

KIELI JA KOHTAAMINEN

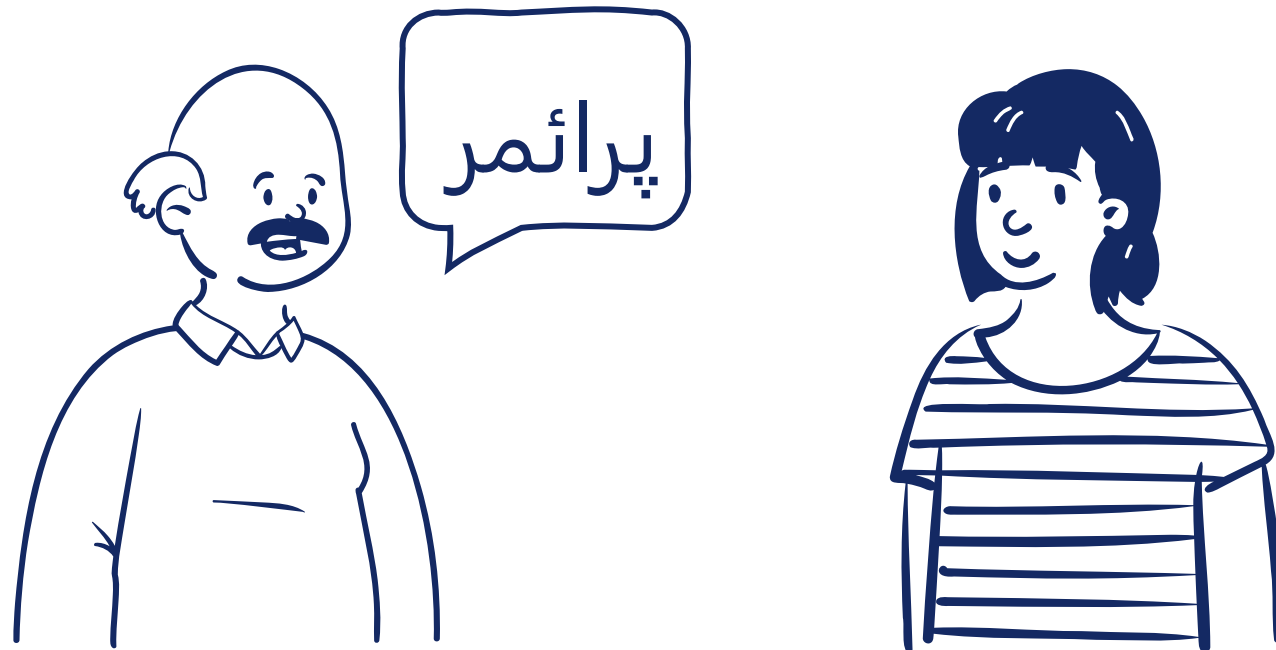
KOTOUTTAMINEN KIRJASTOTYÖN ARJESSA

3.12.2024





Vuosi 2015. Suomeen saapui 32 500 turvapaikanhakijaa.

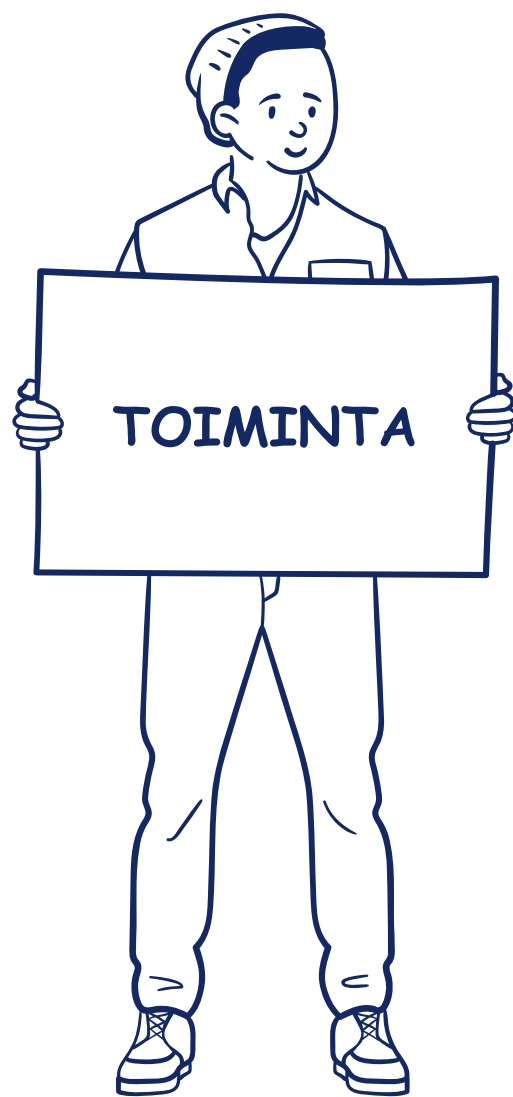
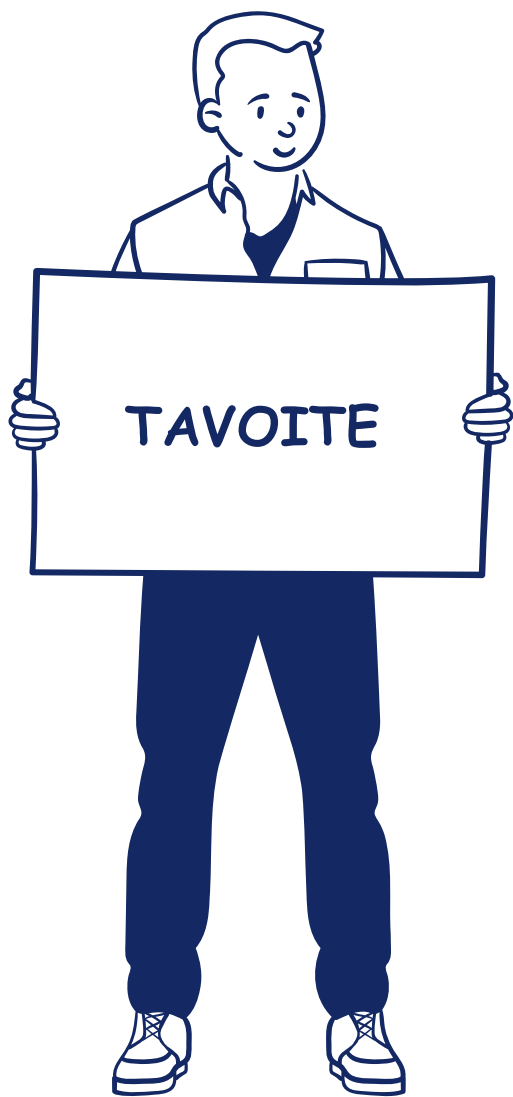


