

# **MONIKIELISTEN KIRJASTOPALVELUJEN VALTAKUNNALLINEN TILA JA KEHITTÄMINEN**

**Monikielisen kirjaston selvitys**

**2020**

Työryhmä:  
Toni Jäämaa  
Riitta Hämäläinen  
Eeva Pilviö  
Selvityksen ohjausryhmässä Aino Ketonen

Raportin ulkoasu: Kai Toivonen

Selvitys on laadittu opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) tuella.  
Helsinki joulukuu 2020  
monikielinen.kirjasto@hel.fi

# Sisällys

<b><u>1. Tiivistelmä</u></b>	5
<b><u>2. Johdanto</u></b>	8
<b><u>3. Taustatietoa</u></b>	9
<u>3.1. Monikielinen kirjasto: tehtävä, toiminta ja viestintä</u>	9
<u>3.2. Monikielisen kirjaston asiakaskohderyhmä</u>	10
<u>3.3. Monikielisyyden ja kielitaidon merkitys</u>	11
<b><u>4. Tietoa kyselystä</u></b>	12
<b><u>5. Kysely vieraskielisten kirjastopalveluista</u></b>	14
<u>5.1. Käykö kirjastossasi vieraskielisiä asiakkaita?</u>	14
<u>5.2. Tiedätkö, kuinka paljon (suurin piirtein) omalla kirjastoalueellasi asuu vieraskielistä väestöä?</u>	15
<u>5.3. Tiedätkö, mitä Suomessa harvinaisia kieliä kirjastosi toimialueella puhutaan?</u>	16
<u>5.4. Saatteko palautetta koskien vieraskielistä kokoelmaa tai palveluja?</u>	17
<u>5.5. Minkälaista asiakaspalautetta olette saaneet?</u>	18
<u>5.6. Minkälaista asiakaspalautetta olette saaneet?</u>	19
<u>5.7. Tilaatteko siirtokokoelmia, eli onko kirjastosi Monikielisen kirjaston asiakas?</u>	20
<u>5.7.1. Mitä seuraavista Monikielisen kirjaston palveluista olette hyödyntäneet?</u>	21
<u>5.7.2. Mitä mieltä olet seuraavista Monikielisen kirjaston palveluja koskevista väittämistä?</u>	21
<u>5.7.3. Siirtokokoelmat vastaavat asiakkaiden tarpeita</u>	22
<u>5.7.4. Siirtokokoelmien lainausprosessi on sujuva (aineistoa on helppo tilata)</u>	23
<u>5.7.5. Esitteitä on saatavilla riittävän useilla kielillä</u>	24
<u>5.7.6. Esitteistä on apua asiakkaiden palvelemisessa</u>	24
<u>5.8. Tieto palvelusta tavoittaa alueeni vieraskieliset asiakkaat</u>	25
<u>5.9. Tieto palvelusta tavoittaa kirjastoni henkilökunnan</u>	25
<u>5.10. Mikä olisi mielestäsi sopiva Monikielisen kirjaston laina-ajan pituus, jotta vieraskielisten asiakkaiden palvelu kirjastossanne olisi mahdollisimman toimivaa?</u>	27
<u>5.11. Mitä etuja laina-ajan pidentämisellä mahdollisesti saavutettaisiin?</u>	28

<u>5.12. Selvitämme kiinnostusta seuraavien kielten nykyistä pidempiin tai pysyviin siirtokokoelmalainoihin. Valitse kielet, joita kirjastollanne olisi mahdollisesti halukkuutta lainata pitkäaikaisesti osaksi omia kokoelmiaan.</u>	29
<u>5.13. Oletteko hankkineet omilla aineistomäärärahoillanne kirjastoonne harvinaiskielistä aineistoa?</u>	29
<u>5.14. Mitä kieliä kirjastosi harvinaiskieliseen kokoelmaan kuuluu?</u>	30
<u>5.15. Onko kirjastossanne vieraskielisen aineiston ja/tai palvelunvastuuhenkilö?</u>	31
<u>5.16. Onko kirjastossasi muuta vieraskielisten palveluita tukevaa toimintaa?</u>	32
<u>5.17. Kirjasto on yksi kuntalaisten peruspalveluista. Arvioi, kuinka hyvin kirjastonne pystyy palvelemaan alueenne vieraskielisiä henkilöitä tällä hetkellä.</u>	33
<u>5.18. Missä asioissa kirjastossasi olisi mielestäsi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden palvelemisessa?</u>	34
<b><u>6. Kyselyn yhteenveto</u></b>	35
<b><u>7. Monikielisten kirjastopalveluiden kehittäminen</u></b>	37
<u>7.1. Palvelukyvyn mittarit</u>	37
<u>7.2. Viestintä ja tiedottaminen</u>	38
<u>7.3. Väestötiedot yleiseen tietoon kirjastoissa</u>	40
<u>7.4. Siirtokokoelmat</u>	40
<u>7.4.1. Kokoelmapaketit ja sisältötiedot</u>	40
<u>7.4.2. Laina-aika</u>	41
<u>7.4.3. E-palvelut</u>	41
<b><u>8. Haastattelut</u></b>	42
<b><u>9. Monikielisen kirjaston aineiston osittainen hajasijoittaminen</u></b>	45
<b><u>10. Tietoja vastaajista</u></b>	46
<u>10.1. Kehittämistehtävää hoitavan kirjaston alue</u>	46
<u>10.2. Kirjastokimppa</u>	47
<u>10.3. Haastattelut</u>	48
<b><u>11. Lähteet</u></b>	50

# 1. Tiivistelmä

Suomen perustuslaissa turvataan vähemmistöryhmien oikeus oman kielen ja kulttuurin vaalimiseen, ja laissa yleisistä kirjastoista säädetään, että paikallisten kieliryhmien tarpeet on otettava huomioon kirjastojen toiminnan järjestämisessä. Yleisten kirjastojen palvelut eivät kuitenkaan jakaudu tasavertaisesti eri kieliryhmien kesken, eikä tieto niistä välity kaikille. Suomessa asuu tällä hetkellä yli 400 000 äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvaa henkilöä, ja väestöennusteiden mukaan määrä kaksinkertaistuu seuraavan 20 vuoden kuluessa.

Vuonna 1995 perustettu opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama Monikielinen kirjasto tukee yleisten kirjastojen työtä monikielisten asiakkaitten palvelemisessa. Toimintaan myönnettyillä varoilla hankitaan kirjastojen yhteiskäyttöön aineistoa sellaisilla kielillä, jotka Suomessa ovat harvinaisia. Tähän ei sisälly aineiston hankinta pohjoismaisilla kielillä eikä seuraavilla kielillä: englanti, saksa, ranska, italia, espanja, viro ja venäjä. Näitä kieliä kirjastot hankkivat itse oman alueensa ja resurssiensa mukaisesti. Venäjänkielistä väestöä palvelee Venäjänkielinen kirjasto. Monikielisen kirjaston kokoelmassa on aineistoja kaikenikäisille noin 80 eri kielellä. Kirjastot voivat tilata ns. siirtokokoelmia asiakkaidensa käyttöön.

Tässä selvityksessä tarkasteltiin muille kuin suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuville suunnattujen kirjastopalvelujen valtakunnallista tilaa. Selvitys toteutettiin haastatteleamalla kirjastoalalla vaikuttavia henkilöitä sekä kyselyllä, joka lähetettiin kaikkiin Suomen kuntiin lukuunottamatta pääkaupunkiseutua. Kyselyä ei lähetetty pääkaupunkiseudulle, koska siellä asiakkaat voivat itse näisestään varata tarvitsemansa aineiston suoraan Helmet-verkko-kirjastosta.

Selvityksen lähtökohtana oli ajatus, olisiko Monikielisen kirjaston kokoelmien osittainen hajasijoittaminen mahdollinen tapa kehittää palveluiden saatavuutta asiakkaille valtakunnallisesti. Selvityksen

taustahaastatteluiden perusteella kirjastoilla tuntui olevan vähäisesti resursseja tai kiinnostusta pysyvien kokoelmien vastaanotamiselle. Tätä varten kartoitettiin kyselyn avulla vieraskielisten palveluntarvetta kirjastojen näkökulmasta sekä palveluiden tilaa ja sitä, mitä muita toiminnan kehittämisen keinoja voisi olla. Kyselyn tarkoituksena oli myös kannustaa kirjastoja seuraamaan monikielisellet asiakaskunnalle tarjottavia palveluita ja kehittämään niitä yhteistyössä Monikielisen kirjaston kanssa.

Kyselyn tulosten ja selvitystyön perusteella pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Tuntevatko kirjastot oman alueensa monikulttuurisen väestön?
1. Miten kirjastot vastaavat vieraskielisten asiakkaiden palveluntarpeeseen?
2. Mitkä asiat aiheuttavat eniten vaikeuksia palveluiden tarjoamisessa?
3. Miten voisimme ryhtyä kehittämään palveluita?

Kysely lähetettiin sähköpostitse 306 kunnan- ja kaupunginkirjastoon syksyllä 2020. Kahden viikon määräajan päättyessä vastauksia saatiin 140.

Miltei puolet vastanneista (44 %) ei tiennyt kuinka paljon kirjaston alueella asuu vieraskielistä väestöä. Lähes kaikissa kirjastoissa havaintojen mukaan kuitenkin käy vieraskielisiä asiakkaita.

Noin 60 % vastanneista kirjastoista oli tilannut siirtokokoelmia Monikieliseltä kirjastolta ja saman verran kirjastoja ylläpiti myös omaa harvinaiskielistä kokoelmaa.

Noin kolmanneksessa vastanneista kirjastoista (35 %) on nimetty työntekijä, jonka tehtävänä on koordinoita vieraskielisille suunnattuja palveluita. Kyselyssä tiedusteltiin myös onko kirjastoilla vieraskielisten palveluita tukevaa toimintaa. Vastanneista 80 % oli järjestänyt vieraskieliselle väestölle palveluita, joita olivat esimerkiksi kirjastonkäytön opastukset, varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa tehtävä

yhteistyö tai kielikahvilat (suomen/ruotsin kielen opiskelu). Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin kirjasto pystyy palvelemaan alueensa vieraskielistä väestöä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 5.95/10. Positiivista arviota oman kirjaston palvelukyvyistä ennustivat palveluita koordinoiva nimetty työntekijä, oman alueen väestötietojen seuraaminen, Monikielisen kirjaston palveluiden hyödyntäminen, vieraskielisten palvelua tukevat muut palvelut (esim. järjestö- ja muu yhteistyö, kielikahvilat) ja kirjaston omilla aineistomäärärahoilla hankittu ns. harvinaisten kielten aineistojen kokoelma.

Selvityksen perusteella palveluiden yleiset kehityskohteet liittyvät tiedotukseen ja viestintään. Alueelliset väestötiedot kielijakaumiin tulisi olla helposti kirjastojen käytettävissä. Suuri osa maahanmuuttajista tulee maista, joissa ei ole pohjoismaisten kaltaisia yleisiä kirjastopalveluita ja siksi kirjastojen tulisi aktiivisesti yrittää tavoittaa potentiaalisia asiakkaita ja kertoa palveluista. Jotta tieto palveluista välittyisi asukkaille tulisi Monikielisen kirjaston palveluista olla tarjolla opastusmateriaaleja paitsi painettuna niin myös sähköisenä verkossa kuten esimerkiksi opastusvideoita. Kirjastot tarvitsisivat tietoa mahdollisista yhteistyötahoista alueillaan. Monikielinen kirjasto voi tarjota tietoa valtakunnallisesti toimivista organisaatioista mutta paikallistuntemuksensa avulla kirjastojen on mahdollista löytää yhteistyökumppaneita alueillaan.

Vastausten perusteella vain yksi kirjasto olisi kiinnostunut ottamaan pysyviä kokoelmia Monikieliseltä kirjastolta. Sen sijaan useat kirjastot olisivat kiinnostuneita nykyistä pidemmistä siirtokokoelmien laina-ajoista. Valtakunnallisesti käytettävissä olevilla e-aineistoilla voitaisiin lisätä aineistojen saatavuutta.

## 2. Johdanto

Suomen perustuslaissa turvataan vähemmistöryhmien oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltä ja kulttuuria (17 §), ja Laissa yleisistä kirjastoista (29.12.2016 /1492) säädetään, että paikallisten kieliryhmien tarpeet on otettava huomioon kirjastojen toiminnan järjestämisessä. Suomessa asuu tällä hetkellä yli 400 000 äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvaa henkilöä (lähde: Tilastokeskus), ja varovaisenkin väestöennustemallin mukaan määrä tulee kaksinkertaistumaan vuoteen 2040 mennessä. Väestö monimuotoistuu ja kirjastojen tulisi pysyä kehityksen mukana parhaansa mukaan. Monikielinen kirjasto on syksyn 2020 aikana selvittänyt vieraskielisille asiakkaille tarjottavien kirjastopalveluiden valtakunnallista tilaa ja mahdollisia kehittämistapoja. Tässä raportissa esitellään selvityksen tulokset ja ehdotetaan toimenpiteitä, joilla kirjastot voisivat yhteistyössä Monikielisen kirjaston kanssa ryhtyä kehittämään nykyisiä palveluitaan.

Kielellisten vähemmistöryhmien määrät ovat vielä suuressa osassa Suomen kuntia muutaman prosentin luokkaa. Määrällisesti ja suhteellisesti heitä asuu selvästi eniten pääkaupunkiseudulla, jossa noin 15% asukkaista on väestötietojen mukaan äidinkielenään muuta kuin Suomen virallisia kieliä puhuvia. Tarkoituksemme on tämän selvityksen myötä tuoda esille merkittävimpiä haasteita nykyisissä vieraskielisten kirjastopalveluissa ja tehdä kirjastoille toteuttamiskelpoisia kehitysehdotuksia.

Kielellisten vähemmistöryhmien kirjastopalveluiden kehittäminen vaatii erityistä panostusta ja nopeaa reagointia, sillä näiden ryhmien suhteellinen osuus väestöstä kasvaa nopeasti. Ensisijainen palveluvastuu on kunnilla ja Monikielisen kirjaston tehtävänä on tukea kirjastoja vieraskielisten asiakkaiden palvelussa koko Suomen alueella.

Vastuun jakautumisesta huolimatta kaikki yleiset kirjastot kuitenkin toteuttavat samaa tarkoitusta, jonka keskiössä on kirjastopalvelujen tuottaminen väestölle sivistyksen, sananvapauden, yhden-



vertaisuuden ja niiden kautta merkityksellisen elämän saavuttamiseksi. Kirjastoyhteistyön kehittäminen on siksi tärkeää kaikkien kirjastojen ja koko väestön kannalta.

## 3. Taustatietoa

### 3.1. Monikielinen kirjasto: tehtävä, toiminta ja viestintä

Monikielinen kirjasto perustettiin vuonna 1995 (aiemmin nimellä Ulkomaalaiskirjasto) ja se saa toimintaansa vuosittaisen avustuksen opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Kirjasto toimii osana Helsingin kaupunginkirjastoa mutta palvelee kirjastoja valtakunnallisesti. "Ulkomaalaiskirjaston tehtävänä on Suomessa asuvan vieraskielisen väestön kirjastopalvelujen tukeminen, yhteyksien solmiminen koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin, tiedotus ja neuvonta sekä aineiston hankinta yhteiskäyttöön sellaisilla kielillä, jotka meillä ovat harvinaisia ja joiden käyttäjiä Suomessa on vähän.

Päävastuu ulkomaalaisväestön yleisistä kirjastopalveluista on edelleen kunnilla.

(OPM kirje 12.1.1995, päätös 27/650/94)

Monikielisen kirjaston kokoelmissa on aineistoa lapsille, nuorille ja aikuisille noin 80 eri kielellä. Suurimmat kokoelmat ovat arabian, kiinan, persian, somalin, kurdin ja turkin kielillä. Aineistoon kuuluu kirjoja, äänikirjoja, e-kirjoja, aikakauslehtiä, elokuvia, musiikkia ja lautapelejä. Kirjastoille lähetetään tilauksesta siirtokokoelmia, joiden laina-aika on 3-4 kuukautta ja lainoja voidaan uusia jopa viisi kertaa. Siirtokokoelmat ovat maksuttomia.

Monikielinen kirjasto tiedottaa toiminnastaan Kirjastot.fi -sivuilla, Helmet.fi-verkkokirjastossa ja omilla Facebook-sivuillaan. Moni-

kielisen kirjaston esite on saatavilla 21 kielellä ja lapsille suunnattu Oulun kaupunginkirjaston alun perin tuottama Kirjasto on kaverisi –esite käännettynä 13 kielelle.

<https://www.kirjastot.fi/monikielinenkirjasto>

[https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Monikielinen\\_kirjasto](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto)

<https://fi-fi.facebook.com/Monikielinenkirjasto/>

## **3.2. Monikielisen kirjaston asiakaskohderyhmä**

Vieraskielisiä ovat henkilöt, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Monikielisen kirjaston asiakaskohderyhmään kuuluvat kaikkien muiden kielten puhujat, paitsi venäjän, viron, englannin, espanjan, italian, ranskan, saksan ja pohjoismaisten kielten puhujat. Venäjänkielistä asiakaskuntaa palvelee Espoon kaupunginkirjaston yhteydessä toimiva Venäjänkielinen kirjasto. Muut edellä mainitut kielet kuuluvat kunkin kirjaston oman kokoelman vastuuseen. Monikielisen kirjaston asiakaskohderyhmän kielistä käytämme tämän raportin yhteydessä myös nimitystä harvinaiset kielet.

