

Opinnäytetyö AMK

Liiketalous

2020

Elina Susanna Urjanheimo

**SELKOKIELI JA
SELKOKIRJALLISUUS
KAARINAN PÄÄKIRJASTOSSA**

Elina Susanna Urjanheimo

SELKOKIELI JA -KIRJALLISUUS KAARINAN PÄÄKIRJASTOSSA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millainen on selkokielen ja -kirjallisuuden nykytilanne Kaarinan pääkirjastossa. Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen, sillä selkokielen ja -kirjallisuuden tarve kasvaa Selkokeskuksen arvion mukaan jatkuvasti.

Selkokirjallisuuden tilaa lähdettiin selvittämään henkilökunnan ryhmähaastatteluiden sekä havainnoin avulla. Selkokielen ja -kirjallisuuden saavutettavuuden arvioimisen tueksi opinnäytetyössä käytettiin asiantuntijahaastatteluja. Opinnäytetyössä käytettiin myös vertailuanalyysejä. Vertailuanalyysin tavoitteena oli selvittää, miten selkokieli on huomioitu muissa kirjastoissa niin Suomessa kuin muualla maailmassa.

Henkilökunnan ryhmähaastatteluita pidettiin yhteensä kolme. Aikuisten kirjastotiimin kanssa pidettiin kaksi ryhmähaastattelua ja lasten- ja nuorten kirjastonhoitajien kanssa yksi. Yhteensä näihin haastatteluihin osallistui kahdeksan henkilöä. Haastatteluiden tehtävänä oli selvittää, millainen asenne selkokirjoja kohtaan kirjaston henkilökunnalla on, ja mitä asioita heidän mielestään kirjastossa tulisi kehittää. Haastatteluissa ilmeni, että kirjaston työntekijät olivat aidosti huolissaan heikentyvästä lukutaidosta. Selkokirjat saivat melko paljon kritiikkiä, sillä niiden kannet koettiin tylsiksi ja niissä käytetty kieli nähtiin yksinkertaisena.

Asiantuntijoiden, henkilökunnan haastatteluiden ja havainnoin pohjalta luotiin suunnitelma siitä, miten selkokirjallisuuden saavutettavuutta tulisi kehittää Kaarinan pääkirjastossa. Tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi selkokirjahyllyn saavutettavuuden parantaminen, sillä sen saavutettavuudessa oli merkittäviä ongelmia. Selkohyllyyn oli sijoitettu kaikki selkokirjat. Saavutettavuuden kannalta olisi kuitenkin parempi siirtää lasten ja nuorten selkokirjat lasten- ja nuortenosastolle. Selkokirjojen saavutettavuutta voitaisiin parantaa lisäksi aineistonäyttelyillä, selkokirjavinkkauksilla, selkolukudiplomeilla ja tapahtumilla.

ASIASANAT:

Selkokieli, selkokirjallisuus, saavutettavuus, kirjastot.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration

2020 | 44 pages, 1 in appendices

Elina Susanna Urjanheimo

PLAIN LANGUAGE AND LITERATURE IN KAARINA MAIN LIBRARY

The aim of this thesis was to study the accessibility of plain literature and language in Kaarina main library. The need for this study was high since according to Selkokeskus the need for plain language is constantly growing.

The study includes group interviews with the library staff and through observation, both the library's website and the building were observed. In order to evaluate the accessibility of the plain language and literature in Kaarina main library, interviews of two experts were used. Benchmarking was also used to study how other libraries both in Finland and around the world have taken plain language into account.

Altogether three group-interviews were held and altogether eight staff members participated in these interviews. Two interviews were held with librarians serving adult users and one interview was with librarians serving children and youth. The aim of these interviews was to clarify the staff's attitude towards plain language and literature and look into how the staff could develop the accessibility and usability of plain literature in the library. According to the interviews the staff was genuinely worried about growing numbers of weak readers. However, the plain literature, mainly the plain language books, were viewed as boring and the language used in these books was thought to be too simple.

The conclusions and findings of these methods were used to create a plan of how the accessibility of plain literature should be developed. The most important detail to be developed is the accessibility of the bookshelf of plain literature. The best way to do this is relocate the children's and youth plain language books to the children and youth section of the library. The other methods that could improve the accessibility of plain literature include book exhibitions, events, book tips and reading challenges for plain language users.

KEYWORDS:

Plain Language, Plain Literature, Accessibility, Libraries.

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	8
1.1 Työn taustat, aiheen ajankohtaisuus ja tavoitteet	8
1.2 Menetelmät	9
1.2.1 Asiantuntijahaastattelu	9
1.2.2 Henkilökunnan ryhmähaastattelut	9
1.2.3 Havainnointi	10
2 SELKOKIELI	12
2.1 Mitä selkokieli on?	12
2.2 Selkokielen kohderyhmät	12
2.3 Selkokielen historiaa	13
2.4 Selkokieli- ja kirjallisuus kirjastoissa	14
2.5 Asiantuntijahaastattelu 1	17
2.6 Asiantuntijahaastattelu 2	19
3 SELKOKIELI KAARINAN PÄÄKIRJASTOSSA	21
3.1 Kaarinan pääkirjasto	21
3.2 Selkokieli Kaarinan pääkirjastossa	21
3.2.1 Selkokieli ja -kirjallisuus kirjaston fyysisessä tilassa	21
3.2.2 Selkokielinen aineisto	22
3.2.3 Selkokirjojen lainaustilastot	23
3.2.4 Selkokirjojen fyysinen saavutettavuus	24
3.2.5 Verkkosivut	26
3.3 Henkilökunnan haastattelut	28
3.3.1 Ryhmähaastattelu, aikuistenkirjastotyö	28
3.3.2 Ryhmähaastattelu, lasten ja nuorten kirjastotiimi	31
4 PÄÄTELMÄT JA KEHITYSEHDOTUKSET	34
4.1 Selkeämpi selkohylly	34
4.2 Esite selkokirjoista	35
4.3 Selkokielen edistäminen Kaarinan kirjastoissa	35
4.4 Henkilökunnan kehitysehdotukset	37

5 YHTEENVETO 40

LÄHTEET 42

LIITTEET

Liite 1. Ryhmähaastattelujen kysymykset

KUVAT

Kuva 1. Kaarinan pääkirjaston selkohylly 25

TAULUKOT

Taulukko 1. Lainaustilastot 23

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

0-luokka	Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän (YKL) ensimmäinen luokka. Tähän luokkaan sijoitetaan yleisteokset ja kirjastoalan ammattikirjallisuus. (Finto.fi B.)
Celia	Celia on saavutettavan kirjallisuuden ja lukemisen asiantuntija. Celia tuottaa ja välittää saavutettavaa kirjallisuutta, kuten äänikirjoja ja pistekirjoja. (Celia.)
Celia-äänikirjat	Celia-äänikirjat ovat saavutettavia äänikirjoja, jotka on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät iän tai sairauden vuoksi kykene lukemaan perinteistä kirjaa. (Celia.)
Hyllyluokka	Hyllyluokka on numerokoodi, esimerkiksi 84.2, joka kertoo teoksen sijainnin kirjastossa. Teoksen hyllyluokka riippuu siitä, mitä aihetta kirja käsittelee. Hyllyluokan näkee kirjaan liimatusta tarrasta. (Oulun kaupunginkirjasto B.)
Kokoelmapolitiikka	Kokoelmapolitiikka määrittelee, millaista aineistoa kirjastoon hankitaan ja mitä ei hankita. (Savonlinnan kaupunginkirjasto 2014.)
Kotikirjasto Hopeakettu	Kotikirjasto Hopeakettu on Kaarinan kirjastojen kotipalvelu. Kotipalvelu toimittaa kirjaston aineistoa niille asiakkaille, jotka eivät itse pysty asioimaan kirjastossa. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)
Lukulähetti	Lukulähetit ovat vapaaehtoisia, jotka käyvät palvelutaloissa lukemassa ääneen ikääntyneille. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)
Nepsy-häiriöt	Nepsy on lyhenne sanasta neuropsykiatria. Neuropsykiatriset häiriöt vaikuttavat aivojen keskushermostoon, mikä voi ilmetä keskittymisvaikeuksina oppitunneilla tai ajatusten harhailuna. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)
Nide	Yksittäinen kappale tiettyä kirjaa/nimekettä, esimerkiksi Tuntematonta sotilasta voi olla kirjastossa monta kappaletta ja nide on tämä yksittäinen kappale. Jokaisella niteellä on oma tunnuksensa, josta sen erottaa muista saman nimekkeen niteistä. (Järvenpään kaupunginkirjasto.)
PISA	Programme for Students Assessment on OECD:maiden yhteinen tutkimusohjelma, joka tuottaa tietoa koulutuksen tilasta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö.)
Signum-tarra	Pieni tarra kirjan selässä alhaalla. Signumista selviää kirjan hyllyluokka ja sijainti kirjastossa esim kuuluko kirja lasten- vai aikuisten osastolle. (Järvenpään kaupungin kirjasto.)

Siirtokokoelma	Siirtokokoelmat ovat säännöllisesti vaihtuvia palvelutaloissa tai muissa Kaarinan kirjaston toimipisteissä sijaitsevia. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)
Vaski-kirjastot	Vaski on 18 Varsinais-suomalaisen kunnan muodostama kirjastokimppa. Vaski-kirjastosta lainattu aineisto voidaan palauttaa mihin tahansa Vaski-kirjastoon. Myös aineistojen kuljetukset eri kirjastojen välillä ovat maksuttomia. Sama kirjastokortti toimii kaikissa Vaski-kirjastoissa. (Vaski-finna A.)
YKL	Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä. YKL on käytössä kaikissa Suomen yleisissä kirjastoissa Helsinkiä lukuun ottamatta. (Finto.fi A.)

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustat, aiheen ajankohtaisuus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mikä on selkokirjallisuuden, selkokielen ja saavutettavuuden nykytilanne Kaarinan pääkirjastossa sekä luoda suunnitelma selkokielen ja kirjallisuuden edistämiseksi Kaarinan pääkirjastossa. Opinnäytetyössä tutkittiin: Onko selkokirjallisuutta saatavilla? Onko se helppo löytää kirjastosta? Huomioidaanko selkokieli kirjaston tapahtumatarjonnassa? Miten henkilökunta tunnistaa kirjaston asiakkaiden selkokielen tarpeet? Kokeeko henkilökunta selkokirjallisuuden tarpeelliseksi osaksi kirjaston kokoelmaa? Saavutettavuuden arvioimisen tueksi opinnäytetyössä käytettiin asiantuntijahaastatteluja.

Opinnäytetyön tavoitteena lisäksi tutkia oliko kirjaston selkokirjojen hylly riittävän saavutettava ja selkeä, jotta selkokirjallisuuden tarvitsijat löytäisivät haluamansa tiedon ja virkistyksen yksinkertaisesti ja helposti.

Selkokielen ja selkokirjallisuuden tarve kasvaa jatkuvasti, sillä suomalaisten lukutaito on viime vuosina PISA-tutkimusten mukaan heikentynyt. Heikkoja lukijoita on yhä enemmän, eivätkä kaikki saavuta yhteiskunnallisen osallistumisen kannalta riittävää luku- ja kirjoitustaitoa. Suomessa tyttöjen ja poikien välinen kuilu lukutaidossa on OECD maiden suurin. (PISA 2018.)

Uusimmassa kirjastolaissa (Kirjastolaki 1492/2016) kirjastojen tehtäviä on lisätty. Kirjastojen tehtävänä on edistää väestön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, parantaa väestön osallistumismahdollisuuksia yhteiskuntaan sekä auttaa väestöä löytämään tarvitsemaansa tietoa ja ennen kaikkea arvioimaan saamaansa tietoa kriittisesti.

Tutkimusmenetelminä tässä opinnäytetyössä käytettiin havainnointia, asiantuntijahaastattelua ja Kaarinan pääkirjaston henkilökunnan ryhmähaastatteluja. Opinnäytetyössä käytettiin lisäksi vertailuanalyysiä siitä, miten selkokieltä ja -kirjallisuutta on edistetty kirjastoissa Suomessa ja muualla maailmassa. Kaikkea ei ole järkevää keksiä alusta asti itse, jolloin vertailu muiden kirjastojen selkokirjallisuuden edistämistoimintaan on järkevää.

1.2 Menetelmät

1.2.1 Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijahaastattelun käyttäminen on perusteltua silloin, kun halutaan syvällisesti tietoa aihepiiristä, jota asiantuntijalla oletetaan olevan. Asiantuntijahaastattelua voidaan hyödyntää, kun halutaan päästä selville asioiden nykytilasta tai tulevaisuudesta ja selvittää yhteiskunnallisia kehityssuuntia. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori, 218.)

Asiantuntijahaastattelu, niin kuin mikä tahansa tutkimusmenetelmä, on kuitenkin rajallinen, sillä asiantuntijat ovat ihmisiä, eivätkä hekään aina pysty nimeämään kaikki vaikutteita. Asiantuntijahaastatteluun liittyy myös riskejä, sillä asiantuntija voi tahdostaan tai tahdostaan riippumatta vaikuttaa tutkimukseen ja sen tuloksiin. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori, 219-223.)

Asiantuntijahaastatteluun tulee valmistautua huolella, sillä parhaimmillaan yksi eliittiasiantuntijakontakti voi avata lähes rajattoman pääsyn erilaisiin sisäpiireihin. Vastoin yleistä luuloa, asiantuntijahaastattelujen saaminen ei ole erityisen vaikeaa, sillä monet asiantuntijat saattavat suostua mielellään haastateltavaksi. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori, 219-220.)

Asiantuntijoita voidaan käyttää kaikkia samoja haastattelutyyppinä kuin muissakin haastatteluissa. Useimmiten asiantuntijahaastattelu on teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun muunnos, jota kutsutaan toisinaan myös avoimeksi haastatteluksi. Teemahaastattelussa haastattelun suuntaa määräävät vain ennalta päätetyt aihepiirit. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori, 220-221.) Näin oli myös tämän opinnäytetyön kohdalla, sillä haastattelun aihepiirinä oli selkokieli kirjastoissa sekä selkokielen hyödyt. Haastattelun avulla haluttiin saada pohjaa opinnäytetyössä esitetyille kehitysehdotuksille ja lisätä tietoa, millä tavalla kirjastot voisivat parantaa selkokirjallisuuden saavutettavuutta.

