

Emma Nevanperä

Kirjastopalvelut kuulovammaisten näkökulmasta

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Emma Nevanperä

Työn nimi: Kirjastopalvelut kuulovammaisten näkökulmasta

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 33

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin Suomen yleisten kirjastojen palvelut vastaavat kuulovammaisten palveluhaasteisiin heidän näkökulmastaan. Kuulovammaiset ovat suuri vähemmistö kirjaston asiakaskunnassa, joten oli perusteltua selvittää heidän mielipiteensä kirjastopalvelujen onnistumisesta heidän kannaltaan. Yleisillä kirjastoilla on myös velvollisuus taata yhtäläiset mahdollisuudet tiedon ja kulttuurin lähteille ja muuttuvassa tietoyhteiskunnassa tämä kirjastojen rooli on erityisen tärkeässä asemassa. Pienelläkin kuulonmenetyksellä on merkittävät seuraukset henkilön kommunikointiin ja selviytymiseen yhteiskunnassa. Opinnäytetyössä esiteltiin kuulovammaisuuteen liittyviä ominaisuuksia sekä kuunteluympäristöön liittyviä ratkaisuja, joilla parannetaan kuulovammaisten palvelukokemusta julkisissa tiloissa. Myös asenteet ja ennakkoluulot vaikuttavat kuulovammaisten kanssa toimimiseen.

Ensimmäisenä hypoteesina tutkimukselle oli, että kuulovammaiset kirjaston käyttäjät kohtaavat paljon hankaluuksia kirjaston palveluissa, sillä Kuuloliiton tekemän selvityksen mukaan asiakaspalvelutilanteet ovat haastavimpia kuulovammaisille. Toisena hypoteesina oli, että kuulovammaiset ovat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, mikä tukisi selvityksen tuloksia siitä, että vammaiset käyttävät aktiivisesti kulttuuripalveluja. Tämän opinnäytetyön tuloksien perusteella molemmat hypoteesit kumottiin.

Tutkimus suoritettiin verkkokyselynä Kuuloliiton jäsenyhdistysten jäsenille ja kyselyvastauksia saatiin tutkimustulosten yleistämisen kannalta liian vähän. Kuuloliiton jäsenyhdistyksissä on jäseniä yhteensä noin 16 500 ja kyselylomake julkaistiin 29.8.2014.

Tulokset osoittavat, että kirjastoista löytyy kehittämiskohteita muun muassa tilojen akustiikan ja induktiojärjestelmien suhteen. Vastaajat eivät kokeneet merkittävästi hankaluuksia kirjastoissa, mutta koetut hankaluudet keskittyivät neuvonta- ja tietopalvelutilanteisiin. Pääasiassa vastaajat olivat tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Opinnäytetyö toi esille kuulovammaisten erityistarpeita ja herätti uusia tutkimuskysymyksiä sekä tarpeen esimerkiksi kirjastohenkilökunnan kouluttamiseen kuulovammaisten kanssa toimimisesta.

Avainsanat: kirjastot, kuulovammaiset, kysely, käyttäjätyytyväisyys, erityisryhmät

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Emma Nevanperä

Title of thesis: Library services from the perspective of the hearing-impaired

Supervisor(s): Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2014

Number of pages: 33

Number of appendices: 1

The main goal of this thesis was to find out how well Finnish public libraries respond to the challenges of serving hearing-impaired people from their point of view. The hearing-impaired are a large minority among the library's clientele, so it is justified to find out how they think library services respond to their needs. Public libraries also have a responsibility to grant equal access to the sources of culture and knowledge. In this changing information society, this role of libraries is in a particularly important position. Even a low hearing loss affects radically people's communication and coping in society. The thesis represents the characteristics of hearing-impairment and shows solutions as to how hearing environment can be made more pleasant. Also attitudes and prejudices affect interaction with the hearing-impaired.

The first hypothesis of the study was that hearing-impaired library users face a lot of difficulties with library services. This is based on the report of the Finnish Federation of Hard of Hearing that says that situations in customer service are the most difficult for those who have difficulties with hearing. The second hypothesis was that hearing-impaired people are active using libraries, because a report on the subject says that the handicapped use cultural services actively. Both of hypotheses were disproved by the results of this thesis.

The study was made using an electronic questionnaire among the members of the Federation of Hard of Hearings member associations, and because of the lack of answers, the results cannot be generalized. The federations member associations have 16 500 members and the questionnaire was published on 29th August 2014.

The results show that there are some subjects that should be taken notice of. For example, the acoustics and induction loops came up as things that need to be improved in libraries. The hearing-impaired did not face significant difficulties, but the difficulties faced in libraries concentrated on guidance and information services. The respondents were mainly satisfied with library services. The thesis brought out the special needs hearing-impaired people have and arouse some new study questions. Furthermore, it arouse a need to inform library staff of the needs of the hearing-impaired.

Keywords: libraries, hearing-impaired, questionnaire, user satisfaction, special groups

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 KUULOVAMMAISUUS.....	8
3.1 Kuulovammaisuus käsitteenä.....	8
3.2 Kuulovamman aiheuttamat haasteet.....	8
4 ESTEETTÖMYYS KIRJASTOISSA.....	10
4.1 Esteettömyyden määrittely.....	10
4.2 Tietoyhteiskunnan esteettömyys.....	10
4.3 Kirjastot ja esteettömyys.....	11
4.4 Esteetön kuunteluympäristö.....	13
4.5 Apuvälineet kuulemisen tukena.....	15
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
5.1 Kuuloliitto ja kirjasto.....	17
5.2 Tavoitteet.....	18
5.3 Tutkimusmenetelmät.....	19
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	21
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	21
6.2 Kirjaston käyttö.....	22
6.3 Hankaluudet kirjaston käytössä.....	23
6.4 Tyytyväisyys kirjaston palveluihin.....	25
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	27
7.1 Johtopäätökset.....	27
7.2 Pohdinta.....	29
8 LÄHTEET.....	31
9 LIITTEET.....	34

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kuuloliiton logo.....	18
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden arvio oman kuulovamman laadusta	21
Kuvio 3. Käytetyt kirjastopalvelut	22
Kuvio 4. Tilanteet, joissa kuulovammaiset kohtasivat kuulemisvaikeuksia	23
Kuvio 5. Väitelauseet kuunteluympäristöstä ja kommunikointitavoista.....	24

1 JOHDANTO

Suomessa on yli puoli miljoonaa huonokuuloista. Määrä lisääntyy jatkuvasti ikähaitarin molemmista päistä. Huonokuuloisuuden lisääntymiseen vaikuttavat muun muassa iän myötä heikentynyt kuulo sekä nuorilla lisääntynyt huonokuuloisuus. Nuorten kuuloa uhkaa muun muassa lisääntynyt vapaa-ajan melu. Kuuloviat kuuluvat yleisimpiin terveysongelmiin myös työelämässä. (Huonokuuloisuus yleistyy.)

