

Kulttuuria kaikille -palvelun saavutettavuuskartoitusten seurantakysely

11.1.2010

Teksti: Aura Linnapuomi ja Sari Salovaara



www.kulttuuriakaikille.info
www.kulturforalla.info
www.cultureforall.info

Sisällys

Saavutettavuuskartoitusten seurantakysely.....	3
Kyselyn toteutuksesta.....	3
Kyselytulokset.....	4
Kartoitukseen liittyvät odotukset.....	4
Kartoitusraportin osioiden hyödyllisyys.....	5
Kartoituksen hintataso.....	6
Kartoituksen tilaaminen ulkopuolelta verrattuna omatoimiseen kartoittamiseen.....	7
Tarve tilanteen päivittävälle uudelle kartoitukselle.....	7
Kehittämisehdotuksia kartoitusraportille ja -menetelmälle.....	8
Ovatko kartoitusraportin suositukset toteutuneet.....	8
Vastaukset joissa ainoastaan yhteenveto.....	8
Vastaukset joissa sekä yhteenveto että kommentit toimenpidesuosituksiin.....	10
Yhteenveto kaikista vastauksista: Minkälaisia toimenpiteitä kohteissa tehtiin.....	11
Johtopäätökset.....	12
Haasteita.....	12
Kehitettävää kartoittajille.....	13

Saavutettavuuskartoitusten seurantakysely

Kulttuuria kaikille -palvelun toimintamuotoihin kuuluu saavutettavuuskartoitusten tekeminen kulttuurikohteissa. Saavutettavuuskartoituksissa haastatellaan henkilökuntaa ja käydään kohde läpi erilaisten mittareiden avulla. Kartoituksen tilannut kohde saa käyttöönsä kartoitusraportin, joka antaa tilaajalle yksityiskohtaista tietoa kohteen saavutettavuuden sen hetkisestä tilanteesta ja myös ideoita jatkokehittämiselle. Kartoittaminen pohjautuu suosituksiin, rakennuslainsäädäntöön ja kokemuksiin toimivista ratkaisuista.

Käytännössä kartoitukset tehdään pääasiassa Kulttuuria kaikille -palvelun projektipäällikön toimesta. Kahdessa tämän kyselyn piiriin kuuluneista kartoituksista Kulttuuria kaikille -palvelu osti alihankintana työpanosta kartoituksen ja raportin tekemiseen, jolloin kartoitukset teki ulkopuolinen asiantuntija yhteistyössä Kulttuuria kaikille -palvelun kanssa. Vastuutahona tällöinkin oli Kulttuuria kaikille -palvelu. Yhden kohteen osalta kartoitusraportin tekemiseen osallistui Kulttuuria kaikille -palvelun projektipäällikön lisäksi projektisihteeri.

Saavutettavuuskartoitusten seurantakyselyn avulla haluttiin selvittää kartoitusten tilaajien näkemyksiä liittyen kartoitusten hyödyllisyyteen, kartoitusraportin sisältöön ja kartoitusmetodiin. Kyselyn avulla haluttiin myös selvittää, oliko kartoituskohteissa toteutettu uudistuksia, joita raportissa oli suositeltu.

Kyselyn toteutuksesta

Saavutettavuuskartoitusten seurantakysely toteutettiin sähköpostitse lomakkeella. Kysymykset lähetettiin kaikille kohteille, joissa Kulttuuria kaikille -palvelu oli toteuttanut saavutettavuuskartoituksen vuonna 2005 tai sen jälkeen. Kohteita oli kahdeksan, ja kartoitukset oli toteutettu vuosien 2005-2009 välisenä aikana. Kaikki kohteet olivat keskisuuria tai suuria museotoimijoita, ja kohteina oli sekä taidemuseoita, kulttuurihistoriallisia museoita että ulkomuseoita.

Kartoituksia koskevat kysymykset lähetettiin sähköpostitse aikavälillä 4.6.–22.6.2009. Kohteille annettiin noin kaksi viikkoa (tai sovitusti enemmän) aikaa vastata kysymyksiin. Vastauksia pyydettiin kirjallisesti. Kohteille lähetetyn sähköpostin liitteenä oli asianomaisesta kohteesta tehty kartoitusraportti sekä word-tiedosto, josta löytyi samat kysymykset kuin sähköpostin tekstikentästä. Kohteille lähetetty sähköposti on liitteenä (LIITE 1). Kullekin kohteelle kyselyä oli muokattu yksilöllisesti siten, että kartoitusraportissa annetut toimenpide-ehdotukset oli listattu kommentoitavaksi. Tämä siksi, että haluttiin selvittää, oliko kartoituskohteissa toteutettu saavutettavuuteen liittyviä suositeltuja uudistuksia.

Seurantakyselyn kohteet olivat 1) Lapin maakuntamuseo, 2) Helsingin kaupungin taidemuseo/Taidemuseo Meilahti¹, 3) Tammisaaren museo (nykyinen Länsi-Uudenmaan maakuntamuseo), 4) Seurasaaren ulkomuseo², 5) Rapolanharjun muinaismuistoalue, 6) Louhisaaren kartanolinna, 7) Suomen kansallismuseo ja 8) Stundarsin ulkomuseo. Vastaukset saatiin seitsemältä kartoituskohteelta.

