



Kuva: Maite Gonzales

Monikielinen kirjasto – Flerspråkiga biblioteket – Multilingual Library

TOIMINTASUUNNITELMA 2021

13.11.2020
Riitta Hämäläinen
Eeva Pilviö



Sisälllys

1. Nimi	2
1.1. Tehtävä	2
2. Haettava avustus	2
Avustuksen käyttösuunnitelma vuodelle 2021:	2
3. Henkilöstö.....	2
4. Monikielisen kirjaston kehitysaihoita vuonna 2021	3
4.1. Kehitysaihoita vuonna 2021	3
4.1.1. Selvitys Monikielisen kirjaston kokoelmista ja palveluista	3
4.1.2. Satakielikuukauden laajentaminen valtakunnalliseksi	4
4.1.3. Lukemiseen ja kirjastonkäyttöön kannustaminen.....	4
4.1.4. Kaksikielisen satutuokiokonseptin levittäminen	5
4.1.5. Monikielinen kirjasto tutuksi pelaamalla	5
4.2. Aineistoon liittyviä kehitysaihoita vuonna 2021	5
4.2.1. Monikielisen aineiston luetteloinnin kehittäminen	5
4.2.2. Verkkotilaamisen kehittäminen	6
4.2.3. Världens Bibliotek (World Library): monikielinen e-kirjapalvelu.....	6
4.2.4. Vinkkausta ja sisältöjen avaamista	7
5. Asiakkaat.....	7
5.1. Ulkomaalaistaustaiset asiakkaat	7
5.2. Vieraskieliset asiakkaat.....	8
5.3. Vieraskieliset lapsiasiakkaat	9
5.4. Turvapaikanhakija-asiakkaat	10
5.5. Vankila-asiakkaat.....	10
6. Tehtävät, aineisto ja siirtokokoelmat	11
6.1. Tehtävä ja aineisto.....	11
6.2. Aineisto	11
6.3. Siirtokokoelmat	12
7. Asiantuntemus.....	13
8. Koulutus.....	13
9. Markkinointi ja viestintä	13
9.1. Sosiaalinen media.....	14
9.2. Tapahtumatoiminta.....	15
9.3. Tiedotus ja yhteydet	15
10. Raportointi.....	16
11. Lisätietoja	16



1. Nimi

Monikielinen kirjasto – Flerspråkiga biblioteket - Multilingual Library

1.1. Tehtävä

Yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. Toiminnan järjestämisessä tulee ottaa huomioon paikallisten kieliryhmien tarpeet. Monikielisen kirjaston tehtävänä on tukea kirjastoja vieraskielisen väestön kirjastopalvelujen järjestämisessä hankkimalla aineistoa yhteiseen käyttöön sellaisilla kielillä, joiden käyttäjiä Suomessa on vähän. Monikielinen kirjasto viestii kirjastojen ja vieraskielisten asiakkaidensa kanssa ja kehittää toimintaansa näiltä saadun palautteen perusteella. Teemme yhteistyötä sekä kotimaisten että ulkomaisten kumppaneiden kanssa.

"Ulkomaalaiskirjaston tehtävänä on Suomessa asuvan vieraskielisen väestön kirjastopalvelujen tukeminen, yhteyksien solmiminen koti- ja ulkomaisiin yhteistyötahoihin, tiedotus ja neuvonta sekä aineiston hankinta yhteiskäyttöön sellaisilla kielillä, jotka meillä ovat harvinaisia ja joiden käyttäjiä Suomessa on vähän. Päävastuu ulkomaalaisväestön yleisistä kirjastopalveluista on edelleen kunnilla."
(OPM kirje 12.1.1995, päätös 27/650/94)

2. Haettava avustus

Avustusta haetaan Helsingin kaupunginkirjastolle ajalle 1.1.- 31.12.2021 Monikielisen kirjaston toimintaan 321 500€.

Avustuksen käyttösuunnitelma vuodelle 2021:

Palkat ja palkkiot	213 000
Aineiston hankinta	85 000
Markkinointi ja viestintä	2 000
Tapahtuma- ja näyttelykulut (myös verkossa)	6 000
Matka- ja kokouskulut	2 500
Puhelin-, postimaksut ja muut kulut	4 000
Hallintokulut	4 000
<i>Yhteensä (euroa)</i>	<i>316 500</i>
Satakielikuukauden levittäminen	5000
Yhteensä vuodelle 2021 (euroa)	321 500

3. Henkilöstö

Monikielisen kirjaston tehtävien hoito on integroitu Helsingin kaupunginkirjaston toimintaan. Henkilöstön tarve arvioidaan 4,55 henkilötyövuodeksi, tehtävänimekkeet informaatikko (2), kirjastonhoitaja (0,5) ja erikoiskirjastovirkailija (1,0), kirjastovirkailija (1,0) ja yhteisten palveluiden päällikkö (0,05).



Erikoiskirjastovirkailijan tehtävä alkoi uutena elokuussa 2020.

Vastuuhenkilöt:

- Hallinnolliset asiat: Virva Nousiainen-Hiiri, Kirjastoverkon yhteisten palveluiden päällikkö
- Toiminnan suunnittelu ja koordinointi, markkinointi ja viestintä: Riitta Hämäläinen, informaattikko ja Eeva Pilviö, informaattikko
- Luettelointi: Tero Isosaari, kirjastonhoitaja
- Monikielisen kirjaston prosessit: erikoiskirjastovirkailija
- Aineiston vastaanotto ja käsittely lainauskuntoon: kirjastovirkailija

4. Monikielisen kirjaston kehitysaihoita vuonna 2021

4.1. Kehitysaihoita vuonna 2021

4.1.1. Selvitys Monikielisen kirjaston kokoelmista ja palveluista

Vieraskielisten asiakkaiden kirjastopalveluista on meneillään valtakunnallinen selvitys 1.9. - 31.12.2020. Tehtävään palkattiin neljäksi kuukaudeksi korkeakouluharjoittelija Toni Jäämaa. Selvityksen tulokset julkaistaan näillä näkymin Yleisten kirjastojen neuvoston kokouksessa 9.12.2020.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten kirjastoissa pystytään valtakunnallisella tasolla vastaamaan entistä paremmin vieraskielisen asiakaskunnan palvelutarpeeseen. Monikielinen kirjasto ottaa selvityksen ja kyselyn tulokset huomioon toiminnassaan ja sen kehittämisessä.

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vieraskielisen asiakaskunnan tilannetta (väestön määrää ja kieliä) kirjaston toimialueella. Toisessa osiossa selvitimme, miten vieraskielisen asiakaskunnan palvelua toteutetaan tällä hetkellä. Kolmannessa osiossa keskityimme nykyisen toiminnan haasteisiin, kehittämiseen ja jatkotoimenpide-ehdotuksiin.

Kyselyssä tiedusteltiin kirjastojen halukkuutta ottaa pysyviä tai nykyistä pidempiaikaisia siirtokokoelmia. Suurin osa vastaajakirjastoista oli tyytyväinen nykyiseen laina-aikaan (3-4 kk). Vain yksi kirjasto oli ilmoittanut kiinnostuksensa pysyviin siirtokokoelmiin. Tätä useampi kirjasto oli kuitenkin kiinnostunut pidentämään siirtokokoelmien laina-aikaa nykyisestä.

Kielistä arabia, persia (eli farsi) ja kurdi kiinnostaisivat vastaajia eniten nykyistä pidempiaikaisina siirtokokoelmina. Vieraskielisten palvelussa eniten haasteita vastaajien mukaan aiheuttaa (tässä järjestyksessä) resurssien puute, tiedotus ja viestintä sekä yhteistyötahojen puute. Asiakkaiden palvelussa kirjastot kokivat eniten olevan kehittämistä tämän asiakasryhmän tavoittamisessa.

