

Mikko Soini

KIRJASTOT KAIKILLE

Oulun kaupunginkirjaston aluekirjastot saavutettavuuttaan kehittämässä

KIRJASTOT KAIKILLE

Oulun kaupunginkirjaston aluekirjastot saavutettavuuttaan kehittämässä

Mikko Soini
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Kirjasto- ja tietopalvelun ko
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Mikko Soini

Opinnäytetyön nimi: Kirjastot kaikille – Oulun kaupunginkirjaston aluekirjastot saavutettavuuttaan kehittämässä

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 39 + 10

Opinnäytetyöni aiheena on rakennetun ympäristön ja aistiympäristön esteettömyyden sekä palveluiden saavutettavuuden arviointi Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon aluekirjastoissa, jotka ovat opinnäytetyöni toimeksiantajat.

Laki yleisistä kirjastoista ja yhdenvertaisuuslaki ovat kirjastojen saavutettavuuden kehittämisen kannalta tärkeitä ja perussyy myös tämän opinnäytetyön tekemiseen. Keskeisimpänä tietoperustana olen hyödyntänyt uutta Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositusta, josta laadin fyysisen esteettömyyden havainnointilomakkeet, joita käytin keväällä 2017. Kirjaston henkilöstöä varten tein kyselyt saavutettavuussuosituksen pohjalta. Aistiympäristön tarkastelussa hyödynsin Autismi- ja Aspergerliiton ja Satakunnan ammattikorkeakoulun yhdessä laatimaa Tilojen esteettömyyskartoitusta aistit huomioiden -lomaketta, jonka avulla tein toisen havainnointikierroksen kaikkiin kirjastoihin. Tein opinnäytetyöni toiminnallisella menetelmällä, jossa hyödynsin Toiminnallinen opinnäytetyö -kirjaa.

Oulun aluekirjastojen saavutettavuuden tarkastelu kolmella eri tavalla eli havainnoimalla, mittaamalla ja kyselemällä oli mielekästä, koska kykenin vastaamaan suurimpaan osaan suosituksesta johdettavista kysymyksistä. Myös haastattelulomakkeiden analysointi tuki kuvaa kirjastojen saavutettavuuden tilanteesta. Huomasin, että saavutettavuuden aste riippuu paljon siitä, milloin kirjastorakennus on rakennettu. Toisaalta vanhankin kirjastorakennuksen saavutettavuutta voidaan kehittää edullisilla korjauksilla ja henkilöstön koulutuksilla. Saavutettavuussuositukseen pohjautuvat aktivoivat kysymykset ovat hyödynnettävissä muissa yleisissä kirjastoissa ja vastausten perusteella näkee myös helposti mitä kehitettävää voisi olla. Kokeilin täysin erilaista tapaa tarkastella kirjaston saavutettavuutta havainnoimalla aistiympäristöä. Koska aistiärsykkeet ovat kaikilla yksilöllisiä, niin havainnoinnin tulokset vaihtelevat, mutta eri aisteihin vaikuttavia asioita on syytä tarkkailla.

Asiasanat: esteettömyys, kaupunginkirjastot, kirjastopalvelut, kirjastorakennukset, Oulu, saavutettavuus, vammaiset, yleiset kirjastot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme of library and information services

Author: Mikko Soini

Title of thesis: Libraries for all - Three district libraries of Oulu City Library improving their accessibility

Supervisor(s): Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018 Number of pages: 39 + 10

The subject of my thesis is to evaluate the built-up and sensory environment as well as the accessibility of services in three district libraries of Oulu City Library - The Regional Library of Northern Ostrobothnia. The libraries in Haukipudas, Kiiminki and Oulunsalo are the clients of my thesis.

The law about general libraries and the law of equality are important for the development of libraries' accessibility and the basic reason for this study. As a central information basis I have used the new guidelines for general libraries' accessibility. I created forms for evaluating the physical environment in the three libraries during spring 2017. The next phase was to formulate questionnaires for the staff based on accessibility guidelines. In the sensory environment part I used the form made by The Finnish Association for Autism and Asperger Syndrome and Satakunta University of Applied Sciences. I made this second round of observations during autumn 2017. This study was made using the action method and therefore I used the book "Toiminnallinen opinnäytetyö" as a theoretical background.

I found it meaningful to study accessibility in libraries in three ways, by observing, measuring and questioning because I could answer the most of the questions derived from recommendations. Also the analysis of interview forms supported the state of the libraries' accessibility.

I noticed that the degree of accessibility depends a lot on the age of a library building. On the other hand, accessibility of old library buildings can be improved by affordable repairs and educating the staff. Activating questions used in my thesis can be exploited also in other public libraries and one can see from the answers how the accessibility should be improved.

Keywords: accessibility, library buildings, library services, non-impediment, Oulu, people with disabilities, public libraries

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 SAAVUTETTAVUUS JA ESTEETTÖMYYS | 8 |
| 3 TOIMINNALLINEN PROJEKTI | 10 |
| 4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ | 12 |
| 4.1. Yleinen kirjasto ja sen verkostot | 12 |
| 4.2. Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastot | 13 |
| 5 KIRJASTOTILOJEN SAAVUTETTAVUUSHAVAINNOINNIN TULOKSET | 14 |
| 5.1. Opasteet | 14 |
| 5.2. Sisäänkäynti | 15 |
| 5.3. Liikkuminen tilassa | 17 |
| 5.4. Ovet, portaat, hissit ja wc-tilat | 19 |
| 5.5. Kalusteet, asiakkaiden käytössä olevat laitteet sekä apuvälineet | 23 |
| 5.6. Näkeminen, kuuleminen ja ympäristöherkkyydet | 25 |
| 6 TILOJEN ESTEETTÖMYYSKARTOITUS AISTIT HUOMIOIDEN | 26 |
| 6.1. Kiimingin aluekirjasto | 26 |
| 6.2. Oulunsalon aluekirjasto | 28 |
| 6.3. Haukiputaan aluekirjasto | 29 |
| 7 KIRJASTOJEN HENKILÖSTÖLLE SUUNNATUN KYSELYN TULOKSET | 31 |
| 7.1 Kirjastopalvelupäälliköille suunnatun kyselyn tulokset | 34 |
| 8 POHDINTA | 36 |
| LÄHTEET | 38 |

1 JOHDANTO

Viime vuosina kiinnostus ja tietoisuus saavutettavuudesta on lisääntynyt. Tähän asti saavutettavuudella on tarkoitettu lähinnä rakennusten fyysistä esteettömyyttä. Rakentamisen saralla pyritäänkin nykyään mahdollisimman laajaan saavutettavuuteen. Tosin rakennusliikkeissä on myös saavutettavuutta koskevien normien vastustajia. Kalle Tuomola on tutkinut diplomityössään esteettömyysmääräyksien keventämisen vaikutusta opiskelija-asuntorakentamiseen. Poliitikot ovat asettaneet tavoitteeseen määräysten keventämisen, koska he uskovat sen laskevan rakentamisen kustannuksia. Tämä tavoite on esitetty ainakin Vanhasen toisen hallituksen sekä Sipilän hallituksen hallitusohjelmissa (Tuomola 2016, 1). Tuomola tuli kuitenkin siihen johtopäätökseen, ettei esteettömyysmääräysten noudattaminen tee rakentamisesta hankalampaa eikä kalliimpaa. Esteettömät rakennusratkaisut ei myöskään vaadi kohtuuttomasti pinta-alaa. Tuomola toteaaakin, että kaikki kykenevät asumaan esteettömissä asunnoissa, eikä esteettömistä rakennusratkaisuista koidu oikein toteutettuina kenellekään haittaa (sama, 76-77). Samaan lopputulokseen päästäisiin ehkä myös kirjastojen tarjoamien tilojen ja palvelujen saavutettavuuden kanssa.

Nykyään saavutettavuuden käsite on laajentunut kattamaan rakennetun ympäristön lisäksi myös tiedon, viestinnän ja asiakaspalvelun, joiden tarjoamisessa kirjastot ovat keskeisiä toimijoita. Saavutettavuuden kehittäminen on siis oleellista myös näillä osa-alueilla. Kirjastoissa onkin viime aikoina huomattu saavutettavuuden laajentuneet merkitykset ja ryhdytty parantamaan saavutettavuutta mm. erilaisilla hankkeilla. Esimerkiksi Keski-kirjastokimpalla, johon kuuluvat kaikki Keski-Suomen kunnankirjastot, on käynnissä hanke, jonka puitteissa on tarkoitus parantaa Keskikirjastojen saavutettavuutta vuonna 2016 julkaistun Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen pohjalta.

Saavutettavuusasiat tulisi myös sisällyttää strategiseen työhön, jotta kirjaston toimintaa voidaan kehittää pitkäjänteisesti saavutettavammaksi. Lisäksi henkilöstöä on perehdytettävä ja sille tarjottava saavutettavuuskoulutusta.

Oulun ammattikorkeakoulussa on aiemmin tehty muutamia saavutettavuuteen liittyviä opinnäytetöitä, joista eräs huomionarvoinen kirjaston saavutettavuutta kehittämään pyrkivä työ on Maija Näpärän vuonna 2013 laatima selkokielinen esite Huittisten kaupunginkirjastolle (Näpärä 2013).

Tarkastelen omassa työssäni Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen antamia ohjeita kirjastojen saavutettavuuden parantamiseksi Oulun kolmessa aluekirjastossa. Tein suosituksen pohjalta strategiseen työhön ja johtamiseen sekä asiakaspalveluun liittyviä kysymyksiä, joita esitin alueellisille kirjastopalvelupäälliköille sekä kirjastojen henkilöstölle maaliskuussa 2017. Tavoitteenani oli herättää heidän ajatuksiaan saavutettavuustyön laajuudesta kirjastoissa ja saada alueelliset kirjastopalvelupäälliköt ja kirjastojen henkilökunta kehittämään kirjastojaan paremmin saavutettaviksi.

Tilojen saavutettavuutta tarkastelin itsenäisesti saavutettavuussuosituksen mukaisesti. Käytin tilojen tarkastelussa apuna myös aistiympäristön saavutettavuutta arvioivaa lomaketta.

2 SAAVUTETTAVUUS JA ESTEETTÖMYYS

Vuonna 2016 voimaan tullut laki yleisistä kirjastoista määrittää, että yleisten kirjastojen on tarjottava kansalaisille yhdenvertaiset mahdollisuudet sivistykseen ja kulttuuriin. Yleisten kirjastojen tehtävinä on tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisältöihin, edistää lukemista ja kirjallisuutta sekä monipuolista lukutaitoa. Lisäksi niiden on tarjottava tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016 2§, 6§.)

Toinen tärkeä laki on vuoden 2015 alussa voimaan tullut yhdenvertaisuuslaki, jonka mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 8§). Kulttuuria kaikille -sivuston mukaan kulttuuripalvelujen saavutettavuus merkitsee ihmisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia hyödyntää, osallistua ja nauttia kulttuuripalveluista (Kulttuuria kaikille 2017, viitattu 28.10.2017).

Kirjastot ovat siis veloitettuja huolehtimaan aineistojen, palveluiden ja tilojen saavutettavuudesta sekä edistämään lukemista myös silloin, kun tavallisen kirjan lukeminen ei onnistu. Aikaisemmin saavutettavuudella on tarkoitettu lähinnä kirjastotilojen fyysistä esteettömyyttä, mutta nykyään siihen ymmärretään sisältyvän myös kirjaston asiakaspalvelu, tapahtumien ja opastusten saavutettavuus ja matalan kynnyksen osallistuminen sekä helppokäyttöiset verkkosivut (Kuntaliitto 2017, 5). Ann Robertsin ja Richard J. Smithin (2010, 117) mukaan on kuitenkin tärkeää, ettei henkilöä eli kirjaston asiakasta määritellä hänen toimintakykynsä mukaan, vaan on hyvä huomioida asiakkaan yksilölliset kirjaston käyttötarpeet.

Kulttuuria kaikille -sivusto määrittelee saavutettavuuden osa-alueiksi strategioiden, viestinnällisen, sosiaalisen, hinnoittelun, aistien ja ymmärtämisen saavutettavuuden sekä alueellisen saatavuuden (Kulttuuria kaikille 2017, viitattu 28.10.2017).

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen mukaan saavutettavuutta tulee tarkastella kirjastoissa ainakin seuraavilla osa-alueilla: strateginen työ ja johtaminen, kokoelmat ja aineistot, asiakaspalvelu, tapahtumat, pedagoginen toiminta, viestintä, ICT-hankinnat sekä tilat (Kuntaliitto 2017, 3-4). Saavutettavuuden tulisi siis läpäistä kirjaston koko toiminta aineistojen sijoittelusta rekrytointiin ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien parantamiseen. Myös ei-asiakkaiden kuuleminen on tärkeää kirjaston saavutettavuuden lisäämisen kannalta.