Vieraskielisyys tarkoittaa usein monikielisyyttä. Se tuli myös selvitystä varten tekemämme kyselyn vastauksissa esille: monet kirjastot kertoivat vieraskielisten asiakkaidensa osaavan usein äidinkieltensä lisäksi suomea, ruotsia tai englantia. Termiin vieraskielinen liittyvä ongelmallisuus. Suomessa väestörekisteriin kerätään tieto yksilön äidinkielestä. Tilastoinnissa väestö jakautuu tämän jaottelun jatkeena vieras- ja kotimaankielisiin. Valtioneuvosto on selvittänyt vaihtoehtoista ratkaisua nykyisen merkitsemistavan muuttamiseksi, mutta toistaiseksi esimerkiksi Kotimaisten kielten keskus pitää nykyistä äidinkielen merkitsemistapaa tarkoitukseen nähden selkeimpänä, vaikkakin ongelmallisena, vaihtoehtona. Termiin vieraskielinen käytön on katsottu selvityksessä olevan tarpeellista esimerkiksi seuraavista syistä:

- Tilastokeskuksen väestötiedot ovat jaoteltu äidinkielen mukaan kotimaisiin ja vieraisiin kieliin. Väestötiedot ovat

vahvasti mukana selvityksen perusteluissa ja ne toimivat vertailukohtana esimerkiksi toteuttamassamme vieraskielisten kirjastopalveluita koskevassa kyselyssä.

- Yleisessä käytössä olevan termin käyttäminen oli tärkeää kyselyssä, jotta kykenimme varmistamaan, että vastaajat tulisivat ymmärtämään käsiteltävän asian mahdollisimman yhtenäisellä tavalla.

### **3.3. Monikielisuuden ja kielitaidon merkitys**

Suuri osa maahanmuuttajista, kuten Suomen muustakin väestöstä, on monikielisiä. Kielitaidolla on suuri merkitys niin lapsen kehityksen kuin aikuisen normaalin elämän kannalta. Oman äidinkielen hyvästä taidosta on tukea esimerkiksi lukemisen ja kirjoittamisen oppimisessa ja uuden kotimaan kielen oppimisessa. Monikielisyydestä on etua työelämässä. Monikielisuuden tuomia etuja tulisi siksi pyrkiä vaalimaan yhteiskunnassa.

Suomen vieraskielinen väestö on usein ylikoulutettua tekemäänsä työhön ja tulotasoon nähden. Toisesta kulttuurista tulevan vieraskielisen henkilön on Suomessa haastavampaa menestyä ja saavuttaa sama elintaso kuin kotimaisia kieliä puhuvilla. Silti maahanmuuttajia löytyy kaikilta yhteiskuntamme alueilta ja aloilta. Turhan usein vieraskielisistä puhuttaessa unohtuu joukkoon kuuluvien ihmisten kulttuurien ja kielten moninaisuus. Monikieliset kirjastopalvelut ovat keskeisessä asemassa tuon moninaisuuden vaalimisessa, joka on välttämätöntä yhdenvertaisuustavoitteiden saavuttamisessa.

## 4. Tietoa kyselystä

Keskeisimpänä osana selvitystä oli kysely vieraskielisten kirjastopalveluista. Kyselyn pääasiallisena tarkoituksena oli kartoittaa vieraskielisten kirjastopalveluja valtakunnallisella tasolla. Samalla kyselyn oli tarkoitus myös herätellä vastaanottavia kirjastoja pohtimaan omaa palvelutilannettaan ja muistuttaa Monikielisen kirjaston tarjoamista palveluista ja saatavilla olevasta tuesta.

Kysely jaettiin sähköpostitse yleisille kirjastoille jokaiseen kuntaan, lukuun ottamatta Helmet-kirjastoalueeseen kuuluvia Helsinkiä, Espoota, Vantaata ja Kauniaista perjantaina 23.10.2020. Vastausaikaa annettiin 6.11.2020 asti. Kuntia on Suomessa nykyisin 310, joten vastaanottajia oli yhteensä 306. Helmet-alueen kirjastot ovat Monikielisen kirjaston palveluiden suhteen erilaisessa asemassa koska näiden kirjastojen asiakkaat voivat Helmet-kirjastokortilla varata ja lainata aineistoa itsenäisesti. Lisäksi kyselyn saateviestissä pyydettiin vastaanottajia jakamaan kyselyä kuntansa sisällä sellaisille lähikirjastoille, joilla heidän näkemyksensä mukaan vieraskielisten palveluntarvetta voisi erityisesti olla. Kirjastot jakoivat kyselyä alueellaan todennäköisesti vain vähän sillä alkuperäisen vastaanottajalistan ulkopuolelta ei tullut paljon vastauksia. Poikkeuksena tästä ovat Tampereen ja Joensuun kaupungit, joista molemmista tuli useita vastauksia myös lähikirjastoilta. Kyselystä julkaistiin myös uutinen Kirjastot.fi:n sivuilla, ja vastaamisesta lähetettiin muistutusviesti kirjastoille.

Kirjastojen valtakunnallista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot (AKE -kirjastot) olivat mukana, kun kyselyn laatimisesta ja jakamisesta neuvoteltiin. Myös opetus- ja kulttuuriministeriön edustajan kanssa keskusteltiin kyselystä ennen sen lähettämistä kirjastoille. Saimme kannustusta kyselyn tekemiselle, ja sille toivottiin laajaa levikkiä ja vastausprosenttia.

Kaikki yhdeksän AKE-kirjastoa vastasivat kyselyyn. C23-kaupungeista<sup>1</sup> ainoastaan kaksi kaupunkia ei vastannut. Lähes jokaisesta kirjastokimpasta tuli ainakin yksi vastaus. Suurin osa vastauksista tuli kunnista, joissa on yli 500 vieraskielistä asukasta, mutta myös pieniltä kunnilta tuli tasaisesti vastauksia.

Määräaikaan mennessä 141 kirjaston edustajaa oli vastannut kyselyyn. Yksi vastaus poistettiin asiattoman sisältönsä vuoksi. Kyselyyn tuli vielä määräajan jälkeen kolme vastausta. Myös ne ovat huomioitu selvityksessä, vaikka ne eivät ole mukana kaavioiden luvuissa. Vastausprosentti on arvion mukaan hieman yli 40.

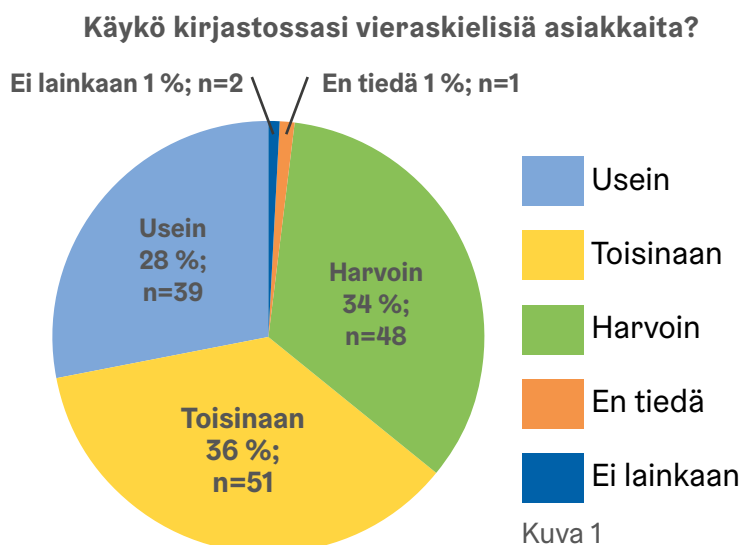
<sup>1\*</sup> C23 kaupunkijoukkoon kuuluvat kaikki yli 50 000 asukkaan kaupungit. Lisäksi joukkoon on lisätty alle 50 000 asukkaan maakuntakeskukset (Kokkola ja Kajaani). C23 joukko on Helsinki, Espoo, Tampere, Vantaa, Oulu, Turku, Jyväskylä, Lahti, Kuopio, Pori, Kouvola, Joensuu, Lappeenranta, Vaasa, Hämeenlinna, Seinäjoki, Rovaniemi, Mikkeli, Kotka, Salo, Porvoo, Kokkola, Kajaani.

## 5. Kysely vieraskielisten kirjastopalveluista

Tässä osiossa käymme läpi kyselyn kohdat järjestyksessä. Kyselyssä oli kaikkiaan 23 kysymystä, jotka jakaantuivat neljään eri osioon: vieraskieliset asiakkaat ja palveluntarve, vieraskielisten asiakkaiden kirjastopalvelujen tilanne, vieraskielisten asiakkaiden palvelujen haasteet ja toiminnan kehitys sekä osio, jossa kysimme vastaajan oman kirjaston tietoja ja palautetta. Asiakaspalautekysymystä emme käsittele erikseen, mutta sen avoimia vastauksia on hyödynnetty toiminnan kehittämisen osiossa sekä yksittäisten kysymysten käsittelyssä.

### 5.1. Käykö kirjastossasi vieraskielisiä asiakkaita?

Lähes kaikissa kirjastoissa käy vieraskielisiä asiakkaita. Näiden kirjastojen kesken vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti kolmen vastausvaihtoehdon välillä. Hieman yli kolmasosa vastasi, että kirjastossa käy vieraskielisiä asiakkaita toisinaan; lähes yhtä moni vastasi harvoin. Vajaa kolmannes vastaajista koki, että kirjastossa käy usein vieraskielisiä asiakkaita. Kahdessa kirjastossa kyseistä asiakasryhmää ei näy lainkaan ja yksi vastaaja ei tiennyt.



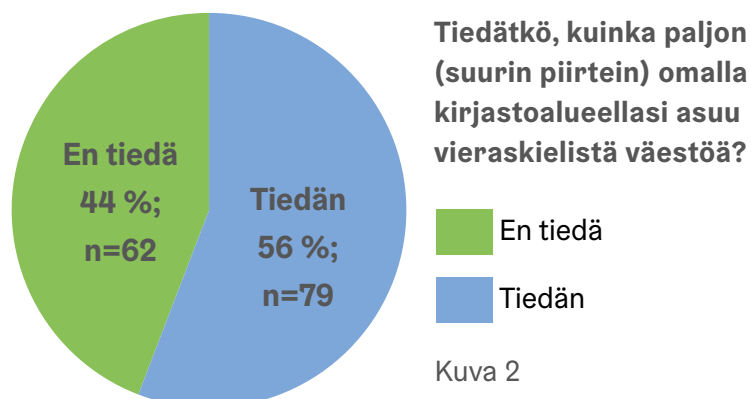
Kysymyksen tarkoitus oli ensinnäkin johdattaa vastaajat aiheeseen ja saada heidät pohtimaan oman kirjastonsa tilannetta. Lisäksi halusimme erityisesti selvittää, onko sellaisia alueita, joilla asuu suhteellisesti paljon vieraskielistä väestöä, mikä ei kuitenkaan näy kirjaston asiakaskunnassa.

On otettava huomioon, että useimmissa kunnissa vieraskielisten osuus väestöstä on vain muutaman prosentin luokkaa, ja vastaanneiden kirjastojen alueilla korkeimmillaankin 10-15%. Asukkaiden määrissä erot erityisesti pienempien kuntien ja suurten kaupunkien välillä ovat suuria.

Vertailu väestötietojen kanssa osoittaa, että on useita kuntia, joiden alueella asuu satoja, ja yksittäisiä kuntia, joiden alueella asuu tuhansia vieraskielisiä, mutta heitä on asiakkaina vastaajien arvion mukaan kirjastoissa vain harvoin. Tässä tapauksessa ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista eritellä kyseisiä vastaajia joukosta, sillä selvityksen tavoitteena on pyrkiä löytämään keinoja palvelujen kehittämiseksi yhteistyön merkeissä. Kuntakohtaisten kieliryhmien väestötietojen tuominen kirjastojen yleiseen tietoon antaisi kaikille mahdollisuuden harkita oman palvelunsa tasoa.

## 5.2. Tiedätkö, kuinka paljon (suurin piirtein) omalla kirjastoalueellasi asuu vieraskielistä väestöä?

Hieman yli puolet eli 56% vastaajista ilmoitti tietävänsä, kuinka paljon heidän omalla toimialueellaan asuu vieraskielistä väestöä.



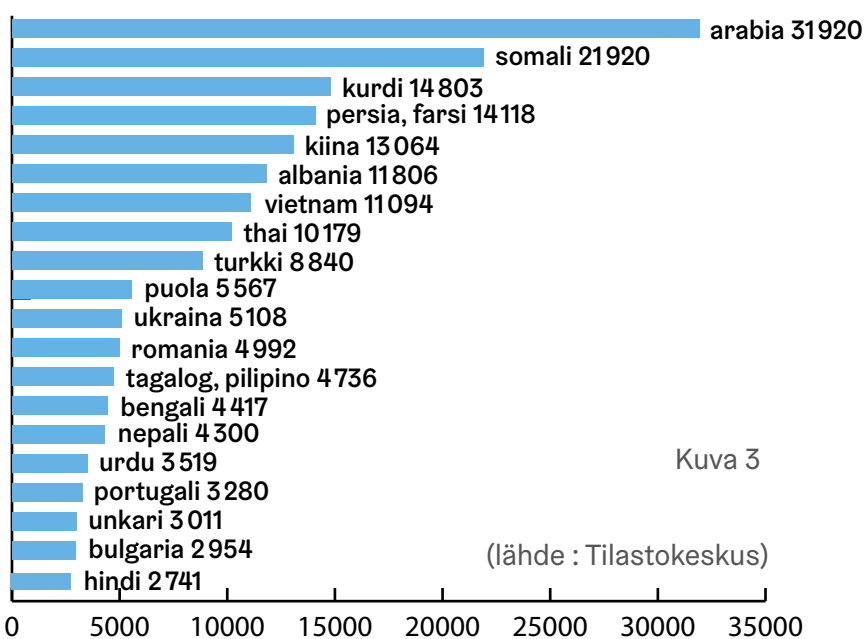
Kuva 2

44% vastaajista ei puolestaan tiennyt. Esimerkiksi IFLAn Library Services to Multicultural Populations-sektion monikulttuuristen palveluiden toimintaohjeessa kirjastojen ensimmäisiä askeleita on selvittää oman alueensa tarpeet ja omien palveluidensa tila. Suuri osa maahanmuuttajista tulee maista, joissa yleiset kirjastopalvelut eivät ole pohjoismaisten kaltaisia, ja siksi he eivät välttämättä osaa hakeutua niiden pariin. Kirjastojen pitäisi sen vuoksi itse markkinoida palveluita ja yrittää tavoittaa asiakkaita.

Kirjastot tuntuvat vastausten perusteella ryhtyvän seuraamaan alueensa väestötietoja vasta, kun jotkin vieraskieliset asiakkaat jo ovat löytäneet kirjaston palveluiden pariin. Tämä tulee esille, kun tarkastellaan kahden ensimmäisen kysymyksen vastauksia keskenään: kirjastot, joissa kävi usein vieraskielisiä asiakkaita, tiesivät myös, kuinka paljon heitä asuu alueella, ja ne kirjastot, joissa heitä kävi harvoin, eivät tieneet.

### 5.3. Tiedätkö, mitä Suomessa harvinaisia kieliä kirjastosi toimialueella puhutaan?

Suomen suurimmat harvinaiset kielet 2019



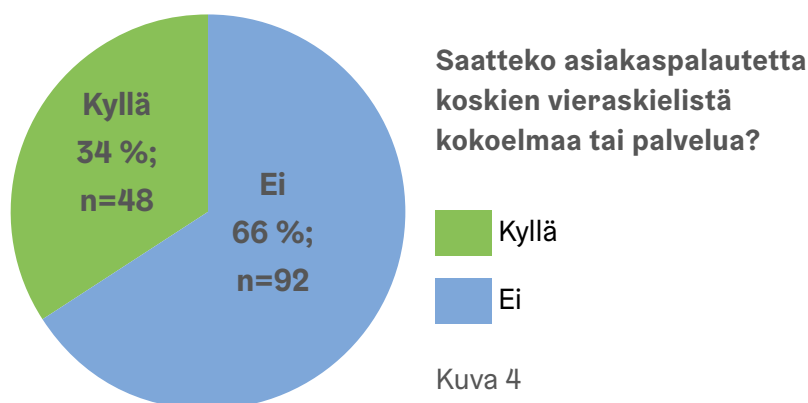
Oheisessa taulukossa ovat listattuna suurimmat vieraskielisten määrät vuonna 2019. Kyselyssä pyysimme vastaajia valitsemaan



listalta ne ns. harvinaiset kielet, joita heidän omilla toimialueillaan puhutaan. Listassa olivat vain kyseiset kielet ilman väestölukuja tai muuta tietoa. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, miten kirjastojen vastaukset suhteutuvat väestötietoihin. Samalla halusimme tutustuttaa kirjastoja yleisimpiin niin sanottuihin harvinaisiin kieliin. Sen vuoksi on mainittava myös, että alkuperäisestä listasta virheellisesti puuttui somali, joka on toiseksi suurin harvinaiskielisistä ryhmistä. Somalin kieli sai kuitenkin joitain mainintoja tämän kysymyksen kohdalla. Tilastokeskuksen tietojen mukaan somalinkielisiä on eniten Etelä-Suomen maakunnissa Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa, Pirkanmaalla, Kymenlaaksossa ja lisäksi Pohjanmaalla.