Kasvava kokoelma on monipuolisempi ja kattavampi, mutta toisaalta aineistot tarvitsevat lisää tilaa. Monikielisen kirjaston nykyiset tilat Pasilan kirjastossa alkavat olla jo ahtaat. Sijoittamalla osa Monikielisen kirjaston kokoelmasta alueille joko pysyvästi tai nykyistä pidempiaikaisina lainoina aineisto olisi kirjastojen asiakkaiden saatavilla paremmin, nopeammin ja ympäristöystävällisemmin.

Kirjaston suurten kielten kokoelmia on kartutettu jo monen vuoden ajan ja kokoelmassa on säilyttämisen arvoisia eri kielten kirjallisuuden keskeisiä teoksia. Samalla selvitämme myös mitkä teokset olisi Varastokirjaston mahdollista ottaa vastaan näistä eri kielialueiden tärkeistä klassikkoteoksista.



4.1.2. Satakielikuukauden laajentaminen valtakunnalliseksi

Haemme jatkoavustusta äidinkieltä ja monikielisyttä juhlistavan Satakielikuukauden (21.2. - 21.3.) koordinoimiseen ja sen jalkauttamiseen kirjastojen kautta valtakunnallisesti. Tavoitteena on myös kehittää monikielisyttä tukevia palveluita, työkaluja ja tapahtumia, joita levitetään kirjastoihin, kasvatukseen ja koulutukseen sekä kulttuurilaitoksiin.

Satakielikuukausi on tapahtumakokonaisuus, joka tarjoaa mahdollisuudet osallisuuden, kulttuurien välisen vuorovaikutuksen ja kotouttamisen edistämiseen.

Tavoitteena on juhlistaa äidinkielen ja monikielisuuden merkitystä ja sen kautta edistää osallisuutta, yhteisöllisyyttä, kohtaamisia, inklusiota sekä kulttuuristen ja kielellisten oikeuksien toteutumista.

Satakielikuukauden hallinnointi, viestintä ja markkinointi vaativat resursseja. Teemakuukauden koordinoitavastuu siirtyi Monikieliselle kirjastolle Kulttuuria kaikille- palvelulta v. 2020 alussa. Yhteistyötä jatketaan Kulttuuria kaikille –palvelun, Helsingin kaupungin kulttuurikeskus Caisan sekä Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. Teemakuukauden tapahtumat vuonna 2020 olivat jo laajentuneet eri puolille Suomea mm. Turku, Raisio, Tammisaari, Sipoo, Lappeenranta, Jyväskylä.

Keväällä 2020 COVID 19-poikkeustila peruutti kuitenkin noin puolet suunnitelluista Satakielikuukauden tapahtumista. Vuosisuunnitelman tekeminen jäi myös kesken. Vuosisuunnitelman toteutus huipentuu Satakielikuukauteen, joka pidetään vuosittain 21.2-21.3 ja Satakielikuukausi –hankkeen toimintasuunnitelman työstöä jatketaan yhteistyössä Monikielisen kirjaston ja yhteistyötahojen kanssa.

Teemakuukauden kohderyhmänä ovat Suomessa asuvat vieraskieliset, vähemmistökieliset ja sekä suomen- tai ruotsinkieliset lapset, nuoret ja aikuiset.

Vallitsevasta koronatilanteesta johtuen 21.2.-21.3.2021 toteutuvan Satakielikuukauden tapahtumat tulevat hyvin todennäköisesti suurelta osin painottumaan verkossa toteutettaviin tapahtumiin. Tämä tuo uusia haasteita ja oppimista järjestäjille.

Verkkosivujen ylläpito ja tapahtumatietojen täydentäminen pyritään toteuttamaan ostopalveluna. Satakielikuukausi - markkinointimateriaalien työstetään edelleen vuonna 2021. Kirjailijavierailijoiden kartoittaminen aloitetaan vuoden 2022 Satakielikuukautta varten.

Satakielikuukauden laajentamisen kustannukset vuonna 2021:

Kustannuserä	v2021	Kommentit
Satakielikuukauden sivuston työstö 2 kk ostopalveluna	2000	
Satakielikuukauden verkkosivujen uudistaminen ja ylläpito	1000	verkkosivut pro-alusta, WordPress site ja käyttö 100€/v + 18€=118 €, ja uudistaminen n. 800€
Painettu Satakielikuukauden markkinointimateriaali ja blogiartikkelit	2000	Sisältää mm. tilattavat monikielisuuden asiantuntijoiden blogitekstit Multilingual Month- ja Satakielikuukausisivuille
Yhteensä	5000	

4.1.3. Lukemiseen ja kirjastonkäyttöön kannustaminen

Kuluvan vuoden aikana olemme tehneet yhteistyötä Seinäjoen kaupunginkirjaston lasten ja nuorten lukemista edistävien kirjastopalvelujen valtakunnallista erityistehtävää hoitavan yksikön kanssa. Kesän



[Aarrejahti](#) lukukampanjassa oli mukana Monikielisen kirjaston valitsevat arabiankieliset lukuvinkit alle kouluikäisille, 1.-3.-luokkalaisille ja 4.-6.-luokkalaisille.

Monikielisen kirjaston OKM:n rahoituksella tuottamat ja Oulun kaupunginkirjaston alkuperäisversion pohjalta tehdyt käännökset vieraskielisille lapsille tarkoitetusta ”Kirjasto on kaverisi” –kirjasesta saavutti suuren kysynnän myös kotimaisilla kielillä. Yhteistyön tuloksena Seinäjoen kaupunginkirjasto julkaisee ”Kirjasto on kaverisi” -kirjaseinän suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi kaikkien Suomen kirjastojen käyttöön. Jatkamme yhteistyötä lasten ja nuorten osalta Seinäjoen kaupunginkirjaston kanssa edelleen vuonna 2021.

Monikielinen kirjasto on tehnyt yhteistyössä Kirjastot.fi kanssa perheille ja vanhemmille suunnatun videon arabiaksi ja englanniksi, joka kannustaa lukuharrastukseen ja kertoo lukemisen tärkeydestä. Videolla esiintyy jordanialais-ruotsalainen lastenkirjailija-kustantaja Flora Majdalawi. Tavoitteenamme vuonna 2020 oli julkaista vastaava video ainakin yhdellä uudella kielellä (somalilainen, kurdi tai farsi). COVID-19 sotki suunnitelmat ja uuden lukuharrastusta kannustavan videon tuottaminen siirtyi vuodelle 2021. (Video lukemisen kannustamisesta www.kirjastokaista.fi/?s=flora&submit=Haku&lang=fi)

4.1.4. Kaksikielisen satutuokiokonseptin levittäminen

Tänä vuonna valmistui Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelijan Kirsi Rouvalin loppuyö kaksikielisistä satutuokioista ”[Kohti yhteisiä monikielisiä hetkiä: kaksikielisen satutunnin jalkauttamisen suunnitelma](#)”. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Monikielinen kirjasto. Tavoitteena on levittää kaksikielisen satutunnin ideaa laajemmin Suomen kirjastoihin. Työn toimintamallia voivat kirjastot käyttää ottaessaan käyttöön kaksikielisen satutunnin.

Aiemmin Satukaravaani -projektissa toteutettu idea sadun kertomisesta samanaikaisesti kahdella kielellä on osoittautunut käyttökelpoiseksi konseptiksi. Tavoitteena on kertoa toimintamallista kirjastoille, päiväkodeille ja kouluille, etenkin niillä alueilla, joissa on paljon maahanmuuttajataustaisia lapsia ja perheitä. Lisätietoja Satukaravaani-hankkeesta löytyy www.kirjastot.fi/satukaravaani. Hankkeen sivuilla on mm. videoita suomen ja arabian kielellä toteutettu satutuokio.

