

Taru Rinkinen

**Monikulttuurisen kirjastotyön hyvät käytännöt**

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Taru Rinkinen

Työn nimi: Monikulttuurisen kirjastotyön hyvät käytännöt

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 61

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyöni käsittelee kirjastojen monikulttuurisuustyötä. Tavoitteenani oli kerätä yhteen eri kirjastojen maahanmuuttaja- sekä monikulttuurisuustyön hyväksi havaittuja, toimivia käytäntöjä niin asiakastyön, kirjastopalveluiden kuin henkilöstöpolitiikankin osalta. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusta monikulttuurisuuden näkökulmasta. Tein tutkimuksen tilaustyönä Lahden kaupunginkirjastolle, jossa monikulttuurisuustyön kehittäminen oli ajankohtainen aihe.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella otteella. Haastattelin neljän yleisen kirjaston monikulttuurisuustyöstä vastaavia ja/tai päättäviä työntekijöitä Espoossa, Turussa, Kouvolassa ja Tampereella sekä Turun ammattikorkeakoulun ja Keravan ammatitopiston kirjastoalan opettajia.

Kirjastojen monikulttuurisuustyö osoittautui tutkimuksen perusteella monipuoliseksi. Maahanmuuttajille tarjotaan samanlaisia kirjastopalveluita kuin kantasuomalaisillekin, mahdollisuuksien mukaan maahanmuuttajien käyttämillä kielillä sekä kulttuuriset eroavaisuudet huomioiden.

Tutkimuksen mukaan uskottava ja toimiva monikulttuurisuustyö vaatii maahanmuuttajatyöntekijöitä, joilla on taustansa vuoksi erinomaista vieraita kieliä sekä kulttuureja koskevaa osaamista. Kirjastoissa työskentelee maahanmuuttajia, mutta harvalla työntekijällä on vakituista työsuhdetta. Kirjastoalan tiukat kielitaito- sekä pätevyysvaatimukset hankaloittavat maahanmuuttajien työllistymistä. Niin maahanmuuttajille kuin kantasuomalaisillekin suunnattua monikulttuurisuuteen liittyvää koulutusta on tarpeen kehittää ja lisätä.

Verkostoitumisella on keskeinen osa onnistuneessa monikulttuurisuustyössä. Kumppanuus maahanmuuttajien ja maahanmuuttajatyötä tekevien toimijoiden kanssa säästää kirjaston resursseja sekä mahdollistaa monipuolisempien palveluiden ja tapahtumien toteuttamisen.

Avainsanat: maahanmuuttajat, monikulttuurisuus, verkostoituminen, yleiset kirjastot, yhteistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Taru Rinkinen

Title of thesis: The good practices of multicultural library work

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2013

Number of pages: 61

Number of appendices: 3

---

The purpose of my thesis was to collect good practices dealing with multicultural work in public libraries. I wanted to find out what kind of solutions makes multicultural library service, human resources policy and the library and information services education work well. This thesis is commissioned by Lahti City Library - Regional Library.

The thesis was carried out by using a qualitative research method. I interviewed library employees in Espoo, Turku, Kouvola and Tampere together with teachers from Turku University of Applied Sciences and Keuda Adult Education.

The study shows that the libraries' multicultural work is versatile. The immigrants are provided with the same library services as native Finns, taking into account the cultural differences and foreign languages spoken by immigrants where possible.

According to the study a credible and a workable multicultural work requires immigrant workers, who have excellent skills concerning foreign languages and cultures. There are immigrants working in libraries, but only few of them have permanent contracts. Strict language requirements and qualifications in library branch complicate employment of immigrants. It is necessary to develop and increase education and training related to multiculturalism for both immigrants and native Finns.

The networking is an essential part of a successful multicultural work. The partnership with immigrants and immigrant workers saves libraries' resources and enables to organize more versatile services and events.

Keywords: co-operation, immigrants, multiculturalism, networking, public libraries

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
KÄYTETYT TERMIT .....	5
1 JOHDANTO .....	7
2 MONIKULTTUURINEN KIRJASTO.....	9
2.1 IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti.....	9
2.2 Monikulttuurinen kirjastotoiminta maailmalla.....	11
2.3 Monikulttuurinen kirjastotoiminta Suomessa.....	14
3 MONIKULTTUURINEN LAHTI .....	16
3.1 Lahden maahanmuuttajaväestö.....	16
3.2 Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyö.....	17
4 TUTKIMUSASETELMA.....	21
4.1 Tutkimusongelma.....	21
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	22
5 TULOKSIA .....	25
5.1 Kirjastojen monikulttuurisuustyö käytännössä.....	25
5.2 Henkilöstö ja monikulttuurisuus.....	31
5.3 Monikulttuurisen kirjastotyön suunnittelu, koordinointi ja hallinnointi.....	37
5.4 Monikulttuurisuus kirjasto- ja tietopalvelualan opinnoissa .....	41
5.4.1 Korkea-asteen koulutus Turun ammattikorkeakoulussa .....	41
5.4.2 Ammatillinen koulutus Keravan ammattioppilaitoksessa.....	43
5.5 Verkostoituminen ja yhteistyökumppanit .....	45
5.5.1 Kirjastojen yhteistyö .....	45
5.5.2 Oppilaitosten yhteistyö.....	50
6 JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ POHDINTA.....	53
LÄHTEET.....	59
LIITTEET.....	62

## KÄYTETYT TERMIT

### **Kulttuurienvälinen osaaminen**

Tietoja, taitoja, asenteita sekä toimintaa, jotka mahdollistavat yksilöiden kulttuurienvälisen dialogin ja sopeutumisen erilaisissa kulttuuriympäristöissä.

### **Maahanmuuttaja**

Maahan pysyväluonteisesti muuttanut henkilö riippumatta hänen muuttosyystään (esimerkiksi työ, Suomessa asuva tai suomalainen perheenjäsen tai pakolaisuus).

### **Monikulttuurisuus**

Vrt. monikulttuurinen. Useaan kulttuuriin liittyvä, perustuva tai kohdistuva, monen eri kulttuurin piirteitä sisältävä tms. *Tai* kulttuurinen moninaisuus; eri kulttuurien harmoninen rinnakkaiselo ja vuorovaikutus.

### **Open Zone**

Koulutus- ja kehittämisprojekti, jossa muun muassa järjestettiin maahanmuuttajille kirjastoalalle päteviä opintoja sekä alan ammattilaisille ja opiskelijoille monikulttuurista täydennyskoulutusta.

### **Pakolainen**

Kotimaansa ulkopuolella oleva henkilö, jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta.

### **Paluumuuttaja**

Ulkosuomalainen, joka on asunut Suomen rajojen ulkopuolella ja palaa takaisin Suomeen. Paluumuuttaja voi olla entinen tai nykyinen Suomen kansalainen sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin oleva, kuten inkerinsuomalainen, jolla on suomalainen syntyperä.

### **Turvapaikanhakija**

Vieraasta maasta kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta anova henkilö. Myönteisen oleskelulupapäätöksen

saanut hakija saa yleensä joko pakolaisstatuksen tai oleskeluluvan suojelun tarpeen vuoksi.

# 1 JOHDANTO

Monikulttuurisuus on nykyisin arkipäivää suomalaisessa yhteiskunnassa – työpaikoilla, kouluissa, harrastuksissa. Sitä se on myös kirjastoissa, ainakin suuremmilla paikkakunnilla. Oma mielenkiinto erilaisia kulttuureita ja monikulttuurisuustyötä kohtaan sekä Lahden kaupunginkirjaston tarve monikulttuurisuustyötä koskevalle kartoitukselle johtivat sopimukseen tämän opinnäytetyön tekemisestä.

Strategiassaan Lahden kaupunginkirjasto (2011, 12, 26) on määritellyt yhdeksi keskeisimmistä asiakasryhmistään maahanmuuttajat. Kaupunginkirjaston haasteina vuoteen 2015 mennessä on toimiminen yhä monikulttuurisemmassa ympäristössä, maahanmuuttajien sosiaalistaminen ja paikallisten asukkaiden suvaitsevaisuus sekä kansainvälisyys. Ensimmäiseksi strategiseksi päämääräksi onkin muotoiltu kirjaston toiminnan olevan yhteisöllistä, vuorovaikutteista sekä monikulttuurista.

Lahden kaupunginkirjaston toimintastrategian monikulttuurisuustyötä sekä maahanmuuttaja-asiakaskuntaa koskevat periaatteet noudattelevat IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifestin (2008) teesejä. Manifestiin listattujen periaatteiden mukaan kirjaston tulisi palvella kieli- ja kulttuuritaustasta riippumattomasti kaikkia yhteisönsä jäseniä ja tarjota informaatiota kaikilla tarvittavilla kielillä ja kirjoitusjärjestelmillä sekä tarjota kattava valikoima aineistoja sekä palveluja kaikkiin palvelutarpeisiin ja kaikille asiakasryhmille. Kirjaston henkilökuntaan tulisi kuulua asiakasyhteisön moninaisuutta heijastavia työntekijöitä, jotka on koulutettu palvelemaan erilaisia asiakasyhteisöjä sekä tekemään yhteistyötä niiden kanssa. (mts 1.)

Sitä, minkälaista monikulttuurisuus- ja maahanmuuttajatyötä Lahden kaupunginkirjastossa tehdään nyt ja tulevaisuudessa, on hahmoteltu toimintastrategiaan. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa neljän eri kirjaston hyviä, toimivia käytäntöjä Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyön suunnittelun sekä toteutuksen tueksi.

Haastattelin monikulttuurisuustyöstä vastaavia työntekijöitä Espoon kaupunginkirjastossa Entressessä, Turun kaupunginkirjastossa, Kouvolan kaupunginkirjastossa sekä Tampereella Hervannan kirjastossa. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan

henkilöä. Lisäksi haastattelin kirjasto- ja tietopalvelun lehtoria Turun ammattikorkeakoulusta sekä kouluttajaa Keravan ammattiopistosta Keudasta.

Valitsin haastateltaviksi työntekijöitä monikulttuurisuustyöstään tunnetuista kirjastoista, kuten Entressestä sekä Hervannasta. Toisaalta halusin kuulla myös vähemmän tällä saralla esillä olleiden kirjastojen hyvistä käytännöistä ja mahdollisista uusista ideoista, joten otin yhteyttä Kouvolan kaupunginkirjastoon sekä Turun kaupunginkirjastoon, jossa monikulttuurisuustyöhön on profiloitunut toden teolla vasta viime vuosina. Oppilaitosten edustajien mielipiteitä kaipasin erityisesti maahanmuuttajataustaisten kirjastoalan opiskelijoiden ja ammattilaisten koulutukseen, työllistymiseen sekä työllistämiseen liittyvissä kysymyksissä.

Puolistrukturoidut haastattelut tehtiin keväällä 2012. Laadin kirjastojen työntekijöille yhteiset haastattelukysymykset, jotka koskivat heidän tekemäänsä monikulttuurisuustyötä ja siihen liittyvää verkostoitumista. Turun ammattikorkeakoulun sekä Keravan ammattiopiston työntekijöitä varten tein erillisiä, oppilaitoskohtaisia kysymyksiä lukuun ottamatta samanlaiset, kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusta, monikulttuurisuustyötä sekä verkostoitumista koskevat haastattelukysymykset. Spontaanin lisäkysymyksiin pääsin syventämään joitakin teemoja enemmän.



## 2 MONIKULTTUURINEN KIRJASTO

Lähtökohtia monikulttuuriselle kirjastotyölle voi hakea kirjastomaailman perusperiaatteista, S. R. Ranganathanin kirjastolaeista lähtien. Ranganathan totesi muun muassa, että jokaiselle lukijalle tulee löytyä tämän tarvitsema kirja, lukijan aikaa on säästettävä ja että kirjasto on kasvava organismi (Kuronen 1996, 9.) Kukin mainituista laeista sopii kirjastoalan monikulttuurisuusnäkökulman taustalle.

Myös Suomen kirjastolain (4.12.1998/904) 1 luvun 2§:ssä säädetään, että 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. Lain silmin maahanmuuttajaväestö on kantasuomalaisten rinnalla tasa-arvoinen asiakasryhmä kirjastoissa.

### 2.1 IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti

Monikulttuurisen kirjaston ideaa sekä perusteita on kuvailtu yksityiskohtaisemmin IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifestissa (2008, 1–4). Kulttuurinen ja kielellinen moninaisuus on vaihdannan, innovaatioiden, luovuuden sekä kansojen rauhanomaisen rinnakkaiselon lähde, sitä tulisi arvostaa ja vaalia ihmiskunnan yhteisen hyödyn vuoksi. Siksi kaikenlaisten kirjastojen tulisi niin heijastaa, tukea kuin edistää kulttuurista ja kielellistä moninaisuutta kansainväliseltä paikalliselle tasolle saakka lisäten kulttuurienvälistä vuoropuhelua sekä aktiivista kansalaisuutta. Kirjastoja kannustaa kulttuuri-identiteettien ja arvojen käsittelyssä sekä kulttuurisen ja kielellisen moninaisuuden kohtaamisessa sitoutuminen perusvapauksien edistämiseen ja tiedon saamiseen kaikkien ulottuville. Erityistä huomiota tulee kiinnittää monikulttuurisessa yhteiskunnassa helposti syrjäytyviin ryhmiin. (mts 1–2.) Vieraaseen kulttuuriin totuttelevat, usein kielitaidottomat ja pienituloiset turvapaikanhakijat sekä pakolaiset ovat vaarassa jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle.

Manifestin (2008, 2) mukaan monikulttuuristen kirjastopalveluiden tehtävänä on:

- tiedostaa kulttuurisen moninaisuuden myönteinen arvo ja edistää kulttuurienvälistä vuorovaikutusta
- rohkaista kielelliseen moninaisuuteen sekä oman äidinkielen kunnioittamiseen
- helpottaa eri kielten harmonista rinnakkaiseloä, mikä tarkoittaa myös vieraiden kielten opiskelua lapsesta alkaen
- vaalia kieli- ja kulttuuriperintöä sekä tukea kaikenkielisten teosten tuotantoa ja levitystä
- turvata suullisen perinteen sekä aineettoman kulttuuriperinnön säilyminen
- tukea erilaisista kulttuuritaustoista tulevien henkilöiden sekä ryhmien osallistamista ja osallistumista
- edistää informaatiolukutaitoa sekä tukea tieto- ja viestintäteknologian hallintaa
- lisätä kielellistä moninaisuutta verkkoympäristössä
- suosia esteetöntä verkkoympäristöä
- tukea monikulttuurisuutta koskevan tiedon sekä hyvien käytäntöjen jakamista.

Manifestissa (2008, 2) todetaan, että kirjastojen tulee ajatella monikulttuuriset kirjasto- ja tietopalvelut osana kirjastojen peruspalveluja, ei erillisinä palveluina tai lisäpalveluina. Palveluiden suunnittelussa on huomioitava aina paikalliset sekä erityistarpeet. Kirjastojen monikulttuuriset tehtävät, tavoitteet, prioriteetit ja palvelut tulee koota kirjaston toimintaohjelmaan sekä strategiseen suunnitelmaan. Monikulttuurista toimintaa ei pidä kehittää yksin, vaan kirjastoja tulee rohkaista niin paikalliseen, kansalliseen kuin kansainväliseenkin yhteistyöhön eri asiakasryhmien sekä muiden ammattilaisten kanssa.

Lisäksi manifestiin (2008, 3) on kirjattu henkilöstön koulutukseen sekä osaamiseen liittyviä teesejä. Kirjastoalan ammatilliseen perus- ja täydennyskoulutukseen tulee kuulua monikulttuuristen yhteisöjen palvelemiseen, kulttuurisen herkkyyden kehittämiseen, kulttuurienväliseen kommunikaatioon, kieliin ja kulttuureihin sekä syrjäytymisen torjuntaan painottuvia opintoja. Henkilöstön osaaminen takaa tarvittavan kulttuurisen ymmärryksen ja sen, että kirjasto edustaa palvelemaansa yhteisöä ja hallitsee kulttuurienvälisen vuoropuhelun.

## 2.2 Monikulttuurinen kirjastotoiminta maailmalla

Lovion (2010) mukaan kirjaston rooliin ja toimintaan ovat vaikuttaneet merkittävästi yhteiskunnalliset muutokset, muuttoliikkeet sekä monikulttuurisuus. Yhdysvaltalaisen julkisen kirjastolaitoksen synty juontaa juurensa yhteiskunnalliseen muutokseen, kun maaseudulta muutettiin kaupunkiin teollisuustyöhön. Myös miljoonien maahanmuuttajien saapuminen maahan muokkasi julkisen kirjastolaitoksen toimintaa. Tuolloin kirjastolaitoksen haluttiin sopeuttavan erilaisista kansallisista ja kulttuurisista taustoista tulevat ihmiset amerikkalaiseen valtakulttuuriin. Näkemyksenä oli, että voidaan erotella kulttuurin arvokkaat muodot vähemmän arvokkaista, joista edellisiä kirjaston tulee edistää vähemmän arvokkaat sivuuttaen. Rooli yhteiskulttuurin promoottorina on kuitenkin jäänyt taka-alalle, kun laajempi poliittinen ilmapiiri on muuttunut kielten ja kulttuurien moninaisuutta kunnioittavammaksi.

Vuosittain Yhdysvaltoihin tulee 1,3 miljoonaa ulkomaalaista (Hoffert 2008). Kirjastojen on kehitettävä muun muassa kokoelmapolitiikkaansa monikulttuurisen väestöpohjan tarpeita vastaavaksi. Vuoden 2008 Library Journalin hankintakyselyyn osallistuneista yleisistä kirjastoista vastattiin hankittavan vuosittain keskimäärin 600 vieraskielistä nimekettä kokoelmaan, suurimmissa kirjastoissa keskimäärin yli 6 500 nimekettä vuodessa. Vieraskielisen kokoelman kehittäminen sekä ylläpito edellyttävät kokoelmatyötä tekevältä sujuvaa kielitaitoa. Monissa kattavaa vieraskielistä kokoelmaa ylläpitävissä amerikkalaiskirjastoissa henkilökuntaan kuuluu yleensä äidinkielenään jotakin vierasta kieltä puhuvia työntekijöitä. Newyorkilaiseen Queensin kirjastoon on palkattu myös kokopäiväinen väestöntutkija, joka työkseen ennakoi etnisten väestöryhmien muutoksia sekä sitä kautta kirjaston vieraskielisen kokoelmatyön kehittämistarpeita.

Muita yhdysvaltalaiskirjastojen monikulttuurisuustyön muotoja ovat esimerkiksi lukutaidon kehittämisohjelmat. Porter (2003, 46) kertoo DeKalb County Public Libraryn kehitysohjelman tavoitteena olevan kohentaa koko perheen englannin kielen lukutaitoa. Project REAP (*Reading Empowers All People*) kerää kirjastoon pakolais- ja maahanmuuttajaperheitä opetustuokioihin, joissa kirjastonhoitajat järjestävät lapsille ohjelmaa vanhempien opiskellessa kieltä opettajan johdolla. Tuokioiden päätteeksi perheet käyvät yhdessä läpi oppimaansa.

Torontossa, Kanadassa, yli puolet kaupungin asukkaista on syntynyt valtion rajojen ulkopuolella. Oder (2003, 42) toteaa Public Libraryn (TPL) vieraskieliseen kokoelmaan hankitaan aineistoa 40 vieraalla kielellä – 34 näistä kielistä on edustettuna kokoelmatyötä tekevien keskuudessa. TPL:n työntekijät auttavat kokoelmatyössä puhelimitse sivukirjastojen henkilökuntaa, joka ei ole yhtä monikulttuurinen. Sivukirjastoissakin on kuitenkin monikulttuurisia palveluja, kuten vieraskielisiä satutunteja. TPL:n johto näkee syntyjään vieraskielisten työntekijöiden palkkauksen ratkaisuksi monikielisen asiakaskunnan palvelemiseksi. Palkattavien työntekijöiden ei kuitenkaan koulutukseltaan tarvitsisi olla kirjastonhoitajia.

