

**OULU**

**Oulu** Capital  
of Northern  
Scandinavia



# **Kirjasto kotouttamisen tukena**

## **Hankeraportti**

**Jarno Laakso, Oulun kaupunginkirjasto**  
**27.7.2017**

# KIRJASTO KOTOUTTAMISEN TUKENA

## HANKERAPORTTI

Jarno Laakso, Oulun kaupunginkirjasto

### Sisälllys

1 Johdanto	sivu 1
2 Maahanmuuttajien kirjastopalveluiden kartoitus Oulussa ja Raahessa	sivu 2
2.1 Kyselyt	sivu 3
2.2 Vastausten tulkintaa	sivu 4
2.3 Kyselyiden hyödyntäminen	sivu 5
3 Monikulttuuriset koulutukset	sivu 5
4 Kirjaston työryhmät	sivu 7
4.1 Kokoelmat	sivu 7
4.2 Palvelut	sivu 9
4.3 Tapahtumat	sivu 10
5 Kirjastovierailut	sivu 11
6 Verkkopalveluiden kehittäminen	sivu 12
7 Verkostoituminen	sivu 13
8 Yhteenveto ja jatko	sivu 15

# 1 JOHDANTO

Kirjasto kotouttamisen tukena-hankkeessa kehitettiin Oulun ja Raahen alueen maahanmuuttajille ja turvapaikanhakijoille suunnattuja kirjastopalveluita. Palveluja tehtiin tunnetuksi ja näkyväksi vierailuilla vastaanottokeskuksiin ja järjestämällä kaikille avoimia yhteisiä tilaisuuksia kirjaston yhteistyöjärjestöjen ja kotoutumiskoulutusta järjestävien oppilaitosten kanssa. Monikulttuurista kirjastotyötä kehitettiin luomalla uusia palveluesitteitä, suunnittelemalla ja päivittämällä verkkopalveluja ja järjestämällä kirjaston henkilökunnan sekä yhteistyökumppaneiden kanssa yhteisiä koulutuksia. Hankkeen pääasiallisena kohderyhmänä pidettiin kotouttamisvaiheen alussa olevia maahanmuuttajia, mutta sen tuloksista voivat hyötyä yhtä lailla kaikki alueen kirjastojen maahanmuuttajataustaiset ja vieraskieliset asiakkaat. Kirjastoille tuotetuissa esityksissä ja työkaluissa on myös pyritty huomioimaan niiden sovellettavuus kaikkien yleisten kirjastojen käyttöön.

Hanketyö aloitettiin tekemällä kartoitusta alueen kirjastopalveluista maahanmuuttajien näkökulmasta. Kyselyjä teetettiin Oulun ja Raahen alueen vastaanottokeskuksiin, kirjaston työntekijöille sekä kouluihin ja oppilaitoksiin. Kartoitusten perusteella hankkeelle luotiin kolme yleisten tavoitteiden mukaisiksi todettua työryhmää: kokoelmat, palvelut ja tapahtumat. Työryhmien lisäksi hanketyötä ohjasi ja arvioi viisihenkinen ohjausryhmä. Selvitys- ja suunnittelutyön jälkeen tavoitteet siirtyivät ideoiden toteutukseen sekä alueelliseen toimintaan kirjastojen ja kohderyhmien yhteisissä tapahtumissa. Kotouttamistyön yleinen tavoite – kaksisuuntainen kotouttaminen – onnistui hyvin, kun yhteisten tapahtumien järjestämisen ja monikulttuurisen kirjastotyön valmiuksien parantamisen myötä myös kirjaston maahanmuuttajatyöhön suuntautuvat yhteistyöverkostot laajentuivat hankkeen aikana.

Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeen aikana Suomessa oli yhtäaikaaisesti käynnissä 13 yleisten kirjastojen hanketta (Yleisten Kirjastojen Hankerekisteri. <http://hankkeet.kirjastot.fi/2017>. Hakupäivä 12.7.2017), joiden pääasiallinen tavoite oli monikulttuurisen kirjastotyön tai muuten maahanmuuttajille ja turvapaikanhakijoille suunnattujen kirjastopalveluiden kehittämisessä. Hankkeet verkostoituivat ja niissä keskityttiin yhteistyön tekemiseen samankaltaisissa teemoissa, kuten kirjastopalvelujen suunnittelussa maahanmuuttajille, monikulttuuristen tapahtumien järjestämisessä tai viestinnän kehittämisessä. Suomessa keskeisiä toimijoita ovat Monikielinen kirjasto Helsingissä, Suomen kirjastoseura sekä Kirjastot.fi. Kotouttamistyö on kuntien ja kirjastopalveluiden tuottamisen näkökulmasta laaja ja monipuolinen tehtäväkenttä. Turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskusten tilanteet muuttuvat jatkuvasti: Oulussa Heikinharjun vastaanottokeskus on transityksikkö, Raahessa SPR:n vastaanottokeskus lopetti toimintansa maaliskuussa 2017. Kirjastojen tulee huomioida muutokset ja kyetä tarjoamaan palveluja useilla eri kielillä, tulijoiden osaamis- ja taitotasot tulee voida huomioida palveluissa ja tapahtumissa, lisäksi maahanmuuttajiksi voitaisiin määrittellä myös työ- tai opiskelusyistä maahan tulleet henkilöt. Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeen yhtenä tavoitteena oli kasvattaa yhteistyöverkostoa, mutta myös luoda hyviä edellytyksiä monikulttuurisen kirjastotyön jatkuvuudelle Oulun ja Raahen alueille tulevaisuudessakin.

