

**ESPOO
ESBO**

*"Oletteko te ihan oikeasti
kiinnostuneita meistäkin?"*

Kirjastopalveluita kaikille -
arkisilla asioilla fyysisesti,
sisällöllisesti ja sosiaalisesti
saavutettavaa palvelua

Jaakko Tiinanen, Suomen kirjastoseuran Koti- ja
laitoskirjastoseminaari Jyväskylä 15.4.2016



ESPOO
ESBO

Sisällöt

- Lyhyt katsaus: kirjastolaitoksen ajankohtaiset haasteet ja niiden peilautuminen saavutettavuuskysymyksiä vasten
- Espoon kokemuksia erityistarpeisten kirjastonkäyttäjien huomioimisesta
- Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksesta lyhyesti
- Mikäli ehtii: käytännön eväitä kohtaamistilanteisiin & tietoa Espoon kaupunginkirjaston monikulttuurisuustyöstä



ESPOO
ESBO

Mikä kirjasto?: Lähtökohtana perustehtävä

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön **yhtäläisiä** mahdollisuuksia

- sivistykseen,
- kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen,
- jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen,
- kansainvälistymiseen
- sekä elinikäiseen oppimiseen

Kirjaston toimenkuva on niin laaja, ettei siitä lähtökohtaisestikaan voi selvittää yksin → tarvitaan monenlaisia kumppanuuksia



Mistä tulemme?

- Suomalaisten yleisten kirjastojen kehityksessä voidaan tunnistaa kolme päävaihetta:
 - Synty: 1800-luvun lopulta alkaen, pohjana karitatiivinen vapaaehtoistyö. Perustehtävä: kansansivistystyö.
 - Hyvinvointivaltioprojektin aika (n. 1960-1990): professionalisoituminen, universaalisuusajattelu valtavirtaistuu, kuntien kirjastotoiminnan vakiintuminen. Perustehtävä: sivistyksellisten perusoikeuksien turvaaminen.
 - Hyvinvointivaltioprojektin jälkeinen aika: palvelutason ja palveluiden järjestämisen tavan uudelleenarviointi. Perustehtävä: murroksessa. Aktiivisen kansalaisuuden rakentaminen, itsen kehittämisen mahdollistaminen, hyvinvointivaltiorippouuden vähentäminen?



ESPOO
ESBO

Yksi malli kirjaston vaikuttavuuden aspekteihin

Dorte Skot-Hansen (2005). Why Urban Cultural Policies? In Eurocult21 Integrated Report, Jill Robinson (ed.) 2005. Helsinki: Eurocult21

Enlightenment (Valistus)

Ars gratia artis.

Empowerment (Valtaantuminen)

Kirjasto osallisuuden mahdollistajana, sosiaalisen eheyden ylläpitäjänä, syrjäytymisen ehkäisijänä ja kotouttajana. Kirjasto on osa hyvinvointiklusteria?

Economic impact (Taloudelliset vaikutukset)

Liittyen niin sosiaalisen liikkuvuuden lisäämiseen kuin yrittäjyyden edellytysten luomiseen. Kirjastojen ROI on 4,45 (Chung, Shim & Pyo (2009). An exploratory meta-analysis of library economic valuation studies. Journal of the Korean Society for Library and Information Science 43: 117-137 et al. Based on 42 studies.)

Entertainment (Viihde) & Experience (Elämys)

(Monitahoisuus&mittarointi)

(Arvovalinnat: millaisessa diskurssissa olemme mukana)



Mitkä asiat määrittävät kirjastoa?

- Luonne universaalipalveluna (paitsi järjestämisläinsäädännön näkökulmasta myös käyttöasteeltaan)
- Vapaaehtoisuus
- Radikaali avoimuus
- Nopea muutos: digitalisaatio ja automatisaatio koskettavat kirjastoa voimakkaasti

(Vrt. Espoon kaupunginkirjaston arvot sivistys, yhteiskuntavastuu, rohkeus ja osaaminen)



ESPOO
ESBO

Espoon kokemuksia



ESPOO
ESBO

Miksi havahduimme miettimään esteettömiä kirjastopalveluita?