Kyselytulokset

Kartoitukseen liittyvät odotukset

Kaikki kyselyyn vastanneet seitsemän kartoituskohdetta vastasivat kysymykseen ”*Millaisia odotuksia teillä oli kartoituksen suhteen?*”.

Viidellä kohteella oli ollut odotuksia kartoituksen suhteen. Kolme kohdetta totesi, että kartoituksen oli odotettu antavan asiantuntijan vinkkejä ja ideoita saavutettavuuden parantamiseksi. Kahdella kohteella oli ollut odotuksia siitä, että kartoitus ohjaisi tulevien näyttelyiden suunnittelua. Kahdella kohteella oli ollut odotuksia siitä, että kartoitus ohjaisi rakennusten saavutettavuuden parantamista. Yksi kohde totesi toivoneensa kartoituksesta tukea menossa olevan projektin vaiheisiin siten että saavutettavuus- ja esteettömyysasiat tulisivat huomioiduiksi. Yksi kohde totesi odottaneensa, että kartoittaja tarkastelisi kohdetta selkeästi ulkopuolelta, ja että kartoituksessa ehdotettaisiin ratkaisuja, ei ainoastaan tuotaisi esiin ongelmia. Yksi kohde totesi odottaneensa, että kartoitus ”kouluttaa” kohteen henkilökuntaa.

Kahdella kohteella ei ollut odotuksia tai odotuksia ei oltu erityisesti eritelty ennen kartoituksen tilaamista. Kumpikin kohde esitti syyksi odotusten puuttumiseen kokemuksen puutteen; kartoittamista ja siihen sisältyviä asioita ei tunnettu entuudestaan. Toinen kohteista totesi kuitenkin, että kartoitukselle koettiin olevan selvää tarvetta.

Kaikki vastanneet seitsemän kohdetta vastasivat kysymykseen ”*Miten hyvin Kulttuuria kaikille -palvelun toteuttama kartoitus vastasi odotuksianne?*”.

.....

¹ Helsingin kaupungin taidemuseo/Taidemuseo Meilahti totesi vastanneensa kysymyksiin huomioiden sekä Taidemuseo Meilahdessa että Taidemuseo Tennispalatsissa tehdyn kartoituksen, jollei toisin maininnut. Kulttuuria kaikille -palvelu toteutti kartoituksen molemmissa museoissa, mutta seurantakysymykset kohdennettiin Taidemuseo Meilahteen, koska kysely haluttiin pitää vastaajan kannalta mahdollisimman kevyenä;

kyselyssä olleessa toimenpidesuosituksen listasta (kysymyksen 10 yhteydessä) olisi tullut hyvin laaja, jos siihen olisi sisällytetty myös Taidemuseo Tennispalatsia koskevat suositukset. Kysymyksiin 1-9 vastaaminen molempien museoiden osalta oli kuitenkin mahdollista ja luontevaa. Kysymyksen 10 osalta tuloksissa tuodaan esiin vain Taidemuseo Meilahtea koskeva materiaali.

² Seurasaari vastasi kysymyksiin suullisesti puhelimesta sekä kysymykseen 10 (”*Mitkä kartoitusraportin suositukset ovat johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin? Minkälaisia toimenpiteitä on toteutettu? Voit kertoa myös suunnitteilla olevista toimenpiteistä.*”) kirjallisesti.

Viisi vastanneista totesi, että kartoitus vastasi hyvin tai täysin odotuksia tai että se vastasi tarpeeseen. Yksi näistä kohteista totesi yhteistyön olleen joustavaa ja hyvää. Toinen kohde totesi, että kartoituksesta oli saatu runsaasti lisätietoa, jota ei oltu edes osattu odottaa. Kolmas kohde totesi, että kartoittajan työn seuraaminen paikan päällä oli mielenkiintoista ja valaisevaa. Yksi kohde totesi, että kokonaisvaltainen kartoitus tuli tarpeeseen, ja että sen tuloksia hyödynnettiin jatkossa. Yksi vastaaja antoi arvion pelkästään numerona 10+.

Yksi kohde ei osannut sanoa, vastasiko kartoitus odotuksia, sillä odotuksia kartoitukselle ei ollut tiedossa. Yksi kohde totesi, että kokonaisuutena kartoitus vastasi lopulta odotuksia, ja että kartoitus oli myös laajempi kuin oli osattu odottaa. Kyseinen kohde totesi kuitenkin, että kartoitus sisälsi myös tarpeettomaksi koettua arviointia liittyen markkinointiin ja museon ulkoasuun/houkuttelevuuteen – kohteessa todettiin olevan jo markkinointistrategia ja asiantunteva henkilökunta.

Kartoitusraportin osioiden hyödyllisyys

Kaikki vastanneet seitsemän kohdetta vastasivat kysymykseen ”*Mikä kartoitusraportin osio oli mielestänne hyödyllisin ja miksi?*”. Kartoitusraporttien rakennetta on muutettu vuosien mittaan, mutta raportin osiot noudattivat kohteissa keskimäärin seuraavaa jaottelua: 1) saapuminen, 2) fyysinen saavutettavuus rakennusten sisätiloissa, 3) viestintä, 4) näkeminen, 5) kuuleminen, 6) ymmärtäminen, 7) liikkuminen, 8) astmaatitot/allergikot ja 9) yleistä opastetuista kierroksista.