## 2 MAAHANMUUTTAJIEN KIRJASTOPALVELUIDEN KARTOITUS OULUN JA RAAHEN ALUEILLA

Kirjastopalveluiden kartoitus vieraskielisestä asiakaskunnasta koettiin tarpeelliseksi tehdä sen jälkeen, kun turvapaikanhakijoiden määrä oli selvästi lisääntynyt Oulun ja Raahen alueilla vuoden 2015 jälkeen. Uusiin palvelutarpeisiin vastaaminen riittävän

nopeasti ja tehokkaasti oli ajoittain aika haastavaa kirjastoille. Kirjastojen aiemmat kokemukset tai valmiudet monikieliseen kirjastotyöhön maahanmuuttajien kanssa vaihtelivat alueittain. Toisissa kirjastoissa vieraskielisten asiakasmäärien lisääntyminen näkyi heti, kun taas toisissa kirjastoissa maahanmuuttajien määrän lisääntyminen ei juuri ole näkynyt. Tämä johtuu osaksi vastaanottokeskusten ja hätämajoitusten sijainneista kirjastojen suhteen sekä myöhemmin oleskeluluvan saaneiden asukkaiden muuttamisesta alueille niihin kaupunginosiin, joissa kirjastopalveluita on tarjolla.

## 2.1 Kyselyt

Kirjasto kotouttamisen tukena - hankkeessa tehtiin kolme kyselyä. Ensimmäinen kyselyistä oli suunnattu Ouluun Heikinharjun ja Raahen alueelle Raahen ja Ruukin vastaanottokeskuksiin: asukkaille ja työntekijöille. Kyselyllä haluttiin selvittää alueiden kirjastopalveluiden tunnettuutta ja käyttöä turvapaikanhakijoiden keskuudessa sekä toiseksi vastaanottokeskusten työntekijöiden tapoja ja valmiuksia tehdä yhteistyötä lähialueiden kirjastojen kanssa. Vastauksia annettiin 35 kappaletta. Toinen kyselyistä oli suunnattu alueiden kirjastoille. Siinä selvitettiin kirjastojen valmiuksia ja työntekijöiden kokemuksia nyt ajankohtaisesta monikulttuurisesta kirjastotyöstä. Vastauksia kirjastoilta tuli yhteensä 19. Kolmas kyselyistä lähetettiin Oulun ja Raahen alueiden opettajille sekä peruskouluihin että toisen asteen oppilaitoksiin, joissa järjestetään kotoutumiskoulutusta. Kyselyillä haluttiin selvittää oppilaiden ja kouluryhmien kirjaston käyttöä sekä kirjaston roolia "suomi toisena kielenä" –

opiskelun tukena koulujen oppilaiden näkökulmasta, yhtenä esimerkkinä kysymyksistä mainiten S2-kirjallisuusdiplomit. Peruskouluista 29 vastasi kyselyyn, toisen asteen oppilaitoksista 8. Samassa yhteydessä tuli kartoitettua Oulun ja Raahen alueiden koulujen S2-oppilaiden määrät kirjaston tulevaakin yhteistyötä silmällä pitäen.

