

Näkymättömästä näkyväksi: palveleeko kirjasto HLBTI- asiakkaita?

Päivi Jokitalo

2014



Kulttuuria kaikille
Kultur för alla
Culture for All

Esteetön rakennus, verkkopalveluiden saavutettavuus sekä vammaisten aineistot ja palvelut mainitaan opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa oppaassa *Esteetön kirjasto: kirjastopalveluiden saavutettavuuden varmistaminen* (2006). Muiden vähemmistöjen ja kirjaston toiminta-alueen asiakasryhmien huomioimisesta ei ole muistilistoja. HLBTI-asiakkaat eivät erotu ulkonäön perusteella. Tietääkö kirjasto, tuntevatko he itsensä tervetulleiksi?

Kirjaston kynnys ei ole kaikille niin matala kuin kuvittelemme. HLBTI-asiakkaiden kirjaston käyttöön liittyy fyysisten kynnysten sijaan erityisiä saavutettavuuden esteitä: Missä ovat aineistot, jotka kertovat minun elämästäni? Voiko henkilökunnalta kysyä kirjoja, joissa päähenkilö on nuori lesbo? Kuinka verkkokirjastosta löytää HLBTI-aiheista tietokirjallisuutta? Mitä transhenkilö valitsee lomakkeissa ja kyselyissä sukupuolekseen?

Kirjastoihin [- -] ei oltu tiedonlähteinä tyytyväisiä. Etenkin identiteetin hahmottamisvaiheessa tiedonhankinnan esteinä olivat muiden asenteet, saatavilla olevan materiaalin vähyyys sekä huono itsetunto.¹

Maija Sepän yhdeksän vuotta sitten valmistuneen gradun tulokset ovat monin osin edelleen tosia. Kaunokirjalliset esikuvat ja tietokirjallisuuden asiasisällöt ovat tärkeitä, mutta kysymysten esittäminen henkilökunnalle ei välttämättä ole helppoa, eikä aineisto aina löydy omin avuin.

Tämä muistilista tarjoaa kirjastoammattilaisille pohdittaviksi kysymyksiä, joiden huomioiminen voi parantaa palveluiden saavutettavuutta HLBTI-asiakkaiden kannalta.

Kirjaston asiakkaaksi

Kirjaston lomakkeissa on valittavana – kuten toki muidenkin palveluiden ja virastojen – kaksi vaihtoehtoa sukupuolelle: nainen ja mies. Transsukupuolisille valinta ei välttämättä ole näin yksinkertainen.

Onko kirjastossa pohdittu, miksi sukupuolta ylipäänsä kysytään? Tietoa käytetään harvoin palveluiden tai viestinnän kohdentamisessa tai toimintojen suunnittelussa. Jos siviilisäätyä kysytään, onko tiedolle käyttöä? Toistaiseksi rekisteröidystä parisuhteesta voi päätellä, että kyseessä on samaa sukupuolta oleva pari. Mahdollistaako tieto esimerkiksi kohdennetun viestinnän?

.....

¹ Seppä, Maija, *Seksuaalivähemmistöjen tiedontarpeet ja tiedonhankinta*, 2006.

Kirjastojen yleisö-wc:t ovat useimmiten identtisiä, mutta erikseen naisille ja miehille osoitettuja. Onko käytäntö tarpeen vai voitaisiinko sukupuolta ilmaisevat opasteet poistaa?

POHDITTAVAA: Saadaanko tietoa sukupuolesta muualta vai pitääkö sitä kysyä erikseen lomakkeissa ja kyselyissä? Jos sukupuolta kysytään, onko tarjottava myös kolmas vaihtoehto, esimerkiksi "muu"? Mihin tarkoitukseen tietoa käytetään? Tarvitaanko kirjastossa erikseen naisten wc ja miesten wc?

Asiakaspalvelu ja oletukset

Yleinen oletus asiakaspalvelutilanteessa on, että lapsen kanssa asioivalla äidillä on kotona avo- tai aviomies tai että romantiikkaa etsivä käyttäjä haluaa lukea heteroparin rakkaudesta.

Muistetaanko kirjastossa välttää heteronormatiivisia oletuksia asiakaspalvelutilanteissa? Kaikissa perheissä ei ole vain yhtä äitiä tai isää ja rakkaustarinaa hakeva ehkä toivoisi luettavakseen muuta(kin) kuin naisen ja miehen välisestä suhteesta kertovaa kirjallisuutta, oli hän itse homo tai hetero.

Henkilökunnan kesken on hyvä keskustella myös, kuinka kohdataan transhenkilö, seksuaalista tai sukupuoli-identiteettiään pohtiva nuori, sateenkaariperheen lapsi tai HLBTI-aiheista aineistoa etsivä vanhempi. Onko kohderyhmä huomioitu asiakaspalvelukoulutuksissa, joissa käsitellään asiakasryhmien kohtaamista?

POHDITTAVAA: Miten toimitaan normikriittisesti? Muistetaanko, etteivät kaikki asiakkaat ole heteroita, eivätkä kaikki (oletettavasti) heteroasiakkaat halua kirjastolta vain heteronäkökulmaa? Onko henkilökunnalla riittävästi tietoa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöistä?

Verkkokirjasto ja käyttäjien tágit

HLBTI-aiheinen aineisto on kuvailtu vaihtelevasti kirjastoluetteloissa. Kaikki HLBTI-asiakkaat eivät lähesty tiedonhakutehtävää käyttämällä esimerkiksi homoseksuaalisuus-termiä, etenkin kaunokirjallisuutta etsiessään. Käyttäjryhmän osallistaminen sisällönkuvailuun herättäisi varmasti luottamusta kirjaston ja asiakkaiden

kesken. 18-vuotias lesbo käyttää todennäköisesti eri kuvailutermejä kuin 50-vuotias hetero.