Toimintamallin etuna on, että lapset kuulevat satuja sekä omilla kielillään että vierailta kielillä. Koko lapsiryhmä voi kuunnella samaa satuja samanaikaisesti. Monikielisyyden näkyväksi tekeminen tukee lasten kehitystä kulttuurisesti moninaisessa maailmassa. Lähiympäristön eri kielten havainnointi tukee lasten kielitietoisuuden kehittymistä.

4.1.5. Monikielinen kirjasto tutuksi pelaamalla

Olemme toteuttamassa yhdessä Pelaamalla monilukutaitoon –hankkeen kanssa Seppo.io palveluun pelin, joka esittelee Monikielisen kirjaston aineistoja, palveluita ja tiloja Pasilan kirjastossa. Peli sopii kaikenikäisille ja toimii esimerkiksi vieraileville kouluryhmille tai yksittäisille omatoimiasiakkaille tai -ryhmille kirjastoon tutustumisessa. S2-opettaja ja informaattikko Reka Aarnos on kuvannut [artikkelissaan](#) Seppo-pelin hyötyjä kirjastoon tutustumisessa.

4.2. Aineistoon liittyviä kehitysaihiot vuonna 2021

4.2.1. Monikielisen aineiston luetteloinnin kehittäminen

Jatkamme yhteistyökumppanimme Star Booksin (U.K.) kanssa heidän tuottaman Marc-formaattisen hieman muokatun luettelointidatan siirtoa Helmetin kirjastojärjestelmä Encoreen. Star Booksin tarjoama aineiston käsittelypalvelun (muovitus) käyttöä jatketaan. Edellä mainitut palvelut nopeuttavat aineiston toimittamista asiakkaiden käyttöön.



Kaikki Monikielisen kirjaston luetteloima aineisto on haettavissa Helmet-tietokannassa. Helmet-luetteloinnin yhtenä tavoitteena on tarjota teostietueet suoraan muiden kirjastojen valtakunnalliseen käyttöön, ja siten vähentää muutoin päällekkäistä luettelointityötä. Teostietomme siirtyvät rajapinnan kautta valtakunnalliseen Finna-tietokantaan.

Monikielisen kirjaston aineistotietojen siirto rajapintayhteyden kautta Kansalliskirjaston Melinda - tietokantaan jatkuu vuonna 2021. Melindasta valtakunnan muut kirjastot voivat poimia teostietoja omiin tietokantoihinsa.

4.2.2. Verkkotilaamisen kehittäminen

Suomessa joidenkin harvinaisemmin puhuttujen kielten aineiston hankinta on usein nopeinta ja mahdollistakin vain ulkomaisten verkkokauppojen kautta. Monikielisen kirjaston aineistoa tilattiin verkkokaupasta kahdesti vuonna 2020. Tilauskanava on osoittautunut hyväksi pienten kielten esim. tagalogin, swahilin ja uiguurinkielisen aineiston hankinnassa. Verkkotilauksia jatketaan vuonna 2021.

4.2.3. Världens Bibliotek (World Library): monikielinen e-kirjapalvelu

Pohjoismaiden neuvoston rahoittama projekti "Nordic Collaboration on digital library services for the immigrant population" -projekti eli Världens Bibliotek –hanke on siirtynyt ylläpitoon vuoden 2019 alussa. Päävastuu hankkeesta on Ruotsin Nationalbiblioteketilla ja Malmön kaupunginkirjastolla. Hankkeen toiminta- ja ansaintamallit on vakiinnutettu ja tuotevastaavana toimii Jesper Klein (jesper@varldensbibliotek.se) Ruotsissa. Världens bibliotekin omistaa Malmön kaupunginkirjasto. Norjan ja Ruotsin kansalliskirjastot ovat edelleen mukana hankkeessa vuonna 2020, mutta Tanska on siirtynyt passiiviseen moodiin. Projektin lopputuloksena kehitetyssä ratkaisussa tarjotaan n. 1200 e-kirjaa ja audiokirjaa 14 kielellä: albania, arabia, bosnia/kroatia/serbia, kurdi, persia, puola, somali, thai, tigrinja ja turkki.

Världens bibliotekistä on tehty mobiilisovellus, johon tuotannolliset ja markkinointitoimenpiteet kohdistuvat. Uudistunut palvelu lanseerattiin Ruotsissa ja Norjassa elokuussa 2020 ja käyttäjämäärät lisääntyvät n. 40 käyttäjän päivävauhdilla. Tällä hetkellä käyttäjiä on 1200 (tilanne 22.9.2020). Pääkohderyhmänä on maahanmuuttajataustaiset 2-10- vuotiaat lapset ja heidän vanhempansa.

Sisäänkirjautuminen Världens bibliotekiin toimii sähköpostilla ja salasamalla. Tieto kirjoista löytyy, mutta jos käyttäjällä ei ole ruotsalaista tai norjalaista IP-osoitetta, kirjojen lukeminen on estetty. Palvelu on auki kaikille edellä mainituissa maissa.

Palvelun rahoitus ja kustannusten jako perustuu vieraskielisten asukkaiden määrään. Vuonna 2020 rahoitus jakaantui Ruotsille 90% ja Norjalle 10%. Vuoden 2021 rahoitusmallia ei ole vielä vahvistettu, mutta alustavasti se jakaantuu Ruotsin Kansalliskirjaston, Kulturrådetin ja Norjan Kansalliskirjaston välille.

Monikielinen kirjasto on erittäin kiinnostunut liittymään Världens bibliotekiin. Tämän avulla pystyisimme tarjoamaan asiakkaillemme helpommin saavutettavaa ja monipuolisempaa e -aineistoa. Suomen mahdollinen palvelun pilotointi käsitellään palvelun seuraavassa ohjausryhmässä.

Jotta Suomi pystyisi liittymään Världens bibliotek "Library in the Sky" palveluun, seuraavat päätökset ja linjanvedot pitää tehdä:

- Världens bibliotek toivottaa Suomen tervetulleeksi liittymään palveluun
- Suomen täytyy päättää mikä taho ottaa palvelun omistajuuden ja on vastuussa osallistumisen rahoituksesta
- Oikeudelliset ehdot, rahoitus ja resurssit tulee neuvotella ja niistä pitää päättää. Kielen puhujiin perustuva kustannustenjakomalli on tarjolla myös Suomelle
- Käyttöliittymä tulee kääntää suomeksi ja pilotoinnista tehdä päätös



- Palvelun kohderyhmän tarkempi kartoitus ja markkinointitoimenpiteiden suunnittelu tulee tehdä ennen palvelun käyttöönottoa.

Suomi ja Monikielinen kirjasto seuraavat palvelun kehittymistä vuonna 2021 ja asiaan palataan vuoden 2022 toiminnan suunnitteluvaiheessa. Monikielisen kirjaston tavoitteena on liittyä palveluun ja tarjota näillä kielillä e-kirjoja valtakunnallisesti asiakkaillemme.

4.2.4 Vinkkausta ja sisältöjen avaamista

4.2.4.1 Monikielinen Satudiplomi

Monikielisen kirjaston tuottamasta Monikielisestä satudiplomista ilmestyi elokuussa 2020 päivitetty versio. Helmet-kirjastojen Satudiplomissa on mainittu kaikki ao. teoksen kieliversiot sekä e-kirja- ja äänikirja- ja Celia-äänikirjaversiot. Yhdistetty suomenkielinen ja monikielinen Satudiplomi on otettu hyvin vastaan ammattilaisten ja asiakkaiden keskuudessa. Monikielisen kirjaston tavoitteena on jatkaa Satudiplomin monikielisen osion päivittämistä myös vuonna 2021.

