

M. Kehlo

Kirjastojen osallisuus alkuvaiheen kotouttamistyössä

Opinnäytetyö

Syksy 2016

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalous ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: M. Kehlo

Työn nimi: Kirjastojen osallisuus alkuvaiheen kotouttamistyössä

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten kirjastot osallistuvat tai voisivat osallistua alkuvaiheen kotouttamistyöhön. Aiheen valintaan vaikutti erityisesti vuoden 2015 lopun turvapaikanhakijatilanne Euroopassa.

Teoriaosuus käsittelee kotouttamista ja monikulttuurista kirjastotyötä. Kotouttamisen osalta esitellään eri toimijat ja toimet. Monikulttuurista kirjastotyötä tarkastellaan lainsäädännön ja IFLA:n standardien kannalta.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli määrällinen eli kvantitatiivinen. Tutkimusmenetelmänä oli kysely, joka suunnattiin vastaanottokeskuspaikkakuntien kirjastoille. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja siihen saatiin 54 vastausta. Vastausten vähäisen määrän vuoksi tuloksia tulee pitää korkeintaan suuntaa antavina.

Kyselyyn saatiin vastauksia pääasiassa kirjastoista, jotka olivat tarjonneet palveluita turvapaikanhakijoille. Yleisimmin tarjottuja palveluita olivat kirjastokäytön perehdytys, laitteiden käyttö tai lainaus ja tilat.

Avainsanat: kirjasto, turvapaikanhakijat, kotouttaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: M. Kehlo

Title of thesis: Library Participation in the Early Stages of Integration

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2016 Number of pages: 50 Number of appendices: 2

The object of this thesis was to look into how libraries are or could be involved in the early stages of integration. The choice of subject was in part motivated by the refugee situation in Europe at the end of 2015.

The theoretical part of this thesis covers integration and multicultural library work. The different actors and measures of integration are introduced. Multicultural library work is approached mostly from the angle of legislative demands and IFLA standards.

This thesis employs a quantitative research method. The thesis included survey directed at libraries located in areas with immigration reception centres. The survey was carried out with Webropol and received 54 responses. Due to the small number of responses the results of the survey should be considered approximate.

Most of the responses came from libraries that had offered services to refugees. The most often reported services were lending, introduction to library services, use and lending of devices, and facilities.

Keywords: library, refugees, integration

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 KOTOUTTAMINEN.....	8
2.1 Mitä kotouttaminen tarkoittaa?.....	8
2.2 Kotouttamisen toimijat.....	9
2.3 Kotouttamistoimet.....	10
2.4 Kielenopetus.....	11
3 MONIKULTTUURINEN KIRJASTOTYÖ.....	14
3.1 Kirjasto monikulttuurisessa yhteisössä.....	14
3.2 Monikulttuurinen henkilöstö.....	16
3.3 Monikulttuurinen työ kirjastoissa.....	17
3.4 Kirjaston käyttäjäystävällisyys ja lähestyttävyyys.....	18
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS.....	21
4.1 Tutkimusongelma.....	21
4.2 Kyselyn tutkimus- ja analyysimenetelmä.....	22
4.3 Kyselyn toteutus.....	23
5 TULOKSET.....	26
5.1 Vastaaajien taustatiedot.....	26
5.2 Turvapaikanhakijoille tarjotut palvelut ja järjestetty toiminta.....	28
5.3 Turvapaikanhakijoiden kirjastonkäyttö.....	36
5.4 Toiminnassa ilmenneet ongelmat.....	38
5.5 Tarvitaanko turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen koulutusta?.....	40
6 YHTEENVETO.....	42
LÄHTEET.....	46
LIITTEET.....	50

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaaajien maakuntakirjastoalueet (n=54)	26
Kuvio 2. Alueen turvapaikanhakijoiden ilmoitetut pääasialliset lähtöalueet (n=54)	27
Kuvio 3. Kirjastojen turvapaikanhakijoille tarjoamat palvelut (n=52)	26
Kuvio 4. Toiminnassa mukana olleet yhteistyökumppanit (n=52)	26
Kuvio 5. Järjestetyn toiminnan kohderyhmät (n=25)	26
Taulukko 1. Joidenkin palveluiden tarjoamisen vertailu Uudenmaan ja muun maan välillä	31
Taulukko 2. Yhteistyökumppaneiden vertailu Uuden maan ja muun maan välillä .	33

1 JOHDANTO

Kirjastolain mukaan yleisten kirjastojen "tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen" (L 4.12.1998/904 2§). Laki kotouttamisen edistämisestä puolestaan tähtää maahanmuuttajien yhteiskuntaosallisuuden tukemiseen. Tarkoituksena on myös "edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken" (L 30.12.2010/1386 1§). Näiden lakien yhteneväisten tavoitteiden valossa on luonteavaa, että kirjastot olisivat mukana kotouttamistyössä.

Laki kotoutumisen edistämisestä koskee kuitenkin vain henkilöitä, joilla jo on oleskelulupa Suomessa. Näin ollen esimerkiksi maahan vasta saapuneet pakolaiset eivät vielä kuulu lain tarkoittamien toimenpiteiden piiriin.

Kirjastot ovat perinteisesti pyrkineet tarjoamaan ystävällisen ympäristön ja toimimaan tiedonlähteenä ihmisille humanitääristen kriisien ja luonnonkatastrofien yhteydessä (Richards 2015). IFLA:n (2015, 1) mukaan kirjastot ympäri Euroopan ovat reagoineet nykyiseen pakolaiskriisiin monin eri tavoin tulijoita auttaakseen. Esimerkiksi monikielisiä tai monilla eri kielillä julkaistuja kirjastoa esitteleviä materiaaleja on levitetty (IFLA 2015, 1–2). Esimerkiksi Ruotsissa on käytetty hakeutuvan kirjastotyön keinoja (IFLA 2015, 8). Kirjastoauto on vierailuturvapaikanhakijoiden luona ja monikielinen henkilökunta on järjestänyt esimerkiksi englannin- ja arabiankielisiä satutunteja.

Myös Suomen kirjastot ovat pyrkineet auttamaan turvapaikanhakijoita nopeammin kuin asiasta on tullut virallisia ohjeistuksia (Kononen 2015). Tilanteiden muuttuessa nopeasti viralliset suosituksetkin vanhenevat, eivätkä uudet suositukset välttämättä heti ole kattavia. Esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriön lokakuuisessa tiedotteessa "Turvapaikanhakijoiden kotouttamiseen tukea liikunnan, nuorisotyön ja kulttuurin avulla" (Opetus- ja kulttuuriministeriön tiedote 26.10.2015) ei kirjastoa mainita sanallakaan.

Konosen (2015) mukaan Suomen kirjastot ovat vastanneet pakolaistilanteen tuomiin haasteisiin esimerkiksi osin aiemman monikulttuurisuustyön toimintojen osana ja siitä laajentamalla. Toisaalta turvapaikanhakijoita on palveltu myös osana kirjaston normaalia toimintaa. Konosen mukaan pelkkä auttamisen halu ei kuitenkaan vielä riitä, sillä kirjastojen toimintamahdollisuudet vaihtelevat alueellisesti ja kirjastojen koon mukaan. Vastaanottokeskukset voivat myös sijaita paikoissa, joista ei helposti pääse kirjastoon käymään, eikä kaikilla paikkakunnilla ole kirjastoautojakaan tilannetta helpottamaan.

Monikielinen kirjasto ja kirjastot.fi-sivusto ovat julkaisseet Internetissä esimerkiksi erikielisiä hyllyopasteita ja linkkilistan lähteistä, jotka voivat olla hyödyllisiä monikielisessä kirjastotyössä (Monikielinen kirjasto 2016). Monille vasta maahan saapuneille kirjasto saattaa olla myös käsitteenä täysin vieras, ja luku- ja kirjoitustaidon puute voi hankaloittaa asiaa entisestään (Kononen 2015). Kirjastoilla ei myöskään ole mitään yhteistä merkkiä, josta kielitaidoton kävijä voisi ne luotettavasti tunnistaa (Litmanen-Peitsala 2016).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten kirjastot ovat tai voisivat olla osallisina alkuvaiheen kotouttamistyössä. Tutkimusongelma on avattu tarkemmin luvussa 4.1. Aihe on nyt ajankohtainen, koska Suomeen tuli vuonna 2015 ennätysmäärä turvapaikanhakijoita ja puhutaan jopa maailmanlaajuisesta pakolaiskriisistä (Sisäministeriö 2016b). Vaikka kriisi saattaa terminä olla liioitteleva, asenteellinen tai pelkoa lietsova (esim. Purokuru 2016, Mertins 2016), turvapaikanhakijoiden määrän nousua ei voi kieltää. Vuonna 2014 heitä oli 3651, vuonna 2015 32 476 (Sisäministeriö 2016b). Syksyn 2015 lisääntyneen maahantulon vuoksi Maahanmuuttovirasta on tehostanut toimintaansa esimerkiksi lisäämällä hakemusten käsitelijöitä (Vesalainen 2016).

2 KOTOUTTAMINEN

2.1 Mitä kotouttaminen tarkoittaa?

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee kotoutumisen tarkoittavan "maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen" (L 30.12.2010/1386 1§). Sisäministeriön mukaan tämä tarkoittaa maahanmuuttajan sopeutumista uuden kotimaansa yhteiskuntaan. Siihen liittyy esimerkiksi uusien tietojen, taitojen ja toimintatapojen oppiminen, mikä auttaa osallistumaan aktiivisesti yhteiskunnan toimintaan (Sisäministeriö 2016a).

Kotouttaminen puolestaan on lain määritelmän mukaan "kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla" (L 30.12.2010/1386 3§). Sisäministeriön mukaan viranomaisten ja kotouttamistoimien tavoitteena on, "että Suomeen muuttanut henkilö tuntee yhteiskunnalliset oikeutensa ja velvollisuutensa ja tuntee olevansa suomalaisen yhteiskunnan tervetullut jäsen" (Sisäministeriö 2016a). Kotouttamispolitiikassa painotetaan maahanmuuttajien yhteiskunnallisen yhteenkuuluvuuden ja kotoutumisten tukemista, perheiden tukemista ja aikuisten maahanmuuttajien työllistämisen edistämistä, johon liittyy erityisesti suomen ja ruotsin opetuksen kehittäminen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016).

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan kotoutumista helpottavat kaikki yhdysiteet yhteiskuntaan. Tällaisia ovat esimerkiksi työ- tai opiskelupaikat. Koska pakolaisilla ei tällaisia siteitä yleensä ole, heidän kotoutumisensa voi käynnistyä hitaammin kuin muilla maahanmuuttajilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Termit kotoutuminen ja kotouttaminen ovat lakitekstejä myöten vakiintunutta kielenkäyttöä, mutta se ei vielä tee niistä täysin ongelmattomia. Esimerkiksi työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisesta vastaava virkamies Annika Forsander on arvostellut termiä sen holhoavuudesta ja pitää englannin kielen ilmausta "social integration"

ilmiötä paremmin kuvaavana (Räty 2016). Hänen mukaansa integraatio on kaikkia koskeva asia, kun taas kotouttaminen liitetään nimenomaan maahanmuuttajiin.

Forsanderin mukaan pelkät lait eivät riitä takaamaan ihmisten kotoutumista, vaan koko yhteiskunta pitäisi saada mukaan. Kotoutuminen on prosessi, joka koskee koko elämää. Esimerkiksi pakolaisina tulleet lääkärit pääsevät tekemään työtään Suomessa vasta vuosien jälkeen, ja opiskelu ja kielen oppiminen vaativat sitoutumista. Vaikka vastuu lakien toteutumisesta on viime kädessä viranomaisilla, kolmas sektori voi auttaa ja myös yksittäiset ihmiset voivat tehdä osansa hyväksymällä muualta tulleet työyhteisöihin ja naapurustoihin.

2.2 Kotouttamisen toimijat

Maahanmuuttajien kotouttamistoimista vastaa Suomessa työ- ja elinkeinoministeriö (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016). Muista maahanmuuttoon liittyvistä asioista vastaa sisäasiainministeriö. Maahanmuuttajien koulutukseen ja sen kehittämiseen liittyvät asiat kuuluvat opetus- ja kulttuuriministeriölle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.) Kotouttamispalveluiden järjestämisestä vastaa ensisijassa kunta osana peruspalveluita tai työ- ja elinkeinohallinnan palveluita (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a).

Työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla on kotouttamistoimien johtaminen Suomessa. Tähän sisältyy myös kotouttamistyön suunnittelu ja kehittäminen. Muita kotouttamisen toimijoita ovat esimerkiksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset), joilla on kotouttamisessa alueellinen vastuu ja jotka ohjaavat työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimistojen) toimintaa. Kunnat ovat vastuussa paikallisista kotouttamistoimista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

ELY-keskusten tehtävänä on seurata kotouttamislain toteutumista alueellisesti ja sovittaa alueelliset kotouttamistoimenpiteet yhteen valtakunnallisten linjausten kanssa (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016). TE-keskusten maahanmuuttajapalveluiden tarkoituksena on puolestaan tukea kotoutumista ja työllistymistä. Ne tarjoavat esimerkiksi ohjausta ja neuvontaa sekä kotouttamiskoulutuksia.

TE-keskuksissa tehdään myös alkukartoituksia ja kotouttamissuunnitelmia. (TE-palvelut 2014a.)

Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan myös kansalaisyhteiskunnan kytkeminen mukaan kotouttamistyöhön on tärkeä kotouttamispolitiikan perusta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016). Monet kansalaisjärjestöt tarjoavatkin erilaisia kotouttamista edistäviä palveluita ja ne lasketaan kotouttamisen toimijoiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.) Missään näistä työ- ja elinkeinoministeriön kaavailuissa ei mainita kirjastoa sanallakaan.

2.3 Kotouttamistoimet

Kotoutumista ja työllistymistä edistävien palveluiden tarvetta selvitetään alkukartoituksessa, jonka voi suorittaa joko kunta tai TE-toimisto. Alkukartoituksessa voidaan esimerkiksi testata kielitaitoa ja kartoittaa osaamista (TE-palvelut 2015) sekä muita kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä (Työ- ja elinkeinoministeriö a [viitattu 30.5.2016]). Tämän lisäksi tarjotaan perustietoja Suomesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta sekä tietoa mahdollisista kotoutumisen tukitoimista. Maahanmuuttajaperheet saavat erityisesti tietoa perheille suunnatuista palveluista ja perheitä koskevasta lainsäädännöstä, esimerkiksi neuvolapalveluista ja perusopetuksesta. (Kotouttamispalvelut 2014.)

Alkukartoituksen tekeminen on tärkeää, koska motivaatio kielen oppimiseen ja kotoutumiseen on suurin pian maahantulon jälkeen. Jos alkuvaiheen toimet viivästyvät ja toimenpiteitä joutuu odottamaan, voi passivoitua. Hyvin tehty alkukartoitus tehostaa kotoutumista ja toimii pohjana jatkotoimille. (Työ- ja elinkeinoministeriö a [viitattu 30.5.2016].)

Alkukartoituksen jälkeen tehdään kotoutumissuunnitelma, joka on henkilökohtainen ja yksilöllinen. Maahanmuuttaja tekee suunnitelman yhdessä kunnan viranomaisen tai TE-toimiston kanssa. Suunnitelmaan kirjataan palvelut ja toimenpiteet, joita maahanmuuttaja tarvitsee esimerkiksi kielenopiskeluun tai saadakseen muuten työelämässä tai yhteiskunnassa tarvittavia tietoja ja taitoja. (Työ- ja elinkeinoministeriö d [viitattu 30.5.2016].)

Kotoutumiskoulutus on suunnattu oppivelvollisuuden ylittäneille maahanmuuttajille. Sen tarkoituksena on edistää kotoutumista ja avata väylä muuhun koulutukseen sekä avoimille työmarkkinoille. Tarkoituksena on opettaa perustaitoja, ensisijaisesti suomea tai ruotsia. Lisäksi voidaan opettaa myös lukemista ja kirjoittamista tai muita työmarkkinoille siirtymisessä auttavia taitoja. Koulutus voidaan tarvittaessa järjestää myös omaehtoisena opiskeluna. Tämä tarjoaa joustomahdollisuuksia erilaisiin elämäntilanteisiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö c [viitattu 30.5.2016].)

2.4 Kielenopetus

Kotouttamiskoulutukseen sisältyy yleensä kielenopetusta, joka voi olla suomen tai ruotsin opetusta. Kielenopetus voidaan hoitaa usealla eri tavalla. TE-toimistot järjestävät suomen ja ruotsin kielikursseja, mutta maahanmuuttaja voi hakeutua myös muiden tahojen järjestämille kursseille tai opiskella kieltä itsenäisesti esimerkiksi kirjastoista saatavan materiaalin avulla. TE-toimistot katsovat kielitaidon parantavan työnsaantimahdollisuuksia. TE-toimistojen kielikursseilla opetetaan myös työnhakutaitoja ja niihin kuuluu työelämäjakso. (TE-palvelut 2014b.)

