuriin. Tutkimuksen mukaan Suomessa asumisen aika ei juurikaan vaikuttanut internet-tiedonhakuun, joten ei voida puhua "tietoyhteiskunnan tavoille oppimisesta". Huomionarvoista tosin on, että vastaajien ikä ja Suomessa asumisen aika olivat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Asumisaikaa voimakkaammin internetin käytön aktiivisuuteen saattaa tutkijoiden mukaan vaikuttaa vastaajien ikä. (Maasilta, Simola & af Heurlin 2009, 57.)

Välineiden tasolla tarkasteltuna maahanmuuttajien internetin käyttö ei suuresti eronnut muusta Suomessa asuvasta väestöstä. Sisällöllisesti internetistä seurattiin eniten oman aiemmin kotimaan uutisia ja mediaa. Vähintään yhtä merkittävää oli myös internetin tarjoama mahdollisuus pitää yllä yhteyttä maantieteellisesti kaukana asuvaan perheeseen ja ystäviin.

Vaikka kotoutumispolitiikan näkökulmasta vain lähtömaansa kulttuurista kiinnostunut maahanmuuttaja saattaa näyttäytyä ongelmallisena, voi tutun musiikin, elokuvien ja muun viihteen helppo saatavuus olla muuttajalle henkilökohtaisesti hyvin tärkeää ja lohdullista uudessa maassa. (Maasilta, Simola & af Heurlin 2009, 61.)

4.3. Maahanmuuttajapalvelut yleisissä kirjastoissa

Christine Talbot julkaisi vuonna 1990 monikulttuurisia kirjastopalveluja Iso-Britanniassa käsittelevän tutkimuksen jossa selvitettiin, miten viralliset lausumat monikulttuurisesta kirjastosta ovat toteutuneet. Tutkimus toteutettiin kysely- ja haastattelututkimuksena, johon osallistui sekä asiakkaita että kirjastohenkilökuntaa. Talbott toteaa, että vaikka osassa kirjastoja tarjottiin hyviä monikulttuurisia kirjastopalveluja, oli monesti jätetty huomiotta lakiin kirjatun tehtävä *edistää* hyvien suhteiden luomista eri etnisten ryhmien kesken.

Talbott esittää tutkimuksensa perusteella konkreettisia suosituksia, miten toimia luotaessa monikulttuurisia palveluja:

1. Säännöllinen yhteistyö paikallisten yhteyshenkilöiden ja etnisten vähemmistöryhmien jäsenten kanssa.
2. Kirjoitettu toimintapolitiikka sekä käytännön toimien arviointi sen hengessä.

3. Etnisiä vähemmistöjä edustavien työntekijöiden määrän lisääminen.
4. Aineiston hankkiminen sovittuja valintakriteereitä noudattaen.
5. Kirjastojen kannustaminen monikulttuuristen tapahtumien järjestämiseen, joiden tavoitteena on molemminpuolisen (valtaväestö - vähemmistöt) ymmärtämisen lisääminen. (Talbot 1990, 503, tässä: Iduzee 1997)

Myös Margaret Kendall (1992) tuo ilmi Talbotin esittämät asiat. Kendallin mukaan on ensisijaisen tärkeää tietää, mitä vähemmistöjä kirjaston alueella asuu ja seurata väestörakenteen muutoksia. Toisin kuin Talbot, Kendall suosittelee enemmän epävirallisiin kanaviin perustuvaa yhteydenpitoa paikallisiin etnisiin ryhmiin kun taas Talbot pitää parhaina yhteistyötahoina eri etnisten ryhmien virallisia edustajia. Kendall pitää hyvin tärkeänä vähemmistöjä edustavien työntekijöiden palkkaamista sekä yleisemmin koko henkilöstön tekemistä tietoisiksi kirjaston monikulttuurisesta toimintapolitiikasta. Kendallin mukaan aineistonvalinnan tulisi olla tarkkaan harkittua ja tiettyä yhdessä sovittua linjaa seuraavaa. Lisäksi vähemmistökielisten aineistojen sekä vähemmistöjä esittelevien aineistojen tulisi sijoittua kirjastoon siten, että niiden avulla voitaisiin lisätä vähemmistökulttuurien näkyvyyttä myös suhteessa muihin kirjastonkäyttäjiin. (Kendall 1992, 25-34., tässä: Iduzee 1997)

Ingrid Atlestam ja Randi Myhre (2010) ovat verranneet toisiinsa Tanskassa vuonna 2001 ja Ruotsissa vuosina 2003-2005 tehtyjä tutkimuksia maahanmuuttajien kirjastonkäytöstä. Heidän tutkimuksensa keskittyi erityisesti vieraskielisen aineiston hankintaan. Göteborgin kaupungin kirjastossa tehtyyn tutkimukseen osallistui 154 maahanmuuttajataustaista haastateltavaa. Haastateltavat puhuivat äidinkielenään 33 eri kieltä. 14 haastatellusta fokusryhmästä 6 koostui samaa kulttuuritaustaa olevista henkilöistä: somalialaiset, suomalaiset, venäläiset, bosnialaiset, latinot ja arabit. Ruotsissa tehdyn tutkimuksen tulokset vastasivat Tanskassa toteutetun tutkimuksen tuloksia.

Myhre ja Atlestam toteavat tutkimustuloksissaan, että tärkeimmät muuttajat maahanmuuttajien kirjastoaineistoja koskevien tarpeiden takana olivat 1) syy, minkä takia henkilö on muuttanut Ruotsiin, 2) kuinka kauan hän on asunut Ruotsissa ja 3) mitä tulevaisuudensuunnitelmia yksilöllä on. Juuri maahan tulleiden maahanmuuttajien suurimmat aineistotarpeet kohdistuivat ruotsin kielen oppimista tukeviin materiaaleihin, ruotsalaisesta yhteiskunnasta kertoviin materiaaleihin ja kirjoihin, joista löytyy tietoa arkielämän asioista. Näitä asioita olivat mm. terveys, raskaus, lastenhoito, ruoanlaitto, vaihtoehtolääkitys ja ajokortti. Pidempään maassa olleet etsivät materiaalia, joilla he pystyivät ylläpitämään yhteyttä lähtömaansa kulttuuriin ja kieleen. (Atlestam & Myhre 2010, 2.)

Maahanmuuttajat eivät käyttäneet aineiston etsimiseen kirjaston tietokantaa. Heille keskeisempää oli nähdä mitä oli tarjolla hyllyssä juuri sillä hetkellä. Yksittäisten kirjojen tilaamista Maahanmuuttajakirjastosta ei myöskään pidetty mielekkäänä vaihtoehtona. Mikäli kirjasto siis haluaa kannustaa maahanmuuttajia lukemaan tulee materiaalin olla kirjastossa helposti löydettävissä. Kirjaston henkilökunta oli myös havainnut, että maahanmuuttajat yrittivät enimmäkseen selviytyä kirjastossa yksinään ja pyysivät apua kirjaston neuvonnasta vain harvoin. Tämä saattoi usein johtua kieli ongelmista. (Atlestam & Myhre 2010, 5.)

Useat fokusryhmät pitivät tärkeänä, että kirjastossa olisi myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Tällä oli merkitystä kielen lisäksi symbolisella tasolla. Tanskalaisessa tutkimuksessa eräs haastateltava totesi monien tuntevan itsensä epävarmaksi ja olevansa häpeissään asioidessaan kirjaston henkilökunnan kanssa silloin, kun he eivät olleet vielä osanneet kieltä. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden uskottiin ymmärtävän paremmin maahanmuuttaja-asiakkaita. Maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä koettiin olevan hyötyä myös esimerkiksi vieraskielisen aineiston valinnassa ja luetteloinnissa. (Atlestam & Myhre 2010, 5.)

Briony Birdi (2010) on tutkinut eri kirjallisuusgenrejen lukemista Iso-Britannian yleisissä kirjastoissa. Genreissä olivat edustettuina eri vähemmistökirjallisuudet, kuten aasialainen kaunokirjallisuus, "Lad Lit" ja "Black British fiction". Birdin tutkimukseen vastasi 1047 yleis-

sen kirjaston käyttäjää. Tutkimuksen tuloksissa todetaan, että vähemmistökirjallisuuden aktiivinen esiintuominen voi vähentää pelkoja ja ennakkoluuloja sekä tuoda positiivisesti esiin kulttuurista monimuotoisuutta. Ne vastaajat, jotka eivät juurikaan lukeneet vähemmistökirjallisuutta, totesivat sen usein johtuvan siitä, että heidän oma kulttuuritaustansa oli erilainen.

It's not that I'm against reading them, if I picked one up and it looked interesting, I might, but it's not something I'd go and specifically look for to read [Asian fiction and Black British fiction]

Tutkimuksessa todettiin että aineiston esillepanolla oli suuri merkitys asiakkaiden valintoihin. Useiten mainittu tekijä joka vaikutti vastaajien kirjavalintoihin oli aineiston esillepano kirjastossa. Tämän toi esiin 57 % vastaajista. Seuraavaksi eniten mainittuja tekijöitä olivat ystävien suositukset (46,1 %) ja lehti- tai televisioarvostelut (44 %). Tutkimuksen mukaan aineiston sijoitus kirjastossa voi toisin sanoen vaikuttaa enemmän kirjaston käyttäjien valintoihin kuin mikään muu yksittäinen muuttuja. (Birdi 2010, 9.)

4.4. Suomalaiset tapaustutkimukset

Maahanmuuttajien kirjastopalveluista tehdyt tutkimukset Suomessa ovat pääsääntöisesti olleet opinnäyte- ja pro gradu -tason tapaustutkimuksia eri paikkakunnille. Näitä ovat olleet Anna-Liisa Kärnän (1996) pro gradu -tutkielma "Monikulttuuriset kirjastopalvelut: esimerkkinä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kirjastopalveluiden järjestäminen Oulussa" ja Taina Iduozen (1997) sivuainetutkielma "Etniset vähemmistöt ja kirjastot : Monikulttuurisuus Helsingin kaupunginkirjastossa".

Kaksi tuoreinta myös kvantitatiivista aineistoa sisältävät maahanmuuttajien kirjastopalveluja käsittelevät tutkimukset ovat Susanna Venemiehen opinnäytetyö (2008) "Turvapaikanhakijan tuki? - Maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelukartoitus Kotkan kaupunginkirjastossa" ja Anna Hilskan opinnäytetyö "Maahanmuuttajien palvelutarvekartoitus Turun kaupunginkirjastossa". Venemiehen tutkimuksessa selvitettiin, miten Kotkan kaupunginkirjasto voisi aineistonvalinnan ja räätälöityjen palvelujen avulla vastata turvapaikanhakijoiden ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaidensa tarpeisiin entistä paremmin. Tutkimuksessa käytettiin strukturoitua kvantitatiivista kyselytutkimusta ja kvalitatiivisia teemahaastatteluja. Kyselytutkimukseen saatiin 25 vastausta ja yksilöteemahaastatteluja toteutettiin kaksi. Hilskan opinnäytetyössä kartoitettiin maahanmuuttajien kirjastoon kohdistuvia palvelutarpeita Turussa. Hilskan aineistoon kuului 82 vastausta sisältävä verkkokysely sekä maahanmuuttajien haastatteluja. Kyselytutkimus toteutettiin pääosin kotoutumiskoulutusta tarjoavissa oppilaitoksissa oppituntien aikana opettajien avustuksella. Lisäksi lomakkeeseen oli mahdollista vastata kirjastoissa sekä verkossa.

Helena Juntunen (2002) on pro gradu -työssään tutkinut yleisen kirjaston roolia kulttuurienvälisyyden edistäjänä Keravan kaupunginkirjastossa. Pro gradu -tutkielmissa on tutkittu myös kirjaston maahanmuuttajataustaisten henkilöiden sopeutumista työyhteisöön (Martimäki 2003) ja yleistä kirjastoa monikulttuurisena työyhteisönä (Aaltonen 2010). Lisäksi Tampereen kaupunginkirjasto on julkaissut Natalia Vahvelaisen (2009) kirjoittaman raportin "Maahanmuuttajapalveluiden kartoitus Tampereen kaupunginkirjastossa". Tätä tutkimusta varten on haastateltu monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteuttajia Vantaalla, Espoossa, Helsingissä ja Turussa.

Taina Iduozen vuonna 1997 Helsingin kaupunginkirjastossa toteuttaman tutkimuksen mukaan eri aineistotyypeistä kysytyimpiä olivat kielikurssit ja vieraskielinen kaunokirjallisuus. Turussa vuonna 2009 kysytyimpiä aineistoja olivat aikuisten kaunokirjallisuus, lastenkirjallisuus sekä suomen kielen oppimista tukeva aineisto (Hilksa 2010, 39). Kotkassa maahanmuut-

tajien pääasiallisesti lainaamat aineistot olivat kielikurssit ja sanakirjat, dvd:t ja videot sekä vieraskielinen kaunokirjallisuus. Sekä Hilskan (2010) että Venemiehen (2008) tutkimuksissa käytetyin kirjastopalvelu oli aineiston lainaaminen.

Hilskan (2010, 31) mukaan valtaosa Turun kaupunginkirjaston maahanmuuttajataustaisista asiakkaista koki kirjaston monikielisen kokoelman vanhentuneeksi ja suppeaksi. Tyytymättömyys monikieliseen kokoelmaan oli merkittävä kirjaston käyttöä rajoittava tekijä ja kaikki vastaajat pitivät kokoelmaa tärkeämpänä kuin tapahtumia. Osa haastateltavista koki, ettei kirjastoon ole mitään syytä tulla jos siellä ei ollut lainattavaa aineistoa. Vastaajat kaipasivat kaikille ikäryhmille lisää uutta ja monipuolista aineistoa omalla äidinkielellä. Kaunokirjallisuuden saatavuutta pidettiin tärkeämpänä kuin tietokirjallisuuden, koska omalla äidinkielellä on mahdollista saada tietoa myös Internetistä. Painettujen sanomalehtien tarvetta ei pidetty yhtä suurena kuin muun aineiston, koska myös omankielisiä lehtiä pystyi lukemaan Internetistä.

Omankielisen lastenkirjallisuuden saatavuuden merkitystä korostettiin lasten kaksikielisyden tukemiseksi ja oman äidinkielen kehittämiseksi ja säilyttämiseksi. Myös osa aikuisista luki lastenkirjoja niiden helppolukuisuuden vuoksi. Omankielisen aineiston saatavuutta pitivät tärkeänä myös ne, jotka eivät harrastaneet lukemista:

Kiva tietää et meikäläisilki kirjoja on kirjastossa.

Myös suomen kielen oppimista tukevaa materiaalia pidettiin tärkeänä. Vieraskielisen aineiston hankintaan kaivattiin selkeää linjausta ja valikointia sen sijaan, että otetaan mitä tarjotaan. Lisäksi maahanmuuttajat toivoivat itse voivansa vaikuttaa hankintoihin. (Hilkska 2010, 34.)

Myös Vahvelaisen (2009, 18-19) kartoituksessa enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastossa ei ole riittävästi kirjoja, lehtiä ja musiikkia omalla äidinkielellä. Useimmin esitetyt toiveet olivat omankielisten kirjojen ja materiaalien lisääminen sekä palvelu omalla äidinkielellä. Valtaosa vastaajista lainasi myös muita kuin äidinkieliä kirjoja, pääasiassa suomen- ja englanninkielisiä. Maahanmuuttajat olivat saaneet tietoa kirjastosta pääasiassa ystäviltaan. Vaikeimmaksi kirjaston käytössä todettiin kirjojen, cd- ja dvd-levyjen löytäminen. Kirjaston tietokoneiden käyttö oli vähäistä, koska lähes kaikilla oli tietokoneet kotona. Piki-verkkokirjastoa käytti vain ¼ vastaajista.

Aaltosen (2010, 107) tekemän tutkimuksen mukaan puutteellinen suomen kielen taito oli osin todellinen ja perusteltu este maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytoimiselle, mutta toisinaan myös tekosyy, jonka taakse kätkeytyi asenteellisia tai muita vaikeammin hyväksyttäviä syitä. Kantasuomalaiset kirjaston työntekijät näkivät keskeisenä rekrytoinnin esteenä myös alan tiukat pätevyysvaatimukset, jotka pahimmillaan nähtiin henkilöstörakenteen monipuolistamisen esteenä ja keinotekoisena pyrkimyksenä alan statuksen nostoon. Muita syitä olivat "tarjonnan puute", lähtömaassa hankittu vääränlainen ja vanhentunut koulutus, kohtuuttomat kielivaatimukset, luottamuksen puute ja heikko taloustilanne. Maahanmuuttajien työllistymisen esteeksi mainittiin myös kirjaston varmisteleva, samanlaisuutta korostava ja huonosti epävarmuutta sietävä työkuultuuri. Maahanmuuttajatyöntekijä poikkeaa normista ja on sujuvuuden potentiaalinen este ja häiriötekijä, jota työyhteisö pyrkii välttämään. Rekrytoinnin kehittämisessä keskeisinä pidettiin systemaattista suunnittelua ja onnistunutta perehdyttämistä. (Aaltonen 2010, 48-59.)

5. Maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen järjestäminen Suomessa

Päävastuu ulkomaalaisväestön kirjastopalveluista Suomessa on kunnilla (Opetusministeriö 12.1.1995, 27/650/94). Koko Suomea kattavaa tutkimusta maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutumisesta ei ole tehty eikä Opetusministeriön Kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa mainita maahanmuuttajia tai monikulttuurisuutta. Kuntien kirjastostrategioissa saatetaan mainita maahanmuuttajat asiakasryhmänä ja joidenkin kuntien monikulttuurisuusohjelmissa on määritelty kirjastojen osuus kotouttamisprosessissa. Tarkkoja lukuja näistä ei kuitenkaan ole. Monikulttuurisuuteen liittyviä hankkeita on toteutettu useilla eri paikkakunnilla.

Helsingin kaupunginkirjasto on laatinut Monikulttuurisen kirjastostrategian (2006), jonka perustana ovat yhdenvertaisuuslaki, kaupungin ohjeistus (Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 1999, Rasismin ja etnisen syrjinnän ehkäiseminen Helsingin kaupungin toiminnassa 2004, Helsingin työllisyysohjelma 2004 -2006, Helsingin kansainvälisen toiminnan ohjelma 2005) sekä kaupunginkirjaston arvot ja toiminta-ajatus. Kirjaston monikulttuurisiin toimintalinjoihin ja suuntaviivoihin viitataan mm. kirjaston hankintaohjelmassa, henkilöstöstrategiasa, kansainvälisyysstrategiassa ja tasa-arvosuunnitelmassa. Monikulttuurisen kirjastostrategian strategiset tavoitteet ovat aineisto, koulutus ja perehdyttäminen, työllistäminen ja rekrytointi, tiedottaminen, markkinointi ja yhteistyötahot sekä seuranta.

Koska monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteutuksesta on olemassa vain vähän kirjallisia lähteitä, olen niiden tueksi haastatellut keväällä 2010 kirjastojen ja oppilaitosten työntekijöitä Espoossa, Helsingissä, Vantaalla ja Turussa. Haastateltavat eri kirjastoista ovat kertoneet erityisesti omaan työnkuvaansa liittyvistä palveluista eikä kaikkia aiheita ole käsitelty jokaisen organisaation kohdalla samassa laajuudessa. Esimerkit eivät siten ole suoraan toisiinsa verrannollisia. Tarkoituksena on ollut esitellä eri vaihtoehtoja ja jakaa käytännönläheisiä ohjeita muilta paikkakunnilta saatujen kokemusten perusteella.

Helsingin kaupunginkirjastosta haastattelin Antti Mäkistä ja Riitta Hämäläistä, jotka työskentelevät informaattikkoina Monikielisessä kirjastossa. Entressen kirjastosta Espoossa haastateltavina olivat erikoiskirjastonhoitajat Jasmin Lappalainen ja Jani Nieminen. Vantaan kaupunginkirjastosta haastattelin monikulttuurisuustyöstä vastaavaa Marjatta Lahtea sekä Margarita Vidinovskaa, joka vastaa Länsimäen kirjastosta. Turun kaupunginkirjastosta haastattelin monikulttuurisuustyöstä vastaavaa Anna Hilskaa, joka työskentelee myös Open Zone -hankkeessa ja on opinnäytetyössään tutkinut maahanmuuttajien palvelutarpeita Turun kaupunginkirjastossa. Lisäksi haastattelin Open Zone -hankkeessa työskentelevää Samuel Rauniota, joka toimii Turun Diakonia-ammattikorkeakoulun viestinnän lehtorina. Kaikkien haastateltavien toimenkuvaan kuului maahanmuuttajien parissa työskenteleminen. Osa haastateltavista antoi lisätietoja työhönsä liittyvistä monikulttuurisuuspalveluista myös sähköpostitse.

5.1. Esimerkkejä monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteutuksesta

5.1.1. Monikielinen kirjasto

Helmikuussa 1995 Helsingin kaupunginkirjasto - yleisten kirjastojen keskuskirjasto sai Opetusministeriöltä tehtäväkseen toimia Monikielisenä kirjastona (ent. Ulkomaalaiskirjasto) Suomessa. Monikielisen kirjaston tehtävänä on Suomessa asuvan vieraskielisen väestön kirjastopalvelujen tukeminen, yhteyksien solmiminen koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin, tiedotus ja neuvonta sekä aineiston hankinta maan kirjastojen yhteiskäyttöön sellaisilla kielillä, jotka meillä ovat harvinaisia ja joiden käyttäjiä Suomessa on vähän. Tätä tehtävää varten kaupunginkirjasto saa erityisen valtionavustuksen. Monikielisen kirjaston toiminnan yksityiskohtaisemmista tavoitteista sovitaan vuosittain opetusministeriön ja Helsingin kaupunginkirjaston kesken käytettävissä olevan määrärahan sallimissa puitteissa. (Monikielisen kirjaston www-sivut.)

Monikielisen kirjaston aineistonvalinnassa noudatetaan samoja periaatteita kuin muunkin kirjastoaineiston valinnassa: kirjasto hankkii sellaista kauno-, tieto- ja lastenkirjallisuutta sekä muuta kirjastonkäyttöön soveltuvaa aineistoa, joka sisältönsä puolesta on sopusoinnussa yleisen kirjaston tehtävän ja kaupunginkirjaston arvojen kanssa. Aineiston hankinnan suhteen ongelmana on löytää aineistoa erityisesti niillä kielillä, joita puhutaan sotaa käyvissä maissa kuten Afganistanissa. Näiden maiden aineistoa etsitään lähinnä muualla maailmassa toimivilta kustantajilta. (Mäkinen 2010, 24-25.)

Kirjaston kokoelmista löytyy aineistoa yli sadalla kielellä. Varsinaisia kokoelmia, jotka josain määrin edustavat sekä kaunokirjallisuutta ja tietokirjallisuutta, löytyy reilulla 60 kielellä. Suurin osa Monikielisen kirjaston aineistosta hankitaan BTJ:n kautta, sen lisäksi käytetään lukuisia pienempiä, yleensä yhteen kieleen keskittyviä kirjakauppoja ja kustantajia mm. Ruotsissa ja muualla esim. Britanniassa, Kanadassa, Australiassa. (Hämäläinen 2010.)

Monikielisen kirjaston luetteloinnissa pyritään siihen, että kirjan sisältö tulee mahdollisimman selkeästi ilmaistua sekä siihen, että kirjat sijoitetaan sisällönmukaisesti luokkiin (Mäkinen 2010, 26). Luetteloinnissa käytetään apuna mm. WorldCat-tietokantaa sekä pohjoismaisten vastaavien monikielistä asiakaskuntaa palvelevien kirjastojen tietokantoja, kuten Tukholman Internationella biblioteket www.interbib.se. Muilla kuin latinalaisilla merkeillä julkaistut kirjat translitteroidaan mikä ei aina ole asiakasystävällistä standardien puuttuessa. Rinnakkaistietueet sekä esimerkiksi kyrilliset kirjaimet olisivat tarpeellisia. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Monikielinen kirjasto suosittelee kirjastojen hankkivan aineistoa siten, että eri kieliryhmien sisällä olisi edustettuina monia eri genrejä. Lisäksi Monikielinen kirjasto suosittelee muille kirjastoille kaukopalvelun ja siirtokokoelmien käyttämistä oman aineiston lisäksi vaihtuvuuden takaamiseksi. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.) Kokoelmia kartuttaessa on tärkeää käydä jatkuvasti läpi jo hankittua aineistoa ja näin pyrkiä selvittämään, mikä tai millainen aineisto menee lainaan (Mäkinen 2010, 25).

Monikielisen kirjaston edustajien mukaan tiettyjen teosten olisi hyvä kuulua kirjaston omaan kokoelmaan. Lisäksi lastenkirjat maahanmuuttajien kotikielillä heidän lähikirjastosaan ovat tärkeitä. Kirjasto yksinään ei voi olla kotikielen tukija, vaan sen on tehtävä yhteistyötä opettajien, oppilaitosten kanssa ja vanhempien kanssa. Myös musiikki ja elokuvat ovat maahanmuuttajille tärkeää aineistoa. Hyvänä vaihtoehtona vieraskielisen aineiston hankinnassa ovat lehtitilaukset, mutta silloin pitää huomioida että monet lehdetkin voi tänä päivänä lukea verkossa. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

5.1.2. Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen tukeminen

Tampereen kaupunginkirjasto on ollut mukana toteuttamassa vuosina 2004 alkanutta kolmi-vuotista *Becoming more visible* -projektia. Hankkeen tavoitteena oli Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden elämänlaadun parantaminen, heidän kanssaan työskentelevien ammatti-taidon vahvistaminen, rasminvastaisuuden levittäminen ja monikulttuurisen yhteiskunnan kehittymisen vahvistaminen. Hankkeessa selvitettiin, miten turvapaikanhakijat voivat käyttää hyödykseen tietoyhteiskunnan palveluita jo varhaisessa vaiheessa. Hankkeessa koulutettiin vertaisohjaajia, jotka auttoivat turvapaikanhakijoita käyttämään erityisesti Internetin tarjoamia mahdollisuuksia yhteydenpitoon, oman maan kulttuuriin ja tiedonvälitykseen sekä tiedonhakuun. Pääsy omankielisiin uutislähteisiin ja palveluihin merkitsi monille aktiivisen roolin ja toimintamallin löytämistä uudelleen. (Enonranta 2007, 5-12.)

Hankkeessa ei toteutettu laajoja tietoyhteiskuntavalmiuksien opintokokonaisuuksia vaan ryhmän tarpeisiin muokattuja osia Tietoyhteiskuntavalmiudet -opintokokonaisuudesta. Pääasiassa tarjottiin internetin käytön, verkkopohjaisten viestintä- ja tiedonhakuohjelmien käytön ja tietoteknisten käyttötaitojen perusteiden ohjausta. Tietoyhteiskuntavalmiudet nähtiin yhtenä perustaitoalueena monien joukossa ja osana turvapaikanhakijan elämänhallintaa ja voimautumista. Turvapaikanhakijoita kiinnostivat aluksi eniten viestinnän, tiedonhaun ja verkkoasioinnin taidot. (Enonranta 2007, 25-29.)

