



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Emma Lahtinen

---

## Kirjastopalveluita kahdella kielellä

Asiakkaiden ja henkilökunnan näkemyksiä ruotsin kielen asemasta kirjastoissa

Opinnäytetyö

Kevät 2022

SeAMK liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Lahtinen, Emma

Työn nimi: Kirjastopalveluita kahdella kielellä – asiakkaiden ja henkilökunnan näkemyksiä ruotsin kielen asemasta kirjastoissa

Ohjaaja: Haasio, Ari

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 62

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Opinnäytetyössä tarkasteltiin yleisten kirjastojen ruotsinkielisiä palveluita kielellisen tasa-arvon näkökulmasta neljässä kaksikielisessä kaupungissa. Kohdekirjastoina toimivat Hangon, Loviisan, Porvoon ja Vaasan kaupunginkirjastot. Huomiota kiinnitettiin asiakaspalveluun, kokoelmaan, tapahtumiin sekä viestintään. Tarkoituksena oli selvittää, toteutuuko kirjastolain edellyttämä molempien kieliryhmien huomioiminen yhtäläisin perustein kaksikielisissä kunnissa. Opinnäytetyössä huomioitiin sekä asiakkaiden kokemus että myös henkilökunnan näkökulma.

Teoreettinen viitekehys sisälsi kaksikielisyyttä ja suomenruotsalaisuutta käsittelevää kirjallisuutta, kirjastojen palveluita ja kieliasioita koskevaa lainsäädäntöä sekä kirjastopalveluita ja sen osa-alueita koskevaa kirjallisuutta. Aineisto kerättiin asiakkaille suunnatulla Webropol-kyselyllä sekä kolmelle kohdekirjastojen henkilökunnan jäsenelle tehdyllä teemahaastattelulla. Opinnäytetyössä hyödynnettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusotetta.

Kyselyllä ja haastatteluilla saaduista tuloksista käy ilmi, että ruotsinkielisiin palveluihin kiinnitetään huomiota, mutta se on kirjastoille ja henkilökunnalle tietynlainen automaatio, eikä täten aina kovin suunnitelmallista. Pääsääntöisesti ruotsinkielisiä palveluita toteutetaan kuitenkin yhtäläisin perustein, ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti molemmilla kielillä. Suuria, asiakkaille näkyviä epäkohtia ei tuloksissa ilmennyt, vaikka kirjastoilla on myös omat ongelmakohtansa kaksikielisyyden osalta.

<sup>1</sup> Asiasanat: kaksikielisuus, suomenruotsalaisuus, yhdenvertaisuus, yleiset kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Lahtinen, Emma

Title of thesis: Library services in two languages – customer's and staff's viewpoint of Swedish language at libraries

Supervisor(s): Haasio, Ari

Year: 2022

Number of pages: 62

Number of appendices: 2

---

The thesis includes a study of library services in Swedish at public libraries in four bilingual cities, from the perspective of equal language rights. The libraries under study were the Hanko, Loviisa, Porvoo and Vaasa City Libraries. The aim was to find out if the Library Act is observed in the bilingual municipalities. The thesis considered customer's experiences and the staffs' viewpoint.

The theoretical framework includes the literature about bilingualism and Finnish Swedes, the legislation on library services and language matters, and the literature about library services. The data was collected via a Webropol survey among customers and with semi-structured interviews with three members of the library staff. Both a qualitative and a quantitative research approach were utilized in the thesis.

The results of the survey and interviews show that attention is being paid to Swedish-language services, but it is a kind of routine for the libraries and staff, and thus not always very planned. Mainly Swedish-language services are provided on an equal footing, and customers are equally treated in both languages. No major problems were found in the results from the customers, although libraries also have their own problems with bilingualism

<sup>1</sup> Keywords: Bilingualism, equality, Finland Swedish population, public libraries

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 SUOMENRUOTSALAISUUS .....	9
2.1 Kieli ja identiteetti .....	9
2.2 Suomenruotsalaiset .....	10
2.3 Ruotsin kielen asema Suomessa .....	12
2.4 Kaksikieliset kunnat ja niiden velvollisuudet .....	14
2.5 Kaksikielisyys kirjastoissa .....	14
3 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET .....	17
4 KIRJASTON PALVELUT .....	19
4.1 Asiakaspalvelu .....	19
4.2 Kokoelmatyö .....	20
4.3 Viestintä ja sosiaalinen media .....	22
5 TUTKITTAVAT KUNNAT JA KIRJASTOT .....	25
5.1 Porvoo ja Porvoon kaupunginkirjasto .....	25
5.2 Vaasa ja Vaasan kaupunginkirjasto .....	26
5.3 Loviisa ja Loviisan kaupunginkirjasto .....	28
5.4 Hanko ja Hangon kaupunginkirjasto .....	29
5.5 Vertailu .....	31
6 AIKAISEMPI TUTKIMUS AIHEESTA .....	34
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	35
7.1 Tutkimusmenetelmät .....	35
7.2 Kyselytutkimus .....	36
7.3 Teemahaastattelu .....	37
7.4 Tutkimuksen toteutus .....	38

8 TULOKSET .....	39
8.1 Asiakaskyselyn tulokset .....	39
8.2 Henkilökunnan näkemys .....	44
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	50
LÄHTEET .....	54
LIITTEET .....	62

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Porvoon sijainti .....	25
Kuva 2. Vaasan sijainti .....	27
Kuva 3. Loviisan sijainti .....	28
Kuva 4. Hangon sijainti .....	30
Kuvio 1. Kirjastojen ruotsinkielinen aineisto suhteessa väestöön 2019.....	32
Kuvio 2. vastaajat kunnittain .....	39
Kuvio 3. asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston palveluihin asteikolla 1–5 .....	40
Kuvio 4. asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston ruotsinkieliseen kokoelmaan.....	42
Taulukko 1. Porvoon kaupunginkirjaston tilastoja 2019 .....	26
Taulukko 2. Vaasan kaupunginkirjaston tilastoja 2019 .....	28
Taulukko 3. Loviisan kaupunginkirjaston tilastoja 2019.....	29
Taulukko 4 Hangon kaupunginkirjaston tilastoja .....	31
Taulukko 5. Henkilökunnan kielitaito asteikolla 1–10 .....	41

## 1 JOHDANTO

Virallisesti kaksikielisenä maana Suomessa on lain avulla turvattu virallisten kansalliskielten, suomen ja ruotsin käyttö viranomaisasioissa. Kirjastolaissa (L 29.12.2016/1492) todetaan, että yleisten kirjastojen toiminnan järjestämisessä kaksikielisissä kunnissa tulee ottaa huomioon molempien kieliryhmien tarpeet samanlaisten perusteiden mukaan. Toisin sanoen suomen- ja ruotsinkielisten asiakkaiden tulisi olla yhdenvertaisessa asemassa palveluita järjestettäessä. Samaan aikaan suhtautuminen ruotsin kieleen saattaa olla yksilötasolla jopa suoranaisen vihamielistä, mikä voi vaikuttaa niin saatavissa oleviin palveluihin kuin ruotsinkielisen vähemmistön jokapäiväiseen elämäänkin. Vaikka esimerkiksi kirjastot ovat veloitettuja huomioimaan molemmat kieliryhmät samoin perustein, se ei aina välttämättä toteudu. Resurssipula on yksi suuri riskitekijä, sillä kaksikielisyys edellyttää esimerkiksi kattavia kokoelmia molemmilla kielillä, sekä ruotsinkielistä henkilökuntaa. Pienet rahalliset resurssit ja ruotsinkielisen tai edes ruotsia sujuvasti osaavan henkilökunnan rekrytointivaikeudet voivatkin haitata kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumista. Myös henkilökunnan asenteilla on väliä, joko tahattomasti tai tahallisesti. Aiemmin mainittu negatiivinen suhtautuminen kieleen saattaisi vaikuttaa suoraan palveluun, ja jos henkilökunta koostuu suurimmalta osalta äidinkieleltään suomenkielisistä, saattaa vähemmistökieli jäädä tahattomasti vähemmälle huomiolle.

Oletusarvo ei ole se, että kieliryhmien tulisi olla täsmälleen samassa asemassa esimerkiksi kokoelman koon tai tapahtumien määrän suhteen. On luonnollista, että kunnassa, jossa ainoastaan suhteellisen pieni osa asukkaista edustaa vähemmistökieltä, myös esimerkiksi kirjaston kokoelmat kyseisellä kielellä ovat pienempiä. Kirjastolla on kuitenkin useita laissa määriteltyjä tehtäviä, joita tulee kaksikielisissä kunnissa toteuttaa molemmilla kielillä.

Sitä, kuinka sujuvia tai hyviä palvelut ovat, ei voi aina päätellä pelkistä luvuista. Sen vuoksi tässä opinnäytetyössä aihetta lähestytään asiakkaan näkökulmasta, ja toteuttamistapana on asiakaskysely. Alun perin tarkoituksena oli keskittyä ainoastaan asiakkaisiin, mutta myöhemmin opinnäytetyö laajennettiin koskemaan myös henkilökunnan näkemystä siitä, kuinka hyvin ruotsinkieliset palvelut toteutuvat heidän kirjastoissaan. Tarkoituksena oli osaltaan myös selvittää eroavaisuuksia asiakkaiden ja henkilökunnan näkemyksissä.

Innoitus opinnäytetyön aiheeseen tuli tekijän omakohtaisista kokemuksista niin työelämässä kuin sen ulkopuolellakin. Ruotsin kieli saattaa aiheuttaa ihmisissä monenlaisia tunteita, puhutaan esimerkiksi “pakkoruotsista” tai muuten pyritään vähättelemään kieltä, ehkä jopa pääsemään siitä kokonaan eroon. Lisäksi osa ruotsia äidinkielenään puhuvista saattavat helposti tietyissä tilanteissa vaihtaa kielen suomeen, olettaessaan ettei palvelua saa ruotsiksi. Opinnäytetyön tarkoituksena onkin tutkia, kuinka hyvin kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu yleisissä kirjastoissa kaksikielisissä kunnissa, tarkemmin sellaisissa kaksikielisissä kunnissa, joissa ruotsi on vähemmistökieli, mutta kuitenkin prosentuaalisesti merkittävä sellainen. Kohdekirjastoiksi valittiin Loviisa, Hanko, Porvoo ja Vaasa. Tarkoituksena oli, että tuloksia, etenkin jos niissä selviäisi suuria ongelmakohtia, voitaisiin hyödyntää kirjastojen palveluiden ja kielellisen yhdenvertaisuuden kehittämiseen.

Kielellistä yhdenvertaisuutta ja ruotsin kielen asemaa kirjastoissa ei ole juurikaan selvitetty, ainakaan yleisellä tasolla. Kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyissä ei tyypillisesti eroteta kieliryhmiä, joten niistä ei voi päätellä mitään kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumisesta. Joka neljäs vuosi julkaistava kielibarometri puolestaan mittaa kuntien palveluita ja kieli-ilmapiiiriä kaksikielisissä kunnissa yleisesti, jolloin kirjasto on ainoastaan hyvin pieni osa kokonaisuutta. Opinnäytetyö eroaa kirjastojen asiakaskyselyistä myös siten, että tarkoituksena ei ole niinkään tutkia vain sitä, ovatko ruotsinkieliset asiakkaat tyytyväisiä kirjaston palveluihin ylipäätään, vaan näkökulmana on nimenomaan kielellinen yhdenvertaisuus ja sen toteutuminen. Toisin sanoen se, kokevatko ruotsinkieliset asiakkaat tulevansa kohdelluksi kielensä vuoksi eri tavoin kuin suomenkieliset.

Kesken opinnäytetyöprosessin tekijä päätyi työsuhteeseen Vaasan kaupunginkirjastoon. Työsuhteen vaikutuksia opinnäytetyöhön on kuitenkin pyritty minimoimaan, ja kaikki Vaasan kaupunginkirjastoa koskeva tieto on peräisin kirjallisista lähteistä tai kyselyistä ja haastatteluista saaduista aineistoista. Vaasan kaupunginkirjastoon ei myöskään ole perehdytty tai keskitytty sen enempää kuin muihinkaan kohdekirjastoihin, vaikka se työsuhteen vuoksi olisikin ollut käytännön tasolla mahdollista. Samaten tekijän omien tai lähipiirin kokemusten merkitys on pyritty pitämään täysin poissa, ja aineistoja tulkitessa on pyritty objektiivisuuteen.



## 2 SUOMENRUOTSALAISUUS

### 2.1 Kieli ja identiteetti

Identiteetillä tarkoitetaan henkilön tai yhteisön olemusta ja ominaisia asioita määrittävien erityispiirteiden ja ominaisuuksien muodostamaa kokonaisuutta tai henkilön tai yhteisön käsitystä itsestään eri ympäristöissä (Tieteen termipankki 2021). Se käsittelee sitä, kuka tai mikä yksilö kokee olevansa, ja kuka tai mikä muut ajattelevat yksilön olevan (Liebkind & Henning-Lindblom 2015, 184–184). Hall (1999, 21–23) erottelee identiteettiä määritellään valistuksen subjektin, sosiologisen subjektin ja postmodernin subjektin. Ensiksi mainitun määritelmän mukaan identiteetti olisi yksilön ”keskus”, joka pysyy suhteellisen samankaltaisena koko elämän ajan. Sosiologinen subjektikäsitys puolestaan tukee ajatusta, että yksilöllä on ydin/keskus, mutta se muodostuu minän ja yhteiskunnan vuorovaikutuksen tuloksena. Postmoderni subjektikäsitys vie ajatuksen vielä pidemmälle, ja käsittää identiteetin jatkuvasti muuttavana ja liikkuvana. Postmodernin käsityksen mukaan identiteetti ei ole kiinteä tai pysyvä, vaan subjekti omaa useita ristiriitaisia identiteettejä, jotka vaihtelevat ympäristön mukaan. Esimerkiksi kaksoiskansalaisten tai kaksikielisten kohdalla identiteettejä voi olla useampia myös samassa ”kategoriassa” (Liebkind & Henning-Lindblom 2015, 183). Toisin sanoen he kokevat yhteenkuuluvuutta molempiin ryhmiin, ja omaavat molemmat identiteetit.

Kulttuurista identiteettiä voidaan ajatella kahdella eri tavalla. Sen voidaan ajatella pohjautuvan yhteiseen kulttuuriin, mukaan lukien historiallisiin kokemuksiin ja kulttuurisiin tapoihin, jotka saavat ryhmän kokemaan itsensä yhtenäiseksi kansaksi. Toisen näkemyksen mukaan kulttuuriseen identiteettiin liittyy näiden yhteisten tekijöiden lisäksi myös eroavaisuudet. Se ei ole siis ainoastaan historiaan ja kulttuurisiin koodeihin perustuva pysyvä kokonaisuus, vaan muokkautuu jatkuvasti, ja saattaa erota muista, samankaltaisen historian omaavista kulttuureista. (Hall 1999, 224–231.)

Yksilötasolla identiteetti määrittää samankaltaisuutta muihin, mutta myös asiat, jotka erottavat muista (Pietikäinen, Dufva & Laihiala-Kankainen 2002, 9). Siihen vaikuttavat useat eri tekijät, mukaan lukien äidinkieli. Muita identiteettiin vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi kansallisuus, koulutus, harrastukset, perhesuhteet tai ulkonäkö. Eri seikkojen vaikuttavuus

identiteettiin vaihtelee huomattavasti yksilöittäin, eli esimerkiksi kieli ei kuitenkaan kaikille ole merkittävä tekijä identiteetin kannalta. (Martin 2002, 43.) Lisäksi eri ryhmittymiin saatetaan kuulua ainoastaan yhden yhdistävän tekijän, kuten kielen tai ammatin kautta (Liebkind & Henning-Lindblom 2015, 187). Esimerkiksi tiettyyn kieliryhmään saatetaan kokea kuuluvansa yhteisen kielen perusteella, omaamatta varsinaisesti muita yhdistäviä tekijöitä.

Kieli koetaan helposti myös osana etnistä tai kansallista identiteettiä. Esimerkiksi Amerikansuomalaisten keskuudessa suomen kielen puutteellinen osaaminen saatetaan mieltää puutteeksi tai aukoksi muutoin suomalaisessa identiteetissä. (Martin 2002, 44.) Samoin suomalaisilta kysyttäessä mitkä asiat erityisesti yhdistävät suomalaisia, esiin nousee vahvasti etenkin suomenkielisten keskuudessa kieli. Toisaalta puolet ruotsinkielisistä vastaajista nimesivät kieli- ja kulttuurierot merkittäväksi erottavaksi tekijäksi. (Pitkänen & Westinen 2018.) Suomalainen identiteetti ja siinä yhdistävät/erottavat asiat saatetaankin nähdä hyvinkin eri tavoin, yksilöstä ja taustatekijöistä riippuen.

Kuten todettu, identiteetti sisältää myös asiat, jotka erottavat muista. Esimerkiksi kuurojen kohdalla kieli toimii yhdistävänä tekijänä, mutta samaan aikaan erottaa kuulevista. Viittomat ”kuuro oma maailma” ja ”kuuleva oma maailma” ilmaisevat omaa ryhmää, joka erottaa kuulevista, sekä sitä että kuulevat ovat myös oma yhtenäinen ryhmänsä. Kuurojen yhteisöön kuuluvat sekä kuurot, että muut kuurojen kanssa toimivat tahot, kuten kuurojen lasten vanhemmat tai kuurojen parissa työskentelevät. Kuurojen yhteisöön tai viittomakielisiin samaistuminen ei olekaan riippuvaista kuulemisen tasosta, vaan kielestä. (Jokinen 2002, 72–75; 81–82.) Kuurojen ja viittomakielisten kohdalla, aivan kuten esimerkiksi aiemmin esiin nostettujen suomalaisten suomenkielisten ja ruotsinkielisten kohdalla, kieli voi siis toimia sekä yhdistävänä että erottavana seikkana.

## **2.2 Suomenruotsalaiset**

Termiä ”suomenruotsalainen” ryhdyttiin käyttämään 1800- ja 1900-lukujen taitteessa. Samaan aikaan kuin suomalaiskansallinen liike paransi suomen kielen asemaa Suomen autonomisessa suurruhtinaskunnassa, ruotsinkielisten liike ajoi ruotsinkielisten etuja ja korosti suomenruotsalaisten yhtenäisyyttä. Koettiin, että kieli on koko Suomen

ruotsinkielistä väestönosaa yhdistävä tekijä. (Suomenruotsalaiset kansankäräjät 1994, 6.) Vuonna 2020 Suomessa oli 287 871 ruotsia äidinkielenään puhuvaa henkilöä, mikä on 5,2 % Suomen väkiluvusta (Tilastokeskus, [viitattu 14.4.2021]).

Suomenruotsalainen vähemmistö on hyvin sekalainen joukko, jonka mieltymykset, elämäntyyli, harrastukset ja jopa suhtautuminen suomenruotsalaiseen kulttuuriin vaihtelee huomattavasti (Heikkilä 2011). Folktingetin vuonna 2005 teettämän tutkimuksen mukaan 82 % vastaajista koki kuuluvansa omaan kulttuuriinsa, mutta olevansa samalla myös suomalaisia muiden joukossa. Tämä tukee osaltaan Liebkindin & Henning-Lindblomin (2015, 186) käsitystä useammasta rinnakkaisesta identiteetistä. Vaikka enemmistö kokee olevansa suomalaisia siinä missä muutkin, myös Ruotsilla ja sen kulttuuritarjonnalla on merkitystä suomenruotsalaisten elämässä. Peräti 31 % pitää Ruotsia ja sen kulttuuria tärkeänä osana elämäänsä, ja 47 % kokee Ruotsin television niin tärkeänä, että voisi jopa maksaa siitä. (Björkstrand 2006.)