Kirjaston tehtävä on taata kansalaisille yhtäläiset mahdollisuudet tiedon ja kulttuurin lähteille (Kirjastolaki 4.12.1998/904) ja siksi kirjaston on tärkeää kiinnittää huomiota tähän kasvavaan huonokuuloisten vähemmistöön. Myös Kehitysvammaisten Tukiliitto ry painottaa, että myös vammaisille ihmisille kuuluvat samat palvelut, tiedot ja mahdollisuudet tarttua kulttuuriin ilman, että ympäristön rakenteet sen estävät (Esteettömästi osallistumaan). Suomessa on olemassa myös kuuroihin erikoistuneita, kaikille avoimia erikoiskirjastoja, kuten Kuurojen Liiton kirjasto sekä Viittomakielinen kirjasto. Nämä Helsingissä sijaitsevat kirjastot tarjoavat tietopalvelua ja aineistoa kuuroille, heidän parissa työskenteleville sekä muuten asiasta kiinnostuneille.

Kuulo on aistina hyvin merkittävä arjen selviytymisen kannalta. Heikentynyt kuulo vaikuttaa suoraan henkilön kommunikointitilanteisiin, sillä kuulo on tärkeä puheen kommunikointiväline. Esimerkiksi meluisassa tilassa huonokuuloinen väsy herkästi kuuntelemiseen ja saattaa tuntea jäävänsä ulkopuolelle keskustelussa. (Poussu-Olli & Naarmala-Auer 2005, Tiivistelmä.) Kuulovamma siis vaatii ylimääräistä ponnistelua kommunikointitilanteissa, joten asiakaspalvelussakin on hyvä panostaa kommunikoinnin sujuvuuteen kuulovammaisten näkökulmasta.

Kuulovammaisuus luo monenlaisia haasteita kirjaston asiakaspalvelulle, muun muassa esteettömän kuuloympäristön ja kommunikaatiomenetelmien suhteen. Koska huonokuuloisten joukko on kirjaston asiakaskunnassa suhteellisen suuri, on perusteltua arvioida kirjaston palveluja juuri heidän kannaltaan sekä tutkia kuulovammaisia kirjastopalvelujen käyttäjinä. Opinnäytetyössä keskitytään arvioimaan yleisimpiä kirjastopalveluja huonokuuloisten asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuk-

sen tavoitteena on myös pyrkiä parantamaan kuulovammaisten palvelukokemusta Suomen yleisissä kirjastoissa.

Lähdeaineistoa kootessani havaitsin, että kuulovammaisista kirjaston käyttäjinä on tehty aika vähän tutkimuksia. Aiheesta on kuitenkin julkaistu joitain artikkeleita muun muassa kirjastojen esteettömyyteen liittyen. Muun muassa Kirjastolehti on kertonut julkaisuissaan joidenkin kirjastojen panostaneen kuulovammaisten esteettömyyteen esimerkiksi asentamalla induktiosilmukoita tapahtumatiloihin.

Tutkimus suoritettiin kyselynä yhteistyössä Kuuloliitto ry:n kanssa, joka välitti sähköisen kyselylomakkeen jäsenilleen. Lopulta kyselyä markkinoitiin myös esimerkiksi Facebookin kautta. Kuuloliitto ry on sosiaali- ja terveystieteiden kansalaisjärjestö, jolla on 87 jäsenyhdistystä. Yhdistyksissä on noin 16 500 jäsentä. Kuuloliiton tavoitteena on kuulovammaisten yhdenvertaisuus opinto- ja työelämässä ja se toimii lisäksi esteettömän kuuntelu-ympäristön edistämiseksi. (Kuuloliitto ry.) Työn aihe valikoitui enimmäkseen oman kiinnostukseni mukaan. Lisäksi aiheen valintaan vaikutti oleellisesti se tosiseikka, että kuulovammaisia kirjastonkäyttäjinä on tutkittu melko vähän.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu vähemmistöjen oikeudesta esteettömiin kirjastopalveluihin sekä kirjastojen vastuusta luoda puitteet eri palvelumuotoja vaativien asiakkaiden tarpeisiin. Esteettömyys on myös osana edellä esiteltyä kirjastolakia.

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen (Kirjastolaki 4.12.1998/904).

2 KUULOVAMMAISUUS

3.1 Kuulovammaisuus käsitteenä

Kuulovammainen on henkilö, jolla on jonkin asteinen kuulonalenema jommassa kummassa tai molemmissa korvissa. Pienelläkin kuulonmenetyksellä ihmisen on vaikea seurata nopeaa puhetta ja hän väsyä kuuntelutilanteissa normaalisti kuulevia herkemmin. Kuulo on tärkeä puheen kommunikointiväline, joten se vaikuttaa merkittävästi sosiaalisiin tilanteisiin. Sosiaalisesta näkökulmasta kuulovammaisena voidaankin pitää ihmistä, jolle kuulonalenemasta on vuorovaikutuksellista haittaa jossakin elämän tilanteessa. (Poussu-Olli & Naarmala-Auer 2005, 22.)

Kuuroutunut henkilö on menettänyt kuulonsa puheen oppimisen jälkeen, joten hän kommunikoi erilaisin tukimenetelmin, kuten kirjoitettua tekstiä tai viitottua puhetta hyödyntäen. Kuurona syntynyt taas kommunikoi pääasiallisesti viittomakielellä, joka on hänen ensikielensä. (Koulussa on kuulovammainen oppilas, 6.) Syitä kuulovammaan aiheuttavat muun muassa kuulojärjestelmän ikääntyminen, meluvauriot, sairaudet, tapaturmat ja perinnöllisyys (Jauhiainen 2007, 39).

