

Anne Sirainen

**Maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvelut Mikkelin
kaupunginkirjastossa**

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Kulttuurialan yksikko

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Anne Sirainen

Työn nimi: Maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvelut Mikkelin kaupunginkirjastossa

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 44

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Mikkelin maahanmuuttajien mielipiteitä Mikkelin kaupunginkirjaston aineistosta ja palveluista sekä tuoda esille heidän toiveitaan niiden kehittämiseksi. Maahanmuuttajilta kysyttiin heidän kirjaston käytöstä, mielipiteitä kirjaston palveluista ja tapahtumista, sekä kehitysehdotuksia aineistoon ja tapahtumiin liittyen.

Tutkimuksessa käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimustapaa. Määrällisessä tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta. Lomake sisälsi avoimia, monivalinta- ja asteikkokysymyksiä. Kyselyä jaettiin Mikkelin kaupunginkirjastossa, Mimosassa, muutamilla kielikursseilla sekä Otavan opiston maahanmuuttajaluokalle. Vastauksia tuli yhteensä 43. Vastausten analysoinnissa on käytetty Microsoft Office Excel-ohjelmaa. Tutkimuksen laadullinen osuus toteutettiin teema- ja ryhmähaastatteluna, johon osallistui viisi maahanmuuttajanuorta. Analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.

Tutkimuksessa selvisi, että maahanmuuttajilla on yleisesti positiivinen mielikuva kirjastosta. Taustatekijät eivät vaikuttaneet mielipiteisiin kirjastosta eikä kirjaston käyttöön, eli kirjasto on onnistunut saamaan asiakkaita kaikista eri ryhmistä. Eniten maahanmuuttajat toivoivat lisää sanakirjoja ja vieraskielistä kirjallisuutta. Tapahtumiin osallistumiseen oli mielenkiintoa, mutta monet eivät olleet nähneet niistä ilmoituksia missään.

Avainsanat: kirjastopalvelut, kirjastot, maahanmuuttajat, monikulttuurisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design
Degree programme: Library and Information Sciences

Author: Anne Sirainen

Title of thesis: Immigrant library services in Mikkeli Public Library

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2011 Number of pages: 44 Number of appendices: 3

The aim of this thesis was to research the opinions of the immigrants living in Mikkeli on Mikkeli Public Library's materials and services, and to bring forward their suggestions on how to improve them. The immigrants were asked about their library usage, opinions on the library's services and events, and development proposals for materials and events.

The empirical material for this research was gathered using both qualitative and quantitative research methods. In the quantitative research part the material was gathered by a survey. The survey included open, multiple and scale questions. It was handed out at the Mikkeli Public Library, Mimosa, at a few language courses and at the immigrant class of Otava Folk High School. There were a total of 43 answers. The answers were analyzed by using Microsoft Excel program. The qualitative part of the research was carried out as a thematic and group interview, in which five immigrant youths took part. The method for analyzing the interview was the content analysis.

The research showed that overall the immigrants had a positive image of the library. The background of the immigrants did not affect on their opinions or on the usage of the library, which means that the library has succeeded in gaining customers in all groups. Most of all the immigrants wished for more dictionaries and literature in different languages. There were interest in participating in the library's events but many of them had not seen library's advertisements anywhere.

Keywords: libraries, library services, immigrants, multiculturalism

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	5
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT KIRJASTOISSA.....	8
2.1 Kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa.....	8
2.2 Mikkelin kirjaston tämänhetkiset palvelut maahanmuuttajille.....	11
2.3 Maahanmuuttajapalveluja muissa suomalaisissa kirjastoissa	13
2.4 Maahanmuuttajapalveluja ulkomaisissa kirjastoissa.....	16
3 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	19
3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaaminen.....	19
3.2 Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän yhdistäminen.....	20
3.2.1 Kysely	21
3.2.2 Haastattelu.....	22
4 TUTKIMUSTULOKSET	23
4.1 Kysely	23
4.1.1 Taustatiedot	23
4.1.2 Kirjaston käyttö: aineistot ja palvelut.....	26
4.1.3 Kirjaston tapahtumat.....	32
4.1.4 Muut toiveet ja ehdotukset kirjastolle.....	35
4.2 Haastattelu.....	36
5 KEHITYSEHDOTUKSET.....	38
6 LOPUKSI	40
LÄHTEET	39
LIITTEET.....	45

Käytetyt termit ja lyhenteet

IFLA	The International Federation of Library Associations and Institutions. Kansainvälinen kirjasto- ja tietopalvelualan järjestö.
Kotouttaminen	Kotoutumista edistävä toiminta. Kotoutumisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. (Maahanmuuttosananasto [viitattu 14.4.2011]).
Kotoutuminen	Maahanmuuttajien yksilöllinen kehitys, jonka tavoitteena on se, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat, säilyttäen samalla oman kielen ja kulttuurin. (Maahanmuuttosananasto [viitattu 14.4.2011]).
Maahanmuuttaja	Ulkomailla syntyneet ja Suomeen muuttaneet henkilöt.

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.....	24
Kuvio 2. Suomessa asuttu aika.....	25
Kuvio 3. Äidinkieli.....	26
Kuvio 4. Kirjastokortin omistaminen Suomessa asumisajan mukaan.....	27
Kuvio 5. Kirjastokortin omistaminen tutustumiskierroksella käymisen mukaan.....	28
Kuvio 6. Kuinka usein käy kirjastossa.....	21
Kuvio 7. Mielipiteitä kirjaston palveluista.....	21
Kuvio 8. Kuinka paljon on kiinnostusta osallistua.....	21

1 JOHDANTO

Monikulttuurisiin ja maahanmuuttajille suunnattuihin kirjastopalveluihin on kiinnitetty erityisesti viime vuosina paljon huomiota. Syynä tähän on maahanmuuttajien määrän lisääntyminen ja globalisoituva maailma. Mikkelissä maahanmuuttajien määrä on kymmenkertaistunut viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Vuonna 1990 Mikkelissä asui 110 henkilöä, joiden äidinkieli ei ollut suomi tai ruotsi, ja vuonna 2010 vieraskielisiä oli 1 203 (Väestö iän (1-v.), sukupuolen ja kielen mukaan alueittain 1990 - 2010, laaja alueluokitusryhmittely [viitattu 1.4.2011]). Kirjastojen tehtäviin kuuluu ottaa huomioon koko väestön toiveet ja tarpeet aineistossaan ja palveluissaan. Näin ollen on tärkeää tutkia myös maahanmuuttajien mielipiteitä, toiveita ja kokemuksia, jotta heille pystyttäisiin tarjoamaan mahdollisimman hyviä palveluja.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millä tavalla Mikkelin maahanmuuttajat käyttävät kirjastoa ja millaisia palveluita ja tapahtumia he haluavat kirjaston tarjoavan heille. Tutkimusaihe tuli toimeksiantona Mikkelin kaupunginkirjastolta. Tarkastelen työssäni ensin kirjaston roolia maahanmuuttajien kotouttamisessa ja sitä, millaisia palveluja suomalaiset ja ulkomaiset kirjastot tarjoavat tälle ryhmälle. Toteutin ensin aiheesta taustoittavan kyselyn ja sen jälkeen järjestin ryhmähaastattelun, jossa kävimme syvällisemmin läpi näitä teemoja.

Teoriaosassa käsittelen kirjastoille annettua roolia maahanmuuttajien kotouttamisessa ja monikulttuuristen palvelujen tarjoajana. Tämän lisäksi esittelen muutamia esimerkkejä siitä, kuinka kirjastot ovat toteuttaneet näitä palveluja Suomessa ja ulkomailla. Empiriaosassa esittelen kyselyn ja haastattelun tulokset. Tämän jälkeen tuon esiin tuloksista kummunneita kehitysehdotuksia ja lopuksi esittelen omia mielipiteitä työstäni ja opinnäytetyöprosessista.

2 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT KIRJASTOISSA

2.1 Kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa

Maahanmuuttajien määrästä ei ole olemassa yksittäistä tilastoa, mutta määrää voidaan tarkastella ulkomaiden kansalaisten, vieraita kieliä äidinkielenään puhuvien ja ulkomailla syntyneiden tilastojen kautta. Vuoden 2009 lopussa Suomessa asui 155 705 ulkomaiden kansalaista. Äidinkieleltään muita kuin suomen-, ruotsin- tai saamenkielisiä oli 207 037. Ulkomailla syntyneitä oli 233 183 henkilöä. Maahanmuuttajien määrä on kymmenkertaistunut viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana ja määrä kasvaa melko tasaisesti joka vuosi. (Väestö kielen mukaan sekä ulkomaan kansalaisten määrä ja maa-pinta-ala alueittain 1980 – 2010 [viitattu 1.4.2011].)

Maahanmuuttajien määrän kasvaessa on tärkeää, että heidät saadaan yhteiskunnan toimintaan mukaan ja että he tuntevat olonsa kotoisaksi uudessa maassaan. Tämä on pitkälinen prosessi, josta käytetään termiä kotouttaminen. Sisäministeriön mukaan kotouttamisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. Yksi tärkeimmistä tekijöistä kotoutumisessa on suomen tai ruotsin kielen oppiminen (Kotouttaminen 2011 [viitattu 25.3.2011]). Kotouttaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että maahanmuuttajien täytyisi luopua omasta kielestään tai kulttuuristaan. Hallituksen maahanmuuttopoliittisessa ohjelmassa linjataan, että maahanmuuttajien oman kielen sekä kulttuurin oppimista ja säilyttämistä tulee tukea. (Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006, 15)

Opetus – ja kulttuuriministeriö (OKM) laati vuonna 2010 yleisten kirjastojen laatusuosituksen. Sen tavoitteena oli tehdä yleisten kirjastojen itsearviointia auttavat ja tukevat laatusuositukset, joiden avulla kirjastot voivat kehittää toimintaansa entistä paremmaksi. Suosituksen mukaan kunnan monikulttuurisuuden tulee näkyä kirjastossa ja kaikkien kieliryhmien tarpeet otetaan huomioon. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 31) Kirjastolaissa (L 4.12.1998/904) on myös sanottu, että

yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.

Kirjastotoiminnalla on oma roolinsa sekä kotouttamisessa että monikulttuurisuuden edistämisessä. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009, 30) linjaa yhdeksi tavoitteeksi monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien palveluiden edistämisen. Kirjastot pystyvät nopeuttamaan maahanmuuttajien kotoutumista tarjoamalla kosketuspinnan asuinpaikan yhteisöihin, tietoon ja kulttuuriin.

Kirjastopolitiikka 2015:ssä linjataan, että kirjastojen palvelut ja koko toimintakulttuuri perustuvat asiakkaiden tarpeisiin ja sen on menestyäkseen osattava kohdata erilaisia asiakkaita (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 14). Myös Laatusuositus pitää asiakaslähtöisyyttä palvelujen perustana. Suosituksessa sanotaan, että eri asiakasryhmien tarpeet ja odotukset tulisi kartoittaa ja käyttää heille suunnattujen palveluiden perustana. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 34-35) Asiakkaiden tulisi saada mahdollisuus osallistua kirjaston toiminnan suunnitteluun. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 52) Tällä hetkellä niin tehdään yleisesti säännöllisten asiakaspalautteiden ja asiakaskyselyjen avulla.

Kirjastojen tulisi vahvistaa asiakkaiden osallistumisen lisäksi yhteisöllisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 52) Yhteisöllisyyttä vahvistamalla kirjastot voivat osaltaan torjua kansalaisten yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Kirjastoihin saa tulla ilman kustannuksia tutustumaan materiaaleihin ja mahdollisesti myös muihin kirjastopalvelujen käyttäjiin. Pitkät aukioloajat ja viihtyisät tilat edistävät kirjastossa viihtymistä. Kirjastotoiminta on yksi verovaroin kustannettu palvelumuoto, jota kansalaiset hyvin laajasti käyttävät. Kirjasto on ilmainen ja kaikille avoin, minkä vuoksi se on luonnollinen kohtauspaikka kaikille yhteisön jäsenille. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009 ,15-16)

Yksi kirjastojen haasteista on tehokas tiedottaminen, joka tavoittaa kohderyhmät. Kirjastojen tulisi aktiivisesti markkinoida ja tiedottaa palveluistaan. Kirjastopolitiikan mukaan tulevaisuuden ydintehtäväksi nousee kansalaisten opastaminen tiedon-

hallintataitoihin. Tämä tarkoittaa kaiken ikäisten yksilöiden että ryhmien opastamista käyttämään tietotekniikkaa sekä erilaisia tiedon ja kulttuurin lähteitä. Tavoitteena on, että kuntalaiset oppivat hyödyntämään nykyistä enemmän kirjastojen monipuolisia kokoelmia ja palvelutarjontaa. Tämä edellyttää aktiivista tiedottamista. Tiedottamisen tulisi tavoittaa myös aktiivisten kirjaston käyttäjien lisäksi myös ei-käyttäjät. Kaikki kunnan asukkaat eivät välttämättä tiedä, että kirjastossa voi olla myös heille hyödyllisiä tietokantoja ja että niiden käytössä opastetaan. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 13)

Laatusuosituksen (2010, 39) mukaan riittävä henkilöstömitoitus ja osaamistaso turvaavat eri asiakas- ja kieliryhmien tarvitsemat sekä erikoistumista edellyttävät palvelut. Itä-Suomen maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista tehdyssä selvityksessä nostettiin yhdeksi huomioitavaksi kohdaksi, että kuntien palveluihin liittyvissä rationalisointihankkeissa tulee ottaa huomioon näiden vaikutukset maahanmuuttajien kotoutumiseen. Tämä koskee myös kirjastotoimintaa, sillä kirjaston resurssien vähentäminen vaikuttaa suoraan maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseen. (Maahanmuuttajat kuntalaisina 2010, 54)

