

OULUN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta

Informaatiotutkimus

Susanna Kouva

OUTI-KIRJASTOJEN VIERASKIELINEN AINEISTO, PALVELUT, SEKÄ ALUEELLISEN
VIERASKIELISEN VÄESTÖN TIEDON- JA PALVELUNTARPEEN TUNNISTAMINEN

Informaatiotutkimuksen

kandidaatintutkielma

Oulu 2022

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KESKEISET KÄSITTEET	2
2.1 Vieraskielisyys ja monikielisyys	2
2.2 Vieraskielinen väestö Outi-kirjastojen alueella	2
2.3 Monikielinen kirjasto	3
2.4 Monikulttuurisen kirjaston manifesti	3
2.5 Monikulttuuriset kirjastopalvelut Suomessa: laki yleisistä kirjastoista ja kotoutumisen edistämisestä	4
3 AIEMPI TUTKIMUS JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
3.1 Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarve ja kirjastopalveluiden käyttö	6
3.2 Vieraskielisten asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeeseen vastaaminen ja paikallisen väestön tunteminen	8
3.3 Selvityksiä ja hankkeita monikulttuurisiin kirjastopalveluihin liittyen	10
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS	12
4.1 Tutkimusmenetelmät	12
4.2 Tulosten analysointi	13
4.3 Toteutus	13
5 TUTKIMUSTULOKSET	15
5.1 Outi-kirjastojen vieraskielinen aineisto ja palvelut	15
5.2 Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen Outi-kirjastoissa	22
5.3 Miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista voitaisiin kehittää	25

6 POHDINTA	30
6.1 Tutkimuksen keskeisimmät tulokset	30
6.2 Pohdinta ja jatkotutkimus	31
6.3. Tutkimuksen luotettavuus	33
LÄHTEET	35
LIITTEET	39
Liite 1 Saateviesti Outi-kirjastoille	39
Liite 2 Kyselylomake kirjastokimpan henkilökunnalle (Webropol)	40

1 JOHDANTO

Kansainvälisen kirjastoliiton IFLAn ja UNESCO:n yhteistyössä luodun Monikulttuurisen kirjaston manifestin periaatteiden mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus kaikkiin kirjasto- ja tietopalveluihin. Luku- ja kirjoitustaitoa sekä koulutusta ja kulttuuria tukevien tehtävien lisäksi monikulttuuristen kirjastopalveluiden tulisi mahdollistaa ja turvata eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten osallistuminen ja kohtaaminen, mihin tähdätään myös Suomen kirjastolaissa. Vähemmistöryhmien oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltä ja kulttuuria taas turvataan Suomen perustuslaissa.

Suomessa vieraskielistä väestöä voidaan kirjastojen toimesta tukea monilla eri tavoilla. Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella toimivan Monikielisen kirjaston kokoelmissa on teoksia yli 80 kielellä ja sieltä toimitetaan maksutta siirtolainoja kaikkien Suomen kirjastojen käytettäväksi. Kirjastojen kielikahvilatoiminta ja kulttuurisen vuorovaikutuksen mahdollistavat tapahtumat toimivat myös linjassa IFLA:n periaatteiden ja Suomen kirjastolain tavoitteiden kanssa.

Kirjastolain tavoitteesta edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia tietoon, sivistykseen ja kulttuuriin, sekä yleisistä kirjastopalveluista, vastaavat kuitenkin kunnat. Outi-kirjastoverkon alueella on 16 kuntaa ja 59 kirjastoa kirjastoautoineen. Näistä jokaisella on omat vaihtelevat määrärahasa, henkilökuntansa, palvelunsa sekä paikallinen vieraskielinen väestönsä. Vieraskielisten asiakkaiden palvelussa Monikielillä kirjastolla on tukea antava asema suhteessa kuntiin koko Suomen alueella.

Monikielinen kirjasto selvitti syksyllä 2020 vieraskielisten kirjastopalveluiden valtakunnallista tilaa haastatteluilla ja kyselyllä. Kysely lähetettiin sähköpostitse 306 kunnan- ja kaupunginkirjastoon ja vastauksia saatiin 140, joista Outi-kirjastoista tuli 7. Tässä tutkimuksessa on tarkoitus täyttää katvealueita Outi-kirjastojen vieraskielisten palveluiden tilasta ja selvittää erityisesti henkilökunnan näkemyksiä kirjastojen kyvyistä tunnistaa vieraskielisen asiakkaan tiedontarve Outi-kirjastoverkon alueella. Pyrin samalla kartoittamaan, millaisia tiedontarpeita vieraskielisillä asiakkailla on ollut Outi-kirjastoissa asioidessaan ja jääkö esimerkiksi uuteen maahan kotiutumisen kannalta tärkeää tietoa tavoittamatta. Kysely kartoittaa myös henkilökunnan tuentarpeen kohteita kirjastoissa vieraskielisten asiakkaiden palvelussa, jotta kirjastoilla olisi helpompi kehittää ja vahvistaa kaikkien asiakasryhmien yhdenvertaista palvelun- ja tiedontarpeen tunnistamista sekä niiden täyttämistä.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Tässä käsittemäärittelyosiossa nimensä mukaisesti määrittelen ja avaan työni kannalta keskeisimpiä käsitteitä. Kanasen (2019, 67.) mukaan Käsitteiden käyttö auttaa ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja siihen liittyviä tekijöitä.

2.1 Vieraskielisyys ja monikielisyys

Suomessa vieraskielisiä ovat he, jotka puhuvat äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Vieraskielisyys tarkoittaa silloin monikielisyyttä, kun oman äidinkielen lisäksi henkilö osaa myös jotain toista kieltä. Käytin kyselyssäni apuna Tilastokeskuksen väestötietoja selvittääkseni Outi-kirjastoverkon alueella puhutuimmat vieraat kielet ja koska Suomen väestörekisteriin kerätään tieto ensisijaisesti henkilön äidinkielestä, oli tutkielman ja kyselyn kannalta selkeintä käyttää termiä vieraskielinen. Samasta syystä termiä käytettiin myös Monikielisen kirjaston selvityksessä, johon tutkielmani pohjautuu ja oli tärkeää säilyttää sama linja, vaikka usein maahanmuuttajat ovatkin monikielisiä.

2.2 Vieraskielinen väestö Pohjois-Pohjanmaalla ja Outi-kirjastojen alueella

Pitkänen, Mayer ja Valtakari (2022) kertovat Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksessä Suomen alueellisista maahanmuuttostrategioista, että Suomen väestönkasvu on perustunut vuodesta 2014 lähtien pelkästään vieraskielisen väestön kasvulle, sillä syntyvyyden laskun ja väestön ikääntymisen seurauksena kotimaiset kieliryhmät ovat supistuneet vuodesta 2014 lähtien. Vieraskielisen väestön osuus koko väestöstä vuonna 2020 oli Pohjois-Pohjanmaalla 3,1 prosenttia ja vieraskielisen väestön arvioidaan kasvavan Pohjois-Pohjanmaalla vuoden 2020-2040 aikana 13 841 henkilöllä. Outi-kirjastoihin kuuluu 16 Pohjois-Pohjanmaalaista kuntaa, joiden toimialueella vuonna 2020

vieraskielisen väestön lukumäärä oli 11 620 henkilöä (Tilastokeskus 2020). Vieraskielisen väestön osuus alueittain on esitetty Taulukossa 1.

VIERASKIELINEN VÄESTÖ OUTI-KIRJASTOJEN ALUEELLA 2020	
HAILUOTO	13
II	76
KEMPELE	236
KUUSAMO	396
LIMINKA	80
LUMIJOKI	29
MUHOS	119
OULU	9387
PUDASJÄRVI	188
PYHÄJOKI	92
RAAHE	739
SIIKAJOKI	77
TAIVALKOSKI	71
TYRNÄVÄ	44
UTAJÄRVI	48
VAALA	25
YHTEENSÄ	11620

Taulukko 1 Vieraskielinen väestö Outi-kirjastojen alueella. Lähde: Tilastokeskus 2020

2.3 Monikielinen kirjasto

Monikielinen kirjasto on perustettu vuonna 1995 ja sen toimintaa rahoittaa opetus- ja kulttuuriministeriö. Kirjaston kokoelmista voi maksutta tilata yli 80 kielellä kirjoja, lehtiä, äänikirjoja, e-kirjoja, sekä musiikkia ja elokuvia. Kirjastot voivat myös tilata Monikieliseltä kirjastolta ilmaiseksi siirtokokoelmia 3–4 kuukauden laina-ajalla ja uusia lainoja viisi kertaa. Monikielisen kirjaston esittelyvideo on katsottavissa Helmet-verkkopalvelusta (2021). Video on puhuttu ja tekstitetty kuudella kielellä ja sitä saa käyttää vapaasti. Monikielisen kirjaston esite on saatavissa 21 kielellä ja sen voi joko tulostaa tai tilata Kirjastot.fi-sivustolta (2022).

2.4 Monikulttuurisen kirjaston manifesti

Vuonna 1927 perustettu kirjastoalan kehitykseen ja yhteistoimintaan pyrkivä maailmanlaajuinen järjestö IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) on julkaissut yhteistyössä Unescon kanssa luodun IFLA/UNESCO:n Monikulttuurisen kirjaston manifestin (2012). Monikulttuurisen kirjaston manifestin periaatteena on, että globaalissa yhteiskunnassa jokaisella ihmisellä tulee olla kaikki kirjasto- ja tietopalvelut yhdenvertaisesti saatavilla. Manifestissa luetellaan monikulttuuristen kirjastopalveluiden ydintoiminnot, painotetaan monikulttuurisen toimintaohjelman ja strategisen suunnitelman tärkeyttä, sekä kirjastojen oman asiakaskunnan ja sen tarpeiden tuntemista. Kirjastoja kannustetaan manifestissa kehittämään monikulttuurisia palveluita yhteistyössä asiakkaiden sekä ammattilaisten kanssa luomalla lokaaleja ja kansainvälisiä verkostoja.

Vuonna 2012 IFLA ja UNESCO alkoivat kehittää kirjastoille myös omaa ”työkalupakkia”, joka auttaisi käytännönläheisesti suunnittelemaan, soveltamaan ja ylläpitämään manifestissa kuvattuja periaatteita ja toimintoja omassa kirjastossa. Työ saatiin päätökseen 2014, jolloin IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto Toolkit (2014) julkaistiin. Työkalupakki koostuu useasta osasta, jotka ovat: Liite A: IFLA/UNESCO Monikulttuurisen kirjaston manifesti – toteutuspaketti, Liite B: Yhteisöanalyysi ja tarpeiden arviointi, Liite C: Manifestin ymmärtäminen: Workshop-käsikirja, Liite D: Manifestin ymmärtäminen: PowerPoint-esitys, Liite E: Tehtävälausunnon kehittäminen, Liite F: Päätöksentekomalli sekä Liite G: Keskeiset toimet – Työkalupakin tarkistuslista. Työkalupakki on saatavilla englanniksi, kiinaksi, japaniksi, venäjäksi, espanjaksi sekä ranskaksi.

2.5 Monikulttuuriset kirjastopalvelut Suomessa: laki yleisistä kirjastoista ja kotoutumisen edistämisestä

Suomessa monikielisiä ja -kulttuurisia kirjastopalveluita edistää ja turvaa laki yleisistä kirjastoista sekä laki kotouttamisen edistämisestä. Nämä lait tekevät yleisten kirjastojen roolin vieraskielisten asiakkaiden palvelussa ja heidän tiedontarpeensa tunnistamisessa yhdenvertaisuuden lisäämiseksi hyvin olennaisen.

Kirjastolain (1492/2016) toisen pykälän tavoitteeksi kerrotaan mm. väestön yhdenvertaisten mahdollisuuksien edistäminen sivistykseen sekä kulttuuriin ja kuudennessa pykälässä yleisten kirjastojen tehtäviksi on asetettu kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen. Kymmenes pykälä, joka käsittelee yleisen kirjaston toiminnan järjestämistä, kertoo että yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa, sekä toiminnan järjestämisessä on otettava huomioon paikallisten kieliryhmien tarpeet. Lain 11 pykälä muistuttaa, että yleinen kirjasto voi tässä laissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi toimia yhteistyössä viranomaisten, kirjastoalan toimijoiden, päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten sekä muiden yhteisöjen kanssa.

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) taas tukee ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Lain 29 pykälässä määritellään kotoutumisen edistämisen yleiset tavoitteet paikallistasolla, jotka ovat mm. kansainvälisyyden ja yhdenvertaisuuden paikallinen tukeminen ja myönteisen vuorovaikutuksen edistäminen eri väestöryhmien välillä, sekä oman kielen ja kulttuurin säilyttämisen tukeminen. Edellä mainitut on otettava kunnassa huomioon yleisessä suunnittelussa, toiminnassa ja seurannassa. Lisäksi kunnan on lain 30:n pykälän mukaan huolehdittava siitä, että kunnan palvelut, kuten kirjastot, soveltuvat myös maahanmuuttajille sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa kulloinkin esiintyvä tarve edellyttää. Maahanmuuttajille tarkoitettuja toimenpiteitä ja palveluja voidaan järjestää myös kuntien välisenä yhteistyönä, kuten yleisen kirjaston toimintaakin.