Yksityiskohtaista vertailua vastaajien kuntien ja väestötietojen välillä ei ole tätä selvitystä varten tehty, sillä vastaukset ovat vain suuntaa antavia, ja tärkeämpää on ollut siksi keskittyä suurempiin linjoihin. Muutamia asioita vastauksista voidaan kuitenkin nostaa esille. Kirjastot nimesivät useimmiten kieliä, jotka ovat myös väestötietojen perusteella Suomen yleisimpiä. Vaikuttaa siltä, että erityisesti kirjastot, jotka ilmoittivat kysymyksessä 1 tietävänsä, kuinka paljon heidän toimialueellaan asuu vieraskielisiä, tunsivat myös niihin kuuluvia kieliryhmiä.

## 5.4. Saatteko asiakaspalautetta koskien vieraskielistä kokoelmaa tai palveluja?



Kuva 4

66% vastaajista ei ollut saanut asiakaspalautetta koskien vieraskielistä kokoelmaa tai palveluja ja 34% oli. Asiakaspalautteen saaminen oli odotetusti yhteydessä siihen, kuinka usein kirjastossa

käy vieraskielisiä asiakkaita. Kirjastot, joissa käy usein vieraskielisiä asiakkaita, saavat luonnollisesti useammin palautetta kuin ne kirjastot, joissa heitä käy harvemmin. Noin puolet niistä kirjastoista, jotka eivät olleet saaneet asiakaspalautetta aiheesta, eivät myöskään olleet Monikielisen kirjaston asiakkaita.

Asiakaspalautteiden kautta muodostuu kuva siitä, mikä on asiakkaille tärkeintä, eli mihin kirjastojen kehitystoimenpiteiden tulisi lopulta kohdistua. Palautteen antaminen on jo itsessään osoitus siitä, että asiakas kokee voivansa vaikuttaa asioihin. Yleisten kirjastojen tärkeä tehtävä on tarjota kuntalaisille palveluita, jotka tukevat heidän mahdollisuuksiaan ja halukkuuttaan osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnalliseen toimintaan. Julkiset palvelut ovat keskeinen osa sitä kokonaisuutta. Sen vuoksi asiakaspalautteissa esille nostettuihin asioihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

## **5.5. Minkälaista asiakaspalautetta olette saaneet?**

Pyysimme kyselyn vastaajia kuvailemaan vapaasti saamaansa asiakaspalautetta. Vastaajien mukaan asiakaspalautte on pääosin positiivista. Asiakaspalautteissa kiitellään usein kirjastojen palveluita. Monet vieraskieliset asiakkaat ovat vastaajien mukaan yllättyneitä saadessaan lainata kirjoja omalla äidinkielellään. Tämä tukee aiempaa käsitystämme siitä, että tieto julkisista kirjastopalveluista ei välity kaikille vieraskielisille. Siksi kirjastojen pitäisi etsiä aktiivisesti keinoja, joilla tieto palveluista tavoittaisi kaikki asiakasryhmät. Tiedon välittyminen on kyselyn perusteella yksi keskeisistä vieraskielisten kirjastopalveluita koskevista ongelmista.

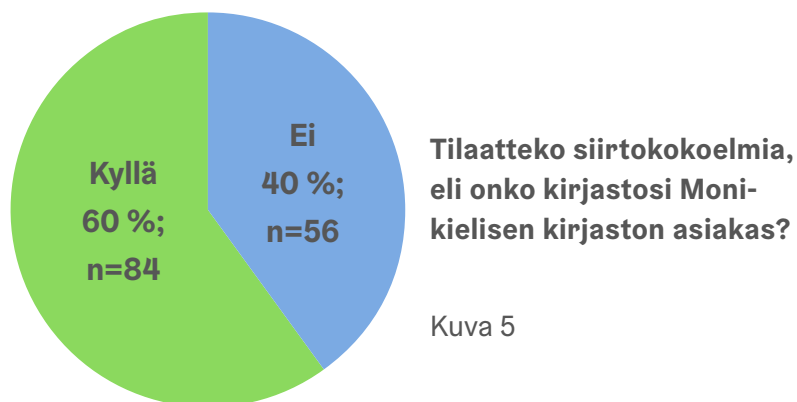
Asiakaspalautteissa toistuvat myös pyynnöt eri kielten sisällyttämisestä kirjastojen kokoelmiin. Usein pyynnöt koskevat kieliä, joiden kysyntä on alueella vähäistä. Siksi niitä ei myöskään löydy kirjastojen kokoelmista: kirjojen tilaaminen ei vaikuta kannattavalta, jos niillä ei ole riittävästi kysyntää. Kirjojen hankkiminen omilla aineistomäärärahoilla on myös kallista ja vaatii asiaan perehtymistä.

#### Lainauksia kysymyksen avoimista vastauksista:

- ”Asiakkaat ovat olleet positiivisesti hämmästyneitä siitä, että voivat lainata kirjastosta aineistoa omalla äidinkielellään.”
- ”Toivotaan vieraskielistä kirjallisuutta jollekin ikäryhmälle, esim. helppolukuisia kirjoja 10-vuotiaalle tai ensikirjoja taaperolle jollakin harvinaisella kielellä.”
- ”Asiakas tietysti toivoo, että aineisto on aina hyllyssä, eikä näitä vieraskielisiä tietystikkään meillä ole.”
- ”Kokoelmaa kiitetään usein, hankintaehdotuksia tehdään, kokoelmaan lahjoitetaan kirjoja.”
- ”Vieraskielisiä lehtiä ei ole kovin monella kielellä. - Sähköisenä on, mutta kaikki eivät osaa/halua käyttää sitä palvelua.”

## 5.6. Tilaatteko siirtokokoelmia eli onko kirjastosi Monikielisen kirjaston asiakas?

Hieman yli puolet eli 60% vastaajista, tilasi Monikielisen kirjaston siirtokokoelmia ja 40% ei tilannut. Kirjastot voivat maksutta tilata Monikieliseltä kirjastolta siirtokokoelmia, joiden laina-aika on 3-4 kk ja lainoja voidaan uusia jopa viisi kertaa. Monikielisellä kirjastolla on Suomen yleisten kirjastojen laajin kielivalikoima ja vieraskielinen kirjakokoelma. Palvelun hyödyntäminen tuo ne lähemmäs asiakasta. Asiakkaat voivat lähikirjastojensa kautta tehdä lisäksi kaukolainapyyntöjä yksittäisistä teoksista. Kirjastojen on tosin mahdollista periä kaukolainamaksu yksittäisistä lainoista.



Kuva 5

## Mitä seuraavista Monikielisen kirjaston palveluista olette hyödyntäneet?

Mitä seuraavista Monikielisen kirjaston palveluista olette hyödyntäneet? (vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon)	Vastauksia / 80
Siirtokokoelmat	80
Esitteet	60
Muu materiaali kirjastot.fi-sivustolla (esim. vinkkilistat)	6
Facebook	2
Muu	2

Taulukko 1

Siirtokokoelmat ja esitteet olivat yleisimmät Monikielisen kirjaston palveluista, joita kirjastot olivat hyödyntäneet. Kysymykseen vastasivat vain ne kirjastot, jotka olivat tilanneet Monikieliseltä kirjastolta siirtokokoelmia, joten kaikki 80 kirjastoa mainitsivat sen. On mahdollista ja toivottavaakin, että myös muita palveluita olisi hyödynnetty, vaikka siirtokokoelmia ei olisi tilattu. Vastausten mukaan kuitenkin esitteitä oli hyödyntänyt 75% vastaajista ja Monikielisen kirjaston muuta materiaalia [Kirjastot.fi](http://Kirjastot.fi)-sivustolla tai Facebookissa vain alle 1%. Muu materiaali Monikielisen kirjaston sivuilla tai Facebookissa ei ollut hyvin vastaajien tiedossa. Sivustoilla on paljon hyödyllistä tietoa monikielisistä kirjastopalveluista. Osa tiedoista on myös sellaista, jota kirjastot kaipasivat avoimissa vastauksissa kuten esimerkiksi esitteet yleisistä kirjastopalveluista, aineistovinkit ja yhteistyökumppanit. Siksi näitä palveluja tukevia materiaaleja olisi hyvä esitellä tehokkaammin kirjastoille.

### 5.7. Mitä mieltä olet seuraavista Monikielisen kirjaston palveluja koskevista väittämistä?

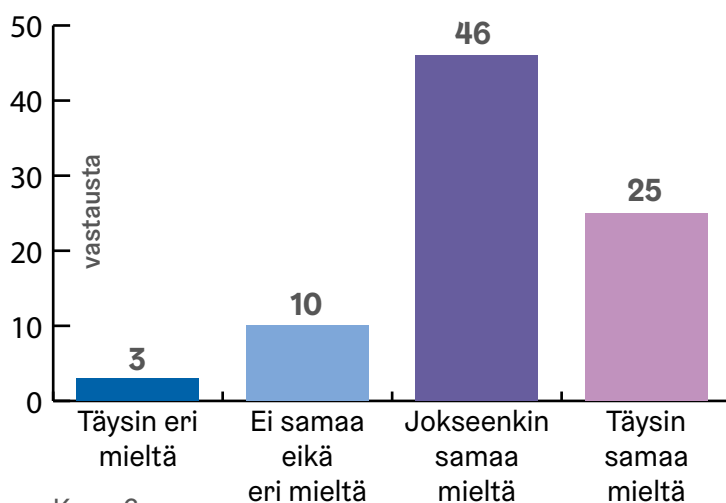
Kyselyssä selvitimme kirjastojen tyytyväisyyttä Monikielisen kirjaston palveluihin. Seuraaviin palveluja koskeviin kysymyksiin vastasivat vain ne 84 kirjastoa, jotka ilmoittivat tilanneensa siirtokokoelmia ja olevansa Monikielisen kirjaston asiakkaita.

### 5.7.1. SIIRTOKOKOELMAT VASTAAVAT ASIAKKAIDEN TARPEITA

Siirtokokoelmat vastasivat asiakkaiden tarpeita melko hyvin, mutta useimpien vastaajien mukaan palvelussa on myös jonkin verran kehittämisen varaa. Hieman yli puolet vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja lähes kolmannes täysin samaa mieltä. Pieni osa kirjastoista ei osannut sanoa. Kolme kirjastoa oli väittämästä eri mieltä, eli koki, että siirtokokoelmat eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Siirtokokoelmia lähetetään kirjastojen pyyntöjen mukaisesti. Pyyntöissä tulevat yleensä esille halutut kielet ja kohderyhmät – kirjojen lopullisen valikoimisen hoitaa Monikielisen kirjaston henkilökunta. Siirtokokoelmat kootaan Monikielisen kirjaston kaukopalvelun henkilökunnan asiantuntemuksella aina kutakin pyyntöä varten; valmiita kirjapaketteja ei ole.

Kyselyn avoimissa vastauksissa ehdotettiin esimerkiksi valmiita kokoelmapaketteja, joissa olisi uutta ja hyvin menevää aineistoa tietyillä kielillä. Vastausten perusteella kirjastot pitävät siirtokokoelmissa juuri siitä, että niiden vaihtuvuus on omiin kokoelmiin nähden suurta.

**Siirtokokoelmat vastaavat asiakkaiden tarpeita**



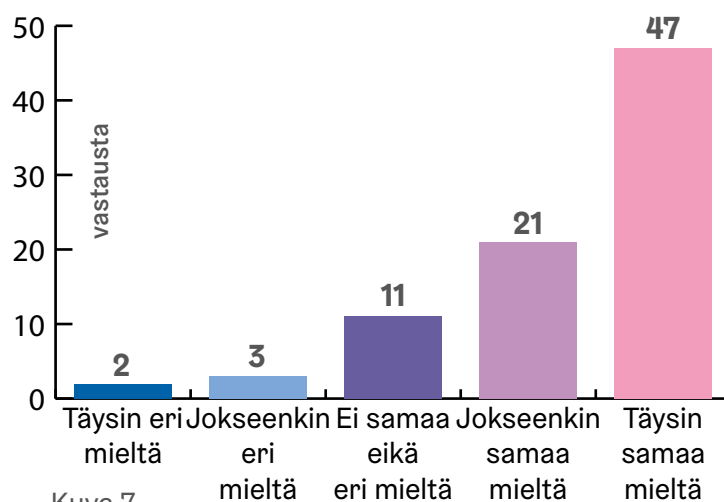
Kuva 6

### 5.7.2. SIIRTOKOKOELMIEN LAINAUSPROSESSI ON SUJUVA (AINEISTOA ON HELPPO TILATA)

Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä siirtokokoelmien lainausprosessiin. Yli puolet, 56%, vastaajista oli täysin samaa mieltä väittä-

mästä eli tyytyväisiä siirtokokoelmien lainausprosessiin nykyisellä. 25% oli jokseenkin tyytyväisiä ja 13% ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin tai täysin eri mieltä oli 6% vastaajista. Aineiston tilaaminen tapahtuu joko ottamalla yhteyttä Helsingin kaupungin kirjaston kaukopalveluun tai Monikieliseen kirjastoon sähköpostitse tai puhelimitse ja pyytämällä omia tarpeita vastaavaa aineistoa siirtokokoelmana tai tilaamalla aineistoa Helmet-verkkokirjaston kautta. Kyselyn avoimissa vastauksissa jotkut vastaajat pyysivät nykyistä yksityiskohtaisempia ohjeita esimerkiksi aineiston etsimiseen Helmet-tietokannasta.

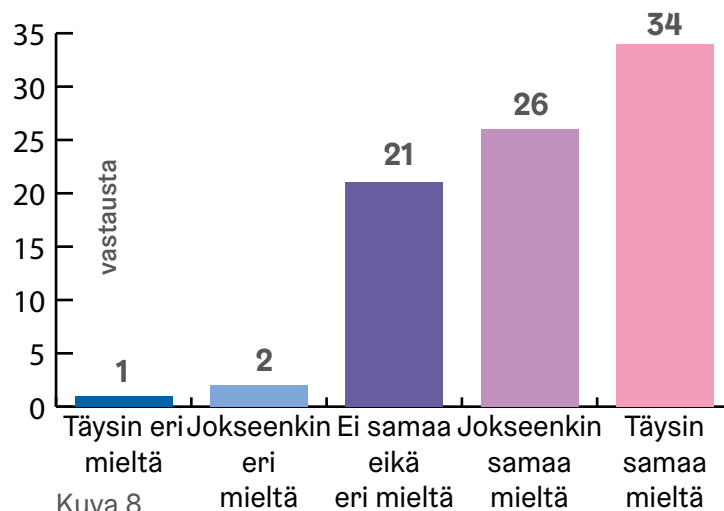
#### Siirtokokoelmien lainausprosessi on sujuva (aineistoa on helppo tilata)



Kuva 7

#### 5.7.3. ESITTEITÄ ON SAATAVILLA RIITTÄVÄN USEILLA KIELILLÄ

##### Esitteitä on saatavilla riittävän useilla kielillä

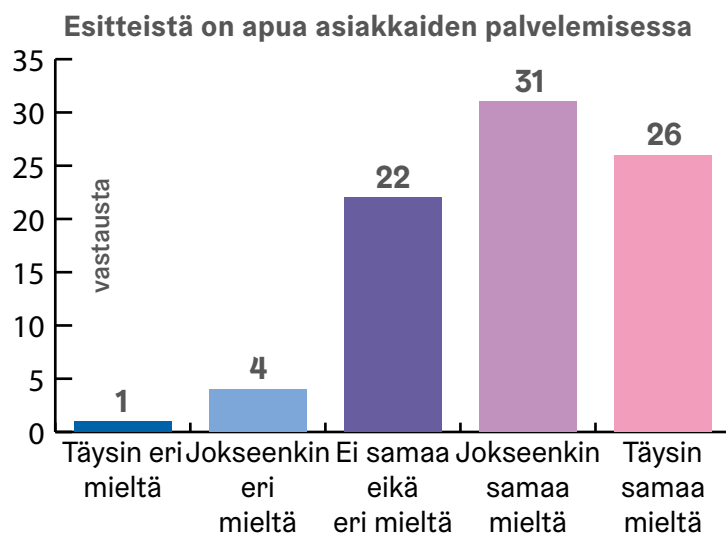


Kuva 8

Vastaajat olivat pääosin melko tyytyväisiä Monikielisen kirjaston esitteiden kielivalikoimaan. 37% oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja 31% oli jokseenkin samaa mieltä. 25% ei ollut samaa eikä eri mieltä. 6% vastaajista oli tyytymättömiä eli jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Monikielisen kirjaston esitteitä on saatavilla 21 eri kielellä. Esitteissä kerrotaan lyhyesti Monikielisen kirjaston toiminnasta ja palveluista sekä opastetaan omankielisen aineiston etsimiseen Helmet-haun kautta. Esitteitä Suomen yleisten kirjastojen palveluista on saatavilla 12 eri kielellä. Kyselyn avoimissa vastauksissa oli pyydetty esimerkiksi yleisten kirjastojen esitettä puolaksi.