Suosituksen mukaan kirjastojen tulisi kehittää yhteistyötään eri tahojen kanssa palveluidensa kehittämiseksi ja kirjaston oman osaamisen tukemiseksi ja syventämiseksi. Laaja-alainen yhteistyö on hyödyllinen ja tehokas tapa kehittää toimintaa sisällöllisesti ja kustannustehokkaasti. Yhteistyökumppaneita on mm. toiset kirjastot, sosiaalitoimi, sivistystoimi ja kansalaisjärjestöt. Yhteistyötä tekemällä voidaan tehokkaammin esim. ehkäistä syrjäytymistä ja edistää yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 56)

Itä-Suomi

Itä-Suomen lääninhallituksen sivistysosaston maahanmuuttopolittiseen ohjelmaan (2007) on koottu sivistysosaston toimialalle keskeistä tietoa lainsäädännöstä ja asiakirja-aineistoa sekä nykytilanteesta. Ohjelma sisältää myös kirjastoa koskevia linjauksia. Ohjelman mukaan maahanmuuttajien kirjastopalvelujen saavutettavuudesta on pidettävä huolta. Kirjaston tulee markkinoida palvelujaan maahanmuuttajille jotta myös he tunnistaisivat sen heille kohdistetuksi palveluksi. Kir-

jaston tulee hankkia tiedotusmateriaalia Suomesta, suomalaisesta kulttuurista ja yhteiskunnasta eri kielillä ja pitää niitä selvästi esillä kirjastossa. Tämän lisäksi kirjastoissa olisi hyvä olla esillä maahanmuuttajille kohdennetun koulutustarjonnan esitteitä. Kirjaston omia esitteitä pitää olla saatavilla eri kielillä ja sellaisissa paikoissa, joissa ne tavoittavat maahanmuuttajat. Ohjelman yksi tavoitteista on se, että yksittäisten ihmisten halua ja mahdollisuuksia tutustua maahanmuuttajiin tulee edistää. Kirjasto on yksi paikka, jossa tätä voi toteuttaa. Maahanmuuttajille suunnattuja ja monikulttuurisia palveluja tulisi tehdä yhteistyössä esim. Mikkelin monikulttuurikeskus Mimosan kanssa. Yhteistyö hyödyttää molempia osapuolia: kirjastot saavat tietoa maahanmuuttajien tarpeista ja samalla kirjasto välittää tietoa omista palveluistaan. (Itä-Suomen lääninhallituksen sivistysosaston maahanmuuttopolittinen ohjelma 2007, 31-33)

2.2 Mikkelin kaupunginkirjaston tämänhetkiset palvelut maahanmuuttajille

Mikkelin kaupunki on tehnyt sopimuksen 20-30 kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta vuosittain. Vastaanotto-toiminta aloitettiin vuonna 1999. (Mikkelin seudun maahanmuutto-ohjelma 2008-2015 2008, 11) Vuoden 2010 lopussa Mikkelissä oli yhteensä 48 751 asukasta, joista ulkomaiden kansalaisia oli 1,8% eli 885 henkilöä. 2,6% puhui äidinkielenään muuta kuin suomea; 78 puhui ruotsia, 1 saamea ja 1 202 muita kieliä. (Väestö kielen mukaan sekä ulkomaan kansalaisten määrä ja maa-pinta-ala alueittain 1980 – 2010 [viitattu 1.4.2011].) Mikkelin seudun maahanmuutto-ohjelman 2008-2015 kaksi tavoitetta oli monikulttuurisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistäminen maahanmuuttajien omaa kulttuuria ja uskontoa kunnioittaen, sekä maahanmuuttajien syrjimyksen ehkäisemisen ja seudun valtaväestön kansainvälistymisen rohkaiseminen ja vieraiden kulttuurien ja kielten opiskelminen. (Mikkelin seudun maahanmuutto-ohjelma 2008-2015 2008)

Mikkelissä maahanmuuttoon liittyviä asioita hoitaa useat eri tahot, pääasiassa Maahanmuutotoimisto ja Mikkelin monikulttuurikeskus Mimosa. Maahanmuutotoimisto on maahanmuuttajien tukiyksikkö, jonka tehtäviin kuuluu mm. kiintiöpakolaisten vastaanotto, kotouttamiseen liittyvät tehtävät, tulkkipalvelut ja maahanmuuttajatyön koordinointi ja verkostotyö. (Maahanmuuttotoimisto [viitattu

5.10.2010]). Mimosa taas toimii kaikkien yhteisenä kohtaamispaikkana. Se tarjoaa henkilökohtaista opastusta ja neuvontaa, antaa vertaistukea ja järjestää erilaista vapaa-ajan- ja kulttuuritoimintaa. Mimosan tavoitteena on edistää monikulttuurisuutta, tasa-arvoisuutta, yhdenvertaisuutta ja maahanmuuttajien kotoutumista, sekä ehkäistä syrjäytymistä ja rasismia. (Mimosa [viitattu 5.10.2010]). Maahanmuuttotoimiston ja Mimosan lisäksi maahanmuuttoon liittyviä asioita hoitaa mm. Mikkelin sivistystoimi, Etelä-Savon työ- ja elinkeinokeskus, aikuiskoulutusorganisaatiot, Työväen sivistysliitto, SPR ja seurakunnat (Mikkelin kaupungin kotouttamisohjelma 2009).

Mikkelin kaupunginkirjaston vuoden 2010 strategiassa maahanmuuttajat otetaan hyvin huomioon. Kirjasto pyrkii kohdistamaan palveluita enemmän asiakassegmenttien mukaan, joista maahanmuuttajat on yksi ryhmä. Elinvoiman ja vetovoimaisuuden lisäämiseksi kirjasto on ottanut kriittiseksi menestystekijäksi monikulttuurisuuden edistämisen. Vuoden 2010 syksyllä toteutettiin yhteistyössä Mimosan kanssa Kulttuurit jalkautuvat kirjastoon–hanke. Hankkeessa eri kulttuuriryhmien edustajat pitävät tapahtumia, joissa esitellään kulttuuria mm. tanssin ja kirjallisuuden kautta.

Tällä hetkellä Mikkelin kirjasto on ottanut maahanmuuttajat kohderyhmänä huomioon jonkin verran. Näkyvin panostus on aineistossa. Vuoden 2010 syksyllä Mikkelin kaupunginkirjastossa on yhteensä 42 400 kappaletta vieraskielistä aineistoa. Ylivoimaisesti eniten aineistoa löytyy englannin kielellä, n. 23 900 kappaletta. Toiseksi eniten aineistoa on ruotsiksi (5 600 kappaletta) ja sen jälkeen saksaksi (3 300 kappaletta). Venäjä on neljäntenä 1 300 kappaleella. (Web-Origo Savotta [viitattu 20.9.2010].) Pieniä kielisryhmiä varten kirjastossa on vaihtuva vieraskielinen kokoelma Monikielisestä kirjastosta.

Kirjaston kotisivut ovat olemassa vain suomeksi, mikä hankaloittaa maahanmuuttajien kirjaston sivujen käyttöä. Painettu esite löytyy suomeksi, englanniksi ja saksaksi. Kirjastossa on käynyt jonkin verran maahanmuuttajaryhmiä tutustumiskierroksella eri yhteyksien kuten esim. koulutuksen vuoksi, Se ei ole kuitenkaan kaikille tarjottava, automaattinen osa kotouttamista.

Kirjasto on vuoden 2010 aikana järjestänyt "Kulttuurit kohtaavat kirjastossa" teemaviikkoja. Viikon aikana esitellään muutamien maiden kulttuuria eri tavoilla, mm. tanssiesityksin. Viikon aikana on esillä maihin liittyvää aineistoa. Teemaviikot järjestetään yhdessä Monikulttuurikeskus Mimosan kanssa. Monikulttuurisuutta edistävä tapahtuma oli myös Elävä kirjasto, jossa yksi "lainattava" henkilö oli maahanmuuttaja.

Okm:n laatusuosituksen mukaan kuntalaisilla tulisi olla vapaa ja helppokäyttöinen paikalliseen kulttuuriin kirjastopalvelujen kautta (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 29). Mikkelin kirjasto on ollut tässä asiassa aktiivinen. Esim. vuoden 2010 syksyllä Mikkelissä järjestettiin Kulttuurisuunnistusta: jossa kartan ja mp3-soittimen ja/tai Google Mapsin avulla pystyi lainaamaan kirjastosta, ja esiteltiin Mikkelin ulkotaidetta.

2.3 Maahanmuuttajapalveluja muissa suomalaisissa kirjastoissa

Seuraavaksi esittelen muutamia esimerkkejä muiden suomalaisten kirjastojen maahanmuuttajille suunnatuista palveluista ja monikulttuurisista tapahtumista.

Helsinki

Noin puolet Suomen maahanmuuttajista asuu pääkaupunkiseudulla (Syntymävaltio iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain 1990 – 2010 [viitattu 12.3.2011]). Seudun kirjastot ovatkin huomioineet nämä ryhmät palveluissaan. Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kirjastoilla on yhteinen HelMet-verkkokirjasto. Sivut ovat suomen lisäksi ruotsin ja englanniksi kielillä. HelMet-kirjastot ovat painattaneet esitteitään usealla eri kielellä. Helsinki, Espoo ja Kauniai-nen tarjoavat myös omat verkkosivunsa ruotsiksi ja englanniksi.

Helsingin kirjastolla on omat monikulttuuriset sivut. Sivulle on suora linkki etusivul-ta, joten se on helppo löytää. Sivuilta löytyy esittelyvideoita kirjaston toiminnasta suomeksi ja ruotsiksi ja HelMet-kirjastojen esitteen kaikki kieliversiot. Sivulla on

myös linkki monikulttuurisuuteen liittyvien suomalaisten nykykirjailijoiden teosten esittelyihin. Lapsille on diplomilukulistat arabiaksi ja serbokroatiaksi, sekä satu- ja kuvakirjaluetelot venäjäksi. Linkkejä on myös muille hyödyllisille sivustoille, eli monikieliseen kirjastoon, infopankkiin ja Caisaan, joka on Helsingiläinen kansainvälinen kulttuurikeskus.

Sivulla on kerätty linkit kirjaston maahanmuuttaja-aiheisia tapahtumien esittelyihin. Sieltä löytyvät esim. esittelyt suomen kielen keskustelupiireistä, joita järjestetään useissa Helsingin kirjastoissa. Kesällä Vuosaassa järjestettiin monikulttuurinen kesäkerho, jossa oli yksi ryhmä lapsille ja yksi nuorille. Kerhossa tutustuttiin suomalaiseseen kirjallisuuteen ja elokuvaan. Ohjelmassa oli tilaa myös mm. peleille ja leikeille. Tarjolla oli myös pientä purtavaa. Kerho kokoontui kuukauden ajan kerran viikossa kahden tunnin ajan.

Monikulttuurisilla verkkosivuilla on myös kolme aihepakettia: suomea maahanmuuttajille, Somalia ja suomen somalit ja venäläinen tapakulttuuri. Suomea maahanmuuttajille-paketti sisältää viitteet eri opetuskielisiin suomen kielen oppikirjoihin, joita klikkaamalla pääsee suoraan nimekkeen tietoihin HelMetissä. Oppikirjojen lisäksi listalla on lukemistoja, kielioppia, DVD:itä ja aiheeseen liittyviä verkkosivustoja. Somalia ja Suomen somalit –paketti sisältää linkkejä Somalian historiasta, somalialaisten historiasta Suomessa, kielestä, kulttuurista, ruuasta sekä Suomessa toimivista somalijärjestöistä. Linkkien lisäksi sivuilta pääsi suoraan HelMet-kirjaston somalialaisen ruoan keittokirjoihin, somalilaiseen musiikkiin ja somalinkielisiin lasten- ja aikuistenkirjoihin. Venäjän pakettiin on koottu suomenkielistä Venäjän kulttuurista ja keittiöstä kertovaa kirjallisuutta. Sivulla on myös verkkolähteitä, joista löytyy esim. muutamiin Venäjä-seurojen sivuille.

Vuosina 2008 ja 2009 Helsingin kirjasto tarjosi monipuolisesti monikulttuurisia ja maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ja tapahtumia. Näitä ovat esim. Internetin käytön opastus venäjänkielisille asiakkaille ja HelMet-verkkokirjaston käytön opastukset somalinkielellä. Lapsille järjestettiin myös monipuolisesti tapahtumia. Satu-tuokioita pidettiin usealla eri kielellä. oli monikulttuuriset lasten iltamat Pikku Huopalahden lastenkirjastossa, jotka järjestettiin yhteistyössä Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa. Kirjasto piti yhdessä Nuorisokeskuksen kanssa maahanmuut-

tajalapsille läksykerhoa. Monikulttuurisuusryhmä järjesti yhdessä henkilöstöyksikön kanssa tammikuussa rekrytointitilaisuuden somalitaustaisille maahanmuuttajille. Siinä esiteltiin kaupungin oppisopimusjärjestelmää ja rekrytointikäytäntöä. (Helsingin kaupunginkirjaston toimintakertomus 2008; 2009)

Monikielinen kirjasto

Helsingin kaupunginkirjasto on toiminut vuoden 1995 lähtien toimia Monikielisenä kirjastona Suomessa. Monikielisen kirjaston tehtävänä on tarjota Suomessa asuville vieraskielisen väestön kirjastopalveluiden tukeminen, solmia yhteyksiä koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin, tiedotus ja neuvonta, sekä aineiston hankinta yhteiskäyttöön niillä kielillä, jotka ovat Suomessa harvinaisia. Muut kirjastot voivat saada kaukolainaksi aineistoa Monikielinen kirjaston kokoelmista yksittäisiä lainoja, aihetilauksia ja siirtokokoelmia. Kirjastossa on aineistoa yli 60 kielellä. (Monikielinen kirjasto [viitattu 24.9.2010].)

