

OPINNÄYTETYÖ

Yhdenvertaiset kirjastopalvelut Kulttuurinen inklusiivisuus on osa palveluita

Nahla Hewidy

Kulttuurituotanto
(240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
5/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Koulutuksen nimi

Tekijä: Nahla Hewidy

Opinnäytetyön nimi: Yhdenvertaiset kirjastopalvelut: Kulttuurinen inklusiivisuus on osa palveluita

Sivumäärä: 63 ja 18 liitesivua

Työn ohjaaja: Minna Hautio

Työn tilaaja: Pasilan kirjasto, Tiina Tarvonen

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kirjastojen roolia yhteiskunnassa, erityisesti niiden kykyä edistää inklusiivisuutta ja monimuotoisuutta. Tutkimuksessa korostetaan, että vaikka suomalaisia pidetään lukemisen kansana, yhteisöllistä lukemista ei tunnusteta samalla tavalla kuin yksilölukemista. Tämä vaikuttaa siihen, kenelle kirjastopalvelut ovat suunnattuja ja ketkä kokevat ne omikseen. Esimerkiksi romaniyhteisöissä tarinoiden jakaminen ja yhteinen tekeminen, kuten käsityöt, ovat keskeisiä osia kulttuuria. Nämä yhteisölliset lukemisen muodot tulisi huomioida paremmin kirjastopalveluissa.

Kirjastojen tulee sopeutua yhteiskunnan muutoksiin ja tarjota palveluita, jotka huomioivat eri kulttuurien ja vähemmistöjen tarpeet. Tutkimus osoittaa, että inklusiivisuus ei synny itsestään, vaan vaatii aktiivista osallistumista ja yhteisöllistä suunnittelua. Kirjastopalvelut voivat edistää inklusiivisuutta kutsumalla asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen ja huomioimalla heidän erityistarpeensa. Esimerkiksi asiakkaan toiveet rukoustilasta tai mahdollisuudesta ostaa kahvia ja pientä purtavaa kirjaston tiloissa voivat parantaa kokemusta.

Kirjastojen tulisi myös panostaa henkilökunnan moninaisuuteen ja tarjota tiloja, jotka tukevat sekä yksityisyyttä että yhteisöllisyyttä. Representaation merkitys korostuu erityisesti lasten ja nuorten kohdalla, sillä se antaa heille mahdollisuuden nähdä itsensä erilaisissa rooleissa ja ammateissa. Monimuotoisuuden esille tuominen kirjallisuudessa ja kulttuuritapahtumissa rikastuttaa yhteiskuntaa ja murtaa stereotyyppioita.

Tutkimus päättyy pohdintaan siitä, kuinka kirjastot voivat jatkossakin kehittyä ja tarjota palveluita, jotka palvelevat kaikkia kansalaisia tasapuolisesti. Kirjastojen tulisi olla edelläkävijöitä kulttuurisen monimuotoisuuden säilyttämisessä ja edistämässä, tarjoten tiloja ja mahdollisuuksia kaikille kansalaisille. Tämä vaatii jatkuvaa kehitystyötä ja herkkyyttä yhteiskunnan muutoksille ja tarpeille.

Asiasanat: inklusiivisuus, kirjastopalvelut, yleiset kirjastot, yhdenvertaisuus, julkiset palvelut, kulttuurinen kestävyys, monimuotoisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Name of the Degree Programme

Author: Nahla Hewidy
Title: Equity in Library Services - Cultural inclusivity is part of the services
Number of Pages: 63 and 18 attachment pages
Supervisor: Minna Hautio
Commissioned by: Pasila Library, Tiina Tarvonen

This study examines the role of libraries in society, particularly their ability to promote inclusivity and diversity. The research highlights that while Finns are considered a nation of readers, communal reading is not recognized in the same way as individual reading. This affects who the library services are intended for and who feels they belong. For instance, in Roma communities, storytelling and communal activities like handicrafts are integral parts of the culture. These forms of communal reading should be better acknowledged in library services.

Libraries need to adapt to societal changes and offer services that consider the needs of different cultures and minorities. The study shows that inclusivity does not occur naturally but requires active participation and communal planning. Library services can promote inclusivity by inviting customers to participate in the development of services and addressing their specific needs. For example, customer requests for prayer spaces or the ability to purchase coffee and snacks within the library can enhance their experience.

Libraries should also invest in a diverse staff and provide spaces that support both privacy and community. The importance of representation is particularly emphasized for children and young people, as it allows them to see themselves in various roles and professions. Highlighting diversity in literature and cultural events enriches society and breaks down stereotypes.

The study concludes with reflections on how libraries can continue to evolve and offer services that serve all citizens equally. Libraries should be at the forefront of preserving and promoting cultural diversity, providing spaces and opportunities for all citizens. This requires ongoing development work and sensitivity to societal changes and needs.

Keywords: Inclusivity, Diversity, Library services, Equity, Public Libraries, Cultural Sustainability

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TAUSTA | 7 |
| | 2.1 Inklusio, saavutettavuus ja esteettömyys | 7 |
| | 2.2 Etuoikeuskehä | 11 |
| | 2.3 Kirjastotoiminnan raamit | 16 |
| 3 | KULTTUURINEN MONINAISUUS JA KIRJASTOT | 20 |
| | 3.1 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella | 20 |
| | 3.2 Samankaltaisia projekteja | 23 |
| | 3.3 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot maailmalla | 24 |
| | 3.4 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot Suomessa..... | 26 |
| 4 | KÄYTTÖKOKEMUS JA HYVÄT VÄESTÖSUHTEET | 27 |
| | 4.1 Kaikkien kirjasto -kyselyn tuloksia | 27 |
| | 4.2 Kyselyt kirjastoyksiköille | 33 |
| | 4.3 Etuoikeudet ja inklusiivisuus | 37 |
| 5 | KOHDERYHMÄN TAPAAMISET | 40 |
| | 5.1 Millaisia käyttökokemuksia haastatteluista ilmenee?..... | 40 |
| | 5.2 Tapaamiset ja tunteet | 42 |
| | 5.3 Turvallisempi tila..... | 44 |
| | 5.4 Minäpystyvyys..... | 45 |
| 6 | POHDINTA..... | 47 |
| | 6.1 Pohdintaa inklusion näkökulmasta | 47 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6.2 | Miksei kaikki koe palveluja omikseen? | 48 |
| 6.3 | Kehityksen vastarinta | 51 |
| 7 | TOIMENPIDE-EHDOTUKSET | 54 |
| 7.1 | Rekrytointi | 54 |
| 7.2 | Säännölliset koulutukset | 54 |
| 7.3 | Opasteet ja muu viestintä | 55 |
| 7.4 | Tavoittamisen mallit | 56 |
| 7.5 | Yhteistyö | 58 |
| 7.6 | Kulttuurisen moninaisuuden vuosikello | 59 |
| 7.7 | Kohtaaminen | 59 |
| 7.8 | Toiminnan tarkastelu | 60 |
| 7.9 | Markkinointi | 60 |
| 8 | YHTEENVETO | 62 |
| | LÄHTEET | 64 |

1 JOHDANTO

Kirjastot ovat olleet kautta historian tiedon ja sivistyksen kehoja, tarjoten ihmisille mahdollisuuden oppimiseen ja tiedonhakuun. Ne ovat toimineet merkittävinä yhteisöllisinä instituutioina, joissa kulttuuri, kirjallisuus ja tiede ovat olleet kaikkien saatavilla. Kirjastot ovat tarjonneet paikan lukemiseen, tutkimiseen ja oppimiseen niille, joilla ei ole ollut varaa hankkia kirjoja tai muita resursseja omakseen. Ne ovat olleet myös kohtauspaikkoja, joissa ihmiset eri taustoista ja elämäntilanteista ovat voineet kohdata toisensa.

Vaikka digitaalinen aikakausi on muuttanut tiedonvälityksen tapoja, kirjastot ovat edelleen keskeisiä tiedonlähteitä ja kulttuurin tukipilareita ympäri maailman. Erityisen tärkeitä ne ovat paikoissa, joissa kaikilla ei välttämättä ole omia tietokoneita tai internetyhteyksiä, tarjoten usein tasapuolisen ja maksuttoman pääsyn monipuoliseen tietoon ja kulttuuriin.

Suomessa kirjastot ovat osa laajaa kirjastolaitosta, joka on saanut kansainvälistä tunnustusta. Vuonna 2023 maassa oli yhteensä 712 yleisten kirjastojen toimipistettä sekä 123 kirjastoautoa, jotka palvelevat eri puolilla maata. Kirjastojen verkosto on jaettu kirjastokimppoihin, jotka vastaavat kunkin alueen kirjastopalveluista.

Helsingin pääkirjasto, tunnetaan myös nimellä Pasilan kirjasto, on osa tätä laajaa verkostoa ja toimii keskeisenä palveluntarjoajana Helsingin läntisellä palvelualueella. Helsingissä on yhteensä 38 kirjastoyksikköä, mikä tekee siitä maan suurimman kirjaston. Pasilan kirjasto tarjoaa monipuolisia palveluita ja toimii tärkeänä kohtaamispaikkana paikallisille asukkaille.

Tutkielman keskiössä on Pasilan kirjaston projekti Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella, jonka tavoitteena on selvittää, miten kirjastopalveluja voidaan muokata palvelemaan kaikkia taustoista ja tarpeista riippumatta. Tarkastelun kohteena ovat erityisesti inklusion näkökulmat kielellisessä, kulttuurillisessa, etnisessä ja uskonnollisessa kontekstissa. Inklusiivisuus, esteettömyys ja saavutettavuus linkittyvät läpileikkaavasti käyttökokemukseen. Siksi aihetta on välttämätöntä tarkastella jossain määrin myös laajempänä kokonaisuutena. Tämä esiintyy aineiston tarkasteluna laajemmin.

2 TAUSTA

Julkiset kulttuuripalvelut, kuten kirjastot, museot ja teatterit, ovat keskeisiä paikkoja, joissa yhteisöt voivat kokea ja jakaa kulttuuria. Näiden palveluiden tulee olla kaikkien saavutettavissa riippumatta yksilön taustasta, kyvyistä tai muista henkilökohtaisista tekijöistä. Tämä luku käsittelee malleja ja työkaluja, joilla voidaan edistää inklusiota, saavutettavuutta ja esteettömyyttä näissä palveluissa.

2.1 Inklusio, saavutettavuus ja esteettömyys

Inklusio, saavutettavuus ja esteettömyys ovat keskeisiä periaatteita, joiden tavoitteena on taata, että kaikki ihmiset voivat osallistua ja hyödyntää julkisia kulttuuripalveluita riippumatta heidän fyysisistä, psyykkisistä tai sosiaalisista rajoitteistaan. Nämä periaatteet eivät ainoastaan edistä yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta, vaan ne myös rikastuttavat yhteiskuntaa luomalla monimuotoisia ja osallistavia ympäristöjä.

Inklusio tarkoittaa käytäntöjä ja politiikkoja, jotka varmistavat, että kaikilla ihmisillä on mahdollisuus osallistua yhteisön toimintaan ja hyödyntää sen resursseja (Booth & Ainscow, 2011). Julkisissa kulttuuripalveluissa inklusio edellyttää, että palvelut suunnitellaan ja toteutetaan siten, että ne huomioivat eri väestöryhmien tarpeet ja erityispiirteet. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi monikielisten materiaalien tarjoamista, ohjelmien ja tapahtumien järjestämistä eri kulttuuritaustoista tuleville ihmisille sekä aktiivista pyrkimystä poistaa ennakkoluuloja ja syrjiviä käytäntöjä (Sandell, 1998).

Antirasismi on keskeinen osa inklusiotyötä. Se pyrkii aktiivisesti poistamaan syrjiviä rakenteita ja asenteita, jotka estävät vähemmistöryhmiä osallistumasta täysipainoisesti yhteiskunnan toimintaan (Kendi, 2019). Antirasismin periaatteet voivat ohjata julkisten kulttuuripalveluiden kehittämistä siten, että ne ovat avoimia ja turvallisia tiloja kaikille.

Näiden periaatteiden avulla voidaan luoda sellaiset olosuhteet, joissa kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua ja tulla kuulluiksi yhteiskunnassa.

Saavutettavuus liittyy fyysisten ja henkisten esteiden poistamiseen, jotta kaikki voivat käyttää palveluita tasavertaisesti. Tämä käsittää esimerkiksi esteettömän pääsyn rakennuksiin, selkokielisen viestinnän sekä teknologisten apuvälineiden käytön tukemisen. Saavutettavuus ei koske ainoastaan fyysisiä tiloja, vaan myös digitaalista saavutettavuutta, mikä on erityisen tärkeää nykyaikana, kun monet kulttuuripalvelut tarjotaan verkossa (Jaeger & Bowman, 2005). Esteettömyyden varmistamiseksi on tärkeää noudattaa kansainvälisiä ja kansallisia standardeja, kuten YK:n vammaissopimusta, joka korostaa kaikkien ihmisten oikeutta osallistua täysimääräisesti yhteiskuntaan (Yhdistyneet kansakunnat, 2006).

Esteettömyys puolestaan tarkoittaa sitä, että kaikki esteet, jotka voivat estää ihmisten täysipainoisen osallistumisen, poistetaan tai niitä vähennetään. Esteettömyys voi sisältää fyysisiä esteitä, kuten portaiden sijaan tarjottavia rampeja, mutta myös kognitiivisia, sosiaalisia ja kulttuurisia esteitä. Esimerkiksi kirjastot voivat tarjota palveluita ja materiaaleja eri kielillä ja kulttuuritaustoilla varmistamaan, että ne ovat kaikkien saavutettavissa (Meyer, Rose & Gordon, 2014).

Julkisten kulttuuripalveluiden tarjoamisessa on huomioitava monia erilaisia käyttäjäryhmiä ja heidän tarpeitaan. Tämä vaatii sekä käytännöllisiä toimenpiteitä että asenteellista muutosta. Kulttuuripalveluiden tarjoajien on jatkuvasti arvioitava ja parannettava palveluitaan varmistakseen, että ne ovat inklusiivisia ja saavutettavia kaikille. Tämä voidaan saavuttaa muun muassa osallistamalla yhteisön jäseniä suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin, järjestämällä koulutusta ja tietoisuuden lisäämistä henkilökunnalle sekä hyödyntämällä erilaisia teknologioita ja innovaatioita (Persson, Åhman, Yngling, Gulliksen 2015).

Inklusiivisuus, saavutettavuus ja esteettömyys ovat julkisten kulttuuripalveluiden laadun ja yhdenvertaisuuden keskeisiä mittareita. Näiden periaatteiden toteuttaminen ei ainoastaan paranna palveluiden laatua, vaan myös vahvistaa yhteiskunnan sosiaalista kestävyyttä ja yhteenkuuluvuutta. Yhteiskunta, joka pystyy tarjoamaan kaikille jäsenilleen mahdollisuuden osallistua kulttuuriin ja käyttää kulttuuripalveluita, on vahvempi ja kestävämpi.

Inklusion käsitteet

Representaatiolla viittaa tapaan, jolla eri ominaisuuksia ja identiteettejä esitellään julkisissa tiloissa, kuten kirjastoissa, työpaikoilla, mediassa, kirjallisuudessa ja valta-asemissa (Koulukino 2024). Tämä käsittää paitsi sen, kuinka usein eri ihmisryhmät näkyvät, myös sen, millaisiin rooleihin heidät asetetaan ja millaisia tarinoita heistä kerrotaan. Representaatiota tarkasteltaessa on tärkeää välttää tokenismin ja eksotisoinnin vaarat.

Tokenismi tarkoittaa symbolisia toimia, joilla pyritään edistämään monimuotoisuutta ja inklusiota ilman todellista sitoutumista. Tämä käytäntö käsittelee toista henkilöä objektina omaksi hyödykseen, ilman mahdollisuutta tulla todella nähdyksi, kuulluksi ja arvostetuksi omana itsenään. Tokenismi voi ilmetä eri tavoin, joskus myös tahattomasti. Siksi on tärkeää lisätä representaatiota aidosti, eikä vain pyrkiä hyötymään yksittäisistä henkilöistä tai malleista (Holopainen 2021).

Eksotisointi puolestaan tapahtuu, kun ei-valkoista henkilöä arvioidaan pelkästään hänen etnisen taustansa ja siihen liittyvien stereotyyppien perusteella. Tämä vähentää yksilön tietyn ryhmän edustajaksi ja määrittelee hänet vain tietyillä ominaisuuksilla. Vaikka eksotisointi saattaa näyttää pinnallisesti kiinnostuksena erilaisuutta kohtaan, se todellisuudessa korostaa vain tiettyjä etnisen taustan piirteitä ja asettaa normin sille, mikä on arvokasta (Fem-R 2024).

Edward Saidin teos "**Orientalism**" (1978) käsittelee eurooppalaisten kulttuurien ylemmyyskompleksia ja idän eksoottisuutta länsimaisessa ajattelussa. Saidin mukaan länsi näkee idän usein "toisena" - eksoottisena ja vähemmän arvokkaana kuin oman kulttuurinsa. Tämä ajattelutapa johtaa usein toiseuttamiseen ja vähättelyyn.

Minäpystyvyyden teoria keskittyy yksilön uskoon omasta kyvystään saavuttaa tavoitteet ja suoriutua erilaisista tehtävistä. Teorian mukaan minäpystyvyys, eli "self-efficacy", vaikuttaa merkittävästi siihen, miten ihminen ajattelee, käyttäytyy ja tuntee eri tilanteissa. Bandura iden-

tifioi neljä pääasiallista lähdeä, jotka vaikuttavat minäpystyvyyden muodostumiseen: onnistumiskokemukset, sijaiskokemukset eli havaittu mallioppiminen, sanallinen suostuttelu, joka voi olla kannustusta ja palautetta sekä fysiologiset ja emotionaaliset tilat kuten stressi tai jännitys (Bandura 1997).

Inklusion työkalut ja mallit

Inklusion lisäämiseksi on olemassa useita teorioita, malleja ja työkaluja, jotka tarjoavat hyödyllisiä lähestymistapoja ja välineitä. Esimerkiksi **Universal Design for Learning (UDL)** on oppimisen suunnitteluperiaate, joka pyrkii luomaan joustavia oppimisympäristöjä, joissa kaikilla oppijoilla on yhtäläiset mahdollisuudet menestyä. UDL painottaa kolmea periaatetta: monipuolista esitystapaa, monipuolista toimintaa ja ilmaisua sekä monipuolista osallistumista (Meyer, Rose & Gordon, 2014).

Social Model of Disability on merkittävä teoria, joka korostaa, että vammaisuus johtuu yhteiskunnallisista ja rakenteellisista esteistä, ei yksilön fyysisistä tai henkisistä rajoitteista. Inklusion edistämiseksi on tärkeää poistaa nämä esteet ja luoda ympäristöjä, jotka tukevat kaikkien osallistumista (Oliver, 1996).

Etuoikeuskehä (Privilege Wheel) on visuaalinen työkalu, joka auttaa yksilöitä ja ryhmiä tunnistamaan ja ymmärtämään eri etuoikeuden muotoja yhteiskunnassa. Se jakaa etuoikeudet eri kategorioihin, kuten rotu, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen, taloudellinen asema, uskonto ja kyvykkyys, ja auttaa näkemään, miten nämä etuoikeudet voivat kerrostua ja vaikuttaa yksilön elämään.

Yhteenvetona voidaan todeta, että erilaisten teorioiden, mallien ja työkalujen avulla voidaan edistää inklusiivisuutta monilla eri tasoilla ja konteksteissa. Etuoikeuskehä on erityisen hyödyllinen väline tiedostamisen lisäämisessä ja konkreettisten inklusiivisuustoimenpiteiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.

josta löytyy neljätoista kategoriaa: sukupuoli, rotu, koulutus, toimintakyky, seksuaalisuus, alkuperäiskansa, ikä, mielenterveys, keho, asuminen, vauraus, kieli, kansalaisuus ja uskonto. Tämä laajennettu etuoikeuskehä huomioi alkuperäiskansat eli Suomen kontekstissa saamelaiset ja uskonnon omana kategoriana. Kategoriana uskonto on lisäys, jota ei ole ollut Canadian Council for Refugees ja Duckworth'in eikä THL:n etuoikeuskehissä. Kehään on myös palautettu Canadian Council for Refugees ja Duckworth'in etuoikeuskehän mukainen asumisen kategoria. Lisäksi kielen osalta on huomioitu Suomen kaksikielisen dynamiikan merkitys, joka vaikuttaa valtarakenteisiin.

Vaikka ihannetilanteessa valta jakaantuisi kaikille tasaisesti, näin ei kuitenkaan ole. Siksi kehä on jaettu siivujen lisäksi kolmeen sisäkkäin olevaan kehiin, joista sisimpänä oleva on se, jolla on eniten rakenteellista valtaa ja etuoikeutta yhteiskunnallisessa järjestelmässä.

Etuoikeuskehä auttaa hahmottamaan etuoikeuksien lisäksi, miten henkilö voi olla etuoikeutettu monella osa-alueella, mutta kokea haasteita tietyillä muilla alueilla, kuten esimerkiksi asua vuokra-asunnossa ja silti olla etuoikeutettu. Tämä työkalu auttaa näkemään hybridi-identiteettien osa-alueet ja niiden nyanssit sekä niiden suhteen yhteiskunnallisiin malleihin.

Rotu

Etuoikeuskehässä on perinteisesti puhuttu ihonväristä. Se ei kuitenkaan täysin istus suomalaiseseen kontekstiin. Ihonväristä puhuminen on usein johtanut etnisyydestä ja ihonväristä puhumiseen samassa yhteydessä, vaikka ne ovatkin eri asioita. THL:n etuoikeuskehässä esimerkiksi kategorian ihonväri alla puhutaan näkyvästä etnisestä vähemmistöstä. On kuitenkin tärkeää sisäistää, että tässä puhutaan kahdesta eri asiasta. Siksi tämä tutkimus on muuttanut kategorian otsikon ja sen sisällön.

Rodusta on tärkeä puhua, kun puhutaan syrjinnästä. Kriittinen rotuteoria (eng. CRT eli critical race theory) viittaa siihen, että rotu on sosioekonominen luokka, jota käytetään muiden sortamiseen (Britannica 2024). Rasismi on ideologia, jonka mukaan ihmiset jakautuvat rotuihin ja että näillä roduilla on erilaisia luonteenpiirteitä, kykyjä tai ominaisuuksia, jotka tekevät heistä toisistaan joko parempia tai huonompia. Se tulee englanninkielisestä termistä "racism", joka pohjautuu englanninkieliseen rotu sanaan "race". Teoriassa termien ymmärtäminen yleensä johtaa oivallukseen, miksi ihmisiä ei tulisi luokitella eri rotuihin. Sen sijaan olisi ymmärrettävä,

että kyse on eriarvoistavasta sosioekonomisesta yhteiskunnallisesta rakenteesta, joka johtaa ihmisten syrjimiseen.

Kehän keskiössä eli valta-asemassa on valkoinen henkilö, jolla on eniten valtaa. Neutraalissa asemassa on henkilö, joka näyttää valkoiselta, vaikka etnisesti ja kulttuurisesti ei sitä ole. Tästä käytetään usein englanninkielistä lainatermiä "White Passing", jota saattaa olla suvusta, joissa muut eivät ole valkoisia. White passing -henkilö on etuoikeutetummassa asemassa kuin henkilö, joka erottu ihonväriltään. Henkilö, joka erottuu ihonväriltään voi olla yhteiskunnallisesti rodullistettua vähemmistöä. Kehän reunalla onkin sitten POC, joka tulee englannin kielen sanoista "People of Color". Suomen mustat ihmiset eivät kaikki allekirjoita yhdysvaltalaisesta kontekstista käännettyä termiä musta tai BIPOC, joka POC:n lisäksi viittaa mustiin (Black) ja alkuperäiskansoihin (Indigenous). Sen sijaan POC on yleistermi, jonka lähes kaikki mieltävät omakseen. Siksi laajennetussa etuoikeuskehässä viitataan vain POC:in, joka pitää kaikki näkyvät rodullistetut vähemmistöt sisällään.

Uskonto

Uskonnollinen tausta vaikuttaa merkittävästi yksilön etuoikeuksiin. Esimerkiksi kristinuskon kaltaisten valtauskontojen edustajat voivat kokea enemmän etuoikeuksia verrattuna muiden uskontojen, kuten islamin, harjoittajiin. On tärkeää huomata, että myös julkisessa uskonnon harjoittamisessa esiintyy eroja. Esimerkiksi papit, paavit ja nunnat omaavat paljon valtaa ja ovat etuoikeutetussa asemassa, vaikka heidät saatettaisiin sijoittaa keskimmäiseen sarakkeeseen, joka ei ole alisteisessa eikä valta-asemassa.

Uskonnon vaikutusta etuoikeuksiin ei voi kuitenkaan arvioida pelkästään uskonnon levinneisyyden perusteella. Vaikka islamia ei voi pitää vähemmistöuskontona, islamofobia on niin vahva ilmiö, että se marginalisoi islamia julkisesti harjoittavat tai sen mukaisesti pukeutuvat henkilöt. Tämä asettaa heidät yhteiskunnassa uloimpaan kehään uskonnon osalta, mikä tarkoittaa, että heitä syrjitään ja marginalisoidaan huolimatta uskonnon laajasta levinneisyydestä.