- Asiakaspalvelijoiden kokemus ettei kaikkia asiakkaita voida palvella niin hyvin kuin pitäisi
- Yhteistyökumppaneiden toiveet: varsinkin koulupuoli oli aktiivinen, mutta myös vanhus- ja kehitysvammasektorilta oltiin aloitteellisia
- Palvelutorihanke (kirjasto, sote-palvelut&Kela samaan toimipisteeseen): haastetta omaan esteettömyysajatteluun sote-puolen toimijoilta tuottaa myös sisällöllisesti esteettömiä palveluita



ESPOO
ESBO

Miksi Espoon kaupunginkirjasto on kiinnostunut esteettömästä palvelusta?

- **Espoo-tarina:** kaikkien kuntalaisten palveleminen on vahvasti kaupungin strategian mukaista: siinä nostetaan vahvasti esille kuntalaisten osallisuus ja yhdenvertaisuus sekä syrjäytymisen ehkäisy ja ikääntyneiden elämänlaatu keskeiseen asemaan
- Myös lainsäädäntö asettaa painetta kaikkien palvelemiselle, esim. kirjastolaissa ei ole erikseen rajattu kohderyhmää vaan päinvastoin korostetaan kirjaston roolia ”edistää väestön **yhtäläisiä** mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen sekä elinikäiseen oppimiseen”
- Eri tavoin toimimisesteiset kuntalaiset ovat kokonaisuutena arvioiden merkittävä osa asiakaskuntaa, karkeasti arvioiden kymmeniä prosentteja (jo yksinomaan lukemisesteisiä arvion mukaan ainakin 5% kuntalaisista, mikä tekee yksin Espoossa noin 14 000 henkilöä)
- Toimimisesteisten asiakkaiden suhteellinen osuus vaikuttaisi olevan kasvussa kun väestö ikääntyy ja oppimisvaikeudet lisääntyvät
- Ajan eetos



ESPOO
ESBO

Mistä puhumme kun puhumme saavutettavuudesta?

- <https://www.youtube.com/watch?v=JN0O3gnn5hk>



ESPOO
ESBO

Mistä kaikesta esteettömydessä on kyse?

- Pohjana ajatus ”Full participation and equality”
- Rakennetun ympäristö esteettömyys (pyörätuoliluiskat, inva-WC:t, kontrastivärit ym.) on tärkeää ja verrattain hyvin normitettua sekä huomioitua (toki kehitettävääkin on, esim. *caset Seinäjoki&Turku*)
- Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin myös palvelun sisällöllinen esteettömyys (meillä on aineistoja myös vähemmistökielisille ja lukemisesteisille asiakkaille ja asiointi lainauksesta tietopalveluun onnistuu mahdollisimman yhdenvertaisesti muiden kanssa)
- Tärkeintä on usein purkaa henkisiä esteitä: se että asiakkaat uskaltavat lähteä kirjastoon (kokevat selviytyvänsä siellä) ja kokevat olonsa tervetulleeksi. Avainkäsitteenä *sisäistynyt syrjintä*
- Useimmiten esteettömyys on hyväksi kaikille: tilassa, jossa pääsee liikkumaan pyörätuolilla, voi kulkea lastenrattaidenkin kautta ja selkeästi kuvasymbolein merkittyä aineistoa on helpompi löytää Suomea heikosti hallitsevan maahanmuuttajankin



Moninaisten käsitteiden rikkaus

- Sanan ”vammaisuus” rinnalle tulleet termit ”toimintarajoitteisuus” ja ”toimimisesteisyys” laajentavat merkitystä myös mm. ikääntymisen toimintakykyyn aiheuttamiin muutoksiin
- Sanoja ”esteettömyys” ja ”saavutettavuus” käytetään molempia sanojen ”accessibility” ja ”tillgänglighet” vastineena – vivahde-eroja on mutta käsitteiden käyttömerkitykset eivät ole täysin vakiintuneet. Saavutettavuutta voidaan kuitenkin pitää laajempänä terminä.
- *Moninaisuus* yläkäsitteenä korvaamaan vähemmistöpuhetta & tuo esille lomittaisuuden



ESPOO
ESBO

Mitä annettavaa yleisellä kirjastolla on kaikille kuntalaisille?