Kysyttäessä suomenruotsalaisilta mitä suomenruotsalaisuus heille merkitsee, vastaukset ovat vaihtelevia. Niissä nousee esiin muun muassa kieli, kulttuuri, historia, ulkopuolisuus, pohjoismaalaisuus sekä yhteisö. Ajatushautomo Magman kyselyyn vastanneista osalle suomenruotsalaisuus merkitsee ainoastaan kieltä, kun taas jotkut kokevat sen hyvinkin merkitykselliseksi ja koko elämään vaikuttavaksi asiaksi. (Finlands svenska tankesmedja Magma & Kuntaliitto 2010, 18–19; 46–47; 90–91.) Kuitenkin Folktingetin tutkimuksen mukaan 96 % ruotsinkielisistä piti ruotsin kieltä itselleen henkilökohtaisesti tärkeänä tai melko tärkeänä (Björkstrand 2006)

Myös muihin suomenruotsalaisiin saatetaan suhtautua hyvin vaihtelevasti, ja esimerkiksi helsinkiläiset ja pohjanmaalaiset suomenruotsalaiset saattavat suhtautua toisiinsa arvostelevasti ja negatiivisesti (Pitkänen & Westinen 2018). Lisäksi Folktingetin tutkimuksen mukaan suomenruotsalaisten suhtautumisessa kieleen ja suomenruotsalaisuuteen on havaittavissa eroja alueittain, ja esimerkiksi kieltä pidetään tärkeämpänä Pohjanmaalla kuin Helsingin seudulla. Kuitenkin alueellisista asenne-eroista huolimatta 31 % ruotsinkielisistä kokee, että Pohjanmaalaisilla ja Uusimaalaisilla on paljon yhteistä, ja 64 % kokee, että yhteistä on ainakin jonkin verran. (Björkstrand 2006.) Eroavaisuuksia on kuitenkin sen verran, ettei pelkästään äidinkielen perusteella voi tehdä johtopäätöksiä henkilöistä, ja

ajatella että kaikki suomenruotsalaiset ovat tietynlaisia. Toisaalta jopa 83 % katsoo, ettei kieli ole ainoa suomenruotsalaisia yhdistävä tekijä (Björkstrand 2006).

Tandefeltin (1998, 64) mukaan henkilöä voidaan pitää kaksikielisenä neljällä perusteella:

- 1) hän omaa kielellisiä valmiuksia kahdella kielellä
- 2) hän käyttää kahta kieltä säännöllisesti arkipäiväisessä elämässään
- 3) hän on kasvanut kaksikielisessä kodissa tai ympäristössä ja oppinut kielet rinnakkaisesti
- 4) hän identifioi itsensä kahteen kieliryhmään ja kokee kuuluvansa molempiin.

Esimerkiksi Helsingissä asuvat suomenruotsalaiset ovatkin pitkälti kaksikielisiä (Nyman-Kurkiala 2002, 192). Se, käytetäänkö suomea vai ruotsia saattaakin riippua ympäristöstä ja tilanteesta (Allardt & Starck 1981, 143) ei siis niinkään pelkästään keskustelijoiden kielitaidosta.

### **2.3 Ruotsin kielen asema Suomessa**

Perustuslaissa todetaan, että Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Tämä takaa suomenruotsalaisille oikeuden käyttää äidinkieltään viranomaisten kanssa toimiessaan. (L 11.6.1999/731.) Perustuslakia kieliasioissa täydentää kielilaki, jossa määritellään tarkemmin kieleen liittyviä asioita. Käytännössä oikeus käyttää suomea tai ruotsia esimerkiksi viranomaisten kanssa asioidessa koskee ainoastaan kaksikielisiä kuntia tai valtion tasolla tapahtuvaa toimintaa, sillä kielilaissa todetaan, että ”Yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomaisen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä”. Tämä ei kuitenkaan saa ohittaa oikeutta käyttää omaa kieltä niissä asioissa, jotka koskevat perusoikeuksiin liittyviä asioita tai viranomaisten asettamia velvoitteita. (L 6.6.2003/423.) Siitä huolimatta, että kaksikielisissä kunnissa kuuluisi voida käyttää äidinkieltään viranomaisasioista, enemmistökieleltään suomenkielisissä kunnissa asuvasta ruotsinkielisestä vähemmistöstä vain 38 % pyytää palvelua ruotsiksi aina tai useimmiten. Useimmat myös vaihtavat suomeen, ellei palvelua saa ruotsiksi. (Lindell 2020.) Toisaalta vahvasti ruotsinkieliseltä seudulta kotoisin olevat ruotsinkieliset saattavat pitää itsestäänselvyytenä mahdollisuutta ruotsin käyttämiseen kaikkialla Suomessa, ja tämän

käsityksen murtuminen saattaa mullistaa koko identiteettiä (Nyman-Kurkiala 2002, 177–179).

Ruotsin kielen asema kansalliskielenä on ollut ja on yhä hyvin kiistanalainen. Nyberg (1982, 36–44) nostaakin historiasta esiin 1800- ja 1900-lukujen taitteen, sekä myöhemmin 30-luvun kielikiistat merkittävinä tapahtumina Suomen kielipolitiikassa. 1800-luvun kiistoissa kyse oli suomen kielen asemasta tasavertaisena ruotsin kieleen nähden, kun taas 1930-luvulla aitosuomalaisten tavoitteena oli saada Suomesta täysin yksikielinen valtio (Väistö 2017). Jälkimmäinen kielikiista hiipui talvisodan syttyessä. Sodan jälkeen perustettiin kielirauhakomitea, jonka tavoitteena oli löytää yhteisymmärrys kieliryhmien välille (Ekberg 1998, 30–33).

Kielen asema ei ole vieläkään täysin vakaa. Esimerkiksi Suomalaisuuden liitto ajaa ruotsin kielen opetuksen pakollisuuden poistoa, sekä julkisten tehtävien ja virkojen kielivaatimuksen poistoa (Suomalaisuuden liitto 2018). Myös Sipilän hallituksen toimia, kuten Vaasan keskussairaalan laajan päivystyksen poistoa, sekä käräjäoikeusuudistuksen on koettu ruotsinkielisten oikeuksia ja asemaa heikentäviksi (Suominen 2017, 10–11, 30–31). Kielibarometrin (2020) mukaan ruotsinkielisestä vähemmistöstä 23 % kokee, että mahdollisuus saada palvelua ruotsiksi on heikentynyt kotikunnassaan.

Myös suora asenne suomenruotsalaisia ja ruotsin kieltä kohtaan ovat välillä melko jyrkkiä ja negatiivisia. Tukholman yliopiston tekemän tutkimuksen mukaan yli puolet kyselyyn vastanneista 412:ta suomenruotsalaisesta olivat kokeneet olonsa uhatuiksi suomenruotsalaisen identiteettinsä vuoksi, ja niin ikään yli puolet olivat joskus olleet joko verbaalisesti tai fyysisesti uhattuina samasta syystä (Furubacke, Richnau & Söderström 2016). Suomenruotsalaiset saattavat myös törmätä ennakkoluuloihin ja stereotypioihin siitä, että he pyrkivät ruotsin kielen avulla osoittamaan olevansa parempia tai hienompia kuin suomenkieliset (Nyman-Kurkiala 2002, 182). Negatiivinen suhtautuminen saattaa osaltaan selittää myös haluttomuutta yrittää saada palvelua omalla äidinkielellä. Se ei kuitenkaan ole ainoa syy, vaan kielellinen joustavuus saattaa johtua myös halusta olla kuulua aidosti kaksikieliseen ympäristöön ja kulttuuriin, eikä ole välttämättä edes tietoista (Allardt & Starck 1981, 143).

## 2.4 Kaksikieliset kunnat ja niiden velvollisuudet

Kunnat voivat olla Suomessa yksi- tai kaksikielisiä. Mikäli kunnan asukkaista 8 % puhuu äidinkielenään vähemmistökieltä, tai vähemmistökieliseen ryhmään kuuluu yli 3 000 asukasta, lasketaan kunta kaksikieliseksi. Vuonna 2017 Suomen 311 kunnasta 49 oli kaksikielisiä tai ruotsinkielisiä. Kaksikielisistä kunnista suomi oli enemmistökielenä 18 kunnassa, ja ruotsi 15:ssä. Ahvenanmaan 16 kuntaa ovat ruotsinkielisiä. Kaksikielisistä kunnista enemmistö sijaistaa Uudellamaalla tai Pohjanmaalla. (Ruotsin- ja kaksikieliset kunnat, [viitattu 26.3.2021].)

Kaksikieliseksi viranomaiseksi lasketaan ne viranomaiset, joiden virka-alueeseen kuuluu vähintään yksi kaksikielinen kunta, sekä kaksikielisen kunnan viranomaiset. Kielilain mukaan tällaisen viranomaisen tulee palvella sekä suomeksi että ruotsiksi. (L 6.6.2003/423.) Kaksikielisessä kunnassa tulee siis kaikkien viranomaisasioiden hoitua molemmilla virallisilla kielillä. Lisäksi esimerkiksi perus- ja esiopetus tulee järjestää sekä suomeksi että ruotsiksi (L 21.8.1998/628). Käytännössä siis kaksikielisen kunnan palveluiden järjestämiseen vaaditaan enemmän resursseja kuin yksikielisen kunnan kohdalla, sillä esimerkiksi perusopetus on järjestettävä kaksinkertaisena, ja viranomaistiedotteet on julkaistava molemmilla kielillä. Kuntien valtionosuuksia määriteltäessä otetaan huomioon myös kaksikielisyys (L 29.12.2009/1704).

Perustuslain (L 11.6.1999/731) mukaan molempien kieliryhmien sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista tulee huolehtia yhtäläisin perustein. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että palvelut tulisi järjestää samalla laajuudella molemmilla kielillä, vaan se on tapauskohtaista (Leidenius 2017). Esimerkiksi suomenkielisiä ja ruotsinkielisiä kouluja ei siis tarvitse olla yhtä monta, tai kirjaston kokoelmien ei tarvitse olla yhtä laajoja, kunhan ne toteutuvat samoilla kriteereillä ja yhtäläisin perustein.

## 2.5 Kaksikielisyys kirjastoissa

Kaksikielisissä kunnissa yleisten kirjastojen kohdalla on huolehdittava, että molemmat kieliryhmät huomioidaan samojen periaatteiden mukaan (L 29.12.2016/1492). Kirjastopalvelut on siis järjestettävä molemmilla kielillä niin kokoelman, asiakaspalvelun kuin muidenkin toimintojen osalta. Henkilökunnan osalta tämän toteuttaminen voi kuitenkin olla

haaste kirjastoille, sillä Åbo Akademi on ainoa korkeakoulu, jossa voi opiskella informaatiotutkimusta ruotsiksi, ja sielläkin ainoastaan kandidaatintutkinto on mahdollista suorittaa ruotsiksi, maisteri- ja tohtoriopinnot suoritetaan englanniksi (Aluehallintoviraston blogi 2020). Muita kirjastoalan koulutusta ruotsiksi tarjoavia korkeakouluja ei Suomessa ole. Toisen asteen koulutuksen voi suorittaa Yrkesakademin i Österbottenissa, jossa merkonomin tutkinnossa voi suuntautua erikseen kirjastopalveluihin (Yrkesakademin i Österbotten, [viitattu 10.4.2021]. Myös ammattikoulu Careeriassa, Porvoossa, on mahdollista opiskella kirjastoalaa osana merkonomin tutkintoa (Grundvall 2019).

Varsinkin Helsingissä tilanne on ongelmallinen, ja ruotsinkielistä kirjastohenkilökuntaa on saatavilla liian vähän (Grundvall 2019). Tämän vuoksi esimerkiksi kielivaatimuksista saatetaan joutua myös kaksikielisiin kuntiin rekrytoidessa (Aluehallintoviraston blogi 2020). Tämä taas saattaa helposti johtaa siihen, että ruotsinkieliset kirjastopalvelut kärsivät kielitaitoisen henkilökunnan vähäisyyden takia. Kielitaitoa tarvitaan oikeastaan kaikissa kirjaston palveluissa, oli kyse sitten esimerkiksi luetteloinnista ja kokoelmanhoidosta, tapahtumien järjestämisestä, viestinnästä tai asiakaspalvelusta. Ilman tarpeeksi kielitaitoista henkilökuntaa palveluiden laatu kärsii.

Asiakaspalvelun ja ylipäätään asiakkaihin kohdistuvien toimintojen lisäksi kaksikielisyys näkyy luonnollisesti myös työyhteisössä. Hyvä esimerkki on useamman korkeakoulun yhteinen korkeakoulukirjasto Tritonia. Henkilöstökyselyissä kaksikielisyudesta on saatu kehuja, ja sen on koettu olevan myös kasvattava kokemus. Myöhemmin kaksikielisyudesta on tullut henkilöstön keskuudessa niin arkipäiväistä, ettei sitä ole edes erikseen mainittu kyselyissä. Tritoniassa näkyy hyvin kaksikielinen työyhteisö esimerkiksi dokumenttien kaksikielisyudessa tai siinä, että keskustelut saatetaan käydä kaksikielisesti keskustelijoiden äidinkielestä riippuen. (Pöytälaakso-Koistinen 2011, 173; Källund 2011, 166–167.)

Kaksikielisyudesta puhuttaessa on myös muistettava, ettei se aina tarkoita vain suomea ja ruotsia. Esimerkiksi Saamelaisilla on oikeus ylläpitää ja kehittää kieltään ja kulttuuriaan, ja käyttää omaa kieltänsä Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen viranomaisten kanssa toimiessaan, sekä valtion viranomaisten kanssa (L. 15.12.2003/1086). Osaltaan tämä koskee myös yleisiä kirjastoja, sillä kirjastolaissa (L. 29.12.2016/1492) todetaan, että saamelaisten kotiseutualueella saamenkielisten ja suomenkielisten tarpeet on huomioitava

yhtäläisin perustein. Hyvä esimerkki tästä on Utsjoen kirjasto. Kunta on saamelaisenemmistöinen, ja myös kirjastopalveluiden linjaus on se, että viestintä tapahtuu ensin saameksi (Malinen 2018).



### 3 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET

Kuten aiemmin on todettu, lait toteavat, että kirjastopalvelut tulee kaksikielisissä kunnissa järjestää molemmilla kielillä yhtäläisin perustein. Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana onkin se, että toteutuuko yhdenvertaisuus kaksikielisten kuntien kirjastoissa todella. Tarkoitus on tutkia ruotsinkielisen vähemmistön asemaa kaksikielisten kuntien kirjastoissa kokoelman, asiakaspalvelun, henkilökunnan asenteen ja viestinnän kannalta.

Tutkimus kohdistuu Porvoon, Vaasan, Loviisan ja Hangon kaupunginkirjastoihin ja näiden asiakkaisiin. Vaasa ja Porvoo ovat jotakuinkin samaa kokoluokkaa, ja kielijakauma on melko lähellä toisiaan (Vaasa 23,2 % ja Porvoo 28,9 % väestöstä ruotsinkielisiä), joten ne ovat vertailukelpoisia keskenään. Loviisa ja Hanko (40,5 % & ja 42,8 %) ovat huomattavasti pienempiä kuntia, ja valikoituivat mukaan lähinnä kielijakaumansa ansiosta. Tarkoituksena oli valita kuntia, joiden kielijakauma on melko tasainen. Esimerkiksi Helsinki, joka edustaa määrällisesti suurinta ruotsinkielistä kielivähemmistöä, karsiutui pois tutkittavista kaupungeista, sillä sen ruotsinkielisten asukkaiden lukumäärä on vain 5,6 % asukkaista (Kuntien avainluvut, [viitattu 26.3.2021]). Toisaalta mukaan haluttiin myös vähintään keksikokoisia kaupunkeja, joten Vaasa ja Porvoo valikoituivat mukaan siitä huolimatta, että ruotsinkielisiä on vain noin neljäsosa väestöstä.

Tutkimusongelmaa selvitetään seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- Kuinka hyvin kielellinen yhdenvertaisuus ja asiakkaiden tasavertainen kohtelu toteutuu kaksikielisten kuntien kirjastoissa ruotsinkielisen vähemmistön osalta?
- Kuinka tyytyväisiä ruotsinkieliset asiakkaat ovat kirjastopalveluihin yleisesti kielellisestä näkökulmasta?
- Kuinka hyvin henkilökunta kokee pystyvänsä toteuttamaan kielellistä yhdenvertaisuutta?
- Eroaako asiakkaiden ja henkilökunnan näkemys asiasta, ja jos eroaa, niin kuinka?

Tarkoituksena on saada kokonaiskuva siitä, kuinka tyytyväisiä ruotsinkieliset, vähemmistökieliset asiakkaat ovat kirjaston heille tarjoamaan palveluun kielellisestä

näkökulmasta. Tutkittavia osa-alueita ovat aineisto, asiakaspalvelu, tapahtumat sekä viestintä. Lisäksi halutaan tutkia sitä, kuinka hyvin kirjaston henkilökunta kokee pystyvänsä toteuttamaan molempien kieliryhmien tasavertaista kohtelua. Asiakkaiden ja henkilökunnan näkemysten eroja tutkimalla pystytään hahmottamaan myös mahdollisia ongelmakohtia monipuolisemmin. Esimerkiksi kokoelman laajuus pelkästään ei takaa sen laadukkuutta tai relevanssia asiakkaiden näkökulmasta.

Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää kirjastojen palveluiden kehittämisessä ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi kaksikielisten kuntien kirjastoissa. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on selvittää ongelmakohtia kirjastojen ruotsinkielisissä palveluissa, jolloin niitä voidaan myös pyrkiä ratkomaan ja näin parantamaan kirjaston palveluita. Suoranaisia ratkaisuja opinnäytetyössä ei pyritä antamaan, mutta tuloksista voidaan saada hyödyllistä tietoa siitä, mikä kirjastoissa tällä hetkellä toimii ruotsinkielisten asiakkaiden kannalta, ja vastaavasti missä on mahdollisesti puutteita.

## 4 KIRJASTON PALVELUT

### 4.1 Asiakaspalvelu

Asiakkaat näkevät kirjastoissa tehtävästä työstä vain murto-osan, yhtenä näkyvimmistä kirjastojen asiakaspalvelun. Kuitenkin myös asiakaspalvelun tuotantoprosessista osa on asiakkaalle näkymätöntä, joten asiakas arvioi palvelua vain näkemänsä palvelun ja toimenpiteiden kautta (Lovio & Tiihonen 2005, 22). Näin ollen kohtaaminen ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa on iso osa sitä, kuinka hyväksi asiakas mieltää saamansa palvelun. Tältä osin hyvä asiakaspalvelu onkin myös oleellinen osa kirjaston markkinointia. Puskaradiomainen viesti yksittäisen asiakkaan kohtaamasta palvelusta leviää hyvin nopeasti ja pitkälle, ja vaikuttaa kirjaston maineeseen (Juntunen & Saarti 2014, 47).