Tämä osoittaa, että uskonnolliset etuoikeudet ja syrjintä ovat monimutkaisia ilmiöitä, jotka riippuvat sekä uskonnon asemasta yhteiskunnassa että siitä, miten uskontoa julkisesti harjoittavat henkilöt kohdataan. Valtauskontojen edustajat saattavat nauttia suuremmista etuoikeuksista,

mutta yksilön asema yhteiskunnassa voi silti vaihdella huomattavasti riippuen siitä, kuinka heidän uskontoaan ja sen harjoittamista tulkitaan ja kohdellaan julkisessa elämässä.

Asuminen

Asuinmuoto ja -paikka voivat vaikuttaa merkittävästi etuoikeuksiin. Omistusasunnossa asuvat voivat kokea enemmän etuoikeuksia verrattuna vuokra-asunnossa asuviin tai kodittomiin. Lisäksi asuinalueen maine ja resursseihin pääsy vaikuttavat yksilön kokemaan etuoikeuteen. Kuten uskonnossa-kohdassa todettiin, esiintyy asunnon muodoissakin eroavaisuuksia. Vuokra-asunnossa asuvat eivät kaikki ole samalla linjalla. Joku voi maksaa vuokraa vanhempiensa omistamasta omistusasunnosta, kun toinen on yksityisellä vuokrafirmalla vuokralla, joka vaatii sekä luottotiedot että takuuvuokran.

Kieli

Suomessa on kaksi virallista kieltä, suomi ja ruotsi, ja tämä kaksikielisyys vaikuttaa valtarakenteisiin. Alueelliset pääkielet voivat vaihdella, ja esimerkiksi Helsingissä suomi on yleisempi pääkieli. Tietyt alueet Helsingissä ovat kuitenkin ruotsinkielisiä, mikä vaikuttaa paikallisiin valtarakenteisiin. On tärkeää tunnistaa, että alueelliset pääkielet ja niiden vaikutus valtarakenteisiin voivat vaihdella huomattavasti, ja tämä dynamiikka tulee ottaa huomioon etuoikeuskehää analysoitaessa. Kaksikielisyyden takaava kielilaki ei koske Ahvenanmaata, vaan Ahvenanmaan kielisäädökset sisältyvät itsehallintolakiin (Oikeusministeriö).

Ikä

Monesti ajatellaan, että nuoret ovat etuoikeutetummassa asemassa kuin seniorit, mikä laittaa heidät kehän keskimmäiseen kehään. On kuitenkin huomioitava, että monesti he, joilla on päätösvaltaa yhteiskunnan ratkaisevissa asemassa, ovat keski-ikäisiä tai vanhempia. Vaikka kaikilla senioreilla ja ikääntyneillä ei ole yhtä paljon valtaa, heillä on silti enemmän yhteiskunnallista ymmärrystä ja tietoa siitä, miten vaikuttamistyö onnistuu ja miten yhteiskunnan rakenteet toimivat. Tämän takia tutkimuksessa on esitettyssä etuoikeuskehässä käännetty nuoret haavoitettavaan asemaan ja sen sijaan seniorit taas neutraaliin kohtaan. Nuorista puhuttaessa on myös

muistettava, että monissa asioissa palvellaan aikuisia ja perheitä tai lapsia, mikä pudottaa nuoret tietynlaiseen näkymättömään pisteeseen. Toki nuorille on kohdennettuja palveluita, mutta ei sellaista läpileikkaavaa, joka kohtaisi kaikki nuoret toisin kuin esimerkiksi lasten kohdalla.

Laajennettu etuoikeuskehä auttaa visualisoimaan, miten eri etuoikeudet kietoutuvat toisiinsa ja miten ne voivat vaikuttaa yksilön kokemuksiin ja mahdollisuuksiin. Esimerkiksi keski-ikäinen, valkoinen, heteroseksuaalinen, terve, cis-mies, joka on hyvätuloinen ja korkeakoulutettu, omaa monia etuoikeuksia useilla eri kategorioissa. Toisaalta henkilö, joka on esimerkiksi nuori, vähemmistön edustaja, merkittävä toimintarajoite ja matalatuloinen, kokee vähemmän etuoikeuksia ja enemmän haasteita.

Tutkimuksen laajennukset korostavat, miten uskonto ja asuminen, sekä kielen alueellinen merkitys, voivat vaikuttaa yksilön etuoikeuksiin. Tämä auttaa syventämään ymmärrystä siitä, miten monimutkaisia ja limittäisiä etuoikeudet voivat olla. On tärkeää tunnistaa nämä erot, jotta voidaan edistää tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa.

Etuoikeuskehä näyttää, miten yhteiskunta on rakennettu hyödyttämään eniten valkoista, cissukupuolista miestä, joka on hyväkuntoinen, korkeasti koulutettu ja varakas. Nämä ovat kaikki ominaisuuksia, joka esiintyvät etuoikeuskehän sisimmässä kehässä. Etuoikeuskehä osoittaa, että kaikki marginalisoidut ihmiset eivät ole samassa asemassa keskenään. Esimerkiksi iäkäs, korkeasti koulutettu, köyhä, musta nainen on haavoittuvassa asemassa. Tässä intersektion luo ikä, köyhyys ja ihonväri, vaikka hän onkin etuoikeutetussa asemassa koulutuksen näkökulmasta. Etuoikeuksien tunnistaminen on tärkeää, jotta voidaan tunnistaa myös palveluntarpeet.

Opinnäytetyön tarkoitus on ymmärtää näitä haavoittuvia tilanteita ja tunnistaa, että ne edellyttävät erilaisten palvelujen tarvetta. Tämä voi ilmetä positiivisena syrjintänä tai vain palvelujen uudelleenjärjestelyä niin, että ne sopivat kaikille sen sijaan, että ne perustuisivat vanhentuneisiin normeihin.

Etuoikeuskehä on työkalu, joka auttaa ymmärtämään, miten yhteiskunta on rakennettu antamaan tasa-arvoa oikeudenmukaisuuden sijaan. Tämä tarkoittaa, että jokaiselle yksilölle tarjotaan tarvittavat resurssit ja tuet, jotta he voivat saavuttaa samat mahdollisuudet kuin muut. Sen sijaan, että kaikille annettaisiin täsmälleen sama kohtelu, otetaan huomioon heidän erilaiset lähtökohtansa ja tarpeensa.

2.3 Kirjastotoiminnan raamit

Kirjaston toimintaa määrittelevät monenlaiset tekijät, kuten lainsäädäntö, kuntakohtaiset strategiat, ja asiakkaiden tarpeet. Tässä osiossa tutustutaan tarkemmin näihin raameihin ja niiden vaikutukseen kirjaston päivittäisessä työssä.

Kirjastot ja juridiikka

Kirjastopalvelut eivät synny itsestään, vaan niitä ohjaavat erilaiset säädökset ja lait. Suurin vaikutus kirjastopalveluiden tuotantoon on kirjastolailla, joka määrittää julkiset kirjastot kunnan palveluiksi ja kunnan rahoittamiksi. Suomessa kirjastojen ja niiden toiminnan puitteet määrittelevät vuonna 2016 päivitetty kirjastolaki sekä vuonna 2022 päivitetty yhdenvertaisuuslaki. Näiden lakien tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin.

Laki yleisistä kirjastoista, 2 § Lain tavoite: Tämän lain tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin (Laki yleisistä kirjastoista 1492 /2016, 2 §).

Kirjastolaitos takaa siis yhdenvertaisuuden toteutumisen yhteiskunnassa tarjoamalla palveluita kaikille, taustaan ja taloudelliseen kyvykkyyteen katsomatta. Yleisten kirjastojen tavoitteena on taata kaikille pääsy palveluihin ja tehdä peruspalveluista taloudellisesti ja fyysisesti esteettömiä. Kulttuurilliseen esteettömyyteen kirjastot ovat havahtuneet vasta viime vuosina.

Kirjastopalvelut ovat kunkin kunnan omia palveluita, mikä näkyy esimerkiksi Helmet-kirjastokimpassa. Vaikka kirjastokimppa mahdollistaa yli kuntarajojen ylittävät palvelut ja asiakas voi lainata aineistoa mistä tahansa Helmet-alueen kirjastosta ja palauttaa sen mihin tahansa Helmet-kirjastoon, saattaa palveluissa ja maksuissa olla eroavaisuuksia.

Laki yleisistä kirjastoista, 5 § Kunnan tehtävät:

Kunnan tulee kuulla asukkaitaan yleisiä kirjastoja koskevissa keskeisissä päätöksissä osana kuntalain (365/1995) 27 §:ssä säädettyä kunnan velvollisuutta huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista (Laki yleisistä kirjastoista 1492 /2016, 5 §).

Kesäkuussa 2023 voimaan astuneet yhdenvertaisuuslain muutokset korostavat entistäkin enemmän viranomaisen velvollisuutta arvioida oman toimintansa vaikutusta eri väestöryhmiin sekä toimia yhdenvertaisuuden edistämisen ja toteutumisen puolesta.

Yhdenvertaisuuslaki, 5 § Viranomaisen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta:

Viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi (Laki yhdenvertaisuuslain muuttamisesta 1192/2022, 5 §).

Kirjastopalvelut eivät ainoastaan tarjoa kirjoja ja muita aineistoja, vaan ne ovat myös tärkeä yhteisön tukipilari, joka edistää kulttuuria ja sivistystä. Kirjastot pyrkivät tarjoamaan tiloja ja resursseja, jotka ovat kaikkien saavutettavissa riippumatta yksilön taustasta tai taloudellisesta tilanteesta.

Kirjastot ovat merkittävässä roolissa yhdenvertaisuuden edistämisessä. Ne tarjoavat tiloja oppimiseen, työskentelyyn ja yhteisölliseen toimintaan. Kirjastot ovat paikkoja, joissa ihmiset voivat kokoontua, oppia uutta ja osallistua erilaisiin kulttuurisiin ja koulutuksellisiin tapahtumiin.

Kirjastot eivät ainoastaan edistä fyysistä ja taloudellista yhdenvertaisuutta, vaan ne ovat myös ryhtyneet aktiivisiin toimiin kulttuurillisen esteettömyyden edistämiseksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi monikielisten aineistojen ja palveluiden tarjoamista, jotta eri kieli- ja kulttuuritaustaiset henkilöt voivat hyödyntää kirjaston palveluita täysimääräisesti. Sen lisäksi, että jotkin kirjastot hankkivat omaa monikielistä aineistoa tietyistä kielistä, tarjoaa Opetus ja Kulttuuriministeriön rahoittama Monikielinen kirjasto aineistoa valtakunnallisesti kaikille kirjastoille siirtokoelmien muodossa.

Kirjastopalvelut ovat keskeinen osa yhteiskunnan sivistys- ja kulttuuripalveluita. Niiden toiminta perustuu lainsäädäntöön, joka määrittelee kirjastojen tavoitteet ja kunnan velvollisuudet. Kirjastot pyrkivät edistämään yhdenvertaisuutta tarjoamalla kaikille avoimia ja saavutettavia palveluita. Yhdenvertaisuuslain muutokset korostavat viranomaisten velvollisuutta arvioida toimintansa vaikutuksia eri väestöryhmiin ja toimia yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Tämä on tärkeää, jotta kirjastopalvelut voivat vastata erilaisten käyttäjäryhmien tarpeisiin ja edistää yhteiskunnallista tasa-arvoa.

Kansainvälinen kirjastotoiminta

Kirjastot toimivat osana laajaa kansainvälistä verkostoa, jossa noudatetaan usein kansainvälisiä ohjeistuksia ja säädöksiä. International Federation of Library Associations and Institutions, eli IFLA, on vuonna 2011 yhdessä UNESCO:n kanssa julkaissut Monikulttuurisen kirjaston manifestin. Tämä manifesti pohjautuu ihmisoikeuksiin ja korostaa, että kirjasto- ja tietopalvelut ovat jokaisen ihmisen perusoikeus. Näin ollen kirjastojen tehtävänä on varmistaa, että informaatiota ja kirjallisuutta on saatavilla monilla eri kielillä ja kirjoitusjärjestelmillä vastaten näin erilaisten yhteisöjen tarpeisiin.

Manifesti korostaa myös tarvetta tarjota monipuolista aineistovalikoimaa ja palveluita kaikille asiakasryhmille ja heidän tarpeisiinsa. Lisäksi se painottaa henkilökunnan monimuotoisuuden ja koulutuksen tärkeyttä, jotta kirjastot voivat palvella asiakkaitaan entistä paremmin ja vastata erilaisten yhteisöjen tarpeisiin.

Kulttuurisen ja kielellisen moninaisuuden puolesta toimiessaan kirjastojen tulisi palkata henkilökuntaa, joka heijastaa asiakasyhteisön moninaisuutta ja joka on koulutettu palvelemaan erilaisia asiakasyhteisöjä sekä toimimaan niiden kanssa yhteistyössä (IFLA 2016).

Tämä lähestymistapa on linjassa myös Helsingin kaupungin tavoitteiden kanssa. Kaupunki pyrkii tukemaan erilaisten asukkaiden tarpeita ja edistämään kulttuurista monimuotoisuutta. Esimerkiksi kaupungin tavoitteena on nostaa ulkomaalaistaustaisten työllisyysastetta vuoteen 2025 mennessä 17 %:iin. Keväällä 2024 se on vasta 9,5 %. Vaikka tämä on tärkeä päämäärä, on huomioitava, että ulkomaalaistaustaisten käsite voi olla monimutkainen ja herättää kysymyksiä siitä, miten se määritellään. Ulkomaalaistaustan sijaan olisi hyödyllistä korostaa vähemmistöryhmien rekrytointia ja antaa hakijoille mahdollisuus itse määrittellä, mihin vähemmistöryhmään he kuuluvat. Painottamalla vähemmistöryhmien monimuotoisuutta rekrytointiprosessissa voidaan varmistaa, että kaikki hakijat tuntevat olonsa tervetulleiksi ja että parhaat osaajat valitaan riippumatta taustasta.

Helsingin kaupunkistrategia

Helsingin kaupunginkirjastoa ja muita toimijoita ohjaavat kaupunkistrategiat, jotka laaditaan aina kaupunginvaltuuston toimintakauden alussa. Näissä strategioissa määritellään kaupungin painopisteet, tavoitteet ja toimenpiteet, ja niihin sisältyy erilaisia mittareita näiden tavoitteiden saavuttamisen arvioimiseksi. Kaupunkistrategiat ovat siis keskeinen ohjausväline kaupungin toiminnalle ja niiden avulla varmistetaan, että kaupungin eri toimijat, kuten kaupunginkirjasto, toimivat yhtenäisesti kaupungin yleisten tavoitteiden suuntaan.

Tutkimuksen näkökulmasta tärkeimmät ovat sekä nykyisen että edellisen kauden kaupunkistrategiat. Nykyistä strategiaa tarvitaan, koska se ohjaa edelleen kaupungin toimintaa, kun taas edellisen kauden strategia näkyy jo toteutettujen palveluiden muodossa. Tärkein ero näiden kahden strategian välillä, Maailman toimivin kaupunki 2017–2021 ja Kasvun paikka 2021–2025, on niiden lähestymistavassa tiedon hyödyntämiseen.

Maailman toimivin kaupunki -strategiassa korostetaan tiedolla johtamisen merkitystä, mikä näkyy strategian alkusivuilla. Kasvun paikka -strategia puolestaan keskittyy toimenpiteisiin, esimerkiksi julistaen Helsingin tavoitteeksi tulla lukemisen ja lukutaidon pääkaupungiksi ja panostaen siksi kirjastoihin. Kasvun paikka -strategia pyrkii tekemään kirjastoista vetovoimaisempia ja parempia kohtaamispaikkoja.

Teemme Helsingistä lukemisen ja lukutaidon pääkaupungin. Vahvistamme kirjastojen vetovoimaisuutta ja asemaa yhteisön kohtaamispaikkana. Turvaamme lähikirjastojen alueellisen verkon. Tilojen monipuolinen käyttö mahdollistetaan ja uudet teknologiat ja mediat otetaan ennakkoluulottomasti käyttöön (Helsingin kaupunki 2021).

Tiedolla johtaminen on kuitenkin tärkeä elementti ja jos tietoa ei löydy, on sitä etsittävä. Siksi Maailman toimivin kaupunki -kaupunkistrategiaa ei voi täysin syrjäyttää, vaikkei se olekaan uusin. Vuoden 2017–2021 strategiassa on mahdollista hahmottaa kenelle kaikille kaupunkia ja palveluita tehdään ja rakennetaan. Siinä on tietoa siitä, keistä kaikista Helsinki koostuu. Vaikkei silloinen strategia otakaan vahvasti kantaa kirjastoihin, panosti se Oodin rakentumiseen, jolla pyrittiin myös laajentamaan kirjaston käsitettä ja palveluita. Palvelut eivät kuitenkaan voi vastata tarvetta, jos ei täysin tiedä käyttäjäryhmiä ja kaupunkilaisia. Tähän tietoon pitää vastata.

3 KULTTUURINEN MONINAISUUS JA KIRJASTOT

Tämä luku käsittelee kulttuurista moninaisuutta ja millaista työtä kirjastot ovat tehneet kulttuurisen moninaisuuden huomioimiseksi palveluissaan. Samalla tutustutaan reilu kaksi vuotta pitkään Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella -projektiin, jota kautta on myös tuotettu myöhemmin käsiteltävä aineisto.

3.1 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella

Tämä alaotsikko keskittyy avaamaan ja käsittelemään projektia Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella. Tässä tutustutaan projektisuunnitelmaan, työryhmään sekä toteutuksen eri vaiheisiin.

Projektisuunnitelma

Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä palvelualueella -projektia suunniteltiin vuoden 2021 aikana. Syksyllä 2021 oli jo projektisuunnitelma saatu aikaseksi. Projektisuunnitelman mukaan (Liite 1) yhdenvertaisuustyönkeskiössä on yhdenvertaisuuslaki. Laki kieltää syrjinnän iän, etnisenisyyden, kansallisen taustan, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Projektin suunniteltiin kuitenkin keskittyvän alkuperään ja kansalaisuus sekä uskonto ja vakaumus kohtiin.

Projektin lähtökohtana on, että suomalaisessa yhteiskunnassa tulee olla tilaa kielten ja kulttuuritaustojen moninaisuudelle.

Projektin tiimi sai pohtia seuraavia kysymyksiä osana työtään:

- Miten kirjasto omalta osaltaan tukee näitä tavoitteita
- Millä tavoin kirjastoilla on hallussa suvaitsevaisuuskasvatus ja alueellinen monikulttuurisuustyö
- Mikä on kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa
- Mikä on kirjaston rooli monikulttuurisessa ympäristössä
- Miten saada aikaan kaikille turvallinen tila

Projektisuunnitelma kertoi, että toimialauudistuksen jälkeen kirjastoissa moninaisuus, yhdenvertaisuus ja monikulttuurisuusasiat eivät ole organisoidusti kenenkään tietyn henkilön tai tiimin vastuulla. Tämä aiheutti sen, että työ oli monilta osin paikallista, hajanaista ja satunnaista. Se aiheutti myös verkostoitumisen puutteen ja että toimitaan usein vain kirjaston sisällä. Projektin lähtövaiheessa palvelut olivat myös kirjastolähtöisiä sen sijaan, että olisivat asiakas- tai asukaslähtöisiä.

Projektisuunnitelman mukaan tavoitteena, on saada uudet suomalaiset kokemaan kirjastopalvelut omikseen ja henkilökunnalla olisi osaamista ja intoa monikulttuurisuustyön tekemiseen. Muita tavoitteita on saada palveluita suunniteltua ja pilotoitua sekä saada monikulttuurisuustyö osaksi rakenteita kuten henkilökunnan työnkuviin, esihenkilötyöhön, toimintasuunnitelmiin ja rekrytointiin.

Projektin halutaan olevan käytännönläheinen, eikä sillä tavoitella teorioita ja pitkiä raportteja. Toteutuksessa edellytetään verkostoitumista, ideointia, kokeiluja, uusia avauksia sekä innovatiivisuutta.

Projektiin valittiin kaksi työntekijää samalta palvelualueelta. Projektille oli myös suunniteltu ohjausryhmä. Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella alkoi tammikuusta 2022 ja oli suunniteltu olevan kaksivuotinen. Myöhemmin projekti sai jatkoa vuosineljänneksen verran.

Projektin työryhmä

Projekti kohdennettiin läntiselle palvelualueelle, johon kuuluu yhteensä seitsemän kirjastoyksikköä. Projektin omistaa Pasilan kirjasto, joka on Helsingin kaupunginkirjaston pääkirjasto ja läntisen alueen suurin kirjasto. Projektiin suositeltiin sisäisesti kahta läntisellä alueella työskentelevää työntekijää, jotka valittiin kaksivuotiseen projektiin. Projektiin valittiin myös sparrausryhmä, joka koostui osittain kulttuurin ja vapaa-ajantoimijoista sekä ulkopuolisesta asiantuntijoista.

Projektiin rekrytoitiin Malminkartanon ja Pitäjänmäen kaksoiskirjastosta kaksi työntekijää toteuttamaan projektia Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella, johon viitataan tässä projektissa lyhyemmin projektina.

Projektiin oli suunnitelman mukaan suunniteltu ohjausryhmä, joka ohjaa ja seuraa työparin työtä. Ohjausryhmän rekrytoinnissa huomioitiin asiantuntijuus ja motivoituneisuus. Myöhemmin päädyttiin ohjausryhmän sijaan rekrytoimaan sparrausryhmä, joka sparraa eikä varsinaisesti ohjaa.

Sparrausryhmään rekrytoitiin mukaan kulttuurin- ja vapaa-ajantoimialalta muutama asiantunteva henkilö sekä antirasismikouluttaja. Sparrausryhmän kanssa on tavattu useamman kerran, yleensä verkossa, mutta pariin otteeseen on ollut tapaamisia myös kasvotusten, kun kalenterit ovat antaneet sille myötä. Sparrausryhmä on kuitenkin toiminut enemmän kommentoimalla isoja toimintoja kuten kyselyitä ja niiden muotoilua.

Projektin toteutus

Projekti päätti laajentaa suunnitelman kohdentamaa kohderyhmää koskemaan kulttuuri-, etnisiä-, kieli-, kansallisia- ja uskonnollisia vähemmistöjä. Kohderyhmää laajennettiin, koska aina ei ole selkeää, ketkä kaikki kuuluvat kieli- ja kulttuurivähemmistöihin. Jättääkö se puolestaan muita suomalaisia etnisyyksiä huomioimatta?

Projektin tiimi päätti myös päivittää suvaitsevaisuuskasvatuksen ja monikulttuurisuustyön ja korvasi ne antirasistisella työotteella. Tiimi päätti myös käsitellä maahanmuuttajat ja POC-suomalaiset omina ryhminä. Maahan muuttota käsiteltiin tekemisenä ja verbinä, joka päättyy eikä muutu taustaksi.

Projektin alkaessa ei ollut juuri toimintamalleja, joita seurata. Lähtötilanteessa päädyttiin, että tarvittiin enemmän asukkaiden kohtaamista ja selvitystyötä projektiin, jota lähdettiin hakemaan sekä erilaisista tutkimuksista että projektin kohderyhmän haastatteluilla. Tässä kohtaa projektia aloitettiin vertailuanalyysin tekeminen, tutkimusten opiskelu, muiden toimijoiden toimintamallien tarkastelu ja koulutuksissa käyminen. Vaikka työntekijöillä oli paljon osaamista antirasistisista ja esteettömyydestä sekä työskentelystä moninaisten ja kulttuurillisesti moninaisten asiakasryhmien kanssa, kävivät he silti kaikissa löytämässään heille maksuttomissa tai Helsingin kaupungin heille tarjoamissa koulutuksissa. Lisäksi tutkittiin, miten muissa maissa, joissa tilanne on edes osittain verrattavissa Suomeen, on asiaa lähestytty kuten esimerkiksi Ruotsissa.

Projektin lähtötilanteeseen vaikutti vahvasti myös korona-aika, joka oli aiheuttanut sen, että moni aiemmista yhteistyökumppaneista olivat karisseet koronan jälkeen pois. Projekti siis käytännössä alkoi etsiä mahdollisia yhtistyökumppaneita. Niitä etsittiin projektin kohderyhmän järjestöistä ja ammattilaisista, joiden kanssa tavattiin ja keskusteltiin niin yhteistyöideoista kuin saavutettavuudesta.

Projekti toteutti kyselyn Kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden huomioimisesta kirjastopalveluissa (liite 2), joka oli kohdennettu kirjastoyksiköille. Kyselyyn otettiin vastauksia lähes vuoden ajan helmikuusta 2022. Samaan aikaan kun kirjastoyksiköille suunnattu kysely keräsi vastauksia, oli tiimi alkanut verkostoitua ja teki ensimmäiset haastattelut, joissa tavattiin ja kohdattiin projektin kohderyhmään kuuluvia. Ensimmäinen tapaaminen toteutettiin toukokuussa 2022, ja kutsuja (liite 3) oli lähetetty jo maaliskuussa 2022, jonka jälkeen tapaamisia on toteutettu pitkin projektia. Moni näistä tapaamisista johtivat melko suuriin tapahtumiin, jotka keräsivät paljon kävijöitä ja jotka kaikki tehtiin yhteistyössä.

