

# **Yleisen kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa**

**Esimerkkinä Kouvolan kaupunginkirjasto**

Maria Bang

Pro gradu -tutkielma  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
Tampereen yliopisto  
Helmikuu 2011

BANG, MARIA: Yleisen kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa. Esimerkkinä Kouvolan kaupunginkirjasto.

Pro gradu –tutkielma, 64 s., 4 liites.

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

Helmikuu 2011

---

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia yleisen kirjaston roolia maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa. Tutkimuksen yleistavoitteena on selvittää, miten kulttuuri- ja tietoyhteiskuntapoliittisin toimenpitein voidaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Tutkimuksen teoriaosiossa kartoitetaan, miten kirjastot on huomioitu maahanmuuttajien kotouttamislainsäädännössä. Lisäksi selvitetään, miten kulttuuri- ja tietoyhteiskuntapalveluja on linjattu kohtaamaan maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tarpeet. Tutkimuksessa selvitetään näiden tavoitteiden toteutumista Kouvolan kaupunginkirjastossa sekä kirjaston henkilökunnan näkemyksiä kirjaston roolista maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa.

Tutkimuksen empiirinen aineisto koottiin Kouvolan kaupunginkirjaston henkilökunnalle suunnatulla verkkokyselyllä ja pienryhmähaastatteluilla toukokuussa 2010. Tutkimuksessa selvitetään kirjaston henkilökunnan näkemyksiä nykyisistä ja tulevista maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnatuista kirjastopalveluista. Verkkokyselyyn vastasi 47 ja pienryhmiin osallistui yhteensä 24 kirjaston työntekijää. Empiirinen aineisto kerättiin osana Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt –hanketta.

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 äidinkielellä 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.

Tutkimustuloksissa käy ilmi, että kirjastopalveluilla voidaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista sekä muokkaamalla kirjaston peruspalveluja maahanmuuttajat huomioiviksi että järjestämällä tarvittavia erityispalveluja. Palvelujen toteuttamista vaikeuttivat niukat resurssit ja ajoittain myös tietämättömyys ja varaukselliset asenteet. Kirjaston työntekijät tiedostivat esimerkiksi kirjaston aineistovalikoiman ja tiedotuksen puutteet. Maahanmuuttajien työllistämiseen kirjastossa suhtauduttiin ristiriitaisesti. Kirjaston henkilökunnasta enemmistö toivoi saavansa koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen.

Asiasanat: maahanmuuttajat, kirjastot, monikulttuurisuus, kotouttaminen

# Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	1
2 Maahanmuuttajat suomalaisessa yhteiskunnassa.....	3
2.1 Keskeiset käsitteet .....	3
2.2 Suomen maahanmuuttopolitiikka.....	5
2.3 Monikulttuurisuus ja maahanmuutto Kouvolassa.....	7
3 Maahanmuuttajien kotoutumisen tavoitteet ja toteuttajat .....	9
3.1 Laki kotoutumisen edistämisestä.....	11
3.2 Kotouttaminen ja tietoyhteiskuntavalmiudet.....	12
3.3 Kotouttaminen ja kulttuuripolitiikka.....	13
4 Monikulttuurisuus ja kirjastot.....	15
4.1 Monikulttuurisia kirjastopalveluja koskevat suositukset.....	15
4.2 Maahanmuuttajien kirjastopalvelut Suomessa.....	19
4.2.1 Lainsäädäntö ja yleisten kirjastojen laatusuositukset.....	19
4.2.2 Monikielinen kirjasto.....	20
4.2.3 Tietoyhteiskuntataitojen tukeminen.....	21
4.2.4 Monikulttuurisuus Kouvolan kaupunginkirjastossa.....	23
5 Aiempi tutkimus.....	25
5.1 Maahanmuuttajien kirjastonkäyttö.....	25
5.2 Monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteuttaminen.....	26
5.3 Kirjasto kulttuurienvälisyyden edistäjänä.....	28
5.4 Tietoyhteiskuntataitojen merkitys kotoutumisessa.....	29
6 Empiirisen tutkimuksen asetelma.....	32
6.1 Tutkimusongelmat.....	32
6.2 Tutkimusaineiston keruu.....	33
6.3 Empiirisen aineiston analyysi.....	36
7 Tutkimustulokset.....	36
7.1 Monikulttuurinen kirjasto ja maahanmuuttajat.....	36
7.2 Kirjasto kotoutumisen tukena.....	40
7.3 Maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutuminen.....	41
7.4 Maahanmuuttajat kirjaston asiakkaina ja työyhteisön jäseninä.....	44

8 Tulosten tarkastelua.....	49
8.1 Kirjastot kielitaidon tukena.....	50
8.2 Tietoyhteiskuntavalmiudet ja mediaosaaminen.....	51
8.3 Kirjastot kulttuurien säilyttäjinä ja kohtaamispaikkoina.....	53
9 Pohdinta.....	56
Lähteet.....	60
Liitteet.....	65
Liite 1 Haastattelulomake kirjaston henkilökunnalle (Webropol).....	65

# 1 Johdanto

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

Suomessa vakituisesti asuvien ulkomaalaisten määrä on yli kaksinkertaistunut 15 viime vuoden aikana ja maahanmuuttajaväestön kasvu vaikuttaa myös yleisten kirjastojen toimintaan. 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.

Kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa on saanut yllättävän vähän huomiota. Lailla on säädetty vain Monikielisen kirjaston (ent. Ulkomaalaiskirjasto) perustamisesta ja tämän kirjaston tehtävistä. Niitä ovat yhteyksien solmiminen koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin, tiedotus ja neuvonta sekä aineiston hankinta yhteiskäyttöön sellaisilla kielillä, jotka meillä ovat harvinaisia ja joiden käyttäjiä Suomessa on vähän. Lisäksi opetus- ja kulttuuriministeriö on linjannut tukevansa monikulttuuristen kirjastopalvelujen kehittämistä hankerahoituksella.

Tutkimuksen lähtökohtana on, että yksi yleisen kirjaston tehtävistä on tukea maahanmuuttajien kotoutumista. Tämä näkemys perustuu 1.9.2011 voimaan tulevaan lakiin kotoutumisen edistämisestä (HE 185/2010), jossa kirjastot mainitaan yhdeksi kotoutumista edistäväksi palveluksi. Lisäksi hallituksen maahanmuuttoliittisessä ohjelmassa (2006, 21) esitetään, että yhteiskunnan eri sektorit sisällyttävät laatukriteereihinsä kotoutumisen edistämisen. Kotoutuminen tulkitaan tässä tutkimuksessa kahdensuuntaiseksi prosessiksi, jossa otetaan huomioon myös vastaanottavan yhteiskunnan asenteet.

Kaikkien maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen kirjastopalvelujen päämääränä ei ole kotoutumisen edistäminen, sillä palveluja tulee tuottaa myös suomalaiseen yhteiskuntaan jo integroituneille maahanmuuttajille. Integroituminen ei tarkoita sitä, että maahanmuuttajalla ei enää olisi tarvetta esimerkiksi omankielisen kirjallisuuden lukemiseen. Tässä tutkimuksessa kirjastopalveluja tarkastellaan kuitenkin nimenomaan kotoutumisen edistämisen näkökulmasta.

Kirjastopalvelut ovat sekä kulttuuri- että tietoyhteiskuntapalveluja. Tutkimuksen yleistavoitteena on selvittää, miten kulttuuri- ja tietoyhteiskuntapoliittisin toimenpitein voidaan edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Tavoitteena on löytää ne rajapinnat, joissa yleisten kirjastojen peruspalveluilla on potentiaalia toimia kotoutumista edistävinä palveluina.

Suomessa tutkimusta monikulttuurisista kirjastopalveluista on tehty vain opinnäytetöiden ja pro gradu –tutkielmien tasolla. Nämä ovat olleet etupäässä paikkakuntakohtaisia tapaustutkimuksia. Lisäksi kirjastot ovat tehneet omia palvelukartoituksia ja osallistuneet maahanmuuttajille suunnattuja kirjastopalveluja kehittäviin hankkeisiin. 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.

Tutkimuksessa selvitetään Kouvolan kaupunginkirjaston henkilökunnan näkemyksiä kirjaston roolista kotoutumisen tukemisessa sekä sitä, miten maahanmuuttajat on huomioitu kirjaston eri palveluissa. Tulosten analysoinnissa pohditaan, miten nämä näkemykset vastaavat valtakunnallisella ja alueellisella tasolla tehtyjä virallisia linjauksia. Tutkimusaineisto koottiin Kouvolan kaupunginkirjaston henkilökunnalle suunnatulla verkkokyselyllä ja pienryhmähaastatteluilla toukokuussa 2010. Verkkokyselyyn vastasi 47 ja pienryhmiin osallistui yhteensä 24 kirjaston työntekijää.

Tutkimuksen kirjallisuuskatsauksessa tarkastellaan maahanmuuttajiin ja monikulttuurisuuteen liittyvien keskeisten käsitteiden sisältöä sekä Suomeen ja erityisesti Kouvolaan kohdistuvaa maahanmuuttoa. Kirjastopalvelut Suomessa ovat osa sekä tietoyhteiskuntakehitystä että kulttuuripolitiikka ja luvussa 3 kotouttamista tarkastellaan näistä näkökulmista. Lisäksi esitellään kotouttamista koskevan lainsäädännön pääpiirteet. Luvussa 4 tarkastellaan maahanmuuttajien kirjastopalveluja koskevia suosituksia ja toimenpiteitä. Luku 5 käsittelee aiheesta tehtyjä aiempia tutkimuksia. Luku 6 esittelee tutkimuksessa hyödynnetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineiston. Luvuissa 7 ja 8 raportoidaan tutkimustulokset. Tutkimustulosten merkitystä arvioidaan luvussa 9.

## 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 maahanmuuttosanan 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). Kotouttamislakia on uudistettu ja uusi laki kotoutumisen edistämisestä tulee voimaan 1.9.2011. 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, tulevaisuusnäkymät ja kulttuuri. Toisen sukupolven maahanmuuttajat eivät ole tiukasti ottaen maahanmuuttajia. 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 toteavana 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 yhtäältä 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 Suomen maahanmuuttopolitiikka

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. Uusi laki kotoutumisen edistämisestä (HE 185/2010) tulee voimaan 1.9.2011. Suomen virallisella maahanmuuttopolitiikalla tavoitellaan maahanmuuttajien uusien ja vanhojen tapojen, kulttuuristen ja sosiaalisten, integraatiota (Suokonautio 2008, 34).

Integraatiota käsitteenä voidaan havainnollistaa 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 pohjoismainen hyvinvointi-ideologia on rakennettu sen varaan, että kaikki ihmiset integroituvat tai heidät integroidaan saman arvojärjestelmän jakavaan yhteiskuntaan (Forsander et al. 2001, 41).

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

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

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* on separaation muoto ja tarkoittaa 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 yhteydessä. He eivät halua samastua vanhempiensa arvomaailmaan mutta heillä ei myöskään ole resursseja, kielitaitoa tai motivaatiota samaistua valtaväestöön.

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

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. Ulkomaan kansalaisten prosentuaalinen määrä oli vuonna 2009 valtakunnallisesti 2,2 %. (Sisäasiainministeriö 2009, 3-6.)

Taulukko 1. Sisäasiainministeriö: Maahanmuuton vuosikatsaus 2009.

<b>Suurimmat kansalaisuusryhmät</b>	<b>Suurimmat ulkomaiset kieliryhmät</b>
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	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
	<b>Äidinkieli</b>  suomi 4 852 209 ruotsi 290 392 saame 1 789

### 2.3 Monikulttuurisuus ja maahanmuutto Kouvolassa

Vuoden 2009 alussa uuden Kouvolan väkiluku oli 88 436, josta ulkomaan kansalaisia 1608 (1,8 %). Eri kansalaisuuksia Kouvolassa on edustettuna 82 ja suurimmat ryhmät ovat venäläiset, kiinalaiset ja virolaiset (taulukko 2). Muun kuin suomen- tai ruotsinkielistä väestöä Kouvolassa oli vuonna 2009 yhteensä 2146. Maahanmuuttajista työikäisiä oli 79 %. Pakolaisia vastaanotettiin Kouvolan seudulle vuosina 2000-2009 yhteensä 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 2009, 3).