Kirjaston saavutettavuutta kannattaa edistää huolellisesti. Ann Robertsin ja Richard J. Smithin mukaan (2010, 4) kirjaston saavutettavuussuunnittelussa kannattaa toimia seuraavasti:

- selvittää, mitä erityisryhmät toivovat kirjastopalveluilta
- palkata töihin henkilö tai henkilöitä, joiden työnkuvaan saavutettavuuden kehittäminen kuuluu
- kouluttaa henkilöstöä saavutettavuusasioissa jatkuvasti
- laatia kirjallinen saavutettavuussuunnitelma sekä tarkastella ja päivittää sitä vuosittain
- olla yhteyksissä erityisryhmien kanssa.

3 TOIMINNALLINEN PROJEKTI

Tein keväällä 2017 osana Kirjastoalan tutkimus- ja suunnitteluhanke -kurssia projektin, jonka puitteissa tarkastelin Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kolmen aluekirjaston tilojen ja palvelujen saavutettavuutta. Projektin toimeksiantajina toimivat Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston alueelliset kirjastopalvelupäälliköt Kirsi Kasto, Minna Männikkö ja Päivi Rasinkangas.

Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen (2003, 48) mukaan projektilla on määritelty kesto ja tavoitteet. Toimeksiantajani asettivat tehtäväkseni tutkia Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon aluekirjaston fyysisiä, kirjastonkäyttöön liittyviä esteitä, asiakkaiden kirjaston käyttöön liittyviä esteitä, sekä kirjastopalveluihin liittyvän tiedon jakamiseen ja vastaanottamiseen liittyviä esteitä. Mirja Korteoja ja Marjut Moilanen tekivät keväällä 2014 projektina saavutettavuuskartoituksen Oulun pääkirjastosta. Käytin kyseistä projektia mallina omalle projektilleni, joka kesti kevään 2017 ajan tammikuusta toukokuuhun.

Oma projektini oli kuitenkin Korteojan ja Moilasen projektia laajempi, koska sisällytin siihen tehtävänannon mukaisesti myös asiakaspalvelun saavutettavuuden tarkastelun sekä henkilöstön ja alueellisten kirjastopalvelupäälliköiden haastattelun kyselylomakkeiden avulla. Hyödynsin projektissani keskeisenä lähdemateriaalini Suomen Kuntaliiton vuonna 2016 julkaisemaa Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksista, joka ottaa kirjastotilojen fyysisen saavutettavuuden lisäksi huomioon myös kirjastopalvelujen ja verkkokirjaston saavutettavuuden sekä saavutettavuuden merkityksen osana kirjastojen strategista johtamista (Kuntaliitto 2017, 5).

Opinnäytetyöni on tyypiltään toiminnallinen, mikä tarkoittaa, että pyrin työelämän käytäntöjen kehittämiseen (Vilka & Airaksinen 2003, 9), tässä tapauksessa kirjaston tilojen ja palvelujen saavutettavuuden arvioinnin kehittämiseen sekä henkilöstön asenteisiin vaikuttamiseen. Käytin aineistonhankintamenetelminäni informoivaa kyselyä sekä strukturoitua havainnointia.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu olennaisena osana myös tutkimusviestinnän menetelmin kirjoitettu raportti, jossa yhdistyy teoria ja käytäntö. Toiminnalliselle opinnäytetyölle on hyödyllistä

löytää toimeksiantaja, jolle voi opinnäytetyön avulla esitellä omaa osaamistaan ja edistää työllistymismahdollisuuksiaan (sama, 16). Koska opinnäytetyöni pohjautuu pitkälti Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston toimeksiantamaan projektiin, minusta oli mielekästä valita opinnäytetyölleni sama toimeksiantaja.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuote, tapahtuma tai opastus on aina suunnattu jollekin tietylle kohderyhmälle (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38). Valitsin kohderyhmäksi Oulun aluekirjastojen henkilöstön ja alueelliset kirjastopalvelupäälliköt, jotta voisin vaikuttaa heidän asenteisiinsa mahdollisesti kirjastojen saavutettavuutta kehittäväällä tavalla. Olisin mahdollisesti voinut myös haastatella kirjastojen asiakkaita ja heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään kirjastojen saavutettavuudesta, mutta silloin opinnäytetyöstäni olisi tullut liian laaja.

Tietoperusta on tärkeä osa toiminnallista opinnäytetyötä, koska ammattialaan liittyvä teoria ja käsitteet ovat apuvälineitä käytännön toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 42). Keskeisinä tietoperustoina opinnäytetyössäni ovat Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus, laki yleisistä kirjastoista, yhdenvertaisuuslaki, Tilojen esteettömyyskartoitus aistit huomioiden -lomake, saavutettavuuden käsitteet, kirjastoalan verkostot sekä taustatiedot Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastoista ja niiden historia.

Tässä työssäni pyrin myös testaamaan Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen tarjoamien arviointityökalujen käytettävyyttä kirjastojen saavutettavuuden parantamisessa. Ongelmien löytäminen ei ole keskeistä, vaan se auttaako niiden esiintuonti henkilöstöä huomaamaan, mitä opittavaa saavutettavuuden saralla heillä olisi ja miten he voisivat parantaa kirjastojen saavutettavuutta asiakaslähtöisesti. Myös kirjaston ei-käyttäjien tarpeet on otettava huomioon.

4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Yleinen kirjasto ei ole pelkkä fyysinen tila, vaan sen olennaisia osa-alueita ovat myös asiakaspalvelu, kirjastojärjestelmä, kokoelmat, tapahtumat ja verkkosivut.

4.1. Yleinen kirjasto ja sen verkostot

Yleinen kirjasto ei voi järjestää toimintaansa yksin, vaan sen tulee kuulla monia eri tahoja ja tehdä yhteistyötä niiden kanssa. Yleisen kirjaston asiakkaat ovat yleensä kunnan asukkaita, joiden maksamilla veroilla rahoitetaan kunnan järjestämiä palveluja, kuten yleistä kirjastoa.

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua (Kuntalaki 410/2015, 22 §).

Uuden kirjastolain mukaan yleinen kirjasto toimii ja kehittää toimintaansa yhteistyössä muiden yleisten kirjastojen, Kansalliskirjaston, Varastokirjaston, Näkövammaisten kirjaston sekä muiden korkeakoulukirjastojen, oppilaitoskirjastojen ja erikoiskirjastojen kanssa. Yleinen kirjasto voi tässä laissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi toimia yhteistyössä viranomaisten, kirjastoalan toimijoiden, päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten sekä muiden yhteisöjen kanssa (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, 11§).

4.2. Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastot

Haukiputaalla on ollut kunnallista kirjastotoimintaa vuodesta 1868. Historian aikana kirjasto on toiminut muun muassa eri koulujen tiloissa. Nykyisessä rakennuksessaan kirjasto on toiminut vuodesta 2000 lähtien. Vuonna 1989 valmistunut rakennus ei ole alunperin suunniteltu kirjastokäyttöön, koska siinä on aiemmin toiminut pankki. Tilojen muuttaminen kirjastokäyttöön vaati kuitenkin vain pienen remontin (KirjastoVirma 2017, viitattu 10.11.2017).

Kiimingissä kunnallinen kirjastotoiminta alkoi joitakin vuosia myöhemmin, vuonna 1875. Kirjasto on sijainnut historiansa aikana koulujen ja Kiimingin kunnanviraston tiloissa. Kunnanviraston tilat kävivät ahtaiksi, joten 1980-luvulla suunniteltiin uusi kirjastokäyttöön suunniteltu rakennus, joka valmistui vuonna 1989 ja viralliset avajaiset pidettiin helmikuussa 1990 (KirjastoVirma 2017, viitattu 10.11.2017).

Oulunsalossa kirjastotoiminta oli kunnallista vuosina 1882 - 1903 ja jälleen vuodesta 1925 lähtien. Haukiputaan ja Kiimingin tavoin myös Oulunsalon kirjasto on aikoinaan toiminut koulujen yhteydessä. Nykyiset kirjastotoimintaan suunnitellut tilat Kauppakeskus Kapteenissa valmistuivat vuonna 2005 (Oulunsalon kunta 2012, viitattu 10.11.2017).

5 KIRJASTOTILOJEN SAAVUTETTAVUUSHAVAINNOINNIN TULOKSET

Projektin ensimmäiseen vaiheeseen sisältyi fyysisten kirjastotilojen saavutettavuuden havainnointi kaikissa kolmessa Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston aluekirjastossa. Aloitin havainnointikierrokseni maanantaina 3. huhtikuuta Oulunsalon aluekirjastossa. Jatkoin Oulunsalon kirjastotilojen havainnointia vielä seuraavana päivänä eli tiistaina 4. huhtikuuta. Seuraava kohde oli Haukiputaan aluekirjasto, jossa havainnoin tiloja perjantaina 7. ja lauantaina 8. huhtikuuta. Viimeinen havainnointikohteeni oli Kiimingin aluekirjasto, jossa suoritin fyysisten tilojen havainnointia lauantaina 8. ja maanantaina 11. huhtikuuta. Dokumentoin tarkastelemiani asioita valokuvaamalla ja täyttämällä arviointilomakkeita. Kuvat tallentuivat automaattisesti Google Drive -pilvipalveluun.

Hyödynsin kirjastojen fyysisen saavutettavuuden havainnoinnissa Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen 10. lukua, jossa on ohjeita tilojen, aineistojen, opasteiden sekä tapahtumien saavutettavuuden parantamiseksi. Muokkasin ohjeet kysymyksiksi, ja lajittelin ne alalukujen mukaisesti erillisiin lomakkeisiin. Laadin Google Forms -lomakkeella yhteensä 16 lomaketta, joiden avulla arvioin kirjastotiloja Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon aluekirjastoissa. Toteutin vastaamisen monivalintana, jossa vastausvaihtoehtoina olivat ”Kyllä”, ”Ei” sekä ”Ei tiedossa/havaittavissa”. Valitsin jälkimmäisen vaihtoehdon, jos en voinut havaita kysymyksessä mainittua asiaa. Monivalinnassa oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, mikä aiheutti toisinaan ongelmatilanteita, koska ”Ei” ja ”Ei tiedossa/havaittavissa” -vaihtoehtojen ero jäi minulle epäselväksi, vaikka laadinkin kysymyslomakkeet itse. Havainnointilomakkeet ovat liitteessä 1.

5.1. Opasteet

Ensimmäiseksi tutkin kirjastojen opasteita. Opasteiden huolellinen suunnittelu ja johdonmukainen sijoittelu on tärkeää, jotta asiakkaat löytävät helposti kirjastoon ja kykenevät liikkumaan sisällä esteettömästi. Minun oli tutkittava kaikkia opasteita sisällä ja ulkona, joten tämä vaihe vaati aikaa ja vaivaa jokseenkin paljon.

Kaikki kolme tarkastelemaani kirjastoa ovat olleet Ouluun liitettyjen ympäryskuntien entisiä kunnankirjastoja, joten havaitsin opastuksessa ajallisia kerrostumia. Kirjastot ovat kuitenkin jo ottaneet käyttöön Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tyyliä edustavat opasteet, mutta Kiimingin ja Oulunsalon kirjastoissa oli vielä esillä vanhoja katto-opasteita. Haukiputaan kirjastossa miltei kaikki opasteet olivat kaupunginkirjaston tyyliillä. Lisäksi Haukiputaalla on opasteissa hyödynnetty kuvia muita aluekirjastoja enemmän.



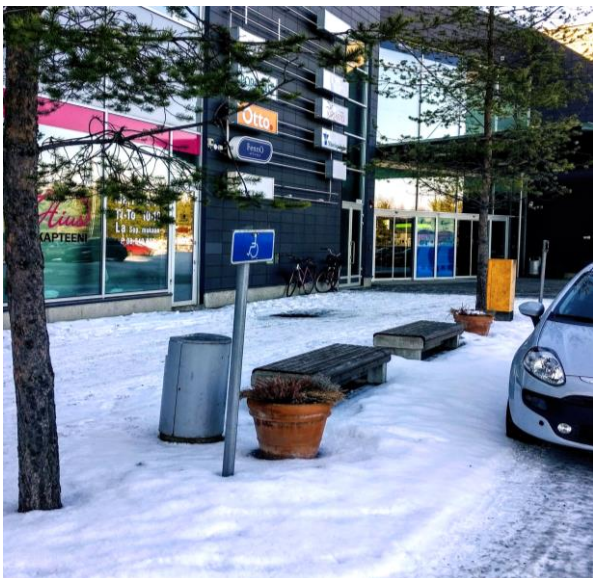
KUVA 1. Kuvallinen opaste Haukiputaan aluekirjastossa

Opastaulu auttaa tilan kokonaisuuden ja kulkureittien hahmottamista, mutta sellainen oli esillä ainoastaan Oulunsalon kirjastossa, jossa tilat ja käytävät ovat kaikkein avarimmat. Opastaulusta olisi ollut erityistä hyötyä Haukiputaan kirjastossa, joka on varsin sokkeloinen ja jossa kokoelmia on sijoitettu kahteen kerrokseen.