Pohjoismaiden kesken monikulttuurisessa kirjastotyössä ei vaikuta olevan suuria eroavaisuuksia. Jönsson-Lanewskan (2005, 131) mukaan Tanskassa Maahanmuuttajakirjasto (Folkebibliotekernes Invandrerbibliotek) ohjaa tanskalaisten yleisten kirjastojen monikulttuurisuustoimintaa. Maahanmuuttajakirjaston tehtävänä on avustaa yleisiä kirjastoja aineiston valinnassa, hankinnassa sekä esillepanossa, tarjota kirjallisuutta ja muuta sopivaa aineistoa, tiedottaa yleisille kirjastoille maahanmuuttajien kulttuuriin sekä kieleen liittyvistä asioista ja kirjastoa koskevista kehityskuluista tällä alueella sekä tiedottaa maahanmuuttajille kirjastojen palvelutarjonnasta. Maahanmuuttajakirjasto hankkii kirja- ja AV-aineistoa noin 70 eri kielellä. Arabian-, persian-, serbokroatian, tamilin-, turkin-, urdun- sekä vietnaminkieliset kokoelmat ovat Maahanmuuttajakirjaston suurimmat. Kirjastoon ei kuitenkaan hankita sanoma- eikä aikakauslehtiä, vaan se on jätetty yleisten kirjastojen tehtäväksi. Iso osa Maahanmuuttajakirjaston lainoista on 3-6 kuukauden siirtokokoelmalainoja yleisiin kirjastoihin.

Jönsson-Lanewska (2005, 132) kertoo Ruotsissa kulttuuripolitiikassa painotettavan kirjastojen aktiivista roolia tiedottajana sekä ruotsin kielen opettajana. Ruotsalaisen kirjastolaitoksen monikulttuurisuustyötä koskevat haasteet ajoittuvat 1990-luvun alkuun, jolloin otettiin käyttöön uusi pakolaisten vastaanottojärjestelmä. Uudistuksen myötä pakolaisia sijoitettiin ympäri Ruotsia, ja 1991 Tukholman kaupunginkirjastoon perustettiin kansallinen Maahanmuuttajakirjallisuuden lainauskeskus. Vuonna 1996 Ruotsin kirjastolaissa vahvistettiin maahanmuuttajien ja muiden vähemmistöjen asemaa. 1990-luvulle ajoittuvat myös neuvottelut vastuunjakamises-

ta monikulttuurisuusasioissa kunnankirjastojen, alueellisten kirjastojen sekä Maahanmuuttajakirjallisuuden lainauskeskuksen välillä.

Jönsson-Lanewskan (2005, 133) mukaan Boråsin kaupunginkirjasto vastaa Länsi-Götanmaan alueen kaukolainapalveluista, koskien myös vähemmistökielistä kirjallisuutta. Kirjallisuutta on tarjolla 34 eri kielellä. Koska lapset ovat monikulttuurisuustyön ensisijainen kohderyhmä, heille hankitaan aineistoa 40 kielellä. Kirjaston vieraskielisessä kokoelmassa on eniten suomen-, arabian-, serbokroatian-, persian- ja espanjankielistä aineistoa. Englannin, ranskan, saksan, norjan sekä tanskan kieliä ei lueta Ruotsissa maahanmuuttajakielten ryhmään. Kirjastoon tilataan noin 160 vieraskielistä sanoma- ja aikakauslehteä. Kokoelmaan kuuluu paljon opetusaineistoa kieltenopiskelua varten. Kirjaston kotisivuilla informaatiota on saatavilla 13 kielellä. Suomalaislähtöisen kirjastonhoitajan mukaan palveluhenki, tietoisuus ihmisten avuntarpeesta sekä solidaarisuus ovat monikulttuurisuustyön tärkeimmät suuntaviivat.

Jönsson-Lanewska (2005, 134) toteaa Boråsin maahanmuuttajavaltaiseen Hässleholmenin kaupunginosaan rakennettaneen kirjaston, jotta maahanmuuttajien kielivaikeuksista johtuva työttömyys ja rikollisuus saataisiin kuriin. Kirjaston tärkeimmäksi tehtäväksi muodostui lasten, nuorten sekä heidän vanhempiansa kielitaidon kehittäminen. Koulujen, päiväkotien ja iltapäivätoimintaa järjestävien tahojen kanssa tehtävä yhteistyö on hyvien, pysyvien tulosten edellytys. Maahanmuuttajia kannustetaan kuitenkin myös säilyttämään äidinkielen taito sekä yhteys synyperäiseen kulttuuriin.

Jönsson-Lanewskan (2005, 135) mukaan Hässleholmenin kirjastossa työskentelee neljä maahanmuuttajataustaista kirjastonhoitajaa. Pakolaisten kanssa työskentelevä kirjastonhoitaja tekee kotikäyntejä maahanmuuttajaperheisiin edistääkseen lasten kaksikielisyyden kehitystä. Kotikäynneillä kirjastonhoitaja kertoo vanhemmille kaksikielisyyden tärkeydestä kotoutumisen sekä synnyinkulttuurin kunnioittamisen kannalta ja tuo mukanaan muun muassa kirjoja lapsille. Kotikäynnit alkavat lasten ollessa noin 1,5-vuotiaita, ja kirjastonhoitaja pitää perheisiin yhteyttä lasten kouluunlähtöön saakka. Kommunikaatiovaikeuksissa kirjastonhoitaja puhuu selkokielistä ruotsia ja käyttää kehonkieltä, tarvittaessa sanakirjaa. Apuna ei käytetä tulkkeja yksityisyyden säilyttämiseksi. Lisäksi kirjastonhoitaja käy kerran viikossa

Hässleholmenin avoimessa esikoulussa vahvistamassa pakolaislasten ja heidän äitiensä kielellistä kehitystä muun muassa laulun, leikin, satujen sekä tanssin avulla.

### **2.3 Monikulttuurinen kirjastotoiminta Suomessa**

Mäkisen (2010, 23) mukaan Suomessa monikulttuurista kirjastotoimintaa ohjaa Monikielinen kirjasto (ent. Ulkomaalaiskirjasto), joka perustettiin vuonna 1994. Perustamispäätöksestä vastasi Opetusministeriö (nyk. Opetus- ja kulttuuriministeriö), joka myös rahoittaa kirjaston toimintaa. Monikielisen kirjaston tehtäviin kuuluu Suomen ulkomaalaisväestön kirjastopalvelujen tukeminen, tiedotus ja neuvonta sekä harvinaiskielisen aineiston hankinta kirjastojen yhteiseen käyttöön. Suomessa harvinaisten kielten käyttäjiä on vähän, joten harvinaiskielisen kokoelman kartuttaminen on yksittäisille kirjastoille vaikeaa. Lisäksi Monikielinen kirjasto hoitaa yhteydenpidon koti- ja ulkomaisiin yhteistyökumppaneihin.

Mäkinen (2010, 23–25) korostaa kuntien vastaavan pääasiallisesti itse ulkomaalaisten yleisten kirjastopalveluiden järjestämisestä. Kokoelmatyön osalta kussakin kirjastossa hankitaan aineistot pohjoismaisilla kielillä sekä niin sanotuilla suurilla kielillä (englanniksi, espanjaksi, italiaksi, ranskaksi, saksaksi, venäjäksi ja viroksi) itsenäisesti. Monikielisen kirjaston perustamisesta päätettäessä sovittiin, että kunnat veloitetaan hankkimaan eritoten lehtiaineistoa, mikäli kunnan asukkaista yli 100 henkilöä puhuu jotakin tiettyä kieltä. Monikielisestä kirjastosta lähetetään kuitenkin kaukolainatoimiston kautta harvinaiskielistä aineistoa muualle Suomeen. Kirjaston kokoelmiin kuuluu aineistoa yli 60 kielellä, määrällisesti suurempia, kano- sekä tietokirjallisuutta sisältäviä kokoelmia löytyy yli 40 kielellä.

Suomalaisissa kirjastoissa työskentelevien maahanmuuttajatyöntekijöiden määrästä ei ole tilastoitua tietoa saatavilla (Aaltonen 2010, 29). Eritoten kirjasto- ja tietopalvelualan pätevyysvaatimukset huomioiden monikulttuurisia työntekijöitä voi arvata olevan melko vähän. Aaltonen (2010, 49, 52–54, 56–58, 107–111) kertoo, että työllistyäkseen maahanmuuttajien tulee lisäksi osata suomea sekä tuntea suomalaista kulttuuria. Varmuutta, sujuvuutta sekä samankaltaisuutta korostava suomalaiskirjastojen työkuultuuri voidaan nähdä eräänä työllistymisen esteenä.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden työtehtäviin kuuluu samanlainen asiakaspalvelutyö, jota muukin kirjastohenkilökunta tekee, mutta työnkuvaan liitetään usein monikulttuurinen toiminta. Joissakin kirjastoissa erilaisia pätevyysvaatimuksia on kierretty perustamalla maahanmuuttajia varten vakansseja pääosin vahtimestari- sekä valvontatehtäviin. Esimies- ja johtotehtävissä maahanmuuttajatyöntekijä on harvinaisuus. Ihannetilanteessa maahanmuuttajilla on yhtäläiset mahdollisuudet kirjastoammattillisiin työtehtäviin ja osaamisensa kehittämiseen.

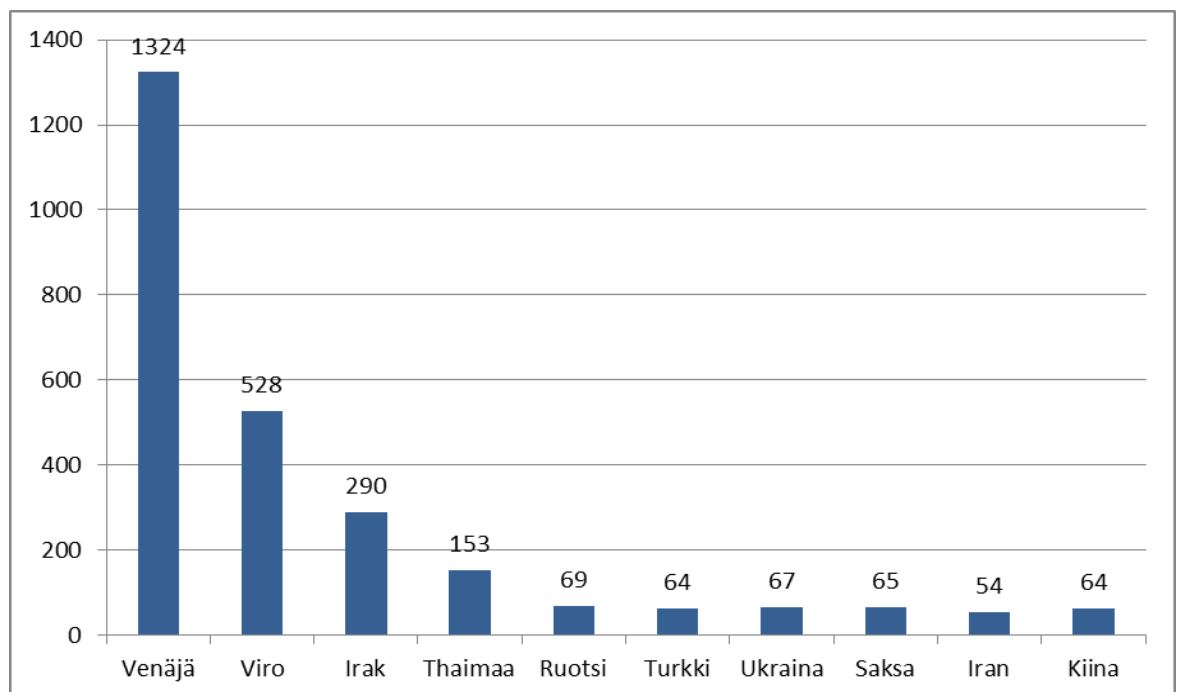
Aaltosen (2010, 23, 30–33) mukaan monikulttuurisessa kirjastossa kaikki työntekijät tarvitsevat kulttuurienvälisiä osaamista esimerkiksi asiakaspalvelun sekä työyhteisön kehittämiseen. Kirjastoammattilaisen kulttuurienvälisen osaamisen määrittely on toistaiseksi jäänyt keskusteluissa kapeaksi. Myös kirjastoalan korkeakoulutuksessa monikulttuurisuuteen liittyvät opinnot ovat useimmiten vapaavalintaisia kokonaisuuksia. *European Curriculum Reflections on Library and Information Science Education* -raportissa viitataan monikulttuurisuuteen yhtenä tulevaisuuden osaamisalueena. Raportin mukaan eurooppalaisissa kirjasto- ja tietopalvelualan korkeakouluissa opetussuunnitelmiin tulisi kehittää kokonaisvaltainen lähestymistapa monikulttuurisuuteen. Sekä suomalaisten että ulkomaisten kirjasto- ja tietopalvelualan opetussuunnitelmien päivittäminen palvelee ammattilaisten ohella loppupeleissä tärkeintä kohderyhmää, eli asiakaskuntaa.

Tarkempia esimerkkejä muutamien yleisten kirjastojen monikulttuurisuustyöstä esitellään luvussa 5.

### 3 MONIKULTTUURINEN LAHTI

#### 3.1 Lahden maahanmuuttajaväestö

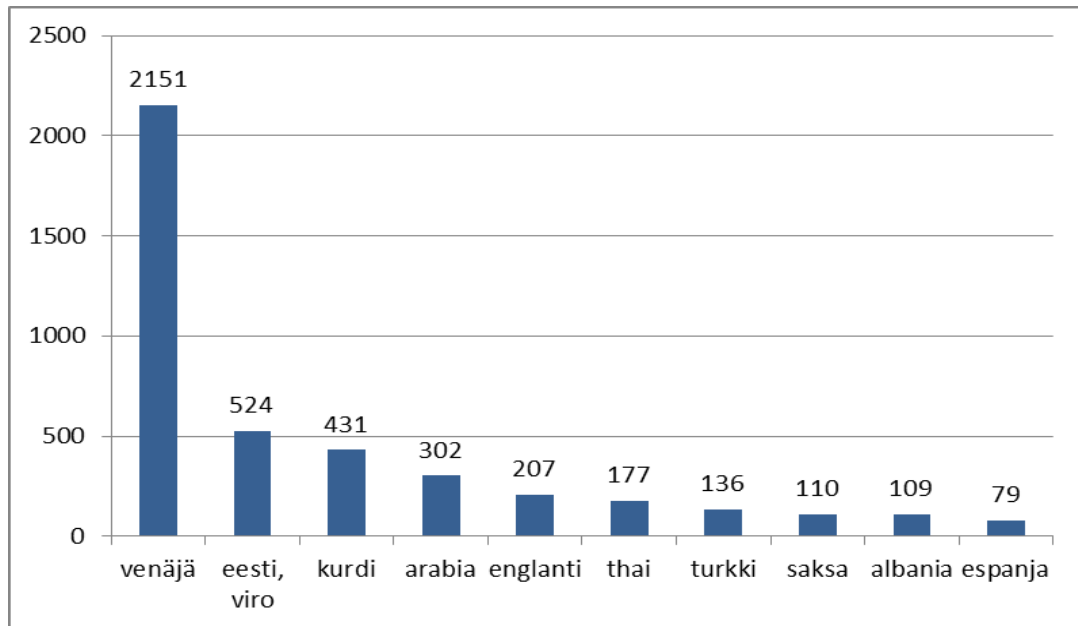
Vuonna 2011 Lahdessa asui 3 649 ulkomaalaista. Suurin maahanmuuttajaryhmä olivat venäläiset (1 324 henkeä). Seuraavaksi eniten oli virolaisia (528 henkeä), irakilaisia (290 henkeä), thaimaalaisia (153 henkeä) sekä ruotsalaisia (69 henkeä). Myös Turkista, Ukrainasta, Saksasta, Iranista ja Kiinasta lähtöisin olevat mahtuvat kymmenen suurimman maahanmuuttajaryhmän joukkoon.



Kuvio 1 Ulkomaan kansalaiset Lahdessa vuonna 2011, 10 suurinta kansalaisuusryhmää (Ulkomaan 2012)

Tilastotieto vieraiden kielten osalta noudattelee pääpiirteittäin edellä mainittujen ulkomaalaisten ryhmiä. Venäjää ja viroa puhuvat nousivat vuonna 2011 kymmenen kärkeen, etenkin kurdi ja arabia ovat vahvasti edustettuina, kuten myös turkkia ja thaita puhuvat ryhmät. Lisäksi Lahdessa oli yli sata englannin-, saksan- sekä albaniankielistä henkilöä, espanjaa puhuvia oli 79 henkeä.





Kuvio 2 Väestö kielen mukaan vuonna 2011, kymmenen suurinta vieraskielistä väestöryhmää Lahdessa (Väestö 2012)

Päijät-Hämeen maahanmuuttopoliittisen ohjelman (2010, 5–6) mukaan Lahteen sekä muihin Päijät-Hämeen maakunnan kuntiin muuttaa suoraan ulkomailta muuttavien ohella paluumuuttajia, pakolaisia sekä turvapaikanhakijoita myös muualta Suomesta. Nämä henkilöt rekisteröidään maan sisäistä muuttota kuvaileviin tilastoihin. Paluumuuttajien osuus vuonna 2008 oli noin 10 % kaikista ulkomailta muuttaneista, eli 45 henkeä. Lahti on sitoutunut vastaanottamaan tekemänsä sopimuksen mukaisesti 20 kiintiöpakolaista vuodessa. Maahanmuuton rakenne on kuitenkin monipuolistunut 2000-luvulla niin, että valtaosa ulkomaalaisista muuttaa kaupunkiin pakolaisuuden tai paluumuuton sijasta opiskelun, perhesiteen tai työn vuoksi. Esimerkiksi vuonna 2008 inkerinsuomalaisten paluumuuttajien, pakolaisten sekä turvapaikanhakijoiden osuus kaikista ulkomailta muuttaneista oli vähentynyt 18 %:iin vuoden 1998 yli 50 %:n osuudesta.

### 3.2 Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyö

Alaluvun 3.2 tiedot perustuvat kirjastotoimen apulaisjohtajalta Jari Tyrväiseltä 30.11.2011 saatuun aineistoon. Aineistoon on viitattu 23.10.2012.

Lahden kaupungin sivistystoimialan toimintasääntö määrittelee kirjasto- ja tietopalvelujen tehtäväksi luoda lahtelaisille tasa-arvoiset mahdollisuudet tiedon ja sivistyksen hankkimiseen, kirjallisuuden, musiikin ja kulttuurin harrastamiseen sekä tietoyhteiskunnan kansalaistaitojen edistämisen. Siten monikulttuurisuus on yhteisöllisyyden ja vuorovaikutteisuuden ohella kirjaston strategian keskeinen päämäärä.

Kirjaston arvomaailmassa korostuu tasa-arvoisuus, mikä takaa sen, että kirjasto- ja tietopalvelut ovat kaikkien saatavilla, asiakaspalvelu on tasapuolista ja eri väestöryhmien ja yksilöiden tarpeet otetaan toiminnassa huomioon. Yhteistyössä muiden monikulttuuristen toimijoiden kanssa kirjasto pyrkii edesauttamaan aineistojensa ja palvelujensa avulla maahanmuuttajien mahdollisuuksia säilyttää oma kulttuuri-identiteettinsä ja suhde etniseen taustayhteisöönsä. Kirjaston tavoitteena on myös edistää maahanmuuttajien ja kantaväestön sekä sen edustajien ja kulttuurin välisen suhteen muodostumista.

Verkostoitunut toimintatapa on kirjaston monikulttuurisuustyön avaintekijä. Toimintastrategiaan kirjattu visio *Innostu kirjastosta – kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani* kannustaa henkilöstöä vuorovaikutukseen; verkostoitumaan ja toimimaan yhdessä monikulttuuristen toimijoiden ja maahanmuuttajaväestön kanssa.

