

*Kiamars Baghbani, Nahla Hewidy, Riitta Hämäläinen & Anne Ojanperä*

## Selvitys turvapaikanhakijoiden palvelutarpeista: lähtökohtia kirjastopalveluiden kehittämiselle

*Kiamars Baghbani kiamars.baghbani@hel.fi , Nahla Hewidy nahla.hewidy@hel.fi ,  
Riitta Hämäläinen riitta.hamalainen@hel.fi, Anne Ojanperä anne.ojanpera@hel.fi,  
Helsingin kaupunginkirjasto – yleisten kirjastojen keskuskirjasto*

**M**aahanmuuttopolitiikan peruslinjauksiin on Suomessa kuulunut, että maahanmuuttajat voivat ylläpitää omaa äidinkieltään ja kulttuuriaan. Omalla äidinkielellä ja kulttuurilla katsotaan olevan tärkeä merkitys myös kotoutumisen kannalta. Tämä nähdään myös kulttuurista vuorovaikutusta rikastuttavana tekijänä.

Kirjastot ovat tukeneet maahanmuuttajia ja turvapaikanhakijoita tarjoamalla aineistoa omalla äidinkielellä ja näin yhteyttä omaan kieleen ja kulttuuriin. Kirjastoilla on ollut käytettävissä valtakunnallinen palvelu, Helsingin kaupunginkirjaston yhteydessä ja Opetus- ja kulttuuriministeriön tuella toimiva Monikielinen kirjasto, jonka kokoelmat ovat siirtolainoina kaikkien kirjastojen käytettävissä. Valtakunnallisesti hyödynnettäviä ovat lisäksi verkkopalvelut, joita myös turvapaikanhakijat voivat käyttää, esim. ulkomaisten verkkolehtien, oman kotimaan lehtien ja muiden tiedotusvälineiden seurantaan.

Päävastuu yleisistä kirjastopalveluista, myös maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden osalta, on kuitenkin kunnilla. Paikallisesti kirjastot ovat tarjonneet maahanmuuttajille mui-

takin aineistoja ja erilaisia palveluja resurssiensa mukaan: aineistoja suomen/ruotsin kielen oppimiseen, opastusta kirjaston ja eri tiedonlähteiden käyttöön, kielikahvilatoimintaa kielen harjaannuttamiseksi, tapahtumia kulttuurisen vuorovaikutuksen merkeissä jne.

Turvapaikanhakijoita on nyt monissa sellaisissa kunnissa, joissa kirjastoilla ei ole aikaisempaa kokemusta maahanmuuttajien palvelutarpeista. Osana Opetus- ja kulttuuriministeriön toimialaa ovat kirjastopalvelut tyypillisesti ja luonteeltaan sellaisia, että maahan muuttaneen statuksella ja maahan tulon syillä on sinänsä vähän tai ei lainkaan vaikutusta siihen, mitä palveluita tai tukimuotoja henkilö voi saada (Opetusministeriön maahanmuuttopoliittiset linjaukset, 2009).

Muuttuneessa tilanteessa on tarvetta selvittää, mitä sellaisia palvelutarpeita turvapaikanhakijoilla on, joihin kirjastopalveluin pystytään vastaamaan ja mitä ensisijaisia toimenpiteitä palvelujen kehittämiseksi tarvitaan. Kartoitusta tarvitaan myös siksi, että useimmilla turvapaikanhakijoilla on älypuhelimet, mikä muuttaa palvelutarvetta. Älypuhelimet tarjoavat myös kirjastojen viestinnälle uusia mahdollisuuksia

– ja samalla haasteita – tavoittaa tulijat, mutta tämäkin on suunniteltava.

