

Eija Kylänpää

Tietoyhteiskuntataidot ja maahanmuuttajat

opastaminen Itä-Vantaan kirjastoissa

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Tietojärjestelmäpalvelut

Tekijä: Eija Kylänpää

Työn nimi: Tietoyhteiskuntataidot ja maahanmuuttajat: opastaminen Itä-Vantaan kirjastoissa

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön tarkoituksena oli ensin kartoittaa haasteita, joita maahanmuuttajien opastamiseen liittyy Itä-Vantaan kirjastoissa. Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli etsiä ja löytää opastamisen tapoja, jotka lisäävät kielellistä ja kulttuurista yhteisymmärrystä opastustilanteissa.

Tutkimuksen kohderyhminä olivat Itä-Vantaan maahanmuuttajat ja Itä-Vantaan kirjastojen henkilökunta, joka opastaa maahanmuuttajia tietoyhteiskuntataidoissa.

Tutkimus tehtiin määrällisenä tutkimuksena ja käytettiin Webropol-ohjelmaa. Maahanmuuttajille ja kirjaston henkilökunnalle järjestettiin kyselyt Itä-Vantaalla maaliskuuhun 2014 aikana. Maahanmuuttajille kyselylomake käännettiin albaniaksi, arabiaksi, englanniksi, somaliaksi ja venäjäksi. Tavoitteena oli 200 maahanmuuttajavastaajaa. Kirjastohenkilökunnan kysely tehtiin verkkokyselylomakkeena suomeksi.

Tutkimuksessa selvisi, että useimmilla maahanmuuttajilla (200 vastaajaa) on tietoteknistä osaamista. Opastusta kuitenkin tarvitaan eri laitteiden ja varsinkin Wordtekstinkäsittelyohjelman käytössä. Maahanmuuttajat tarvitsevat opetusta myös tiedonhaussa ja e-aineistojen käytössä.

Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että suurimmat ongelmat johtuvat laitteista ja sovelusten puuttuvista päivityksistä eivät niinkään maahanmuuttajien osaamattomuudesta. Kirjaston henkilökunta tarvitsee myös tietoteknisestä ja pedagogista koulutusta.

Tutkimus paljasti myös, että selkokielen käyttöä ja visuaalisen opetusmateriaalin lisäämistä kannattaa kokeilla opastuksessa.

Avainsanat: maahanmuuttajat, monikulttuurisuus, tietoyhteiskuntataidot, opastaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Specialisation: Information Systems Services

Author: Eija Kylänpää

Title of thesis: Information society skills and immigrants: guidance at libraries in East Vantaa

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2014

Number of pages: 66

Number of appendices: 2

The purpose of this thesis was first to survey challenges associated with the guidance of immigrants at libraries in East Vantaa. The aim of this thesis was to search for and find ways of guidance that would increase linguistic and cultural consensus in situations of guidance.

The target groups were the immigrants in East Vantaa and the staff of the libraries in the region, who guide immigrants with information society skills.

The study was made as a quantitative survey using the Webropol program. The survey was conducted among immigrants and the library staff in East Vantaa in March–April 2014. The questionnaire directed at immigrants was translated into Albanian, Arabic, English, Somali and Russian. The goal was to find 200 respondents among immigrants. The survey aimed at library staff was made with an online questionnaire in Finnish.

In the study, it was found that most of the immigrants (200 respondents) had information technology expertise. However, guidance is needed in the use of different devices and especially in the use of the Word program. Immigrants also need to be taught information retrieval and the use of e-resources available.

In addition, in the study it was found that the main problems arise from the devices and missing updates of the applications, not so much from immigrants' lack of skills. The library staff also needs computer training and pedagogical training.

The study also revealed that the use of plain language and visual guiding materials are worth trying in the guidance.

Keywords: immigrants, multiculturalism, information society skills, guidance

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	8
1 JOHDANTO	10
2 TIETOYHTEISKUNTATAITOJEN OPASTUS KIRJASTOSSA	13
2.1 Tietoyhteiskunnan määritelmästä	13
2.2 Suomalainen tietoyhteiskunta	13
2.3 Tietoyhteiskuntataitojen opastuksen vaiheet kirjastossa.....	17
2.4 Tietoyhteiskuntataidot maahanmuuttajille	20
3 MAAHANMUUTTAJAT JA MONIKULTTUURISUUS	23
3.1 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus Suomessa.....	23
3.2 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus Vantaalla.....	23
3.3 Vieraskieliset asiakkaat Itä-Vantaan kirjastoissa.....	25
3.3.1 Koko Itä-Vantaa	26
3.3.2 Suur-Korso.....	26
3.3.3 Suur-Koivukylä.....	27
3.3.4 Suur-Hakunila	28
4 TUTKIMUS ITÄ-VANTAALLA	29
4.1 Tutkimuksen tavoitteet	29
4.2 Tutkimuksen yhteistyötahot	30
4.3 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	30
4.4 Tutkimuksen kohde ja tutkimuksen kulku.....	31
4.5 Tutkimusaineiston analyysi	33
5 TUTKIMUSTULOKSET	34
5.1 Maahanmuuttajat	34
5.1.1 Maahanmuuttajien taustatiedot.....	34
5.1.2 Tietoteknisten laitteiden käyttö ja tietotekniikkataidot	38

5.1.3 Maahanmuuttajien toiveita kirjastolle	40
5.1.4 Maahanmuuttajakyselyn ristiintaulukointia	41
5.2 Kirjaston työntekijät	43
5.2.1 Kirjastohenkilökunnan taustatiedot	44
5.2.2 Tietotekniikan opastaminen maahanmuuttajille	46
5.2.3 Henkilökunnan ehdotuksia ja kommentteja.....	49
5.2.4 Henkilökuntakyselyn ristiintaulukointia.....	50
5.3 Tutkimustulosten yhteenveto	53
5.4 Maahanmuuttajien opastamisen kehittäminen	54
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	58
7 POHDINTAA	60
LÄHTEET	62
LIITTEET	66

Kuvio- ja taulukkuuettelo

Kuvio 1. Itä-Vantaan kirjastojen yli 15-vuotiaat vieraskieliset asiakkaat (Lepistö 2014).....	26
Kuvio 2. Suur-Korson alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).....	27
Kuvio 3. Suur-Koivukylän alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).....	27
Kuvio 4. Suur-Hakunilan alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).....	28
Kuvio 5 Käyttää tietokonetta kotona (iän mukaan).....	41
Kuvio 6 Tietokoneen käyttötaito (iän mukaan).	42
Kuvio 7 Mieluiten henkilökohtaista opastusta (koulutuksen mukaan).	43
Kuvio 8 Sähköpostin osaaminen (äidinkielen mukaan).....	43
Kuvio 9 Maahanmuuttajien opastustarve (henkilökunnan iän mukaan).	50
Kuvio 10 E-aineistojen esittely maahanmuuttajille (henkilökunnan iän mukaan). .	51
Kuvio 11 Yhteisen kielen puute aiheuttaa ongelmia opastuksessa (henkilökunnan koulutuksen mukaan).....	51
Kuvio 12 Enemmän visuaalista opastusmateriaalia (henkilökunnan koulutuksen mukaan).....	52
Kuvio 13 Omankielistä tietotekniikan opetusta kirjastoissa (henkilökunnan opastuskokemuksen mukaan).	52
Kuvio 14 Koulutusta opastamiseen (opastuskokemuksen mukaan).	53

Taulukko 1 Maahanmuuttajavastaajien ikäjakauma.....	34
Taulukko 2 Maahanmuuttajavastaajan asuinpaikka.....	35
Taulukko 3 Maahanmuuttajan sosio-ekonominen asema	35
Taulukko 4 Maahanmuuttajan äidinkieli	36
Taulukko 5 Maahanmuuttajan entinen kotimaa.....	37
Taulukko 6 Maahanmuuttajan Suomessa asuma aika.....	37
Taulukko 7 Maahanmuuttajan koulutus entisessä kotimaassa	38
Taulukko 8 Itä-Vantaan kirjastohenkilöstön ikäjakauma	44
Taulukko 9 Kirjastossa työssäoloaika	45
Taulukko 10 kirjastohenkilöstön koulutus.....	45
Taulukko 11 kirjastohenkilöstön opastuskokemus	46

Käytetyt termit ja lyhenteet

Arjen tietoyhteiskunta Katso ubiikkiyhteiskunta.

ERF	Euroopan unionin pakolaisrahasto (ERF), jonka tarkoituksena on tukea pakolaisten ja siirtymään joutuneiden henkilöiden vastaanottamista ja sen seurauksista vastaamisesta (Sisäministeriö, 2014).
IFLA	IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) on kirjastojen kansainvälinen kattojärjestö (Kansalliskirjasto, 2014).
KOTO-2 –hanke	KOTO 2 -hanke on Hakunilan kansainvälisen yhdistyksen hallinnoima hanke, jonka rahoittamiseen osallistuva Euroopan unionin pakolaisrahasto, Raha-automaattiyhdistys ja Vantaan kaupunki (Hakunilan kansainvälinen yhdistys, 2014).
Kotouttaminen	Viranomaisten järjestämät kotoutumista edistävät ja tukevat toimenpiteet, jotka määritellään henkilökohtaisessa kotoutumissuunnitelmassa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 83).
Kotoutuminen	Maahanmuuttajan yksilöllinen kehitys tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 83).
Maahanmuuttaja	Maasta toiseen muuttava henkilö. Yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein muuttavia henkilöitä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012, 82).

Monikulttuurisuus	Monikulttuurisuus tarkoittaa erilaisuuden hyväksymistä ja arvostamista, tasa-arvoa yksilöiden ja kulttuurien välillä, yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja rajoja (Räty 2002, 46).
Opastustoiminta	Opastustoiminta on HelMet-kirjastoissa (Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen) tapahtuvaa aikuisille suunnattua tietotekniikan perustaitojen opetusta ja asiakasopastusta kansalaisen tietoyhteiskuntataidoissa.
Selkokieli	Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi muokautettua kieltä niitä ihmisiä varten, joilla on vaikeuksia lukemisessa ja ymmärtämisessä (tai molemmissa). (Pakarinen 2004, 106.)
Tietoyhteiskunta	Yhteiskuntaa voidaan kutsua tietoyhteiskunnaksi, jos se on vahva informaatioteknologiassa. Vahvuus syntyy infrastruktuurista, tuotannosta ja osaamisesta. (Castells & Himanen 2001, 19.)
Ubiikkiyhteiskunta	Tietoyhteiskunnan kehitysvaihe, jossa erilaiset tieto- ja viestintäpalvelut ovat saatavilla myös arkielämässä ajasta tai paikasta riippumatta (ubique = kaikkialla). (Kuutti 2006, 240.)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni idean sain esimieheltäni kehityskeskustelussa syksyllä 2013. Opastustoiminnan suunnittelija Lasse Pekkarinen oli tehnyt johtoryhmälle esityksen tietoyhteiskuntataitojen opastuksen uudelleenorganisoinnista vuoden 2013 lopulla. Pekkarinen (2013) oli esittänyt, että opastustoimintaa alkaisivat hoitaa kirjastoissa kiertävät kokopäiväiset opastajat. Kiertävät opastajat vetäisivät tietotekniikan peruskursseja ja heiltä voisi varata ajan myös henkilökohtaiseen opastukseen.

Suunnitelmallisesti toteutettujen opastuskurssien lisäksi kirjastoissa annetaan jokapäiväisessä arjen työssä paljon erilaista tietoyhteiskuntataitojen opastusta. Kirjastoissa opastetaan yhä useammin maahanmuuttajataustaisia asiakkaita tietoyhteiskuntataitoja vaativissa asioissa. Asiakkaat tulevat kopioimaan, skannaamaan, lähettämään tiedostoja sähköpostin liitteinä, tulostamaan erilaisia tiedostoja tai lomakkeita ja käyttämään eri organisaatioiden tarjoamia sähköisiä palveluja.

Koska kaikilla maahanmuuttajilla ei ole tarvittavaa osaamista tietoyhteiskuntataitoja vaativien asioiden tekemiseen itsenäisesti, kirjaston henkilökunta joutuu auttamaan heitä ja joskus jopa tekemään asioita heidän puolestaan. Usein opastaminen on hankalaa yhteisen kielen puuttuessa tai joissakin tapauksissa myös kulttuurierot saattavat vaikeuttaa opastamista. Joskus oman äidinkielen luku- ja kirjoitustaitokin saattaa olla heikko. Haasteita opastamiseen tuovat myös kirjaston tietoverkko-ongelmat, kuten oletusselaimena syksyyn 2014 olleen Internet Explorerin toimimattomuus pankkipalveluissa ja joissakin sähköpostipalveluissa.

Vantaan kaupunginkirjastossa aloitettiin tietoyhteiskuntataitojen opastuksen uudistustyö vuonna 2014 ja esimieheni mielestä tämä minun opinnäytetyöni sopisi hyvin osaksi tuota kehittämistyötä. Suunnittelutyöhön olisi hyvä tilaisuus yhdistää maahanmuuttajataustaisille henkilöille annettava tietoyhteiskuntataitojen opastus. Aluksi ajatus tuntui hurjalta, koska itselläni on hyvin vähän tietoa maahanmuuttajista ja monikulttuurisuudesta. Oikeastaan tiesin entuudestaan sen, mitä arkipäivän työssäni olin kohdannut eri kulttuurien edustajia ja ammattikorkeakoulun monikulttuurisuuskurssin viisi opintopistettä olivat antaneet. Asiaa pohdittuani aihe alkoi

kiinnostaa ehkä juuri haastavuutensa vuoksi. Tämä oli hyvä tilaisuus oppia paljon lisää eri kulttuureista.

Opinnäytetyössäni tarkastelin haasteita, joita liittyi maahanmuuttajien opastamiseen tietoyhteiskuntataidoissa Itä-Vantaan kirjastoissa. Olemassa oleviin ja mahdollisesti myös tuleviin haasteisiin olisi hyvä reagoida varhaisessa vaiheessa. Aluksi lähdin kartoittamaan olemassa olevia haasteita kyselytutkimuksella maahanmuuttajien ja kirjastohenkilökunnan parissa. Ajatuksena oli selvittää maahanmuuttajien tietotekniikan käyttöä Itä-Vantaan kirjastoissa, tietotekniikan käyttöön liittyvää opastusta, sen tarvetta ja opastamiseen liittyviä kielellisiä ja kulttuurisia ongelmia.

Teoriaosassa loin aluksi lyhyen katsauksen suomalaisen tietoyhteiskunnan kehityskaareen. Käytin lähteenä Manuel Castellsin ja Pekka Himasen Suomen tietoyhteiskuntamallia, koska he pohtivat tutkimuksessaan yhdenvertaisuuden toteutumista julkisen sektorin asiakaspalvelussa. Teoksessaan he esittelivät tutkimuksessa esiin nousseita yhdenvertaisuuden kehittämistarpeita ja -mahdollisuuksia. (Castells & Himanen 2001, 20.) Loin myös katsauksen siihen, miten valtiovalta on ohjeistanut kirjastoa väestön tietoyhteiskuntataitojen opastajana.

Teoriaosassa käsittelin myös maahanmuuttoa Vantaalla tilastojen valossa ja miten kotouttamista ja kotoutumista on tuettu Vantaalla. Ennusteiden mukaan vieraita kieliä äidinkielenään puhuvien osuus nousee Vantaalla suhteessa enemmän kuin muissa pääkaupunkiseudun kunnissa (Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2013–2030). Varsinkin Itä-Vantaalle sijoittuu paljon maahanmuuttajia, jotka tulevat suurelta osin köyhistä olosuhteista.

Teoreettisena viitekehyksenä työssäni oli tietoyhteiskuntataidot ja niiden opastus maahanmuuttajille. Etsin teoreettista näkökulmaa myös maahanmuutosta ja maahanmuuttajien kotouttamisesta ja kotoutumisesta suomalaiseen tietoyhteiskuntaan.

Kirjaston olisi hyvä tavoittaa maahanmuuttajia ja opastaa heille tietoyhteiskuntataitoja. Tietoyhteiskuntataitojen hallinta helpottaa maahanmuuttajien sisäänpääsyä suomalaisen tietoyhteiskunnan jäseneksi ja helpottaa sähköisten palveluiden käyt-

töä. Samalla voidaan edistää maahanmuuttajien lukuinnostusta ja suomen kielen taitoa.

Empiriaosassa esiteltiin kyselyt ja niiden tulokset. Empiriaosassa myös käsiteltiin keinoja ongelmien ratkaisemiseksi.

Johtopäätelmissä tehtiin yhteenveto koko opinnäytetyöstä ja esitettiin mahdolliset kehittämissuhteet maahanmuuttajien opastamisen onnistumiselle.

2 TIETOYHTEISKUNTATAITOJEN OPASTUS KIRJASTOSSA

2.1 Tietoyhteiskunnan määritelmästä

Viimeisten vuosikymmenten aikana yhteiskuntaamme on kutsuttu monilla nimillä. Yhteiskunnan nimi on vaihdellut sen mukaan, mikä taho milloinkin on ottanut kantaa yhteiskuntakehitykseen. Niminä ovat vaihdelleet tietoyhteiskunta, informaatioyhteiskunta, asiantuntijayhteiskunta, oppimisyhteiskunta, jälkiteollinen yhteiskunta, palveluyhteiskunta, kommunikaatio- ja vuorovaikutusyhteiskunta, verkostoyhteiskunta ja postmoderni yhteiskunta (Kasvi 2000, 223). Joitakin vuosia sitten alettiin puhua myös ubiikkiyhteiskunnasta, jossa tieto- ja viestintäpalvelut ovat kaiken aikaa kaikkialla. Toiselta nimeltään ubiikkiyhteiskunta on arjen tietoyhteiskunta. (Karhula 2008, 7–8.)

Opinnäytetyössä käytetään yhdenmukaisuuden vuoksi vakiintuneinta termiä - tietoyhteiskunta.

Uudessa mediasanastossa tietoyhteiskunta määritellään yhteiskunnaksi, jossa tuotantovälineinä ovat informaatio ja siihen perustuva osaaminen. Tietoon ja sen levittämiseen liittyvä viestintäteknologia kehittyy voimakkaasti. Informaation tuottaminen, prosessoiminen ja välittäminen sekä informaatioammatit lisääntyvät. Eimateriaalinen tuotanto ja taloudellinen jakelurakenne ovat kansantalouden perusta. (Kuutti 2006, 231.)

Castells ja Himanen (2001, 19) tiivistävät tietoyhteiskunnan määritelmän pariin lauseeseen. Heidän mukaansa yhteiskuntaa voidaan kutsua tietoyhteiskunnaksi, jos se on vahva informaatioteknologiassa. Heidän mukaansa tämä vahvuus syntyy infrastruktuurista, tuotannosta ja osaamisesta.

2.2 Suomalainen tietoyhteiskunta

Suomalainen yhteiskunta on tullut sadassa vuodessa pelloilta tehdassalien kautta toimistoihin. Yhteiskuntamme on kehittynyt nopeasti ja voimakkaasti välillä käy-

dyistä sodista huolimatta informaatioteknologiseksi maaksi. Vielä sata vuotta sitten suurin osa maamme väestöstä sai elantonsa maatalouselinkeinoista. Sotien jälkeen maaltapako voimistui ja siirryttiin teollisuusyhteiskuntaan, jossa väestö hankki toimeentulonsa teollisuusammateista. 1970-luvulta lähtien yhteiskuntamme on ollut muuttumassa tietoyhteiskunnaksi, jossa tärkeimpänä tuotannontekijänä on tieto. Tänä päivänä meidän olisi kyettävä elättämään itsemme hyödyntämällä tietoa kaikin tavoin ja saatava tieto tuottamaan yhteiskuntamme säilyttämiseksi. Kuten Castells ja Himanen (2001, 137) toteavat, on tietoyhteiskunnan kehityksestä muodostunut uusi selviytymisprojekti Suomelle. Heidän mukaansa se oikeuttaa kansakunnan olemassaolon valtiona niin kauan kuin kansalaiset uskovat sen edistävän maamme selviytymistä. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen hallituksen on vakuutettava ohjelmallaan kansakunnan olemassaolo valtiona.

Suomalaista tietoyhteiskuntaa nykymuodossaan on rakennettu viimeisten kolmenkymmenen vuoden aikana. Huuhtanen (2001, 9) mainitsee tietoyhteiskuntakeskustelun avaajaksi professori Martti Tiurin, joka korvasi informaatioyhteiskunta-termin sanalla tietoyhteiskunta vuonna 1985 julkaistussa kirjassaan Tulevaisuus alkaa nyt. Tietoyhteiskunnan kehitys on ollut voimakasta 80-luvun lopulta lähtien ja se tehostui edelleen 90-luvun laman aikana suuren rakennemuutoksen myötä.