3 AIEMPI TUTKIMUS

Maahanmuuttajien - jotka usein ovat vieraskielisiä uudessa maassa ja monikielisten kirjastopalveluiden suurin käyttäjäryhmä - kirjastopalveluita ja käyttöä on tutkittu paljon esimerkiksi Ruotsissa ja Tanskassa, sekä Iso-Britanniassa ja Kanadassa. Suomessa aiheen tutkimus on näyttäytynyt enimmäkseen paikkakuntakohtaisina tutkimusraportteina, hankkeina ja pro gradu - tutkielmina. Pyrin nostamaan esille erityisesti tuoreimpia tutkimuksia, jotka huomioivat parhaiten vieraskielisten asiakkaiden nykyaikaiset tiedontarpeet ja sitä kautta monikulttuuristen kirjastopalveluiden sekä niiden toteutuksen relevanteimmat aspektit.

3.1 Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarve ja kirjastopalveluiden käyttö

Shepherdin, Petrillon ja Wilsonin (2018) kyselytutkimuksessa selvisi, että maahanmuuttajat käyttivät usein laajemmin kirjaston palveluita kuin kirjaston muu käyttäjäkunta. Heiltä myös kysyttiin tutkimuksessa, miten kirjasto oli auttanut heitä sopeutumaan uuteen elämäänsä Kanadassa ja he saivat rastittaa sopivimmat vastaukset 14 vastauksesta. Vastauksissa korostui se, että kirjasto auttoi tulokkaita sopeutumaan tarjoamalla paikan opiskeluun, oppimiseen ja lukemiseen. Kirjastossa pystyi kehittämään englannin kielen taitoja ja saada oppia uudesta maastaan. Julkinen kirjasto auttoi myös rakentamaan vastaajien itseluottamusta ja itsetuntoa. Uudet tulokkaat tapasivat ihmisiä kirjastossa, saivat uusia ystäviä ja tunsivat olevansa yhteydessä uuden yhteisönsä kanssa.

Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) mainitsee yleisen kirjaston tehtäväksi edistää kulttuurista vuoropuhelua. Myös IFLA:n ja Unescon (2012) Monikulttuurisen kirjaston manifestin mukaan monikulttuuristen kirjastopalveluiden tehtävänä on kulttuurienvälisen vuoropuhelun edistäminen, sekä erilaisista kulttuuritaustoista tulevien henkilöiden ja ryhmien osallistamisen ja osallistumisen tukeminen. Johnstonin (2015) mukaan kirjastojen keskusteluryhmät ja kielikahvilat ovat näiden periaatteiden mukaisia menetelmiä kaikkialla maailmassa. Johnston toteaa myös, että nämä keskusteluun perustuvat menetelmät ovat potentiaalista informaatiomaaperää kulttuurienvälisen vuoropuhelun ja integraation edistämiseen. Kirjastot ovat ketään syrjimättömiä

sosiaalisia tiloja, joissa taustoiltaan erilaiset ihmiset voivat tavata toisiaan, eli tapahtumilla on suuri merkitys vieraskielisen väestön inklusion ja osallistamisen kannalta kirjaston muiden palveluiden ohella.

Shepherd, Petrillo ja Wilson (2018) totesivat myös, että auttaakseen uusia tulokkaita, on yleisten kirjastojen ensin ymmärrettävä heidän tiedontarpeensa, hakukäyttäytymisensä ja sopeutumisensa uusiin kulttuureihin. Mainittiin myös, että vaikka maahanmuuttajat ovat monimuotoinen ryhmä, kaikilla heillä on samanlaiset tiedolliset, psykologiset ja sosiaaliset tarpeet saapumisensa alkuvaiheessa. Artikkelissa kuitenkin huomautetaan, että tiedontarpeet monipuolistuvat ajan myötä ja olisi yllättävää, jos keskeisiä eroja eri etnisten ja kielellisten ryhmien välillä ei olisi ollenkaan. Artikkelin tutkimus oli toteutettu kyselylomakkeella, jonka Kanadaan 10 vuoden sisällä saapuneet kirjaston asiakkaat olivat täyttäneet yliopisto-opiskelijoiden avustuksella ollessaan poistumassa kirjastosta. Kirjaston aiemmin suorittama kyselytutkimus mahdollisti vertailun uusien tulokkaiden ja yleisten kirjaston käyttäjien välillä. Huomattakoon kuitenkin, että ns. poistumiskyselyt eivät tavoita kirjaston ei-käyttäjiä, toisin kuin vaikka puhelinkyselyt. Haasteeksi artikkelissa mainitaan sellaisen tutkimuksen suunnittelu, jossa selvitetään alueellisten ryhmien erityistarpeita, käsityksiä ja käyttäytymistä sekä yleisten kirjastojen käyttäjille että ei-käyttäjille. Avaintekijäksi tällaisissa tutkimuksissa kerrottiin olevan luottamuksen rakentaminen tutkittaviin.

Ganiyu (2019) tutki pro gradu -työssään yleisten kirjastojen käytön vaikutusta maahanmuuttajien kotoutumisprosessiin Suomessa. Tutkimuksessa haastateltiin kahta maahanmuuttajaryhmää, joista toinen ryhmä oli läpäissyt kotoutumisprosessin, kun toinen ryhmä oli siinä parhaillaan. Tutkimuksessa selvisi, että useat maahanmuuttajat käyttävät Suomen yleisiä kirjastoja tietolähteinä ennen kotouttamisohjelmaa, sen aikana sekä vielä kotouttamisohjelman jälkeenkin. Enimmäkseen haastatellut maahanmuuttajat käyttivät suomalaisia yleisiä kirjastoja kirjojen lainaamisessa ja lukemisessa, mikä auttoi heitä kehittämään kielitaitoaan. He myös tapasivat kirjaston tiloissa ystäviään ja tutustuivat uusiin ihmisiin. Kirjaston infotiskiltä sai myös karttoja, joiden avulla maahanmuuttajilla oli helpompi liikkua uudella asuinalueellaan. Lisäksi kirjaston työntekijät auttoivat heitä heidän kieliongelmiensa tulkitsemisessa.

3.2 Vieraskielisten asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeeseen vastaaminen ja paikallisen väestön tunteminen

Nicole Cooke (2017, 18) muistuttaa, että kulttuurisen osaamisen ylläpitäminen vaatii jatkuvaa ja johdonmukaista työtä. Hän huomauttaa, että on myös mahdollista olla kulttuurisesti pätevä yhdessä kulttuurissa ja ei toisessa. Jos esimerkiksi työskentelee sivukirjastonhoitajana suuressa julkisessa kirjastoverkostossa, saattaa työskennellä kirjastossa, joka palvelee pääasiassa kiinalaista väestöä. Yhteisön, sen kulttuurin, rituaalien, tiedonvälitystottumusten, kielitaidon ja vastaavien tunteminen ei tarkoita, että pysyy kulttuurisesti pätevänä, jos siirretään toiselle osastolle, joka palvelee toisen sukupolven nigerialaisamerikkalaista koostuvaa yhteisöä. Jokainen yhteisö on erillinen ja niillä on omat tarpeensa; myös yhteisöissä on alayhteisöjä, jotka kaikki ansaitsevat tunnustusta ja erityistä huomiota kirjastopalveluiden ja kokoelmien osalta. Cooke kiteyttää, että jatkuvuus on hyödyllinen tapa ajatella kulttuuriosaamisen kehittämistä, sillä kulttuurinen osaaminen ei vain ala ja pääty, se on jatkuva prosessi. Cooke neuvoo myös kirjastoja keräämään sekä määrällistä että laadullista tietoa alueidensa yhteisöistä ja käyttämään tietoa kokoelmiensa ja palveluidensa rakentamiseen ja parantamiseen. Määrälliset tiedot, kuten väestötiedot oman alueen eri kieliryhmistä tarjoavat yleiskuvan paikallisesta yhteisöstä ja laadulliset tiedot, kuten kyselytutkimuksista, haastatteluista ja havainnoista kohderyhmistä saadut tiedot asettavat määrälliset tiedot kontekstiin ja tarjoavat äänen paikalliselle yhteisölle ja sen tarpeille (Cooke 2017, 20).

IFLA:n (2009, 8–9) julkaisussa kehoitetaan kirjastoja tuntemaan toimintaympäristönsä eli alue, jolla kirjaston käyttäjät ja ei-käyttäjät asuvat, osatakseen analysoida heidän kirjastopalveluiden- ja tiedontarpeitaan. Julkaisussa sanotaan myös näin: ”Monikulttuuristen kirjastopalveluiden tulee perustua tietoon niiden palvelemista kulttuurisesti monimuotoisista yhteisöistä ja heidän tarpeistaan”. IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto Toolkitin (IFLA & Unesco 2014) Liite B: Yhteisöanalyysi ja tarpeiden arviointi sisältää tarkistuslistan kirjastojen käyttöön, jolla voidaan koota tarkempaa tietoa omaa kirjastoa ympäröivistä kulttuuriyhteisöistä ja niiden palveluntarpeista. Tarkistuslista on mukautettu aiemmin mainitusta IFLA:n (2009) julkaisusta kirjaston käyttäjäyhteisön (käyttäjien ja ei-käyttäjien) kartoittamiseksi tarkoituksena oppia nykyisten palveluiden ja niiden tarpeiden välillä olevat mahdolliset aukot ja auttaa suunnittelemaan palveluita pitkällä ja lyhyellä aikavälillä vastaamaan kirjastojen alueellisen väestön tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Adekanmbi (2019) selvitti tutkimuksessaan Iso-Britanniassa maahanmuuttajien tiedonhankintaa ja pyrki vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitkä ovat maahanmuuttajien tiedontarpeet?
2. Mitä tiedonlähdeä maahanmuuttajat suosivat ja miksi?
3. Mitkä ovat heidän esteensä tiedon saannissa ja miten sitä voidaan helpottaa?

Adekanmbin tutkimustulokset perustuivat muilta tutkijoilta koottuun aineistoon ja hänen tutkimuksensa mukaan maahanmuuttajien useimmiten ilmenevät tiedontarpeet koskivat terveyttä, koulutusta, työllistymistä ja asumista. Myös uudesta kulttuurista, kielestä ja uskonnosta, sekä uuden maan laeista tarvittiin tietoa. Lisäksi liikkumiseen ja virkistäytymiseen liittyvät tiedontarpeet näyttivät toistuvan tutkimuksessa. Adekanmbi neuvoo artikkelissaan kirjastoalan työntekijöitä mukauttamaan esille nostamansa kolme suositusta, jotta maahanmuuttajat saisivat tiedontarpeensa tyydytettyä ja pystyisivät kotoutumaan paremmin:

1. Tuntekaa alue: eli on tiedettävä maahanmuuttajien lukumäärä, ikäjakauma, kielet ja kulttuurit. Myös lähialueen organisaatioiden kuten koulujen, kirkkojen sekä vapaaehtoisjärjestöjen mahdollinen halukkuus yhteistyöhön on hyvä kartoittaa.
2. Tehkää suunnitelma: Kirjastoilla tulisi olla suunnitelma monikulttuurisuuden tukemisella ja tuen tarjoamiseksi lähialueensa maahanmuuttajaryhmille. Suunnitelmaan tulee sisällyttää tavoitteet, joilla tuetaan parhaiten oppimista ja järjestää aineistot vastamaan maahanmuuttajaryhmien tarpeita. Kirjaston henkilöstö ja johto tulisi sitouttaa suunnitelmaan ja lisätä kirjaston henkilökunnan tietoisuutta osallistamalla seminaareihin.
3. Huomatkaa uudet mahdollisuudet ja palvelut: Tietääkseen maahanmuuttajien tiedon- ja palveluntarpeet on tärkeää tehdä yhteistyötä maahanmuuttajien kanssa sekä sellaisten järjestöjen, joihin he kuuluvat. (Adekanmbi 2019)

Neuvo on hyväksi koettu myös Smallwoodin ja Becnelin (2013, 5) mukaan, jotka kannustavat aloittamaan monikulttuurisen kirjaston luominen juuri tulella tietoiseksi muuttuvasta väestörakenteesta.

3.3 Selvityksiä ja hankkeita monikulttuurisiin kirjastopalveluihin liittyen

Laakson (2017) Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeessa Oulun ja Raahen kaupunginkirjastot kehittivät alueidensa maahanmuuttajille suunnattuja kirjastopalveluita. Hanke lähti käyntiin kartoittamalla alueen kirjastopalveluita maahanmuuttajien näkökulmasta. Tätä varten teetettiin kyselyjä Oulun ja Raahen alueen vastaanottokeskuksiin, kirjaston työntekijöille sekä kouluihin ja oppilaitoksiin. Hankkeessa toimi myös kolme työryhmää, jotka vastasivat kokoelmista, palveluista ja tapahtumista. Kirjastoille lähetetyssä kyselyssä selvitettiin kirjastojen valmiuksia monikulttuuriseen kirjastotyöhön, sekä työntekijöiden kokemuksia siitä. Vastauksia kirjastoilta tuli 19. Kirjastojen työntekijöiden kokemukset asiakaskohtaamisesta maahanmuuttajien kanssa vaihtelivat. Huomiota sai kielitaito ja sen puute asiakaspalvelutilanteissa, kokoelmien sisältö sekä kirjastopalveluiden käyttö.