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

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

Kouvolan maahanmuutto-ohjelman tavoitteena on maahanmuuttajien nopea työllistyminen. Maahanmuutto-ohjelman muut tavoitteet ovat palveluiden saavutettavuus, kustannustehokkuus 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. Kouvolassa toimii ainakin 10 kansainvälistä kulttuuriyhdistystä. (Kouvolan kaupungin www-sivut.)

Kouvolaan toimii myös 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 Maahanmuuttajien kotoutumisen tavoitteet ja toteuttajat

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. Kotouttamiseen kuuluvat toimenpiteet on määritelty laissa. Kotoutumispolitiikan kaksi osittain vastakkaistakin tavoitetta tekevät sen onnistumisesta vaikeasti arvioitavan. Tasapainon saavuttaminen tasa-arvoisen yhteiskuntaan osallistumisen ja toisaalta etnisen monikulttuurisuuden säilyttämisen välillä voi olla vaativa tehtävä (Räty 2002, 135).

Kotoutumisessa keskeisellä sijalla ovat sosioekonomiset lähtökohdat, mutta yhä enemmän on kiinnitetty huomiota myös sosiokulttuurisiin seikkoihin, kotoutumisen henkilökohtaiseen ulottuvuuteen sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen vilkkauteen ja tiiviyteen. 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 tiettyjä 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.”*

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.)

### 3.1 Laki kotoutumisen edistämisestä

Uudessa laissa kotoutumisen edistämisestä todetaan, että kuntien tehtävä on suorittaa alkukartoitus, jonka perusteella arvioidaan tarvitseeko maahanmuuttaja kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelma on maahanmuuttajan yksilöllinen suunnitelma niistä toimenpiteistä ja palveluista, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito sekä muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan. (HE 185/2010, 118.)

Vielä nykyisin 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 2009, 75.). Uudessa laissa kotoutumisen edistämisestä lain soveltamisalaa laajennettaisiin koskemaan kaikkia Suomessa asuvia maahanmuuttajia. Tavoitteena on, että kotoutuminen ja työllistyminen nopeutuisivat ja kotouttamistoimenpiteet olisivat nykyistä paremmin maahanmuuttajan henkilökohtaisen tarpeen huomioivia. (HE 185/2010, 71.)

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. (HE 185/2010, 80.)

### 3.2 Kotouttaminen ja tietoyhteiskuntavalmiudet

Suomen ensimmäinen tietoyhteiskuntastrategia määriteltiin vuonna 1994 ja sitä on uudistettu vuosina 1998 ja 2006. Kahdessa viimeksi mainitussa tietoyhteiskunta määritellään seuraavasti: *"Tietoyhteiskunnassa tieto ja osaaminen ovat sivistyksen perusta ja keskeinen tuotannontekijä. Tieto- ja viestintätekniikka tukee laajasti yksilöiden, yritysten ja muiden yhteisöjen vuorovaikutusta, 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).

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.). Medialukutaito ja informaatiolukutaito ovat siten osa tietoyhteiskuntataitoja. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 –julkaisussa kirjastojen ydintehtäväksi lähivuosina uskotaan nousevan kansalaisten opastaminen tiedonhallintataitoihin (Opetusministeriö 2009, 11).

Tietoyhteiskunnan ja maahanmuuton suhdetta toisiinsa ei juurikaan ole tutkittu. Tyypillisin tapa tarkastella tietoyhteiskunnan tarjoamia mahdollisuuksia maahanmuuttajien kotoutumisessa on tarkastella asiaa asiakaspalvelun kannalta. Tällöin tavoitteena on löytää ihmisläheisiä käytännön sovelluksia arjen ongelmien parissa kamppaileville maahanmuuttajille. Toinen tapa on tarkastella asiaa palvelurakenteiden uudelleenjärjestämisen näkökulmasta jolloin tavoitteena on luoda edellytyksiä palvelutoiminnalle, tehostaa olemassa olevaa palvelurakennetta sekä mahdollisesti luoda uusia tapoja muokata mielipiteitä ja asenteita vastaamaan monikulttuuristuvan ympäristön vaatimuksia. Näiden lisäksi on olemassa poliittinen taso, jolla määritellään toiminnan linjauksia kansallisesti ja luodaan mahdollisuuksia alempien tasojen toiminnalle. Tietoyhteiskuntaa ja



monikulttuurisuutta yhdistettäessä tulee päättää onko kyseessä monikulttuurinen maahanmuuttaja-asia, johon tietoyhteiskuntakehitystä sovitetaan, vai tietoyhteiskuntakehitys, jonka kohderyhmänä on monikulttuuristuva yhteiskunta ja sen asukkaat. (Pakarinen 2004, 11-12)

Maahanmuuttajien kotoutumisen tueksi voidaan tietoyhteiskunnassa tuottaa esimerkiksi sähköisiä palveluja. Kansallisesti koordinoitujen verkkopalvelujen edistävät olemassa olevan tiedon löytämistä. Näitä verkkopalveluja ovat esimerkiksi Infopankki ja SELMA eli Seudullinen Monikulttuurinen Tietopalvelukeskus. Palvelujen hyödyntäminen vaatii hyvät yhteydet, johon liittyy olennaisesti laajakaistayhteyksien hinta. Palvelujen tulee olla tasa-arvoisesti kaikkien saatavilla. Tietoyhteiskunnassa selviytyminen vaatii lisäksi atk-perustaitojen oppimista. (Pakarinen 2004, 67-68; 85)

Opetushallitus julkaisee suosituksia maahanmuuttajien koulutuksen järjestämiseen erikseen perusopetukseen ja ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavaan koulutukseen, perusopetukseen ja lukiokoulutukseen sekä aikuisten maahanmuuttajien koulutukseen. 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).

### **3.3 Kotouttaminen ja kulttuuripolitiikka**

Kotouttamistoimenpiteet keskittyvät aluksi vahvimmin muille sektoreille kuin kulttuuripolitiikkaan kuten sosioekonomiseen kehitykseen ja koulutukseen. Taide ja kulttuuri muodostavat kuitenkin yhden yhteiskunnan osa-alueen, jonka toimintaan osallistuminen ja jossa osallisuuden kokemus voidaan katsoa kotoutumisen ulottuvuuksiksi. Kulttuuripoliittisilla toimenpiteillä voidaan tällöin tehostaa sekä yksilö- että ryhmäpohjaisen kotoutumisen toteutumista luomalla edellytyksiä sekä kulttuuri-identiteetin säilyttämiseen että oman paikkansa löytämiseen yhteiskunnassa. (Saukkonen 2010, 39-41.)

Keskeinen linjaus kotouttamisesta kulttuuripolitiikassa on ollut ns. normaalipalveluperiaate. Sen mukaan maahanmuuttajille tarkoitettujen palvelujen järjestämiseksi ei pidä perustaa pysyväksi tarkoitettuja erillisiä laitoksia tai organisaatioita, vaan maahanmuuttajat pyritään ohjaamaan mahdollisimman tehokkaasti kaikille kansalaisille tarkoitettujen palvelujen piiriin. Kuitenkin kullakin palvelusektorilla tulee ottaa huomioon maahanmuuttajien sekä uusien etnisten tai kulttuuristen vähemmistöjen kantaväestöstä mahdollisesti poikkeavat tarpeet. Valtakunnallisen kulttuuripoliittisen kotouttamisen ensimmäisenä kulminaationa voidaan pitää vuotta 2003, jolloin ilmestyivät muun muassa opetusministeriön maahanmuuttopoliittiset linjaukset. (Saukkonen 2010, 219.)

Saukkonen (2010, 220-221) toteaa kuitenkin, että yleiset maahanmuuttopoliittiset linjaukset konkretisoituvat kulttuuripolitiikan eri osa-alueilla heikosti tai eivät lainkaan. Opetusministeriön uusimman kulttuuripoliittisen strategian mukaan maahanmuutto tulee ottaa huomioon kaikissa kulttuuripoliittisissa toimissa. Normaalipalveluperiaatteesta huolimatta toimenpiteet ovat painottuneet erityisjärjestelyihin, mm. erillisiin apurahoihin, monikulttuurisuuskeskuksiin ja erityisasiantuntijoihin. Tämä näkyy myös strategioissa, joissa maahanmuutto- ja monikulttuurisuusasioita käsitellään usein omana kokonaisuutenaan, muista osa-alueista erillään.

Opetusministeriön uusissa maahanmuuttopoliittisissa linjauksissa (2009, 12-13) määritellään seuraavat yhteisperiaatteet:

- Edistetään hyviä etnisiä suhteita ja kotoutumista.
- Maahanmuuttajien tarpeet otetaan huomioon osana normaalijärjestelmää, toissijaisesti käytetään erityistoimenpiteitä.
- Maahanmuuttajien oikeutta omaan kieleen ja kulttuuriin edistetään.
- Eri syistä Suomeen muuttaneita kohdellaan yhdenvertaisesti.
- Toimenpiteet sovitetaan yhteen ministeriössä, hallinnonalalla ja valtioneuvostossa.
- Kansainvälisiä kokemuksia hyödynnetään aikaisempaa enemmän.

## 4 Monikulttuurisuus ja kirjastot

### 4.1 Monikulttuurisia 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 vaatimuksia perinteisille kulttuuri- ja tietopalvelutehtäville. Parlamentti pitää maahanmuuttajia tiedon saatavuuden kannalta erityisenä ryhmänä. Työvoiman liikkua 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. 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.

1990-luvun alun jälkeen kirjastojen aineistolajeja on syntynyt lisää ja esimerkiksi tekniset palvelut ovat muuttuneet radikaalisti. Tässä tutkimuksessa esittelen kirjastoja ne luvut, joiden tietosisältö ei ole 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 selventää 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/käyttäjäystävällinen lähestymistapa.
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, jonka keskeisenä taustavaikuttajana toimi EUCLID (European Association for Library & Information Education and Research). 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 kirjastopalvelut Suomessa**

### **4.2.1 Lainsäädäntö ja yleisten kirjastojen laatusuosituks**

1.9.2011 voimaan tulevassa laissa kotoutumisen edistämisestä kirjastot mainitaan yhtenä kotoutumista edistävänä palveluna, josta ei erikseen säädetä lailla. Näitä ei-lakisäätteisiä kotouttamispalveluja ovat myös muun muassa vapaa-aikapalvelut, yhdistysten tukeminen, tapaamistilojen järjestäminen, kansalaistoimintaan ohjaaminen ja ystäväpalvelut. Palveluiden tavoitteena on edistää ja tukea maahanmuuttajaa hankkimaan omatoimisesti tietoja ja taitoja osallistua yhteiskunnan taloudelliseen, sosiaaliseen ja poliittiseen elämään. Samoin näihin toimenpiteisiin kuuluu maahanmuuttajien rohkaiseminen muodostamaan omia opintopiirejä ja käyttämään audiovisuaalisia oppimateriaaleja. Lisäksi tavoitellaan kantaväestön ja maahanmuuttajien kanssakäymisen vahvistamista. (HE 185/2010, 80.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmän vuonna 2010 julkaisemassa ehdotuksessa kirjastojen laatusuosituksiksi mainitaan maahanmuuttajat yhdeksi erityisryhmäksi, joiden tarpeita on kartoitettava säännöllisesti. Ehdotuksessa todetaan, että kuntien monikulttuurisuuden tulee näkyä myös kirjastoissa ja muuttovoittoisissa kunnissa tulee huomioida maahanmuuttajien määrä ja heidän aineistotarpeensa. (Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi, 31, 34, 42.). Päävastuu ulkomaalaisväestön kirjastopalveluista Suomessa on kunnilla (Opetusministeriö 12.1.1995, 27/650/94.)

Kirjastolaissa todetaan yleisten kirjastojen tavoitteeksi väestön yhtäläisten mahdollisuuksien edistäminen muun muassa sivistyksen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen. Kirjastolaissa

määriteltyjen tavoitteiden tulee siten toteutua myös maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla. 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.)