5.2. Sisäänkäynti

Kirjastojen ulko-opasteita tarkastellessani tutkin samalla, onko kirjastoihin saapuminen järjestetty mahdollisimman saavutettavaksi. Kirjaston sisäänkäynnin vieressä tulisi olla esteettömiä

autopaikkoja, jotta sisäänpääsy olisi riittävän lähellä liikkumisesteisille. Saavutettavuussuosituksen määritelmän mukainen määrä on kaksi esteetöntä autopaikkaa 50 autopaikkaa kohden. Haukiputaalla ja Oulunsalossa on kaksi invaparkkipaikkaa, mutta Kiimingissä vain yksi. Kuitenkin myös siellä suosituksen mukainen määrä täyttyy, koska parkkialue on kooltaan varsin pieni.



KUVA 2. Invaparkkipaikka Oulunsalon aluekirjaston edustalla

Kirjastoon saapumista sujuvoittaa myös helposti julkisivusta erottuva pääsisäänkäynti. Kaikissa kolmessa kirjastoissa pääsisäänkäynnin löytäminen ja käyttäminen oli ongelmaton, mutta Haukiputaalla sisäänpääsy oli hankalaa raskaiden ovien takia.

5.3. Liikkuminen tilassa

Kirjaston sisällä olisi hyvä päästä liikkumaan tarvittaessa myös apuvälineiden avulla. Ainakin pääkäytävät ovat kaikissa kirjastoissa riittävän leveitä. Käytävien pituuskaltevuuden tarkastelun jätin tekemättä, koska en hahmottanut, miten ja missä kohtaa minun pitäisi sitä mitata. Oulunsalon kirjastossa oli mahdollista päästä käytävää pitkin myös toiseen kerrokseen johtavien portaiden alapuolelle ja lyödä päänsä portaisiin. Madaltuvasta katosta käytävän vierellä olisi hyvä varoittaa - parempi olisi estää pääsy portaiden alapuoliseen tilaan.

Saavutettava aineisto, kuten selko- ja äänikirjat sekä isotekstiset kirjat on sijoitettu kaikissa kolmessa kirjastossa helposti saavutettavaan paikkaan. Saavutettavien aineistojen opastusta ja markkinointia voisi kuitenkin tehostaa. Oulunsalon kirjastossa on tilava lukusali ja peliluola, joihin pääsee ja joissa voi liikkua esteettömästi. Sen sijaan Haukiputaan ja Kiimingin kirjastoissa luku- ja monitoimitilat ovat liian ahtaita.

Kirjaston saavutettavuutta on hyvä edistää myös muunneltavilla kirjastotiloilla. Muunneltavuus voi tarkoittaa käytännössä pyörien päällä kulkevia, siirrettäviä hyllyjä, tuoleja tai muita kalusteita. Kalusteita siirtämällä voidaan vaikkapa leventää käytäviä, jotta niitä pitkin voi kulkea apuvälineiden kanssa.

Visuaalinen selkeys on tärkeää, jotta kommunikointi asiakaspalvelutilanteissa on mahdollisimman sujuvaa. Tarkastelemissani kirjastoissa tämä seikka on huomioitu, sillä seinäpinnat ovat kaikissa kolmessa kirjastossa visuaalisesti rauhallisia ja valaistus riittävää.

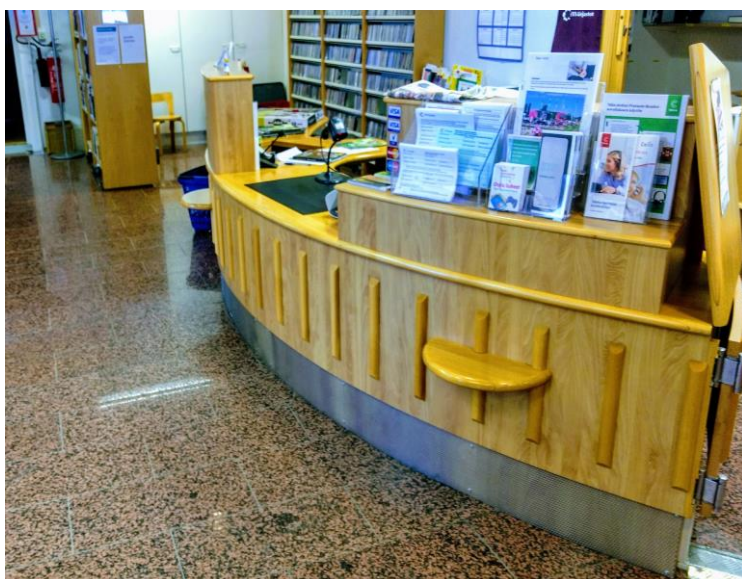


KUVA 3. Siirreltäviä hyllyjä Kiimingin aluekirjaston lastenosastolla

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen mukaan kirjastossa tulisi olla tila asiakkaita avustaville koirille, kuten opaskoirille, sellaisia tilanteita varten, jolloin koira ei voi olla käyttäjänsä vierellä. Tiedustelin kaikissa kolmessa kirjastossa asiaa henkilöstöltä. Kävi ilmi, että missään kirjastossa ei ollut erillistä tilaa avustaville koirille. Itse asiassa kukaan henkilöstöstä ei ollut koskaan palvellut avustavan koiran kanssa liikkuvaa asiakasta. Haukiputaan kirjastoon on lemmikeiltä pääsy kielletty, mutta opaskoirien pääsy kirjastoon on epäselvää, koska niitä ei ole koskaan käynyt siellä.

Visuaalinen selkeys on tärkeää, jotta kommunikointi asiakaspalvelutilanteissa on mahdollisimman sujuvaa. Tarkastelemissani kirjastoissa tämä seikka on huomioitu, sillä seinäpinnat ovat kaikissa kolmessa kirjastossa visuaalisesti rauhallisia ja valaistus riittävää.

Kiimingin ja Oulunsalon kirjastoissa palvelupiste erottui riittävänä tummuuskontrastina ympäristöstään, mutta Haukiputaan kirjastossa palvelupiste on miltei samansävyinen lattian kanssa. Kaikkien kolmen kirjaston palvelupisteet ovat riittävän matalalla istumakorkeudella asioimista varten, mutta kaikista niistä puuttuvat tukikaiteet ja keppitelineet. Ehkäpä kookkaista tiskeistä luovuttaessa voitaisiin ottaa käyttöön korkeussäädettäviä palvelupöytiä, joissa olisi myös kaiteet ja keppitelineet. Tilan kaikuisuus voi häiritä asiointia, jos kirjastossa on paljon asiakkaita.



KUVA 4. Haukiputaan kirjaston palvelupiste

5.4. Ovet, portaat, hissit ja wc-tilat

Tarkastelin kirjastojen pääsisäänkäyntien ovia sekä muita ovia siitä näkökulmasta, erottuvatko ne kontrastina taustastaan ja kuinka helppoa niitä on avata. Ovien olisi hyvä olla niin kevyitä, että ne voidaan avata yhdellä kädellä.

Oulunsalon kirjasto sijaitsee kauppakeskuksessa, jonka pääsisäänkäynti on varustettu automaattisesti avautuvilla liukuovilla. Kauppakeskuksen sisällä sijaitsevan kirjaston sisäänkäynnin liukuovet ovat kirjaston aukioloaikoina auki. Potkulevyjen korkeudella ei siis ole tässä tapauksessa merkitystä. Oulunsalon kirjastoon pääsy on järjestetty ovienkin avulla mahdollisimman saavutettavaksi. Lukusalin ja tutkijanhuoneiden tummat ovet erottuvat hyvin vaaleiden ikkunoiden

keskeltä. Sen sijaan invavessan ovi on samanvärinen kuin sitä ympäröivä seinä, joten se ei erotu taustastaan.

Haukiputaan kirjastossa pääsisäänkäynnin ja opiskeluhuoneen ovet ovat lasisia ja vaaleita, joten ne eivät erotu riittävästi vaaleasta taustastaan. Tummemmat reunukset ja tummempi potkulevy parantaisivat ovien tummuuskontrastia. Haukiputaan ovissa ei ole sähköistä avausjärjestelmää ja ne ovat raskaita avata.

Kiimingin kirjaston Kiiminginjoentien puoleisen A-sisäänkäynnin ovet hahmottuvat kontrastina taustastaan hyvin. Sen sijaan parkkialueen puoleisen sisäänkäynnin ovet erottuvat huonommin, koska ne ovat vaaleita ovia vaalealla taustalla. Kiimingin kirjaston sisäänkäyntien ovet ovat kevyempiä kuin Haukiputaalla, mutta niissäkään ei ole sähköistä avausjärjestelmää. Kiimingissäkin sisäänkäyntien ovien alaosat on suojattu potkulevyillä, mutta niiden olisi hyvä olla kontrastiltaan erottuvampia. Kirjaston aulassa on lasinen taitettava ovi, mutta se on kirjaston aukioloaikoina koko ajan auki.

Kaikkien kolmen kirjaston sisäänkäyntien ovet ovat tarpeeksi (vähintään 850 mm) leveitä ja niiden molemmilla puolilla on halkaisijaltaan 1500 mm eli 1,5 m vapaa tila, jotta pyörätuolilla mahtuu kääntymään ympäri.

Kirjastojen portaiden tutkiminen oli olennainen osa kartoitustani, sillä niiden tulee olla mahdollisimman saavutettavia, jos kirjastossa on asiakkaille avoimia tiloja useammassa kerroksessa. Haukiputaan ja Oulunsalon kirjastoissa on kaksi asiakkaille avointa kerrosta. Kiimingin kirjastossa on erillinen parvi, johon on sijoitettu kotiseutukokoelma. Jätin parvelle johtavat portaat tutkimatta, koska kotiseutukokoelma ei ole asiakkaiden käytettävissä.

Portaat on Haukiputaan kirjastossa sijoitettu kulkuväylän sivuun, mutta Oulunsalon kirjastossa ne ovat suoraan kulkuväylän jatkeena, mikä voi nostaa kaatumisriskiä portaiden yläpäässä erityisesti heikkonäköisillä. Oulunsalon portaat erottuvat kuitenkin lattiasta tummuuskontrastina, kun taas Haukiputaalla portaat olivat miltei yhtä tummia kuin lattiakin. Molempien kirjastojen portaat ovat suoravartisia. Minulle oli epäselvää, mitä suoravartisuus tarkoittaa, mutta ilmeisesti se tarkoittaa

sitä, että portaat eivät ole ainakaan kierreportaita. Askelmien etenemä on kummankin kirjaston portaissa tarpeeksi pitkä (enintään 300 mm) ja nousu riittävän loiva (enintään 160 mm), jotta kompastumisen riski olisi mahdollisimman pieni.

Portaiden alle ajautuminen ja niihin päätä lyöminen voi olla mahdollista esimerkiksi heikkonäköisillä, jos ajautumista ei ole estetty esimerkiksi kalusteilla. Haukiputaan kirjastossa portaiden alle on sijoitettu kalusteita ja portaikosta varoitetaan värikkäällä huomiotarralla, mutta Oulunsalon kirjastossa portaiden alle ajautuminen on estetty vain toiselta puolelta eikä portaikosta varoiteta mitenkään.



KUVA 5. Portaat Oulunsalon aluekirjastossa

Käsijohteet ovat sekä Haukiputaan että Oulunsalon kirjastojen portaissa vain yhdellä korkeudella, mutta niitä olisi hyvä olla vähintään kahdella eri korkeudella, jotta eripituiset asiakkaat voisivat ottaa niistä tukea portaita käyttäessään. Käsijohteista saa kummankin kirjaston portaissa kuitenkin pitävän otteen, joten kompastumisriski portaissa vähenee. Käsijohteet on muotoiltu päistään siten, ettei niihin voi takertua.

Tutkiessani Oulun kolmen aluekirjaston fyysistä saavutettavuutta huhtikuussa 2017 ainoastaan Oulunsalon kirjastossa oli asiakkaiden käytössä oleva hissi. Haukiputaan kirjastossa henkilöstön käytössä ollut tavarahissi muutettiin henkilöhissiksi heinäkuun 2017 aikana. Oulunsalon kirjaston hissi on kaikkien vapaasti käytettävissä, mutta Haukiputaan kirjaston hissi on suunniteltu liikkumisesteisiä varten. Kummankin kirjaston hissit ovat kuitenkin liian ahtaita, jotta niissä pystyisi kääntymään sähköpyörätuolilla.