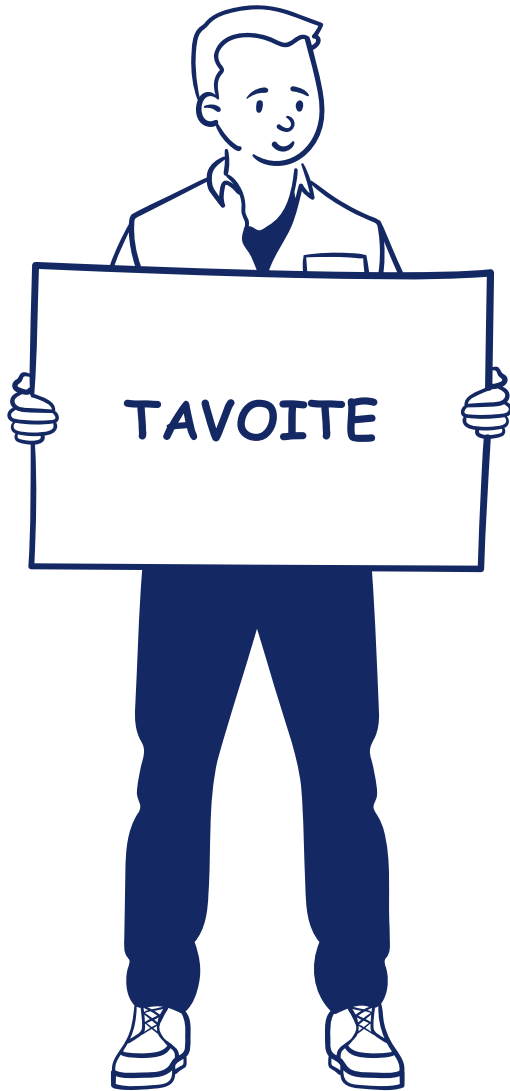
Asiakas ei puhunut suomea tai ruotsia eikä englantia.



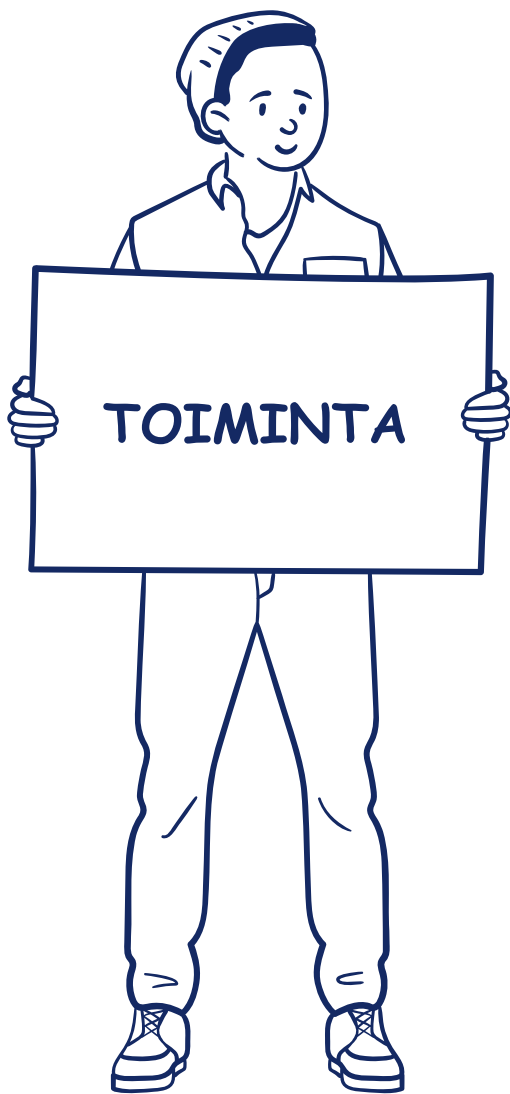
Molemmat ymmärsivät pian, että yhteistä kieltä ei ollut.