Pieni, köyhä ja syrjäinen lintukotomme on kehittynyt nopeasti kohti globaalia tietoyhteiskuntaa. Tietoyhteiskuntana Suomi on siitä erikoinen, että se on ollut samalla myös erittäin kehittynyt hyvinvointivaltio. Tosin viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana kahden laman koettellessa on hyvinvointiyhteiskuntamme ollut vaarassa kadota. 1990-luvun lamasta ja teollisuuden rakennemuutoksesta selvittiin informaatioteknologian avulla nopeasti. Vuosituhannen vaihteessa siirryttiin vanhoista kansallisista teollisuustalouksista uuteen globaaliin, informaationaaliseen ja verkottuneeseen talouteen. (Castells & Himanen 2001, 15 ja 21.)

Pankit, kaupat ja teollisuus ovat olleet maassamme edelläkävijöitä tietotekniikan käyttöönotossa. Etenkin pankit ovat tehneet urauurtavaa työtä tietotekniikan käyttöönotossa ja tuoneet uusia verkkopalveluita kansalaisille ensimmäisinä Suomessa. Sähköisen pankkitoiminnan myötä informaatioteknologia on levinnyt myös muille taloussektoreille. Maassamme pankkitoiminta on ollut kehittyneempää kuin

muualla maailmassa mobiilipalveluiden ja internetin ansiosta. (Castells & Himanen 2001, 23.)

1990-luvun alun lama pakotti uudistamaan talouden rakenteita. Tarvittiin kehitysstrategioita ohjaamaan talouskehitystä. Samoihin aikoihin myös tietotekniikka-ala alkoi kasvaa voimakkaasti. Nämä asiat yhdessä johtivat uuden tietoyhteiskunta-keskustelun alkuun. (Huuhtanen 2001, 24.)

Suomen tietoyhteiskuntakehitykseen ovat vaikuttaneet 1990-luvulla myös mikrotietokoneiden kehittyminen ja Windows-käyttöjärjestelmän käyttöönotto, joka on helpottanut tietotekniikan omaksumista. Internetin tulo vuonna 1995 kaikkien kansalaisten käyttöön on myös osaltaan edistänyt tietoyhteiskunnan kehittymistä maassamme. Suomi liittyi Euroopan unioniin samana vuonna, kun internet saatiin suuren yleisön käyttöön. Castellsin ja Himasen (2001, 16) mukaan Euroopan unioniin liittymisen jälkeen Suomi alkoi kansainvälistyä laajemmin, mikä puolestaan nosti Suomen johtamaan maailman siirtymistä mobiiliin internetin yhteiskuntaan.

Suomessa on laadittu kolme kansallista tietoyhteiskuntastrategiaa, jotka ovat olleet ohjaamassa myös kirjastojen tietoyhteiskuntakehitystä viimeiset kaksikymmentä vuotta.

Ensimmäinen tietoyhteiskuntastrategia oli nimeltään Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansalliset linjaukset, jonka Valtioneuvosto julkaisi vuonna 1995. Strategiaa oli alettu laatia jo vuosikymmenen alun laman aikana, joten se korosti vahvasti taloutta ja teknologiaa, mutta siihen on kirjattu myös sosiaalisia tavoitteita. Kirjastojen kannalta strategiaan sisältyi hyvin merkittäviä hyvinvointivaltiopäämääriä eli kirjastojen verkkoyhteydet ja verkkolukutaito. (Castells & Himanen 2001, 91.) Ahon hallitus vahvisti tietoyhteiskuntastrategian tavoitteet tammikuussa 1995. Huhtikuussa 1995 aloittanut Lipposen hallitus jatkoi Ahon hallituksen viitoittamaa tietä, mutta ohjelman päämäärien sisällöt esitettiin tarkemmin ministeriöiden omissa strategioissa (Castells & Himanen 2001, 92). Kirjastojen näkökulmasta tärkein lienee opetusministeriön laatima suunnitelma.

Tietoyhteiskuntastrategia synnytti monia elimiä kehittämään ja toteuttamaan strategian päämääriä. Ensimmäisen strategian ehdotuksista syntyi tietoyhteiskunta-

foorumi, jonka asiantuntijat kehittivät ideoita tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnalle. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta puolestaan perustettiin hallituksen neuvonantajaksi tietoyhteiskunta-asioissa. Neuvottelukuntaan kuului kymmenen jäsentä yrityksistä, yliopistoista ja julkishallinnosta. Tietoyhteiskuntafoorumin ja tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan aloitteesta käynnistettiin tietoyhteiskuntastrategian toisen version kirjoittaminen. (Castells & Himanen 2001, 93.)

Strategiat ovat lyhytikäisiä, joten ensimmäinen tietoyhteiskuntastrategia alkoi olla uudistustarpeessa melko nopeasti. Suomen toinen tietoyhteiskuntastrategia julkaistiin vuonna 1998 ja se oli nimeltään Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky. Strategia oli sävyltään vielä enemmän sosiaalisuutta korostava kuin edeltäjänsä. Teknologia ja talous olivat strategiassa sivuseikkoina ja se keskittyi enimmäkseen hyvinvointipäämääriin. (Castells & Himanen 2001, 93.) Uudistamishankkeesta vastasi Sitra, jota avustivat sadat asiantuntijat tutkimuksen, yritysmaailman ja julkisen sektorin piiristä (Castells & Himanen 2001, 54).

Ministeriöt seurasivat päästrategiaa uusimalla omat strategiansa 1999 - 2000. Uudet suunnitelmat tehtiin edellisiä konkreettisemmiksi. Näihin aikoihin aloitti myös Lipposen toinen hallitus, joka sisällytti suurimman osan uusituista tavoitteista hallitusohjelmaansa. Strategian päähankkeita varten luotiin kehitysverkostoja vuoden 1999 aikana. Sitra helpotti verkostojen syntymistä perustamalla internetissä toimivan kärkiverkosto-foorumin. (Castells & Himanen 2001, 93.)

Vanhasen hallitusohjelmassa yhdeksi strategiseksi painopistealueeksi valittiin tietoyhteiskunnan kehittäminen ja vuonna 2003 käynnistettiin poikkihallinnollinen tietoyhteiskunnan politiikkaohjelma (Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma 2006, 11). Vanhasen hallitus halusi nostaa tietoyhteiskunta-asioiden painoarvoa, joten ohjelma tuli pääministerin alaisuuteen ja ohjelman tueksi perustettiin tietoyhteiskuntaneuvosto, joka koostui ministereistä ja yhteiskunnan eri toimijoista. Ohjelman missiona oli Koko kansan tietoyhteiskunta. (Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma 2006, 56.)

Kolmas tietoyhteiskuntastrategia on nimeltään Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi: kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007 - 2015 ja se on vielä

tällä hetkellä voimassa. Tämä tietoyhteiskuntastrategian tarkoituksena oli auttaa Suomi-ilmiön syntymistä. Strategian tavoitteina oli uudistaa Suomi kansainvälisesti vetovoimaiseksi, ihmisläheiseksi ja kilpailukykyiseksi osaamis- ja palveluyhteiskunnaksi. (Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma 2006, 8.)

2.3 Tietoyhteiskuntataitojen opastuksen vaiheet kirjastossa

Tässä luvussa käsitellään sitä, miten tietoyhteiskuntataitojen opastusta on edistetty valtion taholta kirjastoissa. Lähinnä tarkastellaan hallituksen esityksistä johdettuja tietoyhteiskuntastrategioiden kohtia ja opetus- ja kulttuuriministeriön suunnitelmia asian edistämiseksi. Opastustoiminnan vaiheita Vantaan kirjastoissa ei käsitellä, koska siitä on tänä vuonna tehty opinnäytetyö, jossa Hannikainen (2014) tarkasteli pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen opastustoimintaa laajemmin.

Kirjastolain 1 luvun 2 §:ssä määritellään yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteeksi edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Lisäksi kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. (L 4.12.1998/904.)

Jokainen strategia on tavallaan oman aikansa lapsi ja vallitsevat yhteiskunnalliset olot vaikuttavat suuresti sen sisältöön. Ensimmäinen suomalainen tietoyhteiskuntastrategia luotiin 1990-luvun alkupuolella, jolloin Suomi oli ajautunut syvään lamaan. Liliuksen (1997, 8) kokoamassa tietoyhteiskuntastrategian arvioinnissa todettiin, että strategian toimenpide-ehdotukset painottuivat talouden ja työllisyyden parantamiseen. Arvioinnissa listattiin strategian kaikki viisi linjausta, joista neljännessä linjauksessa mainittiin tietoyhteiskuntapalvelujen käyttömahdollisuuksien ja perustaitojen saamista kaikille. Arvioinnissa täsmennettiin, että suuri osa neljännen linjauksen toimenpide-ehdotuksista sisältyi opetusministeriön tietoyhteiskuntaohjelmiin. (Lilius 1997, 10 ja 25.)

Arvioinnissa kiinnitettiin huomiota kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen kehittämiseen, koska nähtiin, että aktiiviväestön tietotekniikkavalmiuksien ja -palveluiden kehittämiseen ei ollut kiinnitetty riittävästi huomiota. Arvioinnissa kerrottiin osan aikuisväestöstä saaneen tarvittavat valmiudet työpaikoillaan, mutta oli myös monia työntekijäryhmiä, jotka eivät työssään käyttäneet tietotekniikkaa eikä heillä ollut selvää käsitystä tietoyhteiskunnasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista. Arvioinnissa nähtiin, että tietämys todellisista tarpeista ja hyödyllisistä sovelluksista oli liian vähäistä, koska aikuisväestöön kohdistuneet toimenpiteet olivat olleet hyvin teknologialähtöisiä. Arvioinnissa mainittiin, että kirjastojen merkitys tietoverkkojen käyttöpisteinä oli kasvanut, vaikka työasemia oli vielä vähän. (Lilius 1997, 25.)

Ensimmäisen tietoyhteiskuntastrategian tavoitteissa mainittiin, että Suomen kaikissa yleisissä kirjastoissa oli tietoverkkoon kytkettyjä työasemia, jotka olivat asiakkaiden käytössä mm. itsepalveluja ja elinikäistä oppimista varten (Lilius 1997, 26). Tässä vaiheessa ei vielä puhuttu kansalaisten opastamisesta tietoyhteiskuntataitoihin kirjastoissa, vaan toimenpiteeksi riitti laitteiden käytön tarjoaminen kansalaisille ja panostus itseopiskeluaineistojen kehittämiseen (Lilius 1997, 27). Kirjastoa ei vielä osattu nähdä opastajana, vaan lähinnä laitteiden tarjoajana ja tietoverkon käyttöpisteenä. Kirjaston roolina nähtiin kuitenkin yhä suurempi erilaisten tietoaineistojen hankinta ja välittäminen (Lilius 1997, 27).

Toisen tietoyhteiskuntastrategian tullessa voimaan 1998 suurin osa kirjastoista oli kytketty tietoverkkoon ja tietokoneet yleistyivät nopeasti myös kodeissa (Sitra 1998, 25). Suurin osa väestöstä hankki tietoyhteiskunnan perusvalmiudet koulutuksessa tai työssä. Uhkana oli, että työelämän ulkopuolella oleva varttuneempi väki syrjäytyisi tiedollisesti. Kirjastojen kautta tietoa oli saatavissa ja tietoverkkoihin pääsi kirjastojen koneilla. (Sitra 1998, 26.)

Tavoitetilaksi vuonna 2005 määriteltiin, että suuri osa suomalaisista osaa hyödyntää tieto- ja viestintäteknikan mahdollisuuksia tiedon hankinnassa, vuorovaikutuksessa ja asioinnissa. Kirjastojen nähtiin tarjoavan ihmisille mahdollisuuden tietoverkkojen palveluihin ja elinikäiseen oppimiseen. (Sitra 1998, 60.) Strategian mukaan kirjastojen oli aiemman perustehtävänsä lisäksi kyettävä yhdessä kansalaisjärjestöjen kanssa tukemaan alueen asukkaita tietoyhteiskuntataitojen kehittämiseen.

sessä, elinikäisen oppimisen tarpeissa ja kansalaisvaikuttamisessa (Sitra 1998, 73). Toimenpide-ehdotuksena esitettiin, että kirjastoja piti kehittää avoimiksi oppimiskeskuksiksi ja niiden piti tukea kansalaisia tietoverkon tieto- ja kulttuuritarjonnan sekä etäopiskelun palveluiden hyödyntämisessä (Sitra 1998, 75).

Opetusministeriön ohjelman mukaan kaikissa tietoyhteiskuntastrategioissa kunnalliset kirjastot oli todettu Suomen tärkeimmiksi instituutioiksi tiedon ja tiedon saatavuuden merkityksen kannalta tietoyhteiskunnassa (Opetusministeriö 2001, 82).

Kolmannessa kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa todettiin erityiseksi kansalliseksi vahvuudeksi kirjastolaitos, joka tarjoaa kansalaisille perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi myös asiointipäätteitä ja sähköisten palveluiden opastusta (Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma 2006, 11).

Opetusministeriön strategiat seurasivat kansallisia tietoyhteiskuntastrategioita, mutta tarkensivat ja konkretisoivat, miten yleisille kirjastoille annettuja tehtäviä kansalaisen tietohuollon turvaamiseksi voitiin käytännössä toteuttaa. (Castells & Himanen 2001, 92.)

Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittäminen ja kirjastojen kehitys ovat kulkeneet käsi kädessä. Kirjastojen tietoteknistä infrastruktuuria on rakennettu opetusministeriön erikoisrahoituksella (Castells & Himanen 2001, 97).

Verkkolukutaitoa on pidetty tärkeänä asiana kaikissa tietoyhteiskuntastrategioissa, mutta alkuvaiheessa se jäi kuitenkin yksittäisten projektien varaan. Alussa verkkolukutaitoa ei ollut integroitu koulujen eikä yliopistojen opetusohjelmiin eikä sitä osattu vielä tarjota aikuisväestöllekään. Ensimmäiset verkkolukutaitohankkeet olivat vapaaehtoisten kansalaisten vetämiä. (Castells & Himanen 2001, 99.)

Nykyisessä kirjastopoliittisessa ohjelmassa puhutaan kirjastopalveluiden saavutettavuudesta käytettävyyden kannalta. Sillä tarkoitetaan sitä, miten hyvin kuntalainen osaa käyttää tarjottuja palveluja hyväkseen. Palvelujen saavutettavuutta tänä päivänä edistävät tai estävät yksilön tietotekniset taidot ja mahdollisuudet toimia verkottuneessa yhteiskunnassa. Kirjastojen on toimittava yhä enemmän avoimina oppimisympäristöinä, koska ihmiset hakevat nyt ja tulevaisuudessa opastusta

kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin. Kirjastojen ydintehtävänä on kansalaisten opastaminen tiedonhallintataitoihin. (Opetusministeriö 2009, 7–13.)

2.4 Tietoyhteiskuntataidot maahanmuuttajille

Kirjaston pitäisi pyrkiä tavoittamaan maahanmuuttajia. Kirjastossa voidaan opastaa maahanmuuttajille tietoyhteiskuntataitoja, joiden avulla heidän on helpompi käyttää tarjolla olevia sähköisiä palveluja. Opastustyö tukee myös maahanmuuttajien pääsyä yhteiskuntamme jäseniksi ja samalla se voi toimia myös syrjäytymisen ehkäisijänä. Tietoyhteiskuntataitojen opastuksen ohella voidaan edistää myös maahanmuuttajien lukuinnostusta, suomen kielen taitoa ja parantaa työllistymismahdollisuuksia.

Yhtenä lähteenä käytettiin Mikko Pakarisen Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta-teosta, joka on julkaistu Sitran raporteissa vuonna 2004. Se antoi noin kymmenen vuoden aikaperspektiivin menneisyyteen tämän päivän tietoyhteiskunnasta.

Eläminen tietoyhteiskunnassa on haastavaa monille kansalaisille ja aivan erityisesti se on haastavaa maahanmuuttajille, kun kaikki on vierasta ja uutta. Pakarinen (2004, 17) toteaa, että jokaisella, myös maahanmuuttajalla olisi oltava mahdollisuus tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämiseen ja käyttämiseen. Pakarinen (2004, 22) sanoo, että jokaisella tulisi olla tiedot ja taidot, joita yhteiskunnassamme toimiminen edellyttää sekä mahdollisuus niiden hyödyntämiseen. Hän täsmentää, että näiden taitojen tulisi olla jokaisen opittavissa ohjatusti. Pakarinen (2004, 116) mainitsee myös sen, että yksilön toimintavapaus lisääntyy, mutta samalla yksilö joutuu vastaamaan yhä enemmän omasta selviytymisestään.

Varsin myöhään maassamme on ymmärretty ottaa maahanmuuttajat huomioon tietoyhteiskuntastrategioissa. Kuten Pakarinen (2004, 126) toteaa, ei tietoyhteiskuntakehitystä ja maahanmuuttoa ole yhdistetty toisiinsa. Syyksi tähän hän esittää sitä, että tietoyhteiskuntakehitys on totuttu liittämään taloudellista kasvua peilavaan elinkeinopolitiikkaan ja maahanmuuttoa on pidetty enimmäkseen rasitteena

yhteiskunnassa. Pakarinen (2004, 137) toteaa, että tietoyhteiskunta ja maahanmuutto ovat megatrendejä, jotka läpäisevät yhteiskunnan horisontaalisesti. Molemmat ovat osa monikulttuurista yhteiskuntaa, mutta niiden yhdistämiseksi ei ole laadittu suunnitelmia oikein millään tasolla. Pakarinen (2004, 22) mainitsee, että kotoutumisen helpottamiseksi maahanmuuttajia olisi kohdeltava tasavertaisina (tieto)yhteiskunnan jäseninä.

Pakarisen vuonna 2004 ilmestyneen julkaisun jälkeen monikulttuurisuusasioita on edistetty monella taholla ja monesta näkökulmasta, mutta paljon on vielä tehtävää, myös kirjastoissa.

IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifestissa mainitaan monikulttuuristen kirjastopalveluiden tehtävissä, että digitaaliaikana on edistettävä informaatiolukutaitoa sekä tuettava tieto- ja viestintäteknologisten taitojen hallintaa (IFLA 2008, 2). Manifesti määrittelee monikulttuurisen kirjaston ydintoimintoihin kuuluvaksi kirjastonkäyttöä ja tiedonhankintataitoja edistävän koulutuksen sekä uusille maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluja (IFLA 2008, 3).

Asiakkaiden palvelutarpeet ovat jatkuvasti lisääntyneet kirjastoissa eikä perinteinen kirjastoammattilaisuus enää välttämättä riitä uusien palveluiden tuottamiseen. Siksi kirjastopolitiikassa on annettu ohjeita erityisosaamista vaativien palveluiden tuottamisen rahoittamiseen alueellisesti ja myös valtakunnallisesti. Tässä kohdin mainitaan esimerkkinä maahanmuuttajien kotouttamista tukevat palvelut ja ope-
tuspakettien tuottaminen. (Opetusministeriö 2009, 28.)

Kirjastopolitiikassa sanotaan myös, että kirjastojen mahdollisuudet tukea kansalaisten sivistystä, kansallista identiteettiä, monikulttuurisuutta ja kansainvälisyyttä vahvistuvat. Kirjastopolitiikan mukaan myös maahanmuuttajien kotouttaminen nopeutuu, kun kirjastot tarjoavat kosketuspinnan asuinpaikan yhteisöihin, tietoon ja kulttuuriin. (Opetusministeriö 2009, 30.)

On hyvä muistaa, että maahanmuuttajien lähtötilanteet ovat keskenään kovin erilaisia. Pakarinen (2004, 116) listaa haasteita, joita erilaisista olosuhteista, erilaisilla taustoilla varustetut ja erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset joutuvat kohtaamaan tullessaan (tieto)yhteiskuntaamme. Hän jatkaa, että pakolaisen on paljon

vaikeampaa aloittaa elämä täällä kuin työn vuoksi muuttaneen. Pakarisen mukaan maahanmuuttajalla on ensimmäisenä edessään kulttuurishokki, jonka jälkeen on opittava kielen perusteet ennen kuin voi aloittaa perehtymisen tietoyhteiskuntataitoihin.