#### **4.2.2 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.)



### 4.2.3 Tietoyhteiskuntataitojen tukeminen

Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen tukeminen kirjastoissa on konkretisoitunut lähinnä erilaisissa hankkeissa, joissa kirjastot ovat olleet yhtenä tai pääasiallisena toimijana. Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että maahanmuuttajat olisivat tietoyhteiskuntataitoja vahvistavan tuen saamisessa eriarvoisessa asemassa syntyperäisiin suomalaisiin nähden, koska aktiivinen tietoyhteiskuntataitojen opetus on harvoin kiinteä osa kirjastojen perustoimintaa. Tiedon pääsyyn mahdollistavat välineet kuten tietokoneet ovat kirjastoissa avoimia kaikille. Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitoja on tuettu ainakin *Becoming more visible* (2004-2007) ja Sitran oppivat seutukunnat (2001-2003) –nimisissä hankkeissa. Lisäksi parhaillaan on käynnissä kolme maahanmuuttajien tietoyhteiskuntavalmiuksiin ja kirjastoihin liittyvä- hanketta: *Open Zone* 2008-2011, *Verkko haltuun! Nätet i besittning!* (2009-2011) ja *Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt* (2009-2011).

Tampereen kaupunginkirjasto on ollut mukana toteuttamassa vuosina 2004 alkanutta kolmivuotista *Becoming more visible* –projektia. Hankkeen tavoitteena oli Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden elämänlaadun parantaminen, heidän kanssaan työskentelevien ammattitaidon vahvistaminen, rasisminvastaisuuden 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.)

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 koulutustilaisuuksiin osallistui 1,5 vuoden toiminta-aikana 3076 henkilöä. Alueelle pystytettiin 24 kioskipistettä, joiden avulla myös omaa tietokonetta omistamattomat ihmiset pääsivät maksutta Internetiin. Pisteitä rakennettiin muun muassa kaappoihin, kirjastoihin ja erilaisten yhdistysten tiloihin. Osassa näiden pisteiden tietokoneista oli arabian- tai venäjänkieliset käyttöliittymät ja näppäimistöt.

Hankkeisiin osallistuneiden maahanmuuttajien näkökulmasta projektin tärkeimpänä palveluna pidettiin maksuttoman internetin käytön mahdollistavien yleisöpäätteiden tuomista alueelle. Maahanmuuttajien keskuudessa oli suuri tarve päästä kirjoittamaan sähköpostia omalla äidinkielellä, ja etenkin arabiankielisiä yleisöpäätteitä käytettiin suhteessa muita kieliryhmiä enemmän. Yleisöpäätteet nähtiin myös mahdollisuutena itsenäiseen suomen kielen opetteluun. Hankkeen loppuraportissa todetaan, että pelkkien yleisöpäätteiden rakentaminen ei ole ratkaisu, sillä mikäli potentiaalisen käyttäjän tietoyhteiskuntataidot ovat puutteelliset, ei yleisöpäätettä ja esimerkiksi internetin palveluja uskalleta edes kokeilla. (Pakarinen 2004, 93-98.)

Open Zone 2008-2011 hankkeen 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 2009, 46-48.)

Verkko haltuun! Nätet i besittning! -projektin tavoitteena on luoda kirjastoille työtapoja tavoittaa, aktivoida ja ohjata kansalaisia verkkotaitojen laajentamiseen ja monipuolistamiseen. Projektin tärkeitä kohderyhmiä ovat mm. työttömät ja muut pitkään työelämästä poissaolleet, ilman opiskelupaikkaa jääneet, sairaat ja vammaiset, joiden verkko-osaaminen on yksipuolinen tai päivittämättä. Projekti on kaksikielinen ja sisältää siihen tuottavat Turun, Vaasan, Pietarsaaren, Porvoon ja Ylöjärven kaupunginkirjastot.

Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt –hankkeessa vahvistetaan kirjastojen ja muiden toimijoiden yhteistyöllä työikäisen väestön sisällöllisiä tietoyhteiskuntataitoja sekä luodaan ja vakiinnutetaan kirjastojen uusia työkäytäntöjä ja yhteistyömalleja. Hankkeessa ovat mukana Hämeenlinnan kaupunginkirjasto - Hämeen maakuntakirjasto, Kouvolan kaupunginkirjasto- maakuntakirjasto ja Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto. Näistä Kouvolan kaupunginkirjasto – maakuntakirjaston osahankkeen tavoitteena on kehittää uusia kirjastopalveluja ja toimintatapoja maahanmuuttajataustaisille asiakkaille yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

#### **4.2.4 Monikulttuurisuus Kouvolan kaupunginkirjastossa**

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 tutustumiskäynneille 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 verkkoasioinnissa. 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 kaupunginkirjastoon perustettiin keväällä 2010 Maahanmuuttajatyöryhmä, jonka tarkoituksena on koordinoita ja suunnitella kirjaston maahanmuuttajille suunnattuja palveluja. Kirjastossa on vierailut säännöllisesti maahanmuuttajaryhmiä eri oppilaitoksista ja heille on räätälöity oma kirjaston esittelykierros, jonka vetäjänä toimii informaattikko. Kirjaston aineistonhankintabudjetissa ei kuitenkaan 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)

## **5 Aiempi tutkimus**

### **5.1 Maahanmuuttajien kirjastonkäyttö**

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 kaupunginkirjastossa 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.

Atlestam ja Myhre toteavat tutkimustuloksissaan, että tärkeimmät tekijät, jotka selittävät maahanmuuttajien kirjastoaineistoja koskevia tarpeita 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, materiaalin tulee 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 kieliongelmiin. (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 maahanmuuttajasiakkaita. Maahanmuuttajataustaisista työntekijöistä koettiin olevan hyötyä myös esimerkiksi vieraskielisen aineiston valinnassa ja luetteloinnissa. (Atlestam & Myhre 2010, 5.)

## **5.2 Monikulttuuristen kirjastopalvelujen toteuttaminen**

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. Talbot toteaa, että vaikka osassa kirjastoja tarjottiin hyviä monikulttuurisia kirjastopalveluja, oli monesti jätetty huomiotta lakiin kirjattu tehtävä *edistää* hyvien suhteiden luomista eri etnisten ryhmien kesken.

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

- 1) Säännöllinen yhteistyö paikallisten yhteyshenkilöiden ja etnisten vähemmistöryhmien jäsenten kanssa.
- 2) Kirjoitettu toimintapolitiikka ja 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.)

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 ja vähemmistöjä esittelevien aineistojen tulisi sijoittua kirjastoon siten, että niiden avulla voitaisiin lisätä vähemmistökulttuurien näkyvyyttä myös suhteessa muihin kirjastonkäyttäjiin. (Kendall 1992, 25-34.)

Maahanmuuttajien kirjastopalveluista tehdyt tutkimukset Suomessa ovat useimmiten olleet opinnäyte- ja pro gradu –tason tapaustutkimuksia eri paikkakunnilla. Näitä ovat olleet Anna-Liisa Kärnän (1996) pro gradu –tutkielma ”Monikulttuuriset kirjastopalvelut: esimerkkinä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kirjastopalveluiden järjestäminen Oulussa” ja Taina Iduozeen (1997) sivuainetutkielma ”Etniset vähemmistöt ja kirjastot: Monikulttuurisuus Helsingin kaupunginkirjastossa”. Lisäksi Tampereen kaupunginkirjasto on julkaissut Natalia Vahvelaisen (2009) kirjoittaman raportin ”Maahanmuuttajapalveluiden kartoitus Tampereen kaupunginkirjastossa”.

Ensimmäinen monikulttuurista kirjastotyötä käsittelevä suomalainen teos ilmestyi keväällä 2010 nimellä Maahanmuuttaja kulttuurityössä (toim. Sunniva Drake). Tiina Larva (2010, 57) toteaa tässä teoksessa HelMet-kirjaston monikulttuurisen toiminnan tuottavan 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.

### 5.3 Kirjasto kulttuurienvälisyyden edistäjänä

Kotoutuminen on kahdensuuntainen prosessi, johon vaikuttavat myös vastaanottavan yhteiskunnan asenteet. IFLAn monikulttuuristen kirjastopalvelujen käsikirjassa todetaankin, että monikulttuuriset kirjastopalvelut ovat osa kokonaispalvelua, jonka pyrkimys on vahvistaa myös valtaväestön ja vähemmistöjen välistä ymmärrystä ja suvaitsevaisuutta (Skrzeszewski 1992, 307). Simsovan (1992, 17-18, 27) mukaan etnisyys ja erilaisuus muuttuvat positiivisiksi asioiksi, kunhan ihmiset oppivat tuntemaan erilaisten ryhmien tapoja ja ajattelua. Siten kirjastolla on tärkeä rooli toimia kontaktien rakentajana maahanmuuttajien ja isäntämaan asukkaiden välillä. Tietämys eri kulttuureista ja siitä syntyvä kulttuurinen herkkyys estävät väärinymmärryksiä ja ennakkoluuloja.

Foster ja Zielinska (1992, 299-303) ovat tuoneet esiin sen, kuinka monikulttuurinen kirjastotyö voi edistää kulttuurienvälisyyttä kokoelmillaan, aineiston asettelulla, tilojen sisustamisella sekä toimintapolitiikalla, jota pyrkimyksen sisäistänyt henkilökunta toteuttaa jokapäiväisissä toiminnoissaan. Aineiston asettelun merkitys tulee esiin myös Brioni Birdin (2010) tutkimuksessa kirjallisuusgenrejen lukemisesta Iso-Britannian yleisissä kirjastoissa. Genreissä olivat edustettuina eri vähemmistökirjallisuudet, kuten aasialainen kaunokirjallisuus, ”Lad Lit” ja ”Black British fiction”. Birdin tutkimukseen vastasi 1047 yleisen 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. 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.)



## 5.4 Tietoyhteiskuntataitojen merkitys kotoutumisessa

Shoham ja Strauss (2007) ovat havainneet tutkimuksessaan Israeliin muuttavien USA:n kansalaisten tiedontarpeista, että tiedontarpeiden tyydyttäminen auttoi maahanmuuttajia sulautumaan uuteen kotimaahansa. 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 koskevissa asioissa.

Henkilötiedonlähteiden merkitys korostui myös Fisherin kumppaneineen (2004) tekemässä tutkimuksessa Meksikosta USA:han muuttaneiden viljelijöiden informaatiokäytännöistä. Arkielämän tiedonhankinnassa vain prosentti vastaajista mainitsi tiedon lähteeksi kirjaston tai muun organisaation. Tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat hankkivat tietoa ensisijaisesti henkilökohtaisten verkostojensa kautta. Henkilötiedonlähteiden parhaiksi puoliksi mainittiin muun muassa luotettavuus, helppo tavoitettavuus sekä se, että kasvokkainen 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.

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-ohjelmia 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. Korkeakoulututkinnon 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 lähelletulon 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, Simola & af Heurlin 2008, 11-12.) 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.)

Maasillan, Simolan ja af Heurlinin tutkimuksessa maahanmuuttajien mediankäytöstä kerättiin aineistoa 434 vastaajalta määrällis-laadullisen lomaketutkimuksen avulla. Tutkimuksessa kartoitettiin Suomessa asuvien maahanmuuttajien mediankäyttöä ja tulkintoja mediasisällöistä. Tuloksia voidaan hyödyntää myös suunniteltaessa kirjaston maahanmuuttajataustaisille asiakkaille tarkoitettuja palveluja.

Internetin yleistymisellä on todettu olleen erityisiä vaikutuksia maahanmuuttajien arkeen. Internet mahdollistaa sekä yhteyden aiempaan kotimaahan että voi olla apuna uuteen maahan asettumisessa. Maasillan, Simolan ja af Heurlinin tutkimuksessa 85 % vastaajista ilmoitti että heillä on kotonaan verkkoyhteys. 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 otokseen 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 tasa-arvoistava väline, vaan sen tavoitettavuus 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 tunsi 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 verkkotiedonhakuun, 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 2008, 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 2008, 61.)