1.2.2 Henkilökunnan ryhmähaastattelut

Haastattelun perusidea on hyvin yksinkertainen. Kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä häneltä itseltään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72.)

Haastattelu on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen mukaisiin yleistyksiin tai lukuihin. Haastattelu poikkeaa muista tutkimusmetodeista, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Tästä seuraa sekä etuja että haittoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206.)

Haastattelun suurimpana etuna muihin tutkimusmetodeihin nähden on sen joustavuus. Haastattelukysymysten järjestystä on mahdollista säädellä haastattelun aikana sekä haastateltavilta voidaan kysyä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Vastauksia on mahdollista tulkita paremmin kuin esimerkiksi strukturoidussa lomakekyselyssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206; Kananen 2008, 24.)

Haastattelun huonona puolena on se, että se vie runsaasti aikaa. Aikaa kuuluu niin valmisteluun ja suunnitteluun kuin itse haastattelutilanteeseen. Haastattelussa tulee tiedostaa se, etteivät haastateltavat aina vastaa totuudenmukaisesti, sillä ihmisillä on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastateltava voi myös kokea tilanteen uhkaavaksi tai pelottavaksi, mikä saattaa vaikuttaa hänen antamiinsa vastauksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206.)

Haastattelutyyppinä on olemassa useita ja tähän opinnäytetyöhön valikoitui ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelun eli ryhmäkeskustelun parhaana puolena on pidetty sitä, että se kertoo paljon ryhmän toimintatavoista. Ryhmähaastattelussa selviää, millä tavalla ryhmässä esitetään ja perusteellaan mielipiteitä, ilmaistaan erimielisyys, neuvotellaan eri näkemyksistä sekä päädytään yhteisymmärrykseen keskustelun aiheesta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 111-115.) Ryhmähaastattelu valikoitui myös sen vuoksi, että dialogin avulla kirjaston työntekijät voivat saada toisiltaan erilaisia näkökulmia.

Onnistuneessa ryhmähaastattelussa asioihin saadaan monia eri näkökulmia. Erilaiset ryhmän dynamiikkaan liittyvät seikat saattavat kuitenkin kaventaa näkökulmien monipuolisuutta. Osa osallistujista voivat olla dominoivampia ja osa hiljaisempia. Keskustelu saattaa myös rönsyillä ja harhautua aiheesta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 111-115.)

1.2.3 Havainnointi

Havainnointi on tiedonkeruumenetelmä, jossa tutkivasta asiasta, tässä tapauksessa selkokirjojen saavutettavuudesta, tehdään havaintoja. Tutkittavat havainnot voidaan

kohdistaa käyttäytymiseen, tapahtumiin tai fyysisiin kohteisiin. Havainnointi voi olla muodoltaan strukturoitua, eli jäsenneiltyä ja yksityiskohtaista tai strukturoimatonta eli joustavaa ja suurpiirteistä. Havainnointia voidaan dokumentoida esimerkiksi valokuvaamalla, tekemällä muistiinpanoja, videoimalla tai äänittämällä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tässä opinnäytetyössä havainnointia dokumentoitiin valokuvilla sekä muistiinpanoilla.

Havainnointia pidetään laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleisenä tiedonkeruumenetelmänä haastattelun ohella. Havainnointia ei suositella ainoaksi tiedonkeruumenetelmäksi, mutta havainnoinnin yhdistäminen haastatteluun on monesti hyödyllistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.)

Havainnoinnin avulla saadaan selville, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Kyselyssä tai haastattelussa ihmiset eivät välttämättä vastaa totuudenmukaisesti, vaan kertovat, mitä he olettavat tutkijan haluavan kuulla. Havainnoin avulla asiat nähdään niin kuin ne todellisuudessa ovat. Ihmisten käsitys tutkittavasta kohteesta saattaa nimittäin poiketa suuresti siitä, millainen se todellisuudessa on. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212-213.) Henkilökunta voi esimerkiksi kokea, että selkokirjallisuutta ei ole juuri huomioitu kirjaston tapahtumatarjonnassa, vaikka todellisuus olisi toinen. Tai päinvastoin henkilökunta saattaa kokea, ettei saavutettavuutta tarvitse kehittää, vaikka havainnoin jälkeen siinä havaittaisiin merkittäviä puutteita.

Havainnointia ei tule valita tiedonkeruumenetelmäksi ilman harkintaa, sillä se on monesti työläs ja aikaa vievä tutkimusmenetelmä. Havainnointi on kuitenkin perustelu tutkimusmenetelmä, mikäli tutkittavasti aiheesta ei juuri tiedetä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81.) Näin ollen selvitetessä Kaarinan pääkirjaston selkoaineiston saavutettavuutta havainnointi on perustelu tutkimusmenetelmä, sillä selkoaineiston saavutettavuutta ei ole aiemmin tarkasteltu Kaarinan pääkirjastossa.

Havainnoin lähtökohta käytettiin selkokeskuksen kirjastoille julkaisemia mittareita, joiden avulla voidaan määrittää, mikä on selkokirjallisuuden asema kirjastossa. Havainnoinnissa tarkasteltiin, ovatko selkokirjat helposti löydettävissä kirjastossa, onko selkokirjojen hylly saavutettava, miten selkokirjallisuus ja selkokieli on huomioitu kirjastossa sekä kirjaston verkkosivuilla.

2 SELKOKIELI

2.1 Mitä selkokieli on?

Selkokieli tai selkosuomi on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä helpommaksi. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (Leskelä 2019, 93.)

Suomessa selkokieltä pidetään yhtenä suomen kielen muotona, ei omana kielenä. Kielimuodon ja kielen erot ovat häilyviä, mutta yleisesti ottaen kielimuodolla tarkoitetaan puhekieltä, murretta tai erilaisia ammatti- ja erikoiskieliä, kun kielellä puolestaan tarkoitetaan suomea, ruotsia tai viittomakieltä. (Leskelä 2019, 93.)

Selkokielessä käytetään yleisesti tunnettua sanastoa sekä yksinkertaisia lauserakenteita. Asioista kerrotaan pääasiat helposti hahmotettavina kokonaisuuksina. Selkokieleen liittyy olennaisesti myös tekstin selkeä ulkoasu. (Papunet, Selkokeskus.)

Selkokieltä tarvitaan, sillä vaikea kieli estää monia ihmisiä osallistumasta täysvaltaisesti suomalaisiin yhteiskuntaan. Selkokiehen tarkoituksena on lisätä yhdenvertaisuutta ja auttaa selkokieltä tarvitsevia saamaan tietoa heitä kiinnostavista asioista sekä auttaa omien ajatusten ilmaisemisessa ja osallistumisessa. Selkokiehen kaunokirjallisuuden tarkoituksena on tuoda myös viihdettä ja virkistystä. Selkokieli on saavutettava suomen kielen muoto. Ei ole järkeä kirjoittaa tai ilmaista asioita lähtökohtaisesti vaikeasti. Sen vuoksi kaikki hyötyvät selkokielestä. Jokaisella ihmisellä on oikeus saada helposti ymmärrettävää tietoa, sillä se on yhteiskunnallisen vaikuttamisen perusedellytys. (Selkokeskus 2018.)

Selkokieltä voidaan käyttää sekä puheessa että kirjoitetussa tekstissä. Selkokielellä voi julkaista kaikkea sitä, mitä yleiskielelläkin. Kaunokirjallisuutta, tietokirjallisuutta, runoja, videoita sekä kuunnelmia. Selkokieltä voi hyödyntää niin arkikeskusteluissa kuin asiakaspalvelutilanteissa. (Selkokeskus 2018.)

2.2 Selkokiehen kohderyhmät

Selkokiehen tarpeelle on monia syitä, jotka voivat olla synnynnäisiä ja pysyviä, elinaikana syntyneitä tai väliaikaisia. Synnynnäisiä syitä ovat esimerkiksi kehitysvammaisuus,

autismikirjon häiriöt, lukivaikeus tai keskittymishäiriöt. Elinaikana syntynyt selkokielen tarve on esimerkiksi etenevä muistisairaus eli Alzheimerin tauti tai afasia. Väliaikainen selkokielen tarve on esimerkiksi maahanmuuttajilla, joiden suomenkielentaito ei vielä riitä yleiskielisen tekstin ymmärtämiseen. Ajoittain selkokieltä saattavat tarvita myös mielenterveydenhäiriöistä kärsivät tai pitkäaikaissairaat. (Leskelä 2019, 97-103.)

Selkokeskus on arvioinut, että vuonna 2019 selkokieltä tarvitsevia on Suomessa 650 000-750 000 henkilöä, eli 11-14 % väestöstä ja määrä tulee kasvamaan tulevina vuosina. Tämä johtuu pääsääntöisesti maahanmuutosta kasvusta. Vuonna 2019 Suomessa asui yli 400 000 vieraskielistä henkilöä. Myös nuorten lukutaito on viime vuosina heikentynyt, eri asteisia lukemisen vaikeuksia on jopa noin 100 000 peruskoululaisella (PISA 2015). Arvioiden mukaan 363 000 työikäisen, alle 65-vuotiaan, lukutaito on heikko. Vanhusväestön eli yli 65-vuotiaiden määrä on kasvanut ja samalla kasvaa muistisairaiden määrä. Myös muiden oppimiseen ja ymmärtämiseen liittyvien ongelmien määrä on kasvanut tai ne tunnistetaan paremmin. (Leskelä 2019, 97-103; Selkokielen tarvearvio 2019.)

Suomalainen yhteiskunta digitalisoituu ennen näkemättömällä vauhdilla ja perinteiset kasvokkain tai puhelimesta tapahtuvat palvelutilanteet vähenevät koko ajan. Erityisesti tämä näkyy julkisissa palveluissa, mikä samalla sekä helpottaa että vaikeuttaa monien ihmisten, esimerkiksi kehitysvammaisten, palveluiden saamista. (Leskelä 2019, 106.) Heikossa asemassa olevat ovat vaarassa syrjäytyä entisestään, mikäli palvelua ei ole saatavilla muuten kuin digitaalisessa muodossa. Tämä on jo ongelma esimerkiksi vanhusväestön kohdalla, sillä monilla ei ole halua tai osaamista käyttää digilaitteita tai palveluja.

2.3 Selkokielen historiaa

Selkokielen kehitys alkoi Suomessa 1970-luvun lopulla. Suomen kielen lautakunta suosittelee selko-sanaa kuvaamaan helppolukuista kirjallisuutta. Myös selkokielen periaatteita ja kirjoitussääntöjä alettiin kehittää Suomessa melko pian tämän jälkeen. Ensimmäiset selkokirjat ilmestyivät 1980-luvun alkuvuosina. Näin käynnistyi suomen kielen saavutettavuuden edistäminen, vaikka sanaa ”saavutettavuus” ei ollut vielä edes keksitty. (Leskelä 2019, 85.)

Alkuvaiheessa selkokielen kohderyhmänä oli kehitysvammaiset henkilöt. Melko pian kuitenkin ymmärrettiin, että selkokielestä voisivat hyötyä myös monet muutkin, esimerkiksi henkilöt, joilla on lukihäiriö tai muita kielellisiä hahmotusvaikeuksia. Selkokielistä aineistoa alettiin tuottaa myös vanhuksille, muistisairaille sekä suomea opiskeleville maahanmuuttajille. (Leskelä 2019, 85.)

Selkokielelle jäi kuitenkin vuosikymmeniksi kehitysvammaisten kielen leima, joka vaikeutti sen hyödyntämistä laajemmalle joukolle. Nykyään asiat ovat toisin, selkokielistä aineistoa käytetään laajasti kielenoppimisen välineenä maahanmuuttajien suomen kielen opetuksessa, virikemateriaalina muistisairaiden kohdalla sekä kuntoutusmateriaalina. Myös Kansaneläkelaitoksen (KELA) esitteistä ja verkkosivuista on olemassa selkokieliset versiot.

Selkokeskus perustettiin vuonna 1980 osana kehitysvammaliittoa. Vuonna 2015 Selkokeskus siirrettiin Kehitysvammaliiton saavutettavuusyksikön tiimiksi. Nykyään selkokielen asema on Suomessa vakiintunut ja se on valtavirtaistumassa. On jopa ollut puhetta, että selkokielen tulisi olla kansalaistaito, jota jokainen osaisi tarpeen vaatiessa hyödyntää ainakin jollain tasolla. (Mikkonen 2019.)

2.4 Selkokieli- ja kirjallisuus kirjastoissa

Selkokeskus on antanut kirjastoille ohjeita siitä, miten selkokirjallisuuden tulisi olla kirjastossa esillä ja kuinka sen saavutettavuutta voidaan lisätä. Kirjaston kognitiivista saavutettavuutta pohdittaessa kannattaa Uutilan (2017) aluksi kääntää katse kirjaston selkokirjojen kokoelmaan sekä seuraaviin asioihin:

- Kuinka laaja kirjaston selkokirjavalikoima on tällä hetkellä?
- Miten ja missä selkokirjat ovat esillä? Ovatko ne esteettömässä ja helposti löydettävässä olevassa paikassa?
- Onko kirjastossa vinkkausta selkokirjallisuudesta?
- Näkyykö selkokirjallisuus kirjaston muussa toiminnassa esimerkiksi tapahtumissa?
- Ovatko selkokirjat tuttuja kirjaston henkilökunnalle? Osaako kirjaston henkilökunta kertoa niistä asiakkaille?
- Hyödynnetäänkö selkokieltä kirjaston viestinnässä?

- Kuinka laajasti saavutettavuus ja esteettömyys näkyvät kirjaston käytännön työssä?

Selkokeskuksen mukaan kirjaston rooli selkokielen edistämässä on siis pitkälti selkokirjallisuuden tarjoamista. Kirjastojen tehtävä on lisätä selkokirjojen saavutettavuutta sekä tunnettuutta. Kirjastot voivat edistää selkokirjojen saavutettavuutta esimerkiksi erilaisilla erityisryhmille räätälöidyillä tapahtumilla tai käynnistämällä lukutukitoimintaa. Kirjastot voivat myös kartoittaa, kuinka suurella osalla niiden asiakkaista on erilaisia lukivaikeuksia. (Leskelä 2015; Selkokielen strategia 2014-2018.)