Oulunsalon kirjaston hissi sijaitsee varsin syrjässä ja ainoastaan yksi opaste ohjaa sinne. Hissin kutsupainikkeessa ja hissien sisällä olevissa painikkeissa ei ole kohokuvioita eikä tummuuskontrastia. Sen sijaan Haukiputaan kirjaston hissien painikkeet on varustettu kohokuvioilla ja ne erottuvat selkeänä kontrastina taustastaan. Haukiputaan hissien erikoisuutena on se, että kerrospainiketta on painettava koko hissimatkan ajan. Sen sijaintia ei ollut vielä lokakuussa 2017 opastettu. Hissi on vaikea löytää myös siksi, että pääsisäänkäynniltä sen näkyvyyden peittävät tolppa sekä kirjahyllyt. Kutsupainikkeiden yläpuolella ei ole tunnusteltavaa kohokerrosnumeroa, mutta sen sijaan hissien sisällä olevissa kerrospainikkeissa on sellaiset. Hissillä pääsee kirjaston molempiin kerroksiin ja se on vapaasti käytettävissä, mutta on kuitenkin suunniteltu invahissiksi.

Haukiputaan kirjaston hissien kutsupainike on riittävällä, noin metrin korkeudella ja se erottuu tummuuskontrastina taustastaan. Kutsupainike on kohotettu. Hissien saapumisesta kerrostasolle ei ilmoiteta äänellä eikä visuaalisesti. Asiakkaan oletetaan joko kuulevan tai näkevän hissien saapumisen. Hissien ovet ovat molemmissa kerroksissa ehkä liian vaaleita taustaan nähden, joten niitä on ehkä vaikea hahmottaa. Ovien ikkunallisuus koko pituudelta voi kuitenkin helpottaa hahmottamista. Sekä ylä- että alakerrassa on hissien ovien edustalla tarpeeksi tilaa, tosin alakerrassa kirjavaunu on melkein kulkuväylän tiellä. Ovi on riittävän leveä, jotta pyörätuolilla mahtuisi sisälle, mutta hissi on liian ahdas, jotta pyörätuolilla pystyisi kääntymään sen sisällä. Hissikorin ja lattian väliin jäävä rako on niin kapea, että kompastumisriski on hyvin pieni. Ulosmenokerroksen nappula on koholla, ja se on reunustettu erottuvasti vihreällä värillä. Hississä ei ole puhuvaa opastusta eikä kerrostasolle saapumisesta ilmoiteta myöskään visuaalisesti. Hälytyspainike on isokokoinen ja erottuva, mutta en kokeillut hälytyksen tekoa hississä.

Haukiputaan ja Oulunsalon kirjaston wc:t ovat sukupuolineutraaleja, ja jälkimmäisessä on lisäksi erillinen inva-WC, mutta Kiimingin kirjastossa on erikseen naisten ja miesten vessat. Kaikkien kirjastojen WC-tilat ovat riittävän suuria, jotta niissä voi kääntyä pyörätuolilla. Istuimet on sijoitettu kaikissa WC-tiloissa saavutettavalle korkeudelle, ja niistä yltää käsisuihkuun ja paperitelineeseen. Samoin käsienpesualtaat ovat saavutettavalla korkeudella. Vaatekoukkuja ei ole riittävästi eikä eri korkeuksilla. Peili on Kiimingin ja Oulunsalon kirjastojen vessoissa saavutettavalla korkeudella, mutta Haukiputaan kirjaston vessassa se on sijoitettu liian korkealle. Valaistus oli kaikissa tutkimissani vessoissa riittävän hyvä ja tasainen.

Istuinten, peilien ja käsienpesualtaiden korkeuksia oli helppo mitata ja arvioida, mutta päätin jättää hälytyslaitteet ja lattioiden luistamattomuuden märkänä testaamatta, koska henkilöstön on helpompi testata niitä tarvittaessa.

5.5. Kalusteet, asiakkaiden käytössä olevat laitteet sekä apuvälineet

Kirjastojen kalusteiden osalta oli mielestäni mielenkiintoista ja tärkeintä tutkia niiden siirreltävyyttä. Hyllyjen, tuolien ym. kalusteiden tulisi olla siirreltäviä, jotta tarvittaessa voidaan raivata lisää tilaa liikkumiseen ja näin tehdä kirjastoasioinnista entistä saavutettavampaa. Siirreltävyys mahdollistaa myös tilan monipuolisemman käytön esim. tapahtumien järjestämiseen.

Kartoittamissani kolmessa aluekirjastossa on sellainen yhteinen piirre kalusteisiin liittyen, että lastenosastot on kalustettu enimmäkseen siirreltävillä hyllyillä ja tuoleilla, mutta aikuistenosastoilla on yhä kiinteät hyllyt. Missään kirjastossa ei ollut keväällä 2017 korkeussäädettäviä istuimia, mutta useimmissa istuimissa oli kuitenkin avoin jalkatila, käsi- ja selkänokat sekä tasainen istuinosa.

Jätin mittaamatta sen, kuinka hyvin apuvälineillä pääsee pöytien ja asiakaspäätteiden ääreen, koska minulla ei ollut apuvälineitä käytössäni. Sähköisellä korkeussäädöllä varustetut pöydät helpottavat erilaisia apuvälineitä käyttävien asiakkaiden asiointia.

Yleisöpäätteiden ja muiden asiakkaiden käytössä olevien laitteiden olisi hyvä olla useammalla korkeudella, jotta eripituiset sekä apuvälineiden kanssa liikkuvat asiakkaat voisivat käyttää niitä.

Ainoastaan Haukiputaan kirjastossa oli päätteitä useammalla eri korkeudella. Sen sijaan lainaus- ja palautusautomaatit sekä kopiokoneet olivat kaikissa kirjastoissa helposti käytettävissä sekä istuma- että seisomakorkeudelta. Kysyin kaikkien kolmen kirjaston henkilöstöltä, autetaanko asiakkaita yleisöpäätteiden ja automaattien kanssa. Henkilöstö sanoi auttavansa asiakkaita päätteiden kanssa mielellään ja kaikissa tapauksissa.

5.6. Näkeminen, kuuleminen ja ympäristöherkkyydet

Saavutettavuussuosituksen mukaan aistiympäristö on tärkeä kirjastoasioinnin saavutettavuuden osa-alue (Kuntaliitto 2017, 34). Kaikissa kirjastoissa on suosituksen mukainen hyvä, tasainen ja häikäisemätön valaistus. Sen sijaan akustiikkaa voisi parantaa kaikissa kolmessa kirjastossa taustamelua vaimentavilla materiaaleilla. Ainoastaan Oulunsalon kirjastossa on tällaista materiaalia seinään kiinnitettynä, mutta se ei kata koko seinää. Missään kartoittamistani kirjastoista ei ole erillistä allergiavapaata tilaa, mutta niissä on kuitenkin lukutilat, joissa aistiärsykkeet on pyritty minimoimaan.



KUVA 6. Kirjanmuotoisia kattolamppuja Kiimingin aluekirjastossa

6 TILOJEN ESTEETTÖMYYSKARTOITUS AISTIT HUOMIOIDEN

Ihmiset reagoivat aistiärsykkeisiin eri tavoin. Kirjaston olisi hyvä huomata kirjastotilassa olevia aistiärsykejä ja pyrkiä lieventämään niitä, jotta aistiyliherkkyyksistä kärsivilläkin olisi mahdollisuus käyttää kirjastoa. Elokuussa 2017 kävin vielä yhdellä havainnointikierroksella kaikissa kolmessa aluekirjastossa. Kyseisillä kerroilla käytin havainnointini pohjana Autismi- ja Aspergerliiton ja Satakunnan ammattikorkeakoulun yhdessä kehittämää aistihavaintolomaketta "Tilojen esteettömyyskartoitus aistit huomioiden" (Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014, viitattu 11.9.2017). Sen avulla kirjastotilojen saavutettavuutta voidaan tarkastella kuulo-, näkö-, tunto- ja hajuaistien kannalta tässä järjestyksessä. Lopuksi lomakkeessa voi arvioida kaikkien aistien yhteisvaikutusta.

6.1. Kiimingin aluekirjasto

Aloitin aistiärsykkeiden havainnoinnin Kiimingin kirjastosta perjantaina 18.8.2017. Kuuloaistin kannalta ajoitus oli huono, sillä kirjastossa oltiin juuri vaihtamassa aineiston hyllypaikkoja, joten hyllyttämisestä kuului ääniä ja lisäksi hyllyihin tehtiin remonttia. Remontoinnista aiheutuneet hakkaavat äänet kaikuivat tilassa selvästi ja lisäksi kauempaa salista kuului lasten ääniä. Kiimingin kirjaston akustiikassa olisi siis parantamisen varaa. Musiikkiosastolla kuului voimakasta huminaa ilmastointilaitteesta. Lattiamateriaali aiheuttaa kuuluvaa kopinaa. Muuten tilassa oli melko hiljaista ja rauhallista kuuloaistin kannalta, koska kirjastossa ei havainnointini aikana ollut kovin paljon asiakkaita.

Kiimingin kirjastossa merkittävimpanä näköaistin ärsykkeenä olivat kirkkaat lamput. Toisaalta A-sisäänkäynnin eteisessä lamput ovat pienet ja ne valaisevat liian heikosti, joten eteinen jää hämäräksi. Muiden tilojen valaistus on riittävän kirkasta ja tasaista. Kirjaston tiloissa on vaaleiden seinien ja hyllyjen sekä värillisten verhojen kontrastia, mutta en ainakaan itse kokenut sitä häiritsevän voimakkaana. Lattiassa on sekavia sinisiä kuvioita, jotka voivat aiheuttaa

näköärsyksiä kirjastotilassa liikuttaessa. Muita sekavia pintamateriaaleja en kuitenkaan havainnut.

Kiimingin aluekirjastossa on yhden syvyyden hahmottamista vaativat portaat, mutta ne eivät ole asiakkaiden käytössä. Kirjastossa on sekä katto- että hyllyopasteita, mutta tilan hahmottamista helpottava pohjapiirros puuttuu. Opasteet ovat tyyllisesti keskenään erilaisia; osa on itsenäisen Kiimingin kunnankirjaston ajalta ja osa on asetettu Oulun kaupunginkirjaston osaksi tulemisen jälkeen. Tila on kooltaan sopiva kirjastokäyttöön, tosin hyllyjä on tiheässä. Kaiken kaikkiaan Kiimingin kirjasto on viihtyisä, eikä siellä ole merkittävästi häiritseviä näköärsyksiä.

Tuntoaistin kannalta en havainnut Kiimingin aluekirjastossa mitään moitittavaa. Sisälämpötilaa voisi tosin säätää ilmastoinnin avulla hieman alemmas. Jotkut päällystetyt tuolit ovat karheita, mutta kalusteet ovat mitoiltaan kuitenkin sopivat. Kaiken kaikkiaan Kiimingin aluekirjasto on tuntoaistin kannalta neutraali. Pienenä häiritsevä on musiikkiosaston ilmastointilaitte, jonka puhallus voi aiheuttaa joillekin epämiellyttäviä tuntoaistimuksia.

Sen sijaan epämiellyttäviä hajuaistimuksia oli Kiimingin aluekirjastossa jonkin verran. Lehtisalissa oli haiseva puliukko ja henkilöstön käyttämät hajusteet tuoksuivat palvelutiskin läheisyydessä voimakkaasti. Vessassa oli vahva raikastimen tai hajusteen haju. Hyllyjen tuoksu on luonnollista ja asiakkaiden hajuihin ja tuoksuihin voidaan vaikuttaa vain rajallisesti, mutta henkilöstö voisi mahdollisuuksiensa mukaan vähentää hajusteiden käyttöä. Näitä hajuärsyksiä lukuunottamatta Kiimingin aluekirjasto on varsin miellyttävä hajuaistin kannalta.

Aistien näkökulmasta rauhallisia tiloja Kiimingin aluekirjastossa ovat monitoimitila, tutkijanhuone ja "historiahuone" (luokan 9 aineistoa sisältävä tila) sekä komero, jossa on poistettua aineistoa jatkuvassa poistomyynnissä. Aistiympäristössä ei ole kokonaisuudessaan mitään erityisen häiritsevää, mutta hyllyjen määrää voisi vähentää ja henkilöstön hajuvesien käyttöön kiinnittää huomiota.