Kirjaston eri palveluja ja aineistoja esitellään maahanmuuttajille kotoutumisprosessiin kuuluvilla ryhmäkäynneillä ja kursseilla. Ryhmäkäyntejä tehdään maahanmuuttajien suomen kielen opintojen yhteydessä, käyntien ohjelma suunnitellaan kunkin ryhmän kielitaidon tason sekä tarpeiden mukaan. Kaikille ryhmäläisille pyritään tekemään kirjastokortti ja salasana. Ryhmäkäynneillä maahanmuuttajille esitellään kirjaston palveluita ja kirjastoa paikkana, joka on avoin kaikille ja jossa voi kysyä vapaasti. Käytösääntöjen lisäksi erilaisista kulttuureista tuleville halutaan selventää pohjoismaisen kirjastolaitoksen ideaa. Itsepalvelumahdollisuuksia ja tiedonhaun sekä sähköisen asioinnin tapoja kirjaston hakukoneilla ja verkossa esitellään paitsi ryhmäkäynneillä myös tietotekniikan alkeis- ja jatkokursseilla.

Ryhmäkäyntejä järjestettiin vuonna 2011 viidelle ryhmälle, joissa oli mukana yhteensä 74 henkilöä, sekä useita tietokoneen käytön alkeis- ja jatkokursseja. Ryh-

mäkäyntejä tilasivat Päijät-Hämeen kesäyliopisto, Zonta-järjestö (kansanopisto) sekä yksityinen konsulttitoimisto Cimson. Lisäksi yhteistyökumppanina oli Osuus-kunta Koti ja Kuusi, jonka EU-rahoitteisen Samovaari-hankkeen puitteissa kaupunginkirjasto tarjosi kursseja maahanmuuttajille.

Henkilökohtaisen asiakaspalvelun osalta yksittäisille maahanmuuttajille on tarjolla *Varaa kirjastonhoitaja* -palvelu, joka tarkoittaa ajan varaamista etukäteen kirjastonhoitajalle tiedonhankinnan opastusta, kaunokirjallisuuden valintaa tai muuta kirjastopalvelujen käyttöön liittyvää asiaa varten. Palvelu on saatavana englannin- tai venäjänkielisenä. Itsenäisesti maahanmuuttajat voivat tutustua kirjastoon ja sen palveluihin englanninkielisten verkkosivujen ja englannin- sekä venäjänkielisten esitteiden (yleisesite, esite käytösäännöistä ja maksuista sekä verkkopalveluista) välityksellä. Suomen kielen opiskelun tueksi lainattavana on oppikirjoja, äänitteitä ja selkokielistä materiaalia.

Kaupunginkirjasto palvelee maahanmuuttaja-asiakkaitaan tarjoamalla aineistoa mahdollisuuksien mukaan kunkin väestöryhmän omalla äidinkielellä, esimerkiksi venäjäksi, arabiaksi, kurdiksi ja persiaksi. Kirja-aineisto on pääasiassa lasten ja aikuisten kaunokirjallisuutta. Vieraskielisten kirjojen osuus kirjaston kokoelmissa on 56 187 nidettä. Vieraskielistä kirjakokoelmaa kartutetaan vuosittain noin 2 500 niteellä. Oman kokoelman täydennykseksi suomalaisittain harvinaisempia kieliä sekä kulttuureita koskevaa aineistoa lainataan kaupunginkirjastoon Monikielisestä kirjastosta kaukolainoina sekä siirtokokoelmina.

Vuonna 2011 Monikielisestä kirjastosta lainattiin aineistoa

- Kiinan kielellä 74 kpl
- Thain kielellä 51 kpl
- Punjabin kielellä 42 kpl
- Hindin kielellä 37 kpl
- Korean kielellä 4 kpl
- Arabian kielellä 2 kpl

Kaupunginkirjaston musiikkiosaston kokoelmissa on kansainvälistä sekä monikulttuurista musiikkia kaikille asiakkaille lainattavaksi äänitteinä ja nuotteina sekä verkkomusiikkipalvelu Naxoksen kautta. Kirjaston internet-yhteyden välityksellä

maahanmuuttajat sekä eri kulttuureista lähtöisin olevat asiakkaat saavat käyttöönsä aineistoa omalla kielellään, kuten esimerkiksi verkkolehtiä. Kansainvälisen sanomalehtiportaali PressDisplayn kautta asiakkailta on luettavissa yli 800 kansainvälistä ja kotimaista sanomalehteä yli 70 valtiosta 39 eri kielellä.

Monikulttuurisuuskeskus Multi-Cultin kanssa kirjasto on järjestänyt yhteistyössä *Elävä kirjasto* -tapahtumia. Elävä kirjasto on menetelmä moninaisuuden, ihmisoi-keuksien ja ihmisarvon kunnioittamisen edistämiseksi erilaisten ihmisten välisen kohtaamisen ja vuoropuhelun kautta. Kirjasto haluaa lisätä kantaväestön suvaitsevuutta tapahtumien sekä vähemmistökulttuureita esittelevän aineiston välityksellä.

Myös Liipolan lähikirjastossa maahanmuuttajien on mahdollista käyttää Varaa kirjastonhoitaja -palvelua. Maahanmuuttajille on tarjolla tietokoneen käyttökursseja, joista on saatu positiivisia kokemuksia. Lisäksi Liipolan lähikirjastossa toimii venäjänkielisille asiakkaille suunnattu *Kirjan tunti* -lukupiiri, jossa kokoontuu noin 15–20 kävijää eri puolilta kaupunkia.

Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyötä halutaan myös kehittää. Monikulttuurisuustyölle on määriteltävä tavoitteet ja laadittava suunnitelma työn toteuttamisesta. Henkilöstöä koskeva kehittäminen pitää sisällään henkilöstön osaamisen kehittämisen monikulttuurisissa asiakaspalvelutilanteissa, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden ja harjoittelijoiden rekrytoinnin, kansainvälisen henkilöstövaihdon toteuttamisen sekä monikulttuurisuuspalveluista vastaavan henkilön nimeämisen. Kirjasto haluaa verkostoitua ja kehittää moniammatillista yhteistyötä hankkeiden, ohjelmien sekä kehitystyön muodossa muiden alan toimijoiden kanssa. Vuorovaikutuksen lisääminen koskee myös maahanmuuttajataustaisia asiakkaita sekä heitä edustavia järjestöjä ja ryhmiä. Maahanmuuttajaväestön eri kohderyhmät ovat kirjastolle vielä epäselviä, tämän lisäksi maahanmuuttajien palvelutarpeet halutaan selvittää ja kehittää palveluja vastaamaan paremmin kohderyhmien tarpeita. Maahanmuuttajille tarpeellisen ja kiinnostavan kirjastoaineiston tarjontaa on parannettava valinta- ja hankintatapoja kehittämällä. Lisäksi kirjaston palveluista ja aineistoista on tiedotettava ja niitä on markkinoitava kohdennetusti maahanmuuttajaväestölle. Suomea toisena kielenä (S2) opiskeleville on suunniteltu kirjallisuusdiplomia. Asiakkaita halutaan tutustuttaa erilaisiin kulttuureihin kirjastossa järjestävien tapahtumien avulla.

## 4 TUTKIMUSASETELMA

### 4.1 Tutkimusongelma

Monikulttuurisuus on mielestäni kiinnostava näkökulma kirjasto- ja tietopalvelualan työhön, joten harkinnan jälkeen valitsin sen aiheeksi opinnäytetyölleni. Tärkeä motivaatiotekijä opinnäytetyöprosessin käynnistämisessä oli alaa oikeasti hyödyttävän aiheen löytäminen. Lisäksi halusin tehdä lopputyöni Lahden kaupunginkirjastolle, jossa alun perin aloitin kirjasto- ja tietopalvelualan työt. Otin yhteyttä Lahden kaupunginkirjaston johtoon, keskustelimme sopivista opinnäytetyöaiheista, kunnes lopulta päädyimme monikulttuurisuusteemaan.

Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyössä on kehittämiskohteita, jotka vaativat huomiota. Monikulttuurisuustyö nykymuodossaan ei ole riittävän suunnitelmallista eikä kohdennettua. Kirjaston henkilökuntaan ei myöskään kuulu yhtä venäjää äidinkielenään puhuvaa kirjastovirkailijaa lukuun ottamatta maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä (Tyrväinen 2011). Lopputyöni tavoitteena on koota kirjaston henkilökunnan käyttöön uusia ideoita sekä toimiviksi havaittuja ratkaisuja monikulttuurisuustyön kehittämiseksi.

Keskeisimpiä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Millaisia toimijoita paikalliset ja valtakunnalliset maahanmuuttajatyötä tekevät tahot ovat?
- Keitä lahtelaiset maahanmuuttajat ovat, minkälaisia ryhmiä he muodostavat?
- Kuinka tavoittaa erilaiset maahanmuuttajat, etenkin lapset ja nuoret?
- Minkälaisia palveluja erilaisille maahanmuuttajaryhmille kannattaa järjestää?
- Minkälaista yhteistyötä monikulttuuristen toimijoiden sekä kirjaston välille voi kehittää?
- Mitä maahanmuuttajataustaisen työntekijän rekrytoinnissa ja palkkauksessa on otettava huomioon?

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Grounded theory (GT) -käsitteen esittelivät ensimmäisinä Barney G. Glaser ja Anselm L. Strauss vuonna 1967 teoksessaan *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research* (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Holopaisen (2011, 232) mukaan grounded theory on metodologinen viitekehys, jonka filosofiset lähtökohdat pohjautuvat fenomenologiaan ja etenkin symboliseen interaktionismiin. GT-metodologia määritellään sosiaalisen todellisuuden ja sen tutkimuksen laadulliseksi lähestymistavaksi. Siksi myös aineiston keräämisessä ja analysoinnissa käytetään laadullisia menetelmiä. Tosin Glaser ja Strauss hyväksyvät GT-metodein tuotetun teorian vahvistamiseksi aineistoksi määrällistäkin aineistoa.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat grounded theoryn soveltuvan tutkimusmenetelmäksi, kun tavoitteena on tarkastella jotakin vähän tutkittua asiaa tai ilmiötä. GT:n avulla pyritään selvittämään ilmiön lähtökohtia ja muodostamaan uusi teoria. GT ei kuitenkaan ole yksi yhtenäinen suuntaus. Yhteistä GT:n eri versioilla on se, että laadullisin menetelmin kerätyn aineiston analysoinnissa painotetaan empiriaa ja että teoria muodostetaan aineiston vertailun ja luokittelun avulla. Monikulttuurista kirjastotyötä koskevaan tutkimukseen grounded theory on luonteva valinta, koska aihetta on tutkittu ja siitä on kirjoitettu Suomessa melko vähän.

GT:ssä tutkimusprosessi lähtee liikkeelle aineistosta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Holopainen (2011, 236–237) kuvailee tutkijan pyrkimyksenä olevan lähestyä tutkimusaihettaan ennakkoluulottomasti avoimella mielellä tavoitatakseen tutkimuksen kohteena olevat merkitysrakenteet, yksilölliset kokemukset tai sosiaalisen prosessin tiedonantajien kokemalla ja kuvaamalla tavalla. Siksi tutkimustehtävien määrittely tarkentuu vasta tutkimusprosessin edetessä. Koska tutkija ei halua tarkastella tutkimaansa ilmiötä aikaisemman tiedon ohjaamana, hän ei hae siitä etukäteen teoriatietoa kirjallisuudesta eikä laadi tutkimukselleen aikaisempaan kirjallisuuteen perustuvaa viitekehystä. Straussilaisen lähestymistavan mukaan aikaisempaan kirjallisuuteen voi perehtyä sitten, kun aineistoanalyysissä on induktiivisesti ensin jäsennellyt aineistoa ja löydetty siitä tutkimusilmiötä kuvaavat käsitteet. Glaserilaisessa lähestymistavassa vältellään tutkimuskirjallisuutta,

sillä analyysi pyritään tekemään vain ja ainoastaan aineiston pohjalta. Opinnäytetyössäni teoriaosuus toimii lukijalle (sekä tekijälle) johdatuksena aihepiiriin.

Holopaisen (2011, 237) mukaan yleensä ainakin osa aineistosta kerätään haastatteluilla, mutta muitakin kvalitatiivisia menetelmiä voidaan käyttää tai yhdistellä niitä. Avoimen tai teemahaastattelun sekä havainnoinnin lisäksi aineistoksi voidaan kelpuuttaa narratiiveja eli kertomuksia, avoimia kyselyitä, aikaisempia dokumentteja sekä tarvittaessa jopa määrällisiä aineistoja.

Tutkimuksessani päädyin toteuttamaan aineiston keruun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuodolla, puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 47) korostavat, ettei puolistrukturoiduille haastattelumenetelmille ole varsinaista virallista määritelmää, mutta useimmiten haastattelukysymykset ovat kaikille samat tai haastattelija voi vaihdella niiden järjestystä tai sanamuotoa. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan tavoitteena ovat vastaukset omin sanoin.

Holopaisen (2011, 238.) mukaan tiedonantajat valitaan pääasiassa teoreettisella otannalla (*theoretical sampling*). GT:ssa aineiston ja tiedonantajien määrää tärkeämpää on kuitenkin laatu. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavatkin, että siksi aineiston keruussa noudatetaan useimmiten saturaation eli kylläntymisen periaatetta. Aineiston kerääminen siis lopetetaan, kun se ei enää tarjoa mitään uutta kehitteillä olevaan teoriaan. Tässä tutkimuksessa kerätyn aineiston määrään vaikutti toisaalta saturaatioperiaate, toisaalta alueellinen rajaus.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) kuvailevat grounded theoryssa aineiston analyysin tapahtuvan koodaamalla, joka tarkoittaa aineiston käsitteellistämistä, pilkkomista ja uudelleen muotoilemista tai jäsentämistä. Straussilaisessa lähestymistavassa aineistosta voidaan tehdä kolmenlaista koodausta: avointa, aksiaalista ja selektiivistä koodausta. Koko analyysiprosessin ajan analyysissä käytetään jatkuvan vertailun menetelmää (*constant comparative method*), mikä varmistaa analyysin oikeellisuuden sen edetessä yhä abstraktimmalle tasolle (Holopainen 2011, 238). Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) toteavat koodaamisen eri vaiheissa tai osissa tehtävän jatkuvaa ilmiöiden ja tapausten vertailua. Aineistosta muodostettuja käsitteitä ja sisällöllisiä koodeja sekä näiden välisiä suhteita analy-

soidaan ja vertaillaan. Uusia käsitteitä verrataan aiemmin tehtyihin kategorisointeihin ja pohditaan, soveltuvatko ne niihin vai onko syytä muodostaa uusi luokka. Vertailu johtaa empiiriseltä tasolta kohti teoreettisempaa käsitteellistämistä.

Saarasen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan uudempi grounded theory -metodologiaan liittyvä menetelmä on ns. ehtomatriisi (*conditional matrix*). Hirsjärvi & Hurme (2008, 168) kuvaavat sen muodostuvan maailman eri piirteitä vastaavien ympyröiden joukosta. Piirteet sijoittuvat paikoilleen suhteessa vuorovaikutukseen sekä toimintaan: sisimmälle asettuvat näitä lähelle osuvat piirteet, uloimmaksi niistä kauimpana olevat. Omassa tutkimuksessaan tutkija täyttää nämä tasot ja etsii niistä "ehtopolkua".

Aineistoni analyysissä lähdin liikkeelle kuuntelemalla nauhoitetut haastattelut sekä litteroimalla ne Microsoftin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla erillisiksi tekstitiedostoiksi. Litteroituja haastatteluja lukemalla ja vertailemalla poimin oleellisimmat sekä osuvimmat vastaukset vielä omiin tekstitiedostoihin. Tein niitä kolme, joista yhdesä on koottuna kirjastojen monikulttuurisuustyötä koskevat vastaukset ja kahdessa muussa oppilaitosten edustajien vastaukset omissa tiedostoissaan. Näihin "tulostiedostoihin" tein merkintöjä esimerkiksi lihavoitua ja kursivoitua käyttäen.

Koodaamisen edetessä valitsin tutkimuskysymyksiini perustuen viisi keskeistä aihepiiriä (kategoriaa), joiden ympärille lähdin kirjoittamaan lopputyöni empiriaosuutta. Ryhmittelin haastattelukysymykset vastauksineen näihin kategorioihin. Kirjoitusvaiheessa palasin toisinaan litteroituihin haastatteluihin sekä nauhoituksiin, mutta pääosin kävin läpi "tulos-tiedostoja". Lopullinen, selektiivisen koodauksen osuus painottuu luvun 6 johtopäätöksiin sekä pohdintaan.



## 5 TULOKSIA

Luvussa 5 kerron tutkimuksen tuloksista. Luvussa esitetyt tiedot ovat peräisin haastatteluissa saamistani aineistoista, ellei lähdeviittein toisin mainita. Olen poiminut haastatteluista otteita, jotka on erotettu sisennyksillä sekä lainausmerkeillä muusta tekstistä. Olen lisännyt joihinkin otteisiin lukemisen helpottamiseksi yksittäisiä sanoja (he, on tms.). Sanat ovat sulkeissa.

### 5.1 Kirjastojen monikulttuurisuustyö käytännössä

Asiakkaat tekevät kirjaston. Siksi halusin aluksi kysyä, minkälaisia monikulttuurisia asiakkaita tutkimuksen kohteena olleissa kirjastoissa palvellaan. Asiakaskunnan kuvailu sekä luokittelu varsinkin iän mukaan tuntuivat jokseenkin hankalalta, sillä kävijöitä on kaikissa kohdekirjastoissa laidasta laitaan. Lapset ja nuoret ovat suuri käyttäjäryhmä kaikissa kohdekirjastoissa, luonnollisesti päiväkotii- sekä kouluyhteistyön kautta. Myös aikuis- ja senioriväestöä kuuluu monikulttuuristen palvelujen käyttäjiin.

Kaikissa kohdekirjastoissa tehdään enemmän tai vähemmän monikulttuurisuustyötä. Monikulttuurisuustyön voi ymmärtää myös ikään kuin yläkäsitteenä, josta voi erottaa maahanmuuttajatyön omaksi osakseen.

H1: ”Eliikkä must se on ihan hyvä erottaa sillä tavalla et meillä on siis monikulttuurisuustyötä, mutta tehdään myöskin maahanmuuttajatyötä. Et Entressen kirjasto on monikulttuurinen kirjasto, mutta meillä on myöskin sitten osa palveluista on suunnattu ja kohdennettu ihan maahanmuuttajille. Et monikulttuurisuustyö on sillä tavalla niinkun laajempi käsityksenä. Että siihen nyt liittyy sitten semmosta työtä, mitä tehään ihan kaikkien ihmisten kanssa.”

Kohdekirjastojen monikulttuurisuustyössä on omat ominaispiirteensä, joihin palaan listattuani ensin työtavat, jotka useampi haastateltava mainitsi. Niistä monet vaikuttavat sisällöiltään samanlaisilta toimintamuodoilta, jotka on vain nimetty eri tavalla.

- harvinaiskielinen/monikielinen kokoelma

- siirtolainat Monikielisestä kirjastosta
- atk- ja internet -opastukset sekä kurssit/koulutukset (esimerkiksi venäjänkielisenä)
- kirjastonkäytön opetukset (Turun kaupunginkirjastossa *Kolme askelta kirjastoon*)
- satutunnit (esimerkiksi venäjäksi, arabiaksi)
- tapahtumat (esimerkiksi eri kulttuurien teemaillat, luennot ja luentosarjat, vierailijat)
- teemaviikot (esimerkiksi Afrikka-viikot, *Monikulttuurinen viikko*)
- kielikahvila-toiminta/keskustelupiirit
- lukupiirit (esimerkiksi Sujuvan lukemisen lukupiiri, *Luetaan yhdessä* -ryhmä monikulttuurisille naisille)

Entressen kirjastossa monikulttuurisuustyö on jaettu aikuisten kanssa tehtäväksi sekä lasten ja nuorten kanssa tehtäväksi monikulttuurisuustyöksi, joista vastaavat eri työntekijät. Iso osuus monikulttuurisuustyöstä on kulttuuritoimintaa, eli erilaisia tapahtumia. Espoolaiset Entressen sekä Sellon kirjastot toimivat yhteistyökumppaneina esimerkiksi seudullisen *Somalikulttuurimessut*-tapahtuman järjestäjinä hankkimalla yhden esiintyjän, tarjoamalla tilan ja kahden työntekijän työpanoksen tapahtumalle.

