

Mira Pitkänen

Kuopion alueen maahanmuuttajaväestön kirjastopalveluiden kehitys- ja tarvekartoitus

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Mira Pitkänen

Työn nimi: Kuopion alueen maahanmuuttajaväestön kirjastopalveluiden kehitys- ja tarvekartoitus

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 71

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kuopion kaupunginkirjaston maahanmuuttaja-asiakkaiden kirjastonkäyttöä sekä tämän kohderyhmän kirjastopalveluihin liittyviä tarpeita ja kehitysideoita. Aiheen valintaan vaikutti niin vuoden 2017 alussa käyttöön otettu uusi kirjastolaki kuin myös Kuopion kaupunginkirjaston monikulttuurisiin kirjastopalveluihin liittyvä AVI-hanke.

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista teemahaastattelua. Kahdeksan maahanmuuttajataustaisen kirjastonkäyttäjän haastattelut pidettiin lokakuussa 2017 Pyörön lähikirjastossa sekä Monikulttuurikeskus Kompassin tiloissa. Teemahaastattelujen aikana esiin otetut teemat koskivat kirjaston palveluita, kirjastossa käymistä ja asiointia, kirjaston tiedottamista ja markkinointia sekä haastateltavien toiveita ja kehitysideoita.

Tutkimuksessa selvisi, että suurin osa haastatteluihin osallistuneista maahanmuuttajista kävi kirjastossa vähintään kerran viikossa. Kirjastoon tultiin ennen kaikkea lainaamaan kirjoja ja viettämään aikaa. Eniten lainatuiksi aineistoiksi mainittiin suomen kielen opiskelumateriaalit, suomenkieliset kaunokirjat sekä muun kuin suomenkieliset kirjat. Haastateltavat toivoivat, että kirjasto hankkisi monipuolisemmin kirjoja heidän omilla äidinkiellään. Kirjasto voisikin tutkia eri menetelmiä, joiden avulla maahanmuuttaja-asiakkaat pystyisivät vaikuttamaan paremmin kirjaston kokoelmien sisältöön. Haastateltavien vastauksista myös ilmeni, että kirjasto voisi erityisesti kiinnittää huomiota tapahtumien mainostamiseen, sillä kaikki haastateltavat tunsivat saavansa huonosti tietoa kirjaston tapahtumista.

Tutkimus kaiken kaikkiaan onnistui tuomaan esiin monia maahanmuuttajien kirjastonkäyttöön liittyviä asioita sekä potentiaalisia kehitysideoita, mutta samalla haastateltavien vastauksista selkeästi toistui tyytyväisyys Kuopion kaupunginkirjaston peruspalveluihin.

Avainsanat: maahanmuuttajat, kirjastopalvelut, kirjastonkäyttö, monikulttuurisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Mira Pitkänen

Title of thesis: Development and Needs Assessment of the Library Services of the Immigrant Population in the Kuopio Region

Supervisor: Satu Salmela

Year: 2018

Number of pages: 71

Number of appendices: 1

The purpose of this thesis was to find out what services Kuopio City Library's immigrant patrons use and if they have any wishes or suggestions for improvement regarding the library's current services. The choice of this topic was influenced by the new Library Act, which came into effect at the start of 2017, as well as by Kuopio City Library's AVI project, which relates to multicultural library services.

A qualitative semi-structured interview was used as the data collection method in the thesis. Interviews with eight library users with immigrant backgrounds were held in October 2017 on the premises of the Pyörö Local Library and the Kompassi Multicultural Center. The themes of semi-structured interviews related to the library services, the use of the library, the library's marketing and information distribution methods, as well as the interviewees' wishes and suggestions for improvement regarding the library services.

It was found out that most interviewees visited the library regularly, at least once a week. The main motives for library visits were to borrow books and to spend leisure time. The materials most often borrowed by the interviewees were Finnish language study materials, fiction written in the Finnish language, and books written in other languages than Finnish. The interviewees wished that the library would acquire a more diversified selection of books written in their own native languages. The library could study different methods which would allow immigrant patrons to better influence the library's collection selection process. The interviewees' answers show that the library could especially pay attention to the advertising of library events, as none of the interviewees thought they received enough information about the library's events.

Overall, the thesis study was successful, as it brought up many things related to the immigrant patrons' library use and potential suggestions for developing the library services, but, at the same time, the answers of the interviewees clearly showed that the interviewees appreciate the library's current basic services very much.

Keywords: immigrants, library services, library use, multiculturalism

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 MONIKULTTUURINEN KIRJASTO.....	10
2.1 Monikulttuurisen kirjaston manifesti IFLA.....	10
2.2 Kansainvälinen monikulttuurinen kirjastotyö	10
2.3 Monikulttuurinen kirjastotyö Suomessa.....	13
2.3.1 Kirjastolaki 2017	13
2.3.2 Monikielinen kirjasto.....	14
2.3.3 Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus.....	14
2.4 Aiemmat tutkimukset.....	16
3 MONIKULTTUURINEN KUOPIO	18
3.1 Kuopion maahanmuuttajaväestö.....	18
3.2 Maahanmuuttajien kotouttaminen Kuopiossa	21
4 KUOPION KAUPUNGINKIRJASTO	23
4.1 Kirjaston monikulttuurisuuspalvelut.....	24
4.2 Monikulttuurista kirjastoa etsimässä -hanke 2017–2018.....	25
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
5.1 Tutkimusongelma.....	27
5.2 Tutkimusmenetelmät.....	28
5.2.1 Haastattelut tutkimusmenetelminä.....	29
5.2.2 Teemahaastattelu	31
5.3 Aineiston analysointi	32
5.3.1 Analyysimenetelmät.....	34
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	38
6.1 Haastateltavien taustatiedot.....	39

6.2 Kirjaston aineistot ja tapahtumiin osallistuminen	40
6.3 Kirjastossa käyminen ja asiointi	44
6.4 Tiedottaminen ja markkinointi	48
6.5 Toiveet ja kehitysideat	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	58
8 POHDINTA	64
LÄHTEET	67
LIITTEET	71

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Kuopion kaupunginkirjaston palvelupisteiden sijainnit kartalla	23
Kuvio 1. Suurimmat maahanmuuttajataustaiset kansalaisuusryhmät Kuopiossa .	19
Kuvio 2. Kuopion ulkomaalaiset ikärakenteen mukaan.....	21
Kuvio 3. Haastateltavien lainaustottumukset	41
Kuvio 4. Haastateltavien kirjastossa käyntien säännöllisyys	45
Kuvio 5. Haastateltavien käyttämät kirjaston toimipisteet	47
Taulukko 1. Ulkomaan kansalaiset Kuopiossa alueittain ja ikäryhmittäin 2015.....	20
Taulukko 2. Haastattelujen kestot.....	39

Käytetyt termit ja lyhenteet

IFLA	Kansainvälinen taho, joka edistää toiminnallaan kirjasto- ja tietopalveluiden sekä niiden käyttäjien etuja (IFLA, 2017).
Kaukolaina	Laina, jonka kirjasto tilaa asiakkaan pyynnöstä toisen kunnankirjaston kokoelmista.
Kotouttaminen	Kotouttamisella tarkoitetaan niitä kotoutumisen edistämisestä laaditussa laissa mainittuja toimenpiteitä, joilla viranomaiset edistävät maahanmuuttajien kotoutumista. Kotouttamisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. (Mattsson & Kivilä 2017, 41).
Maahanmuuttaja	Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen muuttanutta henkilöä. Maahanmuuttaja on yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein Suomeen muuttavia henkilöitä (esimerkiksi perhe-, opiskelu-, työ- tai humanitaariset syyt). (Mattsson & Kivilä 2017, 41.)
Monikulttuurikeskus	Monikulttuurikeskus on kansainvälinen kohtaamispaikka, joka tarjoaa tilat etnisten vähemmistöjen omaehtoiselle kulttuurin harjoittamiselle ja monikulttuuriselle pienryhmätoiminnalle (Mattsson & Kivilä 2017, 41).
Monikulttuurisuus	Monikulttuurisuus on yhteiskunnallinen ideologia, joka korostaa kulttuurista variaatiota eli heterogeenisyyttä. (Mattsson & Kivilä 2017, 41.)
Selkokirja	Kirja, joka on muokattu yleiskieltä helpommin ymmärrettävään ja luettavaan muotoon.

1 JOHDANTO

Suomen yleiset kirjastot ottivat vuoden 2017 alussa käyttöön uudistuneen kirjastolain, joka huomioi entistä paremmin etnisten- ja vähemmistöryhmien mahdollisuudet kirjastopalveluiden käyttöön. Monikulttuurisuuteen on toki kiinnitetty kasvavassa määrin huomiota jo ennen uuden kirjastolain voimaan tuloa, minkä on voinut havaita myös 2000- ja 2010-lukujen aikana suomalaisissa korkeakouluissa tehtyjen aihetta käsittelevien opinnäytetöiden määrässä. Lain voimaan tuleminen on tehnyt monikulttuurisuudesta kumminkin aiheen, johon kirjastojen on syytä kiinnittää jatkossa entistä enemmän aikaa ja voimavaroja.

Valitsin maahanmuuttajien kirjaston käytön opinnäytetyön aiheeksi koska uuden kirjastolain toteutumisen kannalta on tärkeää ja ajankohtaista selvittää maahanmuuttajien palvelutarpeita. Aiheen valintaan vaikutti myös se, että Kuopion kaupungin kirjasto oli aiheen miettimisen aikoihin suunnittelemassa Monikulttuurista kirjastoa etsimässä –hanketta. Aiheen ajankohtaisuuden ja aiheeseen liittyvän hankkeen vuoksi opinnäytetyön kautta saaduista tutkimustuloksista voi olla konkreettista hyötyä Kuopion kaupunginkirjaston maahanmuuttajille kohdistettujen palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville mitä palveluita maahanmuuttajat käyttävät kirjastoissa ja onko tällä asiakasryhmällä kirjaston palvelukokonaisuuteen liittyviä kehitysideoita tai muita toiveita. Aineistonkeruumetodiksi valikoitui tutkimuksen edetessä kvalitatiivinen teemahaastattelu, koska arvioin tämän metodin joustavuutensa takia sopivan parhaiten maahanmuuttajataustaisten henkilöiden haastattelamiseen. Haastattelut pidettiin Pyörön kirjaston ja Monikulttuurikeskus Kompassin tiloissa ja niihin osallistui yhteensä kahdeksan kirjastoa säännöllisesti käyttävää maahanmuuttajaa.

Aloitan opinnäytetyön teoriaosan nostamalla esille kansainväliseen ja kansalliseen monikulttuuriseen kirjastotyöhön vaikuttavia seikkoja, säädöksiä ja tutkimuksia. Nämä kappaleet sekä toimivat perustana opinnäytetyön aihealueeseen että katsauksena monikulttuurisen kirjastotyön nykytilanteeseen. Tämän jälkeen pohjustan Kuopion kaupungin toimintaympäristöä selvittämällä palvelualueella asuvien maa-

hanmuuttajaryhmien taustoja ja käymällä läpi Kuopion kaupungin kotouttamisohjelmassa mainittuja tämän tutkimuksen kannalta olennaisia asioita. Esittelen teoriaosiossa myös Kuopion kaupunginkirjaston, sen monikulttuurisetkokoelmat ja opinnäytetyön valintaan vaikuttaneen monikulttuurisuushankeen. Teoriaosion lopussa kerron tarkemmin opinnäytetyön tutkimusongelmasta, tutkimusmenetelmistä ja empiirisenaineiston analysointimenetelmästä.

Opinnäytetyön empiriaosassa käyn läpi haastatteluihin osallistuneiden maahanmuuttajien taustoja, kirjastonkäyttöä sekä heiltä tulleita kirjastopalveluita koskevia ajatuksia ja kehitysideoita. Tämän jälkeisessä Johtopäätökset-luvussa teen yhteenvedon haastateltavien antamista vastauksista sekä hahmottelen näihin vastauksiin kuin teoriaankin pohjautuvia kehitysehdotuksia. Opinnäytetyön lopussa sijaitsevassa Pohdinta-luvussa kerron omia ajatuksiani opinnäytetyöprosessista sekä esitän opinnäytetyössä esiin tulleisiin asioihin pohjautuvia potentiaalisia jatkotutkimusaiheita.

2 MONIKULTTUURINEN KIRJASTO

2.1 Monikulttuurisen kirjaston manifesti IFLA

Vuonna 2006 IFLA:n hallituksessa hyväksytyn monikulttuurisen kirjaston manifestin (2008) mukaisesti kirjastojen tulisi heijastaa, tukea ja edistää monikulttuurisuutta. Kirjastojen tehtäviin kuuluu toiminnallaan lisätä kulttuurienvälistä vuoropuhelua ja aktiivista kansalaisuutta kansainvälisellä, kansallisella ja paikallisella tasolla. Kirjasto-organisaatiot ovat yhtenäisenä organisaationa sitoutuneet perusvapauksien edistämiseen ja tiedon saattamiseen kaikkien saataville. Nämä sitoumukset kannustavat kirjastoja ottamaan toiminnassaan huomioon asiakaskunnan kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden sekä kulttuuri-identiteettien ja arvojen käsittelyn. (IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti, 2008.)

Manifestissa mainitaan että, monikulttuurisen kirjaston tulee ydintoiminnoissaan ottaa huomioon monikulttuuristen palveluiden ja kokoelmien kehittäminen, resurssien suuntaaminen kulttuuriperinnön säilymiseen, kirjastonkäyttöä ja tiedonhallintataitoja tukevan koulutuksen ja uusille maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen järjestäminen sekä kulttuurienvälisen vuoropuhelun edistäminen. Lisäksi monikulttuurisen kirjaston tulee varmistaa asiakaskunnan pääsy kirjaston aineistoihin ja palveluihin tarvittavilla kielillä sekä kehittää eri viestimille sopivaa kirjastonpalveluista tiedottavaa markkinointi- ja viestintämateriaalia uusien asiakasryhmien tavoittamiseksi. (IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti, 2008.)

2.2 Kansainvälinen monikulttuurinen kirjastotyö

Tässä osiossa käsitelen vuonna 2009 tehtyä lyhennettyä raporttia Yhdysvalloissa vuonna 2006 julkaistusta Library Services for Immigrants -dokumentista. Dokumentti viittaa alun perin vuonna 2004 pidettyyn mietintään, jossa käsiteltiin kirjaston maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden kehittämisen tärkeimpiä vaiheita. Mietintään osallistui kirjastonhoitajia ja maahanmuuttajien parissa työskenteleviä asiantuntijoita eri puolilta Yhdysvaltoja. Vaikka raportti koskeekin Yhdysvaltoja, voi siinä esiin tulleita ajatuksia ja tuloksia soveltaa hyvin Suomessakin.

Raportista selviää, että Yhdysvaltoihin muuttavat uudet maahanmuuttaja ryhmät sijoitetaan usein isojen kaupunkien ulkopuolelle. Koska näillä alueilla on vähän resursseja maahanmuuttajien kotouttamiseen, kirjaston roolia maahanmuuttajien kotouttamisessa ja yhteisöön integroimisessa pidetään tärkeänä. Kirjasto voi tarjota alueella asuville maahanmuuttajille tietoa, tapahtumia ja oppimateriaaleja, jotka helpottavat maahanmuuttajien sopeutumista uuteen kulttuuriin. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Monissa yhteisöissä isojen tai täysin uusien maahanmuuttaja ryhmien parissa työskenteleminen vaatii resursseja ja tietoja, joita ei yksittäisellä organisaatiolla ole käytettävissään. Kirjastojen onkin hyvä löytää yhteistyökumppaneita, joiden kanssa voi jakaa tietoja ja osaamista maahanmuuttajien parissa työskentelystä. Onnistuneessa yhteistyössä molemmat osapuolet ymmärtävät yhteiset tavoitteensa ja toimivat yhdessä täyttääkseen maahanmuuttaja yhteisön tarpeet. Kirjasto voi yhteistyön myötä saada esimerkiksi yhteistyökumppaneiltaan apua maahanmuuttajille kohdistetun markkinoinnin ja viestinnän suunnitteluun. On myös mahdollista, että yhteistyökumppanilta löytyy valmiita maahanmuuttajille hyödyllisiä materiaaleja ja esitteitä, joita voi laittaa esille kirjaston tiloihin ja verkkosivulle. Yhteistyökumppanit voivat jakaa tietoa kirjastosta maahanmuuttajaryhmille ja myös saada paikallista näkyvyyttä pitämällä asiantuntijaluentoja kirjaston tapahtumissa. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Yhteistyön muodostumisessa on tärkeää ottaa paikallinen maahanmuuttaja yhteisö osaksi kirjaston toimintoja ja kysyä heiltä neuvoja kirjaston tarjoamien palveluiden ja tapahtumien maahanmuuttaja asiakkaille kohdentamiseen. Potentiaalisia yhteistyökumppaneita voivat muun muassa olla aikuiskoulutuskeskukset, paikalliset yliopistot ja korkeakoulut, maahanmuuttajien parissa työskentelevät säätiöt, pakolais- ja asutuskeskukset sekä alueella toimivat peruskoulut. Yhteistyökumppaniksi voi muodostua myöskin maahanmuuttaja-asiakkaita palvelevat isot yritykset, raportissa pankit mainitaan yhtenä esimerkkinä tällaisesta yrityksestä. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Työryhmä mietinnässään käsitteli myös kokoelmia. Jos kirjaston kokoelmien halutaan tuottavan hyötyä uudelle maahanmuuttaja yhteisölle, on tärkeätä ottaa selvää

maahanmuuttajaryhmän kiinnostuksen kohteista ja tarpeista. Yhtenä tapana kiinnostuksen ja tarpeiden selvittämiseksi mainitaan niin sanotun maahanmuuttajille suunnatun aineistohankintakomitean järjestäminen. Komiteaan voisi kuulua niin maahanmuuttajia kuin maahanmuuttajaorganisaatioissa työskenteleviä asiantuntijoita. Toisena potentiaalisena menetelmänä mainitaan maahanmuuttajien kanssa järjestettävät keskusteluryhmät aineistohankintatarpeisiin liittyen. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Yhdysvaltalaiset kirjastot järjestävät tapahtumia, jotka houkuttelevat kaikenikäisiä maahanmuuttaja-asiakkaita. Jotkin kirjastot järjestävät iltapäiväkerhoja, toiset taas tekevät yhteistyötä koulujen kanssa ja tarjoavat koulujen tarpeita vastaavia kursseja, esimerkiksi työpajoja koululaisille ja kirjastokierroksia lasten vanhemmille. Kirjastolla järjestettävien kulttuurienvälisen tapahtumien pääasiallisena tehtävänä on auttaa maahanmuuttajia yhteisöön kotouttamisessa. Hyvin onnistuneet kulttuurienväliset tapahtumat tuovat esiin kaikille hyödyllistä tietoa ja luovat maahanmuuttajille mahdollisuuksia keskustella ja tutustua eri yhteisöjen jäseniin. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Maahanmuuttajille suunnattujen tapahtumien järjestämisessä kirjaston kannattaa ottaa huomioon erityisesti lasten vanhemmat ja iäkkäämmät henkilöt, koska kirjasto voi heidät huomioimalla vähentää heidän kokemaansa kulttuurista eristyneisyyden tunnetta. Kirjastossa voidaan järjestää näille kohderyhmille esimerkiksi yhteisön tarjoamia resursseja koskevia seminaareja, yhteiskuntaoppia käsitteleviä keskusteluryhmiä, erilaisia kulttuuri aktiviteetteja ja juhlapäiviin liittyviä tapahtumia, paikan päällä järjestettäviä kieltenopiskelua ja kansallisuutta koskevia kursseja ja kirjakerhoja. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

Kirjasto voi parhaiten tavoittaa uusia maahanmuuttaja-asiakkaita osallistumalla kirjaston ulkopuolella järjestettäviin maahanmuuttajille suunnattuihin tapahtumiin ja markkinoimalla omia maahanmuuttajille suunnattuja palveluitaan näissä tapahtumissa. Kirjaston on myös tärkeää identifioida maahanmuuttaja asiakkaansa niin hyvin kuin mahdollista ottaen muun muassa huomioon sen millä alueilla maahanmuuttajat asuvat ja työskentelevät. Madollisimman tarkka kohderyhmän identifiointi helpottaa myös maahanmuuttajille suunnatun viestinnän tehokasta kohdistamista. (Library Services for Immigrants, an Abridged Version, 2009.)

2.3 Monikulttuurinen kirjastotyö Suomessa

Tässä osiossa käsittelen monikulttuuriseen kirjastotyöhön Suomessa vaikuttavia seikkoja. Osion ensimmäisessä luvussa kerrotaan uudesta kirjastolaista, jossa on aiempaa lakia paremmin otettu huomioon Suomessa asuvan väestön monikulttuuristuminen. Tämän jälkeisessä luvussa kerrotaan Monikulttuurisesta kirjastosta, jonka monikulttuurisuutta tukevat aineistot ovat saavutettavissa maanlaajuisesti. Luvussa Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus otetaan esiin saman nimisessä dokumentissa monikulttuurisuutta käsittelevät seikat jotka vaikuttavat kirjaston palveluiden saavutettavuuteen. Osion viimeisessä luvussa otetaan huomioon viime vuonna suoritettu, Helsingin kaupunginkirjaston tekemä tutkimus, joka aiheeltaan koskee läheisesti tämän opinnäytetyön aihepiiriä ja tarkoitusta.

2.3.1 Kirjastolaki 2017

Uudistunut kirjastolaki otettiin käyttöön vuoden 2017 tammikuussa. Tätä ennen voimassa oli viimeksi vuonna 1998 säädetty kirjastolaki. Uusi yleisiä kirjastoja koskeva laki ottaa entistä paremmin huomioon etnisten- ja vähemmistöryhmien mahdollisuudet kirjastopalveluiden käyttöön. Kirjastolaissa säädetään yleisten kirjastojen toiminnasta ja toiminnan edistämisestä valtakunnallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla sekä kirjastojen yhteistyöstä ja valtionrahoituksesta. (L 29.12.2016/1492.)