Tampereen vastaanottokeskus, Tampereen työväenopisto ja Tampereen kaupunginkirjas-ton tietotorit tarjosivat yhteistyössä turvapaikanhakijoille ohjausta internetin käytössä englannin, arabian, somalin ja farsin kielellä. Hankkeessa valmennetut vertaisohjaajat olivat turvapaikanhakijoita tai turvapaikanhakijataustaisia. Pää tavoitteena oli aktivoida turvapai-kanhakijat käyttämään internetin tiedonhaku- ja viestintämahdollisuuksia. Erityisesti haluttiin järjestää ohjausta niille turvapaikanhakijoille, joilla ei vielä ollut kokemusta internetin käytöstä tai atk:n perustaitoja, ja joilla ei ollut mahdollisuuksia muuhun opiskeluun tai työllistymiseen. Vertaisohjaajat ovat tuottaneet verkkoon ja painetussa muodossa tukimateriaalia tuleville vertaisohjaajille englannin, arabian, somalin ja farsin kielellä. Materiaalit löytyvät sivulta www.becomingmorevisible.net. Ensimmäiset vertaisohjaajat aloittivat ohjauksen vuoden 2006 alussa Tampereen kaupunginkirjaston Sampolan tietotorilla. (Enonranta 2007, 18.)

Ohjauksen päätavoitteena oli turvapaikanhakijoiden aktivoiminen ja heidän taitojensa kehittämisen. Ohjauksesta haluttiin tehdä yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja motivoivaa. Ohjaukokeilun tärkeät periaatteet olivat seuraavat:

1. Vertaisohjaajat tavoittavat turvapaikanhakijat. Omaa kieltä puhuva vertaisohjaaja saavuttaa hyvin turvapaikanhakijan luottamuksen ja voi toimia esimerkkinä siitä, että toimintaan tarttumalla voi kohentaa omaa ja läheisten elämänlaatua. Vertaisohjauksella ei pyritty korvaamaan pedagogisesti pätevoityneen opettajan antamaa tietotekniikan opetusta esimerkiksi työväenopistoissa, vaan vertaisohjaajat toimivat suomalaisen opettajan työparina.
2. Ohjausta turvapaikanhakijan äidinkielellä. Omalla kielellä saatava informaatio ja toiminta ovat tärkeitä äskettäin maahan saapuneille ja niille, jotka eivät vielä pysty asioimaan suomen kielellä. Omankielisten sisältöjen löytyminen myös vahvistaa turvapaikanhakijan identiteettiä.
3. Asiakkaan kiinnostus suuntaa ohjausta. Motivoituminen tietotekniikan käyttöön syntyy parhaiten, kun lähtökohtana on omaan elämänpäiiriin liittyvä käytännöllinen tarve. Vertaisohjaajat auttoivatkin asiakkaitaan ensisijaisesti niissä kysymyksissä, joita nämä itse toivat esille. Tavoitteena oli myös auttaa ihmisiä löytämään verkosta heitä hyödyttäviä ja viihdyttäviä palveluita, jotta mielenkiinto internetin käyttöön ja tiedonha-kuun heräisi.

4. Tietoyhteiskuntavalmiudet ovat voimautumista tukevia perustaitoja. Tärkeintä oli tarjota mahdollisimman innostava ja palkitseva kosketus viestinnän ja tiedonvälityksen välineiden käyttöön.
5. Lääkettä masennukseen ja toimettomuuteen. Vertaisohjauksen tavoitteena oli myös saada turvapaikanhakijat liikkeelle käyttämään kaupungista löytyviä palveluita ja aktivoitumaan. Omankielinen ohjaus tietotorilla osoittautui erinomaiseksi houkuttimeksi lähteä ulos. Ensimmäisillä tapaamiskerroilla vertaisohjaajat hakivat asiakkaat vastaanottokeskuksesta.
6. Turvapaikanhakijat olemassa olevien palveluiden käyttäjiksi. Kokeilun yksi merkittävimmistä saavutuksista oli se, että turvapaikanhakijat saatiin käyttämään tietotorin yleisiä asiakaspäätteitä. Ensimmäisessä vaiheessa tietokoneet varattiin erillisestä koulutustilasta, mutta pian turvapaikanhakijat olivat samassa asemassa kuin tietotorin suomalaiset asiakkaat. Kirjastot saivat samalla erinomaisen mallin palvelun suuntaamisesta myös vähemmistöryhmille.
7. Turvapaikanhakijat ohjaajina aktiivisessa roolissa ja roolimalleina. Kokemus ohjaamisesta oli merkittävä myös vertaisohjaajille itselleen. Turvapaikanhakijoille oli merkittävää nähdä toisia turvapaikanhakijoita aktiivisessa roolissa.
8. Työyhteisöjen valmennus turvapaikanhakijoiden kollegoina. Vertaisohjaajakokeilun yhteistyökumppanit saivat myönteisen kokemuksen turvapaikanhakijan ottamisesta kollegaksi työyhteisöön. Tämä mursi ennakkoluuloja ja valmensi työyhteisöjä toimimaan ja työskentelemään eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.
9. Paikallisen yhteistyöverkoston luominen ja vahvistaminen. Vastaanottokeskuksen, kirjaston ja työväenopiston yhteistyö oli hyvä esimerkki palvelun ja opintokokonaisuuden räätälöimisestä tietyille kohderyhmälle. Yhteistyössä välitettiin arvokasta tietoa ja omakohtaisia kokemuksia eri organisaatioiden toimintatavoista ja turvapaikanhakijoista eri rooleissa.

Turussa on parhaillaan käynnissä Open Zone 2008-2011 -niminen hanke, jonka tavoitteena on tukea maahanmuuttajaväestön aktiivista kansalaisuutta kehittämällä kirjastoja avoimina oppimisympäristöinä ja monikulttuurisina kohtaamispaikkoina. Maahanmuuttajille ja kirjastoammattilaisille suunnatun täydennyskoulutuksen lisäksi hankkeessa vahvistetaan maahanmuuttajien mediataitoja osana kotouttamiskoulutusta sekä kehitetään yleisen kirjaston monikulttuurista palvelukonseptia osana kirjaston muuta palvelua. Kehittämistoiminnassa ovat mukana ne asiakasryhmät, joita palveluilla pyritään tavoittamaan. Hanke toteutetaan yhteistyössä Turun ammattikorkeakoulun, Turun kaupunginkirjaston, Diakonia-ammattikorkeakoulun, Turun kristillisen opiston sekä alueen maahanmuuttajajärjestöjen kanssa. (Aaltonen 2009b, 46-48.)

Diakonia-ammattikorkeakoulun (Diak) viestinnän koulutusohjelma vahvistaa Open Zone -hankkeessa maahanmuuttajien mediataitoja. Opiskelijat ohjaavat maahanmuuttajia ymmärtämään suomalaista mediamaisemaa ja median merkitystä yhteiskuntaan osallistumisen välineenä. Tavoitteena on oppia itse tekemällä ja syntyvät mediasisällöt julkaistaan verkossa. (Aaltonen 2009b, 49.) Maahanmuuttajat halutaan tutustuttaa suomalaiseen informaatioyhteiskuntaan ja median merkitykseen sekä antaa välineitä oman viestin, mielipiteen ja itseilmaisun välittämiseen erilaisin viestintävälinein. Taustalla on ajatus maahanmuuttajien kotoutumisprosessin edistämisestä suomalaisessa yhteiskunnassa (Raunio 2010.)

Turun Diak kouluttaa medianomeja jotka viestinnän opettajansa johdolla opettavat maahanmuuttajaopiskelijoille mediataitoja osana omia opintojaan. Maahanmuuttajaopiskelijat ovat vieressä sijaitsevan Turun kristillisen opiston suomen kielen linjojen opiskelijoita. Kurssit ovat maahanmuuttajille pakollisia, joten osallistujien rekrytointi ei ole ongelma. Vapaaehtoisein tapahtumiin tai koulutuksiin on yleisesti vaikea saada osallistujia, koska tarjontaa on niin paljon. (Hilksa & Raunio 2010.)

Diakonia-ammattikorkeakoulussa toteutetun opetuksen toteuttaminen pienryhmissä on todettu erittäin tehokkaaksi. Diakissa on esimerkiksi harjoiteltu työhaastattelutilanteita, joissa medianomiopiskelijat ovat mukana opettamassa maahanmuuttajaryhmiä. ”Työhaastattelut” on videoitu ja osallistujien luvalla katsottu yhdessä. Tätä kautta on ollut helppo konkretisoida tietyt perusvirheet, kuten purkan jauhaminen, hatun päässä pitäminen tai istuminen huonoryhtisesti. Videokuvaamisessa on kuitenkin otettava huomioon se, että kuvassa esiintyminen voi olla joillekin naisille ongelma. (Raunio 2010.)

Medialukutaidossa analysoinnin opettelemisen lisäksi on tärkeää itse tuottaminen. Diakin tunneilla on harjoiteltu esimerkiksi mielipidekirjoituksen tekemistä. Valmiin mielipidekirjoituksen voi lähettää vaikkapa Helsingin Sanomien keskustelupalstalle. Helsingin Sanomissa oli innostuneita tästä ja toivottiin, että vastaavasta lähetetään etukäteen viestiä keskustelupalstan moderaattoreille jotta nämä eivät hylkää viestiä esim. huonon suomen kielen takia, joka vaikuttaa julkaisemispäätökseen. Toisaalta vuorovaikutus voi kääntyä maahanmuuttajia itseään vastaan mikäli he saavat negatiivista palautetta. (Raunio 2010.)

Raunio korostaa toiminnan saavutettavuutta ja integrointia muuhun opetukseen. Opettajien ei tarvitse tehdä kaikkea yksin, vaan he voivat tehdä yhteistyötä muiden maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa työskentelevien tahojen kanssa. Jonkinlaista toimintaa voidaan järjestää pienilläkin resursseilla, mutta palkkarahat tarvitaan aina jostain. Hankemuotoisessa toiminnassa on aina se ongelma, että juuri kun toiminta pyörähtänyt käyntiin se jo lakkauteen ja resursseja kuluu tiedottamiseen joka kerta erikseen.

Kolmella järjestetyllä maahanmuuttajille tarkoitetulla mediakasvatuskurssilla on Raunion (sähköpostiviesti 12.3.2010) mukaan tähän mennessä tehty muun muassa seuraavia asioita:

- opeteltu videokameran ja kameran käyttöä
- opeteltu itsensä ilmaisemista suomen kielellä erilaisten viestintävälineiden avulla
- tutustuttu suomalaisiin joukkoviestimiin, sekä oppitunneilla että paikan päällä toimituksessa (Yle Turku) käyden
- tutustuttu uutisen ja mainoksen ominaisuuksiin ja eroihin
- kirjoitettu mielipidekirjoitus ja tutustuttu internetissä keskusteluun
- kirjoitettu itsestä esittelyteksti
- harjoiteltu työpaikkahaastattelua; haastattelu videoitu ja niitä katsottu jälkikäteen, jokaiselle kotiin oma cd-romppu, jossa haastattelu
- tehty valokuvanäyttely kirjastolle dvd:lle (voidaan näyttää inforuuduilta kirjastoissa)
- toimittu pienryhmissä, pyritty hajottamaan perinteinen luokahuoneopetustilanne; medianomiopiskelijat ohjanneet pienryhmiä mm. valokuvien ottamisessa ja videoiden tekemisessä
- kuunneltu suomalaisia musiikkikappaleita ja pyritty opettelemaan suomen kieltä; kuunneltu selkokieliä uutisia Yleisradion sivuilta
- tutustuttu Turun kaupunginkirjastoon ja sen palveluihin; tehty kiertokäyntejä pääkirjastossa
- välitetty kristillisen opiston maahanmuuttajaryhmille tietoa kirjaston maahanmuuttajapalveluista
- osana suomen kielen opetusta tutustuttu suomalaiseen puhelin- ja kännykkäkulttuuriin (havainnollistavat esimerkit)
- opeteltu perusteet kuvauksesta, sekä valokuvaamisesta että videokuvaamisesta (kuvakoot, liike, rajaus jne.)

Turun kaupunginkirjastossa on koulutettu eri kieliryhmistä maahanmuuttajataustaisia vertaisoppaita, jotka ovat päivystäneet kirjastoissa tiettyinä kellonaikoina. Opastajien tehtäviin on kuulunut opastaa asiakkaita heidän omalla äidinkielellään kirjaston käytössä, auttaa tiedonhaussa, kertoa kirjaston palveluista ja esitellä kirjaston tiloja. Opastajat toimivat myös

Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen PALO-hankkeen (2008-2011) opastajina. PALO-hankkeen neuvontapisteissä opastajat auttavat kysymyksissä, jotka koskevat sosiaaliturvaa, oleskelulupa- ja kansalaisuusasioita, työelämää, asumista, koulutusta sekä lainopillisia kysymyksiä. Opastajat auttavat myös tulkitsemaan asiakirjoja ja täyttämään lomakkeita. Kirjaston vertaisoppaat eivät toistaiseksi ole riittävän hyvin tavoittaneet potentiaalisia käyttäjiään ja Hilskan mukaan parempi tapa olisikin rekrytoida kirjastoon maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Turun kaupunginkirjasto on hankkinut vieraskielisiksi atk-opastajiksi myös Turun ammattikorkeakoulun kansainvälisen tietotekniikan koulutusohjelman opiskelijoita Vieraskielisissäkin mainoksissa kannattaa olla maininta "ilmoittaudu suomeksi (tai englanniksi)", mikäli ilmoittautumisten vastaanottaja ei itse puhu kursilla käytettävää kieltä. (Hilkska 2010.)

Maahanmuuttajapalveluiden kartoituksessa Tampereen kaupunginkirjastossa korostetaan itse tekemisen merkitystä monikulttuurisessa mediatyössä:

Tietoisuus omasta kulttuurista vahvistaa omaa identiteettiä ja itsetuntoa, mikä vaikuttaa myös yleiseen kanssakäymiseen. Esimerkiksi etninen mediatyö, jossa maahanmuuttajataustaiset toimittajat tekevät eri kielillä viikoittaisia uutisia paikallistelevision ja internetiin, palvelee tätä tavoitetta. Tekstityksen kautta se tuo maahanmuuttajanäkökulmaa myös kantaväestön tietoisuuteen. (Vahvelainen 2009, 10.)

Ryhmäopetukset Entressen kirjastossa on toteutettu yleensä suomeksi, mutta kirjastossa on järjestetty myös muun muassa atk-kurssi somalinaisille ja erikseen venäjänkieliselle ryhmälle. Kirjastossa on käytössä lainaa kirjastonhoitaja -palvelu, jossa yhdelle ihmiselle varataan aikaa 45 minuuttia. Henkilöllisyystodistuksen puuttuminen on aiemmin estänyt kirjastokortin saamisen ja siten estänyt niiden palvelujen käytön, joihin tarvitaan kirjastokortti. (Lappalainen & Nieminen, 2010.)

Vantaan kirjastoissa tarjolla on tietotekniikan opetusta eri kielillä ja myös yksityisopetusta. Atk-kerhot toimivat ympäri vuoden. Kirjasto on aina tukenut lukutaitoa joka opittu koulussa ja nyt kirjasto tukee myös e-lukutaitoa. Vantaalla on toiminut mm. URBAN-hanke, jossa tietoyhteiskuntapalveluja jalkautettiin lähiöihin osana yhteisöaloiteprojektia. Hankkeen avulla toteutettiin Tietotupa, jossa tarjolla oli kurseja ja henkilökohtaista opetusta. Hankkeen yhtenä kohderyhmänä olivat maahanmuuttajat. Monien maahanmuuttajien skype- ym. taidot olivat jo hyvät, kun taas syrjäytyneimpiä maahanmuuttajia oli hyvin vaikea tavoittaa. Yksi tapa tämän kohderyhmän tavoittamiseksi on vieraila esimerkiksi maahanmuuttajanaisten yhdistyksissä. (Lahti & Vidinovska 2010.)

Sitran Oppivat seutukunnat (OSKU) -hankkeessa rakennettiin vuosina 2001 - 2003 kansalaisten tietoyhteiskuntaa eri puolille Suomea. Turun OSKU-hankkeessa keskityttiin maahanmuuttajiin ja monikieliseen tietoyhteiskunnan rakentamiseen. OSKU erosi muista Itä-Turussa toteutetuista hankkeista erityisesti siten, että maahanmuuttajat olivat itse mukana toteuttamassa projektia. Tämän ansiosta hanke tavoitti hyvin juuri ne henkilöt, joita kehityshankkeissa on yleensä vaikea tavoittaa.

Maahanmuuttajat olivat OSKUssa itse myös toimijoina eivätkä vain perinteisesti kehityshankkeiden toiminnan kohteina. Tämä näkyi myönteisesti myös hankkeen tuloksissa. Itä-Turun OSKUssa työskenteli parhaimmillaan samanaikaisesti 16 henkilöä. Kaikkiaan Itä-Turun OSKUn järjestämiin koulutuksiin osallistui 1,5 vuoden toiminta-aikana 3076 henkilöä. Alueelle pystytettiin 24 kioskipistettä, joiden avulla myös omaa tietokonetta omistamattomat ihmiset pääsivät maksutta Internetiin. Pistettä rakennettiin muun muassa kauppoihin, kirjastoihin ja erilaisten yhdistysten tiloihin. Osassa näiden pisteiden tietokoneista oli arabian- tai venäjänkieliset käyttöliittymät ja näppäimistöt. (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran www-sivut.)

5.1.3. Kirjastoaineisto

Opetusministeriön suosituksen mukaan kielet, joiden puhujia kunnassa on yli 100, on huomioitava aineiston hankinnassa (Hämäläinen 2010). Kuntien kirjastot hankkivat vieraskielistä aineistoa asukkaidensa tarpeisiin, myös meillä harvinaisilla kielillä, asukasohjan mukaan. Eriytyisesti sanoma- ja aikakauslehdet ovat paikallista aineistoa. (Monikielisen kirjaston www-sivut.)

Helsingin kaupunginkirjaston aineisto hankitaan pääosin keskitetysti jonka lisäksi Vantaa ja Espoo sekä lähikirjastot tekevät omia hankintoja. Aineiston käytössä eri kieliryhmien välillä on eroja ja esimerkiksi kiinan kielellä suosittuja aineistoja ovat klassikot, elämäkerrat ja poliittiset kirjat. Hankintaehdotuksia saadaan jonkin verran. Vakioasiakas saattaa pyytää tiettyä teosta mutta useimmiten hankintapyynnöt koskevat tiettyntyyppistä aineistoa jollakin kielellä. Lisää voidaan toivoa esimerkiksi thainkielisiä lastenkirjoja, kurdimusiikkia tai somalinkielisiä elokuvia. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Espoon kaupunginkirjastossa englanninkielinen aineisto valitaan Kirjavälityksen listoilta hajautetusti eli jokaisessa kirjastossa erikseen. Ranska, italia ja espanja ovat seudullisessa valinnassa, jossa Espoolla on 1 edustaja. Saksan-, viron- ja venäjänkielinen aineisto valitaan keskitetysti eli Espoossa on henkilö, joka valitsee kaikki ko. kielen aineistot, ja jakaa sen siten kirjastoille. Muut eli harvinaiskielet valitsee aikuisten osaston työntekijä yhdessä kieltä puhuvien maahanmuuttajatyöntekijöiden kanssa (BTJ-Häftet ja yksittäiset kirjakauppiat). Luettelointi tapahtuu Aineistokeskuksessa. (Lappalainen 2010.)

Kirjaston johtoryhmä budjetoit Espoossa vuosittain rahamäärän kullekin kielelle. Aineistoa pyritään hankkimaan suhteessa eri kieliryhmiin, mutta läheskään aina se ei ole käytännön syistä mahdollista, sillä erityisesti harvinaiskielisen aineiston saatavuus on monissa kielissä huono. Sellaisissa kieliryhmissä, joiden kotimaassa on pitkä kirjallinen perinne ja toimiva kirjastolaitos, lukeminen ja kirjastonkäyttö on yleensä suurta. Näitä ovat esimerkiksi Venäjä ja Viro. Somaliassa, jossa kirjakieli on varsinaisesti syntynyt vasta 1970-luvulla, ei samanlaista perinnettä ole. Somalinkielisen aineiston hankkimisessa on myös ollut vaikeuksia. Entressen kirjastossa käytetyimpiä aineistoja ovat vieraskielinen lastenaineisto (erityisesti kuvakirjat), venäjänkielinen kirjallisuus, elokuvat, Finnish for Foreigners -materiaali ja englanninkielinen kirjallisuus. Myös musiikkiaineistoa ja elokuvia lainataan runsaasti. Lisäksi tietokoneita toivotaan paljon. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Vantaalla suositus on, että kirjastoon hankitaan aineistoa tietyllä kielellä jos alueella asuu yli 100 kyseisen kielen puhujaa. Aineistonhankintaa ohjaavat paikallinen kysyntä ja tilastot. Vieraskielisen aineiston hankinnasta vastaa yksi henkilö. Maahanmuuttajien kirjastonkäytöllä eroja, sillä esimerkiksi venäläiset ovat usein tottuneet jo kotimaassaan käyttämään kirjastoa. Kirjasto voi auttaa maahanmuuttajien sopeutumista uuteen maahan tarjoamalla esimerkiksi musiikkia ja elokuvia heidän omasta kulttuuristaan. Tällä tavalla ehkäistään myös esimerkiksi maahanmuuttajien masennusta. Virkailijalta (tai suomen kielen opettajalta) voisi myös saada esimerkiksi listan hyvistä kirjoista. (Lahti & Vidinovska 2010.)

Turun kaupunginkirjastossa aineiston hankinnassa on päätetty keskittyä tiettyyn kieleen esimerkiksi puolen vuoden ajan jolloin aineistoa hankitaan kerralla enemmän. Siirtokokoelmia hyödynnetään myös eri kirjastojen välillä. Yhtenä hankintakanavana käytetään Tibo Trading -nimistä yhtiötä. (Hilksa 2010.)

5.1.4. Tiedottaminen ja kirjaston käytön opetus

Maahanmuuttajille suunnatussa tiedottamisessa suositellaan käytettäväksi kaikkia mahdollisia kanavia kuten lehtiä, radiota ja kontaktihenkilöitä. Lehdistä erityisesti ilmaisjakelulehtiä luetaan maahanmuuttajien keskuudessa paljon. Tiedotuksessa tulee huomioida maahanmuuttajien oma äidinkieli. Kielitaitoinen henkilöstö on usein paras tapa tiedottaa ja saada selville

ne asiat, joista asiakkaat ovat kiinnostuneita. Lisäksi erilaiset tapahtumat ovat aina tiedonvaihtoa. On löydettävä jokin porkkana siihen, miksi kannattaa tulla kirjastoon ja mitä lisäarvoa sieltä saa. Kirjastossa tulisi olla 1) monipuolisia ja monenmuotoisia aineistoja ja 2) kirjaston tulisi löytää oikeat väylät jakaa tietoa aineistojen ja palveluiden olemassaolosta. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Eri oppilaitoksista tuleville maahanmuuttajaryhmille opetetaan Helmet-tietokannan käyttö, kirjastokortin hankkiminen sekä muut perusasiat ja tehdään kierros kirjastossa. Maahanmuuttajien kirjastokierrosten vetäjiä on kirjastossa useita. Maahanmuuttajia tulee kirjastoon erityisesti suomen kielen opiskelun kautta ja aktiiviset opettajat ovat innostuneita tuomaan ryhmiä. Kirjasto myös lähettää kutsuja tutustumiskäyntejä varten. Jos maahanmuuttaja ei ole työvoimapolitiittisten toimenpiteiden piirissä, häntä ei välttämättä ohjata suomen kielen kursseille, jota kautta järjestyisi luultavasti myös kirjastopalvelujen esittely. Kirjasto ei etsi väliinputoajia, vaan edellyttää maahanmuuttajilta aktiivisuutta. Kotona olevat naispuoliset maahanmuuttajat ovat kenties yksi vaikeimmin tavoitettavista ryhmistä. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Helsingin kaupunginkirjastossa tekeillä on opetusvideo kirjaston käytöstä monella eri kielellä. Suomenkielinen versio videosta löytyy jo YouTubesta. Videossa kerrotaan esimerkiksi miten aineistoa lainataan ja palautetaan. Videota voi käyttää muidenkin kirjastojen opetusmateriaalina. Vastaava monikielinen opetusvideo on toteutettu myös Turun kaupunginkirjastossa.

Entressen kirjastossa käy maahanmuuttajaryhmiä eri oppilaitoksista ja vastaanottokeskuksista. Suhteita maahanmuuttajiin luodaan jatkuvasti. Esimerkiksi soittamalla ja vierailuilla maahanmuuttajajärjestöihin luodaan henkilökohtaisia kontakteja. Informaalia tiedotusta pidetään tärkeänä, koska se voi toimia lumipalloeftin tavoin: kirjastoon saapuva maahanmuuttaja saattaa ottaa ystävänsäkin mukaan. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Tapahtumia (esim. kirjaston järjestämiä) kannattaa markkinoida sähköpostin lisäksi maahanmuuttajien oppitunneilla. Tiedottamista auttaa se, että maahanmuuttajat kertoisivat tapahtumista toisilleen. Turun kaupunginkirjastossa järjestetyistä maahanmuuttajille suunnatuista koulutustilaisuuksista kerätyssä palautteessa käyvät ilmi seuraavat asiat:

- välttä liian monimutkaisen kielen käyttöä, mieti, miten kerrot asian
- toista hitaasti
- varaa riittävästi aikaa
- pidä taukoja
- ei liikaa asiaa yhteen sessioon
- varattava aikaa myös keskusteluun ja maahanmuuttajien omien tarpeiden kuuntelemiseen
- rento tunnelma
- opettajan osattava itse asiansa hyvin
- jos monta opettajaa, varmista, ettei esityksissä päällekkäisyyksiä (Hilka 2010.)

Vantaan kaupunginkirjastossa korostetaan, että tiedotuksessa on aina muistettava ns. ruohonjuuritaso. Maahanmuuttajajärjestöihin ollaan yhteydessä tapahtumien yhteydessä ja esimerkiksi kirjaston hankintaosasto on tätä kautta käyttänyt hyväksi maahanmuuttajien kielitaitoa. (Lahti & Vidinovsky 2010.)

5.1.5. Tapahtumat

Maahanmuuttajatyötä tekeviä toimijoita etenkin Helsingissä on monta. Yksittäiset kirjastot organisoivat muun muassa somalin-, venäjän- ja englanninkielisiä kursseja sekä opastuksia. Yhteistyötä on tehty esimerkiksi kulttuurikeskus Caisan kanssa. Kirjastossa kokoontuu Kielikahvila Suoma, joka on kaikille avoin suomen kielen keskusteluryhmä. Lisäksi on järjestetty

esimerkiksi Somalikirjamessut. Ei-perinteisten kirjastotoimintojen ongelmana on usein tila. Ääntä tuottaville tapahtumille vaikea löytää sopivaa paikkaa. Tämä olisi huomioitava tulevas-
sa kirjastosuunnittelussa ja -rakentamisessa (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Entressen kirjastossa kulttuuritapahtumat ovat olennainen osa kirjaston maahanmuuttajil-
le suunnattua toimintaa. Tapahtumat voivat olla suunnattuja joko kaikille tai erityisesti maa-
hanmuuttajille. Tapahtumaa vain yhdelle kieliryhmälle ei ole ollut, mutta esimerkiksi muu-
miviikolla huolehdittiin, että muumikirjoja oli tarjolla monilla eri kielillä. Tapahtumia järjes-
tetään sekä kirjastoittain että keskitetysti. Onnistuneita tapahtumia ovat olleet muun muassa
albanialainen ilta joka sisälsi tanssia ja laulua sekä somalikirjamessut. Myös musiikki ja nuk-
keteatteri ovat hyviä tapahtumia koska eivät vaadi kielitaitoa. Kaikki esitykset kannattaa eh-
dottomasti toteuttaa "estradilla" keskellä kirjastoa jotta väki sekoittuu, ei erillisessä tilassa.
Yhteistyöstä saadaan molemminpuolista hyötyä. Monet maahanmuuttajat ovat halukkaista
kertomaan omasta kulttuuristaan ja pääsevät esille kirjaston eri tapahtumissa. Kirjasto voi
myös esim. videoida tapahtumia ja julkaista ne internetissä. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Vantaalla kirjaston maahanmuuttajatyö perustuu yhteisöllisyyteen. Maahanmuuttajat ha-
lutaan mukaan myös tekijöinä jolloin he voivat kokea, että heitä arvostetaan. Järjestöille
tarjotaan mahdollisuuksia tulla esittelemään omaa kulttuuriaan ja maahanmuuttajat voivat
tuoda kirjastoon esiin omia töitään. Lapsille järjestetään satutunteja. Länsimäen kirjastossa
kokoontuu 2 kertaa viikossa suomen kielen alkeiskurssi, jonka opettaja tulee aikuisopistosta.
Lisäksi kirjastossa on muun muassa tarjottu etnistä ruokaa ja järjestetty kevätempauksia se-
kä monikulttuurinen viikko. Kirjastot toteuttavat tapahtumia sekä itsenäisesti että yhdessä.
Yhteistyötä tehdään paitsi kaupungin oman organisaation sisällä myös sen ulkopuolella. Hyviä
tapahtumia ovat esimerkiksi nimekkäät maahanmuuttajataustaiset kirjailijavieraat kirjastos-
sa ja näyttelyiden järjestäminen. Ennen tapahtumien järjestämistä on hyvä pohtia, keitä pai-
kalle odotetaan ja miten heitä voidaan sinne houkutelaa. (Lahti & Vidinovska 2010.)