#### 5.7.4. ESITTEISTÄ ON APUA ASIAKKAIDEN PALVELEMISESSA



Esitteistä nähdään olevan hyötyä vieraskielisten asiakkaiden palvelemisessa. Valtaosa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja suuri osa oli täysin samaa mieltä. Toisaalta moni ei myöskään osannut sanoa, ja muutama kirjasto oli eri mieltä. Esitteitä on saatavilla painettuna ja sähköisenä versiona. Avoimissa vastauksissa tuli esille, että kaikki eivät tiedä esitteitä olevan saatavilla Monikielisen kirjaston palveluiden lisäksi myös laajemmin yleisten kirjastojen palveluista.

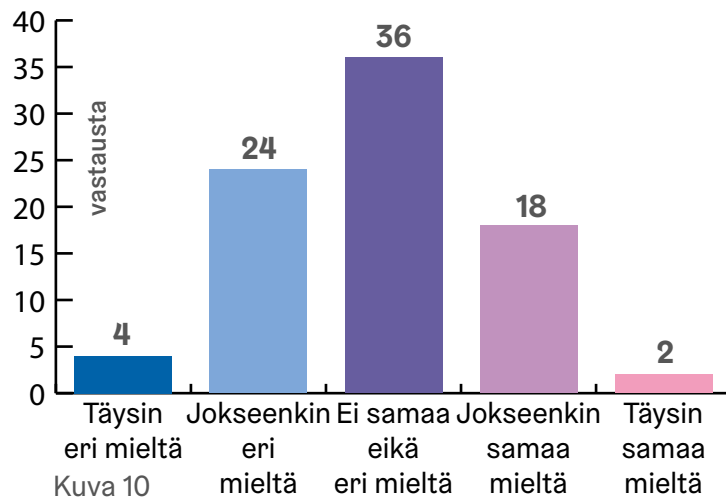
Erään esitteisiin tyytymättömän vastaajan mielestä ne ovat selvästi kohdistettu pääkaupunkiseudun asiakkaille, eivätkä siksi palvele

tarkoitusta hänen omassa kirjastossaan kovinkaan hyvin. Vastauksesta käy ilmi, että oman lähikirjaston kautta aineiston tilaaminen ei ole hänen kokemuksensa mukaan asiakkaille niin vaivatonta kuin esitteessä annetaan ymmärtää.

#### 5.7.5. TIETO PALVELUSTA TAVOITTA AALUEENI VIERASKIELISET ASIAKKAAT

Vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisen haasteet tulivat esille myös Monikielisen kirjaston palveluita koskevassa väittämässä. Lähes kaikkien vastaajien mukaan asiakkaiden tavoittamisessa on kehitettävää. Lähes 30% vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja noin 5% täysin eri mieltä väittämän kanssa. 21% oli jokseenkin samaa mieltä ja vain 2% täysin samaa mieltä. Suurin osa, eli 42 % vastaajista, ei osannut sanoa. Määrä on ainakin osittain linjassa sen havainnon kanssa, että 44% vastaajista ei tiedä, kuinka paljon heidän toimialueellaan asuu vieraskielistä väestöä.

##### Tieto palvelusta tavoittaa alueeni vieraskieliset asiakkaat



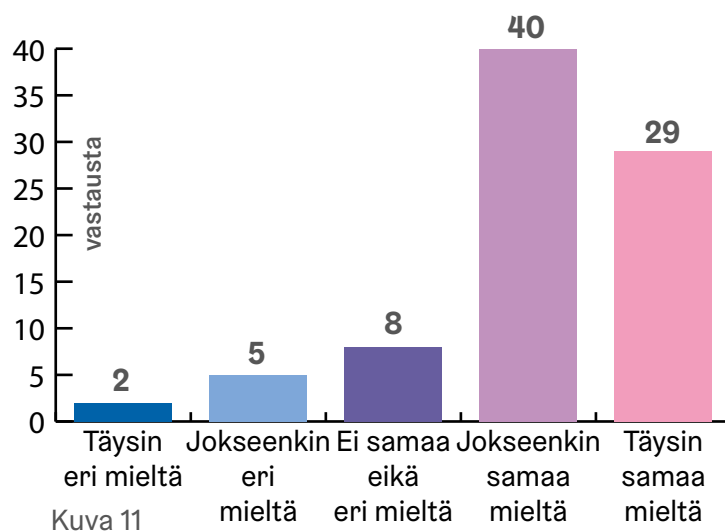
#### 5.7.6. TIETO PALVELUSTA TAVOITTA A KIRJASTONI HENKILÖKUNNAN

Tieto Monikielisen kirjaston palveluista saavuttaa kirjastojen henkilökunnan melko hyvin, mutta suurin osa vastaajista koki, että jonkin verran parannettavaa kuitenkin on. Noin puolet vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa ja hieman yli kolmannes täysin samaa mieltä.



Kyselyn avoimissa vastauksissa painotettiin viestinnän ja tiedottamisen merkitystä. Kyselyn jakaminen itsessään toimii tässä tapauksessa esimerkkinä siitä: kyselyyn vastanneiden joukossa oli kirjastoja, jotka ilmoittivat ryhtyvänsä jatkossa tilaamaan siirtokokoelmia, suunnittelevansa muita kehitystoimenpiteitä tai olevansa muulla tavoin kiinnostuneita kuulemaan lisää Monikielisen kirjaston palveluista.

**Tieto palvelusta tavoittaa kirjastoni henkilökunnan**



## 5.8. Mikä olisi mielestäsi sopiva Monikielisen kirjaston laina-ajan pituus, jotta vieras-kielisten asiakkaiden palvelu kirjastossanne olisi mahdollisimman toimivaa?

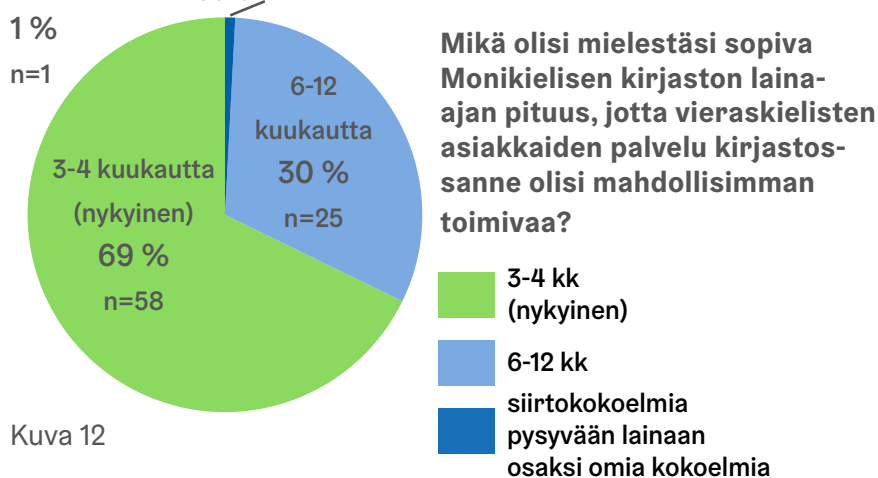
Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä Monikielisen kirjaston siirtokokoelmien laina-ajan nykyiseen pituuteen, joka on 3-4 kuukautta ja sen jälkeen mahdollisuus lainojen uusimiseen. Liki kolmannes vastasi kuitenkin, että laina-ajan muuttamisesta 6-12 kuukauden pituiseksi olisi hyötyä heidän kirjastossaan. Lisäksi yksi kaupunginkirjasto ilmoitti olevansa kiinnostunut mahdollisuudesta ottaa siirtokokoelmia pysyvään lainaan.

## 5.9. Mitä etuja laina-ajan pidentämisellä mahdollisesti saavutettaisiin?

31 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että nykyisen laina-ajan

pidentämisestä olisi hyötyä. Pyysimme heitä kertomaan, mitä etuja laina-ajan pidentämisellä saavutettaisiin. Vastauksissa esitettiin, että pidemmällä laina-ajalla välttyttäisiin hitaalta ja työllistävältä lainojen uusimiselta ja helpotettaisiin lainaamista asiakkaille. Enemmän aikaa jäisi siirtokokoelmien kirjaamiselle kirjaston omaan tietokantaan, jolloin myös asiakkaat voisivat joustavammin käyttää palveluita. Myös asiakkaiden saama laina-aika siis pidentyisi.

Siirtokokoelmia pysyvään lainaan osaksi omia kokoelmia



Kuva 12

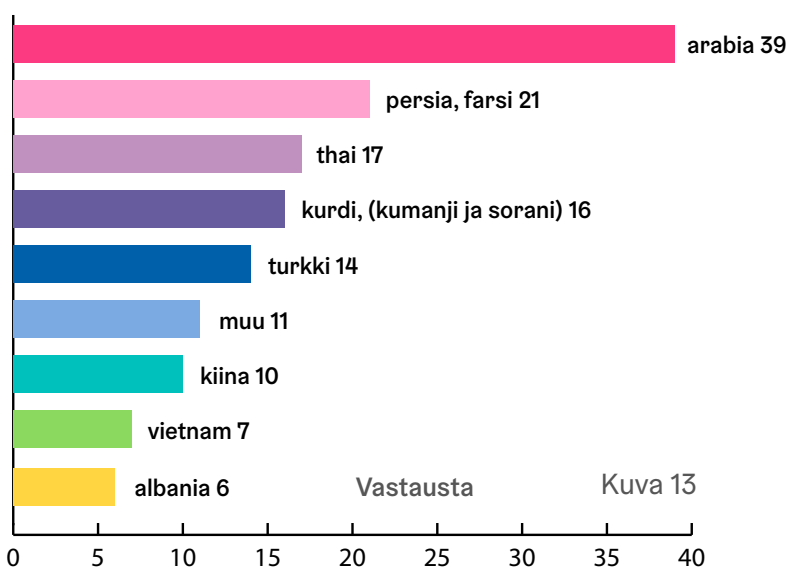
Lainauksia kysymyksen avoimista vastauksista:

- ”Asiakkaat voivat halutessaan pitää aineistoa lainassa pitempään uusimalla, yhtä kauan kuin muutakin aineistoa.”
- ”Kirjojen jatkuva uusiminen välillä vaikeaa ja työlästä. Varauksia kirjoista, jotka lainassa ja siksi saattavat estää muiden kirjojen uusimisen.”
- ”Siirtokokoelmille olisi hyvä olla 12 kk laina-aika. On melko iso ja työllistävä prosessi viedä kirjat kirjastojärjestelmään. Joidenkin kielten kohdalla todennäköisiä lukijoita on paljon, joten pidempi laina-aika on perusteltu.”
- ”Tallennamme aineiston tietokantaan, aika työläästi. Nyt uusimme lainoja joka tapauksessa niin että laina-aika on n. 0,5 v.”
- ”Sopivaa aineistoa olisi saatavilla varmemmin, kuormittaisi henkilökuntaa vähemmän.”
- ”Kirjat ehtisivät kiertää kaikilla lukijoilla.”

## 5.10. Selvitämme kiinnostusta seuraavien kielten nykyistä pidempiin tai pysyviin siirtokokoelmalainoihin. Valitse kielet, joita kirjastollanne olisi mahdollisesti halukkuutta lainata pitkäaikaisesti osaksi omia kokoelmiaan.

Laadimme kyselyä varten listan kielistä, joiden kirjoja Monikielisen kirjaston kokoelmissa on yli tuhat nidettä. Vastaajat saivat valikoida listasta useita vaihtoehtoja. Yli tuhannen niteen kokoelmista olisi mahdollista antaa pysyviä tai pitkäaikaisia lainoja niin, että kyseisten kielten monipuolinen saatavuus Monikieliseltä kirjastolta olisi yhä turvattu. Kaukolaina- ja siirtokokoelmapalvelut eivät siis merkittävästi heikentyisi muille kirjastoille. Arabia on yksi suurimmista Suomen vieraskielisistä ryhmistä, ja suurin ns. harvinaisista kielistä. Tämä näkyi myös kirjastojen vastauksissa: selvä enemmistö kysymykseen vastanneista ilmoitti olevansa kiinnostunut arabiankielisten kirjojen pitkäaikaisen lainaamisen mahdollisuudesta. Valinnat olivat myös muulta osin pitkälti linjassa kieliryhmien yleisyyden kanssa.

**Selvitämme kiinnostusta seuraavien kielten nykyistä pidempiin tai pysyviin siirtokokoelmalainoihin. Valitse kielet, joita kirjastollanne olisi mahdollisesti halukkuutta lainata pitkäaikaisesti osaksi omia kokoelmiaan.**

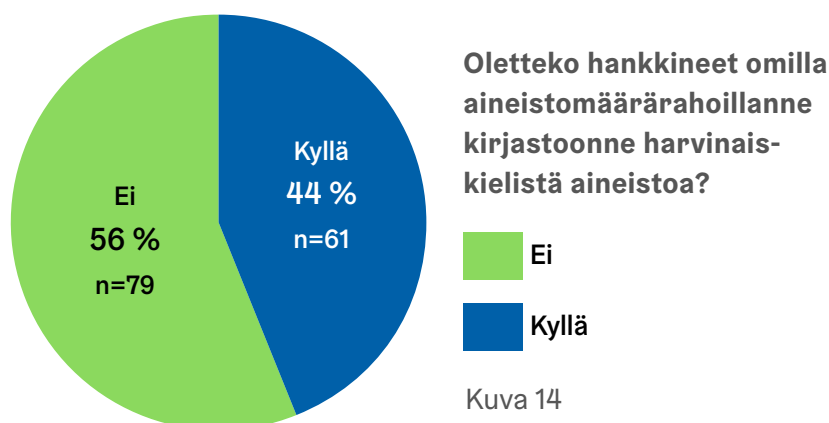


Hyvä esimerkki tästä on myös se, että somalinkielisen väestön keskittyminen pääkaupunkiseudulle näkyi myös kyselyn vastauksissa. Kieli on arabian jälkeen yleisin ns. harvinaisista kielistä, ja sitä puhuu maassa yli 20 000 ihmistä. Kysely lähetettiin kuntiin ja kaupunkeihin pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Siksi vain harva kirjasto oli kiinnostunut somalinkielisen aineiston pitkäaikaisista tai pysyvistä siirtokokoelmista.

## 5.11. Oletteko hankkineet omilla aineistomäärärahoillanne kirjastoonne harvinais-kielistä aineistoa?

Hieman alle puolet vastanneista ilmoitti oman kirjastonsa hankkineen aineistomäärärahoillaan harvinais-kielistä aineistoa. Vertailu osoittaa, että pitkälti samat kirjastot, jotka tilaavat Monikieliseltä kirjastolta aineistoa, ylläpitävät myös omia harvinais-kielisiä kokoelmiaan: 80% kysymykseen myöntävästi vastanneista olivat myös Monikielisen kirjaston asiakkaita. Vaikuttaa siltä, että monet jäävät näiden palveluiden ulkopuolelle, sillä lähes jokaisessa kirjastossa käy vieraskielisiä asiakkaita.

Vastaajat perustelevat kokoelmien ja palveluiden puuttumista vähäisellä tai olemattomalla kysynnällä. Kysyntä ei kuitenkaan välttämättä vastaa todellista palveluntarvetta, sillä osa maahanmuuttajista ei tiedä yleisten kirjastojen palveluista tai hakeudu muista syistä niiden pariin, eivätkä kirjastot seuraa riittävästi alueensa väestötietoja, eli pyri aktiivisesti kartoittamaan ja tavoittamaan vieraskielistä asiakaskuntaansa.



## **5.12. Mitä kieliä kirjastosi harvinaiskieliseen kokoelmaan kuuluu?**

Kysyimme kirjastoilta, mitä kieliä he ovat hankkineet kokoelmiinsa. Kokoelmilla pyritään vastaamaan kysyntään; siksi ne tässäkin tapauksessa myötäilivät väestötietoja ainakin suurimpien niin sanottujen harvinaisten kielten osalta.

Kokoelmien laajuudessa ja kielivalikoimassa oli suurta vaihtelua. Suurimmilla kirjastoilla on kymmeniä eri kieliä kattava kokoelma. Vertailun vuoksi esimerkiksi Monikielisen kirjaston kokoelmiin kuuluu kirjoja yli 80 kielellä. Suomessa äidinkielenä rekisteröityjä kieliä on noin 160. Pienemmillä paikkakunnalla on usein vastattu kysyntään yksittäisten kielten osalta.