Kotouttamiskoulutuksen kielenopetuksen tarkoituksena on, että maahanmuuttaja saavuttaa "toimivan peruskielitaidon", mikä tarkoittaa, että hän saavuttaa sellaiset kielelliset valmiudet, joita tarvitaan arkielämässä, työssä ja koulutuksessa. Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa opetetaan myös viestintätaitoja. (Työ- ja elinkeinoministeriö b [viitattu 30.5.2016].)

Kotoutumiskoulutuksessa voidaan päättää myös yksilöllisestä kielitaidon tavoitteesta. Toimivaa peruskielitaitoa korkeammasta tavoitteesta voidaan päättää esimerkiksi työllistymismahdollisuuksien ja työuraan liittyvien jatkosuunnitelmien mukaan. Toisaalta monille aloille voi työllistyä jo ennen peruskielitaidon saavuttamista, ja alemmasta tavoitetasosta voidaan sopia esimerkiksi kielen oppimista haittaavan tekijän, kuten sairauden tai vaikkapa iän vuoksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö b [viitattu 30.5.2016].)

Uuden kotimaan kielen oppiminen voi olla hyvin tärkeä tekijä kotoutumisessa. Se auttaa ymmärtämään katukylttejä ja muita tekstejä ja voi saada vieraan ympäristön

käymään tutummaksi. Suomi on kuitenkin kaksikielinen maa, eikä aina ole välttämättä ilmiselvää, kannattaako kotoutumisen avuksi opiskella suomea vai ruotsia. Yleensä opiskellaan suomea, mutta syyt valintaan voivat olla moninaisia.

Enemmistö Suomen kunnista on suomenkielisiä. Ruotsinkieliset tai kaksikieliset kunnat eivät välttämättä järjestä maahanmuuttajille tarkoitettuja kursseja itse, vaan yhteistyössä esimerkiksi naapurikuntien kanssa. Jos naapurikunnat ovat suomenkielisiä, seurauksena voi olla, että on mahdollista tai järkevää järjestää vain suomenkursseja. Saatavilla ei välttämättä myöskään ole tulkkauspalveluita maahanmuuttajien äidinkielestä ruotsiksi. (Grönqvist 2016.)

Tällaisten käytännöllisten näkökohtien lisäksi saatetaan myös tehdä periaatepäätös suomenkielisestä kotouttamisesta. Esimerkiksi Paraisten päivähoitopäällikön Pia Hotasen mukaan ruotsia opiskelevista maahanmuuttajista tulee vähemmistön vähemmistö. Kaikki kuntaan tulevat maahanmuuttajat eivät välttämättä saa sieltä töitä, ja suomenkielisiin kuntiin on helpompi työllistyä, jos on opiskellut suomea. (Grönqvist 2016.)

Pohjanmaalla maahanmuuttajat voivat joissain kunnissa valita, opiskelevatko he suomea vai ruotsia. Tällöin valinta määräytyy osittain sen mukaan, asuvatko he suomen- vai ruotsinkielisessä kunnassa. Toisaalta maahanmuuttajien kielivalintaan vaikuttavat myös henkilökohtaiset syyt. Jos maahanmuuttajalla on suomalainen kumppani, opiskeltavaksi valikoituu yleensä hänen äidinkieltensä. Maahanmuuttaja voi myös olla aikaisemmin asunut Ruotsissa tai muualla Pohjoismaissa, ja ruotsi voi näin tuntua luontevammalta vaihtoehdolta. Syynä kielivalintaan voi olla myös oletettu tai itse havaittu ero suomen ja ruotsin oppimisen helppoudessa, vaikka kielten oppiminen onkin hyvin yksilöllistä. (Grönqvist 2016.)

Kun TE-toimistotkin mainitsevat verkkosivuillaan kirjastot mahdollisena kielten oppimateriaalin välittäjänä, tuntuu ilmiselvältä, että kirjasto kunnostautuu kielenopiskelun helpottamisessa. Esimerkiksi HelMet-kirjastoissa oppimateriaalit ovat ilmeisesti olleet ahkerassa käytössä, mutta kirjasto on kunnostautunut enemmän maahanmuuttajien omien kielten ja kulttuurien ylläpitämisessä. (Larva 2010, 51.)

Äidinkieli voi olla tärkeä osa ihmisen identiteettiä. Äidinkieli voi olla muita kieliä läheisempi, ja ihmisen on usein helpointa ilmaista itseään omalla äidinkielellään. Äidinkielen ja uusien, vieraiden kielten oppimista on turha asettaa vastakkain, koska tutkimusten mukaan hyvät äidinkiellentaidot edistävät uusien kielten oppimista. Monikieliset lapset myös ymmärtävät yksikielisiä lapsia paremmin kielen rakenteita ja sanatonta viestintää. Lisäksi hyvä äidinkiellentaito tukee ajattelua ja auttaa siksi muissakin kouluaineissa. (Gustafsson Chen 2011, 11–12).

Jo pelkästään näiden näkökohtien vuoksi etenkin lasten kohdalla kotouttamisen tavoitteena ei voi olla muuttaa lapsia suomen- tai ruotsinkielisiksi. Lapset voivat etäännyä vanhemmistaan tarpeettomasti, jos hylkäävät äidinkieltänsä kokonaan. Samalla he voivat myös menettää luontevan yhteyden isovanhempiinsa ja muihin sukulaisiinsa. (Gustafsson Chen 2011, 11.) Kun perhesuhteet nimenomaan edistävät kotoutumista ja motivoivat siihen, ei ole mielekästä luoda tällaisia vastakkainasetteluita.

Tavallaan jo pelkkä puhe tai muu viesti, joka antaa ymmärtää, etteivät syntyperäiset suomalaiset puhu mitään muuta kuin suomea (harvemmin ruotsia), voi olla lapsille haitallinen. Tutkimusten mukaan ympäristön asenteet kieliä kohtaan voivat vaikuttaa lasten oppimistuloksiin. Jos ympäristö arvostaa jotain tiettyä kieltä muita kieliä enemmän, lapset voivat oppia sitä muiden kielten kustannuksella, ja tämän uuden kielen oppiminen voi johtaa äidinkiellentaitojen huononemiseen, mikäli äidinkieltä taas arvostetaan ympäristössä vähemmän. (Gustafsson Chen 2011, 12.)

Globalisoituvassa maailmassa yhä useammat kielet voivat nousta tärkeiksi esimerkiksi kaupankäynnissä, joten esimerkiksi arabiantaitoa olisi hyödyllistäkin pitää yllä alusta alkaen. Kun mitä erilaisimpien kielten osaamisesta voi olla muuttuvassa maailmassa entistä enemmän hyötyä, on turha haikailla yksikielisyyden perään. Se ei ole muutenkaan ollut historiallisesti ihmisyhteisöissä vallinnut normi. (Gustafsson Chen 2011, 14.)

3 MONIKULTTUURINEN KIRJASTOTYÖ

3.1 Kirjasto monikulttuurisessa yhteisössä

Suomen lain ja IFLA:n yleisten kirjastojen ohjeistuksen mukaan julkisten kirjastopalveluiden tulee olla kaikkien saatavilla eikä niitä saa kohdentaa yksittäisille väestöryhmille muiden kustannuksella (IFLA 2010, 11). Hallituksen esityksessä uudesta kirjastolaista (HE 238/2016) esitetään, että yleisen kirjaston toiminnan arvopohjaksi määritettäisiin yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja monikulttuurisuus ja ”tarkoituksena on, että yleinen kirjasto toimii kaikille avoimena ja monipuolisena työ- ja oppimisympäristönä sekä yhteisöllisenä kohtaamispaikkana”. Tämä tuntuisi sopivan yhteen IFLA:n tavoitteiden kanssa. IFLA:n mukaan palveluiden tulee olla myös vähemmistöjen saatavilla, ja esimerkiksi kielivähemmistöihin kuuluvilla on oikeus samoihin palveluihin kuin muillakin.

Kirjastolaissa mainitaan kieliasioista vain, että kaksikielisissä kunnissa molemmat kieliryhmät tulee huomioida, ja että saamelaiden kotiseutualueilla tulee huomioida sekä saamen- että suomenkieliset väestöryhmät (4.12.1998/904, 3§). Näiden kolmen kielen huomioiminen aineiston valinnassa ja muussa toiminnassa ei kuitenkaan riitä hyvän palvelun takaamiseksi. Kummallisena pidettäisiin varmasti kirjastoa, joka tarjoaisi aineistoja vain suomen ja ruotsin kielellä, vaikkei sen toiminta-alueella mitään merkittäviä kielellisiä vähemmistöryhmiä olisikaan. Valtioneuvoston asetuksessa kirjastoista todetaankin, että yleisten kirjastojen keskuskirjastojen yhtenä tehtävänä on ”ylläpitää ja kehittää harvinaisia kieliä äidinkielenään puhuvien tarvitsemia kirjastopalveluja” (6.6.2013/406, 1§).

Kirjastolaissakin sanotaan, että ”kunnan tulee arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua” (4.12.1998/904, 6§). Arvioinnin avulla pyritään parantamaan palveluiden laatua. On siis jokseenkin ilmiselvää, että mikäli kirjaston toiminta-alueella on kielellisiä tai kulttuurisia vähemmistöjä, heidät tulisi huomioida palveluja suunniteltaessa.

Myös IFLA:n mukaan monikulttuuristen kirjastopalvelujen perustana on palveltavan yhteisön tunteminen. Tarkoituksenaan on ihmisten palveleminen. Kun yhteisön tarpeista ja toiveista on tutkittua tietoa, palveluita ei kehitetä luulojen tai hyvien aikomusten perusteella. Tarvittava tieto hankitaan yhteisöanalyysin ja tarvearviointin perusteella. (IFLA 2009, 8.)

IFLA:n mukaan monikulttuuristen yhteisöjen kirjastopalvelujen suunnittelu edellyttää yhteisön tuntemista. Monikulttuurisessa yhteisössä voi olla esimerkiksi monikielisiä ihmisiä, ja vaihtelu eri yksilöiden kielitaidon ja kulttuuri-identiteetin välillä voi olla suurta. Nämä seikat vaikuttavat siihen, minkälaisia kirjastopalveluita eri ryhmät haluavat ja tarvitsevat. (IFLA 2009, 4.) Kirjastojen pitäisi tukea suullisten, alkuperäisten tai vähän käytettyjen kielten tukemista siinä määrin kuin monikulttuuriset ja alkupe- räiskansojen yhteisöt sitä haluavat tai tarvitsevat (IFLA 2009, 6).

IFLA:n mukaan erilaiset ryhmät voivat myös suhtautua kirjastoon eri tavoin esimerkiksi yleisestä koulutustasosta riippuen. Joidenkin ryhmien edustajat eivät välttämättä käytä kirjaston palveluita yhtä paljon kuin heidän suhteellinen määränsä väestöstä voisi antaa olettaa. Hyvien kirjastopalveluiden takaamiseksi pitäisi selvittää, mistä tämä johtuu. Vika voi huonojen tai riittämättömien palveluiden lisäksi olla myös asiakkaiden vähäisissä odotuksissa. Toisaalta jotkin ryhmät voivat olla kiinnostuneempia kirjastopalveluista ja vaatia enemmän resursseja kuin muut. Kirjastopalveluiden toteuttaminen pitää tällaisessa tilanteessa suunnitella huolella, jotta eri ryhmät saavat tarvitsemansa palvelut. (IFLA 2009, 4.)

Kaikenlainen erillinen suunnittelutyö voi tuntua aikaa vievältä ja mahdollisesti turhalta. Tulee kuitenkin muistaa, että yhteisön koostumus on mikä on, eivätkä esimerkiksi maahanmuuttajat katoa alueelta tai edes kirjastosta mihinkään sillä, ettei kirjasto erikseen tarjoa heille palveluita. Tästä on kirjoittanut esimerkiksi Tiina Larva (2010, 48–49).

Palvelun laatua voidaan IFLA:n mukaan usein parantaa kirjastojen välisellä yhteistyöllä. Esimerkiksi hankintojen ja luetteloinnin keskittäminen on eduksi monella tapaa. Päällekkäisen työn määrä vähenee, kun jokaisen kirjaston ei tarvitse toistaa

samoja työvaiheita. Keskitetyt järjestelmät myös helpottavat kirjastojen välistä lainaamista, jolloin kirjastot voivat tarjota aikaisempaa enemmän materiaaleja asiakkaitensa käyttöön (IFLA 2009, 11.)

3.2 Monikulttuurinen henkilöstö

Myös kirjaston työntekijöiden taidot ovat tärkeä osa palvelukokonaisuutta. IFLA:n mukaan monikulttuurisessa ympäristössä toimivan kirjaston tulisi myös työllistää eri kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä. Tähän pyritessä kirjastojen tulisi tehdä työllistymismahdollisuuksia tutuiksi eri ryhmien jäsenille. Myös viranomaisten tulisi edistää kielitaitoisten ja kulttuureja tuntevien ihmisten työllistämistä. Erityistaitoisia ihmisiä voidaan ottaa esimerkiksi harjoittelijoiksi, tai heille voidaan luoda omanlaisensa työtehtävä, jos heillä ei ole pätevyyttä kirjastotyöhön. Kirjastojen tulisi ylipäätään huomioida erilaisten taitojen monimuotoisuus myös kieleen ja kulttuuriin liittyen. (IFLA 2009, 20.)

Esimerkiksi Espoossa on perustettu palveluvirkailija-virkanimike, jonka ansiosta maahanmuuttajia on voitu palkata vakituiseen työhön myös ilman muodollista kirjastotyön pätevyyttä (Larva 2010, 55). On kuitenkin syytä muistaa, että kulttuurisesti monimuotoinen henkilöstö ei aina edellytä erityisiä virkanimikkeitä. Maahanmuuttajilla voi olla jo valmiiksi kirjastoalalle soveltuva koulutus tai kirjastonhoitajan pätevyys (esim. Vidinovska 2010). Myös monet Suomen kansalaiset (joista osaa toisinaan myös "toisen polven maahanmuuttajiksi" kutsutaan) voivat edustaa eri kulttuureja ja taitaa harvinaisina pidettyjä kieliä.

Toisaalta Larvan (2010, 59) mukaan on pidettävä huolta myös siitä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät pääsevät kunnolla osaksi työyhteisöä. Tätä voidaan hänen mukaansa edesauttaa koulutuksella ja vastuullisilla työtehtävillä.

3.3 Monikulttuurinen työ kirjastoissa

IFLA:n mukaan kirjastojen tulisi kiinnittää erityistä huomiota yhteisöjen kulttuurisesti monimuotoisiin osiin. Näihin voivat kuulua esimerkiksi alkuperäiskansat, maahanmuuttajayhteisöt, turvapaikanhakijat ja kansalliset vähemmistöt. Aineistonhankinnassa kirjastojen tulisi pyrkiä ottamaan huomioon yhteiskunnan monikulttuurisuus ja edesauttamaan kulttuurisen monimuotoisuuden ymmärtämistä sekä rotujen välistä tasa-arvoa. Kirjastojen pitäisi tukea elinikäistä oppimista esimerkiksi kulttuurista monimuotoisuutta tukevalla toiminnalla. (IFLA 2009, 5–6). Myös hallituksen esitys uudesta kirjastolaista (HE 238/2016) on samoilla linjoilla. Siinä sanotaan yleisten kirjastojen tehtävänä olevan edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. ”Tätä tehtävää yleinen kirjasto toteuttaisi monipuolisella kokoelmalla sekä muun muassa eri kieli- ja kulttuuriryhmien vuorovaikutusta ja kohtaamista sekä hyvää keskusteluilmapiiriä edistävällä toiminnalla.”

Larvan (2010, 58) mukaan monikulttuurisuustyössä tulisi myös käyttää lähestymistapoja, jotka huomioivat ihmiset yksilöinä eivätkä pelkästään ryhmänsä edustajina. Tällainen toiminta varmasti tukisi IFLA:nkin peräänkuuluttamia tavoitteita esimerkiksi kulttuurisen monimuotoisuuden ymmärtämisestä. Jokainen suomalainen kai ymmärtää, etteivät esimerkiksi kaikki espoolaiset ole keskenään samanlaisia, mutta kun aletaan puhua vaikkapa suomenruotsalaisista tai virolaisista kaukaisempien kulttuuripiirien kasvateista puhumattakaan, käsitys ryhmien sisäisestä monimuotoisuudesta voi äkkiä hämärtyä.