Selkokirjojen kustantajat pitävät kirjastoja merkittävinä selkokirjojen tarjoajina. Selkokirjallisuuden tarjonnassa on kirjastoissa kuitenkin suurta vaihtelua. Osassa kirjastoissa selkokirjallisuuden saatavuuteen on panostettu ja sitä on pyritty edistämään. Osassa kirjastoissa selkokirjojen valikoima on kuitenkin hyvin suppea ja kirjat ovat hankalasti löydettävissä. Toistaiseksi suomalaiset kirjastot eivät kuitenkaan ole lähteneet mukaan Ruotsin tapaan laajamittaiseen lukutukitoimintaan. (Selkokielen strategia 2014-2018.)

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa (2017) suositellaan, että selkokirjat sijaitsevat helposti kirjastossa selkeästi saavutettavassa paikassa. Löydettävyyden tueksi voidaan tehdä aineistonostoja esimerkiksi selkokirjoista. Lisäksi olisi hyvä, että kirjastossa toimisi esimerkiksi selkokielen käyttäjien lukupiiri tai äänikirjapiiri.

Selkokielen kasvavaan tarpeeseen on havahduttu Suomen lisäksi sekä muualla Euroopassa että muualla maailmassa. Selkokieli käsitteenä on kuitenkin uusi, eikä sitä ole vielä juurikaan edistetty tai tutkittu kansainvälisillä tutkimushankkeilla. Selkokielen määritelmä myös vaihtelee maittain. Toisissa maissa selkokieli nähdään lähinnä kehitysvammaisten kielenä ja toisissa selkokielen, kuten esimerkiksi Ruotsissa, nähdään hyödyttävän myös kieltä opiskelevia maahanmuuttajia. (Selkokielen strategia 2014-2018.)

Suomessa selkokieleen ja -kirjallisuuteen panostaminen vaihtelee merkittävästi eri kirjastoissa. Esimerkiksi Helsingin, Espoon ja Vantaan muodostamassa Helmet-kirjastokimpassa selkoasioihin on selkeästi panostettu. Tämä näkyy verkkosivuilla erilaisina tiedotteina, esimerkiksi osiossa: ”mikä on selkokirja”. Helmet-verkkokirjaston sivuille myös kerrotaan, miten selkokirjoja voi etsiä hakukoneella. Helmet-kirjastoissa on järjestetty lisäksi erilaisia tapahtumia selkokirjoihin liittyen. Tällaisia ovat olleet esimerkiksi selkokirjailijavierailut ja selkolukupiirit. Sivustolla on myös kirjavinkkejä muun muassa lasten ja nuorten selkokirjoista. (Helmet verkkokirjasto.)

Selkokirjoista kerrotaan myös Lapin kirjastojen Finna-verkkosivulla ja Oulun pääkirjastossa on Selkis-hylly, johon on koottu sekä helppolukuisia kirjoja että selkokirjoja lapsille, nuorille ja nuorille aikuisille. Oulun kirjastoista voi varata ja lainata myös Selkis-kasseja, joihin on koottu kuvakirjoja, pehmoleluja ja pelejä tutuista satuhahmoista. Oulun kirjastoissa on myös oma kirjallisuusdiplomi sekä suomea toisena kielenä puhuville että selkokirjoja lukeville. (Oulun kaupungin kirjasto A.)

Selkis-hyllyjen sisällön voi jokainen kirjasto päättää itse, mutta Celian (2017) luomien suositusten mukaan sen olisi hyvä sisältää selkokirjoja, muita helppolukuisia kirjoja, tietokirjoja lukemisen vaikeuksista sekä saavutettavia äänikirjoja. Selkis-hylly kehitettiin Celian ja Helsingin kaupunginkirjaston kanssa. Selkokirjadiplomi eli Selkis-diplomi on kehitetty Oulun kaupunginkirjastossa ja se on vapaasti hyödynnettävissä ja ladattavissa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuilta (Oulun kaupungin kirjasto A).

Selkokielen aseman parantamista heikentää huomattavasti se, että selkotoiminta on maailmalla hyvin hajanaista ja sitä on pitkään leimannut erilaiset intressiristiriidat. Jonkin etujärjestön toiminnassa voi korostua vain tietyn ryhmän, esimerkiksi maahanmuuttajien, intressit, jolloin muut selkokielen tarvitsijat jäävät syrjään. Toistaiseksi Ruotsi on ainoa maa, jossa selkokielen edistäminen on otettu osaksi viranomaistoimintaa. Ruotsissa selkokieli näkyy selkeästi kirjastojen verkkosivuilla ja saavutettavuuden eteen on nähty vaihua. Tärkeää olisi, että myös muissa maissa saataisiin määriteltyä, kenen vastuulla selkokielen edistäminen ja kehittäminen on. (Selkokielen strategia 2014-2018.)

Selkokieltä on kuitenkin haasteista huolimatta kehitetty maailmalla ja kirjastoissa. Esimerkiksi Illinoisin yliopiston kirjasto Chicagosta on laatinut selkokielen (Plain language) ohjeistuksen yliopistojen kirjastoille. Vaikka kyseessä on akateeminen ympäristö, kukaan ei hyödy siitä, mikäli asiat kirjastossa tai asiakaspalvelukielessä tehdään lähtökohdaisesti monimutkaisiksi. Ammattisanasto tulee käyttää vain silloin, kun se on välttämätöntä ja tarvittaessa selittää termit asiakkaalle selkokielellä. On paljon hedelmällisempää käyttää selkeää ja yksinkertaista kieltä. Selkokielen avulla kirjastosta tulee kaikille, ei vain selkokieltä tarvitseville, saavutettavampi. (University of Illinois Library.)

Myös Irlannissa tehty ohjeistuksia selkokielestä (plain English) kirjastoille. Kirjastojen tulisi käyttää selkokieltä kaikessa kirjaston julkaisemassa materiaalissa sekä käyttää asiakaspalvelussa selkokieltä. Ohjeistukset ovat hyvin samanlaiset kuin Illinoisissa. Asiakaspalvelussa tulisi pyrkiä selkeään ilmaisuun, välttää jargonia ja pitää lauseet lyhyinä ja yksinkertaisina. Sama ohjeistus koskee kirjoitettua materiaalia niin kirjaston

verkkosivuilla kuin painetuissa esitteissä. Irlannissa selkokielen edistämisestä vastaa pääasiallisesti Plain English Ireland, joka on kaupallinen järjestö. (Ask about Ireland.)

Selkokielen hyötyjä tutkittiin Joseph Kimblen koostamassa metatutkimuksessa (1996-1997) huomattiin, että ihmiset lukevat selkokielellä kirjoitettua tekstiä 17-25 % nopeammin kuin tavallista tekstiä ja lisäksi luetunymmärtäminen oli huomattavasti parempi. Ohjekirjojen muuttaminen selkokielelle vähensivät asiakkaiden soittamat puhelut viidestäkymmenestä puhelusta kahteen yhden kuukauden aikana, sillä asiakkaat eivät enää tarvineet apua vaikeasti kirjoitettujen ohjeiden tulkitsemiseen.

Tutkimuksessa huomattiin myös, että selkokiелiset ohjeet lisäsivät asiakastyytyvää ja vähensivät valitusten määrää. Yritykset säästivät rahaa, sillä aikaa ei kulunut hankalien ohjeiden selittämiseen. Yhdysvalloissa huomattiin myös, että kun veroilmoituksen täyttöohjeet muutettiin selkokielelle, veroilmoituksen täysin oikein täyttäneiden määrä nousi 10 prosentista 50 prosenttiin. Selkokielestä on siis merkittävästi hyötyä ja sen avulla voidaan vähentää merkittävästi kustannuksia. (Kimble 1997.) Ohjeet kannattaisi kirjoittaa suoraan selkokielelle, jolloin niitä ei tarvitse lähteä erikseen mukauttamaan.

2.5 Asiantuntijahaastattelu 1

Ensimmäisenä asiantuntijana haastateltiin selkokirjailija Sanna-Leena Knuutilaa. Knuutila toimii lisäksi Turun ammattikorkeakoulun Lukemattomat-hankkeessa. Haastattelu pidettiin 18.8 ja se kesti noin 45 minuuttia. Knuutilan mukaan selkokielestä hyötyvät kaikki, mutta sitä leimaa yhä edelleen kehitysvammaisten kielten leima, mikä hankaloittaa sen laajempaa käyttöä esimerkiksi kirjastoissa. Selkoaineiston saavutettavuus vaihtelee kirjastoittain merkittävästi. Osassa kirjastoissa selkokielen ja -kirjallisuuden edistäminen on otettu erityiseksi tehtäväksi ja kirjastot järjestävät tapahtumia selkokielestä. Osassa kirjastoissa selkokirjoja on kuitenkin vähän, ne ovat hankalasti saavutettavassa paikassa, henkilökunta ei juuri tiedä selkokirjallisuudesta, eikä kirjaston verkkosivuilla ole kerrottu selkokirjallisuudesta. (Knuutila 18.8.2020.)

Kirjastot panostavat tyypillisesti vahvoihin lukijoihin ja ihmisiin, jotka ovat jo lähtökohtaisesti kiinnostuneita kirjallisuudesta. Heikolle lukijalle kirjasto näyttäytyy helposti pelottavana paikkana ja jo sinne meneminen saattaa tuntua mahdottomalta. Kirjastojen tulisi huomioida toiminnassaan myös nämä heikot lukijat, jotta kynnyksensä kirjastoon maldaltuisi. (Knuutila 18.8.2020.)

Selkokirjojen tarjoamisen lisäksi olisi hyvä, että kirjastoissa järjestettäisiin laajasti myös selkokieleen ja -kirjallisuuteen liittyviä tapahtumia. Tällaisia tapahtumia voisivat olla esimerkiksi selkolukupiirit, selkokirjailijoiden tai -mukauttajien vierailut ja selkosanataideta-
pahtumat. Selkokirjallisuus tulisi ottaa mukaan myös kirjavinkkauksiin. Kirjavinkkauk-
sissa ei tule korostaa, että vinkattu kirja on selkokirja, vaan vinkata sitä samalla tavalla
kuin muitakin kirjoja. Heikkojen lukijoiden määrä peruskouluissa kasvaa, eikä kaikkien
lukutaito välttämättä riitä alkuperäisen kirjan lukemiseen. Tällaisessa tilanteessa selko-
kirja antaa heikolle lukijalle mahdollisuuden lukea saman tarinan kuin muu luokka, ja hän
voi osallistua kirjasta käytävään keskusteluun. (Knuutila 18.8.2020.)

Syrjäytyminen tulee yhteiskunnalle kalliiksi ja olisi tärkeää, että heikon lukutaidon kierre
saataisiin katkaistua varhaisessa vaiheessa sekä vähentää perheen sosioekonomisen
aseman vaikutuksia lukutaidon kehityksessä. (Knuutila 18.8.2020.)

Kaarinan pääkirjaston selkokirjallisuuden saavutettavuudesta löytyi sekä kehuttavaa että
kehitettävää. Positiivista on se, että selkokirjoja on saatavilla todella paljon. Monissa kir-
jastoissa selkokirjoja saattaa olla vain muutama kappale. Selkohyllyn löydettävyyys on
hyvä, sillä se sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa näkyvällä paikalla. Selkokirjoissa ole-
vat eri väriset signum-tarrat ovat hyvä idea, mutta olisi hyvä, että hyllyn yhteydessä olisi
ohjeistus siitä, mitä eri väriset tarrat tarkoittavat. Selkokirjojen saavutettavuutta heiken-
tää se, että samassa hyllyssä on kaikki selkokirjat, vaikka hyllyssä lukee "aikuiset selko".
Hylly on myös sekava, sillä siihen ei ole selkeästi merkitty, mitkä ovat tietokirjoja ja mitkä
kaunokirjoja. Lisäksi samassa hyllyssä on sekä tietokirjallisuutta että kaunokirjallisuutta.
Kirjojen selkämysten signum-tarroissa hyllyluokka on näkyvässä, mutta kirjastojen luoki-
tusjärjestelmä ei voida olettaa, että asiakas on perehtynyt aineistojen luokitusjärjestel-
miin. Knuutilan mukaan olisi lisäksi hyvä, että lasten ja nuorten selkoaineisto olisi lasten-
ja nuortenosastolla ja aikuisten aineisto puolestaan aikuisten osastolla. (Knuutila
18.8.2020.)

Kaarinan kirjastojen nettisivuilla eikä Vaskissa ole tietoa selkokirjoista lainkaan. Tämä
heikentää merkittävästi niiden saavutettavuutta, sillä selkokirjoja etsivä voi luulla, ettei
niitä ole saatavilla Vaski-kirjastoissa. Olisikin hyvä, että sekä Kaarinan kirjastojen netti-
sivuilla että Vaskin yhteisillä verkkosivuilla olisi kerrottu selkokirjoista. (Knuutila
18.8.2020.)