Palvelun laatu koostuu teknisestä laadusta sekä toiminnallisesta laadusta. Ensimmäisellä tarkoitetaan tuotteen, esimerkiksi kirjan tai kokoelman laatua, ja jälkimmäisellä palvelun saamista ja kokemista. Molemmat vaikuttavat palvelun laatuun ja asiakkaan tyytyväisyyteen merkittävästi. (Eräsalo 2011, 17–18.) Jos esimerkiksi kirjaston kokoelma on asiakkaan mielestä hyvä ja vastaa tämän tarpeita, mutta tiettyä aineistoa etsiessä saatu asiakaspalvelu ei täytä asiakkaan odotuksia, se heikentää kokonaislaatua. Toisaalta jos vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa on hyvä, se saattaa paikata teknisen laadun puutteita (Eräsalo 2011, 18). Asiakaspalvelu voidaan mieltää ennen kaikkea vuorovaikutukseksi asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Eräsalo 2011, 14; Lovio & Tiihonen 2005, 11), sekä asiakkaan auttamiseksi (Eräsalo 2011, 12).

Kirjastojen asiakaspalvelun haasteena on asiakaskunnan laajuus (Lovio & Tiihonen 2005, 9). Ongelma koskee etenkin yleisiä kirjastoja, sillä kirjastolain (L 29.12.2016/1492) mukaan yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa, Näin ollen palvelua ei voida kohdentaa vain tiettyihin asiakasryhmiin. Kuitenkin myös kirjastoissa asiakasryhmiä segmentoidaan, sekä hieman vähemmälle huomiolle jääneiden asiakasryhmien tunnistamisen ja huomioimisen vuoksi, että myös esimerkiksi palveluiden monikanavaisuuden onnistumisen edistämiseksi (Almgren & Jokitalo 2011, 16–17). Eri käyttäjäryhmien käyttäytymistavat ja tarpeet tunnistamalla myös asiakaspalvelua, aivan kuten kaikkia kirjastopalveluita, voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden

tarpeita. Yksittäinen asiakas voi myös kuulua useaan eri asiakasryhmään ja käyttää kirjaston palveluita monipuolisesti ja monikanavaisesti tilanteesta riippuen (Lovio & Tiihonen 2005, 31). Omat haasteensa yleisten kirjastojen toiminnan järjestämiseen tuo myös lain edellyttämä sekä suomen- että ruotsinkielisten asiakkaiden yhdenmukainen huomioiminen kaksikielisissä kunnissa, saamenkielisten huomioiminen saamelaisalueilla, sekä erilaisten paikallisten kieliryhmien huomioiminen (L 29.12.2016/1492). Asiakaspalvelun osalta tämä voi tarkoittaa esimerkiksi riittävän kielitaitoista henkilökuntaa, mutta myös esimerkiksi monikielistä sosiaalista mediaa.

Kirjaston asiakaspalvelu on usein monikanavaista, ja sitä voikin tapahtua niin paikan päällä kasvokkain, puhelimitse, sähköpostilla, chat-palvelun kautta kuin vaikkapa sosiaalisessa mediassa. Esimerkiksi sosiaalinen media onkin hyvä keino osalistaa ja kuunnella asiakasta (Kortesuo & Patjas 2011, 21). Eri kanavia voidaan siis käyttää monipuolisesti sekä asiakaspalveluun että viestintään. Yleisten kirjastojen neuvosto nostaakin Yleisten kirjastojen suunta -asiakirjassaan esiin yhteisöllisyyttä, ja sosiaalista mediaa yhtenä osana sitä. Toimenpiteenä ehdotetaan esimerkiksi asiakaspalvelun tarjoamista myös epävirallisissa verkkoyhteyksissä. (Yleisten kirjastojen neuvosto, [viitattu 12.4.2021].) Asiakaspalvelu sisältää siis paljon muutakin, kuin perinteisen kirjastojen asiakaspalvelupisteissä tapahtuvan palvelun.

## 4.2 Kokoelmatyö

Yleisten kirjastojen tehtävänä on tarjota pääsyä aineistoihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa sekä edistää lukemista ja kirjallisuutta (L 29.12.2016/1492). Poroila (2011, 33) toteaaakin, että kirjasto olisi melko helposti korvattavissa ilman kokoelmaa ja siihen liittyviä palveluita. Kirjastojen aineistokokoelmaa voidaankin pitää varsinkin yleisten kirjastojen kohdalla yhä yhtenä merkittävimmistä kirjastojen tarjoamista palveluista, vaikka kirjastojen tehtäviin kuuluukin myös paljon muuta.

Kokoelmatyön määritelmä voidaan ajatella kahdella tavalla. Se voi olla kirjastojen arkisia töitä kuten kokoelmien järjestelyä, poistoja, hankintaa ja hyllyttämistä, asioita, joita kirjastoissa tehdään päivittäin. Toisaalta se voidaan käsittää kokoelmien luonteen pohdinnaksi, jolloin siihen liittyy esimerkiksi löydettävyys, lähestyttävyyys sekä asettelu.

(Wilén 2007a, 18.) Molemmat kokoelmatyön sisällöt ovat tärkeitä kirjaston kokoelman kannalta.

Asiakasnäkökulmasta ehkä merkittävimmät tai näkyvimvät kokoelmanhoitoon liittyvät asiat ovat aineistonvalinta ja dokumentointi. Etenkin aineiston valintaan liittyykin tietynlaista valtaa, jonka avulla aineistonvalitsijat voivat valita mieluisat asiakkaat ja vastaavasti torjua epämieluisia. (Poroila 2011, 34.). Aineistovalinnan periaatteet ovat kirjastojen itse päätettävissä. Esimerkiksi Porvoon kaupunginkirjaston hankinnassa pyritään huomioimaan alueen väestö-, kieli- ja ikärakenne, koulujen ja oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö sekä alueelliset ominaispiirteet (Porvoon kaupunginkirjaston aineistokokoelma ja hankintaperiaatteet, [viitattu 15.4.2021]). Kokoelmapolitiikka voi olla myös kirjastokimppan yhteistä, jolloin kaikki kimppaan kuuluvat kirjastot sitoutuvat noudattamaan sitä. Esimerkiksi Lumme-kirjastot nimeävät valintaperusteiksi kysynnän, samankaltaisen aineiston määrän, laadun, hinnan sekä soveltuvuuden kirjastoon. (Nikola 2016.) Kokoelman tulee vastata usean eri asiakasryhmän erilaisiin tarpeisiin, ja aineiston parissa työskentelevä joutuukin arvioimaan teosta monesta eri näkökulmasta (Hypén 2006, 11, 28). Käyttäjien näkökulmasta kokoelman laadussa ja ”hyvydessä” on kyse pitkälti siitä, kuinka hyvin se vastaa juuri heidän tarpeisiinsa (Wilén 2007b, 99–100), ja asiakkaiden moninaiset tarpeet näkyvätkin kokoelman laajuudessa (Hypén 2006, 28). On myös muistettava, että pelkät lainausluvut eivät vielä kerro mitään kokoelman hyvydestä, sillä emme tiedä lainojen käyttöastetta tai -arvoa (Wilén 2007b, 99).

Kirjaston kokoelmista puhuttaessa myöskään koko ja laatu eivät kulje käsi kädessä. Poistot ovatkin tärkeä osa kokoelmien hoitoa. Samaan aikaan kun kokoelmaan hankitaan uusia niteitä, täytyy myös poistaa vanhoja. Poisto- ja hankintalukujen olisikin hyvä olla tasapainossa, ellei kokoelmaa tietoisesti pyritä kasvattamaan (Kortelainen 2007, 184). Poistoja tehdessä huomioitavia asioita ovat esimerkiksi ajantasaisuus, kunto, saatavuus muualta, viimeisin lainausajankohta, saman aiheisen aineiston määrä ja paikallinen merkittävyys (State library of Iowa, [viitattu 18.4.2021]).

Sisällönkuvailu ja luettelointi puolestaan auttavat aineiston etsimisessä ja esittelyssä (Hypén 2006, 12; 48). Laadukas luettelointi helpottaa myös asiakkaan omatoimisuutta, auttamalla löytämään haluttua aineistoa niin verkkokirjastossa kuin fyysisesti hyllystäkin (Koskela

2018). Hyvin tehty metatieto paitsi tarkentaa tiedonhakumahdollisuuksia ja tekee siitä luotettavampaa, myös auttaa tekoälyn ja automaation kehittämisessä, mikä puolestaan vapauttaa resursseja muihin tehtäviin (Frosterus, Hyvönen, Kananen & Seppänen 2020).

Kokoelmatyössä on otettava huomioon myös saavutettavuus. Kuntaliiton julkaisemassa yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa todetaankin, että kirjaston kokoelmaan tulisi kuulua saavutettavia aineistoja kuten esimerkiksi äänikirjoja, selkokirjoja sekä isotekstisiä kirjoja. Lisäksi saavutettavuutta voidaan tukea erilaisilla palvelukonsepteilla kuten erillisellä selko-, sateenkaari- tai helppolukuisia kirjoja sisältävällä teemahyllyllä, äänikirjakerholla sekä kirjaston kotipalvelulla. (Suomen kuntaliitto 2017.) Lisäksi yleisten kirjastojen on huomioitava paikalliset kieliryhmät (L 29.12.2016/1492), eli huomioitava myös eri kielillä olevan aineiston saatavuudesta paikallisen tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

### **4.3 Viestintä ja sosiaalinen media**

Kunnan ja kunnan toimijoiden, mukaan lukien kirjaston, viestintää määrittää osaltaan kuntalaki (L 10.4.2015/410), joka edellyttää niin toimintaan ja suunnitelmiin liittyvää viestintää kuin eri asukasryhmien tarpeiden huomioon ottamista viestinnässä. On kuitenkin muistettava, että kirjastojen viestintään liittyy paljon muutakin kuin virallista, hallinnollista viestintää, esimerkiksi markkinointia ja asiakaspalvelua. Digitaalisten palveluiden kuten verkkosivustojen kohdalla on huomioitava myös niiden saavutettavuus Euroopan unionin saavutettavuusvaatimusten mukaisesti (L 15.3.2019/306).

Juntunen ja Saarti (2014, 15) esittävät viestinnän kirjaston perustehtävänä. He jakavat viestinnän dokumentteihin liittyvään viestintään, eli kirjaston dokumentteihin (aineistoon) liittyviin tehtäviin, ja kirjaston tehtävän toteuttamiseen, mikä puolestaan sisältää markkinointia ja palveluviestintää. Viestinnällä ylipäätään tarkoitetaan vuorovaikutusta ja kommunikaatiota, mukaan lukien sanatonta viestintää (Juholin 2017, 22). Tässä opinnäytetyössä viestintää käsitellään lähinnä markkinointina ja palveluviestintänä.

Viestinnän tämän hetken trendejä ovat muun muassa vastuullisuuden ja sen osoittamisen lisääntyminen, brändiaktivismi, podcastit, muu audioviestintä sekä livelähetykset, tekoälyn kehittyminen ja viestinnän siirtyminen johdosta koko henkilökunnalle (Repo 2020).

Vastuullisuudella ei tarkoiteta ainoastaan sitä, että toiminnan on oltava oikeaa ja se on osoitettava, vaan myös eettistä puolta. On mietittävä mitä viestitään ja milloin, ja mitä seurauksia tai mahdollisuuksia sillä mahdollisesti on. (Juholin 2017, 16.)

Aivan kuten palveluiden kehittämisessä, myös viestinnässä asiakasryhmien segmentointi on oleellista. Eri asiakasryhmät tavoitetaan parhaiten eri tavoin. Esimerkiksi nuoret löytyvät helpommin sosiaalisesta mediasta (Haasio 2013, 17; Helinsky 2012, 53), kun taas tuoreet maahanmuuttajat tai tietotekniikkaa välttelevän ”menetetyn sukupolven” edustajat saatetaan tavoittaa paremmin aivan muilla keinoin (Helinsky 2012, 52–53). 92 % 16–89-vuotiaista suomalaista käyttää internettiä, mutta käyttöaktiivisuus vaihtelee. Kuitenkin eri yhteisöpalveluita seuraa ainoastaan 69 %, ja esimerkiksi Facebookia käyttää 58 %. (Suomen virallinen tilasto 2020.) Viestinnässä tulisi siis ottaa huomioon myös muut viestintäkanavat kuin ainoastaan sosiaalinen media. Myös sosiaalisessa mediassa viestintäkanavalla on väliä. Esimerkiksi nuorten suosimassa TikTok-palvelussa nuorten kanssa syntyy helposti erilaista vuorovaikutusta kuin muissa palveluissa, ja kirjasto saa hyvin näkyvyyttä (Korvanen & Tuominen 2021).

Juntunen ja Saarti (2014, 74) nostavat kirjastojen verkkosivut tärkeimmäksi markkinointivälineeksi. Toisaalta sosiaalinen media tarjoaa enemmän mahdollisuuksia osallistamiseen ja yhteisöllisyyteen (Haasio 2013, 14). Kirjaston viestinnän kannalta sosiaalinen media onkin olennainen kanava. Sitä voi käyttää muun muassa ajankohtaisten asioiden esiintuomiseen, opastuksiin, palauteisiin vastaamiseen sekä mainontaan ja markkinointiin. Lisäksi se on oiva keino asiakkaiden kanssa keskustelemiseen ja heihin tutustumiseen (Boniface 2013, 16–18). Vuorovaikutuksen ja asiakkaiden osallistamisen kannalta on tärkeää myös se, että kirjaston tuottama materiaali on monipuolista ja kannustaa osallistumaan (Haasio 2013, 21). Aivan kuten muissakin kirjaston toiminnoissa ja palveluissa, myös viestinnässä, esimerkiksi verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa olisi hyvä ottaa huomioon eri kieliryhmät, ja näin saattaa heitä kirjastopalveluiden piiriin.

Sosiaalisessa mediassa olemisen hyötyjen lisäksi on huomioitava myös se, että sieltä poissaoleminen saattaa aiheuttaa mielikuvan kirjastosta vanhanaikaisena organisaationa, eikä ainakaan lisää uskottavuutta ajantasaisuuden ja aktiivisuuden suhteen (Haasio 2013, 16). Kirjastojen olisi siis hyvä olla aktiivisia ja näkyviä sosiaalisessa mediassa niin

markkinoinnin, näkyvyyden kuin imagonkin kannalta. On kuitenkin muistettava, että vaikka viestintää tapahtuu yhä enemmän digitaalisissa muodoissa, ei painettujen esitteiden tai oppaidenkaan tarve ole täysin poistunut, ja ne voivat olla joissain tilanteissa jopa parempi vaihtoehto kuin ainoastaan verkkosivuilta löytyvä tieto (Suomen kuntaliitto 2016). Myös viestinnän olisi siis hyvä olla monikanavaista, ja tiedon tulisi olla saatavilla eri muodoissa.

Sosiaalisessa mediassa tapahtuva viestintä on osaltaan myös asiakaspalvelua, esimerkiksi asiakkaiden neuvonnan kautta. (Suomen kuntaliitto 2016). Kaikkeen asiakaspalveluun sosiaalinen media ei tietoturvan vuoksi sovi, mutta yleisluonteisempiin kysymyksiin vastaaminen onnistuu siellä hyvin (Kortesuo & Patjas 2011, 25). Kirjasto ei siis voi vastata sosiaalisessa mediassa esimerkiksi asiakkaan henkilötietoihin tai vaikkapa henkilökohtaisiin myöhästymismaksuihin liittyviin kysymyksiin, mutta vaikkapa aukioloajoista tai aineistoon liittyvistä yleisluonteisista asioista kertomiseen ja keskustelemiseen se sopii hyvin.



## 5 TUTKITTAVAT KUNNAT JA KIRJASTOT

### 5.1 Porvoo ja Porvoon kaupunginkirjasto

Porvoo on Uudellamaalla, Suomenlahden rannikolla sijaitseva kaupunki (kts. kuva 1). Vuoden 2019 lopussa kaupungin asukasluku oli 50 380 henkeä, ja viimeisen kymmenen vuoden aikana asukasluku on ollut lievässä nousussa. Ruotsinkielistä väestöä kaupungissa oli 2019 28,9 %. Siinä missä kaupungin asukasluku on ollut nousussa, ruotsinkielisen väestön lukumäärä on ollut hivenen laskusuuntaista. (Kuntien avainluvut, [viitattu 19.2.2021].)



Kuva 1. Porvoon sijainti (Fenn-O-maniC 2020 c)

Porvoon kaupunginkirjasto koostuu pääkirjastosta, kolmesta sivukirjastosta sekä kirjastoautosta. Lisäksi siihen kuuluu myös historiallinen Borgå Gymnasiumin kirjasto, joka on avoinna ainoastaan sopimuksesta. (Kirjastot ja aukioloajat, [viitattu 5.3.2021]). Kirjasto on osa Helle-kirjastokimppaa, mihin kuuluvat Porvoon lisäksi Sipoon, Loviisan, Pornaisten, Lapinjärven, Myrskylän, Askolan, Pukkilan, Siuntion, Hangon, Raaseporin sekä Inoon kirjastot (Helle verkkokirjasto [viitattu 5.3.2021]). Lisäksi 1.1.2018 alkaen Porvoon kaupunginkirjastolla on ollut vastuullaan yleisten kirjastojen alueellinen kehittämistehtävä, toimialueenaan Uudenmaan kunnat (AKE Porvoo, [viitattu 19.2.2021]).

Porvoon kaupunginkirjaston kirjakokoelmasta 51 % on suomenkielisiä ja 29 % ruotsinkielisiä. Lainauksen kohdalla suomenkielisten osuus on 62 %, ja ruotsinkielisten 31 % (kts. taulukko 1). Lainauksen ja kokoelman osuudet eivät siis täysin täsmää. Tapahtumien osalta suomenkielisiä aikuisten tapahtumia on karkeasti arvioituna 50 %, ruotsinkielisiä 30 % ja kaksikielisiä 20 % (Hollmén 2021).

Taulukko 1. Porvoon kaupunginkirjaston tilastoja 2019 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot a, [viitattu 5.3.2021])

	Yhteensä	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset
Kirjat	250 057	127 481	71 859
Kirjahankinnat	9 870	6 162	3 107
Kirjojen lainaus	622 543	420 349	185 042
Lainaaja	15 502	..	..
Fyysiset käynnit	367 768	..	..
Tapahtumat	237	..	..
Tapahtumiin osallistujat	5 439	..	..

## 5.2 Vaasa ja Vaasan kaupunginkirjasto

Vaasa on Pohjanlahden rannikolla Pohjanmaalla sijaitseva kaupunki (kts. kuva 2). Asukkaita kaupungissa vuoden 2019 lopussa oli 67 636, ja näistä 23,2 % oli ruotsinkielisiä. Kaupungin väestömäärä on ollut viimeisen kymmenen vuoden aikana noususuuntaista, ja myös ruotsinkielisten osuus on noussut hieman. (Kuntien avainluvut, [viitattu 19.2.2021].)



Kuva 2. Vaasan sijainti (Fenn-O-maniC 2020d)

Vaasan kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjasto, seitsemän sivukirjastoa, kaksi potilaskirjastoa sekä kirjastoauto (Onneksi on kirjasto!, [viitattu 5.3.2021]). Vaasan kaupunginkirjasto on saanut vastuulleen yleisten kirjastojen alueellisen kehittämistehtävän 1.1.2018 alkaen. Toimialueenaan sillä on Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan kunnat. (Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot, [viitattu 19.2.2021].)