IFLA kiinnittää huomiota myös siihen, että valtio saattaa antaa virallista tietoa vain omilla virallisilla kielillään, mikä on hankalaa ihmisille, jotka eivät virallista kieltä tai virallisia kieliä osaa tai joiden kielitaidot ovat muuten puutteelliset. Kirjaston henkilökunta voi auttaa löytämään tietoa kunkin tarvitsemalla selkeystasolla. (IFLA 2009, 4.) Kirjastojen tulisi myös tukea kielten oppimista, erityisesti itseopiskelua. Tämä voidaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä paikallisten opetustoimijoiden kanssa paikallisia kieliyhteisöjä hyödyntäen. (IFLA 2009, 6.)

Larvan (2010, 51, 58) mukaan HelMet-kirjastojen monikulttuurisuustyössä on pyritty ennen muuta tukemaan maahanmuuttajien omia äidinkieliä ja kulttuureita. Vaikka

kirjastoista löytyvä suomen kielen itseopiskeluaineisto on ahkerassa käytössä, Hel-Met-kirjastot eivät edistä suomen kielen oppimista ja kulttuurin tuntemusta yhtä ahkerasti kuin maahanmuuttajien omia kieliä ja kulttuureita.

IFLA:n mukaan kirjastojen pitäisi edistää tai järjestää toimintaa vastikään maahan saapuneiden maahanmuuttajien tueksi. Toiminnan tulisi käsitellä esimerkiksi kansalaisuutta, työllistymistä ja sosiaalipalveluita. Jos mahdollista, yhteiskuntaa käsittelevä tieto (esim. jokapäiväisten päätösten tekemiseen liittyvä) pitäisi pyrkiä tarjoamaan tarvitsijoiden omalla kielellä (IFLA 2009, 6–7).

IFLA:n mukaan monikulttuurisuus ja monikulttuuriset palvelut tulisi huomioida myös kirjastojen markkinoinnissa. Esimerkiksi kielitaitoa (niin valtion virallisten kielten kuin muidenkin kielten taitoa) tulisi edistää. Myös erilaisia kirjastotapahtumia, kuten satutunteja ja näyttelyitä, pitäisi järjestää kaikille ihmisryhmille ja mahdollisuuksien mukaan myös yhteistyössä ihmisten itsensä kanssa. Tarpeen mukaan kirjastopalveluita voisi tarjota myös kirjaston ulkopuolella. (IFLA 2009, 20.)

3.4 Kirjaston käyttäjäystävällisyys ja lähestyttävyyys

Kirjastojen tulisi olla myös käyttäjäystävällisiä ja helposti lähestyttäviä kaikille ihmisryhmille. Tähän sisältyvät IFLA:n mukaan myös kirjaston opasteet, joiden tulisi olla ymmärrettäviä ja mahdollisuuksien mukaan alueen yleisimmin käytetyillä kielillä tai mahdollisesti kansainvälisin symbolein. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi monikielisiä sanakirjoja. (IFLA 2009, 21.) Myös monet kirjastot tarjoavat nettisivuillaan resursseja monikielisten kylttien tekemiseen. Näin tekevät esimerkiksi Internationella biblioteket Tukholmassa (Mallar, skyltar och broschyrer) ja New South Wales Library Australiassa (Multilingual Glossary). Suomessa esimerkiksi Monikielinen kirjasto tarjoaa hyllyopastetekstejä eri kielillä (Hyllyopastetekstejä eri kielillä). Vaikka tekstejä eri kielillä onkin saatavilla, niiden käyttö vaatii silti tarkkuutta. Internationella biblioteket varoittaa sivuillaan, että tekstit saattavat joskus peilautua tekstinkäsittelyohjelmassa (Mallar, skyltar och broschyrer), mitä esimerkiksi käytettyjä kirjoitusmerkkejä tuntemattoman voi olla mahdotonta huomata.

Kylttitekstien lisäksi monet kirjastot tarjoavat myös kirjastoa esitteleviä esitteitä monilla eri kielillä. Esimerkiksi PIKI-verkkokirjastossa on tietoa kirjastosta maahanmuuttajille ja kirjastoesitteitä monella kielellä (Maahanmuuttajan kirjasto). Internationalella biblioteket tarjoaa esimerkiksi myös viidelläkymmenellä kielellä esitettä Broschyr om små barns språk, jossa kerrotaan, mitä hyötyjä lapsiperheet saavat kirjastosta (Broschyr om små barns språk).

Lähestyttävyyteen liittyy myös se, mitä monikulttuurisuudella tai vierailta kulttuureilla tarkoitetaan. Hyväkin tarkoittava eri kulttuureja käsittelevä toiminta voi johtaa jakolinjojen muodostumiseen, jos esimerkiksi oletetaan, että me olemme kaikki suomalaisia, länsieurooppalaisia, eurooppalaisia tai länsimaalaisia käsittelemättä ollenkaan sitä, mitä näillä sanoilla tarkoitetaan.

Larvan (2010, 52–53) mukaan pääkaupunkiseudun monikulttuurisuustyössä on painotettu maantieteellisesti kauas Suomesta ja Länsi-Euroopasta sijoittuvia kulttuureita sekä tapahtumien että kielivalikoiman osalta. Länsimaiset kielet on rajattu myös Monikielisen kirjaston kielivalikoimasta. Monikulttuurisuustyössä esille nousseita alueita ovat esimerkiksi Somalia, Venäjä ja Balkanin alue. Tähän on yhtenä syynä se, että kyseisiltä alueilta tulee pääkaupunkiseudulle paljon maahanmuuttajia, jolloin on täysin luonnollista, että kieliryhmien puhujille ja kulttuurien edustajille järjestetään toimintaa. Pääkaupunkiseudulla on kuitenkin ulkomaalaistaustaisia myös Ruotsista, Isosta-Britanniasta ja Virosta, mutta he eivät ole samalla tavalla esillä kirjastoissa. HelMet-kirjastoissa monikulttuurisena pidetään yleensä kirjasto-toimintaa, jossa puhutaan ei-eurooppalaisista kulttuureista.

Larvan (2010, 54) mukaan monikulttuurisia tapahtumia on järjestetty Suomessa enemmän 1990-luvun alusta lähtien, koska tuolloin alettiin ottaa vastaan enemmän pakolaisia, maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita. Näihin tapahtumiin liittyy usein elämyksellisiä ja viihteellisiä elementtejä. Näiden elementtien voi olla tarkoitus madaltaa mukaan lähtemisen kynnyksiä tai tehdä tapahtumista helpommin lähestyttäviä, mutta kauas paikantuvien kulttuurien viihteellistäminen voi myös tehdä niistä jotakin arkipäivästä irrallista ja näin entisestään selventää jakoa "normaaliin" länsimaiseen kulttuuriin ja eksoottiseen "vieraaseen" kulttuuriin. Larvan (2010, 54–55) mukaan kirjastojen tapahtumat eivät välttämättä ole yhtä viihteellisiä, mutta niissäkään suomalaisuus ja länsimaalaisuus eivät asetu samalle viivalle. "Suomalaisuus

ikään kuin ammentaa muista kulttuureista, kun monikulttuurisuustyötä tehdään, mutta ei asetu itse antavaksi osapuoleksi."

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma

Tavoitteena oli selvittää, miten kirjastot osallistuvat tai voisivat osallistua alkuvaiheen kotouttamistyöhön. Asiaa pyrittiin selvittämään vastaamalla kysymykseen siitä, minkälaista työtä kirjastot ovat tähän mennessä tehneet turvapaikanhakijoiden kanssa. Aiheen valintaan ja rajaukseen vaikutti sen ajankohtaisuus. Suomeen on tullut 2000-luvulla vuosittain 1 500–6 000 turvapaikanhakijaa. Vuonna 2015 heitä tuli 32 476. (Turvapaikanhakijat.) Tämän poikkeuksellisen määrän vuoksi turvapaikanhakijat ovat olleet yksi median kestopuheenaiheista.

Vaihtoehtoisesti pyrittiin selvittämään, miksi kirjastot eivät ole tarjonneet palveluita turvapaikanhakijoille. Tämän ohella haluttiin selvittää, miten vasta maahan saapuneita voitaisiin tuoda kirjastoon ja miten kirjastopalveluita voitaisiin viedä vasta maahan tulleiden luo. Muita mahdollisesti selvitettäviä asioita olivat turvapaikanhakijoille suunnatun toiminnan järjestämisessä mahdollisesti ilmenneet ongelmat tai alueelliset erot sekä millaisia yhteistyötahoja toiminnassa on ollut mukana.

Kuten edellä (luku 3.1) on mainittu, kirjastojen tulee Suomen lain ja IFLA:n suositusten mukaan palvella kaikkia kansalaisia syrjimättä. Näin ollen kirjastojen tulee palvella maahanmuuttajia ja muita muualta tulleita, mikäli heitä kirjaston toiminta-alueella asuu.

Kirjastojen osallisuus kotouttamistoimissa on tutkimisen arvoinen asia, koska kirjastoa ei juuri mainita virallisessa kotouttamispuheessa (luku 2.2), vaikka kirjastot koko kansa olohuoneina voisivat maksuttomuutensa ansiosta olla matalan kynnyksen reitti Suomen kulttuuriin tutustumisessa. Monet maahantulijat eivät tiedä kirjaston kaltaisesta järjestelmästä mitään, joten kirjaston esittelemineen samaan aikaan muiden palveluiden kanssa on perusteltua. Kirjastot ovat perinteisesti muutenkin tehneet myös hakeutuvaa kirjastotyötä, minkä vuoksi myös kirjastopalveluiden vieminen turvapaikanhakijoiden luo voisi olla luonteva osa kirjastojen palvelua.

4.2 Kyselyn tutkimus- ja analyysimenetelmä

Turvapaikanhakijoiden kaltaisen ajankohtaisen aiheen käsittelyssä jonkinlainen tutkimus oli tarpeen, koska aiheesta ei vielä ole tilastotietoja. Ainoa tapa saada aiheesta tietoa oli siis hankkia sitä itse.

Käyttöön valikoitui kvantitatiivinen lähestymistapa, koska tarkoituksena oli selvittää Suomen kirjastojen yleistilanne ja kvantitatiiviset menetelmät on suunniteltu suurten aineistomäärien käsittelyyn. Kyselyyn päädyttiin, koska kyselyllä voidaan kerätä useilta henkilöiltä vastauksia useisiin eri kysymyksiin samaan aikaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2007, 190). Kyselytutkimus on myös helposti aikataulutettavissa. Näin voidaan suhteellisen helposti saada yleiskäsitys melko vähäisesti tunnetusta ja uudesta aiheesta.

Hanna Vilkan (2007, 14) mukaan kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä on ”tutkimustapa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti” ja käsitellyt asiat ovat joko mitattavissa tai ne muutetaan analyysia varten numeeriseen muotoon. Kvantitatiivisin menetelmin saadaan yleiskuva mitattujen asioiden välisistä suhteista ja eroista (Vilka 2007, 13).

Jotta kerätystä tiedosta voidaan tehdä tilastollisia päätelmiä, on otoskoon oltava tarpeeksi suuri. Muuten tuloksia ei voida yleistää. (Hirsjärvi ym. 2007, 174–175) Opin- näytetyökyselyyn tullut vastausmäärä (54) katsottiin opinnäytetyön tarkoituksen kannalta riittävän suureksi, mutta tulosten analysoinnissa ja tulkinnassa täytyi ottaa huomioon aineiston rajallisuus. Pienen otantakoon vuoksi kyselyn tuloksista ei voi tehdä pitäviä tilastollisia päätelmiä ja ristiintaulukoinnin tuloksia tulee pitää korkeintaan suuntaa antavina.

Kyselyn monivalintakysymysten tilastolliseen analyysiin käytettiin Webropol-ohjelman omia analysointityökaluja. Kysymysten luonteen vuoksi ristiintaulukointi ei ollut erityisen mielekästä, mutta sitä käytettiin soveltuvin osin, esimerkiksi Uudeltamaalta ja muualta maasta tulleiden vastausten vertailuun.

Avointen kysymysten vastaukset ovat luonteeltaan laadullisia, eikä niiden analysointiin voida suoraan soveltaa tilastollisia menetelmiä. Avointen kysymysten vas-

tausten sisältö eriteltiin ja muutettiin osin numeeriseen muotoon, jotta voitiin arvioida, kuinka paljon mitkäkin teemat tai sanat vastauksissa toistuivat. Numeerisen erittelyn lisäksi avointen kysymysten vastauksista etsittiin toisaalta yhteneväisyyksiä, toisaalta eroja, jotka voisivat auttaa ymmärtämään monivalintakysymyksiä yhteydessä ilmi tulleita eroavaisuuksia.

4.3 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin verkkokyselynä Webropol-ohjelmalla. Kysely oli auki ajalla 13.5.–27.5.2016. Kyselystä lähetettiin muistutusviesti 23.5. Vastauksia tuli 54. Webropol-kyselystä erikseen muokattu kyselypohja on liitteessä 1.

Kyselylomaketta testattiin kahdesti. Tämän lisäksi sen suunnittelussa auttoi ja sitä kommentoi opinnäytetyön ohjaaja. Vaikka kysely oli tarkoitettu kirjastoammattilaisille, kumpikaan testilukijoista ei ollut kirjastoalan opiskelija eikä alan ammattilainen, koska tarkoituksena oli, että kyselylomake olisi mahdollisimman selväsanainen ja ymmärrettävä.

Kysely oli tarkoitus lähettää ensisijaisesti kirjastoihin, joiden lähellä vastaanottokeskuksia on. Olisi kuitenkin ollut vaivalloista selvittää vastaanottokeskusten tarkkoja sijainteja, eikä se tuntunut myöskään tarkoituksenmukaiselta, joten kysely pyrittiin lähettämään kaupunkeihin, joissa vastaanottokeskuksia on. Pohjana käytettiin Maa- ja metsätalouden tutkimuskeskuksen sivuilla olevaa tietoa vastaanottokeskuspaikkakunnista (Vastaanottokeskukset paikkakunnittain) sellaisena kuin se oli toukokuussa 2016. Paikkakuntia listassa oli 81. Paikkakuntatiedon pohjalta tehty lista on liitteessä 2.

Kyselykutsu lähetettiin sähköpostitse kirjastojen Internet-sivuilta löytyneisiin sähköpostiosoitteisiin. Kirjastojen yleisiä sähköpostiosoitteita käytettiin vain, ellei muuta ollut saatavilla, koska huolena oli, että niihin tulisi muutenkin niin paljon viestejä, ettei kukaan välttämättä huomaisi vastata kyselyyn. Kirjastonjohtajien sähköpostiosoitteet olivat etusijalla, koska oletuksena oli, että he osaisivat varmimmin delegoida viestin turvapaikanhakija-asioista vastaaville. Myös aikuistenosastojen vastaavia suosittiin, lähinnä sillä perusteella, että sellainen useista kirjastoista löytyy ja se oli siksi helppo varavaihtoehto.

Kysely lähetettiin yhteensä 184 sähköpostiosoitteeseen. Näin tavoitettiin 142 kirjastoa. Vastauksia tuli 54. Mikäli oletetaan, että kyselyyn vastasivat vain kirjastot, joihin kysely oli tarkoituksella lähetetty ja että jokainen vastaus on eri kirjastosta, vastausprosentiksi saadaan 38. Saatteessa kuitenkin sanottiin, että kyselyä saa jakaa eteenpäin. Kaikki vastaajat eivät myöskään kertoneet kirjastonsa nimeä, joka ei ollut pakollinen tieto. Näin ollen tuloksia voidaan pitää vain suuntaa antavina.

Kysely alkoi seitsemällä taustakysymyksellä, joilla pyrittiin selvittämään kirjaston sijainti ja koko, toiminta-alueen väkimäärä sekä paikallinen turvapaikanhakijatilanne (esim. turvapaikanhakijoiden määrä, lähtöalueet). Näin pyrittiin varmistamaan, että vastausten tilastollisessa analyysissä voitaisiin vertailla toisiinsa esimerkiksi erikoisia kirjastoja tai alueita, joilla oli erilaisia määriä turvapaikanhakijoita.

Kysely koostui pääasiassa monivalintakysymyksistä, joissa oli yhtenä vaihtoehtona vapaatekstikenttä. Tähän päädyttiin siksi, että monivalintakysymykseen vastaaminen on yleensä nopeampaa ja vaivattomampaa kuin avoimiin kysymyksiin, minkä lisäksi tulokset ovat helpommin analysoitavissa. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdot on kuitenkin hankalaa muotoilla kaikenkattaviksi etenkin, jos on kyse asiasta, josta ei vielä ole kovin paljon tietoa. Vapaalla tekstikentällä pyrittiin varmistamaan, ettei vastausvaihtoehtojen rajallisuus rajoittaisi vastauksia tarpeettomasti.