- Kasvokkainen asiakaspalvelu laajalla aukioloikkunalla erilaisissa arjen tietotarpeissa
- Saavutettava kirjallisuusaineisto (yhteistyökumppanina Celia ja Viittomakielinen kirjasto)
- Musiikki- ja kuunnelma-aineistot
- Elokuva- ja peliaineistot
- Kulttuuritapahtumat
- Opastukset
- Kohtaamistila
- Toiminta-areena
- Pääsy osalliseksi tietoyhteiskunnasta?



ESPOO
ESBO

Miten saavutettavuustyö käytännössä käynnistettiin?

- Kohdennettua kutsumista
- Pullakahvituokioita
- Sparrausta



ESPOO
ESBO

Mihin asioihin huomiota ehdotetaan kiinnitettävän?: Poimintoja laidasta laitaan

- Paljon piiloisia hyviä käytäntöjä on noussut esille, mm. selkeästi hahmotettavat työasut.
- Melkein kaikkia koskien: tervetulleena olemisen kokemus, räätälöityä ohjelmaa (ainakin käytönopastuksia)
- Esteettömämpi viestintä: riittävän iso ja selkeä fontti, kontrastit,
- Luki- ja hahmotusvaikeuksisilta asiakkailta huomattavasti ajatuksia aineiston esillepanoon liittyen (mm. kuvasymbolien, värien ja tummuusasteiden runsaampaa käyttöä)
- Erityisesti kouluilla toive selkeistä tuotteistetuista aineistopaketeista eri ryhmillä (samansuuntaista toivetta myös vanhuspuolelta)
- Tila jossa helppo liikkua, mm. kontrastivärit
- Viittomakieliset asiakkaat



Havaintoja ja hyviä käytäntöjä

- Asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa kaikkein tehokkaimmiksi sparraajiksi osoittautuivat kokemusasiantuntijat: vielä enemmän pidettiin elävästä kirjastosta kuin joukkoluennoista
- Erityispalveluiden tunnettuus ammattilaisten parissa on heikko: erityisopettajista 70% tilaa Celiasta oppikirjoja, vain 10% tietää että sieltä saa myös kaunokirjallisuutta. VAPA:ssa tunsu 1/27.
- Toiminnallinen näkökulma esteettömyyssuunnittelussa on keskeistä



ESPOO
ESBO

Toimintaa yhteistyöllä

- Mm.:
- Pop upit Mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumisyksiköissä
- Virikepaketit: Kaupunginkirjasto, -museo ja vanhuspalvelut
- Osallistavan suunnittelun workshopit alueilla henkilöstön ja vammaisten kuntalaisten välillä
- Kielen kehitykseltään viivästyneiden lasten hyllypaikat (lasten terapiapalvelut, kirjasto, neuvola)
- Tukiviittomasatutunnit (kirjasto, lasten terapiapalvelut)



ESPOO
ESBO

Kirjastonkäytön avartamista eri käyttäjäryhmille: Case kehitysvammaiset kokemusasiantuntijat

- Perustimme syksyllä 2013 kehitysvammaisten kuntalaisten kokemusasiantuntijoista ryhmän, joka voisi kommentoida palveluidemme saavutettavuutta laaja-alaisesti
- Lähtökohtanamme oli, että tutustuimme kirjaston palveluihin kärkenä heidän kiinnostuksenkohteensa. ATK-näkökulma korostui.
- Ryhmälle syntyi vahva omistajuus



- Näkemykset raikkaita: yhdessä mm. nettisivujemme tiedotteita läpi katsoessamme ja avatessamme sisältöä kysymyksiin ”Mitä tämä oikein tarkoittaa” vastaten oivalsimme, miten vaikeasti ymmärrettävällä kielellä asioita ilmaisemme
- Selkohyllyn äärellä havaitsimme, että käyttö oli kovin polarisoitunutta: kommentteja ”Olen jo lukenut kaiken, mikä vähääkään kiinnostaa” kirposi
- Sopivat formaatit lukemiseen löytyivät – eräälle ne olivat Celian selkoäänikirjat, toiselle muuta



ESPOO
ESBO

Kuinka siinä kävikään?