Entressen kirjastosta tarjotaan mielellään tilaa tapahtumanjärjestäjille, asiakkaiden ja muiden tahojen toivotaan järjestävän enemmänkin tapahtumia sekä toimintaa itsenäisesti. Teemapäivien ja -viikkojen yhteydessä kirjastossa voi olla muun muassa näyttelyitä. Espoon kaupunginkirjasto on järjestänyt erimaalaisia ruokakulttuureita esitteleviä tapahtumia toimipisteissään, esimerkiksi Sellon kirjastossa on ollut esillä albanialainen ruokakulttuuri. *Lainaa kirjastonhoitaja* -palvelu on saatavilla englannin kielellä, ja tarvittaessa voidaan käyttää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä tulkkeina harvinaisempien kielten puhujien tarpeisiin. Lapsille on vieraskielisten satutuokioiden ohella sanataideryhmä sekä *Kirja kantaa, tarina tukee* -toimintaa. Puolankielinen lastenryhmä on tarkoitettu sekä lapsille että heidän vanhemmilleen.

Turun kaupunginkirjastossa otettiin *Open Zone* -projektin myötä käyttöön monikulttuurinen palvelukonsepti, johon on koottu hankkeen aikana monikulttuurisuustyös-

sä hyväksi havaittuja toimintoja sekä käytäntöjä. Näitä oma- ja selkokielisiä palveluja ovat erilaisia kulttuureja esittelevät *Kulttuurien tuntemus* -tilaisuudet sekä teemapäivät, eri kielisten satutuntien lisäksi lastenkerhot, nuorille suunnattu *SanaPaja*-kerhotoiminta, *Kirjastokaveri*-toiminta, monikieliset verkkopalvelut sekä esimerkiksi shakkiturnaukset. Monikulttuurisia palveluita suunniteltaessa tavoitteena on ollut kehittää palvelutoimintaa kaikille asiakkaille, ei pelkästään maahanmuuttajille.

H3: ”Täs on ehkä pointtina se, että me ei olla kuitenkaan ehkä haluttu kehittää - mä en tiedä, mitä silloin alus oltiin ajateltu - täs on tavallaan se ei niinkään, että maahanmuuttajapalveluja ja sitten näitä ”tavallisten ihmisten” palveluja, vaan lähinnä, et samat palvelut, mutta mahdollisesti koitetaan ottaa huomioon vaikka eri kielillä on satutuntii, muuta toimintaa voi olla jollain muullakin kielellä, kun suomen ja ruotsin kielellä.”

Maahanmuuttajia on haluttu myös saada mukaan palvelujen suunnitteluun sekä kehittämiseen. Esimerkiksi harvinaiskielisen kokoelman kehittämistä pyritään tekemään maahanmuuttajien avustuksella.

H3: ”Eli me ollaan koitettu täs hankkeen aikana ja muutenki saada maahanmuuttajia mukaan siihen meidän suunnitteluhommaan. Eli tavallaan kun se on ehkä kirjastontätien ja -setien tämä tapa ajatella, ”kyllä me tiedämme, mitä te tarvitsette” ja niinpäinpois, niinkun ettei ihan pelkästään niin, vaan et myöskin vähän toisin päin.”

Monikielisen aineiston esittelyyn ja esillepanoon panostetaan myös. *Kulttuurien tuntemus* -luentosarjaan kuuluneet tilaisuudet oli tarkoitettu sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Tapahtumien järjestämistä aiotaan jatkaa *Maailmanpyörä*-tapahtumakonseptin mallilla. Konsepti oli monikulttuurisen *Kulttuurit kuuluviin!* -hankkeen osa ja siihen kuului pääkirjastossa järjestetyn avajaistapahtuman lisäksi kahdeksan sivukirjastoissa järjestettyä pienempää tapahtumaa. Kussakin tapahtumassa oli teemana jokin juhla, esimerkiksi kiinalainen keskisyksyn juhla sekä venäläinen joulujuhla.

Vieraskielisten satutuntien sijasta tavoitteena on kehittää selkosuomenkielistä tai kaksikielistä satutuntoimintaa. Tällaiset satutunnit voisivat kerätä enemmän kuulijoita ja satuja voisivat tulla kuulemaan kaikki, eivät pelkästään maahanmuuttajat tai tietyn kieliryhmän edustajat.

Asiakaspalautteen vuoksi lastenkerhotoiminnan rahoitusvastuu päätettiin siirtää maahanmuuttajien omille yhdistyksille, jotka voivat koordinoida tietynkielisten satutuntien järjestämistä. Esimerkiksi bosniankielisen lastenkerhon järjestäminen koettiin epärealistiseksi, koska kerhotoimintaa pitäisi olla kaikilla asiakkaiden käyttämällä kielillä. Kirjastokaveri-toiminnassa kirjaston työntekijä on paikalla etenkin nuoria maahanmuuttajia varten, hän järjestää mieluisaa tekemistä sekä on valmis juttelemaan ja kuuntelemaan. Varissuon kirjastossa kirjastokaverina työskennellyt suomalainen järjesti asiakkaille shakkiturnauksen.

Kirjaston verkkosivujen olemassa olevaa monikulttuurisuusosiota halutaan kehittää helpommin löydettäväksi, lisäksi sivut voisivat olla luettavissa suomen lisäksi muillakin kielillä. Haastatteluhetkellä verkkopalveluihin kuului *Suomi-tietopaketti*, johon oli koottu tietoa suomalaisesta kirjallisuudesta sekä musiikista. Verkkoon on kerätty materiaalia myös suomen sekä muiden kielten opiskelua varten.

Pansion kirjastossa suomen kielestä, suomalaisesta kulttuurista sekä yhteiskunnasta kertova aineisto on järjestetty yhteen, siis aiheen mukaisesti. Lisäksi kirjastolla on osuutensa Turun kulttuuriasiainkeskuksen *Suomi tutuksi* -palvelussa (Suomalaisen kirjallisuuden päivän järjestäminen) ja Ulkomaalaistoimiston *KOTO*-toiminnassa (kirjaston palvelujen sekä aineiston esitteleminen). Pansion kirjastossa ja pääkirjastossa kirjastojen ja palvelujen esittelyä on toteutettu asiakaslähtöisesti siten, että esittelykierron järjestetään kunkin ryhmän kiinnostuksen kohteen pohjalta. Nuorten maahanmuuttajapoikien kiinnostuksen kohteena oli musiikki, joten kierroksella pääosassa oli pääkirjaston musiikkiosasto sekä -kokoelma. Muut palvelut esiteltiin musiikkiosaston siivellä. Lisäksi Pansiossa järjestettiin levyraati.

H3: ”Ni sit jokainen sai itselleen tärkeän kappaleen soittaa ja kertoa, mitä se hänelle merkitsee, ja tää sinänsä ajatuksena toimii oikeestaan mille tahansa ryhmälle, et se sitten, jos ne onkin, tää on nyt taas yleistystä, kotiäitejä kiinnostaa varmaan käsityöt, jos ne nyt olis, tai maahanmuuttajamiesryhmää niit kiinnostaa varmaan auton korjaus, ni sit voitais mennä ensimmäisenä pääkirjastossa siihen - eikä ne yleensä oo ihan niin heterogeenisiä ne ryhmät, että koko ryhmää kiinnostaisi välttämättä sama asia, mutta tavallaan siinä on, että synnytetään jonkinlainen, olevinaan tää, et miksi, tai joku syy, miksi tulla tänne ja jos sielt löytyy jotain kivaa.”

Kouvolan kaupunginkirjastossa kirjastonkäytön opetukset ovat toistaiseksi selkein monikulttuurisuustyön muoto. Lisäksi vieraskielisiä satutunteja pidetään jonkin verran. Pääkirjastossa toimivassa *Mediamajassa* maahanmuuttajille järjestetään harrastustoimintaa.

Hervannan kirjastossa, sekä Tampereen muissa yleisissä kirjastoissa, monikulttuurisuustyön painotus on eritoten pakolaistaustaisissa maahanmuuttajissa. Maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyen kokoelmaan hankitaan aineistoa suomen kielen oppimista varten sekä oman kielistä aineistoa. Arabian- ja venäjänkielisiä asiakkaita varten Hervannassa on arabian- ja venäjänkieliset näppäimistöt, jotka ovat vaihdettavissa työasemille.

Sampolan ja Hervannan kirjastojen tietotoreilla toimi *Becoming more visible* -hankkeen nimissä maahanmuuttajataustaisia vertaisohjaajia, joiden tehtävänä oli ottaa yhteyttä oman kielialueensa maahanmuuttajiin ja opastaa heitä pienryhmissä tietoteknisissä sekä internetiin liittyvissä kysymyksissä. Kirjastojen tietotorien *Mediakasvatustuokioissa* käy myös jonkin verran maahanmuuttajalapsia. Kirjaston esitteestä on olemassa sekä painettu että sähköinen versio, joka on suomen kielen lisäksi käännetty 11 vieraalle kielelle. Hervannan kirjastoon ja pääkirjaston lastenosastolle on saatu rahoitusta tietokirjallisuuden luokituksen sekä esillepanon kehittämiseen. Kirjastoihin on suunniteltu kuvalliset opasteet, ja aineisto on määrä asetella esille aiheen mukaisesti kirjastoluokituksen sijaan.

Tapahtumatuotannossa on siirrytty Hervannan kirjastossa järjestetyistä Kansainvälisistä illoista koko kirjastotoimen tasolla järjestettävään Monikulttuuriseen viikkoon. Ohjelmaan kuuluu esimerkiksi *Moniaistinen teltta*, jossa on vieraita kulttuureja esitteleviä esityksiä, kuten tanssia ja musiikkia. S2-opettajien kanssa yhteistyössä on järjestetty 13–22-vuotiaille maahanmuuttajanuorille kirjoituskilpailu. Sivukirjastoihin on ideoitu muun muassa sanataidepajaa sekä läksyapua.

Monikulttuurisuustyön toimivimpina ratkaisuinä haastateltavat pitivät venäjänkielisiä tietokoneenkäytön opastuksia, tapahtumia, kuten albanialaisen kulttuurin iltoja sekä somalikulttuuritapahtumia, sanataidepajaa, kirjastonkäytön opastuksia, kieli-kahvilatoimintaa, painettuja sekä kirjaston verkkosivuilla olevia vieraskielisiä kirjas-

to-oppaita, Monikulttuuristen viikkojen yhteydessä järjestettäviä työpajoja ja monikulttuurisuustyöryhmän perustamista.

H8: ”Sitten tää maahanmuuttajatyöryhmän perustaminen, mutta se hän tuli tässä meidän organisaatiossa, tiimityttämisessä, mutta mä koin sen itse, siis kun itse oon tehny paljon täällä Hervannassa, niin se oli mulle semmonen aah nyt ollaan oikeilla jäljillä ja tää on selkiyty-ny ja ryhdistäytyny tää meidän maahanmuuttajatyö.”

Siitä, tavoittavatko kohdekirjastot tekemänsä monikulttuurisuustyön avulla maahanmuuttajia, ei ole olemassa mitattavia tuloksia. Monikulttuurisuustyöllä, sekä haastateltavien mielestä toimivimmilla malleilla, näyttäisi kuitenkin olevan vaikutusta. Esimerkiksi kotouttamiseen liittyvien tutustumiskäyntien jälkeen maahanmuuttajat ovat saaneet kosketuksen kirjastoon, ja osasta tulee vakiasiakkaita.

H5: ”(He) käyvät sitten useamminkin ja verrattuna sitten suomalaisiin vielä sen, että he jäävät niin helposti mieleen, kun he saattaa tulla jopa kättelemään.”

Kirjastopalvelujen maksuttomuus saattaa olla yksi syy maahanmuuttajien (pako-laisten) kirjastonkäyttöön. Todennäköisesti kaikkialla on maahanmuuttajia sekä muita ihmisryhmiä, jotka eivät syystä tai toisesta käytä kirjastopalveluja.

H1: ”Varmaan (on) ryhmiä, jotka vois tavoittaa vielä, varmaan se ongelma on ehkä semmosten ihmisten kanssa, joitten kotimaassa ei esimerkiks oo ollu minkäänlaista kirjastolaitosta tai ei ainakaan samantyyppistä kirjastolaitosta kuin täällä.”

H3: ”Viestintä ja mainonta ja se, miten ihmisiä tavottaa, niin se vaatii tätä verkostoitumista, nimenomaan siis maahanmuuttajayhdistysten ja muiden näitten monikulttuurisuustahojen kanssa.”

Asiakkaiden antama palaute kohdekirjastojen monikulttuurisuustyöstä on pääsääntöisesti varsin positiivista. Maahanmuuttaja-asiakkaat ovat tyytyväisiä kirjastoissa järjestettyihin tapahtumiin, samaa mieltä ovat usein kantasuomalaisetkin. Entressen kirjaston profiloituminen monikulttuuriseksi kirjastoksi herätti alkuun tiukkaakin kritiikkiä joissakin kantasuomalaisissa, mutta sittemmin tilanne on rauhoittunut. Maahanmuuttajien antamat kehitysehdotukset sekä -toiveet liittyvät usein vieraskieliseen kokoelmaan. Aineistojen toivottaisiin vaihtuvan useammin tai

hankintatoiveena on tietynkielinen aineisto. Jos vieraskielistä kokoelmaa kehitetään teemoittain, eli aineistoa hankitaan tietynä vuotena tietyillä kielillä, voi sivussa olevan kieliryhmän edustajat tuntea jääneensä paitsioon. Lisäksi kirjastojen verkkosivujen toivottaisiin olevan käännettynä useammille vieraille kielille.

Yhteistyökumppaneiden antama palaute on ollut kaikissa kohdekirjastoissa hyvää. Myös kirjastojen työntekijöiden keskuudessa monikulttuurisuustyöhön vaikutetaan olevan tyytyväisiä. Joko palaute on positiivista tai sitä ei anneta. Suhtautuminen monikulttuurisuustyöhön on hyväksyvää, ja sitä tekevät ne henkilöt, jotka aiheesta ovat innostuneet.

H7: ”Ei eikä oo kuulunu siellä maahanmuuttajaryhmässäkään, päinvastoin ihmiset on siellä aina hyväntuulisia, puhutaan mitä tehdään mitä suunnitellaan eikä kukaan ole sanonu, että meidän kirjastossa on joku natkuttanu päinvastoin jos jotain on sanottu.”

## 5.2 Henkilöstö ja monikulttuurisuus

Kaikissa kohdekirjastoissa monikulttuurisuustyölle löytyy useampia tekijöitä. Entressen kirjastossa on palkattu erikoiskirjastonhoitaja vastaamaan aikuisasiakkaiden kanssa tehtävästä monikulttuurisuustyöstä. Nuoremmille asiakkaille suunnattu monikulttuurisuustyö on lasten- ja nuorten osastojen työntekijöiden vastuulla. Luonnollisesti henkilökunnan maahanmuuttajataustaiset työntekijät tekevät monikulttuurisuustyötä.

Turun kaupunginkirjastossa monikulttuurisuustyötä koordinoi ja kehittää kirjastonhoitaja, jonka viikkotyöajasta (36,25 h) haastatteluhetkellä 20 % oli varattu monikulttuurisuustyölle (Kolehmainen 2012). Harvinaiskielisen kokoelman parissa työskentelevät lasketaan myös monikulttuurisuustyötä tekeviksi. Kirjastonhoitajien lisäksi kokoelmatyöhön on saatu vapaaehtoisen maahanmuuttajan apua ja asiantuntemusta.

Kouvolan pääkirjastossa monikulttuurisuustyölle on nimetty vastuhenkilö, joka ideoi monikulttuurista toimintaa, kuten tapahtumia, henkilökunnan koulutuksia sekä yhteistyöhankkeita. Sivukirjastossa työskentelevällä kirjastonhoitajalla on joita-

kin monikulttuurisuustyöhön liittyviä tehtäviä, lisäksi käytettävissä on kaksi aiemmin monikulttuurisuustyötä tehnyttä kirjastonhoitajaa.

Hervannan kirjastossa monikulttuurisuustyö jakaantuu työryhmässä mukana olemiseen, aineistonhankintaan, kirjastonkäytön opetukseen, mediakasvatustuokioihin sekä asiakaspalvelutyöhön. Monikulttuurisuustyötä tekevät lähinnä kaikki työntekijät kirjastonhoitajista mediasihteerihin.

H1: ”Ei tässä kirjastossa voi työskennellä, jos ei tee monikulttuurisuustyötä. – Se on ihan niin semmosta arkityötä.”

H3: ”Jotkut eivät ehkä tiedä tekevänsä, mutta siis monikulttuurisuustyötä tekee jokainen, joka tuol tiskin takana on, koska ne asiakkaat on siellä.”

Kaikissa kohdekirjastoissa työntekijöillä on ollut ainakin jonkinlaista monikulttuurisuustyöhön liittyvää koulutusta. Aihetta on esimerkiksi saatettu sivuta muissa alan koulutuksissa. Varsinaista koulutusta on kuitenkin ideoitu, ja sitä järjestetään tulevaisuudessa.

H6: ”Itsestä tuntuu, että tavallaan koulutusta on ollu nää retket tutustumiskäynnit eri paikkoihin, eli esimerkiksi toissa vuonna käytiin Pasilan kirjastossa ja oltiin mukana tässä heidän kielikahvilassaan eli tällasessa suomen kielen keskusteluryhmässä, niin se oli semmonen ratkaseva sysäys alottaa tällainen kielikahvilatoiminta.”

Monikulttuurisuuskoulutus on ollut parhaimmillaan varsin monipuolista. Erilaisiin hankkeisiin sidotuissa koulutuksissa on käsitelty muun muassa monikulttuurista asiakaspalvelua ja sen haasteita, maahanmuuttajien kirjallisuutta, monikulttuurista johtamista sekä kulttuurien tuntemusta. Lisäksi Turussa on järjestetty hankeyhteistyönä täydennyskoulutusta kuudelle työntekijälle. Alueelliset ja/tai kaupungin eri hallintoalueille toteutetut koulutukset mainittiin myös. Koulutukset ovat olleet pääosin monikulttuurisuustyöstä vastaaville tarkoitettuja, mutta niihin on voinut sisältyä koko kirjaston henkilökunnalle suunnattuja tilaisuuksia.

Kaikissa kohdekirjastoissa on ollut maahanmuuttajia työskentelemässä työllistetyinä tai harjoittelijoina. Työharjoittelu kuuluu ainakin Kouvolassa ja Tampereella maahanmuuttajien kieliopintoihin. Turun kaupunginkirjastossa on pidempiaikais-



sa työsuhteissa neljä maahanmuuttajataustaista työntekijää, joista yhdellä venäjänkielisellä maahanmuuttajalla on vakituinen työsuhde. Harjoittelijoita sekä työllistettyjä on 2-5 henkilöä.

Entressen kirjastossa henkilökunnan 21 vakituisesta työntekijästä (palvelupäällikkö mukaan luettuna) kuudella on maahanmuuttajataustaa. Heistä kolme on palveluvirkailijoita ja toiset kolme kirjastovirkailijoita. Oppisopimuskoulutuksessa Entressessä on kaksi maahanmuuttajaa, lisäksi kirjastossa on maahanmuuttajia harjoittelijoina sekä kesätöissä.

Tampereen kaupunginkirjaston toimipisteissä on yhteensä korkeintaan viisi maahanmuuttajataustaista työharjoittelijaa vuodessa. Kielikoululaiset muodostavat oman ryhmänsä ja heidän harjoittelunsa kestää parisen kuukautta. Yksi maahanmuuttajatyöntekijä on toiminut useammassa tehtävässä määräaikaisissa työsuhteissa. Kukaan haastatelluista ei moittinut maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, päinvastoin kiittelivät.