Räty (2002, 108) puhuu maahanmuuttajan kolmesta eri maailmasta, joissa maahanmuuttaja elää yhtä aikaa. Räty kuvailee näitä maailmoja seuraavasti: Ensimmäkin maahanmuuttajalla on omassa henkilökohtaisessa elämässään kiinteä yhteys kotimaahansa. Toisaalta maahanmuuttaja elää maahanmuuttajayhteisössä, joka on vähemmistöyhteisö Suomessa, mutta saattaa olla toiminnaltaan hyvin kansainvälinen. Kolmanneksi maahanmuuttaja on osa suomalaista yhteiskuntaa. Rädyn mukaan kolmen erilaisen maailman arvot ja odotukset vaikuttavat maahanmuuttajan toimintaan ja elämään.

Pakarisen (2004, 91) mukaan monet maahanmuuttajat haluavat opetella tietokoneen käyttöä, että he voivat pitää yhteyttä muissa maissa oleskeleviin tärkeisiin ihmisiin esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Pakarinen jatkaa, että maahanmuuttajille on tärkeätä saada omalla kielellä kirjoitettua tietoa kotimaansa asioista ja sen vuoksi he käyttävät julkisia internet-päätteitä aktiivisesti.

Vantaan uudessa monikulttuurisuusohjelmassa (Vantaan kaupunki 2014, 20) mainitaan tiedonsaannin oikeuksista ja velvollisuuksista kotoutumisen yhteydessä. Kotoutumislaki velvoittaa kunnat tarjoamaan kaikille maahanmuuttajille perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Vantaalla neuvonta ja opastus hoidetaan yhteispalveluissa ja muissa peruspalveluissa, johon myös kirjasto voidaan lukea. Kirjasto mainitaan kohtaamis- ja tapahtumapaikkana eri-ikäisille ja eritaustaisille henkilöille. Kirjaston rooli kohtauspaikkana on vahvistunut ja sitä pitää vahvistaa jatkosakin. (Vantaan kaupunki 2014, 23.) Ihan suoraan monikulttuurisuusohjelmassa ei mainita kirjastoa maahanmuuttajien tietoyhteiskuntataitojen opastajan roolissa, mutta asioita tulkitsemalla ja yhdistelemällä se on kuitenkin sieltä johdettavissa.

3 MAAHANMUUTTAJAT JA MONIKULTTUURISUUS

3.1 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus Suomessa

Suomi ei ole koskaan ollut suurten kansainvälisten muuttoliikkeiden kohdemaata eikä syrjäisen sijaintinsa vuoksi ole sitä tulevaisuudessakaan. Ahlgren-Leinvuon (2005, 25) mukaan Suomessa maahanmuuttajien lukumäärä ylitti maasta muuttajien lukumäärän pysyvästi vasta vuonna 1981.

Kun puhutaan maahanmuuttajista, ajattelemme yleensä ulkomaalaistaustaisia ihmisiä. Kun asiaa tarkastellaan laajemmin, niin maahanmuuttajiin kuuluvat myös paluumuuttajat ja heidän jälkeläisensä. Paluumuutto onkin ollut merkittävämpi ilmiö kuin ulkomaalaisten maahanmuutto suurimmaksi osaksi 1900-lukua maassamme. (Martikainen, Saari & Korkiakoski 2013, 33.)

Maahamme on kuitenkin myös muutettu. Meille ovat tuttuja esimerkiksi sellaiset maahanmuuttajanimet kuin Stockmann, Fazer ja Finlayson. Jo Ruotsin vallan aikaan ulkomailta muutti ammattilaisia maahamme syntyvän teollisuuden tarpeisiin. Saukkosen (2013, 53) mukaan autonomian saaminen vuonna 1809 auttoi Suomen oman maahanmuuttopolitiikan syntymisessä. Hän jatkaa, että 1800-luvun loppupuolella Suomen talous kasvoi voimakkaasti ja yhteiskunta kehittyi nopeasti.

Rädyn (2002, 47) mukaan suomalaista yhteiskuntaa on aina rakennettu niin, että Suomi on yksikulttuurinen yhteiskunta. Rätty jatkaa, että Suomesta on välittynyt mielikuva maasta, jossa asuu yksi kansa, jolla on yhtenäinen kulttuuri ja se puhuu yhtä kieltä.

3.2 Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus Vantaalla

Pääkaupunkiseudulle maahanmuuttajat tulevat monista syistä ja monista maista aivan kuten muuallekin maahan. Vietnamilaiset tulivat maahan 1970- ja 1980-lukujen vaihteesta lähtien joko pakolaisina tai perheen yhdistämisen kautta. 1990-luvun alusta maahan muuttaneet somalialaiset ovat tulleet pääasiassa turvapaikan

hakijoina tai perheen yhdistämisen kautta. Venäläisistä ja virolaisista maahanmuuttajista suurin osa saapui maahan inkeriläisinä paluumuuttajina 1990-luvulla. Mutta heidän joukossaan on paljon myös avioliittomuuttajia sekä jonkin verran työlluvalla tai opiskelemaan tulleita. (Joronen 2005, 8.) Joronen (2005, 55) mainitsee 1990-luvulla maahanmuuttajien määrän kasvaneen nopeasti pääkaupunkiseudulla. Tähän vaikutti Neuvostoliiton hajoamisen jälkeinen inkeriläisten paluumuuttajien asettuminen suurelta osin pääkaupunkiseudulle.

Samaan aikaan laman ja teollisuuden rakennemuutoksen kanssa alkoi maahanmuutto Suomeen kasvaa. Lisääntyvä maahanmuutto vaati saada myös huomiota. Maahanmuuttoasioihin kiinnitettiinkin paljon huomiota 1990-luvun alussa pääkaupunkiseudulla. Kansainvälistyminen nousi kaupunkipoliittiseksi teemaksi ETA-sopimuksen solmimisen ja EU-jäsenyyden hakemisen jälkeen. Pääkaupunkiseudun kunnissa aloitettiin maahanmuuttostrategioiden valmistelu. (Joronen 2005, 57.)

Jorosen (2005, 62) mukaan pääkaupunkiseudun kunnat olivat vuosituhannen vaihteeseen mennessä saaneet valmiiksi kansainvälistymisohjelmansa, ulkomaalaispoliittiset ohjelmansa ja kotouttamislain edellyttämät kotouttamisohjelmat. Hän jatkaa, että kaikkiin kuntiin oli perustettu maahanmuuttaja-asiain neuvottelukunnat koordinoimaan ja kehittämään maahanmuuttajatyötä.

Vantaan 208 100 asukkaasta yli 13 prosenttia eli lähes 28 000 ihmistä puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. Vantaalla puhutaan yhteensä 107 kieltä. Vantaalla kasvaa satoja suomalaisia lapsia ja nuoria, joiden sukujuurit ovat ulkomailla. Ennusteen mukaan vuoteen 2025 mennessä maahanmuuttajataustaisten osuus kasvaa yli kahteenkymmeneen prosenttiin. (Vantaan kaupunki 2014, 3.)

Ennusteiden mukaan vieraita kieliä äidinkielenään puhuvien osuus tulee nousemaan Vantaalla suhteessa enemmän kuin muissa pääkaupunkiseudun kunnissa. Vantaalla väkiluvun ennustetaan kasvavan vuoteen 2030 mennessä 37 500:lla, josta suurin osa eli 34 000 tulee vieraskielisestä väestöstä. (Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2013–2030 2013, 27–28.)

Vantaan uusi monikulttuurisuusohjelma on jaettu kolmeen pilariin, joista yksi on nimeltään Työ, taidot ja tulevaisuus (Vantaan kaupunki 2014, 6). Tämä pilari otettiin tarkastelun kohteeksi opinnäytetyössä, koska kyseinen pilari sisältää ne tavoitteet ja teot, joiden avulla eri-ikäisten osaamista ja työelämävalmiuksia kehitetään. Työ, taidot ja tulevaisuus -pilari sivuaa myös tietoyhteiskuntataitojen opastusta.

Uusi monikulttuurisuusohjelma on tavallaan jatkumoa edelliselle, jossa sivuttiin monessa kohdin maahanmuuttajien opastamisasiaa. Vantaan kaupungin monikulttuurisuusohjelmassa tiiviisti ilmaistuna mainitaan, että tasa-arvoisen, mutta erityistarpeet huomioivan palvelun dilemmaa joudutaan miettimään monien palveluiden kohdalla (Vantaan kaupunki 2008, 8). Opinnäytetyössä pyritään omalta osaltaan etsimään tähän vastausta kirjaston opastustoiminnan näkökulmasta.

3.3 Vieraskieliset asiakkaat Itä-Vantaan kirjastoissa

Vantaan kaupungin uudessa monikulttuurisuusohjelmassa mainitaan vieraskielisten määrä ja prosenttiosuus koko väestöstä Vantaan suuralueilla 1.1.2014 Faktakuntarekisteriä lähteenä käyttäen. Eniten vieraskielisiä asukkaita on Itä-Vantaan alueella. Vieraskieliset asukkaat jakautuvat Itä-Vantaan suuralueille seuraavasti: Hakunilassa 5862 (20,1 %), seuraavana tulee Koivukylä 4197 (15,7%) ja kolmantena Korso 3709 (12,5 %). (Vantaan kaupunki 2014, 9.)

Maahanmuuttajataustaisten asukkaiden määrä Itä-Vantaalla näkyy myös kirjastojen arjessa. Itä-Vantaan kirjastojen asiakaskunta on hyvin heterogeeninen. Kirjastoissa käy hyvin monennäköisiä ja monia eri kieliä puhuvia asiakkaita.

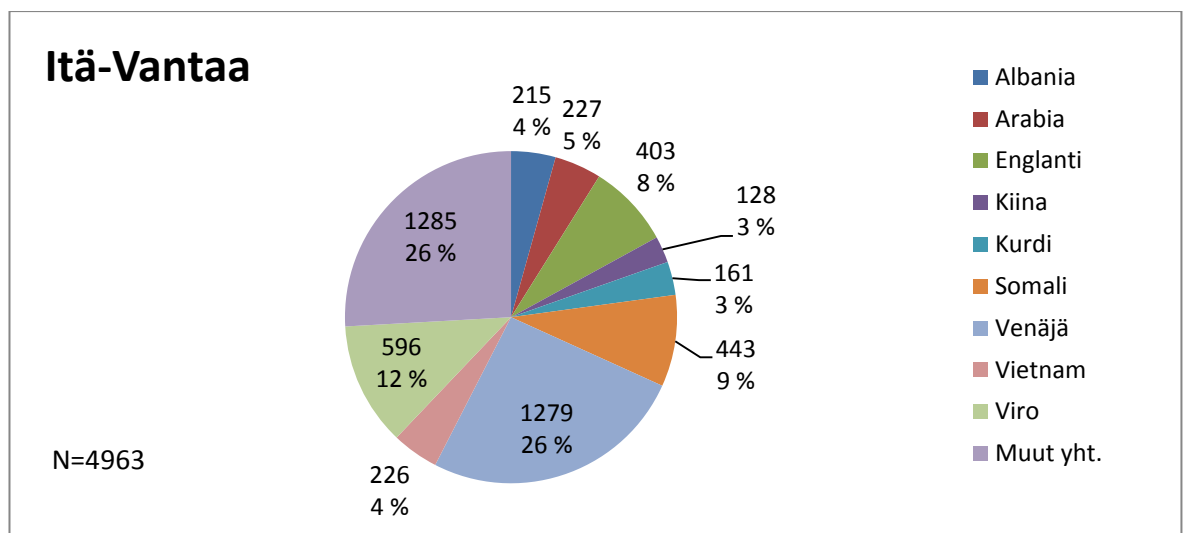
Tutkimuksen taustoittamiseksi heräsi kiinnostus myös tutkailla Itä-Vantaan kirjastojen vieraskielisten asiakkaiden määriä alueittain. Tietojärjestelmäpäällikkö Jarmo Lepistöä (2014) pyydettiin ajamaan kirjastojärjestelmästä tilastot Korson, Koivukylän ja Hakunilan suuralueiden vieraskielisten asiakkaiden määristä.

Lepistöltä (2014) saatiin Excel-taulukot postinumeroalueittain itävantaalaisista kirjastoasiakkaista. Tarkastelun kohteeksi valittiin vieraskieliset yli 15-vuotiaat asiak-

kaat suuralueittain Itä-Vantaalla. Valintaperusteena oli yli 15-vuotiaat siksi, että myös opinnäytetyön kyselyt kohdistuivat myös yli 15-vuotiaisiin maahanmuuttajiin.

3.3.1 Koko Itä-Vantaa

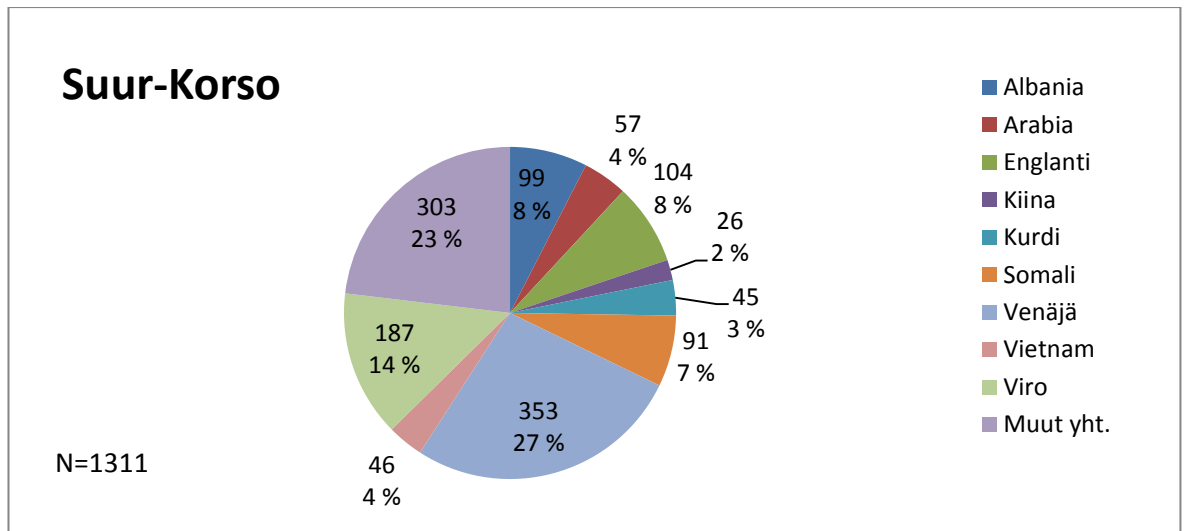
Itä-Vantaan kirjastoissa on yli 15-vuotiaita asiakkaita yhteensä 43 712, kun tästä vähennetään suomen-, ruotsin-, saamen- ja romaninkieliset jää vieraskielisten yli 15-vuotiaiden asiakkaiden (Kuvio 1) määräksi 4 963 (11,4 %). Koko Itä-Vantaan kirjastojen asiakkaiden yleisimmin puhumat kielet ovat venäjä 26 % (1 279), viro 12 % (596) ja somali 9 % (443). Excelin tekemät prosenttilukujen pyöristykset aiheuttavat pieniä virheitä lukuihin, mutta yhteissummat täsmäävät. (Lepistö 2014.)



Kuvio 1. Itä-Vantaan kirjastojen yli 15-vuotiaat vieraskieliset asiakkaat (Lepistö 2014).

3.3.2 Suur-Korso

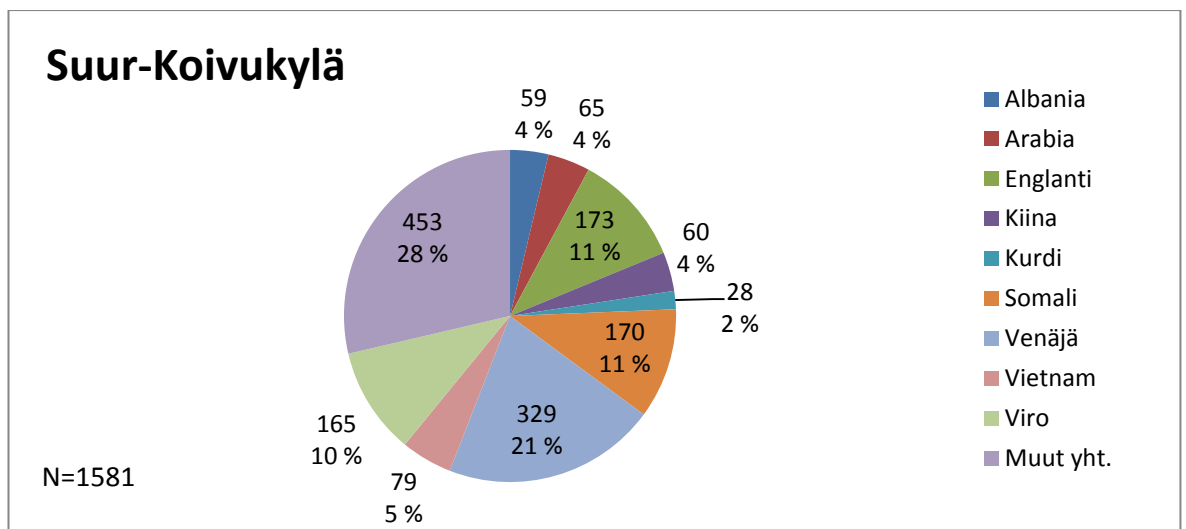
Suur-Korson alueella vieraskielisiä yli 15-vuotiaita kirjaston asiakkaita (Kuvio 2) on yhteensä 1 311. Suur-Korson kirjastoasiakkaista äidinkielenään puhuu venäjää 27 % (353), viroa 14 % (187) ja englantia 8 % (104) henkilöä. (Lepistö 2014.)



Kuvio 2. Suur-Korsan alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).

3.3.3 Suur-Koivukylä

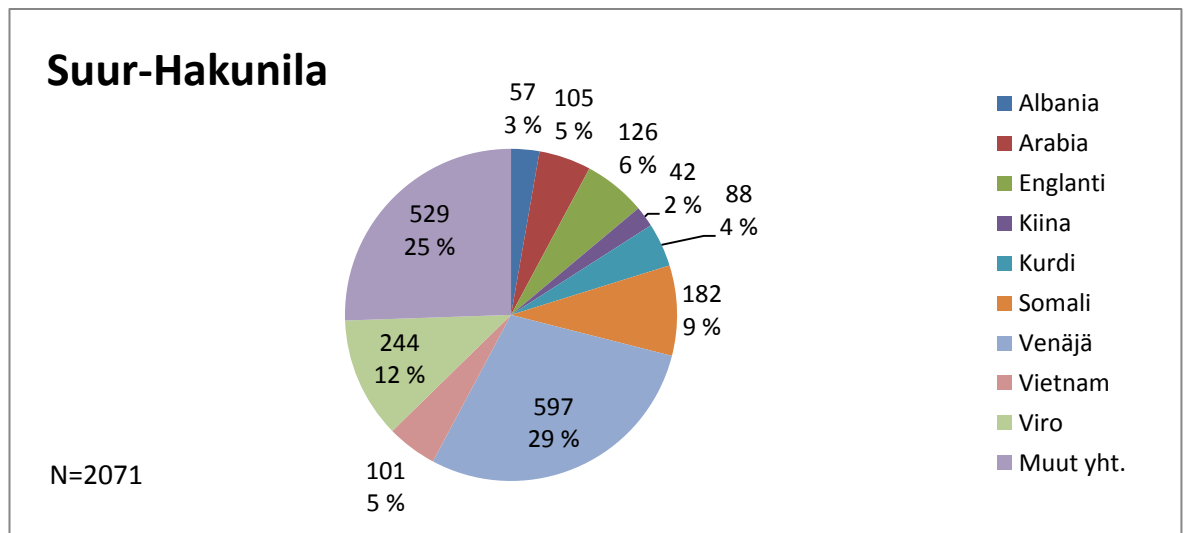
Vieraskielisiä yli 15-vuotiaita kirjaston asiakkaita (Kuvio 3) Suur-Koivukylän alueella on yhteensä 1 581. Suur-Koivukylän kirjastoasiakkaista äidinkielenään puhuu venäjää 21 % (329), englantia 11 % (173), somalia 11 % (170) ja viroa 10 % (165) henkeä. (Lepistö 2014.)



Kuvio 3. Suur-Koivukylän alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).

3.3.4 Suur-Hakunila

Suur-Hakunilan alueella yli 15-vuotiaita vieraskielisiä kirjastoasiakkaita (Kuvio 4) on eniten eli 2 071 henkilöä. Venäjää äidinkielenään puhuu 29 % (597), viroa 12 % (244) ja somalia 9 % (182) ihmistä. (Lepistö 2014.)



Kuvio 4. Suur-Hakunilan alueen yli 15-vuotiaat vieraskieliset kirjastoasiakkaat (Lepistö 2014).