- Tulokset:
 - palveluita aikana kommentoituaan ryhmäläiset halusivat valmentautua atk-vertaisopastajiksi ja toimivat nyt vapaaehtoisina
 - lisäksi heidän ideastaan ”Haluaisimme tulla paremmin huomioiduksi asiakaspalvelijoiden taholta” versoi yhdessä suunniteltu koulutuskonsepti, jossa kehitysvammaiset kuntalaiset tulivat kouluttamaan henkilökuntaa selkeästä viestinnästä ja kohtaamisesta (ja muutakin henkilökuntaa)



ESPOO
ESBO

Kokemuksia selkoaineiston vinkkaamisesta

- Keskeinen oivallus: selkokielen versio on itsenäinen teos. Kun aloin tutustua selkokirjallisuuteen, huomasin, ettei alkuperäisen kirjan tuntemuksesta ole vinkkauksen pohjaksi: selkoteos on eri lukuelämys
- Kotimainen selkokirjavalikoima on tasokas mutta pieni: teemoitettuja kokonaisuuksia siitä on varsin haastava seuloa. Toisaalta suhteellisen kohtuullisella pohjatyöllä pääsee pitkälle.
- Kukin ryhmä asettaa omat herkulliset haasteensa: Caset kehitysvammaiset vanhemmat/ lukutaidottomat äidit



ESPOO
ESBO

Viittomakielinen kirjasto

- Viittomakielinen väestö on pitkään ollut kirjallisuuden ja tiedonsaannin suhteen erityisen heikossa asemassa: monikaan syntymäkuuro ei opi kumpaakaan kotimaista kieltä niin hyvin, että voisi lukea sillä pitkiä tekstikokonaisuuksia
- Tilanteeseen on tullut muutos, kun OKM:n rahoittama viittomakielinen kirjasto aloitti toimintansa lokakuussa 2014
- Viittomakielisen kirjaston käyttöliittymä on kirjoitetulla suomella ja ruotsilla eikä sillä ole omaa asiakaspalvelua → haaste yleisille kirjastoille



ESPOO
ESBO

Saavutettavuusrintamalla tapahtuu muutenkin paljon

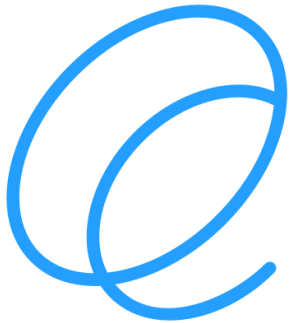
- Espoon ja Helsingin kaupunginkirjastot, Celia, Kirjastoseura, Kulttuurikaikille –palvelu, Kuntaliitto, OKM ja Kuurojen liitto/Viittomakielinen kirjasto valmistelevat yhdessä yleisten kirjastojen saavutettavuuden suositusta ja ohjetta



ESPOO
ESBO

Asiakaspalaute kannustaa eteenpäin: Poimintoja kohtaamisissa kuullusta

- ”Nyt musta tuntuu, että ehkä sittenkin selviän lukiosta läpi”
nuori vaikeasta lukihäiriöstä kärsivä asiakas, joka sai kuulla Daisy-aineistosta
- ”Oletteko ihan oikeasti ajattelemassa meitäkin?”
kehitysvammainen asiakas, jolta kysyttiin toiveita
- ”Ihanaa! Minun miehellenikin on vaikeita lukivaikeuksia – olisiko teillä jotakin hänellekin?”
lukivaikeuksisen lapsen äiti
- ”Ilahduttava poikkeus - harvoin erityisryhmien palvelut ovat kätevämpiä kuin valtaväestön”
lukivaikeuksisen lapsen isä, joka kuuli että Daisy-kirjat saa halunsa kirjastossa käymällä, postitse kotiin tai mp3-tiedostona soittimelle



ESPOO
ESBO

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksesta lyhyesti

Suunnittelija Jaakko Tiinanen, Espoon kaupunginkirjasto





ESPOO
ESBO

Miksi yleisten kirjastojen saavutettavuussuositusta lähdettiin laatimaan? 1/2

- Lähtökohtana **asiakas**: kaikki asiakasryhmät eivät vielä saa niin hyvää palvelua kuin voisimme tarjota, mikäli saisimme hyvät käytännöt kiertoon