“Apua! En ymmärrä lainkaan, mitä asiakas yrittää sanoa.”

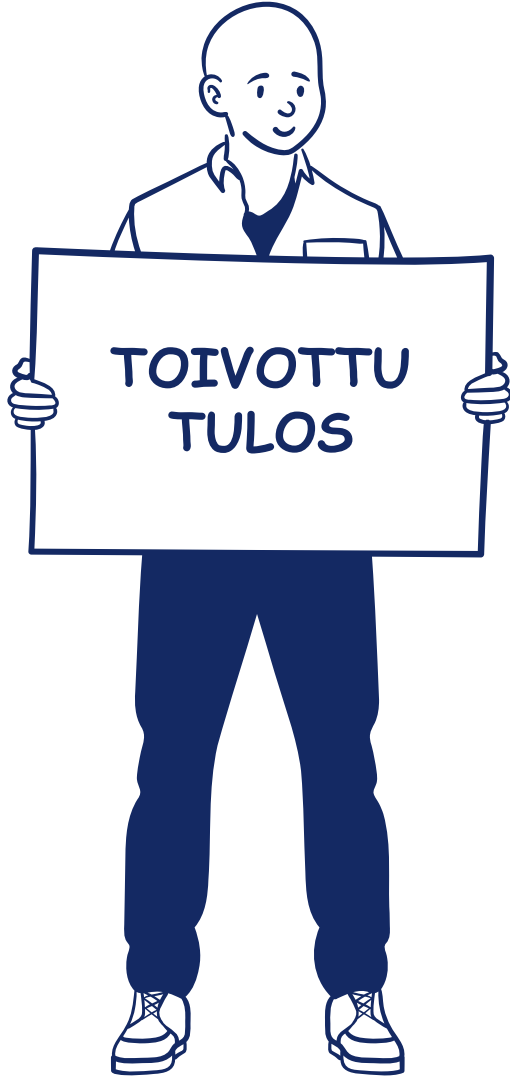




Koulutuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä siitä, miten onnistunut asiakaskohtaaminen kirjastossa on asiakkaalle askel kohti kotoutumista.



Koulutuksen aikana läpikäydään käytännön työkalut, jotka tukevat onnistuneen asiakaskohtaamisen toteutumista.



Onnistunut asiakaskohtaaminen luo edellytykset uusille kohtaamisille kirjaston tiloissa.

Kun kirjaston tarjoamista palveluista tulee osa asiakkaan arkea, kirjastolla on mahdollisuus tukea asiakkaan kotoutumista.