Joissakin asioissa monivalintakysymykset kuitenkin rajaavat vastausvaihtoehtoja liikaa ja voivat vaikuttaa asenteellisilta. Tämän vuoksi kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä siitä, mitä turvapaikanhakijat kirjastossa tekevät, minkälaisia kirjastopalveluita turvapaikanhakijoiden ajatellaan tarvitsevan, minkälaisia hankaluuksia toiminnassa mahdollisesti on ilmennyt ja minkälaista koulutusta kirjastoammattilaiset tarvitsisivat turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen.

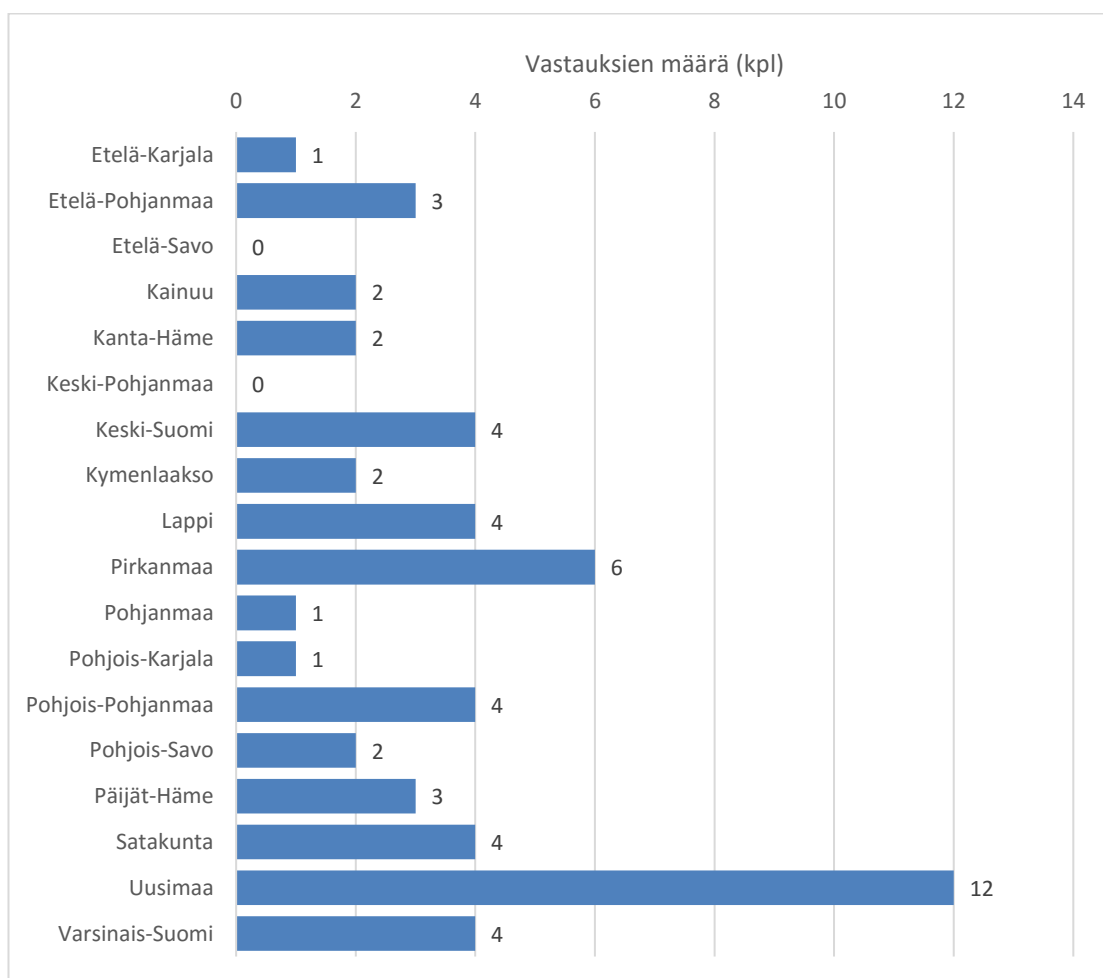
Kyselyn lopussa oli vapaa kommenttikenttä, johon sai kertoa mielipiteitään kyselyn aiheeseen tai kyselyyn itseensä liittyen. Näin haluttiin varmistaa, että vastaajat voisivat kertoa kyselyssään havaitsemistaan puutteista ja ongelmista. Mikäli kyselyyn ei olisi tullut juurikaan vastauksia, se olisi voitu avata uudelleen alkusyksystä. Lopun kommenttikentässä esiin mahdollisesti tulleita ongelmia ja ajatuksia olisi voitu hyö-

dyntää kyselyn parantamisessa, jotta olisi saatu aiempaa enemmän vastauksia. Kyselyyn tulleiden vastausten määrä (54) katsottiin kuitenkin riittäväksi opinnäytetyön kannalta, minkä vuoksi tyydyttiin yhteen kyselykierrrokseen.

5 TULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

54:stä vastaajasta 12 oli Uudeltamaalta. Etelä-Savosta ja Keski-Pohjanmaalta ei saatu yhtäkään vastausta. (Ks. kuvio 1.) 42 vastaajaa kertoi kirjastonsa nimen. Lisäksi yksi kutsui kirjastoaan "pieneksi lähikirjastoksi".



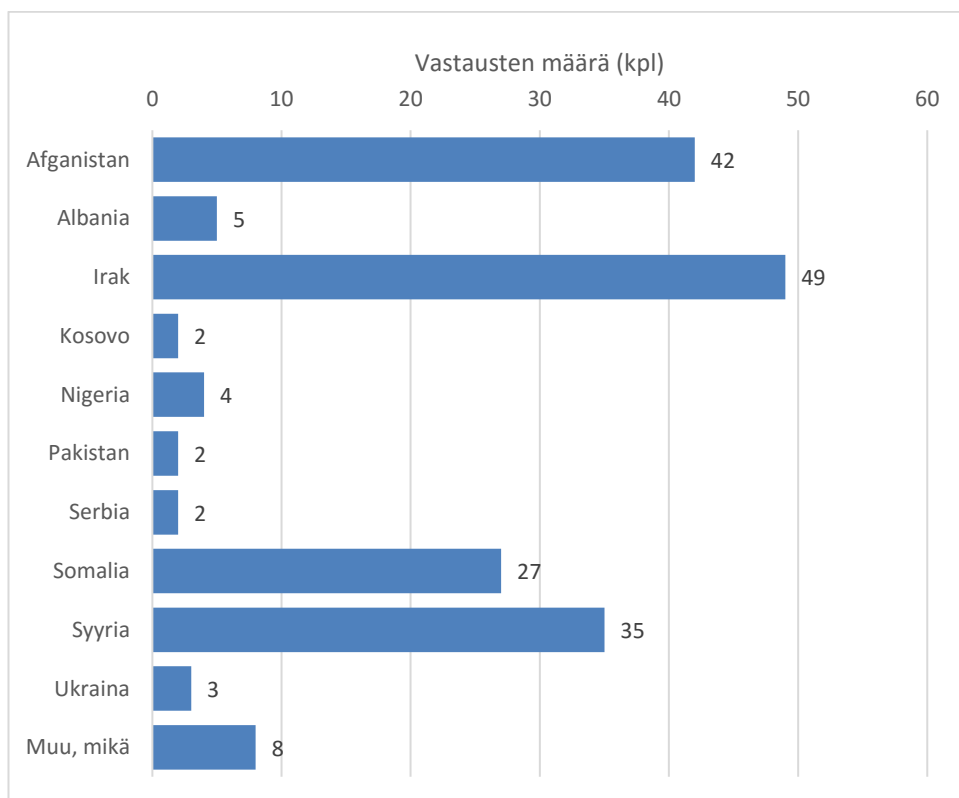
Kuvio 1. Vastaajien maakuntakirjastoalueet (n=54)

Vastanneiden kirjastojen henkilökunnan määrä oli yleensä pieni. Vastauksista 15 tuli kirjastoista, joissa oli alle viisi työntekijää. Tasan puolet vastauksista tuli kirjastoista, joissa oli henkilökuntaa alle kymmenen henkeä. Noin 13 % vastauksista tuli kirjastoista, joiden henkilökunnan määrä oli yli 50.

Vastanneista kirjastoista puolet (27) ilmoitti toiminta-alueensa asukasmääräksi yli 10 000. Kolme vastaajista kertoi toiminta-alueen asukasmääräksi alle tuhat.

Noin 63 % vastanneista ilmoitti kirjastonsa toiminta-alueella olevan yli sata turvapaikanhakijaa. Yli 70 turvapaikanhakijaa ilmoitettiin 80 %:ssa vastauksista. Vain kolme vastaajaa (5,6 %) ilmoitti kirjastonsa toiminta-alueella olevan alle kymmenen turvapaikanhakijaa. Viisi (n. 9 %) ilmoitti, ettei turvapaikanhakijoiden määrästä ollut tietoa. Se, että niin harvat vastasivat turvapaikanhakijoita olleen vähän, voi johtua siitä, että kysely kohdistettiin alueille, joilla turvapaikanhakijoita tiedettiin olevan.

Useimmin ilmoitettuja turvapaikanhakijoiden lähtömaita olivat Irak, Afganistan, Syyria ja Somalia (ks. kuvio 2). Monivalinnan ulkopuolisia vastauksia tuli kahdeksan. Näistä kolmen mukaan kirjastolla ei ole tietoa kaikkien lähtömaista. Yhden mukaan "väki vaihtuu".



Kuvio 2. Alueen turvapaikanhakijoiden ilmoitetut pääasialliset lähtöalueet (n=54)

Vastanneiden kirjastojen toiminta-alueiden turvapaikanhakijat olivat pääasiassa työikäisiä (33 mainintaa). Pääasiassa perheitä ilmoitti olevan 26 ja lapsia tai nuoria 23. Ikäihmisiä ei mainittu pääasiallisena ryhmänä kertaakaan. Kahden vastauksen mukaan mikään ryhmä ei erottunut. Kolmella vastaajalla ei ollut tietoa asiasta.

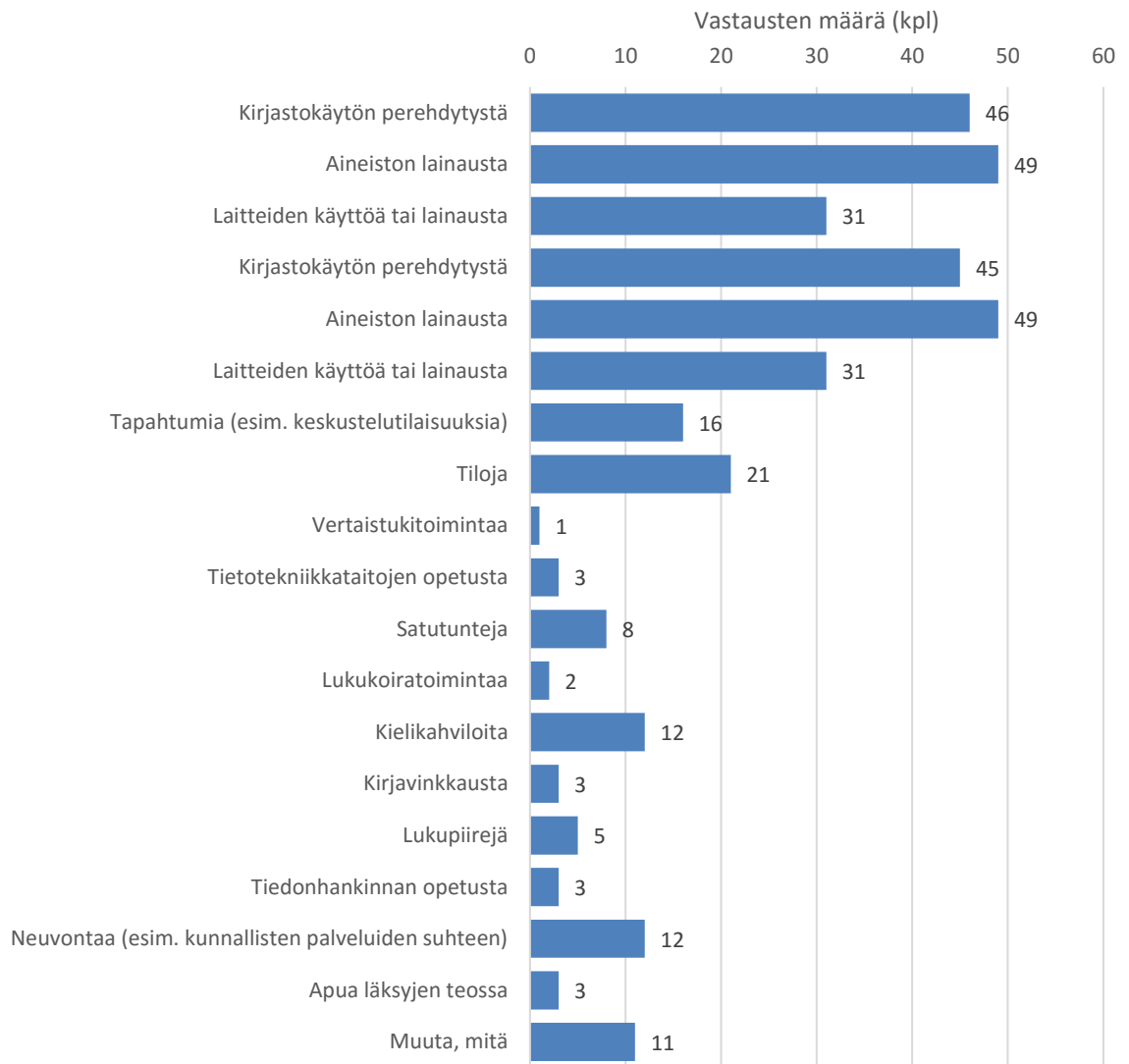
5.2 Turvapaikanhakijoille tarjotut palvelut ja järjestetty toiminta

54:stä vastaajasta kaksi (3,7 %) vastasi, ettei kirjasto ole tarjonnut palveluita turvapaikanhakijoille. Kaikki Uudeltamaalta tulleet vastaukset (12) kertoivat palveluita tarjotun. Myönteisiä vastauksia tuli näin monta kenties sen takia, että kysely pyrittiin kohdentamaan alueille, joilla turvapaikanhakijoita tiedettiin olevan. On mahdollista, että kirjastot, joissa palveluita ei ole tarjottu, tai joissa siihen ei ole kiinnostusta, eivät vastanneet kyselyyn. Kielteiset vastaukset tulivat Satakunnasta ja Etelä-Pohjanmaalta, kirjastoista, joiden henkilökunnan määräksi ilmoitettiin 6–10 henkilöä.

Kysymykseen siitä, miksi palveluja ei ole tarjottu, tuli kuitenkin kolme vastausta. Yhden mukaan kirjasto sijaitsee liian kaukana ja turvapaikanhakijoiden on vaikea tulla. Pääkirjasto on lähempänä. Kaksi muuta kertoi, ettei palveluita ole tarjottu suoraan turvapaikanhakijoille, vaan vastaanottokeskuksen henkilökunnan tai suomen kielen opettajan kautta. Toinen näistä oli vastannut ”kyllä” kysymykseen siitä, onko palveluita tarjottu.

Tarjotuimmat palvelut olivat aineiston lainaus (jota oli tarjonnut 94 % vastaajista, n=52), kirjastokäytön perehdytys (87,5 %) ja laitteiden käyttö tai lainaus (59,6 %) sekä tilat (40,3 %). Suhteellisen yleisiä olivat myös tapahtumat, joita oli tarjonnut 30,7 % vastaajista sekä kielikahvilat ja neuvonta, joita oli tarjonnut 23,1 %. (Ks. kuvio 3.)

Kysymyksen avoimeen kenttään (muuta, mitä) tuli yksitoista vastausta. Niistä neljässä (36,4 %) mainittiin monikielisen kirjaston palveluiden tarjoaminen esimerkiksi siirtokokoelmien tai kaukolainojen muodossa. Kahdessa (18,2 %) mainittiin kirjakeräyksen järjestäminen. Erilaiset näyttelyt mainittiin kolmessa (27,3 %) vastauksessa.



Kuvio 3. Kirjastojen turvapaikanhakijoille tarjoamat palvelut (n=52)

Vertailtaessa Uudellamaalla ja muualla maassa tarjottuja palveluita tarjotuimmat palvelut olivat enimmäkseen samoja (ks. taulukko 1). Uudellamaalla oli kuitenkin tarjottu suhteessa enemmän kielikahvilatoimintaa. Myös satutunnit ja apu läksyjen teossa olivat Uudellamaalla suhteessa yleisempiä. Vertaistukitoimintaa kertoi tarjotun vain yksi vastaaja Uudeltamaalta, muualla maassa ei kukaan. Lukukoiratoimintaa taas ei ollut tarjottu Uudellamaalla ensinkään, mutta muualla maassa sitä kertoi tarjotun kaksi. Uudeltamaalta vastanneiden joukko on kuitenkin niin pieni, ettei tästä tuloksesta voi päätellä mitään. Esimerkiksi kielikahvilatoimintaa koskevien vastausten määrä on molemmissa ryhmissä täysin sama (kuusi vastausta), mutta vastaajaryhmien kokoeron vuoksi suhteellinen ero on suuri.