## 2.2 Vastausten tulkintaa

Vastaanottokeskuksille suunnattu kysely vahvisti käsitystä, että monelle turvapaikanhakijalle kirjastopalvelut ovat uusi ja jokseenkin tuntematon palvelu. Kirjastossa ei useimpien vastausten perusteella juurikaan käyty, eikä tiedetty kirjastopalveluista sen enempää. Toisaalta on myös mainittava vastausten hajonnasta – pienelle osalle vastaajista kirjaston palvelut olivat jo entuudestaan tuttuja tai asukkaat olivat jo ehtineet asioidakin Oulun tai Raahen alueen kirjastoissa. Vastaanottokeskusten sijainnilla ja hyvillä kulkuyhteyksillä on merkitystä kirjaston palvelujen käyttöön otossa. Heikinharjun vastaanottokeskus on suhteellisen pitkän matkan päässä, jos ei ole mahdollisuutta kulkea linja-autolla tai tiedossa ei ole ollut kirjastoauton lähintä pysäkkiä. Kyselyssä ilmeni myös, että suurella osalla vastaajista oli käytössä matkapuhelin. Melkein kaikki vastaajista olivat halukkaita osallistumaan yhteisten kulttuuritapahtumien järjestämiseen. Kirjastoissa puolestaan työntekijöiden kokemukset maahanmuuttajaasiakkaiden kohtaamisesta kirjastotyössä vaihtelivat. Huomio kiinnittyi vastauksissa kokoelmien sisältöön ja kirjastopalveluiden käyttöön sekä kielitaitoon tai sen puutteisiin asiakaspalvelutilanteissa. Muuten tunnuttiin pärjäävän kohtalaisen hyvin maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Kärsivällinen asennekirjastojen asiakaspalvelussa oli havaittavissa vastausten perusteella. Osalla vastaajista oli myös aiempaa kokemusta muista kuin nyt ajankohtaisena olevien kulttuurialueiden maahanmuuttajaryhmistä tai muunlaisesta monikulttuurisesta yhteistyöstä kirjastoissa. Kouluille suunnattuun kyselyyn vastasivat ”suomi toisena kielenä” – opettajat. Kouluissa koettiin haasteelliseksi lähinnä oppilaiden suomen kielen opiskelun sujuminen ja tähän tarkoitukseen oikeanlaisen materiaalin löytämisen, esimerkiksi kirjastoista.

### 2.3 Kyselyiden hyödyntäminen

Suoritetuilla kyselyillä kartoitettiin nopeasti Oulun ja Raahen alueiden toimijoiden ja kohderyhmien parissa vallitseva tilanne kirjastopalveluiden tarpeiden ja niiden tarjonnan suhteen. Vastauksista haettiin jo entuudestaan tunnettujen seikkojen lisäksi niitä asioita, joita selvästi haluttiin painottaa tai korostaa kyselyjen kohderyhmissä. Kyselyt auttoivat kokonaisuutena selkiyttämään hankkeen tavoitteita ja ymmärtämään haasteiden laajuuden, tarpeiden ollessa niin moninaisia esimerkiksi kielien tai osaamistason mukaisesti. Kyselyjen myötä kartoitettiin S2-oppilaiden lukumäärä Oulun ja Raahen alueiden kouluissa. Jatkossa uuden kyselyn voisi tehdä esimerkiksi S2-kirjallisuudiplomin uudistamisen myötä näille nyt tiedossa olevien koulujen ja oppilaitosten suomi toisena kielenä – opettajille.

## 3 MONIKULTTUURISET KOULUTUKSET

Vieraskielisen asiakaskunnan kasvettua nopeasti Oulun ja Raahen alueilla, koettiin kirjastoissa tarpeelliseksi järjestää omaa monikulttuurisaiheista koulutusta nimenomaan kirjastotyön näkökulmasta. Kirjastoissa oli kartoitusten perusteella vaihtelevasti käytännön kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa toimimisesta. Asiakaskunnan moninaisuuteen vaikuttavat esimerkiksi alueella asuvan väestön kulttuurijakauma sekä korkeakoulujen, kotoutumiskoulutusta järjestävien oppilaitosten tai vastaanottokeskusten ja hätämajoitusten sijainnit suhteessa kirjastoihin. Kirjaston työntekijät olivat osallistuneet aiemmin monikulttuurisiin koulutuksiin yhdessä opetus- ja muiden kulttuuritoimijoiden kanssa esimerkiksi 8.9.2016 Maahanmuuttajien kotouttaminen monialaisena yhteistyönä – koulutus Oulussa. Hankkeen aikana järjestettiin kaksi kirjaston työntekijöille ja yhteistyötahoille suunnattua koulutusta, joissa

aiheena olivat maahanmuuttajien kirjastopalveluiden kehittäminen sekä suomen kielen opiskelun tukeminen.

Monikulttuurisuus arjen kirjastotyössä – koulutus järjestettiin 18.10.2016 yhdessä Pohjois-Suomen aluehallintoviraston kanssa. Koulutukseen osallistui yhteensä 31 kirjaston työntekijää kaikkialta Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueilta. Koulutuksen sisällöissä pyrittiin ottamaan huomioon eri näkökulmia turvapaikanhakijoiden ajankohtaisen tilanteen ymmärtämiseen ja luomaan siten hyvää kotoutumista tukevaa kirjastotyötä. Esitelmöitsijöinä olivat Suomen Punaisen ristin Oulun osaston vapaaehtoinen, Pohjois-Suomen S2-opettajien edustaja sekä Monikielisen kirjaston työntekijä. Lopuksi saatiin vielä kuulla omakohtaista kokemusta kotoutumisesta kahdelta monikulttuurikeskus Villa Victorin maahanmuuttajataustaiselta työntekijältä. Palautteen mukaan monelle pienemmän kirjaston edustajalle esimerkiksi Monikielisen kirjaston palvelut olivat uusia. Koulutuksen luentoesitykset lisättiin Aluehallintoviraston verkkosivuille.