Kahdessa kohdekirjastossa maahanmuuttajatyöntekijöitä on haastateltujen mielestä periaatteessa riittävästi, mutta resurssien kasvaessa ja koulutusvaatimusten lieventyessä maahanmuuttajataustaisia voisi rekrytoida lisää. Kohdekirjastoissa kuitenkin on tarvetta maahanmuuttajien osaamiselle, toiveissa on muun muassa vakituisen venäjänkielisen sekä arabiankielisen työntekijän palkkaaminen.

Suomalaiskirjastojen valmiuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen ei yksiselitteisesti voi kuvailla riittämättömiksi tai riittäviksi. Valmiuksien tarve on aluekohtaista, eikä kaikkialla ole monikulttuurisia palveluja tarvitsevia ryhmiä. Kirjastoissa, joissa asiakaskuntaan kuuluu maahanmuuttajia, kaikesti tiedostetaan monikulttuurisen osaamisen tarve, koska Turun ammattikorkeakoululle tulee jonkin verran kyselyitä täydennyskoulutuksen järjestämisestä. Lisäksi Kirjastoseuran *Kansainvälisten asioiden työryhmä* seuraa kirjastojen tilannetta, ja on tarvittaessa valmis toteuttamaan aiheesta koulutuksia.

Paikoitellen kirjastoissa on selvästi tarvetta monikulttuuriselle osaamiselle, eritoten maahanmuuttajataustaisille työntekijöille, jotka tuntevat oman kielensä sekä kulttuurinsa. Sopivan työntekijän löytäminen voi olla vaikeaa, jos paikkakunnalla on esimerkiksi suuri albaaniyhteisö, mutta albaanitaustaisia hakijoita tai -

kulttuurintuntijoita ei ole. Osaamisen tarve voi olla myös kausittaista, esimerkiksi kesäisin kirjastoissa voi käydä paljon ulkomaalaisia.

H9: ”Et sit on näitä kaikenlaisii työllisyysvaroin palkattuja, tämmöst harjottelua, tällast porukkaa saattaa olla, jotka menee ja tulee - joka on seki ihan tärkeätä, mut et jos puhutaan ihan niistä ammatti-ihmisistä, jotka voi osallistuu siihen, siihen kehittämiseen ja siihen arjen pyörittämiseen täysvaltasesti, ni niit ei oo tarpeeks. - Se on kyl lapsenkengis viel, et ne pystyy varmaan luettelemaan ne kaikki ne maahanmuuttajataustaset työntekijät, jotka on suomalaisis yleisis kirjastois vakituisis töissä, niit on nii vähän.”

Valmius maahanmuuttajien – sekä muiden asiakasryhmien – palvelemiseen tarkoittaa tänä päivänä vuorovaikutusta sekä yhteistyötä kirjaston, maahanmuuttaja-toimijoiden ja asiakkaiden välillä.

H9: ”Tähän kirjaston ideaan kaiken kaikkiaan tänä päivänä liittyy se semmonen asiakkaiden kanssa yhdessä tekeminen, et ei meiltä teille, vaan meiltä meille.”

Kantaväestöön kuuluvan työntekijän suhtautuminen maahanmuuttaja-asiakkaisiin ja -työntekijöihin on tärkein tekijä monikulttuurisessa kirjastossa työskentelyssä. Työntekijällä tulee olla tasa-arvoinen palveluasenne kaikkia asiakkaita kohtaan. Samankaltaista, kulttuurimyönteistä asennetta tarvitaan myös työyhteisön puolella.

H9: ”Et täytyy jotenki ihan oikeesti ymmärtää se, että se kirjasto on kaikkien. Eli että pitää oikeesti olla sitoutunu siihen, että on halukas palvelemaan ja ymmärtää, et on palveltava ihan kaikkia. Sitte se, esmes joidenki ryhmien palveleminen, se vääjäämättä edellyttää jotai vähän toisenlaista työtettaki ehkä ja meininkiä. Se on siel ajattelussa, ajatusten ja asenteiden puolella se ensimmäinen juttu.”

Erilaisten tapakulttuurien tuntemus, kielitaito sekä viestinnällinen osaaminen auttavat kantasuomalaisia toimimaan monikulttuurisessa kirjastossa – ja laajemmin kansainvälisessä yhteiskunnassa. Asenteen lisäksi itse toiminta – rohkeus toimia – on tärkeää, ettei monikulttuurisuustyö jää pelkästään suunnitelmien tasolle.

Niin Turun ammattikorkeakoulun kuin Keudan maahanmuuttajaopiskelijoihin on suhtauduttu kirjastoissa työharjoittelijoina hyvin positiivisesti. Keravalla oppisopimusopiskelijoilla yhteistyö kirjastoihin on alkanut samaan aikaan kuin opinnotkin, joten lähtökohdat harjoittelulle sekä työskentelylle ovat hyvät. Turun ammattikor-

keakoulun kolmetoista maahanmuuttajaopiskelijaa sai helposti harjoittelupaikat. Harjoittelut sujuivat hyvin, mutta kielitaidon puute oli keskeinen ongelmia aiheuttava tekijä. Koulutuksenjärjestäjän tuleekin pitää kiinni hakijoille määrittelemästään kielitaidon osaamisen vaatimuksesta. Turusta valmistuneet maahanmuuttajat ovat myös työllistyneet kohtuullisen hyvin pääkaupunkiseudulle ja Turkuun. Haastatteluhetkellä yli puolet ryhmän opiskelijoista oli kirjasto- ja tietopalvelualan töissä. Vakituisen työsuhteeseen ei ole helppo päästä, mutta pidempiaikaisia informaation sekä kirjastonhoitajan sijaisuuksia on tarjolla jonkin verran.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkauksen tärkeydestä kysyttäessä esiin nousivat lähestyttävyy-, uskottavuus- sekä käytännön kysymykset. Taatakseen maahanmuuttaja-asiakkaille hyvää palvelua, kirjaston henkilökuntaan on kuuluttava kielitaitoisia sekä kulttuurinsa tuntevia työntekijöitä.

H3: ”Ensinnäkin siksi, että he kumminkin tuntee sen oman kulttuurinsa, heillä on se kielitaito ja sitten ihan sellanenkin, tavallaan että, olkootkin, ettei oo ehkä samaa, mutta se on ehkä tää lähestyttävyyys. Et jos siel tiskin takana, et siel vois olla muitakin kuin keski-ikäisiä tätejä.”

H1: ”No kyllä se monikulttuurisessa kirjastossa niin, minun on hyvin vaikeaa kuvitella, että miten voidaan tehdä monikulttuurisuustyötä, jos henkilökunta ei ole monikulttuurinen. Et se antaa ihan ensinnäkin, pelkästään uskottavuutta, että me oikeesti panostetaan siihen ja ajatellaan sillä tavalla ja sitten - tavallaan niillä ihmisillä, jotka tuntee sen oman tietysti kulttuurinsa, mutta myöskin ne ihmiset, jotka täällä asuu, ni heillä on ihan erilainen mahdollisuus tavallaan kertoo meidän palveluista, ottaa yhteyttä näihin ihmisiin kuin se, että minä alan suomalaisena esimerkiks selvittää, että ketäs venäläisiä täällä asuu, niin miten minä heidät voisin kutsua tänne kirjastoon.”

Vastauksissa korostui kirjaston toimiminen roolimallina: myös maahanmuuttaja voi työskennellä kirjastossa. Lisäksi monikulttuurinen ilmapiiri voi lisätä kantasuomalaisten ja maahanmuuttajien kanssakäymistä.

H1: ”Et mä ainaki koen sen, et se on kyllä ihan ehdottoman tärkeitä ja sitten tietysti ihan roolimallina se, et näytetään että kyllä kirjastossa voi työskennellä.”

H7: ”Kirjastolle meille henkilökohtaisesti ajatellen että me voimme tutustua eri kulttuureista tuleviin ihmisiin, tulee sitä vuorovaikutusta heidän kanssaan.”

Kirjastojen monikulttuurisuus sisältyy myös kirjaston ideologiaan sekä toiminta-ajatuksiin, jotka on yhdessä kansainvälisesti päätetty alan toimijoiden kesken. Kirjastotoiminnan suuntaviivat velvoittavat tuottamaan monikulttuurisia kirjastopalveluja, mikä edellyttää muun muassa monikulttuurista henkilökuntaa.

H9: ”Se liittyy tähän kirjaston ideaan, kirjaston tehtävään ja semmoseen, sit jos aatellaan suomalaista kirjastoa, siitä ylöspäin kansainvälisesti tätä keskustelua ja lflan monikulttuurisen kirjaston julkilausumaa, joka selvästi sanoo, ja joka velvoittaa meitä kaikkia suomalaisiakin kirjastonhoitajia - jonka yläpuolella on sitten näitä Unescon moninaisuuteen ja tämmöseen kulttuuriseen, diversiteettiin liittyviä julkilausumia ja muita - se on tavallaan, että noudatetaan oikeesti sitä koodistoa, mikä meil on.”

Haastateltavien mielestä maahanmuuttajataustaisen työntekijän palkkaamisessa on huomioitava työnhakijan kielitaito, vuorovaikutustaidot sekä myös koulutustausta. Hakijalla ei kuitenkaan tarvitse olla välttämättä kirjasto- ja tietopalvelualan tutkintoa suoritettuna, pätevyysvaatimuksista ollaan tässä tilanteessa valmiita joustamaan.

Kun maahanmuuttajatyöntekijää ollaan palkkaamassa palkkatuella, hakijalla tulee olla työ- sekä maassaoleskeluluvat voimassa. Kaikkein keskeisintä on kiinnittää huomiota perehdytykseen.

H2: ”Sitte perehdytykseen täytyy kiinnittää erityistä huomiota, et siin on, et ne perehdytyskäytännöt on helposti sellasia aika nopeita ja oletetaan, että menee kerrasta perille, vaikka sitte - voi olla vaikeuksia myöntää, ettei ymmärrä jotakin asiaa. Et, tai et ei oo soveliasta, tai on epäkohteliasta myöntää, että minä en ymmärtänyt jotakin. Täytyy muistaa se, et ku tulee perehdyttää toisesta kulttuurista tulevaa, jolla saattaa olla kielen kans ongelmia. Se on niinku, vaatii erityistä paneutumista.”

Perehdyttäessä on syytä kertoa suomalaisen työelämän käytännöistä, kuten poisolokäytännöistä, jotka saattavat olla työntekijän lähtömaassa erilaiset. Etenkin työsuhteen alkaessa esimiehen ja muiden työntekijöiden kannattaa olla kuulolla ja läsnä, valmiita neuvomaan ja vastaamaan kysymyksiin. Perehdyttämävaiheen jälkeenkin maahanmuuttajatyöntekijällä on hyvä olla saatavilla ohjausta sekä rohkaisua tarvittaessa.

H2: ”Ja et mahdollisimman vähän tulis tämmösiä väärinymmärryksiä, ja jos tulee, niin ne pitää oikasta ja sitten myöskin, et työntekijä on tietoinen omista oikeuksistaan ja et hän voi tulla puhumaan, jos kokee jontekin olonsa epämukavaksi. Tai et tulis semmonen, et ehkä semmoseen luottamuksellisuuden syntyyn pitää kiinnittää enemmän huomiota kun. Vielä enemmän huomiota - totta kai kaikkien kans, mut että tavallaan rohkaista tämmöstä toisesta kulttuurista tulevaa työntekijää.”

H10: ”Pitää olla tiesti semmonen ohjaaja joka ymmärtää asiat, ja sit et saada se osaaminen paremmin esille ja käyttöön - ettei sinne jää piiloon mitään erikoisosaamista ja sitä ei huomioida siinä työssä, se on varmaan se tärkeä juttu mikä pitäs ehkä, se tulee ehkä siinä palkkauksen jälkeen.”

H9: ”Joku puhuu tämmösestä ylisuorittamisesta. Eli et tavallaan, et pitää pinnistellä ihan hulluna, kun sen työpaikan on saanu, et pitää tehdä, pitää olla, vähän niinku ennen oli, et naisen pitää olla kaks kertaa niin hyvä kuin mies, ni sit se on riittävän hyvä.”

Sikäli myös henkilökuntaa on tarpeen informoida maahanmuuttajatyöntekijän rekrytoinnista, varsinkin jos tilanne on kirjaston ensimmäinen.

H5: ”Valistaa myöskin sitä talon omaa henkilökuntaa - että olemme ottamassa maahanmuuttajataustaisen ja valaista heille, kuinka tärkeää se on.”

Rekrytoinnin ja palkkauksen yhteydessä on syytä miettiä maahanmuuttajatyöntekijän työnkuvaa sekä työmäärää. Esimerkiksi venäläistaustaisen työntekijän kontolle saattaa kertyä helposti kaikki venäläiskulttuuriin liittyvät kirjastoammatilliset tehtävät: aineiston luettelointi ja sisällönkuvailu, asiakaspalvelu, neuvonta sekä tapahtumien järjestäminen. Pitäisikö työtä jakaa useammalle tekijälle vai pitäisikö erikoisosaaminen näkyä palkassa?

### **5.3 Monikulttuurisen kirjastotyön suunnittelu, koordinointi ja hallinnointi**

Monikulttuurisuustyötä tehdään kussakin kohdekaupungissa pääsääntöisesti pääkirjaston ohella myös sivukirjastoissa. Haastatteluista kävi ilmi, että monikulttuurisuustyön tarve on sidottu asukas pohjaan, siksi monikulttuurisuustyö painottuu

sellaisten alueiden ja kaupunginosien kirjastoihin, joissa maahanmuuttajia on suhteessa enemmän.

Haastateltavien mukaan jokaisen kirjaston monikulttuurisuustyöstä löytyy suunnitelmallisuutta, joskin myös joustavuutta. On tyypillistä, että kirjastojen monikulttuurisuustyöstä vastaavat kuuluvat maahanmuuttajatyöryhmiin tai tiimeihin, joissa laaditaan toimintasuunnitelmat puoleksi tai kokonaiseksi vuodeksi eteenpäin. Espoossa monikulttuurisuustyöstä vastaava kirjastonhoitaja kuuluu koko kaupungin kirjastot kattavan mamutyöryhmän lisäksi alueelliseen, HelMet-kirjastojen (Espoo, Helsinki, Kauniainen sekä Vantaa) *Sesam*-työryhmään. Tampereella organisaation tiimiytämisen myötä perustettu monikulttuurisuustyöryhmä tekee toimintasuunnitelman, kaupungin kotouttamisohjelmasta löytyy myös kirjastojen laatima osuus.

Kolmessa neljästä kohdekirjastosta monikulttuurisuustyössä on keskitytty johonkin kohderyhmään. Vastauksissa painottui ikäryhmistä selvästi lapset ja nuoriso. Toisaalta sekä kantasuomalaisen että maahanmuuttajien keskuudessa senioreiden osuus kasvaa, mikä kirjastoissakin tulisi huomioida. Maahanmuuttajanaisille ja -kotiäideille suunnattuja palveluja tarjotaan useammassa kohdekirjastossa, miehet sen sijaan ovat jääneet kohdennettujen palveluiden ulkopuolelle. Tähänkin saattaa olla tulossa muutos, sillä ainakin Turun kaupunginkirjastossa miesten toiminnan vähyys on tiedostettu.

Etnisten ryhmien palveluja suunnitellaan toimialueen maahanmuuttajaväestön koostumuksen mukaisesti. Palvelutarjontaan vaikuttaa etnisen ryhmän edustajien oma aktiivisuus, lisäksi suomen kielen taito edesauttaa kirjaston sekä maahanmuuttajien välistä kommunikointia ja yhteistyötä. Myös kirjastohenkilökunnan maahanmuuttajatyöntekijöiden kulttuuritaustoilla on merkitystä: jos kirjastossa on esimerkiksi Venäjältä lähtöisin oleva työntekijä, hänen tietämystään ja osaamistaan voidaan käyttää venäläisen kulttuurin esilletuomiseen. Kohderyhmiksi halutaan usein valita heikommassa asemassa olevia ihmisiä, joita kirjastojen palvelut voisivat auttaa toimimaan yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä.

Monikulttuurisuustyön edellyttämistä resursseista kysyttäessä lähes kaikki haastateltavat mainitsivat kolme samaa tekijää tai joitakin niistä. Monikulttuurisuustyö vaatii henkilökuntaa, rahaa ja aikaa. Rahoitus mahdollistaa esimerkiksi isompien,

monipäiväisten tapahtumien toteuttamisen. Tampereella kaupunginkirjaston maahanmuuttajatyöryhmä saa rahallista tukea pakolaisten kotouttamista edistävään toimintaan. Työvoimaa tapahtumien järjestämiseen saadaan maahanmuuttajatyöryhmäläisistä sekä yhteistyökumppaneista, kuten aktiivisista maahanmuuttaja-asiakkaista ja opiskelijoista. Toisaalta resursseista puhuttaessa on muistettava myös motivaatio:

H4: "Onko innostus erityisresurssi?"

Haastateltavat vaikuttivat kutakuinkin tyytyväisiltä resurssien määrään, toki työntekijöitä, rahoitusta sekä aikaa voisi aina olla enemmän. Vastauksista välittyi realismi: on pärjättävä niillä resursseilla mitä on saatavilla. Hakemalla apurahoja ja projektirahoitusta, talkootyöllä sekä ennakkoluulottomalla asenteella pääsee pitkälle.

H2: "Tavallaan seki on vähän semmonen ansa, jos - valittaa vaan sitä, et ei voi mitään tehdä, kun ei oo resursseja - niin sitte helposti ei huomaa niitä mahdollisuuksia, mitkä mahdollisesti olis olemassa."

Suurimpia haasteita kohdekirjastojen monikulttuurisuustyössä on maahanmuuttajien sekä monikulttuurisuustyötä tekevien tahojen saavuttaminen ja vuorovaikutuksen ylläpitäminen. Maahanmuuttajien palvelutarpeiden selvittäminen on vaikeaa, jos heihin ei saa kontaktia. Vaikka maahanmuuttaja-asiakkaita löytyisikin, heillä ei välttämättä ole käsitystä kirjastolaitoksen ideasta, varsinkaan suomalaisten osalta. Suomalaiskirjastojen tutuksi tekeminen on seuraava askel. Puolin ja toisin myös kulttuurierojen sekä vieraiden kielten ymmärtäminen on haastavaa.

H5: "Et sä osaat ottaa heidät niinkun - oikealla tavalla sen ryhmän ja niin, että sä tiedät siitä kulttuurista, eri kulttuureista jotain."

H8: "Juuri tää että luoda näitä siltoja eri toimijoiden välille, luoda siltoja sit että ne pysyis saadaan kontaktit, totta kai se on aina ku on ollu yhteydessä ja järjestänny jonkun kanssa et kylhän se sit pysyy jos siellä ne samat, sitten tietysti jos siellä muuttuu ne ihmiset joiden kanssa on toiminu ne katkeaa ne yhteydet sitte, se on varmaan haastavin, ja aineistonhankinnassa että mitä hankkii, me ei tiedetä hankitaanko me ihan jotakin sellasta mitä he ei haluakaan."

Monikulttuurisen aineiston hankinnassa haastavuutta lisää mieluisan aineiston löytämisen ohella varsinkin harvinaiskielisen aineistojen sisältöjen selvittäminen sekä ymmärtäminen. Kuinka määritellä, minkälainen esimerkiksi poliittinen tai uskonnollinen aineisto on liian arveluttavaa kirjaston valikoimaan?

Kirjastojen monikulttuurisuustyön suunnittelu voi tuottaa haasteita esimerkiksi tapahtumien järjestämisen osalta – kuinka välttää päällekkäiset tapahtumat – tai sopivan suhteen löytämisessä maahanmuuttajakielisten ja suomenkielisten tapahtumien välille. Millä perusteella jotkut kieliryhmät nousevat toiminnan kohderyhmiksi? Lisäksi nuorten ja vanhempien (maahanmuuttaja-)asiakkaiden usein erilaisten toiveiden toteuttaminen saattaa olla hankalaa. Maahanmuuttajatyöntekijää rekrytoitaessa sekä palkattaessa kielitaitovaatimusten asettaminen on haastavaa.