5.1.6. Monikulttuurisuus kirjaston työyhteisössä

Helsingin kaupunginkirjaston henkilökunnasta noin 3 % puhuu äidinkielenään muuta kieltä
kuin suomea tai ruotsia. Eri kansallisuudet ovat edustettuina kirjaston henkilökunnassa myös
harjoittelijoiden ja oppisopimustyöntekijöiden kautta. Sopivia harjoittelijoita etsitään yhteis-
työssä mm. maahanmuuttajajärjestöjen kanssa. Harvinaisia kieliä osaavien työntekijöiden
määrää pitäisi lisätä, mutta rekrytointitilanne on vaikea. Kirjaston henkilökunnalle ei anneta
rakenteellista koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen, mutta monet työntekijät ovat
innostuneita työskentelemään maahanmuuttajien parissa. Työhön monikulttuuristen kirjasto-
palvelujen pariin valikoituvat ne, jotka pitävät maahanmuuttajatyöstä. Helmet-kirjastoilla on
monikulttuurinen Sesam-ryhmä, jossa mietitään koulutusta ja tapahtumia. Kirjastojen johta-
jat antavat vastuuta ja osa heistä toimii itse aktiivisesti. (Mäkinen & Hämäläinen 2010.)

Espoon kaupunginkirjasto on ollut edelläkävijä maahanmuuttajien rekrytoinnissa. Vakitui-
sissa työsuhteissa työskentelee kymmenen maahanmuuttajataustaista työntekijää mikä on
5,7 % vakituisesta henkilökunnasta. Tämän lisäksi Espoossa on oppisopimuskoulutuksessa ole-
via työntekijöitä. Työllistymisen edistämiseksi Espoossa on perustettu palveluvirkailija-
virkanimike, joka mahdollistaa maahanmuuttajien palkkaamiseen kirjastoon ilman kirjasto-
virkailijan muodollista pätevyyttä. Etuna on ollut myös Espoon kaupungin maahanmuuttaja-
malli, joka tarjoaa maahanmuuttajalle kolmivuotisen työsopimuksen, josta kirjasto maksaa
osan ja kaupunki osan. (Larva 2010, 55.)

Vantaan kaupunginkirjastossa on viisi vakituisessa työsuhteessa olevaa maahanmuuttaja-
taustaista työntekijää mikä on 4,1 % vakituisesta henkilökunnasta. Maahanmuuttajia on kir-
jastossa töissä myös määräaikaisella sopimuksella sekä oppisopimuksella. Vantaalla on tavoit-
teena, että henkilökunnassa olisi maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä yhtä monta pro-

senttia kuin Vantaalla on maahanmuuttajia, mutta tähän ei ole aivan vielä päästy. (Lahti 2010.)

Hakunilan kirjasto oli mukana pääkaupunkiseudun yhteisessä, useita hallintokuntia käsitävässä Mukaan-hankkeessa, jossa pohdittiin ja annettiin eväitä monikulttuurisuuden kohtaamiseen työyhteisössä. Sen puitteissa järjestettiin myös seminaari, joka oli avoin koko pääkaupunkiseudun henkilökunnalle. Hankkeessa korostettiin maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden erityistarpeiden huomioon ottamista ja koko henkilökunnan tietoisuuden nostamista. Kirjaston monikulttuurisuustyöryhmä Kielikaari jatkaa asian työstämistä. (Lahti 2010.)

Entressen kirjastossa koko henkilökunta tekee maahanmuuttajatyötä, joka on sulautunut muuhun kirjastotyöhön. Palveluvirkailija-uudistuksella on haluttu eroon teknisistä pykälistä palkkauksessa ja valita kuhunkin tehtävään sopivin, ei pätevin. Yksi näkökulma kielitaitovaatimukseen on se, ettei kantaväestöön kuuluva henkilökuntakaan osaa sujuvasti esimerkiksi ruotsia ja englantia. Harvinaisia kieliä puhuvia työntekijöitä kirjastossa on jo paljon. Kirjastossa ei ole erikseen vertaisohjaajia, sillä maahanmuuttajataustaiset oppisopimustyöntekijät, työllistetyt ja harjoittelijat ajavat saman asian. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Vaikka nykyisin kaikkien työllistyminen on vaikeaa, maahanmuuttajien asema on kenties kaikkein vaikein. Tämä on yksi syy miksi maahanmuuttajia halutaan palkata myös kirjastoihin. Yhteiskunnallisesti merkittävää on palkata erityisesti maahanmuuttajataustaisia nuoria kesätöihin. Heille työpaikka voi olla erittäin tärkeä voimauttava kokemus. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Entressen kirjastossa saatujen kokemusten mukaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden on helpompi lähestyä henkilökuntaa, joka osaa palvella heitä heidän omalla äidinkielellään. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät luovat helpommin kontakteja muihin maahanmuuttajiin. Näiden kontaktien avulla kirjaston maine leviää ja maahanmuuttajia saadaan aktiivisemmin mukaan kirjaston toimintaan. Maahanmuuttajataustaiset työntekijät kiertävät myös kirjaston eri toimipisteissä ja heitä voidaan "lainata" esimerkiksi pitämään vieraskielisiä satutunteja. Monikulttuurisessa kirjastokonseptissa kaikki voittavat. Maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn valikoituu ihmisiä heidän oman kiinnostuksensa pohjalta. Halukkaat voivat osallistua maahanmuuttajatyöryhmään ja työn oppii sitä tehdessä. Asenteen opettaminen ja muuttaminen on vaikeaa ja vie paljon aikaa. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrää kannattaa myös Vantaan kokemuksien mukaan lisätä. Pohdittaessa asiakkaiden mahdollista negatiivista suhtautumista maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin voi pitää mielessä, että kaikkia kiusataan jostain. Huumorin on todettu auttavan monessa tilanteessa. Tärkeää ovat ystävällinen ja hyvä palvelu sekä henkilökohtainen kontakti asiakkaisiin. (Lahti & Vidinovska 2010.)

5.1.7. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen

Virheiden tekemistä ei kannata varoa liikaa. Tärkeää on kohdata ihmiset ihmisinä ja kunnioittaa tiettyjä taustoja. Ennakkoluulojen takana on useimmiten tietämättömyyttä ja pelkoja, etenkin pelko mokaamisesta. On vältettävä yleistyksiä, vaikka "turvallista" olisikin lyödä leima tiettyihin ryhmiin. Tiedon levittäminen on tärkeää ja siinä korostuu erityisesti kirjaston johtajan rooli. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Lasten ja nuorten kirjastotoiminnassa tärkeää on läsnäolo. Vaikka pelejä pelataan itsekkin, aikuisen mukanaolo tekee siitä vielä hienompaa. Kontaktin ottaminen, yhteisöllisyys ja luottamuksen rakentaminen ovat tärkeitä, samoin esimerkiksi halaaminen ja kättely. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Asiakaspalvelussa on toisinaan tullut rasistisia tilanteita, jotka henkilökunnan on saatava hoidettua. Mitään yleispätevää ohjetta rasististen tilanteiden ratkaisemiseen ei ole, vaan niissä on toimittava tilannekohtaisesti. Yksi vaihtoehto on esimerkiksi kääntää asian siten, että kertoo itsekin muuttaneensa paikkakunnalle muualta Suomessa ja miten kehä kolmosen si-

säpuolelle sopeutuminen voi olla haastavaa. Tällä tavalla voi tuoda esiin sen, että kulttuurieroja on paljon omankin maan sisällä. Etenkin nuorten keskuudessa huumori on hyvä keino erilaisuuden kohtaamiseen. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Maahanmuuttajanuoret eivät välttämättä halua identifioidua ryhmään josta ovat peräisin. Samaan aikaan nuorille on tärkeää, että heidän kulttuuriaan arvostetaan. Tätä voi olla myös esimerkiksi omakielinen sadunkerronta ja aineistonhankinta nuorten äidinkielellä. (Lahti & Vidinovska 2010.)

5.1.8. Näkemyksiä monikulttuurisesta kirjastotoiminnasta

Kirjaston tulee olla paikka johon kuntalaisten, myös maahanmuuttajien, on helppo tulla ja olla. Parasta monikulttuurisessa kirjastotyössä on ollut onnistuminen ennakkoluulojen murtamisessa ja mahdollisuus oppia erilaisilta kulttuureista. Monikulttuurisen kirjastoajattelun läpivieminen ja työyhteisön rakentaminen on onnistunut hyvin. Samoin on ollut palkitsevaa nähdä maahanmuuttajataustaisten nuorten kasvaminen kirjastoharjoittelussa, kun he ovat oppineet kieltä ja heidän itsetuntonsa on noussut. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Suurena haasteena monikulttuurisessa kirjastotyössä ovat ennakkoluulot. Ne voivat jarruttaa työtä ja vastukset nähdään isoina. Lisäksi on pelkoja joiden takia voidaan todeta, ettei kirjastolla ole rahaa eikä resursseja. Haasteellista on myös tavoittaa ne maahanmuuttajaryhmät, joita varten työtä tehdään. Muille kirjastoille suositellaan myös rohkeaa ajattelua siten, että yritetään etsiä omaan kirjastoon parhaiten sopivia ratkaisuja eikä mennä jonkun toisen perässä sokeasti. (Lappalainen & Nieminen 2010.)

Maahanmuuttajatyöryhmä Vantaan kirjastoissa aloittanut toimintansa jo 1980-luvun alussa. Maahanmuuttajatyö koetaan osaksi kirjaston muuta toimintaa ja tavoitteena on tehdä kulttuurit näkyviksi suomalaisille. Kirjasto on usein ensimmäinen paikka, jossa maahanmuuttaja saa tehdä asioita itsenäisesti ilman viranomaista. Pelkällä projektirahoituksella ei maahanmuuttajatoimintaa pyritetä. Eri kirjastoissa on toteutettava eri asioita, kaikki ei sovi kaikille. Suositeltavaa on käyttää tilastointia kävijämäärien seurannassa. (Lahti & Vidinovska 2010.)

5.2. Monikulttuurisuus Kouvolan kaupunginkirjastossa ja Mediamajassa

Kouvolan kaupunki on helmikuussa vuonna 2010 julkaissut Maahanmuutto-ohjelman vuosille 2010-2016. Siinä kirjasto määritellään osaksi kotoutumista tukeviksi sivistyspalveluiksi. Kirjastoa koskeva osio on kokonaisuudessaan alla:

Mediamaja-hankkeessa tehdään työtä maahanmuuttajien kanssa nuorten viestintätaitojen vahvistamiseksi. Kirjastojen henkilökunta esittäytyy eri kansallisuuksille järjestetyissä tilaisuuksissa, eri ryhmistä pyritään löytämään vertaisopastajia. Lähikirjastoissa perehdytään ympäristössä asuvien kieliryhmien tarpeisiin kutsumalla heitä tustumiskäynnille sekä muiden vapaa-aikapalveluiden kanssa järjestettyyn toimintaan.

Erikielistä suomen kielen oppimateriaalin tarvetta seurataan ja kokoelmia kartutetaan tarpeen ja saatavilla olevan aineiston mukaan (myös maahanmuuttajien äidinkiellillä). Kirjasto tiedottaa mahdollisuuksista välittää maahanmuuttajille omankielistä aineistoa ja siirtokokoelmia Monikielisestä kirjastosta, minkä erityiskokoelman hankinnoissa seurataan maahanmuuttajien kielitaustoja.

Yksittäistä asiakasta avustetaan suomalaisessa verkkoasiointissa. Ryhmiä sekä yksittäisiä henkilöitä opastetaan kirjastojen työasemien käyttämiseen digitaalisen ja verkkoaineiston osalta myös entisen kotimaan asioiden ja kulttuurin seuraamisessa.

Kirjastoihin otetaan harjoittelijoita lyhyisiin suomenkielen harjoittelujaksoihin kirjastoavustajien tehtäviin. (Kouvolan Maahanmuutto-ohjelma 2010-2016).

Mediamaja-hanke on alkanut keväällä 2009 ja sen yhdeksi kohderyhmäksi on määritelty maahanmuuttajat. Hankkeessa on alusta asti pyritty kehittämään maahanmuuttajille suunnattuja palveluja. Lisäksi Mediamaja on ollut mukana järjestämässä erilaisia maahanmuuttajille suunnattuja tapahtumia. (Mediamajan toimintakertomus 2009.)

Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastoon perustettiin keväällä 2010 Maahanmuuttajatyöryhmä, jonka tarkoituksena on koordinoita ja suunnitella kirjaston maahanmuuttajille suunnattuja palveluja. Kirjastossa on säännöllisesti vierailut maahanmuuttajaryhmiä eri oppilaitoksista ja heille on räätälöity oma kirjaston esittelykierrros, jonka vetäjänä toimii informaattikko. Kirjaston aineistonhankintabudjettiin ei ole eritelty vieraskielistä aineistoa.

Kirjastosta löytyy vieraskielisiä kirjoja 36 eri kielellä, joista 19:sta kirjoja on alle 20 kappaletta yhtä kieltä kohden. Kahdeksalla suurimmalla kielellä kirjoja yhtä kieltä kohden on vähintään 100 kappaletta. Eniten kirjoja löytyy englanniksi, ruotsiksi, saksaksi, venäjäksi, ranskaksi, viroksi, espanjaksi ja italiaksi. (Kokoelmatilasto 29.4.2010). Lukuja tarkastellessa tulee muistaa, että vieraskieliseksi aineistoksi lasketaan myös muun muassa sanakirjat.

Kirja-aineisto kielittäin

Suomi 626 527

Englanti 23 685

Ruotsi 8 768

Saksa 2 678

Venäjä 2 090

Ranska 995

Viro 588

Espanja 401

Italia 299

Tanska 148

...

Kiina 23

Arabia 15

Somali 12

Thai 2

(Kouvolan kaupunginkirjaston kokoelmatilasto 29.4.2010)

6. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto

6.1. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa pyritään käytännöllisen tai kehittämistä tukevan tiedon tuottamiseen. Tutkimuskysymysten sijasta tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on luontevaa puhua arviointikysymyksistä, kehittämiskysymyksistä tai vain kysymyksistä. Kysymykset voivat muuttua aineiston tuottamisen ja analysoinnin myötä. (Toikko & Rantanen 2009, 117.)

Tietoa tuotetaan kehittämisprosessin etenemisen ehdoilla, jolloin käytettävät tutkimukselliset asetelmat kytkeytyvät prosessin eri vaiheisiin. Kehittämistoiminta etenee tilannekohtaisesti määrittyen ja aineistolta edellytetään usein ennen kaikkea nopeita vastauksia. Kehittämistoiminnassa tiedon luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Tiedon tulee olla hyödyllistä. Olennaista on, että arvioija esittää aineistojensa pohjalta selkeitä toimintasuosituksia. (Toikko & Rantanen 2009, 118-126).

Tutkimus- ja kehittämistoiminta eivät ole irrallisia asioita. Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavoissa liikutaankin usein tutkimuksen ja kehittämisen rajapinnassa, jolloin sama toiminta voi olla sekä tutkimusta että kehittämistä. Toimintatutkimuksella pyritään sekä teolliseen tiedontuotantoon että konkreettiseen kehittämiseen. Toimintatutkimukselle on ominaista spiraalimainen eteneminen, jossa tietoa käytetään kehittämistoiminnan uudelleen suuntaamisessa. Havaintojen reflektoinnin kautta täsmennetään toiminnan muotoja ja tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 113.)

Taulukko 3. Aineistomatriisi.

KEHITTÄMIS-PROSESSIN VAIHE	KEHITTÄMISKYSYMYKSET	AINEISTON KERUUTAPA
Käsiteanalyysi	Mitkä ovat keskeisiä käsitteitä maahanmuuttajien kirjastopalvelujen kehittämisessä?	Kirjallisuuslähteet
Toimintaympäristön kuvaus	Mitä näkökulmia kirjastoilla ja kunnilla on monikulttuuriseen toimintaan?	Kirjastostrategiat, monikulttuurisuusohjelmat, haastattelut
Taustatietojen kerääminen	Mitä hyviä käytäntöjä ja menetelmiä on toteutettu muualla?	Opintokäynnit, teemahaastattelut, kirjallisuuslähteet
Tarveanalyysi	Eroavatko paikallisten maahanmuuttajien tiedontarpeet aiemmin tutkituista?	Fokusryhmähaastattelut maahanmuuttajille, kevät 2010 Haastateltavia 13 kpl
Osallistavan toimintatutkimuksen toteuttaminen	Miten kirjaston henkilökunta kokee monikulttuurisuustyön omassa organisaatiossaan? Mitä ehdotuksia heillä on?	Web-kysely, kevät 2010 Vastaaajia 47 kpl Pienryhmähaastattelut, kevät 2010 Haastateltavia 24 kpl
Aineiston tulkinta	Mitä konkreettisia suosituksia tutkimusaineiston perusteella voidaan antaa kyseiselle organisaatiolle?	Yhteenveto kaikista yllä mainituista

Tutkimusaineistoa on lähestytty monen kategorian asetelmasta (multiple category design), jossa tietoa kerätään eri ryhmiltä (taulukko 3). Laadullisia aineistoja on lähestytty kysymyksenasettelun näkökulmasta eikä analyysissä ole käsitelty kaikkea mahdollista aineistoihin sisältyvää informaatiota.

6.2. Fokusryhmähaastattelut maahanmuuttajille

Maahanmuuttajien kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin on viime vuosina tutkittu eri paikkakunnilla. Tutkimusten tulokset siitä, millaisia kirjastopalveluja maahanmuuttajat toivovat, ovat hyvin yhdenmukaisia. Sen vuoksi Kouvolassa ei nähty tarpeelliseksi suorittaa laajaa määrällistä tutkimusta vaan keskittyä fokusryhmähaastatteluihin, joissa karotettiin paikallisten maahanmuuttajien kirjastopalveluja koskevia mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia. Maahanmuuttajat eivät ole yksi homogeeninen ryhmä vaan hyvin erilaisia muun muassa kulttuurisen taustansa takia. Siksi tutkimuksessa on perusteltua joidenkin tutkimuskysymysten kohdalla käsitellä maahanmuuttajien kirjastoon kohdistuvia tarpeita kielen ja kansalaisuuden perusteella eikä yleistää niitä yhdeksi kokonaisuudeksi.

Pienryhmähaastatteluja maahanmuuttajille toteutettiin neljä, joista kaksi venäläistaustaisille sekä yhdet somalialais- ja kiinalaistaustaisille maahanmuuttajille. Haastattelut tehtiin keväällä 2010 ja niihin osallistui yhteensä 13 henkilöä. Haastateltavien joukossa oli sekä paikallaisia, siirtolaisia että paluumuuttajia. Haastateltavat olivat iältään 17-78-vuotiaita ja heistä neljä oli naisia. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Kysymysrunko (liite 1) oli rakennettu väljästä eri aiheiden ympärille siten, että kysymysten järjestystä voitiin vaihdella tarpeen mukaan. Haastateltavat saivat vastata vapaasti eri aiheita koskeviin kysymyksiin ja vastauksia tarkennettiin tarvittaessa jatkokysymyksillä.

Haastateltavien rekrytoimisessa saatiin apua Kouvolan maahanmuuttokoordinaattori Satu Kurrielta. Hän tuntee kokonaisvaltaisesti paikalliset maahanmuuttajaryhmät ja suositteli aktiivisia toimijoita eri yhteisöistä. Ryhmien edustajiin otettiin yhteyttä joko puhelimitse, sähköpostilla tai Maahanmuuttotoimistossa vieraillemalla. Maahanmuuttajia pyydettiin kokoamaan 2-4 hengen ryhmiä omasta etnisestä ryhmästään. Haastattelut toteutettiin Kouvolan kaupunginkirjaston ryhmätyöhuoneessa ja Maahanmuuttotoimistolla. Haastateltaville kerroin aluksi tutkimuksen taustasta ja omasta tehtävänkuvastani. Pyysin maahanmuuttajilta suostumusta haastattelujen nauhoittamiseen ja kerroin, että tallenteita ei luovuteta muuhun käyttöön. Haastateltavat suhtautuivat myönteisesti haastattelujen nauhoittamiseen.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti haastattelun aiheen kannalta epäolennaiset kohdat pois lukien. Litteroinnista on jätetty lainausten kohdalta pois täytesanoja kuten 'niinku' ja 'tota' ja esimerkiksi puheen taukoja ei ole eritelty. Lisäksi maahanmuuttajien puheesta otetuista lainauksissa on korjattu sellaisia kieliopillisia virheitä, jotka ilman kontekstin ja tarkentavien kysymysten tuntemista saattaisivat jättää ulkopuoliselle lukijalle epäselväksi sen, mitä vastauksessa on haluttu sanoa. Tekemäni korjaukset liittyivät useimmiten sanojen taivutukseen tai lauserakenteeseen, jossa oikeita sanamuotoja haettiin useamman sivulauseen kautta. Somalialaistaustaisia maahanmuuttajia haastateltaessa keskustelu käytiin osittain englanniksi. Kiitettävän suomen kielen taidon omaava ryhmän jäsen tulkasi kysymykset tarvittaessa myös somaliksi ja somalin kieliset vastaukset takaisin suomeksi. Virallista tulkkaa keskustelussa ei kuitenkaan käytetty.

Haastattelijana pyrin neutraaliuteen mutta tarvittaessa autoin haastateltavia löytämään oikeita sanoja suomeksi tai englanniksi. Kommentoin haastateltavien vastauksia "kyllä" ja "aivan" -tyyppisillä ilmaisuilla, jotka saattoivat vaikuttaa haastateltavien valintoihin siitä, mitä asioita he painottivat tai jättivät kertomatta. Tarvittaessa kerroin esimerkiksi kirjaston siirtokokoelmista, Mediamajan toiminnasta ja PressDisplay -palvelusta. Osa vastaajista odotti, että tiettyssä mielessä kirjaston edustajana pystyisin välittömästi vaikuttamaan esimerkiksi kirjaston aineistonhankintaan.

Otantamenetelmän valinta perustui käytännön tarpeisiin. Esimerkiksi somaliyhteisö Kouvolassa on suhteellisen pieni, ja haastateltavien tavoittaminen ei olisi onnistunut ilman ryhmän sisältä tulevaa apua. Näin pieniä otoksia ei voida pitää määrällisesti edustavina, mutta aiemmat tutkimustulokset ovat antaneet hyvän yleiskuvan siitä, millaiset kirjastopalvelut ovat maahanmuuttajille tärkeitä.

Haastateltavat etnisten vähemmistöjen edustajat olivat kotoisin Venäjältä, Kiinasta ja Somaliasta. Kouvolan suurimmat etniset vähemmistöryhmät ovat kotoisin Venäjältä, Virossa ja Kiinasta. Somaliasta Suomeen muuttaneet valittiin fokusryhmäksi maahanmuuttokoordinaattori Satu Kurrin suosituksen perusteella. Kouvolan somaliyhteisö on erittäin aktiivinen ja kasvava ryhmä. Ryhmä on toimintansa tueksi perustanut Kouvolan Somalia-yhdistyksen, jonka yhtenä tavoitteena on levittää myönteistä kuvaa Somaliasta. Virolaistaustaisten maahanmuuttajien keskuudesta ei löydetty haastateltavia jotka olisivat olleet kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseen. Yksi syy tähän voi olla se, että virolaiset ovat tutkimusten mukaan akkulturoituneet Suomeen kielellisesti paremmin kuin esimerkiksi venäläiset (Liebkind et al 2004, 163).

6.3. Lomakekysely ja ryhmähaastattelut kirjaston henkilökunnalle

Lomakekysely kirjaston henkilökunnalle toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kyselyrunko kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 2. Kaikille kirjaston työntekijöille lähetettiin toukokuussa 2010 sähköpostiviesti, jossa oli henkilökohtainen linkki kyselyyn. Vastausaikaa oli yksi viikko ja niille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn, lähetettiin viiden päivän kuluttua muistutusviesti. Vastaminen tapahtui anonyymisti eikä vastaajien sähköpostiosoitteita yhdistetty kyselyn tuloksiin. Viesti lähetettiin yhteensä 85 henkilölle joista 47 (55 %) vastasi kyselyyn. Vastaajista 22 oli Kouvolan pääkirjastosta ja 25 sivukirjastoista sekä kirjastoautoista. Osa kyselyn tuloksista on liitetty yksityiskohtaisempina erillisinä taulukoina raportin loppuun (liite 3).

Kirjaston henkilökunnan ryhmähaastatteluja järjestettiin viisi ja niihin osallistui yhteensä 24 henkilöä. Haastattelut kestivät keskimäärin 90 minuuttia. Haastatteluaineistona ovat haastatteluissa tehdyt muistiinpanot, joiden pituus koneella kirjoitettuna on yhteensä 12 sivua (rivivälillä 1). Haastateltavat edustivat monipuolisesti kirjaston henkilökuntaa eri toimipisteissä. Yhtä lukuun ottamatta haastatteluissa oli mukana myös Mediamajan edustaja. Haastateltavien joukossa oli muun muassa kirjastonhoitajia, informaatikkoja, erikoiskirjastonhoitajia, kirjastovirkailijoita ja kirjaston johtajia. Haastattelun aluksi kerroin haastateltaville lyhyesti tutkimuksen tavoitteista ja omasta tehtäväkuvastani.

Haastattelussa pohdittiin aluksi maahanmuuttajuuden peruskäsitteisiin liittyviä taustoja, joita olivat 1) kuka on maahanmuuttaja, 2) kuinka kauan ihminen on maahanmuuttaja ja 3) miten maahanmuuttajat eroavat toisistaan. Riitta Hämäläinen teoksessa *Maahanmuuttaja kulttuuriryössä* (toim. Drake 2010, 12) mainitsee näiden kysymysten pohtimisen olennaiseksi puhuttaessa maahanmuuttajien kirjastopalveluista. Käsitteiden määrittelyn jälkeen haastateltaville annettiin keskustelun herättämiseksi luettavaksi Kouvolan maahanmuutto-ohjelmasta vuosille 2010-2016 kirjastoja koskeva osio. Suurimmalle osalle pienryhmiin osallistuneista Kouvolan maahanmuutto-ohjelma ei ollut ennestään tuttu.