Tampere

Tampereella perustettiin vuonna 2011 pääkirjaston kahvilassa toimiva kielikahvila, joka on avoin suomen kielen keskusteluryhmä. Kirjaston verkkosivuilla on maahanmuuttajan kirjasto –osio, jossa esitellään kirjaston toimintaa lyhyesti ja selkeällä suomen kielellä. Sivulla on linkit kirjasto-esitteisiin, joita on tarjolla yhteensä kahdellatoista kielellä. Linkit on myös Tampereen maahanmuuttajien palveluihin, Helsingin kaupunginkirjaston monikulttuurisille sivuille, ja monikielisen kirjaston sivuille. (Maahanmuuttajan kirjasto, [viitattu 3.4.2011]).

Vuoden 2010 lokakuussa pääkirjastossa järjestettiin monikulttuurinen teemaviikko. Teemaviikolla esiteltiin afganistanilaista, somalialaista, afrikkalaista ja iranilaista kulttuuria erilaisin tavoin. Koko viikon ajan oli avoinna moniaistinen teltta, jossa tuotiin esille afganistanilaista kulttuuria mm. musiikin, ruuan ja sisustuksen kautta. Paikalla oli afgaaniyhdistyksen jäseniä ja sosiaalialan opiskelijoita keskustelemassa vierailijoiden kanssa Afganistaniin liittyvistä aiheista. Teltassa kävi arviolta 450 ihmistä ja se oli positiivinen kokemus sekä vieraille että järjestäjille. Moniaistisen teltan lisäksi viikon aikana järjestettiin KirjaHetki, jossa esiteltiin ruotsin-

suomalaisuuden käsittelyä kirjallisuudessa, Filosofian ilta, jossa pohdittiin monikulttuurisuuden käsitettä, ja Kohtaamisia kirjastossa, jossa kolme eri valtuustoryhmästä olevaa kaupunginvaltuutettua keskustelivat monikulttuurisuudesta. Viikko huipentui Värikänsä lauantai- päätapahtumaan. Päivän alkoi tanssiesityksellä ja jatkui kahdella luennolla, aiheina Perustietoa Somalista ja Iranin tämänhetkinen yhteiskunnallinen tilanne. Lapsille järjestettiin lauantaina nukketheateriesitys, jossa kuultiin eri maiden musiikkia, sekä kaksi satutuntia, joissa kerrottiin afrikkalaisia satuja ja elämästä kenialaisessa kylässä. (Szalay, 2010)

Turku

Turun kaupunginkirjasto on mukana Open Zone –projektissa, jonka tavoitteena on ”kehittää kirjastoja avoimina, monikulttuurisina oppimisympäristöinä ja kohtaamispaikkoina”. Projekti tarjoaa eri kieli- ja kulttuuritaustan omaaville henkilöille täydennyskoulutusta kirjastoalalle. (Monikulttuuriseen kirjastoon 2011.)

Kirjaston verkkosivut ovat saatavilla suomen lisäksi ruotsiksi ja englanniksi. Kirjaston sivuilla on myös kirjaston käytön esittelyvideot yhteensä kahdeksalla kielellä. Kirjaston sivuilta on linkki Monikulttuurinen kirjasto –sivulle, joka on yhteydessä Turun kaupungin monikulttuurisuus –sivuston kanssa. Monikulttuurinen kirjasto –sivuille on kerätty Turun kirjastojen monikulttuurisia ja maahanmuuttajille suunnattuja tapahtumia. Sivulla on myös linkit suomen kielen oppimateriaali-pakettiin sekä Suomi-pakettiin, johon on kerätty aineistoa Suomesta ja suomalaisuudesta. Vuonna 2011 Varissuon kirjasto on aloittanut maahanmuuttajanaيسille suunnatun lukupiirin. Lukupiirin tarkoituksena on mm. vahvistaa peruslukutaitoa ja oppia käyttämään kirjaston palveluja tiedonhankinnassa. (Monikulttuurinen kirjasto [viitattu 14.4.2011].)

2.4 Maahanmuuttajapalveluja ulkomaisissa kirjastoissa

IFLA julkaisi vuonna 2008 monikulttuuristen kirjastopalveluiden manifeston (IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto, 2008), jossa listataan neljä

periaatetta joiden avulla kirjastot voivat ottaa toimialueensa kielten ja kulttuurien moninaisuuden huomioon. Nämä ovat

- yhteisön jäsenien palveleminen tasapuolisesti
- informaation tarjoaminen kaikilla kaikilla niillä kielillä, joita yhteisössä puhutaan
- huolehtiminen siitä, että palvelut ja materiaalit heijastavat koko yhteisön jäsenien tarpeita
- erilaisten ryhmien palvelemiseen koulutetun henkilökunnan rekrytoiminen

Monissa maissa kirjastojen monikulttuurisuusohjelmat perustuvat IFLA:n monikulttuuristen kirjastopalveluiden manifestiin ja organisaation muihin julkaisuihin.

Kanada

Vuonna 2004 Kanadan kansallisarkisto ja kansalliskirjasto yhdistivät ja muodostivat Library and Archives Canada (LAC) –organisaation. Tähän organisaatiota kuuluu mm. monikulttuuriset resurssit ja palvelut-osasto, joiden verkkosivuilla on linkkejä aiheeseen liittyviin lähteisiin. Sivuilta löytyy mm. linkkejä maan maahanmuuton historiaan sekä kattava linkkikokoelma monikulttuurisiin kirjastopalveluihin liittyvistä aiheista. Tästä kokoelmasta löytyy linkkejä mm. monikulttuuristen kokoelmien kehittämisoppaisiin, monikielisten verkkosivujen suunnitteluohjeisiin, sekä kokoelma eri kirjastojen verkossa olevasta monikulttuurisesta aineistosta. (Multicultural Resources and Services Toolkit 2005)

LAC toteutti vuosina 2004-2006 tutkimuksen, jonka tavoitteena oli ymmärtää paremmin kulttuuriyhteisöjen ja palvelujen tarjoajien tarpeita, sekä käyttää tutkimustuloksia LAC:in toiminnan kehittämiseen. Jokainen yhteisö käsiteltiin erikseen ja jokaisen kohdalla on esitelty esiin nousseet tulokset sekä ehdotukset siitä, miten Kanadan kirjastot voisivat kehittää toimintaansa. Tärkeimpiä tutkimustuloksia oli mm. että kirjastojen olisi hyvä luetteloida aineistoa muillakin kielillä kuin englanniksi ja ranskaksi, yhteistyötä pitäisi lisätä eri toimijoiden kesken, (Community Consultations: Report of Activities and Outcomes 2006, 3)

Torontossa on yksi Kanadan suurimmista maahanmuuttajaväestöistä ja Toronton kaupunginkirjastolla onkin paljon palveluja ja toimintaa uusille kanadalaisille. Suurimmaksi osaksi palvelut tähtäävät maahanmuuttajien englannin kielen taitojen parantamiseen, kansalaiskokeen läpipääsyyn ja tietämyksen lisäämiseen elämästä ja työskentelystä Kanadassa. Esimerkiksi kesällä 2011 uusille tulokkaille ja englantia opiskeleville on järjestetty luentoja lainopillisista seikoista, henkilöllisyyden suojelemisesta ja raha-asioiden hallitsemisesta. Näiden lisäksi tarjolla on kirjastonkäytön opetusta ja englannin kielinen keskusteluryhmä. Monissa lähikirjastoissa on myös paikalla työntekijä, joka neuvoo mm. ajokortin hankinnassa ja työnhakuun liittyvissä asioissa. (Find Your Way if You're New to Canada 2011)

Ruotsi

Ruotsi oli yksi neljästä eurooppalaisesta maasta, jotka osallistuivat Libraries for All-projektiin. Projektin tavoitteena oli edistää yleisten kirjastojen muuntautumista monikulttuurisiksi ja monikielisiksi kirjastoiksi kaikille. Projektiin osallistuneet kirjastot ovat julkaisseet raportit jokaisen kirjaston projekteista sekä käytännön ohjeet monikulttuuriseen kirjastotyöhön. Ruotsissa projektin aikana järjestettiin mm. eri kielillä ohjattuja tietokoneenkäyttö kursseja, maahanmuuttotaustan omaavien kirjailijoiden vierailuja ja kaksikielistä tarinankerrontaa yhdessä esikoululaisten kanssa. Myös aineiston hankkimiseen panostettiin. Kirjasto hankki esim. lisää sanakirjoja, ruotsin kielen oppimateriaalia ja useilla eri kielillä oppaita jokapäiväisistä asioista kuten terveys, lastenkasvatus ja ruoanlaitto. (Myhre 2010)

Tukholman kaupunginkirjaston yhteydessä toimii kansainvälinen kirjasto, joka vastaa Helsingin Monikielistä kirjastoa. Kirjastosta löytyy materiaalia yli 120 kielellä ja henkilökuntakin puhuu noin kahtakymmentä eri kieltä. Kirjastossa järjestetään paljon aiheeseen liittyvää toimintaa, kuten luentoja, näyttelyitä ja konferensseja. Kirjaston verkkosivut ovat suunnattu sekä kirjaston henkilökunnalle että asiakkaille, ja sen tavoitteena on toimia monikulttuurisena kohtaamispaikkana kaikille kielistä ja kirjallisuudesta kiinnostuneille. Sivusto on saatavilla usealla eri kielellä, mutta kaikkia osuuksia ei ole käännetty joka kielelle. Kielen pystyy kätevästi vaihtamaan jokaisen sivun alareunasta, jolloin pääsee heti lukemaan kyseistä sivua toisella kielellä ilman ylimääräistä klikkailua. (International Library [viitattu 12.4.2011].)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaaminen

IFLA julkaisi vuonna 2009 kolmannen painoksen oppaasta *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*. Sen mukaan kirjastopalveluja suunniteltaessa tärkein aloituskohta on yhteisöjen ja niiden tarpeiden analyysi. Yhteisöanalyysissä selvitetään sekä käyttäjien että ei-käyttäjien kirjasto- ja tietopalvelun tarpeet. Tässä tulisi selvittää kirjaston toimialueella asuvien henkilöiden taustatiedot, sekä olemassa olevat resurssit ja palvelut kirjastossa. Tietoja voi kerätä suoraan henkilöiltä ja yhteisöiltä ja johtajilta tai aiemmista tutkimuksista. Tarveanalyysissä tutkitaan minkälaista tietoa yhteisö tarvitsee ja käyttää, ja miten sitä on tällä hetkellä tarjolla. Analyysiin tulisi kerätä tietoa informaation hakuprosessista ja informaatio-tarpeista, kuten siitä, minkälaista aineistoa kaivataan, millä kielillä, ja mihin tarkoitukseen. Analyysin tarkoituksena on saada selville mitä mieltä yhteisö on kirjastosta ja sen palveluista, tunnistaa mitä palveluja kirjasto ja muut tahot tarjoavat, mitä palveluja yhteisö haluaa, sekä tuottaa tietoa jonka avulla voi suunnitella palveluita jotka kohtaavat yhteisön tarpeet. (*Multicultural Communities: Guidelines for Library Services*, 2009. 8-9)

Opinnäytetyön tutkimusongelmat olivat osaksi yhteisöanalyysiä, osaksi tarveanalyysiä. Tutkimusongelmat olivat: miten maahanmuuttajat suhtautuvat kirjastoon? Millä tavalla maahanmuuttajat käyttävät kirjastoa? Miten kirjasto tavoittaisi maahanmuuttajat paremmin ja mitä palveluja heille voisi tarjota? Ensimmäisellä tutkimusongelmalla halusin selvittää maahanmuuttajien mielipiteitä kirjastosta ja sen aineistoista ja palveluista. Toisella kysymyksellä selvitin mitä ja minkä kielistä aineistoa käytetään, mitä palveluja käytetään ja kuinka usein niitä käytetään. Kolmanneksi halusin selvittää mielipiteitä kirjaston tämänhetkisistä palveluista ja tapahtumista ja kuinka hyvin kirjaston ilmoitukset tavoittavat maahanmuuttajat. Tässä kohdassa selvitin myös kehitysehdotuksia palvelujen ja niistä ilmoittamisen suhteen.

Rajasin ensin otoksen vain Mikkelissä asuviin maahanmuuttajiin. Työtäni varten määrittelin maahanmuuttajan ulkomailta Suomeen muuttaneeksi henkilöksi, jonka äidinkieli ei ole suomi. Tähän sisältyy niin pakolaiset kuin työn takia tai muista syistä tulleet. Äidinkielen rajasin muihin kieliin kuin suomeen, koska suomenkielistä aineistoa ja palveluita on tarjolla hyvin jo nyt. Tutkimukseni ei näin ollen sisällä suomenkielisten paluumuuttajien vastauksia. Rajasin vielä otosryhmää ottamalla huomioon vain yli 15-vuotiaat. Tähän päädyin siitä syystä, että alle 15-vuotiaat ovat vielä peruskoulun piirissä ja tutustuvat sitä kautta kirjastoon.

3.2 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus ja niiden yhdistäminen

Päätin laatia tutkimustani varten kyselyn ja pitää ryhmähaastattelun. Haastattelun tarkoituksena oli syventää kyselystä saatuja tuloksia ja auttaa löytämään kyselyn tuloksia selittäviä tekijöitä.

