

Timopekka Sillantaus
Essee
Kirjastotoiminnan haasteet
kehitysvammaisen
asiakkaan palvelijana
Tampereen avoin yliopisto
Informaatiotutkimuksen
laitos
Syksy 2006

<u>Kirjastotoiminnan haasteet kehitysvammaisen asiakkaan palvelijana</u>	3
1. Saavutettavuus	3
1.1 Saavutettavuuden määrittely	3
1.2 Mitä hyötyä saavuttavuuden mittaamisesta on	3
1.2.1 Saavuttavuus palvelujen toimivuuden arvioinnissa	3
1.2.2 Saavutettavuuden arviointi yhdenmukaisuuden edistäjänä .	3
2. Kulttuuripalvelujen saavutettavuus	4
3. Saavutettavuus kehitysvammaisen käyttäjän näkökulmasta	4
3.1 Saavutettavuuden osa-alueita kehitysvammaisen näkökulmasta	4
3.1.1 Fyysinen saavutettavuus	4
3.1.2 Monipuolinen saavutettavuus eri aistien avulla	4
3.1.3 Tiedollinen saavutettavuus	5
3.1.4 Tiedottamisen saavutettavuus	5
3.1.4.1 Tilat ja palvelut	5
3.1.4.2 Laina	6
3.1.5 Taloudellinen saavutettavuus	6
3.1.6 Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus	6
3.1.7 Asenteellisen saavutettavuus	6
3.1.8 Päätöksenteon saavutettavuus	7
4. Lopuksi	7

Kirjastotoiminnan haasteet kehitysvammaisen asiakkaan palvelijana

Saavutettavuus on juuri nyt ajankohtainen aihe myös kirjastoille. Opetusministeriön työryhmät ovat antaneet aiheesta suosituksia, ja myös kirjastoalan kansainvälinen kattojärjestö IFLA on julkaissut kesällä 2005 oman tarkistuslistan muotoon kirjoitetun ohjeistonsa, joka huomioi myös erityisryhmien tarpeet. Joissakin kirjastoissa, esimerkiksi Tampereella Sampolan kirjastossa, saavutettavuus on myös otettu erityiseksi painoalueeksi.

1. Saavutettavuus

1.1 Saavutettavuuden määrittely

Saavutettavuus kertoo tasosta, minkä erilaiset yhteisöt ovat kykeneviä saavuttamaan tarjolla olevien tuotteiden tai palveluiden määrästä. Sen synonyymina pidetään ”esteettömyyttä”, jota joskus tosin käytetään erityisesti puhuttaessa saavutettavuudesta pelkästään vammaisten kohdalla. Useimmiten esteiden olemassaolo johtuu tietämättömyydestä ja tahattomista asenteista

1.2 Mitä hyötyä saavuttavuuden mittaamisesta on

1.2.1 Saavuttavuus palvelujen toimivuuden arvioinnissa

Saavutettavuuden suhteen voidaan arvioida kaikkea sitä palvelutarjontaa, mikä on tarkoitettu yhteisön jäsenille, joko yksityisen tai julkisen sektorin toimesta. Arvioinnissa on käyttäjälähtöinen näkökulma: Jos saavutettavuudessa on puutteita, vika ei ole käyttäjässä, vaan palvelun tuottamisessa.

1.2.2 Saavutettavuuden arviointi yhdenmukaisuuden edistäjänä

Lain vaatimuksen väestön saattamisesta yhdenvertaiseen asemaan tarjottujen palvelujen suhteen voidaan yhdistää myös pyrkimykseen syrjimisen vähentämisestä. Saavutettavuuden parantaminen on yksi keino tavoitteen saavuttamiseksi.

2. Kulttuuripalvelujen saavutettavuus

Saavutettavuutta on vasta tällä vuosituhanella alettu mitata kulttuuripalveluja arvioitaessa. Kulttuuripalvelujen saavutettavuuden yhteydessä huomiota kiinnitetään paitsi fyysiseen ympäristöön myös erilaisten sisältöjen ja toimintojen toteutustapoihin ja niiden saavutettavuuteen. Saavutettavuudessa on siis kyse muustakin kuin mahdollisuudesta esteettömään liikkumiseen: Selkeästä viestinnästä, oikein sijoitetuista istumapaikoista, mahdollisuudesta saada pientä apua tai yksinkertaisia apuvälineitä.