Lisäksi projekti toteutti asiakaskyselyn Kaikkien kirjasto -kyselyn (liite 4), jonka tavoite oli selvittää palveluiden etuoikeusrakennetta ja esteettömyyttä. Projektin kestoa pidennettiin kyselyn toteutumisen saavuttamiseksi. Kyselyn kerättiin vastauksia lähes kahden kuukauden ajan tammikuun lopulta maaliskuun puoleen väliin 2024. Kaikkien kirjasto -kyselystä tehtiin myös verrokkikysely, jonka vastaajina toimi Pasilan kirjaston henkilökunta.

Osana projektin toteutusta, tiimi on päässyt myös osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun asiantuntijaroolissa esimerkiksi sisäministeriön maahanmuuttodialogien julkaisutilaisuudessa. Tiimi on myös kouluttanut antirasismista kaupunginkirjaston sisäisesti.

3.2 Samankaltaisia projekteja

Samaan aikaan kun Pasilan kirjastolla alkoi Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projekti, oli kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla Kontulan nuorisotyöyksikön omistama Moniääninen Helsinki -hanke. Moniääninen Helsinki -hanketta edelsi Moniääninen Mellunkylä -hanke, jossa haluttiin saada Mellunkylän moninaisuutta esille kehittämällä lähiön dialogia ja kohtaamista (Helsingin kaupunki 2022). Vuonna 2020 alkaneen Moniääninen Mellunkylä -hankkeen onnistumisen myötä, se laajeni vuonna 2022 kaksivuotiseksi Moniääninen Helsinki -hankkeeksi, joka toimi kaksisuuntaisen kotoutumisen eteen kaupunkiudistusalueilla.

Samoihin aikoihin käynnistettiin myös Helsingin kaupungin kulttuurin kummilapset toiminta, joka takaa jokaiselle helsinkiläiselle lapselle kulttuuri- ja taidealan kummin. Toiminta takasi, että jokainen vuonna 2020 tai sen jälkeen syntynyt helsinkiläinen lapsi saisi kummikseen jonkin kulttuuri- tai taidealan toimijan, jota myötä lapsiperhe saa kutsun ainakin kahdesti vuodessa oman kumminsa järjestämään maksuttomaan tapahtumaan. Tapahtumat on suunniteltu lapsen kehitykseen sopiviksi (Helsingin kaupunki 2024). Kulttuurikummin tavoitteena on saada taide ja kulttuuri lähelle lapsen kasvua ja sitä kautta myös osaksi perheiden arkea, jotka eivät harrasta taidetta ja kulttuuria.

Yhteistyötä on tehty Moniääninen Helsinki -hankkeen sekä heidän kauttaan Kulttuurin kummilapset toimijoiden ja Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projektien välillä. Hankkeen työntekijöitä on kohdattu monissa tapahtumissa, joissa kaupunginkirjaston projekti on ollut järjestäjänä tai kutsuttuna. Tämä viittaa siihen, että työtä tehtiin limittäin ja toimijat sekä yhdistykset tekivät mielellään yhteistyötä useamman kaupungin tahon kanssa.

Itäkeskuksen kirjastossa aloitettiin maaliskuussa 2023 vuodenmittainen Demokratiakahvila-hanke, jonka kanssa yhteistyötä tehtiin tiiviisti. Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projektiryhmästä projektijohtaja olikin hankkeen johtoryhmässä ja projektityöntekijä toimi hankkeen työryhmässä. Projekti jakoi Demokratiakahvila-hankkeelle yhteistyökumppaneita ja erilaisia jo saatuja tuloksia, joka johti tilanteeseen, että Demokratiakahvila hanke oli käytännönläheisempi eri kokeiluilla ja muilla tempauksilla. Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projekti puolestaan keräsi paljon aineistoa.

Vuonna 2016 Helsingin kaupunginkirjaston Monikielinen kirjasto toteutti Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman Selvityksen turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista, jossa valtakunnallisesti kierrettiin vastaanottokeskuksissa ja haastateltiin turvapaikanhakijoita pääosin arabiaksi ja persiaksi erinäisiä tukikieliä käyttäen. Selvitys viittaa verrokkiryhmään, jota on myös haastateltu, jotta saadaan hyvä vertaus selvitykseen. Selvityksen kohderyhmä on suppeampi kuin käsiteltävän projektin, mutta sieltä nousi paljon yhtenäistä etenkin markkinoinnin kohdalla.

3.3 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot maailmalla

Kun puhutaan moninaisuudesta, puhutaan sen monimuotoisuudesta kaiken kaikkiaan. Tässä opinnäytetyössä ei pohdita siis maahanmuuttotyötä tai siihen lukeutuvaa kotouttamistyötä vaan

laajempaa käsitettä moninaisuudesta ja kulttuurisesta moninaisuudesta. Se käsittää esimerkiksi Suomen sisäiset kieli- ja kulttuurivähemmistöt kuten saamelaiset, suomenruotsalaiset, romani-väestön, tataarit sekä afrosuomalaiset. Kulttuurinen moninaisuus toki ulottuu myös niin sanotusti tuoreempiin kulttuureihin ja etnisyyksiin ja tämän myötä maahanmuuttoon. Suomen kontekstissa on ollut haastavaa löytää samankaltaisia projekteja ja tutkimuksia, jotka käsittelevät aihetta näin laajalti nimenomaan kirjastolähtöisesti.

Multicultural Perspective in Public Library Services artikkelissa käsitellään aihetta laajemmin. Tutkimuksen mukaan voi todeta, että julkiset kirjastot ovat elintärkeässä asemassa yhteiskuntien kulttuurillisen moninaisuuden ylläpitämisessä tarjoamalla inklusiivisia tiloja ja räätälöityjä palveluita kulttuuri-identiteetin säilyttämiseksi ja erilaisten ryhmien välisen yhtenäisyyden edistämiseksi. Kirjastohenkilökunnan panos on ratkaisevan tärkeä varmistettaessa kaikille yhteisön jäsenille tasapuolinen ja maksuton pääsy tietoon ja kulttuuriresursseihin (Akbar & Amiyanto 2021).

Ruotsissa asiaa on käsitelty monissa artikkeleissa, tutkimuksissa ja projekteissa. Heillä ollaan keskustelussa myös askeleen edellä, sillä siellä keskustellaan jopa kielellisen assimilaation politiikasta. Public libraries in language assimilation policies: The Swedish Tornedalian example, jossa korostetaan, kuinka valtion hallitsema kirjastojärjestelmä Tornionlaaksossa pyrki edistämään ruotsin kieltä ja kulttuuria, mikä edisti meänkielen tukahduttamista. Vaikka tornionlaaksoalaiset vastustivat, kirjastojärjestelmä helpotti kieliassimilaatiota rajoittamalla suomenkielistä kirjallisuutta. Yhteenvedon voidaan todeta, että vaikka julkiset kirjastot aikoinaan vahvistivat kieliassimilaatiota, niillä on nyt mahdollisuus tukea vähemmistökieliä ja -identiteettejä, edistäen näin osallisuutta yhteiskunnassa (Hansson 2023).

Samaan aikaan Elisabet Rundqvist taas keskustelee kirjaston roolista osana Agenda 2030. Hän korostaa kulttuurin ja kirjastojen välistä olennaista yhteyttä Agenda 2030:n ja avoimen tieteen edistämisessä. Siinä käsitellään, miten kirjastot toimivat kulttuurisen vuorovaikutuksen, tarinankerronnan ja yhteisön osallistumisen keskuksina, edistäen identiteettiä, arvoja ja kertomuksia. Ruotsissa toteutetun "Kestävän kirjaston" kaltaisten aloitteiden kautta kirjastot integroivat aktiivisesti kestävyiden ohjelmiinsa ja edistävät kulttuurista vuoropuhelua ilmastotoimien ja sosiaalisen tasa-arvon ympärillä. Lisäksi artikkeli korostaa kirjastojen roolia luottamuksen rakentamisessa tiedettä kohtaan helpottamalla kansalais-tiedettä ja avointa tiedettä koskevia aloitteita, sillä näin silta rakentuu tieteellisen tutkimuksen ja yleisön ymmärryksen välille. Lopulta

se korostaa kirjastojen muutosvoimaa kulttuurisen vahvistamisen, tieteellisen lukutaidon ja yhteisen toiminnan edistämiseksi kohti kestävästä tulevaisuudesta. (Rundqvist 2022)

Toisessa artikkelissa Rundqvist korostaa Euroopan monimuotoisen kieliperinnön ja kulttuurisen rikkauden merkitystä, joka on osa Euroopan kulttuuriperintöä. Kirjastot pyrkivät tukemaan ja suojelemaan tätä monimuotoisuutta, sillä kielten katoaminen saattaa merkitä menetettyjä tarinoita, lauluja ja immateriaalista kulttuuriperintöä. Kirjastot ovat keskeisessä roolissa Euroopan kulttuurisen monimuotoisuuden säilyttämisessä ja edistämiseksi. (Rundqvist 2022) Tämä on tärkeä keskustelun käänköpiste siihen, miten kirjastoilla on vastuu kulttuuriperinnön monimuotoisuuden ylläpitämiselle ja suojelemiseksi. Tässä kohtaa on hyvä myös pohtia, mikä kaikki on enää eurooppalaista tai suomalaista vai olisiko monimuotoista kulttuuriperintöä ylipäättänsä tärkeä suojele sen historiallisesta asemasta riippumatta.

3.4 Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot Suomessa

Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastotyö tai perinteisemmin vanhemmissa tutkimuksissa ja projekteissa monikulttuurinen kirjastotyö ovat säännöllisin väliajoin olleet pinnalla myös Suomessa. Aihetta on käsitelty mm. Monikulttuurisen kirjastotyön hyvät käytännöt (Rinkinen 2013) sekä Monikulttuuriset kirjastopalvelut ja niiden kehittäminen Ruukin pääkirjastossa (Sivoso 2017). Molemmat opinnäytetyöt käsittelevät aihetta maahanmuuttolähtöisesti. Työssä puhutaan kuitenkin maahanmuuttajalähtöisesti. Opinnäytetyöt pohtivat monikulttuurisuuskirjastotyön tärkeyttä tarjoamaan palveluita maahanmuuttajille ja eri kielillä puhuville asukkaille.

4 KÄYTTÖKOKEMUS JA HYVÄT VÄESTÖSUHTEET

Tämä luku käsittelee projektin teettämiä kyselyitä ja niiden vastauksia. Ensin käsitellään Kaikkien kirjasto -kyselyn kautta käyttäjien kirjastonkäyttökokemuksesta ja peilataan etuoikeusasetelmaan. Myöhemmin käsitellään ammattilaisten ja kirjastoyksiköiden vastauksia kyselyyn kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden huomioimisesta. On hyvä pitää mielessä, että vaikka tässä käsitellään vain kehitysideoita, joista osa on sanoitettu melko vahvasti, että kyselyissä on noussut myös kiitosta niin kirjastojärjestelmälle kuin yksittäisille kirjastoille.

4.1 Kaikkien kirjasto -kyselyn tuloksia

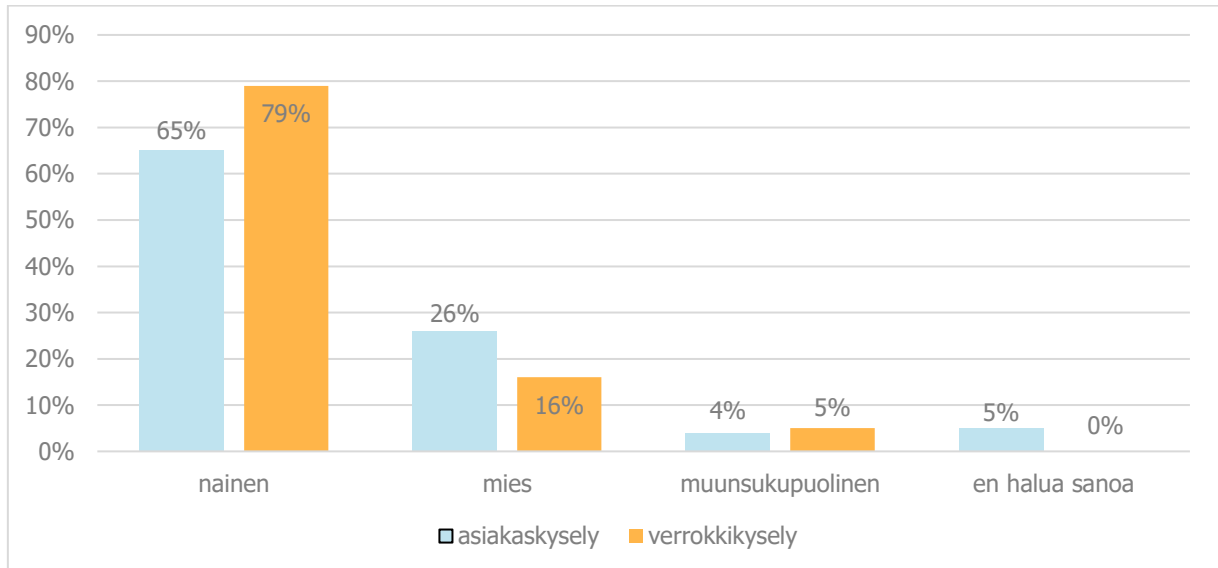
Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projekti teki kyselyn Kaikkien kirjasto, jossa kysyttiin asiakkaiden käyttökokemuksia. Kysely pohjautui etuoikeuskävelyharjoitukseen, joka on menetelmä etuoikeusasetelman tunnistamiseen. Kyselyä varten etuoikeuskävelystä on otettu enemmän inspiraatiota, mutta kysymyksiä on muokattu paljastamaan kirjastopalveluiden etuoikeusrakennetta. Kyselyn tavoite oli selvittää palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus henkilöille, jotka eivät ole etuoikeutettuja. Vastauksia kerättiin vain verkossa olevalla Microsoft Forms -lomakkeella. Tiimi tiedosti tämän tuoman saavutettavuusongelman, mutta tiedonkäsittely digitaalisena oli sen verran tärkeää eikä resursseja ollut digitoimaan paperisia vastauksia.

Kysely oli saatavilla seitsemällä kielellä: suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, somaliksi, soraniksi ja kurdiksi. Kyselyä levitettiin kaikkiin Helmet-kirjastoihin digitaalisena ja se oli esillä kaikissa Helsingin kaupunginkirjaston yksiköissä julisteena (liitteet 5–12), jossa oli QR-koodi. Myöhemmin QR-koodin kaveriksi lisättiin lyhennetyt linkit. Kyselyn mainoksia löytyi tiloista digitaalisena sekä paperijulisteena, flyereina ja infonäyttöiltä animoituna mainoksena. Julistetta levitettiin myös monille yhteistyökumppaneille. Vastaamaan houkuteltiin elokuvalippuarvonnalla, jonka Demokratiakahvila kustansi arpomalla vastanneiden kesken jälle lahjakortit.

Kyselyyn haettiin vastauksia myös jalkautumalla Demokratiakahvilan kanssa kauppakeskus Itikseen neljänä eri päivänä sekä kerran Puhoksen ostoskeskukselle. Jalkautuessa paikalla oli aina kolme työntekijää, joista kahdella oli tabletit mukana, jota sai käyttää vastaamiseen, jos ei halunnut käyttää omaa puhelinta. Vastauksia kerättiin kaikilta, myös heiltä, jotka sanoivat, etteivät käytä kirjastoa, sillä kyselyssä haluttiin selvittää syitä käyttämättömyydelle. Vastauksia saatiin lopulta vain seitsemältätoista eli noin 3 %, jotka eivät käyttäneet kirjastopalveluja. Tätä

lukua olisi voinut parantaa jalkautumalla useammin ja myös alueille, joiden lähistössä ei ole kirjastoa.

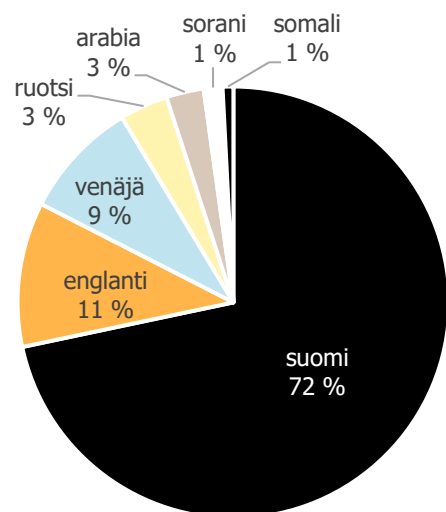
Vastaajien demografia



Kaavio 1: Kaikkien kirjasto ja verrokkikyselyt: sukupuolijakauma

Asiakasvastauksia tuli yhteensä tasan viisisataa, niistä osa hylättiin lähes tyhjinä ja käsittelyyn otettiin 481 vastausta. 65 % eli 322 vastaajista oli naisia, miehiä oli 26 % eli 118 vastaajista, muunsukupuolisia 4 % eli 20 ja 5 % eli 21 ei halunnut sanoa. Verrokkikyselyyn tuli yhdeksäntoista vastausta. Mielenkiintoista on, miten vastausten naisennemmistö peilautuu myös henkilökunnan vastauksiin, jossa 79 % vastaajista oli naisia, 16 % eli kolme miehiä ja 5 % eli yksi muunsukupuolisia.

Vastausten kielijakauma oli 72 % eli 357 vastausta suomeksi, 11 % eli 54 englanniksi, 9 % eli 44 venäjäksi. 3 % eli kahdeksantoista vastasi ruotsiksi ja toiset 3 % eli neljätoista arabiaksi. Soraniksi vastasi seitsemän ja somaliksi neljä henkilöä, eli 1 % verran kumpaakin. Vastausten kielijakauma ei kerro vastaajien äidinkieltä, sillä jalkautuessa moni halusi vastata työntekijän kanssa, joka ei onnistu, ellei työntekijä ota kieltä, jota itse osaa sujuvasti. Moni itsenäisesti vastaava oli valinnut myös jonkin yleiskielen henkilökunnan edessä. Yleiskieliä olivat suomi ja englanti.



Kaavio 2: Kaikkien kirjasto -kysely, vastausten kielijakauma

Verrokkikysely toteutettiin vain suomeksi, joka ei ole täysin esteetöntä ottaen huomioon, ettei kysely ollut täysin selkosuomeksi, mutta päätökseen vaikutti jälleen työn resurssointi.

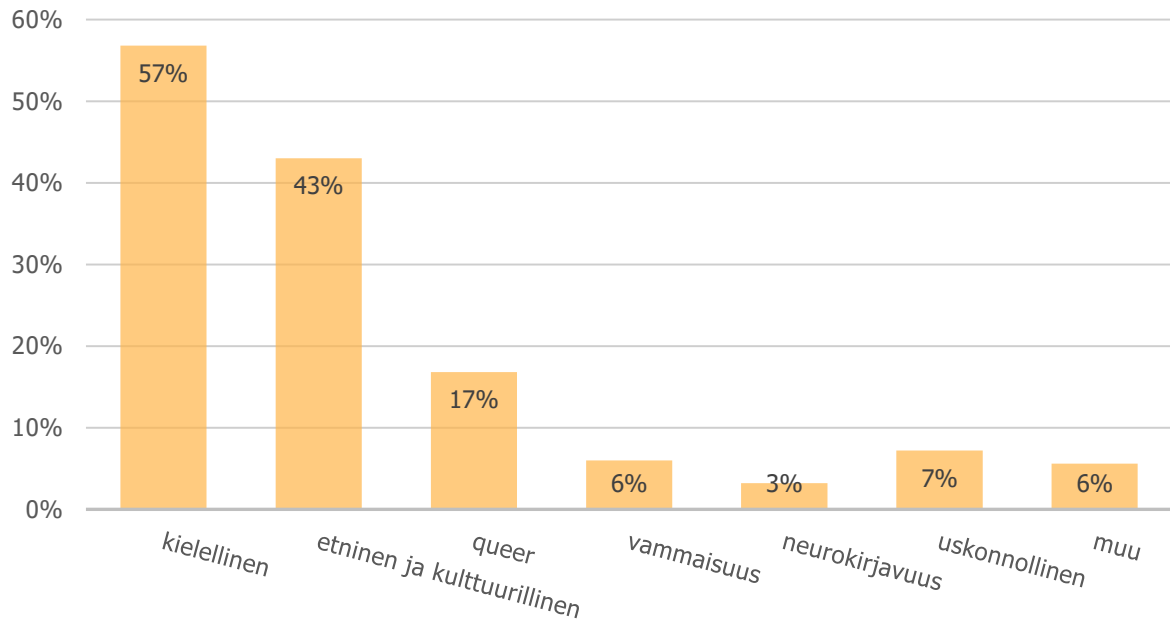
Vastaajat saivat itse kertoa kokevatko kuuluvansa vähemmistöihin. Tätä dataa on hieman jouduttu oikomaan akateemisen vertailun vuoksi. Esimerkiksi osa ruotsin, venäjän, arabian ja soranin kielisistä vastauksista eivät kokeneet itseään vähemmistöiksi. Tämän tutkimuksen vertailukelpoisuuden takia on kuitenkin muutettu tämä tieto kaikista vastauksista, joissa ilmenee mitään vähemmistöryhmiin liittyviä. Kielellisiin vähemmistöihin kuuluu kuitenkin esimerkiksi kaksi- ja monikielisyys, joka heti siirtää kaikki suomenruotsalaiset kielelliseen vähemmistöön. Vastauksissa ilmeni myös heitä, jotka kokivat olevansa vähemmistöä perustein: "asuinseudulani olen alkuperäisväestön edustajana vähemmistöä maahanmuuttajien keskellä". On toki mahdollista, että vastaaja on vähemmistöä asuinalueellaan, mutta tutkimuksessa keskitytään kansallisiin vähemmistöryhmiin. Vastaajista 47 % oli vastannut kokevansa kuuluvansa vähemmistöön. 44 % eli 250 vastaajaa oli lopulta kyselyn kautta etsittyjä vähemmistöjä. Tässä tulee tiedostaa myös korkea virhemarginaali, joka syntyy itsemäärittelyn ja itsenäisen vastaamisen kombinaation myötä. Näistä 44 % osa tarkensi kuuluvansa tiettyihin vähemmistöihin, osa myös tiedosti intersektiossa monen vähemmistöryhmän kanssa. Eniten mainittiin etnisuus ja kansallisuus, kieli- ja kulttuurilliset vähemmistöt, jonka jälkeen seurasi seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt sekä uskonnolliset vähemmistöryhmät.

Osa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöön kuuluvista halusi identifioida itsensä määritelmien ulkopuolelle käyttämällä itsestään termiä queer. Vähemmistöryhmien itsemäärittelyt olivat hyvin mielenkiintoisia. Esimerkiksi eräs vastaaja kertoi olevansa köyhä ja kuuluvansa katujengiin. Toisaalta on heitäkin, jotka kokivat kuuluvansa vähemmistöön, mutta eivät osanneet sanoittaa omaa vähemmistöä:

Olen niin omalaatuinen, ettei minulle ole edes omaa vähemmistöryhmää, ja koen että vähemmistöryhmät ovat tavallaan valtavirtaa, koska heillä on sentään ryhmänsä ja sitä kautta vertaisensa ja näkyvyytensä (Kaikkien kirjasto, lomake 166).

Toisaalta kysymys aiheutti myös turhautumista siitä, että taas esitetään tämä kysymys. Vastaaja ehkä vähän haastaakin vastauksessaan. "This question again. I'm black and from Africa, is that a minority here?" (Kaikkien kirjasto, lomake 409).