Uusitalon (1991, 92) mukaan kysely soveltuu varsinkin täsmällisien tosiasiatietojen, arvionvaraisien tosiasiatietojen sekä vastaajien mielipiteiden ja asenteiden selvittämiseen. Täsmällisiä tosiasiatietoja on vastaajien taustatiedot, kuten ikä ja sukupuoli. Arvionvaraisia tosiasiatietoja ovat erilaisten käyttäytymistapojen yleisyys ja käyttöfrekvenssit. Uusitalon (1991, 93) mukaan mielipiteiden ja asenteiden tutkiminen on näistä ongelmallisin tutkimuskohde, koska tuloksia ei voida irroittaa kysymistavasta. Tämä oli yksi syy siihen, että toteutin kyselyn rinnalla teemahaastattelun.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka pohjautuu tiettyihin keskusteltaviin teemoihin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Haastatteluissa käydään läpi etukäteen määritetyt aiheet, mutta niiden käsittelyjärjestys voi vaihdella (Eskola & Suoranta 2008, 86). Teemahaastattelu sopi mielestäni hyvin tähän tutkimukseen, koska halusin käydä tietyt teemat ryhmän kanssa läpi, mutta halusin samalla mahdollistaa vapaamuotoisen keskustelun.

3.2.1. Kysely

Kyselyssä halusin saada selville kuinka usein maahanmuuttajat käyttävät kirjastoa ja mitä mieltä he ovat palveluista, sekä mitä palveluja ja tapahtumia he itse haluavat ja missä niistä kannattaa ilmoittaa. Kysely koostui 15 kysymyksestä ja vapaa palaute -osiosta. Kysymyksistä avoimia oli kaksi, joissa sai kertoa oman mielipiteensä. Taustatekijöiksi valitsin sukupuolen, iän, Suomessa asutun ajan ja äidinkielen. Halusin selvittää, mitkä näistä tekijöistä erityisesti vaikuttaa kirjaston käyttöön ja mielipiteisiin. Äidinkieli oli myös siitä tärkeä tekijä, että esimerkiksi saatavilla olevan aineiston määrä vaihtelee paljon eri kielten välillä.

Toteutin kyselyn suomeksi, englanniksi ja venäjäksi. Käännätin kyselyn venäjäksi, koska Mikkelin maahanmuuttajista suurin osa on venäjänkielisiä. Tämä saattaa kuitenkin aiheuttaa hieman vinoutumista vastauksissa, koska he pystyvät lukemaan kysymykset omalla äidinkielellään ja myös ilmaisemaan itseään paremmin avoimissa kysymyksissä. Yli kaksi kolmasosaa joutui vastaamaan muulla kuin äidinkielellään, mistä johtuen vastaajille saattoi tulla väärinymmärryksiä, ja avoimissa kohdissa he eivät välttämättä pystyneet ilmaisemaan mielipidettään täydellisesti.

Maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä, ja kaikkia alueen maahanmuuttajia on lähes mahdotonta tavoittaa. Tavoittaakseni mahdollisimman monta vein kyselyn moneen eri paikkaan. Pistin kyselyn jakoon Mimosan ja Työväen Sivistysliiton maahanmuuttajille suunnatulla kielikursseilla ja Otavan opiston maahanmuuttajaluokkaan. Näiden lisäksi vein kyselyn Mimosan toimistoon sekä Mikkelin kaupunginkirjastoon. Kyselyt olivat Mimosassa ja kirjastossa syyskuun aikana yhteensä neljän viikon ajan. Otavan opistossa ja Työväen Sivistysliiton kursseilla oppilaat täyttivät kyselyn tunnin aikana tai sen jälkeen.

Kyselyyn vastasi yhteensä 43 ihmistä. Koska vastaajia oli melko vähän, tulokset ovat hieman suuntaa antavia, mutta ne eivät ole yleistettävissä Mikkelin maahanmuuttajien yhteiseksi mielipiteiksi. Käytin vastausten analysointiin Microsoft Officen Excel-ohjelmaa.

3.2.2. Haastattelu

Kyselyn lisäksi järjestin ryhmähaastattelun. Alun perin olin suunnitellut järjestäväni kaksi haastattelutilaisuutta; toisen nuorille ja toisen aikuisille. Nuorten ryhmän sain kokoon ongelmitta, mutta aikuisten ryhmän muodostaminen ei onnistunut osallistujapulan vuoksi. Haastattelussa kävimme perusteellisemmin läpi samoja asioita kuin kyselyssä, mutta tällä kertaa tavoitteenani oli saada selville vastauksien takana olevia syitä ja antaa mahdollisuuden keskustella vapaasti ja ideoida mm. mielenkiintoisia tapahtumia.

Toteutin ryhmähaastattelun teemahaastatteluna. Haastattelun teemoina oli kuinka tuttu paikka Mikkelin kaupunginkirjasto oli heille, aineiston käyttö, tapahtumat ja kehitysehdotukset. Keskustelu polveili teemasta toiseen ja välillä palautin keskustelun vähemmälle huomiolle jääneisiin kohtiin. Litteroinnin tein sanatarkasti, jonka jälkeen ryhmittelin keskustelut teemojen mukaan. Analysointimenetelmänä käytin sisällönanalyysia.

Haastatteluun otti osaa viisi oppilasta Otavan opiston maahanmuuttajaluokasta. Haastateltavat olivat kaikki 17-vuotiaita, neljä poikaa ja yksi tyttö. He edustivat neljää eri kieltä ja kansallisuutta. Haastattelu pidettiin koulupäivän aikana erillisessä luokkahuoneessa, ja tilaisuus kesti puoli tuntia.

Haastateltavien suomen kielen taito oli enimmäkseen hyvä. Haastattelutilanteessa oli helppo varmistaa ymmärsivätkö kaikki kysymyksen. Vastauksiin pystyi myös heti pyytämään selvennystä, jos epäselvyyksiä oli. Siitä huolimatta litteroidessani oli muutama vastaus, jonka jouduin jättämään pois. Muutamassa tapauksessa syynä oli se, että en saanut puheesta riittävän hyvin selvää, sekä se, että henkilö oli vastannut kysymykseen eleillä ja puhuttu vastaus oli ollut liian epämääräinen käytettäväksi.

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Kysely

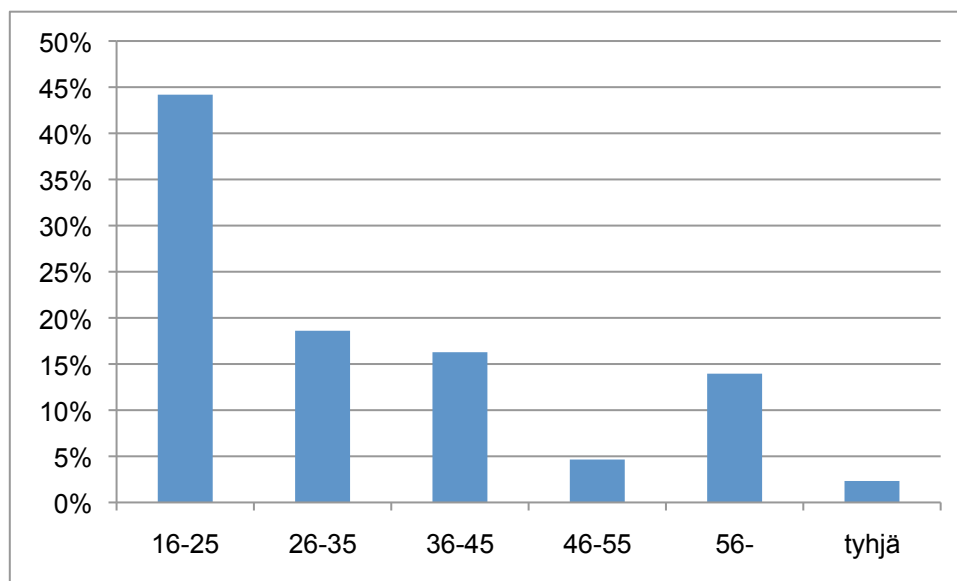
4.1.1. Taustatiedot

Kysymyksissä yksi, kaksi, kolme ja kuusi kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Näitä olivat sukupuoli, ikä, Suomessa asuttu aika ja äidinkieli.

Sukupuoli

Vastaajista 14 oli miehiä ja 28 oli naisia. Yksi oli jättänyt kohdan tyhjäksi.

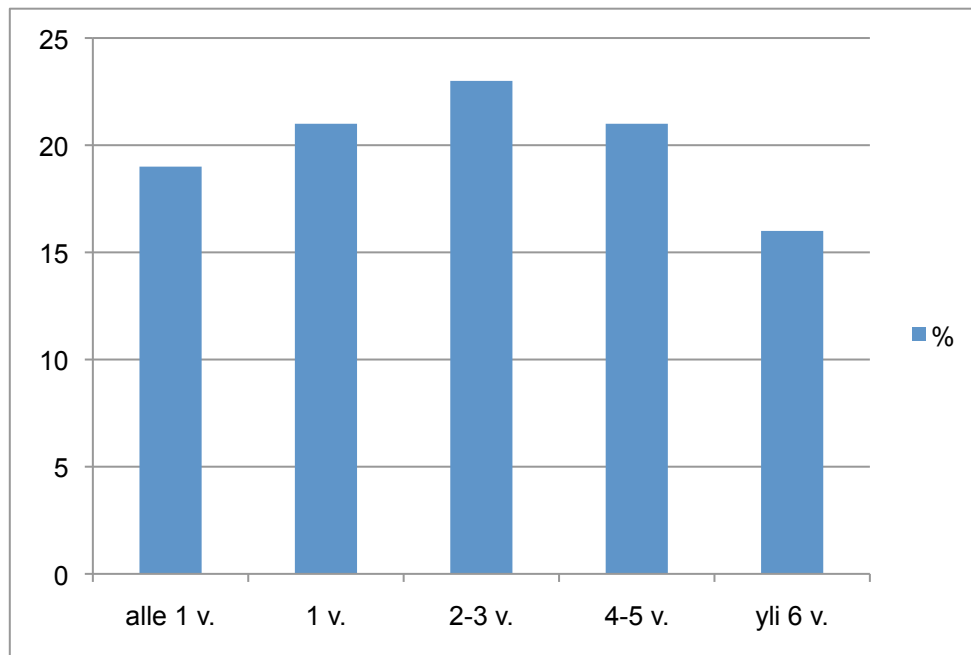
Ikäjakauma



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. (N=43)

Suurin ikäryhmä oli 16-25-vuotiaat (19 hlöä). Toiseksi eniten oli 26-35-vuotiaita (8 hlöä). 36-45-vuotiaita oli seitsemän, 46-55-vuotiaita oli kaksi ja yli 56-vuotiaita oli kuusi. Yksi vastaajista ei ollut ilmoittanut ikäänsä. Vastaajien keski-ikä oli 32 vuotta. Naisten olivat keskimäärin miehiä vanhempia; naisten keski-ikä oli 38 ja miesten 21.

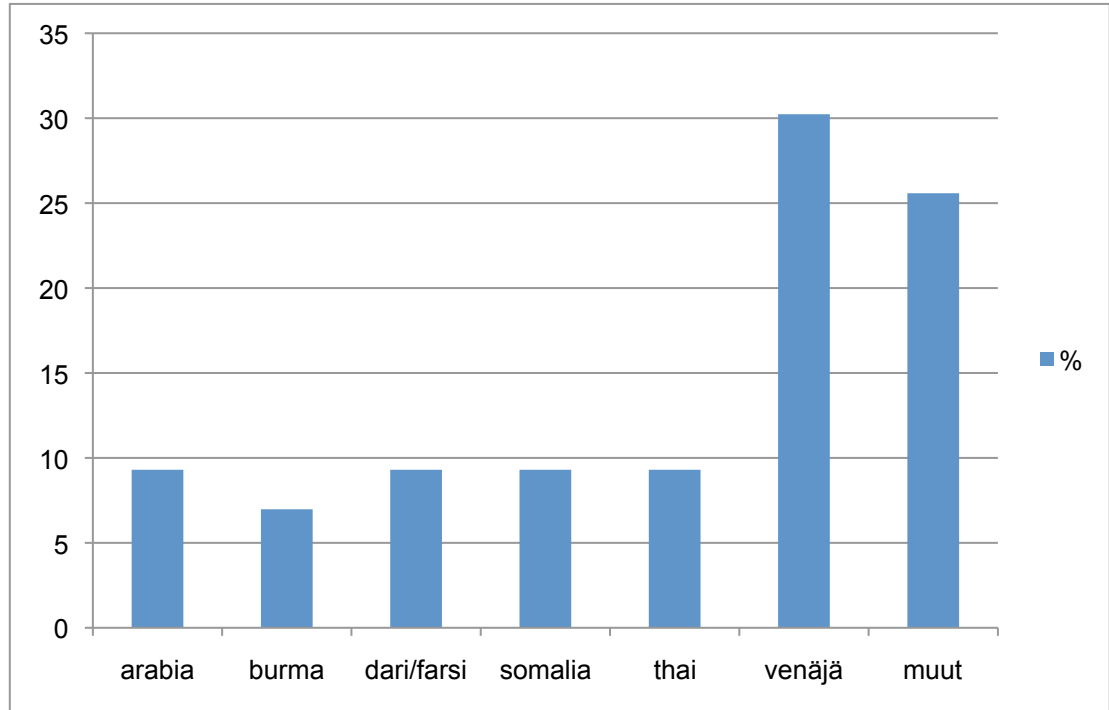
Suomessa asuttu aika



Kuvio 2. Suomessa asuttu aika. (N=43)

Vastaajien Suomessa asuttu aika vaihteli y paljon; yksi vastaajista oli tullut Suomeen vasta kuukausi sitten ja pisimpään asunut oli asunut Suomessa jo kymmenen vuotta. Suurin osa vastaajista oli asunut Suomessa 2-3 vuotta (10 hlöä). Sekä yhden vuoden että 4-5 vuoden ajan asuneita oli 9 henkilöä. 8 oli asunut alle vuoden ja 7 yli kuusi vuotta. Keskimäärin vastaajat olivat asuneet Suomessa 3 vuotta.