Yli puolet kohteista nosti esiin ”*saapumisen*” yhtenä kartoitusraportin hyödyllisimmistä osioista. Yksi kohde esitti perusteluna, että kyseisessä osiossa koettiin olevan eniten puutteita, ja että sitä parannettiin systemaattisimmin. Muut kohteet eivät esittäneet erityisiä perusteluita.

Puolet kohteista nosti esiin ”*fyysisen saavutettavuuden rakennuksen sisätiloissa*” yhtenä kartoitusraportin hyödyllisimmistä osioista. Yksi kohde esitti perusteluksi, että kyseisessä osiossa koettiin olevan eniten puutteita, ja että sitä parannettiin systemaattisimmin. Toinen kohde esitti perusteluksi, että osion avulla saatiin ylöskirjattua erilaiset säädökset ja käyttöturvallisuutta parantavat asiat. Kolmas kohde totesi, että se koki kyseisen osion yhdeksi hyödyllisimmistä siksi, että se sisälsi sisäänkäynnistä etenemisen ja orientoitumisen sekä saavutettavuuden parantamisen museon aulassa olevissa palveluissa kuten lipunmyyntitiskillä.

Osio ”*yleistä opastetuista kierroksista*” nousi esiin kahdessa vastauksessa. Yksi kohde nosti esiin osiot ”*kuuleminen*” ja ”*näkeminen*”, ja perusteli näiden osioiden valintaa sillä, että niissä koettiin olevan eniten puutteita, ja että niitä parannettiin systemaattisimmin. Yksi kohde nosti esiin valaistuksen, grafiikan selkeyttämisen ja moniaistisuuden. Yksi kohde totesi hyödyllisimmäksi sen, että raportti auttoi ymmärtämään kaikkien osioiden kytkeytyvän toisiinsa. Yksi kohde piti tärkeimpänä

kokonaisarviota maastokohteiden tekemisestä kaikille saavutettaviksi, koska se auttoi päätöksenteossa uudistuksia suunniteltaessa.

Kuusi kohdetta vastasi kysymykseen ”*Oliko raportissa osio tai osioita, jotka tuntuivat tarpeettomilta? Miksi?*”. Neljä kohteista totesi, että raportissa ei ollut osioita, jotka tuntuivat tarpeettomilta. Yksin näistä piti selvitystä monipuolisena kokonaisuutena, joka pisti ajattelemaan asioita uudesta näkökulmasta. Yksi kohde totesi, että kartoitus oli laaja ja kattava. Sama kohde totesi, että vaikka se ei voikaan vaikuttaa kaikkiin asioihin itse, niin se voi välittää tietoa eteenpäin asioista vastaaville henkilöille. Kyseinen kohde toi esiin, että sen verkkosivuihin vaikuttamismahdollisuudet ovat rajalliset.

Yhden kohteen mukaan raportin ensimmäisessä versiossa ollut osio ”pääsisäänkäynnin hahmottuminen” ja siihen liittyvät ehdotukset museon näkyvyydestä ja houkuttelevuuden parantamisesta katukuvassa olivat tuntuneet tarpeettomilta. Kyseinen osio oli kuitenkin kohteen mukaan parempi raportin lopullisessa versiossa. Sama kohde totesi, että kartoitusraportissa ollut *Chartjunk*-osio oli ollut vaikea vastaanottaa, koska ehdotus oli tuntunut rajoittavan suunnittelijan luovuutta liikaa. Lisäksi kohteen mukaan raportin ensimmäisessä versiossa oli arvosteltu ”liian” ankarasti kohteessa ollutta työpajakokonaisuutta, koska sitä oli suunniteltu pitkään ja myös testattu erilaisilla kohderyhmillä. Lopullinen raportti oli kuitenkin ollut tämänkin kokonaisuuden osalta parempi. Kohteen mukaan kahvilan hinnoitteluun puuttuminen oli myös tuntunut tarpeettomalta, sillä kahvilasta oli vastuussa ulkopuolinen taho.

Yksi kohde totesi, että raportissa ei suoranaisesti ollut tarpeettomia osia. Raportti oli kuitenkin tuntunut erittäin laajalta, koska siihen oli sisällytetty hyvin paljon erilaisia kehittämistarpeita. Kohteen mukaan kaikkia ”toiveita” ei välttämättä pystytty huomioimaan. Kohde totesi, että kartoitusta ja raporttia tehtäessä on hyvin tärkeää huomioida kohteen ominaislaatu ja edellytykset.

Kaikki vastanneet seitsemän kohdetta vastasivat kysymykseen ”*Puuttuiko kartoitusraportista mielestänne jokin tietty aihealue? Mikä?*”. Kuuden kohteen mielestä raportista ei puuttunut aihealueita. Niistä kaksi kohdetta totesi raportin olevan laaja-alainen ja kattava. Yksi kohde ei osannut sanoa, puuttuiko raportista aihealueita.

Kartoituksen hintataso

Kaikki seitsemän vastannutta kartoituskohdetta vastasivat kysymykseen ”*Oliko kartoituksen hintataso sopiva?*”

Kaikkien kohteiden mukaan kartoituksen hintataso oli sopiva tai jopa edullinen. Yksi kohde totesi, että kartoitus oli hintaansa nähden täysin sen arvoinen. Toinen kohde totesi tärkeäksi sen, että kartoitukseen menevä työaika näkyy hinnassa, eli että kartoituksen hintataso ei ole liian matala. Kolmas kohde totesi, että kartoituksen hintataso oli sopiva ottaen huomioon kartoituksen tehneiden henkilöiden työpanostuksen. Neljäs piti hintaa itse asiassa edullisena, sisältöönä nähden jopa

halpana. Sama vastaaja totesi, että monet selvitykset tuntuvat maksavan nykyisin maltaita ja tiukan rahan aikana ne voidaan jättää kokonaan tekemättä liian kalliina.