## **6 Empiirisen tutkimuksen asetelma**

### **6.1 Tutkimusongelmat**

Tutkielmassa etsittiin vastauksia kolmeen pääkysymykseen, jotka olivat

- 1) mikä on kirjaston työntekijöiden näkemys yleisen kirjaston roolista maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa?
- 2) millä kirjastopalvelujen eri osa-alueilla voidaan kirjaston henkilökunnan mielestä edistää maahanmuuttajien kotoutumista?
- 3) miten Kouvolan kaupunginkirjasto on toiminut edistääkseen palveluillaan ja kokoelmillaan maahanmuuttajien kotoutumista?

Kyselylomakkeen suunnittelussa pidettiin tärkeänä sitä, että vastaajat toisivat esiin oman näkemyksensä siitä, miten kirjaston tulee edistää maahanmuuttajien kotoutumista. Kyselylomake pyrittiin pitämään mahdollisimman neutraalina eikä siinä viitattu kirjastojen monikulttuurisesta työstä annettuihin ohjeisiin tai suosituksiin. Ryhmähaastatteluisissa pyrittiin tarkentamaan, miten laajasti tai suppeasti vastaajat tulkitsivat kirjaston mahdollisuudet edistää toiminnallaan maahanmuuttajien kotoutumista. Kysymysten avulla pyrittiin lisäksi selvittämään, tulkitsivatko

vastaajat kotouttamisen tukemisen ensisijaisesti erillispalvelujen järjestämiseksi vai sisälsikö se myös esimerkiksi kulttuurienvälisen ymmärryksen lisäämisen.

Kotoutumista tukevien kirjastopalvelujen toteutumista tutkittiin seuraavien kysymysten avulla:

- Miten kirjasto on toiminut maahanmuuttajien kielitaidon tukena? Miten kirjaston vieraskielisen aineiston ja suomen kielen oppimateriaalien tarjonta vastaa kysyntää?
- Ovatko kirjastopalvelut maahanmuuttajien saavutettavissa? Miten maahanmuuttajat on huomioitu kirjaston tiedotuksessa ja kirjaston käytön opetuksessa?
- Miten kirjastojen tehtävä kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksien tukijana toteutuu maahanmuuttajien kohdalla?
- Miten kirjaston henkilöstöpolitiikassa on huomioitu maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelutarpeet? Onko henkilökunnalle tarjottu koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen? Onko kirjastoon pyritty rekrytoimaan maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä?

## **6.2 Tutkimusaineiston keruu**

Empiirisessä tiedonkeruussa hyödynnettiin kyselytutkimusta ja ryhmähaastattelua. Molemmat tutkimusaineistot kerättiin osana Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt –hanketta. Kerättyä aineistoa käytetään tässä tutkimuksessa valikoiden, koska osa aineistosta ei ole relevanttia pro gradu – tutkielmani tutkimuskysymysten kannalta. Aineistosta hyödynsin vastauksia niiltä osin kuin ne käsittelivät kirjaston roolia maahanmuuttajien kotoutumisessa sekä maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattujen palveluiden toteutumista kirjastossa. Tulosten analysoinnissa näitä vastauksia tutkittiin suhteessa maahanmuuttajien kirjastopalveluja koskeviin tavoitteisiin ja suosituksiin.

Kyselytutkimuksella pyrittiin keräämään mahdollisimman laaja aineisto kirjaston henkilökunnan keskuudesta. Kyselymenetelmä tarjosi tähän sopivan menetelmän. Anonyymi verkkokysely sopi tutkimusmenetelmäksi erityisen hyvin myös siksi, että maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus ovat ajankohtaisia ja kriittisiäkin kommentteja herättäviä aiheita. Ilman anonyymiteetin tarjoamaa suojaa osa vastauksista oltaisiin saatettu jättää antamatta. Verkkokysely sisälsi monivalintakysymyksiä, väittämiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimuksen tuloksia hyödynnettiin ryhmähaastattelujen

runkoa suunniteltaessa. Tavoitteena oli pureutua syvemmälle tutkimuskysymyksiin. Ryhmähaastattelussa haastateltavilla oli mahdollisuus kommentoida toistensa puheenvuoroja ja kehittää esiin tuotuja ideoita pidemmälle.

Ryhmähaastattelu soveltuu erityisen hyvin teorian kehittämiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tutkimiseen. Tässä tutkimuksessa ei analysoitu ryhmähaastattelua prosessina tai sen sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Ryhmähaastattelua hyödynnettiin laadullisella tutkimusotteella, joka tukee sen menetelmällisiä vahvuuksia. Ryhmähaastattelu on tehokas menetelmä tilanteessa, jossa osallistujien näkemykset vaihtelevat. Ryhmähaastattelun muotoja ovat esimerkiksi fokusryhmät, aivoriihitekniikka ja nominaaliryhmät. Tässä tutkimuksessa painotus oli fokusryhmämenetelmässä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kysymykset ja tilanne ovat valmiiksi suunniteltuja ja muodollisia haastattelijan roolin ollessa ohjaava. (Moilanen 1995, 28-31.)

Kun haastattelua käytetään interventiona, lähestymistavan on oltava myönteisen neutraali, vaikka etukäteistiedot viittaisivatkin joihinkin erityisongelmiin. Neutraali muoto sallii haastateltaville myös ongelmien esittämisen, jos he kokevat ne oleellisiksi ja haluavat niitä esittää. Haastattelijan omat ennako-odotukset ja stereotyyppiat voivat ilmetä kysymyksenasettelussa myös silloin, kun haastattelu on kohtalaisen avoin. Tämä näkyy teemojen valinnassa ja tarkentavien kysymysten suuntaamisessa. Haastattelun ja kysymysten muotoilussa vaikutetaan yhteiseen tapaan nähdä ja määritellä asiat. (Moilanen 1995, 39.)

Koska haastattelu toteutettiin osana Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt -hankkeen tutkimuksellista kehittämistoimintaa, roolini haastattelutilanteessa ei ollut täysin neutraali. Tehtäväni haastattelussa oli sekä osallistua keskusteluun että havainnoida ja koota yhteen esiin nousseita teemoja. En pyrkinyt tietoisesti ohjaamaan keskustelua tiettyjä ratkaisuja kohti, mutta osallistumiseni keskusteluun todennäköisesti vaikutti siihen, mitä asioita haastateltavat toivat esille. Haastattelujen tunnelmaa pidän kuitenkin vapautuneena, sillä haastateltavat toivat avoimesti esiin myös kokemiaan epäkohtia.

Lomakekysely kirjaston henkilökunnalle toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kysely sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kyselyrunko kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 1. 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. Vastaaminen tapahtui anonymisti eikä vastaajien sähköpostiosoitteita yhdistetty kyselyn tuloksiin. Viesti lähetettiin yhteensä 85 henkilölle. Kirjaston henkilökunnasta 47 (55 %) vastasi sähköpostilla lähetettyyn kyselyyn. Vastaajista 22 oli Kouvolan pääkirjastosta ja 25 sivukirjastoista sekä kirjastoautoista.

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 tehtävänkuvastani.

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 (2010, 12) mainitsee teoksessa Maahanmuuttaja kulttuuriryössä näiden kysymysten pohtimisen olennaiseksi puhuttaessa maahanmuuttajien kirjastopalveluista. Käsitteiden määrittelyn jälkeen haastateltaville annettiin 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. Tämän jälkeen pohdittiin kirjaston roolia kotoutumisessa. Haastateltavilta kysyttiin miten kirjasto voisi heidän mielestään tukea maahanmuuttajien kotoutumista. 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 tärkeimpinä pitämäänsä arvoa. Arvot sai keksiä itse tai valita ne listasta, jotka oli koottu muun muassa kirjastojen, kuntien ja muiden organisaatioiden virallisia arvoja.

### **6.3 Empiirisen aineiston analyysi**

Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. Lomakekyselyllä kerättyä kvantitatiivista aineistoa analysoitiin määrittämällä keskeisten muuttujien prosenttijakaumat. Lomakekysely sisälsi 12 väittämää, joihin vastattiin asteikolla 1-5, joista 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Vastaukset taulukoitiin Exceliin ja esitettiin diagrammeina. Vastaukset jakaantuivat kaikkien kysymysten kohdalla koko asteikon laajuudelle toisinaan hyvinkin tasaisesti. Aineistoa analysoitaessa on vastauksia tarkasteltu tiettyjen kysymysten kohdalla siten, että osittain ja täysin samaa tai eri mieltä olevien vastaajien prosentiosuudet on laskettu yhteen.

Ryhmähaastattelujen ja lomakekyselyn avoimien kysymysten analysointi pohjautuu laadulliseen sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysiä käytettiin aineistolähtöisesti. Analyysivaihe sisälsi haastattelu- ja lomakekyselyaineiston lähilukua ja purkamista eri teemojen alle. Aineistoa eriteltiin erojen ja yhtäläisyyksien avulla sekä tiivistettiin. Analyysiä tehdessä pyrittiin säilyttämään haastateltavien itse käyttämät alkuperäiset käsitteet ja lomakekyselyn avovastauksia on havainnollistettu suorien lainauksien avulla. Aineiston eri osat järjestettiin kokonaisuuksiksi ja tulokset raportoidaan luvuissa 7 ja 8 yhdistämällä molempien aineistojen tulkinnasta saatuja tuloksia.

## **7 Tutkimustulokset**

### **7.1 Monikulttuurinen kirjasto ja maahanmuuttajat**

Sekä verkkokysely että ryhmähaastattelut aloitettiin kartoittamalla merkityksiä käsitteille monikulttuurinen kirjasto ja maahanmuuttajat. Verkkokyselyn ensimmäinen kysymys oli vapaa sana-assosiaatio aiheesta ”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.”*

Ryhmähaastatteluisissa maahanmuuttajien todettiin olevan hyvin heterogeeninen ryhmä, joskin ensimmäinen mielikuva maahanmuuttajista assosioitui vastaajien mukaan usein tummaihoisiin henkilöihin, pakolaisiin ja tukien tarvitsijoihin. 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. 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.

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 käyttäytyminen koettiin helpommin ennakoitavaksi. 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. Asiakaskohtaisiin vaikutti joidenkin haastateltavien mukaan myös asiakkaan uskonto sekä se, oliko kyseessä mies vai nainen.

Haastateltavia pyydettiin pohtimaan mitä monikulttuurinen kirjasto voisi maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen lisäksi sisältää. Osa haastateltavista koki kulttuurienvälisen kohtaamisen edistämisen yhdeksi kirjaston tehtävistä. Toiset olivat eri mieltä ja nostivat esille kysymyksen, kuuluuko esimerkiksi ympäristökasvatus kirjastoille. Kirjastolla todettiin kuitenkin olevan hyvät mahdollisuudet edistää kulttuurienvälisiä kohtaamista kirjaston ollessa maksuton palvelu, jossa käy paljon ihmisiä. Monikulttuurisessa kirjastotoiminnassa pitäisi haastateltavien mukaan välttää sekä hyysäämistä että rasismia. Palvelua tulisi tarjota neutraalisti kaikille asiakasryhmille heidän oman tarpeensa mukaista palvelua tavalla tai toisella. Toiminnan koettiin olevan paikoitellen 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 haastateltavien mielestä 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. Kirjasto voisi vastaajien mukaan 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 vaikeaa toimia maahanmuuttotoiminnan etujoukoissa samalla kun kirjastoille muutenkin koko ajan sysätään lisää tehtäviä. Osassa haastatteluja kirjaston todettiin jo olevan avoin kaikille, joten maahanmuuttajatoiminta ei kaipaishi erityistä 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.