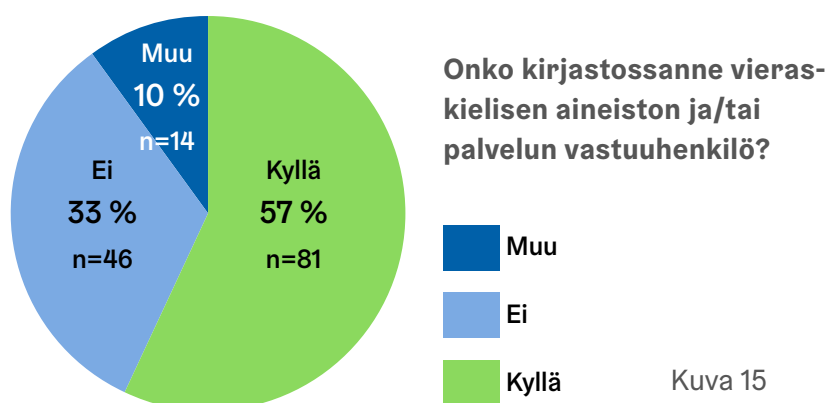
Vastauksissa tuli esille painotus lasten- ja nuortenkirjallisuuteen vieraskielisessä aineistossa. Kielitaidon tukeminen onkin erityisen tärkeää lasten ja nuorten kehityksessä. Varhaiskasvatus, koulut ja muut oppilaitokset muodostavat merkittävän osan vieraskielistä aineistoa lainaavasta asiakaskunnasta. Opettajat hakevat kirjoja oppilaitaan varten, tai tulevat oppilaidensa kanssa tutustumiskäynnille kirjastoon. Silti kirjastojen olisi hyvä muistaa myös aikuisten maahanmuuttajien tarpeet ja kielitaidon edistävää vaikutus kotoutumiselle.

## **5.13. Onko kirjastossanne vieraskielisen aineiston ja/tai palvelun vastuuhenkilö?**

Vain noin kolmanneksessa kirjastoista on vastuuhenkilö huolehtimassa vieraskielisten palveluiden sujumisesta. Lisäksi 14 vastaajaa mainitsi muun erityisjärjestelyn, tai ei osannut sanoa, onko vastuuhenkilöä nimetty. Osalla heistä vastuu jakautui vuorojen mukaan, osa ei osannut sanoa ja osassa kirjastoja oli vain yksi vakituinen työntekijä.

Vastuuhenkilön merkitys on noussut esille esimerkiksi turvapaikanhakijoiden palvelutarpeita käsitelleessä selvityksessä (Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista – lähtökohtia kirjastopalve-

luiden kehittämiseksi, 2016), jossa vastuuhenkilön koettiin tuovan selkeää parannusta kirjaston palvelukykyyn. Sama huomio voidaan tehdä tämän kyselyn vastauksista. Vastuuhenkilön omaaminen vaikutti selvästi positiivisesti vastaajien arvioon oman kirjaston palvelukyvystä vieraskielisille asiakkaille. Turvapaikanhakijaselvityksessä korostettiin myös muista kulttuureista tulevien vieraskielisten kirjaston työntekijöiden tuomaa positiivista vaikutusta.



## 5.14. Onko kirjastossasi muuta vieraskielisten palveluita tukevaa toimintaa?

Kirjastoista 80 % on esimerkiksi kirjaston toiminnan esittelyn, yhteistyön varhaiskasvatuksen tai muun tahon kanssa tai erilaisten tapahtumien avulla edistänyt palveluita muita kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuville asiakkaille. Vastaajat saivat valita useampia vastausvaihtoehtoja. Muissa vastauksissa nousivat esille esimerkiksi yhteistyö kotouttamistoiminnan edustajan kanssa sekä se, että toisessa läheisessä kirjastossa tiedetään olevan vieraskielisille suunnattuja palveluita, jonka vuoksi ei ole koettu tarpeelliseksi järjestää niitä omassa kirjastossa. Jäljelle jäävät 20% vastaajista eivät olleet tarjonneet mitään näistä, vaikka lähes kaikissa kirjastoissa käy vieraskielisiä asiakkaita.

Turvapaikanhakijoiden palvelutarvetta koskevassa selvityksessä korostettiin kirjaston merkitystä myös kohtaamispaikkana, jossa luodaan kontakteja eri kulttuurien ja ihmisten välillä. Erilaisten palvelumuotojen, tapahtumien ja yhteistyön kautta voidaan tavoitella vieraskielistä asiakaskuntaa, joka ei välttämättä muuten osaisi

hakeutua kirjastoon, ja myös siksi niiden merkitys on suuri.

<b>Onko kirjastossasi muuta vieraskielisten palveluita tukevaa toimintaa? (vastaajat saivat valita useita vastausvaihtoehtoja)</b>	<b>Vastauksia/140</b>
Kirjaston käytön opastusta	69
Yhteistyö varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa	45
Yhteistyö järjestöjen tai yhdistysten kanssa (esim. Suomen Punainen Risti)	34
Suomen- tai ruotsin opiskelu (esim. kielikahvila)	29
Ei ole	28
Tapahtumia (esim. satutunnit, vinkkaukset)	28
Muu	21

Taulukko 2

## **5.15. Kirjasto on yksi kuntalaisten peruspalveluista. Arvioi, kuinka hyvin kirjastonne pystyy palvelemaan alueenne vieraskielisiä henkilöitä tällä hetkellä.**

Pyysimme vastaajia arvioimaan, kuinka hyvin heidän kirjastonsa pystyy palvelemaan alueensa vieraskielisiä asiakkaita tällä hetkellä asteikolla 0-10. Arviossa kirjaston edustaja voi ottaa huomioon lukuisia oman kirjaston toimintaan liittyviä seikkoja, jotka eivät tule muissa kysymyksissä tai vastauksissa esille. Kirjastolaiset ovat oman työnsä asiantuntijoita ja heidän arvioillaan on siten suuri merkitys.

Kaikkien vastausten keskiarvo on 5,95/10. Mediaani, eli keskimäinen arvo, jonka molemmille puolille asetuu saman verran vastauksia, on 7. Kysymykseen tuli siis eniten vastauksia melko hyvillä arvosanoilla 8 ja 7, mutta heikompien arvosanojen yhteismäärä lukujen 0-5 välillä laskee keskiarvoa. Kyselyn edellisten kohtien perusteella voidaan nähdä, että palvelut kasaantuvat tietyille kirjastoille, mikä johtaa suureen vaihteluun arvioiden välillä. Koska palveluissa on kyse kirjastojen velvollisuudesta yhdenvertaiseen palvelujen saataavuuteen, heikompien arvosanojen määrä on huolestuttavan suuri.

Positiivisesti vastaajien arvioon oman kirjaston palvelukyvyistä vaikuttivat vastuuhenkilön omaaminen ja Monikielisen kirjaston asiakkuus. Molemmat ovat kyselyn perusteella suositeltavia ja nopeita kehitystoimia kirjastoille, jotka etsivät tapoja parantaa palveluitaan. Toki tiedetään, että vastuuhenkilön nimeämiseen ei tarvetta ole esimerkiksi yhden vakituisen työntekijän kirjastossa päinvastoin kuin suuressa kaupunginkirjastossa. Mahdollisuudet ovat erilaiset, ja kirjastot ovat todennäköisesti itse parhaita arvioimaan, mitkä kehitystoimet ovat resurssien kannalta realistisia toteuttaa.

## 5.16. Missä asioissa kirjastossasi olisi mielestäsi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden palvelemisessa?

Noin 75% vastaajista koki, että heidän kirjastossaan olisi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisessa. Myös asiakas-kohtaamiset, harvinaiskielisten kokoelmien kehittäminen ja palvelujen tarjoaminen ylipäätään olivat mukana suurimmassa osassa vastauksia. Vastaajat saivat valita useampia vastausvaihtoehtoja. Muissa vastauksissa tuli esille vastaajien pohdintoja esimerkiksi vastuuhenkilön nimeämisestä tai tiedottamisen kehittämisestä. Monet erityisesti pienempien paikkakuntien kirjastot painottivat avoimissa vastauksissa vieraskielisten asiakkaiden vähyyttä, jonka vuoksi palveluja ei ole tarpeen tarjota tai kehittää. Oheiseen taulukoon voisi senkin vuoksi hyvin lisätä erillisen kohdan väestötietojen seuraamisesta. Jotta palvelutarjonta osataan mitoittaa oikein, tulee ensin tuntea oman alueen potentiaalinen asiakaskunta.

<b>Missä asioissa kirjastossasi olisi mielestäsi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden palvelemisessa? (vastaajat saivat valita useita vastausvaihtoehtoja)</b>	<b>Vastauksia / 140</b>
Asiakkaiden tavoittaminen (tieto palvelusta ei välity asiakasryhmälle)	106
Vieraskielisten palvelujen tarjoaminen ylipäätään	74
Vieraskielisen kokoelman kehittäminen	69
Asiakaskohtaamiset (esim. kielimuuri)	68



Muu	4
Ei tarvetta	1

Taulukko 3

## 5.17. Osaatko sanoa, mitkä asiat aiheuttavat haasteita vieraskielisten palveluiden tarjoamisessa?

Yleisin syy haasteille vieraskielisten palveluiden tarjoamisessa on resurssien puute. Vastaajista 71% koki, että esimerkiksi rahoituksen tai henkilökunnan puute vaikeuttaa asiaa. Puutteet tiedotuksessa ja viestinnässä olivat mukana noin 40%:ssa vastauksia, ja yhteistyötahojen puute 20%ssa. Vastaajat saivat valita useita vaihtoehtoja kysymyksen kohdalla. Muissa vastauksissa tuli esille esimerkiksi vieraskielisten asiakkaiden vähyyys ja aineiston pieni kysyntä, joiden takia palvelujen tarjoaminen koettiin tarpeettomaksi.

Osaatko sanoa, mitkä asiat aiheuttavat haasteita vieraskielisten palveluiden tarjoamisessa? (vastaajat saivat valita useita vastausvaihtoehtoja)	Vastauksia / 140
Resurssien puute (esim. rahoitus, henkilökunta)	100
Tiedotus ja viestintä (tietoa ja opastusta palvelusta ei ole riittävästi saatavilla)	58
Yhteistyötahojen puute (järjestöt, koulut, oman kunnan organisaatio)	28
Muu	25
Ei vastausta	9

Taulukko 4

## 5.18. Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä Monikielisen kirjaston kanssa, jotta vieraskielisten asiakkaiden palvelu olisi mahdollisimman laadukasta ja tehokasta?

Kysymykseen tuli yhteensä 51 avointa vastausta, joista kaksi vastausajan päättymisen jälkeen. Kehitysehdotuksissa tulivat esille esimerkiksi koulutusten, viestintämateriaalin ja tiedotuksen lisääminen. Osa vastaajista ilmoitti ryhtyvänsä tilaamaan siirtokokeelmia Monikieliseltä kirjastolta ja kuulevansa mielellään lisää palvelusta.

Vastaajat toivoivat lisää apua palveluiden järjestämiseen ja yhteistyötahojen löytämiseen sekä koulutusta ja opastusta vieraskielisten asiakkaiden tavoittamiseen. Monet kaipasivat entistä selkeämpiä ohjeita aineiston hakemiseen Helmet-tietokannasta. Asiakkaiden puuttuminen tai resurssien riittämättömyys vaivasi monia vastaajia. Jotkut vastaajista mainitsivat, että heidän tulisi ensin omassa kirjastossaan pyrkiä selvittämään vieraskielisten palveluidensa tilaa, ja yhteistyö Monikielisen kirjaston kanssa olisi vasta seuraava askel. Kirjastoilla on päävastuu palveluista, ja Monikielisen kirjaston tehtävänä on tukea kirjastoja tässä tehtävässä.

Lainauksia kysymyksen avoimista vastauksista

- ”Monikieliseltä kirjastolta säännöllisesti tiedotusta ja rautalangasta väännetyt toimintaohjeet kirjastoille.”
- ”Vi vill ta del av informationsmaterial att dela ut till låntagare med främmande språk och få tips på hur man når ut till målgruppen.”
- ”Toivoisimme tietoa Monikielisestä kirjastosta ja mahdollisia yhteistyökanavia.”
- ”Yhteistyö on toiminut hyvin. Tällä hetkellä kehittämisen tarve on ensin meillä itsellämme.”
- ”Vaikea arvioida mikä toimisi parhaiten. Jonkinlaiset kampanjat, teemapäivät, tiedotusta kouluille (siellä tietämys monikielisen kirjaston palveluista vaihtelee paljon), hyvien vinkkien jakamista: miten kirjastoissa on onnistuttu tavoittamaan asiakkaat.”
- ”Koulutuspäivä monikielisen kirjaston palveluiden esittelyyn liittyen

ja sen ideointiin, miten palveluita voitaisiin kirjastoissa kehittää. Monikielisen kirjaston / suomalaisten yleisten kirjastojen toiminnan esittelyä erikielisillä videoilla (ellei jo ole).”

## 6. Kyselyn yhteenveto

Monikielisen kirjaston kyselyn tarkoituksena oli selvittää, miten kirjastoissa vastataan vieraskielisen asiakaskunnan palvelutarpeeseen. Kyselyssä kartoitettiin kirjastojen oman alueen asiakaskunnan tuntemusta, vieraskielisille suunnattuja tarjolla olevia palveluja, haasteita palveluiden tarjoamisessa ja mahdollisia kehityskohteita. Kyselyyn vastasi määräajassa 141 kirjastoa ja vastausprosentti oli yli 40. Vastauksia tuli laajasti ympäri Suomea.

Kyselyn perusteella varsin suuri osa kirjastoista ei tunne oman alueensa väestötietoja vieraskielisten määristä. Vaikka kirjastot osasivat listan perusteella nimetä omalla alueellaan puhuttuja kielisiä, tieto keskittyi erityisesti niille kirjastoille, joissa käy usein vieraskielisiä asiakkaita. Huolestuttavan yleinen toimintamalli vaikuttaa olevan, että kirjastot ryhtyvät kartoittamaan asiakaskuntaa vasta, kun asiakkaat löytävät kirjaston palveluiden pariin.

Merkittävä osa maahanmuuttajista tulee maista, joissa yleiset kirjastopalvelut eivät ole samankaltaisia kuten Suomessa. Siksi osa heistä ei osaa itsenäisesti hakeutua palveluiden pariin, ja kirjastojen pitäisi yhdessä pyrkiä tavoittamaan heidät. Monikielisen kirjaston tehtävänä on ollut, suosituksen mukaan, tukea kirjastoja erityisesti niiden kielten osalta, joiden puhujia on kunnassa alle 100 henkilöä. Siitäkin huolimatta kirjastoilla on päävastuu palveluiden tarjoamisesta. Mikäli kirjastot eivät seuraa väestötietoja, ne eivät voi myöskään suunnitella ja kehittää palveluita asiantuntevasti tietoon perustuen. Vieraskielisten osuus väestöstä kasvaa jatkuvasti, ja kirjastojen tulisi pysyä tilanteesta ajan tasalla.

Asiakkaat ovat kirjastojen saaman palautteen mukaan usein kiitollisia ja yllättyneitä saadessaan lainata kirjoja tai lehtiä omalla äidin-

kielellään. Palautteissa kuitenkin toistuvat pyynnöt uusien kielten lisäämisestä kokoelmiin. Usein kysyntä on pyynnöistä huolimatta niin vähäistä, että kirjastot eivät resurssisyistä näe mahdolliseksi vastata siihen. Monikielisen kirjaston siirtokokoelmat ovat kirjastoille ja heidän asiakkailleen opetus- ja kulttuuriministeriön rahoituksen ansiosta maksuton palvelu, jota kirjastojen kannattaisi hyödyntää mahdollisimman paljon.

Yli puolet kyselyyn vastanneista kirjastoista oli Monikielisen kirjaston asiakkaita. Monikielisen kirjaston palveluihin oltiin pääosin melko tyytyväisiä, mutta myös kehittämiskohteita todettiin. Keskeisin esille tullut haaste on saada tieto palveluista välittymään asiakkaille. Palveluista kaivattiin myös enemmän tiedotusta ja ohjeistusta. Esimerkiksi opastusvideota tai muuta havainnollistavaa ohjetta kaivattiin Helmet-haun tekemisestä Monikielisen kirjaston aineistosta.

Suurin osa kirjastoista, jotka olivat hankkineet omilla aineistomäärärahoillaan kirjastoonsa harvinaiskielistä aineistoa, olivat myös Monikielisen kirjaston asiakkaita. Ryhmän ulkopuolelle vaikuttaa jäävän paljon kirjastoja, joilla ei ole harvinaisempia kieliä tarjolla lainkaan. Siirtokokoelmapalvelu korvaa niitä puutteita, mutta palvelun tulisi olla kaikkien tiedossa

Kirjastoista 80 % oli esimerkiksi kirjaston toiminnan esittelyn, yhteistyön varhaiskasvatuksen tai muun tahon kanssa tai erilaisien tapahtumien avulla edistänyt palveluita muita kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuville asiakkaille. Lähes kaikissa kyselyyn vastanneiden kirjastoissa heitä kuitenkin kävi asiakkaina, joten 20%:ssa kirjastoja kyseiset palvelut vaikuttavat puutteellisilta.