3. Saavutettavuus kehitysvammaisen käyttäjän näkökulmasta

Vaikka kysymys on periaatteessa jokaiselle tarjolla olevista palveluista, niin yksittäisen palvelun käyttäjän käytännössä saavuttamat palvelut riippuvat enemmänkin hänen kyvyistään käyttää olemassa olevia kanavia palveluiden saavuttamiseksi kuin hänen haluistaan löytää nuo palvelut. Palvelujen käyttäjien suuri kirjo suhteessa heidän kykyihinsä asettaa monenlaisia vaatimuksia palvelujen tarjoajille. Vaikka tässä esseessä pyritään keskittymään ainoastaan niiden esteiden voittamiseen, joita yleisesti kehityksessään viivästyneillä voidaan kuvitella olevan heidän käyttäessään kirjaston palveluita, niin monet ao. parannukset tulevat varmasti koitumaan myös ns. suuren yleisön hyväksi.

3.1 Saavutettavuuden osa-alueita kehitysvammaisen näkökulmasta

3.1.1 Fyysinen saavutettavuus

Fyysiseen saavutettavuuteen voidaan vaikuttaa jo tilojen suunnitteluvaiheessa järjestämällä kulkureitit avariksi ja selkeiksi sekä etäisyydet mahdollisimman lyhyiksi. Palvelut tulee myös sijoittaa siten, että ne ovat motoriikaltaan puutteellistenkin käyttäjien ulottuvilla. Tämä tarkoittaa muun muassa niteiden sijoittamista korkeudelle, johon ylettyminen ei edellytä esimerkiksi kirjastojakkaraa. Hälytysnappi wc-tiloissa puolustaa paikkaansa myös tämän ryhmän turvallisen asioinnin varmistamisessa..

3.1.2 Monipuolinen saavutettavuus eri aistien avulla

Monipuolinen aistien avulla tapahtuva saavutettavuus on tärkeää paitsi kapea-alaisista aistivammoista kärsiviä kirjastonkäyttäjiä ajatellen, myös niiden, jotka yleisestä kehityksen viivästyemisestä kärsivinä saavat hyötyä voidessaan valita usealla tavalla aistittavaksi tuotetusta materiaalista. Monenlaiset kuvakirjat, sarjakuvat, äänikirjat ja äänisanomalehdet, kosketuskirjat sekä tietokoneohjelmat käyvät esimerkkeinä vaihtoehtoista. Osa niistä on tuotettu vain yhdellä aistilla tulkittavaksi, osa – samanaikaisesti - kahdella tai jopa useammalla.

Näin muun muassa dysleksiasta kärsiville tuotetut puhesimulaattori- ja tavausohjelmat voivat helpottaa merkittävästi myös joidenkin kehitysvammaryhmien kulttuuriharrastusta.

Myös fyysistä tilaa on mahdollista järjestää aistien avulla saavutettavaksi siten, että esimerkiksi osastojen ja muiden kohteiden opasteet ovat selkeästi näkyvissä heti kirjaston tiloihin saavuttaessa. Tällöin ei esimerkiksi erillisiä karttoja tarvita.

3.1.3 Tiedollinen saavutettavuus

Tiedollista saavutettavuutta on puolestaan kaikki ymmärtämisen helpottaminen, jonka merkitys nimenomaan tässä ryhmässä korostuu. Lukutaidottomille soveltuvat ns. picto-kuvat tekstien yhteydessä lisäävät saavutettavien joukkoa huomattavasti. Selkokielliset seinäesitteet ja seinälehdet tulee jäsentää siten, että niiden ydinviesti tulee korostettua. Ne voivat tarvittaessa olla eriyttäviä eli niistä saatava informaatio riippuu tulkitsijan kyvystä ”avata” viesti. Muutenkin selkokiellinen

materiaali – tai sellaiseksi muokattu – on yleensä edellytyksenä kyvykkäimpienkin kehitysvammaisten lukuharrastukselle. Niin kuin edellisessä kohdassa mainittiin, tiedollista saavutettavuutta lisää eri aisteille tarjolla oleva informaatio – joko valinnaisena tai yhdessä käytettynä.