SAAVUTETTAVA KOHTAAMINEN

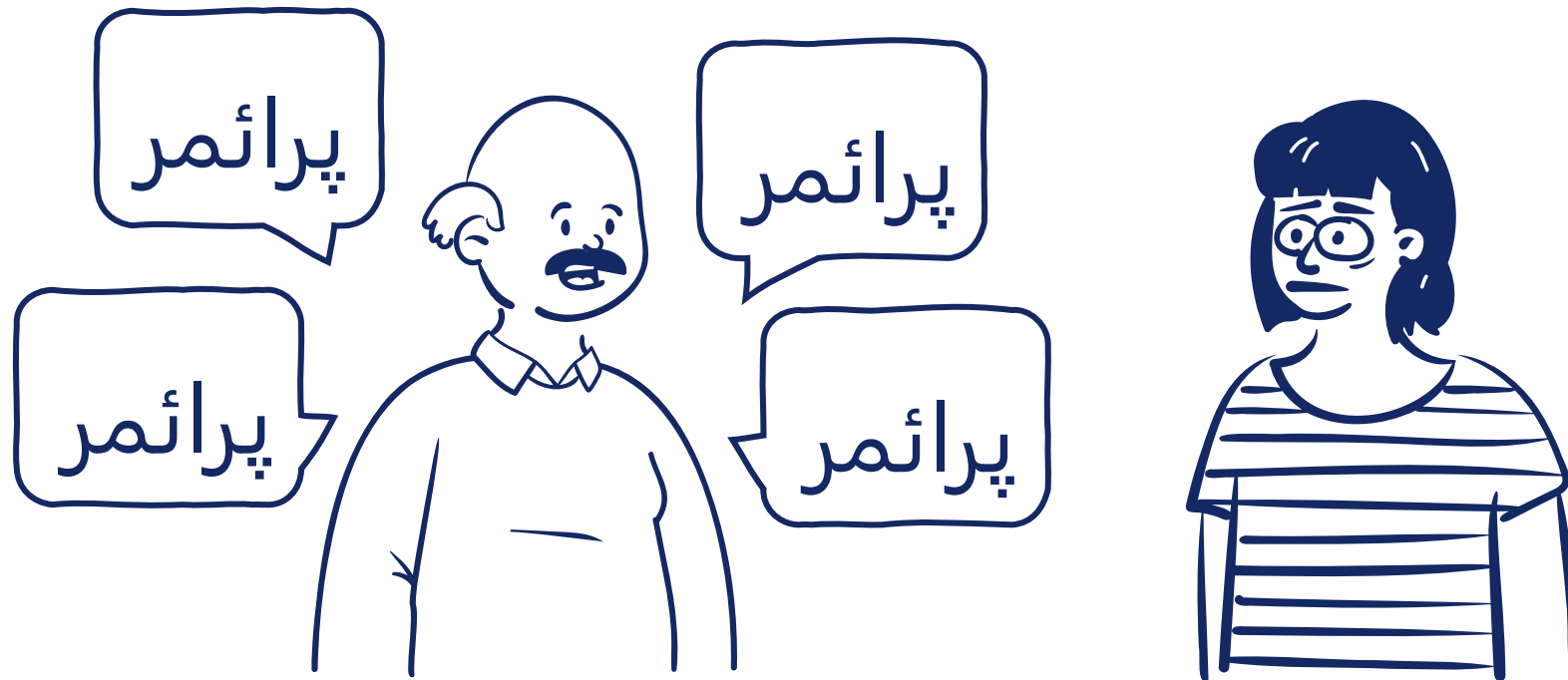
- Aihe on ajankohtainen, koska monikulttuurisuus lisääntyy ja saavutettavuuteen halutaan panostaa yhä enemmän.
- Saavutettavuus on yksi kirjastojen tärkeimmistä tavoitteista.
- Miten lisätään saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta sekä helpotetaan vuorovaikutusta?
- Mitä seikkoja tulee ottaa huomioon kohdatessa asiakas, jonka kanssa ei ole riittävää yhteistä kieltä?

SAAVUTETTAVA KOHTAAMINEN JA OHJEVIDEO

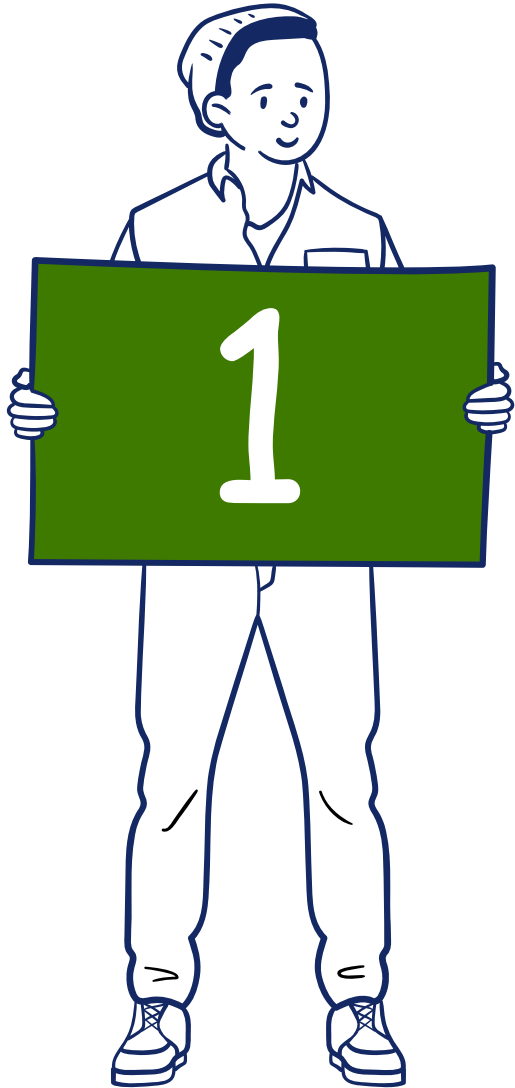
- Kehittämistehtävänä ohjevideo, jossa selkeitä ja helppoja ohjeita saavutettavaan kohtaamiseen.
- [Kirjasto tutuksi -materiaalipaketti on suunnattu kirjaston henkilökunnalle, joka esittelee kirjaston palveluita aikuisille S2-oppijoille.](#)
- [10 ohjetta saavutettavaan kohtaamiseen: esimerkkinä kirjaston esittely aikuisille S2-oppijoille \(video\).](#)
- [Ohjevideosta on tehty myös tiivistelmä tekstiversiona \(PDF\).](#)
- Ohjeista voivat hyötyä kaikki kirjastojen työntekijät, jotka kohtaavat työssään monikulttuurisia asiakkaita.