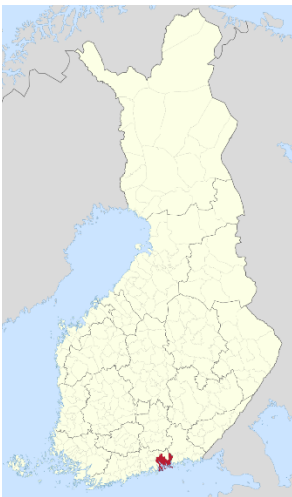
Kirjakokoelman osalta suomenkielisiä kirjoja on 64 % ja ruotsinkielisiä 30 %. Lainausten osalta kielijakauma täsmää melko hyvin kokoelmaan, suomenkielisiä lainauksia on 67 % ja ruotsinkielisiä 29 %. (kts. taulukko 2).

Taulukko 2. Vaasan kaupunginkirjaston tilastoja 2019 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot a [Viitattu 5.3.2021])

	Yhteensä	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset
Kirjat	526 794	339 408	158 705
Kirjahankinnat	16 158	10 453	5 192
Kirjojen lainaus	896 359	600 805	257 824
Lainaaaja	23 652	..	..
Fyysiset käynnit	593 022	..	..
Tapahtumat	1 093	..	..
Tapahtumiin osallistujat	5 439	..	..

### 5.3 Loviisa ja Loviisan kaupunginkirjasto

Loviisa on Suomenlahden rannikolla Uudellamaalla sijaitseva kaupunki (kts. kuva 3). Vuoden 2019 lopussa asukkaita kaupungissa oli 14 772, ja näistä 40,5 % oli ruotsinkielisiä. Viimeisen kymmenen vuoden aikana sekä asukasluku että ruotsinkielisen väestön osuus ovat olleet lievästi laskusuuntaisia. (Kuntien avainluvut, [viitattu 19.2.2021].)



Kuva 3. Loviisan sijainti (Fenn-O-maniC 2020b)

Loviisan kaupunginkirjasto koostuu pääkirjastosta, kolmesta sivukirjastosta, sekä kirjastoautosta. Kirjasto on osa Helle-kirjastokimppaa. (Kirjastot ja aukioloajat, [viitattu 5.3.2021].)

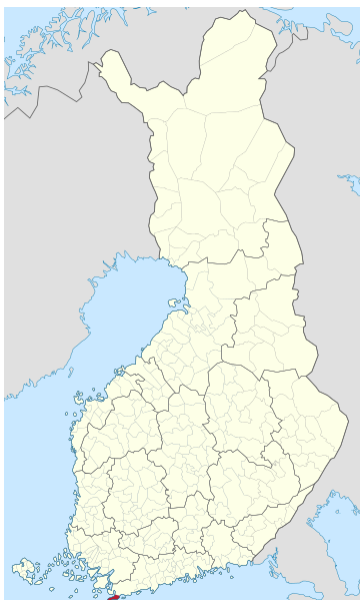
Kirjojen osalta kokoelmasta 43 % on suomenkielistä aineistoa, ja 54 % ruotsinkielistä. Kuitenkin lainauksesta 51 % on suomenkielistä, ja 47 % ruotsinkielistä (kts. taulukko 3). Yksi selitys kielijakauman epätasapainolle saattaa olla aiemmin mainittu ruotsinkielisen väestöosuuden pieneneminen. Vuonna 2019 suomenkielisiä tapahtumia oli 85 kpl., ruotsinkielisiä 80 kpl., ja kaksikielisiä 141 kpl. (Häkkinen 2021).

Taulukko 3. Loviisan kaupunginkirjaston tilastoja 2019 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot a [Viitattu 5.3.2021]; Häkkinen 2021)

	Yhteensä	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset
Kirjat	98 096	42 259	53 187
Kirjahankinnat	6 345	3 082	1 745
Kirjojen lainaus	101 928	51 780	47 954
Lainaajia	3 400	..	..
Fyysiset käynnit	76 260	..	..
Tapahtumat	312	85	80
Tapahtumiin osallistujat	2 680	..	..

#### 5.4 Hanko ja Hangon kaupunginkirjasto

Hanko on Suomen eteläisimmässä kärjessä sijaitseva kaupunki (kts. kuva 4), jonka asukasluku vuoden 2019 lopussa oli 8 199 henkeä. Ruotsinkielistä väestöä kaupungissa oli vuoden 2019 lopussa 42,8 %. Sekä asukasluku että ruotsinkielisen väestön osuus ovat olleet lievässä laskussa viimeisen kymmenen vuoden aikana. (Kuntien avainluvut, [viitattu 19.2.2021].)



Kuva 4. Hangon sijainti (Fenn-O-maniC 2020a)

Hangon kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjasto ja yksi sivukirjasto. Se on myös osa Hellekirjastokimppaa. (Hangon kaupunginkirjasto, [viitattu 5.3.2021].)

52 % Hangon kaupunginkirjaston kirjakokoelmasta on suomenkielistä, ja 44 % ruotsinkielistä. Lainausten osalta vastaavat prosenttiosuudet ovat 59 % ja 39 %. (kts. taulukko 4). Suomenkielistä aineistoa siis lainataan suhteessa enemmän kuin mitä sitä kokoelmassa on, ja ruotsinkielisen aineiston kohdalla tilanne on päinvastainen. Tapahtumien osalta kirjaston tavoitteena on järjestää puolet tapahtumista suomeksi ja puolet ruotsiksi (Kuronen 2021).

Taulukko 4. Hangon kaupunginkirjaston tilastoja (Suomen yleisten kirjastojen tilastot a [Viitattu 5.3.2021])

	Yhteensä	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset
Kirjat	108 090	56 132	47 129
Kirjahankinnat	3 159	1 745	1 226
Kirjojen lainaus	84 984	49 997	33 296
Lainaaaja	3 097	..	..
Fyysiset käynnit	69 910	..	..
Tapahtumat	355	..	..
Tapahtumiin osallistujat	5 429	..	..

## 5.5 Vertailu

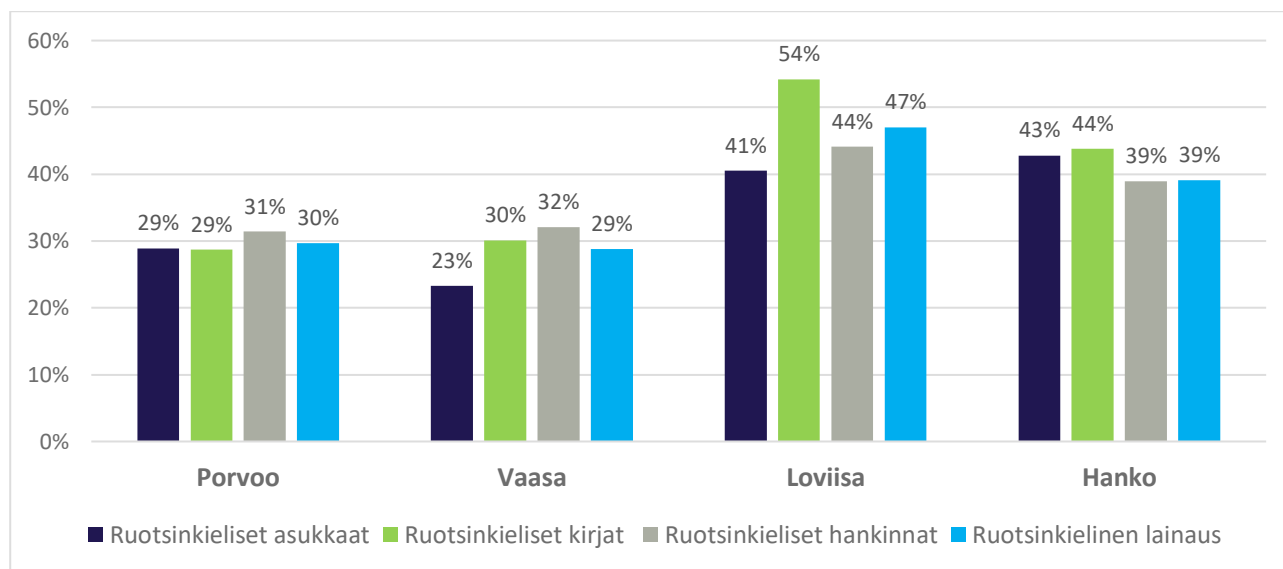
Tutkittavista kaupungeista Vaasa on suurin 67 636 asukkaallaan, ja reilun 8 000 asukkaan Hanko pienin. Kielisuhteen osalta tilanne on päinvastainen, Hangossa ruotsinkielisiä asukkaita on 43 % asukkaista, ja kohdekaupungeista suomenkielisimmistä, Vaasasta, ruotsinkielisiä löytyy 23 %. Hangon ja Loviisan profiili on melko samankaltainen, molemmissa kaupungeissa hieman yli 40 % asukkaista on ruotsinkielisiä. Hieman yli 50 000 asukkaan Porvoo asettuu kaupungeista välimaastoon sekä kooltaan että kielijakaumaltaan, asukkaista 29 % on ruotsinkielisiä.

Kirjastojen kannalta kaupungin asukasmäärä ja kokoelman koko kulkevat melko hyvin käsi kädessä, joskin Hangon kaupunginkirjaston kokoelmat ovat hieman laajemman kuin kaupunkina suuremmassa Loviisassa. Kuitenkin niin kirjojen lainaus ja hankinta kuin fyysisten kirjastokäyntien määräkin on Loviisassa Hankoa suurempaa. Vaasan kaupunginkirjasto on tutkittavista selkeästi suurin, ja tässäkin Porvoon kaupunginkirjasto asettuu Vaasan ja Loviisan välimaastoon, olemalla reilusti Vaasaa pienempi, mutta myös ero Loviisaan on suuri. Tutkittavat kaupungit ja kirjastot ovat siis melko erityyppisiä keskenään, joskaan ero Loviisan ja Hangon välillä ei ole kovin suuri.

Kuten kuviosta 1 voidaan havaita, kielitasapaino kirjojen, niiden hankinnan sekä lainauksen suhteen on kaikissa kohdekirjastoissa melko hyvä. Kirjastoissa on enemmän ruotsinkielistä

aineistoa kuin ruotsinkielisiä asukkaita, Loviisassa ero on jopa 13 prosenttiyksikköä, ja Hankoa lukuun ottamatta sitä myös lainataan ja hankitaan enemmän kuin mitä kaupungissa on ruotsinkielistä väestöä. Loviisa on myöskin tutkittavista kirjastoista ainoa, jossa ruotsinkielistä aineistoa on suomenkielistä enemmän. Varsinkin Porvoon kohdalla prosenttiosuudet vastaavat hyvin toisiaan, Vaasassa ja Loviisassa heittoa on paikoin enemmänkin.

Tapahtumien osalta tarkkaa kielijakaumaa ei ole saatavilla, mutta yleisesti ottaen suhde on kohdekirjastoissa melko sama kuin asukkaiden kielijakauma. Hangossa ja Loviisassa pyrkimys on 50–50 jakaumaan (Kuronen 2021; Häkkinen 2021), eli tapahtumia olisi ruotsiksi prosentuaalisesti jopa enemmän kuin asukkaita. Porvoossa karkea arvio kolmelta edellisvuodelta on, että tapahtumista noin 30 % olisi ruotsinkielisiä (Hollmén 2021), mikä vastaa asukasmäärää. Vaasassa kielijakaumaa ei ole erikseen tilastoitu.



Kuvio 1. Kirjastojen ruotsinkielinen aineisto suhteessa väestöön 2019 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot a, [viitattu 5.3.2021]).

Pelkkien tilastojen perusteella ei kuitenkaan voida vetää täysin vedenpitäviä johtopäätöksiä eri kieliryhmien, tai tässä tapauksessa ruotsinkielisen väestön lainausmääristä. Pelkkä äidinkieli ei välttämättä kaikissa tapauksissa tarkoita käyttökieltä, ja jotkut saattavat lukea useammalla kielellä. Sama pätee tietenkin myös toisinpäin, ja virallisesti suomenkielinen väestö saattaa lainata myös ruotsinkielistä aineistoa. Lainausluvut pelkästään eivät kuitenkaan ole relevantteja tämän opinnäytetyön kannalta, sillä tarkoituksena on perehtyä



asiakkaiden kokemuksiin. Tilastoiden osalta huomioitavaa on myös se, että niissä on otettu huomioon ainoastaan fyysiset kirjat, ja kielistä ainoastaan suomi ja ruotsi. Lisäksi lainaajien, tapahtumien sekä tapahtumiin osallistujien osalta kielijakaumasta ei ole saatavilla virallista tilastotietoa, vaikkakin joissain kirjastoissa tapahtumien osalta saatetaan tehdä vapaaehtoisesti tilastointia.

## 6 AIKAISEMPI TUTKIMUS AIHEESTA

Kirjastot ja aluehallintovirasto teettävät säännöllisesti kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyitä. Usein näissä ei ole kuitenkaan eritelty vastauksia kielen mukaan, joten ne kuvastavat enemmän yleistä asiakastyytyväisyyttä. Henkilökunnan osalta kaksikielisyyttä on tutkinut ainakin Svenska kulturfondet, jonka teettämässä selvityksessä käsitellään ruotsinkielistä kirjastoalan koulutusta sekä rekrytointia kaksikielisissä kunnissa kirjastolain muutosten seurauksena. Selvityksen raportista selviää, että kirjastoalan koulutusmahdollisuudet ruotsiksi ovat melko vähäisiä, ja ruotsinkielisestä henkilökunnasta on puutetta. (Grundvall 2019.)

Aluehallintoviraston teettämässä vuoden 2018 asiakastyytyväisyyskyselystä selviää, että enemmistö vastaajista kokee kirjaston parantaneen elämänlaatua. Kirjastojen asiakaspalveluun ollaan hyvin tyytyväisiä, ja kielitaitoa lukuun ottamatta kaikki esitetyt kohdat (tavoitettavuus, ammattitaito, palveluhalukkuus ja kyky neuvoa ja opastaa) saivat arvosanakseen yli 4,5. Myös henkilökunnan kielitaito sai arvosanakseen yli 4. Kyselystä käy kuitenkin ilmi, että siinä missä suomenkieliset vastaajat olivat kirjastopalveluissa vähiten tyytyväisiä aukioloaikoihin, ruotsinkielisillä nousi selkeästi esiin ruotsi. Asiakkaat kokevat siis saavansa liian vähän palvelua omalla kielellään. (Seppänen 2018.)

Lisäksi oikeusministeriö julkaisee joka neljäs vuosi kielibarometrin, jossa selvitetään kaksikielisten kuntien kielivähemmistöön kuuluvien kokemuksia kunnan palveluista kielellisestä näkökulmasta, sekä yleistä kieli-ilmapiiiriä. Kielibarometri käsittelee enemmän koko julkista sektoria sekä yleistä asennetta ja ilmapiiiriä, mutta sisältää myös esimerkiksi kirjastolle annetut kieliarvosanat. Vuonna 2020 ruotsinkielisen vähemmistön kirjastoille antama kieliarvosana oli 8,2, mikä oli myös paras kyseisen ryhmän kunnan palveluille antama arvosana. (Lindell 2021.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tai tilastollisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jonka tavoitteena on vastata kysymyksiin kuten missä, mikä, paljonko tai kuinka usein. Siinä missä kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään selittämään ja ymmärtämään tutkimuskohdetta ja syitä, kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään tutkittavan asian nykytilanteeseen. (Heikkilä 2014, 15.) Tarkoituksena ei siis ole niinkään selvittää miksi jokin asia on niin kuin on, vaan ylipäätään tutkia miten asiat ovat. Kvantitatiivinen tutkimus pohjautuu vahvasti numeeriseen tietoon, ja Valli (2015) kuvaakin sitä numeroiden hyväksikäytöksi ja hyödyntämiseksi.

Jotta voimme toteuttaa kvantitatiivisen tutkimuksen, tutkittavaan asiaan tai ilmiöön vaikuttavien tekijöiden täytyy olla etukäteen tiedossa (Kananen 2011, 13). Eli kun tutkimme esimerkiksi asiakastytyvääisyyttä, kuten tässä opinnäytetyössä, täytyy ensin pystyä määrittelemään ne tekijät, jotka muodostavat asiakastytyvääisyyden kokonaisuudessaan. Näistä tekijöistä johdetaan tiedonkeruussa hyödynnetyt kysymykset. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetäänkin usein menetelmänä kyselyä tai haastattelua. (Kananen 2011, 18–19.)

Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä olennaista on myös se, että tutkittavan aiheen käsitteet täytyy kyetä mittaamaan jollain tavalla. Ne täytyy siis pystyä operationalisoimaan. (Kananen 2011, 53–34.) Toisin kuin esimerkiksi fysikaalisten suureiden arvojen mittaaminen, tilastotieteissä mittaaminen saattaa olla esimerkiksi pelkästään luokittelua, kuten sukupuolen määrittämistä. Mittaamiseen saatetaankin hyödyntää nominaaliasteikkoa, jolloin voidaan luokitella muuttujat esimerkiksi sukupuolen mukaan, mutta niitä ei voida laittaa järjestykseen tai hyödyntää laskutoimituksissa. Jos taas käytetään esimerkiksi ordinaali- tai intervalliasteikkoja, muuttujat voidaan laittaa paremmuus- tai suuruusjärjestykseen, ja intervalliasteikossa muuttujien arvoilla voidaan myös laskea. (Heikkilä 2014, 81–82.) Ordinaaliasteikolla laskutoimitukset eivät onnistu, sillä se ei kerro muuttujien järjestyksen välisiä eroja (Kananen 2011, 61).

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoite puolestaan on ilmiön syvällisempi ymmärtäminen. Kvantitatiivisen tutkimuksen perustuessa numeeriseen tietoon, kvalitatiivinen tutkimus tukeutuu sanoihin ja lauseisiin. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta erottaa myös se, että tutkimustuloksia ei voida yleistää, vaan ne pätevät vain tutkimuskohteeseen. (Kananen 2014, 17–19.) Oleellisempaa onkin ehkä se, että tiedonkeruussa käytettävät henkilöt tietävät tutkittavasta asiasta paljon tai omaavat kokemusta siitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98).

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla. Tuomi & Sarajärvi (2018, 84–97) esittelevät tiedonkeruumenetelminä erilaiset kyselyt ja haastattelut, havainnoinnin sekä erilaiset dokumentit kuten mielipidekirjoitukset, päiväkirjat tai tv-ohjelmat. Analysointivaiheessa aineisto litteroidaan, koodataan eli tiivistetään käsiteltävämpään muotoon tutkimusongelmasta riippuvalla tyylillä, kategorisoidaan eli etsitään yhdistäviä tekijöitä, ja lopulta aineistoa tulkitaan ja etsitään ratkaisua. Huomioitavaa on se, että samasta aineistosta voidaan vetää useita erilaisia tulkintoja koodauksesta ja kategorisoinnista, eli tutkimuksen näkökulmasta riippuen. (Kananen 2014, 99–122.) Se, millä perusteilla jaottelua ja analyysiä tehdään, riippuu siis pitkälti tutkimuskysymyksistä ja siitä, mikä koetaan tutkimuksen kannalta oleelliseksi.

## 7.2 Kyselytutkimus

Yleensä kyselytutkimuksessa yksi merkittävimmistä tekijöistä on otannan onnistuminen, sillä otannan tulisi vastata perusjoukkoa mahdollisimman kattavasti (Valli 2010, 113–114). Koska asiakkaille kohdistettua kyselyä varten ei ole tehty harkittua otosta, vaan se on vapaasti kaikkien vastattavissa, kyseessä on sattumanvarainen näyte. Vaikka etuna sattumanvaraisessa näytteessä, etenkin verkossa tehdyn kyselyn kohdalla, onkin mahdollisesti suurempi vastaajamäärä, siinä on myös ongelmansa. Koska vastaukset ovat sattumanvaraisia, niiden pohjalta ei voida tehdä kattavaa yleistystä perusjoukosta. (Vehkalahti 2008, 43–47.) Heikkilä (2014, 39) puhuu sattumanvaraisesta näytteestä myös mukavuusotantana tai itsevalikoituneena näytteenä, ja muistuttaa ettei sen tuloksia voida pitää kovin tieteellisinä.