6.2. Oulunsalon aluekirjasto

Maanantaina 21.8.2017 kävin tarkastelemassa Oulunsalon aluekirjaston aistiympäristöä.

Tuolloin kirjastossa oli varsin hiljaista, mutta siellä kuitenkin kuului henkilökunnan ja asiakkaiden keskustelua sekä lasten ääniä. Tilassa on heikko akustiikka, joten tavalliset keskustelutkin kaikuvat kauas. Tarkasteluhetkellä yläkerrassa oli jokin tapahtuma ja sieltä kantautui voimakkaita kalusteiden siirtelyn ääniä. Lisäksi lattia kopisee jonkin verran. Oulunsalon aluekirjaston akustiikkaa tulisi siis parantaa, koska hiljaisenaikin ajankohtana tila on kaikuva. Lisäksi kalusteiden jalkoihin voisi laittaa huopatassut.

Näköaistin kannalta merkittävimpiä aistiärsyksiä Oulunsalon kirjastossa ovat valotaulut palvelutiskin luona, valaistut lainausautomaatit sekä punaiset seinät. Valotaulut saattavat häikäistä tiskillä asioivia, mutta lainausautomaatin valaistus saattaa auttaa näkemisessä lainaustoiminnan aikana. Punaiset seinät puolestaan luovat miellyttävän kontrastin muuten sangen vaaleaan tilaan. Valaistus on mielestäni riittävä joka puolella kirjastoa eteinen mukaan lukien. Säleverhoja voidaan säätää tarvittaessa, jos ulkoa heijastuu auringonvaloa liikaa tai liian vähän. Lattialaatoitus muodostaa graafisia kuvioita lattiaan. Lukuisat viivat lattiassa voivat mahdollisesti aiheuttaa näköärsyksiä kirjastotilassa liikuttaessa. Lehtisalin lasiovet ja -seinät saattavat olla hankalia hahmottaa.

Oulunsalon kirjastossa on portaat, joita pitkin pääsee toisen kerroksen lukusaliin ja henkilöstön taukutiloihin. Kaiteet ovat riittävän tukevat ja kontrastia on riittävästi, jotta portaissa liikkuesssa pystyy hahmottamaan syvyyden ja liikkumaan turvallisesti.

Kirjastossa on tilan hahmottamista helpottava pohjapiirros. WC:n, automaattien ja eri osastojen sijainnit on opastettu katto-opasteilla, mutta hyllyluokkien sijainteja ei ole opastettu katto-opasteilla, vaan ne on selvitettävä hyllypäätyjen opasteista. Kiimingin tavoin Oulunsalonkaan aluekirjaston opasteilla ei ole yhtenäistä tyyliä, vaan katto-opasteet ovat alkuperäisiä ja hyllyopasteet Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tyylillä.

Oulunsalon aluekirjaston tilat vaikuttavat minusta sopivankokoisilta käyttötarkoitukseensa. Hyllyvälit ovat leveämpiä kuin Kiimingin ja Haukiputaan kirjastoissa, joten esteetön liikkuminen hyllyjen välissä on helppoa. Kaiken kaikkiaan Oulunsalon aluekirjasto on näköaistin kannalta miellyttävä tila.

Tuntoaistimusten osalta Oulunsalon kirjastossa on huomioitavaa ensiksi se, että kirjastossa on sekä kovia että pehmeitä tuoleja, joten tarjolla on kaikille mieluisia tuoleja. Pehmeät tuolit tosin ovat karheita, mikä saattaa tuottaa haitallisia tuntoärsyksiä joillekin asiakkaille. Kalusteiden mittasuhteet ovat sopivat. Ilmastointi vetää sopivasti, enkä havainnut siitä johtuvia ärsytyksiä.

Merkittävimpänä hajuärsykkeenä Oulunsalon aluekirjastossa oli vessassa ollut voimakas raikastimen tuoksu. Muuten kirjasto on hajuaistin kannalta neutraali tila.

Kaiken kaikkiaan Oulunsalon aluekirjaston avarissa tiloissa on miellyttävää asioida, enkä kokenut merkittäviä aistiärsyksiä lukuunottamatta puheen ja kalusteiden siirtelyn kaikumista tilassa. Kuulemisen esteettömyyden kannalta Oulunsalon aluekirjasto saattaa siis olla joillekin liiankin avara tila, vaikka kirjastossa on tarjolla lukusali ja tutkijanhuoneita melutonta tilaa kaipaaville.

6.3. Haukiputaan aluekirjasto

Viimeinen aistihavaintokohteeni oli Haukiputaan aluekirjasto, jossa vierailin tiistaina 22.8.2017. Perinteiseen tapaan aloitin kirjaston tilojen aistihavainnoinnin ääniä kuuntelemalla. Kuuluvimpina ääniä kuulin Haukiputaan kirjastossa ilmastonin huminaa, lattian kopinaa ja asiakkaiden keskustelua, tosin asiakkaita oli niin vähän, että tilan kaikuisuus ei käynyt kunnolla ilmi. Lisäksi vanhalta nelostieltä kantautuvaa liikenteen ääntä kuuluu ainakin yläkerrassa. Muuten kirjastossa oli varsin hiljaista ja rauhallista.

Ensimmäinen näköaistimukseni Haukiputaan aluekirjastoon saapuessani oli se, että katto on ensimmäisessä kerroksessa hyvin matalalla, mikä luo mielikuvan ahtaudesta. Lisäksi siihen on kiinnitetty lukuisia pieniä lampuja. Tila on hämärä, joten isompiakin lampuja voitaisiin käyttää.

Lattiamateriaali on marmoria, mitä en ole nähnyt kovin monessa kirjastossa. Marmorilaatoitus muodostaa graafisia kuvioita ja viivoja lattiaan, mikä voi aiheuttaa häiritseviä näköärsyksiä. Hyllyjä on paljon ja ne on aseteltu sekavasti, mikä vahvistaa ahtauden vaikutelmaa. Lasinen pääovi ja opiskeluhuoneen ovi aiheuttavat törmäysvaaran.

Haukiputaan aluekirjastossa on portaat, joissa tilan syvyyden pystyy hahmottamaan. Kaiteet saisivat kuitenkin olla tukevampia, koska ne heiluvat. Portaiden ja lattian välillä saisi olla vahvempi kontrasti, sillä sekä askelmat että 1. kerroksen lattia ovat tummia. Opastus on puutteellista, sillä katto-opasteita ei ole ollenkaan ja hyllyopasteet on kirjoitettu liian pienellä fontilla.

Visuaalinen kokonaisvaikutelma Haukiputaan aluekirjastosta on sellainen, että se on ainakin kokoelmien laajuteen verrattuna liian ahdas tila. Toisaalta on huomioitava, että tilassa on aiemmin toiminut pankki, joten sitä ei ole alun perin edes suunniteltu kirjastokäyttöä varten.

Vahvin tuntoaistimukseni Haukiputaan aluekirjastossa oli lämpimän tunne, mikä voi olla kuumuudesta kärsiville tukalaa. Ilmastointia olisi hyvä säätää kovemmalle, mutta silloin voi tulla häiritsevää ääntä. Suurin osa tuoleista ja muista kalusteista on kovia, mutta 1. kerroksen opiskeluhuoneessa on pehmeä sohva. Kalusteet vaikuttivat mittasuhteiltaan sopivilta. Käytävät ovat liian ahtaat ja kapeat, joten käytävillä voi törmätä hyllyihin, toisiin asiakkaisiin tai henkilöstöön. En havainnut Haukiputaan aluekirjastossa mitään merkittäviä hajuärsyksiä.

Kaiken kaikkiaan Haukiputaan aluekirjasto vaikuttaa ahtaalta, mutta toisaalta suojaisalta tilalta. Hyvää on se, etten ainakaan itse kokenut pahoja aistiärsyksiä kirjastossa. Lämmitystä voisi kuitenkin vähentää.

7 KIRJASTOJEN HENKILÖSTÖLLE SUUNNATUN KYSELYN TULOKSET

Kirjastoista tulee saavutettavampia, jos niiden henkilöstöllä on riittävästi tietoa saavutettavuuden eri osa-alueista, tosin tietoa olisi osattava hyödyntää tehokkaasti myös käytännön toiminnassa. Kirjastonjohtajien tai -päälliköiden tehtävänä on pysyä ajan tasalla saavutettavuuden eri osa-alueista ja niiden kehityksestä, sekä perehdyttää muuta henkilöstöä niissä asioissa. Toisaalta asiakaspalveluhenkilöstön tulisi kerätä tietoa asiakkaiden kohtaamista esteistä kirjastojen palveluiden käyttämisessä. Saavutettavuussuositus ohjeistaa kirjastoja sisällyttämään saavutettavuuden osaksi toiminnan strategista suunnittelua sekä vuotuista laatu- ja arviointityötä (Kuntaliitto 2017, 11).

Käytin kyselyn kysymysten pohjana saavutettavuussuosituksen 5. lukua, joka käsittelee kirjastojen asiakaspalvelun saavutettavuutta. Vastauksia tuli vain 12, mikä on kolmen aluekirjaston henkilöstön määrään suhteutettuna pieni luku. Lähetin kertaalleen alueiden kirjastopalvelupäälliköille muistutusviestin, jossa toivoin lisää vastauksia henkilöstöltä, mutta lisävastauksia tuli vain yksi. Kyselyyn sai vastata myös nimettömänä, mikä mahdollisesti helpotti kysymyksiin vastaamista, koska osa kysymyksistä on sellaisia, joihin ei välttämättä haluta vastata omalla nimellä. Vastauksista puolet tuli Kiimingin kirjastosta, kolmasosa Oulunsalosta ja loput Haukiputaalta.

Kyselyn aluksi lähestyttiin asiakaspalvelutilanteen aloitusta ja kestoa. Löytääkö asiakas palvelutiskin helposti? Henkilöstö koki palvelutiskin olevan helposti löydettävissä ja viimeistään sitten asiakkaat löytävät sen, kun kysyvät salissa työskentelevältä henkilöstöltä. Pari vastaajaa arveli, että opasteet helpottaisivat palvelutiskin löytämistä vielä lisää. Kukaan vastanneista ei kokenut, että yhtä asiakasta kohti annettavaa palvelua olisi ajallisesti rajoitettu, mikä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kannalta on tärkeä asia.

Kommunikaatiovaikeuksia asiakkaiden kanssa oli ollut useimmilla ja siihen oli löytynyt apuvälineitä. Käytetyimmät olivat kynä ja paperi ja tavallista selkeämpi puhe. Erityisistä kommunikaatioaidoista kysyttiin viittomakielen osaamista. Kukaan vastanneista ei tiennyt, löytyykö henkilöstöstä ketään

viittomakieltä osaavaa. Asioimistulkin kanssa tulevan asiakkaan kohtaamiseen vain yksi vastanneista muisteli saaneensa perehdytystä. Reilu puolet vastaajista kaipaa koulutusta erityisten asiakasryhmien, kuten nuorten, maahanmuuttajien ja kuurojen palvelemiseen.

Asiakkaiden erilaiset tavat toimia eri tilanteissa voivat johtaa siihen, että joku voi kokea joutuvansa asiattomasti kohdelluksi toisen asiakkaan toimesta. Kyselyyn vastanneet eivät olleet saaneet erityisiä ohjeita tällaisten konfliktitilanteiden ratkaisemiseen.

Kysymyksellä nimettömänä hankintaesityksen tekemisestä haettiin sitä, että kuinka kirjastosta puuttuvasta arkaluontoisesta tai lainaajansa leimaavasta aineistosta kiinnostuneet voisivat saada sitä käsiinsä anonyymisti. Mahdollisuuksia tuntui olevan, mutta anonyymisyyden korostamista ei nähty tarpeellisena. Sen sijaan asiakkaan yksityisyyden suojaamisen tärkeys tuntui olevan olennaista ja kaikki vastanneet olivat huomanneet tilanteita, joissa se on ollut vaarassa.

Erilaisuuden kohtaamisen ongelmat palvelutilanteissa olivat kymmenelle vastaajalle tulleet jossakin muodossa vastaan, ja myös ratkaisuja tilanteen onnistumiselle oli pohdittu jälkikäteen. Monille erityistä tukea tarvitsevalle tai johonkin vähemmistöön kuuluvalla asiakkaalla on tärkeää kokea saavansa tasa-arvoista kohtelua asiakkaana. Noin puolet totesi lisäkoulutuksen olevan tarpeen erilaisten asiakkaiden kohtaamiseksi. Ryhminä mainitaan nimeltä nuoret sekä näkö- ja kuulovammaiset. Kahdella seuraavalla kysymyksellä haettiin henkilöstön kokemuksta siitä, kuinka helppoa on lainata aineistoa, jos ei jostain syystä pysty itse asioimaan kirjastossa. Osa vastaajista korosti rajoituksia, mutta suurin osa ymmärsi kirjaston saavutettavuuden koskevan myös tämän mahdollisuuden tarjoamista.