Tulevaisuudessa myös muihin Helmet-kirjastojen lukudiplomeihin olisi hyvä yhdistää monikieliset versiot.

4.2.4.2 Kirjahyllyt Kirjasampoon ja Sivupiiriin

Suosittujen lasten kirjallisuuden vinkkilistojen tuottamista uusilla kielillä ja eri aihealueista jatketaan. Etenkin nuortenkirjojen vinkkilistoja on toivottu. Vinkkilistat olisi järkevää julkaista kirjahyllyinä Sivupiirissä ja Kirjasammossa jos mahdollista. Näin ne olisivat paremmin esillä ja laajemmin mm. koulujen kirjallisuuden opetuksessa hyödynnettävissä.

5. Asiakkaat

Monikielisen kirjaston tehtävänä on hankkia aineistoa Suomessa harvinaisilla kielillä ja välittää sitä maan yleisten kirjastojen asiakkaiden käyttöön joko siirtokokoelmalainoina tai kaukolainoina. Hankintaa kohdennetaan kokoelman käytön ja asiakastoiveiden mukaan.

Monikielinen kirjasto seuraa maahanmuuttajataustaisen väestön määrää ja äidinkieliä ja kehittää kokoelmaa vastaamaan kysyntää ja asiakkaiden tarpeita. Erityistä huomiota kiinnitetään mm. lasten ja nuorten määriin eri kieliryhmissä ja ikäluokissa.

Selvitys Monikielisen kirjaston kokoelmista ja palveluista kartoitti kirjastojen tietoisuutta vieraskielisistä asiakkaistaan. Yhteenveto selvityksestä julkaistaan 9.12.2020 YKN:n kokouksessa kuten edellä on mainittu..

5.1. Ulkomaalaistaustaiset asiakkaat

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa asui vuoden 2019 lopussa 423 494 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Heistä 209 108 eli puolet asui pääkaupunkiseudulla. Voimakkaimmin suurimmista ulkomaalaistaustaisista ryhmistä pääkaupunkiseudulle ovat keskittyneet somalialaistaustaiset, 79 prosenttia ja intialaistaustaiset, 70 prosenttia.

Suomessa asuvista alle kouluikäisistä (0–6-vuotiaat) lapsista ulkomaalaistaustaisten osuus oli vuoden 2019 lopussa 11 prosenttia. Pääkaupunkiseudulla alle kouluikäisistä jo joka neljäs on ulkomaalaistaustainen.

Kunnittain tarkasteltuna ulkomaalaistaustaisten osuus alle kouluikäisistä oli Manner-Suomessa korkein Närpiössä, 31 prosenttia ja Vantaalla, 30 prosenttia.



Maakunnittain tarkasteltuna alle kouluikäisistä joka viides oli ulkomaalaistaustainen Ahvenanmaalla ja Uudellamaalla. Ulkomaalaistaustaisten osuus alle kouluikäisistä oli matalin Keski- ja Etelä-Pohjanmaalla, noin kolme prosenttia.

Vuoden 2019 lopussa ulkomaalaistaustaisista selvästi suurin ryhmä olivat edelleen henkilöt, joiden taustamaa on entinen Neuvostoliitto tai Venäjä. Yhtä selvästi toiseksi suurin ryhmä ovat virolaistaustaiset. Kolmanneksi on noussut irakilaistaustaiset.

Kymmenen vuoden aikana 15 suurimman ulkomaalaistaustaisen ryhmän joukosta ovat pudonneet saksalaistaustaiset ja brittiläistaustaiset. Heidän tilalleen ovat nousseet syyrialaistaustaiset ja filippiiniläistaustaiset.

Maahanmuuttajien merkittävimmät Suomeen muuton syyt ovat työ, opiskelu ja perhesuhteet. Viime vuonna työ nousi perheen ohi yleisimmäksi ensimmäisen oleskeluluvan hakuperusteeksi. Vuonna 2019 jätettiin 12 687 ensimmäistä oleskelulupahakemusta työn perusteella (2018: 10 805).

Suomessa asuvan ulkomaalaistaustaisen väestön keski-ikä oli vuoden 2019 lopussa 33,8 vuotta. Ensimmäisen polven eli ulkomailla syntyneiden ulkomaalaistaustaisten keski-ikä oli 38,4 vuotta ja toisen polven eli Suomessa syntyneiden ulkomaalaistaustaisten keski-ikä oli 11,1 vuotta. Toisen polven ulkomaalaistaustaisia oli vuoden 2019 lopussa 71 773 eli joka kuudes ulkomaalaistaustainen on syntynyt Suomessa.

Lähde : http://stat.fi/til/vaerak/2019/02/vaerak_2019_02_2020-05-29_tie_001_fi.html (6.11.20)

5.2. Vieraskieliset asiakkaat

Vuoden 2019 lopussa Suomessa asui lähes 412 700 vieraskielistä, eli 7,5 prosenttia koko väestöstä. Vieraskielisiksi luetaan henkilöt, joiden kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Määrä kasvoi edellisestä vuodesta lähes 20 900 hengellä, eli 5,3 prosenttia edellisvuodesta.

Venäjä on yleisin vieras kieli. Sitä puhui vuonna 2019 äidinkielenään yli 81 000 henkilöä. Seuraavaksi yleisin kieli on viro, jota puhui lähes 50 000 henkilöä. Tilastokeskuksen mukaan TOP20 suurimpien kieliryhmien joukossa on yhteensä 165788 Suomessa harvinaisempia kieliä puhuvaa henkilöä. Näistä suurimmat kieliryhmät ovat arabia, somali ja kurdi.

Kaiken kaikkiaan, Monikielisen kirjaston kohderyhmään (kuten määritelty tehtävänannossa) kuuluvia asukkaita on Suomessa lähes 232 000 (tilanne 31.12.2019, Tilastokeskus). [ks. koko taulukko](#).

Suurimmat kieliryhmät Suomen väestössä:

Kieli	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Yhteensä	5471753	5487308	5503297	5513130	5517919	5525292
KOTIMAISET KIELET YHTEENSÄ	5161447	5157746	5149304	5139805	5126173	5112648
suomi	4868751	4865628	4857795	4848761	4835778	4822690
ruotsi	290747	290161	289540	289052	288400	287954
saame	1949	1957	1969	1992	1995	2004
VIERASKIELISET YHTEENSÄ	310306	329562	353993	373325	391746	412644
venäjä	69614	72436	75444	77177	79225	81606
viro, eesti	46195	48087	49241	49590	49691	49427



<i>arabia</i>	14825	16713	21783	26467	29462	31920
<i>englanti</i>	16732	17784	18758	19626	20713	22052
<i>somali</i>	16721	17871	19059	20007	20944	21920
<i>kurdi</i>	10731	11271	12226	13327	14054	14803
<i>persia, farsi</i>	8103	8745	10882	12090	13017	14118
<i>kiina</i>	10110	10722	11334	11825	12407	13064
<i>albania</i>	8754	9233	9791	10391	10990	11806
<i>vietnam</i>	7532	8273	9248	9872	10440	11094
<i>thai</i>	8038	8582	9047	9403	9763	10179
<i>turkki</i>	6766	7082	7403	7739	8127	8840
<i>espanja</i>	6583	7025	7449	7770	8099	8598
<i>Muu kieli</i>	6114	6547	6916	6971	7255	7641
<i>saksa</i>	6059	6168	6256	6183	6317	6559
<i>puola</i>	4459	4794	5081	5274	5441	5567
<i>ukraina</i>	2436	2843	3271	3728	4411	5108
<i>romania</i>	2819	3161	3559	3955	4416	4992
<i>tagalog, pilipino</i>	2618	2932	3271	3619	4014	4736
<i>ranska</i>	3736	3878	4096	4203	4402	4666

Lähde: Tilastokeskus, Väestörakenne 2014-2019, Taulukko 11rm -- Kieli sukupuolen mukaan kunnittain, 1990-2019. <http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/sq/4ed620fe-9422-48a4-868a-2997a5666422>.