2.6 Asiantuntijahaastattelu 2

Toisena asiantuntijana haastateltiin Ella Airaksista, joka työskentelee suunnittelijana selkokeskuksella. Haastattelu pidettiin 14.9 ja se kesti noin tunnin. Haastattelun tavoitteena oli selvittää, miten kirjastot voisivat paremmin ottaa toiminnassaan huomioon selkokirjojen tarvitsijat. Haastattelussa käytiin myös läpi, millä tavalla selkokirjat ovat viime vuosina kehittyneet ja ketkä kaikki hyötyvät selkokirjoista. (Airaksinen 14.9.2020)

Selkokirjoista hyötyvät kaikki, varsinaista selkokielen kohderyhmien lisäksi selkokirjoista on hyötyä tottumattomille lukijoille. Mikäli henkilö ei ole lukenut elämässään runsaasti, voi pitkän tekstin lukeminen tuntua työläältä. Selkokirjojen kieli on helpompaa, jolloin myös sen omaksuminen ja ymmärtäminen on helpompaa. Airaksinen mainitsi, että selkokirjat toimivat hyvänä stressinhoitokeinona. Stressaantuneena vaikean tekstin lukeminen voi olla liian haastavaa, mutta selkokirjan lukeminen puolestaan rentouttavaa, sillä energiaa ei kulu hankalan tekstin ymmärtämiseen. Selkokirjat sopivatkin periaatteessa kenelle tahansa. (Airaksinen 14.9.2020)

Parhaiten kirjastot voisivat edistää selkokirjojen saavutettavuutta tiedottamalla niistä. Kirjaston verkkosivuilla olisi hyvä olla runsaasti tietoa selkokirjoista. Verkkosivuilla tulisi korostaa sitä, että selkokirjat sopivat kaikille ja tuoda esille muitakin kohderyhmiä kuin perinteiset, eli lukivaikeuksista kärsivät, maahanmuuttajat tai kehitysvammaiset. Selkokirjoja voisi markkinoida esimerkiksi hyvänä apukeinona lukemisharrastuksen aloittamiseen. Kaarinan pääkirjastossa positiivista on se, että selkokirjoja on runsaasti saatavilla, suurin ongelma on se, ettei niistä tiedoteta. Verkkosivujen lisäksi oli hyvä, että kirjastossa olisi näkyvällä paikalla esitteitä selkokirjoista. (Airaksinen 14.9.2020)

Muita mahdollisia selkokielen ja kirjallisuuden saavutettavuutta lisääviä keinoja voisi olla esimerkiksi selkolukuhaaste tai selkolukudiplomi. Monesti lukudiplomit on tarkoitettu himolukijoille ja olisi tärkeää, että myös tottumattomat lukijat voisivat saada onnistumisen kokemuksia lukemisen saralla. Selkokirjoja voisi ottaa myös osaksi muitakin lukudiplomeita, kuten HelMet-kirjastoissa on tehty. Tiedon lisääminen selkokirjoista voisi auttaa myös välillisesti, sillä vaikka ei itse tarvitsisi selkokirjaa, selkokirjasta voisi hyötyä joku tuttavapiiristä. (Airaksinen 14.9.2020)

Selkokirjoja olisi hyvä ottaa myös rohkeasti mukaan vinkkaukseen. Vinkkauksessa vinkkaajan kannattaa kertoa, että lukee itsekin selkokirjoja. Kirjaston henkilökunnan kannattaisi itsekin tutustua selkokirjoihin ja lukea niitä monipuolisesti. Selkokirjallisuudessa niin

kuin kaikessa muussakin kirjallisuudessa on sekä hyviä että huonoja teoksia. Henkilökuntaa kannattaisi kouluttaa tunnistamaan selkokirjojen tarvitsijoita. Kouluttamalla henkilökuntaa, heidän mahdolliset ennakkoluulonsa selkokirjoja kohtaan todennäköisesti lieventyisivät. Selkokeskukselta saa apua henkilökunnan koulutukseen selkoasioihin liittyen. Selkokirjoja luettaessa tulisi tiedostaa se, että vaikka teksti voi tottuneelle lukijalle vaikuttaa liian yksinkertaiselta, tottumattomalle lukijalle se ei näytä. Helposti ymmärrettävä teksti antaa onnistumisen kokemuksia, jos lukeminen on aina hankalaa, eikä henkilö ymmärrä lukemaansa, hän ei nauti kirjallisuudesta. (Airaksinen 14.9.2020)

3 SELKOKIELI KAARINAN PÄÄKIRJASTOSSA

3.1 Kaarinan pääkirjasto

Kaarinan pääkirjasto on Kaarinan kaupungin suurin kirjasto niin nidemäärältään, pinta-alaltaan kuin asiakasvierailuiltaan. Kaarinassa on kaksi sivukirjastoa Piikkiössä sekä Littoisissa. Piikkiön ja Littoisten kirjastot ovat avoinna myös omatoimisesti. Kaarinassa on lisäksi useita koulukirjastoja, joiden toiminnasta vastaa Kaarinan pääkirjaston henkilökunta. Kaarinan kirjastot ovat osa Vaski-kirjastokimppaa, johon kuuluu 18 Varsinaissuomalaisista kuntaa. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020; Vaski-Finna A.)

Uuden kirjastotalon valmistuttua tammikuussa 2018, kirjaston lainausmäärät ovat lähteneet selkeästi kasvuun, pääsääntöisesti lainausmäärien nousu johtuu lasten- ja nuorten aineiston lisääntyneestä lainauksesta. Kaarinan kirjastot tekevät tiivistä yhteistyötä Kaarinan koulutoimen kanssa kirjavinkkausten ja kirjastovierailuiden avulla. Kaarinan kirjaston kirjavinkkarit vinkkaavat kaarinalaisten koulujen kolmannen, viidennen ja kahdeksannen luokan oppilaat. Myös peruskoulun luokat sekä päiväkotiryhmät vierailevat kuukausittain kirjastoissa lainaamassa aineistoa. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

3.2 Selkokieli Kaarinan pääkirjastossa

3.2.1 Selkokieli ja -kirjallisuus kirjaston fyysisessä tilassa

Kirjastoalalla, niin kuin kaikilla muillakin aloilla, on käytössä runsaasti ammattisanastoa eli jargonia. Asiakaspalvelussa ammattisanaston käyttäminen ei aukea asiakkaille toivottulla tavalla, jolloin asiakas helposti hämmentyy saamistaan ohjeista. Kaarinan pääkirjastossa selkokieli ei juuri näy, erilaiset ohjeistukset kuten esimerkiksi kopiokoneen käyttöohjeet on pyritty kirjoittamaan mahdollisimman selkeästi ja ohjeissa on kuvia niiden tulkinnan helpottamiseksi. Tavalliselle käyttäjälle, joka on jonkin verran erilaisia kopiokoneita käyttänyt, ohjeet tuntuivat selkeiltä ja ymmärrettäviltä.

Vaski-kirjastojen, joihin Kaarinan kirjastot kuuluvat, asiakkaille jaettavat painetut käyttöohjeet on kirjoitettu selkokielellä. Selkokieliiset käyttöohjeet on tehty sekä suomeksi että ruotsiksi. Kirjastonkäytösääntöjen selkomukautukseen saatiin tukea valtiolta.

Selkokirjojen sijainti ei selviä kirjaston opasteista, mikä vähentää niiden saavutettavuutta. Selkokirjoja etsivät asiakkaat eivät monesti ole tottuneita kirjaston käyttäjiä, jolloin ohjeiden kysyminen kirjaston henkilökunnalta voi tuntua pelottavalta. (Leskelä 2019, 292-294.)

Kaarinan pääkirjastossa ei ole järjestetty selkokirjavinkkausta eivätkä selkokirjat näy kirjaston tapahtumatarjonnassa. Haastatteluissa kuitenkin ilmeni, että jonkin verran selkokirjoja oli hyödynnetty esimerkiksi lukupiireissä. Näistä tapahtumista ei kuitenkaan ollut tietoa kirjaston verkkosivuilla tai kirjaston tapahtumaesitteissä.

3.2.2 Selkokielineinen aineisto

Kaarinan kirjastojen kokoelmapolitiikan lähtökohtana on sivistyksellinen tasa-arvo. Kokoelman tulee olla riittävän laaja, vastata kysyntään sekä antaa ajantasaista ja oikeaa tietoa. Kokoelmapolitiikan perusteena on kunnan väestörakenne sekä kirjaston asiakkaat. Lisäksi tutkitaan mitä palveluita ja oppilaitoksia kunnassa on ja mitä tiedon tai virkistykseen tarpeita kuntalaisilla on. (Kaarinan kirjastojen kokoelmapolitiikka.)

Kokoelmapolitiikasta vastaa kirjasto- ja kulttuuritoimenjohtaja, mutta käytännön työ delegoituu hankinnasta vastaaville kirjastonhoitajille ja informaatioille. Asiakkaiden hankintatoiveet pyritään ottamaan huomioon, mikäli ne vastaavat kirjaston kokoelman politiikan kriteereitä. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut)

Kaarinan kokoelmapolitiikassa ei mainita lainkaan selkoaineistoa, mutta mainitaan se, että Kaarinan pääkirjastoon on perustettu Celia-äänikirjasto vuonna 2018. Celia-äänikirjat on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät iän tai sairauden vuoksi kykene lukemaan perinteisiä kirjoja. Celia on saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntija, jonka tavoitteena on lisätä lukemisen yhdenvertaisuutta. Celia tuottaa ja julkaisee saavutettavia muun muassa äänikirjoja ja pistekirjoja. (Celia; Kaarinan kirjastojen kokoelmapolitiikka 2020.)

Vaikka selkokirjoista ei mainita kokoelmapolitiikassa erikseen, niitä on kuitenkin saatavilla Kaarinan pääkirjastosta. Kaarinan kirjasto pyrkii hankkimaan kaiken julkaistun

selkoaineiston, vaikka sitä työntekijöiden mukaan julkaistaan valitettavasti liian vähän. Kaarinan pääkirjaston selkokokoelma on 353 nidettä, josta aikuisten aineistoa on 294 nidettä ja lasten ja nuorten aineistoa 59 nidettä. Selkokokoelmassa on sekä tieto- että kaunokirjallisuutta. Kaunokirjallisia teoksia on yhteensä 207 nidettä, tietokirjallisuutta 136 nidettä ja musiikkiaineistoa 10 nidettä. Celia-äänikirjakokoelman laajuus on 650 äänikirjaa.

Vuoteen 2020 mennessä Suomessa on julkaistu yhteensä noin 400 selkokirjaa, joten Kaarinan pääkirjaston selkokirjavalikoimaa voidaan pitää hyvänä. Vuosittain julkaistaan noin 15-20 selkokirjaa ja kirjastot saavat niiden hankkimiseen vähälevikkisen kirjallisuuden ostotukea. Henkilökunnan haastatteluissa ilmeni, että kirjastoon hankitaan kaikki Suomessa julkaistavat selkokirjat. Selkokirjavalikoimaa tukee myös runsas määrä saatutettavia Celia-äänikirjoja. (Uotila 2017.)

Havainnoinnissa huomattiin, että Kaarinan pääkirjastoon tilataan selkokeskuksen Selkosanomiamia. Lehden tilaamisesta ei kuitenkaan ole mainittu kirjaston verkkosivuilla, vaan lehti löytyi sattumalta kirjaston lehtihyllyä selatessa.

3.2.3 Selkokirjojen lainaustilastot

Taulukko 1. Lainaustilastot

Lainaustilasto	2016	2017	2018	2019	2020 (24.8 mennessä)
Kaarinan pääkirjasto	377	254	311	478	175
Turun kaupunginkirjasto	1066	1210	1296	1785	911

Selkokirjojen lainaustilastoissa vuosina 2016-2020 näkyy vaihtelua. Taulukossa näyttää siltä, että lainausmäärät olisivat laskeneet vuoden 2016 jälkeen vuosina 2017 ja 2018. Tämä johtuu muutosta uuteen pääkirjastoon, jolloin kirjasto oli kiinni osan vuodesta. Vuoden 2020 lainaustilasto on luonnollisesti keskeneräinen. Tilastoa ei voida näiden tietojen perusteella pitää vertailukelpoisena vaan se on enemmän suuntaa antava.

Jos huomioon otetaan vain kokonaiset vuodet eli vuosi 2016 ja 2019, lainausmäärät kasvoivat 26,8 %. Kuukausittain Kaarinan pääkirjastosta lainattiin vuonna 2016 noin 31 kirjaa, vuonna 2017 kuukaudessa lainattiin noin 21 kirjaa, vuonna 2018 kuukaudessa lainattiin noin 26 kirjaa, vuonna 2019 kuukaudessa lainattiin noin 40 kirjaa ja vuonna 2020

on tähän mennessä kuukaudessa lainattu keskimäärin noin 15 kirjaa. Vuosi 2020 ei kuitenkaan Koronapandemian vuoksi ole täysin vertailukelpoinen muiden kanssa, sillä kirjastot olivat keväällä 2020 kiinni noin 2,5 kuukautta.

Vertailun vuoksi tarkasteluun otettiin myös Turun kaupunginkirjaston selkokirjojen lainaustilastot, joissa on tapahtunut vuosittain tasaista nousua vuosina 2016-2019. Vuoden 2020 lainausmäärät jäänevät vuoden 2019 määriä alhaisemmiksi koronapandemian aiheuttaman kirjastojen sulun vuoksi.

Vuonna 2019 sekä Kaarinassa että Turussa näkyy merkittävä piikki lainausmäärien kasvussa. Tämä saattaa osittain johtua siitä, että Kari Hotakaisen kirjoittama Kimi Räikkösen elämäkerta julkaistiin selkomukautettuna. Haastatteluissa tätä ihmetellessä kävi ilmi, että osa asiakkaista oli vahingossa varannut ja lainannut selkoversion, sillä siihen ei ollut kohdistunut yhtä paljon varauksia kuin alkuperäiseen versioon.

Selkokirjojen lainausmäärät ovat olleet hitaassa kasvussa viime vuosina. Tämä saattaa johtua yksinkertaisesti myös siitä, että selkokirjojen tunnettuus on lisääntynyt ja ihmiset osaavat etsiä niitä kirjastoista. Lainaustilaston luotettavuutta vähentää kuitenkin se, että Kaarinan pääkirjasto ei ole ollut koko vuotta auki vuosina 2017 ja 2018, jolloin lainaustilasto ei ole vertailukelpoinen eikä se pidä täysin paikkaansa. Turun lainaustilasto kuitenkin näyttää kasvaneen joka vuosi, jolloin Kaarinan pääkirjaston lainausmäärät olisivat voineet noudattaa samaa trendiä, mikäli kirjasto olisi ollut auki koko vuoden.

3.2.4 Selkokirjojen fyysinen saavutettavuus

Kaarinan pääkirjastossa kaikki selkokirjat on asetettu samaan hyllyyn. Samassa hyllykössä ovat siis niin lasten, nuorten, nuorten aikuisten sekä aikuisten tieto- ja kaunokirjat. Fyysisesti hyllykkö sijaitsee kirjaston ensimmäisessä kerroksessa lähellä kirjaston asiakaspalvelupistettä.