## 7.2 Kirjasto kotoutumisen tukena

Verkkokyselyssä tiedusteltiin miten kirjasto voisi tukea maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä. Kotoutumisen edistämiseksi 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 tai kohtaamispaikkana. Omankielisen aineiston, nettiyhteyden ja työpaikan tarjoaminen saivat muutamia mainintoja. Suomen kielen keskustelupiiri ja henkilökohtainen opastus tai ”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-ikävänsä 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.”*

Myös maahanmuuttajien työllistymisen kannalta ylivoimaisesti tärkeimpänä seikkana 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.”*

Kirjastossa toimivan Mediamajan tehtävä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kotoutumisen tukemisessa nähtiin moniulotteisena. Mediamajan tehtävinä pidettiin monia jo edellisissä kysymyksissä mainittuja asioita, kuten kokoontumispaikan tarjoamista, kielen oppimisen tukemista, tietokoneen käytön opetusta, tapahtumien järjestämistä ja kirjastotietouden jakamista. Lisäksi Mediamajan tehtäviksi 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.”*

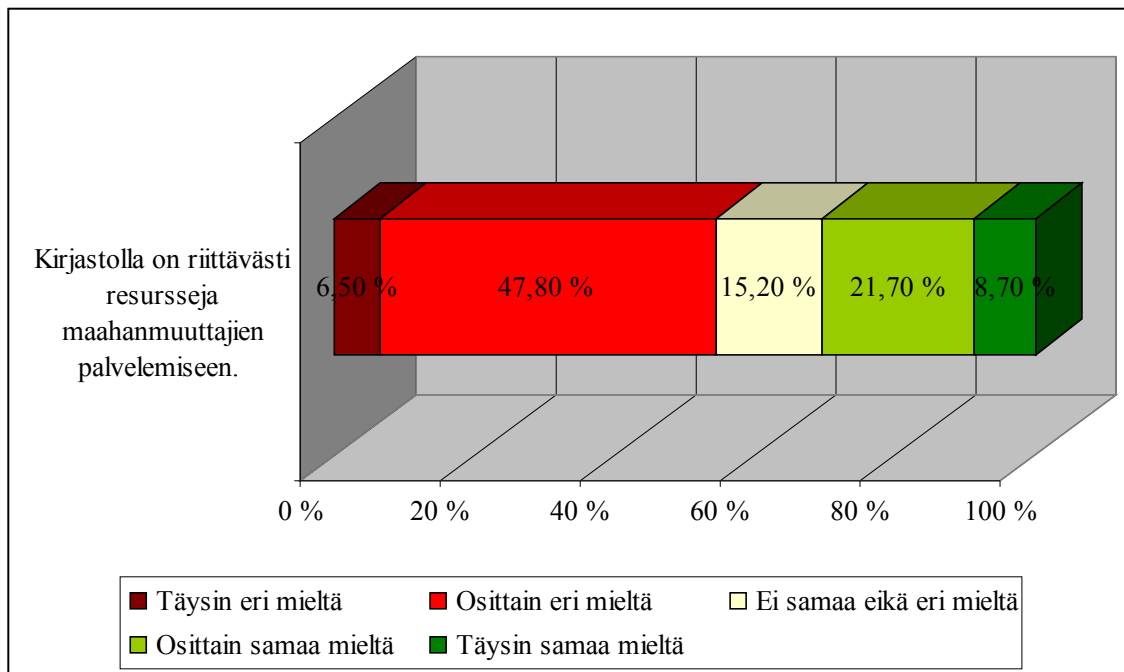
*”Mahdollisuus henkilökohtaisempaan asiointiin kuin asiakaspalvelun kiireisissä olosuhteissa.”*

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

### **7.3 Maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutuminen**

Kysymykset maahanmuuttajille suunnattujen kirjastopalvelujen toteutumisesta käsittelivät kirjaston aineistoa, tiedottamista, opastuksia, tiedonhankinnan opetusta ja tapahtumatuotantoa. Vastaajista 54,3 % oli sitä mieltä, että kirjastolla ei ole riittävästi resursseja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen (kuvio 2). Monivalintatehtävissä puolet vastaajista koki kirjaston vieraskielisen aineiston hankinnan kysyntään nähden riittämättömänä ja vain 21,7 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastossa oli riittävästi vieraskielistä aineistoa (kuvio 2). Avovastausten perusteella kirjastoon kaivattiin lisää erityisesti kielikursseja, sanakirjoja ja suomen kielen opetusaineistoa sekä

aineistoa vieraillla kielillä (lastenkirjat, lehdet, elokuvat, tietokirjat, kaunokirjallisuus ja musiikki). Lisäksi siirtokokoelmia ja niiden markkinointia piti vastaajien mielestä lisätä.



Kuvio 2. Kirjaston resurssit maahanmuuttajapalveluiden järjestämisessä (n=47).

Kysytyimmäksi vieraskielisiksi kirjastoaineistoiksi henkilökunta arvioi 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. Vieraskielisiä aineistoja kaivattiin vastaajien mukaan erityisesti kiinan, arabian, thain, kurdin, viron ja somalin kielellä.

Ryhmähaastatteluissa kävi ilmi, että kaikissa kirjastoissa ei oltu seurattu maahanmuuttajasiakkaiden aineistotarpeita. BTJ:n tarjontaa vieraskielisen aineiston suhteen pidettiin hyvin suppeana. Haastateltavien mielestä kielitaito on maahanmuuttajille tärkein yhteys valtaväestöön ja kirjastot pyrkivät useimmiten hankkimaan kaikki saatavilla olevat kielikurssit. Oppikirjojen ja esimerkiksi kuvasanakirjojen määrää haluttiin lisätä.

Asiakkaita kiinnostavan vieraskielisen aineiston valikointi koettiin hankalaksi. Vaikeuksia lisäsi se, että maahanmuuttajat muuttavat usein paikkakunnalta toiselle jolloin hankittu aineisto saattaisi

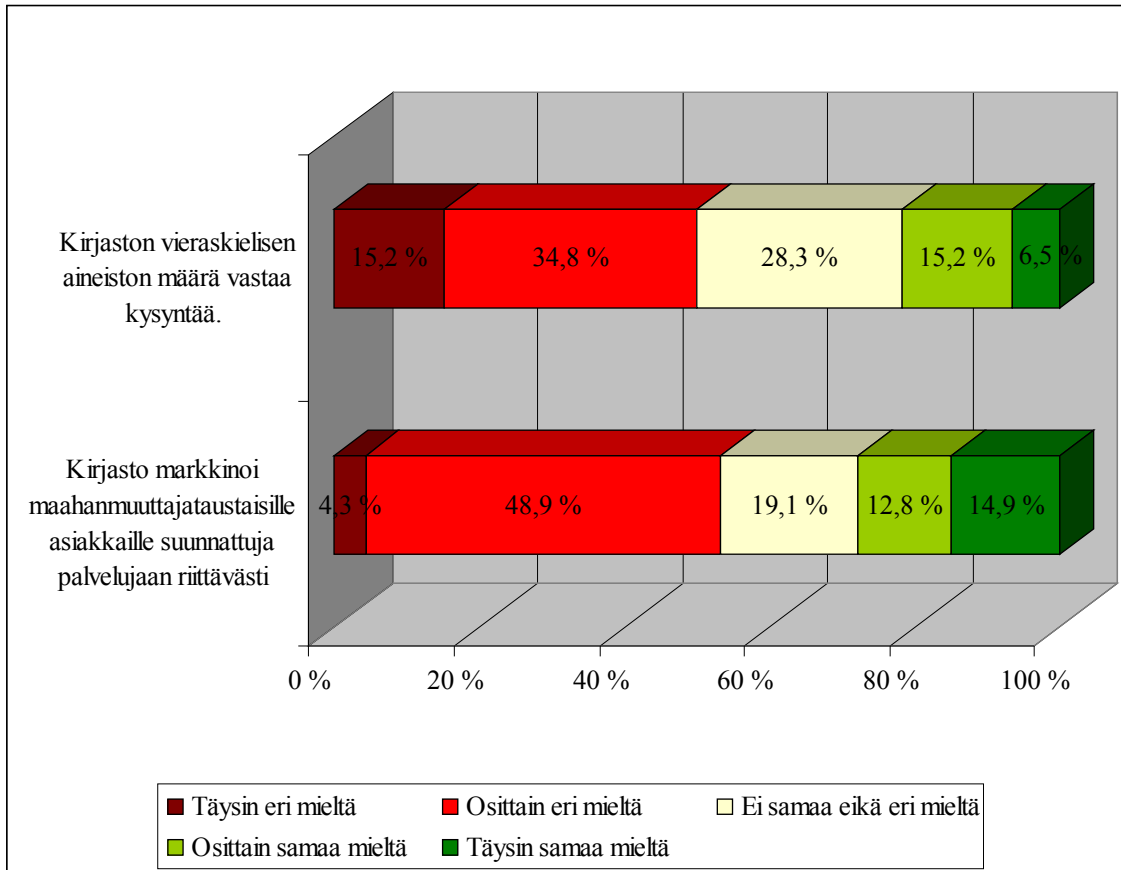
jäää hyllyyn ”tyhjän pantiksi”. Kielitaustojen runsaan lukumäärän vuoksi koettiin vaikeaksi tyydyttää kaikkia. Määrärahat kotimaisenkin uutuuskirjallisuuden kohdalla olivat niukat joten vähäiselle käytölle jäävän aineiston hankintaa tulisi haastateltavien mukaan pohtia tarkkaan. Toisaalta esimerkiksi maailmanmusiikkikokoelman 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 vastaajien mukaan 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 Kouvolassa.

17,7 % lomakekyselyn vastaajista koki, että kirjasto markkinoi maahanmuuttajataustaisille asiakkaille suunnattuja palvelujaan riittävästi (kuvio 3). Ryhmähaastatteluissa todettiin yksimielisesti, tiedottamisessa oli puutteita ja esimerkiksi siirtokokoelmista tiedottaminen ei ollut aina ollut onnistunutta. Toisaalta markkinoinnin puutetta 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 hakeutuvaa toimintaa, jota helpottaisivat esimerkiksi kootut tiedot maahanmuuttajayhdistyksistä Kouvolan seudulla. Yhteydenpitoon maahanmuuttotoimiston kanssa toivottiin vakiintuneita toimintatapoja ja tiedotuksen laajentamista esimerkiksi asukastupiin.



Kuvio 3. Verkkokyselyn tulokset kirjaston aineistosta ja tiedotuksesta (n=47).

#### 7.4 Maahanmuuttajat kirjaston asiakkaina ja työyhteisön jäseninä

Kaikki vastaajat olivat kohdanneet työssään säännöllisesti maahanmuuttajataustaisia asiakkaita ja ryhmähaastattelujen perusteella nämä kokemukset olivat pääosin myönteisiä. Kulttuurierot koettiin toisinaan epävarmuutta herättävinä. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi sitä, miten opettaa asioita henkilölle, joka ei välttämättä tiedä länsimaista mitään tai ei ole ennen nähnytkaan tietokonetta. Kaikkien kulttuurierojen tietämistä pidettiin mahdollisena ja pelkoa herätti oma mahdollisesti ”väärä” käytös. Samalla kuitenkin todettiin huumorin ja 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,



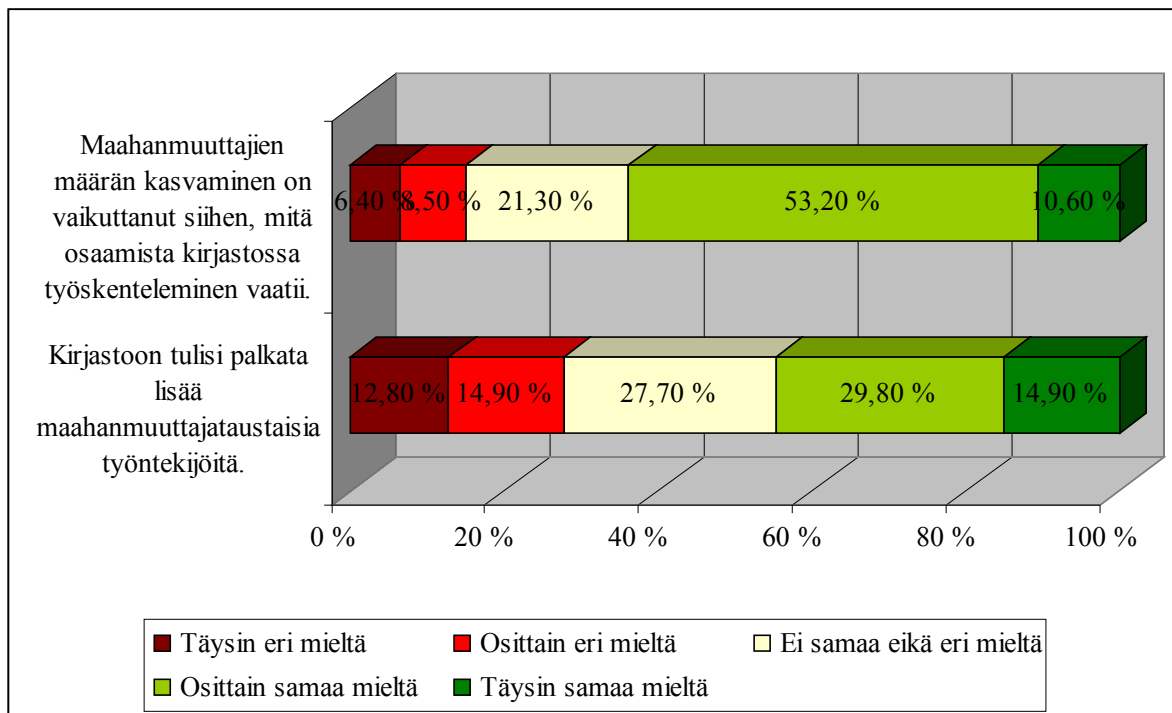
joissa asiointi ei ollut onnistunut millään kielellä, oli kohdattu suhteellisen harvoin. Eleillä ja ilmeillä koettiin myös olevan suuri merkitys.