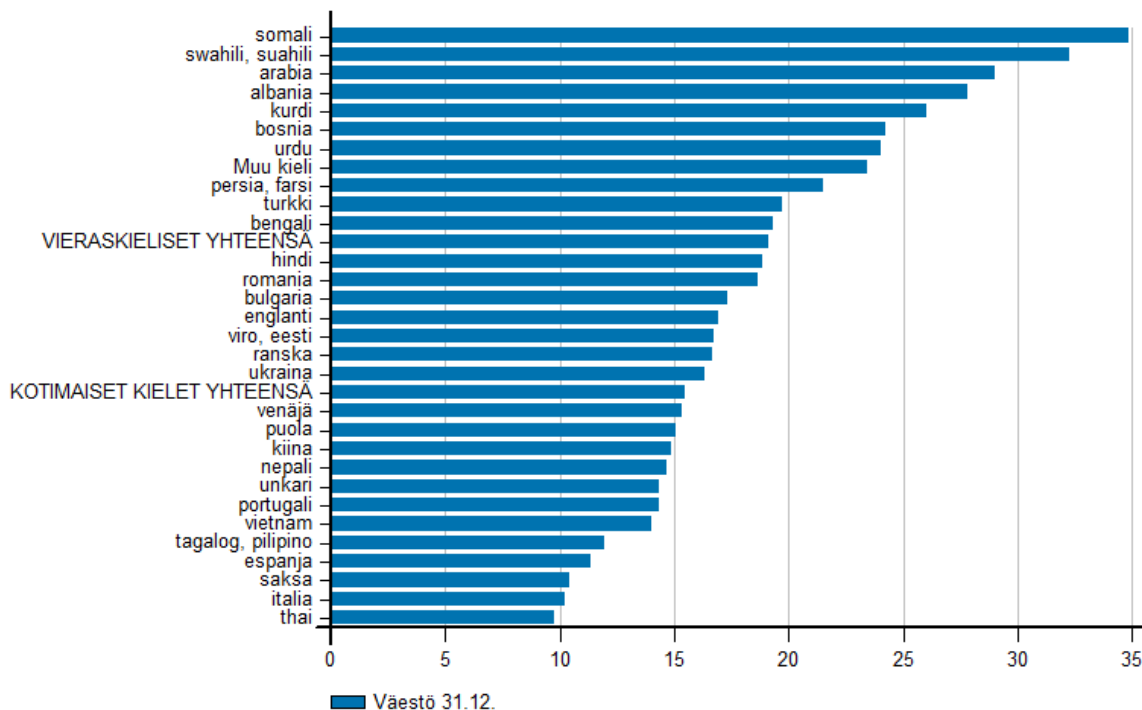
5.3. Vieraskieliset lapsiasiakkaat

Seuraavassa Tilastokeskuksen taulukossa on esitetty lasten osuus eri kieliryhmissä:

Prosenttiosuudet graafisena esityksenä:



Lasten (0-14-vuotiaat) osuus (%) eri kieliryhmissä 2019



Tilastokeskus / Väestörakenne

Lähde: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html#ika>

5.4. Turvapaikanhakija-asiakkaat

Viime vuonna jätettiin 4 550 turvapaikkahakemusta, joista 2 467 oli uusien turvapaikanhakijoiden jättämiä hakemuksia. Ennen vuotta 2015, jolloin Suomeen saapui yli 32 000 turvapaikanhakijaa, vuosittainen hakijamäärä oli suhteellisen vakiintunut 3000-4 000 hakijaan.

Myös turvapaikanhakijoiden lähtömaissa on tapahtunut muutoksia. Viime vuonna uusia turvapaikanhakijoita tuli eniten Turkista ja Venäjältä.

Syksy 2015 näkyy yhä turvapaikkahakemuksissa. Viime vuonna jätetyistä turvapaikkahakemuksista 2 083 oli uusintahakemuksia.

Vuonna 2015 syksyllä Suomeen saapuneet, kansainvälistä suojelua saaneet turvapaikanhakijat voivat nyt hakea Suomen kansalaisuutta tai pysyvää oleskelulupaa. Asumisaikavelvoite on molemmissa kansainvälistä suojelua saaneelle neljä vuotta. Etenkin irakilaisien jättämät kansalaisuushakemukset ovat selvässä nousussa. Vuonna 2019 Suomen kansalaisuutta haki 1 588 Irakin kansalaista.

Lähde : <https://migri.fi/-/maahanmuuton-tilastot-2019-oleskelulupaa-haki-ennatysmaara-tyontekijoita>

5.5. Vankila-asiakkaat

Yhteistyöllä Rikosseuraamuslaitoksen kanssa halutaan tuoda monikieliset aineistot vankila-asiakkaiden saataville. Useat vankilakirjastot ovat tilanneet siirtokokoelmia asiakkailleen.



6. Tehtävät, aineisto ja siirtokokoelmat

6.1. Tehtävä ja aineisto

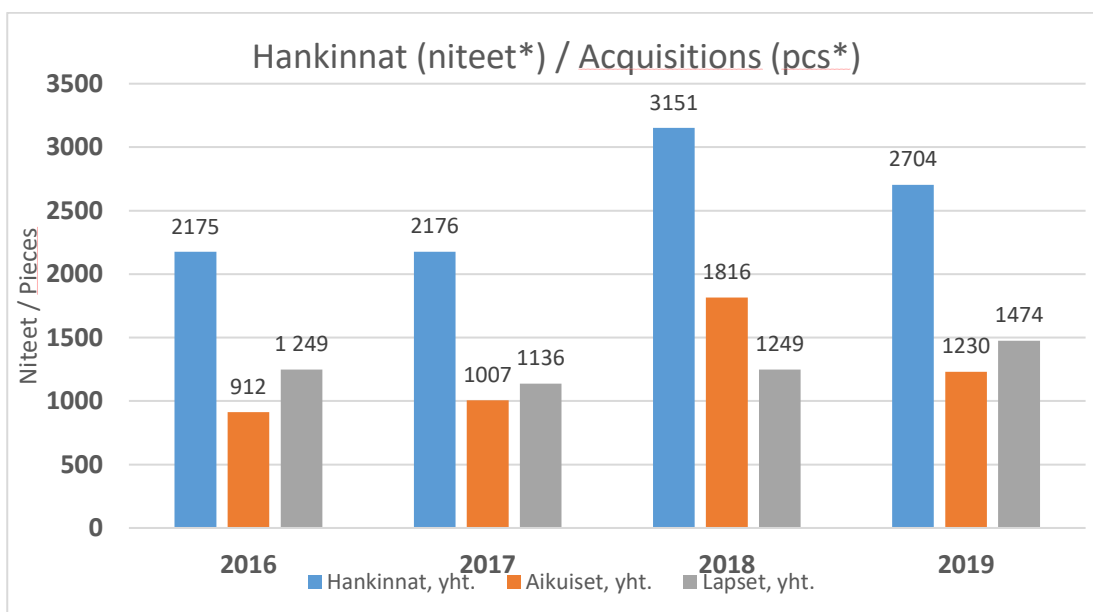
Monikielisen kirjaston aineistoilla tuetaan kirjastoja niissä kielissä, jotka ovat Suomessa harvinaisempia ja joiden puhujia on vain vähän. Päävastuu monikielisistä kirjastopalveluista on kunnilla ja kaupungeilla. Kirjastojen tulisi hankkia aineistoa myös omiin kokoelmiinsa.