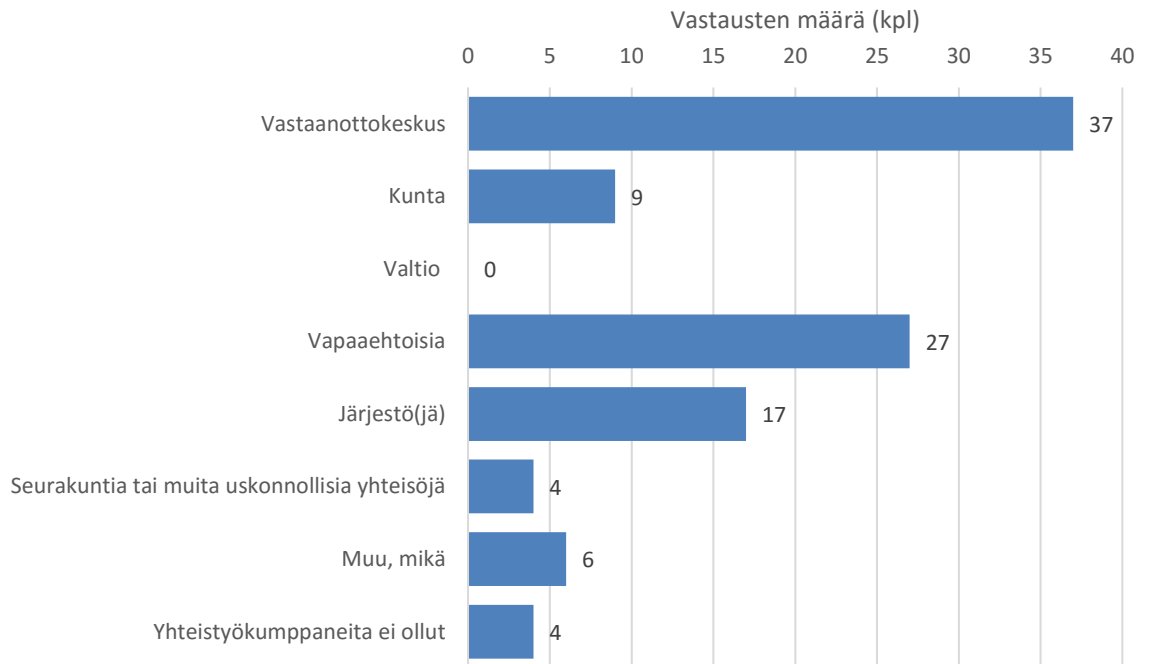
Tarjottu palvelu	Uusimaa (n=12)	Muu maa (n=40)
	Vastusten suhteellinen osuus (vastausten määrä kpl)	Vastausten suhteellinen osuus (vastausten määrä kpl)
Kirjastokäytön perehdytys	91,67 % (11)	85 % (34)
Aineiston lainaus	91,67 % (11)	95 % (38)
Laitteiden käyttö tai lainaus	58,33 % (7)	60 % (24)
Vertaistukitoiminta	8,33 % (1)	0 % (0)
Satutunnit	33,33 % (4)	10 % (4)
Lukukoiratoiminta	0 % (0)	5 % (2)
Kielikahviloita	50 % (6)	15 % (6)
Lukupiirit	8,33 % (1)	10 % (4)
Apu läksyjen teossa	16,67 % (2)	2,5 % (1)

Taulukko 1. Joidenkin palveluiden tarjoamisen vertailu Uudenmaan ja muun maan välillä

Enemmistö (71,2 %, n=52) kertoi, että on järjestetty sekä kertaluontoista että jatkuvaa toimintaa. Vain jatkuvaa toimintaa kertoi järjestetyn 23,1 %, vain kertaluontoista toimintaa 5,8 %. Vain kertaluontoista toimintaa kertoivat järjestetyn vain sellaiset, jotka olivat kertoneet toiminta-alueensa turvapaikanhakijoiden määräksi yli 70. Heistäkin niin kertoi vain 6,8 % (n=44).

Toiminnan järjestämispaikkaa kysyttäessä yleisin vastaus oli kirjasto, jonka valitsi 98 % (n=51). Vastaanottokeskukset valitsi 15,7 %. Muualla toimintaa kertoi järjestetyn 7,8 %. Avoimissa vastauksissa järjestämispaikoiksi mainittiin väliaikaiset saapumiskeskukset, hätmajoitusyksiköt ja koulut. Yksi vastaus mainitsi maaseuturetken. Muualla kuin kirjastossa olivat järjestäneet toimintaa vain sellaiset, jotka olivat ilmoittaneet kirjastonsa toiminta-alueen turvapaikanhakijoiden määräksi yli 70. Heistä niin kertoi tehdyn 27,9 % (n=43).

Yleisimmin mainittu yhteistyökumppani oli vastaanottokeskus, jonka valitsi 71,2 % (37 vastausta, n=52). Toiseksi yleisin oli vapaaehtoiset, jonka valitsi 51,9 % (27 vastausta), kolmanneksi järjestöt, jonka valitsi 32,7 % (17 vastausta). (Ks. kuvio 4.) Avoimissa vastauksissa nousivat esiin esimerkiksi kieltenopettajat ja koulut.



Kuvio 4. Toiminnassa mukana olleet yhteistyökumppanit (n=52)

Sekä Uudellamaalla että muualla maassa vastaanottokeskus oli suosituin yhteistyökumppani (ks. taulukko 2). Uudellamaalla kerrottiin vapaaehtoisyyhteistyöstä useammin kuin muualla maassa. Myös järjestöt ja seurakunnat tai muut uskonnolliset yhteisöt olivat Uudellamaalla tyypillisempiä yhteistyökumppaneita kuin muualla maassa. Kukaan Uudellamaalta ei vastannut, ettei yhteistyökumppaneita ollut ollut. Muualta maasta vastanneista vaihtoehdon valitsi 10 %. Muualla maassa kunta oli mainittu yhteistyökumppanina useammin kuin Uudellamaalla.

Yhteistyökumppani	Uusimaa (n=12)	Muu maa (n=40)
	Vastusten suhteellinen osuus (vastausten määrä kpl)	Vastausten suhteellinen osuus (vastausten määrä kpl)
Vastaanottokeskus	66,7 % (8)	72,5 % (29)
Kunta	8,33 % (1)	20 % (8)
Valtio	0 % (0)	0 % (0)
Vapaaehtoisia	66,7 % (8)	47,5 % (19)
Järjestö(jä)	58,3 % (7)	25 % (10)
Seurakuntia tai muita uskonnollisia yhteisöjä	25 % (3)	2,5 % (1)
Muu, mikä	16,7 % (2)	10 % (4)
Yhteistyökumppaneita ei ollut	0 % (0)	10 % (4)

Taulukko 2. Yhteistyökumppaneiden vertailu Uuden maan ja muun maan välillä

Valtaosa (75,5 %, 37 vastausta, n=49) vastaajista sanoi, ettei toiminnassa ollut ollut mukana muita kirjastoja. Avoimeen kenttään tuli yksitoista vastausta, joista kolme mainitsi monikielisen kirjaston. Myös lähi- ja pääkirjastojen kanssa tehty yhteistyö nousi esiin. Yhdessä vastauksessa mainittiin myös läheisen ammattikorkeakoulun kirjasto.

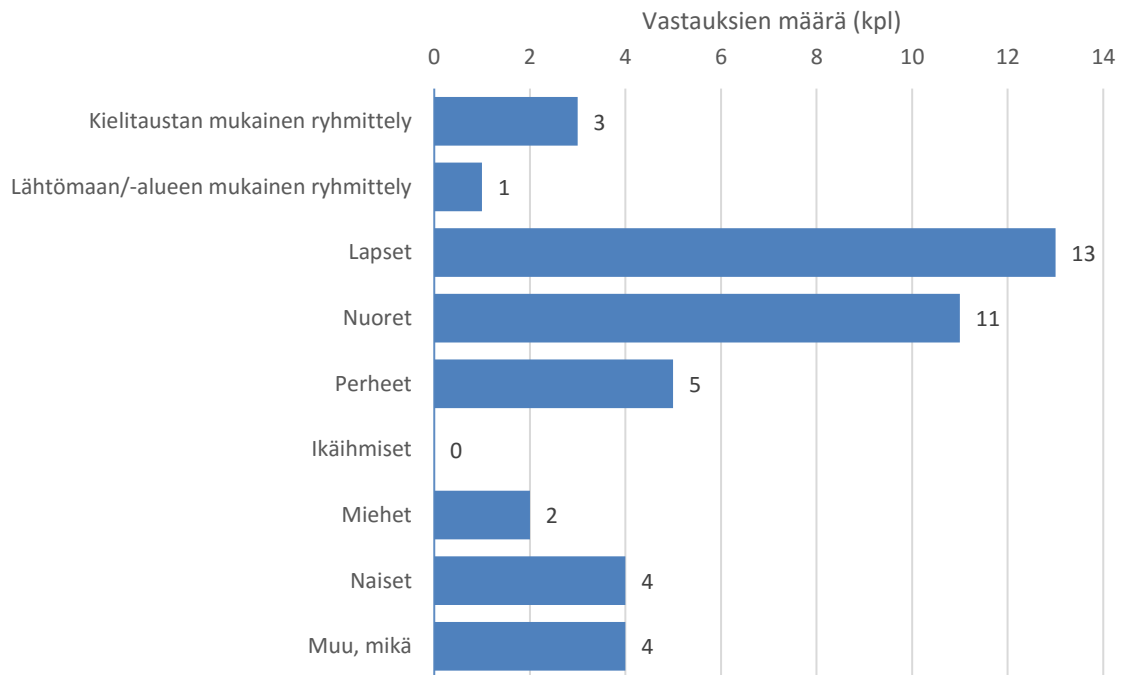
Uudeltamaalta vastattiin suhteessa useammin, että toiminnassa oli ollut mukana muita kirjastoja. Niin vastasi Uudeltamaalta 33,3 % (n=12), kun taas muualta maasta vain 21,6 % (n=37). Ero ei kuitenkaan ole merkittävä. Kaikki, jotka kertoivat toiminnassa olleen mukana muita kirjastoja, olivat joko ilmoittaneet toiminta-alueensa turvapaikanhakijoiden määräksi yli 70 (26,2 %, n=42, ilmoitti mukana olleen muita kirjastoja), tai eivät tienneet turvapaikanhakijoiden määrää (25%, n=4, ilmoitti mukana olleen muita kirjastoja).

Muiden tekemien materiaalien käyttö vaikuttaa vastausten perusteella suoranaista yhteistyötä suositummalta, vaikkakin kyllä- ja ei-vastaukset menevät tasan. Puolet

(26 vastaajaa, n=52) kertoi käyttäneensä muiden tekemiä materiaaleja. Avoimeen kenttään tuli 24 vastausta. Niistä 11 mainitsee kirjastot.fi-verkkosivujen materiaalit joko yksin tai muiden materiaalien ohessa. Mainintoja tuli myös Helmet-kirjastojen ja PIKI-verkkokirjastojen materiaaleista. Myös infopankki.fi-sivusto toistuu vastauksissa. Yksi avoimeen kenttään annettu vastaus kuului "perustietoa kirjaston käytöstä eri kielillä ym.", minkä valossa vaikuttaa siltä, että kysymyksenasettelu saattoi olla monitulkintainen.

Uudeltamaalta vastanneet kertoivat harvemmin käyttäneensä muiden kirjastojen materiaaleja. Kun muualta maasta reilusti yli puolet (59,5 %, n=37) vastasi muiden tekemiä materiaaleja käytetyn, Uudeltamaalta niin vastasi vain kolmasosa (33,3 %, n=12). On mahdollista, että Uudenmaan kirjastoilla esimerkiksi olisi entuudestaan enemmän materiaaleja monikulttuuriseen kirjastotyöhön kuin joidenkin muiden alueiden kirjastoilla, mutta näin pienessä otannassa kyse on todennäköisemmin sattumasta.

Toiminnan kohderyhmistä kysyttäessä 29 vastaajaa (55,8 %, n=52) sanoi, ettei toimintaa ole suunnattu millekään kohderyhmille. Vaikka vain 23 oli vastannut tähän kysymykseen "kyllä", kysymykseen siitä, mille kohderyhmille toimintaa on suunnattu, vastasi 25. Tämä selittynee avoimien vastauksien kahdella "kaikille"-vastauksella. Herää tosin kysymys, onko näillä tarkoitettu toimintaa tarjotun kaikille (kysymyksen vaihtoehtoissa mainituille) kohderyhmille vai onko toiminnan kohderyhmänä ollut "kaikki". Yleisimmät valmiista vastausvaihtoehtoista valitut kohderyhmät olivat lapset (13 mainintaa), nuoret (11 mainintaa) ja perheet (viisi mainintaa). (Ks. kuvio 5.)



Kuvio 5. Järjestetyn toiminnan kohderyhmät (n=25)

Uudellamaalla toiminnan suuntaaminen kohderyhmille vaikutti muuta maata yleisemmältä. Uudeltamaalta 66,7 % (n=12) kertoi toimintaa suunnatun kohderyhmille, kun muusta maasta niin kertoi tehdyn 37,5 % (n=40). Kielitaustaan perustuva kohderyhmittely näytti myös olevan yleisempää Uudellamaalla (16,7 %, n=12) kuin muualla maassa (5,9 %, n=17). Näin pienellä otannalla asiasta ei kuitenkaan voi päätellä mitään.

Vain sellaiset, jotka olivat ilmoittaneet turvapaikanhakijoiden määräksi toiminta-alueellaan yli 70, ilmoittivat suunnanneensa toimintaa kielitaustan tai lähtömaan mukaan ryhmitellen. Sama päti perheille, miehille ja naisille suunnattuun toimintaan. On mahdollista, että toimintaa on suunnattu useammille kohderyhmille paikoissa, joissa turvapaikanhakijoita on tiedetty olevan paljon, mutta koska näitä vastaajia oli enemmistö kysymyksen vastaajista (88 %, n=25), kyse on todennäköisemmin sattumasta.

Vain kahdeksan (15,4 %, n=52) vastasi, että toimintaa on suunnattu pelkästään turvapaikanhakijoille. 14 (26,9 %) vastasi toimintaa suunnatun turvapaikanhakijoille ja maahanmuuttajille. 29 (55,8 %) vastasi, että toiminta oli suunnattu kaikille halukaille. Uudellamaalla toimintaa kerrottiin suunnatun yhtä usein toisaalta sekä turva-

paikanhakijoille että maahanmuuttajille ja toisaalta kaikille halukkaille (viisi vastausta eli 41,7 % kumpaankin, n=12) kun taas muualla maassa toiminnan suuntaaminen kaikille halukkaille näytti paljon yleisemmältä (61,5 %, n=39) kuin toiminnan suuntaaminen sekä turvapaikanhakijoille että maahanmuuttajille (23,1 %).

44 (84,6 %, n=52) vastasi, että toiminnassa oli pyritty tarjoamaan turvapaikanhakijoille materiaaleja heidän äidinkiellään. Suhde oli suunnilleen sama verrattaessa Uuttamaata muuhun maahan. Uudeltamaalta kyllä-vastauksia tuli 83,3% (n=12), muualta maasta 85% (n=40).

Suomen kielen oppimista vastattiin tuetun hieman useammin. Niin vastasi tehdyn 49 (94,2 %). Uudeltamaalta kaikki (n=12) vastasivat toiminnassa tuetun suomen oppimista, muualta maasta niin oli vastannut 92,5 % (n=40).

Avoimessa kentässä mainituista suomen kielen oppimisen tukemiskeinoista yleisimmät liittyivät oppimateriaaliin. Oppimateriaalien tarjoamisen mainitsi 17 vastaajaa, oppimateriaalien hankkimisen puolestaan kymmenen. Aineiston tarjoamisen, hakemisen tai suosittelemisen yleisesti mainitsi kymmenen vastaajaa. Yhdeksän mainitsi suomenkielisen toiminnan, kahdeksan kielikahvilan, -kerhon tai -piirin. Kaksi mainitsi opastukset. Yksittäisiä mainintoja tuli lapsille järjestetystä toiminnasta vanhempien kieliopintojen aikana, kielikurssille tarjotuista tiloista, luetaan yhdessä -ryhmästä, esitteestä, selkokielestä, puhetta korvaavista kommunikointikeinoista (AAC) ja kuvien käytöstä sanojen yhteydessä.