Kaavio 3: Kaikkien kirjasto -kysely, vastanneiden vähemmistöjakauma

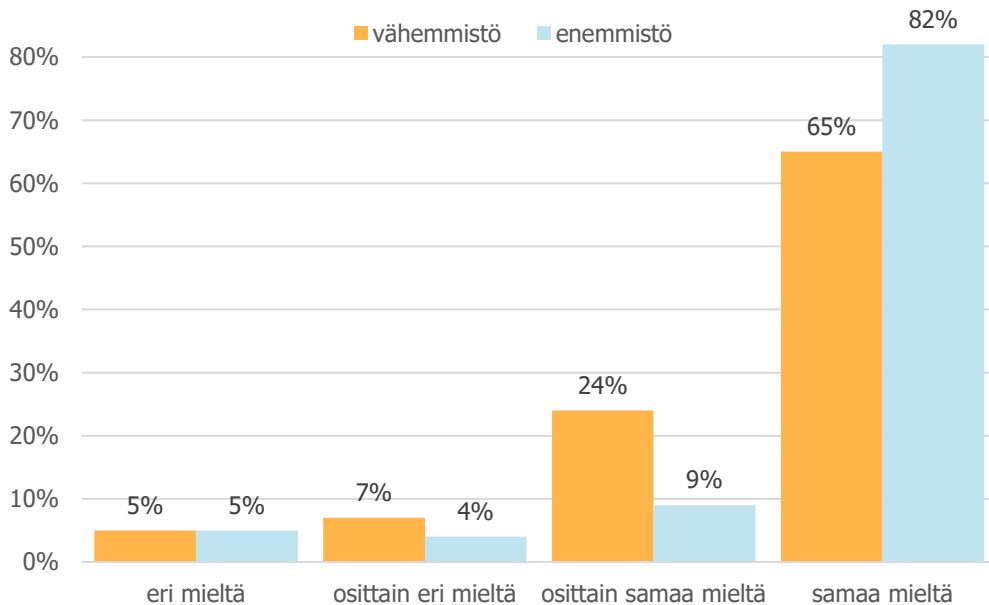


Intersektionaalisuus näkyy siinä, miten vastaajat ovat luetelleet kuuluvansa useampaan vähemmistöön. Etuoikeuskehän mukaan voi verrata, miten henkilö asettuu etuoikeuskehään limittäin, kun hän kuuluu useampaan yllä mainittuun kategoriaan. Kokovaltaista vertailua ei kyetä tekemään, kun ei tiedetä muuta kun, mitä jokainen vastaaja on halunnut itsestään kertoa. Etuoikeuskehästä silti voi nähdä, että esimerkiksi etniseen ja kielelliseen vähemmistöön kuuluva hijabiksi itsensä kertova neurokirjava henkilö tai henkilö, joka kertoi olevansa homo, transmies, neurokirjava, vammaisen sekä ammatillisessa kuntoutuksessa.

Turvallisuus kirjastossa

Turvallisuus on tärkeä osa käyttökokemusta ja ilman sitä moni ei varmasti haluaisi käyttää palveluita. Turvallisuus ei ole pelkästään tunne fyysisestä turvallisuudesta vaan mielentila, jossa ei tarvitse pelätä mikroaggressioita asioidessaan henkilökunnan tai muiden asiakkaiden kanssa. Turvallisuus mielletään usein fyysiseksi turvallisuudeksi, joka näkyy myös vastauksissa. Turvallisuutta kysyttiin väittämällä "Tunnen oloni turvalliseksi kaikissa kirjaston tiloissa" (liite 4, kysymys 11), jonka kanssa voi olla samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä tai eri mieltä. Turvallisuus oli kaiken kaikkiaan melko hyvä, jos katsoo kokonaisvastausta sillä kaikista vastaajista 75 % sanoi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa. Hajontaa esiintyy, kun vertaa enemmistöön ja vähemmistöön kuuluvien vastauksia, sillä 82 % enemmistöstä ja 65 %

vähemmistöön kuuluvista vastasi olevansa samaa mieltä väittämän kanssa. Ero on siis 17 %-yksikköä. Tämä tasaantuukin osittain samaa mieltä vastanneiden kohdalla, sillä 24 % vähemmistöön kuuluvista ja 9 % muista valitsivat osittain samaa mieltä, joiden erotus on 15 %-yksikköä. Verrokkivastauksissa 88 % piti kaikkia tiloja turvallisina, ja yli 5 % vain oli osittain samaa mieltä ja osittain eri mieltä. Kysymys kuuluukin, miten kirjastot voisivat kehittää omia tilojaan kaikille turvallisiksi, jolloin tuloksissa ei olisi juuri eroa henkilön taustalla?

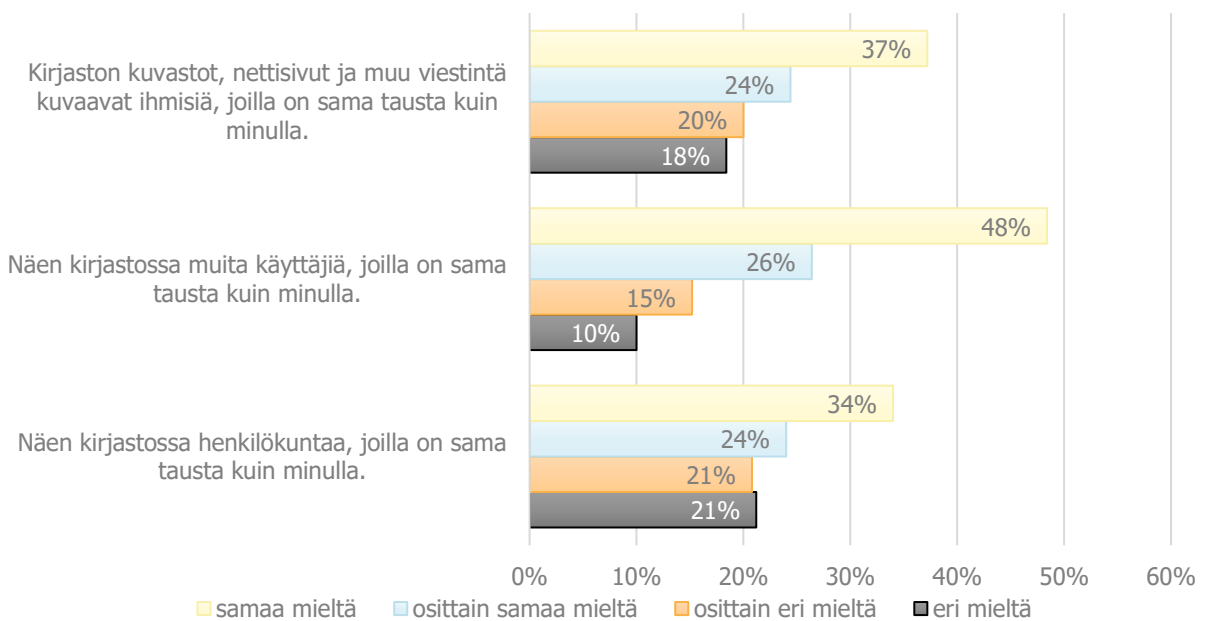


Kaavio 4: Kaikkien kirjasto -kysely
Väittämä: tunnen oloni turvalliseksi kaikissa kirjaston tiloissa

Kirjastolla on toki vastuuta oman tilansa turvallisuuden tunteesta, mutta tässä on hyvä tarkastella kysymystä laajemmalla aspektilla. Miten yhteiskunnalliset rakenteet mahdollisesti vaikuttavat tiettyjen ihmisryhmien turvallisuuden tunteeseen. On kirjaston vastuulla selvittää ulkoiset rakenteet ja tarjota erityiskohtelua sitä tarvitseville, jotta kaikki kirjaston tilat tuntuisivat turvallisemmilta myös vähemmistöryhmiin kuuluville. Ideaalitalanne kukaan ei olisi väittämän kanssa täysin eri mieltä, mutta realistisesti se ei ole aina mahdollista. Sen tulisi silti olla toiminnan ytimessä ja tavoitteissa. Näitä rakenteita on esimerkiksi vartijoiden ja virkavallan tuoma turvattomuuden tunne tietyssä väestössä. Turvattomuus liittyy henkilöiden aiempiin kokemuksiin. Erään haastattelun mukaan usein on joko itsellä tai lähipiirillä kokemusta väkivaltaisista tilanteista, joten vartijat ja poliisi nähdään uhkana. Kommentti painotti, ettei vartiojoista tulisi luopua, vaan muuttaa heidän uniformujaan rennommiksi ja arkipäiväisimmiksi sekä rajata heidän turhaa liikkumistaan tilassa.

Representaatio

Kaikkien kirjasto -kyselyssä ilmeni hajontaa representaation kokemuksessa. Representaatio-osiossa esitettiin kolme eri väittämää, johon vastaajat vastasivat samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä ja eri mieltä vastauksilla (liite 4, kysymys 15). Vastauksissa on huomioitava, että tutkimuksen alussa otettu vähemmistöjakauma, sisältää myös niin sanottuja näkymättömiä vähemmistöjä. Näitä ovat lähes kaikki neurokirjavuuden alle lukeutuvat (8), sekä suuri osa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt ja queer-identiteetin omaavia (42). Tutkimuksen kannalta on olennaista tiedostaa tämä tekijä, joka vaikuttaa tilastoituun dataan ja se lisää samaa mieltä -vastauksia, kun kaikki ryhmässä eivät ole ulospäin näkyviä vähemmistöjä. 36 % vähemmistöihin kuuluvista on ilmoittanut useamman vähemmistöryhmän eli ovat intersektionaalisesti useamman marginalisoidun piirteen kanssa. Intersektiot ovat tärkeä osa dataa ja vastaajien demografiaa, jonka takia tätä ei purettu vaan käytettiin samaa vähemmistöryhmää kuin aiemmin on määritelty.



Kaavio 5: Kaikkien kirjasto -kysely, Representaatio väittämät

Kyselyssä oli kolme väitettä, jotka käsitelivät representaatiota. Suurin hajonta esiintyy väittämässä "näen kirjastossa henkilökuntaa, jolla on sama tausta kuin minulla". 34 % eli 85 vähemmistöön kuuluvista vastasi olevansa samaa mieltä väitteen kanssa, kun taas 70 % eli 162 muista vastaajista antoi saman vastauksen. Ero on siis todella suuri vähemmistöön kuuluvien ja muiden vastauksien välillä. Osittain samaa mieltä oli 24 % eli 60 vähemmistöistä, kun taas 16 % eli 37

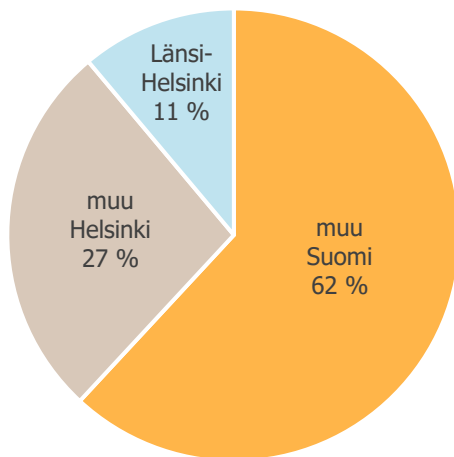
muista vastaajista antoi vastaavan vastauksen. Eri mieltä ja osittain eri mieltä väitteen kanssa oli 42 % eli 105 vähemmistöön kuuluvista vastaajista. Samaan aikaan 14 % eli 22 olivat joko erimieltä tai osittain erimieltä. Ero vastausten välillä on todella suuri, vaikka vähemmistöjen vastauksiin olisi vaikuttanut henkilöiden näkymättömät ominaisuudet ja piirteet. Toisena väitteenä oli "näen kirjastossa muita käyttäjiä, joilla on sama tausta kuin minulla." Tämän väitteen kanssa oltiin samaa mieltä molemmissa vastaajaryhmissä. Vähemmistöstä 48 % eli 121 oli samaa mieltä ja muista 71 % eli 165. Ero on edelleen suuri, mutta siitä näkee jo, että on helpompi nähdä asiakkaiden monimuotoisuutta ja moninaisuutta kuin henkilökunnan. Tämän vahvistaa myös eri mieltä ja osittain eri mieltä olleet vastaukset sekä niiden suhteessa vähempi määrä: vain vähemmistöstä 25 % eli 63 ja 15 % eli 30 muista vastauksista ei ollut samaa mieltä väitteen kanssa. Kyseisen kysymyksen kolmantena väittämänä oli "kirjaston kuvastot, nettisivut ja muu viestintä kuvaavat ihmisiä, joilla on sama tausta kuin minulla". Tässä väittämässä esiintyi eniten hajontaa kaikkien vastaajien kesken. Vähemmistöihin kuuluvat olivat joko samaa tai osittain samaa mieltä 61 % eli 154 verran, kun taas muut 82 % eli 190. Eri mieltä taas väittämän kanssa oli 12 % eli 41, kun vähemmistöihin kuuluvat olivat yhtä paljon eri ja osittain eri mieltä 21 % 50 ja 46 vastausmäärillä. Pasilan henkilökunta eli verrokkiryhmä oli taas melko vahvasti samaa mieltä kaikkien kolmen väittämän kanssa.

Representaation selkeä piirre vastausten mukaan on, että kuvastossa on helpompi käyttää piirteitä, jotka tuovat monimuotoisuutta esille sen eri muodoissa johtaen positiiviseen edustuksen tunteeseen. Kirjaston tilassa puolestaan on paljon vaihtelua sen mukaan, miten on työntekijöitä rekrytoitu ja miten asiakkaita sattuu samaan aikaan paikalle oman asioinnin aikaan.

4.2 Kyselyt kirjastoyksiköille

Projekti toteutti kirjastokyselyitä, joita lähetettiin eri kirjastoyksiköille ympäri Suomen. Kyselyyn vastasi reilu neljäkymmentä erikokoista ja erilaisilla alueilla toimivaa kirjastoa. Kyselyitä oli kolme eri versioita, yksi valtakunnallinen, toinen Helsingin kaupunginkirjastoille, jotka ovat muualla kuin Länsi-Helsingissä ja kolmas lännenpalvelualueelle kohdennettuna. Kyselyiden tavoite oli selvittää, millaisia hyviä väestösuhteita ja malleja hyvien väestösuhteiden saavuttamiseen on saatu aikaan eri alueilla. Kyselyssä ilmeni myös haasteita, joita henkilökunta koki kohdennetussa moninaisuustyössä.

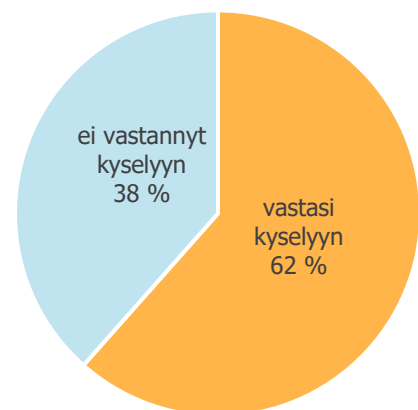
Kysely aloitettiin helmikuussa 2022, eli projektin parin ensimmäisen kuukauden aikana. Vastauksia ei kuitenkaan tullut toivotulla tahdilla, jonka takia vastausaikaa on jouduttu useamman kerran lisäämään ja lähettämään sekä sähköpostimuistutuksia kyselystä että soittamaan perään. Viimeinen vastaus otettiin vastaan tammikuussa 2023, eli melkein vuosi myöhemmin. Kyselyt tuntuvat olevan ammattilaisille melko haastava tapa kertoa toiminnasta. Onkin tärkeä pohtia, onko työpisteillä niin kova kiire, ettei tutkivaan työhön ole aikaa vastata? Kyselyssä tulikin eräänä vastauksena, ettei moninaisuustyötä tehdä, koska ei ole aikaa ylimääräiseen työhön. Lukeutuuko siis tämä kyselykin siihen ylimääräiseksi työksi nähtyyn, johon eivät työtunnit riitä?



Kaavio 6: Vastausjakauma

Kirjastoammattilaisille kohdennetusta kyselystä on huomioitava, että osa vastasi kyselyyn enemmän maahanmuutonäkökulmasta sen sijaan, että pohtisi kulttuurista moninaisuutta laajemmin. On toki huomioitava, että osa alueista ovat sen verran homogeenisiä, ettei alueella osata vielä nähdä kulttuurista moninaisuutta muuhun kuin maahanmuuttoon liittyväksi.

Kyselyyn vastasi yhteensä kuusikymmentäkahdeksan kirjastoa, joista kaksikymmentäviisi oli Helsingistä ja muut neljäkymmentäkolme muualta Suomesta. Tämä jakauma mahdollisti selkeän vertailu- ja tilastotiedon tuottamisen kyselystä. Kyselyyn vastasi Länsi-Helsingistä kaikki alueen seitsemän kirjastoa: Pasila, Kannelmäki, Pitäjänmäki, Malminkartano, Munkkiniemi, Etelä- ja Pohjois-Haagan kirjastot. Helsingistä vastasi seitsemäntoista kirjastoa: Itäkeskus, Kallio, Vuosaari, Lauttasaari, Jätkäsaari, Rikhardinkatu, Oulunkylä, Tapulikaupunki, Puistola, Oodi, Käpylä, Roihuvuori, Laajasalo, Herttoniemi, Arabianranta ja Vallila. Lisäksi kyselyyn tuli vastaus kirjastosta, joka ei ilmoittanut nimeään, vaan vastauslomakkeessa luki pelkästään kirjasto. Helsingissä on yhteensä 39 kirjastoyksikköä, mukaan lukien kirjastoauton yksikkö. Niistä 62 % vastasi kyselyyn ja 38 % eli 15 kirjastoyksikköä jätti vastaamatta kyselyyn.

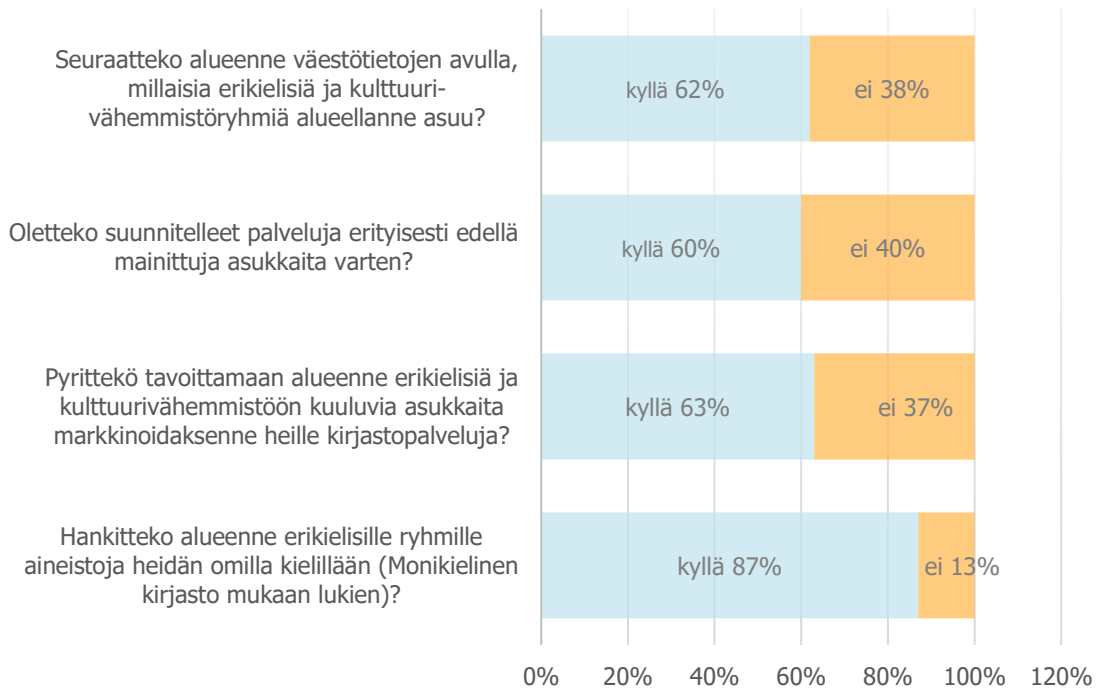


Kaavio 7: Helsingin kirjaston vastausaktiivisuus

Kyselyn vastauksissa esiintyy tietynlaista toiseuttamista esimerkiksi kirjastojen vastauksissa kielellisten ja kulttuurillisten vähemmistöjen saavuttamisesta, missä käytetään usein eurokeskeistä ajattelua, siitä kenestä puhutaan. Esimerkiksi kieli- ja kulttuurivähemmistöjen oletettiin tarkoittavan muita kuin eurooppalaisia.

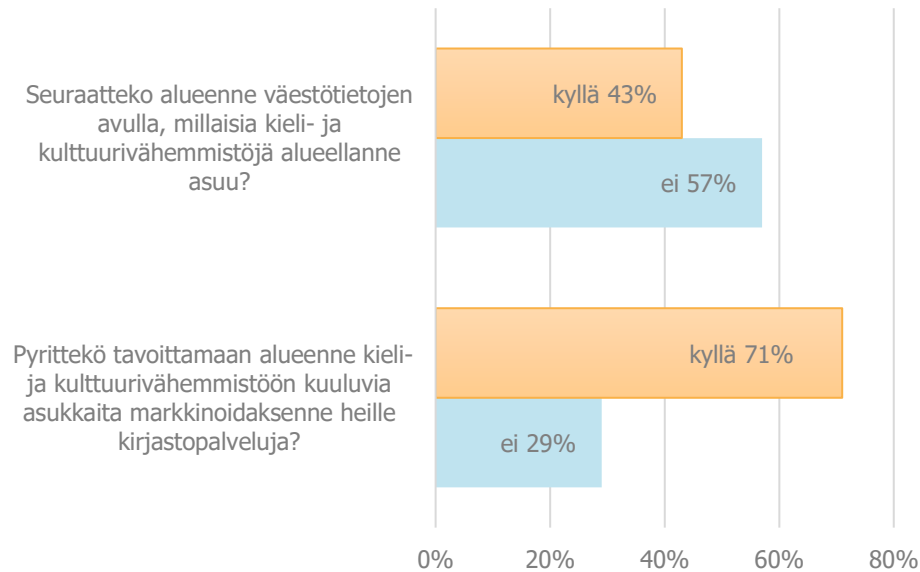
Kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvien tavoittaminen

Kirjastoyksiköille suunnatussa kyselyssä kysyttiin oman alueen väestötietojen seuraamista, kohdennettujen palveluiden tuottamiseen. Kysymyksillä oli tarkoitus selvittää pyrkivätkö kirjastot tavoittaa kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvia asukkaita ja asiakkaita. Tarjotaanko aineistoa asiakkaiden tarvitsemilla kielillä jne.



Kaavio 8: Väestötietojen seuranta ja palveluiden kohdentaminen, kaikki vastaukset.

62 % vastanneista kertoo seuraavansa väestötietojen avulla oman alueensa kielellistä ja kulttuurillista monimuotoisuutta. Alueelliset eroavaisuudet tässä olivat kuitenkin mielenkiintoisia. Nimittäin Länsi-Helsingissä useampi kirjasto sanoi, etteivät seuraa väestötietoja, vaikka kuitenkin suunnittelevat palveluita kieli- ja kulttuurivähemmistöille alueellaan. Tästä herääkin kysymys, että yritetäänkö palveluita tehdä mututuntumalla? Millä perusteella kieli- ja kulttuurivähemmistöjä siis ylipäättänsä etsitään?



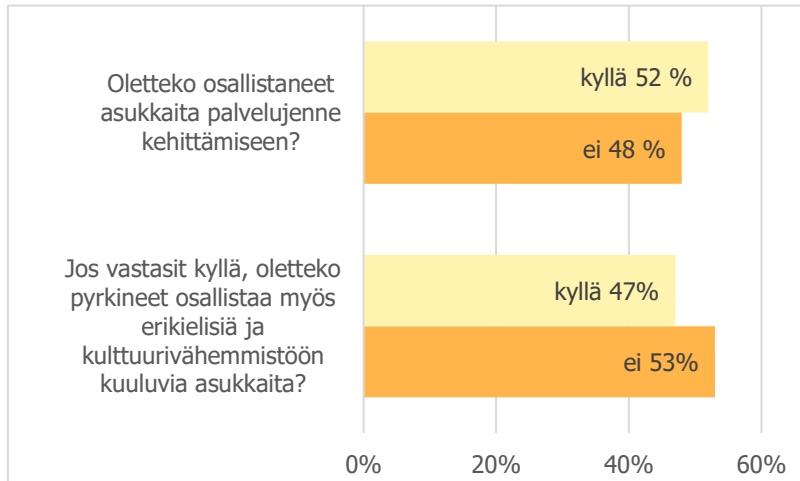
Kaavio 9: Väestötietojen seuranta ja palveluiden kohdentaminen, Länsi-Helsinki.

Tässä kohtaa on pakko nostaa kysymys etnistämisen ja orientalismien vaikutuksesta siihen, ketkä nähdään ja oletetaan kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuuluviksi ja millaisiksi heidän ajatellaan olevan. Etnisöidäätkö kaikki kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuuluvat tiettyyn muottiin? Rajataanko näin myös osa kyseiseen vähemmistöön kuuluvista palveluiden ulkopuolelle? Vastakohtana eksotisoidaan toisia vähemmistöihin kuuluvia, jotka erottuvat niistä normeista, joihin on totuttu Suomen kontekstissa. On monia kieli- ja kulttuurivähemmistöjä, joita ei pysty arvioimaan ilman konkreettista dataa, minkä takia on huolestuttavaa, että osa kirjastoista pyrkii tavoittamaan kieli- ja kulttuurivähemmistöjä seuraamatta siihen saatavilla olevaa dataa.

Asiakkaiden osallistaminen

Asiakkaiden osallistaminen tai asiakasosallisuus on tärkeä osa palveluiden kehittämistä. Se edistää myös sitä, etteivät asiakkaat ole kohteita toiminnassa ja palvelussa vaan ovat osa sitä ja täten voivat myös vaikuttaa siihen.

Asiakasosallisuus on asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen tai arviointiin. Asiakasosallisuus voi liittyä asiakkaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen yleisemmin (Työterveyslaitos 2024).