Helsingin kaupunginkirjaston (2016) selvityksessä haastateltiin turvapaikanhakijoita heidän kirjaston käytön mahdollisten esteiden ja palveluntarpeidensa kartoittamiseksi. Myös kirjastoilta kysyttiin mitä tukea ja tietoa ne tarvitsisivat turvapaikanhakijoiden palvelussa. Turvapaikanhakijoiden vastauksissa palveluntarpeesta useimmiten esille nousi kielenopetus ja muut kotoutumista tukevat palvelut. Myös kielikahviloita ja -kursseja, sekä kohtaamisia turvapaikanhakijoiden ja alueen asukkaiden välillä toivottiin, sekä uuden maan tuntemuksen lisäämistä. Opastus työpaikan haussa ja byrokratiasta selviämisessä nousi myös esille. Kirjastot toivoivat tukea henkilöresursseihin, koulutukseen, materiaaleihin, tapahtumien suunnitteluun, aineistojen hankintaan ja käsittelyyn sekä yhteistyön kehittämiseen eri tahojen kanssa. Toivottiin myös esimerkkejä hyvistä käytännöistä, koulutusta kaikenlaisista maahanmuuttoon liittyvistä kysymyksistä, koulutus- ja kokoontumistilaisuudet muiden samaa työtä tekevien kanssa, maahanmuuttajien lähtömaiden lukemiskulttuurin ja muun kulttuurin tuntemusta.

Monikielinen kirjasto selvitti marraskuussa 2020 monikielisten kirjastopalveluiden valtakunnallista tilaa kirjastojen esimiestasolle suunnatulla kyselyllä. Selvityksen taustahaastattelussa oli ilmennyt, että kirjastoilla ei ollut joko resursseja tai kiinnostusta Monikielisen kirjaston kokoelmien pysyvälle hajasijoittamiselle, joten palveluiden valtakunnalliselle saatavuudelle ja kehittämiselle haluttiin kartoittaa muita keinoja. Kyselyllä haluttiin myös selvittää palveluiden nykyistä tilaa ja vieraskielisten asiakkaiden palveluntarvetta kirjastojen näkökulmasta. Kysely oli jaoteltu seuraaviin osioihin:

1. Tuntevatko kirjastot oman alueensa monikulttuurisen väestön?

2. Miten kirjastot vastaavat vieraskielisten asiakkaiden palveluntarpeeseen?
3. Mitkä asiat aiheuttavat eniten vaikeuksia palveluiden tarjoamisessa?
4. Miten voisimme ryhtyä kehittämään palveluita?

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoitus on täyttää Monikielisen kirjaston (2020) selvityksessä jäljelle jääneitä katvealueita erityisesti Outi-kirjastojen henkilökuntatason osalta. Pysin myös selvittämään mahdollisia syitä, jotka saattavat hankaloittaa paikallisiin kieliryhmiin kuuluvien asiakkaiden tiedontarpeen tunnistamista, palvelua, sekä kirjastolaissa määriteltyjen yleisten kirjastojen tehtävien yhdenvertaista toteutumista. Esittelen seuraavissa alaluvuissa käyttämäni tutkimusmenetelmän, tulosten analysoinnin sekä tutkimuksen toteutuksen.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Vastatakseni tutkimuskysymyksiini käytän määrällistä tutkimusotetta. Määrällisen tutkimuksen yleisin muoto on Kanasen (2019, 75) mukaan kyselytutkimusj Kananen sanoo, että jos ilmiötä ei tunneta, käytetään laadullista tutkimusta, mutta jos ilmiö jo tunnetaan ja siitä on olemassa teorioita sekä malleja, voidaan käyttää määrällistä tutkimusta. Koska tavoitteenani oli yleistäminen ja aiempien tutkimusten syvempi tunteminen, eikä uuden asian ymmärtäminen ja selittäminen, oli verkkokysely paras tapa kerätä aineistoa.

Vehkalahden (2014, 11) mukaan kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä ja arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä, esimerkiksi mielipidetiedustelun, katukyselyn, soveltuvuustestin tai vaikka palautemittauksen muodossa. Kyselytutkimuksen ja haastattelututkimuksen olennaisin ero on, että kyselylomakkeen täytyy toimia omillaan, ilman haastattelijan apua.

Kyselylomaketutkimuksen etuna oli myös se, että vastaaja sai säilyttää anonymiteettinsä. Anonymiteetti oli erityisen tärkeää siksi, että kyselyssä piti arvioida omaa kirjastoa ja omassa monikulttuurisessa kirjastotyössä onnistumista ja pohtia sen mahdollisia esteitä. Vaikka vastaajaa ei voida tulosten analyysissä yhdistää mihinkään tiettyyn kirjastoon ja kerroin anonymiteetista jo kyselyn saateviestissä, jätti silti kaksi vastaajaa kertomatta kirjastonsa. Toinen

vastaaja ilmoitti kirjastokseen ”lähikirjasto” ja toinen ”20 000 asukkaan kunta”, mikä mielestäni viestitti, että aihe koettiin arkaluontoiseksi. Loput 23 vastaajaa kertoivat kirjastonsa nimen, mitä ei tulosten analysoinnissa suoraan yhdistelty tiettyihin vastauksiin, vaan joiden prosentuaalinen jakaantuminen otettiin vastausten analysoinnissa huomioon kuntakohtaisena vaihteluna mm. vieraskielisen väestön määrän ja kirjastojen asiakaskunnan suhteen.

Kysely kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 2.

4.2 Tulosten analysointi

Kvalitatiivisena analyysimenetelmänä käytin teorialähtöistä sisällönanalyysia. Vilkan (2021, 136) mukaan teorialähtöisessä sisällönanalyysissa aiemmat tutkimukset, raportit ja kyselyt ohjaavat vahvasti analyysia sekä käsitteiden ja luokitusten määrittelyä. Toisin sanoen tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 110) avaavat teorialähtöistä analyysia näin: ”Kyse on siis siitä, että aineiston analyysia ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu teoria, kehys tai malli. Tämän tyyppisen analyysin taustalla on useimmiten aikaisemman tiedon testaaminen uudessa kontekstissa.” Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että sovelsin valmista kyselypohjaa ja hain tuoreimpia tutkimuksia aiheeseeni liittyen, joiden perusteella tein kyselyn valitsemalleni kohderyhmälle nähdäkseni, miten uudet tulokset vertautuvat aiempiin tutkimuksiin.

4.3 Toteutus

Kandidaatintutkielmani kysely oli suunnattu Outi-kirjastojen henkilökunnalle. Koska kyselyni oli myös tarkoitus täyttää katvealueita Monikielisen kirjaston jo toteuttamaan selvitykseen, käytin pohjana heidän kyselylomakettaan. Osa kysymyksistäni oli samoja, osan jätin pois, sillä katsoin

niiden olevan suunnattu spesifimmin esihenkilö- kuin henkilökuntatasolle. Yhden monivalintakysymyksistä muutin avoimeksi ja lisäksi yhdistin kaksi eri kysymystä yhdeksi, johon lisäsin Likertin asteikon. Kysyin myös vieraskielisen asiakaskunnan tiedontarpeisiin liittyviä kysymyksiä mitä ei alkuperäisessä kyselyssä ollut, mahdollistaakseni vertailun aiempiin tutkimuksiin sekä tärkeiden tietojen saamisen vieraskielisen väestön tiedontarpeisiin liittyvää tutkimuskysymystäni varten. Näin ollen kyselylomakkeessani oli avoimia sekä suljettuja monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksillä varmistettiin vastausten vertailukelpoisuus, avoimet kysymykset analysoitiin ja luokiteltiin ryhmiin, joita pystyin vertailemaan aiempien tutkimusten tulosten kanssa. Lisäksi kyselylomakkeen kohdassa 10 keräsin saadut vastaukset taulukoksi. Esitin kahdeksan erilaista väittämää liittyen vieraskielisen asiakaskunnan palveluun ja pyysin vastaajia arvioimaan oman kirjastonsa palvelun tilaa näiden väittämien kautta asteikolla 1-5. Asteikko oli 1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3= Ei samaa eikä eri mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä. Analysoin vastauksia laskemalla niiden keskiarvon, eli havaintojen tuloksen jaettuna niiden lukumäärällä. Toteutin kyselyn Webropol-kyselyohjelmalla ja kysely jaettiin saateviestin kera sähköpostitse Outi-kirjastojen henkilökunnalle 15.4.2021. Kyselyyn oli vastannut määräajan päättyessä 25 Outi-kirjaston työntekijää kahdeksalta eri paikkakunnalta, lisäksi kaksi vastaajaa ei paljastanut kuntaansa. Saateviesti kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 1 ja kyselylomake liitteestä 2.

Kyselyssä oli 17 kysymystä ja kolme eri osiota, jotka olivat:

1. Mitä vieraskielistä aineistoa ja palveluita Outi-kirjastot tarjoaa
2. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen ja palvelu
3. Miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista voitaisiin kehittää.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä osiossa esittelen kyselytutkimukseni tulokset. Kuten kyselylomakkeen, olen jaotellut vastauksetkin tässä kappaleessa kolmeen osaan, jotka ovat: Outi-kirjastojen vieraskielinen aineisto ja palvelut, vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen Outi-kirjastoissa, sekä miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista voitaisiin kehittää

5.1 Outi-kirjastojen vieraskielinen aineisto ja palvelut

Ensimmäisessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään, mitä alueellisia vieraskieliä vastaaja tunnistaa. Vastausvaihtoehdoista pois oli jätetty pohjoismaiset kielet sekä venäjän, viron, englannin, espanjan, italian, ranskan ja saksan kielet. Koska ajatuksena oli täyttää Monikielisen kirjaston kyselyn katvealueita, käytin kyselyssäni samoja kieliä, mitä Monikielisen kirjaston kyselylomakkeessa oli. Monikielinen kirjasto valitsi nämä kielet kyselynsä siksi, että ne olivat Tilastokeskuksen mukaan Suomessa puhutuimmat vieraskielet vuonna 2019. Outi-kirjastojen alueella puhutuimmat vieraskielet eivät vuonna 2020 jakaantuneet aivan näin, vaan puhutuimmista kielistä jäivät puuttumaan swahili ja tigringja, joista ensimmäistä puhutaan Oulun, Pudasjärven ja Kuusamon alueella sekä jälkimmäistä Oulussa ja Utajärvellä. On kuitenkin hyvä, että mukana oli myös vähemmän puhuttaja kieliä, koska tarkoituksena oli myös nostaa kieliä Outi-kirjastojen työntekijöiden tietoisuuteen yli kuntarajojen. Oli myös tarpeellista kartoittaa, että tunnistettiinko vähemmän puhuttujakin kieliä. Vastaukset kysymykseen ”Tiedätkö, mitä seuraavista kielistä kirjastosi alueella puhutaan?” on esitetty kuviossa 1.

	n	PROSENTTI
ALBANIA	7	28,0%
ARABIA	15	60,0%
BENGALI	1	4,0%
BOSNIA	4	16,0%
BULGARIA	1	4,0%
HINDI	6	24,0%
KIINA	15	60,0%
KURDI	11	44,0%
NEPALI	0	0,0%
PERSIA, FARSI	14	56,0%
PORTUGALI	2	8,0%
PUOLA	5	20,0%
SOMALI	12	48,0%
ROMANIA	0	0,0%
TAGALOG	2	8,0%
THAI	16	64,0%
TURKKI	11	44,0%
UKRAINA	3	12,0%
UNKARI	6	24,0%
URDU	1	4,0%
VIETNAM	11	44,0%
en tiedä	6	24,0%