Uudistuneen lain tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen, kulttuuriin, elinikäiseen oppimiseen, tiedon saatavuuteen ja käyttöön, aktiiviseen kansalaisuuteen, demokratiaan ja sananvapauteen. Näiden lisäksi lain tavoitteiksi mainitaan väestön osaamisen, lukemiskulttuurin ja monipuolisen lukutaidon kehittäminen. Uudessa kirjastolaissa (29.12.2016/1492 2 §) mainitaan tavoitteiden toteuttamisen lähtökohdiksi yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. Koska edellisen kirjastolain säätämisestä oli kulunut jo kaksi vuosikymmentä, oli lain päivittäminen jo ajankohtaista, ellei peräti välttämätöntä. Uusi laki huomioi paremmin muuttuneet ja moninaistuneet asiakasryhmät sekä asiakasympäristöt, ja vastaa näin paremmin niitä toimintoja ja palvelumuotoja joita monet kirjastot ovat jo ennen lain muutoksia ottaneet käyttöönsä.

2.3.2 Monikielinen kirjasto

Helsingin kaupungin pääkirjastossa Pasilassa sijaitsevan Monikielisen kirjaston tehtävänä on aineiston hankinnan, tiedottamisen ja neuvonnan avulla tukea Suomessa asuvan vieraskielisen väestön kirjastopalveluita. Monikielisen kirjaston toimintaa tuetaan opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) myöntämällä valtionrahoituksella. Monikielisen kirjaston tehtävä on maanlaajuinen mikä tarkoittaa, että sen kokoelmista voivat muualla Suomessa sijaitsevat kirjastot tilata harvinaisilla kielillä kirjoitettua aineistoa omien vieraskielisten asiakkaiden lainattavaksi. Kokoelmista tilaaminen voi tapahtua sekä siirtokokoelmamuotoisena, kuin myös yksittäisinä kaukolainoina. (Mäkinen 2010, 23.) Monikielisen kirjaston kokoelmista löytyy kirjoja lapsille, nuorille ja aikuisille noin 80 eri kielellä (Mitä monikielinen kirjasto tarjoaa, 2015). Aineistohankintojen, neuvonnan ja tiedottamisen lisäksi Monikielinen kirjasto pyrkii toiminnallaan solmimaan yhteyksiä koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin. (Mäkinen 2010, 23.)

Mäkinen (2010, 23–24) korostaa sitä, ettei Monikielisen kirjaston tehtäviin kuulu hankkia aineistoa muilla pohjoismaisilla tai niin sanotuilla suurilla kielillä, esimerkiksi englanniksi, saksaksi, ranskaksi, italiaksi, espanjaksi, viroksi ja venäjäksi. Näihin kieliin suunnatut aineisto hankinnat kirjastot tekevät itse normaalin vuosittaisen hankintabudjetin rajoissa. Lisäksi Monikielisen kirjaston perustamisen yhteydessä vuoden 1995 joulukuussa päätettiin, että kunnalla on velvollisuus hankkia aineistoa, erityisesti lehtiaineistoa, niille kieliväestöille joiden edustajia kunnassa asuu yli 100 henkeä. (Mäkinen 2010, 23–24.)

2.3.3 Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa (2016) painotetaan palveluiden, kokoelmien ja asiakaspalvelun tasa-arvoisuutta asiakkaan taustasta tai muista ominaisuuksista riippumatta. Kirjastopalveluiden tulee olla tasa-arvoisesti kaikkien saatavilla ja ne heijastavat osaltaan asiakaskunnan moninaisuutta niin ilmaisuiltaan, toiminnoiltaan kuin aineistoiltaan. Kirjaston palvelupisteet on sijoitettu niin, että kirjastoon saapuva asiakas löytää ne kirjaston tiloista ongelmitta ja palvelupisteellä toimivalla asiakaspalvelijalla on valmiudet kommunikoida asiakkaan kanssa monin

eri keinoin. Kommunikoinnin keinona voidaan tarvittaessa käyttää esimerkiksi selkopuhetta tai kynää ja paperia. Jokainen asiakas on erilainen ja tämän takia myös asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen asiakastapahtuman kesto voi vaihdella. Asiakaspalvelijalla tulee olla tarpeeksi aikaa auttaa ja opastaa asiakasta asiakkaan ehdoilla. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 14.) Tätä ajatusta tukee Kirjastotyön eettiset periaatteet (2011) jossa on mainittu, että kirjasto voi palveluisaan kiinnittää erityistä huomiota niihin henkilöihin joilla on vaikeaa käyttää kirjaston palveluita, esimerkiksi laitoksissa asuvia henkilöitä, kotipalveluasiakkaita ja maahanmuuttajaryhmiä.

Tapahtumien järjestämisessä kirjasto voi antaa mahdollisuuden asiakkaille tapahtumaideoiden kehittämiseen, suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tapahtumissa otetaan huomioon esimerkiksi kielivähemmistöt tarpeiden ja toteutettavissa olevien resurssien mukaan esimerkiksi tuomalla tapahtumaan eri kielivähemmistöille suunnattuja tulkkauksia. Tapahtumista voidaan tehdä entistä saavutettavampia myös lähettämällä ne suorana kirjaston verkkosivuilla. Kirjaston tiloissa tehtävät sulkemis-, tapahtuma- sekä muunlaiset kuulutukset olisi hyvä tehdä monilla eri kielillä. Satutunnit, kirjailija vierailut, lukupiirit ynnä muut toistuvat tapahtumat pyritään järjestämään niin että ne vastaavat asiakaskunnan moninaisuutta sekä kommunikointi kieleltään ja tavoiltaan kuin aiheiltaan. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 15–17.)

Saavutettavuus tulee näkyä myöskin kirjaston verkkosivuilla sekä muissa viestintäkanavissa. Kirjasto käyttää asiakkaalle viestiessään hyödyksi monia eri kanavia ja monia eri viestinnän keinoja. Viestinnän ja siinä käytettyjen sanavalintojen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Viestintä voi kirjoitetun tekstin lisäksi sisältää videoita, ääniä ja valokuvia. Kirjasto voi esimerkiksi käyttää YouTube-videoita yhtenä viestinnän kanavanaan, visuaalisesti välittyvän viestin lisäksi videoihin on helppo lisätä tekstitykset esimerkiksi niille asiakkaille jotka opettelevat kieltä. Kirjasto voi kohdistaa tiedotusta palveluistaan eri tahoille, esimerkiksi eri yhteisöille ja järjestöille. Kirjasto voi myös pyytää tavoitetun kohderyhmän edustajia auttamaan viestinnän tai toiminnan suunnittelussa. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2016, 18.)

2.4 Aiemmat tutkimukset

Helsingin kaupunginkirjasto teki vuoden 2016 aikana selvityksen turvapaikanhakijoiden kirjaston käytöstä ja palvelutarpeista. Selvitystä varten kaupunginkirjasto sai rahoitusta opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Selvityksessä haastateltiin turvapaikanhakijoita pääkaupunkiseudulla, Turussa, Kauhavalla ja Joutsenossa. Haastatteluihin osallistui 113 turvapaikanhakijaa, joista 80 prosenttia oli miehiä. Lisäksi selvityksen verrokkiryhmänä haastateltiin Suomessa pidempään asuneita maahanmuuttajia. (Helsingin kaupunginkirjasto, 2016, 4–6.) Verrokkiryhmälle tehtyjen haastatteluiden tarkoituksena oli saada selville, miten vastaajat ovat hyödyntäneet kirjastojen palveluita ja mikä olisi heidän kokemuksensa pohjalta toimivin tapa tiedottaa kirjaston palveluista. Verrokkiryhmän haastatteluihin osallistui 28 Suomessa pysyvästi asuvaa maahanmuuttajataustaista tai monikulttuuristen taustan omaavaa henkilöä. Haastatteluihin osallistuneista 12 oli miehiä ja 16 naisia. (Helsingin kaupunginkirjasto, 2016, 25.) Molemmille ryhmille esitettiin kysymyksiä kirjaston käyttöön ja palveluihin liittyen. Lisäksi kysymyksien avulla haluttiin saada selville haastateltavien mielipiteitä muun muassa asiakaspalvelutilanteiden sujuvuudesta, kirjaston käytönopastuksesta, kirjastopalveluista tiedottamisesta, halukkuudesta osallistua tapahtumien järjestämiseen, yleisestä tyytyväisyydestä kirjastopalveluihin ja mahdollisista kehitysideoista.

Turvapaikanhakijoille tehdyissä haastatteluissa saatiin selville, että useimmat haastatteluihin osallistuneet turvapaikanhakijat tulevat maista joissa ei ole yleisiä kirjastoja. Tämän takia esimerkiksi kirjaston käytön maksuttomuus ja muut palveluperiaatteet olivat haastateltaville ennestään tuntemattomia. Tietämättömyyden takia kirjastojen olisi hyvä tiedottaa palveluistaan turvapaikanhakijoille. Tiedottamisen voisi hoitaa esimerkiksi kutsumalla vastaanottokeskuksen asukkaita kirjastoon, järjestämällä esittelytilaisuuksia vastaanottokeskuksessa sekä kirjaston ulkopuolelle sijoitetuilla julisteilla. Turvapaikanhakijat toivoivat kirjastoilta tukea kotoutumisprosessiin. Kirjastot voivat osaltaan aktiivisemmin tukea maahanmuuttajien suomen kielen opiskelua esimerkiksi hankkimalla enemmän ja monipuolisempaa kielen opiskelumateriaalia ja sanakirjoja. Lisäksi kirjasto olisi hyvä paikka kielikahviloiden ja Suo-

malaista kulttuuria esittelevien tapahtumien järjestämiseen. Kirjasto voisi lisätä kulttuurienvälistä vuoropuhelua järjestämällä tapahtumia joihin sekä suomalaiset että turvapaikanhakijat voisivat osallistua. (Helsingin kaupunginkirjasto, 2016, 24.)

Verrokkiryhmäläisillä oli samansuuntaisia toiveita kirjaston osallistumisesta kotouttamiseen ja monikulttuuristen tapahtumien järjestämiseen liittyen kuin turvapaikanhakijoilla. Molemmat ryhmät olivat myös samaa mieltä siitä, että kirjaston tulisi tiedottaa palveluistaan myös kirjaston ulkopuolella. (Helsingin kaupunginkirjasto, 2016, 32.)

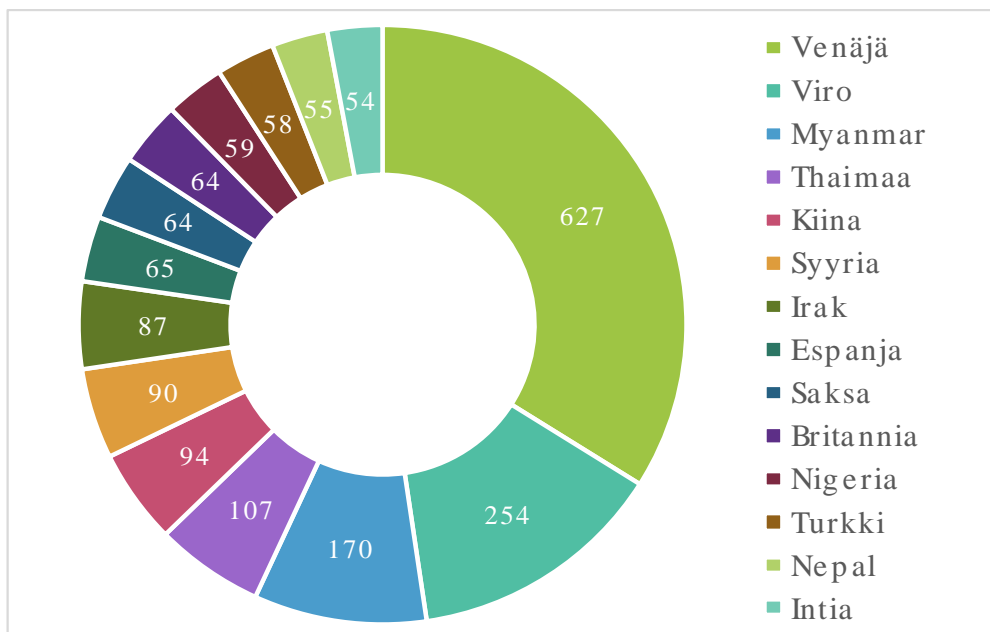
Helsingin kaupunginkirjaston lisäksi monikulttuurisuuteen on kiinnitetty yhä kasvavassa määrin huomiota myös muissa Suomen yleisissä kirjastoissa 2000- ja 2010-lukujen aikana. Tämän pystyy huomaamaan siitä, että suomalaisissa korkeakouluissa on tehty lukuisia yksittäisiä monikulttuurisuutta kirjastossa käsitteleviä opinnäytetöitä. Yksi esimerkki monikulttuurisuutta käsittelevästä kirjastoalan opinnäytetyöstä on Tiina Rinta-Joupin vuonna 2011 valmistunut opinnäytetyö Monikulttuurisuus – käsitteestä käytännöksi. Opinnäytetyössään Rinta-Jouppi selvittää monikulttuuristen kirjastopalveluiden tarpeita Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston toimialueella kuin myös maahanmuuttaja-asiakkaiden valmiuksia osallistua kirjastopalveluiden ideointiin ja toteutukseen. Rinta-Jouppi haastatteli opinnäytetyössään niin maahanmuuttajia kuin maahanmuuttajatyöntekijöitä. Hän otti tutkimuksessaan myös huomioon kirjastonnäkökulman haastatteleamalla yhtä kirjaston henkilökuntaan kuuluvaa kirjastonhoitajaa. (Rinta-Jouppi 2011, 2–8.)

3 MONIKULTTUURINEN KUOPIO

Tässä osiossa kerrotaan Pohjois-Savossa sijaitsevan Kuopion kaupungin maahanmuuttajaväestön taustoista. Kuopion maahanmuuttajaväestö-luku antaa taustatietoa siitä kuinka suuri osuus Kuopion kaupungin 118 000 asukkaasta (Kuopion kaupunki, 2017) on maahanmuuttajataustaisia, sekä siitä millä Kuopion kaupungin asuinalueilla maahanmuuttajia asuu eniten ja minkälainen on maahanmuuttajaväestön ikärakenne. Luvussa Maahanmuuttajien kotouttaminen Kuopiossa käydään läpi Kuopion kaupungin kotouttamisohjelmassa mainittuja tämän tutkimuksen kannalta olennaisia asioita.

3.1 Kuopion maahanmuuttajaväestö

Vuoden 2016 alussa Kuopion kaupungin väestöstä 2,4 % oli ulkomaan kansalaisia, tämä prosenttimäärä käsittää 2691 Kuopiossa asuvaa henkilöä. Kuopiossa asuvien ulkomaan kansalaisten määrä kasvoi vuoden 2015 aikana 175 hengellä eli noin 7 %. Suurin Kuopiossa asuva ulkomaan kansalaisten ryhmä on venäjäläiset, heitä asuu Kuopiossa noin 630 henkeä. Seuraavaksi eniten Kuopiossa asuu virolaisia (254 henkeä), myanmarilaisia (170 henkeä) ja thaimaalaisia (107 henkeä). Irakilaisia, kiinalaisia ja syyrialaisia asuu kutakin vajaa 100 henkeä. (Ks. kuvio 1.) Kuopion ulkomaalaisväestö koostuu noin 100 eri kansalaisuudesta. Kuopion kokonaisväestöstä 3 871 asukkaalla äidinkieli on muu kuin suomi. Muina äidinkielinä puhutaan 74 eri kieltä. (Kuopion kaupunki, 2016a.)



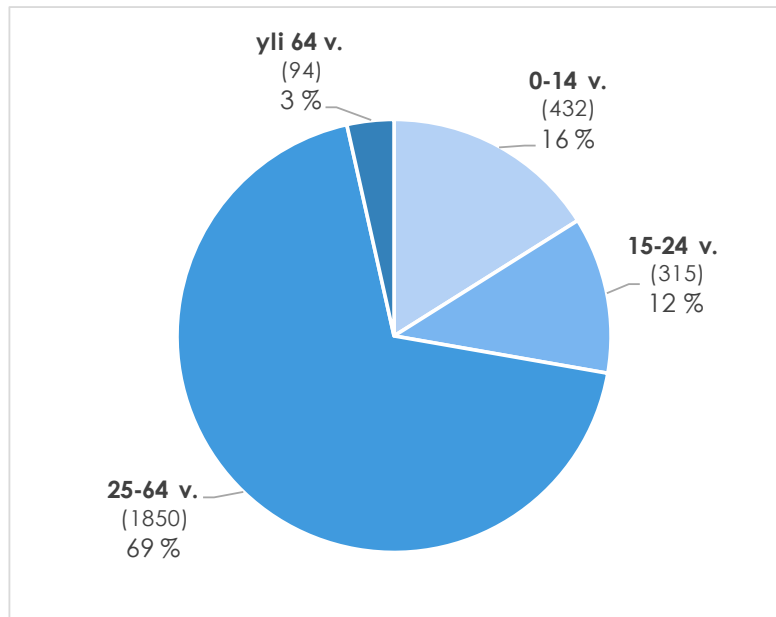
Kuvio 1. Suurimmat maahanmuuttajataustaiset kansalaisuusryhmät Kuopiossa (Kuopion kaupunki, 2016a).

Kuopion alueista ulkomaalaisia asuu eniten niillä alueilla joissa väestömäärät ovat muutenkin suurimmat. Vuoden 2015 lopussa ulkomaalaisia asui lähes kaikilla Kuopion kaupungin suunnittelualueilla, kuten seuraavalla sivulla olevaa taulukkoa 1 tarkastelemalla selviää (taulukko 1).

Taulukko 1. Ulkomaan kansalaiset Kuopiossa alueittain ja ikäryhmittäin 2015
(Kuopion kaupunki 2016a).

Suunnittelualue	0-6	7-12	13-18	19-24	25-64	65+	YHT.
<i>Litmanen</i>	31	30	29	22	219	9	340
<i>Neulamäki</i>	29	3	5	49	206	1	293
<i>Puijonlaakso-Taivaan- pankko</i>	16	16	6	34	209	6	287
<i>Keskusta</i>	12	8	15	24	177	7	243
<i>Särkiniemi-Särkilahti</i>	14	10	10	13	116	3	166
<i>Saarijärvi-Rahusenkangas</i>	18	21	15	7	96	8	165
<i>Pirtti</i>	14	14	10	13	71	8	130
<i>Niuvva-Länsipuijo-Rypysuo</i>	13	11	10	2	70	8	114
<i>Itkonniemi-Männistö- Linnanpelto</i>	1	2	6	10	77	4	100
<i>Jynkkä</i>	5	7	6	5	60	13	96
<i>Kelloniemi-Linkolahti</i>	8	6	4	2	44	3	67
<i>Haapaniemi</i>	1	1	3	6	46	2	59
<i>Puijo (Inkilänmäki)</i>	8	3	3	4	35	2	55
<i>Puijonsarvi (Päiväranta)</i>	7	14	3	0	26	0	50
<i>Nilsinä</i>	0	3	4	2	36	4	49

Ulkomaan kansalaisten ikärakenne on kantaväestön ikärakenteeseen verratessa keskimääräistä nuorempi. Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta 2 näemme, että nuorempaa ikärakennetta selittää vanhusten pieni määrä, sekä työikäisten eli 25–64 -vuotiaiden suurempi osuus. (Kuopion kaupunki, 2016a; kuvio 2.)



Kuvio 2. Kuopion ulkomaalaiset ikärakenteen mukaan (Kuopion kaupunki, 2016a).

Kuopioon muuttaa kuukausittain keskimäärin runsaat parikymmentä ulkomaalaista. Muuttajat tulevat usein Kuopioon työntekijöinä, opiskelijoina, puolisoina tai muun perhesiteen vuoksi, paluumuuttajina sekä pakolaisina. Kuopioon sijoittuneet pakolaiset tarvitsevat aiempaa enemmän tukea. Pakolaisten osuus Kuopioon muuttaneista ulkomaalaisista oli vuonna 2016 noin 1/5. (Kuopion kaupunki, 2016b, 3–5.)

3.2 Maahanmuuttajien kotouttaminen Kuopiossa

Kuopion yleisenä linjauksena on, että maahanmuuttajat ovat yksi Kuopion kaupungin monista asiakasryhmistä. Kansainvälisyys on osa arkipäivää ja samat palvelut ovat sekä kantaväestön että maahanmuuttajien käytettävissä. Maahanmuuttajat tulee huomioida asiakasryhmänä Kuopion palvelualueiden arkityössä, arviointi- ja laatusuhteissa sekä toimintojen suunnittelussa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaaminen normaalipalveluiden piiriin edellyttää pitkäjänteistä kehittämistyötä ja valmiuksien kasvattamista. Tämän vuoksi on tärkeää hyödyntää jatkossakin monenlaisia tapoja henkilöstön osaamisen vahvistamisessa kuten koulutukset ja työkierto. (Kuopion kaupunki, 2016b, 5–6.)

Maahanmuuttaja-asiakkaiden on tärkeää saada tietoa eri palveluista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kotouttamista. Yhtä lailla tärkeää on taata riipeä pääsy

suomen kielen opetukseen ja kotoutumiskoulutukseen. Kotouttamisprosessia vahvistaa maahanmuuttajan pääsy erilaisiin yhteisöihin ja vapaa-ajan toimintoihin sekä sosiaalisten yhteyksien muodostuminen paikkakunnalla jo olevien saman kulttuurin edustajien ja kantaväestön edustajien kanssa. (Kuopion kaupunki, 2016b, 6.)