Kuva 1. Kaarinan pääkirjaston selkohylly

Aineisto on tarroitettu eri väreillä riippuen siitä, mihin ryhmään se kuuluu. Aikuisten aineiston, niin tieto- kuin kaunokirjojen signumtarrat on valkoinen, lasten kaunokirjojen signumtarrat on punainen, tietokirjojen on puolestaan keltainen. Nuorten kaunokirjoissa signumtarrat on vihreä, tietokirjoissa tarrat on lasten kirjojen tapaan keltainen. Nuorten aikuisten aineistossa signumtarrat on sininen sekä tieto- että kaunokirjallisuudessa.

Aikuisten selkokirjat on järjestetty aineistoluokan mukaan alkaen tietokirjallisuudesta aineistoluokkien mukaan. Tietokirjojen jälkeen hyllyssä on aikuisten selkokaunokirjallisuus. Lasten- ja nuorten selkohyllyssä puolestaan kaunokirjallisuus on ennen tietokirjallisuutta. Kaunokirjallisuudessa ensimmäisenä on lasten kaunokirjallisuus, sen jälkeen nuorten kaunokirjallisuus ja näiden jälkeen lasten ja nuorten tietokirjallisuus. Lopuksi hyllyssä on nuorten aikuisten kauno- ja tietokirjallisuus.

Selkokirjojen saavutettavuus ei ole nykyisellään täysin optimaalinen, sillä hylly on sekava. Hyllyn yhteydessä ei ole ohjeistusta siitä, mitä eri värisillä tarroilla tarkoitetaan, mikä saattaa hämmentää asiakasta. Selkohylly muistuttaa muodoltaan enemmän esitehylly kuin kirjahyllyä, jolloin asiakas ei välttämättä ymmärrä, että kyseessä on kirjahylly. Myös hyllyn kyljessä oleva infoteksti: "aikuiset selko" on harhaanjohtava, sillä hyllyssä on myös lasten, nuorten ja nuorten aikuisten kirjoja. Positiivista on kuitenkin, että hylly sijaitsee näkyvällä paikalla ensimmäisessä kerroksessa ja se, että kirjoja on saatavilla runsaasti.

3.2.5 Verkkosivut

Kaarinan verkkosivuja tarkasteltiin kolmeen otteeseen elokuun lopussa vuonna 2020. Kaarinan kaupungin verkkosivut uudistettiin vuoden 2020 kesäkuussa, eivätkä ne olleet elokuussa vielä täysin valmiit. Erityisryhmille tarkoitettu aineisto löytyy kirjaston verkkosivuilta yhden klikkauksen päästä. Kirjaston verkkosivut löytyvät osoitteesta <https://kaarina.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjasto>.

Kirjasto-osion löytäminen Kaarinan kaupungin verkkosivuilta ei ole kuitenkaan kovin yksinkertaista, sillä se sijaitsee osiossa ”Kulttuuri- ja vapaa-aika”. Luokitus saattaa johtua siitä, että Kaarinassa kirjasto on luokiteltu kunnan vapaa-aikatoiminnan alle. Tämä luokitus ei ole välttämättä ole kuntalaisille kuitenkaan selvää, jolloin verkkosivuja selaava ja kirjastosta tietoa etsivä ei välttämättä löydä sivuston kirjasto-osiota. Kirjaston sivustolle pääseminen vaatii kaksi klikkausta, vaikka suosituksena on yksi klikkaus (Yleisten kirjastojen saavutettavuus suositus 2017).

Kaarinan kaupungin verkkosivuilla ei löydy lainkaan tietoa selkokirjoista ja niiden hankinnasta, vaikka niitä on kirjastossa saatavilla 353 nidettä. Verkkosivujen kokoelmaosiossa kerrotaan kuitenkin Celia-äänikirjoista sekä siitä, että Kaarinan pääkirjastossa voi liittyä Celian asiakkaaksi. Celian asiakkaaksi voi liittyä ottamalla yhteyttä kirjastoon ja sopimalla tapaamisajan kirjastovirkailijan kanssa, joka tekee tunnukset Celia-palveluun yhdessä asiakkaan kanssa sekä opastaa Celia-äänikirjaston käytössä. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

Muista saavutettavan kirjaston palveluista löytyi tietoa kirjaston verkkosivuilta osiosta erityispalvelut. Kaarinan kirjaston saavutettavia palveluita ovat esimerkiksi kotikirjasto Hopeakettu, Nepsy-kokoelma sekä lukulähettilötoiminta. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

Kotikirjasto Hopeakettu on Kaarinan kirjaston kotipalvelu. Kaarinan kirjaston kotipalvelu vie kirjoja yksittäisille asukkaille sekä palvelukoteihin. Kotipalvelun tarkoituksena on tuoda kirjaston palvelut saavutettavaksi niille asiakkaille, jotka eivät itse pysty asioimaan kirjastossa. Kotipalvelun asiakkaille viedään kerran kuussa kirjakassi suoraan kotiin. Kirjakassi kootaan asiakkaan toiveiden mukaan. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

Palvelukotien siirtokokoelmat ovat säännöllisesti vaihtuvia palvelutaloissa sijaitsevia kokoelmia. Palvelukotien siirtokokoelmat kootaan asukkaiden toiveiden mukaisesti ja voivat sisältää kirjallisuuden lisäksi esimerkiksi musiikkia ja elokuvia. Kotikirjasto Hopeaketun henkilökunnalta voi tilata myös kirjavinkkauksia. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

Kaarinan pääkirjaston toisesta kerroksesta löytyy neuropsykiatrisiin häiriöihin liittyvää kirjallisuutta (Nepsy). Nepsy on lyhenne sanasta neuropsykiatria. Neuropsykiatriset häiriöt vaikuttavat aivojen keskushermostoon, mikä voi ilmetä keskittymisvaikeuksina tai ajatusten harhailuna. Luetun ymmärtäminen tai oppitunneilla keskittyminen voi olla hyvin haastavaa. Nepsy-häiriöt ovat kuitenkin aina hyvin yksilöllisiä, eikä niistä voida sen vuoksi luoda kaikkia koskevaa yleiskuvaa. Nepsy-häiriöitä arvioidaan olevan noin 10-20 % väestöstä. (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020.)

Verkkosivustolla mainitaan, että Nepsy-kirjat löytyvät ennen 0-luokkaa, yläkerran infotiskin läheisyydestä (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020). Käsite 0-luokka on kirjastoammatillinen termi, joka viittaa yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmään (YKL). Asiakkaalla ei kuitenkaan voida olettaa olevan käsitystä kirjastojen luokitusjärjestelmästä ja ammattisanastosta, jolloin kyseinen virke ei välttämättä avaudu asiakkaalle toivotulla tavalla eikä se helpota Nepsy-aineiston löytämistä.

Kaarinan kirjastot järjestivät lukulähetti toimintaa vuosina 2018-2019. Lukulähetit olivat vapaaehtoisia, jotka kävivät lukemassa kirjoja muun muassa vanhainkodeissa ja palvelukodeissa (Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut 2020). Tarkastelu hetkellä elokuussa 2020 lukulähettitoiminnasta ei ollut tietoa enempää, vaan sivustolla oli maininta: ” Lisätietoja Lukulähetti-toiminnasta tulee tälle sivulle myöhemmin.” Lukulähetti-toiminnan taukoon on saattanut vaikuttaa Koronavirustilanne.

Saavutettavasta kirjastosta ja aineistosta on yleisesti ottaen kattavasti tietoa Kaarinan kirjaston verkkosivustolla, vaikka tieto selkokirjoista puuttuu. Verkkosivujen kieli ei ole selkokieltä ja sivustolla käytetään jonkin verran kirjastoalan ammattisanastoa. Yleisesti ottaen käytetty kieli ei kuitenkaan ole erityisen vaikeaa.

Kaarinan kirjastot ovat Vaski-kirjastokimppaa, jolloin opinnäytetyössä tarkasteltiin myös, löytyykö Vaskin verkkosivuilta tietoa selkokielestä ja selkokirjallisuudesta. Vaskin verkkosivustolla ei ollut lainkaan mainintaa selkokirjoista, mutta muista saavutettavista palveluista, kuten Celiasta sekä kotipalveluista löytyi tietoa. (Vaski-finna B.)

3.3 Henkilökunnan haastattelut

3.3.1 Ryhmähaastattelu, aikuistenkirjastotyö

Aikuisten tiimiläisten kesken pidettiin kaksi ryhmähaastattelua. Ensimmäinen haastattelu oli 24.8.2020 ja toinen 27.8.2020. Molemmissa haastatteluissa oli kaksi henkilöä eli yhteensä haastatteluihin osallistui 4 henkilöä. Kaarinan pääkirjaston aikuisten osaston tiimissä on yhteensä 8 vakituista henkilökunnan jäsentä, joten osallistujia saatiin suhteellisen hyvin.

Molemmat haastattelut kestivät noin puolituntia. Haastattelun aluksi kysyttiin, että tietävätkö haastateltavat, mitä selkokielellä ylipäätään tarkoitetaan, jotta kaikki tietävät varmasti, mistä haastattelussa on kyse. Selkokielen määritelmä oli kaikilla haastatelluilla hyvin tiedossa, vaikka heidän omien sanojensa mukaan he eivät tienneet selkokielen niin sanottua virallista määritelmää.

Yleinen suhtautuminen selkokieleen ja -kirjallisuuteen oli kaikilla haastatelluilla positiivinen ja sen edistäminen koettiin tärkeäksi osaksi kirjastojen työtä. Haasteena kuitenkin on löytää ne ihmiset, jotka tarvitsevat tai hyötyisivät selkokielestä ja -kirjallisuudesta.

Lukivaikeuksista kärsivät ihmiset eivät usein ole kirjastojen asiakkaita, eivätkä he seuraa kirjastojen verkkosivuja tai sosiaalista mediaa. Tällöin tieto siitä, että omasta lähikirjastosta saisi selkokirjoja, ei kantaudu niitä tarvitseville. Haastatellut kokivat, ettei suurin osa ihmisistä edes tiedä, mitä selkokieli tai -kirjallisuus on.

Haastattelun tavoitteena oli selvittää, miten selkokirjallisuus näkyy kirjaston tapahtumissa ja muussa toiminnassa. Kaarinan pääkirjastossa ei ole juurikaan järjestetty selkokieleen tai -kirjallisuuteen liittyviä tapahtumia. Kaarinan kirjaston aikuisten tiimi järjestää kirjavinkkausta, mutta selkokirjoja ei niissä ollut ollut. Selkokirjoja ei ollut Kaarinan kirjaston aikuisten lukudiplomissa, eivätkä ne olleet mukana seniorisurffeissa. Seniorisurffit on iäkkäille tarkoitettu palvelu, jossa opetellaan tietokoneen, älypuhelimien ja internetin käyttöä.

Selkokirjallisuus ei kuitenkaan ollut jäänyt täysin huomioimatta, sillä Kaarinan pääkirjaston henkilökunta on kuitenkin käynyt kaarinalaisissa palvelutaloissa lukemassa selkokirjoja niiden asukkaille. Selkokirjoja lukenut haastateltava oli huomannut, että vanhuksat jaksoivat keskittyä selkokirjojen ääneen lukemiseen huomattavasti paremmin kuin

perinteisten kirjojen lukemiseen. Haastateltava koki tämän johtuvat siitä, että selkokirjoista on riisuttu niin sanotut turhat koukerot, jolloin tarinan seuraaminen on helpompaa. Monilla vanhuksilla on muistisairauksia, jotka voivat vaikeuttaa keskittymiskykyä, jolloin tavallisen kirjan kuuntelu voi tuntua vaikealta.

Selkokirjoja on laitettu jonkin verran kotipalvelun kirjakasseihin sekä palvelukoteihin. Palvelukodeissa selkokirjoja on käytetty kirjallisuusterapiassa sekä, kun palvelukodin henkilökunta on toivonut esimerkiksi lyhyitä novelleja ääneen lukua varten. Palvelukodin asukkaat on pitäneet selkokirjoista, sillä niiden sisäistäminen sekä lukeminen on helpompaa ja nopeampaa.

Kaksi haastatelluista ei osannut kertoa, miten selkokieli ja -kirjallisuus näkyy kirjaston tapahtumissa, mutta toinen heistä toi esille, että Kaarinan kirjasto panostaa selkokirjojen hankintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki selkokirjat hankitaan ja niitä hankitaan pääkirjaston lisäksi sivukirjastoihin, kuten Littoisiin ja Piikkiöön. Lisäksi selkokirjahylly on niin sanotusti ”paraatipaikalla” kirjaston ensimmäisessä kerroksessa ja selkokirjojen vierestä löytyy niin Celia-äänikirjat kuin tavalliset äänikirjat.

Yksi haastatelluista oli lukenut itse selkokirjoja ja koki ne hyödylliseksi esimerkiksi kirjavinkkaukseen valmistautumisessa. Niin sanottu tavallinen lukija lukee selkokirjan nopeasti, jolloin vinkkauksen valmisteluun ei kulu yhtä paljon aikaa. Selkokirjan avulla tarinasta saa hyvän käsityksen, jolloin kirjaa voi vinkata. Selkokirjat sopivat pikaiseen lukemiseen, mutta niiden lukemisesta ei jää samanlaista muistijälkeä kuin perinteisen kirjan lukemisesta.

Osa haastatelluista innostui ajatuksesta, että kirjastossa järjestettäisiin selkokirjojen lukupiiri. Toisessa haastattelussa kävi ilmi, että tällainen maahanmuuttaja naisille suunnattu selkolukupiiri oli alkamassa Kaarinan pääkirjastossa syksyllä. Osa kuitenkin koki, että koska aineiston määrä on niin suppea, niiden ympärille on vaikea keksiä mielekkäitä tapahtumia. Selkokirjojen kansikuvituksen ja muun kuvituksen koettiin olevan tylsää, jolloin se houkuta tarttumaan selkokirjaan tai laittamaan niitä esille.

Kaksi haastatelluista toi esille, että selkolukupiirin järjestäminen voi olla ongelmallista, sillä ihmiset eivät välttämättä halua identifioitua selkolukijoiksi. Tämä johtunee selkokirjojen maineesta ”kehitysvammaisten kirjoina”.

Kaikilta haastatelluilta oli kysytty selkokirjoista. Lähes kaikki kysymykset olivat koskeneet selkokirjojen sijaintia. Selkokirjoja tultiin kysymään arviolta noin kerran viikossa.