SAAVUTETTAVA KOHTAAMINEN JA PSYKOLOGINEN TURVA

- Psykologinen turva kaiken kohtaamisen ja vuorovaikutuksen pohjana.
- Turvallista ottaa riskejä, näyttää inhimillisyytensä ja olla oma itsensä muiden ihmisten edessä.
- Kukaan ei nolaa kysymyksen esittämisestä tai virheen tekemisestä.
- Ihmisten välillä on keskinäinen arvostus ja kunnioitus.
- Psykologisen turvan päälle voi alkaa rakentaa kohtaamista, jossa ihminen tulee nähdyksi ja se lisää saavutettavuutta.
- Ole läsnä, kun kohtaat toisen ihmisen. Se luo turvaa ja lisää saavutettavuutta.
- Kaikkein tärkeintä on toisen ihmisen kohtaaminen.



Kuvittele, että olet vastaavassa tilanteessa. Mitä teet?



SELVITÄ, MITÄ KIELTÄ ASIAKAS YMMÄRTÄÄ

- Mitä asiakas haluaa lainata?
- Minkä maan kansalainen asiakas on?
- Mikä on asiakkaan äidinkieli?

KÄÄNNÖSSOVELLUKSET ASIAKASPALVELUSSA

Google käänntäjä ja Microsoft Translator



HYÖDYNÄ KÄYTETTÄVISSÄ OLEVIA LAITTEITA

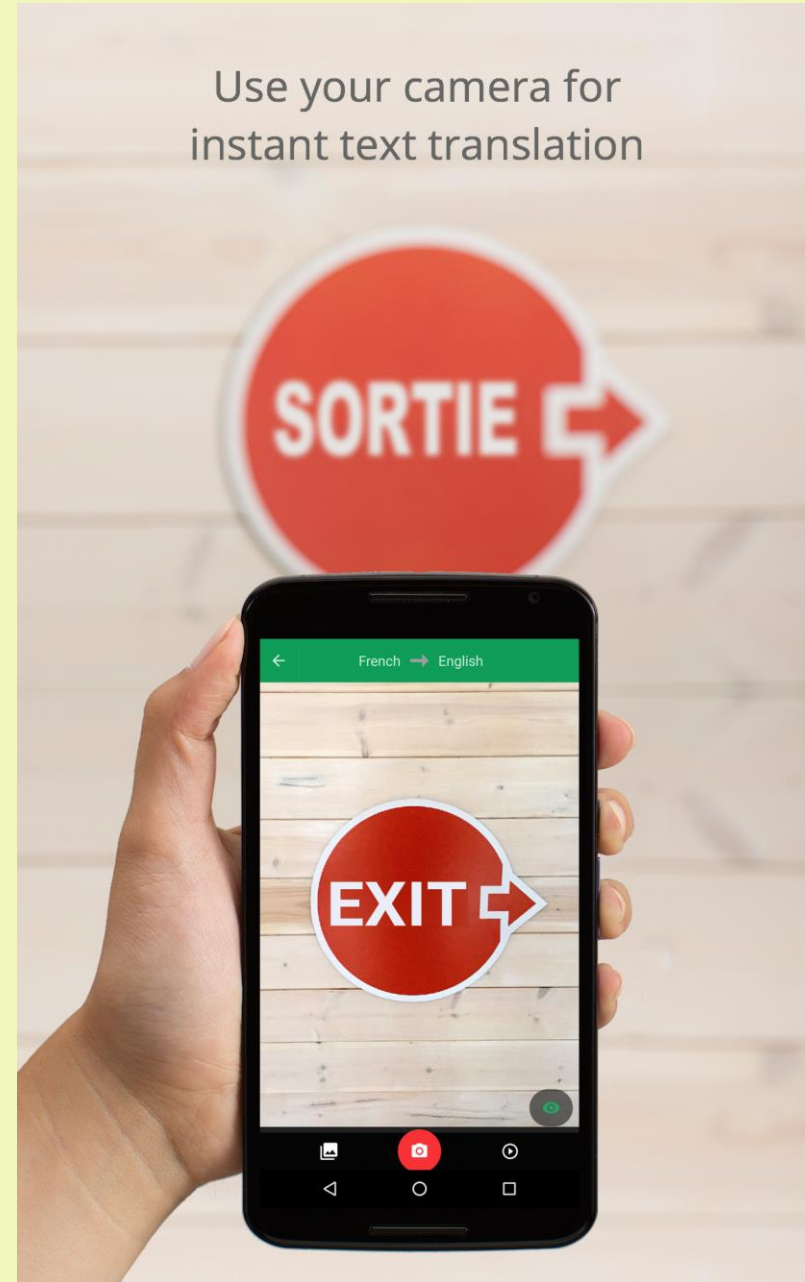
- **Pöytäkone- tai kannettava tietokone.** Lisää kirjanmerkkeihin selainpohjainen Google Kääntäjä tai Microsoft Translator.
- **Älylaitteet (puhelin ja tabletti).** Lataa Google Kääntäjä ja/tai Microsoft Translator sovelluskaupasta (saatavilla Android ja iOS laitteille). Käyttöjärjestelmästä riippuen sovellukset voi löytyä valmiiksi asennettuna.