Toinen koulutuksista pidettiin 23.1.2017 Oulun kaupunginkirjaston pääkirjastolla. Osallisena verkossa – digitaalisia taitoja maahanmuuttajille – koulutukseen osallistui 24 henkilöä: mukana kirjaston työntekijöitä, suomen kielen opettajia ja Luetaan yhdessä verkoston sekä Heikinharjun vastaanottokeskukseen vapaaehtoisia suomen kielen opettajia. Kouluttajina toimivat Osallisena verkossa – hankkeen projektipäällikkö Marianne Seppä ja projektityöntekijä Réka Aarnos. Koulutuksessa esiteltiin ja testattiin käytännössä hankkeessa luodun verkkosivun – osallisenaverkossa.com – palveluja, jotka soveltuvat niin maahanmuuttajille kuin opettajillekin suomen kielen opiskeluun ja suomalaiseen kulttuuriin tutustuttamisessa. Koulutus perehdytti osallistujat uuteen verkkopalveluun, mutta auttoi myös ymmärtämään laajemmin hyvien verkkopalveluiden ajankohtaisuuden ja tarpeellisuuden maahanmuuttajien suomen kielen



opiskelussa. Suurimmalla osalla turvapaikanhakijoista ja maahanmuuttajista on valmiudet käyttää internetiä kantaväestön tapaan. Myös verkossa tarjolla oleva aineisto suomen kielen opiskeluun on merkittävästi lisääntynyt. Lisäksi esimerkiksi harvinaisempien kielten sanakirjoja on saatavilla vain verkossa. Näillä on merkitystä myös kirjastotyössä, kun asiakaspalvelussa etsitään asiakkaille aineistoa suomen kielen opiskelun tueksi verkosta tai kun suunnitellaan uusia verkkopalveluja kirjaston vieras-kielisille asiakkaille.

## 4 Kirjaston työryhmät

Hankkeella oli viisijäseninen ohjausryhmä, joka kokoontui yhteensä neljä kertaa. Ohjausryhmä arvioi hankkeen tavoitteiden toteutumista, auttoi suunnittelutyössä ja kannusti eteenpäin. Yksi ohjausryhmän palaverista pidettiin Raahessa. Samassa yhteydessä ohjausryhmä tutustui myös Raahen kaupunginkirjastoon. Hankkeen tavoitteiden eri osa-alueille luotiin kolme omaa työryhmää: kokoelmat, palvelut ja tapahtumat – työryhmät. Kaikissa työryhmissä oli viisi jäsentä (Oulusta neljä ja Raahen alueelta yksi), ja ne kokoontuivat kaksi kertaa.

### 4.1. Kokoelmat

Kokoelmat – työryhmällä oli muiden työryhmien tapaan käytössään työtila (Google Drive) omien suunnitelmien työstämiseksi ja kommentoimiseksi. Ensimmäisellä tapaamiskerralla käytiin läpi kirjastojen kokoelmia maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta. Aluksi käytiin läpi kirjojen lainaustilastoja kielittäin. Todettiin yleisesti kaksisuuntaisen kotouttamisen näkökulman tärkeys myös kokoelmatyössä: kirjaston kokoelmien merkitys suomen kielen opiskelun tukena sekä toisaalta oman äidinkielen ylläpitämisen tärkeys. Lainaustilastot osoittivat, että suomen kielen opiskelunmateria-

aaleja lainataan runsaasti (lainaus prosentit 70 – 80 %:n luokkaa kaikista niteistä suosituimmista kirjassarjoissa), kun taas vieraskielisiä teoksia ei juurikaan (yleisimmät nyt Oulun ja Raahen alueilla ajankohtaisena kysymykseen tulevat kotoutumiskielet turvapaikanhakijoiden taustojen mukaan: arabia, somali, dari, sorani ja persia). Jälkimmäiseen asiaan kirjasto voi itse vaikuttaa omalla panoksellaan huolehtimalla monikielisen kokoelmatyön ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Haasteeksi vieraskielisessä kokoelmatyössä voi tulla kielten hajonnan tuomat monimutkaisuudet suhteessa alueen marginaalisiin pieniin asiakasmääriin eri kieliryhmissä. Vaihtuvuuden tiedetään olevan suurempaa johtuen heidän asemastaan esimerkiksi turvapaikanhakijoina oleskelun perustuessa väliaikaisiin oleskelulupiin tai muihin epävarmuustekijöihin. Toisaalta maahanmuuton myötä ihmisiä on jäänyt pysyvästi Oulun ja Raahen seuduille. Kirjasto voi ottaa paremmin huomioon kokoelmatyön suunnittelussa näitä muuttuvia tilanteita. Oulun ja Raahen kaupunginkirjastot tilaavat säännöllisesti siirtokokoelmia Monikielisestä kirjastosta Helsingistä. Yhteistyötä on tehty Monikielisen kirjaston kanssa myös koulutusten järjestämisessä sekä osallistumalla erilaisiin tapahtumiin ja vierailuihin.