Haastateltavat saivat kommentoida maahanmuutto-ohjelman kirjastolle asetettuja tavoitteita sekä kertoa tähänastisista kokemuksistaan. Keskustelua herättivät eniten tiedottaminen, opastukset, aineistot, Mediamajan asema, kirjaston rooli maahanmuuttajien työllistäjänä sekä maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen. Lopuksi haastateltavilta kysyttiin mitkä heidän mielestään ovat monikulttuurisen kirjastotyön eri osa-alueita ja mitä arvoja monikulttuurisuustyön taustalla heidän mielestään pitäisi olla. Haastateltavia pyydettiin valitsemaan kolme kirjaston monikulttuurisuustyölle tärkeimpänä pitämäänsä arvoa. Arvot sai keksiä itse tai valita ne listasta, jotka oli koottu muun muassa kirjastojen, kuntien ja muiden organisaatioiden virallisia arvoja.

7. Tutkimustulokset

7.1. Fokusryhmähaastattelut maahanmuuttajille

Ja hyvä että kirjasto on olemassa, että keräätte kaikki, että sieltä löytyy jos jotain menee ohi niin sitten tulee tänne ja löytää, se on hyvä puoli.

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat olivat käyttäneet kirjastoa Kouvolassa. Kaikki tiesivät kirjaston olemassaolosta ja suurimmalla osalla oli kirjastokortti. Mediamaja oli tuttu vain muutamalle haastateltavista. Osa haastatelluista oli vierailut kirjastossa suomen kielen opetusryhmänsä kanssa. Kirjaston yleisesti ottaen vähemmän tunnetuista palveluista, kuten pianohuoneesta, oli pari kertaa saatu tietoa sattuman kautta tai kyselemällä.

Kirjastoa käytettiin opiskelun ja harrastusten takia. Kirjaston henkilökuntaa pidettiin auttavaisena ja ystävällisenä. Osa vastaajista koki, että kirjastossa asiointia helpottaisi mikäli kirjaston henkilökuntaan kuuluisi heidän äidinkieltään puhuva työntekijä.

Niiden teemojen kohdalla, joissa haastateltavien mielipiteet ovat olleet hyvin erilaisia heidän taustastaan riippuen, on vastaukset ryhmitelty maittain.

7.1.1. Tietotekninen osaaminen

Ainoastaan somalialaistaustaiset maahanmuuttajat kertoivat käyttävänsä kirjastossa tietokoneita. Muista vastaajista suurin osa käytti tietokonetta kotonaan eikä kokenut erityistä tarvetta kartuttaa tietoteknisiä taitojaan. Esimerkiksi kiinalaistaustaiset maahanmuuttajat pitivät tietokonetta ja Skypeä käyttämistä jo itsestäänselvyytenä.

On on, jokaisella on [tietokone]. Pakko olla! Miten muuten voi puhua vanhempien kanssa tai ystävän kanssa Kii-nassa? Usein soittelen.

Somalialaistaustaiset haastateltavat pitivät atk-taitojen oppimista erittäin tärkeänä esimerkiksi laskujen maksamisen kannalta. Hyvien atk-taitojen koettiin olevan keskeisiä itsenäisen pärjäämisen ja tiedonsaannin kannalta. Haastateltavat toivoivat kirjastolta atk-kurssia joka järjestettäisiin iltapäivällä tai illalla. Päivisin he opiskelivat suomen kielen kurssilla.

That is very important to know how to use the computer because sometimes you get bills you need to pay with the computer. You can show the numbers to other person but if you get the time to learn how to use the computer you know everything. Computer course is very important.

7.1.2. Kirjastoaineisto

Haastateltavien kirjastoon toivomien aineistojen vaihteluun vaikuttivat muun muassa kieli-tausta, elämäntilanne sekä Suomessa vietetyn ajan pituus. Suomen kielen oppimista tukevan materiaalin tärkeys korostui vasta vähän aikaa Suomessa olleiden haastateltavien kohdalla. Muut haastateltavat toivoivat kirjastoon erityisesti omankielistä aineistoa sekä tietokirjallisuutta itseä kiinnostavista aiheista, joita olivat mm. leipominen ja puutarhanhoito. Tietokirjoja koskevat toiveet olivat kuitenkin niin yksilöllisiä, ettei niistä voida tehdä yleistyksiä maahanmuuttajien kirjastoaineistoja koskevista tarpeista. Myös kaunokirjallisuuden osalta osa vastaajista totesi maahanmuuttajien kaipaavan ihan samanlaista kirjallisuutta kuin muidenkin.

Hyvä kirja on ihan kuin hyvä opettaja. Voi avaa ihmisen sielun ja puhdistaa ja rikastaa ihmisen elämää.

Lukemista haittasivat useimmiten aikapula ja omankielisen aineiston puute.

Täällä näkyy paljon maahanmuuttajia ei he käytä kirjastoa kun ei ole oma kieli kirjoja. Mutta kuitenkin jos on. Muutenkin onko heillä aikaa lukea tai jaksako lukea kun koko päivän aivoissa pyörii suomen kieltä?

Minä harrastan lukemista. Kun muutin tänne ei ole aikaa tai ei ole tollanen kirja. Jos suomenkielinen kirja minä luen pitkä aika, mun pitää lukea joka lause hitaasti ja vielä arvata mitä se tarkoittaa... Mutta kuitenkin mä luen. Ensin mä luin lastenkirjoja! [nauraa] Tulee lapsuuden tunnelma uudestaan kun tiikereitä ja mikä se on... Peppi Pitkätossu. Sitten pikku hiljaa ja välillä katsoo mikä kiinnostaa ja mikä kirja täällä on. Millainen ajatuksia suomalaisilla on niin kirjan kautta voi tutustua.

Osa haastateltavista kertoi käyttävänsä Internetiä tiedonlähteenä siinä määrin ettei kirjaston käytölle ollut suurta tarvetta. Internetin kautta myös hankittiin musiikkia ja elokuvia sekä seurattiin uutisia. Kirjoja pidettiin usein kirjaston tärkeimpänä antina koska niitä ei saanut netistä. Osa vastaajista piti kirjaston lehtitarjontaa erittäin tärkeänä.

Minä voin vain kehua kirjastoa. Kehua kirjastoa ensiksikin siksi, että täällä on Karjalan Sanomat jota voi lukea ja Karelia-aikakauslehti.

I try every day to read the newspaper because I need to now what is in the newspaper. Sometimes when I get the news next time when I go to school I say to my teacher: today I saw this in the newspaper, what is the meaning of this?

Somalit

Somalialaistaustaiset haastateltavat toivoivat kirjastoon lähinnä suomen kielen oppimateriaaleja ja sanakirjoja. Nämä haastateltavat olivat olleet Suomessa alle vuoden ja pitivät kielen oppimista niin tärkeänä ettei muille kirjastoaineistolle nähty mitään tarvetta.

Sanakirja, important!

Ja myös jos löytyy kielioppikirjat. Eli sieltä voi löytyä adverbeja ja niin edelleen.

Study material.

Tällä hetkellä meille on tärkeintä opiskella suomen kieli, meitä kiinnostaa suomen kielen kirjat.

Sanakirjoja, liian vähän sanakirjoja.

Kiinnostaa jos löytyy suomen kielen kielioppikirja joka on käännetty somalin kielelle.

Haastateltavilta kysyttiin esimerkiksi kiinnostusta lainata kirjastosta omankielistä musiikkia tai elokuvia mutta niiden käyttöön ei koettu olevan aikaa. Samalla todettiin, että tulevaisuudessa kyseiselle aineistolle saattaisi olla tarvetta.

Right now we are little bit busy. Why we are busy now is we need to study Finnish language. We like to listen but we don't have time. For example now I came from school then I go home if I start to listen [music] how can I study. In the future maybe.

Haastateltaville kerrottiin mahdollisuudesta saada somalinkielisiä siirtokokoelmia Monikielisestä kirjastosta Helsingistä. Omankielisestä aineistosta kiinnostavina aiheina pidettiin erityisesti historiasta sekä islamin uskosta kertovia kirjoja. Myös lastenkirjoja pidettiin tärkeinä.

Venäläiset

Venäläistaustaiset haastateltavat olivat olleet Suomessa vähintään 3 vuotta, osa jo yli kymmenen vuotta. Heistä osa käytti aktiivisesti kirjaston venäjänkielistä aineistoa. Vastaajat toivoivat lisää tietoa esimerkiksi venäläisestä nykykirjallisuudesta.

Niin jotkut semmoset katsaukset tai informaatiot missä voisi lukea aha, tämä kirja on siellä nostettu ja kaikkea tämmöstä. Niinku infoa puuttuu minun mielestä. Siellä kirjaston hyllyjen luona vois olla joku sellanen. Ei kaikki käytä nettiä. Miekin oikein harvoin nyt katson nettiä kotona.

Mitä täällä kirjahyllyissä on, se on kaikki luettua meidän iässä ja sitten näitä klassikoita ne on... Niin jos arvostella saa tätä - melko laaja kuitenkin tää venäjänkielinen kirjallisuus täällä on mutta se on sillä tavalla Suomessa yleensä ettei kaikki Pushkiniin tartu.

Suomen kielen oppimateriaaliin lisäämiseen ei juurikaan koettu tarvetta. Osa kuitenkin toivoi kielen oppimisen tueksi venäjänkielisiä elokuvia joista löytyisivät suomenkieliset tekstit. Haastateltavat olivat huolissaan Suomessa kasvaneiden venäläistaustaisten lasten ja nuorten venäjän kielen taidosta.

Nuorin lapsi, sehän jo rupee venäjän kieltä unohtamaan, suomen kieli on niin hyvä ja se puhuu tätä paikallista slangia. Äitikään ei joskus ymmärrä, puhuu niin nopeasti vielä ja saamari vieköön ei saa selvää.

Ne eivät saa unohtaa sitä toista kieltä. Sehän on leipää minä alleviivaan! Kieli on leipää.

Tekee mieli että lapsi myös oppii venäjän kieltä, tai minä haluaisin että hän oppii. Kun me kaikki varmasti puhumme venäjää mutta esimerkiksi kun minulla on suomalainen mies ja kaikki päiväkodissa ja kaikki ympärillä puhuvat suomea ja kohta suomen kieli dominoituu. He [lapset] ymmärtävät hyvin minua mutta eivät osaa puhua venäjää niin hyvin kuin suomea. Eivät osaa rakentaa lauseita. Ja tietysti minä en kerkiä aina lukea kun jotenkin niin kaikenlaista, kun sinä tulit kurssilta paljon kotona tekemistä, täytyy laittaa ruokaa. Täytyy paljon lukea heille lastenkirjoja mutta kun ei ole aikaa.

Lasten venäjän kielen taidon säilymiseksi haastateltavat toivoivat erityisesti venäläisiä piirrettyjä, joissa olisi mukana paljon puhetta. He toivoivat kirjastoon esimerkiksi Suomessakin esitettyä erittäin suosittua Nu, pogodi! -nimistä piirrettyä jota seuraamalla lasten kielitaito pysyisi yllä. Kiitosta sai kirjastossa sijaitseva Book Crossing -kaappi.

Kiinalaiset

Kiinalaistaustaiset haastateltavat olivat myös kiinnostuneita saamaan kirjastoon omankielistä aineistoa. Suurin syy kirjaston käyttämättä jättämiseen oli haastateltavien mukaan se, ettei kirjastossa ollut kiinankielistä aineistoa. Lisäksi monien Kouvolassa asuvien kiinalaistaustaisten asukkaiden kiireinen elämäntilanne China Center -yrittäjänä vaikutti siihen, ettei kirjastoa käytetty. Yrittäjien uskottiin kaipaavan vapaa-ajan lukemiseksi lähinnä rentoa ja hauskaa lukemista. Muuten haastateltavat toivoivat kirjastoon perusteoksia kiinalaisesta lääketieteestä, tositapahtumiin perustuvia teoksia, keittokirjoja sekä sanakirjoja.

Mä toin Kiinasta pari kirjaa siis lääketiedosta. Aluksi mä ajattelen että minä en osaa suomen kieltä minä en voi mennä teidän kirjastoon lukemaan lääketietoa tai terveystietoa. Ja mitä jos mä sairastun. Aina jos mulla on jotain kipua mä aina tarkastan. Mulla on tollanen tietokirja ja sit mulla on toinen hoitokirja, miten voi jos täällä kipua miten voi hoitaa. Tosi hyvä. Sen avulla tosi harvoin mitään buranaa otan, en oo kipeä.

Haastateltavat kertoivat Suomessakin suositusta kiinalaisesta kirjailijasta, jonka teoksista he olivat kiinnostuneita. Omankielisen aineiston tarve tuli esille myös tässä:

Jos mä luen sen suomenkielellä niin varmasti mä en voi ymmärtää kokonaan. Pitää olla omalla kielellä.

Kirjastossa olleen kiinankielisen siirtokokoelman poistumisen pelättiin johtuneen China Centeriin tehdyn ratsian takia.

Toisena vuonna minä näin siellä osa kiinankielisiä kirjoja mutta minä en tiedä milloin se häipyi. Olin tosi iloinen että täällä löytyi kiinankielisiä kirjoja. Vähän aikaa mä ajattelin että onko näin että kun kauppa ei käy niin kirjojenkin piti lähteä pois.

7.1.3. Tiedotus

Lähes kaikki vastaajat pitivät sanomalehdissä ilmoittamista huonona tiedottamiskanavana. Suomen kielen osaamisen ollessa vielä heikko ei sanomalehtiä yleensä luettu. Myöhemminkin kirjaston sanomalehti-ilmoitukset koettiin huomaamattomiksi. Haastateltavat ehdottivat tiedotuksen lisäämistä suomen kielen peruskursseilla ja erillisillä postitse tulevilla mainoksilla.

Ehkä jos erikseen... Niinku turkkilaiset teki tollanen pitsamainos! [nauraa] Ihan A4 lehti tai paperi ja siellä isoilla kirjaimilla kaikkea. Että se mitä kirjastossa sinä voit tehdä ja kuinka kirjasto toimii.

Kirjaston työntekijöitä toivottiin myös vierailemaan suomen kielen kursseilla kertomaan kirjastosta. Haastateltavat kuitenkin korostivat, että puhujan olisi osattava puhua riittävän hitaasti ja selkeällä suomen kielellä.

Somalialaistaustaiset haastateltavat toivoivat lisää suullista tiedotusta. He olivat varmoja siitä, yhdelle heistä välitetty viesti esimerkiksi somalinkielisestä uutuuksineistosta välittyisi nopeasti kaikille muillekin yhteisön jäsenille. Kouvolassa on vain vähän somalialaistaustaisia maahanmuuttajia ja heidän keskinäinen yhteydenpito on tiivistä.

7.1.4. Tapahtumat

Haastateltavat eivät oma-aloitteisesti juurikaan osanneet nimetä kirjastossa järjestettäviä tapahtumia joista he olisivat kiinnostuneita. Osa haastateltavista piti kirjailijavieraita ja kirjastossa esiintyviä solisteja hyvinä tapahtumina. Lisäksi kirjastolta kaivattiin tiloja esimerkiksi teatteriesityksille. Somalialaistaustaiset haastateltavat toivoivat kirjastolta suomen kielen keskustelupiiriä kielen opiskelunsa tueksi.

Omaa kulttuuriaan esittelevien tapahtumien järjestämistä epäroitiin. Osa haastateltavista ajatteli ettei tapahtumille riittäisi kävijöitä ja osa pelkäsi tapahtumiin liitettäviä poliittisia ulottuvuuksia.

7.1.5. Kirjasto tilana

Aineistojen löytäminen oli tuottanut monille asiakkaille vaikeuksia. Venäjänkielinen kaunokirjallinen aineisto on sijoitettu samaan paikkaan mutta esimerkiksi vieraskieliset elämäkerrat ovat muiden elämäkertojen seassa. Lisäksi venäjänkielisen aineiston löydettävyyttä hankaloitti se, että aineistoa ei ollut aakkostettu venäläisten kyrillisten aakkosten mukaan. Osalle haastateltavista neuvojien lähestyminen oli pelottava kokemus esimerkiksi puutteellisen kielitaidon takia.

Mie en osannut sitä kirjaa löytää kun se oli ihan toisessa osastossa eikä kaunokirja. Et se oli niitä biografiota niinku sanotaan, elämäkertakirjallisuutta.

Monet eivät osaa yhtään puhua suomea. Tai pelkäävät... Joskus pyydetään apua ja väärin sanotaan se ihminen katsoo ihan hämmästyneenä.

Oli todella paljon kirjoja, minä en osannut, minä en tiennyt tämä systeemi miten etsiä Suomessa. Se on ulkomaalaiselle vaikeaa. Ja siellä.. ehkä minä varmasti sellainen ihminen... Minä vain lähdin pois. Minä silloin... Nyt minä ehkä rohkeampi, minä voisin pyytää apua mutta silloin minä vain lähdin pois.

Ensin haluaa olla rauhassa katsoa ensin itse. Mutta jos he [kirjaston työntekijät] näkevät että hän jotenkin.. Jos sinä katsot ihmistä sinä näet että hän on hukassa hän ei voi löytää mitään hän vain etsii etsii, silloin tulla kysymään että tarvitsetko apua.

Kirjastosta toivottiin löytyvän rauhallisia paikkoja joissa voisi lukea. Pääkirjaston koettiin onnistuneen näiden tarjoamisessa hyvin.

Käyn kirjastossa melkein joka päivä koulun jälkeen, ensin teen läksyjä se on hyvä paikka, sitten menen sinne lukemaan jotain.

Kirjaston tiloista yksittäisiä kehuja saivat myös pianohuone ja ryhmätyötila, jossa oli järjestetty erilaisia kokouksia. Yksi haastateltavista oli maahan tullessaan liittynyt kuoroon opiakseen lisää suomen kieltä. Kirjaston pianohuone tarjosi hänelle tuolloin paikan, jossa harjoitella uusien laulujen sanoja ja säveliä.

Kun minä tulin tänne, olin yksin ja minä yritin kuitenkin harjoitella suomen kieltä niin minä menin kuoroon mukana. Piti oppia pian tekstit ja nuotit... Minä löysin täältä huoneen missä on piano! Täällä on semmonen huone ja vaikka minä en osaa yhtään mitään minä yritin oppia niitä, se oli hyvä puoli.

7.2. Lomakekysely kirjaston työntekijöille

Kyselyn alussa vastaajat saivat kertoa vapaan sana-assosiaation otsikosta "monikulttuurinen kirjasto". Yli puolet vastaajista koki monikulttuurisen kirjaston tarjoavan jokaiselle jotakin tai ottamaan toiminnassaan huomioon myös eri kulttuurit. Ensin mainitulle kategorialle ("jokaiselle jotakin") oli tyypillistä neutraali sävy ja kirjaston todettiin usein olevan yksinkertaisesti tarkoitettu kaikille. Toisen kategorian vastauksissa kuvailtiin tarkemmin miten monikulttuurinen kirjasto ottaa eri kulttuurit huomioon esimerkiksi opasteissa, kokoelmissa ja kirjaston esitteissä. Nämä kaksi vastaustyyppiä ovat hyvin lähellä toisiaan mutta käytännön toiminnan kannalta voi olla suuri ero, ajatellaanko kirjaston olevan passiivisesti "kaikille avoin" vai "huomioivan erilaisten asiakkaiden tarpeet".

Monikulttuurisesta kirjastosta monille tulivat mieleen vieraat, erilaiset ja eksoottiset ihmiset sekä kulttuurit. Lisäksi useita mainintoja saivat erilaiset monikulttuuriset tapahtumat. Monikulttuuriseen kirjastoon assosioitiin kielitaitoinen ja osaava henkilökunta, johon kuuluu myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Osalle vastaajista monikulttuurinen kirjasto tarkoitti maahanmuuttajien turhaa "hyysäämistä" tai "paapomista" ja osa ei halunnut korostaa kirjastojen maahanmuuttotyötä siksi, että kirjastotyö jo lähtökohtaisesti on samanarvoista kaikille. Yksittäisiä mainintoja saivat monikulttuurisuuden liittyminen vain pääkaupunkiseudun isoihin kirjastoihin ja monikulttuurisuus-käsitteen ristiriitaisuus itsessään.

Palvelua ja aineistoa monella kielellä, valmius laittaa itsensä likoon vaikka ei olisikaan varma osaamisestaan.

Eri kulttuureista tulevat asiakkaat on huomioitu kirjaston kaikissa palveluissa, niin kokoelmissa, opasteissa, esitteissä ym.

Yritetään saada keinolla millä hyvänsä ulkomaalaisia "paapottavaksi".

Kirjaston henkilökuntaan kuuluu myös mamutaustaisia ihmisiä.

Kielitaitoinen asiakaspalvelu. Kokoelmat palvelee vieraskielisiäkin.

Valkoinen, keltainen, ruskea, musta!

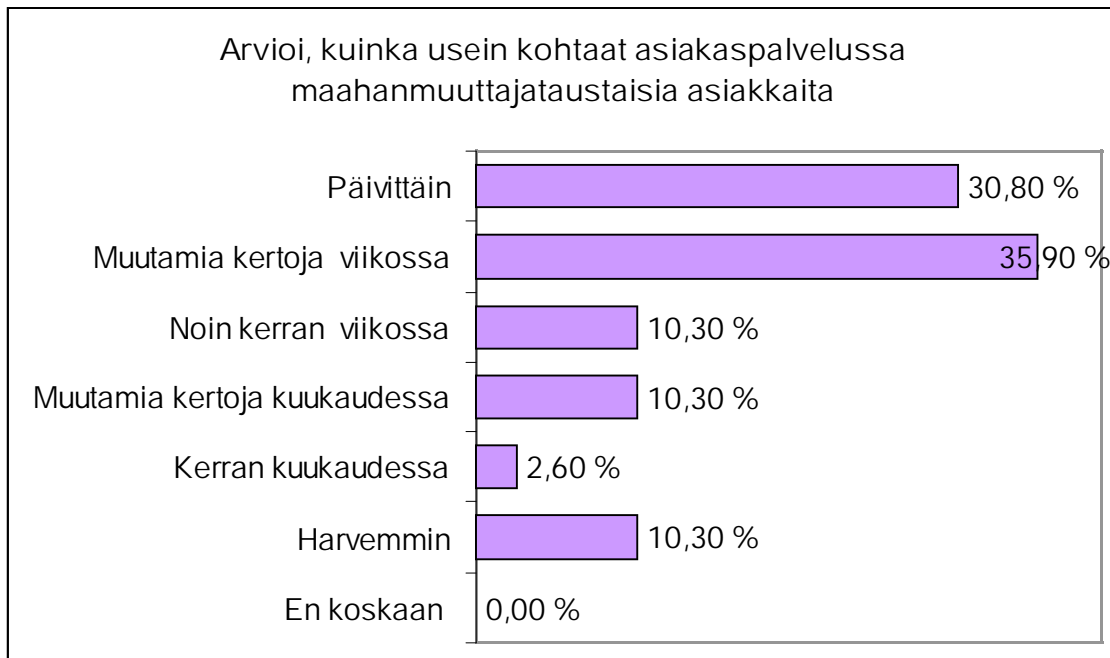
En haluaisi korostaa kirjastossa kauheasti maahanmuuttajia koska minusta kirjaston pääperiaate on jo että kaikki ovat samanarvoisia tullessaan kirjastoon ja palvelu tulee vastata asiakkaiden tietämykseen. Aineisto onkin jo ihan eri ongelma miten siihen pystyy vastaamaan.

7.2.1. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä kirjastossa

47 % Kouvolan pääkirjastossa työskentelevistä vastaajista ilmoitti kohtaavansa päivittäin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita ja 40 % muutamia kertoja viikossa. Sivukirjastoissa työskentelevistä vastaajista 23 % ilmoitti kohtaavansa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita päivittäin ja 32 % muutamia kertoja viikossa.. Kysymykseen vastasi yhteensä 39 kirjaston

työntekijää joista 67 % ilmoitti kohtaavansa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita päivittäin tai vähintään muutamia kertoja viikossa. (Kuvio 2)

Kuvio 2. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä kirjastossa.



Jopa päivittäin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdattiin Kouvolan pääkirjaston lisäksi Haanojan, Inkeröisten, Kuusankosken, Lehdokin ja Valkealan kirjastoissa. Korian kirjastossa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdattiin keskimäärin muutamia kertoja viikossa ja Kirjastoauto Reginassa keskimäärin kerran viikossa. Elimäen kirjastossa ja Kirjastoauto Valkealassa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdattiin keskimäärin muutamia kertoja kuukaudessa. Myllykosken kirjastossa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdattiin vastaajasta riippuen keskimäärin kerran viikossa, muutamana kerran kuukaudessa tai harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Vastauksissa oli merkittävää hajontaa myös Kuusankosken kirjaston kohdalla, jossa arviot maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamistiheydestä vaihtelivat päivittäisestä noin yhteen kertaan kuukaudessa. Vähiten maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kohdattiin Jaalan kirjastossa, jossa heitä arvioitiin käyvän harvemmin kuin kerran kuukaudessa.

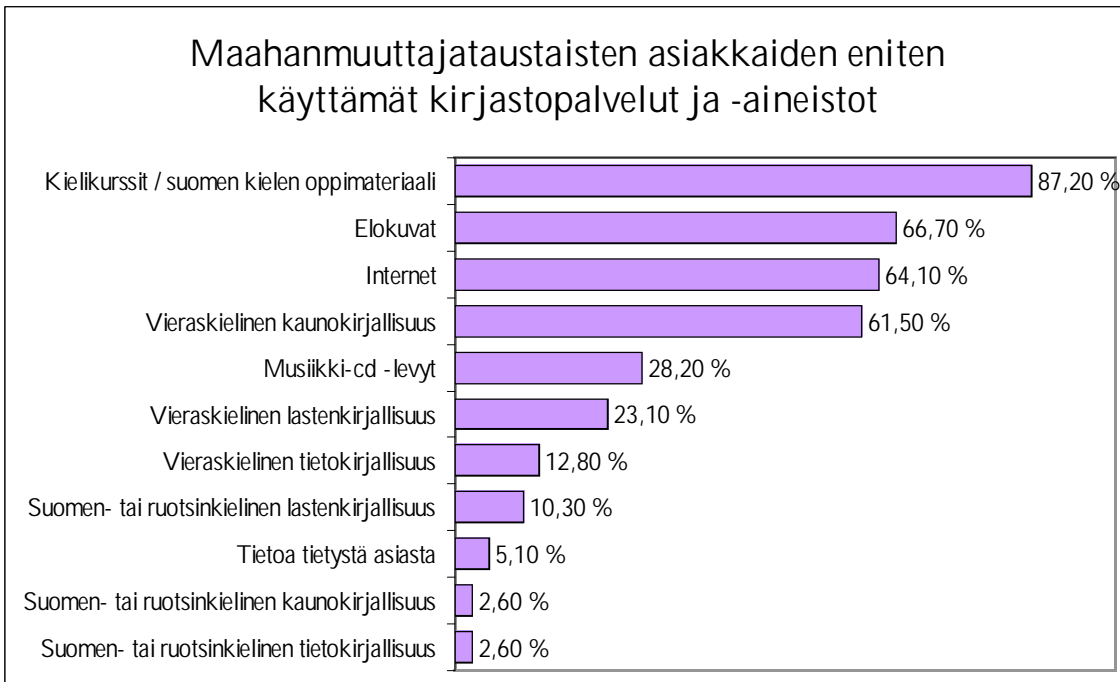
Vastaajista 69 % ilmoitti maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrän lisääntyneen viimeisen kahden viime vuoden aikana. 18 % vastaajista ei osannut arvioida oliko määrässä tapahtunut muutosta ja 13 % vastaajista ilmoitti, ettei maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrä ollut lisääntynyt.