Itä-Vantaan kirjastoasiakkaiden äidinkielen tilastoihin suodatettiin Excel-taulukoista suurimmat kieliryhmät ja vähemmän puhutut kielet mainittiin yhtenä ryhmänä muut. Edellä mainittujen yleisimmin puhuttujen äidinkielten lisäksi Itä-Vantaan kirjastojen asiakkaat puhuvat bengalia, bulgariaa, espanjaa, hindiä, panzabia, persiä (farsi), portugalia, ranskaa, romaniaa, saksaa, tamilia, thain kieltä, vietnamia, turkkia ja urdua. (Lepistö 2014.)

4 TUTKIMUS ITÄ-VANTAALLA

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa, tarvitsevatko maahanmuuttajat opastusta tietoteknisten laitteiden ja sovellusten käytössä kirjastossa. Lisäksi tutkimuksessa saadaan vastauksia moniin tutkimuskysymyksiin.

Keskeisiä tutkimuskysymyksiä olivat:

- Mitä kirjaston tarjoamaa tietotekniikkaa maahanmuuttajat käyttävät?
- Mihin opastusta tarvitaan eniten?
- Mitä ongelmia opastamiseen liittyy maahanmuuttajan ja kirjaston työntekijän näkökulmasta?

Opinnäytetyössä etsittiin myös toimivia tapoja opastamiseen kielellisen ja kulttuurisen yhteisymmärryksen saavuttamiseksi erilaisissa opastustilanteissa. Kun opastamiseen liittyvät ongelmat oli kartoitettu ja analysoitu, voitiin lähteä pohtimaan opastamiseen hyviä käytäntöjä. Opastustoiminnan suunnittelija Lasse Pekkarinen (2013) oli kiinnostunut toteuttamisen tavoista sekä kielellisen ja kulttuurisen ymmärryksen saavuttamisesta parhaalla mahdollisella tavalla.

Tutkimuksella etsittiin vastauksia myös seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä asioita olisi otettava huomioon opastusta suunniteltaessa?
- Mitä asioita kirjaston henkilökunta voisi opetella?
- Miten opastustilanteisiin voisi valmistautua?
- Mitä apuvälineitä opastuksessa voisi käyttää?

4.2 Tutkimuksen yhteistyötahot

Tutkimuksen yhteistyötahoina olivat Hakunilan kansainvälinen yhdistys, Itä-Vantaan maahanmuuttajat, kirjaston henkilökunta, kirjastonhoitaja Eila Järvinen ja opiskelija Julia Tikka.

Hakunilan kansainvälinen yhdistys oli tärkeä yhteistyökumppani tutkimuksessa, koska se Vantaan monikulttuurisuusohjelman mukaan pyrkii edistämään monikulttuurista toimintaa, lisäämään vieraiden kulttuurien tuntemusta ja sen päämääränä on poistaa kansojen ja kulttuurien välisiä kommunikaatioesteitä ja sovitella näkökantoja vaikeissakin ristiriidoissa (Vantaa kaupunki 2008, 17).

Hakunilan kansainvälinen yhdistys on ollut suureksi avuksi tutkimuksen toteuttamisessa. Hakunilan kansainvälinen yhdistys auttoi tilaisuuksien järjestämisessä, maahanmuuttajien tavoittamisessa ja kutsumisessa Lumon kirjastossa järjestettyihin tilaisuuksiin. Hakunilan kansainvälinen yhdistys myös järjesti tilaisuuksien tarjoilut ja kyselylomakkeiden käännökset eri kielille.

4.3 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia (Heikkilä 2004, 16). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kiinnostuksen kohteina ovat asioiden väliset riippuvuussuhteet, joiden löytäminen mahdollistaa asioihin vaikuttamisen. Yksinkertaisimmillaan kahden muuttujan välistä riippuvuutta voidaan tarkastella ristiintaulukoinnilla. Ristiintaulukointi tarkoittaa sitä, että taulukossa tarkastellaan samaan aikaan kahta eri muuttujaa, esimerkiksi ikää ja sähköpostin käyttöä. (Kananen 2011, 77.)

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin survey-tutkimusta, jossa aineisto kerättiin standardoitua tutkimuslomaketta käyttäen. Survey-tutkimus on suunnitelmallisena kyselytutkimuksena tehokas ja taloudellinen tapa kerätä tietoa suurelta joukolta. (Heikkilä 2004, 19.) Standardoidussa tutkimuslomakkeessa tutkittavat asiat on

vakioitu lomakkeeseen kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi. Vakiointi tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Taustakysymykset olivat monivalintakysymyksiä ja muut kysymykset mielipideväittämiä. Mielipideväittämät tehtiin Likertin asteikolla, jossa käytettiin 5-portaista järjestysasteikkoa, jossa toisena ääripäänä oli täysin samaa mieltä ja toisena ääripäänä täysin eri mieltä. (Heikkilä 2004, 53.) Lomakkeessa jokaiselle tutkittavalle asialle eli muuttujalle annettiin arvo. Arvo ilmaistiin numerona. (Vilkkä 2007, 15.) Tutkimuslomakkeen käytön etuna oli se, että kysely voitiin helposti toteuttaa kirjastoissa maahanmuuttaja-asiakkaille ja sähköpostin välityksellä kirjastojen henkilökunnalle.

Tiedon keruun jälkeen seurasi aineiston käsittely. Se tarkoittaa sitä, että lomakkeilla kerätty aineisto tarkistettiin, paperiset kyselylomakkeet numeroitiin, tiedot syötettiin ja tallennettiin sellaiseen muotoon tietokoneelle, että niitä voitiin tulkita numeraalisesti taulukkolaskentaohjelman avulla (Vilkkä 106). Aineiston tarkistamisessa poistettiin tyhjinä tai epätäydellisesti täytetyt lomakkeet, jonka jälkeen jäljelle jääneet lomakkeet numeroitiin juoksevasti. Kirjastohenkilökunnan vastauksista saatiin raportit suoraan Webropol-ohjelmasta ja ne voitiin siirtää Excel-taulukkolaskenta-ohjelmaan työstettäväksi.

4.4 Tutkimuksen kohde ja tutkimuksen kulku

Tutkimuksen kohteena olivat Itä-Vantaan kirjastojen henkilökunnan ja maahanmuuttajien näkemykset maahanmuuttajien tietotekniikan käytön osaamisesta ja opastamisesta kirjastoissa. Kyselyissä pyrittiin selvittämään missä, miten ja milloin maahanmuuttajat käyttävät tietoteknisiä välineitä ja tarvitsevatko he apua tai opastusta niiden käytössä. Koska tutkimus tehtiin kvantitatiivisena, pyrittiin selvittämään asioita numeerisen tiedon pohjalta ja etsimään riippuvuuksia asioiden välillä.

Itä-Vantaan kirjastojen henkilökunnalle tutkimus tehtiin harkinnanvaraisena näytteenä siten, että kirjaston henkilökunnasta valittiin Itä-Vantaan kirjastojen vakituiset tai pitkäaikaisessa työsuhteessa olevat työntekijät vastaajiksi. Harkinnanvaraisen näyte valittiin Itä-Vantaan kirjastojen pienen henkilökuntamäärän takia. Har-

kinnanvarainen otos sopi tähän tutkimukseen, koska siinä ei pyritty tulosten yleistämiseen suurempaan joukkoon. (Vilka 2007, 58.) Henkilökunnalle tehty tutkimus toimii suuntaa-antavana eikä siitä voida vetää tilastollisia johtopäätöksiä.

Maahanmuuttajille suunnattu tutkimus tehtiin yksinkertaisena satunnaisotantana siten, että määriteltynä populaationa olivat Itä-Vantaan ulkomaalaistaustaiset asukkaat ja heistä määritelty otoskehikko muodostui maahanmuuttajayhdistysten kautta saavutetuista henkilöistä. Otantamenetelmänä käytettiin kirjaston ja maahanmuuttajayhdistysten järjestämiin kirjastoon tutustumistilaisuuksiin osallistuneita henkilöitä. Otoksiksi tavoiteltiin 200 henkilöä. Yksinkertainen satunnaisotanta valittiin siksi, että jokaisella perusjoukon yksilöllä olisi ollut yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi otokseen. (Heikkilä 2004, 36.)

Maahanmuuttajille tehty kysely oli kolmiosainen siten, että aluksi kysyttiin vastaajan taustatietoja, toinen osa sisälsi tietoteknisten laitteiden käyttöön ja tietotekniikkataitoihin liittyviä kysymyksiä ja kolmannessa osassa oli kaksi avokysymystä.

Maahanmuuttajille suunnattu kyselytutkimus toteutettiin paperilomakkeilla (Liite 1) Itä-Vantaan alueen kirjastoissa ja maahanmuuttajayhdistysten omissa tilaisuuksissa. Hakunilan kansainvälisen yhdistyksen KOTO 2 -hanke osallistui kyselyn toteuttamiseen kutsumalla maahanmuuttajia Lumon kirjastossa järjestettyihin kirjastoon tutustumistilaisuuksiin, joiden yhteydessä kyselylomakkeita jaettiin ja täytettiin. KOTO 2 -hanke on Euroopan unionin pakolaisrahaston, Raha-automaattiyhdistyksen ja Vantaan kaupungin rahoittama hanke. Kyselylomakkeet laadittiin suomeksi ja käännettiin albaniaksi, arabiaksi, englanniksi, somaliksi ja venäjäksi. Tilaisuuksissa oli mahdollisuus käyttää oman äidinkielen tulkkia. Tulkkipalvelut saatiin maahanmuuttajayhdistyksen kautta. Venäjäksi kyselylomakkeen käänsi Lumon kirjastossa työharjoittelussa ollut opiskelija Julia Tikka.

Lumon kirjastossa järjestettiin 2014 maaliskuun–huhtikuun aikana viisi tutustumistilaisuutta maahanmuuttajille kieliryhmittäin: venäjä, somali, arabia, albania ja muut.

Tutustumistilaisuuksien lisäksi lomakkeita jaettiin täytettäväksi myös alueen muissa kirjastoissa ja maahanmuuttajien omissa tilaisuuksissa Itä-Vantaalla. Tavoitteena oli saada 200 vastaajaa.

Itä-Vantaan kirjastojen henkilökunnan kyselylomake (Liite 2) oli kolmiosainen. Aluksi kysyttiin vastaajan taustatietoja, toinen osa sisälsi maahanmuuttajien opastamiseen liittyviä kysymyksiä ja kolmannessa osassa oli kaksi avokysymystä.

Kirjaston henkilökunnalle lähetettiin linkki kyselyyn sähköpostitse. Kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelmalla. Kyselyn linkki lähetettiin 27 Itä-Vantaan kirjastojen henkilökuntaan kuuluvalla vakituisella tai pitkäaikaisessa määräaikaisessa työsuhteessa olevalle työntekijälle. Vastaajiksi odotettiin kaikkia kyselylinkin saaneita työntekijöitä. Taustakysymyksissä käytettiin monivalintakysymyksiä. Muuten molemmat kyselylomakkeet laadittiin pääosin Likertin asteikkoa käyttäen. Kyselyiden lopussa oli kaksi avointa kysymystä, joihin voitiin vastata omin sanoin.

Molemmat kyselyt järjestettiin maaliskuussa–huhtikuussa 2014. Henkilökunnan kysely päättyi automaattisesti Webropol-ohjelman ajastustoiminnolla. Maahanmuuttajien kyselyä jatkettiin kunnes tavoiteltu vastaajamäärä saavutettiin. Haluttu määrä vastauksia saatiin kuitenkin kerättyä huhtikuun loppuun mennessä.

4.5 Tutkimusaineiston analyysi

Analyysin avulla pyrittiin saamaan esiin tutkimuksesta olennaisimmat tulokset. Tutkimustuloksia esitettiin numeraalisesti, graafisesti ja sanallisesti (Vilka 2007, 148). Tutkimuksessa pyrittiin tutkimusongelman kuvaamiseen ja kartoittamiseen, joten analyysimenetelminä käytettiin aineiston rakennetta kuvaavia tunnuslukuja ja ristiintaulukointia (Kananen 2011, 85).

Tulokset esitettiin taulukkomuodossa tai graafisten kuvaavien avulla. Tulokset kirjoitettiin auki sanallisessa muodossa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Maahanmuuttajat

Kyselylomakkeita palautettiin 210 kappaletta, joista 10 kappaletta jouduttiin hylkäämään joko tyhjinä tai epätäydellisesti täytettyinä. Yhtään asiatonta lomaketta ei palautettu. Tutkittavaksi saatiin yhteensä 200 täytettyä lomaketta.

5.1.1 Maahanmuuttajien taustatiedot

Taustatiedoissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, ikää, asuinpaikkaa, sosio-ekonomista asemaa, äidinkieltä, lähtömaata, Suomessa asuttua aikaa ja kotimaassa hankittua koulutusta.

Kyselyyn vastanneista sukupuolensa ilmoitti 171 henkilöä. Heistä 88 (51 %) oli naisia ja 83 (49 %) miehiä.

Taulukko 1 Maahanmuuttajavastaajien ikäjakauma

Ikä	Lukumäärä	%
16-24 v.	37	19 %
25-34 v.	42	21 %
35-44 v.	49	25 %
45-54 v.	34	17 %
55-64 v.	22	11 %
65 v. tai yli	14	7 %
	198	100 %

Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat ikäluokkansa kyselyssä (Taulukko 1). Neljäsosa ikänsä ilmoittaneista (n=198) oli 35–44-vuotiaita ja hieman yli viidennes oli 25–34-vuotiaita. Yli puolet oli alle 45-vuotiaita. Vain 14 vastaajaa oli vanhempia kuin 65 vuotta.

Taulukko 2 Maahanmuuttajavastaajan asuinpaikka

Kaupunginosa	Lukumäärä	%
Korso, Mikkola	64	34 %
Koivukylä	39	21 %
Hakunila	44	24 %
Länsimäki	39	21 %
	186	100 %

Suurin osa (n=186) kyselyyn osallistuneista ilmoitti kaupunginosan, jossa asuu. Yli kolmannes vastaajista asuu Korson suuralueella. Kaksi–kolmasosa jakaantuu melko tasaisesti Koivukylään, Hakunilaan ja Länsimäkeen. Suuralueittain tarkasteltuna tilanne muuttuu niin, että Hakunilan suuralueella asuu lähes puolet vastanneista ja viidennes Koivukylän suuralueella. 14 henkilöä jätti ilmoittamatta asuinseutunsa. (Taulukko 2.)

Taulukko 3 Maahanmuuttajan sosio-ekonomisen asema

Sosio-ekonomisen asema	Lukumäärä	%
Opiskelija	45	23 %
Työssä	57	30 %
Työtön	52	27 %
Yrittäjä	7	4 %
Eläkeläinen	18	9 %
Muu	13	7 %
	192	100 %

Melkein kaikki kyselyyn vastanneista (n=192) ilmoitti sosio-ekonomisen asemansa (Taulukko 3). Yli puolet opiskeli tai kävi työssä. Hieman yli neljännes oli työttömänä. Alle viidesosa oli eläkkeellä tai muusta syystä työvoiman ulkopuolella. Ryhmän muu vastaajat ilmoittivat sosio-ekonomiseksi taustakseen seuraavia: äitiysloma, sairausloma, kotiäiti ja omaishoitaja. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta 8.

Taulukko 4 Maahanmuuttajan äidinkieli

Äidinkieli	Lukumäärä	%
Albania	29	15 %
Arabia	38	19 %
Englanti	9	5 %
Ranska	5	3 %
Somali	42	21 %
Venäjä	27	14 %
Vietnam	10	5 %
Viro	7	4 %
Muut	29	15 %
	196	100 %

Lähes kaikki (n=196) ilmoittivat äidinkieltensä kyselyssä (Taulukko 4). Kyselylomakkeessa ei osattu ottaa huomioon äidinkielten monimuotoisuutta, joten kielet jouduttiin koodaamaan ja tilastoimaan uudelleen. Oman ongelmansa äidinkieliä tilastoitaessa toi myös se, että maahanmuuttajat ilmoittivat kaksi tai jopa useampia äidinkieliä. Ongelma ratkaistiin siten, että äidinkieleksi valittiin ensimmäiseksi ilmoitettu vaihtoehto, joka saattaa aiheuttaa tilastollisia vääristymiä. Äidinkielen ilmoittamiseen liittyvä ongelma aiheuttaa myös sen, ettei äidinkielen tilastoja pysty kunnolla vertailemaan keskenään. Äidinkielen tilastossa näkyy hyvin eri kieliryhmien osallistuminen kirjastossa järjestettyihin tutustumistilaisuuksiin. Suurimpina kieliryhminä näkyvät kuitenkin venäjä ja somali, jotka noudattavat yleisiä tilastotietoja (Vantaa 2013, 19). Albanian ja arabian suuri osuus tässä tutkimuksessa selittyy sillä, että he osallistuivat aktiivisimmin Lumon kirjastossa järjestettyihin tilaisuuksiin.

Taulukko 5 Maahanmuuttajan entinen kotimaa

Lähtömaa	Lukumäärä	%
Irak	9	6 %
Kosovo	19	13 %
Somalia	23	15 %
Venäjä	14	9 %
Viro	12	8 %
Muut	74	49 %
	151	100 %

Entisten kotimaiden kirjo on hyvin laaja, joten kysymys esitettiin avokysymyksenä. Lähtömaansa kyselyssä ilmoitti kolme–neljäsosaa (n=151). Kuudennes maahanmuuttajista on tullut Somaliasta ja seitsemäsosa Kosovosta. Venäjältä ja Viirosta on molemmista saapunut noin kymmenesosa maahanmuuttajista. Lähes puolet Suomeen muuttaneista on tullut yksittäisistä maista. Yksittäisiksi lähtömaiksi ilmoitettiin Afrikan, Etelä-Amerikan, Kaukoidän ja Euroopan maita. Neljännes ei halunnut jostakin syystä kertoa entistä kotimaataan. (Taulukko 5.)

Taulukko 6 Maahanmuuttajan Suomessa asuma aika

Asunut Suomessa	Lukumäärä	%
0-1 v.	23	12 %
2-5 v.	39	21 %
6-10 v.	30	16 %
yli 10 v.	97	51 %
	189	100 %

Hieman yli puolet (n=189) Suomessa asumisaikansa ilmoittaneista oli asunut täällä yli 10 vuotta. Kolmannes vastaajista oli asunut viisi vuotta tai vähemmän aikaa Suomessa. Kuudesosa oli asunut yli viisi mutta alle kymmenen vuotta maassa. Yksitoista henkilöä ei kertonut Suomessa asuttua aikaa. (Taulukko 6.)

Taulukko 7 Maahanmuuttajan koulutus entisessä kotimaassa

Koulutus kotimaassa	Lukumäärä	%
Peruskoulu	36	19 %
Ammattitutkinto	36	19 %
Ylioppilastutkinto	38	20 %
Opistotutkinto	13	7 %
Korkeakoulu/yliopisto	37	20 %
Muu	12	6 %
Ei tutkintoa	15	8 %
	187	100 %

Suurimmalla osalla (n=187) kyselyyn vastanneista oli olemassa jonkinasteinen koulutus jo kotimaassa (Taulukko 7). Koulutus jakaantui koulutusasteittain melko tasaisesti lukuun ottamatta opistotasosta koulutusta. Opistotasaisen koulutuksen saaneiden pieni määrä johtuu osittain siitä, että Suomen entisen opistotasaisen koulutuksen korvaa lähtömaassa jokin muu koulutusaste. Viidesosalla vastaajista oli peruskoulu-, ammattitutkinto-, ylioppilastutkinto- tai korkeakoulu-/yliopistotutkintotasoinen koulutus maahan tullessaan. Neljännes ilmoitti koulutukseen opistotasaisen tai muun koulutuksen. Ryhmässä muu ilmoitettiin mm. markkinoinnin diplomitutkinto, tohtori tai yliopisto-opisto-opinnot jääneet kesken. Ilman mitään tutkintoa ilmoitti olevansa vajaa kymmenesosa kyselyyn vastanneista. 13 henkilöä ei ilmoittanut koulutustaustaansa ollenkaan.

5.1.2 Tietoteknisten laitteiden käyttö ja tietotekniikkataidot

Tietoteknisten laitteiden käyttöön liittyvissä kysymyksissä tiedusteltiin mitä ja missä laitteita ja sovelluksia ja minkälaisena pitää omaa osaamistaan ja onko saanut opastusta kirjastossa tietotekniikan käyttöön.