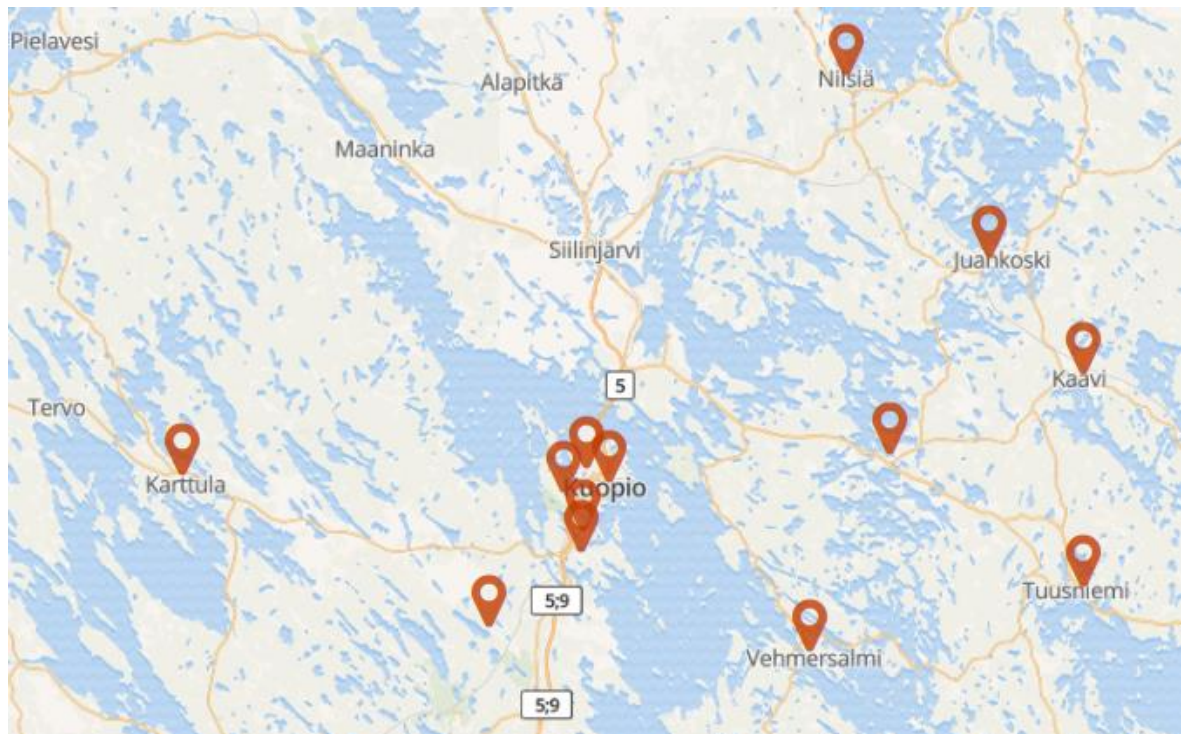
Monikulttuurista toimintaa Kuopion alueella järjestävät erilaiset järjestöt, näihin kuuluu muun muassa Kuopion Settlementti Puijola ry:n monikulttuurinen kohtaustapaikka Kompassi. Kompassin lisäksi monikulttuurista toimintaa järjestävät myös Kuopion kansalaisopisto sekä lukuisat muut seurakunnat ja yhteisöt. (Kuopion kaupunki, 2016b, 9.)

Maahanmuuttajien osallistamisesta vastaa hyvinvoinnin edistämisen palvelualue, jossa maahanmuuttajat huomioidaan yhtenä asiakasryhmänä muiden joukossa (Kuopion kaupunki, 2016b, 9). Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue jakaantuu omatoimiseen ja ohjattuun hyvinvointia edistävään toimintaan sekä taidepalveluihin ja tapahtumapalveluihin. Muun muassa kirjastopalvelut kuuluvat omatoimisen hyvinvoinnin palvelualueeseen. Omatoimisen hyvinvoinnin palvelualueeseen kuuluvat myöskin museokeskus, liikuntapaikat sekä ulkoilu- ja virkistyskeskukset. Ohjatun hyvinvoinnin palvelualueeseen puolestaan kuuluvat kansalaisopisto ja kansalaistoiminnan yksikkö. Taidepalveluihin kuuluvat musiikkikeskus ja teatteri ja tapahtumapalvelut ovat yksi erillinen yksikkö. (Hyvinvoinnin edistämisen palvelualueen käyttösuunnitelma 2016, 2015, 5.)

Maahanmuuttajien kanssa Kuopiossa toimivien tahojen on jatkossa tarpeen yhä aktiivisemmin jakaa tietoa maahanmuuttajille suunnatuista tapahtumista monien eri kanavien ja medioiden kautta. On myös paikallaan edelleen kehittää alueen toimijoiden keskinäistä yhteistyötä, työnjakoa ja tapahtumien koordinaatiota. (Kuopion kaupunki, 2016b, 9.)

4 KUOPION KAUPUNGINKIRJASTO

Kuopion kaupunginkirjasto on perustettu vuonna 1872. Nykyinen pääkirjastoraken-
nus on vuodelta 1967, jolloin kirjasto sai myös maakuntakirjasto-oikeudet. Pääkir-
jaston lisäksi Kuopion kaupunginkirjaston palvelualueeseen kuuluu 13 lähikirjastoa
ja 3 kirjastoautoa, kirjoja kotiin -palvelu sekä 1 laitoskirjasto Niuvanniemen sairaa-
lassa. Lähikirjastoverkostoon kuuluvat kirjastot sijaitsevat Puijonlaaksossa, Neula-
mäessä, Jynkässä, Pyörössä, Kurkimäessä, Karttulassa, Vehmersalmella, Tuusnie-
mellä, Riistavedellä, Maaningalla, Juankoskella, Nilsiässä ja Kaavilla. Juankosken,
Tuusniemen ja Kaavin lähikirjastot ovat itsenäisten kuntien kirjastoja ja ostavat kir-
jastopalvelut Kuopion kaupungilta. (Pitkänen 2016, 9.)



Kuva 1. Kuopion kaupunginkirjaston palvelupisteiden sijainnit kartalla
(Palvelupisteet ja aukioloajat, [viitattu 4.1.2018]).

Kuopion kaupunginkirjaston palvelualue saavuttaa yhteensä 122 834 asukasta
Kuopiossa ja sen lähikunnissa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2016). Kuopion
kaupungin Hyvinvoinnin edistämisen palvelualueen käyttösuunnitelmassa 2016
(2015, 10) kirjaston toiminta-ajatuksiksi on mainittu tiedon, taidon ja tarinoiden tar-

joaminen asiakkailleen. Kirjastotoiminta pyrkii edistämään luku-, kirjallisuus- ja musiikkiharrastusta, elinikäistä oppimista sekä tietoverkkojen käyttöä asuinpaikasta riippumatta. Kirjastotilat puolestaan toimivat asukkaiden sosiaalisina ja kulttuurisina tiloina, jotka edistävät viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä sekä ehkäisevät syrjäytymistä. Yhtenä tärkeimmistä kirjastopalveluiden toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä on mainittu maahanmuutto ja kieliryhmien lisääntyminen. (Hyvinvoinnin edistämisen palvelualueen käyttösuunnitelma 2016, 2015, 10.)

4.1 Kirjaston monikulttuurisuuspalvelut

Kuopion kaupunginkirjastossa monikulttuurinen asiakas voi lainata aineistoa, kuunnella musiikkia, opiskella, lukea ja muuten viettää aikaa kirjastontiloissa sekä osallistua erilaisiin kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin. (Kirjasto maahanmuuttajalle, [viitattu 4.1.2018].)

Kirjoja on monikulttuurisille asiakkaille tarjolla kirjaston omissa kokoelmissa seuraavilla kielillä: englantia, espanjaa, islantia, italiaa, ranskaa, ruotsia, saksaa, venäjää ja viroa. Tämän lisäksi Pääkirjastosta sekä Pyörön ja Jynkän lähikirjastoista löytyy vaihtuva Helsingin Monikielisestä kirjastosta hankittu siirtokokoelma, jonka valikoimista löytyy tällä hetkellä arabian, albaniaan, bulgarian, burman, darin, hollannin, japanin, kiinan, kurdin (sorani), persian/farsin, liettuan, slovakian, ukrainan ja turkin kielisiä kirjoja. Lisäksi venäjänkieliset ja Venäjän kielestä kiinnostuneet asiakkaat voivat lainata Venäjänkielisen kirjaston aineistoa Kuopion kaupunginkirjaston kautta.

Kirjaston kokoelmista löytyy myös monipuolisesti erikielistä musiikki- ja elokuva-aineistoa. (Kirjasto maahanmuuttajalle, [viitattu 4.1.2018].) Erikielisiä sanoma- ja aikakauslehtiä on tarjolla monikulttuurisille asiakkaille kirjaston tilaamassa PressReader-lehtipalvelussa. Palvelu sisältää sähköisiä näköisversioita yli 4000 paikallisesta, kansallisesta ja kansainvälisestä sanoma- ja aikakauslehdestä lähes 100 eri maasta yli 60 eri kielellä. Palvelusta löytyvät lehdet ovat luettavissa heti ilmestyttyään, ja säilyvät palvelussa 60 päivää ilmestymisajankohdastaan. PressReader palvelua voi käyttää kirjaston asiakaskoneilta. (E-aineistot Kuopion kirjastossa, [viitattu 4.1.2018].)

Kirjastosta löytyy myöskin lainattavaa aineistoa suomen kielen opiskeluun. Kokoelmista löytyy muun muassa suomen kielen oppikirjoja, sanakirjoja ja kielikursseja. Myös selkokirjat, äänikirjat, helppolukuiset kirjat lapsille ja nuorille sekä suomenkieliset dvd-elokuvat, joissa on suomenkielinen tekstitys soveltuvat mainiosti monikulttuurisen asiakkaan suomen kielen opiskeluun. (Kirjasto maahanmuuttajalle, [viitattu 4.1.2018].)

Kirjasto tarjoaa kirjastonkäytön opetusta maahanmuuttajaryhmille ja turvapaikanhakijoille. Ryhmäkäyntien aikana esitellään kirjastonpalveluita ja tutustutaan kirjaston aineistoihin. Ryhmäkäynnin voi varata pääkirjaston aikuistenosaston tietopalvelun kautta tai ottamalla yhteyttä omaan lähikirjastoon. (Kirjasto maahanmuuttajalle, [viitattu 4.1.2018].)

4.2 Monikulttuurista kirjastoa etsimässä -hanke 2017–2018

Monikulttuurista kirjastoa etsimässä -hanke on Kuopion kaupunginkirjaston vuodelle 2017 Aluehallintovirastolta (AVI) rahoitusta saanut monikulttuurisuushanke. AVI-hankkeen aihe pohjautuu uuteen kirjastolakiin ja siinä yhteisöllisyyttä, moniarvoisuutta ja kulttuurista moninaisuutta painottavaan arvopohjaan. Hankkeen avulla Kuopion kaupunginkirjasto haluaa lisätä kirjaston käyttöä, näkyvyyttä ja tunnettuutta maahanmuuttajien keskuudessa sekä panostaa maakunnalliseen henkilöstökoulutukseen ja tätä kautta Pohjois-Savon kirjastojen henkilökunnan monikulttuurisuusosaamiseen. (Monikulttuurista kirjastoa etsimässä, 2016.)

Hankkeen aikana toteutetun koulutuksen on tarkoitus olla osallistavaa ja maakunnallista. Koulutukset edistävät kansainvälisyyttä ja kulttuurien välistä vuoropuhelua tuomalla esille myös maahanmuuttajien oman näkökulman. Henkilöstökoulutusten aihealueiksi on Yleistenkirjastojen hankerekisterissä alustavasti mainittu:

- Monikulttuurinen viestintä ja markkinointi
- Monikulttuurisen kirjastotyön käytännöt
- Kirjasto oman kielen ja kulttuurin tukijana
- Kirjasto maahanmuuttajien osaamisen, hyvinvoinnin ja kotoutumisen edistäjänä

Monikulttuurista kirjastoa etsimässä -hankkeen koulutuksiin osallistuneet kirjastojen työntekijät kokoontuvat oppimiskahviloissa ja kokoavat koulutuksesta saatujen työkalujen ja ideoiden pohjalta monikulttuurisen kirjastotyön toimintoja sekä käytänteitä. Järjestetyissä oppimiskahviloissa syntyneet ideat ja oivallukset on tarkoitus koota jaettavaksi Pohjois-Savon maakunnan kirjastoille. Hankkeen myötä oppimiskahviloista mahdollisesti muodostuu maakunnan kirjastoille yhteinen vuosittain järjestettävä monikulttuurisuutta edistävä foorumi. Tällöin hankkeeseen osallistuvista kirjastontyöntekijöistä syntyisi Pohjois-Savon kirjastojen monikulttuurisuustyön osaamisverkosto. Oppimiskahviloiden avulla koottuina toimintamuotoina voivat olla esimerkiksi kielikahvilat, lukupiirit, monikulttuurisesta aineistosta vinkkaamiset ja esittelyt tai lyhyet tietoiskut kirjastopalveluista ja aineistosta sekä kirjastoesittelyt opetuskorttien avulla. (Monikulttuurista kirjastoa etsimässä, 2016.)

Kirjastopalveluista, aineistoista ja tapahtumista tiedottamisen on merkitty Yleisten kirjastojen hankerekisteriin yhdeksi hankkeen keskeisimmäksi tavoitteeksi. Hankkeen aikana kirjasto tekee ”kirjastoihaisia” maahanmuuttajille suunnattuja kuin myös yleisesti monikulttuurisuutta edistäviä pieniä esitteitä, kirjanmerkkejä, rintanappeja ja julisteita jaettavaksi kirjastoissa tai kirjastojen pop up -tapahtumissa. Lisäksi on tärkeätä, että hanke tarkastelee kirjastoa maahanmuuttajan oman kielen ja kulttuurin tukijana sekä selvittää kirjaston merkitystä maahanmuuttajien osaamisen, hyvinvoinnin ja kotouttamisen edistäjänä. Hankkeen aikana Kuopion kaupunginkirjasto aikoo toteuttaa monikielisen yhteisöllisen tapahtuman Kuopion alueen maahanmuuttajille. (Monikulttuurista kirjastoa etsimässä, 2016.)

Kuopion kaupunginkirjastossa on viimeksi vuonna 2007–2008 järjestetty maahanmuuttajille suunnattu monikulttuurisuushanke. Tuolloin järjestetyn Kirjasto tutuksi maahanmuuttajille Kuopion seudun kirjastoissa -hankkeen kohderyhmänä olivat maahanmuuttajanaiset. Monikulttuuristen palveluiden tarpeet ovat kasvaneet merkittävästi hankkeesta kuluneen kymmenen vuoden aikana. (Monikulttuurista kirjastoa etsimässä, 2016.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä osiossa käydään läpi tutkimuksen toteutus kokonaisuudessaan. Osioista löytyy omat lukunsa tutkimusongelman muodostumisesta, tutkimusmenetelmistä ja kerätyn aineiston analysoimisesta.

Tutkimusongelma-luku käsittelee tutkimusongelmaa ja sen pohjalta muodostuneita kysymyksiä, joihin tutkimus pyrkii löytämään vastauksen. Kvalitatiivisten menetelmien ominaispiirteitä ja tavoitteita avataan Tutkimusmenetelmät-luvussa. Tämän luvun alle sijoittuu kaksi alalukua. Ensimmäisessä alaluvussa käydään läpi haastattelujen muodostumista ja erilaisia kvalitatiivisia haastattelumenetelmiä. Toisessa alaluvussa puolestaan käsitellään teemahaastattelua, jota käytetään tämän tutkimuksen haastattelumenetelmänä. Aineiston analysointiin liittyvät vaiheet käydään läpi osion loppuun sijoittuvassa Aineiston analysointi luvussa. Tämän luvun alle kuuluvassa alaluvussa kuvaillaan kolme kvalitatiivisen aineiston analyysimenetelmää, sekä kerrotaan mitä näistä menetelmistä on tutkimuksen aikana tarkoitus hyödyntää.

5.1 Tutkimusongelma

Idea opinnäytetyön aiheeseen muodostui ollessani työharjoittelussa Kuopion kaupunginkirjastolla syksyllä 2016. Toiveenani oli löytää opinnäytetyön aihe Kuopion kaupunginkirjastosta, sillä kirjasto on minulle ennestään tuttu sekä käyttäjänä että kesätyöntekijänä. Työharjoittelun aikana tavoitteenani oli löytää aihe, joka olisi sekä ajankohtainen että Kuopion kaupungin kirjastolle hyötyä tuottava.

Työharjoittelun järjestämisen aikana kirjasto oli hakemassa rahaa Monikulttuurista kirjastoa etsimässä -hanketta varten, minkä vuoksi kirjasto ehdotti opinnäytetyön aiheeksi alueen maahanmuuttajien kirjaston käyttöä. Tutkimuksen tulosten avulla voisi saada taustatietoa hankkeen asiakasryhmän kirjastonkäytöstä. Myös uuden, vuoden 2017 alussa käyttöön otetun, kirjastolain toteutumisen kannalta on tärkeitä ja ajankohtaisia tutkia maahanmuuttajien palvelutarpeita. Aiheen ajankohtaisuuden

ja aiheeseen liittyvän hankkeen vuoksi saamistani tutkimustuloksista voi olla konkreettista hyötyä Kuopion kaupunginkirjaston maahanmuuttajille kohdistettujen palveluiden kehittämisessä.

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Kuopion kaupungin alueella asuvat maahanmuuttajataustaiset kirjastonkäyttäjät. Opinnäytetyön tutkimusmetodiksi on valittu kvalitatiivinen teemahaastattelu, koska se joustavuutensa vuoksi sopii hyvin maahanmuuttajataustaisten henkilöiden haastattelemiseen. Teemahaastattelun avulla pyritään ennen kaikkea saamaan vastauksia tutkimusongelmiksi muodostuneisiin kysymyksiin:

1. Mitä palveluita maahanmuuttajat käyttävät kirjastossa?
2. Onko maahanmuuttajilla kirjaston palvelukokonaisuuteen liittyviä toiveita tai kehitysideoita?

Koska haastattelujen kohderyhmänä ovat kirjastoa käyttävät maahanmuuttajat, haastattelut on suunniteltu pidettäväksi kirjaston tiloissa. Tämän lisäksi haastateltiin niitä Kompassiin haastattelupäivänä saapuneita maahanmuuttajia, jotka olivat käyttäneet kirjastoa ja jotka osasivat tarpeeksi hyvin joko suomea tai englantia.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tulkitaan liittyä läheisesti ymmärtäminen. Tämä edellyttää tutkijalta, että hän kykenee hahmottamaan tutkimuskohteestaan keräämänsä aineiston avulla jonkinlaisen yhtenevän johtoajatuksen. Tutkimuksen ymmärtäminen edellyttää myös, että tutkija kykenee perustelemaan ja analysoimaan hahmottamansa johtoajatuksen tutkimusaineistonsa avulla. (Vilkkä 2006, 86–87.)

Ominaista kvalitatiiviselle aineistolle on sen ilmaisullinen rikkaus, moninaisuus ja kompleksisuus. Kvalitatiivinen aineisto on Alasuutarin (2011, 64) mukaan yhtä moniulotteista kuin elämä itse, mutta tämä ei tarkoita välttämättä sitä, että aineisto koostuisi autenttisista tilanteista tai dokumenteista. Aineiston tuottamisen tilanteet

voivat olla nimenomaan tutkimusta varten järjestettyjä, mutta aineisto koostuu raporteista jotka dokumentoivat kyseiset tilanteet mahdollisimman tarkasti. Tällöin ei kerätä aineistoa tietyissä tilanteista vaan aineisto koostuu dokumentoiduista tilanteista. Esimerkiksi haastattelututkimusta tehdessä muistiin ei merkitä pelkästään vastauksia ennalta sovittuihin, kaikille esitettäviin kysymyksiin vaan myös se missä muodossa haastattelijä kysymyksensä esittää. Haastattelun jälkeisten aineiston analyysien kohteena on sanatarkka kuvaus koko tilanteesta. (Alasuutari 2011, 64.)

Kvalitatiivinen tutkimus tuo esille tutkittavien havainnot tilanteista ja antaa mahdollisuuden heidän menneisyyteensä ja kehitykseensä vaikuttaneiden tekijöiden huomioimiseen (Bullock, Little & Millham 1992, 86). Kvalitatiivisilla menetelmillä tehdyissä tutkimuksissa päästään lähemmäksi niitä merkityksiä, joita ihmiset antavat ilmiöille ja tapahtumille. Tutkittavien antamat merkitykset tuovat esille heidän näkökulmansa ja saavat heidän äänensä kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 28.)

5.2.1 Haastattelut tutkimusmenetelminä

Suomessa yksi yleisimmin käytetyistä kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmistä on erilaiset haastattelut. Haastattelut ovat joustava tapa kerätä tutkimusaineistoa ja tästä syystä ne sopivat moniin eri tutkimustarkoituksiin. Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa mikä luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa haastattelutilanteessa tarkoituksen mukaisesti. Kasvokkain käydyssä haastattelussa esiin tulevat ei-kielelliset vihjeet auttavat tulkitsemaan ja ymmärtämään vastauksia sekä niiden taustalla olevia merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34; Eskola & Suoranta 1998, 63–64.) Haastattelun molemmat osapuolet vaikuttavat haastattelutilanteessa toisiinsa. Koska haastattelu on osa normaalielämää normaalit fyysiset, sosiaaliset ja kommunikaation liittyvät seikat myös vaikuttavat haastattelutilanteeseen. Haastattelulle vuorovaikutustilanteena on tyyppillistä (Hirsjärvi & Hurme 1980, 41, Eskolan & Suorannan 1998, 64 mukaan), että se on

1. ennalta suunniteltu;
2. haastattelijan alulle panema ja ohjaama;

3. haastattelija joutuu usein motivoimaan haastateltavaa ja pitämään haastattelua yllä;
4. haastattelija tuntee roolinsa ja haastateltava oppii sen;
5. haastateltavan on luotettava siihen, että hänen kertomisiaan käsitellään luottamuksellisesti.