Selkokirjoja kysyvät olivat yleensä, joko ammattiopisto Livian opiskelijoita, jotka tutustuivat opinnoissaan selkokieleen ja -kirjoihin tai henkilöitä, jotka tarvitsevat selkokirjoja, kuten esimerkiksi maahanmuuttajia. Ensimmäisessä haastattelussa olleet kokivat, että kirjaston asiakkaat tiesivät hyvin, mistä selkokirjat löytyvät ja osasivat käyttää selkohoilyä.

Kaikki haastatellut kokivat, ettei heillä ole riittävästi tietoa ja osaamista selkokielestä ja -kirjallisuudesta. Asiakaspalvelussa olisi tärkeää käyttää selkeää kieltä, mutta haastatellut kokivat, ettei heillä ollut tähän riittävää osaamista. Kirjastoissa käytetään paljon ammattisanastoa ja välillä on vaikea muistaa, etteivät asiakkaat ole välttämättä työntekijöiden kanssa kielellisesti ”samalla tasolla. Asiakas ei aina välttämättä kehtaa sanoa, vaikkei ymmärtäisi jotain asiakaspalvelijan käyttämää sanaa tai termiä. Haastatellut toivoivatkin selkeitä ohjeistuksia siitä, miten heidän tulisi puhua asiakkaille ja millaisia sanoja heidän tulisi käyttää, jottei väärinymmärryksiä syntyisi ja asiakaspalvelu oli mahdollisimman sujuvaa.

Osa haastatelluista oli huomannut selkeän eron siinä, kun he olivat pyrkineet käyttämään selkeää kieltä ohjeistaessaan asiakkaita kopiokoneen käytössä. Selkeät ohjeet vähensivät lisäohjeiden kysyjien määrää. Osa haastatelluista koki, että olisi hyvä, mikäli heille järjestettäisiin selkokielen asiakaspalvelun kurssi. Haastatellut mainitsivat, että Kaarinan kirjasto oli hakenut rahoitusta selkokielen hankkeelle, mutta se ei ollut saanut rahoitusta.

Haastatellut kokivat, etteivät he aina osaa tunnistaa selkokielen tai -kirjojen tarvitsijaa, eivätkä he aina osaa kertoa selkokirjoista oikeassa tilanteessa. Haastatellut toivoivat, että selkokeskus tiedottaisi aktiivisemmin selkokirjoista sekä kirjastojen henkilökunnalle kuin selkokirjojen tarvitsijoille.

Kysymys pitäisikö kirjoja kirjoittaa enemmän suoraan selkokielelle jakoi haastateltujen mielipiteitä. Kaksi oli sitä mieltä, että ehdottomasti pitäisi ja kaksi puolestaan sitä mieltä, että kirjojen selkomukauttaminen on parempi ratkaisu. Selkomukauttamisen puolesta puhujat kokivat, että myös erityisryhmillä pitäisi olla mahdollisuus nauttia jo yleissivistyksenkin kannalta merkittävistä suomalaisista teoksista. Haastateltavien mielestä kielen rikkaus kärsii, kun kirjoja selkomukautetaan, mutta he kuitenkin sanoivat, että mahdollisuus nauttia tarinoista on tärkeää.

Ensimmäisessä haastattelussa olleet olivat sitä mieltä, että selkokirjoja julkaistaan liian vähän. Selkokeskuksen mukaan selkokirjoja julkaistaan vuosittain noin 20-30 ja tämä sisältää myös niin sanotut koskettelukirjat.

Haastatellut kokivat, että Kaarinan pääkirjaston selkoasioissa on kehitettävää ja selkokirjat pitäisi ottaa osaksi erilaisia tapahtumia tai muita kirjaston järjestämää toimintaa, esimerkiksi aikuisten lukudiplomeihin ja lukupiireihin. Vaikka selkokirjoja on julkaistu suhteellisen vähän ja ainoastaan niiden ympärille voi olla vaikea keksiä tapahtumaa, niitä voisi vinkata aikuisten kirjavinkkauksessa sekä laittaa niitä enemmän mukaan kotipalvelun kirjakasseihin.

3.3.2 Ryhmähaastattelu, lasten ja nuorten kirjastotiimi

Lasten- ja nuortentiimin ryhmähaastattelu pidettiin perjantaina 4.9 ja siihen osallistui yhteensä 4 henkilöä. Haastattelu kesti noin tunnin. Kaarinan pääkirjaston lasten- ja nuortentiimissä on yhteensä 5 vakituista työntekijää, joten osallistujien määrää voidaan pitää hyvänä.

Haastatellut kokivat suurimpana ongelmana sen, etteivät suurin osa opettajista tunne selkokirjoja lainkaan. Monet opettajat ovat huolissaan nuorten heikentyvästä lukutaidosta, mutta heillä ei ole juuri tietoa selkokirjoista, eivätkä he näin ollen osaa suositella niitä oppilailleen. Haastatellut kokivat tämän ongelmana, koska Kaarinassa erityisoppilaita sekä suomea toisena kielenä puhuvia maahanmuuttajia on integroitu tavallisiin luokkiin. Tavallisilla luokanopettajilla ei ole välttämättä osaamista tai tietoa erityisryhmien opettamisesta, jolloin opettajat eivät esimerkiksi tunne saavutettavia aineistoja, kuten selkokirjoja ja Celia-äänikirjoja.

Lasten ja nuorten kirjastotiimiläiset kokivat, että selkokieli ja -kirjallisuus ei juurikaan näy kirjaston toiminnassa. Selkohyllyn sijaintia pitäisi kehittää ja mahdollisesti siirtää lasten ja nuorten aineisto omalle osastolleen. Yksi haastatelluista toi esille, että olisi hyvä, että Kaarinan kirjastossa olisi käytössä hyllyopasteita. Yksi haastatelluista mainitsi, että rannikkoseudun ruotsinkielisissä kirjastoissa on käytössä Ebbel-hyllyjä, joihin on koottu Celia-äänikirjoja, helppolukuisia kirjoja ja äänikirjoja. Ebbel-hyllyjen yhteydessä on myös esitteitä niiden tarkoituksesta. Sama voisi toimia Kaarinassakin.

Selkokirjahyllyn sijainnin koettiin olevan lasten- ja nuortenosaston kannalta huono, sillä hylly on kaukana, jolloin nuoren pitää erikseen mennä hyllyn luo. Tämä korostaa haastateltujen mielestä liikaa selkokirjojen erilaisuutta. Jos kirjat olisivat nuorten osastolla, ne eivät välttämättä olisi yhtä leimaavia.

Kaksi haastatelluista toi esille, että hyviä selkokirjoja tulisi hankkia ainakin kaksi, jotta niitä olisi saatavilla niiden tarvitsijoille. Haastattelussa tuli esille, että selkokirjat ovat ”ikävännäköisiä” eivätkä ne sen vuoksi myy itse itseään. Tähän auttaisi se, että kannet olisivat samat kuin alkuperäisessä teoksessa ja lisäksi kovat kannet tekisivät selkokirjoista ”virallisempia”. Haastatellut toivoivat, että selkokirjojen kansikuvitukseen panostettaisiin enemmän, sillä hyvät kannet ovat erittäin tärkeitä lasten ja nuorten kirjojen kohdalla.

Haastatellut toivat esille, että olisi hyvä, jos selkokirjoissa näkyisi selkeästi, vaikkapa värikoodilla, minkä tasoinen selkokirja on kyseessä. He osasivat kertoa, että näin toimitaan Ruotsissa. Suomessa selkokieli on jaettu kolmeen luokkaan: tosi helppoon selkokieleen, perusselkokieleen sekä vaativaan selkokieleen (Leskelä 2019, 160). Lasten- ja nuortentiimiläiset kokivat, että tämän jaottelun olisi hyvä näkyä selkokirjoissa. Tällöin vinkkaaminen olisi helpompaa, ettei tule vinkanneeksi ”liian helppoa kirjaa”. Haastatellut kokivat, että lapsi tai nuori voi kokea selkokirjojen lukemisen leimaavaksi ja hän voi luulla, että häntä pidetään ”keharina”, jos kirjassa käytetty kieli on liian yksinkertaista.

Lasten ja nuorten tiimiläiset toivoivat tukea selkokirjojen vinkkaukseen ja esille laittoon, jotta he osaisivat markkinoida niitä mahdollisimman houkuttelevasti. He toivoivat, että he saisivat tietoa siitä, paljonko selkokieltä tarvitsevia tai siitä hyötyviä lapsia ja nuoria Kaarinassa ylipäättään on. He mainitsivat, että vaikka kouluilla on tästä asiasta tietoa, se ei ole kulkeutunut heille. Tämä on heidän mielestään huolestuttavaa, sillä erilaisia oppimisen ja lukemisen vaikeuksia on lapsilla ja nuorilla yhä enemmän tai ainakin niitä löydetään enemmän tietoisuuden lisääntymisen vuoksi. Tiedon puuttumisen vuoksi kirjaston on vaikea tarjota oikeita palveluita.

Haastatellut kertoivat, että monet vanhemmat ovat viime aikoina havahtuneet siihen, etteivät heidän lapsensa lue lainkaan. Vanhemmat ovat yrittäneet saada lasta lukemaan, mutta se ei ole onnistunut, koska lapsi ei ole ymmärtänyt lukemaansa. Tällöin haastateltavat olivat suositelleet selkokirjoja näille henkilöille.

Haastateltujen mielestä selkokirjoja ei välttämättä julkaista liian vähän vaan ongelmana on niiden laatu. Selkokirjallisuus on monenkirjavaa ja kirjat eivät aina sovi heidän tarpeisiinsa. Heidän mielestään olisi riittävä, jos vuodessa julkaistaisiin 15-20 laadukasta lasten- ja nuorten selkokirjaa. Lisäksi selkomukautettujen kirjojen tulisi olla ajankohtaisempia ja pitäisi julkaista myös ”hittikirjoja”. He toivat esille, että viime aikoina on julkaistu selkomukautettuja versioita hyvin vanhoista kirjoista, joita moni ei lue enää alkuperäisenäkään. Yksi haastatelluista toivoi, että julkaistaisiin enemmän lasten ja nuorten

selkotietokirjoja. Selkokirjojen ei koettu olevan näiden seikkojen vuoksi yhtä hyviä kuin alkuperäisten versioiden. Haastatelluista 3 oli itse lukenut selkokirjaa. Kaikki olivat sitä mieltä, että pitäisi julkaista kirjoja enemmän suoraan selkokielelle.

Lasten ja nuorten tiimin kirjastonhoitajat kokivat, ettei heillä ole tarpeeksi osaamista siihen, miten he voisivat hyödyntää selkokirjallisuutta sen kohderyhmien parissa. Tietoa siitä, mitä selkokirjat ovat on heidän mielestään riittävästi, ongelmana on se, että miten tätä kaikkea tietoa voisi soveltaa käytäntöön. He toivoivat erityisesti apua siihen, miten he voisivat vinkata selkokirjoja ilman, että he korostaisivat niiden kuuluvan erityisryhmille. Haastatellut kokivat, että heidän pitäisi tehdä enemmän kirjavinkkausta myös opettajille, sillä erityisluokille ei tehdä juuri lainkaan kirjavinkkausta ja pienryhmät alikäyttävät kirjaston palveluita. Yksi haastatelluista toi kuitenkin esille, että hänen kirjavinkkausvastuullaan olevat erityisluokat olivat pyytäneet kirjaston palveluita, jotta heidän koulupäiviinsä saataisiin vaihtelua. Haastatellut kokivat, että selkokirjojen asemaa voisi parantaa, jos kirjastossa vierailisi selkomukauttaja tai selkokirjailija.

4 PÄÄTELMÄT JA KEHITYSEHDOTUKSET

4.1 Selkeämpi selkohylly

Asiantuntijahaastattelussa ja havainnoinnissa huomattiin, että selkohyllyn saavutettavuudessa on parannettavaa. Tämä tuli esille myös lasten ja nuorten kirjastonhoitajien haastattelussa. Ehdotuksena tähän on se, että lasten, nuorten ja nuorten aikuisten kirjat siirrettäisiin lasten- ja nuortenosastolle. Tällöin selkokirjoja tarvitsevat lapset ja nuoret löytävät kirjat paremmin. Kirjaston lasten ja nuorten tiimin kirjastonhoitajat kokivat, että täysin erillinen sijainti lisää selkokirjojen leimaavuutta kehitysvammaisten kirjoja. Jos kirjat löytyvät samasta paikasta kuin muut lasten ja nuorten kirjat, se vähentää niiden leimaavuutta.

Lasten ja nuorten selkoaineiston siirtämistä lasten ja nuortenosastolle tukee myös se, että nuoret eivät yleensä halua pyytää apua aikuisilta tai kirjaston henkilökunnalta. Lasten ja nuorten selkohyllyn olisi hyvä sijaita kirjastossa sellaisessa paikassa, jossa nuoret muutenkin viettävät aikaa. Tällöin lasten ja nuorten selkokirjojen asema erityisryhmien kirjoja ei korostuisi yhtä paljon kuin nykyisellään. (Celia 2017.)

Knuutilan asiantuntijahaastattelussa (Knuutila 18.8.2020) kävi ilmi, että selkokirjojen signum-tarroissa käytetyt värit olivat hyvä idea, mutta ideaa ei viety riittävän pitkälle saavutettavuuden kannalta. Selkokirjojen saavutettavuutta parantaisi se, että hyllyn yhteydessä olisi selitetty, mitä eri värisillä signumtarroilla tarkoitetaan. Tällöin selkokirjoja etsivät henkilö löytää helpommin omalle ikätasolleen sopivaa luettavaa.

Ohjeistus selkokirjohyllyn yhteyteen on tarpeellinen erityisesti, mikäli Kaarinan pääkirjaston lasten ja nuorten osastolta ei löydy tilaa selkokirjoille. Tällaisenaan hylly ei palvele selkokirjoja etsiviä asiakkaita, sillä se on liian sekava eikä se ole riittävän saavutettava. Yleisten kirjastojen saavutettavuus suosituksessa (2017) todetaan, että saavutettavien kirjojen, kuten selkokirjojen ja selkokirjojen, tulee olla kirjastossa helposti löydettävissä.