Kysymykset 9–46 olivat mielipideväittämiä, jotka tehtiin Likertin asteikolla. Käytössä oli 5-portainen järjestysasteikko. Asteikon arvot olivat 5=täysin samaa mieltä,

4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei osaa sanoa, 2=jokseenkin eri mieltä ja 1=täysin eri mieltä.

Maahanmuuttajat käyttävät tietokonetta enimmäkseen kotona. Kysymykseen vastasivat melkein kaikki (n=195) ja lähes 75 % (146) sanoi käyttävänsä tietokonetta lähinnä kotona. Tietokonetta muualla kuin kotona käytti 16 % (31). Mielipidettään ei osannut sanoa 9 % (18) vastaajista. Kun kysyttiin, kuinka moni käyttää tietokonetta enimmäkseen kirjastossa, niin vastaukseksi saatiin 33 % (61) vastanneista (n=185).

Kirjaston asiakaskäytössä olevien skannereiden, kopiokoneiden ja tulostimien käyttö jakaantui melko tasan paljon ja vähän käyttäneiden välillä. Skanneria kertoi käyttäneensä (n=187) paljon tai melko paljon 38 % (71). Lähes kaikki (n=192) vastasivat, kun kysyttiin kopiokoneen käytöstä kirjastossa. Kirjastossa oli käynyt kopioidussa 46 % (89) paljon tai melko paljon. Kirjaston laitteilla kävi tulostamassa (n=182) paljon tai melko paljon 47 % (84) henkilöä.

Apua laitteiden käyttöön (n=187) kertoi saaneensa helposti 59 % (110). Kun kysyttiin, osaisiko käyttää opastuksen jälkeen edellä mainittuja laitteita itsenäisesti, melkein kaikki (n=194) vastasivat. Opastuksen koki riittävän itsenäiseen työskentelyyn 44 % (85) ja 39 % (76) piti opastusta riittämättömänä.

Seuraavaksi pyydettiin arvioimaan omaa tietoteknistä osaamista. Maahanmuuttajilta kysyttiin osasivatko he tallentaa tiedostoja muistitikulle, käyttää sähköpostia, liittää tiedostoja sähköpostiin ja käyttää Office-ohjelmia. Lähes kaikki vastasivat (n=193) muistitikukysymykseen. Hyvin tallennus sujui 66 % (127) vastaajista. Sähköpostia vastaajista (n=189) osasi käyttää hyvin 74 % (140). Tiedostoja sähköpostiin (n=194) osasi liittää 68 % (132) vastaajaa. Omasta mielestään Office-ohjelmia (n=186) osasi käyttää 60 % (112) henkilöä.

Maahanmuuttajilta tiedusteltiin halukkuutta osallistua kirjaston järjestämille tietotekniikan peruskursseille, omaa näkemystä suomen kielen taidosta, tarvetta henkilökohtaiseen ja omankieliseen opastukseen. Kirjaston järjestämälle tietotekniikan peruskurssille (n=187) voisi osallistua 46 % (86) vastaajista ja 31 % (58) ei luultavasti osallistuisi. Suomen kielen taitonsa (n=196) arvioi 53 % (104) riittävän suo-

menkielisen tietotekniikan opetuksen seuraamiseen. Henkilökohtaista opastusta (n=187) halusi mieluummin 47 % (88), henkilökohtaista opastusta ei pitänyt tarpeellisenä 27 % (50) ja lopuille 26 % (49) asialla ei ollut merkitystä. Omalla äidinkiellään (n=183) toivoi opastusta kirjastossa 45 % (83) ja omankieliseen opetukseen ei nähnyt tarvetta 36 % (65). Tietotekniikan peruskäytön (n=193) katsoo hallitsevansa sujuvasti eikä tunne tarvitsevansa opastusta 58 % (111) ja vain 29 % (56) on eri mieltä asiasta.

Muutamalla kysymyksellä kartoitettiin maahanmuuttajien osaamista sosiaalisen median käytössä, kirjaston tarjoamien e-aineistojen käytössä ja kirjastohenkilökunnan antamaa opastusta. Sosiaalisen median käyttö (n=194) oli tuttua 63 % (123) ja vain 12 % (23) ei käyttänyt sitä ollenkaan. E-kirjoja (n=187) kertoi lukevansa 43 % (80) ja 45 % (84) ne olivat vieraita. HelMet-verkkokirjasto (n=180) oli tuttu 56 % (100), mutta 32 % (58) ei sitä tuntenut kovin hyvin. Kirjaston henkilökunta oli opastanut HelMet-verkkokirjaston (n=193) käytössä 39 % (76), mutta 42 % (81) ei ollut saanut opetusta. Kirjaston tarjoamat e-lehtipalvelut olivat vastaajille outoja. PressDisplayn (n=194) tunsivat 24 % (46) ja se oli vieras 56 % (108). Zinio (n=188) oli tuttu 22 % (41) ja vieras 57 % (107). Opastusta henkilökunnalta lehtipalveluiden käyttöön (n=184) oli saanut 21 % (39), mutta 55 % (102) ei ollut saanut opastusta. Maahanmuuttajien (n=195) mielestä kirjaston henkilökunta osaa opastaa hyvin tietoteknisissä asioissa 50 % (98), eri mieltä asiasta oli 20 % (39) ja 30 % (58) ei halunnut ilmaista kantaansa.

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää erilaisten kulttuurien aiheuttamia ongelmia. Maahanmuuttajilta kysyttiin, tunsivatko he mielestään suomalaista kulttuuria ja ymmärsivätkö siitä johtuvia kommunikoinnin eroja. Suomalainen kulttuuri oli tuttua (n=192) 64 % (123) ja vieraampaa 18 % (35) vastaajista.

5.1.3 Maahanmuuttajien toiveita kirjastolle

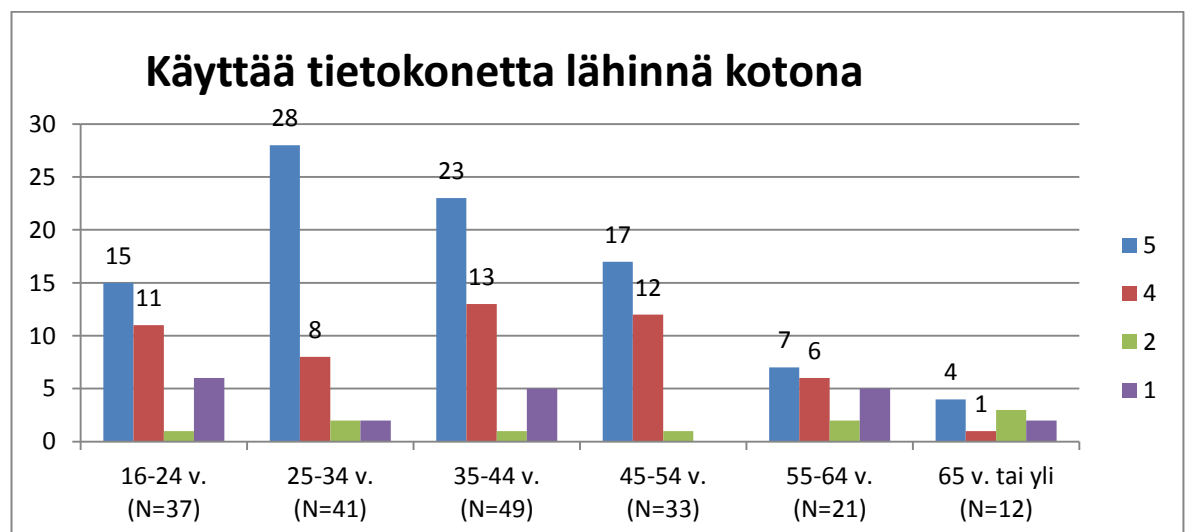
Avokysymyksissä kysyttiin syytä kirjastopalveluiden käyttämättömyyteen ja annettiin mahdollisuus esittää toiveita kirjastolle.

Toiveet olivat enimmäkseen omankieliseen kirjallisuuteen liittyviä tai oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin palveluihin. Opastustoimintaan liittyviä toiveita esitti seitsemän henkilöä. He toivoivat suomenkielistä tietotekniikan opetusta kirjastoissa, suomen kielen kursseja, tiedonhaun opetusta HelMetistä ja ohjeita eri kielillä kirjaston tietokoneille. Kirjastoihin toivottiin myös somalin-, arabian- ja venäjänkielisiä työntekijöitä ja avustajia.

5.1.4 Maahanmuuttajakyselyn ristiintaulukointia

Seuraavaksi tarkasteltiin muutamia asioita iän, äidinkielen ja koulutuksen mukaan.

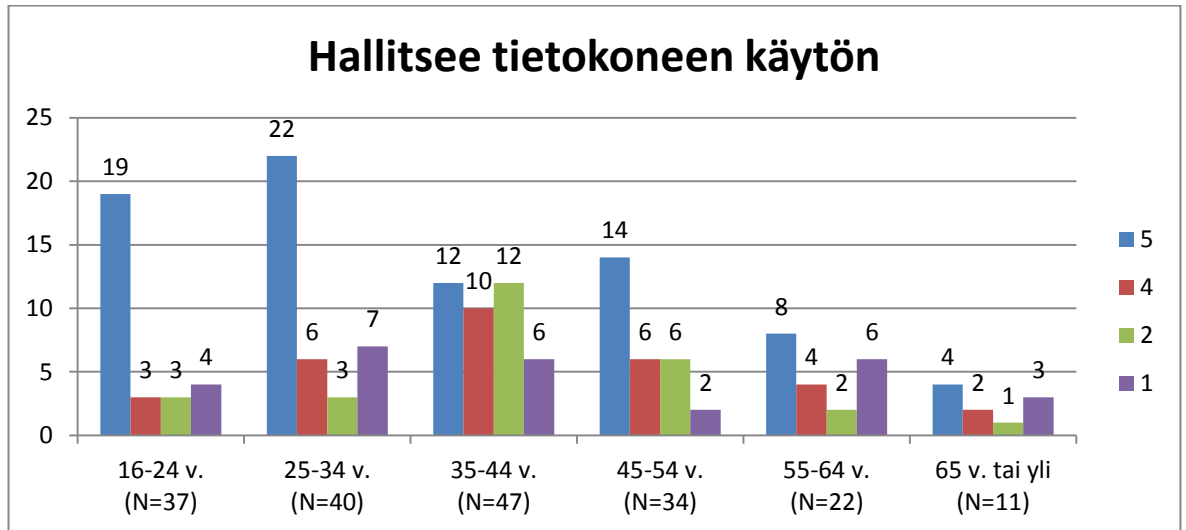
Tietokoneen käyttöpaikka ikäryhmittäin (Kuvio 5). Alle 55-vuotiaista (n=160) 80 % (127) käytti tietokonetta enimmäkseen kotona. Yli 55-vuotiailla käyttöpaikka vaihteli enemmän, mutta vanhimmissakin ikäryhmissä tietokonetta käytettiin yleensä kotona. Yli 55-vuotiaista (n=33) 55 % (18).



Kuvio 5 Käyttää tietokonetta kotona (iän mukaan).

Alle 35-vuotiaat (n=77) katsovat hallitsevansa tietokoneen käytön hyvin. Heistä 65 % (50) osaa mielestään käyttää tietokonetta hyvin. Ikäryhmässä 35–44-vuotiaat (n=47) tunnuttiin olevan kaikkein epävarmimpia omasta tietoteknisestä osaamisesta. Tässä ryhmässä 47 % (22) katsoi osaavansa ja 38 % (18) oli eri mieltä asiasta.

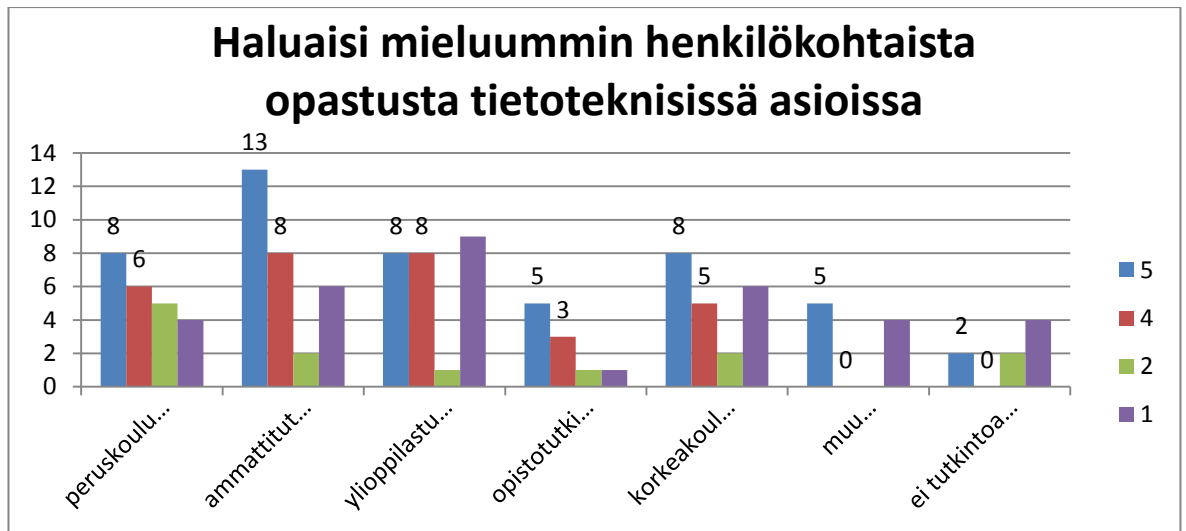
Vanhemmissa ikäryhmissä jälleen luotettiin omaan osaamiseen enemmän. Yli 45-vuotiaista (67) piti 57 % (38) tietokoneen käyttötaitoaan hyvänä. (Kuvio 6.)



Kuvio 6 Tietokoneen käyttötaito (iän mukaan).

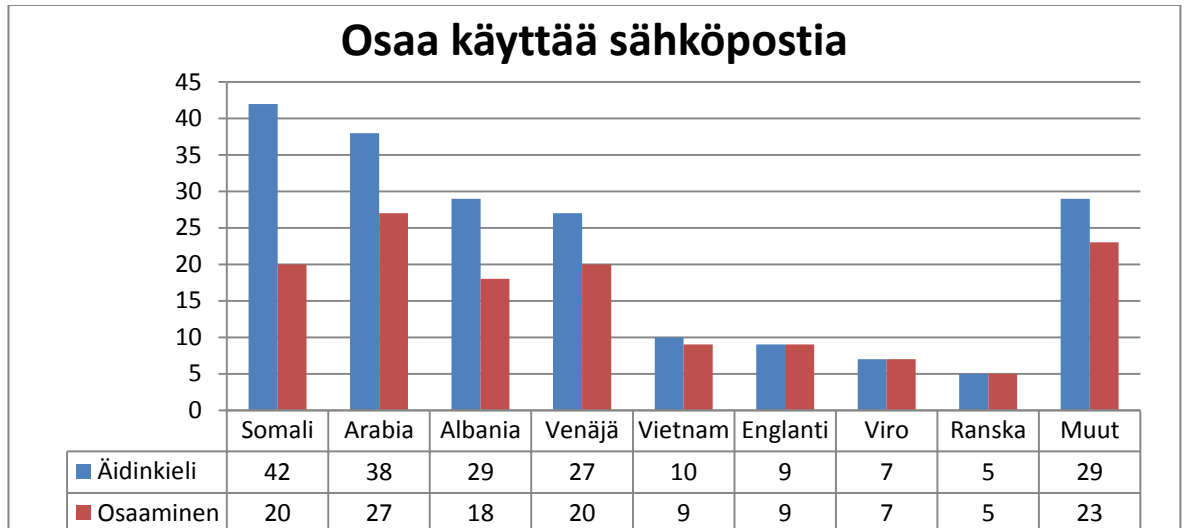
Kun kysyttiin kiinnostusta henkilökohtaista opastusta kohtaan, tulos oli melko tasainen eri koulutuksen saaneiden välillä. Joukosta erottuivat kuitenkin ammattitutkintotasoisien koulutuksen saaneet. Heidän (n=35) joukostaan 60 % (21) henkilöä haluaisi mieluummin henkilökohtaista opastusta tietoteknisissä asioissa. (Kuvio 7.)

Koulutuksen mukaan (n=174): peruskoulu (n=35), ammattitutkinto (n=35), ylioppilastutkinto (n=35), opistotutkinto (n=13), korkeakoulu-/yliopistotutkinto (n=32), muu tutkinto (n=12) ja ei tutkintoa (n=12).



Kuvio 7 Mieluiten henkilökohtaista opastusta (koulutuksen mukaan).

Äidinkielen mukaan (n=196) tarkasteltuna omaa sähköpostin käytön osaamistaan piti hyvänä 70 % (138). Eniten puutetta omassa osaamisessa oli somalinkielisillä, joista 48 % (n=42) oli omaan osaamiseensa tyytyväisiä. Myös muissa tietoteknisissä taidoissa tulos oli vastaavanlainen. (Kuvio 8.)



Kuvio 8 Sähköpostin osaaminen (äidinkielen mukaan).

5.2 Kirjaston työntekijät

Kirjaston henkilökunta sai sähköpostitse linkin Webropolin kyselylomakkeeseen. Kutsu kyselyyn lähetettiin 27 henkilölle. Vastaus saatiin yhteensä 23 henkilöltä.

Koska vastaajamäärä oli näin pieni, tutkimuksessa ei voitu tehdä prosenttimääräisiä tilastoja. Tutkimustulokset esitetään lukumäärinä ja tuloksia on pidettävä suunta-antavina eikä niistä voida vetää yleistäviä johtopäätöksiä.

5.2.1 Kirjastohenkilökunnan taustatiedot

Taustatiedoissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, ikää, äidinkieltä, työskentelyaikaa kirjastossa, koulutusta ja kuinka pitkään on opastanut maahanmuuttajia tietoteknisissä asioissa.

Kaikki (n=23) kyselyyn vastannutta ilmoitti sukupuolensa. Itä-Vantaan kirjastojen vakituisesta henkilökunnasta suurin osa on naisia ja joukossa on vain kaksi miestä. Neljä kutsuttua ei vastannut lainkaan kyselyyn.

Taulukko 8 Itä-Vantaan kirjastohenkilöstön ikäjakauma

Ikä	Lukumäärä
25-34 v.	4
35-44 v.	5
45-54 v.	9
55-64 v.	5
	23

Ikäluokkansa ilmoittivat kaikki (n=23) vastaajaa (Taulukko 8). Vastaajista lähes kaksi–kolmasosa oli yli 45-vuotiaita. Ikäryhmään 35–44 -vuotiaat ilmoitti kuuluvansa viisi henkilöä. Alle 35-vuotiaita oli neljä.

Äidinkieltensä ilmoittivat kaikki (n=23) kyselyyn vastannutta. Melkein kaikki vastaajat olivat suomenkielisiä (21). Yksi ilmoitti äidinkielekseen ruotsin ja yksi bulgarian.

Taulukko 9 Kirjastossa työssäoloaika

Kirjastossa työssä	Lukumäärä
0-1 v.	3
2-5 v.	3
6-10 v.	3
yli 10 v.	14
	23

Työssäoloaikaa koskevaan kysymykseen vastasivat kaikki (n=23) kyselyyn osallistuneet (Taulukko 9). Vastaajista kaksi–kolmasosaa oli työskennellyt kirjastossa yli 10 vuotta. Viisi vuotta tai vähemmän aikaa oli kirjastotyössä ollut 6 henkilöä ja 3 henkilön työhistoria oli korkeintaan vuoden mittainen.

Taulukko 10 kirjastohenkilöstön koulutus

Koulutus	Lukumäärä
ammattitutkinto	4
ylioppilas	1
opisto	9
korkeakoulu- yliopisto	8
ei tutkintoa	1
	23

Kaikki (n=23) vastaajaa ilmoitti koulutustaustansa (Taulukko 10). Suurimmalla osalla eli 17 henkilöllä oli vähintään opistotasoinen koulutus. Ammattitutkinnon ilmoitti suorittaneensa 4 neljä henkilöä. Yksi ilmoitti olevansa ylioppilas ja yksi vaila mitään tutkintoa.

Taulukko 11 kirjastohenkilöstön opastuskokemus

Opastuskokemus	Lukumäärä
0-1 v.	3
2-5 v.	8
6-10 v.	6
yli 10 v.	5
	22

Lähes jokainen (n=22) kyselyyn vastaaja ilmoitti opastuskokemuksensa pituuden (Taulukko 11). Puolet vastaajista oli opastanut yli viisi vuotta ja puolet alle. Vain viidellä oli opastuskokemusta yli 10 vuotta. Yksi ei vastannut kysymykseen.