Kuopion kaupunginkirjasto on tehnyt onnistunutta yhteistyötä HBLTI-sisältöisen aineiston kuvailussa paikallisen Setan kanssa. Aineistojen tägittäminen käyttäjien omilla termeillä voi lisätä aineiston löydettävyyttä.

POHDITTAVAA: Miten HLBTI-käyttäjät itse haluavat kuvata itseään? Minkälaisia avainsanoja he käyttäisivät kontrolloidun asiasanaston niukkojen vaihtoehtojen sijaan?

Yhdessä vai erikseen?

HLBTI-aineiston paikantamista kirjaston fyysisissä kokoelmissa voi myös helpottaa. Kirjastossa on kuitenkin ensin valittava, sijoitetaanko HBLTI-aiheiset kirjat omiin hyllyihinsä vai muun aineiston joukkoon. Koskeeko käytäntö aikuisten, lasten ja nuorten aineistoja vai ainoastaan joitakin ikäryhmiä? Kaikilla ratkaisuilla on perustelunsa, jotka kirjaston on syytä jakaa koko henkilökunnan kesken.

Erikseen sijoitettuna HLBTI-aineisto tulee näkyväksi ja viestii asiakkaille, että aihepiiri kuuluu kirjastoon. Muun aineiston joukkoon sijoittaminen kertoo, ettei aihe ole poikkeava tai erityislaatuinen, vaan esimerkiksi rakkaus on rakkautta, oli kyse homoista tai heteroista.

Sama pohdinta koskee kirjanäyttelyitä, aineistojen esittelyjä ja valikoimaluetteloita. Onko seksuaalisia ja sukupuolivähemmistöjä kuvaavia aineistoja mukana kirjanäyttelyissä ja valikoimaluetteloissa? Pitääkö aihe nostaa esille erikseen vai osana muita näkökulmia?

POHDITTAVAA: Onko HLBTI-aineistojen sisällönkuvailu riittävää? Tarvitaanko kuvailussa asiasanastoon sisältyvien lisäksi muita termejä? Voidaanko kohderyhmän kanssa tehdä yhteistyötä? Mihin aineistot on sijoitettu? Kuinka ratkaisuja perustellaan?

Osallistaminen ja osallisuus

Kirjastot kartoittavat säännöllisesti käyttäjien mielipiteitä palveluista ja aineistoista. HLBTI-asiakkaiden tiedontarpeita ja kirjaston käyttöön liittyviä tarpeita on harvoin selvitetty erikseen.

Jos asiakkaasta näyttää, ettei hänelle ja hänen kokemuksilleen ole kirjaston kokoelmissa ja tapahtumissa vastinetta, palvelu ei tunnu omalta. Jotta osoitetaan, että sateenkaariperheet ovat tervetulleita perhetapahtumiin, kannattaa miettiä viestinnässä käytettäviä tapoja puhutella ajateltua yleisöä. Muistetaanko, että perheessä voi olla kaksi äitiä tai kaksi isää tai useampia vanhempia?

POHDITTAVAA: Tarvitaanko asiakaskyselyä tai -selvitystä? Onko kohderyhmä huomioitu viestinnässä? Ovatko HLBTI-asiakkaat edustettuina asiakasraadeissa ja toimintojen suunnittelussa?

Perustelujen teroitus

Kirjastossa on hyvä pohtia, kuinka vastataan, mikäli kuntalaiset kommentoivat tai kritisoivat HLBTI-aiheisten aineistojen hankintaa tai kyseenalaistavat sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöille kohdennetut palvelut.

Kirjastolakiin ja kirjastotoiminnan tavoitteisiin pohjaavissa perusteluissa esiintyvät kirjaston sijainnista riippumatta tiedon jakaminen kaikille kuntalaisille, ennakkoluulojen torjunta, syrjinnän estäminen sekä tasa-arvo, ihmisarvo ja ihmisoikeudet.

POHDITTAVAA: Onko koko henkilökunnalla tiedossa, miten HLBTI-aiheisiin kommentteihin ja palautteeseen vastataan?

Saavutettavuus on paljon muutakin kuin esteetön tila ja ilmainen sisäänpääsy. Saavutettavuuden esteet eivät poistu pelkästään hankkimalla HLBTI-aiheista aineistoa eivätkä aineiston esillepano ja sisällönkuvailu poista kaikkia kynnyksiä. Saavutettavuuteen sisältyy henkilökunnan asenne, asiakkaan kohtaaminen ja palvelu sekä tietämys palveltavista kohdeyleisöistä ja erityisryhmistä sekä heidän tarpeistaan. Tämä vaatii keskustelua niin henkilökunnan kesken kuin HLBTI-asiakkaiden kanssa.

Lähteet

Esteetön kirjasto: kirjastopalveluiden saavutettavuuden varmistaminen. OKM, 2006

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/esteettomyys/esteeton_kirjaston_kaytto.pdf

Seppä, Maija, *Seksuaalivähemmistöjen tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotutkimuksen laitos.* Tampereen yliopisto, 2006. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-16373>

Kuopion kirjaston HLBTIQ-aineisto. <http://kirjasto.kuopio.fi/search?fTag=HLBTIQ>

Jokitalo, Päivi, "Heterogeeniset homot". Löykkiön kirjaston blogi. 31.7.2014.

<http://loykkionkirjastossatapahtuu.wordpress.com/2014/07/31/heterogeeniset-homot/>