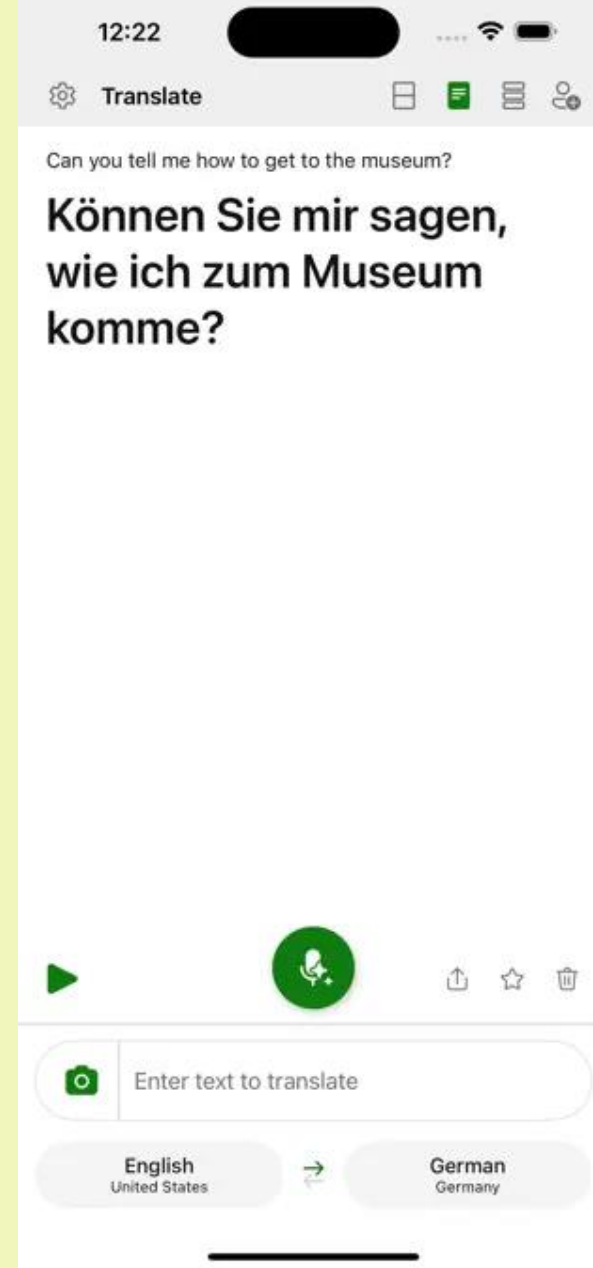
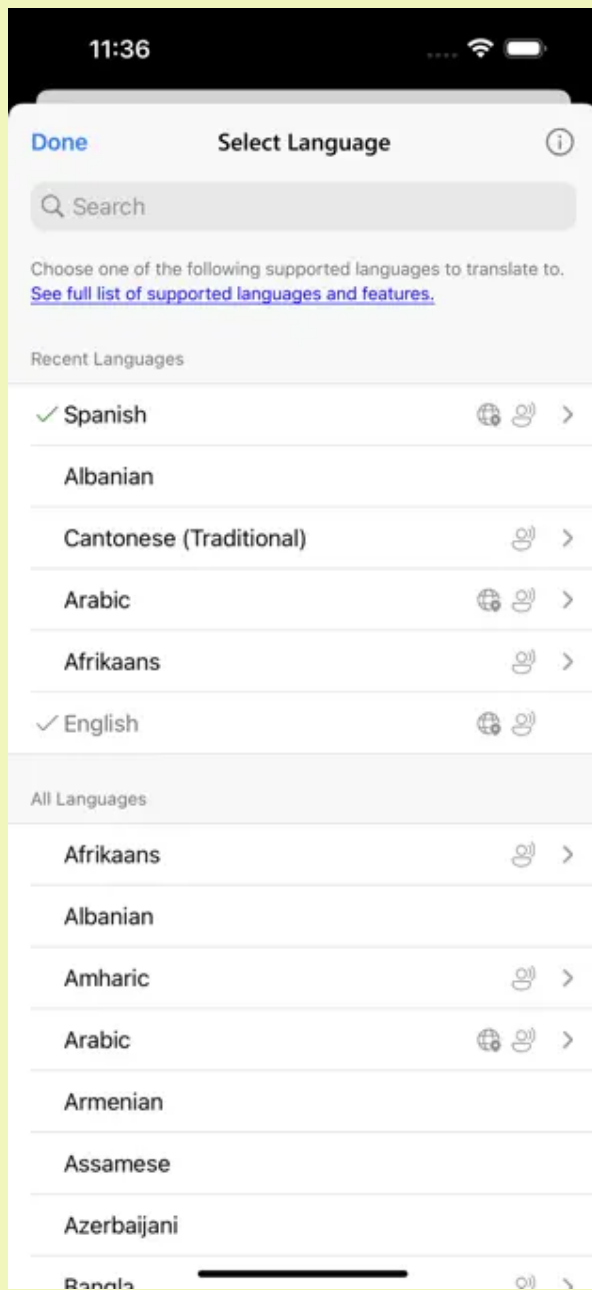
HYÖDYNNÄ KÄYTETTÄVISSÄ OLEVIA LAITTEITA