5.2.2 Tietotekniikan opastaminen maahanmuuttajille

Tietotekniikan opastamiseen liittyvissä kysymyksissä tiedusteltiin missä asioissa maahanmuuttajat tarvitsivat opastusta ja oliko opastamisessa ongelmia kielen tai kulttuuritaustan vuoksi.

Kysymykset 7–35 olivat mielipideväittämiä, jotka tehtiin Likertin asteikolla. Käytössä oli 5-portainen järjestysasteikko. Asteikon arvot olivat 5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei osaa sanoa, 2=jokseenkin eri mieltä ja 1=täysin eri mieltä.

Itä-Vantaan kirjastojen vakituisilta ja pitkäaikaisessa työsuhteessa olevilta kysyttiin aluksi muutama kysymys maahanmuuttajien tietoteknisten taitojen opastustarpeesta ja useudesta. Näihin kysymyksiin vastasi 22 henkilöä. Tietoteknisissä asioissa maahanmuuttajat tarvitsevat yleensä opastusta 15 mielestä. Maahanmuuttajien ja valtaväestön opastustarpeiden välillä ei ollut eroja 12 vastaajan mielestä ja 9 katsoi eroja löytyvän.

Maahanmuuttajat tarvitsivat apua vaihtelevasti kirjaston laitteiden kanssa. Päivittäin maahanmuuttajia opasti tulostamisessa 16 kirjaston kyselyyn vastannutta. Joka arkipäivä maahanmuuttajia auttoi skannaamisessa 10 henkilöä, tiedostojen

tallentamisessa 8 henkilöä ja tiedostojen liittämässä sähköpostiin 9 henkilöä. Tästä voi laskea, että samat henkilöt auttoivat päivittäin monta kertaa maahanmuuttajia tietoteknisissä asioissa. Yhteenlaskettuna päivittäin apua maahanmuuttajalle antoi 43 henkilöä. Kun vastaajia näissä kysymyksissä oli 22, niin keskimäärin aivan jokainen auttoi maahanmuuttajaa vähintään kaksi kertaa päivässä skannaamisessa ja tiedostojen tallentamisessa tai liittämässä sähköpostiin.

Toisinaan asioita jouduttiin tekemään kokonaan maahanmuuttajan puolesta. Puolet (11) ilmoitti tekevänsä usein edellä mainittuja tietoteknisiä asioita maahanmuuttajien puolesta.

Seuraavaksi kartoitettiin henkilökunnan näkemyksiä maahanmuuttajien sähköisten palveluiden osaamisesta ja sen opastamisesta. Vastaus saatiin 22 kirjaston työntekijältä. Pankki- ja muiden laitosten verkkopalveluissa maahanmuuttajat tarvitsivat usein apua yhdeksän henkilön mielestä ja kahdeksan oli sitä mieltä, ettei apua tarvittu kovin usein. Viidellä ei ollut mielipidettä asiasta. HelMet-verkkokirjaston käyttöä maahanmuuttajalle oli opettanut 15 työntekijää, viisi ei ollut sitä tehnyt ja kaksi ei ilmaissut asiaa. HelMet-verkkokirjaston e-aineistoja maahanmuuttajille oli esitellyt kahdeksan henkilöä, mutta peräti 14 ei ollut opastanut maahanmuuttajia e-aineistoissa.

Kaikki 23 kyselyn palauttanutta kertoi mielipiteensä siitä, minkä sovellusten käytössä olivat auttaneet maahanmuuttajia. Vastaajista 11 oli auttanut sähköpostitilin luomisessa ja 11 ei ollut tai oli auttanut vähän. Sosiaalisen median palveluiden käytössä niin ikään 11 henkilöä oli auttanut ja 10 ei ollut juurikaan auttanut. Office-ohjelmien käytössä kirjaston koneilla maahanmuuttajaa oli auttanut 15 työntekijää. Kuusi vastaajaa oli jopa kirjoittanut Word-dokumentin maahanmuuttajan puolesta, seitsemän auttanut vähän ja kahdeksan ei ollenkaan.

Kirjaston työntekijöiltä kysyttiin, ilmenikö opastamisessa yleensä ongelmia. Jos ongelmia oli, niin olivatko ne yhteisen kielen puutteesta vai erilaisesta kulttuurista johtuvia. Jälleen kaikki 23 kertoi näkemyksensä ja 12 vastaajan mielestä opastustilanteissa ei ollut ongelmia ja viiden vastaajan mielestä niitä oli vähän. Yhteisen kielen puutteen koki ongelmaksi opastustilanteissa 15 vastaajaa, viiden mielestä

niitä oli vähän ja yhden mielestä ei ollenkaan. Erilainen kulttuuritausta ei haitannut opastamista 18 vastaajan mielestä, kolme ei kertonut mielipidettään, yksi jätti vastaamatta ja yhden mielestä kulttuurierot haittasivat opastusta.

Kysymyksiin omankielisen opastuksen järjestämisestä maahanmuuttajille vastasivat kaikki 23 kyselyyn osallistunutta. Maahanmuuttajille pitäisi järjestää omankielistä tietotekniikkaopetusta kirjastoissa 13 työntekijän mielestä, neljän mielestä se ei ole tarpeellista ja 6 ei kertonut mielipidettään. Henkilökohtaista tietotekniikan opastusta kirjastossa maahanmuuttajan omalla äidinkielellä tai tulkin välityksellä piti tarpeellisena 11 henkilöä, kahdeksan mielestä ehkä, kaksi ei katsonut tarpeelliseksi ja neljä ei ilmaissut kantaansa. Maahanmuuttajat pyysivät helposti apua tietoteknisissä asioissa 18 henkilön mielestä, yhden mielestä eivät välttämättä kovin helposti ja neljä ei osannut sanoa.

Kaikilta 23 vastanneelta saatiin mielipide, kun tiedusteltiin, minkälaisia apuvälineitä kannattaisi käyttää tietoteknisten taitojen opastamisessa maahanmuuttajille. Selkokielen käyttämistä opastamisessa kannatti 17, viisi ei osannut sanoa ja vain yksi vastusti ajatusta. Visuaalisen opastusmateriaalin lisäämistä piti hyvänä vaihtoehtona 20 vastaajaa ja kolme ei osannut sanoa.

Työntekijöiltä tiedusteltiin vielä omaa tietoteknistä osaamista. Jokainen kyselyyn osallistunut arvioi omat taitonsa. Kymmenen työntekijän mielestä osaaminen oli ajan tasalla, neljä ei osannut sanoa ja yhdeksän mielestä taidoissa olisi päivittämistä. Jotakin sosiaalisen median palvelua käytti päivittäin 16 vastaajaa, yksi ei kertonut mielipidettään ja 6 käytti harvemmin tai ei ollenkaan. Sosiaalisen median termejä ja palveluja tunnettiin kohtalaisesti. Bloggaaminen ja twiittaaminen kuului 15 henkilön sanavarastoon, yksi ei osannut sanoa ja 7 ei pitänyt sanoja tuttuina. Sosiaalisen median palveluista HeiaHeian ja pilvipalvelu Dropboxin tunnisti 12 henkilöä ja 11 ei ollut kuullutkaan tai oli vähän tietoinen asiasta.

Tietoteknisen ja sosiaalisen median osaamisensa kehittämistä vastaajista kaipasi 11 henkilöä, viisi ei osannut sanoa ja seitsemän oli tyytyväisiä osaamiseensa. Opastamiseen kaipasi koulutusta 11 henkilöä, viisi ei osannut kertoa mielipidettään ja seitsemän ei mielestään tarvinnut koulutusta opastamisessa.

5.2.3 Henkilökunnan ehdotuksia ja kommentteja

Avokysymyksissä kirjaston henkilökunnalta pyydettiin ehdotuksia maahanmuuttajien tietoteknisten taitojen opastustoiminnan kehittämiseen. Viimeisessä kohdassa sai vielä kertoa muita opastustoimintaan liittyviä asioita.

Henkilökuntakyselyn tuloksena saatiin muutama ehdotus opastamisen kehittämiseen. Ehdotukset on kirjoitettu tähän juuri siinä muodossa kuin ne olivat avovastauksissa.

Kussakin työvuorossa täytyisi olla sekä kielitaitoista että tietotekniikkataitoista henkilökuntaa. Lisää opetusta tietotekniikan hallintaan henkilökunnallekin. Kulttuuri-iltoja, joissa käsitellään mamujen erilaisia tapoja. Ymmärrys auttaa ennakkoluuloihin puolin ja toisin.

Selkokielliset esim. keskitetyt kurssit voisivat olla hyvä asia. Kannatan enemmän selkokieltä kuin oman kielisiä kursseja, koska jos asuu Suomessa niin suomenkieli olisi myös hyvä oppia. Selkokiellinen kurssi tukisi kielen oppimista.

Kirjasto voisi kouluttaa vertaisohjaajia, jotka osaisivat opastaa maahanmuuttajia heidän omalla kielellään. Nämä voisivat olla vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka opastaisivat kirjaston koneilla ja heiltä voisi tilata myös yksilöopastusta kirjaston tiloissa tapahtuvaksi.

Erikseen järjestetyt mamuopastukset ovat hyviä. Riittävän pienet ryhmät. Mahdollisuus tulkkipalveluun

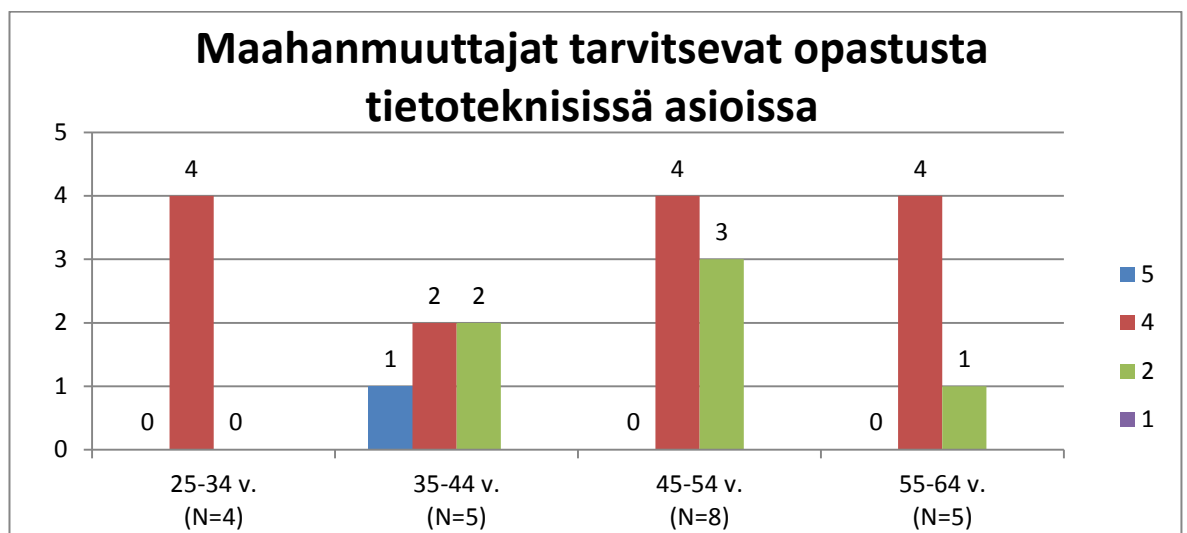
Yhteisiä keskusteluja maahanmuuttajien kanssa ja tutkimuksia kuin tämä ja sitten kehitetään.

Avovastauksissa suurimpana ongelmana pidettiin laitteita ja niiden epätasaista päivitystä. Opastustarpeen nähtiin johtuvan useimmiten järjestelmien toimimattomuudesta eikä maahanmuuttajien osaamattomuudesta. Vastauksissa tuotiin esille, että maahanmuuttajien tietoteknisissä taidoissa ei ole juuri eroja kantaväestöön verrattuna, vaan erot johtuvat esimerkiksi iästä ja taustasta. Yksi vastaaja oli kuitenkin sitä mieltä, että afrikkalaistaustaisia joutuu opastamaan huomattavan paljon enemmän kuin muita maahanmuuttajataustaisia asiakkaita.

5.2.4 Henkilökuntakyselyn ristiintaulukointia

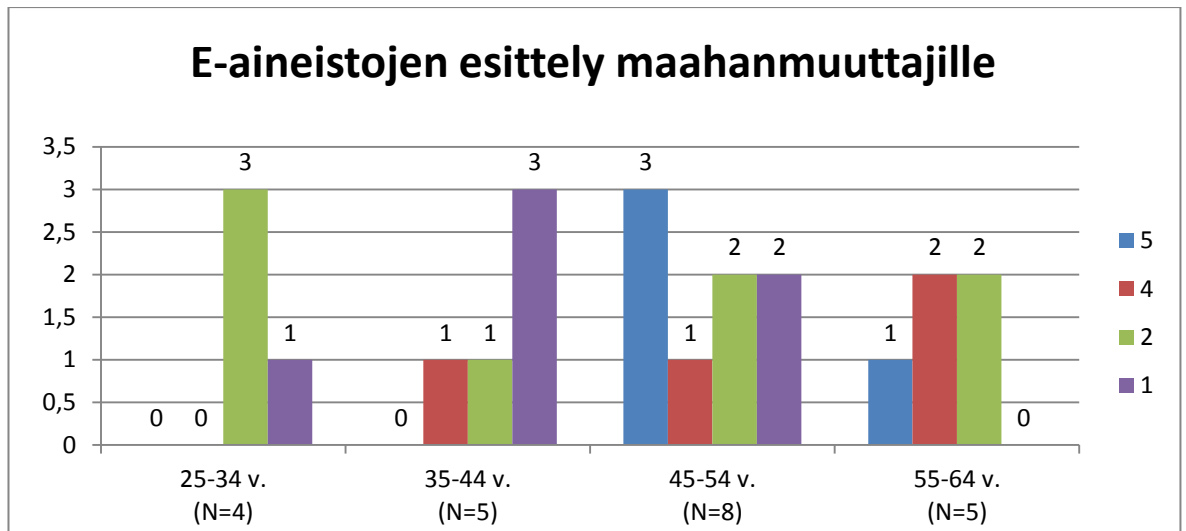
Henkilökunnan näkemyksiä maahanmuuttajien tietoteknisestä osaamista tutkittiin myös iän, koulutuksen ja opastuskokemuksen mukaan.

Kaikissa ikäryhmissä (N=21) oltiin sitä mieltä, että maahanmuuttajat tarvitsevat yleensä (15) opastusta tietoteknisissä asioissa. Yli 35-vuotiaiden mielipiteissä (N=18) oli enemmän hajontaa. Yksitoista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajien opastustarve oli suuri ja kuusi henkilöä oli eri mieltä asiasta. (Kuvio 9.)



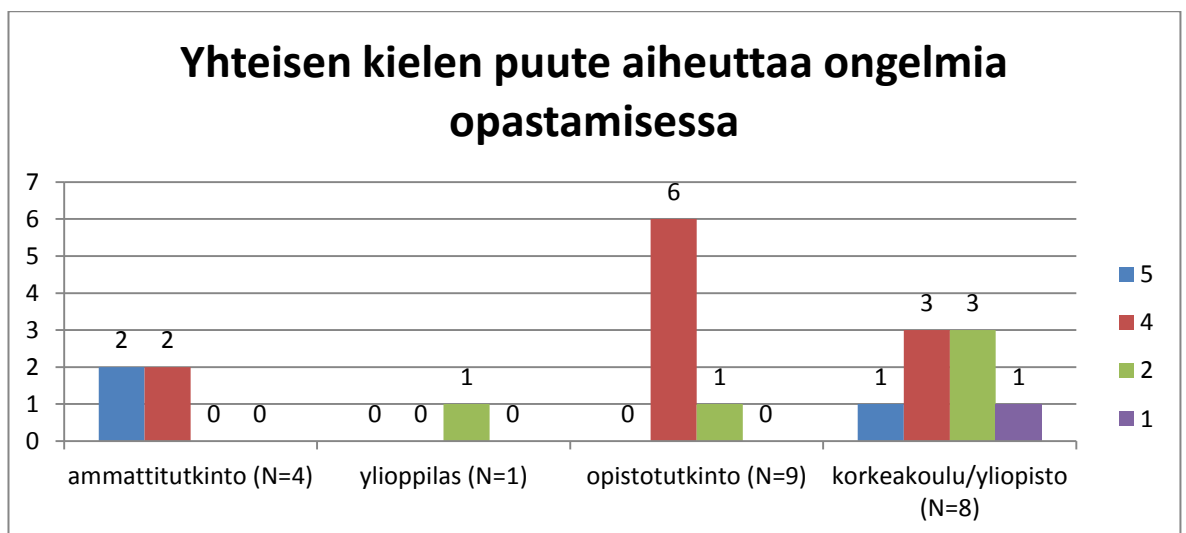
Kuvio 9 Maahanmuuttajien opastustarve (henkilökunnan iän mukaan).

Kun tarkasteltiin E-aineistojen esittelyä maahanmuuttajille henkilökunnan iän mukaan (N=22), niin yli 45-vuotiaat (N=13) näyttivät olleen innokkaampia siinä kuin alle 45-vuotiaat (N=9). Yli 45-vuotiaista seitsemän henkilöä oli esitellyt E-aineistoja maahanmuuttajille, kun taas alle 45-vuotiaista vain yksi oli tehnyt niin. (Kuvio 10.)



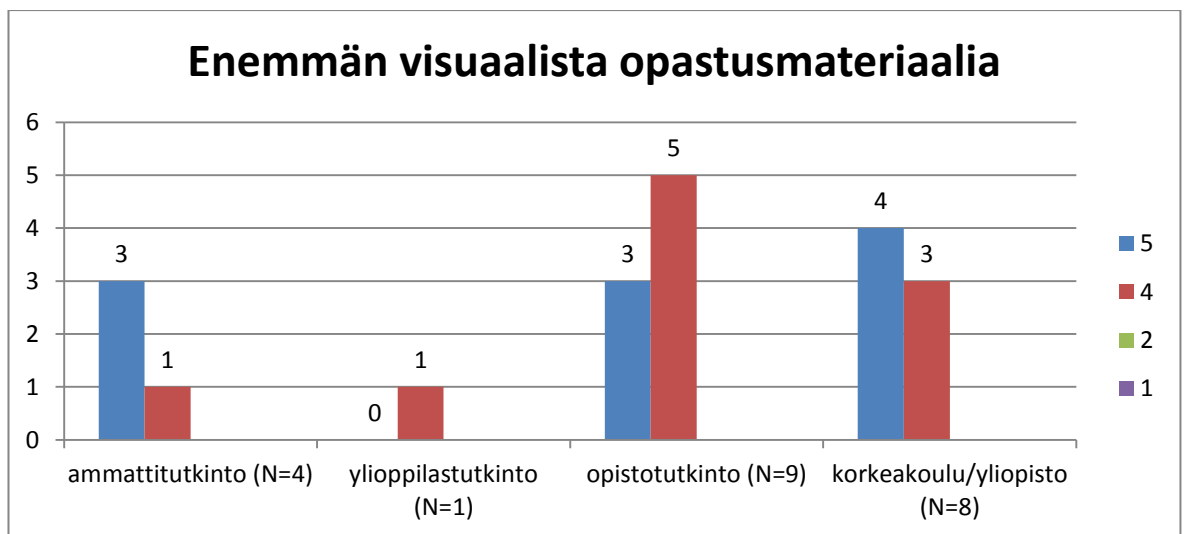
Kuvio 10 E-aineistojen esittely maahanmuuttajille (henkilökunnan iän mukaan).

Henkilökunnan koulutustaustan (N=22) mukaan tarkasteltiin, aiheuttiko yhteisen kielen puuttuminen ongelmia opastustilanteissa. Ammattitutkinnon, opistotutkinnon ja korkeakoulu-/yliopistotutkinnon (14) suorittaneiden mielestä yhteisen kielen puute aiheuttaa ongelmia. Kaikissa koulutusryhmissä yhteensä kuusi henkilöä oli sitä mieltä, ettei kielestä johtuvia ongelmia ollut. (Kuvio 11.)