Erilaisia haastattelutyppejä on useita, samoin nimityksiä eri haastattelutypeille. Yksinkertainen jako eri haastattelutyppeihin saadaan, kun huomioidaan se kuinka paljon haastattelija ohjaa haastattelutilannetta ja myös se kuinka tiukasti haastattelussa esitettävät kysymykset on etukäteen muotoiltu. Strukturoidussa haastattelussa (niin sanotussa lomakehaastattelussa) kysymysten muotoilu ja järjestys ovat kaikille haastatteluun osallistuville samat. Tämä perustuu ajatukseen, että näin toimiessa kysymyksillä on sama merkitys kaikille. Myös vastausvaihtoehdot ovat valmiit. Haastattelija voi esimerkiksi pyytää vastaajaa valitsemaan erillisillä korteilla olevista vastausvaihtoehdoista itselleen kaikkein sopivimman. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta strukturoidusta haastattelusta poiketen he saavat vastata esitettyihin kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet on etukäteen määrätty. Menetelmästä puuttuu kokonaan strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. (Eskola & Vastamäki 2015, 29; Eskola & Suoranta 1998, 64.) Strukturoimattomassa haastattelussa (josta joskus käytetään myös nimitystä avoin haastattelu tai syvähaastattelu) haastattelutilanne muistuttaa kaikista eniten tavallista keskustelua. Haastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelijan päätehtävänä on syventää haastateltavien vastauksia ja rakentaa haastattelun jatko niiden varaan. Haastattelun aikana haastattelija ja haastateltava keskustelevat tietyistä aiheista, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei käydä läpi kaikkia kysymysalueita. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 45; Eskola & Vastamäki 2015, 29.)

Tutkijat esittävät erilaisia syitä valitessaan haastattelumenetelmän. Perustelut vaihtelevat filosofisista syistä konkreettisiin seikkoihin. Haastattelu valitaan tutkimusmenetelmäksi usein seuraavien syiden takia:

- Halutaan korostaa sitä, että ihminen on nähtävä tutkimustilanteessa yksilönä. Hänelle on annettava mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia

asioita mahdollisimman vapaasti. Ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli.

- Kysymyksessä on vähän kartoitettu, tuntematon alue ja tutkijan on vaikea tietää etukäteen, sitä millaisia vastauksia tulee saamaan.
- Halutaan sijoittaa haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin.
- Jo ennalta tiedetään, että tutkimuksen aihe tuottaa monitahoisesti ja monin eri tavoin tulkittavia vastauksia.
- Halutaan selventää vastauksia.
- Halutaan syventää saatavia tietoja. Voidaan esimerkiksi pyytää esiin tul-
leille mielipiteille perusteluja.
- Halutaan tutkia arkoja tai vaikeita aiheita. Joidenkin tutkijoiden mielestä arkoja tai vaikeita aiheita tutkittaessa on parempi kerätä aineistoa kyselylomakkein, koska tällöin tutkittava voi jäädä anonyymiksi ja tarkoituksellisesti etäiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35.)

Kysyttäessä sitä kenen etua haastattelu ajaa, ja sitä saako haastatteluun osallistuva muuta kuin hyvän mielen siitä, että on voinut auttaa tiedettä, Eskola ja Vastamäki (2015, 28) ovat havainneet ainakin kolme haastatteluun osallistumiseen motivoivaa tekijää. Aiemmin mainittu oman äänen kuuluviin saaminen on yksi haastatteluun suostumiseen motivoivista tekijöistä. Haastatteluun osallistuva voi kokea, että tutkimushaastattelu tarjoaa kanavan, jonka kautta tavallisellakin ihmisellä on mahdollisuus tuoda esiin mielipiteensä. Muiksi motivaatiotekijöiksi voi mainita haastateltavan halun kertoa omista kokemuksistaan tai sen jos haastateltava on aiemminkin osallistunut tieteelliseen tutkimukseen ja hänelle on jäänyt siitä hyvät kokemukset. (Eskola & Vastamäki 2015, 28–29.)

5.2.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Tästä huolimatta teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta haastattelua kuin muut puolistrukturoidut haastattelumenetelmät. Teemahaastattelu luetellaan puolistrukturoituihin haastattelumenetelmiin ennen kaikkea sen takia, että haastattelun muodostavat

teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Muissa puolistrukturoiduissa haastatteluissa kysymykset tai jopa kysymysten muoto pidetään kaikille haastateltaville samankaltaisena. Haastattelumenetelmä on alun perin saanut nimensä siitä, että haastattelu kohdennetaan yksityiskohtaisten kysymysten sijasta tiettyihin ennalta valittuihin teemoihin, joista haastattelun aikana keskustellaan. Haastattelun aikana haastatteliija pitää huolen siitä, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi haastateltavan kanssa, mutta niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. Tämä vapauttaa haastattelun pääosin tutkijan näkökulmasta ja tuo haastateltavan äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47–48.)

Teemahaastattelu sopii tutkimukseen koska sitä käyttämällä saa luontevimmin kerättyä tietoa kirjastoa käyttävältä maahanmuuttajalta itseltään siitä, mitä mieltä hän on kirjaston palvelukokonaisuudesta ja siitä, miten hän käyttää kirjaston tarjoamia palveluita omassa elämässään. Teemahaastattelu valikoitui käytettäväksi metodiksi myös siitä syystä, että osalle maahanmuuttajataustaisista haastateltavista saattaa olla haasteellista vastata kirjallisesti vastattavaan kyselyyn tai haastatteluun jonka kysymykset ovat muotoiltu etukäteen. Tosin kuin haastattelumalleissa joissa haastattelukysymykset on tarkkaan määriteltä, teemahaastattelutilanteessa haastattelijalla on vapaus ottaa huomioon haastateltavan kielitaito ja muotoilla kysymys uudelleen esimerkiksi siinä tapauksessa, jos haastateltava ei ymmärrä jotain esitettyä kysymystä kielimuurista tai muusta syystä johtuen.

5.3 Aineiston analysointi

Tutkimusongelma ja tutkijan valitsema näkökulma vaikuttavat olennaisesti siihen mikä analysointitapa tutkijan kannattaa valita. Vaikka analysointi tapahtuu vasta aineistonkeruun jälkeen, tutkijalla olisi hyvä jo aineistonkeruuvaiheessa olla tiedossa millä menetelmällä hän saamansa aineiston aikoo analysoida. Aineistonanalyysimenetelmän tietäessään tutkija voi jo haastattelutilanteessa tehdä havaintoja ilmiöistä niiden useuden, toistuvuuden, jakautumisen ja erityistapausten perusteella. Aineistonkeruun yhteydessä suoritettu analyysi suuntaa usein aineistonkeruun jatkoa, mutta se voi myös vaikuttaa kohdejoukon ja tehtävänasettelun rajaamiseen.

Alustavien analyysien tekeminen haastattelutilanteessa myös laskee usein korkeana koettua kynnystä siirtyä aineistonkeruuvaiheesta aineiston analysointiin. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11; Grönfors 2011, 85; Hakala 2015, 20; Hirsjärvi & Hurme 2015, 136.)

Ennen aineiston analysointia tutkija järjestelee ja luokittelee saamansa aineiston. Tällä tavoin tutkija tutustuu aineistoon sekä luo pohjan aineiston analyttisten teemojen vertailulle ja analyysiin perustuvien kokonaisuuksien tai teoreettisten mallien muotoutumiselle. Yksi tärkeä vaihe joka auttaa aineiston analysointivaiheessa eli aineiston järjestelmällisessä läpikäynnissä, ryhmittelyssä ja luokittelussa on litterointi. Litteroinnin tehtävänä on valmistella kerätty aineisto helposti analysoitavissa olevaan muotoon, esimerkiksi haastattelujen kohdalla tämä tarkoittaa nauhoitusten muokkaamista tekstimuotoon. (Vilkkä 2005, 115; Ruusuvuori, ym. 2010, 10–13.) Erilaisia litterointitapoja on useita ja valinta eri tapojen väliltä määräytyy usein sen mukaan, miten tarkasti aineisto aiotaan myöhemmin analysoida. Eskolan (2001, 133) mukaan litterointivaiheessa aineistot kannattaa purkaa kokonaan, koska jälkikäteen yksittäisten kommenttien etsiminen nauhoilta voi olla hankalaa. Ruusuvuori ym. (2010, 14) puolestaan pitävätärkeänä laajaa aineistoa käsiteltäessä valikoida litteroitavaksi vain tutkimusongelman kannalta oleelliset osat. He kumminkin painottavat, että valikoinnin perusteen tulee olla hyvin pohdittu ja perusteltu, ja sitä tulee noudattaa aineistoa litteroitaessa systemaattisesti.

Teemahaastattelun suorittavan tutkijan on järkevintä ennen analysointia järjestää litteroitu aineisto teemahaastattelun mukaisiin teemoihin. Tämä tapahtuu poimimalla saaduista vastauksista teemoihin liittyvät kohdat. Teemojen poimiminen saattaa olla oletettua vaikeampaa, jos teemat eivät ole edenneet haastattelutilanteessa loogisesti yhdestä teemasta toiseen. Tutkijan kannattaa käydä litteroidut haastattelut huolella läpi, jotta hän onnistuu löytämään kaikki teemoihin liittyvät kommentit ja vastaukset. (Eskola 2001, 143.) Kun tutkija on järjestänyt aineiston teemoihin hän voi aloittaa aineiston systemaattisen analysoinnin.

Eskolan ja Suorannan (1998, 105) mukaan kvalitatiivisen aineiston analyysiin ja tulkintojen tekemiseen on olemassa kaksi lähestymistapaa. Ensimmäinen näistä on mahdollisuus pitäytyä aineistossa ja analysoida sitä niin sanottua aineistoon pohjautuvaa teoriaa mukaillen ja rakentaa tulkintoja kerätystä aineistosta käsin. Tätä

tapaa käytetään esimerkiksi keskusteluanalyysissä, jossa analyysi Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 158) mukaan kohdistetaan tarkasti kielen käyttöön ja vuorovaikutustilanteeseen. Toinen Eskolan ja Suorannan mainitsema tapa on pitää aineistoa tutkijan teoreettisen ajattelun lähtökohtana, apuvälineenä tai tulkintojen perustana. Analysoinnin tehtävänä on tiivistää ja järjestää saatu aineisto selkeästi ja mielekkäästi niin, ettei mitään olennaista jää pois ja aineiston informaatioarvo kasvaa. (Eskola & Suoranta 1998, 100; Eskola 2001, 145–146.) Onnistuessaan analysointi ei pelkästään luokittele ja järjestä kerättyä aineistoa vaan löytää tutkimusongelman kannalta merkityksellistä lisä informaatiota suorien lainauksien takaa. (Ruusuvuori, ym. 2010, 19.)

5.3.1 Analyysimenetelmät

Sisällönanalyysi on yksi tapa analysoida aineistossa esiintyviä merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Sisällönanalyysin analyysimenetelmäksi valinnut tutkija voi päättää haluaako hän tutkimuksessaan käyttää teorialähtöistä vai aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Teorialähtöinen sisällönanalyysi lähtee nimensä mukaisesti liikkeelle teoriasta ja sen tavoitteena on tutkittavien antamien merkitysten avulla uudistaa teoreettista käsitystä tai mallia tutkittavasta asiasta. Teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjalla on jonkin auktoriteetin teoria, malli tai ajatuskokonaisuus tutkittavasta ilmiöstä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvaa puolestaan tutkittavien merkitysmaailmaa ja tavoitteena on ymmärtää ja uudistaa tutkittavien toiminta- ja ajattelutapoja tutkimuksessa muodostuneiden käsitteiden, luokitusten tai mallien avulla. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla tutkija voi esimerkiksi pyrkiä löytämään tutkimusaineistosta jonkinlaisen toiminnan logiikan tai tyypillisen kertomuksen. (Vilka 2005, 140.)

Vilkan (2005, 140) mukaan aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa siitä, kun tutkija päättää tutkimusaineiston keräämisen jälkeen mistä toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta analyysissä on tarkoitus etsiä. Tästä vaiheesta tutkija etenee aineiston pelkistämiseen, jolloin tutkimusaineistosta karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio. Pelkistäminen edellyttää tutkimusaineiston tiivis-

tämistä ja pilkkomista osiin, jonka jälkeen tutkimusaineisto pystytään ryhmittelemään johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Aineiston ryhmittely voi tapahtua analyysin kohteena olevan analyysiyksikön ominaisuuksien, piirteiden tai käsitysten mukaan. Analyysiyksiköksi tutkija voi esimerkiksi valita jonkin aineistossa esiintyvän sanan, lauseen, lauseen osan tai ajatuskokonaisuuden. Analyysiyksiköistä muodostuneet ryhmät nimetään ryhmän sisältöä parhaiten kuvaavalla yläkäsitteellä. Tämän ryhmittelyn kautta tutkimukseen muodostuu käsitteitä, luokitteluja tai teoreettinen malli jonka avulla tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavan kuvaamaa merkityskokonaisuutta. (Vilka 2005, 140.)

Grönfors (2011, 94) käsittää sisällönanalyysin ennen kaikkea jo aiemmin käsitellyksi aineiston järjestämisen ja luokittelun vaiheeksi. Hänen mukaansa sisällönanalyysin tarkoituksena on järjestää aineisto johtopäätöksiä varten, mutta yksinomaan sen avulla ei vielä voida tehdä johtopäätöksiä. Jotta sisällönanalyysiin saataisiin syvyyttä, Grönfors kehottaa yhdistämään sen kontekstianalyysiin, jolloin on mahdollista esiintymistiheyden lisäksi tarkastella kontekstia jossa asiat esiintyvät. Kontekstianalyysin avulla voidaan tarkastella yhtä tietuetta kerrallaan. Näin tietueen ja siinä olevien merkintöjen kautta päästään takaisin alkuperäisiin muistiinpanoihin ja näille merkinnöille voidaan etsiä konteksti. Kontekstianalyysin tehtävänä on herättää tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia teoreettisia kysymyksiä, mutta kysymyksiin vastaaminen ja analyysin täydentäminen vaativat tutkijan omaa pohdintaa. (Grönfors 2011, 94.)

Fenomenologia on tieteenfilosofinen suuntaus, mutta sitä voidaan käyttää myös tutkimuksen analysointimenetelmänä. Se korostaa tutkijan menemistä suoraan asiaan eikä edellytä etukäteen määriteltyjä teorioita tai käsityksiä. (Anttila 1998.) Vilkan (2005, 136) mukaan fenomenologisen lähestymistavan tarkoituksena on ymmärtämään ihmisen kokemuksia siinä elinympäristössä jossa hän elää. Ennen varsinaisen tutkimuksen alkua tutkija paljastaa millaisia ennakkokäsityksiä tai -merkityksiä hän on muodostanut tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä. Näin lukija saa tiedon siitä mistä lähtökohdista tutkija on lähtenyt asiaa tutkimaan. Tutkimuksen tavoitteena on tutkijan oman esiyymmärryksen kyseenalaistaminen ja siitä etääntyminen, sekä kyseisen prosessin analysoiminen lukijalle. Fenomenologisen lähestymistavan aineistoksi sopivat erityisesti merkitysriikkaat aineistot, jotka sisältävät runsaasti kuvauksia

tutkittavasta ilmiöstä tai asiaa koskevista epämääräisistä ajatuksista, tuntemuksista ja aavistuksista. (Vilka 2005, 136–139.) Fenomenologista lähestymistapaa käyttävän tutkimuksen tuloksissa on tarkoitus tulla ilmi sekä tutkittavan kokemuksista muodostuneita merkityskokonaisuuksia tutkittavasta ilmiöstä kuin myös tutkijan antamien merkitysten ja ennakkokäsitysten muuttuminen tutkimusprosessin aikana. Ajatuksena on, että näiden kahden näkökulman avulla myös tutkimuksen ulkopuoliset ihmiset voivat ymmärtää tutkittavaa asiaa paremmin. Fenomenologisessa lähestymistavassa tutkimusaineistoa ei sisällönanalyysin mukaisesti pelkistetä vaan aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, johon yksittäisiä asioita peilataan. (Vilka 2005, 141.)

Samoin kuin fenomenologinen lähestymistapa myös fenomenografia liittyy fenomenologiseen tieteenfilosofiaan. Fenomenologisen lähestymistavan mukaisesti analyysin lähtökohdaksi tarvitaan tutkijan esiymmärrys kuin myös alustavat tutkimuskohdetta koskevat tiedot ja käsitteistö. Fenomenografia eroaa fenomenologisesta lähestymistavasta siten, että fenomenografia keskittyy ajattelussa ilmenevien käsitysten tutkintaan sekä niiden eroihin, eikä itsessään kokemuksiin. Analyysimenetelmässä ihmiset nähdään rationaalisina olentoina, jotka pystyvät mielessään liittämään ilmiöt ja tapahtumat selittäviin yhteyksiin. Tästä rationaalisesta ajattelusta muodostuu käsityksiä, joita fenomenografia tutkii. (Anttila 1998.) Rissanen (2006) mukaan fenomenografista analyysimenetelmää voi lähestyä kahdesta eri näkökulmasta. Ensimmäinen näkökulma pyrkii hahmottamaan tutkittavien laadullisesti erilaiset tavat käsittää ja ymmärtää tutkittavaa asiaa. Toinen näkökulma puolestaan pyrkii luomaan tulkintaa ihmisten käsityksistä ja niiden merkityssisällöistä kyseisessä kohdeilmiössä. Tavoitteena on aineistoa analysoimalla saada näkemys siitä, millaiseksi ilmiön sisällön merkitys muodostuu erilaisten käsitysten valossa. (Rissanen 2006.) Fenomenografiaa hyödyntävän tutkijan on tärkeätä aineistonkeruun ajan keskittyä haastateltavan puheeseen. Hänen on myös pidettävä mielessä tutkimuksen teoriatausta tehdäkseen tilanteessa tutkimuksen kannalta ratkaisevia jatkokeskusteluita. Koska haastattelijalla on keskeinen osuus aineiston muodostumisessa, haastattelijan henkinen ja fyysinen vireystila vaikuttavat haastatteluaineiston kehittymiseen. (Anttila 1998.)

Fenomenografisessa analyysissä käytettävät aineistot muodostuvat useimmiten kvalitatiivisista haastatteluista. Haastatteluista pyritään nostamaan esille erilaisia käsityksiä ja niiden laadullisia eroja tutkittavasta ilmiöstä. Saadusta aineistosta laaditaan kuvauskategorioita, joilla voidaan esimerkiksi kuvata käsitysten jakautumista eri ryhmissä. Sisällönanalyysin tavoin fenomenografinen analyysimenetelmä tarvitsee pohjalle kontekstianalyysiä. Kontekstianalyysin tekeminen on tärkeätä, koska juuri konteksti eli ilmiön "taustamaailma" kiinnittää erilaatuiset käsitykset kohdeilmiöön. (Rissanen 2006.)

Kvalitatiivisen aineiston analyysimenetelmiä on toki lukuisia muitakin näiden lisäksi. Nämä analyysimenetelmät on otettu esille lähinnä siksi, koska niitä voi soveltaa luontevasti teemahaastatteluista saadun aineiston analysoimiseen ja tulkintaan. Esille otetut analyysimenetelmät myös sopivat hyvin tutkimusaiheeseen liittyvään aineistoon jota teemahaastattelujen avulla on pyrkimyksenä saada analysoitavaksi. Sekä sisällönanalyysi että fenomenologiseen tieteenfilosofiaan pohjautuvat menetelmät pyrkivät ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tuomalla esille ilmiöiden merkityksiä ja merkityssuhteita. Fenomenografinen ja fenomenologinen lähestymistapa ovat fenomenologisen tieteenfilosofiaan liittyvän yhteyden takia luonnollisesti lähellä toisiaan. Mutta kontekstianalyysin takia myös fenomenografinen analyysi sekä sisällönanalyysi ovat menetelminä melko samankaltaiset. Analysointimenetelmän valitseminen kärjistyikin fenomenografinen analyysin ja sisällönanalyysin väliltä tutkimukseen sopivamman valitsemiseen. Sisällönanalyysi valikoitui lopulta tutkimuksessa käytettäväksi menetelmäksi sen takia, koska tämä analysointimenetelmä on helposti lähestyttävämpi ja yksinkertaisempi kuin fenomenografinen analyysi kokemattoman tutkijan toteutettavaksi.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Teemahaastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluina ensin Pyörön kirjastossa 23.10.2017 ja seuraavana päivänä 24.10.2017 Monikulttuurikeskus Kompassin tiloissa. Haastattelut pidettiin joko suomeksi tai englanniksi haastateltavan toiveista ja kielitaidoista riippuen. Teemahaastatteluihin osallistui lopulta kahdeksan kirjastoa käyttävää henkilöä, joista kaikki yhtä lukuun ottamatta halusivat tulla haastatelluiksi suomen kielellä. Viisi ensimmäistä haastattelua tehtiin Pyörön kirjastossa ja loput kolme Monikulttuurikeskus Kompassilla (ks. taulukko 2).