Kartoituksen tilaaminen ulkopuolelta verrattuna omatoimiseen kartoittamiseen

Kaikki vastanneet seitsemän kartoituskohdetta vastasivat kysymykseen ”*Miten vertaisitte kartoituksen tilaamista ulkopuolelta siihen, että olisitte toteuttaneet kartoituksen itse erilaisia tarkistuslistoja hyödyntäen?*” Kaikki kohteet olivat sitä mieltä, että kartoituksen hyödyllisyyden kannalta oli olennaista tilata se ulkopuolelta.

Viisi kohdetta nosti esiin, ettei oma osaaminen ja asiantuntemus olisi riittänyt kartoittamiseen ja tarkistuslistojen käyttämiseen. Neljä kohdetta nosti esiin, että ulkopuolisen kartoittajan avulla kartoitukseen saatiin objektiivisuutta. Kaksi kohdetta totesi sinänsä hyödylliset tarkistuslistat riittämättömiksi verrattuna asiantuntijoiden tekemään monimuotoisen kohteen kartoittamiseen.

Yksi kohde totesi, että kartoitus oli nopeampi ja helpompi toteuttaa ulkopuolisin voimin. Toinen kohde totesi, että oli erityisen hyvä, että kartoituksen tekijänä oli ulkopuolinen taho, kun kyseessä oli ensimmäinen kohteen museoissa koskaan tehty kartoitus. Kolmas kohde toi esiin, että oli erityisen hienoa, että kartoittajana oli ulkopuolinen ammattilainen, jonka kanssa pystyi jatkuvasti keskustelemaan ongelmakohdista. Neljäs kohde nosti esiin, että olisi tärkeää, että kartoittaja tuntisi kohteen erityislaadun, eli esimerkiksi sen, miten historiallisesti arvokkaan rakennuksen korjaustöissä tulee joustaa.

Tarve tilanteen päivittävälle uudelle kartoitukselle

Kaikki seitsemän vastannutta kartoituskohdetta vastasivat kysymykseen ”*Olisiko uusi, tilanteen päivittävä kartoitus mielestänne hyödyllinen?*”.

Neljällä kohteella ei ollut tarvetta (tällä hetkellä) uudelle päivittävälle kartoitukselle. Yksi näistä kohteista esitti perusteluksi, että sillä menee edelleen aikaa jo todettujen puutteiden korjaamiseen. Toinen kohde esitti perusteluksi, että se pystyy tällä hetkellä arvioimaan itse tilanteen. Kolmas kohde totesi, ettei päivittävälle kartoitukselle ei ole vielä tarvetta, sillä perusnäyttelyiden kaari on niin pitkä. Neljäs kohde ei esittänyt perusteluita. Kaikki neljä kohdetta totesivat, että päivittävän kartoituksen voisi tehdä mahdollisesti myöhemmin. Yksi kyseisistä kohteista totesi, että se voisi tarvita apua uuden perusnäyttelyn suunnitteluvaiheessa. Toinen kohde totesi, että päivittävä kartoitus voisi olla luonteeltaan ”suunnattu”, eli siinä voitaisiin tarkastella tiettyjä valittuja osa-alueita.

Kolme kohdetta totesi, että tilanteen päivittävä kartoitus olisi tällä hetkellä hyödyllinen. Yksi kohde totesi aikovansa neuvotella tällaisesta kartoituksesta Kulttuurilla kaikille -

palvelun kanssa. Toinen kohteista totesi, että neljässä vuodessa on ehtinyt tapahtua paljon kehitystä ja myös muutoksia, joista kaikki eivät ole saavutettavuuden kannalta hyviä. Kohteen mukaan päivittävä kartoitus olisi ilman muuta hyvä tehdä. Kolmas kohde totesi, että ”itse asiassa olisi hyvä saada palautetta siitä, miten olemme onnistuneet ja missä pitäisi vielä petrata (ja miten).”

Kehittämisehdotuksia kartoitusraportille ja -menetelmälle

Neljä kohdetta vastasi kysymykseen ”*Miten kartoitusraporttia tai -menetelmää voisi kehittää?*”.

Yksi kohde totesi, että raportti oli korkealaatuinen ja kattava. Kohde ehdotti kuitenkin raportin kehittämiseksi, että siihen lisättäisiin vinkkejä erilaisten saavutettavuuspalveluiden ja -välineiden tuottajista ja ohjeistusta esimerkiksi saavutettavan tekstin ominaisuuksista. Kohteen mukaan nämä tiedot voisi laittaa raportin yhteenveto-osioiden yhteyteen.

Toinen kohde totesi, että kartoittajien perehtyneisyyteen tulisi kiinnittää huomiota sen osalta, että he tuntisivat kartoittamassaan kohteessa tehtävän työn sisältöjä. Kohteen mukaan ei riitä, että kartoittajat ovat oman alansa asiantuntijoita. Kohde koki joutuneensa käymään edellä mainitusta syystä pitkiä palautekeskusteluja kartoituksen tekijöiden kanssa. Kyseinen kohde totesi myös, että kartoituksen tekijät eivät olleet täysin ymmärtäneet museohenkilökunnan ammattilaisuutta myös saavutettavuusasioissa.