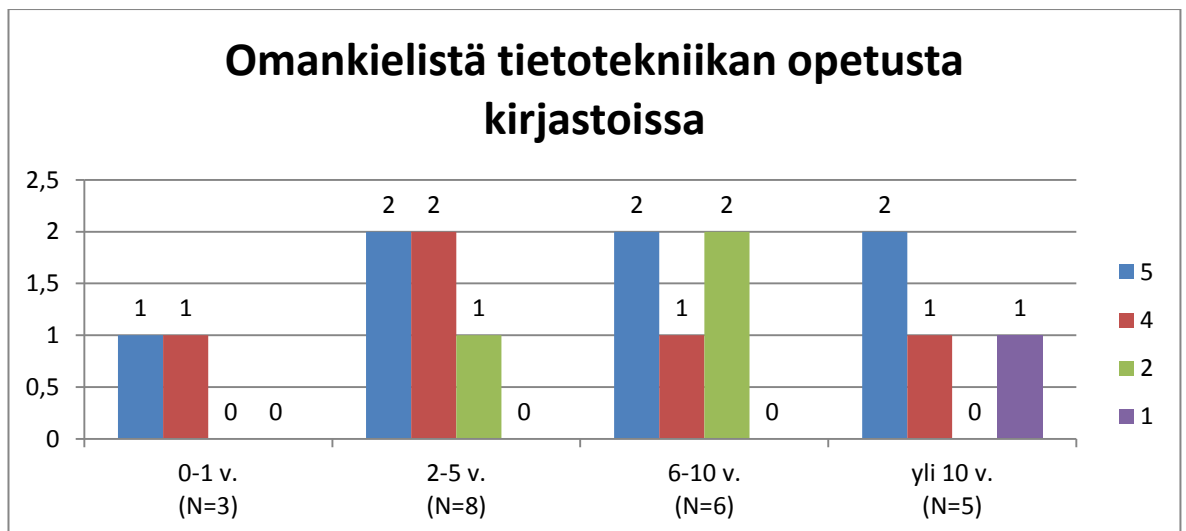
Kuvio 11 Yhteisen kielen puute aiheuttaa ongelmia opastuksessa (henkilökunnan koulutuksen mukaan).

Kaikissa koulutusryhmissä (N=22) oltiin hyvin yksimielisiä siitä, että visuaalisen materiaalin käyttöä maahanmuuttajien opastamisessa olisi lisättävä. Kaksikymmentä vastaajaa piti asiaa tärkeänä ja kaksi ei osannut kertoa kantaansa. Kukaan ei vastustanut ajatusta. (Kuvio 12.)



Kuvio 12 Enemmän visuaalista opetusmateriaalia (henkilökunnan koulutuksen mukaan).

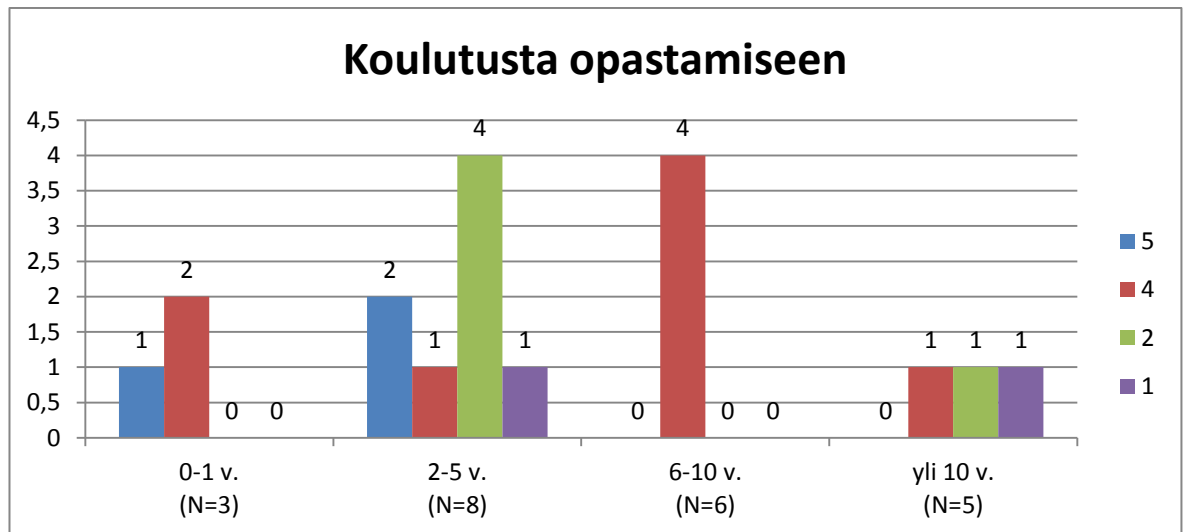
Kun kysyttiin, pitäisikö maahanmuuttajille (N=22) järjestää omankielistä tietotekniikan opetusta kirjastoissa, niin omalla opastuskokemuksen pituudella ei ollut suurta merkitystä vastaamisessa. Yli puolet (12) oli sitä mieltä, että omankielistä tietotekniikan opetusta olisi tarjottava kirjastoissa. Yli kuusi vuotta opastaneiden keskuudessa oltiin selkeästi myös eri mieltä asiasta. (Kuvio 13.)



Kuvio 13 Omankielistä tietotekniikan opetusta kirjastoissa (henkilökunnan opastuskokemuksen mukaan).

Tarkasteltiin henkilökunnan (N=22) opastuskokemuksen pituuden suhdetta tarpeeseen kehittää omia pedagogisia taitoja. Kaikissa ryhmissä nähtiin tarvetta

opastustaitojen koulutukselle. Ainoastaan 2–5 vuotta (N=8) opastaneiden keskuudessa enemmistö (5) ei kokenut tarvitsevansa opastuskoulutusta. Opastustyötä 6–10 vuotta (N=6) tehneiden joukossa haluttiin (4) lisää koulutusta opastamiseen. (Kuvio 14.)



Kuvio 14 Koulutusta opastamiseen (opastuskokemuksen mukaan).

5.3 Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkimustulosten yhteenvedossa tarkastellaan, saatiinko vastaus tutkimuskysymykseen ja nostetaan esiin keskeisimmät asiat, jotka ilmenivät Itä-Vantaan maahanmuuttajille ja kirjaston henkilökunnalle tehtyjen kyselyjen pohjalta.

Tutkimuksen perusteella kyselyyn osallistuneilla maahanmuuttajilla oli olemassa tietoteknisiä valmiuksia. Opastusta kuitenkin tarvitaan. Maahanmuuttajat itse pitivät omaa tietoteknistä osaamistaan melko hyvänä. Prosenttiosuudet vaihtelivat 60–74 % välillä, kun kartoitettiin laitteiden ja sovellusten käytön osaamista. Tutkimuksessa selvisi, että eniten puutteita tietoteknisissä taidoissa oli somalinkielisillä vastaajilla.

Maahanmuuttajat eivät kaivanneet omankielistä tietotekniikan opetusta kirjastoissa, vaan suomenkielistä opetusta. Sen lisäksi he toivoivat suomen kielen kursseja ja tiedonhaun opetusta. Maahanmuuttajille on tärkeitä oppia suomen kieltä, joka nopeuttaa kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Oppimisen tueksi he kaipai-

sivat kuitenkin omankielisiä ohjeita kirjastojen laitteille. Lisäksi toivottiin somalin-, arabian- ja venäjänkielisiä työntekijöitä tai avustajia kirjastoihin.

HelMet-verkkokirjaston käytön ja e-aineistojen käytön opastamisessa oli puutteita.

Tutkimustulosten kannalta on merkitystä sillä, että kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista yli puolet (65 %) oli alle 45-vuotiaita, sosio-ekonomiselta taustaltaan yhteensä yli puolet (57 %) oli työssä, opiskeli tai toimi yrittäjänä. Yli puolet vastaajista oli myös asunut Suomessa yli 10 vuotta ja yhteensä yli 5 vuotta asuneita oli 66 %. Lomakekyselyllä emme ehkä tavoittaneet huonoimmassa asemassa olevia maahanmuuttajia, vaan muutenkin aktiivista maahanmuuttajaväestöä.

Henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä suurimpina ongelmina nousivat esiin verkko- ja selainongelmat, tietoteknisten laitteiden taso ja sovellusten epätasainen päivitys. Ongelmien nähtiin johtuvan useammin järjestelmien toimimattomuudesta kuin maahanmuuttajien osaamattomuudesta. Ongelmia aiheutti myös yhteisen kielen puute, mutta erilaisesta kulttuuritaustasta johtuvia ongelmia ei ollut.

Maahanmuuttajien opastustarvetta oli kuitenkin useita kertoja päivittäin. Office-ohjelmien käytössä tarvittiin usein apua ja toisinaan henkilökunta joutui tekemään asioita maahanmuuttajien puolesta.

Puolet henkilökuntavastaajista kaipasi omien tietoteknisten, sosiaalisen median ja opastustaitojensa kehittämistä.

Suurin osa henkilökuntavastaajista kannatti selkokielistä tietotekniikan opetusta ja visuaalisen opastusmateriaalin lisäämistä.

5.4 Maahanmuuttajien opastamisen kehittäminen

Koska opinnäytetyössä etsittiin myös keinoja opastamisen sujuvuuteen, tietoyhteiskuntataitojen oppimiseen ja yhteisölliseen tekemiseen opastamisessa, niin soveltuvia käytäntöjä voisi etsiä sosiokonstruktiivisesta oppimisenäkemyksestä.

Vantaan maahanmuuttajaohjelmassa kirjasto määritellään kohtaamis- ja tapahtumapaikaksi eri-ikäisille ja eritaustaisille henkilöille. IFLA:n manifestin mukaan monikulttuuristen kirjastopalveluiden on tuettava tieto- ja viestintäteknologisten taitojen hallintaa. OPM:n kirjastopoliittisessa ohjelmassa kiinnitetään huomiota kotouttamista tukevien palveluiden ja opetuspakettien tuottamiseen. Sosiokonstruktiiivinen lähestymistapa soveltuisi hyvin yhteen edellä mainittujen ohjelmien kanssa.

Sosiokonstruktiiivisen oppimiskäsityksen taustalla ovat kognitiivinen ja konstruktivistinen ihmiskäsitys. Kognitiivisessa ihmiskäsityksessä ihminen nähdään aktiivisena tiedonkäsittelijänä. Konstruktivistinen ihmiskäsitys määrittelee ihmisen sosiaaliseksi olennoiksi, jonka käyttäytymiseen vaikuttavat kulttuuri ja yhteiskunta. (Kauppila 2007, 12.)

Lähimenneisyydessä oppimiseen on alettu yhdistää oppijan omat asenteet, jotka nähdään joko oppimisen esteinä tai edistäjinä. Koska asenteita on työlästä muuttaa, tulisi oppijaa rohkaista kokeilemaan joustavia strategioita ja konstruktiiivisia oppimistyyliä opiskelussaan. Konstruktiiivisen näkemyksen mukaan oppiminen on tiedonkäsittelyn prosessi, jossa valikoidaan ja tulkitaan aistien avulla vastaanotettua informaatiota omien odotusten, aiempien tietojen ja omien tavoitteiden perusteella. (Kauppila 2007, 37 & 39.)

Kauppilan (2007, 44) mukaan konstruktiiivisessa oppimisnäkökäsityksessä asioiden hahmottaminen lähtee asiakokonaisuuksista. Hän jatkaa, että konstruktiiivisen näkökäsityksen mukaan oppimista auttaa tiedon liittäminen tilanteisiin ja ympäristöön, jossa sitä käytetään. Kauppila näkee oppimista edistävinä konteksteina työelämäyhteydet. Kauppilan näkemystä voitaisiin tuoda esiin myös maahanmuuttajien opastamisessa kertomalla heille, että tietoyhteiskuntataitojen omaksuminen edistää työllistymistä Suomessa.

Sosiokonstruktiiivinen oppimisnäkökäsitys tuo edelliseen lisäksi mielekkäänä toiminnan, jossa tietoa rakennetaan sosiaalisissa konteksteissa ja vuorovaikutussuhteissa. Oppiminen tapahtuu siis vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. (Kauppila 2007, 47.)

Oppiminen nähdään sekä yksilöllisenä että yhteisöllisenä tietojen ja taitojen rakennusprosessina. Oppimisen yhteydessä oppijalle syntyy osallisuus kulttuuriin. Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys korostuvat sosiokonstruktivisessa oppimisenäkemyksessä. Yksilöllisyys näyttäytyy tiedon rakentumisen prosesseissa ja yhteisöllisyys ilmenee sosiaalisen vuorovaikutuksen merkityksessä oppimiseen. Oma sisäinen kokemus on kuitenkin olennainen tiedon muodostumisessa. Kun kyse on tiedon rakentumisesta, niin uusi tieto rakentuu aiemmin opitun pohjalle ja aiemmin opittu puolestaan auttaa omaksumaan uutta. (Kauppila 2007, 113.)

Sosiokonstruktivisessa oppimisenäkemyksessä opettajan rooli muuttuu enemmän tutorin rooliksi. Aluksi pyritään luomaan oppijalle oppimistavoite, joka motivoi oppimaan, koska se luo perustan oppimiselle. Seuraavaksi ohjaajan tehtävänä on innostaa ja rohkaista oppijaa. Lopulta oppiminen jää oppijalle itselleen. (Kauppila 2007, 127.)

Kirjastoissa meille ovat tuttuja erilaiset lukutaidon käsitteet, joihin uutena terminä voisi lisätä vielä kulttuurisen lukutaidon. Arkipäivän työssämme ohjaamme eri kulttuuritaustaisia ihmisiä ja siihen tarvitsemme kulttuurista lukutaitoa. Korhosen mukaan Salo-Lee määrittelee kulttuurisen lukutaidon kyvyksi lukea, ymmärtää ja löytää eri kulttuurien merkityksiä ja edelleen kyvyksi arvioida, vertailla ja avata erilaisia kulttuureja, jotka ovat toisiinsa kietoutuneita tietyssä paikassa (Korhonen 2013, 66 & Salo-Lee 2007). Korhonen jatkaa, että Salo-Leen mukaan kulttuuriseen lukutaitoon kuuluu olennaisesti sekä oman että vieraan kulttuurin viestinnän ja tapojen ymmärtäminen ja hallinta.

Pakarisen mukaan maahanmuuttajien ohjaus vaatii ammattilaiselta monipuolista osaamista. Pakarisen tutkimuksessa tuli ilmi, että ohjauksellisen osaamisen tekijöiksi mainittiin erilaiset ohjaustekniikat ja teoretiedon tuntemus. Luottamuksen rakentaminen ja kuuntelun taito nähtiin myös tärkeiksi ohjauksen onnistumiselle. (Pakarinen 2013, 291.)

Pakarisen mukaan kulttuurin huomioon ottaminen käytännön ohjaustyössä on usein vaikeata. Pakarinen jatkaa, ettei työntekijällä ole välttämättä riittävästi tietoa asiakkaana olevan maahanmuuttajan kulttuuritaustasta. (Pakarinen 2013, 288.)

Henkilökunnan jaksamiseen pitää myös kiinnittää huomiota maahanmuuttajien opastamisessa. Pakarisen tutkimuksen mukaan työntekijät kokivat maahanmuuttajien ohjauksen myös emotionaalisesti kuormittavana ja haastavana työnä, joka vaatii paljon aikaa, kärsivällisyyttä, ammattitaitoa ja erityisosaamista. (Pakarinen 2013, 291.)

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tärkeätä olisi lisätä HelMet-verkkokirjaston, tiedonhaun ja e-aineistojen käytön opastusta. Maahanmuuttajille on tärkeätä saada omalla kielellä kirjoitettua tietoa kotimaan asioista ja sen vuoksi etenkin e-lehtipalveluiden käytön opastus on tärkeätä. Myös Office-ohjelmien, varsinkin Word-tekstinkäsittelyohjelman käytössä maahanmuuttajat tarvitsevat opetusta.

Kiertävä opastustoiminta on varmaan hyvä ratkaisu suomenkielisten kurssien ja etukäteen varattavan henkilökohtaisen opastuksen järjestämisessä, mutta arkipäivän opastustoimintaa se ei tue.

Kirjaston ei ehkä yksin kannata lähteä suunnittelemaan maahanmuuttajille omankielisiä tietotekniikan kursseja eikä niitä vetämään kokopäiväistä kiertävää opastajaa. Etukäteen varattava aika henkilökohtaiseen opastukseen voisi olla toimivampi ratkaisu. Kokonaisia kursseja suunniteltaessa kannattaisi verkostoitua oppilaitosten kanssa tekemään yhteistyötä samaan tapaan kuin nyt tehdään kouluyhteistyötä. Yhteistyötä kannattaa tehdä myös maahanmuuttajayhdistysten kanssa. Yhteistyökumppanit helpottavat kirjastohenkilökunnan työtaakkaa, saadaan lisäresursseja, uusia ideoita ja mahdollisesti myös näkyvyyttä.

Vertaisohjaajien käyttäminen on varteenotettava vaihtoehto, kun varmistutaan siitä, että vertaisohjaajilla on riittävät pedagogiset valmiudet opastamiseen. Pakarisen mukaan vertaisohjaajamallissa on ongelmana opastajien sitoutuminen ja pedagogisten taitojen puute (Pakarinen 2004, 101).

Kielellistä yhteisymmärrystä voitaisiin lisätä käyttämällä selkokieltä opastustilanteissa. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että henkilökunta saa selkokielen koulutusta. Opastukset voitaisiin hoitaa suomen kielellä, jolla tuettaisiin maahanmuuttajien suomen kielen taidon kehittymistä. Pakarisen mukaan maahanmuuttajien tavoittamisessa auttaa kielitaito. Pakarinen tarkoittaa, että maahanmuuttajalla on riittävä suomen kielen taito ja toisaalta häneen suuntautuvassa viestinnässä käytetään maahanmuuttajan omaa äidinkieltä. (Pakarinen 2004, 88.)

Maahanmuuttajat toivoivat erikielisiä ohjeita koneille. Visuaalisen materiaalin lisääminen auttaa myös yhteisymmärryksen lisäämisessä opastustilanteissa. Selkeät visuaaliset ohjeet perustoimintoihin eri kielillä: näin kopioit, näin skannaat, näin tallennat ja näin liität tiedoston sähköpostiviestiin. Visuaaliset ratkaisut voitaisiin toteuttaa myös verkkoversioina. Pakarisen mukaan koulutuspaketteja tulisi siirtää enenevässä määrin verkkoon ääni- ja kuvataallennetytteinä, joita opiskelijan on mahdollista kerrata. Pakarinen jatkaa, että huomiota tulee kiinnittää etenkin pedagogiseen puoleen, sillä pelkän oppimateriaalin lisääminen verkkoon ei riitä. (Pakarinen 2004, 105–106.)

Maahanmuuttajat toivoivat myös omankielisiä työntekijöitä ja avustajia kirjastoihin. Pakarinen näkee, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat avainasemassa, kun työskennellään maahanmuuttajien kanssa. Pakarisen mukaan työntekijöiden omakohtainen kokemus tilanteesta auttaa asiakkaan hakiessa palvelua ja tietoa. Pakarinen korostaa kuitenkin, että on tärkeitä, että maahanmuuttajataustainen työntekijä on itse jo kotoutunut Suomeen. (Pakarinen 2004, 83.)

Kirjastojen tietotekninen infrastruktuuri alkaa olla jo melko kehittynyt, jota myös kirjastolaki edellyttää (L 4.12.1998/904). Verkko-ongelmiin ja sovellusten päivitykseen on kuitenkin kiinnitettävä huomiota. Syksyllä 2014 parannuksia on tehty muuttamalla oletusselaimeksi Google Chrome ja kirjastoissa kerran kuussa tehtävä asiakaskoneiden päivitys.

Ensimmäiseksi kannattaisi kuitenkin kehittää henkilökunnan valmiuksia hoitaa arkipäivän opastusta kirjastoissa. Henkilökunnalle pitää järjestää kulttuurien tuntemusta lisäävää koulutusta, pedagogista koulutusta erityisryhmien opetuksessa ja tietoteknisen osaamisen päivityskoulutusta.

Alkuun kannattaa lähteä visuaalisen opastusmateriaalin lisäämisellä. Samanaikaisesti voidaan aloittaa henkilökunnan opastusvalmiuksien kehittäminen.

7 POHDINTAA

Kun lähes vuosi sitten aloitin opinnäytetyöni pohtimisen, tunsin olevani asioiden edellä. Vuoden kuluessa on ehtinyt tapahtua paljon erilaisia asioita. Nyt opinnäytetyöni valmistuessa huomaan, että käsittelemiäni maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuusasioita on herätty pohtimaan myös muualla kirjasto-organisaation sisällä.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut antoisaa ja olen tuntenut saavani tehdä jotakin merkityksellistä. Välillä on ollut päiviä, että on tuntunut, ettei tästä tule mitään ja taas toisina päivinä olen uskonut lopputyöni onnistumiseen. Analyysin tekemiseen oli työlästä tarttua kesätauon jälkeen. Kun pääsin alkuun, niin se osoittautuikin ehkä työn antoisimmaksi osuudeksi.