Pyörön kirjastossa haastateltavien valinnassa auttoi Pyörön kirjastonhoitaja. Hänen oli helppo kysyä kirjastoon saapuvilta maahanmuuttaja-asiakkailta haluaisivatko he osallistua haastatteluun sillä hänen työpöytänsä sijaitsi kirjaston sisäänkäynnin ja vieraskielisen siirtokokoelmahyllyn välissä. Hän oli jo ennen haastattelupäivää sopinut muutaman maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa haastatteluun osallistumisesta. Kompassissa haastatteluihin osallistuivat ne haastattelupäivänä Kompassille tulleet maahanmuuttajat, jotka olivat käyttäneet kirjastoa ja jotka tämän lisäksi osasivat tarpeeksi hyvin joko suomea tai englantia. Pyörön kirjastossa haastattelupaikaksi valikoitui kirjaston yleisissä tiloissa sijaitseva pieni kahden tuolin työpöytä. Sijainti oli hieman muita kirjaston yleisiä tiloja rauhallisempi, sillä se oli kolmelta sivulta eristetty kirjahyllyllä. Haastattelujen aikana lähistöllä olleiden muiden asiakkaiden puhe kantautui väistämättä haastattelu tilaan. Kompassin tiloissa haastattelut pidettiin isossa taukuhuoneessa. Haastattelutila ei ollut kovin rauhallinen, sillä tilaan kantautui samaan aikaan käynnissä olevan oppitunnin ääniä. Tämä välillä vaikeutti sekä haastateltavan että haastattelijan keskittymistä haastatteluun.

Haastattelut nauhoitettiin ja haastattelut kestivät 10 minuutista 20 minuuttiin. Haastateltavat eivät nähneet haastattelussa esille otettavia teemoja ja kysymyksiä etukäteen. Sisällönanalyysia varten haastattelunauhoitukset litteroitiin kokonaisuudessaan ja litteroitua aineistoa tuli yhteensä 34 arkkiä. Tämän jälkeen litteroitu aineisto lajiteltiin haastatteluteemojen mukaisiin luokkiin, jonka mukaan aineisto käydään läpi myös tutkimustuloksissa. Haastateltaviin viitataan haastattelutulosten yhteydessä tunnuksilla A1 – A8.

Taulukko 2. Haastattelujen kestot.

Haastattelupaikka	Haastateltavan tunnus	Haastattelun kesto (min)
Pyörön kirjasto	A1	12:30
	A2	14:59
	A3	19:15
	A4	19:15
	A5	13:52
Monikulttuurikeskus Kompassi	A6	20:25
	A7	17:21
	A8	10:25

6.1 Haastateltavien taustatiedot

Taustatiedoiltaan teemahaastatteluihin osallistui monenlaisista eri maahanmuuttajataustoista lähtöisin olevia Kuopion kaupunginkirjaston asiakkaita. Kahdeksasta haastateltavasta henkilöstä kolme oli naispuolisia ja viisi miespuolisia. Puolet haastateltavista mainitsivat iäkseen 14–18 vuotta, tämän lisäksi kolme haastateltavista kuului ikäryhmään 38–43 ja yksi haastateltavista oli yli 60-vuotias. Haastateltavista yksi oli asunut koko ikänsä suomessa, puolet haastateltavista (4 henkilöä) oli asunut suomessa 3–6 vuotta ja loput kolme olivat asuneet suomessa 9–13 vuotta. Suomen lisäksi kotimaaksi mainittiin Venäjä, Irak, Syyria, Libanon, Myanmar, Ranska ja Argentiina. Haastateltavien äidinkieliä mainittiin suomi, arabia, venäjä, karen, ranska ja farsi sekä espanja. Näistä kielistä arabiaa puhui äidinkielenään kolme haastateltavaa, tätä lukuun ottamatta haastateltavien mainitsemista äidinkielistä ei ollut tois-tuvuutta. Lisäksi suomea äidinkielenään puhuva haastateltava puhuu toisena kiele-nään somaliaa.

6.2 Kirjaston aineistot ja tapahtumiin osallistuminen

Haastattelujen alkuvaiheessa haastateltavilta kysyttiin millaista aineistoa he yleensä kirjastosta lainaavat ja minkälaista aineistoa he muistavat joskus lainanneensa. Haastateltavien lainaustottumuksiin saatuja vastauksia selkeytetään kappaleessa kuviolla 3. Lisäksi haastateltavia pyydettiin kertomaan miten he hakevat kirjaston aineistoa, tietävätkö he mitä kaukolainausta tarkoittaa ja muistavatko he joskus osallistuneensa kirjastolla järjestettyihin tapahtumiin.

Lainaustottumukset. Lainaustottumukset puheeksi otettaessa selvisi, että yli puolet (5 henkilöä) haastateltavista lainaa kirjastosta mieluiten suomenkielisiä kirjoja, joko kaunokirjoja tai selkokirjoja. Kaikki 14–18-vuotiaista haastateltavista (4 henkilöä) lukivat monipuolisesti erilaisia kaunokirjoja, useimmat heistä (3 henkilöä) suomeksi. Tähän ikäryhmään kuuluneet haastateltavat eivät olleet lainanneet suomen kielen opetusmateriaaleja, koska olivat oppineet puhumaan suomea koulussa ja vapaa-ajalla.

A1: (Luen) Vähän kaikkea. Fantasiaa, sci-fiä, historiaan liittyviä, vähän sitä sun tätä. Mistä vaan ite tykkää.

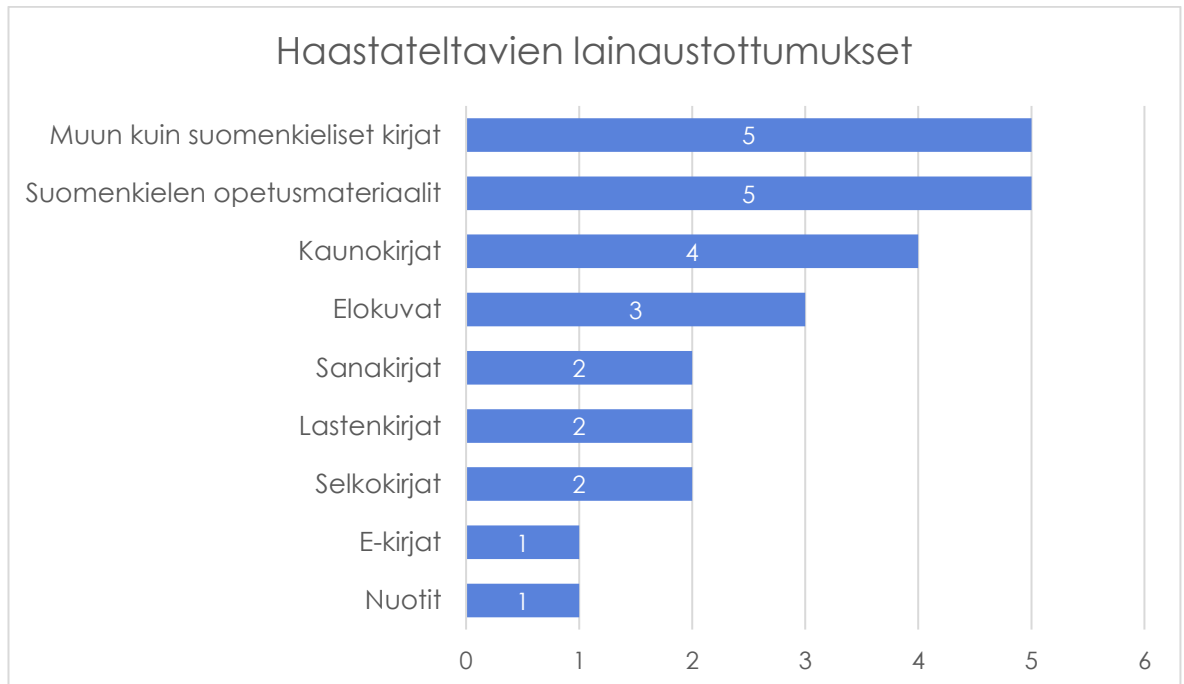
A3: En mä oikeestaan lainannut suomen kielen opetusmateriaalia. Mä vaan opin kaiken koulussa.

Vanhemmista haastateltavista kaikki olivat lainanneet kirjastosta suomen kielen opetusmateriaaleja, eli oppikirjoja ja kielikursseja. Lisäksi haastateltavat olivat lainanneet kirjastosta selkokirjoja (2 henkilöä), elokuvia (3 henkilöä), lastenkirjoja omille lapsille (2 henkilöä), sanakirjan (2 henkilöä), e-kirjoja (1 henkilö) ja nuotteja (1 henkilö). Yksi haastateltavista myös mainitsi löytävänsä usein kirjoja alakerrassa sijaitsevasta kirjojen vaihtopisteestä.

A2: No totta kai (lainaan) lastenkirjoja, ja sitten milloin opiskelin, tarvitsin suomen kielen opiskeluun kirjaa.

A4: Mä olin joskus lainannut sanakirjan, arabia-suomi. Ja se oli mun mielestä ihan hyvä. Mutten ehkä enää tarvitse sitä.

A7: I use the section where they have those exchange books. I often find books there which are interesting, I take them all.



Kuvio 3. Haastateltavien lainaustottumukset.

Haastatteluun osallistuneista viisi kertoi joskus lainanneensa kirjastosta muun kuin suomenkielisiä kirjoja. Haastateltavat olivat lainanneet muun kielisiä kirjoja kirjaston siirtokokoelmasta, kirjaston omasta kokoelmasta ja kaukolainoina. Arabiaa äidinkielenään puhuva haastateltavista kaksi kertoi lainaavansa arabiankielisiä kirjoja kirjastosta säännöllisesti. Toinen heistä myönsi, ettei osaa suomea vielä tarpeeksi hyvin kyetäkseen lukemaan suomenkielisiä kirjoja. Myös kolmas arabiaa äidinkielenään puhuva haastateltava osaa lukea arabiaksi, mutta lukee kirjoja mieluummin suomeksi. Burman kieltä ymmärtävä ja karren kieltä äidinkielenään puhuva haastateltava muistelee lainanneensa joskus kirjastosta burmankielisen kirjan. Yksi haastateltavista lainaa myöskin englanninkielisiä kirjoja ja yksi haastateltava arvelee lainanneensa somaliankielisen lastenkirjan nuorempana. Espanjaa äidinkielenään puhunut haastateltava ei ollut kiinnostunut kirjojen lukemisesta suomeksi tai millään muullakaan kielellä ja lainaa kirjastosta enimmäkseen elokuvia. Venäjää äidinkielenään puhunut haastateltava myönsi, että ei lainaa venäjän- tai suomenkielisiä kirjoja kirjastosta, koska hänellä on niitä kotona.

A1: En oo oikeastaan lainannut (somaliankielisiä kirjoja). Pienempänä ehkä jotain satukirjoja sun muita, mutta en silleen.

A2: Tiedän paljon mitä täällä on. Ja otan joskus lapselle kirjan. En ota itselle koska kotona on.

Aineistonhaku. Haastateltavat tarvitsivat harvoin henkilökunnan apua itselle mie-luisan aineiston löytämiseen. Kaikki totesivat usein tulevansa kirjastoon hakemaan joko genreltään tai aineistomuodoltaan tuttua lainattavaa, jonka sijainnin he jo en-nestään tiesivät. Osaa haastateltavista ei haitannut vaikeivat he aina löytäneet-kään kirjastosta mitä tulivat hakemaan, koska he kokivat löytävänsä kirjastosta usein jotain muuta mielenkiintoista luettavaa.

A1: Joo (löydän yleensä mitä tarvitsen kirjastosta), kun on tottunut kier-tämään siellä niin, kyllä ne kirjat aina löytyy helposti ja mitä niin kuin on tarve, niin löydän aika hyvin. Oli siinä alussa (vaikeuksia löytää). Aika hyvin käytiin kirjastotätien kanssa läpi, että mistä tän löytää, mutta sitten kun kuitenkin suurin piirtein tiettyjä kirjoja aina luen, niin sit se alue on tullut jo siinä mielessä tutuksi.

A7: Not always (find what I'm looking for), but I usually find something interesting.

A3: Ei ihan aina (löydy kirjastosta mitä tulen hakemaan), mutta täällä on vaan kiva olla.

Vähemmän tutun aineiston etsimiseen haastateltavista kaksi kertoi käyttävänsä kirjaston verkkosivuja. Toinen heistä saattoi jopa tarkistaa ennen kirjastoon saapu-mista, että hänen haluamansa aineisto on kirjastosta lainattavissa. Loput kuusi haastateltavaa pyysivät vähemmän tutun aineiston etsimiseen useimmiten apua kirjaston tietopalvelusta. Yksi haastateltavista sanoi pyytävänsä aina apua tietopalve-lusta kaiken muun aineiston paitsi elokuvien etsimiseen.

A4: Yleensä joo (löydän mitä tulen hakemaan) koska, yleensä katon ne-tistä, että onko se kirja täällä. Ja sitten yleensä jos mä tuun niin mä löydän sen.

A8: Aina kysyn (apua kirjastonhoitajilta). Elokuvat minä löydän. En et-siä.

Kaukolainaus. Haastateltavista lähes kaikki (6 henkilöä) tiesivät, että kirjaston kautta voi tilata muiden kirjastojen aineistoa kaukolainaksi. Haastateltavista kolme oli joskus käyttänyt kaukopalvelua itse, tosin yksi heistä ei ollut varma oliko käyttänyt sitä Suomessa vai jossakin muussa maassa. Palvelua Kuopion kirjastossa käyttäneet haastateltavat olivat olleet tyytyväisiä lainaan saamiinsa kaukolainoihin. He pitivät erityisesti siitä, että kaukopalvelun kautta löytyi laajemmin oman kielisiä ja omia mielenkiinnonkohteita koskevia kirjoja.

A7: Interlibrary loans... Yes. In those I can order book and they bring it from another library, yes. I remember using that before. I'm not sure I've used that in Finland.

A3: Ollaan tilattu Helsingistä asti mulle kirjoja ja se on ollut erittäin ihaanaa, koska löyty just sellaiset kirjat ja kirjailijat mistä mä tykkäsin.

Tapahtumat. Puolet haastateltavista (4 henkilöä) oli osallistunut kirjastolla järjestettyihin tapahtumiin. Heistä kaikki, yhtä lukuun ottamatta, olivat osallistuneet vain yhteen kirjastolla järjestettyyn tapahtumaan. Kaksi haastateltavista sanoi osallistuneensa kirjastolla järjestettyyn musiikkitapahtumaan, vaikkakin toinen heistä myönsi saapuneensa kirjastolle tietämättä tapahtumasta etukäteen. Yksi haastateltavista oli myös joskus ollut mukana elävä kirjasto toiminnassa. Kaksi 14–18-vuotiaista haastateltavista muisti osallistuneensa Pyörön kirjastolla järjestettyyn tapahtumaan nuorempana. Nämä Pyörön kirjastolla järjestetyt tapahtumat olivat arabiankielellä järjestetty satutunti ja mangakerho. Yksi haastateltava oli kuullut pääkirjastolla syksyllä alkaneesta kielikahvila toiminnasta ja oli suunnitellut osallistuvansa siihen joskus tulevaisuudessa.

A6: Oli kaksi vuotta sitten pääkirjasto, siellä on tapahtuma. Nuori tulee laulaa. On tämä tosi hyvä.

A3: Kerran on järjestetty sellainen manga kerho, ja mä olin silloin kutsella ihan hulluna mangan piirtämiseen, niin mä kävin siellä jatkuvasti.

A7: I think they have language group, Finnish language group on Wednesdays' I intend to go to some of those.

6.3 Kirjastossa käyminen ja asiointi

Tässä osiossa haastateltavilta kysyttiin kirjastonkäyntiin liittyviä taustoja. Haastateltavilta muun muassa kysyttiin miten he olivat alun perin tutustuneet Kuopion kaupungin kirjastoon, missä kirjaston toimipisteissä he yleensä käyvät, käyvätkö he kirjastossa yksin vai toisen henkilön seurassa ja kuinka kauan he arvioivat kirjastossa käynnin yleensä kestävän. Osion lopussa kysyttiin myöskin jäävätkö haastateltavat koskaan kirjastoon pidemmäksi aikaa käyttääkseen kirjaston tietokoneita.

Kirjastoon tutustuminen. Haastateltavista yli puolet (6 henkilöä) oli tutustunut kirjastoon ensimmäisen kerran koulun tai kielikurssin kautta. Tämä johtuu osittain siitä, että puolet haastateltavista oli iältään 14–18-vuotiaita. Tämän ikäisistä haastateltavista kaikki muistivat käyneensä kirjastossa peruskoululuokan kanssa.

A4: Meidän piti tulla tänne tutustumaan ja sitten meidän piti lainata joi-takin kirjoja ja sitten välillä me vietettiin täällä vapaa-ajalla aikaa.

Kaksi 38–43-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvista haastateltavista oli tutustunut kirjastoon kielikurssilla. Lopuista kahdesta haastateltavasta, toinen kertoi asuvansa Pääkirjaston lähistöllä ja päätyneensä kirjastoon tämän takia omin neuvoin. Yksi haastateltavista oli käyttänyt yleisiä kirjastoja jo ennen Kuopioon muuttamista ja etsi Kuopion kirjaston sijainnin netistä.

A7: Well, I always have used libraries in my life. So... when I came here, to Kuopio, one of the first things I needed to find out if there was a library.

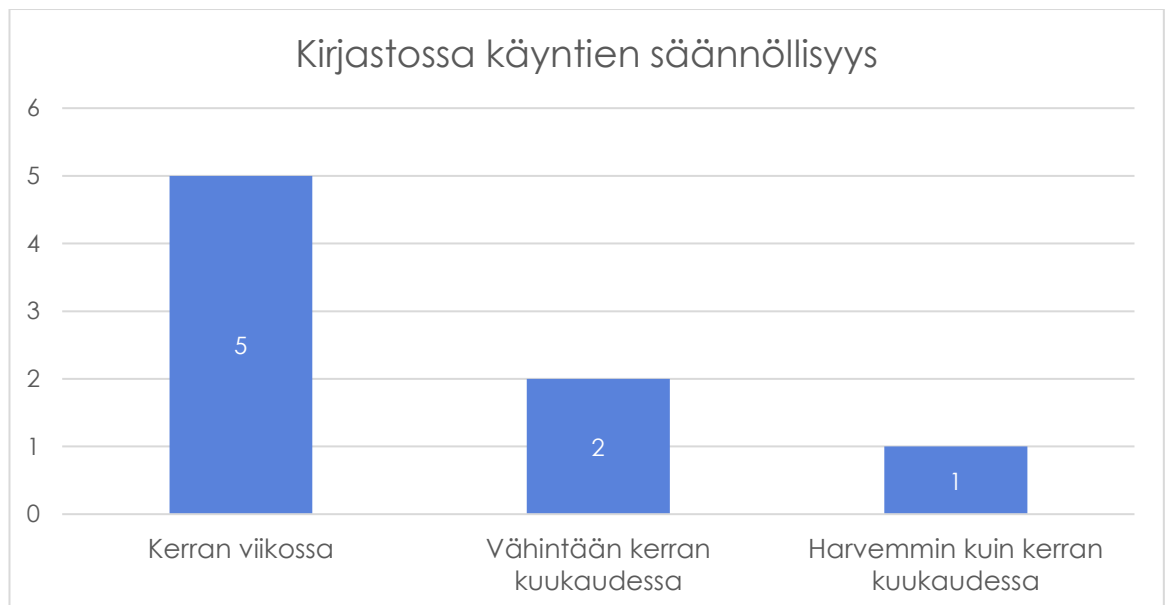
Kirjastossa käynti. Kaikki haastateltavat kertoivat käyvänsä kirjastossa säännöllisesti (ks. kuvio 4). Viisi haastateltavaa käy kirjastossa joka viikko, heistä kaikki yhtä lukuun ottamatta kuuluivat 14–18-vuotiaiden ikäryhmään. Viikoittain kirjastossa käyvien haastateltavien kirjastonkäyttö vaihteli lähes päivittäisistä käynneistä kerran viikossa tapahtuviin käynteihin. Yksi haastateltavista totesi kirjastossa käyntien määrän riippuvan siitä, kuinka nopeasti hän saa lainaamansa kirjan luettua. Toinen haastateltava kävisi kirjastossa mielellään useamminkin kuin kerran viikossa, jos hänellä vain olisi enemmän aikaa.

A5: Varmaan viikossa tyylin jonkun.. kerran tai kaks, koska aina kun mä lainaan kirjan niin mä luen sen tosi nopeasti. Ja sit mä tuun palauttaan ja kun tuun palauttamaan niin sit mulla on aina niin kuin pakko taas lainata joku kirja.

A7: Not as often as I would like. I would like to every day, but unfortunately I don't have time to, I have some kids and other activities to attend to. But I would say at least once a week.

Kaksi haastateltavista arveli käyvänsä kirjastossa ainakin kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa. Heistä toinen myönsi kirjastossa käyntien vähentyneen lapsen kasvettua sen ikäiseksi, että hän pystyi käymään itse kirjastossa. Yksi haastateltava arveli käyvänsä kirjastossa joka toinen kuukausi.

A6: Usein.. Mutta tällä hetkellä, ei käy (usein kirjastossa), mutta ennen oon monta kertaa käynyt. Mutta minun lapsi on vähän kasvaa ja itse menee katsomaan. Mutta ennen oon monta kertaa, monta vuosi kävin lapsen kanssa.



Kuvio 4. Haastateltavien kirjastossa käyntien säännöllisyys.

Haastateltavista puolet (4 henkilöä) käyvät kirjastossa useimmiten tai aina yksin. Näin vastanneista haastateltavista kaksi kuului 14–18-vuotiaiden ikäryhmään. Toiset kaksi tähän ikäryhmään kuuluvista haastateltavista käyvät kirjastossa yleensä kaveriporukassa. Loput kaksi haastateltavaa käyvät kirjastossa useimmiten lapsen kanssa, toinen heistä kertoi käyvänsä kirjastossa myös joskus harvoin yksin.