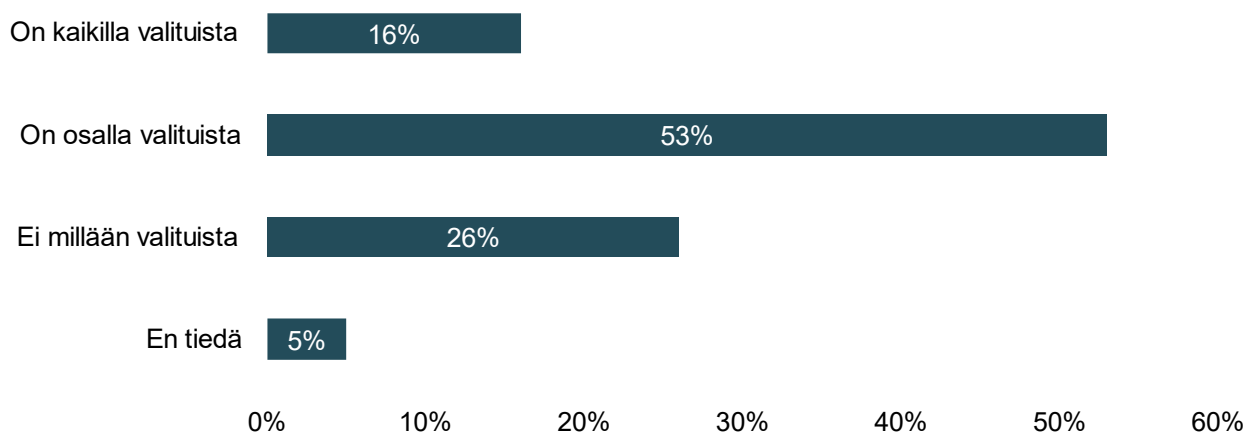
Kuvio 1. Outi-kirjastojen alueilla tunnistetut vieraskielet

Kirjastojen vastaukset suhteutettuna väestötietoihin osoittaa, että Outi-kirjastoissa tunnistettiin eniten sellaisia kieliryhmiä, jotka olivat myös väestötietojen perusteella puhutuimpia kirjastokimpan alueella. Paikalliset kielet tunnistettiin kohtuullisen hyvin nepalia ja romaniaa lukuun ottamatta, joita ei valittu ollenkaan. Pelkästään Oulun alueella nepalin kieltä puhui vuonna 2020 114 henkilöä ja romanian kieltä 59, mutta ne jätettiin mainitsematta kokonaan, kun taas hindiä puhui samalla

alueella 103 henkilöä ja sen oli tunnistanut 24 prosenttia vastaajista. Kontrastia näkyi myös unkarin ja urdun kielissä, sillä unkarin tunnisti 24 prosenttia ja urdun vain 4 prosenttia, vaikka urdun puhujat erosivat unkarista 73 henkilön puhujamäärällä ylöspäin. Eroa olisi voinut selittää se, että unkarin on Euroopassa puhuttuna kielenä tunnetumpi, mutta toisaalta aiemmin mainitun hindin, joka on urdun ohella puhutu indoarjalainen kieli, tunnisti unkarin tavoin myös 24 prosenttia kuten unkarinkin. Urdun ja hindin puhujamäärillä ei ollut myöskään alueellisia tai määrällisiä eroja, vaan niitä molempia puhuttiin pelkästään Oulussa, kun unkaria puhuttiin kolmella eri paikkakunnalla kirjastokimpan alueella. Thain kieli tunnistettiin somalin kieltä paremmin, vaikka sitä puhui määrällisesti pienempi väestö. Tätä eroa taas voi selittää se, että thaita puhuttiin useammassa kunnassa kirjastokimpan alueella kuin somalin kieltä.

Kirjastojen vastausten, kuntien ja väestötietojen välillä ei kuitenkaan ole tarpeen tehdä kovin yksityiskohtaista analyysia, sillä tavoite oli nostaa kieliä työntekijöiden tietoisuuteen ja lisäksi kartoittaa, että tunnistettiin vähemmän puhuttujakin kieliä ja jäävätkö jotkin kielet pimentoon. 24 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei tiedä mitä kieliä oman kirjaston alueella puhutaan. Kirjastot voivat tarkistaa omalla toimialueellaan puhutut kielet ja kieltenpuhujien määrät ilmaiseksi Tilastokeskuksesta.

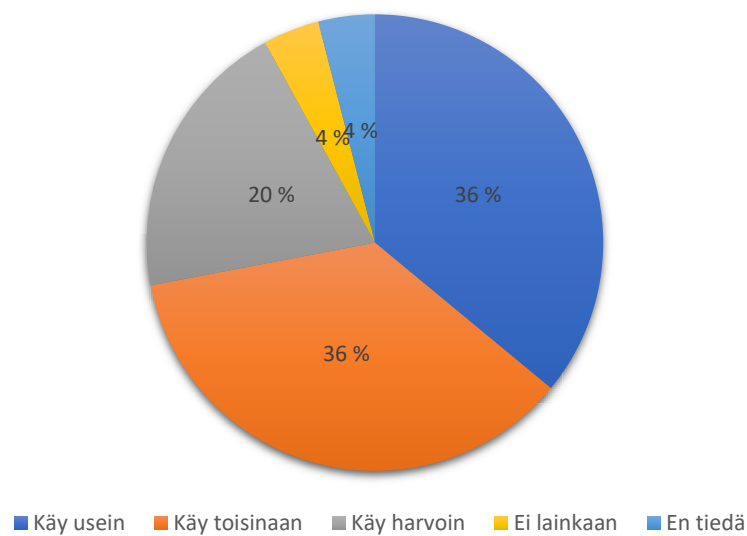
Kyselyssä selvitettiin myös onko vastaajan kirjastossa aineistoa heidän edellisessä kysymyksessä valitsemillaan kielillä. Tulokset on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Vieraskielinen aineisto kirjaston alueella puhutuilla vieraskielillä

Kolme vastaajaa, eli 16 prosenttia vastaajista kertoi heidän kirjastossaan olevan aineistoa kaikilla kirjaston alueilla puhutuilla vieraskielillä. Viiden vastaajan kirjastolla taas ei ollut aineistoa millään kyselyssä luetelluista vieraskielillä. Vain yksi vastaaja ei tiennyt ja kymmenen vastaajan kirjastosta löytyi aineistoa ainakin osalla kyselyssä luetelluista vieraskielistä. Kuusi vastaajaa jätti vastaamatta kokonaan.

Kolmannessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, käykö heidän kirjastossaan vieraskielisiä asiakkaita. Vastaukset ovat esillä kuviossa 3.

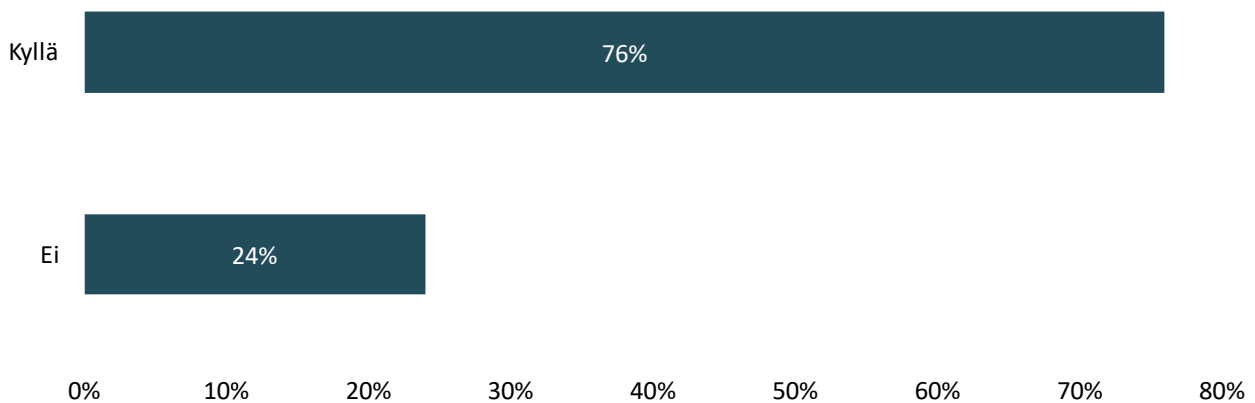


Kuvio 3. Outi-kirjastojen vieraskieliset asiakkaat

Jokaisen Outi-Kirjastokimppaan kuuluvan kunnan alueella asuu vieraskielistä väestöä ja lähes kaikissa kyselyyn vastanneissa kirjastoissa käy vieraskielisiä asiakkaita. Hieman yli kolmannes vastanneista kertoi kirjastossa käyvän vieraskielisiä asiakkaita usein; yhtä moni vastasi toisinaan. Viidesosa vastaajista koki, että kirjastossa kyseinen asiakasryhmä käy harvoin. Yhdessä kirjastossa vieraskielisiä asiakkaita ei käynyt kyselyn mukaan lainkaan ja yksi vastaaja ei tiennyt. Vieraskielisen väestön lukumäärä vaihtelee Outi-kirjastojen kuntien alueella väestötietojen mukaan tuhansista muutamaa kymmeneen. Vastauksista voi kuitenkin päätellä, että myös pienemmissä kunnissa vieraskielinen väestö näkyy kirjaston asiakaskunnassa.

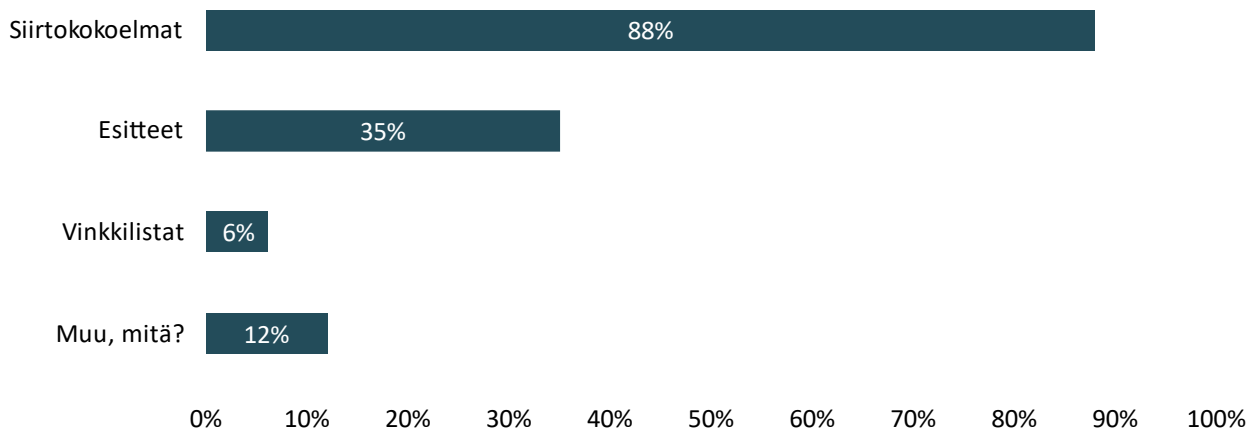
Neljäs kysymys osoitti, että hieman yli puolet vastaajista eivät tieneet kuinka paljon vieraskielistä väestöä asuu heidän kirjastoalueellansa. Tiedon voi kuka tahansa tarkistaa itse tilastokeskuksesta, josta voi myös maksutta pyytää tilastoja haluamallaan rajauksilla. Myös tarkemmista yhteisöanalyyseistä on hyötyä palveluita suunniteltaessa, jotta ne vastaavat paikalliseen tarpeeseen, tähän on tehnyt ohjeita mm. IFLA & UNESCO (2014).

Lisäksi kyselyssä kartoitettiin, onko vastaajien kirjastoissa hyödynnetty Monikielisen kirjaston palveluita. 19 vastaajaa 25:tä kertoi kirjastossaan hyödynnettävän Monikielisen kirjaston palveluita, kuuden vastaajan kirjastossa palveluita ei hyödynnetty (Kuvio 4).



Kuvio 4. Monikielisen kirjaston palveluiden hyödyntäminen Outi-kirjastoissa

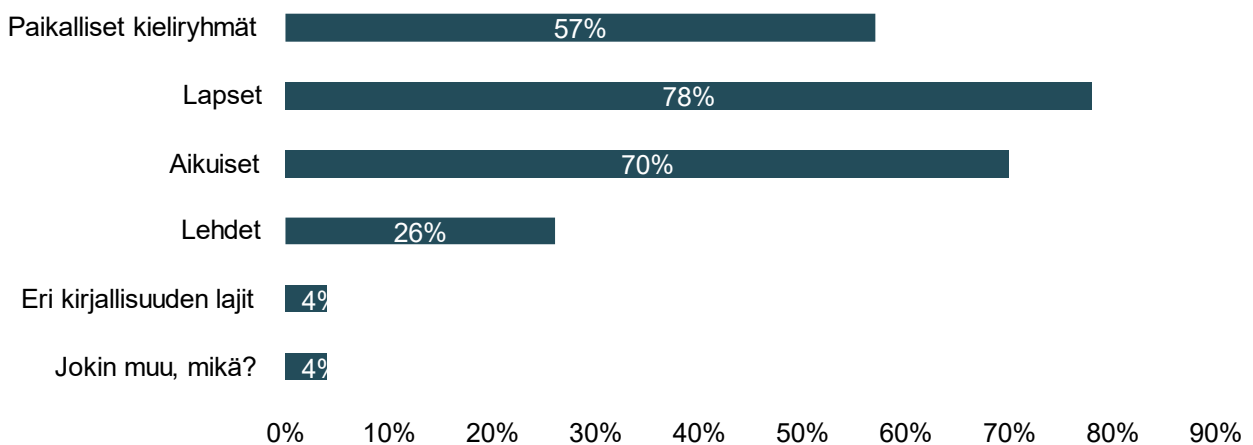
Seuraava kysymys avautui niille 19 vastaajalle, jotka olivat kertoneet kirjastossaan hyödynnettävän Monikielisen kirjaston palveluita, joista siihen vastasi 17. Siirtokokoelmat olivat yleisin hyödynnetty palvelu, niitä oli tilattu 15 vastaajan kirjastoon. Esitteitä oli hyödynnetty reilun kolmanneksen kirjastoissa ja vinkkilistan valitsi yksi vastaaja (kuvio 5).