Maahanmuuttajalapset koettiin usein ylivilkkaiksi ja metelöiviksi. Asiasta huomauttamista pidettiin kiusallisena. Muutenkin maahanmuuttajalapset koettiin vaativana 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 asiakkailtaan vaan puuttua kyseisiin tilanteisiin. Haastateltavien mukaan myös kirjaston henkilökunta saattoi olla alitajuisesti rasistinen esimerkiksi asiakkaan lähtömaan mukaan.

Haastateltavien mukaan maahanmuuttajataustaisia asiakkaita tulisi opastaa enemmän esimerkiksi kun he hakevat kirjastokorttia. Osa haastateltavista koki, ettei yksittäisten asiakkaiden opastukseen ei tällä hetkellä ole aikaa eikä osaamista. Atk-opetusta ehdotettiin lisättäväksi. Toisaalla vastuun perusopetuksen toteutuksesta katsottiin olevan oppilaitoksilla, koska ilman syvällistä perehtymistä kirjaston henkilökunnalla ei ollut riittävää osaamista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden opettamiseen. Asiakkaille oli neuvottu esimerkiksi nettisanakirjojen käyttöä mutta samalla todettiin, että olisi mukavaa, jos asiakas saataisiin käymään kirjastossa myös tulevaisuudessa.

64 % vastaajista koki maahanmuuttajien määrän vaikuttaneen siihen, millaista osaamista kirjastoissa työskenteleminen vaatii ja vajaa puolet oli sitä mieltä, että kirjastoon tulisi palkata lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (kuvio 4). 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 sitä mieltä, ettei kaivannut koulutusta tai lisätietoa monikulttuurisuuden kohtaamiseen.

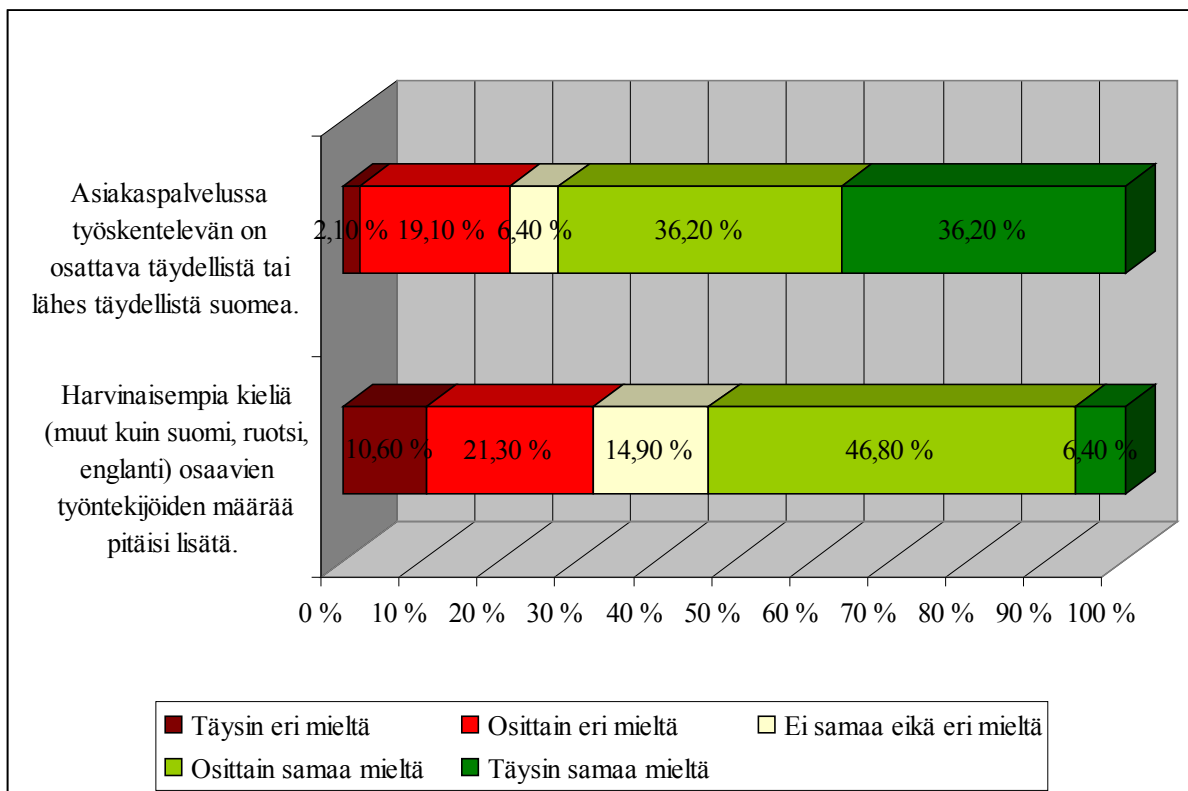


Kuvio 4. Maahanmuuttajat ja kirjastoammatillisuus (n=47).

Kysymykseen siitä, millaista osaamista maahanmuuttajien parissa työskenteleminen vastaajien mielestä vaatii, saatiin runsaasti vastauksia. Keskeisenä pidettiin kielitaitoa sekä sanattoman viestinnän hallitsemista. Erilaisten kulttuurien ja tapojen tunteminen mainittiin myös useasti. Muita vastaajien mielestä tärkeitä taitoja olivat ennakkoluulottomuus, positiivinen asenne, sopeutumiskyky, sosiaaliset taidot, herkkyys, 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.

Haastateltavat kaipasivat perehdytystä 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. 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.

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. Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä että harvinaisempia kieliä osaavien työntekijöiden määrää tulisi lisätä mutta vielä suurempi osa katsoi, että asiakaspalvelussa työskentelevän on osattava täydellistä tai lähes täydellistä suomea (kuvio 5).



Kuvio 5. Kirjastopalvelut ja henkilökunnan kielitaitovaatimukset (n=47).

Ryhmähaastatteluun osallistuneet suhtautuivat periaatteessa myönteisesti maahanmuuttajien työllistämiseen kirjastoissa. Ideaalitulanteessa kirjaston henkilökuntaan kuuluisi myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. Esimerkiksi venäjänkielisistä 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, ettei maahanmuuttajaharjoittelija- tai työllistetty olennaisesti heikentäisi kirjaston palvelutasoa.

Mikäli kirjasto työllistäisi maahanmuuttajia, tämä voisi vastaajien mukaan 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, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät tulisi ottaa kirjastossa täysivaltaisiksi työyhteisön jäseniksi eikä vain ”maskoteiksi”. Hyvistä maahanmuuttajatyöntekijöistä tulisi pitää paremmin kiinni.

Samalla kuitenkin todettiin, ettei kirjastoa saa pyörittää pelkillä työllistetyillä ja että harjoittelijoiden perehdyttäminen vaatii kirjastolta resursseja. Alle vuoden pituisia työllistämiskursseja 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 nähtiin 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 vaativana etenkin sivukirjastoissa. Yhtenä hyvänä suomen kielen

harjoittelupaikkana pidettiin kirjastoautoa erityisesti siksi, että ajomatkojen aikana oli luontevaa harjoitella suomen kieltä henkilökunnan kanssa keskustellen.

## **8 Tulosten tarkastelua**

Kirjastoihin tutustuminen on osa arjen taitoja ja kirjaston roolia maahanmuuttajien kotoutumisessa voidaan tarkastella usealla eri tasolla. Näitä ovat esimerkiksi kielitaidon ja tietoyhteiskunnan kansalaisvalmiuksien tukeminen, maahanmuuttajien kieli- ja kulttuuriperinnön säilyttäminen sekä kulttuurien välisen ymmärryksen lisääminen.

Kirjaston henkilökunnan näkemys monikulttuurisesta kirjastosta ”kirjastona kaikille” vastaa osittain opetusministeriön kulttuuripalveluille linjaamaa ns. normaalipalveluperiaatetta, jonka mukaan maahanmuuttajat pyritään mahdollisimman nopeasti ohjaamaan kaikille suunnattujen palvelujen pariin. Kirjaston todettiin olevan ”kaikille avoin” tai ”huomioivan erilaisten asiakkaiden tarpeet”. Skrzyszewski (1992, 311) on kuitenkin todennut, ettei monikulttuurisia kirjastopalveluja voida hoitaa vain kaikenkattavalla latteudella ”kirjastopalveluja kaikille”. Vastaajista selvä enemmistö koki, että kirjastoilla on potentiaalia edistää kotoutumista, vaikka vastakkaisiakin mielipiteitä esiintyi.

Kouvolan suurimmat vähemmistökansallisuudet ovat venäläiset, virolaiset ja kiinalaiset, mutta vastaajien mielikuvat maahanmuuttajista ja monikulttuurisuudesta kohdistuivat ensimmäiseksi pakolaisiin ja turvapaikanhakijoihin sekä eksoottisiin maihin ja kulttuureihin. Tosiasiassa pakolaisia on vastaanotettu Kouvolaan vuosina 2000-2009 aikana vain 190. Ryhmähaastattelussa kuitenkin todettiin, että maahanmuuttajien kirjo on yhtä laaja kuin muunkin väestön. Mielikuva maahanmuuttajista tukien tarvitsijoina tuli kuitenkin esiin eri yhteyksissä, sillä esimerkiksi kirjaston tapahtumien koettiin sopivan maahanmuuttajille erityisen hyvin siksi että ne ovat maksuttomia.

Ryhmähaastattelussa ilmeni, että muutamat osallistujat sekoittivat kotoutumisesta puhuttaessa integraation ja assimilaation keskenään. Kotoutumisen luultiin tarkoittavan jopa niin tehokasta sulautumista uuteen maahan, että maahanmuuttajat luopuisivat omasta äidinkielestään.

Mikäli maahanmuuttajiksi mielletään ensisijaisesti pakolaiset ja turvapaikanhakijat, on olemassa riski, että myös kirjastopalveluissa painotetaan liikaa tiettyjä vähemmistöryhmiä. Ilmiö on Larvan (2010, 57) mukaan tuttu HelMet-kirjastojen monikulttuurisessa toiminnassa. 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. Riitta Hämäläisen (2010, 13) mukaan maahanmuuttajuuden määritelmiin liittyvistä ongelmista päästäisiin, jos segmentoitujen maahanmuuttajien kirjastopalvelujen sijasta tavoitteeksi asetettaisiin monikielinen ja kansainvälinen kirjasto.

## **8.1 Kirjastot kielitaidon tukena**

Suomen kielen oppiminen on keskeinen osa kotoutumista. Kirjaston kaikkein keskeisin rooli maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa oli kirjaston henkilökunnan mukaan suomen kielen oppimateriaalien tarjoaminen. Oman äidinkielen ylläpitäminen edistää vieraan kielen oppimista, mutta vain harva vastaaja toi esiin maahanmuuttajien omankielisen kirjallisuuden merkityksen kirjaston kokoelmassa. Vieraskielisen aineiston merkitys maahanmuuttajille suunnatuissa kirjastopalveluissa ei heijastunut selvästi myöskään kirjastojen aineistohankintaan eikä maahanmuuttajien aineistotarpeita ei oltu seurattu aktiivisesti. Kouvolan maahanmuutto-ohjelmassa omankielisen aineiston tarve on mainittu sulkeissa. Ehdotuksessa yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi todetaan, että muuttovoittoisissa kunnissa tulee huomioida maahanmuuttajien määrä ja heidän aineistotarpeensa. On epäselvää, miksi maahanmuuttajien aineistotarpeet on laatusuosituksissa liitetty vain muuttovoittoisiin kuntiin.