Monikielisen kirjaston palvelujen saatavuutta kirjaston kaikissa asiakasryhmissä tuetaan hankkimalla aineistoa mahdollisimman monimuotoisesti. Monikielinen kirjasto tukee aineistoillaan ja materiaaleillaan äidinkieleltään vieraskielisten lasten ja nuorten lukuharrastusta ja kirjastoja monikielisessä ja -kulttuurisessa lasten kirjastotoiminnassa. Monikielisessä kirjastossa lasten aineiston osuus koko aineistosta on kasvanut tasaisesti vuosi vuodelta ja on nyt melkein 40 % (tilanne 31.12.2019).

Siirtyminen sähköiseen muotoon vähentää painettujen lehtien ja musiikin hankintaa. Vuonna 2021 tilaamme kuitenkin edelleen kuutta (6) painettua aikakauslehtivuosisikertaa.

6.2. Aineisto

Aineiston hankintamäärä on 2500-3000 niteen välillä. Yli puolet hankinnoista on lasten ja nuorten aineistoa. Niteiden ja nimikkeiden määrät ovat toistaiseksi vastanneet kysyntää ja monipuolisen Suomessa harvinaisten kielten kokoelmien ylläpitoon ja saatavuuteen. Monikielisen kirjaston aineiston hankinnassa käytetään useita eri kanavia. Käytämme tällä hetkellä yli 20 eri toimittajaa eri puolilla maailmaa.



E-kirjoilla ja e-äänikirjoilla voitaisiin tasata kysynnän ja tarjonnan vaihteluja ja palvella asiakkaita erityisesti myös poikkeustilanteissa mutta valitettavasti Monikielisen kirjaston hankkimien e-kirjojen valtakunnallista käyttöä rajoittaa alueelliset käyttöoikeudet. Tällä hetkellä Monikielisen kirjaston e-aineisto on vain Helmet-käyttäjien saatavilla. Odotamme mielenkiinnolla toukokuussa 2021 julkaistavan valtakunnallisen Digimedian palvelukonseptihankkeen lopputuloksia koska Monikielisen kirjaston asiakaskunnan palvelutarjoama sopisi erittäin hyvin tämän hankkeen piiriin.



Perinteisiä äänikirjoja hankitaan mutta CD-teknologia käy yhä harvinaisemmaksi ja tuottaa asiakkaillemme esteitä kuunnella äänikirjoja. E-äänikirjat ovat suosittuja mutta niitä koskevat samankaltaiset käyttöoikeuden rajoitukset kuin muullakin e-aineistolla.

Uusien harvemmin Suomessa puhuttujen kielten kysyntä kasvaa sitä mukaa kuin maahan muuttavien vieraskielisten tulijoiden äidinkielen määrä lisääntyy. Afrikkalaistaustaisen väestön osuus kasvaa toisessa polvessa ja heijastunee edelleen Monikieliselle kirjastolle tulevissa aineistopyynnöissä. Kokoelmassa on jo pitkään ollut somalin-, tigrinjan-, amharan-, lingalan- ja swahilinkielistä aineistoa, mutta nyt mm. wolofin-, shonan- ja oromonkielisten ja muiden Saharan eteläpuolisten alueiden kielten kysyntä on kasvanut.

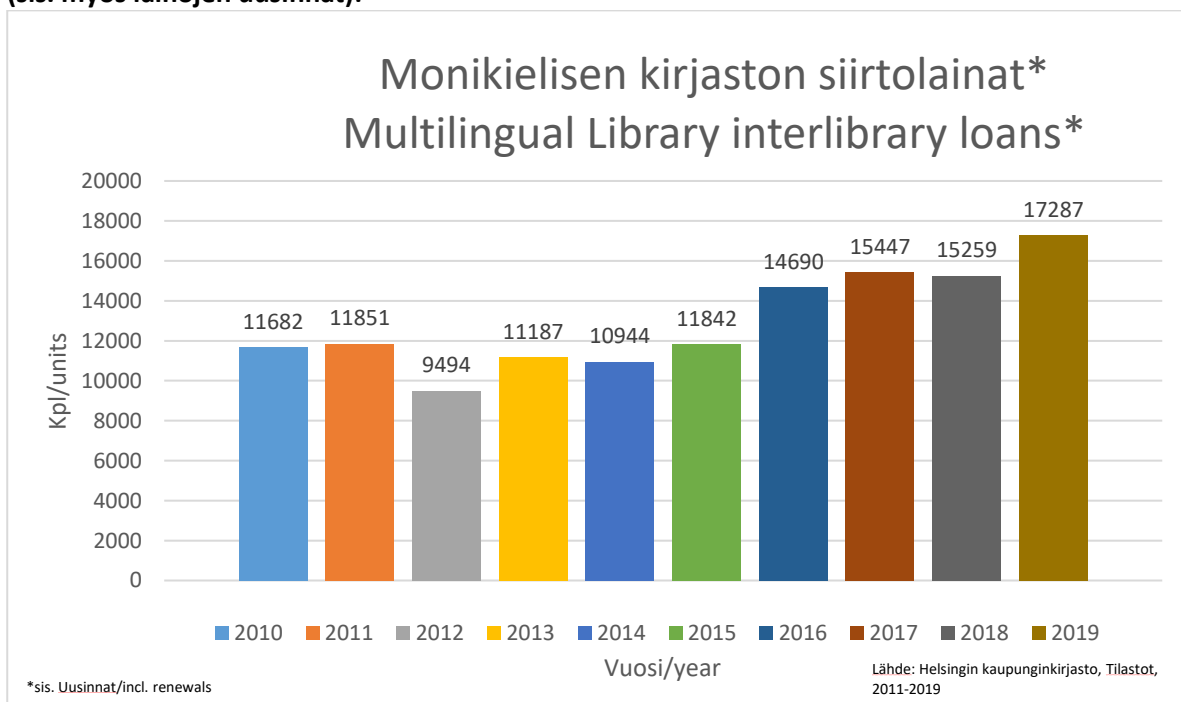
6.3. Siirtokokoelmat

Siirtokokoelmien lähettäminen on osa kirjaston kaukopalvelutehtävää. Monikielisen kirjaston siirtokokoelmat ovat tasaisesti lisääntyneet ja on odotettavissa, että määrä yhä kasvaa. Noin 68% aineistosta oli lainassa vuonna 2019 (sis. uusintalainat). Siirtolainoja lähetettiin vuonna 2019, 118 kirjastoon ja laitokseen ympäri Suomea 15 259 kappaletta, 39 kielellä. (Lähde: Helsingin kaupunginkirjaston Kaukopalvelu).

Vuonna 2020 Monikielisen kirjaston kokoelmista oli lähetetty harvinaisilla kielillä yhteensä 8630 siirtolainaa (2.11.2020 mennessä): aikuisten siirtokirjoja 3452, lasten 5178 kappaletta. (Lähde: Helsingin kaupunginkirjaston Kaukopalvelu).