Huonokuuloiset ovat kuulovammaisista suurin ryhmä. Huonokuuloisella kuulovamman aste ja sen kautta syntyvät tarpeet vaihtelevat suuresti, joten esimerkiksi huulilentaluku luonnistuu toisilta huonommin ja toisilta sujuvammin. Huonokuuloinen kommunikoi puheella. Kuuroutuneiden ja kuurojen lisäksi kuulovammaisryhmiä ovat myös muun muassa kuurosokeat ja kuulo-monivammaiset. (Koivu 1999, 7-8.)

3.2 Kuulovamman aiheuttamat haasteet

Kuulovamma vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Koska kuulovamma vaikuttaa merkittävästi ihmisen toimintakykyyn, on otettava laajasti huomioon ne erityistarpeet, joita kuulovammaisella on. Kuulovamma ei välttämättä näy ulospäin, mikä hankaloittaa arjen sosiaalisissa tilanteissa pärjäämistä entisestään. Kuulovamman näkymättömyydestä johtuen voisi kuvi-

tella, että vamman tunnettuus on jäänyt heikoksi ja sitä kautta vammaan kohdistuu ennakkoluuloja. Ehkä siksi asiakaspalvelutilanteet ovatkin hankalia kuulovammaisille, kun kuulovammaisten tarpeita ei tunneta tarpeeksi hyvin.

Ihmisen kyky kommunikoida ja vastaanottaa informaatiota ovat tärkeimpiä ehtoja hänen itsenäisen toimimisen kannalta. Niin huonokuuloisille, kuuroutuneille kuin kuuroillekin vaikeita tilanteita ovat esimerkiksi keskustelutilanteet suurissa ryhmissä, puheen kuuleminen hälyisässä tai kaikuisassa tilassa ja äänen suunnan erottaminen. Kuulovammaisen kanssa keskusteltaessa on hyvä varmistaa, että hän tietää sinun olevan paikalla ja että puhut juuri hänelle. Huomion itseensä voi kiinnittää esimerkiksi koskettamalla kuulovammaista kevyesti. Kannattaa myös puhua selkeästi (ei huutamalla) ja luomalla katsekontakti, jotta kuulovammaisen voi hyödyntää huulitalukua. Väärinkäsitykset kommunikointitilanteissa ovat kiusallisia ja pahimmillaan informaatiokatkokset voivat aiheuttaa vaaratilanteita esimerkiksi hälytystilanteissa. Asiakaspalvelutilanteissa kommunikaatiokatkoksia saattaa syntyä, joten on tärkeää, että asiat ymmärretään oikein ja että asiakkaan yksityisyys säilyy. (Koivu 1999, 8-9.)

Erilaisuus ja vammaisuus ovat tänäkin päivänä vaikeita asioita yksilölle ja informaation menettäminen huonojen kuunteluolosuhteiden vuoksi aiheuttaa huonokuuloisessa negatiivisia henkilökohtaisia reaktioita. Kuuro jää usein kokonaan suuren yhteisön ulkopuolelle erikoisen äidinkiellensä vuoksi. Kuulovamman aiheuttamat lukuisat kielelliset ongelmat vaikeuttavat kommunikaatiotilanteita, joten kuulovamma rajoittaa myös kuulovammaisen sosiaalisia kontakteja ja aiheuttaa syrjäytymistä. Ongelmallisissa kommunikaatiotilanteissa huonokuuloisen turvautuu usein korvaaviin strategioihin, eli hän saattaa vältellä sosiaalisia tilanteita ja jopa vetäytyä niistä kokonaan pois. (Poussu-Olli & Naarmala-Auer 2005, Tiivistelmä.)

4 ESTEETTÖMYYS KIRJASTOISSA

4.1 Esteettömyyden määrittely

Invalidiliitto määrittelee esteettömyyden laajaksi kokonaisuudeksi, jolla tarkoitetaan kaikkien kansalaisten sujuvaa osallistumista työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Tarkemmin esteettömyys tarkoittaa siis muun muassa palvelujen saatavuutta, välineiden käytettävyyttä ja tiedon ymmärrettävyyttä. Esteetön ympäristö on käyttäjälleen toimiva, turvallinen ja miellyttävä. (Esteettömyys.)

Esteettömyyttä voi olla psyykkistä, sosiaalista, fyysistä tai taloudellista. Siihen vaikuttavat vahvasti myös ihmisten asenteet ja esimerkiksi vammaisiin liittyvät ennakkoluulot ovat edelleen este heidän elämänsä sujuvuuden näkökulmasta. Kommunikoinnin esteettömyydellä tarkoitetaan sitä, että tiedon saanti ja tiedon välittäminen taataan monimuotoisella viestinnällä. Jokaisella ihmisellä on oikeus esteettömään kommunikointiin omalla kommunikointikeinollaan, esimerkiksi viittomakielellä. (Eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuus selvitys, 7, 9.)

4.2 Tietoyhteiskunnan esteettömyys

Yhteiskunta on viime vuosina kehittynyt valtavasti tieto- ja viestintätekniikan osalta. Siksi nykyään puhutaankin enemmän tietoyhteiskunnasta. Digitaalinen ja sosiaalinen informaation jakaminen ovat murtaneet perinteisen, ylhäältä ohjatun tavan jakaa informaatiota ja kirjastojen on opetettava tekemään kirjastotyötä näissä muuttuvissa oloissa (Juntunen & Saarti 2014, 7). Muuttuneesta yhteiskunnasta kertoo esimerkiksi se, että tiedontuottajina eivät nykyään toimi pelkästään erilaiset tieteentekijät, vaan myös ns. tavalliset kansalaiset. Kirjastoissakin on panostettava uusiin seikkoihin, joissa esteettömyys ja saavutettavuus on otettava huomioon. Esimerkiksi useat kirjastopalvelut ovat siirtyneet verkkoon, mikä synnyttää uusia haasteita esteettömien palveluiden saavuttamiseksi kaikille. Seuraavassa kappaleessa mainitut Liikenne- ja viestintäministeriön toimenpidelinjaukset koskevat niin

ikää kirjastoja, kun esimerkiksi pyritään parantamaan kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia ja julkishallinnon palveluita.