Kuvio 5. Outi-kirjastoissa hyödynnetyt Monikielisen kirjaston palvelut

Loput kaksi vastaajaa valitsivat avoimen vastauksen ja kertoivat tilaavansa venäjänkielistä aineistoa Espoon venäjänkielisestä kirjastosta ja toinen vastaaja mainitsi asiakkaansa saavan venäjänkielistä kirjallisuutta. Vaikutti siltä, ettei Monikielinen kirjasto ollut kaikille vastaajille aivan tuttu ja tietoa sen toiminnasta ja moninaisista palveluista olisi hyvä tuoda kirjastojen henkilökunnalle esille vieläkin tehokkaammin.

Kysyttäessä mitä vastaajan kirjaston vieraskielisessä aineistossa on huomioitu, korostui vastauksissa lapsille suunnattu kirjallisuus (kuvio 6) ja lähes yhtä hyvin oli huomioitu aikuiset.



Kuvio 6. Outi-kirjastojen vieraskielinen aineisto

Vain vähän yli puolet 24 vastaajasta oli sitä mieltä, että heidän kirjastossaan oli huomioitu paikalliset kieliryhmät ja yhdessä avoimessa vastauksessa vastaaja kertoi, ettei ole tutustunut palveluun tarkemmin. Suomen perustuslain (731/1999) 17 pykälä turvaa oikeuden oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen ja kehittämiseen Suomessa. Opetushallituksen (2016) julkaisussa Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014 kerrotaan oman äidinkielen oppimisen tukevan myös kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) mainitsee kirjastot kunnan peruspalveluna yhdeksi kotoutumista edistäväksi palveluksi, joten kirjastojen olisi tärkeää olla kartalla alueensa kieliryhmistä, ottaa ne huomioon aineistossaan esimerkiksi Monikielisen kirjaston siirtokokoelmien tukemana ja huolehtia näin kirjastonsa palveluiden kielitaitoa ja kotoutumista edistävästä vaikutuksesta.

25 vastaajasta vain 17 vastasi kysymykseen mitä palveluita heidän kirjastossaan on vieraskielisille asiakkaille. Vastaukset on esitetty kuviossa 7.

	n	Prosentti
Yhteistyötä järjestöjen kanssa (esim. Suomen Punainen Risti)	9	52,9%
Suomen/ruotsin kielen opetusta, esim. kielikahvila	9	52,9%
Yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kautta	6	35,3%
Satutunteja eri kielillä	5	29,4%
Kirjavinkkausta eri kielillä	1	5,9%
Kirjastokäytön opastusta	9	52,9%
Neuvontapalveluita	6	35,3%
Eri väestöryhmien kohtaamista edistäviä tapahtumia	6	35,3%
Muuta, mitä?	3	17,6%

Kuvio 7. Vieraskielisille asiakkaille suunnatut palvelut Outi-kirjastoissa

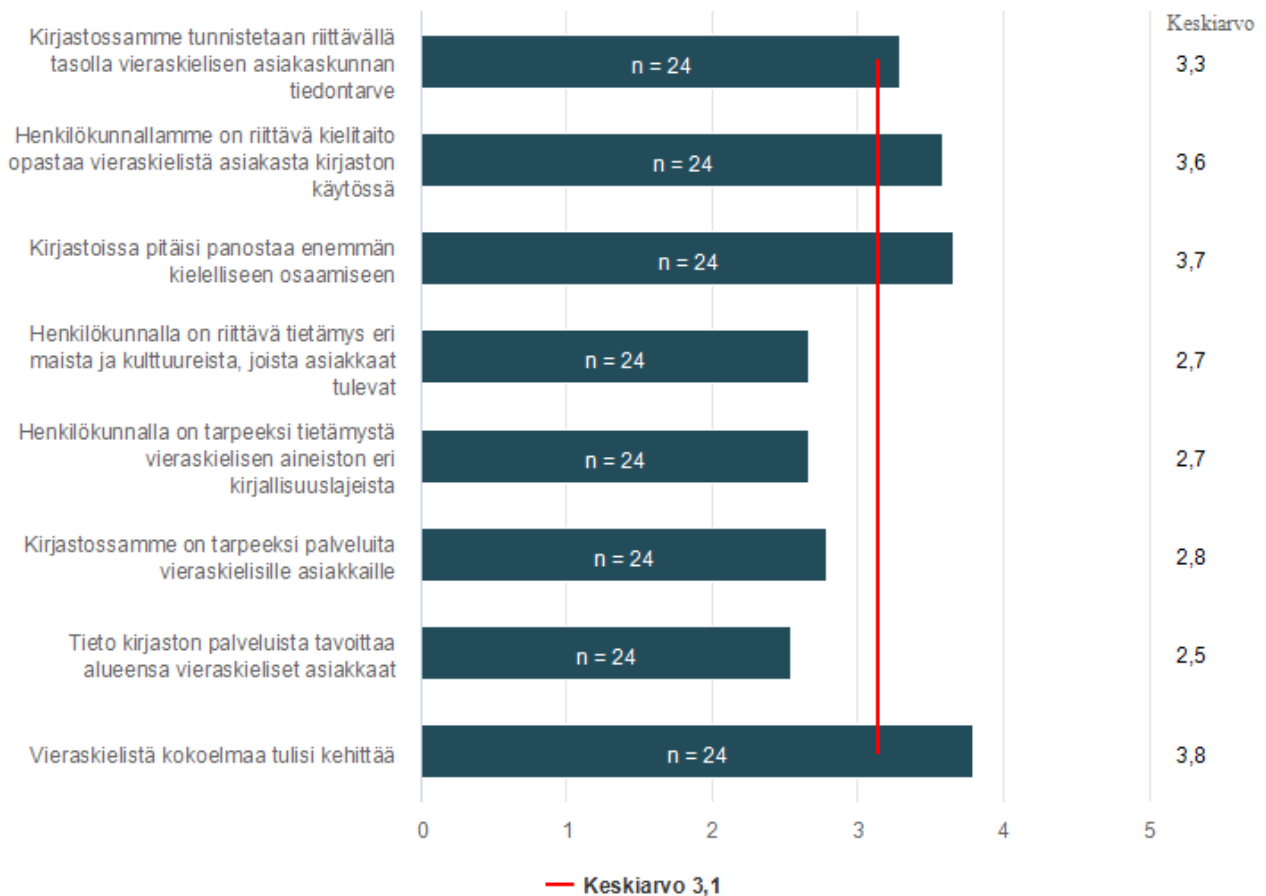
Vähän reilu puolet 17 vastaajasta (n=9) ilmoitti kirjastonsa vieraskielisille suunnatuiksi palveluiksi kirjaston käytön opastuksen sekä kielikahvilatoiminnan ja yhteistyön Suomen Punaisen Ristin kanssa. Neuvontapalvelut, yhteistyön koulujen ja varhaiskasvatuksen kautta ja eri väestöryhmien kohtaamia edistäviä tapahtumia mainitsi kuusi vastaajaa. Satutunteja eri kielillä pidettiin viiden

vastaajan kirjastoissa, kun kirjavinkkausta eri kielillä oli vain yhden vastaajan kirjastossa. Avoimen vastauksen kautta saatiin tieto, että erään vastaajan kirjastossa yhteistyötä oli aloitettu muiden maahanmuuttajien kanssa toimivien tahojen kanssa. Myös PressReader-lehtipalvelu, jossa on runsaasti sanoma- ja aikakauslehtiä monella eri kielellä, nostettiin esille vieraskielisille suunnatuista palveluista avoimessa kysymyksessä. Kirjaston palveluilla, tiloilla ja tapahtumilla on korostunut merkitys maahanmuuttajien eri elämän osa-alueilla kotoutumisen näkökulmasta muuhun väestöön verrattuna ja siksi on tärkeää, että niiden merkitys tiedostetaan laajemmin myös kunnallisten palveluntarjoajien lisäksi esimerkiksi kuntapäätäjien keskuudessa.

Outi-kirjastojen henkilökunnan vastauksista lähes puolet ilmoitti vastaajan kirjastossa olevan vieraskielisen aineiston ja/tai palvelun vastuuhenkilö. Kymmenen vastaajan kirjastossa vastuuhenkilöä ei ollut ja kolme ei tiennyt onko. Monikielisen kirjaston selvityksessä (2020) kerrotaan, että vastuuhenkilön tai muun järjestelyn omaaminen ennusti positiivisempaa arviota oman kirjaston palvelukyvyistä. Helsingin kaupunginkirjaston selvityksessä (2016) kysyttiin kirjastonhoitajilta millaista tukea tai tietoa he tunsivat tarvitsevänsä vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palvelujen kehittämiseksi ja tuen tarpeeksi mainittiin henkilö, joka keskittyisi vieraskielisten asiakkaiden palveluun, sekä kehitysideoissa kirjaston palveluille maahanmuuttajien ohjaukseen erikoistunut henkilö. Myös Ganiyun (2019) pro gradu -työssä haastateltava kirjastonhoitaja nosti esille tarpeen kouluttaa Suomen yleisten kirjastojen henkilöstöä monikulttuuristen aineistojen ja -asioiden käsittelyssä.

5.2. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen Outi-kirjastoissa

Tässä kyselylomakkeen osiossa siirryttiin kartoittamaan henkilökunnan näkemystä vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistamisesta ja palvelusta kirjastossaan. Esitin kahdeksan erilaista väittämää liittyen vieraskielisen asiakaskunnan palveluun ja vastaajia pyydettiin arvioimaan oman kirjastonsa palvelun tilaa näiden väittämien kautta asteikolla 1-5. Asteikko oli 1=Täysin eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 3= Ei samaa eikä eri mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä (kuvio 8).



Kuvio 8. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen ja palvelu

Vain 4,2 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän kirjastossaan tunnustetaan riittävällä tasolla vieraskielisen asiakaskunnan tiedontarve. Puolet 24 vastaajasta olivat jokseenkin samaa mieltä ja noin kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä tiedontarpeen riittävästä tunnistamisesta.

Vastaajista 62,5 prosenttia oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että heidän henkilökunnallansa oli riittävä kielitaito opastaa vieraskielistä asiakasta kirjaston käytössä. Reilu 20 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä ja vain 12,5 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä, eikä yksikään ollut täysin eri mieltä. Kirjastoissa pitäisi panostaa enemmän kielelliseen osaamiseen - toteamuksen kanssa oli täysin samaa mieltä 20 prosenttia vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä noin 40 prosenttia vastaajista. 25 prosenttia ei ollut samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä oli 8,3 prosenttia ja täysin eri mieltä 4,2 prosenttia. Tosin myöhemmissä avoimissa vastauksissa 15 tapauksessa 21:tä esille nousi riittämätön kielitaito kysyttäessä mitkä seikat hankaloittavat vieraskielisen asiakkaan palveluntarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista suhteessa

muuhun väestöön. Myös Oulun ja Raahen yhteisessä Kirjasto kotoutumisen tukena -hankkeessa kirjastoille suunnatun kyselyn vastauksissa mainittiin haasteiksi kieliongelmat.

Vastaajista 54,2 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä siitä, että henkilökunnalla olisi riittävä tietämys eri maista ja kulttuureista, joista asiakkaat tulevat. Jokseenkin samaa mieltä oli noin 20,8 prosenttia ja 25 prosenttia ei ollut samaa, eikä eri mieltä. Nicole Cooke (2017, 18) huomauttaa kirjassaan, että jatkuvuus on hyödyllinen tapa ajatella kulttuuriosaamisen kehittämistä, sillä kulttuurinen osaaminen ei vain ala ja pääty, se on jatkuva prosessi.

Vieraskielisen kokoelman kehittämistarpeesta oli täysin samaa mieltä lähes kolmannes ja jokseenkin samaa mieltä lähes puolet vastaajista. Kukaan ei ollut täysin samaa mieltä siitä, että henkilökunnalla olisi tarpeeksi tietämystä vieraskielisen aineiston eri kirjallisuuslajeista, mutta jokseenkin samaa mieltä oli noin 20 prosenttia, ei samaa eikä eri mieltä 25 prosenttia ja jokseenkin eri mieltä lähes 60 prosenttia.