7.2.2. Kirjastopalvelut maahanmuuttajille sekä aineistotarpeet kielittäin ja aineistotyypeittäin

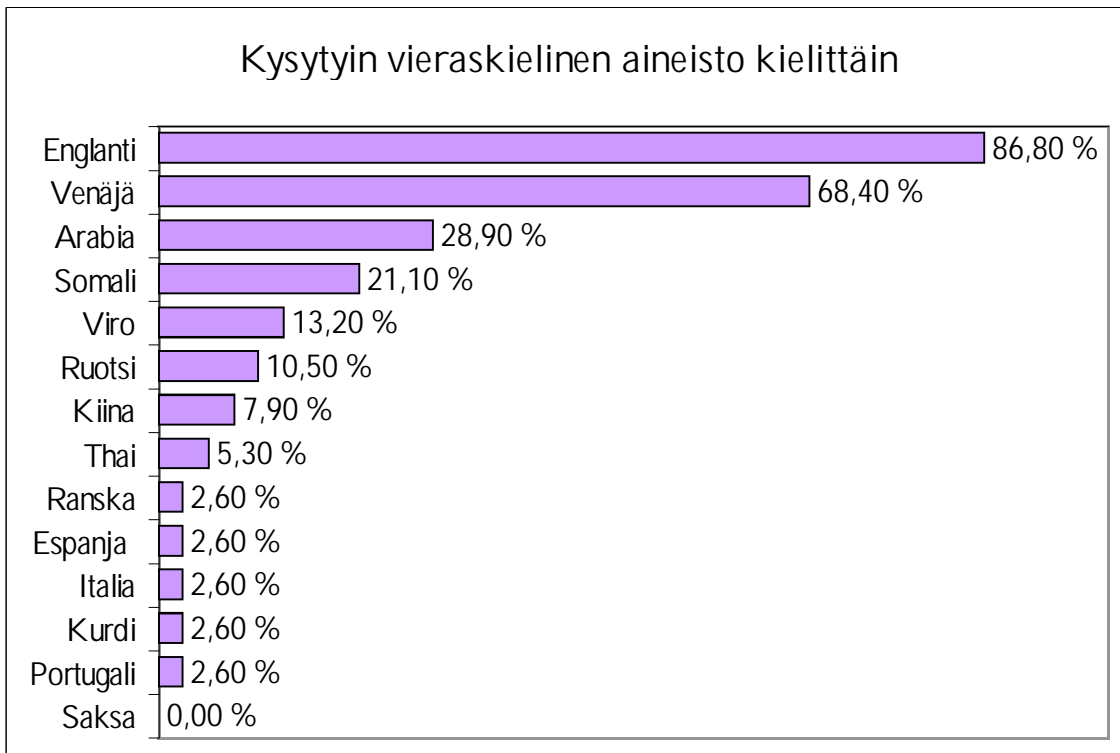
Suosituimmaksi aineistoksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden keskuudessa vastaajat ilmoittivat kielikurssit ja suomen kielen oppimateriaalin, jotka mainitsi 87 % vastaajista. Keskenään lähes yhtä kysytyjä aineistoja olivat elokuvat, internet ja vieraskielinen kaunokirjallisuus. Seuraaviksi eniten mainintoja saivat musiikki-cd-levyt, vieraskielinen lastenkirjallisuus, vieraskielinen tietokirjallisuus ja suomen- tai ruotsinkielinen lastenkirjallisuus (Kuvio 3). Kysymykseen vastasi yhteensä 39 kirjaston työntekijää. Vaihtoehtojen ulkopuolelta lehdet saivat kolme mainintaa. Nuotteja ja äänikirjoja ei mainittu kertaakaan.

Vieraskielisistä aineistoista kysytyimpiä olivat englannin- ja venäjänkieliset aineistot. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat arabia, somali, viro, ruotsi, kiina ja thai. Yhden maininnan saivat kurdi, portugali, ranska, espanja ja italia. Saksan kieltä ei mainittu kertaakaan. Kysymykseen vastasi yhteensä 38 kirjaston työntekijää. (Kuvio 4.)

Kuvio 3. Kysytyimmät aineistot maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden keskuudessa.



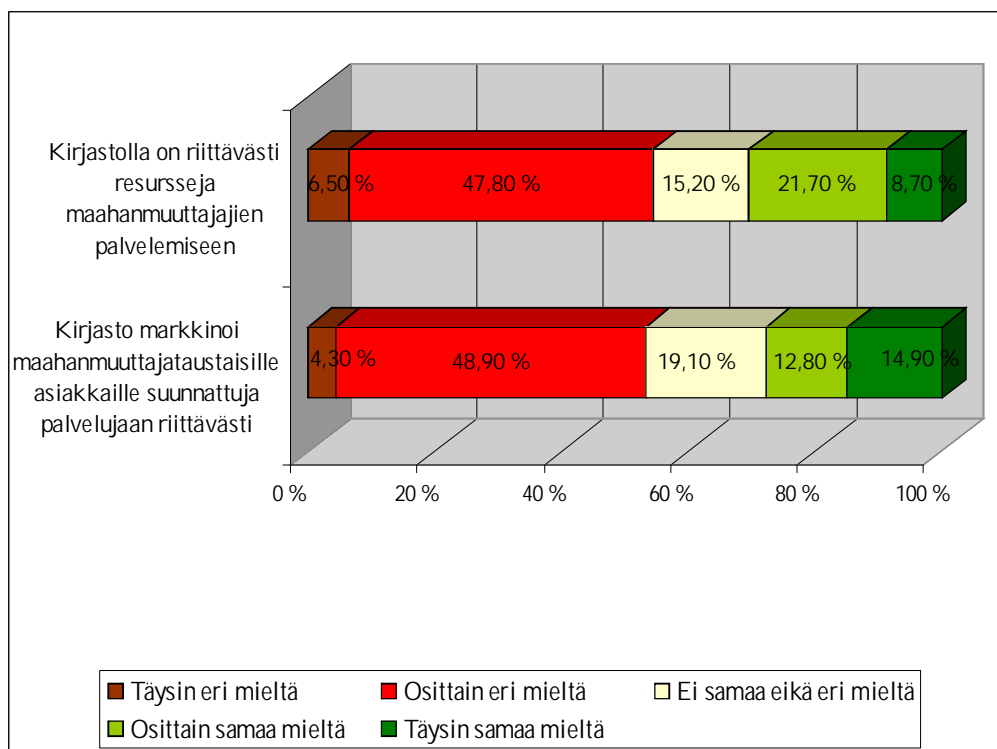
Kuvio 4. Kysytyin vieraskielinen aineisto kielittäin.



Monivalintatehtävissä puolet vastaajista koki kirjaston vieraskielisen aineiston hankinnan kysyntään nähden riittämättömänä. Avovastausten perusteella kirjastoon kaivattiin lisää erityisesti kielikursseja, sanakirjoja ja suomen kielen opetusaineistoa sekä aineistoa vierailta kielillä (lastenkirjat, lehdet, elokuvat, tietokirjat, kaunokirjallisuus ja musiikki). Lisäksi siirtokokoelmia ja niiden markkinointia pitäisi vastaajien mielestä lisätä. Kielistä mainittiin aineistotarpeiden yhteydessä kiina, arabia, thai, kurdi, viro, somali sekä muut Afrikan manteleella puhuttavat kielet yleensä.

Monivalintakysymyksissä vastaajien enemmistö oli sitä mieltä, että kirjastolla ei ole riittävästi resursseja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen (kuvio 5). Lisäksi enemmistön mielestä kirjasto ei markkinoi maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja palvelujaan riittävästi ja kirjaston pitäisi järjestää enemmän tapahtumia, jotka edistävät maahanmuuttajien ja kantaväestön yhteisymmärrystä. 71 % vastaajista koki, että kirjaston tulee kiinnittää erityishuomiota maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen. 21 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston resurssit tulee kohdentaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asemesta jonkin muun palvelun kehittämiseen. Monivalintakysymyksiin saatujen vastausten tarkempi jakauma on nähtävillä liitteessä 3.

Kuvio 5. Webropol-kyselyn tulokset kirjaston resursseista ja markkinoinnista.



7.2.3. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaaminen ja henkilökunnan kielitaitokartoitus

Lähes kaikki vastaajat osaavat englannin ja ruotsin kielten osalta vähintään alkeet. 22 vastaaja ilmoitti englannin kielen osalta hyvät tai kiitettävät taidot ja ruotsia kiitettävästi osasi 7 vastaajaa. Saksan kieli mainittiin kiitettävissä taidoissa kaksi kertaa. Kohtalaisissa taidoissa mainittiin näiden lisäksi espanja, latina ja venäjä. Alkeissa olivat edustettuina myös ranska, italia, viro ja japani.

Kiinnostus maahanmuuttajien parissa työskentelemiseen jakoi vastaajien mielipiteet kolmeen osaan. Väittämän "Olen kiinnostunut maahanmuuttajien parissa työskentelemisestä" kanssa osittain tai täysin samaa mieltä oli 39 % vastaajista. 30 % ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 30 % oli osittain tai täysin eri mieltä.

64 % vastaajista koki maahanmuuttajien määrän vaikuttaneen siihen, millaista osaamista kirjastoissa työskenteleminen vaatii. Vastaajista 68 % ei ollut saanut koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen. 26 % oli saanut koulutusta vähän tai jonkin verran. Yksi vastaajista koki saaneensa perehdytystä riittävästi. Avovastauksissa 23 vastaajaa toivoi saavansa koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen ja 8 vastaajaa totesi sen ehkä olevan tarpeellista. 7 vastaajaa oli yksiselitteisesti sitä mieltä, ettei kaivannut koulutusta tai lisätietoa monikulttuurisuuden kohtaamiseen.

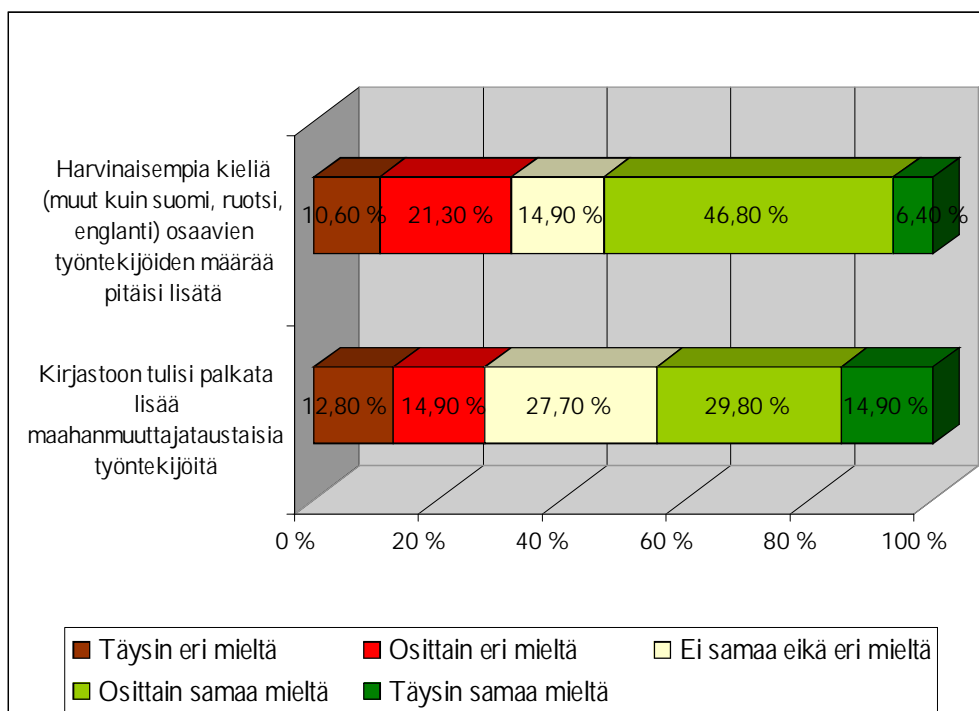
Kysymykseen siitä, millaista osaamista maahanmuuttajien parissa työskenteleminen vastaajien mielestä vaatii, saatiin runsaasti vastauksia. Keskeisenä pidettiin kielitaitoa sekä saattoman viestinnän hallitsemista. Erilaisten kulttuurien ja tapojen tunteminen mainittiin myös useasti. Muita vastaajien mielestä tärkeitä taitoja olivat ennakkoluulottomuus, positiivinen asenne, sopeutumiskyky, sosiaaliset taidot, herkkyyks, kärsivällisyys, suvaitsevaisuus, erilaisuuden hyväksyminen, avoin halu auttaa, empatia, rohkeus pistää itsensä likoon, ystävällisyys, pienten asioiden arvostaminen, luova soveltaminen, erilaisten kulttuurien kunnioittaminen ja oivalluskyky. Kokoelmatyötä tekevien tulisi myös tuntea eri maiden kirjallisuutta.

7.2.4. Monikulttuurinen työyhteisö

Suhtautumista monikulttuuriseen työyhteisöön mitattiin lähinnä monivalintatehtävillä ja osa vastaajista otti asiaan kantaa myös avovastauksissa. Niissä moni koki, että monikulttuurisessa kirjastossa myös työskentelee maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Esiin tuli myös mielipide siitä, ettei maahanmuuttajien työllistäminen ole kirjaston tehtävä.

Monivalintatehtävissä oli kolme työyhteisöön liittyvää väittämää. Näistä ensimmäisen, "Kirjastoon tulisi palkata lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä", kanssa osittain tai täysin samaa mieltä oli 45 % vastaajista ja 28 % osittain tai täysin eri mieltä. Väittämän "Harvinaisempia kieliä (muut kuin suomi, ruotsi, englanti) osaavien työntekijöiden määrää pitäisi lisätä" kanssa 53 % vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä ja 22 % osittain tai täysin eri mieltä (kuvio 6). Väittämän "Asiakaspalvelussa työskentelevän on osattava täydellistä tai lähes täydellistä suomea." kanssa 72 % vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä ja 21 % vastaajista oli osittain tai täysin eri mieltä.

Kuvio 6. Webropol-kyselyn tulokset monikulttuurisesta työyhteisöstä.



7.2.5. Maahanmuuttajien työllistymisen ja kotoutumisen tukeminen

Kouvolan maahanmuutto-ohjelman tavoitteena on työllistää maahanmuuttajat kolmen vuoden sisällä maahan saapumisesta. Vastaajilta kysyttiin minkä asioiden he uskovat edistävän tätä tavoitetta. Ylivoimaisesti tärkeimpänä seikkana työllistymisen kannalta pidettiin suomen kielen osaamista ja sen oppimisen tukemista. Toiseksi eniten mainintoja sai tiedonsaanti suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toiminnasta. Tärkeänä pidettiin myös työ- tai harjoittelupaikan saamista, työpaikoista tiedottamista ja yleisen asenneilmapiirin parantumista puolin ja toisin. Koulutus ja yhteyden muodostuminen kantaväestöön mainittiin myös usein. Yksittäisiä mainintoja saivat mahdollisuus ylläpitää omaa äidinkieltä, valtaväestön tottumusten mukainen pukeutuminen, kaupungin talouden tasapaino, eri toimialojen yhteistyön tiivistäminen ja hyvät kokemukset muualta. Yksi vastaajista toivoi yhtä tehokasta työllistämistä kantaväestöön.

Kielitaidon oppimisen loputon tukeminen. Jos on kielitaitoa, pikkuhiljaa alkaa löytyä työpaikkojakin. Tiedon jakaminen siitä millainen on suomalainen yhteiskunta, miten mikin yksikkö toimii.

Koulutus, kielen ja kulttuurin tuntemus, suomalaisten työnantajien halukkuus ottaa töihin mamu.

Vastaajilta kysyttiin seuraavaksi miten kirjasto voisi heidän mielestään tukea maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä. Eniten mainintoja sai kielen oppimista tukevan aineiston tarjoaminen. Lisäksi tärkeäksi koettiin tiedon tarjoaminen maahanmuuttajille ja tiedotus tarjolla olevista palveluista esimerkiksi internetissä. Kirjasto voisi vastaajien mielestä olla linkki yhteiskunnan muihin palveluihin ja opastaa suomalaiseen kulttuuriin. Kirjasto voisi myös järjestää monikulttuurisia tapahtumia ja toimia yhteisenä tilana / kohtaamispaikkana. Omankielisen aineiston, nettiyhteyden ja työpaikan tarjoaminen saivat muutamia mainintoja. Suomen kielen keskustelupiiri ja henkilökohtainen opastus / ”kummitoiminta” maahanmuuttajille mainittiin kumpikin kaksi kertaa. Yksittäisiä mainintoja saivat atk-opetuksen tarjoaminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja ennakkoluuloton asenne. Osa vastaajista ei pitänyt maahanmuuttajien työllistämistä kirjaston tehtävänä ja osa koki, että kirjaston tulee tarjota samat palvelut kaikille.

Ainakin tarjoamalla kielikursseja, oikeankielisiä aineistoja ja nettipäätteitä.

Opastamalla kirjaston käyttöön ”kädestä pitäen”.

Tarjoamalla koti-ikävan lievitykseen maahanmuuttajan omaa kirjallisuutta ja kulttuuria (esim. elokuvat).

Työllistyminen vaatii rahaa, kirjasto ei sitä ongelmaa voi ratkaista. Hyvällä palvelulla ja ennakkoluulottomalla asenteella voi tukea maahanmuuttajia.

Tarjoaa paikan jossa voi tutustua suomalaiseen kansalaisyhteiskuntaan ja sen palveluihin.

Mediamajan tehtävä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemisessa nähtiin moniulotteisena. Mediamajan tehtävinä pidettiin monia jo edellisessä kysymyksessä mainittuja asioita, kuten kokoontumispaikan tarjoaminen, kielen oppimisen tukeminen, tietokoneen käytön opetus, tapahtumien järjestäminen ja kirjastotietouden jakaminen. Lisäksi Mediamajan tehtäväksi koettiin sosiaalisen median opettaminen, luovan toiminnan mahdollisuuksien ja työpajojen tarjoaminen, viihdyttäminen sekä nuorten maahanmuuttajien houkuttelu kirjastoon.

Tavoittaa kyseiset asiakasryhmät ja ohjata heitä kirjaston käyttäjiksi. Järjestää tapahtumia, jossa maahanmuuttajat ja kantaväestö kohtaavat.

Mahdollisuus henkilökohtaisempaan asiointiin kuin asiakaspalvelun kiireisissä olosuhteissa.

Tapahtumajärjestäjänä ja kouluttajana voisi saada jotain aikaan. Ei mamut kaipaa animaatiota tai pelejä, vaan sanakirjoja ja mukavia tapahtumia.

7.3. Ryhmähaastattelut kirjaston työntekijöille

7.3.1. Maahanmuuttajuuden käsitteet

Kuka on maahanmuuttaja?

Maahanmuuttajien todettiin olevan hyvin heterogeeninen ryhmä, joskin ensimmäinen mielikuva maahanmuuttajista assosioitui vastaajien mukaan usein tummaihoisiin henkilöihin, pakolaisiin ja tukien tarvisijoihin. Kuitenkin myös esimerkiksi brittien ja saksalaisten todettiin olevan Suomessa maahanmuuttajia ja jopa suomalaisten itsensäkin. Maahanmuuttajista kirjaston asiakkaina ensimmäisinä mieleen tulivat venäläiset ja virolaiset. Todettiin myös, että maahanmuuttajiin liittyvät mielikuvat ovat suomessa erilaisia verrattuna esimerkiksi Ruotsiin, jossa maahanmuuttajia on ollut pidempään.

Maassaoloaika maahanmuuttajuuden kriteerinä herätti paljon keskustelua. Periaatteessa maahanmuuttajina pidettiin kaikkia jotka ovat muuttanut toisesta maasta Suomeen, mutta esimerkiksi vaihto-opiskelijoiden ja mökkiläisten asemasta ei oltu varmoja.

Kuinka kauan ihminen on maahanmuuttaja?

Maahanmuuttajan ajateltiin usein olevan maahanmuuttaja kunnes hän saa Suomen kansalaisuuden. Toisaalta lyhytkin aika riitti haastateltavien mukaan kotoutumiseen mikäli maahanmuuttaja oppii nopeasti suomen kielen. Käytännössä maahanmuuttajuuden pelättiin kuitenkin olevan "leima", joka säilyy jopa monta sukupolvea esimerkiksi ulkonäön tai ulkomaisen aksentin takia. Eri asenteiden, vierauden tunnun ja muun muassa "ryssävihan" todettiin näkyvän suomalaisten käytöksessä edelleen. Tavoitteena pidettiin kuitenkin sitä, ettei ihmisiä automaattisesti luokiteltaisi maahanmuuttajiksi tai maahanmuuttajataustaisiksi. Asenteiden maahanmuuttajiin uskottiin muuttuvan tulevaisuudessa kun lapset tottuvat erinäköisiin ihmisiin eivätkä pidä näitä automaattisesti maahanmuuttajina. Isommilla paikkakunnilla, jossa on paljon maahanmuuttajia, tämän uskottiin olevan helpompaa.

Kielen oppimista ja kotoutumista pidettiin myös keskeisinä tekijöinä. Uhkina nähtiin maahanmuuttajien ghettoutuminen omiin ryhmiinsä siten, että aikuiset eivät opettele maan kieltä vaan käyttävät lapsiaan tulkkeina uudessa maassa. Täydelliseen kotoutumiseen oletettiin paikoitellen kuuluvan, että maahanmuuttajat jättävät oman kielensä käyttämisen kokonaan pois ja sulautuvat valtaväestöön. Yksi kriteeri maahanmuuttajastatuksen poistumiseen oli vastaajien mukaan se, ettei henkilöllä ole enää erityistarpeita.

Millä tavalla maahanmuuttajat eroavat toisistaan?

Maahanmuuttajien koettiin eroavan toisistaan ensisijaisesti lähtömaan ja maahantulon syiden kautta. Kulttuurierojen takia Afrikasta ja Aasiasta Suomeen tulleiden uskottiin keskimäärin olevan erilaisia kuin Euroopasta tulevien maahanmuuttajien. Euroopasta tulleiden asiakkaiden käytös koettiin helpommaksi ennakoita. Heidän kohtaamistaan helpotti vastaajien mukaan myös se, että kirjastolaitos instituutiona on monelle jo lähtömaasta tuttu. Maahantulon syitä pidettiin myös keskeisinä erottelevina tekijöinä esimerkiksi siten, onko henkilö tullut maahan pakolla vai vapaaehtoisesti, työn vai ihmissuhteiden kautta.

Samalla kuitenkin todettiin kaikkien asiakkaiden olevan keskenään erilaisia. Asiakaskohtaamisiin vaikutti joidenkin haastateltavien mukaan myös asiakkaan uskonto sekä se, oliko kyseessä mies vai nainen.

7.3.2. Mediamajan asema kirjaston maahanmuuttajapalveluissa

Mediamajan toimintaa kuvaavaa kappaletta pidettiin paikkansapitävänä. Todettiin, että jalkapallon pelaaminen maahanmuuttajien kanssa on saanut maahanmuuttajat yhdistymään ja

järjestäytymään jonka lisäksi pelissä toteutuu luku- ja kielitaidon opetus. Ilman Mediamajaa ei tähän uskottu löytyvät resursseja, mutta samalla pohdittiin myös olisiko jalkapallon järjestäminen kirjaston asemesta ensisijaisesti liikuntatoimen tehtävä. Maahanmuuttotoimiston koettiin jo nyt ottavan Mediamajasta kaiken mahdollisen hyödyn irti.

Maahanmuuttajille suunnattavia kirjastopalveluja ei haluttu rajata vain Mediamajaan sillä maahanmuuttajatyötä tehtiin vastaajien mukaan kaikissa kirjaston toimipisteissä. Haastateltavat ihmettelivät, miksi Mediamaja mainitaan Kouvolan maahanmuutto-ohjelman kirjastoja koskevassa tekstissä ensimmäisenä sen ollessa vain hanke jonka toiminnan pääpaino on kaupungin keskustassa.

7.3.3. Kirjastoaineisto

Kaikissa kirjastoissa ei oltu seurattu maahanmuuttaja-asiakkaiden aineistotarpeita. BTJ:n tarjontaa vieraskielisen aineiston suhteen pidettiin hyvin suppeana. Haastateltavien mielestä kielitaito on maahanmuuttajille tärkein yhteys valtaväestöön ja kirjastot pyrkivät pääsääntöisesti hankkimaan kaikki saatavilla olevat kielikurssit. Oppikirjojen ja esimerkiksi kuvasanakirjojen määrää haluttiin lisätä. Asiakkaita kiinnostavan vieraskielisen aineiston valikointi koettiin hankalaksi. Haasteita lisäsi se, että maahanmuuttajat muuttavat usein paikkakunnalta toiselle jolloin hankittu aineisto saattaisi jäädä hyllyyn ”tyhjän pantiksi”. Kielitaustojen runsaan lukumäärän vuoksi koettiin vaikeaksi tyydyttää kaikkia. Määrärahat kotimaisenkin uutuskirjallisuuden kohdalla olivat niukat joten vähäiselle käytölle jäävän aineiston hankintaa tulisi haastateltavien mukaan pohtia tarkkaan. Toisaalta esimerkiksi maailmanmusiikkikoelman todettiin hyödyttävän myös kantaväestöä. Aineistoa todettiin tarvittavan myös maahanmuuttajien omalla äidinkielellä. Hankinnan yhdistämistä eri kirjastojen välillä pidettiin mahdollisena.

Toisinaan kirjaston henkilökunta koki nolostuttavaksi opastaa asiakkaan todella pienen yksittäisen kielen kokoelman luokse. Ehdotettiin esimerkiksi suuremman arabiankielisen kokoelman hankintaa. Noin sadan kirjan kokoelmaa ei tarvitsisi enää piilotella. Haastateltavat pohtivat myös, onko siirtokokoelmien oikea sijainti tiskin takana. Lahjoituksina saatuja aineistoja pidettiin usein melko viihteellisinä mutta ehdotettiin myös, että maahanmuuttajia pyydetäisiin tuomaan matkalukemisensa kirjastoon. Lehtivalikoimien koettiin kaipaavan uudelleenarviointia monikulttuurisuuden kautta. Vertailun vuoksi todettiin, että esimerkiksi Kotkassa PressDisplayta käytetään 11 kertaa enemmän kuin Kouvossa.

7.3.4. Tiedottaminen ja opastukset

Lähes kaikissa ryhmissä todettiin tiedottamisessa olevan tällä hetkellä puutteita ja esimerkiksi siirtokokoelmista tiedottaminen ei haastateltavien mielestä ollut aina ollut onnistunutta. Toisaalta markkinoinnin puutetta yleensä pidettiin kirjastojen ”helmasyntinä” ja kirjaston olemassaolosta kertovan suomenkielisen kyltinkin saaminen oli toisinaan ylivoimaista. Myös tiedonkulussa kirjaston sisällä todettiin olevan parantamisen varaa. Tiedottamisen ja markkinoinnin todettiin vaativan aikaa ja osaamista sekä lisääntyvää systemaattisuutta. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että myös suomalaiset pitäisi kutsua kirjastoon tutustumaan. Kaiken kaikkiaan ehdotettiin yhteistyön lisäämistä eri toimialojen kanssa.