Entistä digitaalisempi yhteiskunta tehostaa palvelujen saatavuutta, edistää kestäväää kehitystä ja luo uusia mahdollisuuksia yhteydenpitoon, asiointiin ja kaupankäyntiin. Kuitenkin riskinä on, että sähköistyminen toteutetaan huomioimatta kansalaisten taitoja ja ymmärtämättä heidän tarpeitaan. Liikenne- ja viestintäministeriön laatimassa toimenpideohjelmassa tavoitteena onkin päästä kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa ja sen todelliset vaikutukset ovat nähtävissä vuoden 2015 jälkeisen tietoyhteiskunnan esteettömyyden tilassa. Toimenpidelinjauksilla pyritään muun muassa parantamaan tietoyhteiskuntavalmiuksia ja julkishallinnon palveluita, edistämään verkkosisältöjen esteettömyyttä ja ymmärrettävyyttä sekä lisäämään viestinnän ja asiointin monikanavaisuutta. (Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa 2011, 4, 7.)

Viime vuosina tietoyhteiskunnan esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on tullut keskeisiä teemoja sekä EU:n että Suomen vammaispolitiikassa. Vuonna 2010 julkaistu kansallinen digitaalinen agenda on pohjana suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittämisessä vuosina 2011-2020. Sen yhtenä keskeisenä tavoitteena on parantaa kaikkien mahdollisuutta ja taitoa digitaalisten palveluiden käyttöön ja lisäksi strategiassa käsitellään esteettömyyden, saavutettavuuden ja helppokäyttöisyyden merkitystä verkkopalveluissa. (Tietoyhteiskunnan esteettömyys.) Yhtenä visioista vuodelle 2020 on digitaalisessa agendassa määritelty, että digitaalisten palvelujen suunnittelussa lähtökohtina ovat käytettävyys, joustavuus, turvallisuus ja esteettömyys. Agendassa mainitaan myös visio, jossa opastusta ja neuvontaa olisi helposti saatavilla tieto- ja viestintäteknikan käyttöön liittyen erityisesti ikääntyneet huomioon ottaen. (Tuottava ja uudistuva Suomi 2010, 10-11.)

4.3 Kirjastot ja esteettömyys

Koska yleiset kirjastot Suomessa ovat julkisia tiloja, on niiden esteettömyyteen kiinnitetty huomiota. Muun muassa Kirjastolehti ja kansainvälinen kirjastojärjestö

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) ovat julkaisseet artikkeleita ja raportteja aiheesta ja nostaneet esille eri seikkoja kirjastojen saavutettavuuden parantamiseksi. Useissa kirjastoissa kuulovammaisten palvelukokemuksen parantamiseen on panostettu muun muassa asentamalla tapahtumatiloihin induktiosilmukoita ja hankkimalla palvelutiskeille ääntä vahvistavia puhelimia.

IFLA:n julkaisemassa raportissa kerrotaan, että kirjastot eivät ole juurikaan panostaneet kuuroille suunnattuihin kirjastopalveluihin, sillä kuuroutta pidetään niin sanottuna näkymättömänä vammaana. Kuurot ihmiset hukkuvat usein valtaväestöön, sillä kuuroutta ei voi niin helposti havaita. Lisäksi kuuroilla on yleensä ongelmia lukemisessa, joten he eivät kirjastoa niin paljon käytäkään. Kirjastojen tulisi kuitenkin olla tietoisia tästä vähemmistöstä ja pitää huolta, että myös kuurot ovat tietoisia heille tarjotuista kirjastopalveluista. Suurin haaste kirjastopalvelujen tarjoamisessa kuuroille on kommunikointi, sillä se vaatii usein erityistä panostusta. Kuulovamman vaikeusasteeseen vaikuttaa se, missä vaiheessa elämää kuulo on menetetty. Kirjastoilla on ainutkertainen rooli tarjota informaatiota asiakkaille, joten myös kuuroille suunnattua aineistoa tulisi löytyä kirjastoista. (Day, J. M. 2000, 10.)

Kirjastonkäytön tulee olla esteetöntä kaikille ja vaikka vammainen henkilö kirjastorakennukseen pääsisikin, ei se takaa esteettömyyttä esimerkiksi aineistoihin pääsyyn. Henkilökunnan ja asiakkaan välisen viestinnän tulee olla selkeää ja ymmärrettävää ja vammaisten henkilöiden täytyy saada tuntee itsensä tervetulleeksi kirjastoon. Henkilökunnan tietoisuus eri vammoista, sairauksista sekä niihin liittyvistä erityistarpeista on tärkeää kirjaston saavutettavuuden kannalta ja siksi niistä on hyvä välittää tietoa. Osaan parannuksista ei lisärahoitusta tarvita välttämättä ollenkaan, vaan kyse on ennemminkin asennemuutoksesta. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 2.)

On tärkeää ymmärtää, että vammaiset henkilöt kirjastoon tullessaan ja omista tarpeistaan kertoessaan eivät joudu ylittämään vain fyysisiä esteitä, vaan myös psyykkisiä (Skat Nielsen & Irvall 2006, 5-6).

4.4 Esteetön kuunteluympäristö

Esteetön kuunteluympäristö on kuulovammaisen selviytymisen kannalta ensiarvoisen tärkeä seikka. Siksi hyviin kuunteluolosuhteisiin on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi poistamalla sellaisia epäkohtia, jotka haittaavat kommunikoinnin sujuvuutta. Maankäyttö- ja rakennuslaki velvoittaa rakentamaan julkiset tilat niin, että esteettömyys ja käytettävyys otetaan huomioon erityisesti lasten, vanhusten ja vammaisten näkökulmasta (Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132). Asiakaspalvelusteet sijoitetaan usein sisäänkäynnin lähelle, joten näissä paikoissa taustamelun määrä on usein kovempi, mikä haittaa kuulovammaisen selviytymistä (Koivu 1999, 12). Seuraavissa kappaleissa tuon esille Kuuloliitto ry:n julkaisemassa Esteetön kuunteluympäristö –esitteessä mainittuja seikkoja, jotka hyvän kuunteluympäristön luomisessa kannattaa ottaa huomioon. Näitä keinoja voidaan käyttää myös kirjastojen kuunteluolosuhteiden parantamiseksi.