Kyselytutkimuksen etuja ovat muun muassa se, ettei tutkijan oma olemus tai läsnäolo vaikuta tuloksiin, sekä se että vastaajalla on mahdollisuus vastata rauhassa silloin kun hänelle sopii, ja miettiä vastauksiaan kunnolla (Valli 2015, 44–45). Suuren vastaajajoukon ollessa kyseessä se on myös taloudellinen ja tehokas tiedonkeruumenetelmä, ja mahdollistaa myös arkaluonteisten kysymysten esittämisen (Heikkilä 2014, 17–18). Kuitenkin siinä on myös huonot puolensa. Postikyselyissä vastausprosentti jää helposti vähäiseksi ja vastaaja saattaa ymmärtää kysymykset tai vastausohjeet väärin. Posti- tai verkkokyselyiden ongelmana on usein myös se, ettei voida olla varmoja kuka kyselyyn todellisuudessa on vastannut. Tämä ongelma koskee etenkin sosiaalisessa mediassa jaettuja kyselyitä. Niiden kohdalla vastaajia on haastava rajata. Tämän kaltaisen vapaasti vastattavissa olevan kyselyn analysoinnissa tulee ottaa huomioon myös se, ettei kyseessä ole otanta vaan näyte, ja pohtia myös sitä ketkä mahdollisesti ovat jääneet aineiston ulkopuolelle. (Valli 2015, 45–49.) Kyselytutkimusta tehdessä on syytä kiinnittää huomiota myös sen pituuteen sekä kysymysten määrään, sillä liian pitkä kysely saattaa pienentää vastausprosenttia (Valli 2015, 43).

### 7.3 Teemahaastattelu

Kyselyt ja erilaiset haastattelut ovat idealtaan ja tavoitteiltaan hyvin samankaltaisia, tarkoituksena on selvittää esimerkiksi sitä, kuinka ihminen ajattelee tai mikä saa hänet toimimaan niin kuin toimii. Usein ero onkin tiedonantajan toiminnassa ja siinä, kuinka vahvasti tämä on läsnä tiedonkeruutilanteessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85.) Siinä missä kyselytutkimuksen vastaaminen saattaa tapahtua hyvinkin itsenäisesti ja valvomatta, haastatteluissa haastattelija on aktiivinen tekijä. Tuomi & Sarajärvi (2018, 85) nostavatkin haastattelun etuna sen, että haastattelija voi esimerkiksi selvittää tai toistaa kysymyksen tarvittaessa, toisin kuin kyselyiden kohdalla.

Eskola, Lähti ja Vastamäki (2018, 28) kuvaavat haastattelua keskusteluksi, jonka avulla pyritään saamaan haastateltavilta selville tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat asiat. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa kysymyksiä voidaan tarkentaa tai syventää kysymyksiä saatuihin vastauksiin perustuen, sekä toteutuksesta riippuen myös esimerkiksi ohittaa kysymyksiä tai vaihtaa niiden järjestystä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Haastattelijan tyylistä riippuen kyseessä voi siis olla hyvinkin keskustelumainen ja vapaa

haastattelutilanne. Etenkin Eskola, Lätti ja Vastamäki (2018, 29–30) esittävät teemahaastattelun joustavana tilanteena, jossa etukäteen suunnitellut teema-alueet käydään kyllä läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys voivat poiketa haastattelusta riippuen, ja jossa haastattelijalla ei välttämättä ole edes valmiita kysymyksiä mukanaan.

#### **7.4 Tutkimuksen toteutus**

Tässä opinnäytetyössä aineiston hankkimiseen hyödynnettiin ruotsinkieliselle asiakaskunnalle suunnattua kyselytutkimusta (liite 1). Webropol-kyselyä jaettiin sekä verkossa kirjastojen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa että kirjastoissa paperiversioina. Koska kohderyhmänä oli nimenomaan ruotsinkieliset asiakkaat, kysely toteutettiin ruotsiksi.

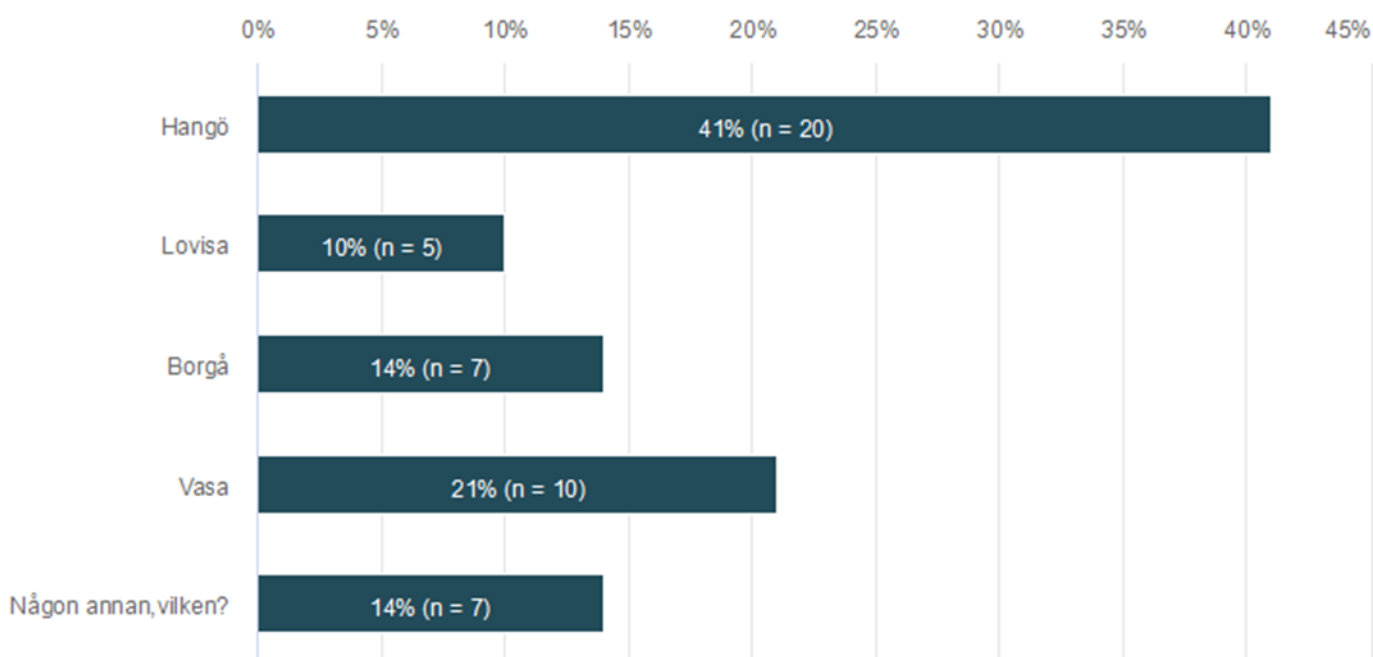
Koska tekijällä ei tässä tapauksessa ollut pääsyä kirjastojen asiakastietoihin, kattavan otoksen valikoiminen olisi ollut haastavaa siitäkin huolimatta, että tutkimus oli kohdistettu vain tiettyyn asiakasryhmään. Täten sattumanvaraisen näytteen katsottiin toimivan parhaiten tässä yhteydessä. Näin pyrittiin myös saamaan mahdollisimman usean asiakkaan mielipide ja kokemus esiin.

Asiakaskyselyn lisäksi toteutettiin kolme henkilökuntaan kohdistunutta teemahaastattelua (liite 2). Haastateltavat työskentelivät Porvoon, Loviisan ja Vaasan kirjastoissa, Hangon kaupunginkirjastolta ei saatu ketään haastateltavaksi yrityksistä huolimatta. Haastateltavat saatiin yhteyshenkilöinä toimivien kirjastonjohtajien avulla, pois lukien Vaasan kaupunginkirjaston työntekijä johon tekijä otti itse yhteyttä. Haastatteluista kaksi toteutettiin Teamsin kautta, yksi puhelimitse. Kysymykset luotiin aiemmin toteutetun asiakaskyselyn pohjalta, tarkoituksena että vastaukset tukisivat toisiaan ja olisivat vertailukelpoisia. Haastattelijan tukena oli siis valmis kysymyslista, mutta kysymysten järjestystä saatettiin vaihtaa keskustelun suunnasta riippuen, ja joitakin kysymyksiä saatettiin jättää pois tilanteessa, jossa siihen oli käytännössä jo vastattu aiempien kysymysten ja keskustelun seurauksena.

## 8 TULOKSET

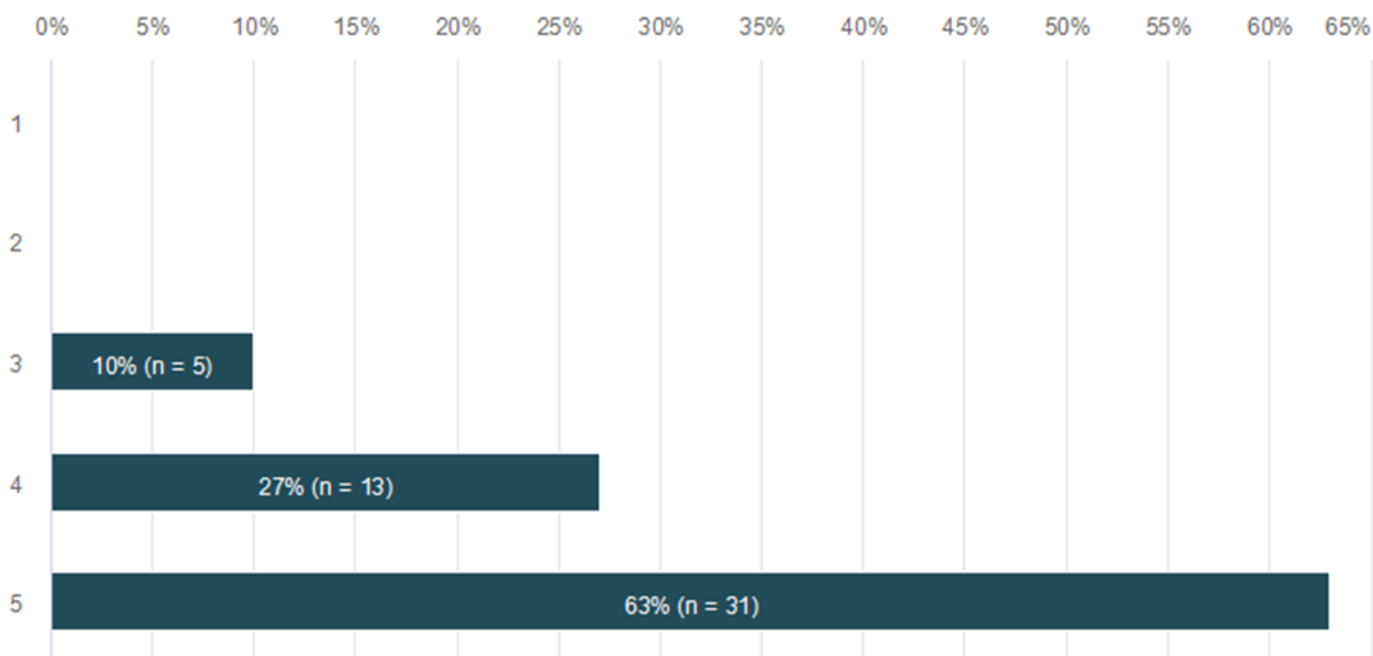
### 8.1 Asiakaskyselyn tulokset

Kyselyyn tuli yhteensä 49 vastausta. 41 vastauksista tuli nettikyselyyn, ja kahdeksan paperiversioina. Lähes puolet vastaajista, 49 %, oli 45–64-vuotiaita. Alle 30-vuotiaita vastaajia kyselyssä oli vain viisi. Vastaajista seitsemän ei ollut kotoisin mistään kohdekaupungista, tai he käyttivät useampaa kohdekirjastoa. Nämä vastaukset on huomioitu ainoastaan yhteenvedoissa, ei kirjastokohtaisessa arvioinnissa. Vastaajien lukumäärä vaihteli kunnittain (kuvio 2), joten eri kuntien tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään, vaikka joitakin huomioita kyselyssä ilmenneistä eroavaisuuksista onkin nostettu esiin tässä opinnäytetyössä. Äidinkieleltään suomenkielisiä kyselyyn osallistui neljä, näistä yksi kertoi käyttävänsä pääsääntöisesti ruotsia kirjastossa asioidessaan, ja yksi sekä suomea että ruotsia. Vastaavasti ruotsinkielisistä vastaajista kaksi kertoi käyttävänsä henkilökunnan kanssa asioidessaan tavallisesti suomea. Useimmat vastaajista kertoivat käyttävänsä kirjastoa joko muutamia kertoja kuukaudessa (28,6 %), tai kerran viikossa (27 %).



Kuvio 2. vastaajat kunnittain. N=49.

Yleisesti ottaen kirjastojen palveluihin oltiin tyytyväisiä (kuvio 3). 63 % antoi asteikolla 1–5 arvosanaksi 5, 27 % 4 ja loput 10 % 3. Arvosanat vaihtelivat hieman kunnittain. Parhaimmat arvosanat sai Porvoo, jossa yli 70 % vastaajiksi antoi arvosanaksi 5, ja loput 4. Porvoo sai niin ikään kuntakohtaisesti parhaan arvosanan henkilökunnan kielitaidosta (taulukko 5). Asteikon ollessa 1–10, Porvoon keskiarvo oli 9. Vaasa ja Loviisa eivät jääneet kauas keskiarvoilla 8,9 ja 8,8, ja Hangossakin kyseinen keskiarvo oli 8.2. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 8,7. Kirjastojen saamat hyvät kieliarvosanat tukevat vahvasti kielibarometrissä ruotsinkielisen vähemmistön kirjastoille antamaa kieliarvosanaa, joka vuonna 2020 oli 8,2 (Lindell, 2021.) Kuitenkin kaikkialla muualla paitsi Vaasassa asiakas itse tai kirjaston työntekijä oli joutunut pyytämään toista työntekijää avuksi kielestä johtuvien ongelmien vuoksi, joskin tällaista tapahtui harvoin. Kaksi vastaajaa kertoi tämän tapahtuneen kerran, ja kuuden vastaajan kohdalla harvoin. Kovin suuresta ongelmasta ei siis vaikuttaisi olevan kyse. Lähes kaikki vastaajat kokivatkin, että kirjaston henkilökunta osaa auttaa heitä myös ruotsiksi.



Kuvio 3. asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston palveluihin asteikolla 1–5, jossa 5=paras. N=49.



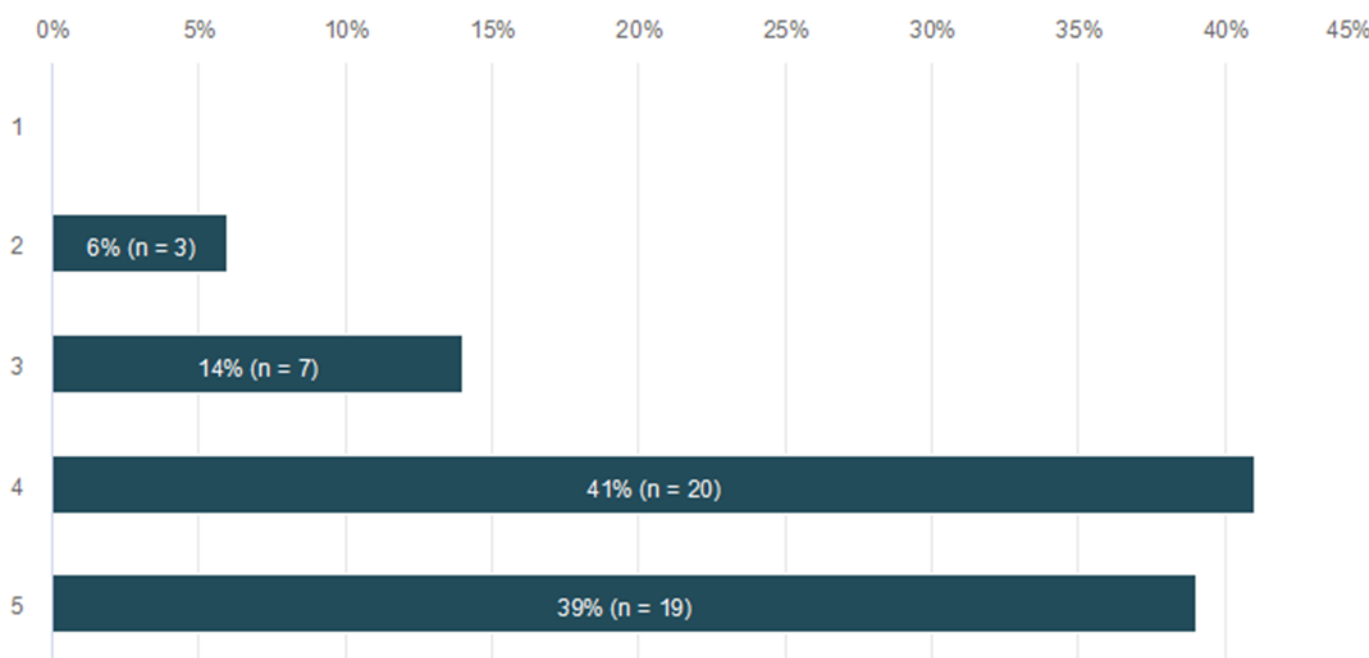
Taulukko 5. Henkilökunnan kielitaito asteikolla 1–10. N=49.

	Pienin arvosana	Suurin arvosana	Keskiarvo	Vastaajia
Hanko	4,0	10,0	8,2	20
Loviisa	8,0	10,0	8,8	5
Porvoo	6,0	10,0	9,0	7
Vaasa	7,0	10,0	8,9	10
Muu	8,0	10,0	9,1	7

Vastaajista 65 % oli täysin samaa mieltä siitä, että he saavat hyvää palvelua äidinkielellään. Vastaavasti ainoastaan 8,2 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 16,8 % osittain samaa mieltä siitä, että saisi parempaa palvelua suomeksi. Huomioitavaa tosin on se, että yli 40 % vastaajista ei osannut vastata. Lisäksi vaikka yli puolet vastaajista oli eri mieltä siitä, että kieli vaikuttaisi henkilökunnan suhtautumiseen heihin asiakkaina, yli 30 % koki, että sillä on vaikutusta. Tässä olisi siis kirjastoilla hieman parantamisen varaa. Avoimessa kommentointimahdollisuudessa tulikin kehitysehdotuksena, että mahdollisuutta saada palvelua myös ruotsiksi tulisi tuoda paremmin esiin. Avoimissa kommentteissa tuli myös hyvin jyrkkää palautetta siitä, että kaksikielisen kunnan kirjastossa työskentelee täysin yksikielisiä ja kielitaidottomia työntekijöitä, ja siitä ettei kirjastojen pitäisi rekrytoida henkilöitä, joilta ei suju molemmat kielet.