Monikulttuurisuustyössä tukea kaivataan verkostoitumisen sekä koulutuksen muodossa. Kirjastojen ja muiden maahanmuuttajatoimijoiden pitäisi yhdistää enemmän voimiaan. Lisäksi maahanmuuttaja- sekä monikulttuurisuustyötä käsitteleviä kursseja ja muita koulutuksia tulisi olla enemmän. Verkostoituminen voisi helpottaa myös koulutusten järjestämistä. Kaupungin ja kirjaston johdon linjausten ohella koko kirjaston työyhteisön sekä esimiesten tuki koettiin tärkeäksi – sitä oli myös riittävästi.

H1: ”Oon kokenu, että koko sen ajan, niin mun esimiehet ja mun johtajat on antaneet hyvin selkeän, hyvin semmosen positiivisen ja voimakkaan tuen tälle työlle.”

Neuvoja Lahden kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyöhön kysyttäessä esiin nousi selvästi verkostoituminen.

H5: ”Verkostoitukaa, verkostoitukaa ja verkostoitukaa.”

Pelkän verkostoitumisen varaan ei kuitenkaan kannata heittäytyä, eikä kopioida suoraan muiden kirjastojen toimintamenetelmiä.

H1: ”Kannattas lähtee hyvin niinkun - tutkimaan sitä omaa tilannetta ja miettimään tavallaan, että minkälainen kirjasto me ollaan ja minkälainen minkälainen kirjasto me halutaan olla - mä en usko, että on olemassa mitään semmosta yhtä valmista mallia, että esimerkiksi Entressen kirjaston tapa tehdä jotain asioita, että se toimis kaikkialla.”



Harkitut linjaukset, toimintasuunnitelma sekä työryhmä muodostavat rungon monikulttuurisuustyölle. Osaamiseen kannattaa satsata ja hankkia sitä tarvittaessa organisaation ulkopuolelta. Lisäksi markkinointiin sekä tiedottamiseen on syytä paneutua: pohtia, kuinka tavoittaa kohderyhmän. Kun oman kirjaston lähtökohdat ovat selvillä, voidaan lähteä aktiivisesti suunnittelemaan ja toteuttamaan monikulttuurisia palveluja. Kaikesta suunnitelmallisuudesta huolimatta avainasemassa on ennakkoluuloton sekä rohkea asenne. Lannistua ei saa, toimimattoman ratkaisun tilalle voi kehittää toisenlaista toimintaa.

## **5.4 Monikulttuurisuus kirjasto- ja tietopalvelualan opinnoissa**

### **5.4.1 Korkea-asteen koulutus Turun ammattikorkeakoulussa**

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluala oli mukana vuonna 2008 alkaneessa Open Zone -hankkeessa. Mukanaolon tarkoituksena oli vahvistaa koulutusalan opetussuunnitelmaa, josta puuttui monikulttuurista kirjastotyötä käsitteleviä oppisisältöjä.

H9: ”Meil oli sit taas tää koulutuksen kehittämispalanen, et mitä tää monikulttuurisuus on opetussuunnitelmassa ja sit erityisesti, et mitä maahanmuuttajataustasten tai ulkomaalaistaustasten opiskelijoiden opettaminen, mitä siitä pitäis ymmärtää.”

Turun ammattikorkeakoulussa alan koulutuksessa on toteutettu muutaman kerran monikulttuurista kirjastotyötä käsitteleviä opintojaksoja, mutta viimeisimmästäkin toteutuksesta on kulunut vuosia. Hankkeen jälkeen tavoitteena on ollut sisällyttää monikulttuurisuusnäkökulmaa opintoihin kautta linjan, koska se on osa nykypäivän kirjastotyötä.

H9: ”En tiedä, miten hyvä ratkasu on, et onko siinä se vaara, et se sitte niinku - katoaa. Mut lyhyesti sanottuna, ei, et meki ollaan hyvin hankkeen kautta päästy alkuun, mut et paljon on tehtävää.”

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa alan koulutusohjelmassa on olemassa moduli monikulttuurisesta kirjastotyöstä, eli opiskelijoiden on mahdollista valita monikulttuurinen kirjastotyö suuntautumisvaihtoehdoksi.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun opinto-oppaan (2012) mukaan Seinäjoen ammattikorkeakoulussa alan ammattiopintoihin kuuluu kaikille pakollinen *Monikulttuurinen kirjasto* -opintojakso (3 op), jossa käsitellään ja opetellaan ymmärtämään erilaisia vuorovaikutukseen vaikuttavia yhteiskunnallisia sekä kulttuurisia tekijöitä. *Multicultural Libraries* -moduliin kuuluu viisi viiden opintopisteen kurssia, joissa käsitellään monikulttuurista kirjastotyötä kattavasti eri näkökulmista.

H9: ”Jos tavallaan oikeestaan sitä opetussuunnitelmaa vielä miettii, niin siin on paljon isommat jutut kyse, kuin et on jotain jaksoja, jotka on nimeltäns jotaki, et sit se tavallaan täytyy kaikessa siin opetuksessa olla semmoset silmälasit tai se opetussuunnitelma täytyy olla ajateltu niin, et koko ajan tarkastelis sitä, et miten ne, jotka ei oo just esimerkiksi täkäläisen kulttuurin tuotteita, ni millä tavalla he huomioidaan oppijoina siellä meidän opetussuunnitelmassa ja sitten taas oppisisältöinä.”

Haastattelussa todettiin, ettei monikulttuurisuustyöhön liittyvää, kantasuomalaisille opiskelijoille suunnattua (AMK-)koulutusta – edelliseen koulutusta käsittelevään vastaukseen viitaten – ole riittävästi. Myös maahanmuuttajataustaisten kirjastotyöntekijöiden koulutus on hyvin vähäistä. Turun ammattikorkeakoulun osuus Open Zone -hankkeessa oli nimenomaan suunnitella sekä toteuttaa jo tutkinnon suorittaneille maahanmuuttajille 60 opintopisteen laajuinen koulutuskokonaisuus, jolla saa kirjastoasetuksen mukaisen pätevyyden ja mahdollisuuden hakea kirjasto- ja tietopalvelualan töitä.

Hankkeesta saaduista kokemuksista isoimmaksi kysymykseksi nousi opetuspuolella kielten riittävä tai riittämätön osaaminen. Maahanmuuttajaopiskelijoiden keskuudessa suomen ja ruotsin kielen osaamisvaatimukset herättivät paljon keskustelua. Osa opiskelijoista tekikin vapaaehtoisesti erillisiä ruotsin kielen opintoja Turun työväenopistossa parantaakseen työllistymismahdollisuuksiaan. Kielitaito- sekä pätevyysvaatimuksien sivuuttaminen erillisiä toiminimikkeitä (kuten palveluvirkailija-nimike Espoossa) perustamalla on yhdenlainen keino lisätä maahanmuuttajien työllisyyttä, mutta ratkaisu ei välttämättä ole täysin aukoton.

H9: ”Se mistä mulla on huoli siinä, on se että jos ihmisellä ei oo sitä, et tavallaan jos ei oo sitä kirjastoalaan tietyllä tavalla semmosta täysvaltasuutta, toimijuutta - Et sit hän operoi siellä jollain kentällä, mut hän ei pääse kuitenkaan mukaan siihen kovaan ytimeen.”

Tilanne on toimiva, kun maahanmuuttajatyöntekijän täysivaltaisuudesta työyhteisössä pidetään kiinni. Kirjasto- ja tarvekohtaisesti erillisten nimikkeiden perustaminen on kannattava sekä välttämätön ratkaisu.

Lähellä Open Zone -hanketta on Seinäjoen ammattikorkeakoulun *Verkko haltuun! – avoimissa oppimisympäristöissä aktiiviseksi kansalaiseksi* -hanke, johon kuului maahanmuuttajatyön osio. Tässä hankkeessa pääidea oli sosiaalisessa kirjastotyössä ja vähemmistöjen integroimisessa tietoyhteiskuntaan. Aivan Open Zonen sisältöjä (kirjastoalan koulutuksen kehittäminen, kirjaston palvelujen kehittäminen sekä maahanmuuttajien kotouttamiseen kuuluva mediakasvatus) vastaavaa hanketta ei haastatteluhetkellä ollut tiedossa. Päättäneen hankkeen pitäisi ennemminkin tehdä tilaa uusille ideoille sekä hankkeille.

Open Zone -hankkeen toimintaa, kuten maahanmuuttajille suunnatun koulutuksen järjestämistä, on luvattu jatkaa säännöllisesti hankkeen jälkeenkin. Toistaiseksi täydennyskoulutuksen toteuttaminen on viivästynyt korkeakoulujen uudistusprosessin vuoksi. Myös kaikille hakijoille tarkoitettujen pääsykokeiden muokkaamista on mietitty siten, että ei suomea äidinkielenään puhuvilla olisi mahdollisuus läpäistä ne. Huomiota tulisi kiinnittää koko haku- ja koulutusprosessiin.

H9: Ollaan mietitty sitä, et miten meiän kaikki rakenteet pitäs jotenki muuttaa sillai ihan että, ajatellaan vaikka meiän markkinoinnista, et miten me markkinoidaan meiän koulutusta. Et koko tavallaan se jatkumo ja sit mitä siel tapahtuu siel opetuksen sisällä, miten se mahdollistaa sen, et jos henkilö ei oo suomea äidinkielenään puhuva, miten se pystyy olemaan mukana niin, et onks meiän opetus sellasta, et se oikeesti auttaa ja mahdollistaa.

#### **5.4.2 Ammatillinen koulutus Keravan ammattioppilaitoksessa**

Keravan ammattioppilaitoksessa Keudassa voi kouluttautua kirjasto- ja tietopalvelualalle suorittamalla liiketalouden perustutkinnon tieto- ja kirjastopalvelun koulutusohjelmassa tai tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon oppisopimuskoulu-

tuksella. Kummassakin koulutuksessa on tavallisesti yhdestä kahteen maahanmuuttajataustaista opiskelijaa ryhmää kohden. Maahanmuuttajaopiskelijoilla ei ole ollut vaikutusta koulutuksen suunnitteluun, vaan siinä on lähtökohtana opiskelija-kohtaisesti tehtävä *henkilökohtaistamissuunnitelma*. Oppisopimuskoulutukseen hakeutuvien kanssa lähdetään ennen koulutuksen aloittamista liikkeelle henkilökohtaistamisprosessilla, jonka tuloksena saadaan selville, mitä tekijöitä hakeutumisvaiheessa pitäisi huomioida.

Liiketalouden perustutkinnossa opiskelijat valitaan yhteishaun kautta. Hakijat käyvät läpi haastattelut sekä erilaisia testejä – myös suomen kielen testin. Tutkinnon perusteisiin kirjatuihin ammattitaitovaatimuksissa monikulttuurisuus nousee esille asiakastyön hoitamista sekä työyhteisön jäsenenä toimimista käsittelevissä kohdissa. Tutkinnon suorittajan tulee pystyä palvelemaan monikulttuurisia asiakkaita heidän kulttuurinsa edellyttämin tavoin ja osata toimia tasa-arvoisesti työyhteisön jäsenten erilaiset kulttuuritaustat huomioiden. Erillisiä monikulttuurisuutta käsitteleviä opintoja koulutukseen ei kuulu.

Monikulttuurisuustyöhön liittyvää, kantasuomalaisille opiskelijoille suunnattua koulutusta on jonkin verran. Koulutus- ja opintosuunnittelussa vallitsee selvästi kantasuomalaisten näkökulma, mutta monikulttuurisuus huomioidaan osana koulutusta sekä työssäoppimista. Yleissivistävät perusasiat vieraista kulttuureista on syytä tuntea.

H10: ”Varmasti käydään jonkun verran, mutta ei se kovin laajaa ole. Mut sanotaanko, et se näkyy niinku siinä ryhmän toiminnassa, täällä ollaan yhdessä, aikuisopiskelu on vähän erilaista, ei tiedon ammentamista, tiedon kaatamista, vaan tehdään yhdessä ryhmätöitä ja siellä ehkä tää monikulttuurisuus tulee esille ihan niiden lähiopetuspäivien aikana.”

Maahanmuuttajataustaisten kirjastotyöntekijöiden koulutuksen riittävydestä puhuttaessa on huomioitava monikulttuurisuusosaamisen tarve. Jos kirjaston toimialueella elää paljon maahanmuuttajaväestöä, tulee kirjastolla olla valmiuksia monikulttuurisen palvelun tarjoamiseen.

H10: ”Mä sanon, et koko ajan tulee varmasti lisää, että jos miettii joi-takin Espoon, Vantaan ja Helsingin lähiöitä, niin siellä saattaa olla 20–30 % siitä alueen väestöstä, se että on maahanmuuttajataustasia ja luonnollisesti pitää kirjastonkin reagoida ja palkata ja tarvittaessa kouluttaa.”

Maahanmuuttajataustaisia henkilöitä hakeutuu vuosittain Keudaan kirjasto- ja tietopalvelualan koulutukseen muutamia, ryhmässä saattaa olla yhdestä kolmeen maahanmuuttajaopiskelijaa. Kyselyitä tulee vähän enemmän (noin 5–10), mutta ne eivät välttämättä johda opintojen aloittamiseen.

Keudassa on seurattu ja seurataan tilannetta monikulttuurisen kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen tarpeesta. Päätöksiä pelkästään maahanmuuttajataustaisen ammattitutkintoryhmän perustamisesta ei ole tehty, mutta jos sellainen toteutettaisiin, kannattaisi ehkä tehdä enemmän yhteistyötä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.

H10: ”Kaikkienhan ei sitten kannata perustaa tämmöstä ryhmää, koska se vaatii aina tietyn koon, miks ei joku tän alan koulutusorganisaatiossa vois erikoistua sitte, ammattikorkeakoulutasoinen koulutusorganisaatio, joka vois tarjota sitten lyhyempääkin koulutusta, niinkun tää ammattitutkinto.”

Tulevaisuudessa maahanmuuttajaväestön koulutuksen tarve kirjasto- ja tietopalvelualallakin näyttäisi olevan kasvussa. Siksi koulutuksen järjestäjät voisivat harkita tiiviimpää yhteistyötä maahanmuuttajien kotouttamisprosessia ohjaavien organisaatioiden kanssa, jotta alasta kiinnostuneet maahanmuuttajat saataisiin ohjattua kirjasto- ja tietopalvelualan opintojen pariin.

## **5.5 Verkostoituminen ja yhteistyökumppanit**

### **5.5.1 Kirjastojen yhteistyö**

Kohdekirjastojen yhteistyökumppanit monikulttuurisuustyössä kaupunki- ja seututasolla ovat melko samantyyppisiä.

Kaupungin tai lähiseudun yhteistyökumppaneita ovat:

- Kirjastojen kaupungin sisäiset ja/tai alueelliset maahanmuuttajatyön ja/tai monikulttuurisuustyön työryhmät
- Koulut ja oppilaitokset
- Kaupungin maahanmuutto- tai ulkomaalaistoimisto

- Kaupungin sosiaalipalvelut
- Kaupungin kulttuuripalvelut
- Kaupungin nuorisotoimi
- TE-keskus
- Maahanmuuttajayhteisöt ja/tai yksittäiset maahanmuuttajat
- Maahanmuuttajien yhdistykset sekä liitot (esimerkiksi somalien yhdistykset)
- Vastaanottokeskus tai -koti
- Kansalaisjärjestöt sekä yhdistykset (esimerkiksi AVO ry, NMKY, SPR – lukeutuvat myös valtakunnallisiin yhteistyökumppaneihin)
- Lähipoliisi
- Seurakunta
- Paikalliset ilmais- ja/tai sanomalehdet
- Tapahtumayhteistyökumppanit (esimerkiksi *Meistä on moneksi* - messutapahtuma, *Naisten Tampere*)

Valtakunnalliset yhteistyökumppanit:

- Turun ammattikorkeakoulu (Turussa paikallisesti)
- Monikielinen kirjasto
- Kirjastoseura
- (Pääkaupunkiseudun) yleiset kirjastot
- Luetaan yhdessä -verkosto
- Hankeyhteistyökumppanit (esimerkiksi Open Zone- sekä PAKE-hankkeet)
- Kansalaisjärjestöt sekä yhdistykset (esimerkiksi Suomen Sanataideliitto, IBBY Finland ry, Suomen Pakolaisapu)
- Tyttöjen Talo
- Venäjä-seura
- Ely-keskus

Kansainvälisiä yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Pohjoismainen Afrikka-instituutti, Scansom Publisher, *Read the World* -lukuprojektit, petroskoilainen Boris-nukketeatteri.

Kohdekirjastojen yhteistyökumppanit ovat valikoituneet pääasiassa käytännön syistä tai sattumalta. Harvoin yhteistyölle voi määritellä selkeää alkua tai loppua. Yhteistyöhön ryhdytään puolin ja toisin tarpeen mukaan, joskus se on jatkuvaa, joskus siihen palataan tauon jälkeen.

H8: ”Ei kai siinä oo mitään, kun jotain suunnitellaan jotain asioita, me mietitään mistä vois löytyä, mitkä vois olla tähän tilanteeseen sopivia yhteistyökumppaneita, että niitä haetaan sitten sitä kautta, että eri lähtökohdista valikoituu.”

Kohdekirjastojen ja alan toimijoiden välisestä yhteistyöstä on kerrottu suurin osaluvussa 5.1. Yhteistyö liittyy pitkälti tapahtumien järjestämiseen. Espoossa kirjaston maahanmuuttajatyöryhmä kokoontuu kerran kuussa suunnittelemaan monikulttuurisia tapahtumia ja palveluja. Aluekirjastotasolla suunnitellaan ja järjestetään tapahtumia. Keväällä 2012 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoiden oli määrä osallistua Somalikulttuurimessuille. Harvinaiskielinen aineisto sekä maahanmuuttajataustaiset työntekijät liikkuvat toimipisteiden välillä tarpeen vaatiessa. Kouvolassa maahanmuuttajien suomenkielisen keskustelukahvilan suunnitteluun osallistuva maahanmuuttotoimisto oli lupautunut osallistua järjestämiskustannuksiin.

Monikulttuurinen yhteistyö on suunnitelmallista työryhmien osalta. Työryhmät sekä tiimit kokoontuvat säännöllisesti. Jos jokin tapahtuma järjestetään esimerkiksi vuosittain tai sen järjestämiseen saa apurahaa, järjestäjien yhteistyön on oltava suunnitelmallista sekä säännöllistä. Joidenkin kumppaneiden kanssa yhteistyö on säännöllisempää, esimerkiksi koululuokat kutsutaan Tampereella Hervannassa kirjastoon. Yhteistyö on esimerkiksi Turussa sikäli suunnitelmallista, ettei samankaltaisia tapahtumia järjestetä peräkkäin, jolloin yhteistyökumppanitkin vaihtuvat. Yhteistyön on oltava kuitenkin melko suunnitelmallista, jotta se ei unohdu.

H4: ”Ja sit toisaalta sen (on) pakko oikeestaan olla säännöllistä ja jatkuvaa, että se yleensä vois toimii.”

Vastauksia kysymykseen monikulttuurisen yhteistyön viemästä ajasta oli vaikeaa määritellä. Monikulttuurisuustyössä yhteistyön ylläpitäminen ja itse tekeminen nivoutuvat käytännössä pitkälti yhteen. Kumppaneihin ei myöskään olla välttämättä esimerkiksi viikoittain yhteydessä, vaan tapahtumien suunnittelun sekä järjestämi-

sen aikaan tiiviimmin ja muuten harvemmin. Joka tapauksessa yhteistyön ylläpitäminen vie paljon vähemmän kuin aikaa kuin muut monikulttuurisuustyön osa-alueet.

Monikulttuurisuustyö on kehittynyt yhteistyön tekemisen ansiosta eri tavoin. Kumppanuuden kautta tekemiseen on tullut mukaan järjestelmällisyyttä sekä suunnitelmallisuutta.

H3: ”Eikä kaikki puuhaa, vaan jos kaikki saa pienen rahan, niin piste-tään kaikki pienet rahat yhteen, niin siitä voi saada jotain toimintaa, koska asiakasta ei kiinnosta kuka on minkäki lantin saanu, vaan on-nistunut lopputulos. Kyllä niitä nyt alkaa olla, semmosta säännöllistä, suunniteltua, jatkuvaa toimintaa.”