Esteettömään kuunteluympäristöön vaikuttaa ennen kaikkea tilan hyvä akustiikka. Kaikuisuus vaikuttaa puheäänien selvyyteen ja siksi kaikua tulisi vähentää puhumiseen tarkoitetuissa tiloissa. Kaiku syntyy äänen heijastuessa kovista pinnoista, joten kaiun vähentämiseksi tilaan voi lisätä ääntä vaimentavia materiaaleja, esimerkiksi mattoja ja pehmustettuja sohvia. Musiikkiesitykset taas vaativat enemmän kaikua sointujen kauniin soimisen saavuttamiseksi. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 2.) Oikea akustiikka auttaa myös häivyttämään taustamelua, joka häiritsee kuulemista. Esimerkiksi ilmastointikanavan humina aiheuttaa ylimääräistä melua. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 2-3.) Tarvittaessa ääni voidaan eristää erilaisilla sijoittelumenetelmillä, kuten hyllyjä tms. siirtelemällä, jotta rauhalliset tilat pysyvät mielekkäinä kuulovammaisten näkökulmasta. Jos tilojen sijoittelu on mahdollista, esimerkiksi meluisamman osaston siirtäminen kauemmas palvelutiskeistä, voidaan parantaa myös apuvälineiden käyttömahdollisuuksia. Induktiosilmukalla varustettujen tilojen väliin tulisi varata riittävästi tilaa, jotta niitä voidaan käyttää yhtä aikaa ilman häiriöitä. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 3.)

Kirjastotilat ovat usein korkeita tiloja, joissa on paljon ääntä heijastavia kovia pintoja. Tällöin syntyy puheen kuulemisen kannalta haitallista kaikua. Kirjastoihin voisi siis lisätä esimerkiksi pehmeitä sohvia, jotka ovat asiakasmukavuudenkin kannalta

hyviä hankintoja. Usein esimerkiksi lehtilukusalissa tuolit ovat kovaa puuta ja niiden siirtelystä syntyy turhaa melua. Kirjastoissa eniten ääntä syntyy luultavasti lastenosastolta ja tapahtumapisteistä, joten ne kannattaisikin siirtää sellaiseen paikkaan, josta ylimääräiset äänet eivät häiritsisi esimerkiksi palvelutiskillä asiointia. Lastenosastoilla pehmeiden materiaalien käyttöä ja melusteiden sijoittelua (esimerkiksi hyllyt) voisi korostaa, jotta kuuloympäristö olisi mahdollisimman esteetön.

Esteettömään vuorovaikutukseen kuuluu myös se, että yhden henkilön puheenvuoro käytetään loppuun, ennen kuin seuraava aloittaa. Yhteen ääneen puhuminen on todella hankalaa kuulovammaisen näkökulmasta, sillä puheesta ei silloin saa selvää. Ihminen ei kuuntele pelkästään korvillaan vaan viestin vastaanottamiseen vaikuttavat myös ilmeet, eleet ja suun liikkeet. Tilan tulisikin olla hyvin valaistu, jotta kuulovammaisen voi seurata puheeseen liittyviä eleitä ja tarvittaessa hyödyntää huulilukua. Puhujan takana oleva voimakas valaisin saa puhujan näyttämään tummalta siluutilta ja silloin huulilukua on vaikeaa. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 3-4.)

Kirjastoissa ystävällinen, avoin ja selkeä vastaanotto luovat niin kuulovammaiselle kuin normaalikuuloisillekin tervetulleen olon, mikä synnyttää positiivisen tunteen kirjaston palveluista. Erityisesti kuulovammaiselle selkeys ja avoin kohtaaminen vähentävät epävarmuuden tunnetta ja kirjastoon on jatkossakin mukava tulla. Kuulovammaisten taipumus vetäytyä kuulemisen kannalta hankalista tilanteista lisää kirjaston henkilökunnan palvelukäyttämisen merkitystä.

Kuuntelun esteettömyyttä on myös palveluhenkilökunnan tietoisuus kuulovammaisen kohtaamisesta ja hänen apuvälineistään. Asiakaspalvelussa on muistettava puhua selvällä ja kuuluvalla äänellä kasvot kuulijaan päin. Huutaminen tekee puheesta epäselvää ja vaikeuttaa sen eroteltavuutta. (Esteetön kuuloympäristö 2012, 8.)

Esteettömyys käsitetään usein fyysisten esteiden poistamiseksi, mutta harvemmin tulee ajatelleeksi sitä, että esteettömyys on paljon laajempi kokonaisuus. Kirjastoammattilaisen työhön kuuluu mitä moninaisimpiin aiheisiin liittyvän tiedon haku,

jolloin onnistunut kommunikointi asiakkaan kanssa on avainasemassa. Asiakkaan tiedontarpeiden tyydyttäminen vaatii asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuorovai-
kutusta, jossa tiedontarve kartoitetaan ja tarkennetaan. Ongelmat kommunikoin-
nissa saattavat aiheuttaa väärinymmärryksiä ja tiedonhaun onnistuminen vaaran-
tuu. Siksi on äärimmäisen tärkeää, että esteettömiin kuuloympäristöihin ja kom-
munkointitapoihin kiinnitetään huomiota. Kirjastohenkilökunnan on esimerkiksi
varattava aikaa kuulovammaisen asiakkaan kanssa toimimiseen ja tarvittaessa
toistettava kysymyksiä väärinymmärryksien vähentämiseksi.

4.5 Apuvälineet kuulemisen tukena

Induktiosilmukka on laite, joka helpottaa kuulovammaisen kuuntelua. Se siirtää
äänen sähkömagneettisen kentän avulla kuulokojeen vastaanottokelaan ja kuulo-
kojeen oman mikrofonin kytkeytyessä pois häiriöäännet vähenevät ja kuulovammai-
sen on helpompi kuulla. Silmukka voi olla esimerkiksi suuren konserttisalin kattava
järjestelmä tai yksinkertaisimmillaan yhden hengen käyttöön tarkoitettu tyynysil-
mukka. Palvelutiskeillä yhden palvelupisteen kattava pienoissilmukka on myöskin
mahdollinen. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 4-7.)