Äidinkieli

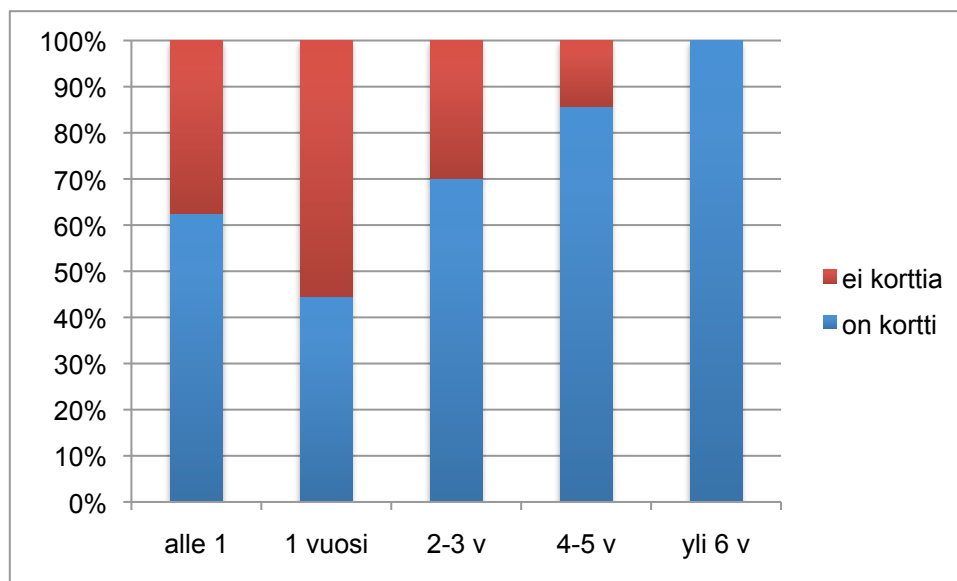


Kuvio 3. Äidinkieli. (N=43)

Suurin osa vastaajista puhui äidinkielenään venäjää (13 hlöä). Arabiaa, daria tai farsia, somaliaa ja thaita puhui neljä henkilöä. Burmaa puhui vastaajista kolme. Näiden lisäksi vastaajat puhuivat äidinkielenään yhtätoista muuta kieltä, joista jokaista puhui vain yksi henkilö. Muita äidinkieliä oli mm. denka, georgia, heprea, turkki ja viro.

4.1.2. Kirjaston käyttö: aineistot ja palvelut

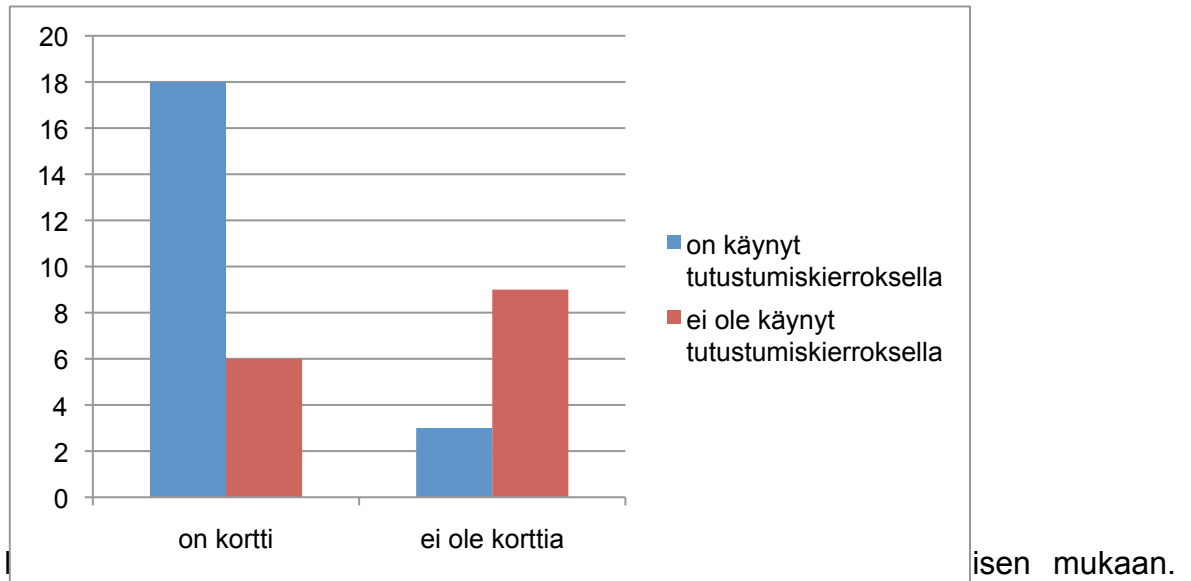
Kysymyksessä neljä kartoitettiin kuinka monella vastaajista on kirjastokortti. 29 vastaajista ilmoitti omistavansa kirjastokortin. 12:lla ei ollut korttia. Kaksi jätti kohdan tyhjäksi. Naisista lähes 19:llä eli noin puolella oli kirjastokortti ja miehistä se oli 9:llä eli noin viidesosalla. Suomessa asuttu aika näytti vaikuttavan kirjastokortin omistamiseen; kaikilla niillä, jotka olivat asuneet Suomessa yli kuusi vuotta, oli kirjastokortti. Vähiten kirjastokortteja omisti ne, jotka olivat asuneet Suomessa vuoden tai vähemmän.



Kuvio 4. Kirjastokortin omistaminen Suomessa asumisajan mukaan. (N=41)

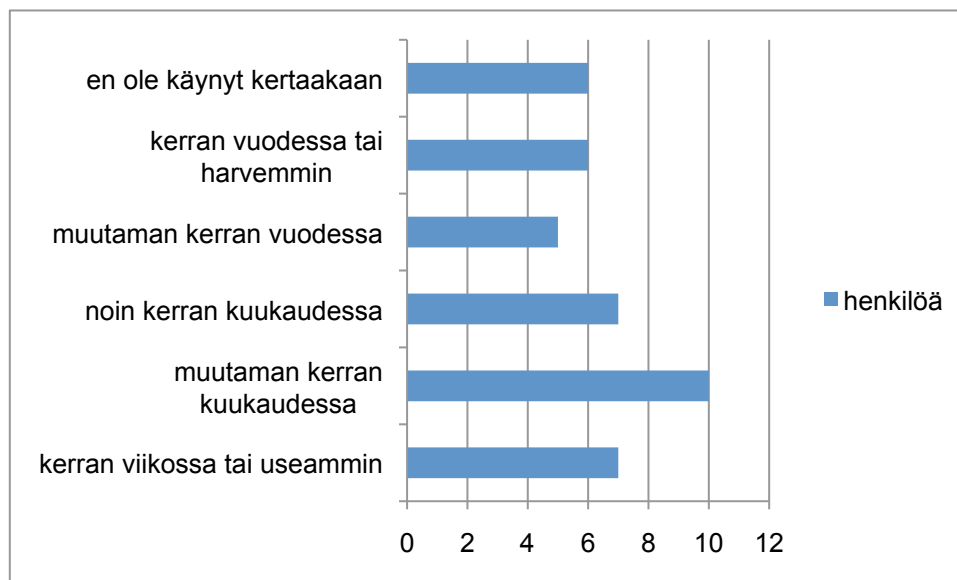
Kysymyksessä viisi selvitettiin kuinka moni oli käynyt tutustumiskierroksella kirjastossa. Tutustumiskierroksella oli käynyt 22 henkilöä. 15 ei ollut käynyt tutustumiskierroksella ja 6 oli jättänyt tämän kohdan tyhjäksi.

36 henkilöä oli ilmoittanut sekä tutustumiskierroksella käynnistä että kirjastokortin omistamisesta. Näistä henkilöistä 21 oli käynyt tutustumiskierroksella, ja heistä 18:lla oli kirjastokortti. Niistä 15:stä jotka eivät olleet käyneet kierroksella vain 6:lla oli kirjastokortti.



(N=36)

Kysymyksessä seitsemän selvitettiin kuinka usein vastaajat käyvät kaupunginkirjastossa. Kaksi jätti tämän kohdan tyhjäksi. Vastausten jakautuminen selviää alla olevasta kuviosta.



Kuvio 6. Kuinka usein käy kirjastossa. (N=41)

Kysymyksessä kahdeksan selvitettiin kuinka usein vastaajat lainaavat tai käyttävät kirjastossa erinäisiä aineistoja ja palveluja. Tähän osioon vastattiin hyvin vaih-

televasti. Monet eivät ympäröineet joissain kohdissa mitään vaihtoehtoja, joten joka kohdassa on jonkin verran vaihtelua vastaajien lukumäärässä.

Kolmasosa (10 henkilöä) vastanneista lainasi suomenkielistä aikuisten kaunokirjallisuutta kerran kuukaudessa tai useammin. Toinen kolmannes ei lainannut suomenkielistä kaunokirjallisuutta lainkaan. 35% lainasi aikuisten kaunokirjallisuutta omalla äidinkielellään, kun taas 42% ilmoitti ettei he käytä tällaista aineistoa ollenkaan, tai tätä aineistoa ei ole saatavilla heidän äidinkielellään. Kuusi vastaajista luki kaunokirjallisuutta jollain muulla kielellä muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin.

Aikuisten tietokirjallisuutta luettiin hieman vähemmän. Seitsemän ilmoitti lukevansa suomenkielistä tietokirjallisuutta noin kerran kuukaudessa tai useammin. Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin tätä aineistoa käyttäviä oli viisi, ja 14 ei käyttänyt niitä ollenkaan. Omalla äidinkielellään tietokirjallisuutta kerran kuukaudessa tai useammin lukevia oli seitsemän. Kuusi käytti niitä muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, ja 16 ei käyttänyt niitä ollenkaan tai aineistoa ei ollut saatavilla heidän äidinkielellään. Muilla kielillä aikuisten tietokirjoja muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin lukevia oli seitsemän. 18 ei käyttänyt tietokirjallisuutta muilla kielillä.

Suomenkielistä lasten ja nuorten kaunokirjallisuutta käytti kerran kuukaudessa tai useammin kuusi vastaajaa. Seitsemän käytti niitä muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, ja 15 ei käyttänyt niitä ollenkaan. Kolme vastaajaa ilmoitti käyttävänsä lasten- ja nuortenkirjallisuutta omalla äidinkielellään kerran kuukaudessa tai useammin. Viisi vastaajaa käytti niitä tätä harvemmin ja 16 ei käyttänyt ollenkaan. Tämän aineiston käyttö oli muilla kielillä harvinaisempaa; vain neljä ilmoitti käyttävänsä niitä ollenkaan.

Suomenkielistä lasten ja nuorten tietokirjallisuutta käytettiin kerran kuukaudessa tai useammin viisi vastaajaa. Kuusi käytti niitä tätä harvemmin, kun taas 16 ei käyttänyt niitä ollenkaan. Omalla äidinkielellään lasten ja nuorten tietokirjallisuutta käytti kerran kuukaudessa tai useammin seitsemän vastaajista. Neljä vastaajaa käytti tätä aineistoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. 16 ei käyttänyt

tätä aineistoa ollenkaan tai sitä ei ollut saatavilla heidän äidinkielellään. Muilla kielillä kyseistä aineistoa käytettiin melko vähän; kerran kuukaudessa tai useammin käyttäviä vastaajia oli neljä, tätä harvemmin käyttäviä oli viisi, ja 16 ei käyttänyt niitä ollenkaan.

Vastaajista kahdeksan käytti musiikkiaineistoa kerran kuukaudessa tai useammin. Neljä käytti aineistoa tätä harvemmin ja 17 ei käyttänyt sitä ollenkaan. Ei-käyttäjien joukossa oli muutama, jotka kaipasivat kirjastoon enemmän CD-levyjä.

Sanoma- ja aikakauslehdet olivat melko suosittuja vastanneiden keskuudessa. Yhdeksän vastaajista ilmoitti käyttävänsä niitä kerran kuukaudessa tai useammin. Viisi käytti niitä muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, ja 13 ei käyttänyt ollenkaan.

Kirjaston tietokoneita käytti vastanneista yhdeksän muutaman kerran kuukaudessa tai useammin. Viisi käytti koneita tätä harvemmin ja 13 ei käyttänyt niitä lainkaan. Yli puolet tähän kysymykseen vastanneista oli 25-vuotiaita tai nuorempia. Puolet tästä ikäluokasta käytti koneita ainakin muutaman kerran vuodessa ja heistä viisi käytti niitä muutaman kerran kuukaudessa tai useammin. Muissa ikäluokissa tietokoneen käyttö oli harvinaisempaa. Eniten tietokoneita käytti ne, jotka kävivät kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa tai useammin.

Vastaajista kahdeksan ilmoitti käyttävänsä tietopalvelua kerran kuukaudessa tai useammin. Seitsemän ilmoitti käyttävänsä sitä muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, ja 12 ei ollut käyttänyt sitä ollenkaan. Tietopalvelua käyttäneistä kahdeksan oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että kirjaston henkilökunta ymmärtävää, mitä he haluavat. Neljä oli tästä osittain eri mieltä. Osittain eri mieltä olevista kolme käytti tietopalvelua muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Tietopalvelua käyttäneet kokivat henkilökunnan ystävälliseksi; kaikki muut paitsi yksi oli täysin tai samaa mieltä siitä, että henkilökunta on ystävällistä.