Kaikki yhtä vastaajaa lukuun ottamatta lainasivat ruotsinkielisiä kirjoja, mutta myös suomeksi ja englanniksi luettiin. Yleisimmät syyt muunkielisten kirjojen lainaamiselle olivat vaihtoehtojen suurempi määrä, se, ettei kielellä ole väliä, sekä halu kehittää jotain muuta kieltä. Ainoastaan neljä vastaajaa ajatteli, ettei löydä mielenkiintoista kirjallisuutta omalla äidinkielellään. Avoimissa vastauksissa esiin nousi myös muun muassa alkuperäiskielen merkitys, sekä tiettyjen kirjojen saatavuus ainoastaan suomeksi. Yleisesti ottaen kohdekirjastojen ruotsinkielisiä kokoelmia voidaan pitää hyvänä, sillä 80 % vastaajista antoi sille arvosanaksi joko 5 tai 4 asteikolla 1–5 (kuvio 4). Kielestä riippumatta mielenkiintoista tai muuten sopivaa materiaalia aina tai yleensä koki löytävänsä 96 %. Kaukolainoja puolestaan tehtiin harvoin, ja viikoittain tai edes kuukausittain niitä teki vain kaksi vastaajaa. Suurin osa ilmoitti tekevänsä kaukolainoja ainoastaan kerran vuodessa tai harvemmin. Kaukolainojen vähyyteen tosin saattaa vaikuttaa Porvoon, Loviisan ja Hangon kuuluminen

Helle-kirjastokimppaan, jolloin lainattavien kirjojen määrä on suurempi kuin kirjaston oma kokoelma. Vaasassa puolestaan saattaa vaikuttaa sijainti, sillä se on pitkälti ruotsinkielisen Pohjanmaan ympäröimä, jolloin asiakkaat saattavat käyttää myös lähikuntien kirjastoja. Muutama vastaaja mainitsikin käyttävänsä myös Mustasaaren kirjastoa. Kuitenkin kirjastot saivat hyvät arvostukset kokoelmien suhteen, ja myös muut vastaukset tukivat asiakkaiden tyytyväisyyttä. Kirjastokimppa tai lähikuntien kirjastot voidaankin ajatella enemmän kokoelman tukena, ei niinkään korvikkeena.



Kuvio 4. asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston ruotsinkieliseen kokoelmaan asteikolla 1-5, jossa 5=paras. N=49.

Lähes kaikki vastaajat kokivat, että aineistoa hankitaan enemmän suomeksi kuin ruotsiksi, tai eivät osanneet vastata. Vuoden 2020 hankintatilastojen mukaan tämä pitääkin paikkaansa. Pienemmissä kunnissa Hangossa ja Loviisassa, jossa kielisuhdekin on tasaisempi, määrälliset erot ovat pienempiä, kun taas Porvoossa ja Vaasassa eroavaisuudessa puhutaan useista tuhansista niteistä. Prosentuaalisesti erot vaihtelevat kunnittain aina viidestä prosentista yli 30 prosenttiin. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot b, [viitattu 16.3.2022]). Tätä tarkastellessa on toki huomioitava se, että tilastoista näkyy ainoastaan hankitut niteet, joten luvuissa on mukana myös muut kuin uutuudet, sekä myös samasta kirjasta hankitut kappaleet. Huolimatta siitä, että aineistoa hankitaan enemmän

suomeksi, valtaosa vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että kirjastojen ruotsinkielisen kokoelma on tarpeeksi laaja ja monipuolinen, sekä siitä että uutuuksia on hyvin saatavilla myös ruotsiksi. Avoimissa kommentteissa todettiin kyllä Vaasan kohdalla, että ruotsinkielinen kokoelma voisi olla suurempi, mutta toisaalta myös nykyinen tilanne ymmärrettiin hyvin. Asiakkaiden mukaan myös ruotsinkielisiä kirjoja nostettiin tarpeeksi esiin, ja kokoelman koettiin vastaavan vastaajien tarpeita. Eli vaikka kokoelma tai hankintojen määrä onkin ruotsinkielisen aineiston kohdalla pienempi, se ajaa kuitenkin asiansa ja vaikuttaa olevan toimiva. Kokoelmat ovatkin hyvä esimerkki siitä, ettei yhdenvertaisuus välttämättä edellytä identtisiä toimintoja, kunhan perusteet niille ovat samanlaiset. On siis aivan ymmärrettävää, että ruotsinkielisten asiakkaiden ollessa vähemmistönä, myös aineistoa on vähemmän.

33 vastaajista ilmoitti seuraavansa ainakin jotain kirjaston sosiaalista mediaa, useimmat ainakin Facebookia. Kuten kokoelmaan ja asiakaspalveluun, myös kirjaston viestintään ja sosiaalisiin medioihin oltiin yleisesti ottaen melko tyytyväisiä kielen osalta. Yli 60 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että kohdekirjastot viestivät tarpeeksi myös ruotsiksi. Lisäksi yli puolet vastaajista koki, että kirjastojen somekanavat sisältävät tarpeeksi ruotsinkielistä sisältöä, viestintä on tasavertaista molemmilla kielillä ja kirjaston ruotsinkieliset sivut ovat selkeät ja informatiiviset. Toisaalta nämä luvut voisivat olla myös huomattavasti paremmat.

Ainoastaan kolme henkilöä ilmoitti jättäneensä osallistumatta joihinkin kirjastojen tapahtumiin kielen vuoksi. Kuitenkin yli puolet vastaajista olivat joko täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että kielellä on vaikutusta heidän osallistumiseensa. Hieman yli puolet oli myös samaa mieltä siitä, että ruotsinkielisiä tai kaksikielisiä tapahtumia järjestetään tarpeeksi. Kuitenkin kysyttäessä ovatko ruotsiksi järjestettävät tapahtumat yhtä kiinnostavia tai laadukkaita kuin suomenkieliset, samaa mieltä olevien määrä tippui hieman, ollen noin 40 %. Tapahtumia siis järjestetään, mutta ne niiden taso vaikuttaa olevan heikompaa verrattuna suomenkielisiin tapahtumiin.

## 8.2 Henkilökunnan näkemys

Haastateltavien pitämiseksi anonyymeinä heihin viitataan termein H1, H2 ja H3. H1 työskentelee Loviisan kaupunginkirjastossa, H2 Porvoon kaupunginkirjastossa ja H3 Vaasan kaupunginkirjastossa. Kaikilla haastateltavilla on kokemusta niin asiakaspalvelusta kuin kokoelmatyöstäkin. Lisäksi kaikki haastateltavat ovat äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Haastattelujen tuloksia tulkittaessa huomionarvoista on se, että haastateltavien työtehtävät poikkeavat toisistaan, ja esimerkiksi työtavoissa tai organisaatorakenteessa itsessään voi olla kirjastojen välisiä eroavaisuuksia, jolloin yksittäisen haastateltavan tietoisuus asioista voi poiketa toisistaan.

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat kielellisen yhdenvertaisuuden toteutuvan asiakkaille työpaikoillaan. Erityisesti H2 hehkutti Porvoossa vallitsevaa mallia ja olosuhteita, oman kokemusta myös työyhteisöstä, joissa kielellinen yhdenvertaisuus ei toteutunut kovinkaan hyvin. Kirjastojen käytännöistä löytyi paljon yhteneväisiä tekijöitä, vaikka toki eroavaisuuksiakin oli. Vastauksissa korostui etenkin kirjastojen käytännöt siitä, että asiakkaille puhutaan tämän käyttämää kieltä, mutta myös luonnollinen kaksikielisyys, mikä näkyy esimerkiksi ei-äidinkieltä olevan aineiston lainaamisena sekä joustavuutena kielen suhteen tai sen vaihtelevuutena. Myös muiden tutkimuksen kohteena olevien kirjastotyön osa-alueiden, eli kokoelman, viestinnän ja tapahtumien suhteen pyrkimys kielelliseen yhdenvertaisuuteen ja tätä tukevat toimintamallit olivat selkeästi havaittavissa. Lisäksi huomioitavaa on se, etteivät kirjastojen käytännöt perustuneet niinkään virallisiin suunnitelmiin, vaan olivat enemmänkin vakiintuneita, suullisesti uusille henkilökunnan jäsenille välitettäviä toimintamalleja. (H1, H2, H3.) Tästä huolimatta esimerkiksi periaate siitä, että asiakkaille puhutaan heidän valitsemaansa kieltä, tuntui pätevän hyvin läpi työyhteisön.

Eihän sitä [ruotsia] tarvitse puhua täydellisesti, mutta on tärkeää, että edes yrittää. Että pitää ymmärtää mitä asiakas sanoo ja voida vastata myös samalla kielellä. Se on tärkeää. (H3.)

Arviot henkilökunnan kielitaidosta ruotsin suhteen vaihtelivat hieman, mutta vastauksissa keskeistä oli riippuvuus henkilöstä. Pienenä poikkeuksena H1, joka piti henkilökunnan kielitaitoa hyvänä, ja antoi keskiarvoksi 9. Hänen mukaansa kaikki työntekijät puhuvat melko

hyvin molempia kieliä, ja eniten ongelmia onkin ollut esimerkiksi harjoittelijoiden kanssa. Toisaalta on muistettava myös se, että Loviisa on huomattavasti kahta muuta kaupunkia pienempi ja ruotsinkielisempi. Enemmän vaihtelevuutta tuli ilmi H2:n ja H3:n vastauksissa. Molemmat totesivat kielitaidon vaihtelevan paljon, ja työyhteisöstä löytyvän myös niitä, joilla ruotsin kielen taito on heikompi. H2 antoi arvosanaksi 7, ja H3 puolestaan ei osannut vastata, totesi kyllä useimpien puhuvan molempia kieliä melko hyvin. Kuitenkaan näissäkään tapauksissa ei ollut noussut esiin tilanteita, joissa henkilökunta olisi esimerkiksi suhtautunut huonommin toista kieltä puhuvaan asiakkaaseen. Ongelmana ei siis ole niinkään asenne, vaan korkeintaan kielitaito.

On selvää, että on työläämpää palvella asiakasta kielellä, joka ei ole oma äidinkieli, myös minusta on helpompaa puhua ruotsia kuin suomea, mutta ei niin että valittaisin siitä. -- En usko että kielellä on niin suuri rooli, se on kyllä enemmän se selviääkö siitä kysymyksestä vai ei. (H3.)

Kaikki haastateltavista tunnustivat ilmiön, jossa asiakas itse vaihtaa kieltä asiakaspalvelutilanteessa (H1, H2, H3). Toisin sanoen asiakas on saattanut puhua esimerkiksi ruotsia, tai tämän tiedoista on nähtävissä, että äidinkieli/valitsema käyttökieli on ruotsi, mutta tästä huolimatta asiakas puhuu henkilökunnalle suomea. Tätä tukee myös kielibarometri (Lindell 2021), jonka mukaan ruotsinkielinen vähemmistö käyttää esimerkiksi kaupoissa ja vapaa-ajalla huomattavasti myös suomea. Lisäksi ruotsinkielisestä vähemmistöstä ainoastaan 38 % yrittää saada julkista palvelua ruotsiksi aina tai edes yleensä. H3:n mielestä kielen vaihtamista tapahtuu kuitenkin aika harvoin, ja osassa tapauksissa voi olla kyse siitä, että asiakas ja työntekijä tuntevat toisensa ja ovat aina käyttäneet tiettyä kieltä kommunikoidessaan. H2 puolestaan kertoo tätä tapahtuvan melko usein, ja joskus asiakkaat saattavat myös vaihtaa suomesta ruotsiin.

Sitä [kielenvaihtamista] tapahtuu kyllä aika usein. - - Kielenvaihtamista on tapahtunut minulle välillä, kun he [asiakkaat] aloittavat suomeksi ja sitten he vaihtavat ruotsiin ja kysyvät "ahaa oletko ruotsinkielinen?" (H2.)

Sekä H2 että H3 kertoivat kokevansa kielen vaihtamisen hieman ristiriitaisena ja ehkä jopa häiritsevänä. Toisaalta kielen vaihtaminen ruotsiin voi olla myös käytännöllistä, mutta samalla tuntuu hieman "hassulta", ja siltä että asiakkaat "tuomitsisivat" suomen kielen taidon, varsinkin kun ohjeistuksena on toimia asiakkaan kielen mukaan (H2). Vastaavasti

ruotsinkieliselle asiakkaalle suomen puhuminen saattaa tuntua oudolta ja jopa vähän häiritsevältä, mutta asiakkaan kielellä kuitenkin vastataan (H3). Mielenkiintoista oli se, että H2 totesi välillä asiakkaiden vaihtavan myös suomesta ruotsiin, kun taas H3 nosti esiin, että suomenkieliset asiakkaat eivät ikinä vaihda kieltä niin kuin ruotsinkieliset. Myös H1 kertoi kielen vaihtamista tapahtuvan, mutta piti sitä täysin luontevana. Hänen mukaansa ruotsinkieliset asiakkaat vaihtavat kielen helposti suomeen vastassa ollessa esimerkiksi ruotsia heikosti puhuva opiskelija, mutta uskoi monen myös tuntevan pienessä kaupungissa kirjaston vakiohenkilökunnan ja tietävän palvelua saatavan myös ruotsiksi. Vaikka kielenvaihtamista tai ei-äidinkielellä asiointia asiakkaan toimesta tapahtuu, haastateltavat eivät kokeneet tätä kuitenkaan suurempana ongelmana, ja esimerkiksi kaksikielisyyden nähtiin selittävän ilmiötä. Ne ruotsinkieliset, jotka ovat varttuneet suomenkielisessä tai vahvasti kaksikielisessä ympäristössä ovatkin usein käytännössä kaksikielisiä (Nyman-Kurkiala 2002, 187–188). Myöskään valituksista henkilökunnan kielitaidon tai kielellisen yhdenvertaisuuden suhteen haastateltavat eivät olleet yksittäistapauksia lukuun ottamatta havainneet. (H1, H2, H3.)

Kokoelmien osalta käytännöt kirjastoissa vaihtelivat jonkin verran, mutta varsinkin Loviisassa ja Porvoossa hankinnan suhteen noudatetaan haastateltavien mukaan melko tarkasti kaupungin kielijakaumaa (H1, H2). Myös H3 uskoo, että aineistomäärärahoja jaettaessa Vaasassakin pohjana toimii kielijakauma, joskin ruotsinkieliseen aineistoon varataan mahdollisesti hieman suhdelukua enemmän rahaa kalliimpien hintojen vuoksi. Tästä huolimatta rahaa on käytettävissä vähemmän ja aineistoa myös ilmestyy ruotsiksi enemmän, mikä H3:n mukaan johtaa tarkempaan valitsemiseen kuin suomenkielisen aineiston kohdalla, jota puolestaan voidaan hankkia enemmän. Björkstrandin (2006) esille tuoma ruotsalaisen tv:n tärkeys etenkin Pohjanmaalla näkyy myös kirjastojen kokoelmassa, ja H3 kertoikin ruotsalaisen median seuraamisen hyvin tärkeäksi aineistonvalinnassa. Hänen mukaansa ihmiset ovat kyllä tietoisia siitä, mitä julkaistaan, ja kirjavinkit Ruotsin televisiossa edesauttavat kyseisen aineiston varaamista ja lainaamista. Myös aineistojen esille laittamisessa pyritään huomioimaan molemmat kieliryhmät kaikissa kolmessa kirjastossa, jos se vaan aineiston osalta on mahdollista (H1, H2, H3).

Haastateltavat eivät olleet tietoisia kirjaston erillisestä viestintäsuunnitelmasta, jossa kaksikielisyys olisi otettu erikseen huomioon. H1 koki tämän hieman ongelmallisena, etenkin

kuin huonon henkilöstötilanteen vuoksi kukaan ei ole erityisesti vastuussa markkinoinnista. Kuitenkin hän totesi olevan itsestään selvää, että esimerkiksi mainonnassa ja tiedotuksessa kaikki tulee olla molemmilla kielillä. Myös H2 ja H3 kokivat tämän tärkeänä ja itsestään selvänä asiana, joskin sosiaalisen median kohdalla se voi olla vaihtelevampaa, ainakin laadullisesti (H1, H3).

Työyhteisön sisäinen, kollegojen välinen viestintä oli kaikissa kirjastoissa kaksikielistä. Se, mitä kieltä käytettiin, riippui siis usein henkilöstä, mutta kaikki haastateltavat kokivat, että molempia kieliä käytetään sekaisin heidän työpaikoillaan (H1, H2, H3).

Henkilökunnan kesken sääntö on, että saa kommunikoida sillä kielellä, jonka tuntee mukavimmaksi, sekä kirjallisesti että puhuessa. Ja se todellakin toimii. Usein on niin, että sanotaan että saa puhua ruotsia, sehän on aina ruotsi, joka on ongelma tässä asiassa koska se on vähemmistökieli, mutta jos tosiaan kirjoittaa ruotsiksi tai puhuu ruotsia niin huomaa hyvin nopeasti, että tosiasiasa se ei ole hyväksyttyä. (H2.)

Siinä missä asiakkaat siis saattavat vaihtaa kieltä henkilökunnan mukaan tai jo lähtökohtaisesti käyttää suomea kirjastossa asioidessaan, henkilökunnan kesken keskustelijat saattavat kukin puhua omalla äidinkielellään. Sen sijaan ylemmältä taholta tulevan viestinnän välillä ilmeni eroja. Siinä missä Loviisassa virallinen tieto tuli yleensä kaksikielisenä ja siihen myös pyrittiin, vaikka poikkeuksiakin oli (H1), Vaasassa kaikki ylemmän tahon viestintä tapahtui ainoastaan suomeksi, mihin H3 toivoisi muutosta.

Tapahtumien suhteen kielisuhteet hieman vaihtelivat. Loviisassa tapahtumat menevät aika tasan, ja ovat joko kaksikielisiä tai vuorottelevat. Esimerkiksi paikallisten kirjailijoiden kirjailijavierailut jo itsessään aiheuttavat kaksikielisyyttä. Myös yksikielisten tapahtumien kohdalla osallistujat voivat kuitenkin usein esimerkiksi kommentoida tai kysyä myös toisella kielellä, ja H1 uskookin asiakkaiden löytäneen tapahtumiin kielestä huolimatta. (H1.)

Ei ne (tapahtumat) aina välttämättä oo kaksikielisiä, mutta ne on joko kaksikielisiä tai sitten pelkästään toisella, mut sitten vaihdellen. Et sanoisin et kyl ne siinäkin menee aika tasan. Ei voi vaatia, että joka tilaisuus olisi molemmilla kielillä, jos on esimerkiksi suomenkielinen kirjailija niin se ei voi olla. Mut aika usein se voi olla silleenki, että voi omalla äidinkielellään esimerkiksi esittää kysymyksiä. (H1.)