Induktiosilmukalla varustetut tilat merkitään oikealla esi-
tellyllä, yleiseurooppalaisella ETSI-standardin mukaisel-
la symbolilla. (Kuva: Kuuloliitto.fi)



Mikäli tilassa on äänentoistojärjestelmä, tulee siihen asentaa myös induktiosilmuk-
ka tai muu vastaava äänensiirtojärjestelmä. Mikrofonia käytettäessä on huomioita-
va, ettei huulilukuku esty. On myös muistettava, että induktiosilmukkaa käyttäes-
sään kuulovammaisen kuulee ainoastaan silmukan kautta tulevat äänet. Tällöin
esimerkiksi yleisön kommentit on myöskin puhuttava mikrofoniiin. Toinen vaihtoeht-
to on, että puhuja toistaa esitetyn kommentin ennen kuin vastaa siihen. (Esteetön
kuunteluympäristö 2012, 4-7.)

Oikean kohteen löytämiseksi rakennuksesta on oleellista panostaa selkeään ja johdonmukaiseen opastukseen. Hyvin tehdyt opasteet auttavat kuulovammaista paremmin, kuin puheen välityksellä tuleva informaatio. Informaatio onkin hyvä olla saatavissa myös tekstimuodossa. Hälytyslaitteissa on otettava huomioon myös esimerkiksi valoon tai tärinään perustuvia merkinantolaitteita. Kuulon alentuessa korkeiden taajuuksien aistiminen yleensä heikkenee, joten äänispektrissä on hyvä olla myös matalia taajuuksia. (Esteetön kuunteluympäristö 2012, 7.)

Mitä selkeämmässä muodossa informaatio on kirjastossa, sitä miellyttävämpää toimiminen kuulovammaiselle on. Selkeä informointi parantaa myös normaalikuuloisten asiakkaiden palvelukokemusta. Opasteiden avulla asiakkaat löytävät helpommin osastoille, joita kirjastoissa saattaa olla useampiakin. Opasteiden selkeys ja asettelu tekee kirjastossa asioinnista vaivatonta ja ymmärrettävää.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Kuuloliiton kanssa. Tutkimusaineiston kerääminen tapahtui kyselylomakkeella verkossa, sillä se antoi näissä olosuhteissa parhaan mahdollisen tuloksen opinnäytetyön kannalta. Kirjekysely olisi ollut turhan työläs ja vastausprosentti olisi saattanut jäädä heikommaksi. Lisäksi Kuuloliitto ei voinut luovuttaa jäsentietojaan henkilötietosuojan vuoksi, joten Kuuloliitto julkaisi verkkosivuillaan sähköisen kyselylomakkeen jäsenilleen täytettäväksi. Näin kysely voitiin suorittaa anonyyminä. Kyselylomake julkaistiin 29.8.2014, jonka jälkeen vastauksien määrää seurattiin muutaman viikon ajan. Kyselyn tulokset analysoitiin Webropol-ohjelmalla.

5.1 Kuuloliitto ja kirjasto

Jo 85 vuotta toiminut Kuuloliitto ry on 87 jäsenyhdistyksestä muodostuva sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestö, jonka jäsenyhdistyksiin kuuluu yhteensä noin 16 500 jäsentä. Sen tavoitteena on kuulovammaisten yhdenvertaisuus opinto- ja työelämässä ja se toimii lisäksi esteettömän kuunteluympäristön edistämiseksi. Kuuloliiton visiona onkin kuulovammaiselle esteetön ja saavutettava yhteiskunta. Sen toiminnan arvoina ovat yhdenvertaisuus, suvaitsevuus ja ihmisläheisyys ja vaikuttamisen lisäksi Kuuloliitto muun muassa tuottaa kuntoutus- ja virkistyspalveluja kuulovammaisille. Vahvana kansalaisjärjestönä Kuuloliitto myös tutkii huonokuuloisten kokemuksia eri elämän osa-alueilta ja kehittää uudenlaisia toimintamalleja eri hankkeiden ja projektien muodossa. Se myös pyrkii vaikuttamaan laajalaisesti yhteiskunnan eri osa-alueisiin. Kuulovammaisten oikeudet ja palvelujen turvaaminen ovat keskiössä Kuuloliiton vaikuttamistoiminnassa. (Kuuloliitto.)



Kuvio 1. Kuuloliiton logo

Kuuloliitolla on kahdeksan valtakunnallista kuulopiiriä Suomessa ja niihin sisältyy useita paikallisyhdistyksiä. Piirit järjestävät muun muassa koulutusta ja virkistystapahtumia alueillaan ja yhdistykset tarjoavat jäsenilleen esimerkiksi vertaistukea, tietoa ja koulutusta. (Piirit, 21.11.2014.) Kuuloliiton ja kirjastojen yhteistyötä voisi lisätä esimerkiksi Kuuloliiton tarjoaman kuulolähipalvelun muodossa, joka on huonokuuloisten vapaaehtoisten voimalla tapahtuvaa säännöllistä ja ilmaista neuvontaa kuulovammaisille ja heidän läheisilleen (Kuuloneuvonta). Vastaanottotunteja pidetään yleensä palvelu- ja toimintakeskuksissa, mutta kirjasto voisi myös tarjota paikan tälle lähipalvelulle. Samalla myös kirjaston henkilökunta voisi saada infoa siitä, kuinka kuulovammaisten kanssa toimitaan. Kirjastot voisivat myös tarjota tiedonhakutaitojaan kuulovammaisten ja vammasta kiinnostuneiden tiedontarpeisiin, mikä hyödyttäisi molempia osapuolia.

5.2 Tavoitteet

Tavoitteena opinnäytetyössäni on kartoittaa, kuinka hyvin yleiset kirjastot Suomessa vastaavat kuulovammaisten palveluhaasteisiin kuulovammaisten näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on lisätä kirjastoammattilaisten tietämystä kuulovammaisuudesta sekä siten parantaa huonokuuloisten kirjastonkäyttäjien palvelukokemusta yleisissä kirjastoissa. Opinnäytetyössä pureudutaan kuulovammaisten kokemuksiin ongelmiin kirjastoissa, heidän tyytyväisyyteensä kirjaston palveluihin sekä siihen, miten kuulovammaiset kirjastoa käyttävät.