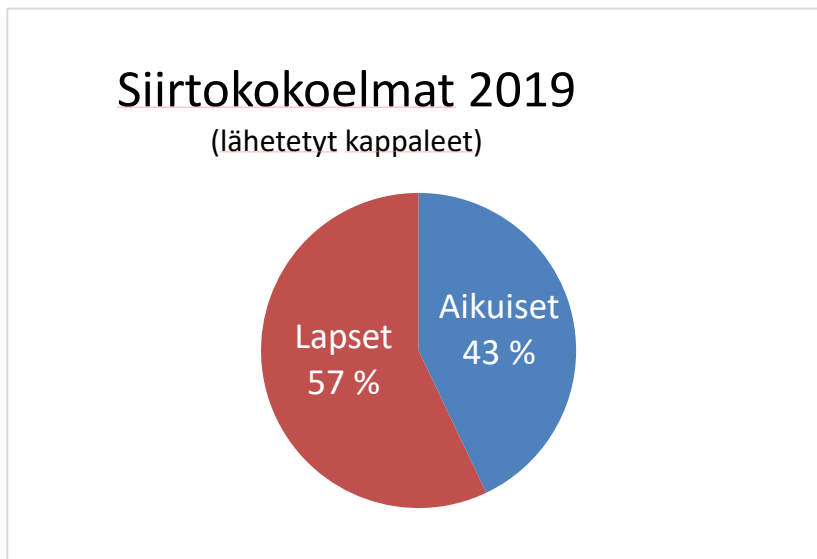
Kirjastoille lähetetään siirtokokoelmia sekä nimeke- ja aihetilauksia. Nimeke- ja aihetilauksiin käytetään myös Helsingin kaupunginkirjaston kokoelmia, siirtokokoelmiin Monikielisen kirjaston kokoelmaa. Siirtokokoelmien laina-aika on kolme-neljä kuukautta kirjastojen toivomusten mukaan ja lainan voi uusia maksimissaan viisi kertaa.

Monikielisen kirjaston kokoelmista lähteneet siirtolainat (kpl) vuosina 2010 – 2019 (sis. myös lainojen uusinnat):





Huom: suurehko hyppäys vuosien 2018 ja 2019 siirtolainatilastoissa selittyy siirtolainamäärien kasvulla, osastotunnusten ja tilastointitavan tarkennuksella uuden logistiikkajärjestelmä IMMS:n käyttöönoton myötä.



Lasten ja nuorten aineiston määrä lähetetyissä siirtokokoelmissa oli vuonna 2019 n. 57% kokonaismäärästä (v. 2018: 55%, ei sis. uusintoja), ja osuuden ennakoidaan jatkavan kasvua.

7. Asiantuntemus

Monikielisen kirjaston tehtäviin kuuluu antaa neuvontaa ja asiantuntija-apua (mm. aineiston toimittajista, kirjastopalvelujen esittelystä eri kielillä) sekä osallistua luennoitsijoina ja asiantuntijoina kirjastoalan ja kasvatuksen alan koulutuksiin. Monikielinen kirjasto toimii yhteistyössä Kirjastot.fin ja pääkaupunkiseudulla Helmet-kirjastojen monikielisiä ja -kulttuurisia palveluita ja yhdenvertaisuutta koordinoivien ryhmien kautta.

Lisäksi Monikielinen kirjasto osallistuu mahdollisuuksien mukaan koulutuksien järjestämiseen.

8. Koulutus

Monikielisen kirjaston henkilökunta osallistuu erilaisiin koulutuksiin. Tavoitteena on ylläpitää ammattitaitoamme, etsiä uusia toimintamalleja ja hyviä käytäntöjä ja lisätä sekä tietoteknistä osaamista. Vuoden 2021 Monikielisen kirjaston henkilöstön tavoitteena tulee olemaan Microsoft Teamsin käyttöönotto päivittäisenä työkaluna. Tietoteknisen osaamisen lisäksi aineistojen sisältöihin ja niiden avaamiseen tarvitaan koulutusta.

9. Markkinointi ja viestintä

Monikielinen kirjasto tukee aineistoillaan ja asiantuntemuksellaan kirjastoja monikielisessä ja monikulttuurisessa viestinnässä, markkinoinnissa ja tapahtumatuotannossa.

Monikielisen kirjaston tunnettuutta on lisätty painetun esitteen viidellä ja sähköisen esitteen yhdeksällä uudella kieliversiolla. Esitteen pdf-versio on sähköisesti ladattavissa www.kirjastot.fi ja www.helmet.fi -sivustoilta. Vuonna 2020 Monikielisen kirjaston esite käännettiin ja painatettiin 4-5 uudelle kielelle. Vuonna 2021 tavoitteena on painattaa esite viidelle uudelle Suomessa harvinaiselle kielelle. Esitteen



käännöksiä ja painatuksia uusille kielille tehdään asiakkaiden toivomusten ja tarpeiden mukaisesti tulevina vuosilla.

Lasten ja nuorten kirjastopalveluita käsitteleviä oppaita ei toistaiseksi ole ollut Monikielisen kirjaston edustamilla kielillä. Vuonna 2019 OKM myönsi Monikieliselle kirjastolle avustuksen, jonka avulla tuotimme Oulun kaupunginkirjaston julkaiseman ”Kirjasto on kaverisi”-kirjaseen 15 kielelle. Kirjaseen julkistustilaisuus oli 26.2.2020. Kirjasta levitettiin kaikkiin Suomen kirjastoihin AKE-kirjastojen kautta ja 22 000 kappaleen painosmäärästä useat pienemmät kielipainokset mm. thai ja turkki loppuivat kesken. ”Kirjasto on kaverisi” -kirjaseen on lapsille suunnattu monikielinen kirjastonkäytön opas samalla tavalla kuin Monikielisen kirjaston esite aikuisille. Otamme ”Kirjasto on kaverisi” -kirjaseen ”loppuunmyydyistä” kielistä uusintapainoksia.

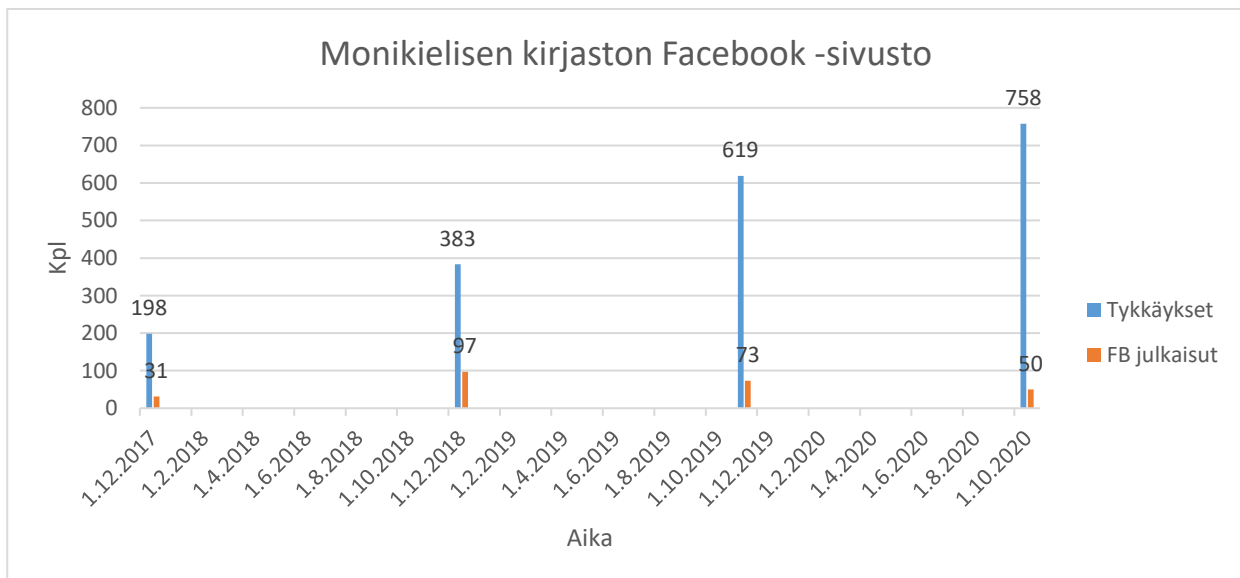
Selvitämme mahdollisuutta tuottaa vastaavanlainen, hieman laajempi opas (Eeli kirjastossa -opas) Helsingin kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan markkinointi- ja viestintätiimin ja Kirjastot.fin markkinointi- ja viestintäyksikön konsultointiapuja käyttäen.