Suurimpana haasteena vastaajat näkivät vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisen. Noin 75% vastaajista koki, että heidän kirjastossaan olisi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden tavoittamisessa. Vain kaksi kirjastoa oli täysin samaa mieltä siitä, että tieto Monikielisen kirjaston palveluista tavoittaa alueen asiakkaat. Myös asiakaskohtaamiset, harvinaiskielisten kokoelmien kehittäminen ja palvelujen tarjoaminen ylipäätään olivat mukana suurimmassa osassa vastauksia. Keskeisin syy haasteille on vastaajien mukaan riittämättömät resurssit, taloudelliset ja henkilöstöön liittyvät. Seu-

raavina tulevat puutteet viestinnässä sekä yhteistyötahojen puuttuminen. Vastaajat kaipasivat opastusta ja toimintaohjeita Monikieliseltä kirjastolta vieraskielisten asiakkaiden palvelemiseen.

Kyselyn tuloksia esiteltiin Yleisten kirjastojen neuvoston kokouksessa 9.12.2020.

## 7. Monikielisten kirjastopalveluiden kehittäminen

### 7.1. Palvelukyvyn mittarit

Kyselyn vastausten perusteella voidaan sanoa seuraavien asioiden vaikuttavan merkittävästi kirjastojen palvelukykyyn vieraskielisille asiakkaille.

- Oman alueen asiakaskunnan tunteminen (esim. väestötiedot ja kieliryhmät)
  - Tieto yleisten kirjaston palveluista ei tavoita kaikkia maahanmuuttajia, joten on tärkeää, että kirjastot ottavat itse ensiaskeleen heidän tavoittamisessaan.
- Vastuuhenkilön (tai muun järjestelyn) omaaminen.
  - Erityisesti isompia kirjastoja koskeva asia. Vastuuhenkilö tuntee palvelut, palveluntarpeen sekä mahdolliset yhteistyökumppanit ja osaa ylläpitää riittävän monipuolista kokoelmaa.
- Omilla aineistomäärärahoilla hankittu harvinaisten (tai vieraiden) kielten kokoelma
  - Osoittaa, että kirjasto pyrkii ottamaan huomioon oman toimialueensa vieraskielisen asiakaskunnan. Kokoelman hankkiminen on vaatinut suunnittelua ja resursseja.
- Monikielisen kirjaston palvelujen hyödyntäminen
  - Monikielisellä kirjastolla on Suomen laajin yleisten kirjastojen kielivalikoima ja vieraskielinen aineistokokoelma. Palvelun hyödyntäminen tuo ne lähemmäs asiakasta.
- Muut vieraskielisten kirjastopalveluja tukevat toimet (esimerkiksi

yhteistyö järjestöjen kanssa, lukupiirit, kielikahvilat)

- Osoittaa, että kirjasto on tehnyt merkittäviä toimenpiteitä tavoittaakseen vieraskielistä asiakaskuntaa.

## 7.2. Viestintä ja tiedottaminen

Yleisten kirjastojen tulisi yhdessä pyrkiä tekemään koko väestön tasolla tunnetuksi, mitä palveluita suomalainen kirjastojärjestelmä voi tarjota, myös kuntalaisten kieli- ja kulttuuritaustan huomioon ottaen. Tämä on yhdenvertaisuustavoitteiden kannalta keskeinen asia, joka linkittyy myös osaksi kirjastojen saavutettavuus- ja esteettömyysajattelua.

Monikielisen kirjaston palvelut ovat arvostettuja kirjastojen ja asiakkaiden parissa, mutta tieto niistä ei välity kaikille mahdollisille asiakkaille. Merkittävä osa Suomeen tulevista maahanmuuttajista tulee maista, joissa pohjoismaisten kaltaisia yleisiä kirjastopalveluita ei ole. Siksi kaikki heistä eivät välttämättä osaa hakeutua käyttämään kirjastojen palveluita. Tietoisuutta asiasta pitäisi kasvattaa tehostamalla viestintää.

Asiakkaiden tavoittamista vaikeuttaa erityisesti se, että viestintää tulisi tehdä varsin monilla eri kielillä. Suomessa on Tilastokeskuksen mukaan rekisteröity noin 160 eri äidinkieltä. Monikielisessä kirjastossa vakituista, palveluista vastaavia on kaksi informaattikkoa. Potentiaalisia asiakkaita on tälläkin hetkellä laskentavasta riippuen satojatuhansia. Siksi ei voida unohtaa, että palveluvastuu jakaantuu kaikkien yleisten kirjastojen kesken, ja Monikielisen kirjaston erityistehtävänä on tukea kirjastojen toimintaa tässä. Toiminnan kehittämistä pitäisi siksi lähteä toteuttamaan kirjastojen yhteistyötä tehostamalla.

Suomen valtakunnallinen kirjastoverkosto on yhä melko hajanainen. Yhtenäistä kirjastojärjestelmää tai tietokantaa ei ole, ja niiden kehittäminen onkin kenties suurin kirjastojen yhteinen haaste tällä hetkellä. Valtakunnalliset viestintäkanavat ovat myös vähissä; tärkein niistä on todennäköisesti [www.kirjastot.fi](http://www.kirjastot.fi). Viestintäverkon hajanaisuus näkyi myös kyselyn jakamisessa. Olemassa olevaa

sähköpostilistaa kaikille yleisille kirjastoille ei ollut saatavilla, vaan kyselyn laatija kokosi sen itse, jotta saimme kyselyn jaettua kaikkiin Suomen kuntiin.

Monikielinen kirjasto toteuttaa nykyisin sosiaalisen median viestintää Facebookissa. Toimintaa voisi jatkossa pyrkiä laajentamaan myös muihin sosiaalisen median kanaviin, jotta tavoitettaisiin suurempi joukko ihmisiä eri ikäryhmistä. Tärkeintä on pitää huolta uusien päivitysten säännöllisyydestä ja pyrkiä kohdistamaan ne oikein. Viestinnässä voisi pyrkiä tekemään yhteistyötä muiden kirjastojen kanssa. Esimerkiksi Keskustakirjasto Oodilla on suuri näkyvyys mediassa. Oodi voisi kenties tukea vieraskielisten kirjastopalveluja jakamalla myös Monikielisen kirjaston päivityksiä. Monikielisen kirjaston sivuilla on esittelyvideoita kirjaston toiminnasta ja tapahtumista, vinkkejä aineistoon ja yhteistyökumppaneihin. Kyselyssä monet vastaajat kaipasivat vielä nykyistä yksityiskohteisempaa ja havainnollisempaa opastusta aineiston etsimisestä Helmet-tietokannasta. Hyvin harvat kyselyyn vastanneista kirjastoista olivat hyödyntäneet Monikielisen kirjaston sivuilla olevia materiaaleja. Opastusta ja vinkkejä palveluiden järjestämiseen on siis tarjolla, kunhan kirjastojen työntekijöillä olisi mahdollisuus tutustua niihin. Tässä asiassa on jälleen painotettava kirjastojen omaa vastuuta. Saatavilla olevaan materiaaliin tutustumisen tulisi olla osa oman palvelutilanteen kartoittamista, ja kirjastojen tulisi tehdä se säännöllisesti.

Viestinnällinen asia on myös se, että aineiston etsimisen helpottamiseen tulisi kiinnittää huomiota kirjastoissa laajemminkin. Esimerkiksi vieraskielisten aakkosten puuttuminen kirjastojen asiakaskäytössä olevilta koneilta saattaa toistaiseksi estää asiakasta edes etsimästä aineistoa omalla kielellään. Helmet-tietokannasta teosten tiedot löytyvät vain latinalaisilla merkeillä, poikkeuksena kyrilliset kirjaimet, jotka on otettu järjestelmässä käyttöön. Teosten rinnakkaiset luettelointitiedot myös muilla kuin latinalaisilla merkeillä kuten esimerkiksi arabialaisilla merkeillä, edistäisi aineiston löytämistä asiakkaan näkökulmasta. Translitteroidut teostiedot saattavat muuttaa ne vaikeasti ymmärrettäviksi.

## 7.3. Väestötiedot yleiseen tietoon kirjastoissa

Kirjastojen tulisi suhteuttaa omat palvelunsa toimialueensa tarpeisiin. Jotta palvelut olisivat ajantasaiset, tulisi kirjastojen tuntee myös oman alueensa asiakkaat ja kieliryhmät. Tilastokeskus ylläpitää kieliryhmäkohtaisia väestötietoja. Ne ovat ladattavissa erillisenä tiedostona Tilastokeskuksen sivuilta. Tiedot saa myös pyynnöstä asiakaspalveluhenkilön tai -lomakkeen avulla maksutta. Lisäksi suuri osa kunnista päivittää kotisivuilleen ajankohtaisia väestötietoja, mutta tietojen saatavuudessa on suurta vaihtelua eri alueiden välillä.

Osana selvitystyötä olemme laatineet esimerkiksi maakuntakohtaisia esityksiä Suomen harvinaisista kielistä. Jaoimme tietoja myös kyselyn mukana vastaanottajille. Tiedottamisen ei kuitenkaan kuulu olla vain Monikielisen kirjaston vastuulla, sillä kirjastoilla on päävastuu oman toimialueensa vieraskielisten asiakkaiden palvelumisesta. Siksi parasta olisi tuoda tietoja helposti esille sellaisissa kanavissa, joiden kautta kirjastolaisia tavoitetaan parhaiten. Asiaa voitaisiin viedä eteenpäin esimerkiksi yhteistyöllä Kirjastot.fi-sivuston kautta.

## 7.4. Siirtokokoelmat

### 7.4.1. KOKOELMAPAKETIT JA SISÄLTÖTIEDOT

Kyselyn avoimissa vastauksissa tuli esille ehdotus valmiista kirjapaketeista. Uutta ja paljon lainattua aineistoa voisi mahdollisesti harkita tarjottavan valmiina paketteina eri kielillä. Kokoelmapaketien koostaminen, säilytys ja kerääminen lähetystä varten saattavat kuitenkin tehdä prosessista liikaa nykyisiä resursseja kuormittavan ratkaisun.

Pienessä osassa lainattavia kirjoja on sisäkannessa erillinen sisältöseloste. Tämä on useimmiten ruotsinkielinen tiivistelmä, joka on yhden Monikielisen kirjaston käyttämän toimittajan eli BTJ Sverigen tuottama. Kaukolaina- tai siirtokokoelmapyyntöihin



vastaamista ajatellen näiden kirjojen liikkuminen vaikuttaa todennäköisemmältä, kuin kirjojen, joista voidaan kansien ja tekijätietojen perusteella päätellä vähemmän teosten sisällöstä. Aineiston liikkuvuutta ja valikoimista helpottaisi huomattavasti, mikäli lyhyet sisältöselosteet saataisiin kaikkiin teoksiin. Tulevaisuudessa aineistoon liitettävään RFID-tarraan voisi mahdollisesti tallentaa mm. sisällöstä kertovaa tietoa.

#### **7.4.2. LAINA-AIKA**

Siirtokokoelmien lainojen uusiminen Helmet-tietokannan kautta on erityisesti suurten kirjamäärien kohdalla erittäin työlästä. Monikielisen kirjastojärjestelmässä uusiminen toimii kuitenkin nopeammin. Kirjastot voivat uusia lainojaan Helmetin kautta tai ottamalla yhteyttä Monikieliseen kirjastoon. Jos kirjastolle kertyy myöhästymisiä, lainojen uusiminen Helmetin kautta ei ole enää mahdollista. Tällöin uusiminen jää Monikielisen kirjaston kaukopalvelussa tehtäväksi. Lainojen myöhästyminen saattaa siis jopa helpottaa kirjastojen työtä.

Uusimistarpeen vähentäminen olisi molempien, sekä kirjastojen että kaukopalvelun, näkökulmasta kehitystä. Kyselyn vastausten perusteella kirjastot ovat kuitenkin tyytyväisiä kokonaislaina-aikaan, joka muodostuu laina-ajasta sekä uusimisesta. Tämän ajan jälkeen kirjastot päivittävät mielellään kokoelmansa. Siksi nykyisen laina-ajan pidentäminen vastaamaan sitä aikaa, jonka kirjat jo nyt usein pysyvät kirjastoilla, kehittäisi palveluita siten, että molemmat osapuolet hyötyisivät.

#### **7.4.3. E-PALVELUT**

E-palvelut ovat kasvaneet merkittävää vauhtia Suomen kirjastoissa, mutta vieraskielisten aineiston osalta kehitys on jäljessä. Helmet-kirjastojen alueella olisi mahdollista tuoda enemmän Monikielisen kirjaston e-aineistoa saataville, mutta se veisi maan muiden alueiden kirjastot ja asiakkaat eriarvoiseen asemaan pääkaupunkiseutuun verrattuna. Monikielisen kirjaston e-aineiston lainaamiseen tarvitaan Helmet-kirjastokortti, jonka saa vain asioimalla henkilökohtaisesti jossakin Helmet-kirjastossa. Espoon kaupungin kirjastossa toimiva Venäjänkielinen kirjasto antaa Helmet-kirjastokortin myös pkk-seudun ulkopuolella asuville henkilöille.

Tilanne on kuitenkin kehittymässä. Meneillään oleva Digimedia-hanke pyrkii etsimään ratkaisuja verkkoaineistojen valtakunnallisen saatavuuden kehittämiseksi. Siitä on tulevaisuudessa mahdollisesti hyötyä myös Monikieliselle kirjastolle. Monikielinen kirjasto on myös neuvotellut Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa tällä hetkellä käytössä olevan Världens Bibliotek –palvelun kokeilusta. Palvelun kautta kuka tahansa Suomessa voisi etsiä tarjolla olevaa vieraskielistä e-aineistoa Världens Bibliotek –palvelusta <https://varldensbibliotek.se/>

## 8. Haastattelut

Selvitystyön aikana haastattelimme kirjastoalalla vaikuttavia henkilöitä vieraskielisten kirjastopalveluiden tilasta ja kehittämistarpeesta. Aluksi selvityksen keskiössä oli Monikielisen kirjaston aineistojen osittaisen hajasijoittamisen tuomat hyödyt nykyiseen palvelutilanteeseen. Haastatteluissa tuli nopeasti esille näkökulma, että Suomen vieraskielinen väestö ei ole tasaveroisessa asemassa kotimaisia kieliä puhuvien kanssa palveluiden saatavuuden näkökulmasta. Haastattelut ohjasivat selvityksen kulkua ja niistä oli apua, kun kyselyä laadittiin.

Vieraskielisten valtakunnallisten kirjastopalveluiden tilaa ei olla aiemmin ainakaan Monikielisen kirjaston toimesta selvitetty vastaavalla tavalla, vaikka vieraskielisten määrä Suomessa on jo yli 400 000 henkilöä. Haastatteluissa todettiin olevan tarvetta selvitykselle. Jo aiemmin on silti ollut tiedossa, että yleisten kirjastojen palvelut eivät jakaudu tasavertaisesti eri kieliryhmien kesken, eikä tieto niistä välity kaikille.

Esimerkiksi pääkaupunkiseudun palvelutilanne poikkeaa muusta maasta, sillä paikalliset asiakkaat voivat etsiä, varata ja tilata lähikirjastoonsa Monikielisen kirjaston aineistoa aivan kuten muutakin aineistoa. Kaukopalvelun avulla asiakkaat voivat tilata myös muualta Suomesta käsin aineistoa Monikielisestä kirjastosta, ja suuri osa kirjastoista pitää sekä omia vieraskielisiä kokoelmiaan että

tilaa Monikielisen siirtokokoelmia. Silti saatavuudessa on suuria eroja eri alueiden välillä. Merkitystä on myös sillä, onko aineistoa saatavilla suoraan valmiina kirjaston hyllystä, kun asiakas saapuu sitä etsimään. Pääkaupunkiseudullakin kirjastot saavat palautetta Monikielisen kirjaston hankalasta sijainnista Pasilassa, vaikka se olisi yhteyksiltään vain parinkymmenen minuutin päässä omasta asuinpaikasta.

Lähtökohtaisesti Monikielisen kirjaston aineiston sijoittaminen alueille vaikutti haastateltavien mukaan hyödylliseltä ajatukselta. Haastatteluissa nousi esille, että Monikielisen kirjaston siirtokokoelmat ovat pidettyjä ja haluttuja sekä asiakkaiden että kirjastojen henkilökunnan mielestä, mutta niiden nykyjärjestelmän mukainen käyttö on hieman hankalaa ja työllistävää. Liian lyhyet laina-ajat ja luettelointitietojen puute hankaloittavat aineiston käyttöä sekä asiakkaiden että henkilöstön näkökulmasta. Omien vieraskielisten kokoelmien ylläpitäminen on kunnille kallista: vieraskielisiä asiakkaita varten tulee tarjota palveluja, mutta pienten kirjamäärien hankkiminen omiin kokoelmiin on suhteessa kallista ja vaatii asian-  
tuntemusta.