H4: ”Se on se paras tulos varmaan. Ja ollaan varmaan kuitenkin aika paljon tavoitettu näitä ihmisiä.”

Kumppanuuksien kautta on tavoitettu maahanmuuttajaryhmiä kirjastojen asettami-en tavoitteiden mukaisesti, ja on voitu aloittaa yhteistyö heidän kanssaan. Kump-panuus helpottaa yksittäisen tekijän taakkaa, tuo mukanaan lisää resursseja sekä uusia mahdollisuuksia, ideoita ja näkyvyyttä.

Haastateltavien mukaan yhteistyötä voisi kehittää valtakunnallisemmaksi, koska sellaista ei ainakaan virallisesti tiedetä olevan. Tosin Kirjastoseuran Kansainvälis-ten asioiden työryhmä vastaa myös monikulttuurisuustyötä koskevista asioista. Kirjastojen kansallinen yhteistyö monikulttuurisuusasioiden parissa hyödyttäisi kaikkia tasapuolisesti, jos aiheesta rakennettaisiin internetiin esimerkiksi jonkinlai-nen portaali, johon voisi kerätä omia oivalluksia sekä hyviä käytäntöjä avoimeen käyttöön. Toiveena oli myös sellaista yhteistyön kehittämistä, joka lisäisi kirjasto-henkilökunnalle suunnatun monikulttuurisuuskoulutuksen määrää. Lisäksi yhteis-työtä voisi kehittää pienemmässä alueellisessa mittakaavassa ja/tai muiden sivilis-tys- ja kulttuurialan toimijoiden kanssa.

H5: ”Sitten kehitellä joku tämmönen mamu-rinki työntekijöiden, eri kir-jastojen henkilökunnan välille - voisi olla myöskin joku tämmönen kir-jasto-kulttuuri-koulumaailma-rinki, joka suunnittelisi yhdessä kans ja sitten se, että sitten sitouduttaisiin siihen työhön.”



Yhteistyön suunnitelmallisuuden kehittäminen toisi ehkä lisää ryhtiä monikulttuurisuustyöhön. Yhteistyösuhteita kannattaisi tarkastella ajoittain, jotta joukosta seuloituisivat kaikkein tärkeimmät kumppanuudet, jotta mukaan saataisiin lisää monikulttuurisuustyötä tekeviä tahoja. Kirjastoista voisi esimerkiksi käydä väkeä esittämässä paikallisille maahanmuuttajatoimijoille. Lisäksi maahanmuuttajasiakkaita voisi kannustaa järjestämään itse enemmän omannäköistä, vieraita kulttuureja käsittelevää toimintaa. Tampereen Hervannan kirjastossa tapahtumatuotannon yhteistyökumppaneihin toivotaan toimivaa keskusteluyhteyttä hyvien yhteistyösuhteiden ylläpitämiseksi sekä mieluisten tapahtumien järjestämiseksi.

H8: ”Meillähän on ollu, kun ollaan järjestetty joku viikko vaikka somalien ja afgaanien kanssa, mehän kutsutaan ja pidetään palaverikeskusteluja, se on tärkeätä että kuullaan heidän kommenttinsa, eikä vaan meidän että tää meni hyvin.”

Monikulttuurisuuteen liittyvää yhteistyötä toivottaisiin tehtävän ensinnäkin enemmän muiden paikkakuntien kirjastojen kanssa.

H3: ”Mut tokihan yhteistyötä, no ehkä just lähetään sillä Vaski-tasolla, mut siis just nämä kaupungit, Espoot, Helsingin seutu, Lahti ja Tamperekin, miksei, tavallaan, sitä yhteistyötä. Mut se on sellanen, mikä vaatii jonkun verran ehkä resursseja lähtee ehkä, tai en tiedä. Et ei oo tullu nyt niin paljon kyselyä neuvoa tai muuta vinkkiä sieltä suunnalta, mitä ehkä vois tehdä.”

Kumppanuutta kaivataan myös sellaisten tahojen kanssa, jotka tekevät työtään niin sanottujen piilossa olevien ryhmien, kuten kotona olevien maahanmuuttajanaisten ja -äitien, parissa. Lisäksi lasten ja nuorten kanssa työskentelevät toimijat ovat haluttuja yhteistyökumppaneita. Yhteistyöllä kirjastot voisivat kehittää näiden ryhmien palveluja paremmiksi. Kumppaneita voisi etsiä myös liike-elämän puolelta ainakin rahoittamaan monikulttuurisuustyötä.

H5: ”Ei varmaan hullumpaa olisi, jos saatais tähän jonkin verran jotain tätä liike-elämää ja työelämää mukaan.”

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä verkostoitumisen tärkeydestä monikulttuurisuustyössä. Verkostoitumalla, ideat ja resurssit yhdistämällä, saadaan aikaan

paljon enemmän kuin yksin. Maahanmuuttajakumppaneiden avulla monikulttuurisuustyöhön saadaan mukaan aitoutta sekä asiantuntijuutta.

H8: ”Se on kaiken A ja O.”

### 5.5.2 Oppilaitosten yhteistyö

Kirjastojen yhteistyö Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kanssa monikulttuurisuusasioissa on ollut Turun kaupunginkirjastoa lukuun ottamatta melko vähäistä. Turun kaupunginkirjaston kanssa on olemassa keskusteluyhteys, yhteistyö oli tiiviimpää Open Zone -hankkeen aikana. Muutoin hankkeen aikana tehtiin vain yksittäisiä vierailuja esimerkiksi Tampereelle joihinkin kirjastoihin. Haastatteluhetkellä ei ollut meneillään mitään pitkäkestoista yhteistyötä kirjastojen kanssa, satunnaisia yhteistyökuvioita järjestetään oppilaitoksen työntekijöiden omien kontaktien kautta. Muun muassa kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoiden osallistuminen Espoon Entressen sekä Sellon kirjastojen Somalikulttuurimessuille järjestettiin näin.

Keudan kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kohdalla ei juuri ole monikulttuurisuuteen liittyvää yhteistyötä kirjastojen kanssa. Kyselyitä koulutuksesta tulee enemmän maahanmuuttajataustaisilta henkilöiltä, jotka tarvitsevat neuvoja sopivan oppisopimuskirjaston löytämiseen.

Oppisopimuskoulutus ja täydennyskoulutus ovat ne yhteistyön muodot, joilla Lahden kaupunginkirjasto voisi aloittaa yhteistyön Turun ammattikorkeakoulun tai Keudan kanssa. Oppisopimuskoulutus on mahdollinen sekä kantasuomalaisille että maahanmuuttajille. Täydennyskoulutuksen ohella monikulttuurisuuteen liittyvä, palveluja tai henkilöstöä koskeva hankeyhteistyö on mahdollinen vaihtoehto Turun ammattikorkeakoulun kanssa.

H9: ”Meil on sillai hyvä, tuol amkin puolella, et siel on semmonen porukka, ihan tämmönen tutkimus- ja kehittämisporukka, joka laatii näitä hakemuksia ja auttaa niiden laatimisessa ja muutenki hoitaa sitä byrokratiaa - koska siin on, jos ne on jotain ulkopuolisii rahoja, tämmösiä isoja rahoja, ni niis on sitten omat, hallinnolliset kommervenkit, joiden kans menee aika paljon sitte aikaa. Meil on semmonen porukka, joka

osaa, tekee sitä ihan työkseen, niilt saa hyvin apua, et ei tarvi alottaa tyhjästä.”

Lahden kaupunginkirjastolle kertyi useita monikulttuurisuustyön aloittamiseen sekä kehittämiseen liittyviä neuvoja. Alussa on hyvä kartoittaa Lahden seudun maahanmuuttaja- sekä monikulttuurisuustyötä tekevät tahot ja lähteä heidän kanssaan neuvottelemaan yhteistyömahdollisuuksista. Monikulttuurisuustyöstään tunnettuihin kirjastoihin kannattaa ottaa yhteyttä tai muuten tutustua niissä omaksuttuihin toimintamalleihin.

H10: ”Ehkä Etelä-Suomessa löytyy ne keskeisimmät kumppanuuskirjastot, tietesti jos menee rajan yli sieltäkinhan voi löytyä sitten, Tanskakinhan on varmasti semmonen hyvin mielenkiintoinen, Ruotsi, siel on varmasti tätä monikulttuurisuustyötä tehty jo pidempään kun Suomessa.”

Valmiiden toimintamallien kopioiminen ei kuitenkaan ole oikea ratkaisu, vaan Lahdessa on suunniteltava alueen omiin tarpeisiin soveltuvaa toimintaa. Toimialueen ja kirjaston tilannetta tarkastellessa saadaan selville tietoa paitsi maahanmuuttajista myös kirjaston omista resursseista. Henkilöstöresurssin kohdalla on syytä pohdita, minkälaista osaamista monikulttuurisuustyö vaatii ja minkälaista osaamista kirjaston henkilökunnalla on. Koulutusorganisaatiot voisivat hyödyntää näitä tietoja koulutusten suunnittelussa.

Lisäksi alkuun on tärkeää miettiä, kuinka monikulttuurisuustyö organisoidaan ja kuinka sen idea saadaan jalkautettua henkilökunnan keskuuteen. Esimerkiksi työmäärän mahdollinen kasvu saattaa vähentää kiinnostusta monikulttuurisuutta kohtaan, kun työtä on usein muutenkin paljon. Monikulttuurisuudesta olisi hyvä tehdä kaikkien kirjastolaisten yhteinen asia.

Kumppanuussuhteissa on oltava rohkeutta luottaa yhteistyötahoihin ja annettava heille vapauksia toteuttaa esittämiään ajatuksia.

H9: ”Siinä pitää luottaa oikeesti siihen, että jos sä luot tämmösiä kumppanuussuhteita, ja syntyy hyviä suhteita ja näin, ni sit pitää oikeesti antaa myös toimivaltaa niille ihmisille, et jos ne sanoo, et nyt tämmönen ja tämmönen olis kiva järjestää ja voisko kirjasto - ni täytyyhän siinä olla sit valmis lähtemään mukaan, et sit ei voi myöskään lyödä jarruja, tai että ei me nytte, se on nii vaikeeta jne, - ja siirtää

varmaan sitä painopistettä just ihan siinä suunnittelussa ja toteutuksessa määrätietosesti niille ihmisille, jotka sen oman kulttuurinsa ja kielensä tuntee.”

Kirjaston roolista monikulttuurisuustyössä on toki hyvä keskustella, jos se tuntuu lipuvan jatkuvassa tapahtumien virrassa liian kauas kirjaston perinteisemmästä ideasta. Monikulttuurisuustyö on organisoitava siten, että se on tekijöille mielekäs-

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ POHDINTA

**Kirjastojen monikulttuurisuustyö käytännössä.** Tutkimuksen kohteena olleiden kirjastojen monikulttuurisuustyötä yhdistävät samantyyppiset palvelut sekä esimerkiksi tapahtumatoiminta. Eroavaisuuksia sen sijaan tuottaa maahanmuuttaja-asiakkaiden etniset taustat. On luontevaa kohdistaa monikulttuurisuustyötä toiminta-alueella asuvien maahanmuuttaja- ja kieliryhmien tarpeiden mukaan. Lisäksi kohdekirjastoissa on itsenäisesti kehitelty tai muokattu uusia palveluja maahanmuuttajille. Muun muassa satutunneista, kirjastonkäytön opastuksista sekä lukupiireistä löytyy paikallisia variaatioita tai kehittämissuunnitelmia. Kirjastoissa onkin syytä olla hereillä ja seurata, kuinka alueen maahanmuuttajaväestö kehittyy ja minkälaista palautetta – sanallista ja sanatonta – monikulttuurisuustyöstä saadaan. Tutkimuksesta kävi esimerkiksi ilmi, että kirjaston monikulttuuristen verkkopalvelujen kehittämiseen on tarpeen panostaa.

Yhteistyökumppanit vaikuttavat monikulttuurisuustyön määrään ja kenties laatuunkin. Verkostoituneella kirjastolla on enemmän mahdollisuuksia tuottaa tapahtumia tai osallistua itse yhteistyökumppanina tapahtumien järjestämiseen. Joissakin kohdekirjastoissa maahanmuuttajien sekä muiden yhteistyökumppaneiden toivotaan nimenomaan itse järjestävän mieleistä toimintaa. Kirjastoissa pyritään pois ”meiltä teille” -ajattelusta, asiakkaat halutaan osallistaa mukaan toimintaan. Vieraskielisen kokoelman hoidossa sekä kehittämisessä yhteistyö etenkin kielensä ja kulttuurinsa tuntevien maahanmuuttajien kanssa on korvaamaton apu. Parasta olisi, jos maahanmuuttajataustainen henkilö olisi kirjastoammattilainen ja pitempikäisessä työsuhteessa. Kokoelma- sekä muussakin monikulttuurisuustyössä tukea saa Monikielisestä kirjastosta.

Monikulttuurisuustyö on kirjastoalalla yleisesti tunnettu termi kuvaamaan ulkomaa-laistaustaisen asiakaskunnan palvelutoimintaa. Alakäsitteeksi voidaan laskea maahanmuuttajatyö, jossa painotetaan vieraista kulttuureista lähtöisin olevien asiakkaiden palvelemista. Monikulttuurinen kirjastotyö sen sijaan on tarkoitettu kaikille asiakkaille syntyperästä riippumatta. Monikulttuurisessa tapahtumassa suomalainen ja pohjoismainen kulttuuri voi – ja pitää – olla esillä muiden kulttuurien rinnalla.

**Henkilöstö ja monikulttuurisuus.** Monikulttuurisuustyön osa- sekä vastuualueita voidaan jakaa työntekijöiden kesken, mutta käytännössä kaikki kirjastojen työntekijät tekevät jossain määrin monikulttuurisuustyötä. On tyypillistä, että esimerkiksi jonkun työntekijän vastuulla on vieraskielisen aineiston kokoelmatyö, kun taas toinen työntekijä vastaa kirjastonkäytön opastuksista. Joissakin kohdekirjastoissa monikulttuurisuustyötä koordinoi suurimmaksi osaksi yksi työntekijä. Jos koordinointiin sekä kehittämiseen annettu työaika on kohtuullinen, määrä on riittävä, mutta kokoelmatyön, tapahtumien järjestämisen sekä yhteistyötoiminnan hoitamisen jäädessä yhden työntekijän vastuulle, on tarpeen harkita työmäärän jakamista useammalle työntekijälle.

Monikulttuurisuustyöhön liittyvää työntekijöille suunnattua, kirjastoammatillista koulutusta on tutkimuksen perusteella vähän. Esimerkiksi kaupungin kulttuuri- ja sivistystoimen työntekijöiden yhteiset koulutukset paikkaavat tilannetta jonkin verran. Kulttuurien tuntemus on kuitenkin erittäin tärkeää hallita etenkin asiakaspalvelutilanteissa sekä kokoelmatyötä tehtäessä. Kielitaitoakin tarvitaan, mutta kantasuomalaisista keskuudesta löytyy vähemmän harvinaiskielten taitajia. Siksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden rekrytointi ja palkkaaminen on tarpeen. Maahanmuuttajalla on parhaimmat mahdollisuudet luoda kontaktit sekä asiakassuhteet saman kieli- ja kulttuuritaustan omaavan väestön kanssa.

Maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä on kohdekirjastoissa vaihtelevasti. Vain kahdessa kirjastossa työskentelee vakituisia työntekijöitä. Tiukat kielitaito- sekä pätevyysvaatimukset estävät useimmiten maahanmuuttajien hakeutumisen kirjastoalalle, vaikka tarvetta monikulttuuriselle osaamiselle näyttäisi olevan. Toki osaamisen tarve vaihtelee alueellisesti paljon. Maahanmuuttajille suunnattua koulutusta olisi kuitenkin syytä kehittää ja järjestää monikulttuuristen kirjastopalveluiden laadun takaamiseksi.

Kirjastoissa maahanmuuttajia on enimmäkseen harjoittelu- tai työllistämisyksiköiden kautta. Lyhyempienkin työsuhteiden aikana esimiehen ja muun työyhteisön kannattaa kiinnittää erityistä huomiota maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämiseen ja ohjaamiseen.

Paikoin maahanmuuttajataustaisen palkkauksen estäviä vaatimuksia on sivuttu perustamalla uusia toiminimikkeitä. Ratkaisu tuntuu käyttökelpoiselta etenkin, jos monikulttuurisen osaamisen tarve on suuri. Uusia toimenkuvia sekä nimikkeitä on varmasti mahdollista kehittää tarpeiden mukaan. Lähtökohtana voidaan pitää kirjastoammatillisen osaamisen kasvattamista ja päivittämistä tasaisin väliajoin.

**Monikulttuurisen kirjastotyön suunnittelu, koordinointi ja hallinnointi.** Kohdekaupungeissa monikulttuurisuustyötä tehdään pääkirjaston lisäksi niissä sivukirjastoissa, joiden alueella on paljon maahanmuuttajia. Mahdolliset monikulttuurisuustyön kohderyhmät valikoituvat myös maahanmuuttajaväestön sijoittumisen mukaan. Maahanmuuttajien oma aktiivisuus vaikuttaa palvelutoiminnan kehittämiseen, toisaalta kohdekirjastoissa halutaan tavoittaa ei-käyttäjiä, kuten muussakin kirjastotyössä. Piilossa olevat, heikommassa asemassa olevat ryhmät halutaan nostaa mukaan yhteiskunnan palveluiden ja toiminnan ulottuville. Tämän kaltainen suhde asiakasryhmien ja tulevien asiakkaiden kesken vaikuttaa tasapuoliselta sekä kannustavalta. Toisaalta on tarpeen huomioida välillä myös naisten sijasta miesten ja lasten sekä nuorten sijasta vanhenevan asiakaskunnan tarpeet.

Kun monikulttuurisuustyö on kirjastotoimessa kohtalaisen iso palvelu- ja toimintokokonaisuus, vaatii sen toteuttaminen suunnitelmallisuutta. Tiimin tai työryhmän perustaminen jakaa vastuuta työntekijöiden kesken ja samalla yhdistää heitä ideoimaan sekä kehittämään monikulttuurisia palveluita. Tiimitoiminnassa pystytään paremmin järjeistämään ja hallitsemaan esimerkiksi raha- sekä aikaresursseja. Usein tiimi tai työryhmä laatii toimintasuunnitelman puoleksi tai kokonaiseksi vuodeksi. Silti monikulttuurisuustyöstä ei haluta tehdä liian suunnitelmallista: jos vastaan tulee mahdollisuus esimerkiksi uudenlaisen tapahtuman järjestämiseen, siihen halutaan tarttua.

Resursseja kohdekirjastoissa vaikutti haastateltavien mukaan olevan riittävästi – olosuhteet huomioiden. Yksittäisen vieraan kielen osaajille olisi tarvetta, mutta mahdollisuus uuden työntekijän palkkaukseen on pieni. Kohdekirjastoissa onkin saatu paljon aikaan innostuksen sekä talkootyön voimin. Pitemmän päälle ammatillaisen osaamista vaativaa työtä – kuten kokoelmatyötä – varten pitäisi kuitenkin saada palkattua osaavaa työvoimaa.

Monikulttuurisuustyön haasteista suurimpien joukkoon nousivat maahanmuuttajien sekä monikulttuuristen yhteistyökumppaneiden tavoittaminen ja kontaktien ylläpitäminen. Vieraiden kulttuurien tuntemus on haaste, minkä vuoksi tapakulttuureita koskevaa koulutusta olisi tarpeen lisätä. Vieraita kulttuureita koskevaa aineiston-hankintaa koskevaan haasteeseen – uskonnolliset sekä poliittiset kysymykset – ratkaisuksi tarvittaisiin koulutusta, mutta myös yhteistyö esimerkiksi maahanmuuttajien yhdistysten kanssa voisi olla vaihtoehto. Toki maahanmuuttajien palvelujen määrää on suhteutettava kirjaston resursseihin. Haastava kysymys onkin se, että jos Espoossa puhutaan yli 80 vierasta kieltä, voidaanko kirjastoilta vaatia palvelua edes puolelle tästä kielten määrästä?