Kirjastot ovat toivoneet myös muuta markkinointimateriaalia, esim. monikielisestä aineistosta kertovaa roll-upia ja opasteita kirjastotiloihin. Toteutus siirtyy vuodelle 2021. Opasteita, jotka kertovat monikielisestä aineistosta ja sen saatavuudesta, tulisi olla esillä paitsi verkossa niin myös kirjastotilassa. Monikielinen kirjasto julkaisee Kirjastot.fi -sivustolla tähän tarkoitettuja materiaaleja.

9.1. Sosiaalinen media

Monikielisen kirjaston verkko- ja sosiaalisen median osaamista on vahvistettu henkilöstön koulutuksella. Monikielinen kirjasto ylläpitää ja päivittää omia sivustojaan Kirjastot.fi:ssä ja Helmet.fi-verkkopalvelussa. Näissä kanavissa kaikki 23.9.2020 jälkeen julkaistut digitaaliset palvelumme ovat saavutettavia.

Monikielisen kirjaston uusi Facebook-sivusto perustettiin 1.10.2017 facebook.com/monikielinenkirjasto. Facebook-sivustolle on tehty sisältösuunnitelma ja tuotanto jatkuu säännöllisinä päivityksinä. Tavoitteena on edelleen lisätä seuraajien ja tykkäyksen määrää.



Facebook sivustolla on 827 seuraajaa tällä hetkellä (2.11.2019). Vuodessa seuraajia on tullut lisää 170. Seuraajia ja tykkääjiä tavoittaa parhaiten postauksilla, jotka käsittelevät Monikielisen kirjaston osallistumista erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin, vierailuja eri kirjastoissa ja yhteistyökumppaneiden luona, ja erikielisten aineistojen esittelyjen kautta. Kirjastojen sulkua keväällä 2020 ja tapahtumien erittäin



vähäinen määrä vaikuttaa loivaan seuraajien kasvunmäärään. Toiveena on, että vuonna 2021 tapahtumia päästään pitämään normaalisti ja saadaan rikottua 1000 seuraajan raja.

Tavoittaaksemme paremmin vieraskielistä väestöä jatkamme sisällön tuottamista muutamilla suurimmilla maahanmuuttajakielillä. Suunnitelmissa on edelleen Facebookin maksullisen mainonnan kokeilu koska eräät kieliryhmät, esim. arabiankieliset, voi mm. InfoFinland-palvelun kokemuksen mukaan tavoittaa hyvin käyttämällä kohdennettua omankielistä mainontaa. Vuonna 2020 tämä jäi toteuttamatta koronatilanteesta ja kirjastojen sulkuajan takia. Toteutus siirtyy vuodelle 2021.

9.2. Tapahtumatoiminta

COVID-19 tilanteen niin salliessa Monikielinen kirjasto pyrkii osallistumaan monipuolisesti erilaisiin tapahtumiin vuonna 2021. Tilaisuuksien määrästä on mahdotonta esittää tällä hetkellä mitään tarkkaa. Tapahtumissa esittelemme toimintaamme (omalla näyttelyosastolla) ja jaamme kävijöille tietoa Monikielisen kirjaston toiminnasta. [Monikielisen kirjaston toimintaa esittelevä video](#) on jo muutaman vuoden takaa joten suunnitelmissa on sen päivittäminen vuonna 2021. Verkkotapahtumiin tarvitsemme erityisesti tällaisia tilaisuuksia varten suunnitellun videoesittelyn palveluistamme.

Myös muuta toimintaa ja palveluja tulee siirtää saataville verkkoon. Vuonna 2021 tapahtumia pyritään järjestämään verkossa, esim. kaksikielisiä satutunteja. Tämä vaatii uuden oppimista, aikaa ja resursseja.

Tammikuussa 2020 pidetyt Educa-messut osoittautuivat erittäin hyväksi tavaksi tavoittaa opetusalan toimijoita eri puolilta maata. Monikielinen kirjasto selvittää mahdollisuuksia osallistua Educaan vuonna 2021. Tilaisuus järjestetään verkkotapahtumana. Osallistumista vuoden 2022 EDUCAan tarkastellaan loppuvuodesta 2021.

Monikielinen kirjasto tulee osallistumaan oman äidinkielen ja oman uskonnon opettajien, S2 -ja R2-opettajiin ja valmistavien luokkien opettajiin koulutustilaisuuksiin aina kun se on mahdollista. Tämä on erittäin hyvä kanava, jonka kautta pystymme levittämään tietoutta äidinkieleltään vieraskielisille koululaisille ja heidän perheilleen. Lähiosallistumisen mahdollisuus riippuu vallitsevasta COVID-19-tilanteesta. Yhteistyötä opettajien kanssa pyritään tekemään netin kautta tehtyjen toiminnan esittelyjen avulla.

Monikielinen kirjasto on tehnyt yhteistyötä Helsingin kaupunginkirjaston kirjastoautoyksikön kanssa. Vuonna 2019 pilotoimme palveluiden markkinoinnin toimintamallia, jossa osallistumme yhdessä tapahtumiin päiväkotien, koulujen, leikkipuistojen ja asukaspuistojen yhteydessä alueilla, joilla on runsaasti maahanmuuttajataustaisia perheitä. Tavoitteenamme on levittää yhteistyön toimintamallia muuallekin Suomessa ja siitä oli tarkoitus kertoa elokuussa 2020 Kouvolan Kirjastoautopäivillä. Koska tilaisuus peruuntui vallitsevan COVID-19 tilanteen takia, jatkamme toimintamallista tiedottamista vuonna 2021.

9.3. Tiedotus ja yhteydet

Monikielinen kirjasto jatkaa tiedottamista toiminnastaan, ja lisää monikielistä kirjastojen tiedotuksessa tarvittavaa materiaalia omilla sivuillaan Kirjastot.fi:ssä <http://www.kirjastot.fi/fi/monikielinen-kirjasto>, Helmet-verkkokirjastossa www.helmet.fi, Facebookissa ja InfoFinlandissa. Tiedotusta kokoelmista ja palveluista on lisätty erityisesti Kirjastot.fi-sivuilla ja Facebookissa. Aineistoa päivitetään jatkuvasti.

Monikielisen kirjaston toiminnasta kerrotaan myös alueellista kehittämistehtävää hoitavien kirjastojen ja Yleisten kirjastojen neuvoston (YKN) kokouksissa. YKN:n 9.12.2020 pidettävässä kokouksessa kerrotaan Monikielisen kirjaston valtakunnallisen vieraskielisten kirjastopalveluita koskevan selvityksen tuloksista.

Monikielisen kirjaston Helmet-sivustolle ja Kirjastot.fi -sivustolle lisätään asiakkaille palautteenantomahdollisuus vuonna 2021.



10. Raportointi

Monikielisen kirjaston tehtävän hoitamisesta raportoidaan vuosittain OKM:n selvityksen yhteydessä ja tuloskeskusteluissa.

Kustannusten seuranta hoidetaan Helsingin kaupungin HETA- raportointijärjestelmän avulla.

Kerran kuukaudessa on tilannekatsauspalaveri Kirjastoverkon yhteiset palvelut -yksikön päällikön Virva Nousiainen-Hiiren sekä muun johtotiimin kanssa.

11. Lisätietoja

Riitta Hämäläinen

- riitta.hamalainen@hel.fi
- p. 09-310 85402

Eeva Pilviö

- eeva.pilvio@hel.fi
- p. 09-310 85460

Jaana Sundell

- kaukopalvelu@hel.fi
- p. 09-310 85432