Kaikki kirjastoon hankittavat tietokonepäätteet olisi hyvä varustaa mahdollisimman monella erityisesti kehitysvammaisten käyttäjien navigointia helpottavalla toiminnolla kuten muun muassa helppokäyttöisen tekstiohjelman ja ”etsi” –linkin sisältävällä softa-aineistolla sekä kuulemishavainnon mahdollistavalla ohjelmalla, jonka kautta tulkittavissa tulisi olla ainakin kirjaston omat web-sivut sekä luettelot. Myös hankittaessa muita ohjelmia, tulisi yhtenä näkökohtana ottaa huomioon niiden soveltuvuus kehitysvammaisille. Vammaisjärjestöillä on tarjota näihin kysymyksiin liittyvää tietoa.

3.1.4 Tiedottamisen saavutettavuus.

Kirjaston käytön esittelyssä on havainnollisuus ja kielellinen selkeys ensiarvoisen tärkeää. Ohjeita voidaan välittää esimerkiksi

- a) Visuaalisesti seinälehdin tai selkokansioin
- b) Virtuaalisesti erityisryhmiä varten laadittujen tietokoneohjelmien opastamina
- c) Lisänä tai pelkästään auditiivisesti kuulokkeiden välityksellä
- d) Henkilökohtaisesti opastettuna. Jokaisen asiakkaan tulee myös olla tietoinen siitä, mistä, milloin ja kenen antamana apua on tarvittaessa saatavissa
- e) Vammaisjärjestöihin, kouluihin ja muihin oppilaitoksiin

3.1.4.1 Tilat ja palvelut

Paitsi fyysisen tilan riittävä määrittely opasteiden avulla, myös palvelujen esteetön saattaminen sopivin opastein käyttäjien ulottuville on tärkeää. Esimerkiksi talon fasilitetit voidaan nimetä picto-symbolien: Muun muassa tietopalvelu, tietotori (atk-laitteet), lukutori (mm. selkokirjasto, atk-ohjelmia erityisryhmille), lukusali ja monistuspiste.

3.1.4.2 Lainaus

Nimekkeiden lainausta helpotetaan yhdistämällä yleisten kirjastojen luokituksen pääluokkien yhteyteen värit, jotka toistuvat myös manuaalisissa katalogeissa, verkkosivuilla ja sairaaloista tutuissa lattiaviivoissa.

Aineistohakuun on myös mahdollista kehittää selkoversio.

3.1.5 Taloudellinen saavutettavuus

Taloudellisella saavutettavuudella viitataan asiakkaan taloudellisiin mahdollisuuksiin käyttää palveluja. Pääsymaksuja voi olla mahdollista porrastaa tai osallistuminen voi olla tiettyinä ajankohtina ilmaista. Taloudellisen saavutettavuuden parantamiseksi on erityisen tärkeää tehdä yhteistyötä kattavien vammaisjärjestöjen kanssa tavoitteena varmistaa tiedon esteetön kulku edullisimmista tavoista asioida kirjastossa.

Opetusministeriö edesauttaa kirjaston käyttöön liittyvää saavutettavuuden toteutumista monin tavoin myös kehitysvammaisten kohdalla osoittamalla määrärahoja suoraan muun muassa selkokirjallisuuden hankkimiseen, tiedotukseen ja tutkimustoimintaan. Samoin se huolehtii harkinnanvaraisia apurahoja koskevan tiedotuksen saavutettavuudesta.

3.1.6 Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus

Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus liittyy toiminnan sisältöihin. Eri tapahtumien ja näyttelyiden tulisi

- a) ottaa huomioon käyttäjiensä mahdollisuudet ja rajoitukset nauttia erilaisista sosiaalisista ja kulttuurisista konteksteista.
- b) heijastella valittujen kohderyhmien kiinnostuksen kohteita, ei sortua esimerkiksi elitistisyyteen.