Suurin osa kirjaston henkilökunnasta koki, että kirjaston vieraskielisen aineiston tarjonta ei vastaa kysyntää. Kirjaston kokoelmassa aineistoa oli suomen, ruotsin ja englannin jälkeen eniten saksaksi, vaikka sen kysyntä oli kirjaston henkilökunnan mukaan erittäin vähäistä. Myös ruotsi, ranska ja espanja olivat kokoelmatilaston kärjessä vaikka niiden kysyntä oli huomattavasti pienempää verrattuna esimerkiksi somaliin ja arabiaan. Somalinkielisiä kirjoja kirjaston vakituisessa kokoelmassa oli 12 ja arabinkielisiä 15. Siirtokokoelmien käytön koettiin perinteisesti olleen vähäistä, mutta myös niistä tiedottamisen on myönnettiin olleen puutteellista. Kirjaston henkilökunta oli haastatteluissa valmis yhteistyöhön eri kirjastojen välillä siten, että esimerkiksi

harvinaisempaa kieltä osaava työntekijä hankkisi kyseisellä kielellä aineistoa kaikkiin Kouvolan kirjastoihin.

Atlestam ja Myhre (2010) toteavat tutkimuksessaan maassaoloajan vaikuttavan maahanmuuttajien kirjastopalveluihin kohdistuviin tarpeisiin. Jo pidempään maassa olleilla kielioppiaineistojen ja sanakirjojen merkitys vähenee kielitaidon kartuttua ja muut aineistot nousevat kirjastossa tärkeämmiksi. Tämä vahvistaa samalla Talbottin (1990) näkemyksen siitä, että kirjastojen monikulttuurisuustyön lähtökohtana on paikallisen väestön taustojen ja tarpeiden tunnistaminen.

Kirjasto voi aineistovalinnoillaan tukea maahanmuuttajien kielitaitoa ja siten kotoutumista. Kouvolaossa tämä tavoite ei kuitenkaan toteutunut toivotulla tavalla. Osittain toteutumattomuus johtui resurssien puutteesta sekä aineiston huonosta saatavuudesta.

## **8.2 Tietoyhteiskuntavalmiudet ja mediaosaaminen**

Osallistuakseen täysipainoisesti yhteiskunnan toimintaan maahanmuuttajat tarvitsevat kielitaidon lisäksi tietoyhteiskuntataitoja ja –valmiuksia. Tietoyhteiskuntavalmiuksien oppiminen edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja niiden merkitys on tuotu esiin myös Euroopan Unionin mietinnössä kirjastojen roolista modernissa yhteiskunnassa. Myös maahanmuuttajien kirjastopalveluja koskevat hankkeet ovat painottuneet tietoyhteiskuntavalmiuksien tukemiseen. Tietoyhteiskunnan kansalaistaitojen oppiminen on keskeinen osa tietoyhteiskunnassa selviytymistä niin maahanmuuttajien kuin kantaväestönkin keskuudessa.

Tietoyhteiskuntataitoihin kuuluu muun muassa tietoteknisiä taitoja, tiedonhakua, asiointitaitoa sekä mediaosaamista. Tietoyhteiskuntataitojen tukeminen mainitaan osana kirjastolakia. Kirjastoissa se toteutuu vaihtelevasti. Maksuttomien asiakaspäätteiden lisäksi kirjastojen yhtenä tehtävänä on tarjota tietoyhteiskunnan välineet ja sisällöt hyvin tuntevaa, koulutettua henkilökuntaa. Internetin yleistymisellä on todettu olleen erityisiä vaikutuksia maahanmuuttajien arkeen, koska se mahdollistaa sekä yhteyden aiempaan kotimaahan että voi olla apuna uuteen maahan asettumisessa. Kotoutumisen alkuvaiheessa maahanmuuttajat kaipaavat Atlestamin ja Myhren (2010, 2) mukaan tietoa erityisesti arkielämän asioista, mutta verkossa olevaa tietoa maahanmuuttajien asioista ei useinkaan löydetty (Maasilta, Simola & af Heurlin 2008, 48; 59.)

Kouvolan kaupunginkirjasto ei järjestä esimerkiksi atk-kursseja, joten maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen tukeminen ei onnistu kirjaston peruspalvelujen puitteissa. Tietoyhteiskuntavalmiuksien opettamisesta vertaisohjaajien avulla on saatu Suomessa hyviä kokemuksia eri hankkeissa, joissa kirjasto on ollut mukana yhtenä toimijana.

Tutkimukseen osallistuneet kirjaston työntekijät pitivät tiedon tarjoamista yhtenä keskeisenä kotoutumista edistävänä kirjastopalveluna. Tieto tarjolla olevasta tiedosta ja palveluista ei kuitenkaan vastaajien mukaan usein tavoittanut maahanmuuttajia. Maahanmuuttajien ensisijaisena tiedonlähteenä toimivat usein toiset maahanmuuttajat eikä internetissä olevia tietolähteitä välttämättä löydetty tai pidetty hyödyllisinä. Tiedon tarjoaminen ja sen lähteille opastaminen ovat kirjaston peruspalveluja. Lisäksi tiedontarpeiden tyydyttymisen merkitys on suuri erityisesti maahanmuuttajille, joiden tulee kotoutua uuteen yhteiskuntaan. Kirjaston henkilökunnan mukaan kirjasto voisi myös toimia linkkinä yhteiskunnan muihin palveluihin ja opastaa suomalaiseen kulttuuriin.

Maahanmuuttajat ovat tiedon saatavuuden kannalta erityinen ryhmä, ja tutkimuksissa on korostettu erityisesti pääsyä maksuttomien laajakaistayhteyksien ääreen. Kuitenkin Maasilta, Simola & af Heurlin (2008, 46) omassa tutkimuksessaan havaitsivat, että maahanmuuttajat käyttivät hyvin vähän kirjaston internetyhteyksiä. Tasa-arvoisen tiedon löytämisen kannalta palvelua voidaan kuitenkin pitää maahanmuuttajien kannalta merkittävänä, vaikka käyttäjien määrä olisikin vähäinen suhteessa maahanmuuttajaväestön kokoon.

Niissä kirjastoissa, joissa tiettyjen tietoyhteiskuntataitojen opettaminen ei ole osa normaalijärjestelmää, maahanmuuttajien tarpeet on huomioitava erityistoimenpiteiden avulla. Vastuu tietoyhteiskuntataitojen opetuksesta ei ole pelkästään kirjastoilla, mutta käytännössä esimerkiksi informaatiolukutaidon opetus on maahanmuuttajien kohdalla jäänyt kokonaan kunnankirjaston harteille (Aarnitaival 2009, 53). Myös Kouvolan kaupunginkirjastossa tietoyhteiskuntataitojen opetus maahanmuuttajille koettiin ensisijaisesti kirjastossa toimivan Mediamaja-hankkeen tehtäväksi. Kouvolassa maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitoja on voitu vahvistaa myös maahanmuuttajien kohtaamispaikoiksi tarkoitetuissa Korttelikodeissa, joissa on tarjolla maksuttomia verkkoyhteyksiä ja opastusta niiden käyttöön.



Tietoyhteiskuntataitojen osa-alueista myös mediataidoilla on tutkitusti merkitystä kotoutumisessa. Esimerkiksi vähemmistömedialla on maahanmuuttajille voimauttava ja kotoutumista edistävä merkitys. Kirjaston yhtenä tehtävänä on tarjota myös mediakasvatusta. Mediataitojen opetus maahanmuuttajataustaisille asiakkaille voidaan toteuttaa kirjastoissa joko normaali- tai erillispalvelujen kautta.

Maahanmuuttajien tietoyhteiskuntavalmiuksien kehittämiseen liittyy tiettyjä vaatimuksia. Niitä 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 kotiäidit.

### **8.3 Kirjastot kulttuurien säilyttäjinä ja kohtaamispaikkoina**

Kotoutumisen päämääränä on mahdollistaa maahanmuuttajan osallistuminen työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen. Kirjastojen merkitys kotoutumisessa ei siten rajoitu välineelliseen arvoon kielen oppimista tukevien materiaalien tarjoajana ja tietoyhteiskuntataitojen opettajana. Kotoutuminen sisältää tiettyjen taitojen ja valmiuksien oppimisen lisäksi mahdollisuuden oman kielen ja kulttuurin säilyttämiseen sekä vastaanottavan yhteiskunnan asenteet. Oman kulttuuri-identiteetin säilyttäminen edistää kotoutumista (Saukkonen 2010, 39-41). Kirjaston potentiaalinen vaikutus maahanmuuttajien kielen ja kulttuurin säilyttämiseen on erittäin merkittävä, sillä kirjaston perinteisiä tehtäviä ovat kulttuurihistorian säilyttäminen sekä luku- ja kirjoitustaidon oppimisen tukeminen.

Kulttuurienvälisyyden edistäminen voi kirjastossa toteutua monella eri tavalla. Kirjaston henkilökunnan mukaan kirjasto toimii tilana, jossa maahanmuuttajat ja kantaväestö kohtaavat toisiaan. Lisäksi monikulttuurisuutta voitiin kirjastossa tuoda esiin esimerkiksi näyttelyiden ja erilaisten tapahtumien avulla. Erillisten maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista edistävien tapahtumien järjestäminen ei kuitenkaan tue normaalipalvelun periaatetta. Kulttuurienvälisyyttä voidaan edistää kirjastojen arjessa myös ilman erillisiä tapahtumia. Esimerkiksi Birdi (2010) on tutkimuksessaan kirjallisuusgenrejen lukemisesta havainnut, että vähemmistökirjallisuuden

aktiivinen esiintuminen voi vähentää pelkoja ja ennakkoluuloja sekä tuoda positiivisesti esiin kulttuurista monimuotoisuutta.

Kulttuurienvälisyyttä edisti vastaajien mukaan se, että kirjasto oli tasa-arvoisesti kaikille avoin palvelu. Kirjaston ei kuitenkaan pääsääntöisesti odotettu ottavan sen aktiivisempaa roolia maahanmuuttajien kotoutumisessa. Vähemmälle huomiolle jäi myös kulttuuripoliittisissa linjauksissa mainittu tavoite edistää hyviä suhteita maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä. Tutkimustulos vahvistaa siltä osin Christine Talbotin (1990) Iso-Britanniassa tekemän tutkimuksen tuloksia.

Lisäämällä maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrää kirjastossa voidaan maahanmuuttajien kotoutumista edistää usealla eri tasolla. Paitsi tarjoamalla yksittäiselle maahanmuuttajalle työpaikan, kirjasto samalla antaa positiivisen viestin monikulttuurisuudesta ja erilaisuuden arvostamisesta. Maahanmuuttajataustainen työntekijä on myös omiaan houkuttelemaan lisää maahanmuuttajia kirjaston asiakkaisiksi. Viestintä kirjaston ja maahanmuuttajien välillä tehostuu kun löydetään oikeanlaisten tiedotuskanavien myötä. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän mukanaan tuoma kielitaito on avuksi esimerkiksi kirjaston aineistonhankinnassa, mikä todennäköisesti parantaa vieraskielisen kokoelman laatua. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden on helpompi lähestyä työntekijää joka puhuu heidän omaa äidinkieltään. Kaikki maahanmuuttajat eivät käytännössä puhu vielä lainkaan suomea.

Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat avainasemassa tehtäessä työtä maahanmuuttajien kanssa. Heillä on usein omakohtaista kokemusta vastaavasta tilanteesta jossa asiakas on palvelua ja tietoa hakiessaan. Maahanmuuttajataustainen työntekijä toimii muun henkilökunnan tukena eri tilanteissa. Haastatellut kirjaston työntekijät pitivät esimerkiksi maahanmuuttajalapsia monesti vaativana asiakasryhmänä ja heille rajojen asettamista kiusallisena. Maahanmuuttajataustaisen työntekijän olisi todennäköisesti helpompi puuttua maahanmuuttajalasten kirjastossa ei-toivottuun käytökseen.

Kirjaston työntekijät suhtautuivat maahanmuuttajien työllistämiseen ristiriitaisesti. Osa piti maahanmuuttajien työllistämistä kirjastoon periaatteessa hyvänä asiana, osa taas koki, että työllistäminen ei ollut kirjaston tehtävä. Suurin osa kirjaston henkilökunnasta toivoi saavansa

koulutusta monikulttuurisuuden kohtaamiseen ja kolmasosa kirjaston työntekijöistä ilmoitti olevansa kiinnostunut monikulttuurisuustyöstä.

Kirjaston henkilökunnalle suunnatussa verkkokyselyssä tiedusteltiin, millaista osaamista maahanmuuttajien kanssa työskenteleminen vaatii. Vastaukset olivat hyvin pitkälti samoja, joiden määrittelyyn kuuluvan kulttuurienväliseen kompetenssiin eli osaamiseen ja joiden hallitseminen kuuluu asiakaspalvelutaitoihin yleensäkin. Lisäksi riittävää kielitaitoa pidettiin yhtenä keskeisimmistä vaatimuksista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemisessa.

Alle puolet lomakekyselyyn vastanneista 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 jäsenenä välttämättä oltu tultu ajatelleeksi. Kouvolan kaupunginkirjastossa maahanmuuttajien työllistämisen kirjastoon pelättiin olevan liiallista sosiaalityötä, johon kirjastolla ei ole resursseja.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kuuluminen kirjaston henkilökuntaan on kiistatta etu koko kirjaston kotoutumista tukevalle työlle 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 (1993, 81) totesi Kirjastotiede ja informatiikka -lehden pääkirjoituksessa: *"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.

Maahanmuuttajilta vaaditaan yhteiskuntaan integroitumista ja siten monien eri taitojen oppimista. Yhteiskunnan instituutioilla on vastuu tarjota maahanmuuttajille keinot ja tilaisuus näiden taitojen hankkimiseen. Tavoitteena on opastaa maahanmuuttajat mahdollisimman nopeasti kaikille suunnattujen palvelujen piiriin ja vasta toissijaisesti turvautua erillistoimiin. Erillisten maahanmuuttajille suunnattujen palvelujärjestelmien toteuttamista ei ole kannattava ratkaisu.

Kotouttamiseen liittyviä kulttuuripalveluja on kritisoitu siitä, että toimenpiteet ovat normaalipalveluperiaatteesta huolimatta painottuneet erityisjärjestelyihin kuten erillisiin apurahoihin ja monikulttuurisuuskeskuksiin. Lisäksi yleisten maahanmuuttopoliittisten linjausten on todettu konkretisoituvan kulttuuripolitiikan eri osa-alueilla heikosti tai ei lainkaan. Tämä kävi hyvin ilmi myös tässä tutkimuksessa. Kouvolan kaupungin maahanmuutto-ohjelma ei kirjaston osalta toteutunut ainakaan toistaiseksi eikä palvelujen järjestämiseen koettu olevan riittäviä resursseja.

Maahanmuuttajien määrä kirjastossa on lisääntynyt ja se vaikuttaa myös siihen, millaista osaamista kirjastossa tarvitaan. Kirjaston on kiinnitettävä erityistä huomioita maahanmuuttajien kotoutumista tukevien palvelujen 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.

Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia mikä on kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisprosessissa ja miten nämä tehtävät ovat toteutuneet Kouvolan kaupunginkirjastossa. Tutkimus osoitti, että kirjasto voi vaikuttaa maahanmuuttajien kotoutumiseen hyvinkin monella eri tasolla. Kirjastot toimivat maahanmuuttajien kielen oppimisen tukijoina, kulttuurin säilyttäjinä, tiedon tarjoajina, tietoyhteiskuntavalmiuksien kehittäjinä ja kulttuurienvälisyyden lisääjinä. Vaikka nämä palvelut eivät Kouvolan kaupunginkirjastossa vielä toteutuneet tavoitteiden mukaisesti, henkilökunnalla oli kiinnostusta palvelujen kehittämiseen ja maahanmuuttajien parissa työskentelemiseen. Palvelujen toteuttamista vaikeutti odotetusti resurssipula mutta myös tietämättömyys ja asenteet.

Internet on monin paikoin syrjäyttänyt kirjaston tiedonhankinnan välineenä. Tietoyhteiskunnassa pärjäämisen 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. Tietoyhteiskuntataitojen jalkauttamisessa ongelmia ovat sekä informaatioähky että digitaalisen kuilun syntyminen. Tietoa etenkin maahanmuuton alkuvaiheessa voidaan antaa liikaa jolloin yksilöiden on mahdotonta sisäistää kaikkea.

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 todellinen 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 järjestäminen 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.

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.

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.

Maahanmuuttajien kotoutumista edistävien kirjastopalvelujen toteuttaminen vaatii säännöllistä yhteydenpitoa paikallisten maahanmuuttajaryhmien ja maahanmuuttotyöntekijöiden kanssa. Jotta tieto esimerkiksi 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 kotoutumisen tukemisesta ja monikulttuurisuuden huomioimisesta kirjaston koko toimintakulttuurissa on jäänyt vähemmälle huomiolle. Koska kotoutuminen ymmärretään 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 kotoutumiseen liittyviin 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 2009. Monikulttuuriseen kirjastoon: Open Zone 2009-2011. Helsinki: Kansalliskirjasto 51 (2), 11. artikkeli.
- Aarnitaival, Saraleena 2009. Maahanmuuttajien kokemuksia informaatiolukutaidosta kotoutumisen yhteydessä. Informaatiotutkimus 28 (3-4), 51-65.
- Alitolppa-Niitamo, Anne 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa: Alitolppa-Niitamo, Anne; Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, s. 37-52.
- 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, s. 149-171. Saatavilla osoitteessa [http://www.library.utt.ro/LIS\\_Bologna.pdf](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, s. 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.
- 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, s. 45-62.
- Enoranta, Teija; Rashid, Ibrahi Al ja Noorzadeh, Bahram 2007. Turvapaikanhakijan tie tietoyhteiskuntaan. Helsinki: Kansalais- ja työväenopistojen liitto
- Euroopan Unionin mietintö kirjastojen roolista modernissa yhteiskunnassa. Saatavilla osoitteessa [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/kansainvaelinen\\_ja\\_eu-yhteistyoe/euroopan\\_unionin\\_mietintoe\\_kirjastojen\\_roolista/liitteet/EUkirjastomietinto.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/kansainvaelinen_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* 10 (1). Saatavilla osoitteessa <http://informationr.net/ir/10-1/paper199.html> [viitattu 23.4.2010].

Forsander, Annika; Ekholm, Elina; Hautaniemi, Petri et al. 2001. *Monietnisyys, yhteiskunta ja työ*. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Gomez, Martin 2000. Who is most qualified to serve our ethnic-minority communities? *American Libraries* 31 (11), 39-41.

Hallituksen esitys uudeksi kotoutumislainsiksi. Saatavilla osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100185.pdf> [viitattu 7.1.2011].

Huttunen, Laura, Löytty, Olli & Rastas, Anna 2005. *Suomalainen vieraskirja: Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere: Vastapaino.

Hämäläinen, Riitta 2010. Maahanmuuttajien kirjastopalvelut? Teoksessa Drake, Sunniva (toim.): *Maahanmuuttaja kulttuuriossa*. Helsinki: BTJ Finland Oy, s. 12-16.

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.

Kendall, Margaret 1992. Keeping multiculturalism on the agenda: Strategies for action in public libraries. *Library Review* 41 (1), 25-34.

Kouvolan kansainvälinen kohtaamispaikka. Saatavilla osoitteessa <http://www.kouvolanmk.com/> [viitattu 20.7.2010].

Kouvolan kaupunki: Tietoa maahanmuuttajille. Saatavilla osoitteessa <http://www.kouvola.fi/maahanmuuttajat.html> [viitattu 13.3.2010].

Kouvolan Maahanmuutto-ohjelma 2010-2016. Saatavilla osoitteessa: <http://www.kouvola.fi/material/attachments/intranet/perusturva/suunnitelmatjaraportit/5oFF7VwGI/Maahanmuutto-ohjelma2010-2016.pdf> [viitattu 3.3.2010].

Kärnä, Anna-Liisa 1996. Monikulttuuriset kirjastopalvelut: esimerkkinä pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden kirjastopalveluiden järjestäminen Oulussa. Pro gradu –työ. Oulu: Oulun yliopisto.

Larva, Tiina 2010. Kiehtovat kulttuurit – etnisyys kirjastomaailmassa. Teoksessa Drake, Sunniva (toim.): Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki: BTJ Finland Oy, s. 38-61.

Maahanmuuttovirasto: Sanasto. Saatavilla osoitteessa <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761#9> [viitattu 23.4.2010].

Maasilta, Mari; Simola, Anna ja af Heurlin, Heidi 2008. Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavilla <http://tampub.uta.fi/tulos.php?tiedot=257> [viitattu 23.4.2010].

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.) Olemme muuttaneet: Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, s. 53-71.

Moilanen, Liisa 1995. Ryhmähaastattelu työyhteisössä: Tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Helsinki: Työterveyslaitos.

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 kulttuurityössä. Helsinki: BTJ Finland Oy, s. 23-28.

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](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 12 (3), 81-82.

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Saatavilla osoitteessa [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet\\_ja\\_selvitykset/Liitteet/Yleisten\\_kirjastojen\\_laatusuositus\\_ehdotus.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Yleisten_kirjastojen_laatusuositus_ehdotus.pdf) [viitattu 2.9.2010].

Opetushallitus 2007. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus - Suositus opetussuunnitelmaksi. Saatavilla osoitteessa [http://www.oph.fi/download/124652\\_koto\\_ops.pdf](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](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](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. Helsinki: Opetusministeriö.

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Helsinki: Opetusministeriö.

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön maahanmuuttopoliittiset linjaukset 2009. Helsinki: Opetusministeriö.

Pakarinen, Mikko 2004. Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta. Helsinki: Sitra.

Pietikäinen, Sari 2006. Mahdollisuuksien media. Teoksessa Martikainen, Tuomas (toim.): Ylirajainen kulttuuri: Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, s. 212-236.

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saukkonen, Pasi 2010. Kotouttaminen ja kulttuuripolitiikka. Tutkimus maahanmuutosta ja monikulttuurisuudesta suomalaisella taiteen ja kulttuurin kentällä. Helsinki: Kulttuuripoliittisen tutkimuksen edistämisyhdistys.

Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen 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](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). Saatavilla osoitteessa <http://informationr.net/ir/13-4/paper359.html> [viitattu 13.4.2010].

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, s. 9-44.

Sisäasiainministeriö: Maahanmuuttosananasto ja tilastotietoja. Saatavilla osoitteessa <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/0BA8FB29A87335EAC225767E00495CCD> [viitattu 23.4.2010].

Sisäasiainministeriö 2009. 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].

Skrzeszewski, Stan 1992. Marketing, public relations and promotion. Teoksessa: Zielinska, Marie F. & Kirkwood, Francis T. (ed.) Multicultural librarianship: an international handbook. München: K.G. Saur. IFLA publications 59, s. 305-330.

Suokonautio, Jaana 2008. Palapelin palat paikoilleen: Maahanmuuttajien kokemuksia kotoutumiskoulutuksesta ja ehdotuksia sen kehittämiseksi. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

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.

Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi : kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007-2015 (2006). Helsinki : Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla osoitteessa [http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/34/Kansallinen\\_tietoyhteiskuntastrategia.pdf](http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/34/Kansallinen_tietoyhteiskuntastrategia.pdf) [viitattu 13.3.2010].

Vahvelainen, Natalia 2009. Maahanmuuttajapalveluiden kartoitus Tampereen kaupunginkirjastossa. Raportti. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto.

## Liitteet

### Liite 1 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 kantaväestön 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