Palvellakseen turvapaikanhakijoita/maahanmuuttajia kirjastoilla tulisi olla valmius ottaa nopeasti käyttöön kirjastoverkon jo käytettävissä olevia valtakunnallisia palveluita. Kirjastoissa tulisi perehtyä muissa kirjastoissa toteutettuihin hyviin käytäntöihin ja luoda tämän pohjalta tarjoamansa palvelut. Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden hyväksi tehtävä työ edellyttää aina poikkihallinnollista yhteistyötä. Toteutukseen tarvitaan usean viraston sekä toisaalta julkisen ja yksityisen sekä kolmannen sektorin yhteisiä toimia. Kirjastoilla tulisi olla valmiuksia toimia kunnassa tässä yhteistyössä, tiedottaa aloitteellisesti ja aktiivisesti omista palveluistaan sekä nähdä ja hahmottaa ne kunnallisen yhteistyön kontekstissa. Jotta kirjastot pystyisivät paremmin palvelemaan turvapaikanhakijoita/maahanmuuttajia, tarvitaan tietoa nopeasti muuttuneen tilanteen arvioimiseksi ja tarkoituksenmukaisten toimenpiteiden hahmottamiseksi. Samalla kirjastot saavat mahdollisuuden tuottaa palveluja yhteistyössä muiden paikallisten toimijoiden kanssa.

Työ- ja elinkeinoministeriön raportti (12/2013) palvelukyselyiden tuloksista osoittaa, että kirjaston tarjoamia palveluita arvostetaan. Niitä on kuitenkin käyttänyt vain osa maahanmuuttajista, eikä niitä tunneta. Tähän lienee osin syynä myös se, että muut turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevät tahot kunnassa, muissa virastoissa, vastaanottokeskuksissa ja järjestöissä, eivät kirjaston palveluita tunne tai hahmota.

## Selvityksen toteutus

Tässä Opetus- ja kulttuuriministeriön aloitteesta ja avustuksella toteutettavassa selvityksessä on kartoitettu turvapaikanhakijoita haastattele-malla, millaisia mahdollisesti kirjastojen toteutettavissa olevia palvelutarpeita heillä on ja mitä esteitä kirjastojen palvelujen käyttämiselle on tai voisi olla. Lisäksi verrokkiryhmänä on haastateltu Suomeen jo kotiutuneita ja oleskeluluvan saaneita: miten he ovat mahdollisesti hyödyntäneet kirjastoja, miten he ovat saaneet tietoa kirjaston palveluista ja mikä olisi heidän kokemuksensa pohjalta toimiva tapa tiedottaa

kirjaston palveluista ja missä vaiheessa se olisi tarkoituksenmukaisinta tehdä. Kyselyllä on tiedusteltu niiltä paikkakunnilta, jotka ovat turvapaikanhakijoita vastaanottaneet ja joilla ei ole lainkaan tai vain vähän aiempaa kokemusta maahanmuuttaja-asiakkaista, miten kirjastot ovat toimineet ja mitä tukea ja tietoa ne ensisijaisesti tarvitsisivat. Selvityksessä on haastateltu maahanmuuttajien kanssa työskentelevien virastojen ja järjestöjen edustajia niiltä paikkakunnilta, joilla on jo pidempää kokemusta kotouttamisesta tai turvapaikanhakijoista. Samalla tuotetaan tietoa kirjastoille palvelujen markkinoimiseksi kunnan organisaatiossa. Muiden Pohjoismaiden kirjastojen hyviä käytäntöjä kootaan jotta niitä voitaisiin hyödyntää määriteltäessä turvapaikanhakijoiden palvelutarpeita meillä.

Selvityksen tulokset julkaistaan 2.12.2016.

## Lähteet

Opetusministeriön maahanmuuttopoliittiset linjaukset, Helsinki : Opetusministeriö 2009 (Opetusministeriön julkaisuja 2009:48) <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm48.pdf?lang=fi> (7.10.16)

Palvelukyselyiden tulokset, Työ- ja elinkeinoministeriö 2013 (TEM raportteja 12/2013) [http://www.kotouttaminen.fi/files/39059/Palvelukysely\\_2012\\_12\\_2013.pdf](http://www.kotouttaminen.fi/files/39059/Palvelukysely_2012_12_2013.pdf) (7.10.16)