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin minkälaista aineistoa vastaajat halusivat enemmän kirjastoon. Kysymys oli avoin ja 27, eli hieman yli puolet henki-

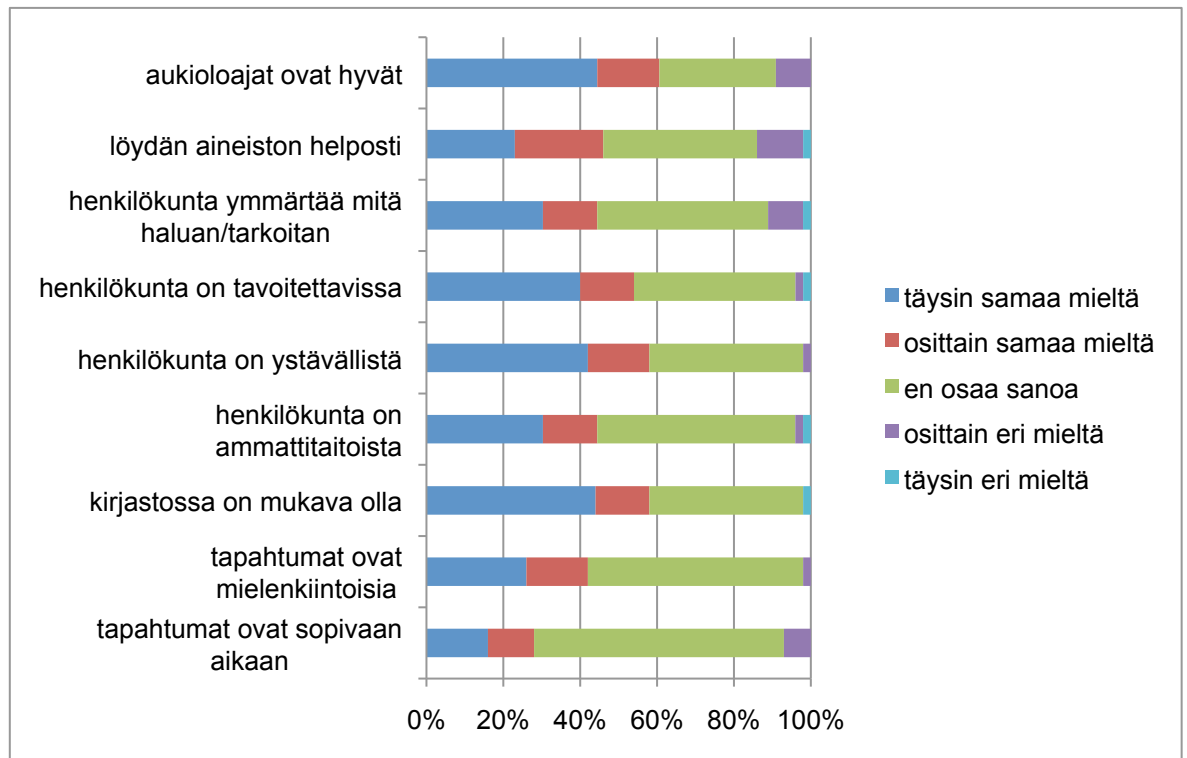
löistä vastasi siihen. Vastaukset pystyi jakamaan viiteen ryhmään aineistotyyppi-
en mukaan. Kaikki vastaukset löytyy liitteestä 3.

Viisitoista vastaajista toivoi enemmän kirjallisuutta. Eniten toivottiin venäjänkielistä kirjallisuutta sekä ylipäätään enemmän kirjallisuutta. Sekä koulukirjoja että suomen kielen oppikirjoja toivoi kaksi henkilöä. Muita toiveita oli somalialaiset kirjat, englannin kielen opetuskirjat ja englanninkielistä kaunokirjallisuutta.

I would like the library to have more informative books not only in Finnish but in English also since there are many foreigner students study here.

Toiseksi eniten toivottiin elokuvia. Näitä toivoi 12 vastaajaa. Kahdeksan toivoi yleisesti lisää DVD:itä ja elokuvia, kaksi toivoi Bollywood-elokuvia, yksi kaipasi lasten ohjelmia DVD:nä ja yksi toivoi DVD-elokuvia suomeksi venäjänkielisillä tekstityksillä. Kahdeksan vastaajaa mainitsi musiikkiaineiston. Neljä kaipasi yleisesti ottaen lisää CD:itä, kolme halusi nimenomaan hip-hop-musiikkia ja yksi toivoi musiikkivideoita. Enemmän sanoma- ja aikakauslehtiä toivoi yhteensä viisi vastaajaa, joista yksi tähdensi haluavansa niitä englanniksi ja suomeksi. Yksittäisiä toivomuksia tuli myös langattomasta verkosta, peleistä ja palautusautomaatista.

Kymmenennessä kysymyksessä selvitettiin mielipiteitä kirjaston palveluista. Luokittelin tyhjäksi jätetyt osiot kolmoskohtaan, joka oli ”en osaa sanoa”.



Kuvio 7. Mielipiteitä kirjaston palveluista. (N=43)

Vastaajista 26 oli sitä mieltä, että kirjaston aukioloajat on hyvät. Vain neljä oli tästä osittain eri mieltä ja lopuilla ei ollut tähän mielipidettä. Näistä neljästä kolme käytti kirjastoa noin kerran kuukaudessa tai useammin ja yksi ei käyttänyt ollenkaan. Aukioloaikoihin tyytyväisistä kolme käytti kirjastoa kerran viikossa tai useammin, seitsemän muutaman kerran kuukaudessa ja viisi noin kerran kuukaudessa. Kymmenen käytti kirjastoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin ja yksi ei käyttänyt ollenkaan.

Kymmenen vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että he löytävät etsimänsä aineiston helposti. Toiset kymmenen oli osittain samaa mieltä. Seitsemäntoista ei osannut sanoa suuntaan tai toiseen, viisi oli osittain eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä.

Kolmetoista vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilökunta ymmärtää mitä he haluavat tai etsivät. Kuusi oli osittain samaa mieltä. Yhdeksäntoista ei

osannut sanoa tähän mitään, neljä oli osittain eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä. Suomessa asuttu aika ei vaikuttanut ymmärretyksi tulemiseen, vaan myös alle puoli vuotta Suomessa asuneet kokivat tulevansa hyvin ymmärretyiksi.

Seitsemäntoista vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että henkilökuntaa on paikalla, kun he tarvitsevat apua. Kuusi oli osittain eri mieltä. Yksi oli osittain eri mieltä, yksi oli kokonaan eri mieltä ja loput ei osanneet sanoa.

Henkilökunnan ystävällisyydestä oli kahdeksantoista vastaajaa täysin samaa mieltä. Seitsemän oli osittain samaa mieltä ja vain yksi oli osittain eri mieltä. Henkilökunnan ammattitaitoisuudesta oli täysin samaa mieltä kolmetoista ja kuusi oli osittain samaa mieltä. Yksi oli osittain eri mieltä ja yksi kokonaan eri mieltä.

Yhdeksäntoista vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjastossa on mukava olla. Kuusi oli osittain samaa mieltä. Seitsemäntoista ei osannut sanoa ja yksi oli täysin eri mieltä.

Vastaajista yksitoista oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston tapahtumat ovat mielenkiintoisia. Seitsemän oli osittain samaa mieltä. Yksi osittain eri mieltä ja loput eivät osanneet sanoa. Tapahtumien ajankohdasta suurin osa, eli 28 ei osannut sanoa mitään. Seitsemän oli täysin samaa mieltä, että tapahtumat ovat sopivaan aikaan. Viisi oli tästä osittain samaa mieltä ja kolme osittain eri mieltä.

4.1.3. Kirjaston tapahtumat

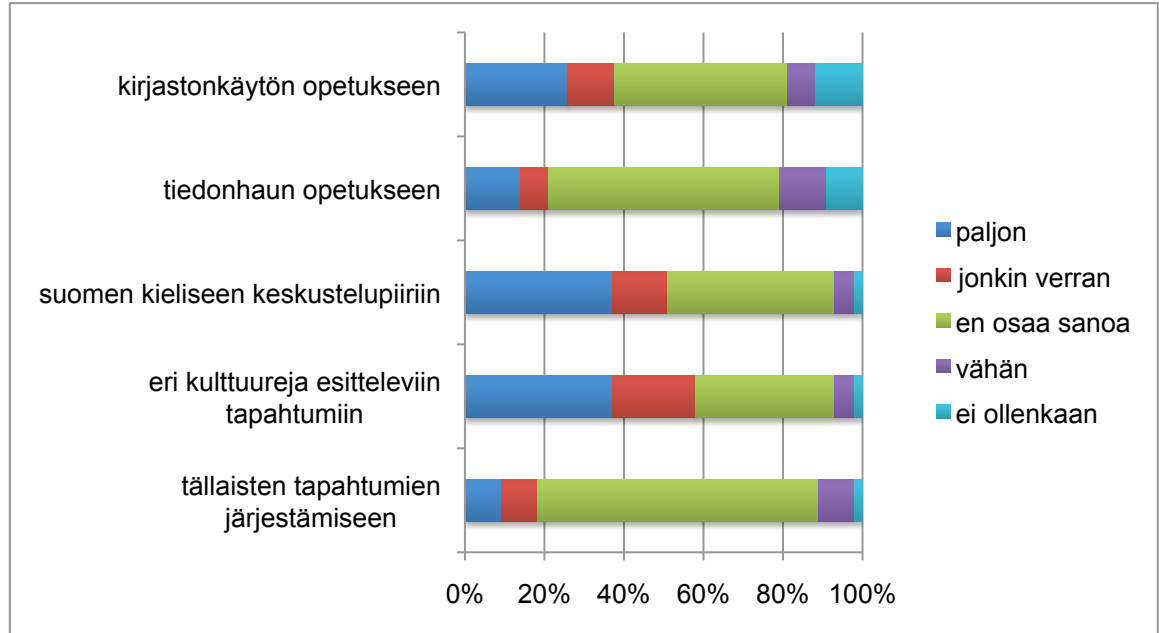
Kysymyksessä yksitoista selvitettiin missä vastaajat olivat nähneet kirjaston ilmoituksia. Neljätoista vastasi etteivät he ollut nähneet kirjaston ilmoituksia missään. Kymmenen oli nähnyt ilmoituksen Mimosan ilmoitustaululla. Neljä oli nähnyt ilmoituksia kirjaston Internet-sivuilla tai Facebookissa. Kaksi kertoi nähneensä ilmoituksen kirjaston ilmoitustaululla. Sanomalehtien menovinkki-palstalla ilmoituksia ei ollut nähnyt kukaan. Neljätoista oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

Kysymys kaksitoista oli avoin kysymys ja siinä kysyttiin missä kirjaston kannattaisi ilmoittaa tapahtumistaan. Kymmenen vastaajaa oli ehdottanut paikkaa, jossa kirjaston kannattaisi ilmoittaa tapahtumistaan. Tämä kysymys oli käännetty väärin venäjäksi ja sen kielisen version lukijat saattoivat ymmärtää kysymyksen ”missä kirjaston kannattaa mainostaa kirjaston tiloissa?”, mikä hieman vääristää vastauksia. Ehdotuksia oli:

- Aikuislukio –Mikkelissä
- lehdissä, koulussa, postikirjeessä
- kirjaston aulassa
- kirjaston ovessa, postitse
- facebook
- Missä tahansa, kunhan ihmiset pystyvät näkemään ja ymmärtämään ne.
- Ovessa
- Kadulla
- Netissä
- Kirjaston vieressä

Kysymyksessä 13 kartoitettiin, kuinka moni oli osallistunut kirjaston järjestämään tapahtumaan. Vastaajista 12 oli osallistunut johonkin kirjaston järjestämään tapahtumaan. 23 ei ollut osallistunut mihinkään tapahtumaan, ja kahdeksan jätti tämän kohdan tyhjäksi. Tapahtumiin osallistuneista yksi ei ollut nähnyt kirjaston ilmoituksia missään, yksi oli nähnyt niitä kirjaston ilmoitustaululla, kaksi Internetissä tai Facebookin kautta ja neljä oli nähnyt ilmoituksia Mimosan ilmoitustaululla. Kaikki paitsi kaksi niistä, jotka eivät olleet käyneet tapahtumissa, olivat täysin tai osin samaa mieltä siitä, että kirjaston tapahtumat ovat mielenkiintoisia ja sopivaan aikaan, tai sitten he eivät olleet ottanut asiaan kantaa. Iällä ja sillä, kuinka usein asioidi kirjastossa, ei ollut näkyvää vaikutusta kirjaston tapahtumissa käymiseen. Kyselyn otos on kuitenkin sen verran pieni, ettei siitä voi tehdä johtopäätöksiä suuntaan tai toiseen.

Kysymyksessä neljätoista selvitettiin, kuinka paljon vastaajia kiinnostaisi osallistua erilaisiin kirjaston järjestämiin tilaisuuksiin. Luokittelin tyhjäksi jätetyt vastaukset kohtaan kolme – en osaa sanoa.



Kuvio 8. Kuinka paljon on kiinnostusta osallistua... (N=43)

Kirjastonkäytön opetuksesta paljon tai jonkin verran kiinnostuneita oli kuusitoista henkilöä. Kahdeksaa se ei kiinnostanut kuin vähän tai ei ollenkaan. Tiedonhaun opetuksesta innostui puolet vähemmän; yhdeksän ilmoitti olevansa kiinnostunut siitä paljon tai jonkin verran. Neljää se ei kiinnostunut ollenkaan ja kolmea vain vähän.