Kaavio 10: Osallistaminen

Osallistaminen antaa myös tunteen jostain omasta. Siinä painottuu tunne siitä, ettei palvelua vain tehdä asiakkaalle vaan asiakkaan kanssa. Osallisuus myös sitouttaa ihmisiä ja luo yhteisöllisyyttä. Siksi kyselyssä kysyttiin kirjastoilta asiakkaiden osallistamisesta ja heiltä, jotka vasta-

sivat osallistavansa asiakkaita. Tarkennuksena kysyttiin vielä, pyrkivätkö osallistaa myös kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuuluvia.

Osallistamisesta puhuttaessa on huomioitava, että sen nykyinen muoto ja osallisuuden määrä, johon tähdätään, on melko tuore metodi. Tämä huomioiden on hyvä, että yli puolet otannasta pyrkii ja yrittää osallistaa asiakkaita palveluiden kehittämisessä. On kuitenkin hälyttävää, että vain 47 % heistä pyrkii osallistamaan myös kieli- ja kulttuurivähemmistöön kuuluvat. Ollaanko siis kierteessä, jossa halutaan lisätä asiakkaiden kulttuurista monimuotoisuutta, jota ei kuitenkaan saada aikaseksi, kun heitä ei tavoiteta eikä täten saada myöskään osallistettua?

4.3 Etuoikeudet ja inklusiivisuus

Etuoikeudet viittaavat yhteiskunnallisiin etuihin, joita yksilö saa syntymänsä tai asemansa perusteella (Fem-R). Valkoisuus ei rajoitu pelkästään ihonväriin, vaan se liittyy myös ruumiin ja fyysisten ominaisuuksien sille annettuihin merkityksiin. Valkoisuus kytkeytyy yhteiskunnallisiin valtarakenteisiin: se myöntää etuoikeuksia niille, jotka katsotaan valkoisiksi (Keskinen, Mkwesha & Seikkula 2021). Etuoikeudet eivät ole absoluuttisia vaan intersektionaalisia, ja ne eroavat yksilön kohtaamista vastoinkäymisistä.

Edward Saidin teoksessa "Orientalism" (1978), joka käsittelee palestiinalaissyntyisen kirjailijan näkökulmia, keskeisenä ajatuksena on eurooppalaisten kulttuurien ylemmyyskompleksi. Said esittää, että länsimainen akateeminen perinne näkee idän "toisena", eksoottisena ja kiehtovana, mutta vähemmän arvokkaana kuin lännen. Hänen mukaansa länsi yleensä kieltää omien

negatiivisten ominaisuuksiensa, kuten julmuuden, laiskuuden ja rappeutumisen, olemassaolon, kun taas itä mielletään helposti näiden piirteiden alkuperänä. Toisaalta itä houkuttelee mystisyydellään ja eksoottisuudellaan. Orientalismia näkee esimerkiksi siinä, miten kirjastot ovat vastanneet kielellisten ja kulttuurillisten vähemmistöjen saavuttamiseen. Vastauksissa puhutaan eurosentrisellä tavalla meistä ja heistä, joka toisaalta laittaa valkoisen maahanmuuttajan asemaan, josta ei puhuta tällaisessa kontekstissa. Tiina Larva keskusteleekin tästä samasta asiasta ja siitä, kuinka yhteiskunta etnisoi vain valkonormatiivisuuden ulkopuolelle jäävät. Hän käyttää esimerkkinä italialaisravintoloita, joita ei pidetä etnisinä ravintoloina, vaikka etnisyys liitetään tiettyyn kansaan viittaavaksi. (Larva 2010)

Vastausten perusteella on selkeää nähdä tietynlainen etuoikeusmalli, jossa käyttökokemus on parempi yhteiskunnallisiin normeihin lukeutuvilla yksilöillä. On myös havaittavissa, miten henkilökunnan vastauksissa näkee myös näitä normeja ja rakenteita sekä niiden vaikutusta esimerkiksi siihen, kenestä kaikista puhutaan, kun puhutaan kielellisistä ja kulttuurillisista vähemmistöistä. Kun puhutaan normeihin kuuluvasta väestöstä, puhutaan lähestulkoon aina palveluiden jalkauttamisesta sinne, missä ihmiset ovat. Nyt useampi vastaaja viittasi eri tavoin siihen, etteivät kielellisiin ja kulttuurillisiin vähemmistöihin kuuluvat osaisi saapua yksin kirjastoon, käyttää kirjaston palveluita ja sen sijaan, että jalkautetaan palvelut, puhutaan vastauksissa asiakkaiden itse hakemisesta ja tuomisesta tilaan. Ero ei välttämättä ole suuri, mutta ero on tarpeeksi suuri muuttamaan narratiivi. Siitä etteivät palvelut ole siellä missä ihmiset ovat ja siihen etteivät tietyt ihmisryhmät osaisi käyttää palveluita. Eli sen sijaan, että asiakas on tekijä eli subjekti muuttuu hän narratiivin muututtua objektiksi eli tekemisen kohteeksi. Tämä muuttaa keskustelun palveluiden kehittämisestä kaikille sopivaksi siihen, että tietyt ihmisryhmät tulisi opettaa käyttämään palveluita. Jolloin täytyy esittää kysymys; ovatko palvelut tehty palvelemaan kaikkia vai vain normeihin kuuluvia ihmisiä?

Palveluita ja omia ajatuksia on hyvä tarkastella säännöllisin väliajoin: ketä ne hyödyttävät ja miten? Ovatko ne aidosti niin avomielisiä, kuin luullaan ja mikä kaikki vaikuttaa siihen. Nämä ajatukset eivät pohjimmillaan ole pahoja ja saattavat olla aidosti hyväntahtoisia, mutta ne monesti toiseuttavat ihmisiä jotka eivät mahdu yhteiskunnalliseen normiin. Siksi on elintärkeää tarkistella omaa toimintaa ja palveluita antirasistisella työotteella, jotta saadaan yhdenvertaisemmat palvelut, jotka palvelevat ihmisiä paremmin. Antirasistiseen työotteeseen kuuluu myös syrjivien rakenteiden purku, joka kirjaston kontekstissa tarkoittaa erityiskohtelun tarjoamista

kaikille sitä tarvitseville. Erityiskohtelu ei ole uusi konsepti kirjastossa, sillä Helmet-kirjastoissa tietyissä tilanteissa asiakas voi esimerkiksi anoa palveluiden maksuttomuutta ja kotipalvelu kuljettaa kirjat kassissa suoraan kotiovelle. Antirasistisessa palveluidenmuotoilussa tätä erityiskohtelua tulee laajentaa yhteiskunnallisten normien ulkopuolelle.

5 KOHDERYHMÄN TAPAAMISET

Projekti on tavannut eri kieli- ja kulttuuriryhmiin kuuluvia ryhmiä. Tässä luvussa käsitellään näiden keskustelujen sisältöä edellä todettuihin tuloksiin nähden. Tukevatko haastattelut edellä mainittuja kokemuksia?

5.1 Millaisia käyttökokemuksia haastatteluista ilmenee?

Projekti on lähestynyt useampaa toimijaa ja laittanut heille sähköpostilla kutsun (liite 3) yhteistyön palveluiden esteettömyyden kartoittamiseen. Suurin osa kontaktoidusta oli yhdistyksiä, mutta mukaan on mahtunut myös inklusiivisuuden asiantuntija, nuoriso-ohjaaja, varhaiskasvatuksen ammattilainen ja yrittäjiä, jotka kaikki ovat omissa yhteisöissään tärkeitä toimijoita. Tapaamiset on järjestetty siten, että projektin työntekijät ovat ensisijaisesti jalkautuneet sinne, missä toimijat ovat. Useilla toimijoilla on toimisto, jonne projekti on jalkautunut, muissa tilanteissa on oltu joko kahvilassa, kirjastossa, etänä verkkokokouksella tai jopa kotivierailulla. Projekti on aina tarjonnut pienen konvehtirasian sekä tuonut lehtisiä toimijoiden omalla kielellä.

Haastattelut olivat semistrukturoituja, joissa aloitettiin tutustumalla toimijaan ja kysymällä käyttäkö hän kirjastoa. Näillä alkukysymyksillä saatiin yleensä selville melko paljon henkilöistä ja mahdollisesta edustetusta tahosta sekä hänen tai heidän tietämyksensä kirjastopalveluiden laajuudesta. Hajontaa oli siinä, kuinka moni käytti kirjastoja, mutta kaikissa haastatteluissa ilmeni, että palveluiden laajuus oli lähes aina yllätys, jonka takia jokainen haastattelu yhtyi siihen, että markkinointi ei ole onnistunut, kun se ei saavuta. Moni antoikin tässä kohtaa palautetta yleisistä markkinointivideoista, joita toivottiin omayhteisön natiivipuhujan kanssa tehtynä.

Tämän jälkeen yritettiin selvittää palveluiden esteettömyyttä. Haastattelut nostivat esille tarpeen sukupuolisensitiivisille wc-tiloille (9). Lähes kaikki tämän nostaneista pysyivät myös käsisuihkua wc-tiloihin. Tämä on myös linjassa Kaikkien kirjasto -kyselyn kautta tulleelle palautteelle. Kaikkien kirjasto -kyselyssä pyydettiin myös enemmän unisex-wc-tiloja (4) ja myös vastustettiin unisex-vessoja (3). Tässä opinnäytetyössä kannustettaisiin näiden kaikkien kolmen vaihtoehdon ottamista käyttöön. Kaikkien kirjasto -kyselyn kysymykseen erityistarpeiden huomioimisesta olikin tullut vastaus, joka kannustaa nimenomaan kolmen erilaisen wc-tilan ylläpitämiseen:

Olisi tärkeää, että kirjastoissa olisi niin naisten, miesten kuin unisex-vessojakin. Tällä hetkellä Oodi on äärimmäisen epämiellyttävä kirjasto käydä ja asioida kun siellä on vain unisex-vessoja. Se ei ota huomioon esim. musliminaisten tarvetta yksityisyydelle, kun tahtoo esim. korjata huivia tai vaatteita - sitä ei voi tehdä miesten edessä (Kaikkien kirjasto, lomake 352).

Haastattelut nostivat myös toisenlaisia tilarajoitteita. Monet muslimit toivoivat rukoustilaa tai hiljaista tilaa (20), joka nousi esiin myöhemmin tehdyssä Kaikkien kirjasto -kyselyssä hiljaisena huoneena (8) sekä rukoustilana (16). Kyselyssä useampi henkilö totesi, että rukous- tai hiljaiselle huoneelle olisi käyttöä sillä kirjastossa vietetään pitkiä päiviä. Kyselyssä tosin painotettiin tilan monikäyttöisyyttä, myös aistiyliherkille henkilöille. Ruokolainen nosti esille, kuinka tila on myös henkilökunnan eduksi: On hyvä kun on tila, jossa rauhoittua, jos jokin tilanne häiritsee. Ruokolainen painottaakin haastattelunsa aikana, ettei esteettömiä tiloja tehdä ihmisille, joilla on rajoitteita vaan kaikille.

Tämän lisäksi tilasta mainittiin vielä yksi asia haastatteluiden yhteydessä. Romaninaiset totesivat Teams-kokouksen aikana (2022), etteivät aina voi mennä kirjaston toiseen kerrokseen ja siksi olisikin tärkeää, että kirjastokäynnillä pärjäisi menemättä toiseen kerrokseen. Haastattelussa mainittiin, etteivät kaikki noudata sääntöä ja toisille se on kulttuurillinen ja toisille hengellinen.

Näiden huomioiden ja esteiden lisäksi keskusteluissa pohdittiin lähtömaan vaikutusta olettaukseen palveluista sekä aineiston rajallisuutta. Esimerkiksi varhaiskasvatuksen opettaja totesi (2023), kuinka oli lukemassa somalinkielistä kirjaa lapsen kanssa. Lukuhetki jäi lyhyeen, kun yllättyi kirjan vanhanaikaista sanomaa, jossa kritisoi poikien itkemistä. Tai Kulttuurikeskus Ninho ry nosti keskustelussa aineiston representaation. "Latinalaisamerikkalaisille lapsille ei tällä hetkellä ole tarpeeksi samaistuttavaa aineistoa kulttuuri-identiteetin rakentumiseen, sillä suurin osa kokoelmasta koostuu eurooppalaisista kirjailijoista ja kustantamoista" (Kulttuurikeskus Ninho ry 2022). He nostivat keskustelussa myös hyllyopasteiden monikielisyyden. Hyllyopasteet olisi hyvä olla myös aineiston kielellä suomen kielen lisäksi, jotta myös asiakkaat löytävät aineiston. Palaute tukee myös karttaopaste tarvetta, joka nousi Kaikkien kirjasto -kyselyssä (5).

5.2 Tapaamiset ja tunteet

Haastatteluissa keskusteltiin paljon ja suurimmaksi osaksi keskustelut olivat neutraaleja. Pientä yllättyneisyyttä ilmeni puolin ja toisin eri tahojen laajan työn yllättäessä. Siitä huolimatta haastatteluissa puhuttiin myös vaikeista ja tunnelautuneista aiheista kuten häpeästä ja nolostumisesta. Eräässä haastattelussa (2022) mainittiin esimerkiksi häpeän tunne, kun menee kirjastoon ja oma lapsi leikkii kovaäänisesti, kun kaikki muut ovat hiljaisia ja vanhempi yrittää hiljentää ja hyssyttää lastaan muiden katsoessa sivusta.

Melusta onkin tullut myös Kaikkien kirjasto -kyselyn kautta palautetta, jonka kautta toivottiin hiljaisuutta ja rauhallisuutta useammassa vastauksessa (7). Lomakevastauksissa pohdittiin myös tilojen lapsi- ja nuorisokeskeisyys, joka aiheuttaa kovaäänistä asiointia (5). Kaikista lapsista toki lähtee ääntä, mutta voi olla, että tiettyjä lapsia tai vanhempia katsotaan tuomitsevasti herkemmin kuin toisia. Tunne ja käyttökokemus on kuitenkin ihan eri luokkaa, jos kokee, että vain omat lapset eivät osaa olla hiljaa. Häpeä voi myös paisua esteeksi palveluiden käytöksi, jos kokee, että itseä arvostellaan lasten äänentason takia ja se liitetään omaan taustaan. Negatiivisilla tunteilla kuten häpeällä on suora yhteys minäpystyvyyteen.

Muita tunteita nostettiin useamman venäjänkielisten toimijoiden toimesta, jotka puhuivat pelosta. Pelosta puhua omaa äidinkielellään julkisissa tiloissa Ukrainan sodan alettua (4). Toimistolla projektin työntekijöille esiteltiin tilat ja kerrottiin, kuinka aiemmin avoin toiminta on nykyään lukkojen takana eikä ovea avata, ellei tiedetä, kuka on tulossa. Samat toimijat puhuivat myös puskaradio huhusta, jonka mukaan, kirjastot olisivat sodan jälkeen sensuroineet kaiken venäjän kieleen ja kulttuuriin liittyvän kokoelmastaan. Tarkemmin puhuttaessa ilmeni, että huhua on luultavasti tukenut valtamedian tapa uutisoida, joka on lietsonut venäläisvihaa. Kokemuksen vahvistaa eräs helsinkiläinen kirjastolainen, joka kertoi, että kahdelle ukrainaa puhuvalle varhaisteini asiakkaalle oli aikuinen asiakas tullut vihaisesti huomauttamaan olettaen heidät venäjänkielisiksi ja käskien heidät ulos kirjastosta. Projekti järjesti yhteistyössä venäjänkielisten karjalaisten kanssa Kalevalatapahtuman 28.2.2023, jonka aikana paikalle tullut asiakas huomautti myös venäjän kielestä ja korosti, ettei tällaista pitäisi rahoittaa varsinkaan verorahoilla. Projektin ja kirjaston työntekijät olivat tilanteessa paikalla, mutta esimerkki todentaa tilanteen arkaluonteisuuden vielä vuosi ennen tämän työn valmistumista.

Kirjaston kannanotot herättivät myös tunteita. Elokuussa 2023 pidetyssä haastattelussa Antirasistiset taiteilija ART ry mainitsi kaksoisstandardit suhtautumisessa Ukrainaan ja sen lipun liehuessa edelleen Oodin edustalla. On monia suomalaisia, joilla on yhteydet ja siteet maihin ja alueisiin, joissa on kriisejä, sotia ja muuta, mutta näitä ei tuoda esille.

Antirasistiset taiteilijat ART ry:n Mohamed Yousif toteaa:

Kirjasto voi olla esteetön vain poistamalla kaksoisstandartit kuten se, miten suhtaudutaan Ukrainaan verrattuna muihin sotiin. Miten Oodissa on vieläkin Ukrainan lippu, onko se tullut sinne jäädäkseen? Kyse on symbolisesta tuesta. Tila, joka ei ota huomioon muiden kipuja yms. ei voi olla aidosti syrjinnästä vapaa tila. Kyse on melko suuresta mikroaggressiosta (Yousif 2023).

Palestiina olikin aihe, joka puhutti myös Kaikkien kirjasto -kyselyn kautta eri tavoin. Osa pyysi tapahtumia, kulttuurin nostamista esille, kun toiset pyysivät aineistoa. Kun taas osa halusi enemmän ja laajemmin tietoa kolonialismista, sen jälkeisestä ajasta ja tietokirjoja, jotka käsittelevät sitä kuten Edward Saidin kirjoja. Palestiina on mainittu yhteensä kuusitoista kertaa kymmenen vastaajan toimesta.

Koen kirjaston kaikille avoimena paikkana, joten erityisesti aikana, jolloin länsimaalaismediat ja monet ihmiset eivät välitä palestiinalaisista olisi ensiarvoisen tärkeää, että kirjasto ottaisi tämän roolin laittamalla esille enemmän palestiinalaista kirjallisuutta (Kaikkien kirjasto, lomake 275).

Toivoisin, että kirjastosta löytyisi lisää kirjallisuutta, elokuvia tms. Palestiinaan ja alkuperäiskansoihin niin aikuisille kuin lapsillekin. Myös yleisesti näkyvien vähemmistöjen kulttuuriin liittyvää kirjallisuutta kaipailen enemmän tietoa, joka tulee vähemmistöiltä itse eikä aina vallan keskiössä olevalta henkilöltä (Kaikkien kirjasto, lomake 289).

Tapahtumissa ja haastatteluissa on myös epäsäännöllisen säännöllisesti nostettu, ettei tietyt asiat ole tehty omalle yhteisölle. Siihen ei aina osata sanoa syytä vaan kyse saattaa olla rivien välistä viestittävästä emootiosta. Tällainen on esimerkiksi keskustakirjasto Oodi, josta useampi muslimi tai POC-naishenkilö on ilmoittanut projektin henkilökunnalle, että tulevat Oodiin tapahtumiin, jos tietävät siellä olevan tuntemiaan henkilöitä, mutta muuten Oodi ei ole selkeästi tarkoitettu heille. Tunnetta ei osattu selittää sen paremmin ja perusteluna sanottiin, että vähintäänkin voi katsoa rappusista kenelle Oodi on, eikä sieltä löydy mitään omasta intersektionaalista hybridi-identiteetistä (haastattelu 14, 2022).

Eräissä haastattelussa taas puhuttiin tunteesta, että omaa ammattitaitoa ja yhteistyötä viranomaistahojen kanssa kyseenalaistetaan ilman mitään selkeää syytä. Kyseenalaistus tapahtuu enemmän rivien välistä kyselemällä moneen kertaan, joka tuntui enemmän tenttaamiselta kuin varmistamiselta. Tässäkin tapauksessa kyse oli tunteesta tai ehkä voidaan puhua mikroaggressiosta.

Minua ei ole otettu tosissaan eikä ammattilaisena yhteistyökuvioissa. En tiedä liittykö se uskonnolliseen pukeutumiseen, olettamukseen nimestä vai ihonväristä, vai kaikkiin niihin. Kokemus oli, etten ollut tervetullut palveluntarjoajana Helsingin kaupunginkirjastoon ja ammattitaitoani kyseenalaistettiin (haastattelu 20, 2023).

5.3 Turvallisempi tila

Turvallisuuden kysymyksiin turvallisemman tilan periaatteet ovat hyvä työväline. Toimiakseen, se kuitenkin vaatii yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, jotta niihin sitoutuu ja ottaa ne tosissaan ja luottaa henkilökuntaan tarpeeksi ilmoittaakseen epäasiallisesta käytöksestä eteenpäin.

Turvallisessa tilassa tulee korostaa hyvántahtoisuuden oletuksen, joka ei tarkoita, että voi kysellä mitä vaan. Turvallisesta tilasta puhuttaessa tulee olla selkeästi myös mainittu mitä seurauksia siitä on, kun periaatteita rikkoo tahallaan tai ymmärtämättömyyttään. On lisäksi tärkeitä, että säännöt ovat etukäteen luettavissa ja että mikroaggression potentiaaliset uhrit saavat tukea ja varmistusta, että heitä tullaan ottamaan vakavasti, jos ilmoittavat jostain turvallisemman tilan rikkomisesta (Ruokolainen 2023).

Turvallisemman tilan periaatteet eivät suinkaan toimi siis itsekseen, vaan ne vaativat luottamuksen turvaamaan toimivuuden. Se vaatii myös henkilökunnan sitoutumista asiaan ja sitä, että turvallisemman tilan periaatteita päivitetään säännöllisin väliajoin yhdessä asiakkaiden kanssa. Johon pyritään tavoittamaan myös kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvia. Periaatteet perustuvat siihen, että yhteisesti kannetaan vastuuta palveluiden käyttömukavuudesta. Tämä ei suinkaan tarkoita, että tiettyä ryhmää tai ryhmiä otettaisiin erityistarkasteluun vaan, otetaan yhteisvastuu palveluista.

5.4 Minäpystyvyys

Miten tämä kaikki vaikuttaa minäpystyvyyteen? Minäpystyvyys on yksilön uskomuksia tai itsearvio omista kyvyistään suoriutua erilaisista tilanteista (Bandura, 1986). Minäpystyvyys pohjautuu siihen, että ihmiset toimivat ympäristön kanssa. Näin ollen ympäristön eri tekijät vaikuttavat yksilön suoriutumiseen tilanteista. Minäpystyvyys voidaan pelkistää tarkoittamaan yksilön ja ympäristön suhdetta ja niiden vaikutuksesta ihmisen käyttäytymiseen. Tekijään eli minään vaikuttaa useampi tekijä jo ennen kuin hän on ympäristössä; nimittäin omat aiemmat kokemukset, sosiaaliset mallit ja lähipiirin kokemukset. Ympäristössä vaikuttaa tila, sosiaalinen kanssakäyminen, tilanteen helppous tai monimutkaisuus. Koko prosessin aikana kulkee tunne onnistumisesta ja minäkuvasta, joka vaikuttaa itseluottamukseen. Se vaihtelee joko parempaan tai huonompaan suuntaan. Minäpystyvyys on asiakaspalvelutilanteessa niin henkilökunnalla kuin asiakkaalla. Asiakkaan minäpystyvyys on usein riippuvainen henkilökunnan minäpystyvyydestä, mutta myös asiakas voi huonontaa henkilökunnan minäpystyvyyttä.

Julkkiset palvelut on rakennettu siten, että esteettömyys ”annetaan” ja sitä tehdään ulkoapäin sen sijaan, että esteettömyys otetaan huomioon peruskäytössä ja tehdään mahdolliseksi, että henkilö kykenee toimia itsenäisesti tilaisuuksissa ja tiloissa, joka vaikuttaa kaikkien minäpystyvyyden lisääntymiseen (Ruokolainen 2023).

Kaikkien kirjasto -kyselyssä on tullut palautetta (6), joka puhuu henkilökunnan aseenteellisuudesta: ”selvästi kirjastoissa on asenteellista henkilöstöä, joka kokee olevansa neutraalia” (Kaikkien kirjasto, lomake 12). Tämä varmasti vaikuttaa haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan minäpystyvyyteen ja käyttökokemukseen. Kyselyissä mainittiin rasismi (3), joka vaikuttaa minäpystyvyyteen negatiivisesti: “don’t be so racist and help when needed” (Kaikkien kirjasto, lomake 404). Haaste rasistiseen käyttäytymiseen puuttumisessa on, ettei sitä tunnisteta aina ja usein sen uhrille selitetään, ettei se ollut tarkoitus. Siksi antirasistinen työote onkin tärkeä työkalu tilanteiden kohtaamiseen, sillä se ei syyllistä ketään. Se muistuttaa, että kyse on teoista.

Minäpystyvyys ei ole pelkästään asiakkaan kyvykkyyden nostamista, vaan se on aitoa myös asiakkaan kohtaamista, jossa huomioidaan asiakas ihmisenä ja hänen tarpeensa. Kaikkien kirjasto -kyselyssä painotettiin asiakkaiden huomioimista tasavertaisina, joka on erittäin tärkeä osa minäpystyvyyden tukemista. Kyselyn terveisiä kohtaan tulikin palaute ”kirjasto voisi huomioida kaikki asiakkaat tasavertaisina eikä ulkonäön mukaan, kuten tietyssä Helsingin kirjastossa on tapana” (Kaikkien kirjasto, lomake 295).