Kolmas kohde totesi, ettei osaa sanoa, miten voisi kartoitusraporttia tai -menetelmää voisi kehittää. Kohde totesi, että ”*eiköhän se ole aika hyvä?*” Neljäs kohde totesi kartoituksen toimineen heillä hyvin.

Ovatko kartoitusraportin suositukset toteutuneet

Kaikki kyselyyn vastanneet seitsemän kartoitettua kohdetta vastasivat kysymykseen ”*Mitkä kartoitusraportin suositukset ovat johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin? Minkälaisia toimenpiteitä on toteutettu? Voit kertoa myös suunnitteilla olevista toimenpiteistä*”. Kysymyksen yhteyteen oli jokaiselle kohteelle laitettu yksilöllinen luettelo kartoitusraportissa annetuista toimenpidesuosituksista. Vastaaajia ei ohjeistettu siitä, odotettiinko kommentoitavan jokaista toimenpidesuositusluettelon kohtaa erikseen, vai oliko suositusluettelo tarjolla ainoastaan muistin virkistykseksi.

Vastaukset joissa ainoastaan yhteenveto

Neljä kohdetta oli vastannut kysymykseen ainoastaan yhteenvedolla. **Ensimmäinen** totesi, ettei ollut vielä ehtinyt toteuttaa montaa suositusta. Kohde totesi kuitenkin suunnittelevansa esteettömän hissien hankkimista ja liikkumismahdollisuuksien parantamista yhdessä museoalueen tärkeimmistä rakennuksista. Lisäksi kohde kertoi

suunnittelevansa parannuksia ulkotiloihinsa ja opasteisiinsa. Kohde kertoi myös suunnittelevansa verkkosivujensa uudistamista.

Toinen kohteista, joka oli vastannut kysymykseen ainoastaan yhteenvedolla, totesi, että osasta muutoksia on vaikeaa sanoa, johtuvatko ne kartoitusraportista vai jo vuosikausia ilmassa olleista muutosehdotuksista. Kohde totesi, että yhteiset keskustelut kartoittajan kanssa olivat olleet hyvin hedelmällisiä. Kohteen laatimassa listassa toteutetuista uudistuksista oli opasteisiin, ovikelloon/puhelimeen, roskakoreihin, levähdyspaikkojen tarjoamiseen ja ryhmäkuuntelulaitteiden tarjoamiseen liittyviä uudistuksia. Lisäksi kohde suunnitteli uusien tuolien hankkimista.

Kolmas kohteista, joka oli vastannut kysymykseen ainoastaan yhteenvedolla, totesi, että raportti edisti sitä, että kohteeseen hankittiin enemmän kuulemisen, näkemisen ja liikkumisen apuvälineitä. Kohde totesi, että apuvälineistä laadittiin lista museovieraita varten, ja että apuvälineiden tarjoamiseen alettiin kiinnittää enemmän huomiota. Kohteessa hankittiin lisäksi uutta aistihavaintomateriaalia opastuksia varten. Kohteen aula- ja yleisötiloja remontoitiin ja niihin rakennettiin esteetön vessa. Lisäksi kohteessa olevia opasteita parannettiin ja myös uusia opasteita lisättiin. Kohde totesi, että se pyrki ja pyrkii edelleen lisäämään tietämystä saavutettavuudesta erityisesti museopedagogian parissa työskentelevän henkilöstön keskuudessa. Kohteessa on tavoitteena, että saavutettavuusasiat pysyisivät henkilökunnan mielessä kaikessa toiminnassa. Kohde totesi, että suuria saavutettavuuteen liittyviä investointeja ei todennäköisesti ole tiedossa lähiaikoina. Kohde totesi kuitenkin suunnittelevansa henkilöstökoulutusta aiheesta ja keräävänsä resursseja audioguide-oppaiden hankkimiseen. Kohde totesi, että se pyrkii tulevaisuudessa tarjoamaan palveluja myös viittomakielellä.

Neljäs kohteista, joka oli vastannut kysymykseen ainoastaan yhteenvedolla, totesi, että kaikkien suositusten toteuttaminen on haastavaa, sillä kohteen alueella toimii monta eri tahoja, ja siellä järjestetään paljon erilaista ja erityyppistä toimintaa. Kohde totesi, että osa saavutettavuuteen liittyvistä osa-alueista, kuten pysäköinti, kulkuväylät ja esteetön vessa, eivät ole sen vastuulla.

Neljäs kohde totesi myös, että sen alueelle on parhaillaan valmistumassa uusi opastusjärjestelmä, joka on toteutettu monen eri tahon yhteistyönä. Myös kohteen viitoitusta ollaan uusimassa. Kohteen mukaan sen ”tuloaukiolle” tullaan lisäämään penkkejä levähtämistä vasten, ja kohteen lippukioski aiotaan sijoittaa uudelleen ja näkyvämmiin. Kohteessa oli tehty uudistuksia liittyen kulkuväyliin ja niiden pintoihin. Kohteeseen oli myös sijoitettu istuimia, ja osasta alueesta oli tullut saavutettava pyörätuolilla liikkuvilla. Kohde totesi, että sen museorakennusten korjausten yhteydessä tullaan miettimään, mitä parannuksia museorakennusten saavutettavuuteen on mahdollista tehdä.