Hypoteesi on väitteen muodossa ilmaistu, perusteltu lauselmä tutkimusongelmasta (Vilkkä 2007, 24). Työni hypoteesina on, että kuulovammaiset kohtaavat Suomen yleisissä kirjastoissa paljon ongelmia kuulemisen suhteen, sillä Kuuloliiton teke-

män kartoituksen mukaan asiakaspalvelupisteet ovat tällä hetkellä vaikeimpia tiloja kuulovammasta kärsiville. Ongelmia kuuntelutiloissa aiheuttavat muun muassa taustamelu, tilan kaikuisuus sekä apuvälineiden (esim. induktiosilmukka tai kommunikaattori) puute. Liika taustamelu ja kaiku haittaavat kommunikointia ja kuulokojettakin käytettäessä myös taustamelu vahvistuu. (Kuunteluympäristön merkitys kuulovammaiselle.) Hypoteesina on myös, että kuulovammaiset ovat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, sillä opetus- ja kulttuuriministeriön alkuun panemana tehdyn selvityksen mukaan kyselyyn vastanneet vammaisjärjestöjen jäsenet käyttivät aktiivisesti taide- ja kulttuuripalveluita, joista yhtenä suosituimpana kulttuuripalveluna olivat nimenomaan kirjastot (Kähkönen 2012, 6).

Tutkimuskysymykset nousivat omasta mielenkiinnostani aiheeseen sekä tarpeesta saada vastauksia kysymyksiin, joihin ei kirjaston kannalta ole tässä mittakaavassa yritetty saada vastauksia. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään kuinka hyvin kirjaston palvelut vastaavat huonokuuloisten asiakkaiden palveluhaasteisiin. Kiinnostuksen kohteena oli myös kuinka kuulovammaiset kokevat kirjaston vastaavan heidän erityistarpeisiinsa. Kysyin, ovatko he tyytyväisiä palvelujen laatuun kuulovamman näkökulmasta ja mitä vaikeuksia kuulovammaiset kohtaavat kirjastoissa. Selvitin myös, kuinka usein vaikeuksia on ilmennyt.

5.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on laadultaan kvantitatiivinen, eli määrällinen. Tutkimusmenetelmän valinnassa ratkaisevaa oli se, että tutkimus haluttiin toteuttaa kyselynä suurelle joukolle mahdollisimman yleistettävissä olevan tutkimustuloksen saavuttamiseksi. Perusjoukkona tutkimuksessa olivat kuulovammaiset Suomessa ja siksi kuvaa-vaksi rekisteriksi valittiin Kuuloliiton jäsenet. Tällaisessa, niin kutsutussa otanta-tutkimuksessa tyypillistä onkin, että tutkittava joukko on hyvin suuri, tiedot halutaan nopeasti ja muuten tutkiminen olisi monimutkaista. Otoksessa pyritään siis siihen, että se on mahdollisimman edustava pienoiskuva koko perusjoukosta. (Heikkilä 2008, 33).

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu numeeriseen mittaamiseen ja siinä tutkimustulokset eri muuttujineen saatetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Tutkimusmenetelmässä annetaan painoarvo jo aiemmin aiheesta julkaistuille tutkimuksille ja niiden johtopäätökset huomioidaan tutkimuksen toteuttamisessa. Lisäksi jos tutkimuksen kannalta on mielekästä, voidaan sille asettaa hypoteesi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa myös käsitteiden määrittely on oleellista. Tutkimusaineiston valmistuttua päätelmien teko tapahtuu havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen esimerkiksi kuvailemalla tuloksia prosenttitaulukoilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135-136.)

Kysely on tapa kerätä tutkimusaineistoa esimerkiksi tutkittavien henkilöiden mielipiteistä, asenteista, käyttäytymisestä tai ominaisuuksista. Kysymysten muoto on vakio ja vastaaja lukee itse kysymykset ja vastaa niihin. Silloin kun tutkittavat ovat hajallaan ja heitä on paljon, käytetään kyselylomaketta. (Vilka 2007, 28.)

Kyselylomaketta suunniteltaessa tutkittiin valmiita lomakemalleja yleiskäsityksen saamiseksi siitä kuinka kysely kannattaisi rakentaa. Esimerkiksi Kansalliskirjaston verkkosivujen käyttäjäkyselyissä oli hyviä kysymysmalleja kirjaston palvelujen asiakastyytyväisyyden kartoittamiseksi. Lisäksi tutustuin muutamaaan terveydenhoitoalan opinnäytetyöhön, joissa pääpaino oli huonokuuloisten palvelukokemuksen tutkimisessa. Rajattuani tutkimuskysymykset aloitin kyselyn tekemisen Webropol-ohjelmalla. Pyrin pitämään kyselyn mahdollisimman yksinkertaisena ja selkeänä, jotta siihen olisi helppo vastata. Pääasiassa kysely sisälsi yksinkertaisia valintakysymyksiä, monivalintakysymyksiä, muutaman avoimen kohdan sekä asteikkoihin perustuvia kysymyksiä.

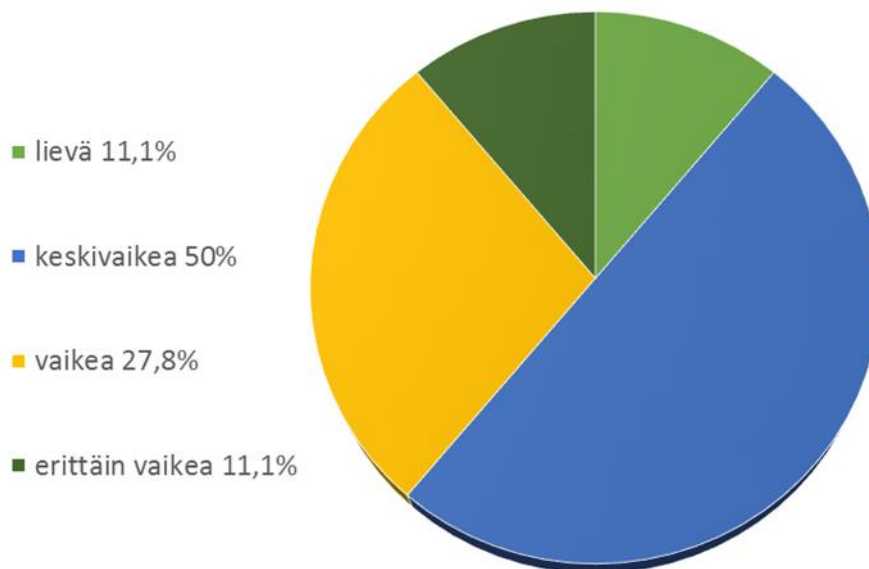
Vastaajien taustoja selvitettiin kysymällä iän, sukupuolen ja asuinalueen lisäksi kirjastonkäyttöaktiivisuudesta sekä kuulovamman asteesta. Kyselyssä selvitettiin myös tapoja, joilla kuulovammaiset kirjastoa käyttivät. Kyselyn merkittävimmissä osassa kysyttiin kirjaston käyttöön liittyvistä ongelmista kuulemisen kannalta sekä kartoitettiin missä tilanteissa ja kuinka usein hankaluuksia oli ilmennyt. Lopuksi kyselyssä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin yleisemmällä tasolla. Kysely löytyy liitteestä 1.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 37 henkilöä, mikä on odotettua vähemmän. Tulokset on jaettu neljän eri alaotsikon alle teemojen mukaan.