Henkilöstö koki kirjastojensa olevan hyvin saavutettavia. Haukiputaalla ongelmia tuntuivat olevan hissien puuttuminen (henkilöhissi asennettiin kesällä 2017), ovien raskaus ja kirjahyllyjen korkeus, mutta usea oulunsalolainen oli saanut jopa kehuja siitä, kuinka hyvin saavutettavassa kirjastossa työskentelee. Kirjastopalvelujen saavutettavuuden parantamiseen Haukiputaalla on tulossa ratkaisuja ja muut arviot saavutettavuuden lisäämiseen tarkoittivat palvelujen lisäämistä (aukioloajat, henkilöstölisäys, kirjastoauto). Kiimingin kirjaston henkilöstö ei kokenut kirjaston

saavuttavuudessa olevan ongelmia, tosin kauempana asuvien lasten kannalta kirjasto ei ole kovin hyvin saavutettava.

TAULUKKO 1. Aluekirjastojen henkilöstön vastaukset

x = kyllä, tyhjä = ei, A = Haukipudas, B = Kiiminki, C = Oulunsalo

| Henkilöstön vastaukset | A1 | A2 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | C1 | C2 | C3 | C4 |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1. Kaikki asiakkaat löytävät palvelupisteen helposti | x | x | x | | x | x | | x | x | | x | x |
| 2. Yhtä asiakasta kohti käytettävää palveluaikaa ei ole rajoitettu | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 3. Käyttää useampaa kuin kahta kommunikaation apuvälinettä asiakaspalvelussa | | | | | | | | | | x | x | x |
| 4. Joku kirjaston henkilöstöstä osaa viittomakieltä | | | | | | | | | | | | |
| 5. On saanut ohjausta kommunikointiin asiakkaan kanssa, jolla on mukanaan tulkki tai avustaja | | | | | x | | | | | | | |
| 6. On ohjeistettu tilanteista, joissa toinen asiakas kohtelee toista asiattomasti | | | | | x | | | | x | x | | |
| 7. On huomannut asiakkaan yksityisyyden vaarantuvan | x | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 8. Haluaa lisäohjausta tai koulutusta jonkin erityisen asiakasryhmän kohtaamiseen | | x | | x | x | | | | x | x | x | x |
| 9. Joku muu saa lainata valtuutettuna aineistoa asiakkaan kortilla | | x | x | | x | x | x | | x | x | x | x |
| 10. Asiakas voi tilata puhelimitse haluamansa aineiston kirjaston palvelusteeseen tai kotipalvelun kautta kotiin tuotavaksi | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 11. Tietää ihmisiä, joiden mielestä kirjasto ei ole kovin saavutettava | x | x | | | x | | | | | | | x |

7.1 Kirjastopalvelupäälliköille suunnatun kyselyn tulokset

Oulunsalon, Kiimingin ja Haukiputaan kirjastopalvelupäälliköille suunnatuilla kyselyillä haettiin tietoa siitä, miten kirjastojen toimintatapoihin olennaisesti vaikuttavilla henkilöillä oli tietoa ja kokemusta erilaisista saavutettavuuden osa-alueista. Kysymykset pyrkivät olemaan lähinnä aktivoivia, jotta vastaaja huomaisi uusia osa-alueita, jotka liittyvät kirjaston saavutettavuuteen. Tarkoituksena oli informoida kirjastopalvelupäälliköitä siitä, että saavutettavuus kirjastoissa on paljon enemmän kuin pelkkä liikkumisen esteettömyys kirjastotiloissa.

Kyselyn aihealueet olivat:

Strateginen työ ja johtaminen

Kokoelmat ja aineistot

Asiakaspalvelu

Tapahtumat

Pedagoginen toiminta

Viestintä

Verkkopalvelut

Palvelupäälliköiden vastausten erot olivat pieniä ja useimmat kysymykset oli ymmärretty samalla tavalla. Vastausten yhteneväisyys oli luonnollista, koska kyseessä oli saman kaupungin kolme kirjastoa, joissa verkkopalvelut oli toteutettu samalla tavalla. Alueellisten kirjastopalvelupäälliköiden vastaukset kyselyyn ovat liitteessä 2.

Strategiseen johtamiseen liittyen (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 1) ihmisten erilaisuuden ja vähemmistöjen olemassaolon hahmottaminen oli kaikille selvää ja kaikki olivat rekrytoineet työhön esim. osatyökykyisiä henkilöitä. Kahden palvelupäällikön mielestä positiivista erityiskohtelua työhaussa tulee antaa niille ryhmille, jolle se lain mukaan kuuluu, mutta kolmannen mielestä kaikkien työnhakijoiden tulee olla samalla viivalla. Vain yksi kirjastopalvelupäällikkö on kartoittanut ei-käyttäjien käsityksiä kirjaston palveluista.

Aineistohankinnoissa ei ole kirjastojen välillä eroa (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 2), koska se on keskitettyä toimintaa Oulussa. Jonkin verran arvioitiin kelluttamisen edistäneen erimuotoisten aineistojen saatavuutta eri kirjastoissa. Celian palvelut ovat osaltaan helpottaneet lukemisesteisten asiakkaiden mahdollisuuksia saada aineistoja.

Asiakaspalvelun esteettömyyteen liittyvät kysymykset päälliköille (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 3), olivat osittain samoja kuin henkilöstöllekin, mutta näkökulma oli vähän enemmän palvelun infraan, koulutuksiin ja ohjeisiin suuntautunutta. Eroja kirjastojen vastauksissa ei tässä kohtaa ole, vaan henkilöstö on kaikissa kirjastoissa helposti tunnistettavissa ja esim. kaikille on annettu ohjeet, minkä verran voi avustaa asiakasta verkkopankin käyttämisessä.

Tapahtumien järjestäminen ja niissä avustaminen on tällä hetkellä vastaajien mielestä tärkeää ja tähän on kehitelty uusia tapoja, mm. tilavarausjärjestelmä internetiin (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 4). Opastuksissa ja koulutuksissa on pyritty ottamaan kunkin ryhmän ominaisuudet huomioon ja räätälöity opetusta sen mukaisesti (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 5). Koulutusten jälkeen on myös kysytty osallistujilta, mitä muuta koulutusta tulisi järjestää.

Viestinnän saavutettavuutta lähestyttiin kysymyksillä viestintäkanavista ja viestinnän muodoista (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 6). Tiedottamisen koettiin vievän paljon aikaa muulta toiminnalta, mikä onkin ymmärrettävää sen monikanavaisuuden vuoksi. Puutteita koettiin olevan eniten nykyisin suosituissa videomuotoisessa tiedottamisessa.

Verkkopalveluiden osalta uusi Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta vaatii aika paljon myös kirjastojen verkkopalveluilta (tarkemmin liitteessä 2 taulukko 7). Esimerkiksi esteelliseksi todetun palvelun kautta saatavan tiedon on oltava saavutettavissa jossain muussa muodossa niille, jotka eivät kyseistä palvelua pysty käyttämään. Tämä asettaa kirjastojärjestelmien ja e-aineistojen hankinnan vaatimukset todella vaikeiksi. Verkkosivuja uudistetaan parhaillaan ja vastaajat olivat luottavaisia sen suhteen, että uuden direktiivin vaatimukset täytetään tuossa uudistuksessa.

8 POHDINTA

Huomasin kirjastorakennusten esteettömyyttä havainnoidessani, että rakennuksen esteettömyys riippuu hyvin paljon rakennuksen iästä. 2000-luvulla rakennettu kirjastokäyttöön suunniteltu rakennus on esteettömämpi kuin 1980-luvulla alun perin pankin tarpeisiin suunniteltu rakennus, koska tietämys esteettömyydestä on kasvanut ja kirjaston käyttäjien tarpeet on huomioitu uudehkoa kirjastorakennusta suunnitellessa paremmin. Rakennuksen esteettömyyden kehittäminen ei vie suurtakaan osaa vuosibudjetista, sillä sitä voidaan kehittää pienilläkin korjauksilla, esimerkiksi estämällä pääsy portaiden alapuoliseen tilaan.

Kirjaston palveluiden saavutettavuutta kehitettäessä on ensin huomioitava, että keskiverto- tai standardiasiakasta ei ole olemassa. Kirjaston on tunnettava asiakkaansa ja pyrittävä saavuttamaan myös ei-asiakkaita, jotta se voi kehittää palvelunsa mahdollisimman laajat asiakasryhmät saavuttaviksi. Kyselyn perusteella kirjastojen henkilöstö käsittää saavutettavuuden tarkoittavan vain fyysistä saavutettavuutta eli sitä, kuinka helposti kirjastoon pääsee ja siellä voi liikkua. Saavutettavuustyötä on tehtävä kaiken aikaa yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta ymmärrys lisääntyy siitä, mitä kirjastopalveluita erilaiset asiakkaat oikeasti tarvitsevat ja haluavat. Saavutettavuus riippuu käyttäjästä: kuulovammaisen ihminen tarvitsee verkkovideoon tekstityksen, joka ei mitenkään hyödytä sokeaa käyttäjää. Saavutettava palvelu on siis mahdollisimman monen erilaisen käyttäjän hahmotettavissa ja hyödynnettävissä.

Kyselyn mukaan henkilöstö on kiinnostunut saamaan lisää koulutusta erilaisten erityisryhmien kohtaamiseen. On olemassa vertaisosaajia, joita erilaiset yhdistykset ovat kouluttaneet kertomaan omista erityispiirteistään ja -tarpeistaan. Kirjasto voi ehdottaa yhdistyksille, että ne voisivat pitää kokouksiaan kirjaston tiloissa, jolloin saavutettavuutta parantavia ratkaisuehdotuksia voisi tulla luontevasti esille.

Kirjastojen palvelupäälliköiden vaikutusmahdollisuus rekrytointiin on avain kirjastohenkilöstön saavutettavuusymmärryksen lisäämiselle. Kun palvelupäällikkö huolehtii, että koko henkilöstö ei

ole saman ikäistä, samalla koulutuksella olevaa ja aisteiltaan ja liikkumiskyvyiltään yhteneväistä, niin käsitys asiakkaiden erilaisista palvelutarpeista voi muuttua konkreettisemmaksi tavoitteeksi.

LÄHTEET

Haukiputaan kirjaston historiaa. KirjastoVirma.

Viitattu 10.11.2017, <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/haukipudas>

Historia. Oulunsalon kunta 2012. Viitattu 10.11.2017,

<https://web.archive.org/web/20120130152112/http://www.oulunsalo.fi/kirjasto/esittely/historia/>

Kiimingin kirjaston historiaa. KirjastoVirma.

Viitattu 10.11.2017, <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/kiiminki>

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

Näpärä, M. 2013. "Tervetuloa kirjastoon": selkokieline esite Huittisten kaupunginkirjastolle. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 20.12.2017,

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66984/Napara_Maija.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roberts, A. & Smith, R. 2010. Crash course in library services to people with disabilities. Santa Barbara: Libraries Unlimited.

Saavutettavuus. Kulttuuria kaikille 2017. Viitattu 28.10.2017,

<http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus>

Satakunnan ammattikorkeakoulu 2014. Tilojen esteettömyyskartoitus aistit huomioiden. Viitattu 11.9.2017,

https://www.autismiliitto.fi/files/1766/Tilojen_esteettomyysden_tarkistuslista_13.11.2014.pdf.

Suomen Kuntaliitto 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Viitattu 1.5.2017,
http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_07_2017.pdf

Tuomola, K. 2016. Esteettömyysmääräysten soveltaminen opiskelija-asuntorakentamisessa. Tampereen teknillinen yliopisto. Diplomityö. Viitattu 4.1.2018,
<https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/23796/tuomola.pdf?sequence=1&isAlloved=y>

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325.