82,7 % (43 vastaajaa, n=52) vastasi järjestetyn toiminnan käsitelleen kirjastoa. Toiseksi suosituin aihe oli suomen kieli (27 vastaajaa, 51,9 %). Kuudesta avoimeen kenttään tulleesta vastauksesta kaksi mainitsi kulttuurien kohtaamisen. Yksittäisiä mainintoja tuli ruotsin kielestä, leikkimisestä, kirjaston palveluiden esittelystä ja turvapaikanhakijoiden äidinkielisestä materiaalista.

Uudeltamaalta vastattiin muuta maata useammin toiminnan käsitelleen Suomen yhteiskuntaa tai kulttuuria. Uudeltamaalta sitä kertoi käsitellyn 50 % (n=12), muualla maassa taas 16,7 % (n=36).

5.3 Turvapaikanhakijoiden kirjastonkäyttö

94,2 % vastaajista kertoi turvapaikanhakijoiden käyvän kirjastossa oma-aloitteisesti (n=52). Se, että näin moni vastasi myöntävästi, saattaa johtua siitä, että kysely on kenties herättänyt suurempaa kiinnostusta kirjastoissa, joissa turvapaikanhakijoita käy.

Vastaukset, joissa sanottiin, etteivät turvapaikanhakijat käy kirjastossa oma-aloitteisesti, tulivat Päijät-Hämeestä (yksi vastaus) ja Uudeltamaalta (kaksi vastausta). Kaikissa kolmessa kirjastossa toiminta-alueen asukasmäärä oli yli 5000 ja turvapaikanhakijoiden määrä alueella yli 90. Kaikki kolme vastasivat tarjonneensa palveluita turvapaikanhakijoille.

Avoimessa kysymyksessä siitä, mitä turvapaikanhakijat kirjastossa tekevät, yleisin vastaus oli lainaus. Se mainittiin 72 %:ssa vastauksista (36, vastausta, n=50). 26 prosenttia mainitsi erikseen opiskeluaineiston lainauksen (13 vastausta). Siirtokoelman mainitsi 10 % (viisi vastausta), kaukopalvelun vain yksi vastaus (2 %).

Vastauksista 48 % (24 vastausta) mainitsi tietokoneen käytön, 22 % (11 vastausta) netin käytön (langattoman verkon käyttö mainittiin erikseen 10 %:ssa vastauksista (5 vastausta). Kirjaston latteiden käyttäminen oli muutenkin usein mainittu ajanviettotapa. Niistä mainittiin suoraan tulostus (14 %, seitsemän vastausta), kopiointi (10 %, viisi vastausta) ja skannaus (6 %, kolme vastausta). Kaikista internetin käyttöä koskevista vastauksista ei selviä, onko kyse kirjaston vai omien laitteiden käytöstä.

Myös oleskelu ja opiskelu mainittiin suhteellisen usein, ensimmäinen 11 (22 % vastauksista) ja jälkimmäinen yhdeksän kertaa (18 %). Oleskelun luvussa ovat kuitenkin mukana vain vastaukset, joissa suoraan mainittiin oleskelu. Tuli paljon mainintoja myös muista toiminnoista, jotka voidaan lukea oleskeluksi. Näitä ovat esimerkiksi lautapelit (neljä mainintaa, 8 %), musiikin kuuntelu (kolme mainintaa, 6 %), tuttujen tapaaminen (kolme mainintaa, 6%) ja lukeminen (kaksi mainintaa, 4 %).

Yksi vastaaja taisi kiteyttää jotain oleellisella vastauksellaan, joka kuului kokonaisuudessaan "samaa kuin kantaväestö". Lainaus, laitteiden käyttö ja oleskelu kuulostavat hyvin tyypillisiltä syiltä tulla kirjastoon, ja vain yksittäiset maininnat saaneet leikkiminen, pöytäjalkapallo ja kokoontuminen eivät myöskään kuulosta mitenkään

merkillisiltä. Turvapaikanhakijoiden kirjastonkäyttöä koskevat avoimet vastaukset voisivat kertoa melkein mistä vain ihmisryhmästä.

Kysyttäessä, minkälaisia kirjastopalveluita turvapaikanhakijat tarvitsisivat, melkein puolet (47,6 %, n=42) vastauksista mainitsi kieliasiat jossain muodossa. Katsottiin esimerkiksi, että kirjastojen tulee tukea toisaalta suomen kielen oppimista, toisaalta äidinkielen ylläpitoa, tarjoamalla turvapaikanhakijoiden tieto- ja taitotasoon sopivia oppimateriaaleja ja kaunokirjallisuutta. 16,7 % peräänkuulutti jonkinlaista kielikahvilatyypistä toimintaa suomen kielen taidon kehittämiseksi. Vaikka kieleen liittyvät maininnat olivat yleisiä, vain 4,8 % vastauksista (kaksi vastausta) keskittyi ainoastaan niihin.

Mielenkiintoisena yksityiskohtana kaksi vastausta (4,8 %) mainitsee kielen opetuksen liittämättä sitä mihinkään muuhun palveluun (esim. oppimateriaalin tai kielikahvilatoimintaan soveltuvan tilan tarjoaminen). Toisessa näistä vastauksista ei ole mitään muuta sisältöä kuin "kielen opetusta". Toisessa mainitaan myös "kontaktit kantaväestöön". Jää epäselväksi, tulisiko kirjaston vastaajien mielestä tarjota kielen opetusta itse. Useissa muissa vastauksissa kielenopetus tai oppimateriaalien tarjoaminen liitetään laajemmin kotoutumisen tukemiseen. Kuten osiossa 5.4 kerrotaan, monet vastaajista olivat kokeneet kieliasioiden aiheuttaneen hankaluuksia turvapaikanhakijoille järjestetyssä toiminnassa, mikä voisi selittää, miksi kielenopetusta pidettäisiin erityisen tarpeellisena. Kumpikaan näistä kahdesta vastaajasta ei kuitenkaan kertonut toiminnassaan ilmenneen hankaluuksia.

16,7 % (seitsemän vastaajaa) oli sitä mieltä, että turvapaikanhakijat tarvitsevat samoja palveluita kuin muutkin kirjastonkäyttäjät. Neljässä näistä vastauksista mainitaan kuitenkin myös turvapaikanhakijoiden mahdollisia lisätarpeita, kuten kielikahvila tai selkokielen palvelu.

Myös tilat mainittiin vastauksissa seitsemän kertaa. Useat näistä mainitsevat tilankäytön joko hyvin yleisellä tasolla ("tilaa erilaisiin tapahtumiin ja kohtaamisiin") tai sitten useita vaihtoehtoja listaten ("turvallinen oleskelu-, opiskelu- ja tapaamispaikka"). Vastauksissa kirjasto tilana näyttäytyy olohuonemaisena ja kaikille avoimena.

Viidessä vastauksessa (11,9 %) mainitaan, että turvapaikanhakijat tarvitsisivat tilaisuuksia olla tekemisissä kantasuomalaisten kanssa tai tutustua heihin. Joissain vastauksissa tämä kytkettiin kielikahvilatoimintaan tai tapahtumiin. Kaksi vastausta mainitsi myös ihmisten kohtaamisen yleensä.

Kahdessa vastauksessa sanottiin, ettei vielä osattu sanoa, minkälaisia palveluita turvapaikanhakijat tarvitsisivat. Toisen mukaan toiminta oli vielä niin alkutekijöissä, ettei kysymykseen vastaaminen ollut mahdollista. Toisen mukaan toiminnan aloittamisen oli estänyt resurssipula, eikä asiaan siksi ollut perehdytty.

Seitsemässä vastauksessa (16,8 %) mainitaan jollain tavalla opastuksen tarve. Lukuun on laskettu mukaan myös vastauksia, jotka eivät suoraan mainitse opastusta, mutta tuntuvat tarkoittavan sitä (esim. "Olisi hyvä ymmärtää kunnolla kuinka täällä toimitaan ja mitä ovat asiakkaan mahdollisuudet ja toisaalta myös velvollisuudet"). Peruspalveluihin tutustuminen nähtiin myös osana kotoutumista. Vaikka valtaosa vastauksista keskittyikin nimenomaan kirjastonkäytön opastukseen tai kirjastoon liittyvään neuvontaa, yhdessä nähtiin mahdollisuus, että kirjastosta saisi opastusta myös muualla asioimiseen: "Mahdollisuuksien mukaan 'kädestä pitäen' tiedonhaun opastusta mm. erilaisissa viranomaisasioissa."

5.4 Toiminnassa ilmenneet ongelmat

Hieman yli puolet vastaajista (55,8%, n=52) vastasi, ettei toiminnassa ollut ilmennyt hankaluuksia. Uusimaalaisten vastaajien joukosta hieman useampi oli vastannut myöntävästi (66,7%, n=12). Muualta kuin Uudeltamaalta tulleista vastauksista myöntäviä oli 52,5% (n=40).

Avoimissa vastauksissa siitä, minkälaisia mahdolliset hankaluudet olivat olleet, tois-
tuivat erityisesti kieliongelmat, jotka mainittiin vastauksissa yhdeksän kertaa. Nämä olivat usein sen tarkemmin erittelemättömiä, mutta tulkkien puute mainittiin erikseen kolmessa vastauksessa. Yhdessä vastauksessa täsmennettiin, että kieliongelma on molemminpuolinen. Toisessa vastauksessa sanottiin, että koulussa suomea oppineista lapsista oli apua turvapaikanhakijoiden kanssa toimittaessa. Useissa vas-

tauksissa kieliongelmat mainittiin yhdellä sanalla tai muuten yleisellä tasolla. Yhdessä vastauksessa selitettiin tarkemmin ongelmana olleen, ettei kirjastot.fi-sivustolla ollut ollut kaikille asiakkaille näiden omilla kielillä, joten kirjastokenttä on jäänyt osin epäselväksi.

Kieliongelmiin kanssa yhtä yleinen oli maininta siitä, että perusasiat eivät ole turvapaikanhakijoiden tiedossa. Kirjaston käsite ja palvelujen ilmaisuus on monille täysin uusi asia, ja yksityiskohtia on hankala selittää edellä mainittujen kieliongelmiin vuoksi. Yhden vastauksen mukaan erityisesti lapset saattavat käsitellä kirjaston kirjoja rajustikin. Lapset voivat myös meluta kirjastossa vanhempiensa puuttumatta asiaan.

Yksi vastaus kytki perusasioiden huonon tuntemisen laajemmin kirjastojen merkitykseen. Vastaajan mukaan kirjastotyöntekijöiden tulisi itse ymmärtää työnsä arvo ja se, kuinka tuntematon suomalainen järjestelmä voi turvapaikanhakijoille olla.

Saada yksittäiset toimipisteet oivaltamaan, että pallo on kirjastoilla: Palveluiden markkinoinnissa kirjaston täytyy olla hyvin aktiivinen turvapaikanhakijoiden suuntaan. Ihmiset, jotka tulevat maista, joissa yleistä kirjastoa ei ole, eivät kovinkaan hanakasti etsiydy kirjastoon itse, jos emme aktiivisesti kutsu heitä kirjastoon ja kerro, mitä kaikkea hienoa ja yllättävää pohjoismainen monitoimikirjasto voi tarjota. Ja maksutta. Kirjastopalveluiden maksuttomuuskin tulee yleensä ihan uutena tietona, sekä se että kaikki ihmiset, myös turvapaikanhakijat, ovat tervetulleita kirjastoon.

Melkein yhtä yleinen koettu hankaluus (kahdeksan mainintaa) olivat erilaiset hankaluudet vastaanottokeskuksen tai vastaavan tahon kanssa toimittaessa. Vastaanottokeskuksen työntekijöiden kerrottiin monessa vastauksessa olevan liian kiireisiä paneutuakseen kirjastolaisten yhteydenottoihin. Toisaalta toiminta saattoi olla myös koordinoimatonta. Esimerkiksi yhteyshenkilöt saattoivat vaihtua tai olla hankalasti tavoitettavissa. Myös aikataulujen yhteensovittaminen aiheutti hankaluuksia. Neljässä vastauksessa mainittiin ongelmaksi kirjaston kaukainen sijainti vastaanottokeskukseen nähden tai muu liikkumisen hankaluus.

Myös materiaalien puute keräsi neljä mainintaa. Jotkin vastaukset täsmensivät, että sanakirjoja ja kielikursseja turvapaikanhakijoiden kielillä oli liian vähän. Yhden vastauksen mukaan hankaluutena oli tarjottavien omakielisten lastenkirjojen vähäinen määrä.

Kolmen vastauksen mukaan hankaluutena oli ollut resurssien puute. Työvoimaresurssien puute keräsi kaksi mainintaa. Yhden vastauksen mukaan ongelmana on ollut työntekijöiden kiinnostuksen puute: ”Hankaluutena voinee pitää sitä, että henkilökuntaa on vaikea värvätä tekemään maahanmuuttajatyötä. Vaatii paneutumista ja uuden oppimista, aika ja kiinnostusta riittää harvalla.”

Kahden vastauksen mukaan koetut hankaluudet olivat olleet pieniä. Kahden muun mukaan varsinaisia hankaluuksia ei ollut ollut.

5.5 Tarvitaanko turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen koulutusta?

Avoimeen kysymykseen siitä, millaista koulutusta kirjastotyöntekijät tarvitsisivat turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen, tuli 39 vastausta. Kahdessa vastauksessa kentässä oli pelkkä viiva, joten vastauksia tuli tosiasiasa 37. Näistä vastauksista yli puolessa (56,8 %, 21 vastausta) mainitaan jossain muodossa kulttuurien tuntemisen. Joissain vastauksissa kulttuurien tuntemus oli ainoa esiin nostettu koulutus-tarve. Osa peräänkuulutti apua kulttuurierojen kanssa pärjäämiseen, kun taas osa korosti turvapaikanhakijoiden lähtömaiden kulttuurin ja tapojen tuntemista. Yhdessä vastauksessa mainittiin erikseen lähtömaiden kirjasto- ja lukemiskulttuurin tunteminen.

Noin kolmasosassa vastuksista (35 %, 13 vastausta) mainittiin erilaiset kieliasiat. Yhdessä vastauksessa mainittiin henkilöstön kielitaidon parantamisen yhteydessä, etteivät kaikki turvapaikanhakijatkaan osaa englantia, mikä antaisi ymmärtää, että henkilökunnan kielitaidon parantaminen on ymmärretty englannin kielen taidon parantamiseksi. Useimmissa vastauksissa kielitaidon tarve oli jätetty sen tarkemmin erittelemättä, vaikkakin kahdessa vastauksessa uskottiin erityisesti arabiantaidon hyödyllisyyteen. Kieliongelmiin yhteydessä nousi esiin myös tulkkien tarve. Yhdessä vastauksessa annettiin ymmärtää, ettei tulkin lisäksi muuta tarvitakaan,

koska "kirjastoalan ammattilaiset osaavat kyllä muuten toimia [turvapaikanhakijoiden kanssa]". Kahdessa vastauksessa kielikysymys liittyi materiaalien tarpeeseen. Toisessa näissä opastus, siitä, mistä saa materiaalia eri kielillä, oli ainoa esiin nostettu koulutuksen tarve.

Yksi kieliasioihin liittyvistä vastauksista tuntui kuvailevan pikemminkin toiminnassa kohdattuja hankaluuksia kuin kirjastohenkilökunnan koulutustarpeita. Turvapaikanhakijoilla kerrottiin olleen hyvin erilaisia tarpeita kielikurssien suhteen, koska osa osasi englantia ja osa ei. Vastaanottokeskuksesta oli saatu tietoa turvapaikanhakijoiden tarvitsemista palveluista vain vapaaehtoisten kautta. Sisällöstä päätellen tämä vastaus on tullut väärään kenttään ja on tosiasiaa vastaus edelliseen kysymykseen.

Noin neljäsosassa vastauksista ei nostettu esiin mitään varsinaista koulutustarvetta. Tähän lukuun on sisällytetty ne vastaukset, joissa kielitaito mainitaan lyhyessä listassa turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelyyn tarvittavia ominaisuuksia (esim. "Tarvitaan lähinnä avointa mieltä ja kielitaitoa"), jotka esiintyvät irrallaan koulutustarpeista. Useissa näistä vastauksista korostettiin kokemuksen ja rohkeuden tärkeyttä. Myös yleissivistys ja avarakatseisuus nähtiin hyödyllisiksi ominaisuuksiksi, ja yhdessä vastauksessa ne liitetään kulttuurientuntemukseen. Vastausten perusteella turvapaikanhakijoiden kanssa työskenteleminen voi olla myös asennekysymys. Yhden vastauksen mukaan tarvitaan "[a]sennetta, että turvapaikanhakijoita saavat auttaa kaikki asiakaspalvelussa työskentelevät, eivät vain tietyt heidän kanssaan työskentelemään nimetyt. Kuka tahansa saa auttaa."