Monikielisen kirjaston palveluita käytti 19 vastaajaa (76 prosenttia) joista 15 kertoi palveluksi siirtokokoelmat (88 prosenttia). Kokoelmien kehittämiseksi koetaan kuitenkin olevan selkeästi tarvetta. Laakson hankeraportissa (2017) kerrotaan, että kokoelmiin keskittynyt työryhmä nosti hankkeessa haasteeksi ”vieraskielisessä kokoelmatyössä kielten hajonnan tuomat monimutkaisuudet suhteessa alueen pieniin asiakasmääriin eri kieliryhmissä”. Myös vaihtuvuutta todettiin esiintyvän turvapaikanhakijoiden kohdalla esimerkiksi väliaikaisten oleskelulupien takia ja kirjastoja neuvottiinkin ottamaan huomioon kokoelmatyötä suunniteltaessa myös tämä. Molempiin haasteisiin voi vastata osittain Monikielisen kirjaston siirtokokoelmilla, mutta lisäksi vaaditaan kirjastojen omaa panosta ajantasaisen kokoelman ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

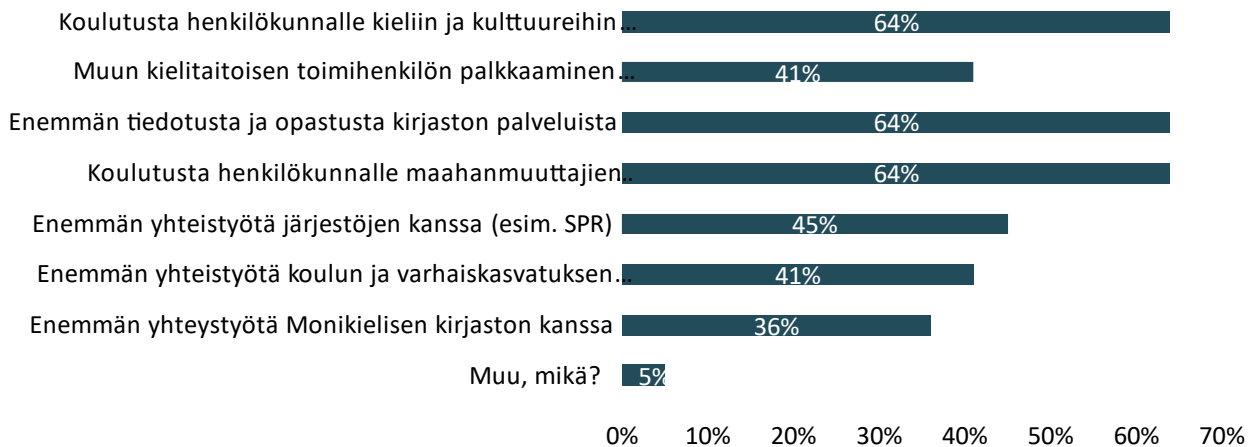
Jokseenkin eri mieltä siitä, että vastaajien kirjastoissa on tarpeeksi palveluita vieraskielisille asiakkaille, oli 45,8 prosenttia vastaajista. Reilu kolmasosa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Reilu kolmannes oli myös jokseenkin eri mieltä siitä, että tieto kirjaston palveluista tavoittaa alueensa vieraskieliset asiakkaat, kun suurin osa, eli reilu puolet eivät olleet samaa eikä eri mieltä. Vastausprosentit noudattelevat samaa kaavaa kuin Monikielisen kirjaston selvityksessäkin (2020) saman väittämän kohdalla, missä lähes kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä ja suurin osa vastaajista ei osannut sanoa. Kuitenkin kyselyni avoimissa kysymyksissä, kun vastaajia pyydettiin arvioimaan mitkä seikat hankaloittavat vieraskielisen asiakkaan palveluntarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista suhteessa muuhun väestöön, esille nostettiin juuri vieraskielisten asiakkaiden tavoitettavuus ja saaminen kirjastoon. Monikielisen kirjaston selvityksessä vastaajista 75 prosenttia koki, että heidän kirjastossaan olisi kehitettävää juuri vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisessa.

8 vastaaja kertoi kirjastonsa saaneen palautetta vieraskieliseen aineistoon tai palveluun liittyen ja 16:n vastaajan kirjasto ei ollut palautetta saanut. Vastaus noudattelee samaa linjaa Monikielisen kirjaston selvityksen (2020) tulosten kanssa ja siitä on helppo päätyä myös samaan johtopäätökseen: ”Palautteen vähyys voi viitata siihen, ettei kirjastojen palvelut ja kokoelmat tavoita vieraskielistä väestöä ja tiedon välittämiseksi asiakaskunnalle tulisi kehittää aktiivisesti keinoja”.

Vastaajat (n=8), jotka tiesivät kirjastonsa saaneen palautetta vieraskielisiltä asiakkailta, saivat kuvailla vapaamuotoisesti palautetta. Noin 60 prosenttia vastaajien erittelemästä asiakaspalautteesta liittyi toiveisiin laajemmasta kokoelmasta eri kielillä. Toivottiin enemmän materiaalia tietyllä kielellä tai yksittäisiä teoksia, sekä yleensäkin laajempaa vieraskielistä kokoelmaa. Yksi kirjasto oli saanut kiitosta monikielisestä lastenaineistosta ja toisessa tapauksessa vieraskielisen aineiston ja kielten opiskeluun liittyvän aineiston sijoittelu oli ollut asiakkaan näkökulmasta onnistunut. Myös Monikielisen kirjaston selvityksessä (2020) kirjastojen asiakaspalautteissa toistuivat pyynnot harvinaiskielten sisällyttämisestä kirjastojen kokoelmiin ja samoin monikieliset kokoelmat olivat saaneet palautteissa kiitosta.

5.3 Miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista voitaisiin kehittää

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa paneuduttiin pohtimaan vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamisen kehittämistä kirjastossa. Vastaajat valitsivat ensin suljetussa monivalintakysymyksessä tavat, joilla tiedontarpeeseen vastamamista voitaisiin kehittää kirjaston toimesta (kuvio 9).



Kuvio 9. Vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamisen kehittäminen

Reilu 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että heidän kirjastossaan tarvittaisiin koulutusta henkilökunnalle kielisiin ja kulttuureihin liittyen. Muun kielitaitoisen toimihenkilön palkkaamisen kannalla kirjastoon oli reilu 40 prosenttia. Vieraskieliselle väestölle toivoi enemmän tiedotusta ja opastusta kirjaston palveluista 64 prosenttia vastaajista ja henkilökunnalle koulutusta maahanmuuttajien palveluihin liittyen toivoi samoin myös 64 prosenttia vastaajista. Yhteistyön lisäämisen järjestöjen, sekä koulun ja varhaiskasvatuksen kanssa koki tarpeelliseksi reilu 40 prosenttia. Enemmän yhteistyötä Monikielisen kirjaston kanssa toivoi vähän alle 40 prosenttia. Avoimessa vastauksessa nousi esiin kirjaston järjestämä tapahtuma maahanmuuttajille, jossa he voisivat verkostoitua ja tutustua toisiinsa. Vastaaja kertoi heidän kirjastollaan olleen aikeissa tällainen järjestääkin, mutta korona esti toteutumisen.

Monikielisen kirjaston selvityksessä (2020) kirjastot toivoivat myös koulutusta ja opastusta vieraskielisten asiakkaiden tavoittamiseen, sekä palveluiden järjestämiseen ja yhteistyötahojen löytämiseen. Samoin Helsingin kaupunginkirjaston selvityksessä (2016) kirjastot toivoivat vieraskielisille asiakkaille tarjottavien palvelujen kehittämiseksi mm. henkilökunnalle lisää koulutusta, yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa, sekä kirjaston opasteita eri kielillä. Lisäksi maahanmuuttoasioiden koordinointi päällekkäisen työn välttämiseksi nousi esille.

Kyselyn viimeisessä osiossa kartoitettiin myös, minkälaisiin asioihin vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeet ovat liittyneet asiakaspalvelutilanteissa henkilökunnan näkökulmasta (kuvio 10).

	n	Prosentti
Kirjaston käyttö ja kokoelma	18	72,0%
Kielten oppiminen ja kielitaito	20	80,0%
Paikalliset palvelut ja alueella liikkuminen	4	16,0%
Kulttuurit, monikulttuurisuus, kulttuurierot	1	4,0%
Työelämä ja opiskelu	11	44,0%
Harrastukset ja vapaa-aika	3	12,0%
Mielenterveys ja/tai hyvinvointi	0	0,0%
Arjenhallinta ja/tai vanhemmuus	1	4,0%
Eri tapahtumat tai yhdistystoiminta	1	4,0%
Yhteiskunnan peruspalveluiden käyttö ja niissä asiointi	7	28,0%
En osaa sanoa	2	8,0%
Ei mikään näistä	1	4,0%
Muu, mikä?	0	0,0%

Kuvio 10. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeet

Vastausten perusteella maahanmuuttajat etsivät monipuolisesti tietoa Outi-kirjastoista eri elämän osa-alueisiin liittyen. Kirjastonkäytön lisäksi eniten korostuvat kotouttamissuunnitelmassakin seurattavat osa-alueet, kuten kielten oppiminen ja työllistymiseen sekä opiskeluun liittyvät tiedontarpeet. Myös alueella liikkumisesta ja virkistystoiminnasta, kuten harrastuksista etsittiin tietoa.

Suljettujen kysymysten lisäksi vastaajille esitettiin avoin kysymys, jossa pyydettiin miettimään niitä seikkoja, jotka hankaloittavat vieraskielisen asiakkaan palveluntarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista suhteessa muuhun väestöön. 15 vastauksessa 21:tä nousi esille puutteellinen kielitaito vieraskielisen asiakkaan palveluntarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista hankaloittavana tekijänä. Neljässä vastauksessa hankaloittavaksi asiaksi koettiin kirjaston potentiaalisten asiakkaiden tavoittamattomuus ja se, miten kirjastosta ja sen palveluista saisi tietoa jokaisen alueen kieliryhmän sisälle. Myös Monikielisen kirjaston selvityksessä (2020) jopa noin 75 % vastaajista koki, että heidän kirjastossaan olisi kehitettävää

vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisessa. Kettusen maahanmuuttopalveluiden toimivuutta Oulussa, Helsingissä, Tampereella ja Turussa käsittelevässä tutkimusraportissa (2020) tuli useaan kertaan esille haaste tavoittaa maahanmuuttajia koskien esimerkiksi tiedotusta, pakolaisten vastaanottoa ja vapaa-ajan palveluja. Hyväksi tavaksi tiedotukseen liittyen raportissa esitettiin perustiedon systemaattinen lähettäminen kaikille uusille asukkaille. Tutkimuskunnista vain Turku teki niin. Hyvät käytännöt ja haasteet oli koottu taulukkoon toimialoittain, missä kulttuurin ja vapaa-ajan haasteita olivat asiakkaiden tavoittaminen, toimintalinjan määrittäminen sekä kohtaamispaikkojen ja -mahdollisuuksien tarve. Hyviksi käytännöiksi taulukossa kerrottiin kulttuuritalon ohjelman rakentuminen ehdotuksille sekä järjestöyhteistyö.

Outi-kirjastojen vastauksissa haasteiksi koettiin myös ajan tasalla pysyminen palvelualueen väestön ja kirjaston käyttäjien kielellisestä taustasta. Samoin Monikielisen kirjaston selvityksen (2020) mukaan aivan liian harva kirjasto oli perillä alueensa väestöstä ja kehitysehdotukseksi esitettiin tilastokeskuksen ylläpitämien väestötietojen esille tuonti kirjastoille suunnatuissa kanavissa, kuten Kirjastot.fissä. Kirjastojen oma panos on kuitenkin ratkaisevassa asemassa oman alueensa tuntemisessa ja sopivien palveluiden suunnittelemisessa sen pohjalta.