Kielellisen ja kognitiivisen kommunikaation taso on myös osa minäpystyvyyttä. Kielikahvilan kävijät sanoivatkin haastattelussa, kuinka suomi on vaikea kieli. Ei niinkään kielen vaikeuden takia vaan, koska suuri osa suomalaisista ei ymmärrä, jos sanan ääntää hiukan väärin tai jos sijapäätteet eivät ole täysin oikein. Kyselyssä annettiin samanlainen esimerkki, jossa kerrotaan kuinka asiakkaan suomen kieltä ei ymmärretty.

There has been one employee who pretends not to understand broken Finnish. It happened at least twice but when talking with other staff members they understand me well. As a library staff, it's good to encourage people to speak a new language and not discourage it (Kaikkien kirjasto, lomake 409).

Jaettu esimerkki voi vaikuttaa sekä minäpystyvyyden vähenemiseen että tunteeseen, ettei ole tervetullut. Useampi haastatteluun (19) vastannut kertoi, että yhteisössä tai lähipiirissä on kielellistä arkuutta sekä sosiaalisia esteitä käyttää suomen kieltä, joka ei ole äidinkielenä. Kielikysymyksessä nostettiin myös, että monesti jos asiakas ei näytä olevan normien mukainen, hänelle helposti puhutaan englantia, vaikka hän vastaisi suomeksi ja vaikka suomen kieli olisi sujuvaa. Toinen haastattelu nosti kaksikielisyyteen kannustamista ilman, että eksotisoidaan toista kieltä. Kaikkien kirjasto -kyselyssä on noussut myös assimilaation tunne niin kieleen ja kulttuurin kohdalla.

The library should focus on communication among cultures and not assimilation into Finnish culture. Unfortunately, Finns don't communicate much and, at the end, even if I speak Finnish very well nobody's interested anyway (Kaikkien kirjasto, lomake 382).

6 POHDINTA

Projektin aineistossa nousee kirjastopalveluiden käyttö- ja saavutettavuuskokemuksia eri vähemmistöryhmien näkökulmasta. Inklusiivisuuden näkökulmasta on tärkeää pohtia, miten kirjasto voi paremmin palvella kaikkia käyttäjiään, erityisesti niitä, jotka kokevat olevansa vähemmistöjä.

6.1 Pohdintaa inklusion näkökulmasta

Kirjastopalveluiden käyttö- ja saavutettavuuskokemukset eri vähemmistöryhmien näkökulmasta paljastavat, että parantamisen varaa on monella alueella. Inklusiivisuuden näkökulmasta on tärkeää, että kirjasto palvelee kaikkia käyttäjiään tasa-arvoisesti ja huomioi erityisesti ne, jotka kokevat olevansa vähemmistöjä.

Ensinnäkin, saavutettavuus on merkittävä haaste. Kaikkien kirjasto -kyselyssä ilmeni, että monet vähemmistöryhmien edustajat kokevat kirjastojen tilojen ja palveluiden olevan osittain tai kokonaan heidän ulottumattomissaan. Fyysisen esteettömyyden lisäksi on huomioitava myös digitaalinen saavutettavuus. Kyselyssä ilmeni, että digitaalisten kanavien kautta toteutettu kysely saattoi rajata pois osan kohderyhmästä, mikä heikentää tulosten kattavuutta ja inklusiivisuutta.

Kielellinen ja kulttuurinen moninaisuus on toinen keskeinen tekijä. Vaikka kysely oli saatavilla useilla eri kielillä, monet vastaajat valitsivat vastata yleiskielellä kuten suomeksi tai englanniksi, mahdollisesti käytännöllisyyden vuoksi. Tämä viittaa siihen, että kielellistä moninaisuutta tulisi edelleen vahvistaa, jotta kaikki käyttäjät voivat tuntea olonsa aidosti osallisiksi omalla äidinkielellään.

Vähemmistöryhmien kokemukset kirjastossa viittaavat siihen, että turvallisuuden tunne on heikompi kuin enemmistöryhmillä. Tämä ero turvallisuuden kokemuksessa on merkittävä ja vaatii toimenpiteitä, jotta kirjastot voisivat kehittää tilojaan kaikille käyttäjille turvallisiksi. Turvallisuuden tunne sisältää fyysisen, henkisen ja emotionaalisen turvallisuuden, mikä tarkoittaa myös vapautta mikroaggressioista ja syrjinnästä.

Representaatio ja näkyvyys ovat myös tärkeitä. Kyselyn mukaan vähemmistöryhmien edustajat kokevat, että kirjaston henkilökunnassa ja käyttäjissä ei ole tarpeeksi heidän kaltaisiaan henkilöitä. Erityisesti henkilökunnan monimuotoisuuden puute voi vaikuttaa siihen, kuinka tervetulleiksi ja kuuluviksi vähemmistöryhmien edustajat kokevat itsensä kirjastossa. On tärkeää, että kirjastojen rekrytointikäytännöt tukevat monimuotoisuutta ja että viestintä ja kuvasto heijastavat käyttäjäkunnan moninaisuutta.

Yhteiskunnallisten rakenteiden tunnistaminen ja purkaminen on välttämätöntä. Kirjaston vastuulla on luoda ympäristö, jossa kaikki tuntevat olonsa turvalliseksi. Esimerkiksi vartijoiden ja poliisin läsnäolo voi aiheuttaa turvattomuutta tietyissä väestöryhmissä aiempien kokemusten perusteella. Ratkaisuksi on ehdotettu muun muassa uniformujen muuttamista rennommiksi ja vartijoiden turhan liikkumisen rajoittamista tiloissa.

Intersektionaalisuus, eli useamman marginalisoidun piirteen päällekkäisyys, on myös huomioitava. Henkilö, joka kuuluu sekä etniseen että kielelliseen vähemmistöön, voi kokea kirjaston eri tavalla kuin henkilö, jolla on vain yksi marginalisoitu piirre. On tärkeää kehittää palveluita, jotka vastaavat erilaisten ryhmien erityistarpeisiin.

Voidaan todeta, että inklusiivisuuden parantamiseksi kirjastojen on aktiivisesti pyrittävä parantamaan esteettömyyttä ja saavutettavuutta, huomioimaan kielellinen ja kulttuurinen moninaisuus, lisäämään turvallisuuden tunnetta, parantamaan representaatiota sekä tunnistamaan ja purkamaan yhteiskunnallisia rakenteita, jotka vaikuttavat käyttäjien kokemuksiin. Näin kirjastot voivat paremmin palvella kaikkia käyttäjiään ja edistää hyviä väestösuhteita yhteisössään.

6.2 Miksei kaikki koe palveluja omikseen?

Haastattelujen läpileikkaava teema oli yhteisöllisyys, jota monet kulttuurit painottivat tärkeänä kulttuurielementtinä. Yhteisölliset ja yksilölliset kulttuurit ja toimintaympäristöt eroavat toisistaan merkittävästi siinä, millaisia tarpeita kullakin kulttuurilla on. Esimerkiksi yhteisöllinen kulttuuri asettaa yhteisön keskiöön, jossa kaikki tekevät yhdessä. Romaniyhteisön edustajat totesivat haastattelussa: "ehkä me ei olla lukukansaa, mutta me jaetaan paljon tarinoita" (haastattelu 1, 2022). Nykyajan yksilöllinen lukeminen onkin vain yksin lukemisen muoto, oli se sitten kirjaa tai äänikirjaa lukien. Yhteisöllinen lukeminen on yhdessä tekemistä, jonka tavan jokainen

ryhmä yhdessä määrittelee. Romaniyhteisö, jossa tarinoita jaetaan, harrastaa yhteisöllistä lukemista samalla kun yhdessä tehdään esimerkiksi käsitöitä (haastattelu 1, 2022).

Kirjaston henkilökunnan jäsen kertoi myös, kuinka Irakissa on lukemiskahviloita, joissa joku lukee ääneen kirjaa tai lausuu runoja samalla kun muut kahvittelevat. Tässäkin puhutaan yhteisöllisestä lukemisesta, jossa kaikki osallistuvat kirjan kuunteluun.

Yhteisöllisyyteen kuuluu monissa kulttuureissa yhdessä tekemisen lisäksi myös ruoka. Se yhdistää ja tuo yhteen, niin kokkaamaan, keskustelemaan, jakamaan tarinoita kuin syömään. Monissa haastatteluissa on noussut halu joko yhteiseen kokkaamiseen tai tapahtumien yhteydessä omien ruokien tuominen tarjolle pientä maksua vastaan. Asiakaskeittiöiden yleistyessä kirjastoissa tämän kokkauskerhon järjestäminen ei pitäisi olla mikään ongelma. On kuitenkin päästävä tilanteeseen, jossa yhteistyökumppaneilta voi ostaa heidän tekemiään ruokia tarjolle tai myyntiin kirjastoon tapahtumiin. Mitä on somalikulttuuritapahtuma ilman kupposellista makeaa, mausteista maitoteetä somalitapaan valmistettuna?

Yhteisöllisyys ja ruoka eivät ole pelkästään kulttuurillista ruokaa. Se voi olla yksinkertaisesti sitä, että voi viettää aikaa juoden kahvia tai teetä sekä syöden pientä purtavaa. Kaikkien kirjasto-kyselyn kantavana trendinä olikin kahvi ja kahvilan kysyntä kirjaston tiloissa. Se nousi esille myös Pasilan henkilökunnan verrokkivastauksissa. Jos ihmiset menevät työskentelemään jonkin, menevät he yleensä mukavaan tilaan. Mukava tila ei ole pelkästään sisustukseltaan mukava, vaan myös sellainen, josta saa virvokkeita eikä sieltä joudu lähtemään kesken työn pois, koska haluaa virvokkeita tai koska pitää rukoilla. Tilan on oltava sellainen, joka mahdollistaa käyttäjiensä tarpeet rukoustilan mahdollisuudesta aina kahvin ostamiseen ja äänieristettyihin työskentelytiloihin.

Eräissä haastattelussa nousi esille, ettei aineisto ole niin tärkeää kulttuurivähemmistöön kuuluville, mutta ihmisläheisyys ja yhteisöllisyys ovat tärkeämpiä. Jos ihmisläheisyyttä ei löydy, ei palvelua myöskään käytetä. Eikä se rajoita lukemista, sillä kirjoja voi aina tilata netistä eri verkkokaupoista. Kirjaston pitäisi siis kyetä tarjoamaan mahdollisuuksia yhteisöllisempään kirjastokokemukseen sitä haluaville.

Myös sisustus on puhuttanut, koska tietyistä kulttuureista tulevat tarvitsevat enemmän yksityisyyttä vieraiden henkilöiden seurassa, vaikka muuten olisikin yhteisöllisestä kulttuurista. Käytännössä tämä viittaa tiettyihin istuinryhmiin, jotka on tehty yksilötyöskentelyyn, mutta vieruskaveri on silti melko lähellä. Samaan aikaan saattaa pöydän toisella puolella istuva olla niin

lähellä, että näkee, mitä vastapäätä istuva tekee. Kun puhutaan yksityisyydestä, puhutaan myös yhteisöllisyydestä ja sisustuksen vaikutuksesta siihen. Yhteen aikaan yleistyivät ympyrän muotoiset sohvut, joissa kaikki istuvat selkä ympyrän keskiöön päin. Nämä istuimet eivät ole kovin käytännöllisiä, kun yhteisöt tulevat yhdessä tilaan. Istuin ei ole ongelmallinen, jos muitakin vaihtoehtoja on olemassa. Se aiheuttaa kuitenkin monissa turvattomuutta, kun istuu selkä muihin päin.

Vaikka tilassa on paljon parannettavaa, se ei kuitenkaan yksin vielä tuo ihmisiä kirjastoon. Vielä puuttuu tärkein tekijä, ja monet mainitsivat sen vaikuttavan siihen, kokeeko itsensä tervetulleeksi, nimittäin representaatio. Representaatiosta on puhuttu monissa haastatteluissa, ja useampi niistä painotti sitä, että henkilökunnan moninaisuus on suora viesti heti ihmisille, jotka ovat marginalisoidussa asemassa.

Kun tämän tutkimuksen kirjoittaja aloitti työt kirjastossa, nuori tyttö tuli kysymään, oliko hän kesätyöntekijä, eikä uskonut, kun hän sanoi olevansa vakituisessa työsuhteessa. Tyttö kävi kirjastossa joka päivä tarkistamassa, oliko hän edelleen paikalla. Kesän lopulla tyttö tuli jälleen kysymään, oliko hän todella pysyvässä työsuhteessa, ja ilmaisi, ettei heidän näköisiään (hijabia käyttäviä) ihmisiä ollut koskaan tällaisissa työpaikoissa.

Representaatio ei ole pelkästään tapa saada asiakkaita, vaan se antaa myös lapsille ja nuorille mahdollisuuden unelmoida mistä tahansa ammatista. Kyllä, hijabi voi tehdä mitä tahansa työtä hän haluaa, samoin kuin kaikki muut haavoittuvassa asemassa olevat. Jos yhteiskunta ei kuitenkaan luo tilaa näille ihmisille näkyä, ei stereotyyppioita murreta eikä unelmat kasva.

Eräs haastateltava nosti esille myös, että kirjastolla on sateenkaarihyllly. Miksi ei ole POC-hylllyä, jossa on aineistoa, joka käsittelee POC-henkilöitä, heidän tarinoitansa ja heidän kirjoittamaansa kirjallisuutta (haastattelu 30, 2023)? Kysymys ei kyseenalaista sateenkaarihylllyn tarvetta, vaan painottaa myös muiden haavoittuvassa asemassa olevien kaupunkilaisten puolesta kannanottoa. Kannanottoja onkin pyydetty paljon myös Kaikkien kirjasto -kyselyn vastauksissa, joissa vedotaan siihen, että kirjaston pitäisi olla tila, josta saa luotettavaa ja historiallisesti korrektia tietoa Palestiinasta, sen kulttuurista ja historiasta.

More books about Palestine: a Palestinian corner with books and other informative materials. It is crucial given the current situation (Kaikkien kirjasto, lomake 407).

I would just like to emphasise how important it is to give visibility to Palestinian (and ally) voices. People need to start reading history and have better understanding of the current situation and libraries should enable that. Also, Palestinian culture, literature, poetry and so on are beautiful and what a great thing it would be if more people get the chance to know it thanks to public libraries! (Kaikkien kirjasto, lomake 407).

Tutkimus pohtiikin, onko mahdollista saada kaupunginkirjastoa, jossa olisi kaikki mahdollisuudet yhteisöllisyyteen ja moninainen sekä monimuotoinen henkilökunta, joka näkyisi myös asiakkaalle. Kirjasto, joka voisi jalkautua tiloistaan muualle, kertoakseen, miksi kirjastoon kannattaa mennä? Kirjaston pitäisi olla se paikka ja toimija, joka saa ihmiset pohtimaan: "ehkä me sittenkin ollaan lukukansaa, vaikka ei lueta yksin eikä aina kirjasta". Tämä vaatii vaativaa lukemisen monimuotoistamista, mutta siihen on pyrittävä.

Koska kirjastot ovat keskeisessä roolissa kulttuurisen monimuotoisuuden säilyttämisessä ja edistämässä (Rundqvist 2022), voisi kirjasto myös digitoida ja pyrkiä säilyttämään katoavia kieliä, kuten Suomen romanikieli tai kaalen kieli. Kirjasto voisi tarjota tiloja lasten kielten opetukseen heille, jotka haluavat opettaa lapsilleen kielen vanhempien, toisen vanhemman äidinkielen tai yhden äidinkielistä. Kirjasto, jos jokin, on kehto, jonka pitäisi ylläpitää yhteiskunnan monikielisyyttä ja tarjota siihen tilat ja puitteet. Tämä prosessi voi myös saada ihmiset kiinnostumaan kirjastosta, kun heidät otetaan huomioon.

6.3 Kehityksen vastarinta

Ihmiset vastustavat usein muutosta, koska tuttu ja turvallinen vaihtoehto koetaan usein paremmaksi. Tämä ilmiö näkyy erityisesti silloin, kun pyritään kartoittamaan palveluiden yhdenvertaisuuden kehittämistä. Monet henkilöt, joilla ei ole kokemusta syrjinnästä, saattavat ajatella, että nykysysteemi on riittävä, eivätkä he näe tarvetta muutokselle. Tämä ajatusmalli nousee esille erityisesti silloin, kun muutokset vaatisivat merkittäviä resursseja tai toiminnan uudelleenjärjestelyjä.

Kehityksen vastarinta ilmenee monin tavoin. Yksi ilmentymä on pelko siitä, että omat etuudet ja saavutetut edut heikkenevät. Esimerkiksi kirjaston henkilökunnan keskuudessa saattaa ilmetä huolta siitä, että monikulttuurisuuden lisääminen ja uusien palveluiden tuottaminen johtaa siihen, että perinteiset palvelut ja omat työtehtävät kärsivät.

Joskus ilmenee vastarintaa monimuotoisuuden edistämistyölle, koska sitä ei nähdä tarpeellisena tai koetaan, että se voi uhata omaa kulttuuria ja identiteettiä. Tämä ilmeni myös Kaikkien kirjasto -kyselyssä:

Olipa hyvin kummallinen kysely. Kyselyllä ei niinkään avoimesti kyselty asioita vaan laitettiin valmiit kategoriat niin kuin just representaatio. Mitä sekin sitten tarkoittaa? Miksei kirjasto voisi olla normaali paikka, eikä joku wokuslaitos? Eikä teillä ole siellä mitään kunnon töitä? (Kaikkien kirjasto, lomake 69).

Tällaiset kommentit osoittavat, että sekä kirjastolla että tutkijalla riittää töitä. On tärkeää jatkossakin toteuttaa tämänkaltaisia kyselyitä. On mielenkiintoista huomata, että woke-kulttuuri, joka pyrkii ottamaan kaikki ihmiset huomioon, käännetään tässä kommentissa työtä ja sen arvoja vastaan. Woke-kulttuuri ei ole uusi ilmiö; se tulee sanasta "awake" tai suomeksi tiedostaa, rasismien, rodullistamisen ja sosiaalisen epäoikeudenmukaisuuksista. (Faye 2021.)

Yhä polarisoituvammassa yhteiskunnassa myös Oodi-kirjasto on saanut paljon kritiikkiä nettikeskusteluissa, joissa näkyy muutoskriittinen asenne. Tämän asenteen mukaan kirjasto kuuluu vain veronmaksajille ja lukijoille (Heikkilä & Sirkka 2023). Maailman ja yhteiskunnan yhä jakaantuessa on tärkeää, että kirjasto pysyy kaikkien tilana ja tunnistaa vastustamisen liikehdinnän. Kirjastojen ei tule kuitenkaan lakata kehittämästä palvelujaan tämän vastustuksen vuoksi. Voimakas muutoskriitikki kertoo usein siitä, että jotain tehdään oikein ja että muutos on jollekin toiselle haluttu. Usein kyse on alitajuisesta pelosta menettää oma etuoikeusasema ja sen tuomat edut, kun muita aletaan ottaa huomioon.

On tärkeää kysyä, kenelle ja miksi syrjivien rakenteiden kaatumisen uhka on pelottava? Vastauksen löytäminen voi auttaa ymmärtämään, miksi jotkut vastustavat niin vahvasti muutosta, joka ottaa kaikki huomioon. On myös tärkeää muistaa, kenen ääni halutaan kuuluviin. Anne taanko vastarinnalle tarpeeksi ääntä murtaakseen hyvän kehityksen, vai jääkö se taustalle soraääninä? Tavoitteena tulisi olla rakentava keskustelu, jossa selvitetään, mistä vastustaminen johtuu ja miten se voidaan ottaa huomioon kehitystyössä.

Yhteisön vanhat normit ja arvot saattavat olla niin vahvoja, että uusia, erilaisia toimintatapoja kohtaan syntyy voimakasta vastustusta. Tämä voi ilmetä esimerkiksi siinä, että uusia palveluita ei käytetä, vaikka ne olisivat tarjolla, koska niitä ei koeta omiksi tai tarpeellisiksi. Siksi olisi erittäin tärkeää korostaa suomalaisuuden sekä suomalaisen kulttuurin moninaisuus. Ei ole yhtä oikeaa tapaa toimia osana yhteiskuntaa tai käyttää kirjastopalveluita.

Kehityksen vastarinnan ylittäminen vaatii pitkäjänteistä työtä ja vuoropuhelua. On tärkeää, että muutoksen tarpeet perustellaan selkeästi ja että ihmisille annetaan mahdollisuus osallistua kehitystyöhön. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi työpajoja, joissa henkilökunta ja yhteisö voivat yhdessä keskustella muutoksista ja niiden vaikutuksista. Osallistaminen luo sitoutumista ja vähentää muutosvastarintaa.

On myös tärkeää huomioida, että muutos ei tapahdu yhdessä yössä. Se vaatii aikaa, kärsivällisyyttä ja resursseja. Onnistunut muutosprosessi perustuu jatkuvaan dialogiin ja siihen, että kaikki osapuolet kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi.

Muutosvastarinnan ylittämiseksi kirjaston on oltava avoin ja joustava sekä valmis ottamaan vastaan palautetta ja tekemään tarvittavia muutoksia. Tämä vaatii organisaatiolta kykyä sopeutua ja uudistua, mutta se on välttämätöntä, jotta kirjasto voi palvella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja inklusiivisesti.

7 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Tämä luku käsittelee toimenpide-ehdotuksia, jotka tutkimuksen pohjalta voisivat edistää palvelujen inklusiivisuutta. Ehdotukset perustuvat tutkimuksen havaintoihin ja tavoitteena on tehdä palveluista saavutettavampia ja monimuotoisempia kaikille käyttäjille.

7.1 Rekrytointi

Kaikki alkaa rekrytoinnista. Rekrytointi, jossa ei painoteta pelkästään kieliosaamista vaan myös kulttuuri- ja etnisiä taustoja antaa monelle samaistumispintaa, jolla viestitään, että jokainen on tervetullut juuri sellaisena, kun on. Monissa vastauksissa viitattiin representaation puutteeseen, joka korjaantuisi rekrytoimalla ihmisiä erilaisista taustoista. Tätä ei ratkaista anonyymirekrytoinnilla vaan antirasistisella työotteella, jossa tietoisesti päätetään olla monimuotoisia.

Rekrytointi ei viittaa pelkästään asiakaspalvelun rekrytointiin. Myös johdossa tulisi olla monimuotoisuutta sen kaikissa muodoissa. Johto ymmärtää työntekijöiden tarpeita paremmin, kun on itsekin moninainen.

7.2 Säännölliset koulutukset

Kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden huomioimisesta kirjastopalveluissa -kyselyssä ilmeni, että henkilökunta toivoo koulutuksia kulttuurillisesta moninaisuudesta ja antirasismista. Asiakaskyselyissä taas asiakkaat pyysivät kouluttamaan henkilökuntaa kohtaamaan erilaisia asiakasryhmiä. Kulttuurinen moninaisuus ja antirasismi eivät ole kerran koulutuksia vaan niistä kannattaisi tehdä koko henkilökunnalle suunnattuja vuosittaisia koulutuksia.

Koulutukset on hyvä niputtaa eri aihealueisiin, sillä kaikkia niitä tarvitaan. Kulttuurillisen moninaisuuden kannalta on erittäin tärkeää saada henkilökunta tietoiseksi antirasismista, mikroaggressioista ja niihin puuttumisesta sekä ihmisten huomioimisesta. On tärkeää myös tiedostaa etuoikeusasetelmat ja rakenteet, niin syrjivät kuin erityiskohtelua tarjoavat, kun on tekemisissä ihmisten kanssa, erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien kanssa. Kaikkien tulisi ymmärtää esteettömyys tilaa laajempaan kysymyksenä, jossa kyse ei ole pelkästään rampeista ja hissistä vaan kulttuurillisesta, kognitiivisesta, hengellisestä ja sosiaalisesta esteettömyydestä fyysisen

esteettömyyden lisäksi. Tähän liittyy myös selkokieliisyys, josta olisi hyvä saada myös koulutuksia säännöllisin väliajoin. Koulutuksia tarvitaan myös ihmisten kohtaamisesta. Henkilökunnan tulisi tietää, miten kohdata vähemmistöryhmiin kuuluvia yksilöitä ja miten ottaa heidät paremmin huomioon.

Lähestymistapoja on monia, mutta kaikki yhtä tärkeitä.

7.3 Opasteet ja muu viestintä

Opasteet ovat tärkeä osa kirjastotilan esteettömyyttä ja palveluiden omatoimisuutta, joka vaikuttaa minäpystyvyyden kokemukseen. Opasteet eivät aja asiaansa, jos ne eivät ole kaikille selkeitä ja esteettömiä. Näin ollen selkeimmät opasteet ovat visuaaliset opasteet, jotka ottavat kognitiiviset rajoitteet huomioon. On toki tärkeää lisäksi huomioida näkörajoitteiset ja liikuntarajoitteiset käyttäjät huomioon, joka vaikuttaa opasteisiin sekä esteettömyyteen. Opasteiden tulisi olla hyvin selkeät ja kaikki kirjallinen niissä tulisi olla selkokielellä kirjoitettua ja jos mahdollista useammalla kielellä saatavilla.