Yhdessä vastauksessa henkilökunnan yleistietämys ja asenne liitettiin myös muiden ihmisryhmien asiakaspalveluun. "Joskus asiakaspalvelussa täytyy perustella muille asiakkaille miksi kirjastoon toivotetaan tervetulleiksi turvapaikanhakijoita, silloin on hyvä kirjaston henkilökunnan osata korjata virheellisiä näkemyksiä ja perustella kirjaston linjaa. Vaikka ei otettaisikaan kantaa poliittiseen tai yhteiskunnalliseen tilanteeseen muutoin."

6 YHTEENVETO

Kyselyyn vastanneiden kirjastojen henkilökunnan määrä oli yleensä pieni. Puolet vastauksista tuli alueilta, joiden asukasmääräksi ilmoitettiin yli 1 000. Kysymyksen vastausvaihtoehtoihin olisi varmaankin kannattanut lisätä luokkia myös sitä suuremmalle väkimäärälle, jotta alueiden erot olisivat tulleet paremmin esiin. Suurin osa vastaajista kertoi turvapaikanhakijoita olleen alueellaan yli 70. Turvapaikanhakijoita kerrottiin tulleen eniten Irakista, Afganistanista, Syyriasta ja Somaliasta, ja turvapaikanhakijoiden ilmoitettiin useimmin olleen työkäisiä. Kyselyn lopussa olleessa avoimessa kommenttikentässä huomautettiin, että kirjaston kannalta tulijoiden kieli on heidän lähtömaataan tärkeämpi. Tätä silmällä pitäen olisi voinut olla järkevää kysyä pakolaisten kieliryhmistä

Kyselyssä olisi kannattanut kysellä myös vastaajien eikä pelkästään heidän kirjastojensa taustatietoja. Näin olisi saatu mahdollisesti selville esimerkiksi eri ikäisten vastaajien asennoitumiseroja. Vastaajien mukavuutta ajatellen kysely olisi kannattanut toteuttaa suomen lisäksi myös ruotsiksi, sillä tiedossa oli, että osa vastaanottokeskuspaikkakunnista on ruotsinkielisiä. Yksi vastaaja vastasi kyselyn avoimiin kenttiin ruotsiksi. Kyselyn suomenkielisyys on saattanut vähentää ruotsinkielisten vastausinnostusta.

Tarjotuimmat palvelut olivat lainaus, kirjastokäytön perehdytys, laitteiden käyttö tai lainaus ja tilat. Avoimessa vastauskentässä nousivat esiin esimerkiksi monikielisen kirjaston palvelut.

Toimintaa oli järjestetty useimmin kirjastossa. Yleisimmät yhteistyökumppanit olivat vastaanottokeskus, vapaaehtoiset, järjestöt ja kunta. Valtiota ei kukaan maininnut yhteistyökumppaninaan. Kaikki Uudeltamaalta vastanneet kertoivat toiminnassaan olleen mukana yhteistyökumppaneita. Enemmistö vastaajista kertoi, ettei toiminnassa ollut ollut mukana muita kirjastoja. Uudellamaalla tämä oli vielä muuta maata yleisempää.

Puolet vastaajista oli kuitenkin käyttänyt muiden tekemiä materiaaleja. Erityisesti kirjastot.fi-sivuston materiaalit mainittiin useissa avoimissa vastauksissa. Uudellamaalla muiden tekemien materiaalien käyttö oli harvinaisempaa.

Hieman yli puolet vastaajista oli kohdentanut toimintaa kohderyhmille. Alle viidesosa vastaajista oli rajannut järjestetyn toiminnan pelkästään turvapaikanhakijoille.

Selvä enemmistö kertoi turvapaikanhakijoille tarjotun materiaalia heidän omalla äidinkielellään. Suomen kielen oppimisen tukeminen oli vielä hieman yleisempää. Avoimessa vastauskentässä kielen oppimisen tukeminen liittyi yleisimmin oppimateriaaliin ja sen saatavuuteen. Myös suomenkielisellä toiminnalla oli tuettu suomen kielen oppimista.

Enemmistö kertoi järjestetyn toimintaa, jonka aiheena oli kirjasto. Toiseksi suosituin aihe oli suomen kieli. Uudellamaalla toiminnassa oli käsitelty Suomen kulttuuria muuta maata enemmän.

Enemmistö vastaajista kertoi turvapaikanhakijoiden käyvän kirjastossa oma-aloitteisesti. Kyselyyn vastaaminen on kenties ollut yleisempää kirjastoissa, joissa turvapaikanhakijat käyvät, joten tästä suhdeluvusta tuskin voi päätellä mitään koko maan tilanteesta. Yhteensä tuli kolme vastausta, joissa sanottiin, etteivät turvapaikanhakijat käy kirjastossa oma-aloitteisesti, mutta kaikki näin vastanneet kertoivat tarjonneensa palveluita turvapaikanhakijoille.

Olisi varmaankin ollut järkevää esittää kyselyssä jokin kysymys siitä, mitä tehdään, jos/kun turvapaikanhakijat eivät tule kirjastoon oma-aloitteisesti. Näin olisi voitu saada tietää, järjestetäänkö esimerkiksi ohjattuja kirjastokäyntejä tai järjestääkö kirjasto toimintaa jossain omien tilojensa ulkopuolella, esimerkiksi vastaanottokeskuksessa.

Yleisimmät turvapaikanhakijoiden tekemiset kirjastossa liittyivät lainaukseen, tietokoneen käyttöön, oleskeluun ja opiskeluun. Turvapaikanhakijat vaikuttavat tekevän kirjastossa kaikenlaisia asioita, kuten muutkin kirjastonkäyttäjät.

Vastaajien mukaan turvapaikanhakijat tarvitsevat kieleen liittyviä palveluita. Kirjaston tulee tukea suomen kielen oppimista, mutta myös äidinkielen säilymistä. Turvapaikanhakijoiden katsottiin tarvitsevan myös tiloja sekä tilaisuuksia kantasuomalaisiin.

Oli hieman yleisempää, ettei toiminnassa ilmoitettu ilmenneen hankaluuksia. Uudellamaalla hankaluudet olivat hieman yleisempiä kuin muualla. Toiminnassa oli ollut

erityisesti kieliongelmiä. Hankaluuksia oli seurannut myös siitä, etteivät perusasiat olleet turvapaikanhakijoiden tiedossa tai ettei yhteistyö vastaanottokeskusten kanssa ollut sujunut.

Koulutusta tunnuttiin peräänkuulutettavan erityisesti kulttuurien tuntemuksessa. Myös kielitaito katsottiin tärkeäksi koulutustarpeeksi. Noin neljäsosa vastauksista ei kuitenkaan maininnut mitään varsinaista koulutustarvetta. Avoimen mielen ja kirjastoammattilaisen koulutuksen katsottiin riittävän.

Yleisimmät vastaajien turvapaikanhakijoille suunnatussa toiminnassa ilmenneet ongelmat liittyivät kieliongelmiin, turvapaikanhakijoiden huonoon perusasioiden tuntemukseen ja vastaanottokeskusten kanssa asioimisen hankaluuteen. Paikoin toiminta oli yhä vasta alussa ja käytännöt vakiintumattomia, joten on mahdollista, että osa näistä ongelmista poistuu ajan kanssa itsestään, kun turvapaikanhakijoiden kanssa tehtyyn työhön totutaan.

Mainitut ongelmat liittyvät toisiinsa monilla tavoilla. Olisi helppoa sanoa, että kirjastonkäytön perehdytys on kirjastojen vastuulla, joten siitä vain käytäntöjä kehittämään. Jos kirjastosta ei saada yhteyttä vastaanottokeskukseen tai väki vaihtuu niin tiuhaan, ettei varsinaista yhteistyösuhdetta pääse syntymään, kirjastojen on hankalaa kehittää toimintaansa turvapaikanhakijoiden tarpeiden mukaan. Myös kieliongelmat ja puutteellinen kulttuurintuntemus kytkeytyvät kirjastonkäytön perehdytyksen ongelmiin. Jos ihmisillä ei ole yhteistä kieltä, jolla kirjaston etuja selittää, tai jos opastettavien lähtömaan kulttuurista ja tavoista ei tiedetä mitään, voi olla mahdotonta selittää mitään ymmärrettävästi.

Kyselyn vastausten perusteella useat kirjastot jo hyödyntävät esimerkiksi Monikielisen kirjaston palveluita ja esimerkiksi PIKI-kirjastojen monikielisiä materiaaleja. Koska tällaiset materiaalit on koettu hyödyllisiksi ja niitä osataan käyttää, niitä kannattaa tulevaisuudessa kehittää edelleen ja markkinoida entistä laajemmin. Myös maahanmuuttajataustaisten tai muuten Suomessa harvinaisina pidettyjä kieliä osaavia ihmisiä kannattaisi hyödyntää kirjaston toiminnassa joko palkattuina työntekijöinä tai vapaaehtoisina.

Osa kyselyyn vastanneista tuntui luottavan siihen, että kirjastoalan koulutus riittää kaikkeen kirjastossa annettavaan asiakaspalveluun. Itsevarmalla asenteella saadaan varmasti paljon aikaan, mutta kirjastoalalla ei pidä tuudittautua siihen, että ammattitaito riittää kaikkien uusien haasteiden selättämiseen. Kirjastoalan koulutuksen sisältöjä kehitetään jatkuvasti, eikä näin ollen voi olettaa, että eri aikaan opiskelleilla ihmisillä on sama tietotaso, vaikka heillä sama tutkinto olisikin. Turvapaikanhakijoiden kanssa tehtyyn työhön motivoituneitakin kannattaisi rohkaista osallistumaan täydennyskoulutuksiin ja verkostoitumaan keskenään hyväksi havaittujen toimintatapojen jakamiseksi.

Useimmat kyselyyn vastanneet kertoivat toimintaa järjestetyn kirjastossa. Harvemmat kertoivat toimintaa järjestetyn vastaanottokeskuksissa. Toiminnan järjestäminen jossain aivan muualla oli vastausten perusteella erittäin harvinaista. Kirjaston ulkopuolella järjestetyn toiminnan mielekkyys on varmasti hyvin tapauskohtaista ja riippuu esimerkiksi siitä, kuinka kaukana kirjastosta ja muista ajanviettopaikoista vastaanottokeskukset sijaitsevat, sekä siitä, missä turvapaikanhakijat yleensä viettävät aikaansa. Voisi kuitenkin olla aiheellista miettiä, kannattaisiko kirjastojen jalkautua rohkeammin omien tilojensa ulkopuolelle markkinoimaan palveluitaan etenkin niille ihmisryhmille, joiden parissa käsitys kirjastosta yleensä on epämääräinen.

Tämän opinnäytetyön teoriaosuutta kirjoitettaessa kirjastoa ei juuri mainittu virallisten tahojen kotouttamisaiheisissa teksteissä. Kirjastot tekevät kuitenkin selvästi työtä turvapaikanhakijoiden parissa ja kirjasto voi olla oiva ikkuna Suomen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. On mahdollista, etteivät esimerkiksi kunnalliset toimijat ole tulleet ajatelleeksi ottaa kirjastoa mukaan kotouttamistoimintaan. Kyselyyn vastanneista kirjastoista vain yhdeksän (17,3 %) mainitsee kunnan yhteistyökumppanina. Kenties kirjastojenkin kannattaisi olla kunnan suuntaan aktiivisempia.

LÄHTEET

- Broschyr om små barns språk. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Internationella biblioteket. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana: <http://interbib.se/sv/for-bibliotek/mallar-skylltar-och-broschyrrer/broschyr-om-sma-barns-sprak>
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Päivitetty 9.3.2016. Kotouttaminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: <http://www.ely-keskus.fi/web/ely/kotouttaminen#.V0v0lJ4vDR1>
- Eskonen, H. 2012. Saamen kielen elvyttämällä on kiire. [Verkkouutinen]. YLE Uutiset 20.1.2012. [Viitattu 26.5.2016]. Saatavana: <http://yle.fi/uutiset/saamen-kielen-elvyttamisella-on-kiire/5053699>
- Grönqvist, L. 2016. Svenska lättare men svenska nyttigare? [Verkkoartikkeli]. Kommuntorget 19.1.2016. [Viitattu 26.5.2016]. Saatavana: <http://kommuntorget.fi/beslutsfattande-politik-och-demokrati/svenska-lattare-men-finska-nyttigare/>
- Gustafsson Chen, A. 2011. Utmaning och inspiration: mångspråkigt biblioteksarbete för barn och ungdomar. Tukholma: Internationella biblioteket.
- HE 238/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi yleisistä kirjastoista ja opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain 2 §:n muuttamisesta. [Viitattu 14.11.2016]. Saatavana: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_238+2016.aspx
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hyllyopastetekstejä eri kielillä. Päivitetty 5.10.2015. Monikielinen kirjasto. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/fi/monikielinen-kirjasto/opasteet>
- IFLA 2009. Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. 3rd edition. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana: <http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>
- IFLA 2010. IFLA Public Library Service Guidelines. [Verkkojulkaisu]. IFLA Publications 147. [Viitattu 16.11.2016]. Saatavana: <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/43971>
- IFLA 2015. Responding! Public Libraries and Refugees. [Verkkojulkaisu]. Public Libraries Section. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/library_service_to_refugees_0.pdf

- Kononen, I. 9.12.2015. Menkää, tehkää, kokeilkaa! [Verkkolehtiartikkeli]. Kirjasto-lehti 5/15. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/616/menkaa-tehkaa-kokeilkaa/>
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>
- L 30.12.2010/1386. Laki kotoutumisen edistämisestä. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Larva, T. 2010. Kiehtovat kulttuurit – etnisyys kirjastomaailmassa. Teoksessa: S. Drake (toim.) Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki: BTJ, 38–59.
- Litmanen-Peitsala, P. 2016. Kirjastot-fi:n palvelut maahanmuuttajille. [Koulutuspuheenvuoro]. Monikulttuurisuus ja kirjastopalvelut maahanmuuttajille -koulutus 18.4.2016. Saatavana myös: <http://www.kirjastokaista.fi/paivi-litmanen-peitsala-kirjastot-fin-palvelut-maahanmuuttajille/>
- Maahanmuuttajan kirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. PIKI-verkkokirjasto. [Viitattu 16.6.2016]. Saatavana: <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/maahanmuuttajan-kirjasto>
- Maahanmuuttovirasto 2016. Vastaanottokeskukset paikkakunnittain. [Verkkosivu]. [Viitattu 25.8.2016]. Saatavana: <http://www.migri.fi/turvapaikka-suomesta/vastaanotto toiminta/vastaanotto keskukset/vastaanotto keskukset paikkakunnittain>
- Mallar, skyltar och broschyrer. Ei päiväystä. Internationella biblioteket. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana: <http://www.interbib.se/sv/for-bibliotek/mallar-skyftar-och-broschyrer>
- Martins, J. 17.5.2016. Kenen pakolaiskriisi? [Verkkoartikkeli]. Ihmisiä muuttoliikkeessä. [Viitattu 26.5.2016]. Saatavana: <http://www.muuttoliikkeessa.fi/kenen-pakolaiskriisi/>
- Monikielinen kirjasto. Päivitetty 18.1. 2016. [Verkkosivusto]. Kirjastot.fi. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/fi/monikielinen-kirjasto#.V0vtA54vDR0>
- Multilingual Glossary. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. New South Wales State Library. [Viitattu 15.6.2016]. Saatavana: <http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/viewPhrase.cfm?phraseID=1&lang=15>
- Opetus- ja kulttuuriministeriön tiedote 26.10.2015. Opetus- ja kulttuuriministeri Sanni Grahn-Laasonen: Turvapaikanhakijoiden kotouttamiseen tukea liikunnan, nuorisotyön ja kulttuurin avulla. [Verkkotiedote] Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 29.4.2016]. Saatavana: http://minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2015/10/kotouttamisen_tuet.html?lang=fi

- Purokuru P. 2016. Kahdeksan tapaa vähentää rasismia mediassa. Voima 4/2016, 12.
- Richards, J. 12.10.2015. Responding – Public Libraries and Refugees. [Verkkouutinen.] IFLA. [Viitattu 20.4.2016]. Saatavana: <http://www.ifla.org/node/9925>
- Räty, R. 2016. ”Ei valtio voi kotouttaa ihmistä”. [Verkkolehtiartikkeli]. Image 25.3.2016. [Viitattu 27.05.2016]. Saatavana: <http://www.image.fi/image-lehti/ei-valtio-voi-kotouttaa-ihmista>
- Sisäministeriö 2016a. Kotoutuminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.5.2016]. Saatavana: <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/kotoutuminen>
- Sisäministeriö 2016b. Turvapaikanhakijat. [Verkkosivu]. [Viitattu 7.9.2016]. Saatavana: <http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>
- TE-palvelut 2014a. Päivitetty 30.4.2014. Maahanmuuttajien kotoutumispalvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilijalle/tukea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/index.html
- TE-palvelut 2014b. Päivitetty 30.4.2014. Suomen ja ruotsin kielen koulutus. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilijalle/tukea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/suomen_ruotsin_koulutus/index.html
- TE-palvelut 2015. Päivitetty 15.1.2015. Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilijalle/tukea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/alkukartoitus/index.html
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Päivitetty 4.2.2014. Kotouttamispalvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.5.2016]. Saatavana: http://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/kotouttamispalvelut
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Päivitetty 1.12.2015. Kotoutuminen ja kotouttaminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.5.2016]. Saatavana: http://www.tem.fi/tyo/maahanmuuttajien_kotouttaminen/usein_kysytyt_kysymykset/kotoutuminen_ja_kotouttaminen
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. Päivitetty 3.5.2016. Maahanmuuttajien kotouttaminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.5.2016]. Saatavana: <http://www.tem.fi/index.phtml?s=4626>
- Työ- ja elinkeinoministeriö a. Ei päivystä. Alkukartoitus. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/alkukartoitus