Toimintaympäristön muutokset tunnistettu:

- Väestön ikääntymisen myötä toimintarajoitteisten asiakkaiden määrä kasvaa vääjäämättä
- NPM-ajattelu (New Public Management) vahvistuu kuntajohtamisessa: yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja tuottavuus enenevässä määrin tarkastelun polttopisteessä myös kuntaorganisaatioissa
- Digitalisoituminen avaa uusia mahdollisuuksia & asettaa muuttumishaastetta
- Haaste näkyy myös valtion ohjelmissa!



ESPOO
ESBO

Miksi yleisten kirjastojen saavutettavuussuositusta lähdettiin laatimaan? 2/2

Lainsäädännön muutokset:

- Yhdenvertaisuuslaki (velvoite ” Kohtuullisiin mukautuksiin vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi”)
- Europarlamentissa käsitteillä oleva esteettömyysdirektiivi (verkkopalvelut)
- Viittomakielen kielilaki (”Viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään.”)
- Mahdollisesti myös uusi kirjastolaki (mikäli seuraamme Ruotsin esimerkkiä)

Ja vanhat tutut:

- Perustuslaki (erit. 6§ ja 17§)
- Hallintolaki (hallinnon yhdenvertaisuusperiaate)



ESPOO
ESBO

Keiden näkökulmat luovat pohjaa saavutettavuussuositukselle?

- Pohjana DfA (Design for All) –ajattelu – luodaan kaikille toimivaa ottamalla huomioon muita heikommassa asemassa olevat käyttäjät
- Huomioituina kohderyhminä:
 - Eri tavoin vammaiset henkilöt
 - Erilaiset oppijat
 - Ikääntyneet
 - Suomalaisten perinteisten vähemmistökielten (saame, romani, kotimaiset viittomakielet) käyttäjät
 - Maahanmuuttajat
 - Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt



ESPOO
ESBO

Pohjana laaja verkosto 1/2

Työryhmässä mukana:

Kirjastopalveluiden asiantuntijoina:

- Helsingin kaupunginkirjasto-Yleisten kirjastojen keskuskirjasto
- Espoon kaupunginkirjasto
- Kuntaliitto
- Suomen Kirjastoseura
- Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

Saavutettavuuden asiantuntijoina:

- Celia
- Kulttuuria kaikille -palvelu
- KVL/Selkokeskus
- Kuurojen liitto/Viittomakielinen kirjasto
- Erialaisten oppijoiden liitto



ESPOO
ESBO

Pohjana laaja verkosto 2/2

Lisäksi lausuntokierrosten kautta mukana laajemmin kansallista osaamista. Ensimmäisen moduulin luonnokseen kommentit

(Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto, Etnisten suhteiden neuvottelukunta, Saamelaiskäräjät)

- kymmeneltä suurimmalta vammaisjärjestöltä (mm. Invalidiliitto, Kuuloliitto, Kuurojen liitto, NKL, KVL, Autismi- ja Aspergerliitto, Kuurosokeat, SAMS)
- suurimmilta monikulttuurisuusjärjestöiltä
- relevanteilta viranomaistoimijoilta
- Kirjastosektorin osaajilta: kaikki AVI:t ja yleisten kirjastojen asiantuntijat eri puolilta Suomea (yhteensä yli kahdeltakymmeltä kirjastolaiselta)



ESPOO
ESBO

Mitä saavutettavuussuositus tulee sisältämään?

Aihealueet:

- a) Strateginen työ ja johtaminen
- b) Kokoelmat ja aineistot
- c) Asiakaspalvelu
- d) Tapahtumat
- e) Pedagoginen toiminta
- f) Viestintä
- g) Verkkopalvelut
- h) Tilat



ESPOO
ESBO

Esimakua sisällöstä: Tämänkaltaisia teemoja otsikon ”Kokoelmat” alta nousi käsittelyyn