Neljännän kohteen mukaan kartoitusraportti sisälsi myös hyviä ehdotuksia verkkosivujen saavutettavuuden lisäämiseksi. Kohde totesi, että sen verkkosivut elävät ja täydentyvät jatkuvasti. Kohde totesi uskovansa, että uusittu opastusjärjestelmä tuo kehitystä kohteessa *näkemiseen*. Kohde totesi lisäksi, että se on toteuttanut

selkokieliisiä opastuksia, ja että museotaloissa olevat opasvartijat auttavat tarvittaessa liikuntaesteisiä. Valaistuksen osalta kohde totesi, että kohteeseen tutustumista varten on mahdollista lainata taskulamppuja. Valaistukseen ei ole mahdollista puuttua muulla tavoin, sillä kohteen talot ovat ajalta ennen sähkövaloa. Moniaistisuuteen kohde totesi panostaneensa siten, että yleisön on mahdollista kokeilla käsitöiden tekemistä. Lisäksi kohteessa on esillä elokuvia. Kohteessa on myös tarjolla erilaisia teemaopastuksia, joista osa on dramatisoituja.

Vastaukset joissa sekä yhteenveto että kommentit toimenpidesuosituksiin

Kolme kohdetta oli sekä kommentoinut toimenpidesuositusluetteloa kohta kohdalta että vastannut kysymykseen yhteenvedolla. Tässä lainaus **yhden** kohteen yhteenvedosta: *”Uusimme mm. perusnäyttelyn valaistusta suositusten mukaan, olemme tehneet rakenteellisia uudistuksia ottaen huomioon pyörätuolein liikkuvat, asensimme oviin invapainikkeet ja asiakaspalvelutiskille induktiosilmukan. Lisäksi vaihtonäyttelyissä pyrimme ottamaan huomioon selkeyden niin kielessä kuin graafisessa ilmaisussa. Suosituksista on myös keskusteltu jokaisen näyttelyn yhteydessä laajemmin koko talon väen kesken.”*

Kyseinen kohde oli myös kommentoinut toimenpidesuositusten luetteloa. Kohteessa oli toteutettu huomattava määrä suosituksista, jotka liittyivät kohteeseen saapumiseen ja liikkumiseen. Kohde oli toteuttanut joitakin suosituksista, jotka liittyivät rakennusten sisätiloihin ja viestintään. Näkemiseen liittyvistä suosituksista kohde oli toteuttanut noin puolet, ja kuulemiseen liittyvistä suosituksista joitakin (kohde oli esimerkiksi hankkinut induktiosilmukan). Opastettuihin kierroksiin yleisesti liittyvistä suosituksista kohde oli toteuttanut yhden. Ymmärtämiseen, astmaatikkoihin/allergikkoihin ja moniaistisuuteen liittyviä suosituksia kohde ei kertonut toteuttaneensa.

Toinen kohteista, joka oli sekä tehnyt yhteenvedon toimenpiteistään että kommentoinut toimenpidesuositusluetteloa kohta kohdalta, esitti tutkimuksen tekijöille vastakysymyksen siitä, miten saavutettavuutta parantavia palveluita on otettu vastaan. Kohde totesi, että sen hankkimat apuvälineet, kuten induktiosilmukka, eivät ole olleet käytössä. Lisäksi kohteen mukaan esimerkiksi pyörätuolia käyttäviä asiakkaita käy kohteessa hyvin vähän. Vastaaja pohti, että *”voi olla museon tiedottamisen puute tai jokin muu syy, mutta asiakkaista vain promillenosa on sellaisia, jotka tarvitsisivat/hyötyisivät esteettömyydestä.”*

Tarkasteltaessa sitä, miten kyseinen kohde oli kommentoinut toimenpidesuositusluetteloa, nousi esiin seuraavaa: Kyseinen kohde oli toteuttanut joitakin saapumiseen liittyvistä suosituksista. Fyysiseen saavutettavuuteen liittyvistä suosituksista oli toteutettu tai suunniteltu toteutettavaksi noin puolet. Viestintään liittyvistä suosituksista oli suunniteltu toteutettavaksi yksi. Kohde totesi lisäksi viestintään liittyvien suosituksen yhteydessä, että kohteen verkkosivujen kehittämismahdollisuudet ovat riippuvaisia kaupungin verkkosivujen ulkoasusta. Kuulemiseen liittyvistä suosituksista kohde totesi toteuttaneensa yhden (kohde oli hankkinut induktiosilmukan). Näkemiseen, ymmärtämiseen, liikkumiseen,

astmaatikkoihin/allergikkoihin ja opastettuihin kierroksiin yleisesti liittyviä suosituksia kohde ei kertonut toteuttaneensa.

Kolmannen kohteen yhteenveto-osiossa kerrotaan:

”Hankkeen kohdalla selvitys on vaikuttanut paljon: lähtökohta, että kaikki eivät pääse fyysisesti maastoon johti siihen, että tieto on pyritty tuomaan ”alas”: kosketeltava pienoismalli, vallirekonstruktio, näyttelyratkaisut.

Toisaalta liikkumista maastoreiteillä on helpotettu portailta, polut on päällystetty hakkeella, reitin varrelle on asetettu penkkejä erityisesti nousujen varsille, reittiopastusta on selkeytetty. Näyttelytilaan johtava polku perustettiin uudelleen helppokulkuiseksi.”