Kirjaston toimipisteissä käynti. Kuten seuraavalla sivulla olevasta kuviosta 5 näkyy, haastateltavista pääkirjastossa olivat käyneet kaikki paitsi yksi (kuvio 5). Haastateltavista kahdelle pääkirjasto oli lähin kirjasto ja he kävivät pääkirjastossa tämän takia enemmän kuin muissa kirjaston toimipisteissä. Yksi haastateltavista kertoi Särkiniemen kirjaston olleen ennen hänen lähikirjastonsa. Särkiniemen kirjaston sulkeamisen jälkeen hän on alkanut käymään enimmäkseen pääkirjastossa. Hän sanoi pitävänsä pääkirjastosta erityisesti siksi, koska siellä on suurempi valikoima ja paljon istumapaikkoja.

A7: Yes (I use central library most), because it's bigger and there's more seating place.

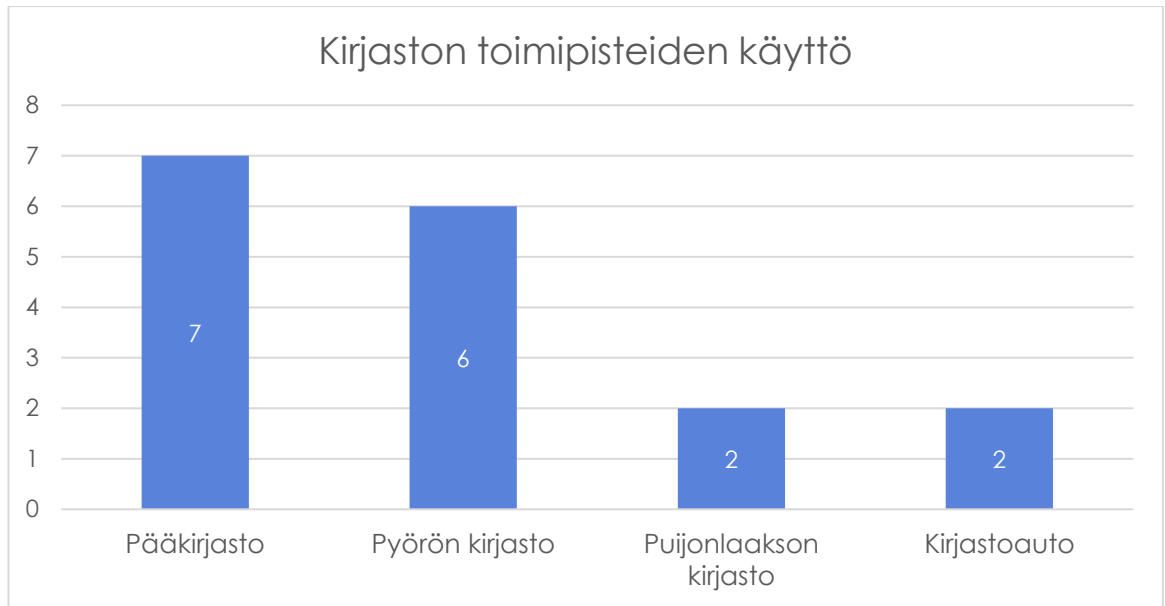
Yksi haastateltavista sanoi käyvänsä pääkirjastossa useasti siksi, koska se on lähellä Kallaveden lukiota, jossa hän opiskelee, vaikka asuinpaikkaan nähden Pyörön kirjasto olisi hänen lähikirjastonsa. Pyörön kirjasto on lähikirjasto myös viidelle muulle haastateltavalle. Heille Pyörön kirjasto oli myös kirjaston toimipisteistä se, jota he sanoivat eniten käyttävänsä. Kaksi haastateltavaa mainitsi käyvänsä joskus myös Puijonlaakson kirjastossa.

A1: Mä kävin kyllä tätä Pyörön koulua, että silloin tää oli se tutumpi kirjasto. Mutta kun käyn Kallaveden lukioo, niin sit se on se Pääkirjasto se lähin.

A2: Joo käyn (pääkirjastossa). Pääkirjasto... Tässä (Pyörön kirjastossa) koska, asun täällä ja sitten opiskelen vielä Puijonlaaksossa.

Haastateltavista yllättävän moni tiesi kirjastoautosta (7 henkilöä), mutta heistä suurin osa (5 henkilöä) ei ollut koskaan itse käynyt kirjastoautossa. Kirjastoauton käytölle ei nähty tarvetta, koska suurin osa haastateltavista sanoi asuvansa tarpeeksi lähellä jotakin kirjaston toimipisteistä. Kirjastoautoa käyttäneistä haastateltavista toinen oli tutustunut autoon koulun pihalla ja toinen oli käynyt kirjastoautossa koska se pysähtyy säännöllisesti hänen kotinsa eteen.

A1: Kyllä (olen käynyt kirjastoautossa). Mun lähin kirjasto ois tää (Pyörön) kirjasto, mut tännekin on 3 ja puol kilometriä. Et sit aina maanantaisin on siinä neljän aikoihin se kirjastoauto siinä meidän kadun varrella, niin ainakin pienemmät sisarukset käy usein niin kuin, kyl mäkin välil oon käynyt.



Kuvio 5. Haastateltavien käyttämät kirjaston toimipisteet.

Kirjastokäyntien kesto. Haastateltavien kirjastokäyntien kesto vaihteli 15 minuutin käynneistä useampia tunteja kestäviin käynteihin. Haastateltavista puolet arvioivat kirjastokäynnin kestoksi alle tunnin tai jopa alle 15 minuuttia. Nämä haasteltavat eivät useimmiten jääneet kirjastoon muuten kuin etsiäkseen mieluista uutta lainattavaa.

A5: Mä tuun tänne valitsemaan kirjan tai etsimään jotain sopivaa kirjaa ja sit mä vaan lähen, niin ku mä en jää tänne.

Toinen puoli haastateltavista arvioi kirjastossa käynnin kestävän parhaimmillaan tunnista kahteenkin tuntiin. Näiden haastateltavien kirjastossa vietetty aika kului useimmiten kirjoja lukiessa. Nuoremmilla haastateltavilla aikaa kului myös kirjastossa läksyjen tekemiseen ja kavereiden kanssa olemiseen.

A4: Riippuu (kirjastokäynnin pituus) jos on kavereitten kanssa ja toleen niin voi olla täällä jopa enemmänkin tunteja.

A1: Yleensä jään lukemaan. [...] ja sit saatan lainata sen kirjan mukaan. Tai sitten muuten vaan niin kuin lainaan kirjan ja luen sitä siellä ja teen samalla läksyjä.

A7: The average day in the library... I'd say (I stay in the library for) about two hours. I used to stay longer but... now it's two hours.

Kirjaston tietokoneiden käyttö. Haastateltavista suurin osa (6 henkilöä) on joskus käyttänyt kirjaston tietokoneita. Heistä kaksi kertoi silloin tällöin jäävänsä kirjastoon pidemmäksi aikaa käyttääkseen kirjaston tietokonetta. Kolme haastateltavaa kertoi käyttävänsä kirjaston tietokoneita harvoin. Yksi haastateltavista muisteli, että viimeisin kerta kun hänen oli tarvinnut käyttää kirjaston tietokoneita, oli tapahtunut monta vuotta sitten. Haastateltavat käyttivät kirjaston tietokoneita pelaamiseen, aineiston etsimiseen, koulutehtävien tekemiseen ja asiakirjojen tai kuvien tulostamiseen.

A2: Joskus minä käyn kirjastossa kun tarvitsen tietokone. Tai joskus otan kirjoja ja joskus käyn tietokone.

A7: I used to use the internet a little bit in the beginning when I came here. But not so much anymore.

A1: En oo pidemmäksi aikaa (jäänyt kirjaston tietokoneelle). Aineistoa ettinyt sieltä ja tälleen katsonut, että onko sitä tarjolla, että voinko lainata, mutta en muuten.

6.4 Tiedottaminen ja markkinointi

Tässä osiossa selvitetään seuraavatko haastateltavat kirjaston verkkosivuja tai sosiaalisen median kanavia ja mitä kautta haastateltavat yleensä saavat tiedon esimerkiksi poikkeavista aukioloajoista ja kirjastolla järjestettävistä tapahtumista. Haastateltavilta kysyttiin millä kielillä he toivoisivat kirjaston tiedottavan asioista ja miten he suhtautuvat ajatukseen siitä, jos kirjasto tulevaisuudessa mainostaisi palveluitaan ulkomainoksien muodossa.

Tiedonsaanti. Kaikki haastateltavat kokivat kutakuinkin tietävänsä kirjaston normaalit aukioloajat, ja he tulivat yleensä kirjastoon tarkistamatta aukioloaikoja etukäteen. Jos kirjaston aukioloajoista ei ollut varmuutta, kirjastoa lähellä asuvista haastateltavista osa (3 henkilöä) kertoi käyvänsä tarkistamassa aukioloajat etukäteen kirjaston ovesta. Yksi haastateltava kertoi joskus etsivänsä tässä tilanteessa aukioloajat Google-haun kautta.

A5: En (etsi) verkkosivuilla vaan kirjoitan Googleen, esim. Pyörönkirjasto niin sit siihen tulee heti se aukioloaika. Tai jos mä meen vaikka

tuohon lähikauppaan ja mä meen kirjaston ohi, siinä on se aukiolotaulu niin mä katon siitä.

Pieni osa (2 henkilöä) haastateltavista käytti kirjaston verkkosivuja. Heistä molemmat käyttivät sivuja pääasiallisesti kirjojen varaamiseen ja uusimiseen. Eivätkä he välttämättä kirjaston sivulla käydessään kiinnittäneet huomiota sivuille laitettuihin aukioloaikojen muutostiedotteisiin. Joskus epänormaalit aukioloajat yllättivät ja aukioloaikojen poikkeavuus saatiin selville vasta kirjaston ovella.

A1: [...] sekin kun täälläkin on ollut remppaa ja sit kun pääkirjastokin aina välillä on tiettyinä aikoina kiinni, että vaikka ne ajat on ilmiselviä, mutta siten välillä ei ite vaan tietoinen ollut siitä. Et on ollut, et ”nyt vois mennä kirjastoon”, mutta sitten se on ollut kiinni.

Kukaan haastateltavista ei seurannut kirjaston sosiaalisen median kanavia. Aktiivisesti kirjastoa käyttävät haastateltavat saivat useimmiten tiedon tulevista tapahtumista ynnä muista normaalista poikkeavista asioista kirjaston sisälle tai ulko-ovelle sijoitettujen ilmoitusten kautta. Yksi haastateltava sanoi saavansa tiedon tapahtumista joko ilmaislehdessä olleen mainoksen kautta tai tapahtumasta tietävän kaverin kautta. Eräs haastateltava toivoi, että kirjasto mainostaisi enemmän Kompassin tiloissa. Lisäksi kaksi haastateltavaa pohti voisiko kirjasto ilmoittaa aukioloaikojen muutoksista ja tulevista tapahtumista sähköpostitse.

A1: Niin ehkä kirjaston käyttäjille voisi tulla, ehkä jonkinlaista sähköpostia. Et sitten kun sen vasta lukee siellä ovella, että nyt ei olla auki tänä aikana niin tuln yksitoista kilometriä keskustaan, mutta se on kiinni.

A7: I don't know I probably wouldn't find out (about event). I don't think I've ever received e-mails about events in the library.

Ulkomainonta. Ideaan kirjaston ulkomainonnasta suhtauduttiin haastateltavien keskuudessa suopeasti. Vaikka osa haastateltavista vierasti ajatusta ulkomainonnasta, kaikki olivat sitä mieltä, että se voisi olla hyvä tapa tiedottaa kirjastolla järjestettävistä tapahtumista. Yksi haastateltava ajatteli tapahtumista tiedottavan ulkomainonnan toimivan jos se kiinnittää huomion.

A1: Joo se (ulkomainonta) voisi ehkä olla myös yks (hyvä paikka tiedottaa/mainostaa). Et ei kuitenkaan kovin paljoa törmää mihinkään mainoksiin niin kuin kirjastosta.

A5: Mun mielestä (ulkomainontaa) ei tarvii koska niin ku, kaikki tietää että on kirjasto ja miten se toimii, mut sitten, mun mielestä ei tarvii... mut jos haluaa tai on joku tapahtuma just, niin sitten vaikka kannattaa.

A7: Sure (adverts in the street would be a good idea). If the advert is interesting enough sure.

Tiedotuskieli. Suurin osa (6 henkilöä) haastateltavista toivoi, että mainostus tapahtuisi suomen lisäksi ainakin englanniksi. Kolme haastateltavaa pohti myös ruotsinkielellä mainostamisen mahdollisuutta sen virallisesta kieliasemasta johtuen. Yksi heistä toisaalta oli sitä mieltä, että Itä-Suomessa asuvat ruotsalaiset ymmärtävät varmasti tarpeeksi hyvin myös suomea tai englantia.

A5: No (kirjaston kannattaisi mainostaa), enkuks. Että jos täällä on myös ulkomaalaisia ketkä ei osaa suomea tai ymmärrä suomea, niin saa sen saman ilmoituksen niin kun englanninkielellä.

A1: Kyllä tää suomen kieli ja ehkä englanninkieli, ruotsista en oikein tiedä... Mutta ehkä tää suomen kieli tällä alueella ois ihan riittävä.

A3: Ja sitten ruotsi, ruotsi kyllä sekin ois ihan, mutta en mä usko, että sellaiset ruotsalaiset jotka asuis täällä ei osais suomea tai englantia.

Lisäksi puolet haastateltavista (4 henkilöä) toivoivat, että kirjasto mainostaisi sillä kielellä, mitä he ja heidän lähipiirinsä osaa parhaiten, eli heidän omalla äidinkielellään. Näistä haastateltavista kaksi kuuluivat 14–18-vuotiaisiin haastateltaviin ja he puhuivat äidinkielenään arabiaa. He itse osasivat suomea erittäin hyvin, joten luultavasti heidän lähipiirissään on henkilöitä, joita suomen tai englanninkielinen mainostus ei tavoittaisi. Toiset kaksi haastateltavaa puhuivat äidinkielenään venäjää ja espanjaa. He toivoivat omaa äidinkieltään pitkälti siksi, että suomen kielen puhuminen ja ymmärtäminen oli heille ajoittain haastavaa, eivätkä he osanneet ollenkaan englantia. Haastateltavat kumminkin ymmärsivät, että heidän toivomallaan kielellä tapahtuva mainostus voi olla kirjaston vaikea toteuttaa. Asia kumminkin nähtiin merkityksellisenä ja yksi haastateltavista oli jopa halukas itse kääntämään kirjaston mainoksia omalle äidinkielelleen, jos kääntämisessä tarvitaan apua. Eräs haastateltava ehdotti, että kirjasto mainostaisi suomen, englannin ja ruotsin lisäksi niillä kielillä

joilla mainostamiseen kirjastolta löytyy osaavaa henkilökuntaa. Tämän haastateltavan mielestä kirjasto voisi mainostaa resurssien antaessa periksi niin monella kielellä kuin mahdollista, mutta kenties ottaen huomioon erityisesti ne kielet jotka taivoittavat suurimmat Kuopiossa asuvat maahanmuuttajaryhmät.

A7: Your official languages Finnish and Swedish obviously, and... I imagine if you have resources, if you have resources then use as many (languages) as you can. It depends on what percent of population speaks what language. I would say English maybe useful. I would say use that. I don't know what sort of people you have here (in Kuopio), you know, immigrants, recent immigrants what countries do they come from. Basically, what would reach people. That's what I think.

6.5 Toiveet ja kehitysideat

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin kehitysideoita ja toiveita liittyen kirjastonpalvelukonaisuuden osiin, kuten kirjastonpalveluihin ja asiakaspalveluun sekä aineistoihin ja tapahtumiin. Haastateltavat saivat myös kertoa olivatko he hyötynneet kirjaston käytöstä jollain tavalla.

Kirjastopalvelut ja asiakaspalvelu. Haastateltavista lähes kaikki olivat tyytyväisiä kirjastopalveluihin ja saamaansa asiakaspalveluun, eivätkä he juuri kokeneet kehitettävää tällä alueella. Yhtä kehitysideaa ja kerran koettua kirjaston laitteeseen tullutta virhettä lukuun ottamatta, haastateltavat antoivat kirjastolle positiivista palautetta.

A1: Ei oikeastaan (ole kehitysideoita). Että kaikki menee tällä hetkellä mun mielestä niin kuin pitää. Että hyvin on hoidettu hommat ainakin minun kohdalla.

A5: Mulla ei oo mitään (kehitysideoita), niin kun mun mielestä tää on niin kun täydellinen silleen miten tää on. Mun mielestä tää ei tarvii lisätä mitään tai ottaa mitään pois.

Ainoa varsinainen kehitysidea tuli haastateltavalta joka toivoi, että Pyörön kirjasto olisi useammin ja pidempään auki. Yksi haastateltavista muisti, että hänellä oli joskus ollut ongelmia Pääkirjaston palautusautomaatin kanssa, mutta asia oli saatu

kirjastonhoitajien kanssa ratkaistua, eikä hän loppujen lopuksi nähnyt asiaa suurena ongelmana.

A4: Mun mielestä, se vois olla tosi hyvä et, jos esim (Pyörön)kirjasto menee kiinni vaikka torstaina perjantaina seittämältä. Kun se menee neljältä ja sitten se ois vielä parempi jos, lauantaina ja sunnuntaina että se menee kiinni neljältä tai jotain. Tai ainakin että se olis auki silloin.

A1: (Kirjastonhoitajat) On osannut auttaa. Ainoa on ollut silleen, että lainausautomaatissa oli se vika. Olin palauttanut yhden aineiston, mutta sitten se näkyi siellä tiedoissa, että en ois ollut palauttanut. [...] oon ite niin kuin ottanut niitä palautuskuitteja itelleni ja nyt kävi silleen niin, mulla oli sentään se kuitti, että pystyin näyttämään. Että muuten ois joutunut maksaa siitä aineistosta, mutta se oli taas niin kuin koneessa tai sit joku inhimillinen virhe, että ei se ole paljoa haitannut.

Kirjastopalvelut ja asiakaspalvelu saivat myös haastateltavilta kehuja. Yksi haastateltavista kommentoi näyttelyhyllyjen sisältöä kehumalla usein löytävänsä niistä jotain mielenkiintoista luettavaa. Arabiankielisiä kirjoja Pyöröstä kaukolainanneet asiakkaat kehuivat Pyörön kirjastoa ja erityisesti kaukolainauksien hoitamisesta vastaavaa kirjastonhoitajaa.

A1: Joo, useimmiten (löydän kirjoja näyttelyhyllyistä). Siellä pääkirjastolla kun menee sisään, niin nehän on aikalailta heti siinä. Niin siitä ne kirjat heti ensimmäisenä pomppaa silmille, et siitä löytää. Ja sitten jos on aikaisemmin nähnyt kirjan, muttei silloin lainannut niin sit sitä voi ainakin lähteä muualta etsimään. Tai jos jonkun sarjan, mielenkiintoisen sarjan, vaikka toinen osa löytyy sieltä, niin sit se houkuttelee etsimään sen ensimmäisen osan jostain hyllystä.

A4: Tää (Pyörön kirjasto) on tosi hyvä paikka mun mielestä. Täällä voi viettää niin ku aikaa kavereitten kanssa. Yleensä täällä on jäänyt paljon tosi hyviä muistoja ja kiitos (Pyörön kirjastonhoitajalle) tosi paljon se on aina auttanut löytämään sopivia kirjoja.

Tapahtumaideat. Mahdollisia kirjastolla järjestettäviä tapahtumaideoita ja ehdotuksia tuli kaikilta haastateltavilta. Jokaisella haastateltavalla oli vähintään yksi ehdotus tapahtumasta, johon he haluaisivat kirjastolla osallistua. Jotkin tapahtuma ideoista pohjautuivat haastateltavien omiin mielenkiinnon kohteisiin tai haastateltavan tuttujen tarpeisiin. Ehdotuksia tuli myös tapahtumista, joihin haastateltavat muistivat joskus aiemmin osallistuneensa.

14–18-vuotiaista haastateltavista kaikki toivoivat lukuharrastukseen ja luovuuteen innostavia tapahtumia. Kolme heistä haluaisi kirjaston järjestävän lukemiseen liittyviä tapahtumia, kuten kirjasuosituksista ja lukukokemuksista keskustelevia lukupii-rejä sekä ulkomaalaisille lapsille suunnattuja satutunteja. Haastateltavista kaksi mainitsi myös olevansa kiinnostunut omaan kirjoittamisharrastukseen liittyvistä tapahtumista, kuten kirjoituskilpailuista ja mahdollisesta tapahtumasta, jossa voisi jakaa omia kirjoituksia. Lisäksi tähän ikäryhmään kuuluvista kahdelta haastateltavalta tuli ehdotus jonkinlaisesta kirjastolla järjestettävästä taidekerhotoiminnasta.

A4: Mun mielestä jotain mikä kuuluu niin ku lukemiseen. Et niin ku kaikki valitsee yhden kirjan ja sitten voi kertoa sen mielipiteen siitä. Esimerkiksi se ois mun mielestä kiva.

A3: No siis, mä en ehdota tätä itselleni, mutta niin ku sellainen kerho, esim. taidekerho. Sellainen missä ihmiset vois mennä piirtämään. Se on mun mielestä ihana. Koska ei mun mielestä kaikilla oo varaa niin ku olla sellaisessa koulussa, joka opetta sitä niin mun mielestä kirjastossa ois kiva harrastaa sellaista. Niille ketkä tykkää taiteesta ja on kiinnostusta sen harrastamiseen.