Kirjastojen työntekijöiden vastausten perusteella hyvistä lainausluvuista huolimatta suomen kielen oppikirjojen tiedonhaussa ongelmaksi koettiin asiakkaille sopivien ja oikean tasoisten oppimateriaalien löytämisen etenkin suosituimpien kirjasarjojen ulkopuolelta kirjaston kokoelmista. Tavoitteeksi asetettiin suomen kielen oppimateriaalien ryhmittely niin, että tiedonhaussa voitaisiin etsiä tehokkaammin useampia asiakkaan omaa osaamistasoa vastaavia teoksia. Toiseksi työryhmässä kiinnitettiin huomiota oppikirjojen lisäksi myös muun suomen kielen opiskelua tukevan aineiston saatavuuteen kirjaston kokoelmista. Tällä tarkoitettiin selkokielisen kirjallisuuden sekä helppolukuisen tietokirjallisuuden parempaa hyödyntämistä kokoelmien tarjonnassa. Kahta ensimmäistä tavoitetta varten koottiin aineiston yhteenveto "Suomen kieltä ja

kulttuuria” PDF-tiedosto, joissa osaamistasojen ja aiheiden mukaisesti ryhmitellyt teokset ovat kirjastojärjestelmään linkitettyinä. Kolmanneksi tavoitteeksi valittiin S2-kirjallisuusdiplomin uudistaminen paremmin nykyisen kirjallisuusdiplomin kielen osaamistasoja. S2-kirjallisuusdiplomi uudistettiin opinnäytetyönä keväällä 2017 (Suomi toisena kielenä -kirjallisuusdiplomin päivittäminen Oulun kaupunginkirjastossa: Maahanmuuttajalasten ja -nuorten lukemisen edistäminen Oulussa. Mykkänen, Tomi; Karttunen, Viivi. 2017. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/130952>. Hakupäivä 12.7.2017) S2-kirjallisuusdiplomissa on nyt paremmin huomioitu oppilaiden kielen taitotasot, karkeasti eurooppalaisen viitekehyksen mukaan, lähinnä A- ja B-tasot.

#### 4.2 Palvelut

Palvelut – työryhmässä keskityttiin kirjaston asiakaspalvelun näkökulmiin ja sopivien markkinointitapojen löytämiseen maahanmuuttaja-asiakkaille. Kirjastoille suunnatun kyselyn vastauksissa mainittiin haasteiksi kieliongelmat ja joskus yleensä kirjaston peruspalveluiden merkityksen, esimerkiksi varaamisen, tai käytösääntöjen ymmärtämisen. Näihin asioihin vaikuttaa myös se, onko asiakkailla ollut aiempaa kokemusta yleisten kirjastojen tai vastaavien vapaiden ja julkisten kulttuurilaitosten palveluista. Mainittuja haasteita kirjastoissa esiintyi sekä yksittäisen asiakkaiden kohdalla, että myös ryhmäkäyntien yhteydessä. Kirjaston palvelut tulee tehdä maahanmuuttajille helpommin selitettäväksi.

Tavoitteiksi asetettiin olemassa olevien selkoesitteiden päivittäminen ja uuden yleisen palveluesitteen luominen. Kolmanneksi tavoitteeksi tuli luoda ohjeistus maahanmuuttajaryhmäkäyntien vetämiseen. Selkoesitteen päivittämiseen vaikuttivat myös vuoden 2016 alusta voimaan tulleet uudistuneet käytösäännöt. Oulun ja Raahen kaupunginkirjastoille tehtiin selkoesitteet. Selkoesitteinä käytettiin myös kirjastot.fi:n tarjoamia

yleisesitteitä kirjaston palveluista. Yleisesitteessä esitetään kirjaston palvelut yleis-  
juisemmin, mikä sopii paremmin alueen esikotoutumisen vaiheessa olevien kieliryh-  
mien (arabia, somali, persia, dari, sorani) asiakkaiden tarpeisiin. Selkoesitteitä ja yleis-  
esitteitä on yhteensä 17 eri kielellä.