Saavutettavuuteen ei riitä se, että hylly on näkyvällä paikalla, vaan myös kirjojen tulee löytyä hyllystä helposti. Kun kaikki selkokirjat on laitettu samaan hyllyyn ja hyllyn seinässä lukee ”Aikuiset selko”, vaikka hyllyssä on myös lasten ja nuorten kirjoja, hylly ei ole saavutettava. Esimerkiksi Turun pääkirjastossa aikuisten selkokirjat ja lasten ja nuorten selkokirjat löytyvät omilta osastoiltaan, mikä parantaa niiden saavutettavuutta.

4.2 Esite selkokirjoista

Havainnoinnissa huomattiin, ettei selkokieltä ja -kirjallisuutta ollut juurikaan nostettu esille Kaarinan pääkirjastossa. Asiantuntijahaastatteluissa kävi ilmi, että selkokirjallisuuden saavutettavuutta voisi parantaa esitteellä. Tästä esitteestä kävisi ilmi, mitä selkokieli ja -kirjat ovat ja kenelle ne sopivat. Airaksisen (Airaksinen 14.9.2020) mukaan esitteessä tulisi kertoa selkokielen tarvitsijoista mahdollisimman kattavasti. Perinteisten ryhmien, eli kehitysvammaisten, maahanmuuttajien ja kielellisistä vaikeuksista kärsivien, lisäksi tulisi korostaa, että selkokirjat sopivat kaikille esimerkiksi lukemisharrastusta aloitteleville. Jokaisella voi olla elämässään hetkiä, jolloin tarvitsee mahdollisimman selkeää kieltä. Airaksisen (Airaksinen 14.9.2020) mukaan selkokirjat voivat toimia terapeuttisena vastapainona hetkiselälle arjelle. Kun muu elämä on raskasta, selkeä ja ymmärrettävä kieli voi tuoda mukavaa vastapainoa.

Esitteessä voitaisiin kertoa, millaista saavutettavaa aineistoa Kaarinan pääkirjastossa on saatavilla. Esite parantaa aineiston saavutettavuutta ja tätä kautta mahdollisesti myös lainausta. Molemmista asiantuntijahaastatteluissa (Knuutila 18.8.2020 ja Airaksinen 14.9.2020) ja havainnoinnissa ilmeni, että saavutettavaa aineistoa on runsaasti saatavilla. Ongelmana on lähinnä siinä, ettei siitä ole kerrottu riittävästi verkkosivuilla ja itse kirjastossa.

Näitä esitteitä saavutettavasta aineistosta voitaisiin laittaa kirjaston asiakaspalvelupisteille, lainausautomaattinen läheisyyteen, infotelineisiin sekä selkokirjahyllyn yhteyteen. Näin varmistettaisiin se, että viesti tavoittaa mahdollisimman monta henkilöä.

4.3 Selkokielen edistäminen Kaarinan kirjastoissa

Muiden kirjastojen vertaisarvioinnissa löydettiin hyviä ideoita, jotka toimisivat myös Kaarinassa. Erityisesti Oulun kaupunginkirjastossa selkokirjojen saavutettavuuteen oli panostettu. Oulussa selkokirjahylly oli nimetty ”Selkis”-hyllyksi ja siihen on koottu selkokirjoja sekä muuta helppolukuista aineistoa. Samanlainen hylly voisi toimia Kaarinassa. Selkis-hylly luo positiivisempaa mielikuvaa kuin sana selkokirjahylly tai selkohylly, mikä voisi lisätä selkokirjojen houkuttelevuutta. Selkis-hyllyn löydettävyyden ja houkuttelevuuden tueksi voi tilata Celialta värikkäitä pöllötarroja, jotka luovat positiivista kuvaa selkokirjoista. Vaihtoehtoisesti näitä pöllötarroja voi tulostaa myös itse osoitteesta:

<https://www.celianet.fi/kirjaston-ohjeet/materiaalit-kirjastoihin/selkis/> (Celia 2017). Värikkäät ja hauskat pöllötarrat luovat positiivista kuvaa selkokirjoista, mikä vähentää niiden leimaavuutta ”kehitysvammaisten kirjoina”. Värikkäät tarrat erottuvat kirjastoympäristössä ja herättävät kiinnostusta tutustua ”Selkis”-hyllyyn. Positiivinen erottautuminen voisi myös lisätä selkokirjojen lainausmääriä.

Kaarinan kirjastoissa on mahdollista suorittaa erilaisia lukudiplomeja. Kaarinan kirjastojen lukudiplomissa kannustetaan lukemaan kirjallisuutta laajasti erilaisista genreistä ja aihepiireistä ja selkokirjat voisivat olla yksi näistä. Tällöin suuren yleisön tietoisuus selkokirjoista lisääntyisi. Olisi myös hyvä, että heikompi aikuinenkin lukija tai lukemista aloitteleva voisi suorittaa lukudiplomin lukemalla selkokirjoja tai muuta helpompaa kirjallisuutta. Laajat lukuhaasteet, joissa pitää lukea vuodessa esimerkiksi 50 kirjaa, tuntuvat heikommasta lukijasta mahdottomilta. Helpompi lukuhaaste loisi onnistumisen kokemuksia, kun tehtävä ei vaikuta heti alusta alkaen mahdottomalta.

Selkokirjoilta tulisi pyrkiä häivyttämään niin sanottua kehitysvammaisten kirjojen leima, a jolloin myös lukivaikeuksista kärsivät ihmiset uskaltaisivat tarttua niihin ilman leimaantumisen pelkoa. Selkokirjojen ottaminen mukaan osaksi yleistä lukudiplomia parantaisi niiden tunnettua. Airaksisen (Airaksinen 14.9.2020) mukaan lukudiplomiin osallistuva henkilö voisi osata suositella selkokirjaa tutulle, jonka uskoisi hyötyvän niistä, vaikka hänellä ei itsellään olisi tarvetta selkokirjoille.

Kaarinan kirjaston lasten ja nuorten lukudiplomeissa olisi hyvä huomioida myös heikommat lukijat, esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset, joiden äidinkieli ei ole suomi sekä erityisluokkien oppilaat. Tällöin heikommatkin lukijat saisivat lukemaan oppimisen kannalta tärkeitä onnistumisen kokemuksia.

Tätä on kokeiltu jo esimerkiksi Paraisten kaupungin kirjastossa, jossa lukemiseen on kannustettu matalalla kynnyksellä. Paraisilla on järjestetty lukemista kammoaville oma kurssi: Lukeminen ei ole mun juttu – vai olisiko? Hankkeen työntekijöiden mukaan lukuintoa voi herätellä esimerkiksi sarjakuvilla tai lyhennetyillä teoksilla. (Rovio 2020.)

Haastatteluissa ilmeni, että Kaarinassa oli alkamassa S2-hanke. Hankkeen tarkoituksena on parantaa suomea toisena kielenä puhuvien kirjastopalveluja. S2-lukudiplomi tai selkodiplomi sopisi tähän hankkeeseen. Diplomit voitaisiin suunnata sekä aikuisille että lapsille ja nuorille. Oulun kaupunginkirjasto on luonut tähän tarkoitukseen sopivia diplomeja, jotka ovat verkossa vapaasti hyödynnettävissä. Kaarinan pääkirjastossa

voitaisiinkin hyödyntää näitä diplomeja ja mahdollisesti kehittää niitä, mikäli niissä nähdään tarvetta kehittämiseksi.

Havainnoinnissa huomattiin, että Kaarinan pääkirjastossa järjestetään paljon erilaisia aineistonäyttelyitä ajankohtaisista teemoista. Luonnollisesti tällainen näyttely olisi hyvä koota selkokirjoista sekä muusta saavutettavasta aineistosta. Näyttelyn voisi koota jo S2-hankettakin ajatellen sekä aikuisten että lasten- ja nuortenosastolle. Hankkeen kannalta olisi hyvä, jossa selkokieliä lasten ja nuorten kirjoja löytyisi lasten- ja nuortenosastolta. Tämä parantaisi merkittävästi niiden saavutettavuutta, kuten Yleisten kirjastojen saavutettavuus suosituksessa (2017) todetaan.

Leskelän (2016) ja Airaksisen asiantuntijahaastattelun (14.9.2020) mukaan selkokirjallisuuden saavutettavuutta voitaisiin parantaa erilaisten tapahtumien, kuten selkosanataidepajojen tai lukutukitoiminnan avulla. Henkilökunnan haastatteluissa ilmeni, että tällaista toimintaa oli jo kaavailtu kirjastoon, sillä syksyllä 2020 kirjastossa oli alkamassa selkolukupiiri maahanmuuttajataustaisille naisille.

Haastatteluissa ilmeni, että kirjaston osalla henkilökunnasta oli osittain negatiivinen suhtautuminen selkokieleen ja -kirjallisuuteen. Selkokirjallisuus koettiin tylsäksi ja yksinkertaiseksi. Tämä saattaa johtua siitä, että kirjastoalalla työskentelevät ovat taitavia lukijoita, jotka lukevat paljon. Heidän saattaa siis olla vaikea asettua sellaisen ihmisen asemaan, jolle lukeminen on vaikeaa. Ihmisillä on myös tapana vastustaa uusia asioita ja sellaisia asioita, joista he eivät tiedä (Lappalainen 2014, 15-17). Kirjastoalalla työskentelevät myös näkevät kirjallisuuden taiteena, jolloin sen muokkaaminen koetaan puuttumisena kirjailijan työhön. Tämä seikka tuli esille henkilökunnan haastatteluissa.

Kirjaston verkkosivuilla ei ollut mainintaa selkokirjoista, vaikka muusta saavutettavasta aineistosta oli saatavilla tietoa kattavasti. Saavutettavuuden kannalta olisi kuitenkin tärkeää, että selkokirjojen myös verkkosivuilla kerrotaan, että kirjastosta voi lainata selkokirjoja.

4.4 Henkilökunnan kehitysehdotukset

Henkilökunnan ryhmähaastatteluissa ilmeni, että he kaipaivat erityisesti apua selkokieliseen asiakaspalveluun. He toivoivat selkeitä ohjeistuksia siitä, millaista kieltä heidän tulisi käyttää asiakaspalvelussa. Lasten ja nuorten kirjastonhoitajat toivoivat apua siihen,

miten he saisivat vinkattua selkokirjoja niitä tarvitseville. Selkokirjojen koettiin olevan tylsiä, jolloin niiden vinkkaaminen on erilaista kuin perinteisten kirjojen.

Airaksisen asiantuntijahaastattelussa ilmeni, että selkokeskus lähettää pyynnöstä materiaalia esimerkiksi selkokielen asiakaspalvelun tueksi. Facebookissa on Kirjavinkkariryhmä, jossa useampi kirjavinkkausta tekevä henkilö ilmoitti vinkkaavansa myös selkokirjoja ja auttavansa mielellään, mikäli joku tarvitsee apua vinkkaukseen liittyen.

Savonia ammattikorkeakoulu järjestää joka syksy selkoviestinnän verkkokurssin, jossa opetellaan puhumaan ja kirjoittamaan selkokieltä. Kurssin hyväksytysti suorittaneet saavat osallistumisestaan ”Selkokielen-osaaja”-osaamismerkkin.

Selkokielen käyttäminen asiakaspalvelussa on tärkeää, sillä Leskelän (2019, 293) mukaan selkokieli voi vähentää turhia valituksia ja uusia yhteydenottoja. Myös henkilökunta oli huomannut tämän, mikä kävi ilmi haastatteluissa. Selkokielen asiakaspalvelun toteutuminen vaati Leskelän (2019) mukaan sen, että asiakaspalvelijat omaksuvat selkokielen puheen periaatteet ja palvelupiste, tässä tapauksessa kirjasto, tuottaa lisäksi selkokielistä materiaalia keskustelun ja neuvonnan tueksi. Vaski-kirjastoissa tähän on jorhdytty, sillä kirjaston käyttöohjeet on julkaistu selkokielellä.

Selkokieltä tarvitsevan asiakkaan palvelu vaatii enemmän aikaa kuin muiden. Asioita voi joutua toistamaan useampaan kertaan ja selittämässä on hyvä käyttää myös puhetta tukevia menetelmiä. Selkokielisessä asiakaspalvelussa on tärkeää pitää lauseet lyhyinä ja välttää pitkää selittämistä. Monesti selkokieltä tarvitseva voi kokea häpeää, jolloin hän ei edes ilmaise ymmärtämättömyyttään. Hän saattaa kuitenkin myöhemmin palata selvittämään asiaansa ja tällöin vastassa on mahdollisesti toinen asiakaspalvelija, jolloin kaikki pitää aloittaa alusta. (Leskelä 2019, 293-294.)

Selkokieltä kirjastoon asiakaspalveluun on sen verran suuri työ, että vastuu siitä kannattaisi yksittäisen pienen kunnan (Kaarina) sijaan siirtää esimerkiksi koko Vaski-kirjastojen yhteiseksi projektiksi. Tällöin kaikissa Vaski-kirjastoissa olisi yhtenäiset ohjeet selkokielen asiakaspalveluun. Samalla varmistettaisiin se, että selkokielen osaajia on riittävästi ja nämä osaajat voisivat kouluttaa uusia työntekijöitä puhumaan selkokieltä.

Selkokielistä asiakaspalvelua voisi lähteä kehittämään empatian kautta. Suurin osa kirjastoissa työskentelevistä ihmisistä on sellaisia, jotka lukevat ja ovat aina lukeneet paljon. Tällöin asettuminen sellaisen ihmisen asemaan, jolle lukeminen on vaikeaa voi olla hankalaa (Haastattelu 2, Airaksinen, 14.9.2020). Empatia tarkoittaa kykyä asettua toisen

ihmisen asemaan ja kykyä ymmärtää hänen tunteitaan ja näkökulmiaan. Empatia koostuu kahdesta kyvystä. Nämä ovat tietoinen ymmärrys toisen asemaan asettumisesta ja hänen näkökulmansa ymmärtämisestä sekä kykyä samaistua toisen tunteisiin ja eläytyä heidän kokemuksiinsa. Empatia on kognitiivisten toimintojen yhdistelmä, jota voi opetella. (Teräs 2017.)