A3: [...] tai sitten niin kun (tapahtuma jossa) voi itse kirjoittaa asiat, ja näyttää niitä muille, että vähän niin kuin rohkaisee itseään.

Vanhempiin ikäryhmiin kuuluvista haastateltavista kaksi toivoi kirjastossa järjestettävän jatkossa lisää musiikkitapahtumia. Nämä kaksi haastateltavaa olisivat myös kiinnostuneita osallistumaan jonkinlaiseen kirjastolla järjestettävään näytelmä-tapahtumaan tai elokuvailtaan. Yksi haastateltava toivoi kirjastossa järjestettäväksi jonkinlaista omalle neljävuotiaalle lapselle sopivaa tapahtumaa, kuten esimerkiksi askartelu-uokiota. Yksi haastateltavista oli kiinnostunut osallistumaan kirjastossa järjestettäviin suomen kielen oppimiseen liittyviin tapahtumiin, kuten kielikahvila-toimintaan.

A6: Minä toivoo enemmän samaa, musiikkitapahtumia tai näytelmä-tapahtumia.

A7: For the moment (I'm interested participating in) anything related to learning Finnish language.

Myös yksi 14–18-vuotiaista haastateltavista olisi kiinnostunut osallistumaan johonkin kielikahvilan tyyliiseen tapahtumaan Pyörön kirjastolla. Hän oli jo kuulut Pyörön kirjastolla järjestettävästä maahanmuuttajanaisille suunnatusta kielikahvilasta, mutta hän ei kokenut kuuluvansa kielikahvilan kohderyhmään nuoren iän ja suomen kielen osaamisen takia. Myös kielikahvilan aikainen ajankohta oli ollut esteenä tapahtumaan osallistumiselle.

A3: Täällä on just sellainen kerho, äitien kerho (naisten kielikahvila) [...] se on kello 11.30 niin mä en voi mennä siihen. Ekaks koska mä en silleen niin kun hirveesti tarvitsis suomen kieltä oppia lisää ja sitten vielä kun se on just silloin kun mulla on koulua, niin se on huonoon aikaan. [...] ja vielä kun se on niin ku aikuisille, et siinä ei sais käydä meidän ikäiset, niin se on mun mielestä vähän sinällään huonoo. Niin se aika, mut jos sitä aikaa vaihettais ja sitä aihetta vaihettais ja ikärajaa vaihettais niin kyllä kävisin, mutta vähän riippuu, että mitä siellä tehdään.

Aineistotoiveet. Aineistotoiveita kysyttäessä kaikki haastateltavat halusivat yksimielisesti kirjastoon lisää kirjoja. Haastateltavista viisi henkilöä toivoivat lisää kirjoja heidän omalla äidinkielellään. Heistä kaksi olivat 14–18 ikäryhmään kuuluvaa haastateltavaa, jotka toivoivat löytävänsä tulevaisuudessa Pääkirjastolta laajemman valikoiman arabiankielisiä kirjoja. Haastateltavat lisäksi toivoivat, että heidän lähikirjastossaan (Pyörön kirjastossa) olevat arabiankieliset siirtokokoelmakirjat käsittelisivät muitakin aiheita kuin sotaa ja historiaa. He toivoivat, että kirjastosta löytyisi välillä myös arabiankielisiä runo-, rakkaus- ja fantasiakirjoja. Toinen haastateltavista oli suppeasta valikoimasta huolimatta sitä mieltä, että Pyörön kirjastossa on parempi valikoima arabiankielisiä kirjoja kuin Pääkirjastolla.

A4: Joo. Mä toivon et niin kun siihen Pääkirjastoon tulee enemmän niitä (arabian kielisiä kirjoja), enemmän kirjoja Helsingistä. Kun siellä (Pääkirjastolla) mun mielestä ei oo riittävästi mitään ja täällä (Pyörön kirjastossa) on mun mielestä vielä enemmän arabiankielisiä kirjoja kuin mitä on Pääkirjastossa.

A3: Siis itsellähän ne on vähän niin ku nää arabiankieliset kirjat jotka on täällä (Pyörön kirjastossa) ei oo sellaisia joista mä hirveästi tykkään. Mä toivoisin, että tänne tulisi enemmän sellaisia kirjoja jotka ei oo hirveästi vaan sodasta tai sellaisia historiallisia kirjoja, että tänne tulis vähän niin ku muutakin: fantasiaa, romantiikkaa, runoutta.

Lisäksi haastateltavista ne, jotka puhuivat äidinkielenään espanjaa ja karenia, toivoivat löytävänsä kirjastosta enemmän kirjoja näillä kielillä. Espanjaa äidinkielenään puhuva haastateltava toivoi paljon elokuvia lainaavana löytävänsä tulevaisuudessa kirjastosta enemmän espanjankielisiä elokuvia. Burman kieltä osaava, mutta karenia äidinkielenään puhuva haastateltava harmitteli, ettei kirjastosta löydy vielä yhtään kirjaa hänen omalla äidinkielellään. Yksi haastateltavista pienen epäröinnin jälkeen sanoi toivovansa kirjastoon lisää englanninkielisiä kirjoja.

A8: Ehkä (toivoisin) enemmän materiaalia espanjaksi. Koska ei ole liian paljon. Ja paljon ihmisiä puhuu espanjaa nyt Kuopiossa ja Suomessa.

A6: Minä toivoa, minä asun burmassa mutta minulla on erilainen kieli. Mutta burman kielikin osaa luen, osaa puhu, mutta kirjaaminen on vähän vaikeaa. Ja toivo samaa lajia oma kieli. Oma kieli on Karre. Mutta tämä kieli. Kirjastossa ei vielä ole meidän kieli.

Lisäksi haastateltavista kaksi toivoi kirjastoon lisää suomenkielisiä selkokirjoja ja suomen kielen opetusmateriaaleja. Molemmat haastateltavat kokivat tämän kaltaisen aineiston olevan hyödyksi suomen kielen oppimisessa. Toinen haastateltavista myönsi, ettei ole kovin kiinnostunut fiktiivisten selkokirjojen tai sarjakuvien lukemisesta, ja toivoi siksi tulevaisuudessa löytävänsä kirjastosta enemmän selkokieliä tietokirjoja.

A6: Esimerkki minä osaan hyvää (suomen kieltä) ymmärrän hyvä asia, ja paremmin minä toivoa mitä kirja minä halua opettaa. Tällä hetkellä ei vielä osaa suomen kieli ja mitä sano helpposana ja mikä alkusana.

A7: Basically, for my case I need more stuff to help with language, I would like to see more you know simple books? Selkokirja, more of those, there is very few of those up there. Some people say I could look for a comic books but it's not the same thing. Something that has me interested. So, for my case library needs more of those. For example, couple of days ago I went to the selkokirja section and I didn't see much, so I didn't spend much time there. But then I saw something on astronomy and I thought that's nice I picked it and read it, so it has to be something more grounded. And at the same time very simple language. It's not easy to do that.

Haastateltavan mielestä kaikilla Suomeen saapuvilla maahanmuuttajilla on väistämätön tarve oppia suomea koska, suomen kielen opiskelu on lähes mahdotonta

Suomen rajojen ulkopuolella. Tästä johtuen hän oli sitä mieltä, että suomen kielen opiskelukirjoja voisi olla kirjastossa enemmänkin.

A7: [...] and also more of Finnish language books which are downstairs. There is some of those in there but not really as much as ought to be. There are several reasons I say this, first of all Finland is very small country so you're not likely to find people coming from outside, who are here for the first time, who are proficient in Finnish. It's not likely so they have to learn Finnish here so let's have more of those books.

Kirjastonkäytön hyödyllisyys. Kaikkien haastateltavien mielestä kirjaston käytöstä on ollut heille hyötyä. Viisi haastateltavaa mainitsi erityisesti kirjastosta olleen hyötyä suomen kielen oppimisessa ja ymmärtämisessä. Yksi haastateltavista jopa piti kirjastosta löytämiään opetusmateriaaleja yhtä hyödyllisenä kuin suomen kielen oppitunteja, joihin hän oli osallistunut. Myös muunlaisten kirjastosta lainattavien materiaalien koettiin olevan hyödyksi suomen kielen opiskelussa. Yksi 14–18-vuotiaista haastateltavista muisti nuorempana parantuneensa suomen kielessä lukiella kirjastosta lainaamia suomen kielisiä lastenkirjoja. Toinen haastateltavista näki kirjaston käytöstä olleen hyötyä paitsi itselle niin myös omalle lapselle.

A7: Nowadays I go more for checking out the Finnish language, learning books, there's downstairs the music section. I picked up one book, finished it, very simple lots of pictures. Then started another one. And I find that very useful. Almost as useful if not more useful than going to classes so. In that respect it's a good resource.

A5: No mun piti joskus esim. alakoulussa vitosella nelosella, mulla oli niin huono suomen kieli silloin, niin mulle suositellaan, että mä tuun tänne lainaamaan lastenkirjoja, koska ne on aika huomattavan helpompia, niin mä tuli aina lainaamaan niitä tosi paljon. Ja sit mä luin niitä kotona aamuin ja illoin. [...] mun suomen kieli parantu.

A2: Minä saan suomen kielen kieltä enemmän ja lapselle hyvä, opiskella kaiken.

Yksi haastateltavista oli tyytyväinen kirjastosta lainaamiinsa nuotteihin ja siihen, että kirjastosta on viime aikoina löytynyt myös lainattavia soittimia. Muina hyötyinä haastateltavien keskuudessa nähtiin mielenkiintoisen ja hyödyllisen lainattavan aineiston löytyminen sekä lainauksen maksuttomuus.

A6: [...] ei tarvii (enää) toivoa, mutta esimerkiksi ennen minä toivoin (että kirjastosta saisi) kitara ja nuotti. Mutta nykyisin kitara voi lainata.

A1: Joo (kirjaston käytöstä on ollut hyötyä), siis musta tuntuu, että kuitenkin kirjat maksaa sen verran paljon, [...] kirjastossa pääsee niin kuin ite tutustumaan erilaisiin genreihin ja sit ehkä niin kuin paremmin tietää, että mitä itelleen sopii ja sit pääsee ehkä ostamaan niitä kirjoja. Että siinä mielessä omat kirjatottumuksen on tullut... tai lukemistottumukset tullut paljon paremmin kirjaston kautta opittua. Niin sitten ehkä niin kuin koulukirjat esimerkiksi niitäkin saa osittain pääkirjastolta, että niihinkään ei ole mennyt niin paljoa rahaa, jos sille kirjalle ei ole ollut myöhemmin tarvetta, et se on ollut apuna.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineisto. Suurin osa haastateltavista tuli kirjastoon kirjojen takia ja lainasi niitä joko itselleen tai lapselleen. Kaikki 14–18-vuotiaat lainasivat kaunokirjoja. Suomen kielen opetusmateriaaleja ja selkokirjoja lainasivat vain vanhemmat haastateltavat. Yksi näistä haastateltavista jopa piti kirjastosta löytämiään suomen kielen opetusmateriaaleja yhtä hyödyllisenä kuin suomen kielen oppitunteja, joihin hän oli osallistunut. Kukaan haastateltavista ei maininnut lainaavansa musiikkia tai lehtiä. Luultavasti tämä johtuu ainakin osittain siitä, että tämän kaltaista aineistoa löytyy helposti internetistä. Kirjaston tiloissa selkeästi viihdyttiin, sillä puolet haastateltavista sanoivat jäävänsä lainaamisen lisäksi kirjastoon tunniksi tai pariksi viettämään aikaa, lukemaan kirjoja tai tekemään läksyjä.

Kolme haastateltavaa oli joskus lainannut kirjastosta kirjan omalla äidinkielellään, mutta heidän kohdalla lainaamisesta oli kulunut sen verran pitkä aika, etteivät he osanneet sanoa mitä mieltä he olivat olleet lainaamastaan kirjasta tai kirjastolla tarjolla olevasta siirtokokoelmasta. Lisäksi nuoremmista haastateltavista kaksi lainasi säännöllisesti kirjoja omalla äidinkielellään joko kaukolainana tai siirtokokoelmasta. He olivat tyytyväisiä kaukolainauksen kautta saatuihin kirjoihin. Siirtokokoelmista he tunsivat harvoin löytävänsä mielenkiintoisia kirjoja. He olivat tutustuneet sekä Pyörön kirjaston että Pääkirjaston siirtokokoelmiin ja he olivat sitä mieltä, että Pyörön kirjastolla on Pääkirjastoa parempi valikoima arabiankielisiä kirjoja. He toivoivat, että kirjasto hankkisi jatkossa arabiankielisiä kirjoja, jotka käsittelisivät muitakin aiheita kuin sotaa ja historiaa.

Haastateltavat toivoivat lisää kirjoja heidän omalla äidinkielellään. Samansuuntaisia aineistotoiveita tuli esiin myös Helsingin kaupunginkirjaston selvityksessä (2016, 17), jossa erityisesti turvapaikanhakijat olivat toivoneet kirjastoon enemmän oma-kielistä kirjallisuutta. Kirjasto voisi esimerkiksi Monikulttuurisen kirjaston perustamisen yhteydessä, vuonna 1995, laadittua säädöstä mukaillen hankkia oman kielistä aineistoa ainakin niille kieliväestöille joita Kuopiossa asuu yli 100 henkeä. Vaikka alkuperäisessä säädöksessä korostettiin näiden kieliväestöjen huomioon ottamista erityisesti lehtiaineistoja hankittaessa, vaikuttaa lehtiaineistojen painottami-

nen internetin kehittymisen myötä hieman aikansa ohittaneelta ajatukselta. Luultavasti monet maahanmuuttajat, haastateltavat mukaan lukien, lukevat oman kielisiä lehtiä internetin kautta. Eivätkä siis kirjastosta saatavat paperimuotoiset lehtiaineistot ole maahanmuuttajille enää niin tärkeässä asemassa kuin yli 20 vuotta sitten. Koska säädös on lehtien osalta vanhentunut ja haastateltavat joka tapauksessa toivoivat enemmän oman kielisiä kirjoja lainattavaksi kirjastoon, voisi kirjasto kehittää monikulttuurisia kokoelmiaan hankkimalla kirja-aineistoja säädöksen mukaisille kieliväestöille.

Kuopiossa yli 100 edustajan kieliväestöihin lukeutuu sivulla 18 olevan kuvion 1 mukaan venäläiset, virolaiset, myanmarilaiset ja thaimaalaiset. Kirjaston kokoelmat ovat hyvällä mallilla tältä osin siinä, että näistä kieliväestöistä kirjoja löytyy kirjaston omista kokoelmista jo venäläisille ja virolaisille. Kuviota 1 tarkastellessa täytyy kumminkin ottaa huomioon myös se, että kuvion tiedot ovat peräisin 2015–2016 vuosien vaiheesta. On hyvin mahdollista että, jotkin tuolloin Kuopiossa asuneista vajaan 100 hengen kansalaisryhmistä, ovat voineet kasvaa yli 100 henkeen vuoden 2018 alkuun mennessä. Nämä vaatimukset täyttävien kieliryhmien kokoelmien aktiivinen kehittäminen vaatisi kirjastolta joustavuutta aineistohankinnoissa sekä alueella asuvien maahanmuuttaja ryhmien keskuudessa puhuttujen kielten ja aineistotarpeiden tuntemista.

Monikulttuuristen kokoelmien kehittämisen ajatusta tukee myös IFLAN:n manifesti (2008), jossa se mainitaan yhdeksi kirjaston ydintoiminnoissa huomioon otettavaksi asiaksi. Kokoelmien kehittämistä ja maahanmuuttaja-asiakkaiden parempaa identifiointia mielessä pitäen kirjasto voisi esimerkiksi perustaa säännöllisesti kokoontuvan aineistohankintakomitean tai aineistohankintaa käsittelevän keskusteluryhmän. Näihin kokoontumisiin voisi osallistua kirjastohenkilökunnan lisäksi alueella asuvia maahanmuuttajia ja maahanmuuttajatyöntekijöitä. Kokoontumisten kautta kirjastolle tarjoutuisi tilaisuus saada ensikäden tietoa alueella asuvien maahanmuuttajien kiinnostuksenkohteista ja aineistotarpeista.

Tapahtumat. Haastateltavista puolet olivat osallistuneet yhteen tai kahteen kirjastolla järjestettyyn tapahtumaan. Kaikki haastateltavat olisivat mielellään osallistuneet useampaankin tapahtumaan, mutta yleisenä ongelmana haasteltavien keskuudessa oli, etteivät he usein saaneet tietoa kirjastolla järjestettävistä tapahtumista.

Tämä johtui todennäköisesti siitä, ettei kukaan haastateltavista seurannut kirjaston verkkosivuja tai sosiaalisen median kanavia, joissa kirjasto yleensä ilmoittaa tulevista tapahtumista. Haastateltavat sanoivat aiemmin saaneensa tiedon kirjastolla järjestettävästä tapahtumasta esimerkiksi Kompassin tai kirjaston tiloihin sijoitetusta tapahtumamainoksesta, ilmaislehdestä, kirjastolla tehdystä kuulutuksesta tai tapahtumasta tietävältä tutulta. Haastateltavat suhtautuivat myönteisesti ajatukseen, että kirjasto mainostaisi kirjastossa järjestettäviä tapahtumia kirjaston ulkopuolella esimerkiksi ulkomainoksien muodossa. Myös Helsingin kaupunginkirjaston tekemästä selvityksessä (2016, 29) haastateltavat olivat olleet sitä mieltä, että kirjaston olisi hyvä markkinoida ja tiedottaa palveluitaan enemmän kirjaston ulkopuolella.

Vain harvat haastateltavilta saaduista tapahtumaideoista koskivat heidän maahanmuuttajataustansa. Paljon enemmän tuli toiveita tapahtumista, jotka olivat lähellä haastateltavien omia mielenkiinnonkohteita ja joihin aiheen puolesta voi osallistua niin suomalaiset kuin ulkomaalaisetkin kirjaston asiakkaat. Kaikki 14–18-vuotiaat toivoivat kirjastoon lukuharrastukseen ja luovuuteen innostavia tapahtumia, kuten kirjoituskilpailuita, satutunteja, taidekerhoja ja lukupiirejä. Vanhempien haasteltavien keskuudessa pidettiin kirjastolla järjestettävistä musiikkitapahtumista. Tapahtumatoiveita heiltä tuli myös elokuvaillasta, omalle lapselle sopivasta askartelutuokiosta ja kielikahvilasta.

Tapahtumien järjestäminen maahanmuuttajille on tärkeää, sillä Kuopion kotouttamisohjelman (Kuopion kaupunki, 2016b, 6) mukaan pääsy erilaisiin yhteisöihin ja vapaa-ajan toimintoihin vahvistaa maahanmuuttajan kotouttamisprosessia. Kotouttamista vahvistaa myös sosiaalisten yhteyksien muodostuminen paikkakunnalla jo olevien saman kulttuurin edustajien ja kantaväestön edustajien kanssa. Koska Kompassi on paikka, jossa maahanmuuttajat voivat tutustua toisiin maahanmuuttajiin sekä suomalaiseen kulttuuriin, voisi kirjasto ottaa tavoitteekseen olla vastaavasti se paikka, jossa maahanmuuttajilla on mahdollisuus tutustua paremmin kantasuomalaisiin sekä jakaa omaa kulttuuriansa puolin ja toisin. Kuopion kotouttamisohjelma puoltaa tätä ajatusta, sillä maahanmuuttajien osallistaminen on siinä mainittu Hyvinvoinnin edistämisen palvelualueen vastuualueeksi (Kuopion kaupunki, 2016b). Kirjasto voi tähän palvelualueeseen kuuluvana sektorina tukea maahanmuuttajien

osallistamista esimerkiksi järjestämällä tapahtumia jotka edistävät Kuopion alueella tapahtuvaa kulttuurien välistä vuoropuhelua.

Kulttuurien välistä vuoropuhelua vahvistavia tapahtumia kirjastossa voisi esimerkiksi olla 'language exchange'-tyyliset kieltenopiskeluillat ja kielikahvilat, monikulttuuriset lukupiirit, selkokirjoja koskevat kirjavinkkaukset, kulttuuriaktiviteetteihin ja juhlapäiviin liittyvät tapahtumat sekä erikielisiä elokuvia näyttävät elokuvaillat. Kirjasto voi uusien, kulttuurien välisiä tapahtumia ideoidessaan hyödyntää myös kirjastot.fi sivuston Tapahtumapankkia, johon monet Suomen yleisistä kirjastoista ovat kirjanneet omat hyväksi kokemansa tapahtumaideat (Tapahtumapankki, [viitattu 10.1.2018]).

Kirjaston on myös hyvä muistaa erilaisia tavoitteita asettaessaan ja tapahtumia suunnitellessaan, ettei sen välttämättä tarvitse tehdä kaikkea työtä yksin. Kuopion kaupungin kirjasto voisi entistä enemmän ottaa yhteyttä Kuopiossa monikulttuurista toimintaa järjestäviin seuroihin ja yhteisöihin, joille maahanmuuttajien kotouttaminen ja yhteisöön osallistaminen on tärkeää. Kirjasto voi mahdollisesti tapahtumien järjestämisen lisäksi saada yhteistyökumppaneiltaan tietoja ja osaamista maahanmuuttajien parissa työskentelystä, valmiita maahanmuuttajille suunnattuja resursseja sekä apua maahanmuuttajille kohdistetun markkinoinnin suunnitteluun. Kuopion alueella toimivia potentiaalisia yhteistyökumppaneita voisivat esimerkiksi olla Monikulttuurikeskus Kompassi, Kuopion kansalaisopisto ja Suomen Punainen Risti. Kuopion alueella toimivien maahanmuuttajien parissa työskentelevien tahojen yhteistyön, työnjaon ja tapahtumien koordinoinnin kehittäminen ja vahvistaminen on myös Kuopion kotouttamisohjelman (Kuopion kaupunki, 2016b, 9) mukaan paikallaan.