**Monikulttuurisuus kirjasto- ja tietopalvelualan opinnoissa.** Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei kantasuomalaisille eikä maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille ole riittävästi monikulttuurisuuteen liittyvää koulutusta. Turun ammattikorkeakoulussa tilanne on parantunut Open Zone -hankkeen myötä. Maahanmuuttajille suunnattu täydennyskoulutus onnistui hyvin, ja lisää samanlaista koulutusta on ollut suunnitteilla. Kirjasto- ja tietopalvelun opetussuunnitelmaan kaavaillaan monikulttuurisuutta koskevia uudistuksia. Kokemukseni Seinäjoen ammattikorkeakoulun monikulttuurisuutta käsittelevästä, kaikille pakollisesta kurssista, oli hyvä. Suuntautumisopinnoiksi monikulttuurisuutta sen sijaan ei ollut mahdollista valita, koska siihen kuuluvia kursseja ei järjestetty. Tässä asiassa oppilaitokset voisivat parantaa yhteistyötä, jotta syventävien opintojen järjestäminen onnistuisi. Riittävä opiskelijamäärä sekä opettaja löytyisivät todennäköisesti yhteistuumin.

Ammatillisen koulutuksen kohdalla ainakaan Keravan ammattiopistossa Keudassa ei tieto- ja kirjastopalvelun koulutukseen kuulu erillisiä monikulttuurisuutta käsitteleviä opintoja. Monikulttuurisuus tulee esille kuitenkin tutkintoperusteisiin kirjatuissa ammattitaitovaatimuksista. Haastattelun perusteella sain henkilökohtaistamissuunnitelmasta positiivisen kuvan. Sen avulla koulutuksen aloittamista pohjustetaan hyvinkin pitkään, mistä on todennäköisesti paljon apua opiskelun aikana etenkin maahanmuuttajataustaisille opiskelijoille.

Vaikka kantasuomalaisten sekä maahanmuuttajataustaisten kirjastoammatillinen koulutus on vähäistä, oppilaitoksissa tarkkaillaan kirjastojen tilannetta. Koulutuksen kehittäminen ja lisääminen on tulevaisuudessa mahdollista. Suurimpia haas-



teita oppilaitoksille lienee kielitaidon osaamistason määrittely maahanmuuttajille suunnatussa koulutuksessa.

**Verkostoituminen ja yhteistyökumppanit.** Kohdekirjastoilla on runsaasti monikulttuurisuus- ja maahanmuuttajatyöhön liittyviä yhteistyökumppaneita. Lähialueiden yhteistyökumppanit – päiväkodit, oppilaitokset, kulttuuri- ja sivistystoimi – ovat kaikkien kirjastojen kohdalla tyypillisimpiä kumppaneita. Paikalliset maahanmuuttajatoimijat sekä esimerkiksi yhdistykset tuovat oman lisänsä kumppaneiden joukkoon. Yhteistyö paikallisen median – lehdet, radio – kanssa tuo kirjastoille näkyvyyttä. Se ei kuitenkaan ole täysin varma keino tavoittaa maahanmuuttajia, etenkin jos vasta Suomeen tullut maahanmuuttaja ei ymmärrä suomea. Maahanmuuttajia tavoittaakseen kirjastoilla on oltava kielitaitoista henkilökuntaa sekä suoria kontakteja maahanmuuttajaryhmiin.

Kumppaneiden kanssa tehtävä yhteistyö on harvemmin suunnitelmallista, se lähtee ennemminkin liikkeelle jonkun osapuolen kumppanuuden tarpeesta. Kohdekirjastoissa yhteistyö eri tahojen kanssa halutaan pitää avoimena, siitä ei haluta eikä aina voida tehdä liian suunnitelmallista. Tiimit ja työryhmät ovat poikkeus, koska ne kokoontuvat säännöllisesti. Toisaalta suunnitelmallisuus nähtiin myös yhtenä keinona kehittää yhteistyötä. Nykyisten kumppaneiden sekä mahdollisten uusien, tarpeellisten kumppaneiden kartoitus ja säännöllinen yhteydenpito kumppaneihin toisi yhteistyöhön lisää luottamusta sekä vakautta.

Toinen keskeinen kehittämistoive koski kansallista yhteistyötä. Monikulttuurisuus-työtä tekevän kirjastoväen toivottiin järjestäytyvän ja tekevän enemmän yhteistyötä keskenään. Siten tieto ja osaaminen välittyisivät kaikille halukkaille sekä esimerkiksi monikulttuurisuus-työtä käsittelevää koulutusta saataisiin järjestettyä helpommin. Valtakunnallisen yhteistyön lisäksi yhteistyötä voisi tehdä pienempienkin alueiden sisällä. Oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä olisi mahdollista tiivistää, se hyödyttäisi todennäköisesti molempia osapuolia: kirjastohenkilökunnan koulutautuminen helpottuisi ja opiskelijat pääsisivät suorittamaan esimerkiksi monikulttuurisuus-työhön liittyviä projektiointoja kirjastoissa.

Verkostoituminen nähtiin kaikissa kohdekirjastoissa yhtenä tärkeimmistä monikulttuurisuus-työn välineistä. Ilman yhteistyötä kirjastojen olisi vaikeampaa muun mu-

assa kehittää vieraskielistä kokoelmaa tai järjestää suurempia ja ennen kaikkea uskottavia monikulttuurisia tapahtumia. Vuorovaikutuksen kautta on mahdollista vaihtaa tietoja sekä ammatillista osaamista ja toisaalta luoda asiakassuhteita maahanmuuttajiin. Toki verkostoitumista kannattaa ja täytyy pohtia sekä suunnitella, jotta siitä saa mahdollisimman paljon hyötyä.

**Toimenpide-ehdotukset.** Lahden kaupunginkirjasto voisi aloittaa monikulttuurisuustyön kehittämisen nimeämällä siitä vastaavan työntekijän sekä perustamalla tiimin tai työryhmän. Monikulttuurisuustyön kehittämisen ja koordinoinnin siirtäminen yhden henkilön vastuulle voi olla liian suuri taakka ja siten tehotonta. Työryhmä, joka laatisi monikulttuurisuustyölle toimintasuunnitelman, tekisi siitä taas järjestelmällistä sekä säännöllistä.

Henkilöstön, erityisesti monikulttuurisuustyöstä vastaavien, koulutukseen olisi syytä panostaa. Esimerkiksi kirjastoyhteistyöllä voisi helpottaa koulutusten toteuttamista. Toki kannattaa olla yhteydessä myös Turun ammattikorkeakouluun täydennyskoulutuksen sekä hankeyhteistyön järjestämiseksi. Oppisopimuskoulutus Keudan kautta voisi olla keino maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrän lisäämiseksi.

Maahanmuuttajatoimijat läheltä sekä kauempaakin on hyvä kartoittaa, jotta monikulttuurisuustoimintaa edistävä yhteistyö saadaan alkuun. Sitä kautta voidaan todennäköisesti saada selville tarkempia tietoja Lahden maahanmuuttajaväestöstä. Yhteistyöstä paikallisten maahanmuuttajaryhmien kanssa voisi olla molemminpuolista hyötyä niin kirjastopalvelujen, kuten kokoelmatyön, kuin tapahtumatuotannon kehittämisessä. Maahanmuuttajiin tutustumalla löydetään myös ne keinot sekä kanavat, joilla maahanmuuttajat tavoittaa.

## LÄHTEET

- Aaltonen, L. 2001. ”Että hyväksyvät, että täällä on maahanmuuttajia, jotka osaavat paremmin” Yleinen kirjasto monikulttuurisena työyhteisönä. Tampereen yliopisto. Informaatitieteiden tiedekunta. Pro gradu -työ.
- Grönros, E-R ... et al. (toim.) 2006. Kielitoimiston sanakirja: 2. osa L-R. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 47, 168.
- Hoffert, B. 2008. Immigrant Nation. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Journal 133 (14), 34–36. [Viitattu 5.11.2012]. Saatavana Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti. 2006. [WWW-dokumentti]. [Viitattu: 1.11.2012]. Saatavana: [http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fi.pdf](http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fi.pdf)
- Jönsson-Lanewska, Y. 2005. The Gate To Understanding: Swedish Libraries And Immigrants. [Verkkolehtiartikkeli]. New Library World 106 (3/4), 128-140. [Viitattu 14.11.2012]. Saatavana Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kolehmainen, S. <xxx.xxx@xxx.fi. Tarkistusta ja varmistelua [Henkilökohtainen sähköpostiviesti] 22.5.2012. Vastaanottaja: Taru Rinkinen [Viitattu 5.1.2013].
- Kuronen, T. 1996. Ranganathanin lait ja virtuaalikirjastot. Oulu: Oulun yliopisto.
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.
- Lahden kaupunginkirjaston strategia 2015. 31.5.2011. Lahti: Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu: 1.11.2012] Saatavana: [http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/kirjaston\\_strategia\\_2015.pdf](http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/kirjaston_strategia_2015.pdf)
- Lovio, I. 2010. Monikulttuurisuuden kehittäminen kirjaston palveluissa. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu: 4.11.2012] Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/monikulttuurinenkirjasto/Documents/Monikulttuurinen%20kirjasto%20nettiliite.pdf>
- Mäkinen, A. 2010. Monikielinen kirjasto. Teoksessa: S. Drake (toim.) Maahanmuuttajia kulttuuriryössä. Helsinki: BTJ, 23–25.

- Oder, N. 2003. Growing Into A Changing City. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Journal 128 (10), 40–42. [Viitattu 10.11.2012]. Saatavana Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Porter, M. 2003. REAPing the Rewards of Family Literacy. [Verkkolehtiartikkeli]. American Libraries 34 (8), 46–47. [Viitattu 8.11.2012]. Saatavana Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat: perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO, 232–251.
- Päijät-Hämeen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2010–2015. 2010. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Päijät-Hämeen liitto. [Viitattu 9.10.2012]. Saatavana: [http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/95073F94099A793CC225778A00200ED7/\\$file/Maahanmuuttopoliittinen%20ohjelma%20240510lopullinen%20versio.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/95073F94099A793CC225778A00200ED7/$file/Maahanmuuttopoliittinen%20ohjelma%20240510lopullinen%20versio.pdf)
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 23.10.2012]. Saatavana: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_2.html)
- Seinäjoen ammattikorkeakoulun opinto-opas. 2012. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 30.12.2012]. Saatavana: <http://opsweb.seamk.fi/?code=KIKO-2012>
- Ulkomaan kansalaiset Lahdessa vuonna 2011, 10 suurinta kansalaisuusryhmää. 27.1.2012. [Verkkosivu]. Lahti: Lahden kaupunki. [Viitattu: 1.10.2012]. Saatavana: <http://www4.lahti.fi/verkkotilastointi/>
- Tyrväinen, J. <xxx.xxx@xxx.fi> Opinnäytetyöstä [Henkilökohtainen sähköpostiviesti] 30.11.2011. Vastaanottaja: Taru Rinkinen [Viitattu: 4.11.2012].
- Väestö kansalaisuuden mukaan vuonna 2011, kymmenen suurinta vieraskielistä väestöryhmää Lahdessa. 5.4.2012. [Verkkosivu]. Lahti: Lahden kaupunki. [Viitattu: 1.10.2012]. Saatavana: <http://www4.lahti.fi/verkkotilastointi/>

## Haastattelut

- H1. Erikoiskirjastonhoitaja. Entressen kirjasto. Haastattelu 18.4.2012.
- H2. Kirjastopalveluiden aluejohtaja. Entressen kirjasto. Haastattelu 18.4.2012.
- H3. Erikoiskirjastonhoitaja. Turun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 19.4.2012.

H4. Vs. palvelupäällikkö. Turun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 19.4.2012.

H5. Erikoiskirjastovirkailija. Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 24.5.2012.

H6. Kirjastovirkailija. Hervannan kirjasto. Haastattelu 1.6.2012.

H7. Kirjastonhoitaja. Hervannan kirjasto. Haastattelu 1.6.2012.

H8. Osastonjohtaja. Hervannan kirjasto. Haastattelu 1.6.2012.

H9. Lehtori. Turun ammattikorkeakoulu. Haastattelu 20.4.2012.

H10. Kouluttaja. Keravan aikuisopisto. Haastattelu 7.6.2012.

Tyrväinen, J. 2011. Kirjastotoimen apulaisjohtaja. Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 16.5.2011.

# LIITTEET

## **LIITE 1 Haastattelukysymykset monikulttuurisesta kirjastotyöstä Espoon Entressen, Turun kaupunginkirjaston, Kouvolan kaupunginkirjaston ja Tampereen Hervannan kirjaston työntekijöille**

Monikulttuurisuustyö:

1. Minkälaista monikulttuurisuustyötä kirjastossanne (kirjastoissanne) tehdään?
2. Onko monikulttuurisuustyö keskitetty esimerkiksi pääkirjastoon vai tehdäänkö sitä myös lähikirjastoissa?
3. Kuinka suunnitelmallista kirjastonne monikulttuurisuustyö on?
4. Ketkä tekevät monikulttuurisuustyötä?
5. Kuinka työntekijöitänne on koulutettu monikulttuurisuustyöhön?
6. Onko kirjastossanne (kirjastoissanne) maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä? Jos on, niin minkälaisia kokemuksia heidän palkkauksestaan on saatu?
7. Onko kirjastossanne (kirjastoissanne) riittävästi maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä?
8. Miksi maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaaminen on tärkeää?
9. Mitä maahanmuuttajataustaisen työntekijän palkkaamisessa tulisi ottaa huomioon?
10. Millaisia maahanmuuttaja-asiakkaita kirjastollanne (kirjastoillanne) on?
11. Onko monikulttuurisuustyössänne keskittyty johonkin tiettyyn ryhmään, esimerkiksi etniseen ryhmään tai ikäluokkaan? Jos on, niin miksi juuri tähän ryhmään/näihin ryhmiin?
12. Mitkä ovat olleet monikulttuurisuustyönne toimivimmat ratkaisut?
13. Tavoitatteko näillä keinoilla kattavasti eri taustaiset (tai kohderyhmänne) maahanmuuttajat?
14. Millaisia resursseja monikulttuurisuustyö edellyttää? Onko niitä riittävästi?
15. Mitä haasteita monikulttuurisuustyössänne on?
16. Millaista tukea kaipaatte monikulttuurisuustyöhönne?
17. Millaista palautetta olette saaneet monikulttuurisuustyöstänne maahanmuuttajilta/henkilökunnalta/yhteistyökumppaneilta?
18. Mitä konkreettisia neuvoja antaisitte Lahden kaupunginkirjastolle monikulttuurisuustyöhön?

Verkostoituminen monikulttuurisuustyötä tekevien tahojen kanssa:

1. Minkälaisia yhteistyökumppaneita kirjastollanne on kuntatasolla ja/tai valtakunnallisesti?
2. Miksi juuri nämä kumppanit?
3. Millaista yhteistyötä kirjastonne (kirjastojenne) ja alan toimijoiden välillä on?
4. Kuinka suunnitelmallista yhteistyö on?
5. Kuinka pitkään yhteistyötä on tehty?
6. Kuinka paljon yhteistyö vie aikaa esimerkiksi viikossa?
7. Millaisia tuloksia yhteistyöstä on saatu?
8. Miten yhteistyötä voisi kehittää?
9. Millaisten tahojen kanssa toivoisitte tehtävän yhteistyötä?
10. Kuinka tärkeää verkostoituminen on monikulttuurisuustyössä?



## **LIITE 2 Haastattelukysymykset monikulttuurisesta kirjastotyöstä Turun amk:n lehtorille**

1. Kuinka kirjastojen monikulttuurisuustyö on huomioitu kirjasto- ja tietopalvelualan (AMK-)koulutuksessa?
2. Onko monikulttuurisuustyöhön liittyvää, kantasuomalaisille opiskelijoille suunnattua koulutusta riittävästi?
3. Onko maahanmuuttajataustaisten kirjastotyöntekijöiden koulutus tällä hetkellä riittävää?
4. Minkälaisia kokemuksia Open Zone -hankkeesta on saatu?
5. Onko Open Zonen tyypisiä hankkeita toteutettu aiemmin tai onko vastaavanlaisia meneillään tällä hetkellä?
6. Tuleeko Open Zone -hankkeelle jatkoa?
7. Mitä tietoja ja taitoja kantaväestöön kuuluvalla työntekijällä tulee olla maahanmuuttaja-asiakkaista ja -työntekijöistä?
8. Onko suomalaisissa kirjastoissa riittävästi valmiuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen?
9. Kuinka suuri tarve kirjastoissa on maahanmuuttajataustaisille työntekijöille?
10. Miten kirjastoissa on suhtauduttu maahanmuuttajaopiskelijoihin esimerkiksi työharjoittelijoina ja myöhemmin työnhakijoina?
11. Miksi maahanmuuttajataustaisten työharjoittelijoiden ja työntekijöiden rekrytointi on tärkeää?
12. Mitä maahanmuuttajataustaista työntekijää palkattaessa tulisi ottaa huomioon?
13. Kuinka paljon kirjastot tekevät yhteistyötä Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kanssa monikulttuurisuusasioissa?
14. Miten Lahden kaupunginkirjasto voisi aloittaa yhteistyön Turun ammattikorkeakoulun kanssa?
15. Minkälaista yhteistyötä Lahden kaupunginkirjaston ja Turun ammattikorkeakoulun välillä voisi kehittää?
16. Mitä neuvoja antaisit Lahden kaupunginkirjastolle monikulttuurisuustyön aloittamiseen/kehittämiseen ja yhteistyökumppaneiden valintaan?

### **LIITE 3 Haastattelukysymykset monikulttuurisesta kirjastotyöstä Keudan kouluttajalle**

1. Kuinka kirjastojen monikulttuurisuustyö on huomioitu kirjasto- ja tietopalvelualan (toisen asteen) koulutuksessa?
2. Onko monikulttuurisuustyöhön liittyvää, kantasuomalaisille opiskelijoille suunnattua koulutusta riittävästi?
3. Onko maahanmuuttajataustaisten kirjastotyöntekijöiden koulutus tällä hetkellä riittävää?
4. Minkälaista koulutusta Keuda (Keski-Uudenmaan ammattiopisto) tarjoaa maahanmuuttajataustaisille kirjasto- ja tietopalvelualasta kiinnostuneille henkilöille?
5. Kuinka paljon maahanmuuttajataustaisia henkilöitä hakeutuu vuosittain Keudaan kirjasto- ja tietopalvelualan koulutukseen?
6. Kuinka maahanmuuttajataustaisten kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoiden koulutusta on kehitetty Keudassa? Minkälaista kehitystä tulevaisuudessa on odotettavissa?
7. Mitä tietoja ja taitoja kantaväestöön kuuluvalla työntekijällä tulee olla maahanmuuttaja-asiakkaista ja -työntekijöistä?
8. Onko suomalaisissa kirjastoissa riittävästi valmiuksia maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen?
9. Kuinka suuri tarve kirjastoissa on maahanmuuttajataustaisille työntekijöille?
10. Miten kirjastoissa on suhtauduttu maahanmuuttajaopiskelijoihin esimerkiksi työharjoittelijoina ja myöhemmin työnhakijoina?
11. Miksi maahanmuuttajataustaisten työharjoittelijoiden ja työntekijöiden rekrytointi on tärkeää?
12. Mitä maahanmuuttajataustaista työntekijää palkattaessa tulisi ottaa huomioon?
13. Kuinka paljon kirjastot tekevät yhteistyötä Keudan kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kanssa monikulttuurisuusasioissa?
14. Miten Lahden kaupunginkirjasto voisi aloittaa yhteistyön Keudan kanssa?
15. Minkälaista yhteistyötä Lahden kaupunginkirjaston ja Keudan välille voisi kehittää?

16. Mitä neuvoja antaisit Lahden kaupunginkirjastolle monikulttuurisuustyön aloittamiseen/kehittämiseen ja yhteistyökumppaneiden valintaan?