Suomen kielisestä keskustelupiiristä kiinnostuneita oli toiseksi eniten. Kuusitoista ilmoitti olevansa paljon kiinnostunut osallistumaan paljon ja kuutta se kiinnosti jonkin verran. Eri kulttuureja esittelevistä tapahtumista kiinnostuneita oli eniten. Kuuttatoista se kiinnosti paljon ja yhdeksää jonkin verran. Tapahtumien järjestämiseen osallistuminen kiinnosti neljää vastaajaa paljon, ja toista neljää se kiinnosti jonkin verran.

Viidestoista kysymys oli avoin, ja siinä vastaajat saivat itse kertoa minkälaisia tapahtumia he haluaisivat kirjaston tarjoavan heille. Vastauksia tuli muutaman ”en tiedä” –vastauksen lisäksi viisitoista. Puolet ehdotukset liittyivät tapahtumiin:

- disco
- disco ja biljardi
- eri kulttuureihin tutustumista
- eri kulttuurit
- pienet juhlat, kahvilassa eri maiden makuja
- suomen kulttuuriin tutustumista
- suomen kulttuurin illat

Loput ehdotukset liittyivät mm. aineistoon ja palveluihin:

- englannin kielinen versio verkkosivuista
- haluaisin tietoa uusista kirjoista
- kaikki mitä on hyvä
- lainaa kirjoja, ei muuta
- sanakirja, hauska DVD, CD
- thai DVD puhu suomia ja tekstit thai kieltä
- ystävien tapaaminen

4.1.4. Muut toiveet ja ehdotukset kirjastolle

Viimeinen eli kuudestoista kysymys oli avoin kysymys, johon sai kirjoittaa vapaasti omia toiveita ja ehdotuksia kirjastolle. Siihen kirjoitettiin lisää aineistotoiveita:

- haluaisin että olisi kiva enemmän turkin kieli kirjoja tai romaaneja tai tietokirjoja.
- somali-suomi sanakirja.
- halua enemmän sanakirja esim. Myanmar ja Tahaimaa tai Englantia.
- Enemmän venäjän kirjallisuutta
- enemmän tietoa (mitä olemassa, mistä saisi) venäjänkielisistä historiankirjoista (ei väliä minkä maan historiaa).

Sekä terveisiä kirjastolle:

- Minulla ei ole ollut mitään ongelmia löytää mielenkiintoisia englanninkielisiä kirjoja. Olen todella tyytyväinen kirjaston tarjoamiin palveluihin. Kiitos.
- Enemmän käyttäjiä.
- kirjastossa pitäisi olla juuri niitä kirjoja joita mä tarvitsen, ei tarvitse sieltä muuta :).
- Hyvä kirjasto.
- Ihan ok.
- Jatkaa samaan malliin.

4.2 Haastattelu

Ryhmähaastatteluun osallistui viisi nuorta. Heistä kahdella oli Mikkelin kirjaston kirjastokortti. Yksi käytti toisen kaupungin kirjastopalveluita. Kaikki heistä olivat käyneet koulun kanssa tutustumassa kirjastoon. Tutustumiskierroksella heille oltiin esitelty yleisesti mistä löytyy mitäkin kirjoja. Päälimmäisinä heille oli jäänyt mieleen lastenkirjojen esittely, joita heille oltiin suositeltu luettavaksi helpomman kielen takia.

Kaksi haastateltavista ei käyttänyt kirjastoa ollenkaan, kaksi käytti harvemmin ja yksi kävi useamman kerran kuukaudessa. Kirjastoa käyttävät toivoivat erityisesti uudempia ja parempia sanakirjoja. Nykyiset sanakirjat koettiin vanhentuneiksi tai sanastoltaan liian suppeiksi. Myös oman maan kirjallisuutta kaivattiin enemmän. Toinen mitä toivottiin kovasti kirjastoon, oli lainattavat pelit. Erityisesti urheilupelit kiinnostivat. Myös elokuvat ja nimeomaan Bollywood-elokuvat nousivat esille. Toiveina oli myös lisää kouluaineissa tukevia kirjoja. Tilat koettiin melko viihtyisiksi, mutta kirjaston nykyiset tuolit koettiin epämukaviksi. Niiden tilalle ehdotettiin mukavampia tuoleja ja sohvia.

Kysyin haastateltavilta minkälaisia mielikuvia heillä on Mikkelin kirjastosta. He kuvailivat kirjastoa rauhalliseksi ja hiljaiseksi. Osa koki tämän positiivisena, mutta osa koki kirjaston tämän vuoksi tylsäksi. Haastateltavat olivat tietoisia kirjaston eri palveluista, kuten siitä, mitä eri osastoilla on ja siitä, että siellä oli Internet-yhteys.

Haastateltavilla oli tosin sellainen mielikuva, että Internetin käyttö maksaa 50 senttiä tunnilta. Kirjastolta toivottiin ilmaista nettiä ja langatonta lähiverkkoyhteyttä, jotka ovatkin jo toteutuneet.

Kirjaston henkilökunnasta oli positiivinen mielikuva. Henkilökuntaa kuvailtiin ystävällisiksi ja ammattitaitoisiksi. Haastateltavilla oli toisaalta kokemuksia myös siitä, että henkilökunta ei aina ymmärrä, mitä he etsivät. Kielimuuri on tullut käytännössä vastaan esim. siinä, kun yksi haastateltavista ei ollut tiennyt, että käsikirjaston kirjoja ei voi lainata. He ehdottivat kirjastoon tulkkia, joka auttaisi tällaisissa tilanteissa. Haastateltavat itse kokivat pärjäävänsä kielitaidollansa, mutta heidän mukaan erityisesti vanhemmille kieli tuottaa hankaluuksia. He toivoivat myös, että kirjaston verkkosivut olisivat muillakin kielillä kuin suomeksi.

Kaikilla haastateltavista oli Facebook-tili. Heistä yksi tiesi, että Mikkelin kirjastolla on siellä omat sivunsa. He ehdottivat Kysy kirjastonhoitajalta –tyyppistä palvelua joka tapahtuisi Facebookin chatin kautta.

Haastateltavista kukaan ei ollut käynyt kirjaston järjestämässä tapahtumassa, eivätkä he olleet kuullut niistä. Nuoret eivät olleet innostuneet tapahtumista joissa esitellään perinteistä kulttuuria. Peli-ilta saivat kannatusta, mutta eniten kiinnostusta herätti idea eri maiden ruokakulttuuriin tutustumisesta.

5 KEHITYSEHDOTUKSET

Kielitaidon puute on yksi suurimmista ongelmista maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa. Aineiston hankinta ja luettelointi voi olla ongelmallista, jos henkilökunta ei pysty arvioimaan tai kuvailemaan kirjan sisältöä. Tämä tuottaa hankaluuksia varsinkin sellaisen aineiston kanssa, jossa on käytetty erilaisia aakkosia. Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan kielitaito ei aina riitä ilmaisemaan tiedontarpeitaan tarpeeksi hyvin ja henkilökunta puolestaan ei aina ymmärrä, mitä asiakas tarkoittaa. Haastattelussa ehdotettiin kirjastoon tulkkia, joka auttaisi huonosti suomea puhuvia asioimaan kirjastossa. Yhtenä ratkaisuna voisi olla maahanmuuttajien rekrytoiminen.

Sanakirjojen vähyys nousi esille useaan otteeseen sekä kyselyssä että ryhmähaastattelussa. Varsinkin ryhmähaastattelussa oli paljon puhetta sanakirjoista. Kaksi haastateltavista mainitsi, että oli lainannut sanakirjoja muista kirjastoista, koska Mikkelistä niitä ei löytynyt. Nykyisiä sanakirjoja kritisoitiin myös niiden vanhuudesta; varsinkin tietotekniikkaan liittyvä sanasto koettiin puutteelliseksi. Sekä kyselyssä että haastattelussa toivottiin lisää sanakirjoja, varsinkin niillä kielillä joita puhutaan tällä seudulla äidinkielenä.

Vieraskielistä aineistoa toivottiin useaan otteeseen. Varsinkin venäjänkielistä kirjallisuutta kaivattiin enemmän. Venäjä on Mikkelin toiseksi puhutuin äidinkieli, joten tässä voisi olla kirjastolla parantamisen varaa. Toinen kieliin liittyvä toive oli saada kirjaston verkkosivut käännettyä ainakin yhdelle toiselle kielelle. Tällä hetkellä sivut ovat saatavissa vain suomeksi. Toiseksi kieleksi ehdotettiin englantia ja venäjää.

Kulttuureja esitteleviä tapahtumia toivottiin lisää, varsinkin Suomen kulttuuriin liittyviä tapahtumia haluttiin lisää. Haastatteluryhmä ehdotti eri kulttuurien ruokien maistiaistapahtumaa.

Keskustelin yhden suomen kielen opettajan kanssa käydessäni jakamassa kyselyitä hänen oppitunnillaan, ja hän oli erittäin kiinnostunut yhteistyöstä kirjaston kanssa. Hän ei ollut käynyt kurssilaistensa kanssa kirjastossa tutustumiskäynnillä,

mutta ehdotti, että suomen kielen jatkokurssille voisi tulla kirjastonhoitaja kertomaan siitä mitä kirjastosta löytyy. Kirjaston henkilökunta voisi mahdollisuuksien mukaan käydä kiertämässä enemmän kursseilla ja oppitunneilla. Maahanmuuttajille voisi järjestää myös heille tähdättyä tiedonhaun opetusta, jossa tutustutaan esim. arkielämässä hyödyllisiin sivustoihin tai Suomen kulttuuria ja kieltä esitteleviin sivustoihin. Kurssimateriaaleista voisi koota linkkipaketit, joita taas voisi laittaa jakoon kirjastossa.

Maahanmuuttajien mielipiteitä ja kokemuksia tulisi jatkossakin kuunnella. Tässä tutkimuksessa otos oli melko pieni, eikä tuloksia pysty yleistämään koko Mikkelin tasolle. Aihetta olisi hyvä tutkia jatkossakin, mielellään kattavammalla otoksella.

6 LOPUKSI

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellinen prosessi ja sen valmistuminen venyi paljon pidemmäksi kuin olin alun perin suunnitellut.

Minulla ei ollut ennestään yhteyksiä Mikkelin maahanmuuttajiin eikä maahanmuuttajapalveluja järjestäviin tahoihin. Yritin viedä kyselyjä mahdollisimman kattavasti eri paikkoihin, mutta siitä huolimatta täytettyjä lomakkeita tuli melko vähän. Haastateltavien löytäminen oli vielä haasteellisempaa ja jouduinkin jättämään aikuisryhmän haastattelun tekemättä osallistujapulan vuoksi. Nuorten ryhmä löytyi helposti, koska he olivat kaikki samalla luokalla ja haastattelun pystyi tekemään kouluaikana. Tutkimuksen tulokset eivät ole siis yleistettävissä koko Mikkelin maahanmuuttajien mielipiteiksi, koska otos jäi sen verran pieneksi.

Kyselyä tehdessäni yritin tehdä kysymykset mahdollisimman helpoiksi ymmärtää. Tämä oli erityisen tärkeää siksi, että osa maahanmuuttajista ei ollut asunut Suomessa kuin vuoden verran tai vähemmän, ja näin ollen heidän kielitaitonsa ei ollut kovin hyvä. Joillekin termeille oli kuitenkin hankala keksiä yksinkertaisempia vastineita. Todennäköisesti suurin syy kyselylomakkeiden puutteelliseen täyttöön oli se, etteivät vastaajat ymmärtäneet kunnolla kysymystä tai vastausvaihtoehtoja. Koetin minimoida kielimuurin takia syntyneet väärinkäsitykset kääntämällä kyselyn myös englanniksi ja venäjäksi. Venäjänkielinen versio oli erittäin hyvä idea, mutta englanninkielisen version sijaan tai sen lisäksi olisi ollut kannattavaa kääntää kysely esim. arabiaksi.

Lähes kaikki maahanmuuttajat, joita tapasin, suhtautuivat kirjastoon positiivisesti. He olivat iloisia siitä, että pääsivät ilmaisemaan mielipiteensä kirjastoon liittyvissä asioissa. Maahanmuuttajista voisi hyvinkin löytyä useita innokkaita vapaaehtoisia ja työntekijöitä suunnittelemaan maahanmuuttajille suunnattua ja monikulttuurista toimintaa.

LÄHTEET

- Community Consultations: Report of Activities and Outcomes. 2006. [Verkkójulkaisu]. Library and Archives Canada. Saatavana: <http://www.collectionscanada.gc.ca/multicultural/005007-240-e.html>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. p. Tampere: Vastapaino.
- Find Your Way if You're New to Canada. 2011. [WWW-sivusto]. Toronto Public Library. Saatavana: <http://www.torontopubliclibrary.ca/new-to-canada/>
- Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma. 2006. [Verkkójulkaisu]. Työhallinto. Saatavana: [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/620a7bb47a3b1008c22573b60050a16c/\\$file/thj371_mamupol_ohjelma.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/620a7bb47a3b1008c22573b60050a16c/$file/thj371_mamupol_ohjelma.pdf)
- Helsingin kaupunginkirjaston toimintakertomus 2009. 2010. [Verkkójulkaisu]. Helsingin kaupunginkirjasto. Saatavana: <http://www.lib.hel.fi/File/5ab5d792-ceef-4ec9-bce3-0923477004dd/toimintakertomus2009.pdf>
- Helsingin kaupunginkirjaston toimintakertomus 2008. 2009. [Verkkójulkaisu]. Helsingin kaupunginkirjasto. Saatavana: <http://www.lib.hel.fi/docs/julkaisut/toimintakertomus2008.pdf>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- IFLA/UNESCO Multicultural Library Manifesto. 2008. [Verkkójulkaisu]. Saatavana: <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto.pdf>
- International Library. [WWW-dokumentti]. Internationella Biblioteket. [Viitattu 12.4.2011]. Saatavana: <http://www.interbib.se/default.asp?id=14261&PTID=0&refid=14675>
- Itä-Suomen lääninhallituksen sivistysosaston maahanmuuttopoliittinen ohjelma. 2007. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja 138. Mikke-li: Itä-Suomen lääninhallitus.
- Kotouttaminen. 2011. [WWW-dokumentti]. Sisäasianministeriö. [Viitattu 25.3.2011]. Saatavana: <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/4B352409EF53530FC22575E1001F5DA2>

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.