Kirjaston yleinen palveluesite esittelee asiakkaille konkreettisemmin kirjastopalvelujen  
sisältöjä ja kirjastoa tilana. Siinä on kuvattu kokoelmia, eri osastoja ja palveluja per-  
heille lyhyin tekstein ja kuvin. Ensimmäinen versio palveluesitteestä kirjoitettiin eng-  
lanniksi – ja tavoitteena on kääntää palveluesite muille yleisimmille kotoutumiskielille.  
Palveluesite on suunniteltu kaikkien Outi-kirjastojen käyttöön. Sen pohjaa voivat  
hyödyntää kaikki yleiset kirjastot.

Maahanmuuttajien ryhmäkäyntien vetämiseen luotiin esitys, jonka apuvälineitä ja  
neuvoja voivat hyödyntää kaikki kirjastot. Siihen on koottu yleisesti huomioitavia oh-  
jeita ja neuvoja monikielisten ryhmän vetämiseen, selkokieli ohjeita sekä kirjaston ko-  
kelmiin tutustuttavia helpohkoja tiedonhakutehtäviä.

#### 4.3 Tapahtumat

Kirjasto järjesti tai osallistui esittelijänä yhteensä kolmeentoista erilaiseen monikult-  
tuuriseen tapahtumaan. Näissä tapahtumissa kirjasto tavoitti arviolta 300 ihmistä.  
Kirjastoautovierailutkin laskettiin tapahtumiksi niihin liittyvien suurempien valmistelu-  
jen ja järjestelyjen vuoksi. Mukana näillä vierailuilla oli useampia kirjaston työntekijöi-  
tä sekä lisäksi muutamia vapaaehtoisia Suomen Punaisesta rististä ja Heikinharjun  
tukiyhdistyksestä. Lisäksi kirjastoissa ja palvelutaloissa järjestettiin muutamia luku-  
tuokioita: ”Minä luen sinulle” – kampanja Oulussa ja Raahessa sekä kaksi monikielistä  
tarinatuokiota. Kirjasto pop uppeja pidettiin Raahen talvimarkkinoilla ja ”Oulussa  
Welcome to Oulu” – tapahtumassa sekä ”Oulu loves me” – tapahtumassa. Rasismin-

vastainen tempaus järjestettiin 21.3.2017 Oulun kaupunginkirjaston pääkirjastolla yhteistyössä kaupungin maahanmuuttajapalveluiden, nuorisopalveluiden sekä alueen maahanmuuttajatyötä tekevien järjestöjen kanssa. Tapahtumassa oli muun muassa mahdollisuus tutustua Elävään uskonto- ja kulttuurikirjastoon (Oulun Diakonissalaitos), käydä katsomassa pakolaisteltoa ja Tulijan tukena – valokuvanäyttelyä (Suomen Punainen risti). Näistä tapahtumista sekä ideoista monikulttuuristen tapahtumien järjestämiseen kirjastoissa tehtiin yhteenvetona esitys, joka on kaikkien kirjastojen käytettävissä. Toteutuneiden tapahtumien kuvaukset lisätään myös kirjastot.fi:n tapahtumapankkiin.

## 5 Kirjastovierailut

Hankkeen aikana hanketyöntekijä vieraili Oulun lähikirjastoissa ja Raahen kaupunginkirjastossa palvelujen kartoitusten ja työryhmätyöskentelyn yhteyksissä. Yksi ohjausryhmän kokouksista pidettiin Raahen kaupunginkirjastolla. Samalla ohjausryhmä tutustui Raahen kaupunginkirjaston maahanmuuttajille suunnattuihin kirjastopalveluihin: kokoelmiin, tilojen käyttöön sekä esillä olleeseen irakilaisen asiakkaan kokoomaan valokuvanäyttelyyn. Ohjausryhmä kävi paluumatkalla tutustumassa myös Limingan kirjastoon, jossa saimme esittelyjen lisäksi kuulla heidän kokemuksiaan monikulttuurisesta kirjastotyöstä hätämajoituksen vielä toimiessa lähistöllä.