Aikuisten tiimin ryhmähaastattelussa yksi haastatelluista kertoi, että oli itse kokenut, että selkeä kieli olisi erityisen tärkeää viranomaistiedotuksessa. Hän oli lukenut aamulla aluehallintoviraston uusinta ohjeistusta Korona-virukseen liittyen ja kokenut tekstin pitkät lauseet vaikeaksi, ja hänen oli pitänyt lukea teksti moneen kertaan, jotta oli ymmärtänyt sen. Selkolukijalle jokainen teksti saattaa tuntua yhtä hankalalta, jolloin lukeminen ei ole mielekästä (Haastattelu 2, Airaksinen, 14.9.2020). Haasteltu koki, että viranomaisohjeiden pitäisi olla mahdollisimman selkeitä. Koronaviruksen aiheuttama poikkeustilanne on ahdistava, jolloin uuden tiedon omaksuminen on vaikeampaa.

Empatia on siis yksi tärkeimpiä asiakaslähtöisen palvelun työkaluja. Kun tuotetaan palvelua ihmisille, joiden arvot, elämäntapa ja kiinnostuksen kohteet poikkeavat merkittävästi omista, tarvitaan empatiaa. Keskeisintä asiakaslähtöisessä palvelussa on kunnioitus ja myötätunto, heikompi lukija tai selkolukija on yhtä arvokas ja tärkeä kirjaston asiakas kuin 50 romaania vuodessa ahmiva aktiivikäyttäjä. Kun asiakaspalvelija tuntee välittävänsä ihmisestä, jolle tuottaa palvelua, sekä kykenee eläytymään hänen elämäntilanteeseensa, löytyy prosessin aikana useimmiten juuri oikea tapa palvella, auttaa ja vaikuttaa. (Teräs 2017.) Monesti palvelumuotoilu on paras tapa lähteä muokkaamaan palvelusta asiakaslähtöistä.

5 YHTEENVETO

Selkokielestä hyötyvät kaikki. Ohjeet kannattaisi kirjoittaa suoraan selkokielelle, jolloin niitä ei tarvitsisi mukauttaa, eikä kirjaston resursseja kuluisi hankalien ohjeiden selittämiseen asiakkaille. Selkokieelisestä asiakaspalvelusta hyötyvät varsinaisten kohderyhmien lisäksi kaikki muutkin kirjaston asiakkaat. Kun asiakaspalvelu on selkeää ja ymmärrettävää, asiakkaiden ei tarvitse tulla kysymään ohjeita uudelleen. Tällöin työaikaa säästyy.

Kirjastoalalla on käytössä paljon erilaisia ammattisanoja, nämä termit eivät kuitenkaan ole useimpien asiakkaiden tiedossa. Sen vuoksi asiakaspalvelussa tulisi pyrkiä korvaamaan ammattitermit yleiskielisillä versioilla ja tarvittaessa selittää hankalat ammattitermit asiakkaille, mikäli niitä on käytettävä.

Selkokieli on tulevaisuudessa yhä tärkeämpää, sillä selkokielen tarvitsijoiden määrää kasvaa niin ihmisten ikääntymisen, maahanmuuton kuin erilaisten oppimisvaikeuksien paremman tunnistamisen vuoksi. Nykyinen hektinen elämä vaikuttaa negatiivisesti ihmisten keskittymiskykyyn, jolloin on tärkeää, että asiat pyritään ilmaisemaan mahdollisimman selkeästi.

Selkokielen saavutettavuuden lisäämiseksi ei tarvitse lähteä täysin alusta. Monissa kirjastoissa niin Suomessa ja muualla maailmassa selkokieltä on kehitetty. Näistä ideoista kannattaa poimia parhaat päältä ja ottaa ne käyttöön myös niin Kaarinassa kuin muissa kirjastoissa, joissa selkokielen saavutettavuutta ei ole vielä edistetty. Oulun kaupungin kirjastossa selkokielen kehittämisessä ollaan jo pitkällä ja heidän ideoimansa ideat ovat kaikkien kirjastojen vapaasti hyödynnettävissä. Oulun kirjaston verkkosivuilta voi esimerkiksi ladata selkolukudiplomin. Kirjastoala on pieni ala, minkä vuoksi monet kirjastot ja kirjastojen työntekijät tuntevat toisensa ja tarvittaessa auttavat kollegaa. Tätä kannattaa hyödyntää myös Kaarinassa.

Selkeä asiakaspalvelukieli ei ole itsestään selvää, vaan siihen tulee kiinnittää jatkuvasti huomioita. Vaikka sanasto olisi helppoa ja ymmärrettävää, niin asiakaspalvelija saattaa puhua liian nopeasti tai artikuloida epäselkeästi. Haastatteluissa ilmeni, että työntekijät olivat huomanneet asiakkaiden ymmärtävän kopiokoneen käyttöohjeet paremmin, kun ne oli selitetty tietyllä tavalla. Henkilökunnan jäsenten kannattaisi hyödyntää tätä oivalusta ja yhdessä pohtia ja kerätä listaa termeistä ja neuvoista, jotka asiakkaat ovat ymmärtäneet parhaiten.

Haastatteluissa ilmeni, että henkilökunnalla oli jonkin verran negatiivista suhtautumista lähinnä selkokirjoihin. Selkokirjojen kannet nähtiin tylsinä ja teksti yksinkertaisena, jolloin lukunautinto ei ole yhtä suuri. Tämä asenne johtuu todennäköisesti siitä, että Kaarinan kirjaston työntekijät ovat kaikki hyviä lukijoita, jolloin heidän on vaikea samaistua sellaisen henkilön asemaan, jolle lukeminen tuottaa vaikeuksia. Lappalaisen (2014) mukaan tämä johtuu siitä, että ihmiset ovat yleisesti ottaen ennakkoluuloisia uusia asioita kohtaan. Ihmisillä on usein ennakkoluuloja myös asioista, joista he eivät tiedä. Näin saattaa olla Kaarinan kirjastossakin.

Haastatteluista positiivisena nousi esiin se, että kirjaston henkilökunta oli aidosti huolissaan erityisesti lasten ja nuorten heikentyvästä lukutaidosta. Uusimmassa kirjastolaissa (2016/1492) kirjasto määritellään kohtaamispaikaksi, jossa kansalaiset voivat kehittää itseään sekä lisätä kansalaisvalmiuksiaan. Kaikki kirjaston asiakkaat eivät siis välttämättä ole lukutoukkia (Leskelä 2015), jolloin kirjaston pitää osata vastata myös näiden asiakkaiden tarpeisiin. Ei riitä, että palveluja tuotetaan ja suunnitellaan niille, jotka jo lukevat paljon. Yhteiskunnalle tulee kalliiksi, mikäli osa ihmisistä ei saavuta tietoyhteiskunnassa pärjäämisen kannalta riittävää lukutaitoa. Kirjastot ovat avainasemassa lukutaidon edistämässä, sillä kaikilla perheillä ei ole varaa ostaa kirjoja. Sen vuoksi on tärkeää, että kirjaston henkilökunta tunnistaa oman alueensa lukemisen tuen tarpeet (Leskelä 2015).

LÄHTEET

- Ask about Ireland. Guide to communication: How to Say It in Plain. <http://www.askaboutireland.ie/libraries/public-libraries/jobs-careers/professional-development-/guide-to-communication-sa/6.-hoe-to-say-it-in-plain/> Viitattu 12.8.2020
- Celia. 2017. Selkis tarjoaa tukea lukemisen moniin tapoihin. Blogi. 28.11.2017. <https://www.celia.fi/Blogi/selkis-tarjoaa-tukea-lukemisen-moniin-tapoihin/> Viitattu 16.10.2020
- Celia. Tietoa Celiasta. <https://www.celia.fi/tietoa-celiasta/> Viitattu 18.8.2020
- Finto.fi A. Suomalainen asiasanasto ja ontologia palvelu. Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä. <https://finto.fi/ykl/fi/index> Viitattu 29.10.2020
- Finto.fi B. Suomalainen asiasanasto ja ontologia palvelu. Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä: 0-luokka. <https://finto.fi/ykl/fi/page/0> Viitattu 29.10.2020
- Helmet-verkkokirjasto. Tapahtumat ja vinkit: Mikä on selkokirja? [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Mika_on_selkokirja\(196398\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Mika_on_selkokirja(196398)) Viitattu 28.8.2020
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. & Sinivuori, E. 2009, Tutki ja kirjoita, 15. uudistettu painos. Tammi: Helsinki.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.). 2017, Tutkimushaastattelun käsikirja. Vertaisarvioitu. Vastapaino: Tampere.
- Kaarinan kaupungin ja kirjaston verkkosivut. <https://kaarina.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjasto> Viitattu 7.8.2020
- Kaarinan kirjaston kokoelmapolitiikka. 2020. Verkkoaineisto. https://kaarina.fi/sites/default/files/media/files/kokoelmapolitiikka_nettiin04052020.pdf Viitattu 9.8.2020
- Kananen, J. 2008. Kvali : kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Kimble, Joseph. 1997. Writing for Dollars, Writing to please, The Case for Plain Language in Business, Government, and Law. Editors software. Verkkoaineisto. http://www.editorsoftware.com/Downloads/Kimble_Writing_for_Dollars_plain_English.pdf Viitattu 14.8.2020
- Järvenpään kaupunginkirjasto. Kirjasto-suomi sanakirja. <http://kirjastonkulmilla.blogspot.com/p/kirjasto-suomi-sanakirja.html> Viitattu 29.10.2020
- Laki yleisistä kirjastoista. 2016. 29.12. 2016/1492. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Lapin kirjaston Finna-verkkokirjasto. Saavutettava kirjasto. <https://lapinkirjasto.finna.fi/Content/saavutettavuus> Viitattu 27.8.2020
- Lappalainen, M. 2015. Miksi aivot sanovat ei: opi uusi tapa ajatella. Minerva Kustannus Oy: Helsinki.
- Leskelä, L. 2015. Selkokieltä kirjastoon. Selkokeskus. Aluehallintoviraston julkaisuja. 9.9.2015. <http://www.avi.fi/documents/10191/4474124/Leelaaura+Leskel%C3%A4.%20Selkokielt%C3%A4%20kirjastoon/b49cb7c3-e4fe-46f2-9c11-30583fb2bac1>
- Leskelä, L. 2019. Selkokieli: Saavutettavan kielen opas. Kehitysvammaliitto ry: Turenki.

Mikkonen, S. 2019. Selkokieli ja kielellinen saavutettavuus – kohti yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 10(4). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-toukokuu-2019/selkokieli-ja-kielellinen-saavutettavuus-kohti-yhdenvertaisempaa-yhteiskuntaa> Viitattu 7.8.2020

Opetus- ja kulttuuriministeriö. PISA-tutkimus ja Suomi. <https://minedu.fi/pisa> Viitattu 29.10.2020

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivut A. Selkis-hylly. <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/selkis-hylly> Viitattu 27.8.2020

Oulun kaupunginkirjaston verkkosivut B. Tervetuloa Oulun kaupunginkirjastoon! <https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/SELKO+Tervetuloa+Oulun+kaupunginkirjastoon.pdf/2cbd8200-851c-48d9-b424-cbe4e6c073e0> Viitattu 29.10.2020

PISA (The Programme for International Student Assessment). Country Note; Finland. Results from PISA 2018. https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_CN_FIN.pdf Viitattu 7.8.2020

Rovio, M. 2020. Herätä lukuinto pienin askelin. *Turun sanomat*. 13.9.2020.

Savonlinnan kaupungin kirjaston kokoelmapolitiikka. 2014. <https://www.savonlinna.fi/filebank/6424-Kokoelmapolitiikka.pdf> Viitattu 29.10.2020

Selkokeskus. 2017. Selkokieli: määritelmä <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/> Viitattu 8.8.2020

Selkokeskus. 2019. Selkokielen tarvearvio. Verkkoaineisto. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf>

Teräs, Ulla. 2017. Empatia on ihmiskeskeisen suunnittelun tärkein työkalu. *Kuntaliitto: Kokeilublogi*. 1.12.2017. <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2017/empatia-ihmiskeskeisen-suunnittelun-tarkein-tyokalu> Viitattu 13.10.2020

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, 5. uudistettu painos. Tammi: Helsinki.

University of Illinois Library. Library Web: Content style guide: plain language voice and tone. <https://publish.illinois.edu/libraryweb/content-style-guide/plain-language-voice-and-tone/> Viitattu 12.8.2020

Uotila, E. 2017. Selkokieli kirjastossa # 1: selkokieli ja käyttäjäryhmät. *Kirjastokaista.fi*. Videotallenne. <https://www.kirjastokaista.fi/selkokieli-kirjastossa-1-selkokieli-ja-kayttajaryhmat/> Viitattu 9.8.2020

Vaski.finna.fi B. Esteetön kirjasto. B. <https://vaski.finna.fi/Content/esteeton> Viitattu 15.8.2020

Vaski.finna.fi. A. Asiakkaana kirjastossa: Mikä Vaski? <https://vaski.finna.fi/Content/asiakkaana> Viitattu 29.10.2020

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2017. Kuntaliitto. Verkkoaineisto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus> Viitattu 13.8.2020

Henkilökunnan ryhmähaastattelujen kysymykset

Tiedätkö mitä selkokieli on?

Mikä on selkokirjallisuuden asema Kaarinan kirjastossa, miten se näkyy kirjaston toiminnassa, tapahtumissa jne?

Mitä mieltä olet selkokielestä ja selkokirjallisuudesta?

Oletko lukenut selkokirjaa? Onko sulla omakohtaista kokemusta selkokirjallisuudesta?

Tiedätkö/tiedättekö, kuinka paljon Suomessa on selkokielen tarvitsijoita? (n. 750 000)

Onko sinulta tultu kysymään selkokirjoista?

Julkaistaanko Suomessa riittävästi selkokirjoja? (n.15-20 per vuosi)

Onko selkokirjallisuus mielestäsi yhtä hyvää kuin ns. perinteinen kirjallisuus?

Koetko osaamisesi/tietämyksesi selkokielestä/kirjallisuudesta riittäväksi?

Onko Kaarinan pääkirjaston selkoasioissa kehitettävää? (esim. kirjojen sijainti, saavutettavuus jne..)