Vaasassa puolestaan suomenkielisiä tapahtumia järjestetään enemmän, ainakin aikuisten osalta. Kirjailijavierailuja järjestetään kyllä myös ruotsiksi, mutta ainakin tietokirjallisuuden osalta ruotsinkieliset tapahtumat ovat vähissä, eikä kenelläkään ole ollut niistä vetovastuuta. Tähän ollaan kuitenkin puuttumassa. Kaksikielisiä tapahtumia ei juurikaan ole, poikkeuksena LittFest, jota H3 pitääkin hyvänä esimerkkinä toimivasta, elävästä ja luonnollisesta kaksikielisyydestä. LittFestissä ohjelmanumeroita ei käännetä, mutta molemmilla kielillä niitä on suunnilleen yhtä paljon. (H3.) Porvoossa noudatetaan tapahtumien osalta samaa ideaa kielijakauman noudattamisesta kuin muissakin kirjastopalveluissa, mutta se on hieman haastavaa tapahtumien vähyyden vuoksi. Kaksikielisiä tapahtumia on järjestetty jonkin verran, mutta H2 nostaa esiin myös niiden epäkäytännöllisyyden. Hänen mukaansa ne kuulostavat teoriassa hyvältä, mutta voivat olla kuulijoille haasteellista ja myös epäkäytännöllistä, etenkin jos kaikki käännetään tai jos käytetty kieli koko ajan vaihtuu. H2:sen henkilökohtainen näkökanta olikin, ettei niitä pitäisi olla liian usein, mutta myönsi, että myös kannattajia löytyy varmasti. (H2.) Hangon kohdalla asiakaskyselyssä tulikin positiivista palautetta siitä, että useimmat tapahtumat järjestetään kaksikielisenä. Se, kuinka toimivia kaksikieliset tapahtumat ovat, riippuneekin niiden käytännön toteutuksesta. Toisaalta toteutuksesta riippuen riskinä on, että ne asiakkaat, jotka eivät ole kaksikielisiä tai ymmärrä molempia kieliä yhtä hyvin jäävät kohderyhmän ulkopuolelle.

Vaikka pääsääntöisesti kirjastoissa kielet olivat tasavertaisessa asemassa, haastatteluissa tuli ilmi myös suuria ongelmakohtia. H1 kertoi rekrytointivaikeuksista etenkin lasten ja nuorten kirjastotyön parissa. Hänen mukaansa kaksikielisiä osaajia kyllä löytyisi, mutta esimerkiksi lasten ja nuorten kirjastopalveluihin etsitään henkilökuntaa ympäri Suomea, eikä heitä riitä kaikkialle edes yksikielisiin kuntiin. Esimerkiksi Svenska kulturfondetin raportissa (Grundvall 2019) tuodaankin esiin etenkin pääkaupunkiseudulla vallitsevia ongelmia ruotsinkielisen henkilökunnan suhteen, joten H1:n huoli kieltä osaavan henkilökunnan saamisesta ei ole aiheeton, ja lisäksi kirjaston itsensä tai edes kunnan on hyvin haasteellista ratkoa valtakunnallista ongelmaa. H2 nosti esiin työyhteisössä piilevän ajattelutavan, jonka mukaan asioita, joita ei voi toteuttaa suomeksi, ei pitäisi tehdä myöskään ruotsiksi. Esimerkiksi hän nosti tapahtumaehdotuksen, joka olisi käytännön syistä ollut mahdoton toteuttaa suomenkielisenä, ja jota tästä syystä vastustettiin. Sama ongelma näkyy hänen mukaansa esimerkiksi isotekstisissä kirjoissa, joita on suomeksi vähemmän saatavilla kuin



ruotsiksi, ja joita ei näin ollen pitäisi joidenkin henkilökunnan jäsenten mukaan tilata niin paljon myöskään ruotsiksi. Tätä H2 pitää outona ja turhana ajattelutapana, ja toteaa, että kieleen liittyviä vahvuuksia pitäisi pyrkiä hyödyntää, vaikkei kaikkea tehtäisi täysin samoin molemmilla kielillä. H3 puolestaan toivoi tasapuolisempaa kielijakaumaa ylemmältä portaalta tulevaan viestintää. Tällä hetkellä kaikki johdolta tuleva viestintä on ainoastaan suomeksi, mihin H3 toivoisi vaihtelua. Hän kokisi myös itsensä enemmän huomioituksi, jos esimerkiksi henkilökuntakokouksia tai koko henkilökunnalle suunnatut koulutukset olisivat joskus ruotsiksi tai kaksikielisiä.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyyn vastanneiden vähyydestä johtuen tulokset ovat vain suuntaa antavia, eivätkä välttämättä kerro kokonais kuvaa kohdekirjastojen ruotsinkielisten palveluiden tasosta, puhumattakaan koko maan tilanteesta. Tulevaisuudessa palveluiden kehittämisen kannalta voisi olla hyödyllistä tutkia yleisellä tasolla kielellisen yhdenvertaisuuden toteutumista kaikissa kaksikielisissä kunnissa, ja haastatteluissa tulikin ilmi suuria ongelmakohtia esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjastosta (H2). Lisäksi on muistettava, ettei kielellinen yhdenvertaisuus koske ainoastaan ruotsia vähemmistökielenä, vaan on myös kaksikielisiä kuntia, joissa ruotsi on enemmistönä, ja myös näitä olisi syytä tutkia yhtä lailla. Lisäksi kirjastokontekstissa myös saamelaisten kotiseutualueella on omat erityiset velvoitteensa mitä tulee kielelliseen yhdenvertaisuuteen (L 29.12.2016/1492).

Kohdekirjastojen kohdalla asiakkaille kohdistetun kyselyn perusteella kielellinen yhdenvertaisuus toteutuu melko hyvin, eikä suuria puutteita noussut esiin. Asiakkaat kokivat saavansa hyvää palvelua myös ruotsiksi, ja henkilökunnan kielitaito koettiin tarpeeksi hyväksi. Henkilökunnan haastatteluissa kielitaito koettiin vaihtelevammaksi, ja haastateltavat myönsivät, että työyhteisössä on myös henkilöitä, joiden kielitaito ei välttämättä ole kaikista parhain. Kuitenkaan haastatteluidenkaan perusteella ei syntynyt kuvaa siitä, että asiakkaat saisivat eriarvoista palvelua kielellisistä syistä johtuen, tai että henkilökunnan suhtautuminen asiakkaisiin olisi mitenkään kieliriippuvaista. Myös muut kyselyssä esiin tuodut osa-alueet saivat pääosin hyvät arviot niin asiakkailta kuin haastateltaviltakin. Esimerkiksi kokoelman suhteen asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä, ja sitä pidettiin tarpeeksi ajankohtaisena ja laadukkaana, sekä tarpeita vastaavana. Myös haastateltavat kokivat, että heidän kirjastossaan toteutuu kielellinen yhdenvertaisuus. Ylipäättään suuria eroavaisuuksia henkilökunnan ja asenteiden näkemyksissä ei ilmennyt, vaikka näkökulma onkin eri.

Asiakkaiden näkökulmasta eniten parannettavaa kirjastoilla tuntuu olevan ruotsinkielisissä tai kaksikielisissä tapahtumissa, ja haastateltavat nostivatkin myös itse jonkin verran esiin tapahtumiin liittyviä ongelmia. Myös viestinnän saamat arvosanat voisivat olla parempiakin. Lisäksi kirjastojen voisi olla syytä kiinnittää huomiota siihen, että vaikka valtaosa kyselyyn vastanneista asiakkaista oli tyytyväisiä saamaansa kohteluun, yli 30 % koki kielellä olevan

vaikutusta henkilökunnan suhtautumiseen. Haastateltavat puolestaan eivät kokeneet havainneensa tällaista käytöstä. Haastatteluissa puolestaan ilmenneissä ongelmakohdissa osalla kirjastoista voisi olla parannettavaa myös sisäisessä toiminnassaan. Vaikka asiakkaisiin kohdistuvaa asenne-eroa haastateltavat eivät olleet havainneet, pientä asennevinoumaa yhdenvertaisuuden suhteen oli havaittavissa. Tämä ei välttämättä ole edes tietoista, mutta hankaloittaa laadukkaan palvelun tuottamista, ja olisi hyvä nostaa esiin työyhteisössä. Vaasan kohdalla nousi esiin työyhteisön sisäisen viestinnän suomenkielisyys, mikä puolestaan saattaa aiheuttaa ulkopuolisuuden tunnetta ruotsinkielisissä työntekijöissä, ja mihin olisi hyvä kiinnittää huomiota, vaikkei se suoraan asiakkaille näkyisikään.

Palvelujen saatavuuden kannalta kirjastojen voisi olla hyödyllistä tuoda paremmin esiin kielilinjauksiaan. Kuten eräs kyselyyn vastanneista totesi, asiakkaat saattavat olettaa, ettei palvelua saa ruotsiksi, jolloin he alkavat automaattisesti puhumaan suomea. Etenkin haastatteluissa ilmeni hyvin ero yhdenvertaisuuden ja kaiken yhtäläisesti tekemisen välillä. Esimerkiksi kokoelman osalta kirjastot hankkivat aineistoa yhtäläisin perustein kielijakauman mukaan (H1, H2, H3), sen sijaan että kaikkea hankittaisiin sama määrä. Selkeää tasapäistämistä ja sitä, että kaiken pitäisi olla juuri samanlaista molemmilla kielillä puolestaan pidettiin huonona toimintamallina (H2). Kuitenkin valintaperusteita ja myös muita kirjaston käytäntöjä tulisi kenties tuoda vielä paremmin asiakkaiden tietoisuuteen, jolloin esimerkiksi ruotsinkielisen kokoelman pienempi määrä ja sen perusteet olisi helppo selittää asiakkaille.

Opinnäytetyöprosessissa oli ajoittain haasteita, ja etenkin kyselyn pieni vastaajamäärä pakotti muokkaamaan alkuperäistä suunnitelmaa ottamalla mukaan henkilöstön näkökulman. Toisaalta tätä oli jo suunnitteluvaiheessa harkittu, mutta haastattelujen mukaantulo myös muutti aikataulua täysin. Myös aiheen rajaamista ja aineistonkeruumenetelmiä olisi voinut miettiä hieman pidempään. Kokonaisuutena kaksikielisten palveluiden tutkiminen on laaja aihe, ja tässä opinnäytetyössä erilaisiin kirjastopalveluiden osa-alueisiin keskityttiin lähinnä asiakasnäkökulmasta tai yksittäisten henkilökunnan jäsenien kautta. Toinen vaihtoehto olisi ollut perehtyä tarkemmin esimerkiksi kokoelmaan tai tapahtumiin niin tilastollisesti kuin laadullisestikin, ja näin saada tarkempaa tietoa nykytilanteesta. Kysely tiedonkeruumenetelmänä osoittautui tässä tapauksessa

haasteelliseksi, ja vaikka sen avulla saatiin paljon hyvää aineistoa, pienen vastaajamäärän vuoksi kaikki tulokset ovat vain suuntaa antavia, eivätkä kovin vertailukelpoisia. Vastaajamäärää olisi voinut lisätä esimerkiksi kevyempi ja tiivistetympi kyselylomake, mitä puolestaan olisi voinut edesauttaa tarkempi näkökulman rajausta. Kirjastoille jäi melko paljon vastuuta kyselyn markkinoinnista ja jakamisesta, mihin myös tekijä olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota. Lisäksi omat haasteensa toi kielikysymys, sillä ruotsinkieliselle väestölle suunnattu kysely täytyi luonnollisesti tehdä ruotsiksi. Myös haastattelujen hankkimisen suhteen ilmeni pieniä ongelmia, ja loppujen lopuksi Hangon kaupunginkirjastosta ei saatu ketään haastateltavaksi. Kaikki kolme haastateltua henkilökunnan edustajaa olivat ruotsinkielisiä, missä oli sekä hyvät että huonot puolensa. Tutkittavan kielivähemmistön edustajina he todennäköisesti kykenevät paremmin kiinnittämään huomiota käsiteltäviin aiheisiin ja kielelliseen yhdenvertaisuuteen, mutta toisaalta olisi voinut olla mielenkiintoista tutkia laajemminkin henkilökunnan asenteita, jolloin mukaan olisi tarvittu myös suomenkielisiä haastateltavia.

Opinnäytetyön tekijällä on myös henkilökohtaiset siteet opinnäytetyön aiheeseen, sekä oman kaksikielisen taustansa että kesken opinnäytetyöprosessin Vaasan kaupunginkirjastosta saadun työn vuoksi. Lisäksi yksi kohdekaupungeista on tekijän entinen kotikaupunki. Näiden vaikutusta opinnäytetyöhön on kuitenkin pyritty minimoimaan. Kieliasioissa on pyritty neutraaliuteen, ja kysymyksenasettelu on yritetty tehdä niin, etteivät kysymykset olisi johdattelevia. Vaasan kaupunginkirjastoa, aivan kuten muitakin kirjastoja, koskevat vastaukset ja tiedot puolestaan on käsitelty neutraalisti, ja kaikki Vaasan kaupunginkirjastoa koskeva tieto pohjautuu lähteisiin tai kyselystä ja haastattelusta saatuun aineistoon, aivan kuten muidenkin kirjastojen kohdalla. Myös kohdekirjastojen valinta on tehty niiden sopivuuden vuoksi, ei niinkään henkilökohtaisten suhteiden takia.

Koska saaduissa tuloksissa ei yleisesti ottaen ilmennyt hälyttäviä puutteita tai ongelmakohtia ruotsinkielisten palveluiden toteutuksessa tai yhdenvertaisuudessa, tämä opinnäytetyö ei välttämättä hyödytä ainakaan kohdekirjastoja palveluidensa kehittämisessä. Henkilökunnan haastatteluissa tuli esiin muutama suurempi, enemmän työyhteisön sisäinen ongelma, joihin toivottavasti puututaan paremmin tulevaisuudessa. Toisaalta se, ettei opinnäytetyö suoranaisesti hyödytä kirjastoja tässä tapauksessa, voidaan nähdä myös positiivisena asiana. Kaikissa kohdekirjastoissa asiat kielellisen yhdenvertaisuuden ja

ruotsinkielisten palveluiden osalta olivat melko hyvässä tilassa, ja vaikka palveluita voidaan aina kehittää, ei kirjastoilla ole muutamaa edellä mainittua poikkeusta lukuun ottamatta tarvetta suuriin muutoksiin opinnäytetyön käsittelemissä asioissa ja toimintamalleissa.

## LÄHTEET

- AKE Porvoo. Ei päivystä. Uudenmaan kirjastot. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.2.2021].  
Saatavana: <https://uudenmaankirjastot.fi/ake-porvoo/>
- Allardt, E. & Starck, C. 1981. Vähemmistö, kieli ja yhteiskunta: Suomenruotsalaiset vertailevasta näkökulmasta. WSOY.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Johdatus asiakkuuksien äärelle. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.). Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 7–24.
- Aluehallintoviraston blogi. 26.2.2020. Bibliotekens breda uppdrag och att kunna ge service också på svenska. [Blogikirjoitus]. Aluehallintovirasto. [Viitattu 11.4.2022]. Saatavana: <https://avi.fi/blogi/-/blogs/bibliotekens-breda-uppdrag-och-att-kunna-ge-service-ocksa-pa-svenska>
- Boniface, A. 2013. The United Nations Library is seriously social. Teoksessa: C. Harmon & M. Messina (toim.). Using social media in libraries. Lanham: Scarecrow press. 13–22.
- Björkstrand, G. 2006. Identitet och framtid: Folktingets undersökning om finlandssvenskarnas identitet hösten 2005 - Suomenruotsalainen identiteetti: Folktingetin kyselytutkimus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Folktinget. [Viitattu 7.5.2021].  
Saatavana: [https://www.folktinget.fi/Site/Data/1597/Files/Folktinget\\_low.pdf](https://www.folktinget.fi/Site/Data/1597/Files/Folktinget_low.pdf)
- Ekberg, H. 1998. Det självständiga Finland. Teoksessa: K. Beijar, H. Ekberg, S. Eriksson & M. Tandefelt (Toim.): Ett land två språk: Den finländska modellen. Espoo: Schildts. 22–36.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: R. Valli (Toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 27–51.
- Fenn-O-maniC. 2020a. Hanko sijainti Suomi.2020. [Valokuva]. Wikimedia.
- Fenn-O-maniC. 2020b. Loviisa sijainti Suomi. [Valokuva]. Wikimedia.
- Fenn-O-maniC. 2020c. Porvoo sijainti Suomi. [Valokuva]. Wikimedia.
- Fenn-O-maniC. 2020d. Vaasa sijainti Suomi. [Valokuva]. Wikimedia.

Finlands svenska tankesmedja Magma & Kuntaliitto. 2010. Det svenska i Finland år 2030: Ett scenarioprojekt om svenskans framtid utgående från förändringen i vår omvärld. Helsinki: Finlands svenska tankesmedja Magma & Kuntaliitto

Frosterus, M., Hyvönen, N., Kananen, K & Seppälä, M. 2020. Kansalliskirjaston metatietovisio. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kansalliskirjasto. [Viitattu 16.4.2021].  
Saatavana: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/176353/Kansalliskirjaston%20metatietovisio%202020%20v2.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Furubacke, H., Richnau, M. & Söderström, A. 23.8.2016. Det växande hatet mot svensktalande i Finland. [Verkkolehtiartikkeli]. Expressen. [Viitattu 27.3.2021].  
Saatavana: <https://www.expressen.se/geo/det-vaxande-hatet-mot-svensktalande-i-finland/>

Grundvall, M. 2019. Det breda uppdraget: Utbildning, rekrytering och arbete för allmänna bibliotek på svenska i Finland. Helsinki: Svenska kulturfonden. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 28.3.2021]. Saatavana: <https://www.kulturfonden.fi/wp-content/uploads/2020/01/bibliotek-web-slutlig.pdf>

Haasio, A. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. Helsinki: Avain.

Hall, S. 1999. Identiteetti. Suomentaja Mikko Lehtonen & Juha Herkman. Tampere: Vastapaino.

Hangon kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Hanko: Hangon kaupunki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: [https://www.hanko.fi/kulttuuri\\_vapaa-aika\\_ja\\_nuoriso/kirjasto](https://www.hanko.fi/kulttuuri_vapaa-aika_ja_nuoriso/kirjasto)

Heikkilä, R. 2011. Bättre folk, bättre smak?: Suomenruotsalaisten maku ja kulttuuripääoma. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitösk. [Viitattu 27.3.2021]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26320/battrefo.pdf?sequence=1>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita.

Helinsky, Z. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Suomentaja Päivi Jokitalo. Helsinki: Avain

Helle verkkokirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Porvoo: Porvoon kaupunki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://www.porvoo.fi/helle-verkkokirjasto>

Hollmén, M. 12.4.2021. SeAMK opinnäytetyö/tapahtumat. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Emma Lahtinen. [Viitattu 13.4.2021].