Tiedottamista maahanmuuttajille, jotka eivät puhuneet suomea, pidettiin erityisen vaativana. Kirjaston työntekijät olivat epävarmoja siitä, millaisia kanavia pitkin tiedottaminen saataisiin ”menemään perille”. Pelkkää lehdessä ilmoittamista ei pidetty riittävänä ja osa vastaajista koki, että kirjastossa vierailevien ryhmien määrän lisäämisen ohella kirjaston henkilökunnan tulisi käydä useammin esittäytymässä talon ulkopuolella. Toistaiseksi esittäytymiset maahanmuuttajaryhmille olivat olleet yksittäistapauksia ja niitä muisteltiin olleen vain vähän. Osa haastateltavista halusi lisätä hakeutuvan toiminnan määrää jota helpottaisi-

vat esimerkiksi kootut tiedot maahanmuuttajayhdistyksistä Kouvolan seudulla. Yhteydenpitoon maahanmuuttotoimiston kanssa toivottiin vakiintuneita toimintatapoja sekä tiedotuksen laajentamista esimerkiksi asukastupiin.

Vertaisoppaiden käyttämisestä kirjastoissa pidettiin hyödyllisenä uudistuksena. Vertaisoppaat voisi vastaajien mukaan kouluttaa maahanmuuttotoimistossa ja heidän yhteystietonsa voisi julkaista esimerkiksi kirjaston nettisivuilla. Vertaisoppaita voisi myös kierrättää eri kirjastoissa. Lisäksi ehdotettiin maahanmuuttaja-osion ja kirjaston erikielisten käyttösääntöjen lisäämistä kirjaston verkkosivuille.

Maahanmuuttajataustaisia asiakkaita pitäisi haastateltavien mukaan usein opastaa enemmän esimerkiksi kirjastokortin tekemisen yhteydessä. Osa haastateltavista koki, ettei yksittäisten asiakkaiden opastukseen ei tällä hetkellä ole aikaa eikä osaamista. Atk-opetusta ehdotettiin lisättäväksi mutta toisaalla koettiin perusopetuksen toteutuksesta vastuun olevan oppilaitoksilla, koska ilman syvällistä perehtymistä kirjaston henkilökunnalla ei ole oikeaa osaamista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden opettamiseen. Asiakkaille oltiin neuvottu esimerkiksi nettisanakirjojen käyttöä mutta samalla todettiin, että olisi mukavaa, jos asiakas saataisiin käymään kirjastossa myös tulevaisuudessa.

7.3.5. Monikulttuurinen työyhteisö

Haastateltavat suhtautuivat periaatteessa myönteisesti maahanmuuttajien työllistämiseen kirjastoissa ja ideaalitulanteessa kirjaston henkilökuntaan kuuluisi heidän mukaansa myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Esimerkiksi venäjänkielististä työntekijöistä kirjastossa oli positiivisia kokemuksia. Heidän kielitaitoaan oli hyödynnetty mm. venäjänkielisen aineiston aakkostamisessa. Työsuhteen päättymisen jälkeenkin venäläistaustaisilta työntekijöiltä oltiin saatu apua esimerkiksi kirjaston tiedotteiden kääntämiseen. Osa haastateltavista koki, että kirjaston pitäisi olla avoimempi maahanmuuttajien työllistämässä ja joustaa kielitaitovaatimuksissa harjoittelijoiden kohdalla. Kirjaston nykyisten harjoittelijoiden ja työllistettyjen osaamista pidettiin niin kirjavana, että maahanmuuttajaharjoittelija- tai työllistetty ei haastateltavien mielestä olennaisesti heikentäisi kirjaston palvelutasoa.

Mikäli kirjasto työllistäisi maahanmuuttajia se voisi murtaa ennakkoluuloja. Maahanmuuttajataustaisen henkilön kuulumista kirjaston henkilökuntaan pidettiin opettavaisena. Maahanmuuttajatyöntekijän tulisi hyväksyä maan omat tavat ja muu henkilöstö oppisi heiltä erilaisia käytöstapoja. Samalla maahanmuuttajien työllistäminen olisi signaali ulkopuolisille siitä, että kirjastossa suhtaudutaan maahanmuuttajiin myönteisesti.

Kirjaston maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä uskottiin voivan olla apua esimerkiksi hankinnoissa yhteistyössä kaikkien kirjastojen kesken. Lisäksi haastateltavat korostivat sitä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät tulisi ottaa kirjastossa täysivaltaisiksi työyhteisön jäseniksi eikä vain "maskoteiksi". Hyvistä maahanmuuttajatyöntekijöistä pitäisi vastaajien mukaan pitää paremmin kiinni.

Samalla kuitenkin todettiin, että kirjastoa ei saa pyörittää pelkillä työllistetyillä ja harjoittelijoiden perehdyttäminen vaatii kirjastolta resursseja. Alle vuoden pituisia työllistämistäjaksoja ylipäätään pidettiin huonoina. Tiskin takana olevan henkilön koettiin edustavan kirjastoa ja korostettiin myös sitä, että kirjastoalan koulutukselle on annettava arvostusta. Henkilökunnan määrää kaiken kaikkiaan pidettiin olennaisena. Kirjastopalvelujen tuottamisen ja rutiinien hoidon ohella ei resursseja koettu riittävän enempään "sosiaalityöhön" ja kirjastoille koettiin olevan huonoa mainosta mikäli tiskin takana vain "pyörii ja lilluu" väkeä. Maahanmuuttajien omaa asennoitumista työntekoon pidettiin olennaisena. Joissain ryhmistä epäiltiin, että osa kirjaston henkilökunnasta ei haluaisi olla maahanmuuttajien kanssa tekemisissä. Maahanmuuttajien palkkaamista pidettiin hyvänä asiana mikäli kyseessä olisi sopiva henkilö, mutta pelkän hyväntekeväisyyden takia palkkaamista ei aina pidetty oikeana.

Osa haastateltavista koki kirjaston sopivan huonosti suomen kielen harjoittelupaikaksi. Hyllytyksessä ja asiakaspalvelussa vaaditaan jo ennestään hyvää tai kohtalaista suomen kielen taitoa ja esimerkiksi aineisto-osastolla muovituksessa kieltä sen sijaan ei opi. Mielekkäiden työtehtävien keksimistä pidettiin haastavana etenkin sivukirjastoissa. Yhtenä hyvänä suomen kielen harjoittelupaikkana pidettiin kirjastoautoa erityisesti siksi, että ajomatkojen aikana oli luontevaa harjoitella suomen kieltä henkilökunnan kanssa keskustellen.

7.3.6. Maahanmuuttajataustaisen asiakkaan kohtaaminen

Suurin osa haastateltavista oli kohdannut työssään säännöllisesti maahanmuuttajataustaisia asiakkaita ja nämä kokemukset olivat pääosin myönteisiä. Kulttuurierot koettiin toisinaan epävarmuutta herättävinä. Kysymyksiä tuli esimerkiksi siitä, miten opettaa asioita henkilölle, joka ei välttämättä tiedä länsimaista mitään tai ei ole ennen nähnytään tietokonetta. Kaikkien kulttuurierojen tietämistä pidettiin mahdottomana ja pelkoa herätti oma mahdollisesti "väärä" käytös. Samalla kuitenkin todettiin huumorin sekä avoimuuden auttavan monessa tilanteessa. Muutamankin sanan kielitaidon koettiin voivan "murtaa muurin" ja siten olla avuksi positiivisen kohtaamisen luomisessa. Ujouden koettiin hankaloittavan vieraan kielen puhumista mutta tilanteita, joissa asiointi ei ollut onnistunut millään kielellä, oltiin kohdattu suhteellisen harvoin. Eleillä ja ilmeillä koettiin myös olevan suuri merkitys.

Maahanmuuttajalapset koettiin usein yliviilkkäiksi ja metelöiviksi. Asiasta huomauttamista pidettiin kiusallisena. Muutenkin maahanmuuttajalapset koettiin haastavana asiakasryhmänä mikäli heillä ei vielä ollut kielitaitoa eikä tietoa säännöistä ja tavoista esimerkiksi odottamisen ja nettiaikojen varaamisen suhteen. Lasten kuitenkin koettiin oppivan "talon tavoille" isompien opastaessa pienempiä. Nuorison uskottiin kotoutuvan helpommin ja haastateltavat pohtivatkin pitäisikö kirjaston keskittyä enemmän vanhempiin maahanmuuttajiin.

Monessa eri kirjastossa oli kohdattu rasistisia tilanteita, joissa kantaväestöä edustava asiakas joko sanallisesti tai teoin loukkasi maahanmuuttajataustaista asiakasta tai työntekijää. Haastateltavat totesivat, että kirjaston ei tarvitse hyväksyä rasistista käytöstä asiakkaitaan vaan puuttua kyseisiin tilanteisiin. Haastateltavien mukaan myös kirjaston henkilökunta saattoi olla alitajuisesti rasistinen esimerkiksi asiakkaan lähtömaan mukaan.

Perehdytystä kaivattiin esimerkiksi maahanmuuttajien etu- ja sukunimiin sekä sosiaaliturvatunnuksen tai kelakortin puuttumiseen kirjastokortin myöntämisen yhteydessä. Lisäksi kaivattiin tietoa Kouvolassa puhuttavista kielistä ja maahanmuuttajaryhmistä. Haastateltavat toivoivat kirjastolta myös tukea henkilökunnan kielikoulutukseen.

7.3.7. Monikulttuurisen kirjastotoiminnan osa-alueita

Haastateltavia pyydettiin pohtimaan mitä monikulttuurinen kirjasto voisi maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen lisäksi sisältää. Osa haastateltavista koki kulttuurienvälisen kohtaamisen edistämisen yhdeksi kirjaston tehtävistä, osa puolestaan ei ja toi vertailun vuoksi esiin sen, kuuluuko esimerkiksi ympäristökasvatus kirjastoille. Kirjastolla todettiin kuitenkin olevan hyvät mahdollisuudet edistää kulttuurien välistä kohtaamista kirjaston ollessa ilmainen palvelu, jossa käy paljon ihmisiä. Monikulttuurisessa kirjastotoiminnassa pitäisi haastateltavien mukaan välttää sekä hyysäämistä että rasismia, vaan tarjota neutraalisti kaikille asiakasryhmille heidän oman tarpeensa mukaista palvelua tavalla tai toisella. Toiminnan koettiin paikoitellen olevan hyvin paljon kiinni asenteista, joiden muuttamista pidettiin vaativana muttei mahdottomana tehtävänä.

Kulttuurien välisiä kohtaamisia voisi vastaajien mukaan edistää tiedottamalla monikulttuurisuudesta ja maahanmuuttoasioista kantaväestölle ja esitellä myös Suomen kulttuuria. Lisäksi maahanmuuttajat voisivat esitellä kirjastossa omaa kulttuuriaan. Tämänkaltaisen toiminnan koettiin kuuluvan enemmän tapahtumatuotannolle. Esimerkiksi näyttelyitä pidettiin

avartavina tapahtumina etenkin, jos samalla olisi paikalla joku, joka kertoisi aiheesta lisää. Lisäksi kirjasto voisi tehdä yhteistyötä eri järjestöjen kanssa ja tarjota tiloja niiden toimintaan. Myös lauluiltaa ehdotettiin ja maahanmuuttajan lisäämistä elävän kirjaston kirjoihin. Vaikka esimerkiksi Kouvolan maahanmuutto-ohjelmassa ei mainittu erikseen kirjaston järjestämiä tapahtumia, niiden ajateltiin olevan suunnattuja myös maahanmuuttajille erityisesti siksi, että ne olivat maksuttomia.

Resurssipulaa pidettiin kaikkea toimintaa hankaloittavana tekijänä. Kirjaston resursseilla oli haastateltavien mukaan vaikeaa olla maahanmuuttotoiminnan etujoukoissa samalla kun kirjastoille muutenkin koko ajan sysätään lisää tehtäviä. Osassa haastatteluja kirjaston todettiin jo olevan avoin kaikille jolloin maahanmuuttajatoiminta ei kenties kaipaisi korostusta: "Hulluja ja humalaisiakin on palveltu aina".

Kirjastohenkilökunnan keskuudessa todettiin tarvittavan suvaitsevaisuutta, vaikka se sanana olikin haastateltavien mukaan kärsinyt inflaation. Lisäksi toivottiin yhteisöllisyyttä, eli asian kokemista "kaikkien meidän jutuksi" vastakohtana me-te -asetelmalle. Monikulttuurisen kirjastotyön taustalla olevista arvoista haastateltavien mukaan tärkeimpiä olivat moniarvoisuus, suvaitsevaisuus, yhdenvertaisuuden edistäminen ja tasa-arvo. Vähintään neljä mainintaa saivat myös yhteisöllisyys, oikeudenmukaisuus ja avoimuus.

8. Tulosten tarkastelua

8.1. Lähtökohdat

Riitta Hämäläisen (2010, 13) mukaan maahanmuuttajuuden määritelmiin liittyvistä ongelmista päästäisiin, jos segmentoitujen maahanmuuttajien kirjastopalvelujen sijasta tavoitteeksi asetettaisiin monikielinen ja kansainvälinen kirjasto. Tällöin monikielistä ja -kulttuurista palvelua ei nähtäisi peruspalvelujen "lisäkkeenä" vaan osana kirjaston palvelua. Tiina Larva (2010, 57) toteaa HelMet-kirjaston monikulttuurisen toiminnan tuottavan tällä hetkellä kaksi erilaista maahanmuuttajakategoriaa: etniset ja vähemmän etniset maahanmuuttajat. Vähemmän etnisiksi tulkitut ryhmät eivät ehkä saa tarpeeksi omaa kieltään ja kulttuuriaan tukevia palveluja kun taas etnisiksi luokitellut puolestaan huomioidaan niin hyvin, että se korostaa heidän erilaisuuttaan kantaväestöön ja vähemmän etnisiin maahanmuuttajiin nähden. Maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen asiakassegmentti, mutta ei myöskään ole mielekästä räätälöidä erikseen kirjastopalveluja esimerkiksi venäläisille, somalialaisille ja kiinalaisille. Kirjasto voi toiminnallaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä huomioimalla maahanmuuttajien erityistarpeet palvelujen eri osa-alueilla.

8.2. Tietoyhteiskuntavalmiudet ja mediaosaaminen

Kansalaistaitojen oppiminen on keskeinen osa tietoyhteiskunnassa selviytymistä. Kirjastojen yhtenä tehtävänä on tarjota maksuttomien asiakaspäätteiden lisäksi tietoyhteiskunnan välineet ja sisällöt hyvin tuntevaa, koulutettua henkilökuntaa. Maahanmuuttajille koulutusta tarjoavat oppilaitokset ja kolmannen sektorin toimijat eivät välttämättä tarjoa maahanmuuttajien tarpeisiin sopivaa tietoyhteiskuntataitojen opetusta. Kirjasto voi tukea maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitoja tarjoamalla esimerkiksi atk-kursseja. Mediamaja voi lisäksi tukea maahanmuuttajia myös muissa tietoyhteiskuntavalmiuksissa. Parhaat tulokset on saavutettu käyttämällä vertaisopastajia ja sitomalla opetus osaksi maahanmuuttajien muuta koulutusta.

Tutkimukseen haastatellut somalialaistaustaiset maahanmuuttajat toivoivat kirjastolta tietokoneen käytön opetusta tarjoavaa kurssia. He myös kertoivat käyttävänsä tietokoneita kirjastossa. Kirjaston henkilökunnasta osa mainitsi asiakaspäätteet palveluna, jolla kirjasto tukee maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä. Tietoteknisten taitojen opetus mainittiin yhtenä Mediamajan tehtävistä.

Aarnitaipaleen (2009) tutkimuksessa todettiin suurten, tasoltaan kirjaviiden ryhmien olevan huonoja tietokoneen käytön opetuksessa. Mediamaja pystyy tarjoamaan opetusta pienille ryhmille rauhallisessa ympäristössä osallistujien omien tarpeiden pohjalta. Oppimista tukee myös samasta kulttuuritaustasta peräisin oleva opettaja ja mahdollisuus saada apua omalla äidinkielellä. Tämä onnistuu tekemällä yhteistyötä esimerkiksi Kouvolassa toimivan VEPA -hankkeen (Vertaistukea pakolaisille) vertaisohjaajien kanssa. Mikäli opetusta tarjotaan vain Mediamajan oman henkilökunnan voimin, on opetuksessa otettava huomioon esimerkiksi riittävä kulttuurien välinen osaaminen, tunnetason tuki sekä selkeä ja yksinkertainen puhe.

Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntavalmiuksien parantamisesta on saatu hyviä kokemuksia Tampereella toteutetusta Becoming More Visible -hankkeesta, jossa kokeiltiin vertaisohjaajien käyttämistä tietoyhteiskuntataitojen opetuksessa. Kyseinen hanke oli suunnattu turvapaikanhakijoille. Koska Kouvolassa ei ole vastaanottokeskusta, myös turvapaikanhakijoiden määrä on pienempi. Hankkeen menetelmiä voidaan kuitenkin soveltaa myös muihin maahanmuuttajiin.

Maahanmuuttajien kotoutumista voidaan edistää tietoteknisten taitojen opettamisen lisäksi tarjoamalla mahdollisuus omankielisen median tuottamiseen. Tätä ja muita mediataitoja on harjoiteltu Open Zone -hankkeessa Turun Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Maahanmuuttajakoulutukseen on sisällytetty mediataitojen kurssi, jonka toteuttamiseen tarvittavat välineet ja osaaminen löytyvät myös Mediamajasta. Open Zone -hankkeessa tuotettava opetusmateriaali ja hyvät käytännöt kannattaa soveltuvin osin ottaa osaksi myös Mediamajan toimintaa.

Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntavalmiuksien kehittämiseen liittyy tiettyjä haasteita. Näitä ovat oikean kohderyhmän tavoittaminen ja toisaalta informaatioähkyn välttäminen. Mahdollisuus kehittää omia tietoyhteiskuntataitojaan on usein saavuttamattomissa juuri niille, jotka sitä kipeimmin tarvitsisivat. Tässä asemassa ovat esimerkiksi kouluttamattomat kotiaidit.

8.3. Kirjastoaineisto

Maahanmuuttajien kirjaston aineistoon kohdistuvat tarpeet ovat tutkimuksien perusteella hyvin samanlaiset kaikkialla. Maahanmuuttajat toivovat kirjastoon lisää erityisesti suomen kielen oppimateriaalia ja sanakirjoja sekä omankielistä kauno- ja lastenkirjallisuutta. Tietokirjallisuutta koskevat tarpeet ovat usein yksilöllisiä aivan kuten valtaväestölläkin, mutta tietyt aiheet ovat keskimäärin käytetyimpiä. Näitä ovat muun muassa jokapäiväisessä elämässä selviytyminen, lastenhoitoa ja terveyttä käsittelevät kirjat sekä keittokirjat.

Myös kaikki Kouvolassa haastatellut maahanmuuttajat toivoivat kirjastoon lisää kirjoja suomen kielen opiskelua varten sekä aineistoa omalla äidinkielellä. Lasten dvd-levyt ja nuotit mainittiin kerran ja muutamia mainintoja saivat haastateltavien harrastuksiin ja mielenkiinnon kohteisiin liittyvät tietokirjat. Somalialaistaustaiset haastateltavat olivat olleet Suomessa alle vuoden ja pitivät kielen oppimista niin tärkeänä, ettei muille kirjastoaineistolle nähty mitään tarvetta. Venäläistaustaiset haastateltavat olivat huolissaan Suomessa kasvaneiden venäläistaustaisten lasten ja nuorten venäjän kielen taidosta ja toivoivatkin kirjastoon kaksikielisyttä tukevia aineistoja.

Haastateltujen maahanmuuttajien toiveet kirjastoa kohtaan vaihtelivat hieman eri ryhmien kohdalla. Yllättävää oli esimerkiksi musiikki- ja dvd-aineistojen vähäinen arvostus tiettyjen haastateltujen ryhmien kohdalla, sillä yleensä musiikki- ja dvd-aineistot arvioidaan suosituimmiksi aineistoiksi maahanmuuttajien keskuudessa. Tutkimustulos selittyy kuitenkin Atlستانin ja Myhren (2010) tutkimustuloksilla, joissa todetaan maassaoloajan vaikuttavan maahanmuuttajien kirjastopalveluihin kohdistuviin tarpeisiin. Jo pidempään maassa olleilla kieliooppiaineistojen ja sanakirjojen merkitys vähenee kielitaidon kartuttua ja muut aineistot nousevat kirjastossa tärkeämmiksi. Tämä puolestaan vahvistaa samalla Talbottin (1990) näkemyksen siitä, että kirjastojen monikulttuurisuustyön lähtökohtana on paikallisen väestön taustojen ja tarpeiden tunnistaminen. Muualta saatuja esimerkkejä ei sellaisenaan voi soveltaa käytäntöön toisella paikkakunnalla.

Kirjaston henkilökunta uskoi suomen kielen oppimisen olevan tärkein tekijä maahanmuuttajien kotoutumisen ja työllistymisen kannalta ja siten kirjaston keskeinen tehtävä olisi tarjota kielen oppimista tukevia materiaaleja. Suurin osa kirjaston henkilökunnasta koki, että kirjaston vieraskielisen aineiston tarjonta ei vastaa kysyntää. Kirjaston kokoelmassa aineistoa on suomen, ruotsin ja englannin jälkeen eniten saksaksi, vaikka sen kysyntä on kirjaston henkilökunnan mukaan erittäin vähäistä. Myös ruotsi, ranska ja espanja ovat aineistotilaston kärjessä vaikka niiden kysyntä on huomattavasti pienempää verrattuna esimerkiksi somaliin ja arabiaan. Somalinkielisiä kirjoja kirjaston vakituksessa kokoelmassa on 12 ja arabinkielisiä 15.

Siirtokokoelmien käytön koettiin perinteisesti olleen vähäistä, mutta myös niistä tiedottamisen on myönnettiin olleen puutteellista.

On suositeltavaa, että monikielisen aineiston hankintaan varataan kirjaston budjetissa tietty osuus. Kirjaston henkilökunta oli haastatteluissa valmis yhteistyöhön eri kirjastojen välillä siten, että esimerkiksi harvinaisempaa kieltä osaava työntekijä hankkisi kyseisellä kielellä aineistoa kaikkiin Kouvolan kirjastoihin. Mikäli harvinaiskielisen aineiston hankinta keskitetään voi siitä vastaava työntekijä perehtyä kokoelmanhoitoon syvällisemmin ja käyttää aineistonvalinnassa apuna esimerkiksi paikallisia maahanmuuttajia, jos kyseisen kielen osaajia ei löydy kirjaston omasta henkilökunnasta. Vieraskielisen aineiston hankinta vaatii hankintakanavien ulottamista BTJ:n ulkopuolelle.

Vieraskielinen aineisto kannattaa sijoittaa kirjastossa siten, että maahanmuuttajien on helppo löytää ne, koska kieliongelmiensa takia maahanmuuttajat eivät aina uskalla pyytää kirjaston henkilökunnalta apua. Kirjaston tietokannan käyttäminen sekä luokitusjärjestelmän ja aineiston sijoittelun hahmottaminen voi olla maahanmuuttajalle aluksi vaikeaa. Aineiston esillepanolla tuodaan positiivisesti esiin kulttuurista monimuotoisuutta. Tämä vähentää ennakkoluuloja ja pelkoja myös kantaväestön keskuudessa. Esillepanolla voidaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista paitsi tekemällä tieto helpommin löydettäväksi, myös luomalla monikulttuurisuutta arvostava ilmapiiri. Kun kirjasto viestii kunnioittavansa maahanmuuttajien omaa kulttuuria, lisääntyy myös maahanmuuttajien kunnioitus kirjastoa ja suomalaista yhteiskuntaa kohtaan.

Maahanmuuttajien omankielisen aineiston hankintaa myös vastustetaan monista eri syistä. Vieraskielisen aineiston hankkimista voidaan pitää vaikeana tai mahdottomana ja lisäksi aineiston käyttö on toisinaan koettu vähäiseksi tai olemattomaksi. Koska maahanmuuttajien tärkeimmäksi yhteiskuntaan sopeutumisen kriteeriksi nostetaan useimmiten kielitaito, voidaan heidän omankielisensä aineiston hankkimista pitää turhana ja kuluttavan "veronmaksajien rahoja". Tällöin kannattaa pitää mielessä seuraavat asiat:

- Yksi kirjaston tehtävistä on edistää lukutaidon oppimista ja lukemista.
- Monien tutkimusten mukaan vieraan kielen oppiminen helpottuu kun lapsi saa samalla ylläpitää omaa äidinkieltään. Kielen oppiminen puolestaan on keskeinen osa maahanmuuttajien kotoutumista.
- Etenkin toisen polven maahanmuuttajat maan valtakielen opittuaan unohtavat helposti kielen, jota he itse aiemmin tai jota heidän vanhempansa ovat puhuneet äidinkielenään. Monipuolisen kielitaidon ylläpitäminen ja edistäminen on asia, johon kirjasto voi ja johon sen kannattaa kiinnittää huomiota tarjoamalla vieraskielistä aineistoa.
- Myös maahanmuuttajat maksavat veroja, joilla kirjastoaineistoja kustannetaan.
- Vieraskielisen aineiston hankintaan saa Suomessa apua Monikieliseltä kirjastolta, jonka verkkosivuilta löytyy esimerkiksi vieraskielistä aineistoa kirjastoille toimittavien yritysten yhteystietoja.
- Mikäli palveltava kielivähemmistö on pieni voi Monikielisestä kirjastosta tilata maksuttomia siirtokokoelmia omaan kirjastoonsa.
- Vieraskielisestä aineistosta hyötyvät paitsi sitä äidinkielenään puhuvat myös ne, jotka haluavat opetella kyseistä kieltä. Aikuiset lukevat usein vieraskielisiä lastenkirjoja uutta kieltä opetellessaan ja pidemmälle ehtineet pitävät kielitaitoaan yllä lukemalla vieraskielistä kaunokirjallisuutta.
- Vieraskielisen aineiston vähäinen käyttö voi johtua joko siitä, että ilman asiantuntemusta tehdyt hankinnat ovat sen kohdeyleisön kannalta huonoja tai yksinkertaisesti markkinoinnin ja tiedotuksen puutteesta. Maahanmuuttajille suunnatun aineiston sisällällä tulee olla edustettuina paitsi eri kieliä, myös eri genrejä.

Maahanmuuttajien aineistotarpeet vaihtelevat myös sen mukaan kuinka pitkään he ovat olleet uudessa maassa. Aluksi tarvetta on erityisesti kielen oppimista sekä uuden yhteiskunnan arjessa selviytymistä tukevalle aineistolle. Jo pitkään maassa olleet kaipaavat tietoa ja tukea oman kielensä ja kulttuurinsa säilyttämiseen.

8.4. Tiedotus ja kirjaston käytön opetus

Tiedotus ja kirjaston käytön opetus ovat kriittisessä asemassa maahanmuuttajien kirjastopalvelujen toteuttamisessa. Nämä eivät toteudu ilman suunnitelmallista työtä. Opetusministeriön laatimien opetussuunnitelmien mukaan aikuisten maahanmuuttajien ja maahanmuuttajien ammatilliseen peruskoulutukseen valmistaviin koulutusohjelmiin tulee sisältyä tutustuminen kirjastoon ja sen palveluihin. Käytännössä tämä ei aina toteudu, sillä kaikki oppilaitokset eivät tuo ryhmiään vierailulle kirjastoon. Yhteydenpito maahanmuuttajakoulutusta antavien oppilaitosten kanssa on tärkeää jotta voidaan luoda perusedellytykset maahanmuuttajien kirjastopalvelujen käytölle. Eri toimijoiden välillä tapahtuvan yhteistyön koordinoimiseksi olisi kuitenkin tarpeellista, että kirjastossa olisi maahanmuuttajatyöstä vastaava yhteyshenkilö.