Työ- ja elinkeinoministeriö b. Ei päiväystä. Kielelliset tavoitteet. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/kotoutumiskoulutus/kielelliset_tavoitteet

Työ- ja elinkeinoministeriö c. Ei päiväystä. Kotoutumiskoulutus. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/kotoutumiskoulutus

Työ- ja elinkeinoministeriö d. Ei päiväystä. Kotoutumissuunnitelma. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.5.2016]. Saatavana: [http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/kotoutumissuunnitelma](http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen/kotouttaminen/kotoutumista_edistavat_toimenpiteet/kotoutumissuunnitelma)

Vesalainen, S. 27.5.2016. Suomen kieli tarttuu saippuasarjasta – Alaikäisillä turvapaikanhakijoilla on ehtymätön tiedonjano. [Verkkouutinen]. YLE Uutiset. [Viitattu 27.5.2016]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/suomen_kieli_tarttuu_saippuasarjasta_alaikaisilla_turvapaikanhakijoilla_on_ehtymaton_tiedonjano/8908883

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vidinovska, M. Rakkautena kirjaston monikulttuurisuus. Teoksessa: S. Drake (toim.) Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki: BTJ, 99–104.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Lista vastaanottokeskuspaikkakunnista

LIITE 1 Kyselylomake**Kirjasto ja turvapaikanhakijat****1. Kirjastonne maakuntakirjastoalue ***

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="radio"/> Etelä-Karjala | <input type="radio"/> Pohjanmaa |
| <input type="radio"/> Etelä-Pohjanmaa | <input type="radio"/> Pohjois-Karjala |
| <input type="radio"/> Etelä-Savo | <input type="radio"/> Pohjois-Pohjanmaa |
| <input type="radio"/> Kainuu | <input type="radio"/> Pohjois-Karjala |
| <input type="radio"/> Kanta-Häme | <input type="radio"/> Pohjois-Savo |
| <input type="radio"/> Keski-Pohjanmaa | <input type="radio"/> Päijät-Häme |
| <input type="radio"/> Keski-Suomi | <input type="radio"/> Satakunta |
| <input type="radio"/> Kymenlaakso | <input type="radio"/> Uusimaa |
| <input type="radio"/> Lappi | <input type="radio"/> Varsinais-Suomi |
| <input type="radio"/> Pirkanmaa | <input type="radio"/> |

2. Kirjaston nimi (ei pakollinen) _____

3. Kirjaston (toimipisteen) henkilökunnan määrä

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> alle 5 | <input type="radio"/> 41-50 |
| <input type="radio"/> 6-10 | <input type="radio"/> 51-60 |
| <input type="radio"/> 11-15 | <input type="radio"/> 61-70 |
| <input type="radio"/> 16-20 | <input type="radio"/> 71-80 |
| <input type="radio"/> 21-30 | <input type="radio"/> yli 80 |
| <input type="radio"/> 31-40 | |

4. Kirjaston (toimipisteen) toiminta-alueen asukasmäärä

Toiminta-alueella tarkoitetaan tässä aluetta, jolta tulee kirjastoon säännöllisesti kävijöitä.

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> alle sata | <input type="radio"/> 5001-10000 |
| <input type="radio"/> 101-500 | <input type="radio"/> yli 10000 |
| <input type="radio"/> 501-1000 | <input type="radio"/> ei tietoa |
| <input type="radio"/> 1001-5000 | |

5. Turvapaikanhakijoiden määrä kirjaston toiminta-alueella

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> alle 10 | <input type="radio"/> 61-70 |
| <input type="radio"/> 11-20 | <input type="radio"/> 71-80 |
| <input type="radio"/> 21-30 | <input type="radio"/> 81-90 |
| <input type="radio"/> 31-40 | <input type="radio"/> 91-100 |
| <input type="radio"/> 41-50 | <input type="radio"/> yli 100 |
| <input type="radio"/> 51-60 | <input type="radio"/> ei tietoa |

6. Mistä maista tai alueilta kirjaston toiminta-alueen turvapaikanhakijat pääasiassa tulevat? (Voit valita useita.)

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Afganistan | <input type="checkbox"/> Pakistan |
| <input type="checkbox"/> Albania | <input type="checkbox"/> Serbia |
| <input type="checkbox"/> Irak | <input type="checkbox"/> Somalia |
| <input type="checkbox"/> Kosovo | <input type="checkbox"/> Syyria |
| <input type="checkbox"/> Nigeria | <input type="checkbox"/> Ukraina |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä _____ | |

8. Onko kirjastonne tarjonnut palveluita turvapaikanhakijoille? *

- Kyllä
 Ei

9. Jos ei, miksi? (Esim. resurssien puute, muiden tahojen yhteistyöhaluttomuus) Voit jättää loput kysymykset vastaamatta.

10. Mitä palveluita kirjastonne on tarjonnut turvapaikanhakijoille? (Voit valita useita.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kirjastokäytön perehdytystä | <input type="checkbox"/> Aineiston lainausta |
| <input type="checkbox"/> Laitteiden käyttöä tai lainausta | <input type="checkbox"/> Tiloja |
| <input type="checkbox"/> Vertaistukitoimintaa | <input type="checkbox"/> Tietotekniikkataitojen opetusta |
| <input type="checkbox"/> Satutunteja | <input type="checkbox"/> Lukukoiratoimintaa |
| <input type="checkbox"/> Kielikahviloita | <input type="checkbox"/> Kirjavinkkausta |
| <input type="checkbox"/> Lukupiirejä | <input type="checkbox"/> Tiedonhankinnan opetusta |
| <input type="checkbox"/> Apua läksyjen teossa | <input type="checkbox"/> Tapahtumia (esim. keskustelutilaisuuksia) |
| <input type="checkbox"/> Neuvontaa (esim. kunnallisten palveluiden tai koulutuksen suhteen) | |
| <input type="checkbox"/> Muuta, mitä _____ | |

11. Onko toiminta ollut kertaluonteista vai jatkuvaa?

- Kertaluonteista
 Jatkuvaa
 Molempia

12. Missä toimintaa on järjestetty?

- Kirjastossa
- Vastaanottokeskuksessa
- Muualla, missä _____

13. Mitä yhteistyökumppaneita toiminnassa on ollut mukana? (Voit valita useita.)

- Vastaanottokeskus
- Kunta
- Seurakuntia tai muita uskonnollisia yhteisöjä
- Muu, mikä _____
- Vapaaehtoisia
- Järjestö(jä)
- Valtio
- Yhteistyökumppaneita ei ollut

14. Onko toiminnassa ollut mukana muita kirjastoja?

- Kyllä, mitä _____
- Ei

15. Onko toiminnassa käytetty muiden tekemiä materiaaleja?

- Kyllä, mitä _____
- Ei

16. Onko toimintaa suunnattu joillekin tietyille kohderyhmille?

- Kyllä
- Ei

17. Jos kyllä, mille kohderyhmille toimintaa on suunnattu? (Voit valita useita.)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kielitaustan mukainen ryhmittely | <input type="checkbox"/> Ikäihmiset |
| <input type="checkbox"/> Lähtömaan/-alueen mukainen ryhmittely | <input type="checkbox"/> Miehet |
| <input type="checkbox"/> Lapset | <input type="checkbox"/> Naiset |
| <input type="checkbox"/> Nuoret | <input type="checkbox"/> Perheet |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä _____ | |

18. Onko toiminta ollut suunnattu vain turvapaikanhakijoille vai myös maahanmuuttajille tai kaikille halukkaille?

- Vain turvapaikanhakijoille
- Turvapaikanhakijoille ja maahanmuuttajille
- Kaikille halukkaille

19. Onko toiminnassa pyritty tarjoamaan turvapaikanhakijoille materiaaleja heidän äidinkiellään?

- Kyllä
- Ei

20. Onko toiminnassa pyritty tukemaan suomen kielen oppimista?

- Kyllä, miten _____
- Ei

21. Mitä toiminta on käsitelty? (Voit valita useita.)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Kirjastoa | <input type="checkbox"/> Suomen yhteiskuntaa tai kulttuuria |
| <input type="checkbox"/> Suomen kieltä | <input type="checkbox"/> Muuta, mitä _____ |

22. Käyvätkö turvapaikanhakijat kirjastossa oma-aloitteisesti?

Kyllä

Ei

23. Mitä turvapaikanhakijat tekevät kirjastossa?

24. Minkälaisia kirjastopalveluita turvapaikanhakijat mielestänne tarvitsevat?

25. Onko turvapaikanhakijoille suunnatussa toiminnassa ollut hankaluuksia?

Kyllä

Ei

26. Jos kyllä, millaisia hankaluudet ovat olleet?

27. Millaista koulutusta kirjastoammattilaiset mielestänne tarvitsevat turvapaikanhakijoiden kohtaamiseen?

28. Muita ajatuksia tai kommentteja aiheesta tai kyselystä.

LIITE 2 Lista vastaanottokeskuspaikkakunnista**Vastaanottokeskukset 24.5.2016****Akaa**

Toijalan vastaanottokeskus

Asikkala

Vääksyn vastaanottokeskus

Espoo

Nihtisillan vastaanottokeskus

Otaniemen vastaanottokeskus

Siikajärven vastaanottokeskus

Forssa

Forssan vastaanottokeskus

Hanko

Hangon vastaanottokeskus

Harjavalta

Harjavallan vastaanottokeskus

Heinola

Valolinnan vastaanottokeskus

Viittakiven vastaanottokeskus

Helsinki

Helsingin vastaanottokeskus, Kaarlenkatu

Helsingin vastaanottokeskus, Punavuori

Kutomotien vastaanottokeskus

Metsälän vastaanottokeskus, Metsäläntie

Metsälän vastaanottokeskus, Niittyälänpolku

Ruskeasuon vastaanottokeskus

Sturenkadun vastaanottokeskus

Vuorannan vastaanottokeskus

Hyrynsalmi

Hyrynsalmen vastaanottokeskus

Hyvinkää

Hyvinkään vastaanottokeskus, Luona oy

Hyvinkään vastaanottokeskus, Metsätähti oy

Hämeenlinna

Lammin vastaanottokeskus

Lammin vastaanottokeskus, Iittala

Lammin vastaanottokeskus, Mainiemi

Rengon vastaanottokeskus

Imatra

Imatran vastaanottokeskus

Joutsa

Joutsan vastaanottokeskus

Jyväskylä

Jyväskylän vastaanottokeskus, Kangasvuori

Jyväskylän vastaanottokeskus, Puuppola

Salmirannan vastaanottokeskus

Jämsä

Jämsän vastaanottokeskus

Kajaani

Kajaanin vastaanottokeskus
Otanmäen vastaanottokeskus

Kankaanpää

Kankaanpään vastaanottokeskus

Kauhava

Kauhavan vastaanottokeskus

Keitele

Keiteleen vastaanottokeskus

Kemi

Kemin vastaanottokeskus

Kemijärvi

Kemijärven vastaanottokeskus

Keuruu

Keuruun vastaanottokeskus

Kihniö

Kihniön vastaanottokeskus

Kirkkonummi

Kirkkonummen vastaanottokeskus, Aava-
ranta
Kirkkonummen vastaanottokeskus, Evitskog

Kitee

Kiteen vastaanottokeskus

Kivijärvi

Kyyjärven vastaanottokeskus

Kokemäki

Kokemäen vastaanottokeskus, Kuusama
Kokemäen vastaanottokeskus, Sataedu

Kolari

Kolarin vastaanottokeskus

Kontiolahti

Kontiolahden vastaanottokeskus

Korsnäs

Korsnäsin vastaanottokeskus

Kotka

Ankkurin vastaanottokeskus
Kotkan vastaanottokeskus
Laajakosken vastaanottokeskus

Kouvola

Inkeröisten vastaanottokeskus
Kouvolan vastaanottokeskus

Kristiinankaupunki

Kristiinankaupungin vastaanottokeskus

Kuopio

Kuopion vastaanottokeskus

Kuusamo

Kuusamon vastaanottokeskus
Kuusamon vastaanottokeskus, Coronaria

Kärkölä

Lahden vastaanottokeskus, Kärkölä

Lahti

Lahden vastaanottokeskus, Hennala

Tapanilakodin vastaanottokeskus

Laitila

Turun vastaanottokeskus, Laitila

Lappajärvi

Lappajärven vastaanottokeskus

Lappeenranta

Joutsenon vastaanottokeskus

Joutsenon vastaanottokeskus, keskustan toimipiste

Lieksa

Lieksan vastaanottokeskus

Maalahti

Maalahden vastaanottokeskus, Tolvis

Maalahden vastaanottokeskus, Tuvas

Mikkeli

Mikkelin vastaanottokeskus

Muhos

Päivärinteen vastaanottokeskus

Mänttä-Vilppula

Mänttä-Vilppulan vastaanottokeskus

Nastola

Lahden vastaanottokeskus, Nastola

Nurmijärvi

Nurmijärven vastaanottokeskus

Orimattila

Orimattilan vastaanottokeskus

Orivesi

Tampereen vastaanottokeskus, Orivesi

Oulu

Hiukkavaaran vastaanottokeskus

Kastellin vastaanottokeskus

Oulun vastaanottokeskus, Heikinharju

Vallinkorvan vastaanottokeskus

Petäjävesi

Jyvässeudun vastaanottokeskus, Petäjävesi

Pieksämäki

Pieksämäen vastaanottokeskus

Pietarsaari

Pietarsaaren vastaanottokeskus

Pori

Porin vastaanottokeskus

Porvoo

Porvoon vastaanottokeskus

Pudasjärvi

Oulun vastaanottokeskus, Pudasjärvi

Punkalaidun

Turun vastaanottokeskus, Punkalaidun

Pyhtää

Pyhtään vastaanottokeskus

Pälkäne

Pälkäneen vastaanottokeskus

Raahe

Raahen vastaanottokeskus

Raasepori

Raaseporin vastaanottokeskus, Meltola

Raaseporin vastaanottokeskus, Resort

Rauma

Rauma vastaanottokeskus, Metsätähti

Rauman vastaanottokeskus

Rovaniemi

Rovaniemen vastaanottokeskus, Laajakaista

Rovaniemen vastaanottokeskus, Muurola

Rovaniemen vastaanottokeskus, Vaaranlaita

Ruovesi

Ruoveden vastaanottokeskus, Jäminkipohja

Ruoveden vastaanottokeskus, Ruhala

Ruoveden vastaanottokeskus, Visuvesi

Saarijärvi

Jyvässeudun vastaanottokeskus, Saarijärvi,
Menninkäinen

Jyvässeudun vastaanottokeskus, Saarijärvi,
POKE

Salo

Salon vastaanottokeskus

Turun vastaanottokeskus, Halikko

Sastamala

Sastamalan vastaanottokeskus

Savonlinna

Savonlinnan vastaanottokeskus, Lehtiniemi

Savonlinnan vastaanottokeskus, Varpala

Seinäjoki

Seinäjoen vastaanottokeskus

Siikajoki

Ruukin vastaanottokeskus

Siilinjärvi

Siilinjärven vastaanottokeskus

Suonenjoki

Suonenjoen vastaanottokeskus

Tampere

Rautaharkon vastaanottokeskus

Tampereen vastaanottokeskus, Kauppi

Tampereen vastaanottokeskus, Koukkuniemi

Tampereen vastaanottokeskus, Naisten suo-
jakoti

Tampereen yritysmajoitusyksikkö

Tervola

Tervolan vastaanottokeskus

Tornio

Tornion vastaanottokeskus

Turku

Turun vastaanottokeskus, Mäntykoti

Turun vastaanottokeskus, Pansio

Turun vastaanottokeskus, Retkeilymaja

Vaasa

Vaasan vastaanottokeskus

Vantaa

Robert Huberin tien vastaanottokeskus

Sokkakujan vastaanottokeskus

Vantaan vastaanottokeskus, Auramo

Vihti

Vihdin vastaanottokeskus

Viitasaari

Viitasaaren vastaanottokeskus

Vöyri

Oravaisten vastaanottokeskus