Mielestäni onnistuin työssäni hyvin ja löysin vastaukset tutkimuskysymyksiini. Molemmilla kyselyillä sain riittävästi tietoa tutkimukseni tekemiseen. Vastaukset valaisivat tämänhetkistä tilannetta ja antoivat ajatuksia maahanmuuttajien tietoteknisen opastustoiminnan kehittämiseen. Jos nyt tekisin kyselyt uudelleen, niin ehkä muuttaisin joitakin kysymyksiä ja ehkä tyytyisin pienempään kysymysmäärään, mutta tekisin kyselyt laajemmilla otannoilla. Mielestäni maahanmuuttajien opastustoiminnan kehittäminen vaatii jatkotutkimusta. Mielenkiintoista olisi selvittää tilannetta koko Vantaan alueella. Vantaa on monikulttuurinen kaupunki, jossa maahanmuuttajien osuus tulee lisääntymään tulevaisuudessakin ja sitä myötä myös opastamisen tarve.

Tietotekninen opastustyö lisääntyy kaiken aikaa kirjastoissa, kun virastot ja laitokset ”ulkoistavat” asiakkaitaan tekemään kaiken itse. Saamme joka päivä uusia opastettavia, joilla on ongelmia verkkopankin tai muiden verkkopalveluiden käytössä. Joukossa on sekä kantaväestöä että maahanmuuttajataustaisia. Eri laitosten asiakasneuvonta tuntuu siirtyvän enenevässä määrin kirjastojen hoidettavaksi. Monet asiakkaat eivät osaa käyttää kunnolla laitosten e-palveluita eivätkä kaikki tietokonettakaan. Jos laitokset lähettävät asiakkaitaan kirjastojen opastettavaksi, niin kohtuuden nimissä toivoisi heidän osallistuvan myös opastuskustannuksiin.

Nykyään kirjaston asiakaspalvelussa ollaan usein yksin. Samaan aikaan olisi kyettävä hoitamaan normaali asiakaspalvelu tietopalveluineen ja asiakkaiden tietotekninen opastaminen. Opastaminen jää ”ohueksi” kiireen keskellä. Kiireessä asiat tehdään usein asiakkaan puolesta, että päästään nopeasti taas muuhun asiakaspalvelutyöhön. Tällaisesta toisella kädellä hoidetusta opastuksesta jää huono olo itselle ja se on omiaan lisäämään stressiä. Mieluiten opastaisi kerran kunnolla niin, että asiakas oppisi ja kaikille jäisi hyvä mieli tilanteesta.

Kirjaston asiakaspalvelussa pitäisi olla useampia ihmisiä, jolloin kukin vuorollaan voisi paneutua kunnolla asiakkaiden opastamiseen. Myös kaikilla kirjaston asiakaspalvelua tekeillä pitäisi olla riittävät taidot asiakkaiden tietotekniseen perusopastukseen, ettei opastus jäisi pelkästään asiat parhaiten osaavien tehtäväksi. Kaikkien asiakaspalvelutyötä tekevien on tunnettava myös kirjaston tarjoamat e-aineistot ja osattava HelMet-verkkokirjaston peruskäyttö. Asiakaspalvelussa on pyrittävä mahdollisimman tasalaatuiseen opastustarjontaan jokaisessa työvuorossa.

Opinnäytetyöstäni ei voi vetää yleistäviä tilastollisia johtopäätöksiä suppeiden otantojen vuoksi. Se ei myöskään ole valmis malli eikä ohjeistus maahanmuuttajien opastamiseksi tietoyhteiskuntataitoihin. Mutta toivottavasti se herättää ajatuksia ja antaa vinkkejä kehittämistyötä tekeville.

Lopuksi vielä ajatuksia, jotka ovat pyörineet mielessäni jo kauan. Opastustyö tulee olemaan tulevaisuudessa kirjaston ydintoimintaa. Onko kirjasto enää oikea termi kutsua sitä paikkaa, jossa työskentelemme? Pitäisikö alkaa miettiä organisaatiolle uutta, kuvaavampaa nimeä? Tehdäänkö kansalaisten opastustyötä tulevaisuudessa tiedonhallinnan opastuskeskuksissa?

LÄHTEET

- Ahlgren-Leinvuo, H. 2005. Pakolaiset Suomen kunnissa – kuntapaikasta pääkaupunkiseudulla. Teoksessa: T. Joronen (toim.) Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 25–45.
- Castells, M. & Himanen, P. 2001. Suomen tietoyhteiskuntamalli. Helsinki: WSOY.
- Hakunilan kansainvälinen yhdistys. 1.9.2014. HK. Yhdistys. [Verkkosivu]. Vantaa: Hakunilan kansainvälinen yhdistys. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://www.hakunila.org/hk-yhdistys-2>.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Helsingin kaupunki. 2013. Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2013 – 2030. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. [Viitattu 25.1.2014]. Saatavana: http://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/13_02_11_Tilastoja_5_Vuori.pdf.
- Huhtanen, H. 2001. Tietoyhteiskuntaa rakentamassa. Helsinki: Tiece Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus.
- IFLA. Multicultural Library Manifesto. 2008. The Multicultural Library – a gateway to a cultural diverse society in dialogue. [Verkkajulkaisu]. IFLA. [Viitattu 31.8.2014]. Saatavana: http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-en.pdf.
- Joronen, T. 2005. Maahanmuuttajien palvelut pääkaupunkiseudulla. Teoksessa: Joronen, T. (toim.) Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus, 47–87.
- Joronen, T. (toim.) 2005. Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansalliskirjasto. 1.9.2014. Kansainvälinen toiminta. [Verkkosivu]. Helsinki: Kansalliskirjasto. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://www.kansalliskirjasto.fi/yleistieto/kansainvalintoiminta.html>.
- Karhula, P. (toim.) 2008. Paratiisi vai panoptikon? Näkökulmia ubiikkiyhteiskuntaan. Eduskunnan kirjaston tutkimuksia ja selvityksiä 10. Helsinki: Eduskunnan kirjasto.

- Kasvi, J. J. 2000. Nollia ja ykkösiä: tarinoita tietokoneista, tietoyhteiskunnasta ja meistä ihmisistä. Helsinki: Otava.
- Kauppila, R. A., 2007. Ihmisen tapa oppia: johdatus sosiokonstruktiviseen oppimiskäsitykseen. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, V. 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet – sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurienvälisen viestinnän näkökulma. Teoksessa: Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 56–70.
- Kuutti, H. 2006. Uusi mediasanasto. Jyväskylä: Atena Kustannus.
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.
- Lepistö, J. <xxx.xxx@xxx.fi> 3.9.2014. Tietojärjestelmäpäällikkö. Vantaan kirjasto- ja tietopalvelut [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Kylänpää. [Viitattu 18.9.2014].
- Lilius, R. (koonnut). 1997. Suomi tietoyhteiskunnaksi – kansallisten linjausten arviointi. Sitra 159. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sitra. [Viitattu 30.8.2014]. Saatavana: <http://www.sitra.fi/julkaisut/tietoyhteiskunta/sitra159.pdf>.
- Martikainen, T., Saari, M. & Korkiakoski, J. 2013. Kansainväliset muuttoliikkeet ja Suomi. Teoksessa: Martikainen, T., Saukkonen, P. & Säävälä, M. (toim.) Muuttajat: kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta. Helsinki: Gaudeamus, 26–70.
- Opetusministeriö. 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001–2004: työryhmän muistio. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinenohjelma_2001.pdf?lang=fi.
- Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 : yleiset kirjastot, kansalliset strategiset painoalueet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 14.9.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>.
- Pakarinen, E. 2013. Monikulttuurinen ohjaus aikuiskoulutuksessa. Teoksessa: Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.). Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus, 279–294.

- Pakarinen, M. 2004. Monikulttuurisuus ja tietoyhteiskunta. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sitra. [Viitattu 25.8.2014]. Saatavana: <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti36.pdf>.
- Pekkarinen, L. <xxx.xxx@xxx.fi> 12.12.2013. Informaatikko. Vantaan kirjasto- ja tietopalvelut [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Kylänpää. [Viitattu 25.1.2014].
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Salo-Lee, L. 2007. Towards cultural literacy. Teoksessa T. Kaivola & M. Melén-Paaso (toim.). Education for global responsibility – Finnish perspectives. Publications of the Ministry of Education 31. Helsinki: Ministry of Education, 74–82.
- Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi: vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki. Gaudeamus.
- Sisäministeriö. 1.9.2014. Pakolaisrahasto. [Verkkosivu]. Helsinki: Sisäministeriö. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: http://www.intermin.fi/fi/ministerio/eu_ rahoitus/solid-rahastot/pakolaisrahasto.
- Sitra. 1998. Elämänlaatu, osaaminen ja kilpailukyky : tietoyhteiskunnan kehittämisen perustelut. [Verkkajulkaisu]. Sitra 206. Helsinki: Sitra. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://www.sitra.fi/julkaisut/tietoyhteiskunta/sitra206liite.pdf>.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. Valtion kotouttamisohjelma: hallituksen painopisteet vuosille 2012–2015. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 27/2012. Helsinki: Edita.
- Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma. 2006. Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi : kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, tietoyhteiskuntaohjelma. [Viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://vnk.fi/julkaisukansio/2006/tietoyhteiskuntaneuvosto/tietoyhteiskuntastrategia/fi.pdf>.
- Vantaan kaupunki. 2008. Vantaa on muuttajien kaupunki. [Verkkajulkaisu]. Vantaa: Vantaan kaupunki. [Viitattu 30.8.2014]. Saatavana: http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa/wwwstructure/69754_6284_1_.pdf.
- Vantaan kaupunki. 2013. Vantaan väestö 2012/2013. [Verkkajulkaisu]. Vantaa: Vantaan kaupunki, tietopalveluyksikkö. [Viitattu 30.8.2014]. Saatavana: http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa/wwwstructure/91053_vaestoraportti_2013_netiversio.pdf.

Vantaan kaupunki. 2014. Kaikkien yhteinen Vantaa : Vantaan monikulttuurisuus-ohjelma 2014–2017. [Verkkójulkaisu]. Vantaa: Vantaan kaupunki. [Viitattu 14.9.2014]. Saatavana: http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaastructure/99277_moku_20142017_web_2_.pdf.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kysely maahanmuuttaneille

Liite 2. Kysely kirjaston henkilökunnalle

LIITE 1 Kysely maahanmuuttaneille**KYSELY MAAHANMUUTTANEILLE**

1. Sukupuoli	1 Nainen 2 Mies
---------------------	--------------------

2. Ikä	1 16-24 v. 2 25-34 v. 3 35-44 v. 4 45-54 v. 5 55-64 v. 6 65 v. tai yli
---------------	---

3. Kaupunginosa, jossa asun	1 Korso, Mikkola 2 Koivukylä 3 Hakunila 4 Länsimäki
------------------------------------	--

4. Sosio-ekonominen asema	1 Opiskelija 2 Työssä 3 Työtön 4 Yrittäjä 5 Eläkeläinen 6 Muu, mikä
----------------------------------	--

-
5. Äidinkieli
- 1 Viro
 - 2 Venäjä
 - 3 Arabia
 - 4 Ranska
 - 5 Englanti
 - 6 Muu, mikä
-

6. Maa, josta muutin Suomeen? 1 _____

7. Olen asunut Suomessa?
- 1 0-1 v.
 - 2 2-5 v.
 - 3 6-10 v.
 - 4 yli 10 v.

8. Koulutus kotimaassa?
- 1 peruskoulutasoinen
 - 2 ammattitutkinto
 - 3 ylioppilastutkintotasoinen
 - 4 opistotasoinen tutkinto
 - 5 korkeakoulu-/yliopistotutkinto
 - 6 muu, mikä _____
 - 7 ei tutkintoa
-

Seuraavassa on lueteltu muutamia väittämiä. Ympyröi jokaisesta väittämästä sopivin vastausvaihtoehto asteikolla 1-5. (1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä).

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
9. Käytän tietoteknisiä laitteita enimmäkseen kotona	5	4	3	2	1
10. Käytän tietoteknisiä laitteita enimmäkseen kirjastossa	5	4	3	2	1
11. Olen käyttänyt skanneria kirjastossa	5	4	3	2	1
12. Olen käyttänyt kopiokonetta kirjastossa	5	4	3	2	1
13. Olen tulostanut kirjaston laitteilla	5	4	3	2	1
14. Olen saanut helposti apua kirjaston henkilökunnalta, kun minulla on ollut vaikeuksia skannaamisessa, kopioimisessa tai tulostamisessa	5	4	3	2	1
15. Kirjaston henkilökunta opetti minulle skannaamisen, kopioinnin tai tulostamisen niin hyvin, että osaan tehdä sen seuraavalla kerralla itse	5	4	3	2	1
16. Osaan tallentaa tiedostoja muistikulle	5	4	3	2	1
17. Osaan käyttää sähköpostia	5	4	3	2	1
18. Osaan liittää tiedostoja sähköpostiin	5	4	3	2	1
19. Osaan käyttää Office-ohjelmia	5	4	3	2	1
20. Voisin osallistua kirjaston järjestämille tietotekniikan peruskursseille	5	4	3	2	1
21. Suomen kielen taitoni riittää suomenkieliseen tietotekniikan opetukseen	5	4	3	2	1
22. Olen osallistunut suomenkieliseen tietotekniikan opetukseen ja opettajan puhetta oli helppo ymmärtää	5	4	3	2	1

23. Jos osallistuisin suomenkieliseen tietotekniikan opetukseen, niin uskaltaisin kysyä, jos en ymmärrä opettajan puhetta	5	4	3	2	1
24. Minun on hankalaa päästä kirjastoon tietotekniikan kurseille	5	4	3	2	1
25. Minulle sopii parhaiten illalla järjestettävä tietotekniikan opetus	5	4	3	2	1
26. Minulle sopii parhaiten päivällä järjestettävä tietotekniikan opetus	5	4	3	2	1
27. Haluaisin mieluummin henkilökohtaista opastusta	5	4	3	2	1
28. Toivoisin tietotekniikan opetusta äidinkielelläni kirjastossa	5	4	3	2	1
29. Hallitsen tietotekniikan peruskäytön sujuvasti enkä tarvitse opastusta	5	4	3	2	1
30. Käytän sosiaalista mediaa	5	4	3	2	1
31. Luen e-kirjoja	5	4	3	2	1
32. HelMet-verkkokirjasto on minulle tuttu	5	4	3	2	1
33. Löydän omankieliset kirjat helposti HelMetistä	5	4	3	2	1
34. Kirjaston henkilökunta on opettanut minulle HelMet-verkkokirjaston käyttöä	5	4	3	2	1
35. Jos olen saanut opetusta HelMet-verkkokirjaston käytössä, niin oliko opetus mielestäsi hyvää	5	4	3	2	1
36. PressDisplay on minulle tuttu	5	4	3	2	1
37. Löydän kotimaani sanomalehdet PressDisplaysta	5	4	3	2	1
38. Zinio-aikakauslehtipalvelu on minulle tuttu	5	4	3	2	1
39. Kirjaston henkilökunta on opettanut minulle PressDisplayn tai Zinion käyttöä	5	4	3	2	1
40. Jos olet saanut opetusta PressDisplayn tai Zinion käytössä, niin oliko opetus mielestäsi hyvää	5	4	3	2	1

41. Kirjaston henkilökunta osaa opastaa hyvin tietoteknisissä asioissa	5	4	3	2	1
42. Minun on vaikea ymmärtää kirjaston henkilökunnan suomen kieltä	5	4	3	2	1
43. Tunnen suomalaista kulttuuria ja ymmärrän kommunikoinnin eroja	5	4	3	2	1
44. Käytän kirjaston palveluja usein	5	4	3	2	1
45. Lapseni käyvät kirjastossa usein	5	4	3	2	1
46. Perheeni ei käytä kirjaston palveluja	5	4	3	2	1
47. Jos perheeni ei käytä kirjaston palveluja, niin käyttämättömyyden syynä on?					

48. Toivoisin kirjastolta lisäksi.

KIITOS!

LIITE 2 Kysely kirjaston henkilökunnalle

KYSELY KIRJASTON HENKILÖKUNNALLE

1. Sukupuoli	1 Nainen 2 Mies
2. Ikä	1 -24 v. 2 25-34 v. 3 35-44 v. 4 45-54 v. 5 55-64 v. 6 65 v. tai yli
3. Äidinkieli	1 Suomi 2 Ruotsi 3 Viro 4 Venäjä 5 Muu, mikä
4. Olen työskennellyt kirjastossa	1 0-1 v. 2 2-5 v. 3 6-10 v. 4 yli 10 v.
5. Koulutus	1 ammattitutkinto 2 ylioppilastutkinto 3 opistotasoinen tutkinto 4 korkeakoulu-/yliopistotutkinto 5 muu, mikä _____ 6 ei tutkintoa
6. Olen opastanut asiakkaille tietoteknisiä taitoja tai vetänyt tietotekniikkakursse-	1 0-1 v.

ja kirjastossa)

2 2-5 v.

3 6-10 v

4 yli 10 v.

Seuraavassa on lueteltu muutamia väittämiä. Ympyröi jokaisesta väittämästä sopivin vastausvaihtoehto asteikolla 1-5. (1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä).

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
7. Tietoteknisissä asioissa maahanmuuttajat tarvitsevat yleensä opastusta	5	4	3	2	1
8. Opastustarpeessa ei ole eroja maahanmuuttaneiden ja valtaväestön välillä	5	4	3	2	1
9. Opastan maahanmuuttajia päivittäin tulostamisessa	5	4	3	2	1
10. Opastan maahanmuuttajia päivittäin skannaamisessa	5	4	3	2	1
11. Opastan maahanmuuttajia päivittäin tallentamisessa	5	4	3	2	1
12. Opastan maahanmuuttajia päivittäin tiedoston liittämässä sähköpostiin	5	4	3	2	1
13. Joudun usein tekemään em. asioita maahanmuuttajien puolesta	5	4	3	2	1
14. Maahanmuuttajat tarvitsevat enemmän apua pankki- ja muiden laitosten verkkopalveluissa kuin valtaväestö	5	4	3	2	1
15. Olen opettanut maahanmuuttajalle HelMet-verkkokirjaston käyttöä	5	4	3	2	1
16. Olen esitellyt HelMet-verkkokirjaston e-palveluja maahanmuuttajille	5	4	3	2	1
17. Olen auttanut maahanmuuttajia sähköpostitilin luomisessa	5	4	3	2	1
18. Olen auttanut maahanmuuttajia sosiaalisen median käytössä	5	4	3	2	1
19. Olen auttanut maahanmuuttajia kirjaston koneilla olevien Office-ohjelmien käytössä	5	4	3	2	1
20. Olen kirjoittanut Word-dokumentin maahanmuuttajan puolesta	5	4	3	2	1
21. Opastustilanteissa ei ole yleensä ongelmia	5	4	3	2	1
22. Opastustilanteissa ongelmia aiheuttaa yhteisen kielen puuttuminen	5	4	3	2	1
23. Erilainen kulttuuritausta haittaa opastamista	5	4	3	2	1
24. Maahanmuuttajille pitäisi järjestää omankielistä tietotekniikkaopetusta kirjastoissa	5	4	3	2	1

25. Maahanmuuttajille pitäisi tarjota omankielistä henkilökohtaista opastusta kirjastoissa vaikka tulkin välityksellä	5	4	3	2	1
26. Maahanmuuttajat pyytävät helposti apua tietoteknisissä asioissa	5	4	3	2	1
27. Selkokieli sopisi hyvin tietoteknisten taitojen opastamiseen					
28. Pitäisi käyttää enemmän visuaalista opastusmateriaalia	5	4	3	2	1
29. Oma tietotekninen osaamiseni on ajantasalla	5	4	3	2	1
30. Käytän päivittäin jotakin sosiaalisen median palvelua	5	4	3	2	1
31. Sanat twiittaaminen ja bloggaaminen kuuluvat sanavarastooni	5	4	3	2	1
32. Olen kuullut HeiaHeiasta ja Dropboxista	5	4	3	2	1
33. En käytä ollenkaan sosiaalista mediaa	5	4	3	2	1
34. Tunnen suurta tarvetta kehittää tietoteknistä ja sosiaalisen median osaamistani	5	4	3	2	1
35. Tarvitsen koulutusta opastamiseen	5	4	3	2	1
36. Ehdotukseni maahanmuuttajien tietoteknisten taitojen opastustoiminnan kehittämiseksi					
37. Haluaisin vielä mainita maahanmuuttajien opastuksesta					