Kaikkien kirjasto -kyselyssä on myös toivottu selkeitä karttoja lähellä sisäänkäyntiä, joissa on päivitettyt sijainnit kaikista kirjallisuuden luokista. Jälleen kerran asia, joka vaikuttaa positiivisesti minäpystyvyyteen, kun käyttäjä osaa itse navigoida ja löytää aiemmin etsimänsä kirjan sijainnin ja hyllypaikan. Ajantasaiset kartat aineiston sijainnista vaatii sen, että aineiston siirtäminen sekä kokeilut uusista sijainneista tulee aina päivittää karttaan, jotta se ajaa edelleen tehtävänsä. Kaikkien kirjasto -kyselyssä pyydettiin, että kartta olisi oven pielessä, mutta esteettömyyden takaamiseksi olisi hyvä, että karttoja olisi ripoteltu ympäri kirjastotilaa siten, ettei aina tarvitse palata ovensuuhun saadakseen sijaintitiedot.

Opasteiden lisäksi kirjasto viestii palveluistaan opastusvideoilla, jota levitetään sosiaalisessa mediassa ja kirjastonkäytön opastuksissa. Näissä videoissa olisi hyvä olla representaatioita, sen sijaan että katsoja vain kuulee puhetta eri kielillä, olisi hyvä näyttää eri taustoista tulevia henkilöitä, jotka esittelevät kirjastoa omalla äidinkielellään yhteisön sisältä omalle yhteisölleen. Videoiden olisi hyvä olla selkeitä, niiden pitäisi olla tarpeeksi yleisluontaisia, jotta ne soveltuisivat useamman kirjaston käyttöön Helsingin kaupunginkirjastossa.

7.4 Tavoittamisen mallit

Tavoittamisen malleilla tarkoitetaan pysyviä yhteyksiä ja toimintamalleja, joita tehdään yhteisesti ja kaikkien toimesta sekä osittain keskitetysti.

Näitä olisi esimerkiksi

1. Neuvolat

Neuvola on paikka, joka tavoittaa jokaisen vanhemman. Kun vanhemmat tai tulevat vanhemmat käyvät neuvolassa, käyvät ne siellä myös etsimässä kaikkea tietoa esimerkiksi vauvan kanssa toimimisesta yms. Olisi kätevää, jos vanhemmat saisivat tietoa neuvolasta esimerkiksi lapselle ja lapsen kanssa lukemisen tärkeydestä, josta vanhempi saisi esitteen, joka kiertosi millaisia palveluita vauvoille, taaperoille, lapsille ja lapsiperheille on kirjastossa. Navigoinnin kannalta olisi myös helppoa, jos verkkosivuilla kaikki tapahtumat ja palvelut löytyisivät yhden yksinkertaisen verkkosivuosoitteen takaa. Esite voisi olla saatavilla selkosuomeksi ja useimilla tarvittavilla kielillä. Esitteen kuvituksessa on tärkeää näkyä representaatiota niin asiakkaissa kuin henkilökunnassa.

Kun esite löytyy, se voisi olla käytännöllinen hyödyntää myös päivähoidon, leikkipuistojen ja perhepäivähoidon kautta vanhemmille kotiin jaettavaksi.

2. Kouluttajat

Helsingin kaupunginkirjaston lasten- ja nuorten työntekijät lähettävät yleensä syksyn alussa kutsun kouluille, jossa kerrotaan, mitä kaikkea kirjasto tarjoaa kouluryhmille ja millaisia vinkkauksia on saatavilla. Samalla varmistetaan yhteystietojen ajantasaisuus ja muistutetaan opettajia uusimaan luokankortteja. Voisi olla mielekästä laajentaa tämä kutsu myös oman äidinkielen opettajille sekä uskonnon opettajille, jolloin kirjastonpalveluita voidaan miettiä myös laajemmin kuin kirjavinkkausten näkökulmasta. Oman äidinkielenopettajien huomioimisessa olisi hyvä huomioida myös vapaaehtois- ja yhdistystoimijoita, jotka järjestävät kielenopetusta lapsille. Viestin on hyvä huomioida, että suurin osa lapsista ovat kaksikielisiä. Olisi hyvä laajentaa mille kaikille kouluille ja päiväkodeille viesti lähetetään. Kotikoulut esimerkiksi palvelevat usein kulttuurillisiin vähemmistöihin kuuluvia oppilaita, jotka on hyvä saada kirjastoon.

Tutkimuksen tuloksena on malli, jota olisi helppo sovittaa aikuiskieliopetuksen opettajia. Heille voi markkinoida kirjastokortin saamista, kirjastonkäytönopastuksia, Monikielistä kirjastoa,

opettajan kirjastokorttia, kielikahvilaryhmiä, harrastamis- ja tekemismahdollisuuksia jne. Tässä on käytännössä vain taivas rajana. Miksei markkinoida studiotiloja, jossa kielenoppijat äänittäisivät oman laulun, jossa lauletaan omilla äidinkiellillä sekä suomeksi? Tämä vaatii kuitenkin sitä, että siitä tehdään yhteinen toimintamalli, joka sovitetaan kunkin kirjaston tarjontaan sopivaksi, mutta se viestisi opettajille, että voivat tulla kirjastoon.

Kielenoppijoiden kohdalla on hyvä, että he pääsevät ensin lukemaan opettajan kanssa vähän taustatietoa kirjastosta, joten kirjasto voisi myös lähettää materiaalipaketteja opettajille. Tämä takaisi sen, että kun opiskelijat tulevat saamaan kirjastokortin kirjastonkäytönopastuksen yhteydessä, he tietävät mitä ovat hakemassa.

3. Vastaanottokeskukset

Vuosina 2015 ja 2016 tehtiin todella tiivistä yhteistyötä alueellisten vastaanottokeskusten kanssa. Olisi hyvä jatkaa ja kehittää tätä yhteistyötä vastaanottokeskusten kanssa. Turvapaikanhakija on oikeutettu kirjastokorttiin, mutta tieto ei aina saavuta turvapaikanhakijoita kaiken suuren informaatiotulvan keskellä. Olisi hyödyllistä, jos vastaanottokeskuksissa olisi kirjaston esitteitä eri kielillä, jotka olisivat aidosti houkuttelevia. Lisäksi olisi hyvä, jos vastaanottokeskuksille saadaan myös sähköpostiyhteys ja heillekin markkinoidaan, mitä kaikkea kirjastossa voi tehdä. Vastaanottokeskusten kohdalla on hyvä myös arvioida tarvetta palveluiden jalkautumiselle alkuun esimerkiksi kirjastoautolla.

4. Kaupungin ja toimialan muut toimijat

Helsingin kaupungin eri toimijat tekevät erilaisia projekteja, toimintamalleja, verkostoja yms. Toiminnan eheyden kannalta on tärkeää, että kaupungin toimijat tietävät ja tekevät yhteistyötä kaupungin sisällä. Kaupungin on hyvä etsiä mallit, jolla helpottaa toimintaa ja tiedon jakamista yli toimialojen. Tämä edistäisi myös toimijoiden tavoittamisen, kun saadaan yhteiset tavoittamisen mallit, jotka toimivat ja osataan tehdä yhteistyötä toimijoiden tavoittamisessa sen sijaan, että kukin taho tavoittelee toimijoita kerrallaan. Tässä mallissa täytyy olla varovainen, ettei siitä tule liian raskasrakenteinen, joka ei palvele kenttätyöntekijää eikä asiakasta. Mallin tulisi olla sellainen, josta kaikki työntekijät ja asiakkaat hyötyisivät, jotta se on kannattavaa.

5. Jalkautuminen

Palveluita on hyvä säännöllisesti jalkauttaa eri tapahtumiin ja tilaisuuksiin, jossa kirjastoa ei ole. Esimerkiksi olisi hyvä saada pop up -kirjastoja tiloihin, jossa ei ole kirjastoja kuten isot kauppakeskukset. Sinne olisi hyvä saada kirjoja ja lainattavia esineitä sekä verstellaitteita kuten vinylileikkureita, joilla voi painattaa jotain pientä. Nämä jalkautumiset voivat toimia sisään heittona kirjastoon, kun palvelut tehdään tutuksi käyttäjille. Samassa tilanteessa on hyvä olla valmiuksia opastamaan järjestelmien käytössä kuten verkkosivujen tai tilavarauksjärjestelmän käytössä. Jalkautuminen on oiva tilaisuus keskustella siitä, mitä asiakas haluaisi kirjastoista. Jalkautuessa pienet herkut esimerkiksi kääreelliset karkit tai konvehdit yleensä houkuttelevat ihmiset paikalle uteliaina, että mikä toimija ja mitä on tarjolla.

6. Yhteistyö

Yhteistyökumppanit voivat muodostaa hyvän tavoittamisenmallin tavoittaa eri yhteisöihin kuuluvia asiakkaita tekemällä markkinointiyhteistyötä heidän kanssaan. Yhteistyöllä eri toimijoiden kanssa voidaan saada aikaiseksi yhteisöllinen tai yhteisöllisempi palveluntoimija. Työkäluna yhteistyö edesauttaa asiakkaiden tavoittamiseen. Lisää yhteistyöstä seuraava kappaleessa.

7.5 Yhteistyö

Kun palveluita tehdään yhteisesti, on yhteistyö elintärkeää toiminnan kannalta. Siksi onkin tärkeää tehdä yhteistyötä kulttuurista moninaisuutta ja antirasismia edistävien ryhmien ja toimijoiden kanssa. Vaikka toiminnassa olisikin jo eri toimijoita mukana, on uusien toimijoiden jatkuva tavoittaminen erittäin tärkeää vanhojen toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden rinnalla. Yhteistyötä tekemällä viestitään yhteisöille, palveluiden olevan heitä varten ja tilojen olevan myös heidän käytössään, mikäli eivät sitä vielä tiedostaneet.

Yhteistyön tulee olla palkitsevaa ja antoisaa kaikille osapuolille. Onkin tärkeää, että yhteistyö ei ole vain maksutonta yhteistyötä vaan ammattilaisten ja tapahtumaesiintyjien rekrytoinneissa pidetään mielessä myös mahdolliset yhteistyökumppanit, joilta voi tilata tapahtumaan liittyvän esityksen.

Yhteistyökumppaneita olisi hyvä muistaa myös vuosittain pienellä kokouksella ja lounas tai päivälliskutsulla eri toimijoiden aikatauluun sovittaen. Tällä viestitään yhteistyön tärkeyttä ja ylläpidetään halua jatkaa yhteistyötä.

7.6 Kulttuurisen moninaisuuden vuosikello

Kulttuurisen moninaisuuden vuosikello on työkalu, joka auttaa pysymään ajan tasalla kaikista kulttuurillista ja uskonnollisista juhlista. Nämä ovat tärkeä ottaa huomioon toiminnassa ei pelkästään, jotta voisi järjestää tapahtumia kyseisille päiville vaan huomioidakseen sekä asiakkaiden että henkilökunnan tarpeet. Esimerkiksi kokkikerho, jossa syödään yhdessä kokattu ruoka ei välttämättä ole kovin yleinen ramadanin aikana muslimeiden parissa. On hyvä olla tietoinen, mitä juhlia on, joiden aikana tiettyyn yhteisöön kuuluvat, eivät tule herkästi kirjastoon itselle tärkeän päivän takia. Tämä viittaa myös siihen, että tiedetään, milloin kannattaa yrittää kysellä ja tavoittaa asiakkaita.

Vuosikello ei ole tärkeä pelkästään asiakkaiden kohtaamisessa. Se helpottaa myös työnsisäistä suunnittelua, sillä työpiireissä on erilaisia ihmisiä eri taustoista, kulttuureista ja uskonnoista. On hyvä ottaa työyhteisön kulttuurinen moninaisuus ja monimuotoisuus huomioon sosiaalisten tapahtumien, ammattitapahtumien ja tärkeiden kokousten järjestämisessä.

Vuosikello helpottaa ihmisten huomioimista ja on yksinkertainen tapa huomioida yhdellä vilkaisulla kulttuurinen moninaisuus. Olisi hyvä, että vuosikello olisi digitaalisessa ja painetussa muodossa.

7.7 Kohtaaminen

Kohtaaminen ja kohdatuksi tuleminen on tärkeä elementti asiakkaan tervetulleessa tunteessa, joka liittyy asiakkaan tunteeseen, että palvelut ovat itseä varten. Kohtaaminen ei aina ole verbaalista, vaikka voi olla sitäkin. mutta siinä on katsekontakti ja ihmisläheisyys, joka kehonkielillä viestii, että on asiakkaan käytettävissä ja helposti lähestyttävissä. Kohdatessa on tärkeää myös tunnistaa asiakas ja hänen tarpeensa, joka vie aikaa. Kohtaaminen on ajan antamista, joka viestii asiakkaalle, että hänen kohtaamisensa on tärkeä. Jos asiakas tulee tukihenkilön kanssa,

joka auttaa asioinnissa esimerkiksi kielellisesti tai sosiaalisen ahdistuneisuuden kanssa, on tällöin tärkeää huomioida tukihenkilö, mutta pitää pääfokus ensisijaisessa asiakkaassa.

Kohtaaminen on usein ensimmäinen asia, joka palvelusta ja tilasta nähdään. Asiakaspalvelu on usein lähellä sisäänkäyntiä, ja jo ovella asiakas näkee, miten henkilökunta ottaa hänet vastaan, toivottaa tervetulleeksi katsomalla silmiin ja hymyilemällä vai onko henkilökunta kiireisen näköinen tietokoneella. Kohtaaminen on myös asia, joka vaikuttaa läpileikkaavasti asiakkaan koko asiointiin. Vaikkei henkilökunta aina tarkoita olla kohtaamatta asiakasta, saattaa haavoittavassa asemassa olevien yksilöiden kohtaamattomuus johtaa tunteeseen syrjinnästä, ettei heitä haluta kohdata päälle näkyvän taustan takia.

Asiakaspalvelu alkaa kohtaamisesta, sillä asiakas eli ihminen on asiakaspalvelun keskiössä. Kohtaaminen tuo asiakkaan tilanteen keskiöön ja toivottaa hänet tervetulleeksi vaikkei hän haluaisi apua henkilökunnalta ja haluaa itsenäisesti toimia kirjastossa.

7.8 Toiminnan tarkastelu

Kaikkien kirjasto -kysely sai paljon kiitosta ja lomakkeen kautta pyydettiin, että samantapaisia kyselyitä järjestettäisiin säännöllisin väliajoin asiakkaiden kuulemisen takaamiseksi. Asiakaspalvelutoimijoiden tulisi säännöllisesti pyrkiä tarkastelemaan yhdenvertaisuuden toteutumista omassa toiminnassaan, joka voidaan tehdä etuoikeusrakenteita etsien niin kuin projektin tekemässä kyselyssä tai muilla metodeilla kysellä yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja toiminnan sekä palveluiden tarkastelua.

Toiminnan tarkastelu takaa palveluiden mahdollistamisen kaikille, kun osataan reflektoida avoimilla vastauksilla ja kyselyillä, joista saadaan suoraa palautetta ja kehitysehdotuksia asiakailta. Tällainen jatkuva vuorovaikutus asiakkaiden kanssa auttaa havaitsemaan mahdollisia epätasa-arvoisuuksia ja kehittämään palveluita niin, että ne palvelevat paremmin kaikkia yhteisön jäseniä.

7.9 Markkinointi

Jos palveluiden äärelle halutaan ihmisiä, jotka eivät ole palvelun käyttäjiä, on itsestään selvää, etteivät he löydä markkinointia, joka on julkaistu palvelun omille verkkosivuille tai sosiaaliseen mediaan. Siksi onkin tärkeää laajentaa perinteisiä markkinoinnin alueita ja menetelmiä. Olisi hyvä pohtia missä, miten ja mitä kieltä käyttäen palveluista viestitään. Asiakaskyselyissä useampi vastaaja kysyi, miksei kirjastosta ole ulkomainontaa. Samaa kysyttiin Turvapaikanhakijoiden kirjastopalvelu selvityksessä vuonna 2016. Kirjasto onkin hyödyntänyt ulkomainontaa bussipysäkeillä ainakin kerran, mutta viestintä ei välttämättä ollut sellainen, joka saavuttaisi heidät, jotka eivät tiedä mitä kaikkea kirjastosta saa. Ulkomainonnan tulisi olla houkuttelevaa heille, jotka eivät jo käytä kirjaston palveluita. On tärkeää, että se olisi selkosuomea tai sellaista, jonka ymmärtämiseen ei tarvitse lukea tekstiä.

Markkinointi kanavissa kannattaa hyödyntää yhteistyökumppaneita. Sen sijaan, että itse keksii pyörää uudelleen, voi yhteistyökumppaneilla olla kanavia, joilla saavuttaa heitä, jotka eivät jo käytä kirjastoa.

Markkinoinnissa tulee huomioida representaation tärkeys kunnioituksella. Kuvituksissa tulee varoa, ettei vahingossa tue vahvistaneeksi stereotypioita, että tietynnäköiset ihmiset tai tietyistä taustoista tulevat ihmiset ovat esimerkiksi avustettavia sen sijaan, että heidät voisi näyttää myös ammattilaisina. Tärkeää myös näyttää maahanmuuton moninaisuutta kuvien kautta. Maahanmuuttajia löytyy kaikista etnisyyksistä ja he kaikki ovat kotoutuvat maahan. Näyttämällä maahan muuttaneista vaan tietynlaista kuvaa etnisitöi maahanmuuton vaan tiettyihin etnisyyksiin.

8 YHTEENVETO

Onko kirjastossa samanlaisia haasteita tulevaisuudessa kuin nyt? Eletäänkö pian maailmassa, jossa etuoikeudet on purettu, ihmiset ovat rakenteiden edessä kaikki samanarvoisessa asemassa ja kirjaston suurin huoli on lentävät autot? Vaikka tätä voisi kovasti toivoa, olemme vielä melko kaukana sellaisesta ajasta, ja lentävistä autoista. Elämme muutosten aikaa, jossa pystyy tunnistamaan tiettyjä post-kolonialismin piirteitä aina rakenteista siihen, millaisia stereotypioita on muodostunut eri ihmisryhmistä.

Usein puhutaan, että suomalaiset ovat lukemisen kansaa. Yhteiskunta ja kirjastot eivät kuitenkaan puhu lainkaan tarpeeksi lukemisen monimuotoisuudesta. Kansat, joita ei pidetä eurosentrisessä ajattelussa lukevana kansana, saattavat harrastaa yhteisöllistä lukemista, jota ei tunnisteta lukemiseksi. Vaikuttaako tämä siihen, kenelle kaikille kirjastopalvelut ovat ja ketkä kokevat ne omikseen, kun ne on tehty yksilölähtöisesti? Miten ihmiset haluavat käyttää kirjastoja vuosien päästä? Onko se hengailupaikka vai opiskelu- ja työskentelytila? Trendit tulevat ja menevät, ja vaikka nyt on noussut tiettyjä trendejä kuten hiljaisuuden toivominen, on taas toiset asiat tulleet pysyäkseen ihmisten vaatimuksiin kuten se, että saa tietoa kolonialismista ja halutaan sorrettujen ja vähemmistöjen ääniä esille. Liikehdintä, joka on ihmisoikeuslähtöistä, on vahvaa ja tulee luultavasti vahvistumaan myös polarisoituvassa yhteiskunnassa. Kirjaston rooli tässä kaikessa on tarjota tietoa ja olla kirjasto, jossa jokainen kokee olonsa tervetulleeksi.

Inklusiivisuus ei synny itsestään. Ihmiset luovat inklusion itse ottamalla muut mukaan. Kirjastopalvelut pitäisi saada askeleen lähemmäs inklusiota, jossa asiakas kokee olonsa tervetulleeksi, jos hänet kutsutaan mukaan suunnittelemaan yhdessä kirjastopalveluita, kysytään mitä mieltä hän on nykyisistä tai kysytään, miten ne voisivat palvella juuri häntä paremmin. Inklusio ei ole tähtitiedettä, se on huomioon ottamista ja välittämistä. Se on sitä, että kutsutaan mukaan suunnitteluun, koska halutaan tehdä maailman parhaat kirjastopalvelut kaikille kansalaisille. Tämä peilautuu suoraan asiakaskokemukseen! Inklusio sitouttaa käyttämään palveluita, vahvistaa minäpystyvyyttä ja luo yhteisöllisyyttä palveluihin, jotta kaikki kokisivat palvelut omikseen.

Kirjastot ovat keskeisessä roolissa kulttuurisen monimuotoisuuden säilyttämisessä ja edistämisessä. Tämä tarkoittaa myös, että niiden tulisi digitoida ja pyrkiä säilyttämään katoavia kieliä, kuten Suomen romanikieli tai kaalen kieli. Kirjasto voisi tarjota tiloja lasten kielten opetukseen heille, jotka haluavat opettaa lapsilleen kielen vanhempien, toisen vanhemman äidinkielen tai

yhden äidinkielistä. Kirjasto, jos jokin, on kehto, jonka pitäisi ylläpitää yhteiskunnan monikielisyttä ja tarjota siihen tilat ja puitteet. Tämä prosessi voi myös saada ihmiset kiinnostumaan kirjastosta, kun heidät otetaan huomioon.

Myös sisustus on tärkeä osa inklusiota, sillä tiettyistä kulttuureista tulevat tarvitsevat enemmän yksityisyyttä vieraiden henkilöiden seurassa, vaikka muuten olisikin yhteisöllisestä kulttuurista. Käytännössä tämä viittaa tiettyihin istuinryhmiin, jotka on tehty yksilötyöskentelyyn, mutta vieruskaveri on silti melko lähellä. Sisustusratkaisut, jotka mahdollistavat sekä yhteisöllisyyden että yksityisyyden, voivat tehdä kirjastosta miellyttävämmän tilan kaikille.

Kirjastojen on myös tärkeää huomioida representaation merkitys. Moninaisuuden näkyminen henkilökunnassa voi tehdä kirjastosta houkuttelevamman ja antaa lapsille ja nuorille esikuvia, joiden kautta he voivat nähdä itsensä eri ammateissa. Kirjaston pitäisi olla paikka, jossa kaikki tuntevat olonsa tervetulleiksi ja näkevät itsensä osana yhteisöä.

Kehityksen vastarinta on luonnollinen osa muutosta, mutta se ei saa estää kirjastojen pyrkimyksiä inklusiivisuuden ja moninaisuuden edistämiseksi. Muutos vaatii aikaa, resursseja ja jatkuvaa dialogia. On tärkeää, että kaikki osapuolet kokevat tulevansa kuulluiksi ja nähdyiksi. Kirjaston on oltava avoin ja joustava sekä valmis ottamaan vastaan palautetta ja tekemään tarvittavia muutoksia.

Lopuksi on hyvä muistaa Maya Angeloun sanat: "Tee parhaasi mukaan siihen asti, kunnes tiedät paremmin. Sitten, kun tiedät paremmin, tee paremmin."