Edellä mainituista potentiaalisista yhteistyökumppaneista esimerkiksi Punainen Risti on järjestänyt monissa Uudenmaan kirjastoissa LäksyHelppi-toimintaa. LäksyHelpissä on kyse vapaaehtoistoiminnasta, jossa autetaan sekä maahanmuuttajia että kantasuomalaistaustaisia lapsia ja nuoria läksyjen tekemisessä. Läksyjenteon lisäksi tapahtumaan osallistuvilla on mahdollisuus viettää aikaa yhdessä, pelata pelejä ja jutella. (Kirjastokaista. 18.4.2016.) Tällaista tapahtumaa voisi kokeilla esimerkiksi Pyörön kirjastossa, koska monet 14–18-vuotiaista haastateltavista tuntuivat muutenkin viettävän aikaa Pyörön kirjaston tiloissa ja useimmat heistä myönsivät

tekevänsä läksyjä kirjastossa. Pyörön kirjastossa voitaisiin kokeilla toimintaa myös siksi, että yksi tämän ikäisistä haastateltavista kaipasi Pyörön kirjastolle jotain nuorille suunnattua säännöllistä tapahtumaa.

Toinen erityisesti suomea osaamattomille maahanmuuttajalapsille ja lasten vanhemmille yhteistyössä järjestetty tapahtuma voisi olla eri kielillä järjestetyt satutunnit. Tämän tapahtuman kautta Kuopioon saapuneet maahanmuuttaja perheet voisivat tutustua kirjastoon ja ottaa kirjastossa käynnin osaksi omaa elämäänsä. Tämän tapahtuman onnistuminen kuitenkin edellyttää vapaaehtoisten maahanmuuttajien löytämistä satujen lukijoiksi.

Tiedottaminen ja mainostus. Kaikki haastateltavat tiesivät kirjaston normaalit aukioloajat, mutta poikkeavista aukioloajoista saatiin joskus tieto vasta kirjaston ulko-ovella. Tämä ei haitannut niitä haastateltavia, jotka asuivat lähellä yleisimmin käytämäänsä kirjastoa, mutta pidemmän matkan takaa kirjastoon matkaava haastateltava toivoi, että kirjasto tiedottaisi asiakkaita poikkeavista aukioloista esimerkiksi sähköpostitse. Yksi haastateltava toivoi, että Pyörön kirjasto laajentaisi aukioloaikaan.

Haastateltavat toivoivat, että kirjasto tiedottaisi ja mainostaisi ainakin suomeksi ja englanniksi. Myös haastateltavien omalla äidinkielellä tapahtuvaa mainostusta ja tiedottamista toivottiin. Näin toivoneilla haastateltavilla syynä luultavasti oli se, etteivät he itse tai joku heidän lähipiiriinsä kuuluva henkilö osaa suomea tai englantia tarpeeksi hyvin ymmärtääkseen näillä kielillä tapahtuvaa tiedottamista. Ainakin yksi paremmin suomea osaavista haastateltavista sanoi voivansa olla vapaaehtoinen kääntämään suomenkielisiä tiedotteita omalle äidinkielelleen.

Haastateltavien vastauksista ilmeni, että kirjasto voisi erityisesti kiinnittää huomiota tapahtumien mainostamiseen. Haastateltavia yhdisti tunne siitä, että he saivat harvoin etukäteen tietoa kirjastolla järjestettävistä tapahtumista. Huono tiedonkulku kirjastolla järjestettävistä tapahtumista voi pitää hyvin paikkansa useiden muidenkin Kuopiossa asuvien maahanmuuttajien kohdalla. Esimerkiksi kirjaston ulkopuolella mainostaminen voisi olla yksi potentiaalinen tapa tiedottaa kirjastossa järjestettävistä tapahtumista maahanmuuttajille, kuin myös muillekin kirjaston sosiaalista me-

diaa harvoin seuraaville asiakasryhmille. Kirjaston tulisi kirjaston ulkopuolella tapahtuvaa markkinointia suunnitellessaan ottaa erityisesti huomioon se, missä maahanmuuttajat asuvat ja työskentelevät. Myös Kuopion kotouttamisohjelma (Kuopion kaupunki, 2016b, 9) osaltaan kannustaa maahanmuuttajien parissa toimivia tahoja, kuten kirjastoa, jatkossa aktiivivoitumaan maahanmuuttajille suunnattujen tapahtumien eri medioissa ja kanavissa tiedottamisessa.

Kirjaston voi olla paikallaan myös tehostaa Kuopioon saapuville turvapaikanhakijoille suunnattua palveluista tiedottamista. Kuopion kotouttamisohjelmassa (Kuopion kaupunki, 2016b, 6) varhaisessa vaiheessa kotouttamista tapahtuvaa palveluista tiedottamista pidetään tärkeänä. Oman painoarvonsa kirjaston palveluista tiedottamiseen tuo myös Helsingin kaupunginkirjaston vuonna 2016 tekemä selvitys, jossa kävi ilmi, että useimmat turvapaikanhakijat tulevat maista, joissa ei ole yleisiä kirjastoja. Tämän pitää luultavasti paikkansa myös useiden Kuopioon tulneiden turvapaikanhakijoiden kohdalla.

Selvityksessä kirjastosta ennestään tietämättömille turvapaikanhakijoille soveltuviksi tiedotuskeinoiksi mainittiin muun muassa vastaanottokeskuksen asukkaiden kirjastoon kutsuminen, esittelytilaisuuksien vastaanottokeskuksessa järjestäminen sekä kirjaston ulkopuolelle sijoitetut kirjastosta kertovat julisteet. Tämän ja selvityksessä mainittujen muiden tiedotuskeinojen lisäksi kirjasto voisi myös mainostaa palveluitaan erilaisissa kirjaston ulkopuolisissa maahanmuuttajille tarkoitetuissa tapahtumissa. Myös yksi turvapaikanhakijoille suunnattua tiedottamista helpottava seikka voisi olla kirjastopalveluista kertovien selkokielisten videoiden tekeminen kirjaston verkkosivuille. Kirjasto voisi videoita varten etsiä vapaaehtoisia maahanmuuttaja-asiakkaita, jotka voisivat auttaa kirjastoa lisäämään videoihin tekstitykset niillä kielillä joita turvapaikanhakijat puhuvat.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville mitä palveluita maahanmuuttajat kirjastossa käyttävät ja onko heillä palveluihin liittyviä kehitysideoita. Näihin kysymyksiin saatiin hyvin vastauksia teemahaastattelujen kautta. Vaikka haastateltavia osallistui teemahaastatteluihin vähemmän kuin aluksi toivoin, niin oli ilo huomata, että heistä kaikki todella halusivat osallistua haastatteluun ja tuoda esiin oman mielipiteensä kirjastosta. Oli myös ilo huomata miten monen ikäisiä, eri maahanmuuttaja taustaisia ja vaihtelevan aikaa suomessa asuneita henkilöitä lopulta haastateltavien joukosta löytyi.

Opinnäytetyönprosessi itsessään oli haastavampi kuin osasin odottaa. Tämä näkyi muun muassa siitä, että opinnäytetyöprosessia aloittaessa olin määritellyt opinnäytetyölle valmiissa työssä käsiteltäviä laajemmin tutkimusongelman. Alun perin tutkimusongelman tavoitteena oli maahanmuuttaja-asiakkaiden kirjastonkäytön tutkimisen lisäksi ottaa selvää siitä, mistä syistä johtuen jotkut maahanmuuttajat eivät käytä kirjastoa. Opinnäytetyön eteneminen lopulta viivästyi siinä määrin, että koin järkevämmäksi keskittyä vain yhteen maahanmuuttajista koostuvaan kohderyhmään eli kirjastonkäyttäjiin.

Opinnäytetyön viivästymiseen vaikutti paljolti se, että koetin aluksi tavoittaa kohderyhmään sopivia maahanmuuttajia pelkästään haastattelupäivästä tiedottavien ilmoitusten kautta. Ilmoitukset oli laadittu sekä suomen että englannin kielellä ja ne oli laitettu kirjastojen ilmoitustauluille noin viikkoa ennen syyskuun alussa järjestettyä haastattelupäivää. Haastattelupäivälle ei lopulta ilmaantunut haastateltavia ja jouduin miettimään muita tapoja, joilla voisin tavoittaa haastatteluun sopivia maahanmuuttajia.

Koska monikulttuurisuus on ollut pinnalla ja kehittämisen kohteena kirjastoissa jo hyvän aikaa, aiheeseen liittyvän lähdemateriaalin etsiminen ei onneksi tuottanut suurempia ongelmia. Myös tutkimusongelman selkeytyminen ja tutkimusmenetelmien muotoutuminen helpottivat lopulta merkittävästi aihetta pohjustavien lähteiden etsintää ja rajaamista.

Haastatteluja pitäessäni yllätyin miten usein ja säännöllisesti haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajat kävivät kirjastossa. Varsinkin se yllätti, että 14–18-vuotiaista haastateltavista kaikki kävivät kirjastossa vähintään kerran viikossa. Ennen haastattelujen toteuttamista toivoin ja oletin, että useampi haastateltava olisi maininnut pääkirjaston omaksi lähikirjastokseen. Lopulta Pyörön kirjaston valikoituminen haastattelupaikaksi todennäköisesti vaikutti siihen, että haastateltavista viisi sanoi käyvänsä useammin Pyörön kirjastolla kuin pääkirjastolla. Lähes kaikki haastateltavat kävivät kumminkin enemmän tai vähemmän säännöllisesti myös pääkirjastolla. Tämä osaltaan hankaloitti aineiston tulkintaa sillä, en aina vastauksia läpikäydessä voinut olla varma puhuiko haastateltava jonkun vastauksen kohdalla vain pääkirjastosta tai Pyörön kirjastosta.

Haastatteluihin osallistui sekä isoimpiin kuin pienempiinkin Kuopiossa asuviin ulkomaan kansalaisryhmiin kuuluvia henkilöitä. Osallistuneista suurimpiin Kuopiossa asuviin ulkomaan kansalaisryhmiin kuuluivat kotimaakseen Venäjän, Myanmarin, Irakin ja Syyrian maininneet haastateltavat. Pienempiin kansalaisryhmiin haastateltavista kuuluivat kotimaakseen Libanonin, Ranskan ja Argentiinan maininneet henkilöt. Näitä kolmea maata ei ole ollenkaan mainittu Kuopion maahanmuuttajaväestö-luvun sivulla 18 sijaitsevassa kuviossa 1. Minkään kansalaisryhmän edustajia ei haastatteluissa ollut tarpeeksi montaa, että tässä opinnäytetyössä olisin voinut tehdä päätelmiä minkään yksittäisen Kuopiossa asuvan kansalaisryhmän kirjaston käytöstä.

Haastattelujen kulkua osaltaan hankaloitti se, ettei joidenkin haastattelujen kohdalla kielimuuriin voinut olla törmäämättä. Onneksi haastattelumenetelmäksi valittu teemahaastattelu antoi sen verran periksi, että pystyin muotoilemaan kysymyksen uudestaan ja selittämään haastateltavalle tarvittaessa mitä jokin suomenkielinen sana tarkoittaa. Joskus tämä auttoi ja haastateltava sai käsityksen siitä mitä kysymys koski, mutta joskus tästäkään ei ollut apua ja haastateltava meni ehkä jopa enemmän hämilleen. Ylitsepääsemättömiä kielimuureja tuli vastaan onneksi vain muutamia kertoja ja yleensä haastattelut sujuivat myös heikosti suomea osaavien haastateltavien kanssa hyvin, vaikkakin ehkä hieman hapuillen.

Opinnäytetyönprosessin aikana tuli esille muutamia kohteita potentiaalisille jatkotutkimuksille. Yksi iso jatkotutkimuskohde voisi olla maahanmuuttajille suunnattu mainostus, sillä haastateltavien keskuudessa useampi tuntui saavan huonosti tietoa kirjaston tapahtumista ja muista ilmoituksista. Kirjasto voisi panostaa niihin mainostuskanaviin, joiden kautta maahanmuuttajat todennäköisimmin löytävät tiedon kirjaston tapahtumista. Tässä opinnäytetyössä kyseltiin haastateltavien mielipidettä ulkomainontaan ja sen hyödyllisyyteen, mutta voisi toki olla hyvä tutkia myös sitä mitä muita mainostustapoja käyttäen Kuopiossa asuvat maahanmuuttajat voisi tavoittaa. Kirjasto voisi paremmin taata suunnitellun ulkomainonnan toimivuuden selvittämällä sitä millä asuinalueilla maahanmuuttajia asuu eniten ja kohdistamalla ulkomainonnan erityisesti niille asuinalueille. Lisäksi kirjasto voisi tutkia maahanmuuttaja-asiakkaiden halukkuutta kääntää kirjastosta informoivia ilmoituksia niille kielille, joita turvapaikanhakijat puhuvat äidinkielenään. Tätä ennen olisi syytä tutkia myös sitä, mistä eri väestö- ja kieliryhmistä Kuopion alueelle saapuvat uudet ja tämän hetkiset turvapaikanhakijat koostuvat. Kokoelmienkehittämisen suhteen kirjasto voisi tutkia eri menetelmiä, joilla maahanmuuttajat voisivat jatkossa paremmin vaikuttaa kokoelmien sisältöön.

Opinnäytetyö onnistui mielestäni saatujen tutkimustulosten lisäksi tuomaan esiin maahanmuuttaja-asiakkaiden kirjastolle antaman arvostuksen. Vaikka Kuopion kaupunginkirjaston täytyykin edelleen kehittää ja laajentaa monikulttuurisia palveluitaan niin kirjastolta löytyy jo monia selkeästi nykyisiin palveluihin tyytyväisiä maahanmuuttaja-asiakkaita. Toivottavasti tämä tieto osaltaan vain lisää kirjaston motivaatiota kehittää maahanmuuttajille suunnattuja palveluitaan entistä enemmän tämän asiakasryhmän tarpeita vastaaviksi. Vaikka Kuopion kirjasto ei toiminutkaan tämän opinnäytetyön varsinaisena toimeksiantajana toivon, että opinnäytetyön myötä esille tulleista tuloksista ja ideoista on hyötyä monikulttuuristen kirjastopalveluiden kehittämisessä ja ideoinnissa.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. [Verkkokirja]. Tampere: Vastapaino. [Viitattu 27.5.2017]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Otavan Opiston Osuuskunta. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>
- Bullock, R., Little, M. & Millham S. 1992. The relationship between quantitative and qualitative approaches in social policy research. Teoksessa: Brannen J. (toim.) Mixing Methods: qualitative and quantitative research. Aldershot: Avebury, 81–99.
- E-aineistot Kuopion kirjastossa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kuopion kaupunginkirjasto. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://kuopio.finna.fi/Content/eaineistot>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. [Verkkokirja]. Tampere: Vastapaino. [Viitattu 27.5.2017]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu : Opit ja opetukset. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.
- Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat : Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 133–157.
- Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätöyömenetelmät. [Verkkokirja]. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilka. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: [http://vilka.fi/books/Laadullisen tutkimuksen.pdf](http://vilka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf)
- Haastateltava A1. 2017. Haastattelu 23.10.2017.
- Haastateltava A2. 2017. Haastattelu 23.10.2017.
- Haastateltava A3. 2017. Haastattelu 23.10.2017.
- Haastateltava A4. 2017. Haastattelu 23.10.2017.
- Haastateltava A5. 2017. Haastattelu 23.10.2017.

Haastateltava A6. 2017. Haastattelu 24.10.2017.

Haastateltava A7. 2017. Haastattelu 24.10.2017.

Haastateltava A8. 2017. Haastattelu 24.10.2017.

Hakala, J. T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineiston keruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 15–26.

Helsingin kaupunginkirjasto. 2016. Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Turvapaikanhakijat%20raportti%20lopullinen%20pdf.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. [Verkkokirja]. Helsinki: Gaudeamus. [Viitattu 27.5.2017]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti. 2008. Monikulttuurinen kirjasto -avain kulttuurisesti moninaiseen, vuorovaikutteiseen yhteiskuntaan. [WWW-dokumentti]. IFLA. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fi.pdf

Kirjasto maahanmuuttajalle. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kuopion kaupunginkirjasto. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://kuopio.finna.fi/Content/kirjastomaahanmuuttajalle>

Kirjastokaista. 18.4.2016. Janne Leskinen: SPR:n LäksyHelppi-toiminta. [Video]. [Viitattu 10.1.2018]. Saatavana: <http://www.kirjastokaista.fi/janne-leskinen-sprn-laksyhelppi-toiminta/>

Kirjastotyön eettiset periaatteet. 2011. [Verkkojulkaisu]. Suomen kirjastoseura, Suomen tieteellinen kirjastoseura & Finlands svenska biblioteksförening. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/code-of-ethics-fi.pdf>

Kuopion kaupunki. 2016a. Kuopio kehitysaihealueittain. [PowerPoint-esitys]. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7461354/Kuopion+kehitys+aihealueittain/0c0b9e5e-010f-4703-afe4-0a57af56f435>

Kuopion kaupunki. 2016b. Kuopion kotouttamisohjelma. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7501044/Kuopion+kotouttamisohjelma+16112016.pdf/d7aefaa7-ec04-46b8-b309-2f4988995324>

- Kuopion kaupunki. 2017. Kuopion yleisesittely. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7426445/Kuopio_2017.pdf/f9e145b8-a4bb-472c-8632-1fa8b47a2ebe
- Käyttösuunnitelma 2016. 15.12.2015. [Verkkajulkaisu]. Kuopio: Hyvinvoinnin edistämisen palvelualue. [Viitattu 4.5.2017]. Saatavana: <http://publish.istekkipalvelut.fi/kokous/2016338000-4-1.PDF>
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Library Services for Immigrants, an Abridged Version. 2009. [Lehtiartikkeli]. Public Library Quarterly 28 (2), 120–126. [Viitattu 4.5.2017]. Saatavana Ebsco-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Mattsson, L. & Kivilä, N. 2017. Kansainvälinen Itä-Suomi : Itä-Suomen maahanmuuttostrategia 2017. [Verkkajulkaisu]. Kuopio: Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/78910/Elinvoimaa_7_2012.pdf?sequence=3
- Mitä monikielinen kirjasto tarjoaa. 2015. [Verkkosivu]. Helmet.fi. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Mita_monikielinen_kirjasto_tarjoaa\(1051\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Mita_monikielinen_kirjasto_tarjoaa(1051))
- Monikulttuurista kirjastoa etsimässä. 20.10.2016. [Verkkosivu]. Yleistenkirjastojen hankerekisteri. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/monikulttuurista-kirjastoa-etsim%C3%A4ss%C3%A4>
- More about IFLA. 2017. [Verkkosivu]. IFLA. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://www.ifla.org/about/more>
- Mäkinen, A. 2010. Monikielinen kirjasto. Teoksessa: Drake, S. (toim.) Maahanmuuttaja kulttuuriryössä. Helsinki: BTJ Finland, 23–28.
- Palvelupisteet ja aukioloajat. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kuopion kaupunginkirjasto. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <https://kuopio.finna.fi/OrganisationInfo/Home#86252>
- Pitkänen, P. 2016. Mitä tilalle? Kirjastovirkailijan muuttuvat tehtävät automaation lisääntyessä. [Opinnäytetyö]. Turku: Turun Ammattikorkeakoulu. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115725/Pitkanen_Paula.pdf;jsessionid=EF5A75E7CA32B115E3BC864C5667147F?sequence=1
- Rinta-Jouppi, T. 2011. Monikulttuurisuus-käsitteestä käytännöksi. Maahanmuuttajapalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa. [Opinnäytetyö]. Seinäjoki: Seinäjoen Ammattikorkeakoulu.

[Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26131/Rinta-Jouppi_Tiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rissanen, R. 2006. Fenomenografia. Luku 5.1. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_1.html

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2016. Toimintatilasto Kuopio. [Verkkosivu]. Opetusministeriö. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=119&years=2016&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results>

Tapahtumapankki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 10.1.2018]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/tapahtumapankki>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2016. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 4.1.2018]. Saatavana: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3215

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

LIITE 1.**Teemahaastattelurunko****Tutkimuksen taustatiedot**

Tutkimuksen tarkoitus
Mihin tietoja käytetään

Taustamuuttujat

Ikä
Sukupuoli
Kauanko asunut Suomessa
Äidinkieli
Kotimaa

Kirjaston palvelut

Kirjastoon tutustuminen
Lainaustottumukset
Tapahtumiin osallistuminen

Kirjastossa käyminen ja asiointi

Kuinka usein käy kirjastossa
Käykö kirjastossa yksin
Missä toimipisteissä käy

- Lähikirjasto
- Kirjastoautossa käyminen

Mitä yleensä tekee kirjastossa

- Kirjastossa käynnin kesto
- Käyttääkö kirjaston tietokoneita

Aineiston löydettävyys

- Kaukolainaus

Kirjastossa asioinnin onnistuminen
Kirjaston käytön hyödyllisyys

Tiedottaminen ja markkinointi

Missä kirjaston voisi kertoa palveluistaan

- Käykö kirjaston verkkosivuilla

- Seuraako kirjastoa sosiaalisessa mediassa
- Pitäisikö kirjaston mainostaa ulkona

Millä kielillä kirjaston kannattaa mainostaa

Toiveet ja kehitysideat

Mitä haluaisi tehdä kirjastossa?

Millaisiin tapahtumiin haluaisi osallistua?

Millaista aineistoa toivoo lisää?

Kaipaako mitään muuta kirjastolta?

Palaute ja kommentit

Onko vielä jotain mitä haluaisit sanoa kirjastosta?

Mitä mieltä olit haastattelusta?