- Hypén, K. 2006. ”...Tilata ja järjestää, luetteloida ja varastoida, auttaa lukijoita valitsemaan ja löytämään”: kirjastot ja kaunokirjallisuus. Teoksessa: K. Hypén (toim.). Fiktiota!: Levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu. 11–66.
- Häkkinen, T. 9.4.2021. SeAMK opinnäytetyö/tapahtumat. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Emma Lahtinen. [Viitattu 13.4.2021].
- Jokinen, M. 2002. Viittomakieliset – Yksi suomalaisista kielellisistä identiteeteistä. Teoksessa: S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen & H. Dufva (toim.). Moniääninen Suomi: Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 65–89.
- Juholin, H. 2017. Communicare!: Viestinnän tekijän käsikirja. Infor/Management Institute of Finland MIF.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastoista: Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi [Viitattu 19.2.2021]. Saatavana: [https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language_content_entity=fi)
- Kirjastot ja aukioloajat. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Porvoo: Porvoon kaupunki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://www.porvoo.fi/kirjastot-ja-aukioloajat>
- Kirjastot ja aukioloajat. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Loviisa: Loviisan kaupunki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://www.loviisa.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/>
- Kortelainen, T. 2007. Fiktiivisen aineiston arviointi kirjastojen välisenä yhteistyönä. Teoksessa: R. Wilén & T. Kortelainen: Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: teoria, menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus / Helsinki University Press, 179–185.
- Kortesuo, K. & Patjas, L. 2011. Kuka vastaa?: Asiakaspalvelu sosiaalisessa mediassa. Infor.
- Korvanen, S. & Tuominen, K. 13.4.2021. Lahden kirjasto TikTokissa. [Video]. Lahden kaupunginkirjasto, alueellinen kehittämistehtävä. [Viitattu 8.5.2021]. Saatavana: <https://www.kirjastokaista.fi/salla-korvanen-ja-krista-tuominen-lahden-kirjasto-tiktokissa/>



- Koskela, A. 2018. Omatoiminen kirjaston asiakas hyötyy kattavasta aineiston luetteloinnista. [Verkkójulkaisu]. Karelia-ammattikorkeakoulun verkkójulkaisu. [Viitattu 16.4.2021]. Saatavana: <https://vasu.karelia.fi/2018/11/08/omatoiminen-kirjaston-asiakas-hyotyy-kattavasta-aineiston-luetteloinnista/>
- Kuntien avainluvut. Ei päiväystä. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 19.2.2021]. Saatavana: [https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kuntien\\_avainluvut/Kuntien\\_avainluvut\\_2021/kuntien\\_avainluvut\\_2021\\_aikasarja.px/table/tableViewLayout1/?rxid=444223df-f91c-4479-891f-5dcd50b983d2](https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kuntien_avainluvut/Kuntien_avainluvut_2021/kuntien_avainluvut_2021_aikasarja.px/table/tableViewLayout1/?rxid=444223df-f91c-4479-891f-5dcd50b983d2)
- Kuronen, M. 9.4.2021. SeAMK opinnäytetyö/tapahtumat. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Emma Lahtinen. [Viitattu 13.4.2021].
- Källund, A. 2011. Tvåspråghet i Tritonia. Teoksessa: V. Palonen, C. Flemming, T. Hakomäki, A. Källund, S. Pöytälaakso-Koistinen & A. Tihinen (toim.). Viisi korkeakoulua, kaksi äidinkieltä – yksi yhteinen Tritonia = Fem högskolor, två modersmål - ett gemensamt Tritonia : Tritonia 10 år. Vaasa: Tritonia. 163–168.
- L 21.8.1998/628. Perusopetuslaki.
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.
- L 6.6.2003/423. Kielilaki.
- L 15.12.2003/1086. Saamen kielilaki.
- L 29.12.2009/1704. Laki kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta
- L 10.4.2015/410. Kuntalaki.
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- 15.3.2019/306. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.
- Leidenius, K. 23.2.2017. Kielimanuaali kaksikielisille kunnille. [Verkkójulkaisu]. Suomen kuntaliitto. [Viitattu: 26.3.2021]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kielimanuaali%20kaksikielisille%20kunnille.pdf>
- Liebkind, K. & Henning-Lindblom A. 2015. Identitet och etnicitet – och språk?. Teoksessa: M. Tandefelt (toim.). Gruppsspråk, samspråk, två språk: Svenskan i Finland – i dag och i går 1:2. Helsinki: Svenska litteratursällskapet i Finland. 183–200.

- Lindell, M. 2021. Kielibarometri 2020. Helsinki: Oikeusministeriö. [Verkkojulkaisu]. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:2. [Viitattu 24.3.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-848-6>
- Lovio, M. & Vuokko, T. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ kirjastopalvelut.
- Malinen, F. 9.1.2018. Ensin palvellaan saameksi, sitten suomeksi. [Verkkolehtiartikkeli]. Kirjastolehti. [Viitattu 28.3.2021]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/ensin-palvellaan-saameksi-sitten-suomeksi/>
- Martin, M. 2002. Suomen kielen oppijasta sen käyttäjäksi. Teoksessa: S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen & H. Dufva (toim.). Moniääninen Suomi: Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 39–53.
- Nikola, E. 29.5.2016. Lumme-kirjastojen kokoelmapolitiikka: Kohti kokoelmayhteistyötä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 15.4.2021]. Saatavana: [https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/ancmt/Lumme-kirjastojen%20kokoelmapolitiikka%202016\\_0.pdf](https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/ancmt/Lumme-kirjastojen%20kokoelmapolitiikka%202016_0.pdf)
- Nyberg, F. 1982. Svenskt i Finland under århundraden. Teoksessa: B. Ahlskog-Sandberg, K. Lindh, M. Mazzarella, C. Mehlem, O. Melin, R. Norrman, F. Nyberg, H. Solstrand & B. Stenström (toim.). Boken om svenskfinland. Espoo: Svenska Läromedel. 19–48.
- Nyman-Kurkiala, P. 2002. Ruotsinkielinen ja nuori Suomessa. Teoksessa: S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen & H. Dufva (toim.). Moniääninen Suomi: Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 175–199.
- Onneksi on kirjasto!. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Vaasa: Vaasan kaupunki. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://www.vaasa.fi/asu-ja-ela/vapaa-aika/kirjastot/>
- Pietikäinen, S., Dufva, H. & Laihiala-Kankainen, S. 2002. Kieli, kulttuuri ja identiteetti – ääniä Suomenniemeltä. Teoksessa: S. Laihiala-Kankainen, S. Pietikäinen & H. Dufva (toim.). Moniääninen Suomi: Kieli, kulttuuri ja identiteetti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. 9–18.
- Pitkänen, V. & Westinen, J. 2018. Identiteettejä kahdella kielellä: Tutkimus ruotsin- ja suomenkielisistä. [Verkkojulkaisu]. E2 & Suomen kulttuurirahasto. [Viitattu 14.4.2021]. Saatavana: <https://skr.fi/serve/identiteettitutkimus-3>
- Poroila, H. 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.). Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 26–39.
- Porvoon kaupunginkirjaston aineistokokoelma ja hankintaperiaatteet. Ei päiväystä. Porvoo: Porvoon kaupunki. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.4.2021]. Saatavana: <https://www.porvoo.fi/porvoon-kaupunginkirjaston-aineistokokoelma-ja-hankintaperiaatteet-1>

- Pöytälaakso-Koistinen, S. 2011. Miten me sen koimme – Tritonian henkilökunnan näkökulma yhteiskirjastossa. Teoksessa: V. Palonen, C. Flemming, T. Hakomäki, A. Källund, S. Pöytälaakso-Koistinen & A Tihinen (toim.). Viisi korkeakoulua, kaksi äidinkieltä – yksi yhteinen Tritonia = Fem högskolor, två modersmål - ett gemensamt Tritonia : Tritonia 10 år. Vaasa: Tritonia. 169–182.
- Repo, S. 2.1.2020. Viestinnän trendit 2020. [Blogikirjoitus]. Viesti ry. [Viitattu 19.4.2021]. Saatavana: <https://viesti.fi/trendit2020/>
- Ruotsin- ja kaksikieliset kunnat. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 26.3.2021]. Saatavana: [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-ruotsin-ja-kaksikieliset-kunnat\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-ruotsin-ja-kaksikieliset-kunnat_0.pdf)
- Seppänen, A. 6.9.2018. ”Läget, lokalen, personalen” – Resultaten av de allmänna bibliotekens användarenkät 2018. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto. [Verkojulkaisu]. Aluehallintovirastojen julkaisuja 55/2018. [Viitattu 11.4.2021]. Saatavana: <http://docplayer.se/146412271-Laget-lokalen-personalen.html>
- State library of Iowa. Ei päiväystä. Weeding and Maintenance. [Verkkosivu]. [Viitattu 18.4.2021]. Saatavana: <https://www.statelibraryofiowa.org/ld/k-p/new-lib-dir-man/coll-mgmt/weeding>
- Suomalaisten kielipolitiikka: Suomalaisuuden Liiton kielipoliittinen julistus ja kielipoliittinen ohjelma. 2018. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Suomalaisuuden liitto. [Viitattu 27.3.2021]. Saatavana: [http://suomalaisuudenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/11/kielipoliittinen\\_ohjelma.pdf](http://suomalaisuudenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/11/kielipoliittinen_ohjelma.pdf)
- Suomen kuntaliitto. 2016. Kuntaviestinnän opas: Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Suomen kuntaliitto. [Viitattu 2.5.2021]. Saatavana: [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas\\_ebook.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook.pdf)
- Suomen kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. [Verkojulkaisu]. 2. korj. p. [Viitattu 11.4.2021]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus>
- Suomenruotsalaiset kansänkäräjät. 1994. Suomenruotsalaiset. Helsinki: Suomenruotsalaiset kansänkäräjät.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot a. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 5.3.2021]. Saatavana: <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=167%2C281%2C347%2C396&years=2019&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C109%2C110%2C115%2C183#results>
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot b. Ei päiväystä. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 16.3.2022]. Saatavana:

<https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=167%2C281%2C347%2C396&years=2020&stats=33#results>

Suomen virallinen tilasto (SVT): 10.11.2021. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. [Viitattu 8.5.2021]. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavana: [https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi\\_2020\\_2020-11-10\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2020/sutivi_2020_2020-11-10_tie_001_fi.html)

Suominen, A. 2017. Sipilän hallitus ja ruotsin kieli. Helsinki: Ajatushautomo Agenda

Tandefelt, M. 1998. Tvåspråkighet. Teoksessa: K. Beijar, H. Ekberg, S. Eriksson & M. Tandefelt (Toim.): Ett land två språk: Den finländska modellen. Espoo: Schildts. 63–66.

Tieteen termipankki. Identiteetti. 8.4.2021. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.4.2021]. Saatavana: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/lhmistieteet:identiteetti>

Tilastokeskus. Ei päiväystä Tunnuslukuja väestöstä alueittain, 1990-2020. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.4.2021]. Saatavana: [https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_vrm\\_vaerak/statfin\\_vaerak\\_pxt\\_11ra.px/table/tableViewLayout1/](https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vrm_vaerak/statfin_vaerak_pxt_11ra.px/table/tableViewLayout1/)

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

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmenetelmiin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi

Väistö, J. 2017. [Verkkajulkaisu]. Toinen kotimainen toisen tasavallan Suomessa: Ruotsin kieli pakolliseksi aineeksi peruskouluun vuonna 1968. Turku: Åbo akademi. Fakulteten för humaniora, psykologi och teologi, Nordisk historia. Väitösk. [Viitattu 13.4.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-765-863-8>

Wilén, R. 2007a. Kokoelmatutkimus ja kokoelmatyö: teorian ja käytännön yhteensovittaminen. Teoksessa: R. Wilén & T. Kortelainen: Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: teoria, menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus / Helsinki University Press, 18–21.

Wilén, R. 2007b. Painettujen ja digitaalisten julkaisukokoelmien arviointi. Teoksessa: R. Wilén & T. Kortelainen: Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: teoria, menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus / Helsinki University Press, 96–150.

Yleisten kirjastojen neuvosto. Ei päiväystä. Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020.  
[Verkkajulkaisu]. [Viitattu 12.4.2021]. Saatavana:

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>

Yrkesakademin i Österbotten. Ei päiväystä. Grundexamen i affärsverksamhet, merkonom, inriktning bibliotekstjänster. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.4.2021]. Saatavana:

<https://www.yrkesakademin.fi/9-uncategorised/335-grundexamen-i-affarsverksamhet-merkonom-inriktning-bibliotekstjanster?highlight=WyJiaWJsaW90ZWsiXQ==>

## LIITTEET

Liite 1. Webropol-verkkokyselylomake

Liite 2. Haastattelukysymykset

## Liite 1. Webropol-verkkokyselylomake

### Användarenkät av allmänna bibliotekets svenskspråkiga tjänster

Den här enkäten är en del av Seinäjoki yrkeshögskolans biblioteks- och informationsvetenskapens examensarbete. Målsättningen är att uppskatta allmänna biblioteks svenskspråkiga tjänsters förverkligande och kvalitet i de tvåspråkiga kommunerna var finskan är majoritetsspråket.

Enkäten behandlas anonymt och alla svar behandlas med sekretess.

#### Bakgrund

1. Ålder

- Under 18
- 19–29
- 30–44
- 45–64
- +65

2. Hemkommun

- Hangö
- Lovisa
- Borgå
- Vasa
- Någon annan, vilken? \_\_\_\_\_

3. Modersmål
- Svenska
  - Finska
  - Något annat, vad? \_\_\_\_\_

### Användning av bibliotek

1. Hur ofta besöker du bibliotek?
- Oftare än en gång i veckan
  - En gång i veckan
  - Några gånger i månaden
  - En gång i månaden
  - Mellan 2–3 månader
  - Några gånger om året eller mer sällan
2. Vad gör du vanligen på biblioteket? Du kan välja flera alternativ.
- Lånar/returnerar/reserverar material
  - Fjärlånar material
  - Läser tidningar
  - Studerar/jobbar
  - Söker information
  - Använder bibliotekets utrustning
  - Printar/kopierar egna material
  - Tillbringar tid
  - Träffar människor
  - Deltar i evenemangen
  - Något annat, vad? \_\_\_\_\_



**Allmän belåtenhet**

1. Hur nöjd är du med bibliotekets tjänster? (1=Inte alls nöjd, 5=väldigt nöjd)
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5

**Kundtjänst**

1. Vilket språk använder du vanligen med bibliotekets personal?
- Svenska
  - Finska
  - Engelska
  - Något annat, vilket? \_\_\_\_\_
2. Vilket vitsord skulle du ge till personalens språkkunskap i skala 1–10?  
(1=sämst, 10=bäst)
- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> 1 | <input type="radio"/> 6  |
| <input type="radio"/> 2 | <input type="radio"/> 7  |
| <input type="radio"/> 3 | <input type="radio"/> 8  |
| <input type="radio"/> 4 | <input type="radio"/> 9  |
| <input type="radio"/> 5 | <input type="radio"/> 10 |

## 3. Besvara följande påstående.

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
Bibliotekets personal kan hjälpa mig också på svenska					
Personalen börjar diskussionen på ett språkneutralt sätt eller på båda språken					
Jag får bra betjäning på med mitt modersmål					
Språket påverkar hur personalen betjänar mig som kund					

## 4. Har du eller arbetstagaren någon gång begärt en annan arbetstagare hjälpa dig p.g.a. språkproblem när du har besökt biblioteket?

- Aldrig
- En gång
- Sällan
- Ofta
- Nästan varje gång

**Samlingar**

1. På vilket språk lånar du i allmänhet skrivskrift material från biblioteket (du kan välja en eller flera alternativ)
  - Svenska
  - Finska
  - Engelska
  - Något annat
  
2. Om du läser litteratur också på andra språk än ditt modersmål, varför? (Om du läser huvudsakligen bara litteratur som är skrivit på ditt modersmål kan du hoppa över till följande frågan)
  - Det finns mera alternativa på andra språk
  - Språken har inte så stor roll för mig
  - Jag kan inte hitta intressant litteratur på mitt eget modersmål
  - Jag får intressant material snabbare
  - Jag vill träna på något annat språk
  - Någon annan orsak, vilken? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Hur nöjd är du med bibliotekets svenskspråkiga samling? (1=Inte alls nöjd, 5=väldigt nöjd)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Hur ofta hittar du intressant eller annars passlig läsning/annat material?

- Alltid
- Vanligen
- Sällan
- Nästan aldrig

5. Hur ofta fjärrlånar du böcker, för att boken som du är intresserad av är otillgänglig i ditt bibliotek?

Fjärrlån betyder reservationer/lån som kommer från andra bibliotek som inte hör till samma stadsbibliotek/biblioteksnätverk. Material kan fjärrlånas om det inte är tillgänglig i eget bibliotek/biblioteksnätverk.

- Varje vecka
- Varje månad
- Flera gånger i år
- En gång i år eller mera sällan

## 6. Besvara följande påstående

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
Biblioteket skaffar mera finskspråkigt material som svenskspråkigt					
Biblioteket har tillräckligt med svenskspråkiga tidningar					
Bibliotekets svenskspråkiga samling är tillräckligt omfattande och mångsidigt.					
Nyheter inom litteraturen är bra tillhanda också på svenska					
Bibliotekets material motsvarar på mitt behov					
Svenskspråkigt material lyfts fram tillräckligt					

## Kommunikation

1. Följer du med bibliotekets sociala medier?

- Ja
- Nej

2. Om du följer, vad/vilka?

- Instagram
- Facebook
- Twitter
- Någon annan, vilken? \_\_\_\_\_

3. Besvara följande påstående

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
Bibliotekets sociala median har tillräckligt innehåll även på svenska					
Bibliotekets kommunikation sker jämlikt på båda språken					
Bibliotekets svenskspråkiga nätsidor är klara och informativa					
Biblioteket informerar tillräckligt också på svenska					

**Evenemang**

1. Har du någon gång lämnat bibliotekets evenemang p.g.a. att det gick på finska?

- Ja, ofta
- Ibland
- Nej

2. Besvara följande påstående

	Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
Evenemangens språk inverkar på mitt deltagande					
Biblioteket arrangerar tillräckligt svenskspråkiga/tvåspråkiga evenemang					
På svenska arrangeras lika intressanta / kvalitativa evenemang som på finska					

**Slutligen:**

Här kan du lämna respons eller utvecklingsförslag angående betjäning på svenska

---



---



---



---



---



---

**Tack för ditt sva**

## Liite 2. Haastattelukysymykset

- Kuka olet (työtehtävä, äidinkieli)?
- Koetko kielellisen yhdenvertaisuuden toteutuvan kirjastossasi?
- Tehdäänkö yhdenvertaisuuden eteen jotain konkreettista tietoisesti, onko tehty tietoinen suunnitelma tms.?
- Kuinka hyväksi arvioit kirjaston henkilökunnan kielitaidon asteikolla 1–10?
- Miten koet henkilökunnan suhtautuvan toista kieltä puhuviin asiakkaisiin?
- Oletko joskus huomannut asiakkaan vaihtavan kieltä asiakaspalvelutilanteessa, tai että asiakas alkaa puhumaan itselleen heikompaa kieltä?
- Onko asiakkailta tullut huomautusta tai valituksia kielellisen yhdenvertaisuuden suhteen?
- Kuinka paljon teillä kiinnitetään huomiota kokoelman kielelliseen yhdenvertaisuuteen?
- Millä perusteella kokoelmaa valitaan, onko syynä enemmän lainaluvut vai asukasmäärä vai joku muu peruste?
- Oletko huomannut aineiston monipuolisuudessa tai esiin nostamisessa eroja kielen mukaan?
- Kuinka tietoista viestinnän kaksikielisyys on, onko siitä esim. mainittu viestintäsuunnitelmassa?
- Tehdäänkö esimerkiksi somepäivitykset automaattisesti molemmilla kielillä, riippumatta tekijän kielestä, vai jääkö esim. ruotsinkielinen viestintä tietyille henkilöille?



- Järjestetäänkö tapahtumia mielestäsi monipuolisesti ja tasapuolisesti molemmilla kielillä?
- Järjestetäänkö teillä kaksikielisiä tapahtumia?
- Painottuvatko esimerkiksi tapahtumien teemat jotenkin kielen mukaan, järjestetäänkö toisella kielellä esimerkiksi enemmän kirjailijavierailuja?
- Millä kielellä kommunikointi työyhteisössä tapahtuu (puhutaanko enemmän suomea, ruotsia vai sekä että?)
- Tapahtuuko ylemmältä tasolta (johdolta) tuleva tiedotus kaksikielisesti vai vain toisella kielellä?
- Eroavatko aiemmin mainitut asiat jotenkin eri yksiköiden, esim. pääkirjaston ja sivukirjastojen välillä?
- Vapaa sana