Luettelointiin liittyvät seikat nousivat esille haastatteluissa, kun keskusteltiin hajasijoittamisen mahdollisuudesta. Luettelointi on tällä hetkellä resurssinäkökulmasta noin puolen vuoden mittaisissa lainoissa monille kirjastoille liian aikaa vievää. Ylipäätään luettelointi ja monikielisen aineiston saaminen kunkin vastaanottavan kirjastoalueen tietokantaan olisi tarpeellista, mikäli aineistoa päätettäisiin hajasijoittaa. Minitiedotkin mahdollistaisivat jo monia asioita. Näin kirjat liikkuisivat tehokkaasti lähialueiden kirjastoissa, ja myös kirjastojen omatoimiajalla varaaminen ja lainaaminen mahdollistuisi.

Hajasijoittamisessa tulisi ottaa huomioon erityisesti monipuolisen aineiston tarjoaminen: lapsille, nuorille, aikuisille, tietokirjallisuutta ja fiktiota – kaikille jotakin. Alkuun olisi kuitenkin mahdollisesti tärkeää keskittyä vain suurimpiin kieliryhmiin, sillä Monikielisen kirjaston kokoelmissa voidaan turvata niiden saatavuus kaikille, vaikka osa kokoelmista sijoitettaisiin pysyvästi muualle kuin Helsingin kaupunginkirjaston Pasilan kirjastoon, jossa ne tällä het-

kellä sijaitsevat. Erityisesti opettajat lainaavat paljon vieraskielistä aineistoa oppilaidensa käyttöön, joten koulut voisivat olla hyvä yhteistyökumppani asian eteenpäin viemisessä.

Aivan selvityksen alkuvaiheessa tiedustelimme alustavasti muutamalta alueellista kehittämistehtävää hoitavalta kirjastolta kiinnostusta pysyviin siirtokokoelmiin. Kirjastot eivät olleet kiinnostuneita mahdollisuudesta, mutta olivat sen kannalla, että palveluiden tasoa olisi hyvä kartoittaa valtakunnallisella tasolla, jotta tarkoituksenmukaisiin kehitystoimiin voitaisiin siirtyä.

Yleisesti haastatteluissa nousivat esille esimerkiksi seuraavat asiat, joihin kehitystoimia voisi olla hyvä kohdistaa.

- Vastuhenkilö omaan kirjastoon.  
Vastuhenkilön kannattaisi vieraskielisistä palveluista ja kokoelmista huolehtimisen lisäksi sitoutua markkinoimaan vieraskielistä aineistoa, jotta tieto sen olemassaolosta saavuttaisi asiakkaat.
- Kieli- ja kulttuurikoulutus.  
Henkilöstön kouluttaminen siten, että se pystyy ylläpitämään vieraskielisen aineiston kokoelmaa ja vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin.
- Tapahtumia ja kirjastonkäyttöön ohjaavia esitteitä, opasteita ja videoita.  
Palveluja tulisi aktiivisesti markkinoida, jotta tieto niistä tavoittaisi kirjastot ja asiakkaat.
- Erityisesti tukea maahanmuuttajataustaisten naisten ja lasten tutustuttamiseksi kirjastopalveluihin.  
Kielitaidon merkitys on erityisesti lasten kehitykselle erittäin suuri, ja sen edistäminen on yhdenvertaisuuden kannalta ehdottoman tärkeää. Lisäksi suuri osa esimerkiksi turvapaikkaa hakevista naisista on myös riskissä jäädä työelämän ulkopuolelle, ja erityisesti sen takia heidän pääsynsä julkisten palveluiden pariin tulisi varmistaa.
- Tietoa asiakkaista, kulttuureista, yhteistyökumppaneita niin kunnalta kuin yksityiseltä puolelta.
- Mobiilipalveluiden kehittäminen.

## 9. Monikielisen kirjaston aineiston osittainen hajasijoittaminen

Monikielinen kirjasto sai vuonna 2020 rahoituksen tätä hajasijoittamisselvitystä varten. Selvityksen lähtökohtana oli pyrkiä löytämään ratkaisu, jolla parannettaisiin vieraskielisten asiakkaiden palveluja kehittämällä Monikielisen kirjaston toimintaa ja yhteistyötä kirjastojen kanssa.

Alustava ratkaisu olisi ollut hajasijoittaa Monikielisen kirjaston tiettyjen kielten kirjoja suurille kehittäjäkirjastoille nykyistä pidempiin tai pysyviin lainoihin. Alkukartoituksen perusteella havaitsimme, että nykyisen toiminnan kehittämisen tulisi vastata mahdollisimman hyvin valtakunnalliseen vieraskielisten kirjastopalvelujen tarpeeseen ja tapahtua kirjastoyhteistyötä tehostamalla. Lähes tytyt alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot eivät olleet lähtökohtaisesti kiinnostuneita pysyvistä siirtokokoelmista. Vaikka hajasijoittamisen hyötyjä oli tullut esille haastatteluissa, kehitystoimienpiteiden tulisi perustua yhteistyöhön. Sen vuoksi selvitystä jatkettiin kyselyllä vieraskielisten kirjastopalvelujen tilasta ja se lähetettiin yleisiin kirjastoihin kaikkiin kuntiin Helmet-alueetta lukuun ottamatta.

Kartoitimme vielä kyselyssä kiinnostusta pysyvien siirtokokoelmien vastaanottamiselle kysymyksessä numero 8. "Mikä olisi mielestäsi sopiva Monikielisen kirjaston laina-ajan pituus, jotta vieraskielisten asiakkaiden palvelu kirjastossanne olisi mahdollisimman toimivaa?" Yksi vastaajista ilmaisi kiinnostuksensa pysyvää kokoelmaa kohtaan. Mahdollisen yhteistyön myötä voitaisiin saada kokemuksia siitä, kuinka järjestely toimisi. Se voisi toimia pilottina uudelle palvelulle, mikäli tulevaisuudessa tulisi ajankohtaiseksi laajentaa toimintaa myös muihin kirjastoihin.

## 10. Tietoja vastaajista

### 10.1. Kehittämistehtävää hoitavan kirjaston alue

Alueellista kehittämistehtävää hoitavia kirjastoja on yhdeksän. Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot pyrkivät edistämään omien alueidensa yleisten kirjastojen toimintaa ja kehittymistä esimerkiksi henkilöstön osaamisen ja kirjastojen välisen yhteistoiminnan tukemisella. Eniten vastauksia tuli Tampereen ja Vaasan kaupunginkirjastojen alueilta. Tampereen ja Joensuun kaupungeista tuli useita vastauksia myös lähikirjastoilta. Muiden kirjastojen alueilta vastauksia tuli melko tasaisesti, vaikka joidenkin kaupunginkirjastojen toimialue on suurempi kuin toisilla. Lisäksi Ahvenanmaalta, joka ei kuulu minkään kehittämistehtävää hoitavan kirjaston alueeseen, tuli 3 vastausta.

Alueellista kehittämistehtävää hoitava kirjasto	Vastaukset
Joensuun kaupunginkirjasto, toimialueena Pohjois-Karjalan kunnat	16
Kuopion kaupunginkirjasto, toimialueena Etelä-Savon ja Pohjois-Savon kunnat	11
Lahden kaupunginkirjasto, toimialueena Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kunnat	18
Oulun kaupunginkirjasto, toimialueena Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun kunnat	14
Porvoon kaupunginkirjasto, toimialueena Uudenmaan kunnat	15
Rovaniemen kaupunginkirjasto, toimialueena Lapin kunnat	6
Tampereen kaupunginkirjasto, toimialueena Pirkanmaan ja Keski-Suomen kunnat	21
Turun kaupunginkirjasto, toimialueena Varsinais-Suomen ja Satakunnan kunnat	17

Vaasan kaupunginkirjasto, toimialueena Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan kunnat	19
Ahvenanmaa	3

Taulukko 5

## 10.2. Kirjastokimppa

Kirjastokimppat ovat vapaaehtoisuuteen perustuvia yhteistyöverkostoja itsenäisten kirjastojen kesken. Kirjastokimppan eri toimijoilla on usein yhteinen tietokanta, josta asiakkaat voivat etsiä ja varata haluamaansa materiaalia kaikkien kimppaan kuuluvien kirjastojen kokoelmista. Suomessa on noin 30 kirjastokimppaa ja vastauksia kyselyyn tuli 28 eri kirjastokimppasta. Vain 10 kirjastoa ilmoitti, ettei kuulu mihinkään niistä.

Kuuluuko kirjastosi johonkin kirjastokimppaan, mihin?	Vastaukset
Anders-kirjastot	4
Blanka-kirjastot	2
Eepos-kirjastot	8
Fredrikabiblioteken	6
Heili-kirjastot	4
Helle-kirjastot	6
Kainet	2
Keski-kirjastot	10
Kirikirjastot	2
Kirkes-kirjastot	2
Kuopio + Kaavi + Tuusniemi	1
Kyyti-kirjastot	5
Lapin kirjastot	6
Lastu-kirjastot	5
Loisto-kirjastot	2
Louna-kirjastot	2
Lukki-kirjastot	3

Lumme-kirjastot	2
Outi-kirjastot	7
Piki -kirjastot	10
Ratamo-kirjastot	4
Rutakko-kirjastot	3
Satakirjastot	8
Tiekkö-kirjastot	3
Toenperän kirjasto	1
Vaara-kirjastot	16
Vanamo-kirjastot	1
Vaski-kirjastot	5
Ei kuulu	10

Taulukko 6

### 10.3. Haastattelut

#### SELVITYSTÄ VARTEN HAASTATELTIIN:

Virva Nousiainen-Hiiri, kirjastoverkon yhteisten palveluiden  
päällikkö, Helsingin kaupunginkirjasto

Jaana Sundell, kirjastonhoitaja, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Kaukopalvelu

Kirsi Vanharanta, kirjastovirkailija, Lahden kaupunginkirjasto

Samu Eeve, informaatikko, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Keskustakirjasto Oodi

Leena Eskelinen, kirjastonhoitaja, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Keskustakirjasto Oodi

Tiina Tarvonen, kirjastonjohtaja, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Pasilan kirjasto

Hanna Rissanen, palvelupäällikkö, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Pasilan kirjasto

Leena Aaltonen, kulttuuriasiainneuvos, Opetus- ja kulttuuri-  
ministeriö

Päivi Litmanen-Peitsala, projektipäällikkö, Valtakunnalliset  
kehittämispalvelut

Rauha Maarno, toiminnanjohtaja, Suomen kirjastoseura

Marja Hjelt, informaatikko, Helsingin kaupunginkirjasto,



Kirjastoverkon yhteiset palvelut(e-aineisto)  
Katri Vääntinen, kirjastopalvelujen johtaja, Helsingin kaupungin-  
kirjasto  
Kasimir Andersson, informaatikko, Helsingin kaupunginkirjasto/  
Kaukopalvelu  
Elina Kilpiö, suunnittelija, Celia-kirjasto

## Lopuksi

Selvityksen perusteella palveluiden yleiset kehityskohteet liittyvät tiedotukseen ja viestintään. Suuri osa maahanmuuttajista tulee maista, joissa ei ole pohjoismaisten kaltaisia yleisiä kirjastopalveluita ja siksi kirjastojen tulisi aktiivisesti yrittää tavoittaa potentiaalisia asiakkaita ja kertoa palveluista. Jotta tieto palveluista välittyisi kunnan asukkaille tulisi Monikielisen kirjaston palveluista olla tarjolla opastusmateriaaleja selkokielistä ja eri kielillä paitsi painettuna niin myös verkossa sähköisenä, kuten esimerkiksi opastusvideoita. Kirjastot tarvitsisivat tietoa mahdollisista yhteistyötahoista, kuten maahanmuuttajien perustamista yhdistyksistä ja järjestöistä tai maahanmuuttajien kanssa toimivista järjestöistä alueillaan. Tilastokeskuksen tuottamat alueelliset väestötiedot kielijakaumineen tulisi olla helposti kirjastojen käytettävissä esimerkiksi valtakunnallisen Kirjastot.fi - verkkopalvelun kautta.

Vastausten perusteella vain yksi kirjasto olisi kiinnostunut ottamaan pysyviä kokoelmia Monikieliseltä kirjastolta. Sen sijaan useat kirjastot olisivat kiinnostuneita nykyistä pidemmistä siirtokokoelmien laina-ajoista. Valtakunnallisesti käytettävissä olevilla e-aineistoilla voitaisiin lisätä aineistojen saatavuutta.

## 11. Lähteet

Väestönkehitys C23-kaupungeissa C23-kaupunkien vieraskielisen ja ulkomaalaistaustaisen väestön kehitys vuosina 2000-2019 sekä vieraskielisen väestön väestöennuste vuoteen 2040 saakka, Kuntaliitto 2020, julkaistu verkossa, [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/MDI\\_V%C3%A4est%C3%B6nkehitys-maahanmuttajat-vieraskieliset%2020200519.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/MDI_V%C3%A4est%C3%B6nkehitys-maahanmuttajat-vieraskieliset%2020200519.pdf).

OMA KIELI – OMA MIELI Oppilaan oma äidinkieli, Opetushallitus 2016. Informaatioaineistot 2016:6, 4, julkaistu verkossa. Kotoutuminen kaupungissa. Kokonaiskuva ulkomaalaistaustaisista Helsingissä vuonna 2020. Pasi Saukkonen, julkaistu verkossa, [https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/20\\_05\\_06\\_Tutkimuksia\\_1\\_Saukkonen.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/20_05_06_Tutkimuksia_1_Saukkonen.pdf).

Multicultural communities : guidelines for library services. 3rd edition, 2015. IFLA, Section for Library services to multicultural populations.

Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista – lähtökohtia kirjastopalveluiden kehittämiseksi. Helsingin kaupunginkirjasto, yleisten kirjastojen keskuskirjasto, 2016. Julkaistu verkossa, <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Turvapaikanhakijat%20raportti%20lopullinen%20pdf.pdf>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016 / 1492.

Väestötiedot. Tilastokeskus 2019.

## 12. Liitteet

### Vieraskielisten kirjastopalvelut kyselylomake

#### MIKSI KYSYMMME?

Monikielisen kirjaston kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten kirjastoissa pystytään valtakunnallisella tasolla vastaamaan vieraskielisen asiakaskunnan palveluntarpeeseen. Laissa yleisistä kirjastoista määritellyt tehtävät palvelevat tasavertaisesti koko väestöä äidinkieleen katsomatta. Selvityksellä Monikielinen kirjasto noudattaa oman erityistehtävänsä määrittämää vastuutaan, eli tukee vieraskielisen väestön kirjastopalveluja. Ensisijainen palveluvastuu on yhä kunnilla. Kyselyn perusteella Monikielinen kirjasto tiedottaa vieraskielisten palvelujen nykytilasta, pyrkii hankkimaan esille tulleisiin tarpeisiin vastaavaa aineistoa yhteiskäyttöön, neuvoo kirjastoja asiassa ja toimii parhaansa mukaan, jotta kirjastolaissa määritellyt tehtävät kyetään yhdessä täyttämään. Selvityksen tulokset julkaistaan vuoden 2020 loppuun mennessä.

Monikielisen kirjaston asiakaskohderyhmään kuuluvat kaikkien muiden kielten puhujat, paitsi venäjän, viron, englannin, espanjan, italian, ranskan, saksan ja pohjoismaisten kielten. Vieraskielisiä ovat henkilöt, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Kyselyssä olemme ensisijaisesti kiinnostuneita Monikielisen kirjaston kokoelmiin kuuluvien Suomessa harvinaisempien kielten ryhmistä ja niihin kuuluvien asiakkaiden palvelemisesta.

Vastaamiseen on hyvä varata aikaa 10-15 minuuttia. Vastauksesi ovat tärkeitä riippumatta siitä, kuinka paljon oman kirjastosi toimialueella asioi tai asuu vieraskielisiä henkilöitä.

#### KYSELY KOOSTUU KOLMESTA OSIESTA:

1) Ensimmäisessä osiossa kartoitamme tilannetta vieraskielisestä asiakaskunnasta kirjastosi toimialueella.

- 2) Toisessa osiossa selvitämme, miten vieraskielisen asiakaskunnan palvelua toteutetaan tällä hetkellä.
- 3) Kolmannessa osiossa keskitymme nykyisen toiminnan haasteisiin ja kehittämiseen.
- Lopuksi kysymme vielä tietoa kirjastostasi.

**Lisätietoja Monikielisen kirjaston palveluista löydät:**

Helmet-kirjastot ja Kirjastot.fi:

<https://www.helmet.fi/monikielinenkirjasto>

[Kirjastot.fi](https://www.kirjastot.fi):

<https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto>

Esitteet:

[https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/esite?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/esite?language_content_entity=fi)

Facebook

<https://fi-fi.facebook.com/Monikielinenkirjasto/>

10/12/2020

Kiitämme mielenkiinnostasi, ajastasi ja vastauksistasi!

\* Pakollinen

**VIERASKIELISET ASIAKKAAT JA PALVELUNTARVE**

Tässä osiossa kartoitamme vieraskielisten asiakkaiden palveluntarvetta kirjastosi omalla toimialueella.

\*Monikielisen kirjaston kokoelmiin eivät kuulu venäjä, viro, englanti, espanja, ranska, italia, saksa tai mikään pohjoismaisista kielistä.

Voit jättää ne huomioimatta vastauksissasi.

Vastaa parhaan arviointikykyysi mukaan.