Osa maahanmuuttajista saa tiedon kirjaston palveluista kotoutumiskoulutuksen yhteydessä samaan aikaan kaiken muun julkisista palveluista ja yhteiskunnan toiminnasta kertovan informaation kanssa. Nämä yhdessä voivat aiheuttaa ns. informaatioähkyn, jolloin kaikkea vastaanotettua informaatiota ei pystytä sisäistämään. Konkreettiset tutustumiskäynnit voivat olla tehokkaampi tiedotustapa. Osa maahanmuuttajista löytää kirjaston ja sen palvelut omatoimisesti. Niiden maahanmuuttajien tavoittaminen, jotka eivät ole kotouttamistoimenpiteiden piirissä, voi kuitenkin olla erittäin vaativaa.

Maahanmuuttajille suunnatussa tiedotuksessa keskeistä on löytää oikeat tiedotuskanavat sekä oikea kieli. Kirjaston henkilökunnan mukaan tiedotus on toistaiseksi ollut riittämätöntä. Myöskään tutkimukseen haastatellut maahanmuuttajat eivät olleet tietoisia kaikista kirjaston tarjoamista palveluista. Kirjasto tiedottaa tapahtumistaan usein suomenkielisisä sanomalehdissä, joita kieltä vielä osaamattomat maahanmuuttajat eivät välttämättä edes aukaise. Lisäksi joissain kulttuureissa suullisen viestinnän merkitys on suurempi kuin kirjallisen. Yksi toteuttamiskelpoinen käytäntö kirjaston palveluista tiedottamiseen ja kirjaston käytön opetukseen on monikielinen esittelyvideo, jollainen on toteutettu muutamissa muissa kirjastoissa. Vieraskieliset kirjaston esitteet sekä painettuina että kirjaston verkkosivuilta ovat tärkeitä.

Tilastot alueen väestörakenteesta ja säännöllinen yhteydenpito paikallisiin maahanmuuttajajärjestöihin ovat keskeisessä asemassa maahanmuuttajapalveluja suuntaavan tiedon keräämisessä. Kouvolan seudulla kaikilla maahanmuuttajaryhmillä ei ole omia järjestöjä, mutta maahanmuuttajia on mahdollista tavoittaa esimerkiksi suomen kielen kurseilla, maahanmuuttotoimistolla ja Kansainvälisessä kohtauspaikassa. Esimerkiksi Helsingin ja Espoon kaupunginkirjastoissa on huomattu kielitaitoisen ja eri kulttuureita edustavan henkilökunnan merkitys tiedon keräämisessä välittämisessä. Kouvolan kaupunginkirjastossa ei toistaiseksi ole aktiivisesti pyritty edistämään henkilökunnan monimuotoisuutta.

8.5. Tapahtumat

Kirjaston henkilökunta piti tapahtumien järjestämistä yhtenä kirjaston monikulttuurisuustyön osa-alueena. Tutkimusta varten haastatellut maahanmuuttajat eivät juurikaan osanneet nimetä maahanmuuttajille suunnattuja tapahtumia joita he toivoisivat kirjastossa järjestettävän. Maahanmuuttajia kiinnostivat lähinnä tavalliset kirjailijavierailut ja esimerkiksi teatteriesitykset. Osa haastateltavista suhtautui myönteisesti ehdotukseen siitä, että he voisivat esitellä kirjastossa omaa kulttuuriaan. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla on jo järjestetty tämän

kaltaisia tapahtumia ja niiden saama suuri suosio viittaa siihen, että toimintaa voitaisiin ryhtyä kehittämään myös Kouvolassa.

Pelkästään maahanmuuttajille suunnattua vapaa-ajantoimintaa ei pidetä suositeltavana, koska kaikille avointa toimintaa on jo paljon ja lisäksi Kouvolassa maahanmuuttajayhteisöt ovat vielä verrattain pieniä. Erillisten tapahtumien järjestämistä parempana vaihtoehtona on huomioida maahanmuuttajat kaikille suunnattujen tapahtumien järjestelyissä esimerkiksi tiedotuksen osalta. Tapahtumat, joissa tuodaan esiin eri kulttuureja, ovat omiaan lisäämään kulttuurien välistä ymmärrystä. Monikulttuurisuuden sisäänrakentaminen kirjaston muihin tapahtumiin on onnistunut esimerkiksi pääkaupunkiseudulla hyvin. Kirjailijavieraksi kannattaa kutsua toisinaan myös nimekkäitä maahanmuuttajataustaisia kirjailijoita ja erilaisilla teema- viikoilla huolehtia siitä, että tarjontaa on myös vierailija kielillä.

8.6. Kirjasto tilana

Kirjaston tarjoamat tilat esimerkiksi opiskeluun ovat tärkeitä myös maahanmuuttajille. Lisäksi kirjaston tilat voivat tarjota yllättäviäkin tapoja tukea maahanmuuttajien kotoutumista. Yksi haastatelluista maahanmuuttajista kertoi suomen kieltä oppiakseen liittyneenä kuoroon. Hän tarvitsi paikan jossa harjoitella uusia, vieraita lauluja ja niiden sanoja. Kirjaston piano- huone tarjosi tähän mahdollisuuden ja tämä oli vaikuttanut siihen, että haastateltavalla oli vain positiivista sanottavaa kirjastosta.

Kouvolan kaupunginkirjaston henkilökunnalle suunnatussa verkkokyselyssä ja ryhmähaastatteluissa monet vastaajat mainitsivat kirjaston toimivan kohtaamispaikkana. Kirjastossa eri ihmisryhmät tapaavat toisiaan luonnollisessa ympäristössä toistensa kanssa tasavertaisina. Kouvolassa toimivat Korttelikodit on myös tarkoitettu kohtaamisiin ja toimivat paikkoina, joissa maahanmuuttajat saavat opastusta esimerkiksi verkkoasioinnissa. Kirjasto on yksi kohtaamispaikka muiden joukossa, eikä sen voida ajatella olevan kirjaston maahanmuuttajille erikseen suuntaama ”palvelu”.

8.7. Monikulttuurinen asiakaspalvelu

Suurin osa kirjaston henkilökunnasta toivoi saavansa koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen. Kolmasosa kirjaston työntekijöistä ilmoitti omaavansa kiinnostusta monikulttuurisuustyöhön. Kirjaston henkilökunnalle suunnatussa verkkokyselyssä kysyttiin, millaista osaamista maahanmuuttajien kanssa työskenteleminen heidän mielestään vaatii. Vastaukset olivat hyvin pitkälti samoja, joiden määrittämiseen kuuluvan kulttuurienväliseen kompetenssiin eli osaamiseen ja joiden hallitseminen kuuluu asiakaspalvelutaitoihin yleensäkin. Lisäksi riittävää kielitaitoa pidettiin yhtenä keskeisimmistä vaatimuksista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemissa.

Maahanmuuttajalapsia pidettiin monesti haastavana asiakasryhmänä ja heille rajojen asettamista pidettiin ajoittain kiusallisena. Pääkaupunkiseudun kirjastoissa oltiin saatu hyviä kokemuksia siitä, miten jo maahanmuuttajataustaisen työntekijän läsnäolo rauhoitti maahanmuuttajalasten käyttäytymistä kirjastossa. Maahanmuuttajataustaisen kirjastotyöntekijän oli helpompi puuttua maahanmuuttajalasten kirjastossa ei-toivottuun käytökseen. Joidenkin maahanmuuttajayhteisöjen ollessa melko tiiviitä osa lapsista tiesi, että rangaistavasta käytäytymisestä kulkisi kirjaston maahanmuuttajataustaisen työntekijän kautta tieto heidän omille vanhemmilleenkin.

Osalle haastatelluista maahanmuuttajista kirjaston henkilökunnan lähestyminen oli pelottava kokemus esimerkiksi puutteellisen kielitaidon takia. Kirjaston henkilökunnan kanssa asioineet maahanmuuttajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä samaansa palveluun.

8.8. Monikulttuurinen kirjastotyöyhteisö

Kouvolassa alle puolet kirjaston henkilökunnasta kannatti maahanmuuttajataustaisen henkilöstön määrän lisäämistä ja vain 53 % katsoi kirjaston tarvitsevan lisää harvinaisten kielten osaajia. Ryhmähaastatteluissa maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrän lisäämiseen suhtauduttiin periaatteessa myönteisesti, mutta vastakkaisiakin mielipiteitä esiintyi. Maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä oli saatu positiivisia kokemuksia ja heidän kielitaito-osaamisestaan oli ollut hyötyä. Tästä huolimatta työllistäminen nähtiin monin paikoin ongelmallisena sopivien työtehtävien, perehdyttämiseen tarvittavien resurssien sekä kielitaidossa ilmenevien puutteiden vuoksi. Maahanmuuttajien koko potentiaalia kirjastoyhteisön jäseninä välttämättä oltu tultu ajatelleeksi. Kouvolan kaupunginkirjastossa maahanmuuttajien työllistämisen kirjastoon pelättiin olevan liiallista sosiaalityötä, johon kirjastolla ei ole resursseja.

Työelämä monikulttuuristuu ja työyhteisöissä kulttuurienvälisen osaamisen merkitys kasvaa. Pääkaupunkiseudun kirjastoissa, joissa työskentelee runsaasti maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, oltiin vallitsevaan käytäntöön tyytyväisiä. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaaminen on viime kädessä työn johdon asia mutta mikäli näin tehdään on koko työyhteisön opittava kohtaamaan vieraita kulttuureja.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kuuluminen kirjaston henkilökuntaan on kiistatta etu koko kirjaston monikulttuurisuustyölle joskaan ei sen ehdoton edellytys. Brooklyn Public Libraryn johtaja Martin Gomez (2000, 39) toteaa, että etnisille vähemmistöille suunnatut kirjastopalvelut pystytään toteuttamaan parhaiten sellaisen työntekijän johdolla, joka itse kuuluu kyseiseen kulttuuriseen ryhmään. Samalla Gomez pitää myyttinä sitä, että eri kulttuuritaustasta kotoisin oleva kirjastonhoitaja ei pystyisi tarjoamaan toimivia palveluja etnisille ryhmille. Tällaisessa tehtävässä menestyminen vaatii kuitenkin kielitaitoa ja kyseiseen yhteisöön perehtymistä. Monikulttuurisen kirjastokonseptin uskottavuus lisääntyy, mikäli monikulttuurisuus näkyy myös kirjaston henkilökunnassa.

9. Pohdinta

Marjatta Okko toteaa Kirjastotiede ja Informatiikka -lehden pääkirjoituksessa (1993:3, 81) "Yhteiskunnassa vallitsevat arvot ja arvostukset ovat ohjanneet yleistä kirjastotoimintaa alusta pitäen ja siksi arvoperustainen yhteinen tahto ylläpitää yleisiä kirjastoja on muuttuvainen siinä merkityksessä, että yleisten kirjastojen instituution tehtävää painotetaan eri tavalla yhteiskunnallisissa oloissa.". Siten yleisten kirjastojen toiminta suhteessa kieli- ja kulttuurivähemmistöihin heijastaa myös eri aikoina vallitsevaa yhteiskunnallista suhtautumista.

Maahanmuuttajien määrä kirjastossa on lisääntynyt ja se vaikuttaa myös siihen, millaista osaamista kirjastossa tarvitaan. Kirjaston on kiinnitettävä erityistä huomioita maahanmuuttajapalveluiden toteuttamiseen ja tarjottava henkilökunnalle koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen. Monikulttuurisuus ei tarkoita vain kaukaisia, eksoottisia kulttuureita eikä muualta Suomeen muuttanut ole ikuisesti maahanmuuttaja. Kirjasto tarvitsee työntekijöitä, jotka ovat kiinnostuneita työskentelemään maahanmuuttajien parissa. Monikulttuurinen kirjasto ei tarkoita erillisiä palveluja maahanmuuttajille, vaan kotoutumista ja kulttuurien välistä yhteisymmärrystä lisääviä toimintamalleja kirjastotyön eri osa-alueilla. Ei ole epäilystäkään siitä, että monikulttuurinen kirjastokonsepti hyödyttää niin maahanmuuttajia kuin kantaväestöäkin.

Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia miten kirjastot voivat vahvistaa maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitoja ja siten osaltaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista uuteen maahan. Maahanmuuttajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä ja tietoyhteiskuntataitoihin sisältyy monenlaisia osaamisalueita. Kirjastoilla on vapaus valita miten aktiivisen roolin ne haluavat ottaa maahanmuuttajien kotoutumisprosessin tukemisessa ja kuinka paljon resursseja käyttää maahanmuuttajapalvelujen tuottamiseen. Hyviä esimerkkejä maahanmuuttajille hyödyllisistä kirjastopalveluista on enemmän kuin mitä yhdellä kirjastolla yleensä on resursseja toteuttaa.

Internet on monin paikoin syrjäyttänyt kirjaston tiedonhankinnan välineenä. Tietoyhteiskunnassa selviämisen yksi tärkeimpiä edellytyksiä on tietotekniikan sujuva käyttö. Kirjastojen tehtäväksi tietoyhteiskunnassa on määritelty kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien kehittäminen ja erityisen tärkeää tämä on maahanmuuttajille, jotka eivät lähtömaassaan ole näitä valmiuksia välttämättä saaneet. Tietokoneiden ja Internetin käytön opetus erityisesti maahanmuuttajille ovat palveluja, joihin kirjastoilta voidaan perustellusti toivoa lisäpanosta tulevina vuosina.

Tietoyhteiskuntavalmiudet pitävät sisällään paljon muutakin kuin tietotekniset perustaidot. Kirjastojen tulee valita, mihin tietoyhteiskunnan kansalaistaitovaatimukseen ne haluavat vastata. Onko kirjastojen tehtävä opettaa tietotekniikan alkeita syrjäytymisvaarassa oleville ryhmille vai tarjota erikoiskursseja jo pidemmälle ehtineille? Tietoyhteiskuntataitojen jalokauttamisessa ongelmia ovat sekä informaatiohäky että digitaalisen kuilun syntyminen. Tietoa etenkin maahanmuuton alkuvaiheessa voidaan antaa liikaa jolloin yksilöiden on mahdollista sisäistää kaikkea. Myöhemmin taas osa maahanmuuttajista, kuten myös alkuperäisväestöstä, jää vaille kunnollisia tietoyhteiskuntataitoja. Tässä riskiryhmässä ovat etenkin koulutamattomat kotiäidit. Nämä kriittiset kohdat voidaan ylittää panostamalla riittävän yksilölliseen ohjaukseen ja palvelutarjontaan.

Erityisesti maahanmuuttajapalveluiden tuottamisessa toimijoita on usealla eri sektorilla, eikä vastuualueita toiminnan tarjoamisessa ole määritelty kovin tarkasti. Vahvin peruste tietyn palvelun järjestämiseen on sille olemassa oleva tarve. Kirjaston on perusteltua järjestää tietotekniikan opetusta maahanmuuttajille erityisesti siinä tilanteessa, jos mikään muu taho kyseisen kunnan alueella ei sitä tee. "Viihteellisempienkin" palvelujen ja toiminnan järjes-

täminen on hyödyllistä kun otetaan huomioon myös niistä saatava välillinen hyöty. Lähes mikä tahansa vapaa-ajan ohjelma suomenkielisessä ympäristössä edistää uuden kielen oppimista ja yhteys vanhan kotimaan kulttuuriin auttaa uuteen yhteiskuntaan kotoutumista.

Olennaista on toiminnan tavoitteiden ja kohderyhmien määrittely kirjaston sisällä. Kotoutumisen tukeminen on yksi keskeinen monikulttuurisen kirjastotoiminnan tavoite mutta tällöin saatetaan unohtaa jo pidempään Suomessa asuneiden maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kirjastoon kohdistuvat tarpeet. Pitkään maassa asuneen tarpeet eivät välttämättä enää juurikaan eroa syntyperäisten suomalaisten kirjastopalveluihin kohdistuvista toiveista ja odotuksista, mutta kirjaston rooli voi olla edelleen merkittävä esimerkiksi kaksikielisyyden tukemisessa.

IFLAN suosituksissa maahanmuuttajapalveluiden järjestämisessä ensisijaisen tärkeäksi nähdään paikallisen maahanmuuttajaväestön tunteminen sekä kirjaston johdon tuki kirjoitetun toimintasuunnitelman muodossa. Itse palvelujen järjestämisen osa-alueita ovat erityisesti aineistonhankinta, tietotekniikan opetus sekä yhteistyön ja tiedottamisen kehittäminen. Näiden lisäksi voidaan järjestää erilaisia tapahtumia, medialukutaidon opetusta sekä olla mukana edistämässä myönteistä kulttuurien välistä kohtaamista. Kaikkien näiden palveluiden toteuttamista helpottaa, mikäli kirjaston henkilökuntaan kuuluu maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Se ei ole toimivien maahanmuuttajapalvelujen ehdoton edellytys, mutta palvelujen onnistumisen lisäksi kirjasto siten antaa oikean signaalin arvoistaan ja kantaa vastuunsa yhteiskunnassa usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevien auttamisesta.

Palvelujen tuottamisessa on olennaista huomioida paikkakuntaakohtaisia eroja koskien esimerkiksi maahanmuuttajien määrää ja sitä, sijaitseeko kunnassa vastaanottokeskus. Yksittäisten maahanmuuttajien tavoittaminen on huomattavasti vaikeampaa kuin yhteydenpito esimerkiksi erilaisten maahanmuuttajajärjestöjen tai maahanmuuttajaopetusta tarjoavien oppilaitosten kautta.

Kotoutumisen kenties keskeisin edellytys on maan valtakielen oppiminen. Kieli on myös aina yhteydessä ihmisen identiteettiin, jonka eheys on olennaista elämänhallinnan ja yhteiskunnassa toimimisen kannalta. Maahanmuuttajien on maahan tullessaan opittava uusi kieli ja tavoitelluin tilanne on kaksikielisyys, jossa pidetään yllä myös maahanmuuttajien omaa äidinkieltä. Kielitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen ovat niitä maahanmuuttajapalvelujen osa-alueita, joissa kirjastojen roolia voidaan pitää merkittävänä. Kirjastot voivat helpottaa maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla paitsi suomen kielen oppimateriaalia ja sanakirjoja myös riittävästi aineistoa maahanmuuttajien omalla äidinkielellä. Vieraskielisen aineiston hankintaan on mahdollista saada tukea Monikielisestä kirjastosta ja maahanmuuttajilta itseltään.

Monikulttuuriset kohtaamispaikat ovat maahanmuuttajille tärkeitä ja esimerkiksi Kouvolassa niitä on jo perustettu muualle kuin kirjastoon. Maahanmuuttajille suunnatuissa haastateluuissa kohtaamispaikan tarve tai kirjaston merkitys yhteisenä tilana ei kuitenkaan noussut esiin heille merkittävänä palveluna. Kirjaston tarjoamista tiloista Kouvolassa tärkeinä pidettiin pianohuonetta ja ryhmätyötilaa, jossa eri järjestöt esimerkiksi järjestivät kokouksiaan. Lisäksi kirjastolta kaivattiin tiloja esimerkiksi maahanmuuttajien omille teatteriesityksille.

Jos maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen halutaan palvelevan tasapuolisesti kaikkia maahanmuuttajaryhmiä, niiden suunnittelussa tulee tiedostaa maahanmuuttajien heterogeenisuus. Monikulttuurinen kirjasto ei tällöin sisällä vain afrikkalaisia tanssiesityksiä vaan myös esimerkiksi virolaisen nykykirjallisuuden esittelyä. Useissa kirjastojen maahanmuuttotyötä koskevissa suosituksissa painotetaan paikallisen väestön tarpeiden tuntemista. Tämä konkretisoitui hyvin haastateltuani sekä pääkaupunkiseudun monikulttuurisesta kirjastotoiminnasta vastaavia työntekijöitä että Kouvolassa asuvia somalialaistaustaisia maahanmuuttajia. Monikulttuurisuustyötä tekevät kirjastotyöntekijät kertoivat musiikin ja elokuvien olevan maahanmuuttajien suosimaa kirjastoaineistoa kun taas Kouvolan somaliyhteisö

koki, että ajan käyttäminen viihteeseen haittaisi heidän kielenoppimistaan. Kouvolan somaliyhteisö toivoikin kirjastolta vain kielen oppimista tukevia aineistoja ja tapahtumia. Selvää on kuitenkin myös se, että kielitaidon vahvistuttua myös heidän kirjastoon kohdistuvat tarpeensa muuttuvat.

Kirjastojen roolia maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa ei ole tiedostettu kirjastoalaa ja maahanmuuttoa koskevissa virallisissa linjauksissa. Aiheeseen on kuitenkin paneuduttu useissa kirjastoissa aktiivisten johtajien tai työntekijöiden ansiosta. Maahanmuuttajien kirjastotarpeiden tunnistamiseen ei ole oikotietä. Se vaatii säännöllistä yhteydenpitoa paikallisten maahanmuuttajaryhmien ja maahanmuuttotyöntekijöiden kanssa. Jotta tieto maahanmuuttajille suunnatusta aineistosta ja tarjolla olevasta tietotekniikan opetuksesta saavuttaisivat kohderyhmänsä tarvitaan suunnitelmallista tiedotusta ja yhteistyötä maahanmuuttajien kanssa. Ei riitä, että kirjasto ostaa vieraskielistä aineistoa hyllyihinsä seisomaan tai tyytyy mainostamisessa perinteisiin lehti-ilmoituksiin.

Kouvolan Maahanmuutto-ohjelman päämääränä on maahanmuuttajien nopea työllistyminen. Työllistymistä puolestaan tukee muun muassa hyvä kielitaito sekä vastaanottavan yhteiskunnan asenteet ja valmius palkata maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Työskenteleminen suomenkielisessä yhteisössä on hyvä tapa kartuttaa kielitaitoaan ja poistaa ennakkoluuloja. Maahanmuuttajien työllistyminen ja suomen kielen oppiminen viivästyvät, mikäli työpaikan saamisen ehtona on hyvä kielitaito. Työtä tehdessä kieltä oppii koko ajan lisää.

Kirjastojen maahanmuuttajapalveluista puhuttaessa keskustelua käydään kenties eniten aineistoista ja asiakaspalvelutilanteista, joihin liittyy vahvasti myös kielitaito-osaaminen. Kokonaisvaltainen näkemys kulttuurien välisen osaamisen kehittämisestä ja monikulttuurisuuden huomioimisesta kirjaston koko toimintakulttuurissa on jäänyt vähemmälle huomiolle. Koska kotoutuminen ymmärretään tänä päivänä kahdensuuntaiseksi prosessiksi, jossa myös vastaanottavan yhteiskunnan asenteiden muutoksella on merkitystä, kirjaston monikulttuurisuustyötä tulee laajentaa koskemaan kaikkia kirjaston käyttäjiä, ei vain maahanmuuttajia. Kirjaston peruspalvelujen tulee toteutua myös maahanmuuttajien kohdalla ja sen lisäksi tarvitaan tiettyjä, maahanmuuttajien tarpeisiin vastaavia räätälöityjä palveluja. On tärkeää huomioida maahanmuuttajien kantaväestöstä poikkeavat tarpeet mutta vältettävä tarpeettomien erillisten kategorioiden luomista, joissa korostetaan jonkin ryhmän erilaisuutta suhteessa muihin.

LÄHTEET

- Aaltonen, Leena 2009b. Monikulttuuriseen kirjastoon : Open Zone 2009-2011. Helsinki: Kansalliskirjasto. 2009 - 51: 2, 11. artikkeli.
- Aaltonen, Leena 2010. "Että hyväksyvät, että täällä on maahanmuuttajia, jotka osaavat paremmin kuin muut". Yleinen kirjasto monikulttuurisena työyhteisönä. Pro gradu - tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Aaltonen, Tiina 2009a. Mediakasvatus suomalaisperheissä 2009. Viestintäviraston julkaisu 11/2009. Saatavilla osoitteessa <http://www.ficora.fi/attachments/suomimg/5lqlAomQy/Mediakasvatusjulkaisu.pdf> [viitattu 13.4.2010]
- Aarnitaival, Saraleena 2009. Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä. Informaatiotutkimus 2009 vol 28, nro 3-4, s. 51-65.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne; Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin: 37-52. Helsinki: Väestöliitto.
- Atlestam, Ingrid & Myhre, Randi 2010. Reading - what to purchase, and why? IFLA 2010 - konferenssipaperi.
- Audunson, Ragnar; Brunelli, Marta & Goulding, Anne 2005. The library in the multicultural information society. Teoksessa Kajberg, Leif & Lorrington, Leif: European Curriculum Reflections on Library and Information Science Education. Copenhagen: The Royal School of Library and Information Science, 149-171. Saatavilla osoitteessa http://www.library.utt.ro/LIS_Bologna.pdf [viitattu 14.4.2010].
- Berggren, Olaf P. & Byberg, Lis 1992. Organizing a multilingual and multicultural service. Teoksessa: Zielinska, Marie F. & Kirkwood, Francis T. (ed.) 1992. Multicultural librarianship: an international handbook. München: K.G. Saur. IFLA publications 59, 63-126.
- Berry, John et. al. 1992. Cross-Cultural Psychology. Research and Applications. Cambridge: Cambridge University Press.
- Birdi, Briony 2010. "We are here because you were there": minority ethnic genre fiction in UK public libraries. IFLA 2010 -konferenssipaperi.
- Castells, Manuel & Himanen, Pekka (2001): Suomen tietoyhteiskuntamalli. Helsinki: WSOY.
- Ehdotus toimenpideohjelmaksi mediataitojen ja -osaamisen kehittämiseksi osana kansallais- ja tietoyhteiskuntataitojen edistämistä. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:29
- Elliott, Pirkko 1992. Knowing the communities to be served. Teoksessa: Zielinska, Marie F. & Kirkwood, Francis T. (ed.) 1992. Multicultural librarianship: an international handbook. München: K.G. Saur. IFLA publications 59, 45-62.
- Enoranta, Teija; Rashid, Ibrahi Al ja Noorzadeh, Bahram 2007. Turvapaikanhakijan tietoyhteiskuntaan. Helsinki : Kansalais- ja työväenopistojen liitto
- Euroopan Unionin mietintö kirjastojen roolista modernissa yhteiskunnassa. Saatavilla osoitteessa http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/kansainvaellinen_ja_eu-yhteistyoe/euroopan_unionin_mietintoe_kirjastojen_roolista/liitteet/EUKirjastomietinto.pdf [viitattu 14.4.2010]
- Fisher, Karen E., Marcoux, Elizabeth (Betty), Miller, Lupine S., Sánchez, Agueda and Cunningham, Eva Ramirez 2004. Information behaviour of migrant Hispanic farm

- workers and their families in the Pacific Northwest. Information research Vol. 10 No. 1, October Saatavilla osoitteessa <http://informationr.net/ir/10-1/paper199.html> [viitattu 23.4.2010].
- Forsander, Annika; Ekholm, Elina; Hautaniemi, Petri et al. 2001. Monietnisyyt, yhteiskunta ja työ. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Gomez, Martin 2000. Who Is Most Qualified to Serve Our Ethnic-Minority Communities? American Libraries Dec 2000, 31 (11), 39-41.
- Helsingin kaupunginkirjasto: Monikulttuurinen kirjastostrategia. Saatavilla osoitteessa <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/monikulttuuristrategia/> [viitattu 14.4.2010].
- Hilkska, Anna 2010. Maahanmuuttajien palvelutarvekartoitus Turun kaupunginkirjastossa. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelu.
- Huttunen, Laura, Löytty, Olli & Rastas, Anna 2005. Suomalainen vieraskirja : Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino.
- Hämäläinen, Riitta 2010. Maahanmuuttajien kirjastopalvelut? Teoksessa Drake, Sunniva (toim.): Maahanmuuttaja kulttuuriyössä. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Iduozee, Taina 1997. Etniset vähemmistöt ja kirjastot : Monikulttuurisuus Helsingin kaupunginkirjastossa. Informaatiotutkimuksen sivuainetutkielma. Tampere. Saatavilla osoitteessa <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/tutkielma/index.html> [viitattu 13.3.2010].
- The IFLA Multicultural Library Manifesto. Saatavilla osoitteessa: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf> [viitattu 13.3.2010].
- Juntunen, Helena 2002. Yleinen kirjasto kulttuurienvälisyyden edistäjänä: tapaustutkimus Keravan kaupunginkirjaston kulttuurienvälisestä työstä. Pro gradu -työ. Oulu: Oulun yliopisto.
- Kasvio, Antti; Inkinen, Tommi & Liikala, Hannu 2005: Tietoyhteiskunta: myytit ja todellisuus. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kendall, Margaret 1992. Keeping Multiculturalism on the Agenda: Strategies for Action in Public Libraries. Library Review 41 (1), 25-34.
- Koivunen, Hannele 1995: Kirjasto merkityksen tuottajana tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Kouvola kansainvälinen kohtaamispaikka. Saatavilla osoitteessa <http://www.kouvola.fi/> [viitattu 20.7.2010]
- Kouvola kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Kokoelmatilasto 29.4.2010.
- Kouvola kaupunki: Tietoa maahanmuuttajille. Saatavilla osoitteessa <http://www.kouvola.fi/maahanmuuttajat.html> [viitattu 13.3.2010].
- Kouvola Maahanmuutto-ohjelma 2009-2016. Saatavilla osoitteessa: <http://www.kouvola.fi/material/attachments/maahanmuutto/5jVt0G4ZV/Maahanmuuttoohjelmaluonnos.pdf> [viitattu 3.3.2010].
- Kärnä, Anna-Liisa 1996. Monikulttuuriset kirjastopalvelut : esimerkkinä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kirjastopalveluiden järjestäminen Oulussa. Pro gradu -työ. Oulu : Oulun yliopisto.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastuunotosta 493/1999, Finlex. Saatavilla osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493> [viitattu 20.4.2010].)
- Larva, Tiina 2010. Kiehtovat kulttuurit - etnisyyt kirjastomaailmassa. Teoksessa Drake, Sunniva (toim.): Maahanmuuttaja kulttuuriyössä. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Liebkind, Karmela; Mannila, Simo; Jasinskaja-Lahti, Inga; Jaakkola, Magdalena; Kyntäjä, Eve & Reuter, Anni 2004. Venäläinen, virolainen, suomalainen : Kolmen maahanmuuttajaryhmän kotoutuminen Suomeen. Helsinki: Gaudeamus.