Maahanmuuttajan kirjasto. [WWW-dokumentti]. Tampereen kaupunginkirjasto. [Viitattu 3.4.2011]. Saatavana:
<http://kirjasto.tampere.fi/index.php/palvelut-ja-asiointi/maahanmuuttajan-kirjasto/>

Maahanmuuttajat kuntalaisina: selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010. 2010. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksen julkaisuja 8/2010.

Maahanmuuttosananasto. [WWW-dokumentti]. Sisäasiainministeriö. [Viitattu 14.4.2011]. Saatavana:
<http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/0BA8FB29A87335EAC225767E00495CCD?opendocument>

Maahanmuuttotoimisto. [WWW-sivusto] [Viitattu 5.10.2010] Saatavana:
http://www.mikkeli.fi/fi/sisalto/02_palvelut/05_sosiaali_ja_terveyspalvelut/12b_maahanmuuttotoimisto/01_etusivu_index

Mikkelin seudun maahanmuutto-ohjelma 2008 – 2015. 2008. [Verkkójulkaisu]. Saatavana:
<http://www.mol.fi/toimistot/mikkeli/Mikkelinseudunmaahanmuutto-ohjelma2008-2015.pdf>

Mimosa. [WWW-sivusto]. [Viitattu 5.10.2010]. Saatavana:
<http://www.mimosa.fi/fi/>

Monikielinen kirjasto. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 24.9.2010]. Saatavana: <http://www.lib.hel.fi/monikielinenkirjasto>

Monikulttuurinen kirjasto. [WWW-sivusto]. Turun kaupunginkirjasto. [Viitattu 14.4.2011]. Saatavana:
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6799&culture=fi-FI&contentlan=1>

Monikulttuuriseen kirjastoon: Open Zone – avoimen oppimisen ja aktiivisen kansalaisuuden lähikirjastovyöhyke 2008-2011. 2011. [WWW-dokumentti]. Saatavana:
<http://www.turkuamk.fi/public/default.aspx?contentid=117792>

Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. 2009 [Verkkójulkaisu]. 3rd edition. IFLA. Saatavana:
<http://www.ifla.org/en/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Multicultural Resources and Services Toolkit. 2005. [Verkkójulkaisu]. Libraries and Archives Canada. Saatavana:

<http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/005007/f2/005007-300.1-e.pdf>

Myhre, R. 2010. Regional report: the pilot project Libraries for All – ESME at Biskopsgården Library in Gothenburg, Sweden. [Verkkójulkaisu]. The Immigrant Institute. Saatavana: http://aa.ecn.cz/img_upload/c6c4a45f33523777ffa714b9a6fc7868/7.5_ESME_Regional_Report_EN.pdf

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. 2009. [Verkkójulkaisu]. Opetusministeriön julkaisuja 32. Opetusministeriö. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteen/opm32.pdf?lang=fi>

Ryhmähaastattelu. 2010. Mikkelin lukio. Haastattelu. 12.10.2010

Syntymävaltio iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain 1990 – 2010. 2011. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 12.3.2011]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=040_vaerak_tau_103_fi&ti=Syntym%E4valtio+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+maakunnittain+1990+%2D+2010&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma: johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Väestö iän (1-v.), sukupuolen ja kielen mukaan alueittain 1990 - 2010, laaja alueluokitusryhmittely. [WWW-dokumentti]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 1.4.2011]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=055_vaerak_tau_124_fi&ti=V%E4est%E4n+%281%2Dv%2E%29%2C+sukupuolen+ja+kielen+mukaan+alueittain+1990+%2D+2010%2C+laaja+alueluokitusryhmittely&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

Väestö kielen mukaan sekä ulkomaan kansalaisten määrä ja maapinta-ala alueittain 1980 – 2010. [WWW-dokumentti]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 1.4.2011]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=060_vaerak_tau_107_fi&ti=V%E4est%E4n+kielen+mukaan+sek%E4+ulkomaan+kansalaisten+m%E4%E4r%E4+ja+maa%2Dpinta%2Dala+alueittain++1980+%2D+2010&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. [Verkkójulkaisu]. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteen/OKM20.pdf?lang=fi>

Szalay, Anna. 2010. [Verkkajulkaisu]. Väriä syksyyn – monikulttuurinen Metso. Saatavana:
http://www.tampere.fi/kirjasto/pdf/monikulttuurinen_viikko_2010.pdf

Web-Origo Savotta. [Verkkosivusto]. [Viitattu 20.9.2010]. Saatavana:
<http://mikkeli.kirjas.to/>

LIITTEET

LIITE 1. Kysely suomeksi

Hei!

Olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jossa tutkin kuinka Mikkelin kaupunginkirjasto voisi paremmin tavoittaa ja palvella maahanmuuttajia.

Jos olette yli 15-vuotias, muuttanut Suomeen ulkomailta, ettekä puhu äidinkielenänne suomea, pyytäisin teitä osallistumaan tähän kyselyyn. Kertomalla mielipiteenne autatte kirjastoa kehittämään toimintaansa.

Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Voitte palauttaa kyselyn palautuslaatikkoon tai kirjasto-virkailijalle.

Anne Sirainen

Kysely koskee vain Mikkelin kaupunginkirjastoa ja sen toimipisteitä. Ympyröikää vastauksenne!

1. Sukupuoli?

1. Nainen
2. Mies

2. Ikä? _____ vuotta

3. Kuinka monta vuotta olette asuneet Suomessa? _____ vuotta

4. Onko teillä Mikkelin kaupunginkirjaston kirjastokortti?

1. kyllä
2. ei

5. Oletteko käyneet tutustumiskierroksella kirjastossa?

1. kyllä
2. en

6. Äidinkieli? _____

7. Kuinka usein käytte kaupunginkirjastossa?

1. Kerran viikossa tai useammin
2. Muutaman kerran kuukaudessa
3. Noin kerran kuukaudessa
4. Muutaman kerran vuodessa
5. Kerran vuodessa tai harvemmin
6. En ole käynyt kertaakaan

8. Kuinka usein lainaatte tai käytätte kirjastossa seuraavia aineistoja/palveluja?

(5 = kerran viikossa tai useammin, 4 = muutaman kerran kuukaudessa, 3 = noin kerran kuukaudessa, 2 = muutaman kerran vuodessa, 1 = harvemmin, 0 = en käytä ollenkaan/aineistoa ei ole äidinkielelläni)

1. Aikuisten kaunokirjallisuutta (fiktiota/romaaneja)

a) suomeksi	5	4	3	2	1	0
b) omalla äidinkielellänne	5	4	3	2	1	0
c) jollain muulla kielellä	5	4	3	2	1	0

2. Aikuisten tietokirjallisuutta

a) suomeksi	5	4	3	2	1	0
b) omalla äidinkielellänne	5	4	3	2	1	0
c) jollain muulla kielellä	5	4	3	2	1	0

3. Lasten ja nuorten kaunokirjallisuutta

a) suomeksi	5	4	3	2	1	0
b) omalla äidinkielellänne	5	4	3	2	1	0
c) jollain muulla kielellä	5	4	3	2	1	0

4. Lasten ja nuorten tietokirjallisuutta

a) suomeksi	5	4	3	2	1	0
b) omalla äidinkielellänne	5	4	3	2	1	0
c) jollain muulla kielellä	5	4	3	2	1	0

5. Musiikkiaineistoa (CD:t, nuotit)

	5	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---	---

6. Sanoma- ja aikakauslehtiä

	5	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---	---

7. Tietokoneita (Internet ja tiedonhaku)

	5	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---	---

8. Tietopalvelua

	5	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---	---

9. Minkäläistä aineistoa (esim. kirjoja, DVD-levyjä, lehtiä jne.) haluaisitte enemmän kirjastoon?

10. Mitä mieltä olette kirjaston palveluista?

(5=täysin samaa mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 2=osittain eri mieltä, 1=täysin eri mieltä)

	😊		?		☹️
Kirjaston aukioloajat ovat hyvät	5	4	3	2	1
Löydän etsimäni aineiston helposti	5	4	3	2	1
Henkilökunta ymmärtää mitä haluan/tarkoitan	5	4	3	2	1
Henkilökuntaa on paikalla, kun tarvitsen apua	5	4	3	2	1
Henkilökunta on ystävällistä	5	4	3	2	1
Henkilökunta on ammattitaitoista	5	4	3	2	1
Kirjastossa on mukava olla	5	4	3	2	1
Kirjaston järjestämät tapahtumat ovat mielenkiintoisia	5	4	3	2	1
Kirjaston järjestämät tapahtumat ovat sopivaan aikaan	5	4	3	2	1

11. Kirjasto ilmoittaa tapahtumistaan eri paikoissa. Missä te olette nähneet kirjaston ilmoituksia?

1. En ole nähnyt kirjaston ilmoituksia
2. Kirjaston ilmoitustauluilla
3. Mimosan ilmoitustauluilla
4. Sanomalehtien menovinkki -palstalla
5. Internet-sivuilla / Facebookissa
6. Muualla, missä? _____

12. Missä kirjaston kannattaisi ilmoittaa tapahtumistaan?

13. Oletteko osallistuneet kirjaston järjestämään tapahtumaan?

1. kyllä
2. en

14. Kuinka paljon teitä kiinnostaisi osallistua:

	paljon	jonkin verran	en osaa sanoa	vähän	ei ollenkaan
Kirjastonkäytön opetukseen	5	4	3	2	1
Tiedonhaunopetukseen	5	4	3	2	1
Suomenkieliseen keskustelupiiriin	5	4	3	2	1
Eri kulttuureja esitteleviin tapahtumiin (esim. Kulttuurit kohtaavat kirjastossa)	5	4	3	2	1
Tällaisten tapahtumien järjestämiseen?	5	4	3	2	1

15. Minkälaisia tapahtumia haluaisitte kirjaston tarjoavan teille?

16. Tähän voitte kirjoittaa muita ehdotuksia ja toiveita kirjastolle:

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

LIITE 2. Haastattelurunko

1. Haastateltavien taustat:

- ikä
- äidinkieli
- kuinka kauan asunut Suomessa

2. Kuinka tuttu Mikkelin kaupunginkirjasto on:

- onko kirjastokorttia
- ovatko käyneet kirjastossa itsenäisesti
- ovatko käyneet opastetulla tutustumiskierroksella
- minkälainen paikka kirjasto on teidän mielestänne
- osaatteko sanoa, mitä aineistoa ja palveluita kirjastosta löytyy

3. Aineiston käyttö

- mitkä asiat vaikuttavat teidän kirjaston käyttöönne
- tiedättekö, kuinka aineisto on järjestetty hyllyihin
- osaatteko käyttää kirjaston tietokantaa
- minkä tyyppistä aineistoa lainaatte
- käytättekö kirjaston tietokoneita
- käyttääkö muut teidän perheestä kirjastoa
- minkälaista aineistoa pitäisi olla enemmän

4. Tapahtumat

- minkälaisia mielikuvia teillä on kirjaston tapahtumista
- oletteko käyneet kirjaston järjestämissä tapahtumissa
- minkälaisia tapahtumia haluaisitte kirjaston järjestävän

5. Muita toiveita ja kehitysehdotuksia

LIITE 3. Vastauksia kyselyn kohtaan yhdeksän: minkälaista aineistoa haluaisitte enemmän kirjastoon?

- adult fiction in english
- bollywood elokuva ja hiphop
- cd
- cd
- DVD-levyjä
- DVD-levyjä
- DVD's
- elokuvia
- elokuvia
- enemmän kaikenlaista kirjallisuutta venäjäksi
- enemmän kirjoja
- haluaisin enemmän ulkomaalaisia kirjoja, dvd, wi-fi puuttuu, se on tärkeä drop book bot would be good idea
- haluan enemmän lehtiä kirjastossa
- hiphopin levyt esim. Rihanna, 50 cent, ja ne videot jos on mahdollisuus. Ja Bollywood elokuvat -> DVD tai Bollywood biisi-videot
- I would like the library to have more informative books not only in Finnish but in English also since there are many foreigner students study here. More updated CD's/DVD's and magazines both in English & Finnish.
- kausijulkaisut
- kausijulkaisut
- kirjoja venäjäksi –tärkeää
- kirjoja venäjäksi, DVD-elokuvia suomeksi venäjän tekstityksillä
- kirjoja, dvd:itä
- koulukirjoja
- minä haluan lasten ohjelmia DVD levyllä
- pelit
- somalialainen kirjaa, Amerikkalainen hiphop CD-levyjä, musiikki
- suomen kielen opetuskirjoja, lukiokirjoja, elokuvat, englanninkielen opetuskirjoja
- suomen kielen oppikirjat