KIRJASTOTILOJEN SAAVUTETTAVUUSHAVAINNOINTILOMAKKEEN KYSYMYKSET LIITE 1

8.1. Opasteet ulkona ja sisällä

- 8.1.1. Onko opastusjärjestelmä johdonmukainen?
- 8.1.2. Onko kulkureitti kirjaston sisäänkäynnille opastettu?
- 8.1.3. Onko palvelupisteeltä näköyhteys sisäänkäynnille?
- 8.1.4. Onko sisäänkäynnin läheisyydessä opastaulu?
- 8.1.5. Onko opastaulussa pohjapiirros?
- 8.1.6. Onko opastauluun merkitty tärkeimmät palvelut ja tilat sekä esteettömät kulkuväylät?
- 8.1.7. Onko pohjapiirros katselusuunnassa?
- 8.1.8. Onko opastaulussa eri tilat merkitty tunnusväreillä?
- 8.1.9. Onko opasteissa hyödynnetty symboleja?
- 8.1.10. Ovatko opasteet valaistuja?
- 8.1.11. Onko opasteiden pintamateriaali häikäisemätöntä?
- 8.1.12. Onko tummuuskontrastia opasteiden ja ympäristön välillä?
- 8.1.13. Onko tummuuskontrastia opasteiden tekstin ja taustan välillä?
- 8.1.14. Onko opasteiden kirjasintyyppi helppolukuista?
- 8.1.15. Onko opasteiden teksti riittävän suurta?
- 8.1.16. Ovatko opasteet helposti havaittavissa paikoissa?
- 8.1.17. Onko opasteita sijoitettu katselukorkeudelle?
- 8.1.18. Onko tilaopasteet sijoitettu seinään oven aukeamispuolelle 1400 - 1600 mm korkeudelle?
- 8.1.19. Onko opasteissa käytetty kohokuvioita ja pistekirjoitusta?
- 8.1.20. Onko kulkureiteillä opasteraitoja?

8.2. Saapuminen kirjastoon

- 8.2.1. Onko pysäköintialueella invapaikkoja?
- 8.2.2. Sijaitsevatko invapaikat mahdollisimman lähellä sisäänkäyntiä?
- 8.2.3. Onko saattoliikenteelle pysähtymispaikka lähellä sisäänkäyntiä?
- 8.2.4. Onko kulkuväylän vapaa leveys vähintään 1,5 m (koneelliselle kunnossapidolle 2,3 m)?
- 8.2.5. Onko kulkuväylän vapaa korkeus vähintään 2,2 m?
- 8.2.6. Onko kulkuväylän pituuskaltevuus 5 - 8 % ja sivukaltevuus enintään 2 %?
- 8.2.7. Onko kulkuväylän pintamateriaali kova, tasainen ja märkänäkin luistamaton?
- 8.2.8. Rajautuuko kulkuväylä selkeästi?
- 8.2.9. Onko kulkuväylä valaistu?

8.3. Pääsisäänkäynti

- 8.3.1. Onko pääsisäänkäynti helppo löytää?
- 8.3.2. Hahmottuuko pääsisäänkäynti selkeästi julkisivusta ja onko se katettu ja valaistu?
- 8.3.3. Onko pääsisäänkäynnin sijainti opastettu?
- 8.3.4. Onko sisäänkäynnin yhteydessä ääniopaste?
- 8.3.5. Onko sisäänkäynnin edustalla ohjaava pintamateriaali?
- 8.3.6. Onko pääsisäänkäynti tasainen?

8.4. Kirjastotilat

- 8.4.1. Onko kirjaston tiloihin esteetön pääsy suoraan aulasta, käytävältä tai muusta vastaavasta tilasta?
- 8.4.2. Mahdollistaako kulkuväylien ja tilojen mitoitus liikkumisen myös apuvälineiden kanssa?
- 8.4.3. Onko saavutettava aineisto kuten äänikirjat, isotekstiset kirjat ja selkokirjat, sijoitettu helposti saavutettavaan paikkaan?
- 8.4.4. Onko lukutilat, musiikin kuuntelulle varatut tilat, satukolot, rukoustilat, allergiavapaat tilat tai vastaavat tilat toteutettu siten, että niihin pääsee myös apuvälineiden kanssa ja että niihin pääsee myös avustaja, saattaja tai omaishoitaja?
- 8.4.5. Ovatko tilat monikäyttöisiä ja muunneltavia?
- 8.4.6. Ovatko seinäpinnat visuaalisesti rauhalliset ja valaistus riittävä?
- 8.4.7. Onko kirjastossa jokin tila avustaville koirille?
- 8.4.8. Tiedotetaanko lemmikkejä koskevista käytännöistä (esim. voivatko lemmikit päästä kirjaston tiloihin)?

8.5. Käytävät kirjastotiloissa

- 8.5.1. Onko käytävän pintamateriaali kova, tasainen ja (märkänäkin) luistamaton?
- 8.5.2. Onko käytävän vapaa leveys vähintään 900 mm ja vapaa korkeus vähintään 2 200 mm?
- 8.5.3. Onko käytävän pituuskaltevuus enintään 8 %?

8.6. Ovet

- 8.6.1. Onko ovi helposti hahmotettavissa tummuuskontrastin avulla?
- 8.6.2. Onko oven välittömässä läheisyydessä halkaisijaltaan 1 500 mm vapaa tila (oven molemmilla puolilla)?
- 8.6.3. Onko oven vapaa leveys vähintään 850 mm?
- 8.6.4. Onko ovi kynnyksetön tai kynnyksen korkeus enintään 20 mm?
- 8.6.5. Erottuuko oven painike/vedin taustasta tummuuskontrastina ja onko painike korkeudella 850 – 1 100 mm?
- 8.6.6. Onko ovi kevyt avata (10 N, n. 1 kg) ja avattavissa yhdellä kädellä tai onko siinä sähköinen avausjärjestelmä?
- 8.6.7. Reagoiko sähköisesti avautuvan oven tunnistin myös lyhytkasvuisiin henkilöihin ja lapsiin?
- 8.6.8. Onko ovesa turvatunnistin ja pysyykö ovi auki vähintään 25 s?
- 8.6.9. Ovatko automaattisesti avautuvat ovet törmäysvaarattomia?
- 8.6.10. Onko mahdollinen painike korkeudella 850 – 1 100 mm, vähintään 400 mm etäisyydellä nurkasta, oven avautumispuolella?
- 8.6.11. Onko avauspainike merkitty ISA-symbolilla ja erottuuko se tummuuskontrastina?
- 8.6.12. Onko käsin avattava esteettömän wc-tilan ovi varustettu 600 mm:n vaakasuuntaisella vetimellä, joka on sijoitettu oven sisäpuolelle, saranapuolelle 800 mm:n korkeudelle?
- 8.6.13. Onko mahdollisten pyöröovien yhteydessä vaihtoehtoinen esteetön ovi?
- 8.6.14. Onko läpinäkyvissä ovissa selkeät kontrastimerkinnot ja onko oven alareuna suojattu potkulevyllä?

8.7. Portaat

- 8.7.1. Onko porras sijoitettu kulkuväylän sivuun (ei suoraan kulkuväylän jatkeena)?
- 8.7.2. Onko porras suoravartinen?
- 8.7.3. Onko askelmien nousu enintään 160 mm ja etenemä vähintään 300 mm (helppokulkuinen porras: 2 x nousu + etenemä = 630 mm)?
- 8.7.4. Pysyykö portaiden nousu ja etenemä samana ja askelrytmi tasaisena läpi portaiden?
- 8.7.5. Ovatko askelmat umpinaiset eikä niissä ole ulkonevaa reunaa, johon voi kompastua?
- 8.7.6. Onko askelmien reunassa kontrastiraidat helpottamassa tasoeron havaitsemista?
- 8.7.7. Käytetäänkö kontrastiraitojen lisäksi varoitusalueena materiaalikontrastivyöhykettä ennen portaan alkamiskohtaa erityisesti alaspäin johtavien portaiden edustalla?
- 8.7.8. Jos kulkureitillä on tasoero, niin varoitetaanko siitä huomiolaatoilla (varoittavilla laatoilla), joissa on pienet kohokupolit?
- 8.7.9. Onko materiaalikontrastivyöhyke kulkusuunnassa pituudeltaan 1 200 mm, jos porras on kulkuväylän jatkeena? Muulloin riittää vähintään 600 mm:n pituinen vyöhyke.
- 8.7.10. Onko portaiden alle ajautuminen estetty esimerkiksi kalustein?
- 8.7.11. Onko portaissa yhtenäinen käsijohde molemmin puolin kahdella korkeudella (900 mm ja 700 mm) ja jatkuuko käsijohde vähintään 300 mm yli portaan alkamis- ja päättymiskohdan?
- 8.7.12. Mahdollistaako käsijohde muoto pitävän otteen saamisen ja onko käsijohde kiinnitetty niin, että sitä pitkin voi liu'uttaa kättä?
- 8.7.13. Onko käsijohde muotoiltu päistään siten, ettei se aiheuta takertumisvaaraa?
- 8.7.14. Erottuuko käsijohde tummuuskontrastina taustasta?
- 8.7.15. Onko käsijohdeessa kerrosmerkintä kohonappuloin?
- 8.7.16. Onko portaat valaistu?

8.8. Luiskat (jätin tämän osion väliin tarkastellessani Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastojen tiloja, koska niiden sisätiloissa ei ole luiskia)

- 8.8.1. Onko luiskan pinta kova, tasainen ja märkänäkin luistamaton?
- 8.8.2. Onko vapaan tilan pituus ja leveys luiskan alkamis- ja päättymiskohtien edessä vähintään 1 500 mm?
- 8.8.3. Onko luiska suoravartinen ja kääntyykö se ainoastaan välitasanteiden kohdalla?
- 8.8.4. Onko luiskan leveys vähintään 900 mm?
- 8.8.5. Onko välitasanteen leveys vähintään 1 150 m ja pituus vähintään 1 150 mm?
- 8.8.6. Onko yli 6 m pitkässä luiskassa välitasanteen pituus vähintään 2 000 mm ja leveys vähintään 1 150 mm?
- 8.8.7. Onko luiskan pituuskaltevuus enintään 8 % ja sivukaltevuus enintään 2 %?
- 8.8.8. Onko luiskassa vähintään 50 mm korkea suojarahna tai rajautuuko luiska seinään?
- 8.8.9. Erottuuko luiska tummuuskontrastina muusta kulkuväylästä?
- 8.8.10. Onko luiskassa yhtenäiset käsijohdeet molemmin puolin, kahdella korkeudella?
- 8.8.11. Onko luiska valaistu?

8.9. Hissit ja nostimet

- 8.9.1. Onko hissi helposti löydettävissä tai onko sen sijainti opastettu?
- 8.9.2. Onko kerrosmerkintä selkeä?
- 8.9.3. Onko kutsupainikkeiden yläpuolella tunnusteltava kohokerrosnumero?
- 8.9.4. Pääseekö hissillä rakennuksen kaikkiin kerroksiin ja onko hissi vapaasti käytettävissä?
- 8.9.5. Onko hissien kutsupainike korkeudella 900 – 1 100 mm ja erottuuko se tummuuskontrastina taustasta? Onko painikkeessa kohomerkinnot?
- 8.9.6. Ilmoitetaanko hissien saapumisesta kerrokselle äänimerkillä ja visuaalisesti?
- 8.9.7. Onko ovi helposti hahmotettavissa?
- 8.9.8. Onko oven välittömässä läheisyydessä vähintään 1 500 mm x 1 500 mm vapaata tilaa?
- 8.9.9. Onko ovi helposti avattavissa tai avautuuko se automaattisesti?
- 8.9.10. Onko oven vapaa leveys vähintään 900 mm?
- 8.9.11. Onko hissikorin koko vähintään: leveys 1 350 mm ja syvyys 1 400 mm (tämän kokoisessa hississä on mahdollista kääntyä pyörätuolin kanssa)?
- 8.9.12. Onko kevythissin lavan koko vähintään 900 mm x 1 400 mm ja nimelliskuorma vähintään 300 kg?
- 8.9.13. Onko hissien pysähtymistarkkuus enintään ± 20 mm ja onko hissikorin ja lattian välille jäävä rako enintään 30 mm?
- 8.9.14. Ovatko hissien käyttöpainikkeet korkeudella 900 – 1 100 mm ja vähintään 400 mm:n etäisyydellä nurkasta?
- 8.9.15. Onko hissien painikkeiden koko vähintään $\varnothing 25$ mm ja erottuvatko ne tummuuskontrastina taustasta?
- 8.9.16. Onko hissien painikkeissa kohonumerot ja mielellään myös pistekirjoitus? Onko painikkeiden järjestys selkeä ja looginen?
- 8.9.17. Onko ulosmenokerros koholla ja erottuuko se värinsä puolesta (vihreä)?
- 8.9.18. Onko hississä puhuva opastus ja pysähdystasolle saapumisesta ilmoittava kerrosnäyttö?
- 8.9.19. Erottuuko hälytyspainike muista painikkeista ja onko se suojattu kauluksella?
- 8.9.20. Onko hälytyksen teon onnistuminen havaittavissa myös visuaalisesti?
- 8.9.21. Onko hississä tukikaide?
- 8.9.22. Onko valaistus tasainen ja häikäisemätön?
- 8.9.23. Onko hissistä näköyhteys ulos?