- Maahanmuuttovirasto: Sanasto. Saatavilla osoitteessa <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761#9> [viitattu 23.4.]
- Maasilta, Mari; Simola, Anna ja af Heurlin, Heidi 2008. Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavilla <http://tampub.uta.fi/tulos.php?tiedot=257>.
- Martinmäki, Arja 2003. Monimuotoisuudesta Espoon kaupungissa : tapaustutkimus maahanmuuttajatyöntekijöiden integroitumisesta Espoon kirjaston työyhteisöön. Pro gradu -työ. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Mediamajan toimintakertomus 2009. Saatavilla osoitteessa. <http://kyyti.fi/node/1912> [Viitattu 8.7.2010].
- Mikkonen, Anna 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kokemuksia kotouttamistoiminnasta. Teoksessa Alitolppa-Niitalo, Anne; Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) 2005. Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto 53-71.
- Monikielisen kirjaston www-sivut. Saatavilla osoitteessa <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/monikielinenkirjasto/> [viitattu 13.3.2010].
- Mäkinen, Antti 2010. Monikielinen kirjasto. Teoksessa Drake, Sunniva (toim.): Maahanmuuttaja kulttuuriryssä. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Niessen, Jan & Schibel, Yongmi 2006. Kotouttaminen : käsikirja päättäjille ja käytännön toimijoille. Euroopan komission oikeus-, vapaus- ja turvallisuusasioiden pääosasto. Saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/home-affairs/doc_centre/immigration/docs/handbook_1sted_fi.pdf [viitattu 6.5. 2010]
- Okko, Marjatta 1993: Elämisen laatu ja kirjastot. Kirjastotiede ja informatiikka 1993, 12 (3).
- Opetushallitus 2007. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus - Suositus opetussuunnitelmaksi. Saatavilla osoitteessa http://www.oph.fi/download/124652_koto_ops.pdf [viitattu 4.4.2010]
- Opetushallitus 2006. Luku- ja kirjoitustaidottomien aikuisten maahanmuuttajien koulutus - suositus opetussuunnitelmaksi. Saatavilla osoitteessa http://www.oph.fi/download/124651_lukiverkko.pdf [viitattu 4.4.2010]
- Opetushallitus 2008. Maahanmuuttajien ammatilliseen peruskoulutukseen valmistava koulutus - Opetussuunnitelman perusteet. Saatavilla osoitteessa http://www.oph.fi/download/110370_maahanmuuttajien_ammattilliseen_peruskoulutukseen_valmistava_koulutus.pdf [viitattu 4.4.2010]
- Opetusministeriö 2003. Kirjastostrategia 2010: Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. Opetusministeriön julkaisu 2003:1.
- Opetusministeriö 2007. Ehdotus toimenpideohjelmaksi mediataitojen ja -osaamisen kehittämiseksi osana kansalais- ja tietoyhteiskuntataitojen edistämistä. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007:29. Saatavilla osoitteessa <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/tr29.pdf?lang=fi> [viitattu 13.3.2010]
- Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 : Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisu 2009:32.
- Pietikäinen, Sari 2006. Mahdollisuuksien media. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.): Ylirajainen kulttuuri : Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 212-236.
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Skrzeszewski, Stan 1992. Marketing, public relations and promotion. Teoksessa: Zielinska, Marie F. & Kirkwood, Francis T. (ed.) 1992. Multicultural librarianship: an international handbook. München: K.G. Saur. IFLA publications 59, 305-330.
- Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaisen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Esiselvitysraportti 9:2009. Saatavilla osoitteessa http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/Setu_9-2009.pdf [viitattu 20.7.2010]
- Shoham, Snunith and Kaufman Strauss, Sarah 2008. Immigrants' information needs: their role in the absorption process. Information Research 2008 13 (4).
- Simsova, Sylva 1992. Multicultural populations: their nature and needs. Teoksessa: Zielinska, Marie F. & Kirkwood, Francis T. (ed.) 1992. Multicultural librarianship: an international handbook. München: K.G. Saur. IFLA publications 59, 9-44.
- Sisäasiainministeriö: Maahanmuuttosanasto ja tilastotietoja. Saatavilla osoitteessa <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/OBA8FB29A87335EAC225767E00495CCD> [viitattu 23.4.2010].
- Sisäasiainministeriö 2009a: Aikuiskoulutuksen tehtävät maahanmuuttajien työllistymisen edistämiseksi : Neljän ministeriön virkamiesryhmän esitykset aikuiskoulutuksen kokonaisuudistuksen johtoryhmälle. Maahanmuutto: Sisäasiainministeriön julkaisuja 12/2009 Saatavilla osoitteessa [http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/6698F2493F01D360C22575A8001D4ED3/\\$file/192009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/6698F2493F01D360C22575A8001D4ED3/$file/192009.pdf) [viitattu 20.4.2010].
- Sisäasiainministeriö 2009b. Maahanmuuton vuosikatsaus 2009. Sisäasiainministeriö: Maahanmuutto-osasto. Saatavilla osoitteessa [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/a71bddf6297091a3c22577200042cc7f/\\$file/maahanmuuton_vuosikatsaus_2009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/a71bddf6297091a3c22577200042cc7f/$file/maahanmuuton_vuosikatsaus_2009.pdf) [viitattu 13.4.2010].
- Sisäasiainministeriö 2010. Kotouttamislain kokonaisuudistushanke : Lausunnonlehtien esitysluonnos 27.5.2010. Saatavilla osoitteessa [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/66d9628e15c247f7c2257730002c3073/\\$file/kotoutumislaki_he_luonnos_260510.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/66d9628e15c247f7c2257730002c3073/$file/kotoutumislaki_he_luonnos_260510.pdf) [viitattu 20.7.2010]
- Suokonautio, Jaana 2008. Palapelin palat paikoilleen : Maahanmuuttajien kokemuksia kotoutumiskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö ; Euroopan sosiaalirahasto 2000-2006.
- Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran www-sivut. Saatavilla osoitteessa http://www.sitra.fi/fi/Ajankohtaista/tavoitteista_totta/tavoitteista_totta_osku.htm [viitattu 23.7.2010].
- Suositus Tietoyhteiskuntavalmiudet -opintokokonaisuudesta 2003. Helsinki: Vapaan Sivistystyön Yhteisjärjestö. Saatavilla osoitteessa <http://www.vsop-ohjelma.fi/Tietoyhteiskunta.pdf> [viitattu 13.3.2010]
- Talbot, Christine 1990. What is a multicultural library service?. Library association record 92 (7), 501-503, 510.
- Tieke http://www.tieke.fi/tuotteet_ja_palvelut/tieken_tutkinnot/tapahtuu_ajokortissa/kokemuksia/tietoyhteiskunnan_kansalaistaido/--_text [viitattu 23.7.2010]
- Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi : kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015 (2006). Helsinki : Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla osoitteessa http://www.ariantietoyhteiskunta.fi/files/34/Kansallinen_tietoyhteiskuntastrategia.pdf [viitattu 13.3.2010]
- Vahvelainen, Natalia 2009. Maahanmuuttajapalveluiden kartoitus Tampereen kaupunginkirjastossa. Raportti. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto.

Venemies, Susanna 2008. Turvapaikanhakijan tuki? : Maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelukarttoitus Kotkan kaupunginkirjastossa. Opinnäytetyö. Turku : Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelu

Henkilötiedonlähteet:

Hilksa, Anna, maahanmuuttokoordinaattori, Turun kaupunginkirjasto. Haastattelu 6.4.2010. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Turku.

Hämäläinen, Riitta, informaatikko, Monikielinen kirjasto. Haastattelu 19.3.2010. Monikielinen kirjasto, Helsinki.

Lahti, Marjatta, kirjastonjohtaja, Vantaan kaupunginkirjasto. Haastattelu 7.4.2010. Länsimäen kirjasto, Vantaa.

Lappalainen, Jasmin, erikoiskirjastonhoitaja, Entressen kirjasto. Haastattelu 19.3.2010. Entressen kirjasto, Espoo.

Lappalainen, Jasmin, erikoiskirjastonhoitaja, Entressen kirjasto. Sähköpostiviesti 1.4.2010.

Mäkinen, Antti, informaatikko, Monikielinen kirjasto. Haastattelu 19.3.2010. Monikielinen kirjasto, Helsinki.

Nieminen, Jani, erikoiskirjastonhoitaja, Entressen kirjasto. Haastattelu 19.3.2010. Entressen kirjasto, Espoo.

Raunio, Samuel, viestinnän lehtori, Turun Diakonia-ammattikorkeakoulu. Haastattelu 6.4.2010. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Turku.

Raunio, Samuel, viestinnän lehtori, Turun Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 12.3.2010.

Vidinovska, Margarita, Länsimäen kirjaston vastaava, Vantaan kaupunginkirjasto. Haastattelu 7.4.2010. Länsimäen kirjasto, Vantaa.

Liitteet

Liite 1

Haastatteluteemat maahanmuuttajafokusryhmille.

1. Oma lähtömaa ja maassaoloaika.
2. Kirjaston ja sen palvelujen käyttö, aineistontarjonta omiin tarpeisiin nähden ja kirjastosta annettu tiedotus. Millainen on oman etnisen ryhmän suhde kirjastoihin.
3. Kirjastossa järjestettävät tapahtumat ja Mediamajan toiminta.
4. Millainen on hyvä kirjasto, mitä kaipaa kirjastolta.

Liite 2

Haastattelulomake kirjaston henkilökunnalle (Webropol).

Tämä on kysely Kouvolan kaupunginkirjaston henkilökunnalle osana Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hanketta. Kyselyn perusteella on tarkoitus kehittää maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja kirjastopalveluja. Maahanmuuttajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä Suomeen muuttaneita ulkomaalaisia. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä eikä vastauksia yhdistetä vastaajan taustatietoihin. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 5-15 minuuttia. Kyselystä vastaa hankkeen tutkimusapulainen Maria Nummela, lisätietoja maria.nummela@uta.fi. Suuret kiitokset avustasi!

1) Kirjasto, jossa työskentelet pääsääntöisesti

<Valitse kirjasto>

2) Vapaa sana-assosiaatio : mitä sinulle tulee mieleen otsikosta "monikulttuurinen kirjasto"?

3) Arvioi, kuinka usein kohtaat asiakaspalvelussa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita (mikäli et työskentele asiakaspalvelussa, voit jättää vastaamatta kysymyksiin 3-6).

Päivittäin

Muutamia kertoja viikossa

Noin kerran viikossa

Muutamia kertoja kuukaudessa

Noin kerran kuukaudessa

Harvemmin

En koskaan

4) Onko maahanmuuttajataustaisten kirjastoasiakkaiden määrä lisääntynyt viimeisen kahden vuoden aikana?

Ei

Kyllä, jonkin verran

Kyllä, paljon

Kyllä, erittäin paljon

En osaa sanoa

5) Arvioi, mitä aineistoja ja palveluja maahanmuuttajataustaiset asiakkaat käyttävät / toivovat eniten. Voit valita useamman.

Vieraskielinen kaunokirjallisuus
Vieraskielinen tietokirjallisuus
Suomen- tai ruotsinkielinen kaunokirjallisuus
Suomen- tai ruotsinkielinen tietokirjallisuus
Vieraskielinen lastenkirjallisuus
Suomen- tai ruotsinkielinen lastenkirjallisuus
Elokuvat
Musiikki-cd -levyt
Nuotit
Internet
Äänikirjat
Kielikurssit / suomen kielen oppimateriaali
Tietoa tietystä asiasta
Muu, mikä?
Kirjastossani ei käy maahanmuuttajataustaisia asiakkaita

6) Arvioi, minkä kielinen vieraskielinen aineisto on kirjastossasi kysytyintä. Voit valita useamman.

Englanti
Ruotsi
Ranska
Saksa
Espanja
Italia
Kiina
Venäjä
Viro
Somali
Arabia
Thai
Muu, mikä?

7) Henkilökunnan kielitaitokartoitus: mitä vieraita kieliä osaat?

Alkeet, luettele mikä/mitkä kielet
Kohtuulliset taidot, luettele mikä/mitkä kielet
Hyvät tai kiitettävät taidot, luettele mikä/mitkä kielet

8) Oletko saanut kirjastossa koulutusta / perehdytystä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohtaamiseen?

Kyllä, riittävästi

Kyllä, jonkin verran

Kyllä, mutta vain vähän

En lainkaan

En tarvitse koulutusta / perehdytystä aiheeseen

9) Arvio asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä (1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä)

1 - Täysin eri mieltä

2 - Osittain eri mieltä

3 - Ei samaa eikä eri mieltä

4 - Osittain samaa mieltä

5 - Täysin samaa mieltä

a) Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät tarvitse kirjastolta erityishuomiota.

b) Kirjaston vieraskielisen aineiston määrä vastaa kysyntää.

c) Kirjastoon tulisi palkata lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä.

d) Kirjaston resurssit tulee kohdentaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asemesta jonkin muun palvelun kehittämiseen.

10) Arvio asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä (1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä)

1 - Täysin eri mieltä

2 - Osittain eri mieltä

3 - Ei samaa eikä eri mieltä

4 - Osittain samaa mieltä

5 - Täysin samaa mieltä

a) Olen kiinnostunut maahanmuuttajien parissa työskentelemisestä.

b) Kirjasto markkinoi maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja palvelujaan riittävästi.

c) Asiakaspalvelussa työskentelevän on osattava täydellistä tai lähes täydellistä suomea.

d) Kirjasto hankkii riittävästi vieraskielistä (muu kuin suomi tai ruotsi) aineistoa.

11) Arvio asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä (1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä)

1 - Täysin eri mieltä

2 - Osittain eri mieltä

3 - Ei samaa eikä eri mieltä

4 - Osittain samaa mieltä

5 - Täysin samaa mieltä

a) Maahanmuuttajien määrän kasvaminen on vaikuttanut siihen, mitä osaamista kirjastossa työskenteleminen vaatii.

b) Kirjastolla on riittävästi resursseja maahanmuuttajien palvelemiseen.

c) Harvinaisempia kieliä (muut kuin suomi, ruotsi, englanti) osaavien työntekijöiden määrää pitäisi lisätä.

d) Kirjastossa pitäisi järjestää enemmän tapahtumia jotka edistävät maahanmuuttajien ja kanta-väestön yhteisymmärrystä.

12) Kouvolan maahanmuutto-ohjelman tavoitteena on työllistää maahanmuuttajat kolmen vuoden sisällä maahan saapumisesta. Minkä asioiden uskot edistävän tätä tavoitetta?

13) Miten kirjasto voi mielestäsi tukea maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä?

14) Mikä voisi mielestäsi olla Mediamajan tehtävä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemisessa?

15) Millaista maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattua aineistoa kirjastoon tarvittaisiin lisää?

16) Kaipaako koulutusta tai lisätietoa monikulttuurisuuden kohtaamisesta kirjastoissa?

17) Millaista osaamista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa työskenteleminen mielestäsi vaatii?

18) Muita kommentteja tai palautetta?

Liite 3

Webropol-kyselyn monivalintakysymysten vastaukset.

Arvio asteikolla 1-5 seuraavia väittämiä (1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä)

	1 - Täysin eri mieltä (arvo: 1)	2 - Osittain eri mieltä (arvo: 2)	3 - Ei samaa eikä eri mieltä (arvo: 3)	4 - Osittain samaa mieltä (arvo: 4)	5 - Täysin samaa mieltä (arvo: 5)
Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat eivät tarvitse kirjastolta erityishuomiota. (ka: 2.319; yht: 47)	19.1% 9	51.1% 24	12.8% 6	12.8% 6	4.3% 2
Kirjaston vieraskielisen aineiston määrä vastaa kysyntää. (ka: 2.63; yht: 46)	15.2% 7	34.8% 16	28.3% 13	15.2% 7	6.5% 3
Kirjastoon tulisi palkata lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. (ka: 3.191; yht: 47)	12.8% 6	14.9% 7	27.7% 13	29.8% 14	14.9% 7
Kirjaston resurssit tulee kohdentaa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asemesta jonkin muun palvelun kehittämiseen. (ka: 2.787; yht: 47)	6.4% 3	40.4% 19	31.9% 15	10.6% 5	10.6% 5

	1 - Täysin eri mieltä (arvo: 1)	2 - Osittain eri mieltä (arvo: 2)	3 - Ei samaa eikä eri mieltä (arvo: 3)	4 - Osittain samaa mieltä (arvo: 4)	5 - Täysin samaa mieltä (arvo: 5)
Olen kiinnostunut maahanmuuttajien parissa työskentelemisestä. (ka: 3.043; yht: 46)	13% 6	17.4% 8	30.4% 14	30.4% 14	8.7% 4
Kirjasto markkinoi maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja palvelujaan riittävästi. (ka: 2.851; yht: 47)	4.3% 2	48.9% 23	19.1% 9	12.8% 6	14.9% 7
Asiakaspalvelussa työskentelevän on osattava täydellistä tai lähes täydellistä suomea. (ka: 3.851; yht: 47)	2.1% 1	19.1% 9	6.4% 3	36.2% 17	36.2% 17
Kirjasto hankkii riittävästi vieraskielistä (muu kuin suomi tai ruotsi) aineistoa. (ka: 2.936; yht: 47)	10.6% 5	38.3% 18	17% 8	14.9% 7	19.1% 9

	1 - Täysin eri mieltä (arvo: 1)	2 - Osittain eri mieltä (arvo: 2)	3 - Ei samaa eikä eri mieltä (arvo: 3)	4 - Osittain samaa mieltä (arvo: 4)	5 - Täysin samaa mieltä (arvo: 5)
Maahanmuuttajien määrän kasvaminen on vaikuttanut siihen, mitä osaamista kirjastossa työskenteleminen vaatii. (ka: 3.532; yht: 47)	6.4% 3	8.5% 4	21.3% 10	53.2% 25	10.6% 5
Kirjastolla on riittävästi resursseja maahanmuuttajien palvelemiseen. (ka: 2.783; yht: 46)	6.5% 3	47.8% 22	15.2% 7	21.7% 10	8.7% 4
Harvinaisempia kieliä (muut kuin suomi, ruotsi, englanti) osaavien työntekijöiden määrää pitäisi lisätä. (ka: 3.17; yht: 47)	10.6% 5	21.3% 10	14.9% 7	46.8% 22	6.4% 3
Kirjastossa pitäisi järjestää enemmän tapahtumia jotka edistävät maahanmuuttajien ja kantaväestön yhteisymmärrystä. (ka: 3.745; yht: 47)	6.4% 3	4.3% 2	17% 8	53.2% 25	19.1% 9

Liite 4

Toimenpidesuosituksset.

Kirjasto määrittelee monikulttuurisuustyönsä toiminta-ajatuksen ja strategian. Koko henkilökunta sitoutuu monikulttuurisuustyön toteuttamiseen jonka lisäksi nimetään maahanmuuttaja-asioista vastaava(t) henkilö(t). Kirjaston henkilökunnalle annetaan koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen. Monikulttuurisuustyö ei ole erillinen projekti, vaan osa kirjaston toimintaa. Kirjaston roolista maahanmuuttajien kotoutumisessa viestitään myös eri viranomaisille. Palvelujen toteuttamisessa on tärkeää saada myös maahanmuuttajat itse aktiivisiksi toimijoiksi. Monikulttuurisen kirjastotyön yhtenä tavoitteena on maahanmuuttajien ja kantaväestön välisen ymmärryksen lisääminen.

Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen tukeminen.

Tietoyhteiskuntataitojen oppiminen on keskeinen osa kotoutumista. Kirjaston järjestämällä opetuksella maahanmuuttajia aktivoidaan käyttämään internetin tiedonhaku- ja viestintämahdollisuuksia. Kirjaston ja Mediamajan työntekijöitä osallistuu koulutukseen, jossa opetellaan tietotekniikan opettamista selkokielellä.

Mediamaja ja Vertaistukea pakolaisille –hanke tarjoavat maahanmuuttajille tietotekniikan opetusta pienryhmissä maahanmuuttajien omalla äidinkielellä siten, että Mediamajan/kirjaston työntekijä ja vertaisohjaaja työskentelevät työparina. Vertaisohjaajat ovat apuna myös maahanmuuttajien tavoittamisessa.

Kouvolaan muuttaneille maahanmuuttajille tiedotetaan mahdollisuudesta saada Mediamajassa opetusta tietokoneen käyttöön. Yksilöllinen, maahanmuuttajan omiin tarpeisiin perustuva opetus on motivoivampaa kuin opetus suurissa ryhmissä. Maahanmuuttajaryhmät eri oppilaitoksista voivat vieraillla Mediamajassa opettelemassa myös mediataitoja. Selvitetään mahdollisuus toteuttaa mediataitojen opetus yhteistyössä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun medianomiopiskelijoiden kanssa.

Kirjastoaineisto

Kirjastoon hankitaan riittävästi suomen kielen oppimateriaalia ja sanakirjoja.

Maahanmuuttajien oman äidinkielen tukeminen edistää uuden kielen oppimista ja tukee kaksikielisyyttä toisen polven maahanmuuttajien kohdalla. Kirjastossa päätetään yhteisistä linjauksista vieraskielisen aineiston hankinnan suhteen. Kirjaston aineistonhankintabudjetista määritellään tietty osuus vieraskielisen aineiston hankintaan. Harvinaisempien kielten osalla hankinta kannattaa toteuttaa yhteisesti koko kirjastoverkolle. Hankinnassa käytetään mahdollisuuksien mukaan apuna maahanmuuttajien kieli- ja kulttuuriosaamista.

Vieraskielistä aineistoa ja siirtokokoelmia hankitaan suhteessa alueen väestöryhmiin. Etenkin lastenaineisto ja kaunokirjallisuus maahanmuuttajien omalla äidinkielellä ovat tärkeitä. Siirto-

kokoelmia kierrätetään eri kirjastoissa kaupungin sisällä. Vieraskielisiä kokoelmia käydään säännöllisesti läpi ja vanhentuneet teokset poistetaan. Kokoelmista tiedotetaan aktiivisesti oikeille kohderyhmille.

Vieraskielinen aineisto sijoitetaan kirjastossa siten, että maahanmuuttajien on helppo löytää ne, koska kieliongelmiensa takia maahanmuuttajat eivät aina uskalla pyytää kirjaston henkilökunnalta apua. Kirjaston tietokannan käyttäminen sekä luokitusjärjestelmän ja aineiston sijoittelun hahmottaminen voi olla maahanmuuttajalle aluksi vaikeaa.

Aineiston esillepanolla tuodaan positiivisesti esiin kulttuurista monimuotoisuutta. Tämä vähentää ennakkoluuloja ja pelkoja myös kantaväestön keskuudessa.

Tiedotus ja kirjaston käytön opetus

Maahanmuuttajille opetusta antavien oppilaitosten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä siten, että kaikki maahanmuuttajaryhmät saavat opastetun kirjastokierroksen. Kirjaston työntekijät vierailtavat maahanmuuttajaoppilaitoksissa ja -yhdistyksissä kertomassa kirjastosta. Kirjaston toiminnasta tehdään monikielinen esittelyvideo.

Tiedotuksessa huomioidaan oikeat kanavat ja kieli. Myös informaali tiedotus on tärkeää. Kirjaston esitteet julkaistaan eri kielillä (myös selkosuomeksi) ja kirjaston verkkosivuilla on tarjolla tietoa maahanmuuttajille.

Tapahtumat

Kirjaston kirjailijavieraksi kutsutaan maahanmuuttajataustaisia kirjailijavieraita ja kunkin teeman mukaisia aineistoja on tarjolla myös vierailta kielillä. Kirjastoon perustetaan kaikille avoin suomen kielen keskustelupiiri, jossa maahanmuuttajat voivat kehittää kielitaitoaan. Kirjasto järjestää kysynnän mukaan esimerkiksi vieraskielisiä satutunteja Maahanmuuttajille tarjotaan mahdollisuuksia esitellä kirjastossa omaa kulttuuriaan. Monikulttuurisuus huomioidaan kirjaston eri tapahtumissa mutta etnisyyttä, erilaisuutta tai "toiseutta" ei korosteta turhaan.

Monikulttuurinen työyhteisö

Kirjastoon pyritään saamaan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, harjoittelijoita, työllistettyjä ja oppisopimiskoulutettavia. Täten monipuolistetaan kirjaston henkilökunnan kielitaitosaamista, jota tarvitaan esimerkiksi aineistonhankinnassa ja asiakaspalvelussa. Maahanmuuttaja-asiakkaan on helpompi lähestyä omasta kulttuuritaustastaan kotoisin olevaa työntekijää ja maahanmuuttajien työllistämisen merkitystä myös symbolisella tasolla. Kirjastossa huolehditaan siitä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät saavat riittävän perehdytyksen työhönsä. Maahanmuuttajien työskenteleminen kirjastossa vähentää ennakkoluuloja ja auttaa kirjaston työntekijöitä kohtaamaan vieraista kulttuureista tulevia ihmisiä.