Samassa kohteessa eri organisaatiota edustavat kanssatoimijat olivat ottaneet huomioon selvityksessä kerrottuja havaintoja sekä rakennuksissa että pihaympäristössä. Kohteessa oli toteutettu huomattavia esteettömään liikkumiseen liittyviä parannuksia, opasteita, esitteitä ja muuta tiedonsaantia on uusittu ja kehitetty budjetin sallimissa rajoissa. Opasteiden uudistuksessa oli päädytty suosituksen vastaisesti kiiltäväpintaiseen materiaaliin, sillä likaantuminen ja ilkivalta olisivat olleet vaarana mattapintaisessa vaihtoehdossa. Henkilökuntakoulutusta on toteutettu ja opastusten toteuttamisessa on kehitteillä uudenlaista yhteistyötä. Uudet verkkosivut ovat mahdollistaneet parannuksia.

Yhteenveto kaikista vastauksista: Minkälaisia toimenpiteitä kohteissa tehtiin

Usein kartoitus oli ajoitettu kohteissa sellaisten uudistusten yhteyteen, että muutostyöt olivat ajankohtaisia. Työn alla olleiden uudistusten suunnittelussa ja toteutuksessa oli voitu huomioida myös kartoitusraportin suosituksia. Kaikissa kyselyvastauksissa mainittiin liikkumisen esteettömyyden parantamiseen tehtyjä tai suunniteltuja parannuksia. Useimmissa kohteissa tehtiin viestintään liittyviä uudistuksia esim. verkkosivuille tai on entistä enemmän huomioitu selkeää ilmaisua. Samoin opasteita uudistettiin useassa kohteessa. Apuvälineitä hankittiin joissain kohteissa, esim. taskulamppuja tai induktiosilmukka. Myös apuvälineiden lainaamisen organisoimista toimivalla tavalla suunniteltiin. Jotkut kohteet loivat uusia palveluita tai tarjontaa esim. erityisopastusten tai toiminnallisuuden muodossa. Pari kohdetta mainitsi panostaneensa henkilökunnan koulutukseen ja perehdyttämiseen.

Johtopäätökset

Haluaisimme Kulttuurilla kaikille -palvelussa osata tehdä kartoituksia, joista on hyötyä ja joita tilataan. Kartoitusten seurantakyselyn taustalla oli tarve tietää enemmän kartoituksen teettäjien kokemuksista ja hankkia tietoa kehittämistyön pohjaksi. Kaiken kaikkiaan kartoituksista saadut arviot olivat hyvin myönteisiä, mutta myös jossain kohtaa kriittisiä.

Kyselyvastaukset kertoivat, että kartoituksia on pidetty hyödyllisinä. Ne ovat vastanneet odotuksia tai muuten antaneet paljon. Jokainen vastaaja piti hyvänä sitä että kartoituksen tekijä oli ulkopuolinen asiantuntija. Kartoituksia pidettiin melko hyvin toimivina eri osioineen ja hinnaltaan sopivina, jopa edullisina. Kartoitetuissa kohteissa arvostettiin paitsi rakennetun ympäristön eli fyysisen saavutettavuuden arviointia myös muita kartoituksen osia. Se rohkaisee jatkossakin tekemään kartoituksia, joissa paneudutaan kohteeseen laajemmin kuin pelkän fyysisen esteettömyyden kartoittamiseen. Uutta kartoitusta eli nykytilanteen arviota arvostaisi moni kohde. Kartoitusraportin toimenpidesuosituksissa tehtyjä ehdotuksia oli kohteissa toteutettu huomattavissa määrin. Kartoitusten tilaajat näyttävätkin teettävän kartoituksia tilanteissa, joissa ajankohta on otollinen ja motivaatiota kehittämistyöhön löytyy.

Kartoitettujen kohteiden mainitsemista ongelmista ja kartoitusten saamasta kritiikistä on seuraavassa poimittu esille haasteita ja seikkoja, joita kartoitusten tekijöiden tulee kehittää.

Haasteita

- Suositusten noudattaminen ei tyydytäkään, jos uudistuksille ei ole käyttöä. Esimerkiksi jos käyttöön hankittua induktiosilmukkaa ei hyödynnä kukaan. Kartoittajan pohdintaa aiheesta:
 - *Yleensä jo uudistusten suunnitteluvaiheessa kannattaa luoda yhteistyösuhteita ja sitouttaa paikallisia käyttäjiä. Voisiko yrittää lisätä yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa? Esim. tarjota tilaa käyttöön vaikkapa kokouksia varten eri yhdistyksille tai vammais- ja vanhusneuvostoille. Entä toimiiko uudistus parhaalla mahdollisella tavalla vai tarvitaanko joku muutos? Käyttämättömyyden ongelma kannattaa tuoda paikallisen kohdeyleisön tietoon. Kartoittajien täytyy tuoda esille em. seikkoja keskusteluissa sekä raportissa.*

