

PULMAPAJA, TUOTOKSET

1. Millä tavoin kirjaston palveluista, aineistoista ja tapahtumista yleensä kerrotaan henkilölle, jolle suomi on ”toinen” kieli, ei äidinkieli? Miten vältetään väärinymmärrykset?

- esite asiakkaan kielellä, jos mahdollista, esim. monikulttuurisen kirjaston nettisivujen hyödyntäminen, mm. esitteet, hyllyopasteet
- selkosuomi
- rohkeus kohdata, oikea asenne
- elekieli, konkretia
- henkilökunnan kieliosaamisen kartoitus
- valmiit symbolit ja kuvakortit (Papunet), kuvat, myös ”liikkuva” kuva
- informatiivinen video, katsomalla oppii parhaiten
- vanhempainillat
- vertaistuki / tutorointi
- näytetään kohderyhmälle ennen julkaisua

2. Miten asiakaspalvelusta saadaan luontevaa myös maahanmuuttajien kanssa, ettei vahingossa loukkaa ketään?

- älä tee oletuksia ulkonäön perusteella
 - o kieli
 - o asioinnin laatu / tarve
 - o uskonto
- avoimuus → saa varmasti kysyä
- puhu asiakkaalle, älä tulkille
- ystävällinen asenne, halu palvella
- luonnollinen oma itsensä
- selkeä yleiskieli, selittää tarpeen mukaan lisää, synonyymit
- yrittää saada toistamaan, jolloin huomaa, onko ymmärtänyt
- ottaa huomioon kasvojen menettämisen pelon

3. Miten maahanmuuttajat saadaan toiminnan suunnitteluun mukaan?

- Kuopiossa Kompassi-monikulttuurisuuskeskus: kontakteja, osallistaminen
- kysely / osallistaminen kielikahvilassa
- työkokeilijat, harjoittelijat
- maahanmuuttajat suunnittelevat itse, yhdistykset mukaan → some ym. verkostot
- tiedon jakaminen neuvolan kautta
- ei-kirjaston tapahtumassa voi kutsua mukaan ideoimaan
- kirjaston henkilökunta tutuksi: kasvot, nimi, persoona → turvallinen olo ja on helpompi antaa palautetta / ideoita
- henkilökunnan avoin asenne, viestiä, että maahanmuuttajien ideat ovat tärkeitä

4. Minkälaista toimintaa kirjasto voisi tarjota maahanmuuttajalapsille ja -nuorille?

- peli-iltoja / iltapäiviä
- selkokielisiä satuhetkiä, äidinkielellä lukeminen
- nuorten osallistaminen (kysyttävä heiltä itseltään) mitä toimintaa
- paikka, jossa voi oleskella
- tanssia videoiden opastuksella, askartelu
- kutsuminen tilaisuuksiin
- kantasuomalaiset nuoret esittelemään harrastusmahdollisuuksia