- Automaattinen kielentunnistus auttaa tilanteissa, joissa asiakkaan äidinkieli ei ole tiedossa. Käännöskielen voi valita myös manuaalisesti kielivalikoimasta.
- **Pöytäkone- tai kannettava tietokone.** Kirjoita tai kopioi teksti käännösohjelmaan. Mikin ja kameran hyödyntäminen vaikeaa, minkä takia tietokone soveltuu vain tekstin syöttämiseen. Asiakkaan osallistaminen haasteellista.
- **Älylaitteet (puhelin ja tabletti).** Kirjoita tai kopioi teksti käännösohjelmaan. Aktivoimalla mikin voit myös puhua ja antaa sovelluksen kääntää puheen. Asiakkaalla on mahdollista lukea käännöksen tekstiversio tai kuunnella se puheena. Kameran avulla voi kääntää painettua tekstiä.



Valitse haluamasi kieli tai käytä automaattista kielentunnistinta.







Muista, että tekoäly ei ole täydellinen. Huomioi myös tietoturvasuus.

登録利用者ID

In

Renouvellement

Navegador

كلمة البحث

내려받기

Käyttäjänimi
(japani)

Tulostaa
(vietnam)

Uusia, uusinta
(ranska)

Selain
(espanja)

Asiasana
(arabia)

Ladata
(korea)

Lähde: [Multilingual Glossary for Today's Library Users \(IS\)](#)

க----- மீண்டும் இரவல் வாங்குமுன், உரிய காலத்தை
கடந்த அனைத்து பொருட்களை திருப்பியளிக்கவும்

Позаймите овде

Maktaba yako ya umma yanakukaribisha.

Du bedes give biblioteket besked, hvis du skifter adresse

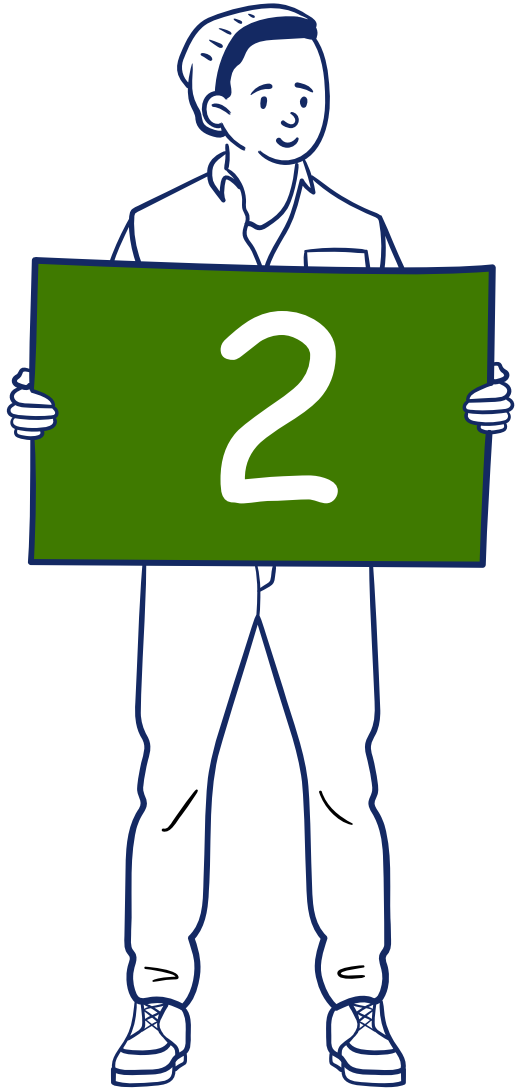
Sinun pitää palauttaa kaikki myöhässä olevat lainat ennen kuin voit lainata lisää (tamili)

Lainaus (serbia)

Tervetuloa kirjaston asiakkaaksi (swahili)

Jos osoitteesi muuttuu, kerro siitä kirjastolle (tanska)

Lähde: [Multilingual Library Signage](#)



SELVITÄ ASIAKKAAN ASIOINTITARVE

- Muista, että kaikki ei ole itsestään selvää kaikille.
- Saako lapsi tulla kirjastoon? Saako kirjastossa lukea omaa kirjaa? Kuinka paljon kirja maksaa?
- Kaikki kysymykset ovat yhtä päteviä keskenään.



KERRO ASIAKKAAN OIKEUDET JA VASTUUT

- Tiivistä selkomukautetut käyttö säännöt ja käännä ne käännösohjelman avulla asiakkaan äidinkielelle.



VIE KIRJASTO ASIAKKAAN ARKEEN

- Pohdi, miten kirjasto voi auttaa tai olla mukana asiakkaan arjessa.
- Anna asiakkaalle monikielinen kirjastoesite tai kielikahvilan mainos.
- Muista myös muut kirjaston palvelut ja tapahtumat, esimerkiksi lasten satutuokiot ja Novellikoukku.