3.1.7 Asenteellinen saavutettavuus

Asenteellisen saavutettavuuden tavoittelun myötä poistuu edellä esitellyiltä saavutettavuuden ulottuvuuksilta ilmapiiriin liittyviä esteitä. Suunnittelijoiden ja toteuttajien valvotuneisuus ja kaikki huomioiva asenne johtavat yleistä saavutettavuutta lisääviin tuloksiin. Tärkeätä on selvittää, mitkä ovat puutteet tässä suhteessa. Kuka sen tekee, on toinen hevon juttu.

Epävarman kirjastonkäyttäjän kannalta kiireettömällä ja mielenkiintoa hänen ongelmiinsa tuntevalla henkilökunnan edustajalla on parhaat edellytykset voittaa asiakkaansa luottamus - ja saada myös omalle työlleen lisäarvoa. Mottona ”rauhallisuus – luottamus – kertaus – oppiminen”.

Yhteydet vammaisjärjestöihin tuovat tietoa ja lisäävät keskinäistä ymmärrystä.

3.1.8 Päätöksenteon saavutettavuus

Otsikon mukainen näkökulma avataan aika harvoissa tutkimuksissa tai raporteissa. Ja sieltä mistä se löytyy, saa se painotuksensa pelkästään organisaation tasolla ja yksisuuntaisena. Päätöksenteon saavutettavuuteen ymmärretään korostuneesti vaikutettavan valistustyöllä ja innostamisella sen soveltamiseen, jotka kategorisesti kuuluvat aiemmin esiteltyihin luokkiin. Mielestäni päätöksenteon saavutettavuuden parantaminen tapahtuu ainoastaan havainnoimalla sen vaikutuksia kohteessaan. Tämä koskee niin organisaation itsensä keräämiä havaintoja kuin käyttäjien eri kanavia pitkin antamaa palautetta.

4. Lopuksi

Kehitysvammaisten joukko on monella tavalla heterogeeninen, mutta yhteisiäkin piirteitä voidaan löytää. Itseluottamuksen puute on tavallinen ongelma, ja esimerkiksi jännittäminen on yleistä. Kirjastossa asioiminen ja mahdollisten kysymysten esittäminen kirjastonhoitajalle voi tuntua ylitsepääsemättömältä. Sen vuoksi henkilökunnan edustajan myönteisen asenteen voidaan kuvitella olevan ratkaiseva hänen saattaessaan heidän olonsa tuntumaan hyväksytyltä ja kotoisalta. Tekniset näkökohdat helpotettaessa kehitysvammaisten asiointia kirjastossa on tärkeysjärjestyksessä seuraavana. Ja kumpaankin tuo asiallinen tieto apua.

Lähteet:

- *Esteettömyyttä pikkurahalla* 2004. Helsinki: Opetusministeriö.
- *Kirjastolaki* 904/1998.
- Kulttuurilla kaikille -työryhmä 2001. *Kulttuurilla kaikille. Esitys vammaiskulttuurin ja kulttuurin saavutettavuuden edistämiseksi*. Opetusministeriön työryhmien muistioita. Helsinki: Opetusministeriö.

- Roininen, Heidi 2005. *Lukitori. Palvelukonsepti lukivaikeuksisille kirjaston asiakkaille. Opetusministeriön projekti 2.8.2004-23.6.2005. Raportti.* [Tampere]: Sampolan kirjasto.
- *Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri -toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi* 2004. Opetusministeriön julkaisuja 2004:29. Helsinki: Opetusministeriö.
- Skat Nielsen, Gyda & Irvall, Birgitta 2005. *Access to libraries for persons with disabilities: checklist.* The Hague: IFLA.
- Taneli, Mari 2005: *Kirjastojen saavutettavuus: Lyhennelmä* 2005 ilmestyneestä Selkokeskuksen teoriakirjassa ilmestyneestä artikkelista *Toisin sanoen – selkokielen teoriaa ja käytäntöä.*
papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/kuvat/Ajankohtaiset/Taneli_lyhennelma.doc -