LÄHTEET

- Akbar, Sutan Aulia, Asmiyanto, Taufik 2021. Multicultural Perspective in Public Library Services. *Library Philosophy and Practice* 2021, 1–11.
- Baghbani, Kiamars, Hewidy, Nahla, Hämäläinen, Riitta, Larva, Tiina & Ojanperä, Anne 2016. Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista. Lähtökohtia kirjastopalvelujen kehittämiseksi. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto
- Bandura, Albert 1997. *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Canadian Council of Refugees 2024. Power Wheel. Viitattu 30.4.2024. <https://ccrweb.ca/en/anti-oppression>
- Duckworth, Sylvia 2020. Power Wheel. Viitattu 30.4.2024. <https://flic.kr/p/2jWxeGG>
- Faye, Ndéla 2021. Näkökulma: Woke-kulttuurissa on kyse tasa-arvosta – loukkaavien termien hylkääminen ei ole yliherkkyyttä. Kolumni. Yle. Viitattu 30.4.2024. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2021/02/24/nakokulma-woke-kulttuurissa-on-kyse-tasa-arvosta-loukkaavien-termien>
- Fem-R 2024. Sanasto. Viitattu 27.4.2024. <https://www.fem-r.fi/sanasto/>
- Hansson, Joacim 2023. Public libraries in language assimilation policies: The Swedish Torne-dalian example. *IFLA Journal* 49:4 /2023, 724-731.
- Heikkilä, Riie, Sirkka, Ossi 2023. Artikkel. Tolerants versus traditionalists: making sense of online conversations on the new Finnish flagship library Oodi. Tampere.
- Helsingin kaupunki 2022. Moniääninen Mellunkylä -hankkeessa kehitettiin dialogia ja kohtaamisia. Uutinen. Viitattu 11.5.2024. <https://www.hel.fi/fi/uutiset/moniaaninen-mellunkyla-hankkeessa-kehitettiin-dialogia-ja-kohtaamisia>
- Helsingin kaupunki 2023. Helsingin kaupunki tekee aktiivisesti työtä työperusteisen maahanmuuton edistämiseksi. Uutinen. Viitattu 20.4.2024. <https://www.hel.fi/fi/uutiset/helsingin-kaupunki-tekee-aktiivisesti-tyota-tyoperusteisen-maahanmuuton-edistamiseksi>
- Helsingin kaupunki 2024. Kulttuurin kummilapset. Viitattu 11.5.2024. <https://kummilapset.hel.fi/fi/kummitoimijat/>
- Holopainen, Wanda 2021. Brändi, älä sorru tokenismiin – näin pyrkimys yhdenvertaisuuteen kannattaa aloittaa. Kolumni. Viitattu 27.4.2024. <https://www.markkinointiuutiset.fi/artikkelit/brandi-ala-sorru-tokenismiin-nain-pyrkimys-yhdenvertaisuuteen-kannattaa-aloittaa>
- Hyttinen, Ritva, & Tanskanen, Iina 2018. Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmu-kohtana. *Informaatiotutkimus*, 37(2). <https://doi.org/10.23978/inf.71159>
- IFLA 2011. Monikulttuurisen kirjaston manifesti: Monikulttuurinen kirjasto – avain kulttuurisesti moninaiseen, vuorovaikutteiseen yhteiskuntaan
- Kasvun paikka strategiaesite 2021. Helsingin kaupunkistrategia. <https://www.hel.fi/static/helsinki/Kaupunkistrategiaesitys29092021.pdf>

- Keskinen, Suvi, Mkwesha, Faith, Seikkula, Minna Kristiina 2021. Teoreettisen keskustelun avaimet: Rasismi, valkoisuus ja koloniaalisuuden purkaminen. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Koulukino 2024. Ihmisoikeuskasvatus: Representaatiolla on merkitystä. Artikkel. Viitattu 27.4.2024. <https://www.koulukino.fi/oppimateriaalit/kelet/ihmisoikeuskasvatus-representaatioilla-on-merkitysta/#:~:text=Representaatiolla%20tarkoitetaan%20jonkun%20asian%20edustusta,kirjallisuudessa%2C%20valta%2Dasemissa%20jne.>
- Laki yhdenvertaisuuslain muuttamisesta.
- Laki yleisistä kirjastoista.
- Larva, Tiina 2010. Kiehtovat kulttuurit – etnisyys kirjastomaailmassa. Teoksessa: Drake, Sunniva (toim.) Maahanmuuttaja kulttuurityössä. Helsinki: BTJ, 38–59.
- Maailman toimivin kaupunki strategiasite 2018. Helsingin kaupunkistrategia. https://www.hel.fi/static/kanslia/kaupunkistrategia/Maailman_toimivin_kaupunki_strategiasite.pdf
- Meyer, Anne, Rose, David H., & Gordon, David 2014. Universal Design for Learning: Theory and Practice. Wakefield, MA: CAST Professional Publishing.
- Oikeusministeriö. Suomen ja ruotsin kieli. Artikkel. Viitattu 20.5.2024. <https://oikeusministerio.fi/suomen-ja-ruotsin-kieli/#:~:text=Kielilaki%20ei%20koske%20Ahvenanmaata%2C%20vaan,tuomioistuimessa%20ja%20muussa%20valtion%20viranomaisessa.>
- Oliver, Michael 1996. Understanding Disability: From Theory to Practice. New York: Palgrave Macmillan.
- Persson, Hans, Åhman, Henrik, Yngling, Alexander Arvei, & Gulliksen, Jan 2015. Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: Different concepts – one goal? Applied Ergonomics, 46, 167-175.
- Rinkinen, Taru 2013. Monikulttuurisen kirjastotyön hyvät käytännöt. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma, Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Rundqvist, Elisabet 2022. Safeguarding the European legacy and richness of languages. Artikkel. Viitattu 24.4.2024. <https://naple.eu/safeguarding-the-european-legacy-and-richness-of-languages/>
- Rundqvist, Elisabet 2022. Public libraries as accelerators and providers of identity, values, and narratives. Agenda 2030 and Open science. Artikkel. Viitattu 24.4.2024. <https://naple.eu/public-libraries-as-accelerators-and-providers-of-identity-values-and-narratives-agenda-2030-and-open-science/>
- Said, Edward 1978, Orientalism. Lontoo: Routledge & Kegan Paul Ltd.
- Sivosuo, Tuija 2017. Monikulttuuriset kirjastopalvelut ja niiden kehittäminen Ruukin pääkirjastossa. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Oulun ammattikorkeakoulu.
- Työterveyslaitos 2024. Mitä asiakasosallisuus on? Artikkel. Viitattu 26.4.2024. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus#:~:text=Asiakasosallisuus%20on%20asiakkaiden%20ja%20asiakasryhmien,palveluiden%20ja%20palveluj%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20kehitt%C3%A4miseen%20yleisemmin.>

LIITTEET

Liite 1

Projektisuunnitelma

Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella / päivitetty projektisuunnitelma ja projektisuunnittelijan työnkuva 13.9.2021/ päivitys 5.10.2021 palaverin pohjalta

Taustaa

Yhdenvertaisuustyön keskiössä on yhdenvertaisuuslaki, joka kieltää syrjinnän iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Kaupungin palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelma linjaa, että ihmisoikeudet muodostavat kaupungin toiminnallisen yhdenvertaisuustyön perustana. (Palvelujen Helsinki, palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelma 2020–2021 <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Kaupunginkanslia/Yvsuunnitelma/YV%20Suomi.pdf>)

Nyt esitellyssä projektisuunnitelmassa "Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella" ja projektinvetäjän (tehtävänimike tarkentuu) työnkuvassa yhdenvertaisuussuunnitelman kokonaisuudesta paneudutaan erityisesti alkuperä ja kansalaisuus sekä uskonto ja vakaumus kohtiin.

Lähtökohta on se, että suomalaisessa yhteiskunnassa tulee olla tilaa ihmisten kielten ja kulttuuritaustojen moninaisuudelle.

Pohdittavaa:

- Miten kirjasto omalta osaltaan tukee tätä tavoitetta.
- Millä tavoin meillä on hallussa suvaitsevaisuuskasvatus ja alueellinen monikulttuurisuustyö.
- Mikä on kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisessa.
- Mikä on kirjaston rooli monikulttuurisessa ympäristössä.
- Miten saada aikaan kaikille turvallinen tila.

Nykytila kirjastossa

Moninaisuus, yhdenvertaisuus ja monikulttuurisuusasiat eivät ole kirjastossa selkeästi kenenkään vastuulla ja tehtäväkuvassa, toimialauudistuksen yhteydessä "homma hajosi"

- hajanaisuus, satunnaisuus, paikallisuus
- verkostoitumisen puute – toimitaan kirjaston seinien sisällä
- kirjastolähtöistä, ei asiakas / asukaslähtöistä

Tavoitetila

Isot tavoitteet:

Uudet suomalaiset kokevat, että kirjasto on heidän paikkansa ja heitä varten.

Henkilökunnalla osaamista ja asennetta monikulttuurisuustyöhön.

Välitavoitteet:

Hankkeen myötä tehty suunnitelma ja pilotoitu palveluja käytännössä.

Monikulttuurisuusasiat rakenteissa (TVAt, tiimit, esihenkilötyö, toimintasuunnitelmat, rekrytointi)

Hankkeen toteutus

Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella – hankkeen tavoitteena on selvittää ja selkeyttää miten kirjasto toiminnallaan ja palveluillaan vastaa monikulttuurisuuden / kulttuurien moninaisuuden haasteeseen.

Tavoitteena on käytännön lähtöisyys, ei teorian tai pitkät raportit. Toteutus edellyttää verkostoitumista, ideointia, kokeiluja, uusia avauksia ja innovatiivista mieltä.

Projekti toteutetaan työparina – projektin vetäjä ja projektityöntekijä

Projektin pituus kaksi vuotta.

Projektinvetäjän työhuone joko Pasilassa tai Fredriksbergissä.

Ohjausryhmä ohjaa ja seuraa projektia ja tukee työparin työskentelyä. Ohjausryhmän kokoonpanossa huomioidaan erityisesti asiantuntijuus ja motivoituneisuus asiaan.

Esihenkilö: Pasilan kirjastonjohtaja

Projektinvetäjän tehtäviä (tarkentuu ja täsmentyy)

- verkostojen kartoitusta ja verkostoitumista (SPR, seurakunnat, African care, somaliyh-teisö jne)
- monikulttuurisuustyön kartoitusta ja hyvien käytänteiden tunnistamista (mitä tehdään nyt meillä ja muualla, vertailu esim Espooseen)
- kulttuurien välisyys, yhteisöllisyys, suvaitsevaisuus → tapahtumien järjestämistä alueen kirjastoissa – emännöinti
- kirjasto lukutaidon, kielitaidon ja tietoyhteiskuntataitojen tukena - palvelujen suunnittelua, kokeiluja, testausta arviointia ja konseptointia
- osallistamisen suunnittelua ja toteutusta yhdessä tilat ja osallisuus tiimin kanssa

Koulutus

- projektin myötä tunnistetaan henkilökunnan koulutuksen tarve ja koulutuksen sisältö
- ohjausryhmä varmistaa projektityöntekijöiden perehdyttämisen ja koulutuksen

Seuranta

Johtopäätösten tekoa yhdessä projektin ohjausryhmän kanssa:

Mitkä jutut toimineet? Mitä pitäisi kehittää? Miten vakiintuu osaksi kirjastojen toimintaa. Seuraavan vaiheen luonnostelu.

Liite 2

Kysely kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden huomioimisesta kirjastopalveluissa

Kysely kielellisen ja kulttuurisen moninaisuuden huomioimisesta kirjastopalveluissa

Kysely liittyy Helsingin kaupunginkirjaston hankkeeseen Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot (Helsingin) läntisellä alueella. Hankkeen lähtökohtana on, että suomalaisessa yhteiskunnassa tulee olla tilaa ihmisten kielten ja kulttuuritaustojen moninaisuudelle. Sen kautta selvitetään, miten kirjastot toiminnallaan ja palveluillaan voivat vastata paremmin moninaisten asukkaiden tarpeisiin. Tavoitteena on osallistaa alueen asukkaita ja helsinkiläisiä yleensä kirjastopalveluiden yhteiskehittämiseen, jotta ne vastaisivat nykyistä paremmin asukkaiden tarpeisiin.

Kyselyn on tarkoitus valtakunnallisesti kartoittaa ja selvittää hyviä käytänteitä, oppeja ja tarpeita.

Lomakkeessa on käytössä interaktiivisia kysymyksiä, jotka avautuvat vastauksesta riippuen.

Tässä kyselyssä käytetään termejä, joita voidaan ymmärtää eri tavoin, siksi tässä tarkemmin, mitä termit tarkoittavat tässä asiayhteydessä.

Erikielinen on ihminen, jonka äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsi, tai jolla on useampi äidinkieli (joista yksi voi olla myös suomi tai ruotsi).

Kulttuurivähemmistö viittaa syntymämaahan tai kulttuuritaustaan tai molempiin. Kulttuurivähemmistöön kuuluva voi olla suomalainen tai vasta maahanmuuttanut henkilö. Se kattaa myös mm. saamelaiset ja romanit.

Kyselyssä viitatus toimijat:

Monikielinen kirjasto

https://www.kirjastot.fi/monikielinenkirjasto?language_content_entity=fi

Alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot (AKE)

https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language_content_entity=fi

Valtakunnalliset kehittämisspalvelut (VAKE)

https://www.kirjastot.fi/valtakunnallinen-kehittamistehtava-vake?language_content_entity=fi

Aluehallintovirastot (AVI) <https://avi.fi/etusivu>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu (YVV) <https://syrjinta.fi/etusivu>

1. Kunta
2. Toimija (yksikkö, palvelu, toimipiste tms.)
3. Seuraatteko alueenne väestötietojen avulla, millaisia erikielisiä ja kulttuurivähemmistöryhmiä alueellanne asuu?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
4. Miten tietoja hyödynnetään palvelujen ja sisältöjen suunnittelussa?
5. Pyrittekö tavoittamaan alueenne erikielisiä ja kulttuurivähemmistöön kuuluvia asukkaita markkinoidaksenne heille kirjastopalveluja?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
6. Mitä kanavia käytätte tavoittaaksenne viestinnässänne erikielisiä ja kulttuurivähemmistöön kuuluvia asukkaita ja millä kielillä lähestytte heitä?
7. Hankitteko alueenne erikielisille ryhmille aineistoja heidän omilla kielillään (siirtokokoelmat ja Monikielinen kirjasto mukaan lukien)?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
8. Oletteko suunnitelleet palveluja erityisesti edellä mainittuja asukkaita varten?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
9. Oletteko osallistaneet asukkaita palvelujenne kehittämiseen?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
10. Oletteko pyrkineet aktiivisesti saamaan mukaan myös erikielisiä ja kulttuurivähemmistöön kuuluvia asukkaita?
Vaihtoehdot: kyllä / ei / en osaa sanoa
11. Kertoisitko tarkemmin, miten olette osallistaneet asukkaita?
12. Millaisia palveluja olette kehittäneet osallistamalla asukkaita?

13. Oletteko kokeneet asukkaiden osallistamisen haasteelliseksi tai onko sille ollut jotain muita esteitä? Muuta?
14. Oletteko järjestäneet palveluja tai tapahtumia erityisesti mahdollistaaksenne erilaisten asukasryhmien kohtaamisia ja tutustumista toisiinsa?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
15. Onko teillä jotain hyviä käytänteitä, joiden haluaisitte tulevan käyttöön koko yleisten kirjastojen kentässä liittyen erikielisten ja kulttuurivähemmistöön kuuluvien asukkaiden palveluihin tai tapahtumiin, jotka edistävät hyviä väestösuhteita?
16. Oletteko saaneet tukea kirjastotoiminnan kehittämiseen moninaisia asukkaita varten (organisaation sisältä ja/tai muilta tahoilta)? Millaista tukea olette saaneet?
17. Onko henkilökunta (tai osa henkilökunnasta) saanut koulutusta erilaisten asukkaiden kohtaamiseen ja heidän tarpeidensa huomioimiseen asiakaspalvelussa ja palvelutuotannossa?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
18. Millaista koulutusta henkilökuntanne on saanut moninaisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi? Voit valita useamman.
Vaihtoehdot:
- a. Moninaisuus
 - b. Normitietoinen viestintä
 - c. Antirasistinen työote
 - d. Sosiaalinen esteettömyys
 - e. Inklusiivisuus
 - f. Muita koulutuksia? Kerro lisää alempana
 - g. En osaa sanoa
 - h. Ei mitään yllä mainittuja
19. Mitä muita koulutuksia olette saaneet?
20. Koetteko, että tarvitsisitte enemmän koulutusta moninaisuudesta?
Vaihtoehdot: kyllä / ei
21. Koetteko tarvitsevanne koulutuksia aiheesta?
Vaihtoehdot: kyllä / ei / en osaa sanoa
22. Pitäisikö Suomessa olla taho, joka tarjoaa valtakunnallisesti moninaisuus- ja yhdenvertaisuuskoulutuksia kirjastohenkilökunnalle?
Vaihtoehdot: kyllä / ei / en osaa sanoa

23. Mikä olisi hyvä taho?

Vaihtoehdot:

- a. Alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot (AKE)
- b. Valtakunnalliset kehittämisspalvelut (VAKE)
- c. Aluehallintovirastot (AVI)
- d. Kirjastoseura
- e. Monikielinen kirjasto
- f. Yhdenvertaisuusvaltuutettu (YVV)
- g. Jokin muu, mikä?

24. En osaa sanoa

25. Jos vastasit muu, mikä?

26. Mitä muuta haluaisit sanoa tähän aihepiiriin liittyen?

Liite 3

Haastattelukutsu yhdistyksille



HELSINGIN KAUPUNKI
Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala

1 / 1

Yhdistyksen/toimijan nimi

21.6.2023

Kutsu kirjaston yhteisöille ja yhteistyökumppaneille

Hyvä vastaanottaja ja yhteistyökumppani

Lähestymme teitä, koska Helsingin kaupunginkirjastolla on käynnissä projekti Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot (Helsingin) läntisellä alueella, jonka tarkoitus on yhdessä asukkaiden kanssa kehittää kirjastopalveluja asukkaiden tarpeiden mukaan.

Haluamme kuulla alueen yhteisöjä ja heitä edustavia [yhdistyksiä ja toimijoita](#) miten kirjasto voisi parhaiten palvella juuri teidän tarpeita ja toiveita, ja mitkä asiat vaikuttavat siihen, että asiointi ja ajanvietto koetaan mukavaksi ja turvalliseksi kirjastossa tai missä tahansa tilassa?

Tulisimme mielellämme tapaamaan teitä ja asiakkaitanne teille sopivassa paikassa yhteisen keskustelun ja tutustumisen merkeissä.

Kerrotteko ystävällisesti, mikä olisi teille sopiva aika ja paikka tavata teitä tutustumisen merkeissä?

Yhteistyötoivotuksin ja vastaustanne odottaen,

Projektin työryhmä

Helena Ohene Menu
helena.ohenemenu@hel.fi
040 610 8994

Nahla Hewidy
nahla.hewidy@hel.fi
040 631 1942

Liite 4

Kaikkien kirjasto -kysely

Helsingin kaupunginkirjasto: Kaikkien kirjasto -kysely

Kyselyssä on kolme osaa: vastaajan tausta, kokemukset ja vapaat kommentit.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista. Voit keskeyttää kyselyn koska tahansa syytä ilmoittamatta. Kerätyt tiedot ja näytteet voidaan käyttää osana kyselyaineistoa, vaikka keskeyttäisit kyselyn tai peruuttaisit suostumuksen.

Kyselyn tarkoitus

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Helsingin kirjastopalveluiden yhdenvertaisuutta. Tavoitteena on saada kuva siitä, miten voimme kirjastossa kehittää palvelujamme.

Kyselyn toteuttajat

Kyselyn toteuttaa Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot -projektiryhmä, Helsingin kaupungin kirjasto.

Henkilötietojen käsittely

Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja.

Suostumus

Annan suostumukseni tutkimukseen osallistumiseen.

Haluatko vastata kyselyyn muulla kielellä?

Would you like to answer the form in another language?

suomeksi / suomeksi (<https://forms.office.com/e/ETHBuReaU7>)

ruotsiksi / på svenska (<https://forms.office.com/e/LDguCnEFji>)

englanniksi / in English (<https://forms.office.com/e/LYS9SC0pP5>)

arabiaksi / بالعربية (<https://forms.office.com/e/a8dD8882ay>)

kurdiksi / به کوردی (<https://forms.office.com/e/KLy4nkgRM9>)

venäjäksi / на русском (<https://forms.office.com/e/Na48Ed7aBa>)

somaliksi / af soomaali (<https://forms.office.com/e/vxPvy1KFpH>)

Osa 1 – Tausta

Nämä kysymykset liittyvät sinun taustaasi.

Haluamme selvittää, miten yhdenvertaisuus toteutuu kaupunginkirjaston palveluissa.

Kysely ei kerää mitään henkilöllisyytesi liittyvää: ei sähköpostia, nimiä yms.

1. Sukupuoli

vaihtoehdot: mies, nainen, muu, en halua sanoa

2. Haluatko tarkentaa?

3. Elämäntilanne

(voit valita useamman)

vaihtoehdot:

opiskelija, työssäkäyvä, eläkkeellä, muu

4. Haluatko tarkentaa elämäntilannettasi?

5. Koetko kuuluvasi johonkin vähemmistöön?

vaihtoehdot: kyllä / ei

6. Haluatko tarkentaa mihin vähemmistöryhmään tai -ryhmiin kuulut?

7. Käytätkö kirjaston palveluja?

vaihtoehdot: kyllä / ei

8. Miksi et käytä kirjastoa? TAI

9. Mitä kirjastoja käytät useimmiten?

10. Olisi hienoa, mikäli kirjastossa olisi...

Osa 2 - Käyttäjäkokeuksia kirjastosta

Tässä osiossa esitetään väittämiä, joilla pyritään kartoittamaan kokonaisvaltaista käyttäjäkokeustasi. Kysymykset eivät ole pakollisia, joten voit jättää vastaamatta, jos jokin kysymys ei kohdennu sinuun.

11, Asiointi kirjastossa ja yleinen ilmapiiri

Vaihtoehdot: samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain erimieltä, eri mieltä. ´

Väittämät:

- Koen, että kirjasto on minua varten.
- Voin kommunikoida henkilökunnan kanssa äidinkielelläni.
- Tunnen oloni turvalliseksi kaikissa kirjaston tiloissa.
- Uskon, että kirjaston henkilökunta puuttuisi oma-aloitteisesti kirjastotilassa huomaamaansa häirintään.
- Koen, että muut asiakkaat hyväksyvät minut sellaisena kuin olen.
- Kirjastotila huomioi tarvitsemani erityistarpeet.
- Koen, että henkilökunta ei tee oletuksia kiinnostuksen kohteistani.

12. Miten kirjasto voisi huomioida erityistarpeet paremmin?

Erytyistarpeet voivat liittyä esimerkiksi fyysiseen, sosiaaliseen, kulttuuriseen, taloudelliseen, kognitiiviseen sekä hengelliseen esteettömyyteen.

13. Minkälaisista itsellesi tärkeistä asioista toivot kirjoja, lehtiä ja muuta aineistoa kirjastoon?

14. Haluaisin, että kirjaston kokoelmassa olisi aineistoa seuraavilla kielillä

15. Representaatio kirjastossa

Vaihtoehdot: samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain erimieltä, eri mieltä. ´

Väittämät:

- Näen kirjastossa henkilökuntaa, joilla on sama tausta kuin minulla.
- Näen kirjastossa muita käyttäjiä, joilla on sama tausta kuin minulla.
- Kirjaston kuvastot, nettisivut ja muu viestintä kuvaavat ihmisiä, joilla on sama tausta kuin minulla.
- Koen usein kuuluvani kirjaston tapahtumien kohderyhmään.

16. Missä kirjaston kannattaisi viestiä palveluista ja tapahtumista, jotka kiinnostavat sinua?

17. Kirjaston opasteet ja ohjeet ovat minulle selkeitä ja helposti ymmärrettäviä

Vaihtoehdot: kyllä, joskus, ei

18. Miten kirjaston ohjeet ja opasteet voisivat olla selkeämmät?

Osa 3 – Lopuksi

19. Mitä muuta haluat sanoa? Terveisiä tai toiveita?

Liite 5

Kaikkien kirjasto -kysely: Mainosten saateteksti kirjastoille

Kaikkien Helsinki kirjasto -kysely

Hei kirjastokollega!

Kulttuurinen moninaisuus ja kirjastot läntisellä alueella -projekti on tekemässä yhteistyössä Itiksen Demokratiakahvila-hankkeen kanssa kyselyä kuntalaisille pk-seudulla. Tässä on liitteenä eri kielellä mainos kyselyyn. Laitattehan esille kaikki tärkeiksi näkemänne kielet.

Kiitos!

Nahla Hewidy, Pasilasta

Alexi Salmela. Itiksestä

Liite 6

Kaikkien kirjasto -kysely: mainos

Kaikkien kirjasto -kysely

Helsinki

Vastaa kyselyyn Helsingin kirjastopalveluiden yhdenvertaisuudesta, ja auta meitä palveluiden kehittämisessä. Voit voittaa leffaliput!



Liite 7

Kaikkien kirjasto -kysely: ruotsinkielinen mainos

Helsinki

Biblioteket är för alla -enkät

Besvara enkäten om
Helsingfors biblioteks-
tjänsternas jämlikhet och hjälp
oss att utveckla tjänsterna.

Du kan vinna biobiljetter!



Liite 8

Kaikkien kirjasto -kysely: englanninkielinen mainos

The Library is for Everyone Survey

Helsinki

Answer the survey about the equality of Helsinki City Library services to help to give direction in the development of services.

You can win movie tickets!



Liite 9

Kaikkien kirjasto -kysely: venäjänkielinen mainos

Venäjä

Helsinki

Опрос: Библиотека для всех

Примите участие в опросе о доступности библиотечных услуг в Хельсинки и помогите нам улучшить наш сервис. Вы можете выиграть билеты в кино!



Liite 10

Kaikkien kirjasto -kysely: somalinkielinen mainos

Somali

Helsinki

Su'aalaha Guud ee Maktabadaha

Ka jawaab ra'yi-ururinta ku saabsan sinnaanta adeegyada maktabadda magaalada Helsinki si ay gacan uga geystaan jihataynta horumarinta adeegyada. Waxaad ku guuleysan kartaa tigidhada filimada!



Liite 11

Kaikkien kirjasto -kysely: arabiankielinen mainos

Helsinki

استبيان
المكتبة
للجميع

Arabia

أجب على الاستبيان حول تكافؤ
خدمات مكتبة مدينة هلسنكي
وساعدنا في توجيه و تطوير
الخدمات.

يمكنك الفوز بتذاكر سينما



Liite 12

Kaikkien kirjasto -kysely: soraninkielinen mainos

Helsinki

هه موو

کتیخانہ کان

راپرسی

Sorani

وه لامي نهم راپرسیه ی خزمهتگوزاری
 کتیخانہ گشتیه کانی هیلسنکی
 بده ره وه. به وه لامدانه وهت یارمه تی
 نیمه دهدهیت تا خزمهتگوزاریه کانمان
 باشتر بکهین. ناوت نهچیته
 تیروپشکوهه بو بردنه وهی بلیتی
 سینهما