**1. Käykö kirjastossasi vieraskielisiä asiakkaita? \***

Usein

Toisinaan

Harvoin

Ei lainkaan

En tiedä

**2. Tiedätkö, kuinka paljon (suurin piirtein) omalla kirjastoalueellasi asuu vieraskielistä väestöä? \***

Tiedän  
En tiedä

**3. Tiedätkö, mitä Suomessa harvinaisia kieliä kirjastosi toimialueella puhutaan? Voit valita useita. (Listasta löytyvät 20 Suomen yleisintä niin sanottua harvinaista kieltä)**

arabia  
albania  
bengali  
bosnia  
bulgaria  
hindi  
kiina  
kurdi  
nepali  
persia, farsi  
portugali  
puola  
romania  
tagalog  
thai  
turkki  
ukraina  
unkari  
urdu  
vietnam  
Muu

**4. Saatteko asiakaspalautetta koskien vieraskielistä kokoelmaa tai palvelua?**

Kyllä  
Ei

**5. Minkälaista palautetta olette saaneet? Kuvaile vapaasti. Vieraskielisten kirjastopalvelujen tilanne**

Tässä osiossa kartoitamme vieraskielisten palvelujen tilannetta kirjastosi toimialueella.

**6. Tilaatteko siirtokokoelmia, eli onko kirjastosi Monikielisen kirjaston asiakas? \***

Kyllä

Ei

**7. Mitä seuraavista Monikielisen kirjaston palveluista olette hyödyntäneet? Linkit palveluihimme löydät kyselyn vielä lopusta. \***

Siirtokokoelmat

Esitteet

Muu materiaali kirjastot.fi-sivustolla (esim. vinkkilistat)

Facebook

Muu

**8. Mitä mieltä olet seuraavista Monikielisen kirjaston palveluja koskevista väittämistä? \***

Täysin eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Ei samaa eikä eri mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Täysin samaa mieltä

1. Siirtokokoelmat vastaavat asiakkaiden tarpeita
2. Siirtokokoelmien lainausprosessi on sujuva (aineistoa on helppo tilata)
3. Esitteitä on saatavilla riittävän useilla kielillä
4. Esitteistä on apua asiakkaiden palvelemisessa
5. Tieto palvelusta tavoittaa kirjastoalueeni vieraskieliset asiakkaat
6. Tieto palvelusta tavoittaa kirjastoni henkilökunnan

**9. Mikä olisi mielestäsi sopiva Monikielisen siirtokokoelmien laina-ajan pituus, jotta vieraskielisten asiakkaiden palvelu kirjastossanne olisi mahdollisimman toimivaa? Huomaa, että lainoja voidaan myös uusida. \***

3-4 kuukautta (nykyinen)

6-12 kuukautta

Yli vuoden

Pysyvään lainaan osaksi omia kokoelmia

**10. Mitä etuja laina-ajan pidentämisellä mahdollisesti saavutettaisiin? \***

**11. Selvitämme kiinnostusta seuraavien kielten nykyistä pidempiin tai pysyviin siirtokokoelmalainoihin. Valitse kielet, joita kirjastollanne olisi mahdollisesti halukkuutta lainata pitkäaikaisesti osaksi omia kokoelmiaan. Vapaaehtoinen kysymys.**

arabia  
albania  
kiina  
kurdi (kurmanji ja sorani)  
persia, farsi  
puola  
somali  
thai  
turkki  
vietnam  
Muu

**12. Oletteko hankkineet omilla aineistomäärärahoillanne kirjastoonne harvinaiskielistä aineistoa? (venäjä, viro, englanti, espanja, italia, ranska, saksa tai pohjoismaiset kielet eivät kuulu niin sanottujen harvinaisten kielten joukkoon) \***

Kyllä  
Ei

**13. Mitä kieliä kirjastosi harvinaiskieliseen kokoelmaan kuuluu?**

**14. Onko kirjastossanne vieraskielisen aineiston ja/tai palvelun vastuuhenkilö? \***

Kyllä  
Ei  
Muu

**15. Onko kirjastossasi muuta vieraskielisten palveluita tukevaa toimintaa? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

Tapahtumia (esim. satutunnit, vinkkaukset)  
Yhteistyö varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa

Yhteistyö järjestöjen tai yhdistysten kanssa (esim. Suomen Punainen Risti)  
Suomen- tai ruotsin opiskelu (esim. kielikahvila)  
Kirjaston käytön opastusta  
Muu

Vieraskielisten palvelujen haasteet ja toiminnan kehitys  
Tässä osiossa kartoitamme, minkälaisia haasteita vieraskielisten asiakkaiden tavoittamiseen ja palveluiden tarjoamiseen voi liittyä, sekä selvitämme kehityskohteita.

**16. Kirjasto on yksi kuntalaisten peruspalveluista. Arvioi, kuinka hyvin kirjastonne pystyy palvelemaan alueenne vieraskielisiä henkilöitä tällä hetkellä. \***

Ei lainkaan  
Erittäin hyvin

**17. Missä asioissa kirjastossasi olisi mielestäsi kehitettävää vieraskielisten asiakkaiden palvelemissa? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

Asiakaskohtaukset (esim. kielimuuri)  
Asiakkaiden tavoittaminen (tieto palvelusta ei välity asiakasryhmälle)  
Vieraskielisten palvelujen tarjoaminen ylipäättään  
Vieraskielisen kokoelman kehittäminen  
Muu

**18. Osaatko sanoa, mitkä asiat aiheuttavat haasteita vieraskielisten palveluiden tarjoamisessa?**

Resurssien puute (esim. rahoitus, henkilökunta)  
Tiedotus ja viestintä (tietoa ja opastusta palvelusta ei ole riittävästi saatavilla)  
Yhteistyötahojen puute (järjestöt, koulut, oman kunnan organisaatio)  
Muu

**19. Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä Monikielisen kirjaston kanssa, jotta vieraskielisten asiakkaiden palvelu olisi mahdollisimman laadukasta ja tehokasta?**



Kirjaston tiedot  
Kirjaston tiedot ja yhteydet

**20. Kirjastosi \***

**21. Kuuluuko kirjastosi johonkin Kirjastokimppaan, mihin? \***

**22. Mihin AKE-alueeseen kirjastosi kuuluu? (Alueellista kehittämistehtävää hoitavan kirjaston alueeseen) \***

Joensuun kaupunginkirjasto, toimialueena Pohjois-Karjalan kunnat

Kuopion kaupunginkirjasto, toimialueena Etelä-Savon ja Pohjois-Savon kunnat

Lahden kaupunginkirjasto, toimialueena Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kunnat

Oulun kaupunginkirjasto, toimialueena Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun kunnat

Porvoon kaupunginkirjasto, toimialueena Uudenmaan kunnat

Rovaniemen kaupunginkirjasto, toimialueena Lapin kunnat

Tampereen kaupunginkirjasto, toimialueena Pirkanmaan ja Keski-Suomen kunnat

Turun kaupunginkirjasto, toimialueena Varsinais-Suomen ja Satakunnan kunnat

Vaasan kaupunginkirjasto, toimialueena Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan kunnat

**23. Haluatko kertoa meille vielä jotakin muuta?  
(palautetta, kehitysehdotuksia)**

## **Bibliotekstjänster för personer med främmande språk**

### **VARFÖR FRÅGAR VI?**

Syftet med Flerspråkiga bibliotekets enkät är att utreda hur biblioteken på riksomfattande nivå kan svara på servicebehovet hos kunder med främmande språk. Uppgifterna som fastställs i lagen om allmänna bibliotek betjänar jämlikt hela befolkningen oavsett modersmål. Med utredningen tar Flerspråkiga biblioteket sitt ansvar som fastställts för specialuppdraget, det vill säga att stödja bibliotekstjänster för personer med främmande språk. Kommunerna har fortfarande det primära serviceansvaret. Med hjälp av enkäten informerar Flerspråkiga biblioteket om nuläget för tjänsterna på främmande språk, strävar efter att ta fram material som motsvarar de uppkomna behoven och som används gemensamt, ger råd i frågan till biblioteken och gör sitt bästa för att tillsammans fullgöra uppgifterna som fastställs i bibliotekslagen. Resultaten från utredningen publiceras före utgången av 2020.

I Flerspråkiga bibliotekets kundmålgrupp ingår alla som talar ett annat språk än ryska, estniska, engelska, spanska, italienska, franska, tyska och nordiska språk. Personer med främmande språk har ett annat språk än svenska, finska eller samiska som modersmål. I enkätundersökningen är vi i första hand intresserade av mer sällsynta språkgrupper som ingår i Flerspråkiga bibliotekets samlingar och kundservicen i anslutning till dessa.

Reservera gärna 10–15 minuter för att besvara enkäten. Dina svar är viktiga oavsett hur ofta du besöker ditt biblioteks verksamhetsområde eller hur många personer med främmande språk som bor där.

### **ENKÄTEN BESTÅR AV TRE DELAR:**

- 1) I den första delen kartlägger vi situationen för kunderna med främmande språk i ditt biblioteks verksamhetsområde.
- 2) I den andra delen utreder vi hur servicen för kunderna med främmande språk ordnas för närvarande.

3) I den tredje delen fokuserar vi på utmaningarna i och utvecklingen av den nuvarande verksamheten. Slutligen ber vi dig lämna information om ditt bibliotek.

**Mer information om Flerspråkiga bibliotekets tjänster finns här:**

Helmet-biblioteken:

[https://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek\\_och\\_tjanster/Flersprakiga\\_biblioteket](https://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek_och_tjanster/Flersprakiga_biblioteket)

Kirjastot.fi:

<https://www.biblioteken.fi/flersprakigabiblioteket>

Broschyrer:

[https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/esite?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/esite?language_content_entity=fi)

Facebook

<https://fi-fi.facebook.com/Monikielinenkirjasto/>

Vi tackar för ditt intresse, din tid och dina svar!

\* Obligatorisk

**KUNDER MED FRÄMMANDE SPRÅK OCH DERAS SERVICEBEHOV**

I den här delen kartlägger vi servicebehovet hos kunder med främmande språk i ditt biblioteks verksamhetsområde. \* Ryska, estniska, engelska, spanska, franska, italienska, tyska och nordiska språk ingår inte i Flerspråkiga bibliotekets samlingar. Du kan ignorera dem i dina svar.

Vi ber dig besvara frågorna efter bästa förmåga.

**1. Besöker kunder med främmande språk ditt bibliotek? \***

- Ofta
- Då och då
- Sällan
- Inte alls
- Vet inte

**2. Vet du hur stor del (ungefär) av befolkningen i ditt**

**biblioteksområde som har ett främmande språk? \***

Ja, det vet jag

Vet inte

**3. Vet du vilka sällsynta språk i Finland som talas i ditt biblioteks verksamhetsområde? Du kan välja flera. (I listan finns de 20 vanligaste så kallade sällsynta språken i Finland.)**

arabiska

albanska

bengali

bosniska

bulgariska

hindi

kinesiska

kurdiska

nepali

persiska, farsi

portugisiska

polska

rumänska

tagalog

thai

turkiska

ukrainska

ungerska

urdu

vietnamesiska

Annat

**4. Får ni kundrespons gällande samlingen eller servicen på främmande språk?**

Ja

Nej

**5. Vilken slags respons har ni fått? Beskriv fritt.**

Situationen för bibliotekstjänster på främmande språk I den här delen kartlägger vi situationen för tjänsterna på främmande språk i ditt biblioteks verksamhetsområde.

**6. Beställer ni cirkulerande samlingar, det vill säga är ditt bibliotek kund hos Flerspråkiga biblioteket? \***

Ja

Nej

**7. Vilka av Flerspråkiga bibliotekets tjänster har ni utnyttjat? Du hittar länkar till våra tjänster i slutet av enkäten. \***

**Cirkulerande samlingar**

Broschyrer

Annat material på webbplatsen kirjastot.fi (t.ex. tipslistor)

Facebook

Annat

**8. Vad anser du om följande påståenden om Flerspråkiga bibliotekets tjänster? \***

Helt av annan åsikt

Delvis av annan åsikt

Varken av samma eller av annan åsikt

Delvis av samma åsikt

Helt av samma åsikt

1. De cirkulerande samlingarna motsvarar kundernas behov.
2. Låneprocessen för de cirkulerande samlingarna är smidig (det är enkelt att beställa material).
3. Broschyrerna kan fås på tillräckligt många språk.
4. Broschyrerna är till hjälp i betjäningen av kunderna.
5. Informationen om tjänsten når ut till kunder med främmande språk i mitt biblioteksområde.
6. Informationen om tjänsten når ut till bibliotekets personal.

**9. Vilken anser du är en lämplig lånetid för de flerspråkiga cirkulerande samlingarna, för att servicen för kunder med främmande språk ska fungera så väl som möjligt? Observera att lånen även kan förnyas. \***

3–4 månader (för närvarande)  
6–12 månader  
Över ett år  
Permanent lån som en del av våra egna samlingar.

**10. Vilka fördelar skulle man eventuellt uppnå med att förlänga lånetiden? \***

**11. Vi utreder intresset för längre eller permanenta lån av cirkulerande samlingar på följande språk. Välj de språk som ditt bibliotek eventuellt skulle vilja låna under en längre tid som en del av era egna samlingar. Frivillig fråga.**

arabiska  
albanska  
kinesiska  
kurdiska (kurmanji och sorani)  
persiska, farsi  
polska  
somaliska  
thai  
turkiska  
vietnamesiska  
Annat

**12. Har ni skaffat material på mindre utbredda språk till biblioteket med egna materialanslag? (ryska, estniska, engelska, spanska, italienska, franska, tyska och nordiska språk ingår inte i så kallade mindre utbredda språk) \***

Ja  
Nej

**13. Vilka språk ingår i bibliotekets samlingar på mindre utbredda språk?**

**14. Har biblioteket en ansvarig person för material och/eller service på främmande språk? \***

Ja

Nej  
Annat

**15. Har biblioteket någon annan verksamhet som stöder tjänster på främmande språk? Du kan välja flera alternativ. \***

Evenemang (t.ex. sagotimmar, lästips)  
Samarbete med småbarnspedagogik och skolor  
Samarbete med organisationer och föreningar (t.ex. Finlands Röda Kors)  
Studier i svenska eller finska (t.ex. språkkafé)  
Handledning i hur man använder biblioteket  
Annat

**Utmaningar med tjänster på främmande språk och verksamhetsutveckling**

I den här delen kartlägger vi vilka utmaningar det kan innebära att nå ut och erbjuda tjänster till kunder med främmande språk. Vi utreder även utvecklingsobjekt.

**16. Biblioteket är en basservice i kommunerna. Bedöm hur väl biblioteket kan betjäna personer med främmande språk i området för närvarande. \***

Inte alls  
Mycket bra

**17. Vad i biblioteket anser du bör utvecklas gällande betjäningen av kunder med främmande språk? Du kan välja flera alternativ. \***

Kundbemötandena (t.ex. språkmuren)  
Att nå ut till kunderna (informationen om tjänsten överförs inte till kundgruppen)  
Överhuvudtaget erbjuda tjänster på främmande språk  
Utveckling av samlingar på främmande språk  
Annat

**18. Kan du ange vad som är utmanande i erbjudandet av tjänster på främmande språk?**

Resursbrist (t.ex. finansiering, personal)  
Information och kommunikation (information om och

handledning i tjänsten är inte tillgänglig)

Brist på samarbetspartner (organisationer, skolor, den egna kommunens organisation)

Annat

**19. Hur skulle du vilja utveckla samarbetet med Flerspråkiga biblioteket för att betjäningen av kunder med främmande språk skulle vara så högkvalitativ och effektiv som möjligt?**

Bibliotekets information

Bibliotekets information och kontaktuppgifter

**20. Ditt biblioteks \***

**21. Tillhör ditt bibliotek någon bibliotekssammanslutning? Vilken? \***

**22. Till vilket AKE-område tillhör ditt bibliotek? (Område där ett bibliotek har ett regionalt utvecklingsuppdrag) \***

Joensuu stadsbibliotek med kommunerna i Norra Karelen som verksamhetsområde

Kuopio stadsbibliotek med kommunerna i Södra Savolax och Norra Savolax som verksamhetsområde

Lahtis stadsbibliotek med kommunerna i Egentliga Tavastland, Päijänne-Tavastland, Kymmenedalen och Södra Karelen som verksamhetsområde

Uleåborgs stadsbibliotek med kommunerna i Norra Österbotten och Kajanaland som verksamhetsområde

Borgå stadsbibliotek med kommunerna i Nyland som verksamhetsområde

Rovaniemi stadsbibliotek med kommunerna i Lappland som verksamhetsområde

Tammerfors stadsbibliotek med kommunerna i Birkaland och Mellersta Finland som verksamhetsområde

Åbo stadsbibliotek med kommunerna i Egentliga Finland och Satakunta som verksamhetsområde

Vasa stadsbibliotek med kommunerna i Södra Österbotten, Österbotten och Mellersta Österbotten som verksamhetsområde

**23. Vill du berätta något annat för oss? (respons, utvecklingsförslag)**





KIRJASTO · BIBLIOTEK · LIBRARY