- Kielellinen saavutettavuus:

o perinteiset suomalaiset vähemmistökielet: saame, romani ja kotimaiset viittomakielet (yhteistyö Viittomakielisen kirjaston kanssa)

o kirjaston vaikutusalueen maahanmuuttajien käyttämät kielet (yhteistyö Monikielisen kirjaston & tiettyihin kieliin ja kulttuureihin erikoistuneiden kirjastojen kanssa)

o selkokieli

-Formaatin saavutettavuus:

o äänikirjat (lukemisesteisille yhteistyössä Celian kanssa)

o saavutettavat e-kirjat

o isotekstiset kirjat

o koskettelukirjat

o kuvailutulkatut ja/tai kielensisäisesti tekstitetyt elokuvat

-Sisällöllisesti:

o Keiden tarinat saavat olla esillä?

o Ketkä lapsista löytävät positiivisia identiteettisamaistumisen kohteita?

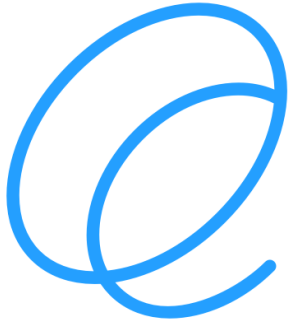
...



ESPOO
ESBO

Miten etenee?

- Suositus julkaistaan Pasilassa 6.6. pidettävässä seminaarissa
- Kansallista jalkautusta suunnitellaan parhaillaan



ESPOO
ESBO

Erityistarpeiset asiakkaat

Käytännön eväitä kohtaamistilanteisiin
Jaakko Tiinanen, Espoon kaupunginkirjasto





ESPOO
ESBO

Minkä kaltaisia erityistarpeita tunnistettavissa

- Toiminnanohjaus (ADHD, ADD)
- Sosiaalinen hahmottaminen (Autismin kirjo)
- Mielensterveys
- Kielelliset erityisvaikeudet (dysfasia, dysleksia)
- Fyysisesti vammaiset (sisäistynyt itsesyrjintä)



ESPOO
ESBO

Mistä erityistarpeiset asiakkaat palvelussa hyötyvät?

- Selkeistä ja johdonmukaisista rajoista ja säännöistä (toiminta ja aukisanoitettu linjassa toistensa kanssa)
- Viestinnässä käytetään selkeää kieltä (selkokommunikaation peruseriaatteet: päälauseita, yleisiä sanoja, kielikuvia ja vierasperäisiä ilmauksia vältetään mahdollisuuksien mukaan)
- Kasvojensuojelu (ei nolata vaan tarjotaan ulospääsy)
- Käsitteiden antamisesta asioille ("Ymmärrän että olet vihainen mutta...")
- Läsnäolo



ESPOO
ESBO

Joitakin käytännön näkökohtia fyysisesti vammaisten henkilöiden palvelemiseen liittyen

- Näkövammaiset
- Kuulovammaiset
- Liikuntarajoitteiset



ESPOO
ESBO

Näkövammaisen asiakkaana:

- Oma-aloitteinen avun tarjoaminen
- Opastaessasi näkövammaista kerro sanallisesti kaikista esteistä ja tasoerojen muutoksista (esim. kynnykset, portaat)
- Puhu suoraan asiakkaalle, vaikka hänen mukanaan olisi avustaja
- Tilan suhteen: vapaat kulkuväylät, heijastamattomat pinnat, suuret värikontrastit, isokokoiset tekstit

Kuulovammainen asiakkaana:

- Katso asiakasta silmiin, puhu rauhallisesti ja selkeästi siten, että asiakas näkee kasvosi ja huulten liikkeit
- Jos joudut puhumaan kovalla äänellä, pidä huoli yksityisyydestä. Älä kuitenkaan huuda
- Tarvittaessa voit kirjoittaa paperille
- Tila:
 - meluisa, hämärä tai kaikuva ympäristö voi vaikeuttaa keskustelua
 - selkeät opasteet
 - induktiosilmukka



ESPOO
ESBO

Liikuntarajoitteinen asiakkaana:

- Oma-aloitteinen, hienovarainen avun tarjoaminen
- Vaikka asiakkaalla olisi mukanaan avustaja, puhu silti asiakkaalle
- Kulkureitit: tasaisia, luistamattomia, esteettömiä, luiskat pientenkin tasoerojen ollessa kyseessä