8.10. Esteetön wc

- 8.10.1. Onko esteetön wc sukupuolineutraali tila, jonne on pääsy suoraan aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta. Onko tilan lukituskäytäntö sama kuin muissa wc-tiloissa?
- 8.10.2. Onko tilan sijainti opastettu?
- 8.10.3. Onko wc-tilassa halkaisijaltaan 1 500 mm vapaa tila?
- 8.10.4. Onko wc-istuimen vierellä vähintään 800 mm vapaata tilaa?
- 8.10.5. Onko wc-istuimen takana 300 mm vapaata tilaa?
- 8.10.6. Onko wc-istuimen korkeus 480 – 500 mm?
- 8.10.7. Onko wc-istuimen yhteydessä käsivetit?
- 8.10.8. Ulottuuko wc-istuimelta helposti paperitelineeseen ja käsisuihkuun?
- 8.10.9. Onko tilassa keppiteline?
- 8.10.10. Onko käsienspesualtaan edessä vähintään 1 200 mm vapaata tilaa?
- 8.10.11. Onko käsienspesualtaan alla vapaa polvitila, jonka korkeus on vähintään 670 mm, syvyys

600 mm ja leveys 800 mm?

8.10.12. Onko saippua- ja käsipyyhelineiden käyttökorkeus 900 mm?

8.10.13. Onko kannellinen roska-astia käytettävissä yhdellä kädellä?

8.10.14. Onko wc-tilassa mahdollisimman yhtenäiset tukikaiteet?

8.10.15. Onko vaatekoukkuja korkeuksilla 1 200 / 1 400 / 1 600 mm?

8.10.16. Onko wc-tilassa laskutaso/hylly?

8.10.17. Onko peili sijoitettu siten, että se soveltuu sekä istuvalle että seisovalle käyttäjälle, eikä aiheuta virheellistä vaikutelmaa kulkuaukosta?

8.10.18. Onko lattia märkänäkin luistamaton?

8.10.19. Onko tilassa hälytyslaite avun saamiseksi?

8.10.20. Johdetaanko hälytys tapauskohtaisesti sovittavaan paikkaan, tilojen aukioloajat huomioiden?

8.10.21. Onko hälytyspainike merkitty kohomerkinnoin ja sijoitettu siten, ettei sitä paina vahingossa?

8.10.22. Erottavatko hälytyspainikkeet sekä hälytyksen peruutuspainike selkeänä tummuuskontrastina? Ovatko hälytyksen teko-ohjeet luettavissa myös pistekirjoituksena?

8.10.23. Onko valaistus hyvä ja tasainen? Onko tilan hahmottamista helpotettu tummuuskontrastein, erottuvatko esim. wc-kalusteet ympäristöstä ja lattia seinistä?

8.10.24. Onko lastenhoitotila erillään esteettömästä wc-tilasta?

8.11. Kalusteet

- 8.11.1. Ovatko kalusteet siirrettäviä?
- 8.11.2. Erottavatko kalusteet tummuuskontrastina taustastaan?
- 8.11.3. Ovatko kalusteet tukevia, säädettäviä ja onko istuimissa huomioitu eri istumakorkeudet?
- 8.11.4. Onko osassa istuimia käsi- ja selkänojat?
- 8.11.5. Onko istuimen istuinosa tasainen ja jalkatila avoin?
- 8.11.6. Pääseekö pöydän ja asiakaspäätteiden ääreen myös pyörällisellä apuvälineellä sekä muilla mahdollisilla apuvälineillä?
- 8.11.7. Onko näyttelyvitriinien ympärillä riittävästi vapaata tilaa myös apuvälineiden kanssa liikkumiseen?
- 8.11.8. Pääseekö vitriinien ääreen myös pyörällisellä apuvälineellä?
- 8.11.9. Ovatko aineistojen sijaintiin viittaavat opasteet läheltä katsottavissa?
- 8.11.10. Onko aineisto-opasteissa helppolukuinen kirjasintyyppi ja tekstikoko katseluetäisyyteen nähden riittävän suuri? Onko opasteissa selkeä tummuuskontrasti?
- 8.11.11. Onko kirjahyllyjen kohdalla tasainen ja häikäisemätön kohdevalaistus?
- 8.11.12. Onko kalusteiden läheisyydessä riittävästi pistorasioita sijoitettuna siten, että niihin ulottuu helposti?
- 8.11.13. Ovatko ylemmille hyllyille ulottumista helpottavat porrastikkaat tukevat, kevyet siirrellä ja onko niissä käsinnojat?

8.12. Yleisön käytössä olevat laitteet

- 8.12.1. Onko yleisöpäätteitä useammalla eri korkeudella tai ovatko ne korkeussäädettäviä?
- 8.12.2. Ovatko näyttöpäätteet, lainaus- ja palautusautomaatit sekä kopiokoneet käytettävissä myös istumakorkeudelta?
- 8.12.3. Onko itsepalvelun lisäksi tarjolla myös henkilökunnan apua?

8.13. Apuvälineet

- 8.13.1. Onko kirjastokäynnin ajaksi tarjolla lainattavia apuvälineitä kuten kirjakorit, -vaunut ja suurennuslasit?
- 8.13.2. Onko palvelupisteissä ja kokoontumistiloissa induktiosilmukka ja onko se merkitty opastein?

8.14. Valaistus, häikäisy ja kontrastit

8.14.1. Onko yleisvalaistus hyvä, tasainen ja häikäisemätön?

8.14.2. Onko valaistusvoimakkuus vähintään 300 lx ja tasoerojen ja opasteiden yhteydessä 400 – 500 lx?

8.14.3. Helpottavatko väri- ja kontrastierot tilan hahmottamista (erottuuko esim. lattia tummuuskontrastina seinistä)?

8.15. Akustiikka

8.15.1. Onko tilassa induktiosilmukka (ja äänentoistojärjestelmä)?

8.15.2. Onko induktiosilmukka merkitty opasteella ja onko silmukan kuuluvuusalue esitetty kuuluvuuskartan avulla?

8.15.3. Onko tilassa ääntä vaimentavaa materiaalia (eikä tila ole kaikuisa)?

8.16. Allergiat ja ympäristöherkkyydet

8.16.1. Onko kirjastossa tarjolla tila/alue, josta on pyritty luomaan mahdollisimman allergiavapaa (huom. pinta-materiaalit, sisäilma, kasvit, kokemus sähkölaitteille herkistymisestä jne.)?

8.16.2. Onko kirjastossa rauhallinen tila, jossa näkö-, kuulo-, haju- ja tuntoaistimuksia on mahdollisimman vähän?

ALUEELLISTEN KIRJASTOPALVELUPÄÄLLIKÖIDEN VASTAUKSET KYSELYYN

LIITE 2

TAULUKKO 2. Alueellisten kirjastopäälliköiden vastaukset

P = päällikkö, x = kyllä, tyhjä = ei, harmaa = ei vastausta

| 1. Strateginen työ ja johtaminen | P1 | P2 | P3 |
|--|----|----|----|
| 1.1. Tuntee Oulun kaupungin yhdenvertaisuussuunnitelman | x | x | x |
| 1.2. On tehnyt yhteistyötä kolmannen sektorin yhdistysten kanssa | x | x | x |
| 1.3. On järjestänyt asukastilaisuuksia | x | | x |
| 1.4. On kartoittanut kirjastonsa ei-käyttäjien käsityksiä kirjaston palveluista | | x | |
| 1.5. Kerää palautetta kirjaston asiakkailta monella eri tavalla | x | x | x |
| 1.6. Jotkut työnhakijat kuuluvat positiivisen erityiskohtelun piiriin | x | x | |
| 1.7. On työllistänyt vajaakuntoisia työntekijöitä ja perehtynyt mahdollisuuksiin saada tukea heidän erityistarpeisiinsa | x | x | x |
| 1.8. On osallistunut kirjastojen esteettömyyttä tai saavutettavuutta koskeviin koulutuksiin | x | x | x |
| 1.9. On keskustellut henkilöstönsä kanssa siitä, minkälaiset avustamistoimet eivät kuulu heille tai mitä kaikkea saavutettavuus kirjastossa tarkoittaa | x | x | x |
| 1.10. Strateginen työ ja johtaminen ovat erityisen saavutettavia | x | x | |

| 2. Kokoelmat ja aineistot | P1 | P2 | P3 |
|---|----|----|----|
| 2.1. Tutkii ja varmistaa kokoelman moninaisuuden eri tavoin | x | x | |
| 2.2. On perehtynyt saavutettavien aineistomuotojen saatavuuteen | x | | x |
| 2.3. On huomannut aineistonhankinnan keskittämisen ja aineiston kellutuksen vaikuttaneen saavutettavan aineiston tarjontaan kirjastossaan | | x | x |
| 2.4. Kirjastossa on teemahyllyjä | x | x | x |
| 2.5. On kokeillut tai suunnitellut äänikirjakerhojen tai selkolukupiirien järjestämistä | | x | |
| 2.6. On hankkinut asiakkailleen Celian, Viittomakielisen kirjaston tai Monikielisen kirjaston aineistoja | x | | x |
| 2.7. Kokoelmat ja aineistot ovat kokonaisuudessaan tai osittain erityisen saavutettavia | | x | x |

| 3. Asiakaspalvelu | P1 (ei vastannut) | P2 | P3 |
|--|-------------------|----|----|
| 3.1. Kirjaston henkilöstö pukeutuu tunnistettavasti | | x | x |
| 3.2. Käsittelee henkilöstöstään tehtyjä valituksia | | x | x |
| 3.3. Tarjoaa henkilöstölleen kommunikointiavuvälineiden käyttökoulutusta | | | |
| 3.4. Kirjaston asiakkaat pystyvät tekemään hankintaehdotuksia muuten kuin verkkokirjastoon kirjautumalla | | x | x |
| 3.5. On antanut henkilöstölleen selkeät ohjeet asiakkaiden avustamisesta esimerkiksi verkkopankin käytössä | | x | x |
| 3.6. Kirjaston asiakaspalvelu on kokonaisuudessaan tai osittain erityisen saavutettavaa | | | x |

| 4. Tapahtumat | P1 | P2 | P3 |
|--|----|----|----|
| 4.1. Asiakkaat voivat vaikuttaa kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin | x | x | x |
| 4.2. Kirjastolla on taloudellisia edellytyksiä tapahtumatulkkaukseen tai muihin järjestelyihin | x | | |
| 4.3. Kirjastossa mainostetaan mahdollisuutta järjestää omia tapahtumia | x | x | x |
| 4.4. Auttaa asiakkaita tapahtumien järjestämisessä ja markkinoinnissa | x | x | x |
| 4.5. Kirjaston tapahtumat ovat kokonaan tai osittain erityisen saavutettavia | x | x | x |

| 5. Pedagoginen toiminta | P1 | P2 | P3 (ei vastannut) |
|---|----|----|-------------------|
| 5.1. On räätälöinyt kirjaston opastuksia erilaisille käyttäjäryhmille | x | x | |
| 5.2. Vinkkarit tuntevat eri aineistomuotoja (esim. selkokirjat) ja niitä käyttäviä asiakkaita | x | x | |
| 5.3. Kirjastossa on käytetty lukutaidon edistämiskeinoja, esim. vinkkausta | x | x | |
| 5.4. Kirjaston pedagoginen toiminta on kokonaan tai osittain erityisen saavutettavaa | x | | |

| 6. Viestintä | P1 | P2 | P3 |
|---|----|----|----|
| 6.1. Kirjasto käyttää monia eri viestintäkanavia | x | x | x |
| 6.2. Opastuksia tai tiedotteita on saatavissa helposti videoina | x | | x |
| 6.3. Erimuotoisten tiedotusmateriaalien (esim. isoteksti, äänite, kuvat, video) tekeminen on tuttua | | x | x |
| 6.4. Esim. erilaisilla yhdistyksillä on mahdollisuus osallistua kirjaston viestinnän suunnitteluun | | x | x |
| 6.5. Kirjaston viestintä on kokonaan tai osittain erityisen saavutettavaa | x | | |

| 7. Verkkopalvelut | P1 | P2 | P3 (ei vastannut) |
|---|----|----|-------------------|
| 7.1. On jo varautunut EU:n saavutettavuusdirektiivin edellyttämän saavutettavuusselosteen edellyttämiin testauksiin ja vaihtoehtoisin tapoihin tarjota tietoa esteettömästi | | | |
| 7.2. Kirjaston verkkopalveluita uudistetaan lähiaikoina | x | x | |
| 7.3. Kirjaston verkkopalvelut ovat kokonaan tai osittain erityisen saavutettavia | | x | |