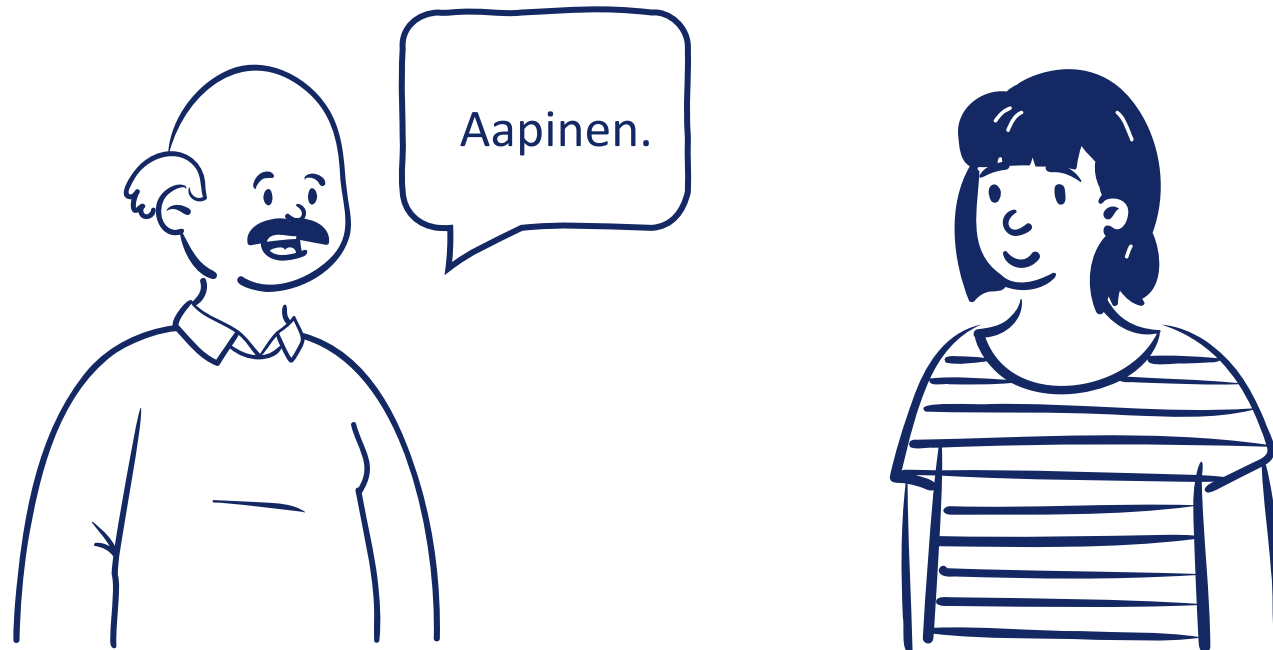


TOIVOTA ASIAKAS TERVETULLEEKSI KIRJASTOON

- Lausahdus ”tervetuloa kirjaston asiakkaaksi” kertoo asiakkaalle, että kirjasto ja kirjaston henkilökunta on asiakasta varten.
- Kerro myös, että asiakas on tervetullut uudelleen.
- Kiitä ja hyvästele asiakkaan äidinkielellä.

VIISI VINKKIÄ ONNISTUNEeseen ASIAKASKOHTAAMISEEN

- Selvitä, mitä kieltä asiakas ymmärtää
- Selvitä asiakkaan asiointitarve
- Kerro asiakkaan oikeudet ja vastuut
- Vie kirjasto asiakkaan arkeen
- Toivota asiakas tervetulleeksi kirjastoon



Lopulta yhteinen sävel löytyi.



Kirjastokortin tekeminen ei kuitenkaan onnistunut.



Vaikka yhteistä kieltä ei löytynyt, asiakaskohtaaminen oli onnistunut...

... ja aapinen palautui takaisin kirjastoon.

KÄYTÄNNÖN TYÖKALUT

KÄÄNNÖSOHJELMAT

- [Google Translate](#)
- [Microsoft Translator](#)
- [DeepL](#)
- [Multilingual Library Signage](#)

VERKKOSANAKIRJAT

- [Drops - Visual Dictionary](#)

Kotus: Maahanmuuttajakielten sanakirjat

- [Suomi–somali-sanakirja](#)
- [Suomi–kurmandži-sanakirja](#)
- [Suomi–sorani-sanakirja](#)

- [Kotus ja Eesti Keele Instituut: Suomi–viro-suursanakirja](#)
- [Suvi: Suomen viittomakielen perussanakirja](#)

KÄYTÄNNÖN TYÖKALUT

MONIKIELISET KIRJASTOESITTEET

- [Kirjasto on kaverisi -kirjanen](#)
- [Monikielisen kirjaston esite](#)

MUUT

AKE-Turku

- [Kirjasto tutuksi –materiaalipaketti](#)
- [10 ohjetta saavutettavaan kohtaamiseen: esimerkkinä kirjaston esittely aikuisille S2-oppijoille \(video\)](#)
- [10 ohjetta saavutettavaan kohtaamiseen – tiivistelmä tekstiversiona \(PDF\)](#)

Kirjastot.fi ja Monikielinen kirjasto

- [Vinkkejä ja linkkejä monikieliseen työhön](#)
- [Monikielistä materiaalia ja kirjaston markkinointiaineistoa](#)

KIITOS!

Kysymykset ja yhteydenotot: info@fla.fi