Hanketyöntekijä osallistui Helsingin Monikielisessä kirjastossa 2.12.2016 Selvitykseen turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista – esittelyyn. Selvitys antoi laajempaa usean kunnan alueella toteutettuna kartoituksena tarkemman kuvan esikotoutettavien asiakasryhmien palveluiden tarpeista ja se auttoi samalla ymmärtämään muiden maahanmuuttajatyötä tekevien kaupunginkirjastojen kokemuksia ja näkökulmia esillä

olleisiin asioihin kirjastopalveluiden tuottamisessa. Selvityksen lopussa on hyvä koon-  
ti monikulttuurisista kirjastopalveluista: Hyviä käytäntöjä muissa Pohjoismaissa. Sa-  
massa yhteydessä hanketyöntekijä kävi tutustumassa Helsingin ja Espoon alueen kir-  
jastojen maahanmuuttajatyöhön Entressen ja Sellon kirjastoissa sekä Helsingin Moni-  
kielisessä kirjastossa. Kirjastovierailut olivat hankkeelle hyödyllisiä, kun tuolloin pääs-  
tiin tutustumaan käytännössä jo pidemmälle vietyihin monikulttuurisiin kirjastopalve-  
luihin tai toimintamuotoihin, kuten asiointipalveluun kirjastoissa, kirjastoita suoraan  
tukevaan vapaaehtoistoimintaan tai erilaisten kulttuuriaktiviteettien järjestämiseen.  
Selvityksestä ja kirjastovierailuista järjestettiin esittelytilaisuus kirjaston työntekijöille  
Oulun kaupunginkirjastolla.

## 6 Verkkopalveluiden kehittäminen

Ennen Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeen alkua Outi-kirjastojen kirjastojärjes-  
telmä oli vaihtunut uuteen Koha-kirjastojärjestelmään. Oulun kaupunginkirjaston  
verkkosivuille oli luotu erikielisiä videoita kirjaston palveluiden käytöstä Maahan-  
muuttajille-osioon. Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeen myötä verkkosivuille  
päivitettiin uudet selkokieli- ja yleisesitteet. Hankkeen myötä tehtiin uudistuksia Ou-  
lun kaupunginkirjaston englanninkielisille sivuille ja maahanmuuttajille – osioon. Eng-  
lanninkielisten sivustojen tekstejä päivitettiin ajan tasalle ja niihin lisättiin linkkejä Ou-  
lun kaupunginkirjaston vieraskieliseen e-aineistoon. Maahanmuuttajille – osioon li-  
sättiin hankkeessa luotu Suomen kieltä ja kulttuuria – luettelo suomen kielen luke-  
mistoista.

Oulun kaupungin verkkosivujen päivitys oli puolestaan tulossa 2017 aikana, joten osa  
uudistuksista jätettiin suunnitelmiksi, pyrkien kuitenkin ennakoimaan niiden soveltu-

minen tuleville verkkosivuille. Esimerkkinä tästä mainittakoon Pudasjärven kirjaston kanssa yhteistyössä tuotetut selkokieliset Outi-verkkokirjaston ohjevideot (demover-siot), joita voidaan hyödyntää maahanmuuttaja-asiakkaiden lisäksi myös muiden ver-kon käyttöä opettelevien asiakasryhmien kanssa. Hanketyöntekijöiden lisäksi mukana videoita oli tekemässä kirjaston it- ja digialan harjoittelija. Kuvatut videot ja niiden käsikirjoitukset tallennettiin yhteisiin työtiloihin, odottamaan verkkosivustojen uudis-tusta. Verkkopalvelujen suunnittelua varten ei luotu omaa työryhmää, mutta olemas-sa olevia palveluita ja suunnitelmia verkkopalveluihin käytiin lyhyesti läpi kaikissa työ-ryhmissä. Hanketyöntekijä osallistui lisäksi Oulun Monikulttuuriskeskus Villa Victorin koolle kutsumaan Kielen taidot - virtuaalityöryhmän kokouksiin. Virtuaalityöryhmässä suunniteltiin Monikulttuurisuuskeskuksen uudistuvia suomen kielen opiskeluun liitty-viä verkkosivuja, ja sen ympärille kehitettävää toiminnallista yhteistyötä – esimerkiksi verkko-ohjausympäristöä hyödyntäen kirjastolla pidetyn ERNOD-hankkeen verkko-ohjauksen pilotointikokemuksia. Kirjaston ja Villa Victorin uudistuvat verkkopalvelut tukevat paremmin suomen kielen opiskelua.

## 7 Verkostoituminen

Hankkeen aikana etsittiin uusia yhteistyökumppaneita kirjaston kotoutumista tuke-vaan monikulttuurisuustyöhön alueen eri toimijoista. Tämä tarkoitti hankkeen alussa kontaktien hakemista maahanmuuttajapalveluita tarjoavilta tahoilta: Oulun ja Raahen vastaanottokeskukset, koulut ja oppilaitokset, kaupungin palveluntuottajista Byströ-min nuortenpalvelut ja Monikulttuurikeskus Villa Victor sekä vapaaehtoisjärjestöistä Punainen risti. Tapahtumien järjestämisessä yhteistyötä tehtiin lisäksi Oulun Diakonis-salaitoksen, Vuolle Settlementin ja Oulun tuomiokirkkoseurakunnan kanssa. Useilla näistä toimijoista on entuudestaan pitkä kokemus maahanmuuttajatyöstä, mikä nä-

kyy erilaisissa maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa ja jo vuosia sitten vakiintuneissa yhteisissä kulttuuritapahtumissa, joista osaan kirjasto nyt osallistui.