Hankaloittavaksi tekijäksi mainittiin myös se, etteivät yhteistyön rakenteet ja toimintatavat ole niin vakiintuneita vieraskielisten asiakkaiden kanssa kuin muiden asiakasryhmien kohdalla. Enemmän yhteistyötä toivottiin niin vieraskielisten asiakkaiden yhteisöjen, maahanmuuttajien kanssa työskentelevien, kuin muiden kirjastojen työntekijöidenkin kanssa. Samoin Helsingin kaupunginkirjaston selvityksessä (2016) kirjastonhoitajat toivoivat vieraskielisten asiakkaiden palvelujen kehittämiseksi esimerkkejä hyvistä käytännöistä, koulutus- ja kokoontumistilaisuuksia muiden samaa työtä tekevien kanssa sekä ohjausta mm. kirjaston roolista kotouttamisessa. Vastaukset tukivat aiempien tutkimusraporttien tuloksia ja osoittivat, että tarvetta monialaiselle yhteistyölle ja käytäntöjen vakiinnuttamiselle suhteessa vieraskielisten asiakkaiden palveluun on edelleen.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä, jossa vastaajat saivat vapaasti nostaa esille ajatuksiaan, lisättiin vielä toivomus yhteyshenkilöstä tai työntekijästä, jonka vastuulla maahanmuuttajien palvelu ja vieraskielinen aineisto olisi. Yksi vastaajista korosti yhteistyötä kaupungin/kunnan maahanmuuttajapalveluista vastaavien sekä järjestöjen kanssa olennaisena asiana toimivien palveluiden luomiseksi ja toinen kertoi omassa kirjastossaan parhaillaan kiinnitettävän huomiota vieraskielisten asiakkaiden palveluun ja lisättävän yhteistyötä sote- ja kolmannen sektorin kanssa liittyen maahanmuuttajiin ja vieraskielisiin. Vieraskielisten asiakkaiden kerrottiin hyötyvän kirjaston palveluista ja arvostavan kirjastoa kovasti. Erään vastaajan mielestä

oman kirjaston tarjoamat palvelut olivat monipuolisia ja hyödyllisiä asiakkaille. Selkokielisten ohjeiden saatavuutta toivottiin, sillä asiakkaiden koettiin usein osaavan suomea jonkin verran, mutta puheen tuottaminen saattoi olla haastavampaa kuin lukeminen. Kahdessa vastauksessa huomautettiin pienten kuntien rajallisista resursseista sekä vieraskielisten asukkaiden vähydestä, eikä viestimistä eri kielillä pidetty tällöin kustannustehokkaana ja vieraskielisten palveluita pidettiin järkevämpänä keskittää alueen isompiin kirjastoihin

6 POHDINTA

6.1 Tutkimuksen keskeisimmät tulokset

Tulokset osoittivat, että yli puolet vastanneista eivät tieneet kuinka paljon oman kirjaston alueella asuu vieraskielistä väestöä. Vain yhden vastaajan kirjastossa ei käynyt vieraskielisiä asiakkaita. Kyselyn perusteella paikallisia kieliä osattiin nimetä melko hyvin, mutta muutama Outi-kirjastojen alueella puhuttu kieli jäi kokonaan vastaajilta tunnistamatta ja paremmin tunnistettiin kielet, joita puhutaan laajalla alueella kirjastokimpan toiminta-alueella, vaikka puhujamäärä jäisi vähäisemmäksi kuin tietyille alueelle keskittyneellä kieliryhmällä. Reilu 70 prosenttia vastanneiden työntekijöiden kirjastoissa oli hyödynnetty Monikielisen kirjaston palveluita (n=19) joista reilu 80 prosenttia tilasi siirtokokoelmia (n=15). Enemmän yhteistyötä Monikielisen kirjaston kanssa toivoi 36 prosenttia vastaajista. Noin 60 prosenttia kirjastojen saamasta asiakaspalautteesta vieraskielistä kokoelmaa koskien liittyi toiveisiin laajemmasta kokoelmasta eri kielillä. Kiitosta oli saatu monikielisestä lastenaineistosta ja vieraskielisen aineiston ja kielten opiskeluun liittyvän aineiston sijoittelusta. Lähes puolen vastanneiden työntekijöiden kirjastoissa oli nimetty työntekijä, joka vastasi vieraskielisille suunnatuista palveluista. Vastanneista 68 prosenttia kertoi kirjastollaan olevan erityisesti vieraskieliselle väestölle suunnattuja palveluita, joita olivat esimerkiksi kirjastonkäytön opastukset, varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa tehtävä yhteistyö tai kielikahvilat (suomen/ruotsin kielen opiskelu).

Vastaajia pyydettiin arvioimaan vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistamista ja palvelua kirjastoissaan. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,1/5. Tiedontarpeen tunnistamisen riittävästä tasosta samaa mieltä oli puolet vastaajista ja jokseenkin eri mieltä noin kolmannes. Kyselyn perusteella palveluiden ja tiedontarpeen tunnistamisen yleiset kehityskohteet liittyvät reilun kolmanneksen mielestä kielitaitoon, asiakkaiden tavoittamiseen sekä tiedotukseen. Riittävää tietämystä asiakkaiden kulttuurisesta taustasta tai vieraskielisestä aineistosta ei myöskään useimpien vastaajien mielestä omattu. Aiempien tutkimusten tavoin vastaajien mielestä kirjastoissa pitäisi panostaa enemmän kielelliseen osaamiseen (jokseenkin samaa mieltä noin 40 prosenttia vastaajista ja täysin samaa mieltä 20 prosenttia). Reilu kolmannes oli myös jokseenkin eri mieltä siitä, että tieto kirjaston palveluista tavoittaa alueensa vieraskieliset asiakkaat, kun suurin osa, eli reilu puolet eivät olleet samaa eikä eri mieltä. Vastausprosentit noudattelevat samaa kaavaa kuin

Monikielisen kirjaston selvityksessäkin (2020) saman väittämän kohdalla, missä lähes kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä ja suurin osa ei osannut sanoa.

Kartoitin myös kirjaston työntekijöiden näkemyksiä siitä, mihin vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeet ovat liittyneet. Vastausten perusteella kirjastonkäytön lisäksi eniten korostuvat kotouttamissuunnitelmassakin seurattavat osa-alueet, kuten kielten oppiminen ja työllistymiseen sekä opiskeluun liittyvät tiedontarpeet. Myös alueella liikkumisesta ja virkistystoiminnasta, kuten harrastuksista etsittiin tietoa. Avoimissa vastauksissa kartoitetut seikat, joiden koettiin hankaloittavan vieraskielisen asiakkaan tiedontarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista suhteessa muuhun väestöön, liittyivät vieraskielisten asiakkaiden tavoitettavuuteen ja saamiseen kirjastoon. Outi-kirjastojen vastauksissa haasteiksi koettiin myös ajan tasalla pysyminen palvelualueen väestön ja kirjaston käyttäjien kielellisestä taustasta. Myös vieraskielisten asiakkaiden asiakaspalvelutilanteiden vakiintumattomuus nostettiin palvelua hankaloittavaksi tekijäksi. Vastaajat toivoivat enemmän kohtaamista vieraskielisten asiakkaiden kanssa, sekä moniammatillista yhteistyötä maahanmuuttajien kanssa työskentelevien henkilöiden, sekä muiden kirjastojen työntekijöiden kanssa.

6.2 Pohdinta ja jatkotutkimus

Oikeus oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen ja kehittämiseen on säädetty Suomen perustuslaissa (731/1999). Lisäksi laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) tavoittelee väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, sekä tiedon saatavuuteen ja käyttöön. Yleisten kirjastojen tehtäväksi on asetettu myös kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen. Tutkimustuloksia kirjastopalveluiden tärkeydestä vieraskielisten asiakkaiden kielitaidon tukemisessa sekä uuteen maahan kotoutumisessa on runsaasti, mutta tiedon soveltaminen käytäntöön voi olla haastavaa.

Koska asiakaspalautteissa toistui toive laajemmista vieraskielisistä kokoelmista, kirjastojen olisi hyvä edelleen hyödyntää ja lisätä Monikielisen kirjaston maksuttomien siirtokokoelmien käyttöä mahdollisuuksien mukaan. Myös Monikielisen kirjaston selvityksessä (2020) kirjastojen asiakaspalautteissa toistuivat pyynnöt harvinaiskielten sisällyttämisestä kirjastojen kokoelmiin ja samoin monikieliset kokoelmat olivat saaneet palautteissa kiitosta.

Siirtokokoelmilla voi vastata myös väliaikaisten oleskelulupien sekä alueen moninaisten ja määrällisesti pienten kieliryhmien aiheuttamiin haasteisiin, jotka kokoelmatyöryhmä nosti esille Laakson (2017) selvityksessä. Kirjastojen työntekijöiden koulutus ja työpajojen kehittäminen, esimerkiksi IFLA:n & Unescon (2014) IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto Toolkit:iä hyödyntäen, olisi suotavaa erityisesti yhteisöanalyysin vakiinnuttamiseksi toistuvaksi käytännöksi kirjastoihin, jotta alueellinen väestörakenteen vaihtuvuus opittaisiin huomioimaan. Kuitenkin Aluehallintoviraston selvityksen (2022, 23, 36) mukaan yleisten kirjastojen henkilökunnan kouluttamista hankaloittaa henkilökunnan vähyys, sillä kirjastolaissa määriteltyihin tehtäviin ei ole riittävästi työntekijöitä. Kun koulutukselle ja oman työn kehittämiseksi ei jää aikaa, laadukkaan koulutus ei tällöin palvele tarkoitustaan. Aluehallintovirasto (2022, 12) korostaa kunnan vastuuta henkilökunnan osaamisen kehittämisen mahdollistamisessa ja kirjaston johdon vastuuta sen varmistamisessa, että henkilöstö myös pääsee hyödyntämään tätä uutta osaamistaan. Työntekijöiden vastuulle jää se, että verkostoitumisella ja koulutuksilla hankitut uudet tiedot ja taidot todella rutinoituvat ja korvaavat vanhentuneet toimintatavat kirjastoissa.

Kirjastonhoitajien kouluttamiseen panostamisen tärkeyttä alleviivaa Nicole Cookin (2017, 18) esille nostama, kulttuuriseen moninaisuuteen liittyvä seikka: kulttuurillinen osaaminen on jatkuva prosessi, mikä ei vain ala ja päätty. Kirjastonhoitajat kertoivat tarvitsevansa enemmän konkreettista ohjausta ja käytännönläheisiä neuvoja sekä hyvien toimintamallien vakiinnuttamista työskennellessään vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Tämäkään tulos ei poikennut Helsingin kaupunginkirjaston (2016) selvityksen tuloksista, joissa kirjastonhoitajat ilmaisivat tarvitsevansa esimerkkejä hyvistä käytännöistä, lisää yhteistyötä muiden samaa työtä tekevien kanssa sekä ohjausta mm. kirjaston roolista kotouttamisen tukemisessa. Myös Monikielisen kirjaston (2020) selvityksessä avoimissa vastauksissa toivottiin ”Monikieliseltä kirjastolta säännöllisesti tietotusta ja rautalangasta väänetyt toimintaohjeet kirjastoille”, ”hyvien vinkkien jakamista: miten kirjastoissa on onnistuttu tavoittamaan asiakkaat”, sekä ”tietoa Monikielisestä kirjastosta ja mahdollisia yhteistyökanavia.” Kirjastonhoitajien yhteisten verkostojen ja käytännön työn tukeminen on tärkeää vieraskielisen väestön inklusion, kielitaidon sekä kotoutumisen kannalta ja jotta kirjastopalveluiden ulkopuolelle jääneet tavoitettaisiin palveluiden piiriin mahdollisimman tehokkaasti. Näin ollen jatkotutkimusehdotuksena kartoittaisin hyviksi koettuja toimintamalleja asiakaspalvelutyössä valtakunnallisesti eri kirjastoissa. Vaikka vieraskielisten asiakkaiden vaihtelevat kielelliset ja kulttuurilliset taustat tulee ottaa huomioon näiden toimintamallien käyttöönotossa, on hyvä muistaa myös se, että kotouttamisen näkökulmasta ja erityisesti sen alkuvaiheessa tiedon- ja palveluntarpeet ovat vieraskielisillä asiakkaila hyvin samanlaisia

taustoistaan ja lähtömaistaan riippumatta. Erityisesti hyviä toimintamalleja ja käytännön vinkkejä tutkisin suhteessa avoimissa vastauksissa ja aiemmissa selvityksissäkin nousseisiin hankaliksi koettuihin asioihin, kuten kielimuurin ylittämiseen, tiedottamiseen ja asiakkaiden tavoittamiseen, sekä myös verkostoitumiseen vieraskielisten asiakkaiden yhteisöjen, paikallisten maahanmuuttajien parissa työskentelevien tahojen, kuin eri kirjastojen työntekijöidenkin kanssa, mutta myös laajemmin kaikkiin toimiviksi koettuihin käytäntöihin.

Vieraskielisen väestön palvelussa Monikielisellä kirjastolla on tukea antava asema suhteessa kuntiin koko Suomen alueella, eli kirjastojen pitäisi onnistua järjestämään laissa määritellyt palvelunsa itse. Puuttuvien henkilöstöressurssien ja vaihtelevien määrärahojen realiteeteissa korostuu kestävien ratkaisujen löytämisen tärkeys. Luomalla verkostoja ja tekemällä yhteistyötä muiden kirjastojen kanssa mahdollistetaan hyvien toimintamallien jakaminen hankaliksi koettuihin asioihin ja parhaimmillaan tuetaan kirjastonhoitajia konkreettisesti heidän työssään. Kestäviin ratkaisuihin voi lukeutua myös valmiiden materiaalien löytäminen ja käyttöönotto. Esimerkiksi asiakaspalvelussa hyödynnettäviä, monikielisiä suomalaisen yhteiskuntaan ja viranomaisten palveluihin (mm. Kela ja Maahanmuuttovirasto) liittyviä materiaaleja maahanmuuttajille on koottu Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (2022) listaan, jota päivittävät sivustojen kotoutumisentukena.fi:n ja kotoutuminen.fi:n ylläpitäjät. Listalta löytyy myös Monikielisen kirjaston esite ja esittelyvideo, sekä mm. kirjavinkkejä somaliksi. Koska tutkielmani vastaukset ovat linjassa aiempien tutkimusten ja selvitysten kanssa, kirjastot voivat hyödyntää myös näitä tietoja ja tuloksia kehittäessään kokoelmia ja palveluita vieraskieliselle väestölleen.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Arvioin tutkimuksen luotettavuuden (reliaabeliuden) eli tulosten tarkkuuden ja mittaustulosten toistettavuuden kohtuullisen hyväksi, sillä kyselylomake oli linjassa tutkimussuunnitelman kanssa ja kysymyksillä saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin, mikä on tärkeä seikka tutkimuksen pätevyyden eli validiteetin kannalta. Lisäksi vastaukset olivat linjassa aiempien tutkimusten ja Suomessa tehtyjen selvitysten kanssa. Vilkan (2021, 76) mukaan kyselylomakkeen tyypillisin haitta on riski, että vastausprosentti jää turhan alhaiseksi. Tällöin puhutaan tutkimusaineiston kadosta ja

mm. tutkimuksen toistettavuus saattaa kärsiä. Vaikka vastaajien lukumäärä olisi saanut olla suurempi, saatiin vastaukset kerättyä monipuolisuuden takaamiseksi eri paikkakunnilta niin pää- kuin sivukirjastoiltakin ja koska vastaukset noudattelivat yhtenevää linjaa suhteessa aiempiin tutkimuksiin, arvioisin riskin tähän jääneen lopulta vähäiseksi.