- Monissa kartoituskohteissa henkilökunnan vaikutusmahdollisuuksia rajoittavat esim. hallintomallit, joissa toimijoita on samassa ympäristössä eri organisaatioista tai esim. verkkosivujen ulkoasusta päätetään muualla. Kartoittajan pohdintaa aiheesta:
 - *Voisiko yrittää vaikuttaa laajasti kehittämistyöhön siten, että käytettävyyteen ja saavutettavuuteen liittyviä uudistuksia ajaisivat yhdessä eri tahojen edustajat?*
- Uudistuksia saatetaan valita tehdä toisin kuin kartoitusraportissa suositellaan. Kartoittajan pohdintaa aiheesta:
 - *Suosituksia ovat suosituksia. Käytännön elämässä joudutaan usein kompromisseihin tai olosuhteet edellyttävät muuta ratkaisua mahdollisimman hyvään lopputulokseen pääsemiseksi. Lainsäädäntöä tulee kuitenkin noudattaa ja pyrkiä aidosti mahdollisimman esteettömästi ja saavutettavasti toimimaan lopputulokseen.*

Kehitettävää kartoittajille

- Kartoittajilta vaaditaan perehtyneisyyttä kohteiden erityislaatuun: kohteesta tulee kerätä ennakkoon, kartoituksen aikana sekä raportin kirjoitusvaiheessa mahdollisimman paljon tietoa (annettavat parannusehdotukset voivat raportin saajista tuntua naiiveilta ja turhauttavilta, mikäli kyseistä asiaa on jo työstyetty kohteessa eri tavoin).
- Kaiken raportissa mainitun on perustuttava saavutettavuuden ja esteettömyyden edistämiseen ja nojata niihin (yleisesti hyväksytyihin) kriteereihin, joihin raportissa viitataan. Kartoittajan mielipiteet tai mieltymykset eivät saa värittää raporttia.
- Kohteessa olevaa saavutettavuuden alan ammattilaisuutta tulee kunnioittaa ja hyödyntää.
- Kartoitusraportissa tulee tarjota vinkkejä erilaisten saavutettavuuspalveluiden ja -välineiden tuottajista sekä muuta ohjeistusta ja linkkejä.
- Kartoitustarjonnassa voisi olla mahdollisuus sisällyttää tilaukseen esim. kahden vuoden päästä varsinaisesta kartoituksesta tehtävä seuranta. Tai vuoden kuluttua kartoituksesta voitaisiin kohteilta kysyä kiinnostusta jatko-seurantaan. Tiedossa oleva seurantakartoitus voisi motivoida uudistuksia ja antaa piristysruisketta kehitystyöhön. Samalla kohteessa mahdollisesti vaihtunut henkilökunta saisi perehdytystä.

Hyvä XXX,

Teemme seurantatutkimusta Kulttuuria kaikille -palvelun toteuttamista saavutettavuuskartoituksista. Tavoitteenamme on selvittää kartoitusten tilaajien kokemuksia ja näkemyksiä kartoitusten hyödyllisyydestä. Pyrimme kehittämään kartoituksiamme asiakkaidemme tarpeita yhä paremmin vastaaviksi.

Toivomme, että vastaisitte alla oleviin kysymyksiin paluuviestillä. Voitte vastata kysymyksiin kirjoittamalla vastaukset suoraan kysymysten alle tämän sähköpostin tekstikenttään. Voitte myös vastata liitteenä olevaan word-tiedostoon, josta löytyy samat kysymykset kuin tästä sähköpostista. Kysymyksiä on yhteensä 10.

Toivomme, että vastaisitte kysymyksiin viimeistään XX.X.2009. Vastaattehan sekä Sari Salovaaralle (sari.salovaara@fng.fi) että Aura Linnapuomille (aura.linnapuomi@fng.fi).

Suuret kiitokset ajastanne ja arvokkaista vastauksistanne jo etukäteen! Liitteenä on kohteestanne tehty kartoitusraportti, johon kuuluvat osat 1 ja 2. Liitteenä on myös alla olevat kysymykset word-tiedostossa. Annamme tarvittaessa mielellämme lisätietoja.

Ystävällisin terveisin Sari Salovaara ja Aura Linnapuomi

Kysymykset:

1. Millaisia odotuksia teillä oli kartoituksen suhteen?
2. Miten hyvin Kulttuuria kaikille -palvelun toteuttama kartoitus vastasi odotuksianne?
3. Mikä kartoitusraportin osio oli mielestänne hyödyllisin ja miksi? (osiot ovat: XXX, XXX, jne.)
4. Oliko kartoitusraportissa osio tai osioita, jotka tuntuivat tarpeettomilta? Miksi?
5. Puuttuiko kartoitusraportista mielestänne jokin tietty aihe-alue? Mikä?
6. Oliko kartoituksen hintataso sopiva?
7. Miten vertaisitte kartoituksen tilaamista ulkopuolelta (Kulttuuria kaikille -palvelulta) siihen, että olisitte toteuttaneet kartoituksen itse erilaisia tarkistuslistoja hyödyntäen?
8. Olisiko uusi, tilanteen päivittävä kartoitus mielestänne hyödyllinen?
9. Miten kartoitusraporttia tai -menetelmää voisi kehittää?

10. Mitkä kartoitusraportin suositukset ovat johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin? Minkälaisia toimenpiteitä on toteutettu? Voit kertoa myös suunnitteilla olevista toimenpiteistä.

(Kysymyksen 10. jälkeen sähköpostiviestissä oli luettelo toimenpide-ehdotuksista, jotka oli poimittu asianomaisen kohteen kartoitusraportista. Toimenpide-ehdotukset oli jaoteltu osioittain.)