Toiseksi hankkeella pyrittiin tavoittamaan laajemmin sen kohderyhmää eli maahanmuuttajia. Kirjasto vieraili vastaanottokeskuksissa ja teki siten tunnetuksi kirjaston palveluja useille niille maahanmuuttajille, jotka eivät olleet aiemmin tutustuneet yleisen kirjaston palveluihin. Maahanmuuttaja-asiakkailta saatiin hyvää palautetta ja he osoittivat kiinnostusta kirjaston palveluita kohtaan. Hankkeen myötä vierailtiin myös oppilaitoksissa. Kotoutumiskoulutuksen oppilaat sekä Oulussa että Raahessa osallistuivat järjestettyihin lukutuokioihin maahanmuuttajajärjestöjen ohella. Oulun kaupunginkirjasto oli mukana myös Mikkelin ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Ernod-hankkeessa (Erytisnuoret ja digiajan osallisuus). Kirjaston osalta tämä "Live-Homework-Help" – pilotointi tarkoitti maahanmuuttajille suunnatun suomen kielen verkko-ohjauksen mallin luomista ja koordinoimista. Verkko-ohjauksen vetäjiksi saatiin kuusi "suomi toisena ja vieraana kielenä" – opiskelijaa Oulun yliopistolta. Osallistujat tulivat lukioon valmistavasta koulutuksesta Oulun aikuislukioista ja ammatilliseen koulutukseen valmentavasta koulusta Oulun seudun ammattiopistosta. Verkko-ohjaustuokioita pidettiin Skypen välityksellä yhteensä kahdeksan kertaa syksyn aikana. Kokemukset verkko-ohjauksesta olivat hyviä. Mallin kokemuksia hyödynnetään Monikulttuurikeskus Villa Victorin kanssa, joka kehittää suomen kielen verkko-ohjausta ja – opetusta alueella. Se tarjoaa muun muassa maahanmuuttaja-asiakkaille maksutonta suomen kielen opetusta ja toimii yleisemmin maahanmuuttaja-asioiden asiantuntijana ja koordinoijana Oulun alueella. Verkostoitumistyön kontaktit jaetaan kirjastossa vastuualueittain, esimerkiksi kouluyhteistyöstä tai tapahtumien järjestämisestä vastaaville työntekijöille.



Kirjasto kotouttamisen tukena – hankkeen myötä Oulun ja Raahen kaupunginkirjastoissa on kartoitettu alueiden maahanmuuttajien tarpeita kirjastopalvelujen suhteen. Maahanmuuttaja-asiakkaille tarjottavia kirjastopalveluja on uudistettu ja selkiytetty. Kirjaston työntekijöille on järjestetty aiheeseen liittyvää koulutusta. Monikulttuurisia tapahtumia pidettiin hankkeen myötä enemmän. Kirjastojen monikulttuurista yhteistyöverkostoa kasvatettiin ja samalla luotiin uusia yhteistyön muotoja.

Hankkeessa tuotetut materiaalit sekä kasvanut yhteistyöverkosto pyritään turvaamaan jatkossa sitoutumalla yhteisesti sovittuihin maahanmuuttajien kirjastotyön kehittämiseen liittyviin tavoitteisiin ja viestimällä niistä avoimesti kirjastoille, yhteistyökumppaneille sekä asiakkaille. Oulun kaupunginkirjasto sitoutuu myös vahvemmin suunnitteilla olevaan Oulun kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelmaan vuosille 2018 – 2021: tavoitteina ovat kirjaston monikulttuuristen tapahtumien määrän lisääminen, maahanmuuttajia palvelevan kokoelmatyön kehittäminen sekä kirjaston monikulttuurisen yhteistyön laajentaminen, etenkin Monikulttuurikeskus Villa Victorin kanssa.

Kirjasto kotouttamisen tukena – hanke tavoitti hankkeen aikana muutamia satoja suoraan tai välillisesti palvelujen esittelyissä, tapahtumissa, tilaisuuksissa, koulutuksissa tai muuten medianäkyvyytenä. Hanketyön avulla parannettiin Oulun ja Raahen alueen kirjastojen edellytyksiä tehdä monikulttuurista kirjastotyötä. Hankkeen aikana havaittiin laajentuneiden kontaktien myötä mahdollisia kotouttamistyön kehittämis-kohteita: Oulun alueella tarvetta tuntuu olevan maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden (Monikulttuurikeskus Villa Victorin palvelut) jalkauttamista kaupunginosaan, esimerkiksi lähikirjastoihin.