LÄHTEET

Adekanmbi, O. F. (2019). *Investigating and proffering solutions to the information seeking behaviour of immigrants in the United Kingdom*. *Library Philosophy and Practice*, 1-11.

Aluehallintovirasto (2022). *Peruspalvelujen arviointi 2021 - Yleisten kirjastojen henkilöstön riittävyys ja osaaminen sekä kirjastojen johtaminen*. Aluehallintovirastojen julkaisuja 141/2022.

Cooke, N. A. (2017). *Information services to diverse populations: Developing culturally competent library professionals*. Library and information science text series. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.

Durosinmi, G. (2019). *The role of Finnish public libraries in immigrants' integration process in Finland: impacts and effects of library usage*. Åbo Akademi. Master thesis in the International Information and Knowledge Management Master's Programme

Helmet (2021). Monikielisen kirjaston uusi esittelyvideo. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022.
[https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Monikielisen_kirjaston_uusi_esitelyvide\(220176\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Monikielisen_kirjaston_uusi_esitelyvide(220176)).

IFLA (2009). *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* (3rd edition). IFLA, Section for Library services to Multicultural Populations. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022
<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/462/1/multicultural-communities-en.pdf>

IFLA & UNESCO (2012). *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto: The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue*. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022.
<https://repository.ifla.org/handle/123456789/731>

IFLA & UNESCO (2014). *IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto Toolkit*. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022.

<https://repository.ifla.org/handle/123456789/1629>

Johnston, J. (2015). *Kirjavaa — Moninaisia keskusteluja ja kohtaamisia kirjastossa*. Sosiaalinen kirjasto: Lukemattomien mahdollisuuksien maailma, 120—153. Helsinki: Avain.

Kananen, J. (2019). *Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kettunen, P. (2020). *Kuntien maahanmuuttopalvelut: haasteita ja hyviä käytäntöjä Kunnallisan kehittämissäätiö*.

https://kaks.fi/wp-content/uploads/2020/06/kuntien-maahanmuuttopalvelut_web-1.pdf

Kirjastot.fi. (2022). Monikielisen kirjaston esite. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022.
www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/esite

Laakso, J. (2017). *Kirjasto kotouttamisen tukena hankeraportti*. Oulun kaupunginkirjasto.

<https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/Kirjasto+kotouttamisen+tukena.pdf/08dbbc1f-538a-4120-9892-260747820e90>

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Finlex. Viitattu 4.9.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492. Finlex. Viitattu 4.9.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492#P1>

Monikielisen kirjaston selvitys (2020). *Monikielisten kirjastopalvelujen valtakunnallinen tila ja kehittäminen*.

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Monikielisten%20kirjastopalvelujen%20valtakunnallinen%20tila%20ja%20kehitta%CC%88minen.pdf>

Opetushallitus (2016) *Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014*.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf

Pitkänen, S. & Mayer, M. & Valtakari, M. (2022). *Selvitys alueellisista maahanmuuttostrategioista*. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Shepherd, J., Petrillo, L., & Wilson, A. (2018). *Settling in: how newcomers use a public library*. *Library management*, 39(8/9), 583-596.

Smallwood, C. & Becnel, K. (2013). *Library services for multicultural patrons: Strategies to encourage library use*. Lanham: Scarecrow Press.

Helsingin kaupunginkirjasto (2016). *Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista – lähtökohtia kirjastopalveluiden kehittämiseksi*. Yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Julkaistu verkossa, <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Turvapaikanhakijat%20raportti%20lopullinen%20pdf.pdf>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731, § 17: Oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin. Finlex. Viitattu 4.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P17>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Kotoutumisentukena.fi. (2022) Monikielisiä suomalaiseseen yhteiskuntaan liittyviä materiaaleja maahanmuuttaneille. Verkkosivu. Viitattu 4.9.2022. [Monikielisiä suomalaiseseen yhteiskuntaan liittyviä materiaaleja maahanmuuttaneille \(kotoutuminen.fi\)](https://kotoutuminen.fi)

Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Finn Lectura.

Vehkalahti, K. (2020). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto.

Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos.)*. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1 Saateviesti

Hei!

Opiskelen Informaatiotutkimuksen oppiaineessa Oulun yliopistossa ja kandidaatintutkielmani koskee Outi-kirjastojen tarjoamaa vieraskielistä aineistoa, palveluita, sekä alueensa vieraskielisen väestön tiedontarpeen tunnistamista. Monikielinen kirjasto selvitti marraskuussa 2020 monikielisten kirjastopalveluiden valtakunnallista tilaa kirjastojen esimiestasolle suunnatulla kyselyllä. Pysin tutkimuksessani täyttämään jäljelle jääneitä katvealueita Outi-kirjastojen alueella, sekä tavoittamaan erityisesti henkilökuntatasoa. Tutkimuksessani kielet on rajattu Outi-kirjastoverkon alueella eniten puhuttuihin harvinaisempien kielten ryhmään ja pois ovat jääneet pohjoismaiset kielet sekä venäjän, viron, englannin, espanjan, italian, ranskan ja saksan kielet.

Kyselyssä on kolme osiota:

1. Mitä vieraskielistä aineistoa ja palveluita Outi-kirjastot tarjoaa
2. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen ja palvelu kirjastossa
3. Miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista voitaisiin kehittää

Kyselyn avulla pyrin myös selvittämään mahdollisia syitä, jotka saattavat hankaloittaa paikallisiin kieliryhmiin kuuluvien asiakkaiden tiedontarpeen tunnistamista, palvelua, sekä kirjastolaissa määriteltyjen yleisten kirjastojen tehtävien tasavertaista toteutumista eri väestöryhmien kesken.

Tietoa käsitellään luottamuksellisesti ja täysin anonymisti, eikä kyselyyn vastaaja ole tunnistettavissa tutkimuksessa kerätyn aineiston pohjalta. Vain tutkijalla on oikeus tiedon käsittelyyn ja sitä säilytetään maksimissaan (6) kuukautta, jonka jälkeen tiedot tuhoetaan.

Vastaamiseen menee arviolta noin 10 minuuttia.

Kysely sulkeutuu 30.04.2021 klo 23:59.

Lisätietoja ja kysymyksiä lomakkeesta tai tutkimuksesta voi esittää minulle sähköpostilla:

Susanna Kouva: susanna.kouva@student oulu.fi

Kiitän lämpimästi ajastasi ja vastauksistasi.

Kyselyyn pääset vastaamaan tästä

linkistä: <https://link.webpolsurveys.com/S/24467ECE2E9F59A6>

Liite 2 Kyselylomake



Outi-kirjastojen vieraskielinen aineisto, palvelut ja tiedontarpeen tunnistaminen alueensa vieraskieliselle väestölle

i Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Tiedätkö, mitä seuraavista kielistä kirjastosi alueella puhutaan (listalta löytyvät 20 Outi-kirjastojen alueen yleisintä ns. harvinaista kieltä)

- albania
- arabia
- bengali
- bosnia
- bulgaria
- hindi
- kiina
- kurdi
- nepali
- persia, farsi
- portugali
- puola
- somali
- romanian

- tagalog
- thai
- turkki
- ukraina
- unkari
- urdu
- vietnam
- en tiedä

2. Onko kirjastossasi lainattavissa aineistoa valitsemillasi kielillä?

- On kaikilla valituista
- On osalla valituista
- Ei millään valituista
- En tiedä

3. Käykö kirjastossanne vieraskielisiä asiakkaita

- Käy usein
- Käy toisinaan
- Käy harvoin
- Ei lainkaan
- En tiedä

4. Tiedätkö, paljonko kirjastonne paikkakunnalla suurin piirtein asuu vieraskielistä väestöä?

- Tiedän
- En tiedä

5. Oletteko hyödyntäneet Monikielisen kirjaston palveluita?

- Kyllä
- Ei

6. Jos valitsit kyllä, mitä Monikielisen kirjaston palveluita olette käyttäneet?

- Siirtokokoelmat
- Esitteet
- Vinkkilistat
- Muu, mitä?

7. Onko vieraskielisessä aineistossanne mielestäsi huomioitu

- Paikalliset kieliryhmät
- Lapset
- Aikuiset
- Lehdet
- Eri kirjallisuuden lajit
- Jokin muu, mikä?

8. Onko kirjastossasi muita palveluita vieraskielisille asiakkaille?

- Yhteistyötä järjestöjen kanssa (esim. Suomen Punainen Risti)
- Suomen/ruotsin kielen opetusta, esim. kielikahvila
- Yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kautta
- Satutunteja eri kielillä
- Kirjavinkkausta eri kielillä
- Kirjastokäytön opastusta
- Neuvontapalveluita
- Eri väestöryhmien kohtaamista edistäviä tapahtumia
- Muuta, mitä?

9. Onko kirjastossanne vieraskielisen aineiston ja/tai palvelun vastuuhenkilö?

- On
- Ei
- En tiedä

Seuraava

10. Vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeen tunnistaminen ja palvelu kirjastossa

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kirjastossamme tunnustetaan riittävällä tasolla vieraskielisen asiakaskunnan tiedontarve	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnallamme on riittävä kielitaito opastaa vieraskielistä asiakasta kirjaston käytössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastoissa pitäisi panostaa enemmän kielelliseen osaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnalla on riittävä tietämys eri maista ja kulttuureista, joista asiakkaat tulevat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnalla on tarpeeksi tietämystä vieraskielisen aineiston eri kirjallisuuslajeista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjastossamme on tarpeeksi palveluita vieraskielisille asiakkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto kirjaston palveluista tavoittaa alueensa vieraskieliset asiakkaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vieraskielistä kokoelmaa tulisi kehittää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Oletteko saaneet asiakaspalautetta vieraskielistä palvelua tai kokoelmaa koskien?

- Kyllä
- Ei

12. Jos vastasit kyllä, millaista palaute oli? Kuvaile vapaamuotoisesti

150 merkkiä jäljellä

13. Minkälaisiin asioihin vieraskielisten asiakkaiden tiedontarpeet ovat liittyneet?

- Kirjaston käyttö ja kokoelma
- Kielten oppiminen ja kielitaito
- Paikalliset palvelut ja alueella liikkuminen
- Kulttuurit, monikulttuurisuus, kulttuurierot
- Työelämä ja opiskelu
- Harrastukset ja vapaa-aika
- Mielensterveys ja/tai hyvinvointi
- Arjenhallinta ja/tai vanhemmuus
- Eri tapahtumat tai yhdistystoiminta
- Yhteiskunnan peruspalveluiden käyttö ja niissä asiointi
- En osaa sanoa
- Ei mikään näistä
- Muu, mikä?

Edellinen

Seuraava

14. Miten vieraskielisen väestön tiedontarpeeseen vastaamista mielestäsi tulisi kehittää kirjastossanne?

- Koulutusta henkilökunnalle kieliin ja kulttuureihin liittyen
- Muun kielitaitoisen toimihenkilön palkkaaminen kirjastoon
- Enemmän tiedotusta ja opastusta kirjaston palveluista
- Koulutusta henkilökunnalle maahanmuuttajien palveluihin liittyen
- Enemmän yhteistyötä järjestöjen kanssa (esim. SPR)
- Enemmän yhteistyötä koulun ja varhaiskasvatuksen kanssa
- Enemmän yhteistyötä Monikielisen kirjaston kanssa
- Muu, mikä?

15. Mitkä seikat mielestäsi hankaloittavat vieraskielisen asiakkaan tiedontarpeen tunnistamista ja yhdenvertaista palvelemista suhteessa muuhun väestöön?

200 merkkiä jäljellä

16. Haluatko mainita vielä jotain muuta?

200 merkkiä jäljellä

17. Kirjastosi *

25 merkkiä jäljellä

Edellinen

Lähetä