6.1 Vastaajien taustatiedot

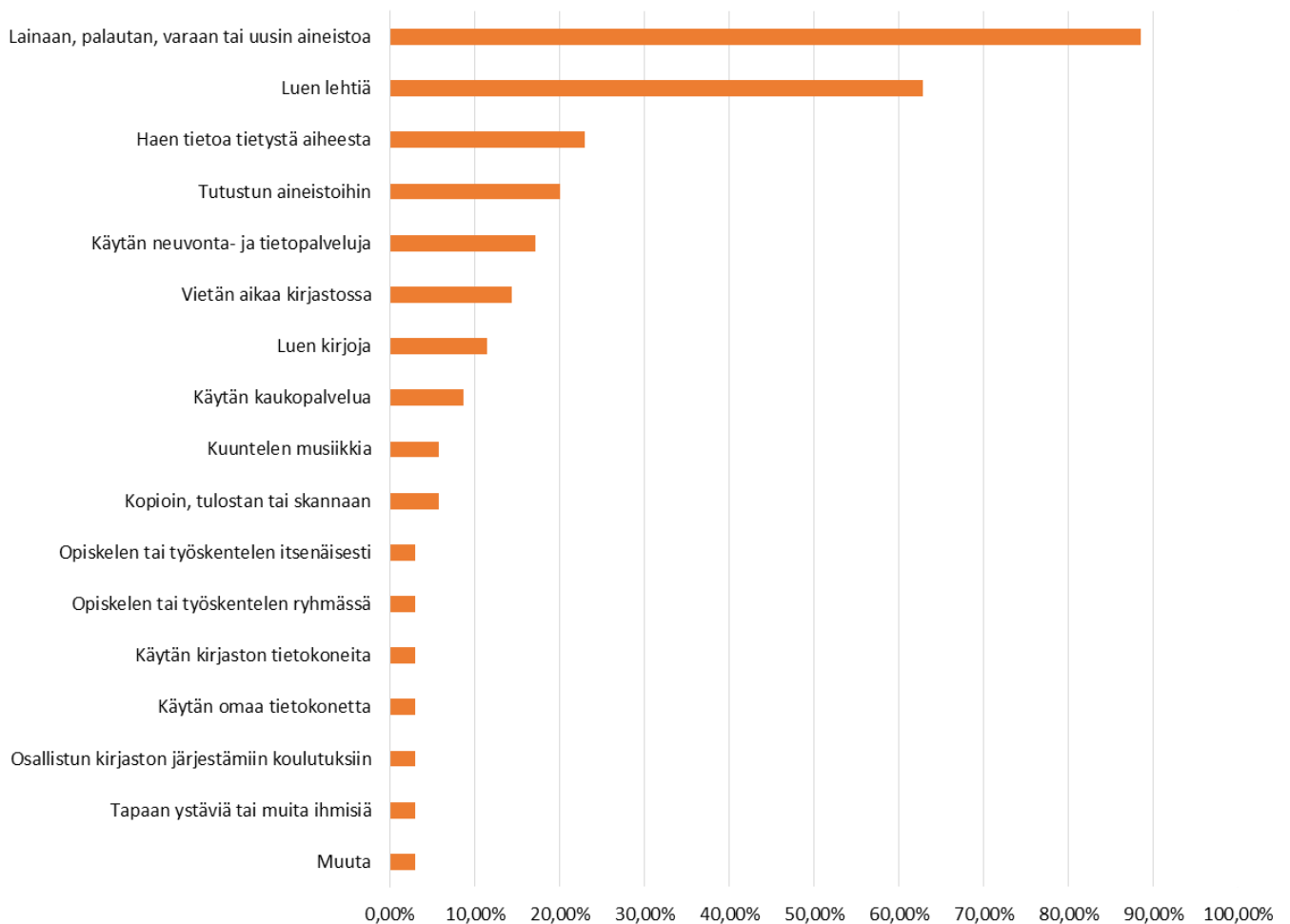
Vastaajista 25 oli naisia ja 12 miehiä. Kaikista vastanneista puolet koki kuulonsa keskivaikeana ja 10 vastaajaa vaikeana. Suurin osa vastanneista oli kotoisin Uudeltamaalta (17 vastaajaa). Toiseksi eniten vastaajia oli Keski-Suomesta (4 vastaajaa). Vastaajien ikäjakauma painottui 45-64 ikävuoden välille, eli suurimmaksi osaksi vastaajat olivat keski-ikäisiä. 12 vastaajista oli 45-54 vuotiaita ja 8 vastaajista 55-64 vuotiaita. Puolet vastaajista koki kuulonsa keskivaikeana.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden arvio oman kuulovamman laadusta

6.2 Kirjaston käyttö

Vastanneista hyvin pientä osaa lukuun ottamatta lähin kirjasto sijaitsi kymmenen kilometrin säteellä asuinpaikasta. Tämä johtaa myös siihen, että vastanneista vain harva käytti kirjastoautoa. Vain kolme vastaajaa käytti kirjastoautoa aktiivisesti (kerran viikossa). 15 vastaajaa kävi kirjastossa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Seuraavaksi suurin ryhmä, eli 10 vastaajaa käytti kirjastoa muutaman kerran kuukaudessa. Kuviossa 3 esitellään, mitä vastanneet kuulovammaiset yleensä tekivät kirjastossa.



Kuvio 3. Käytetyt kirjastopalvelut

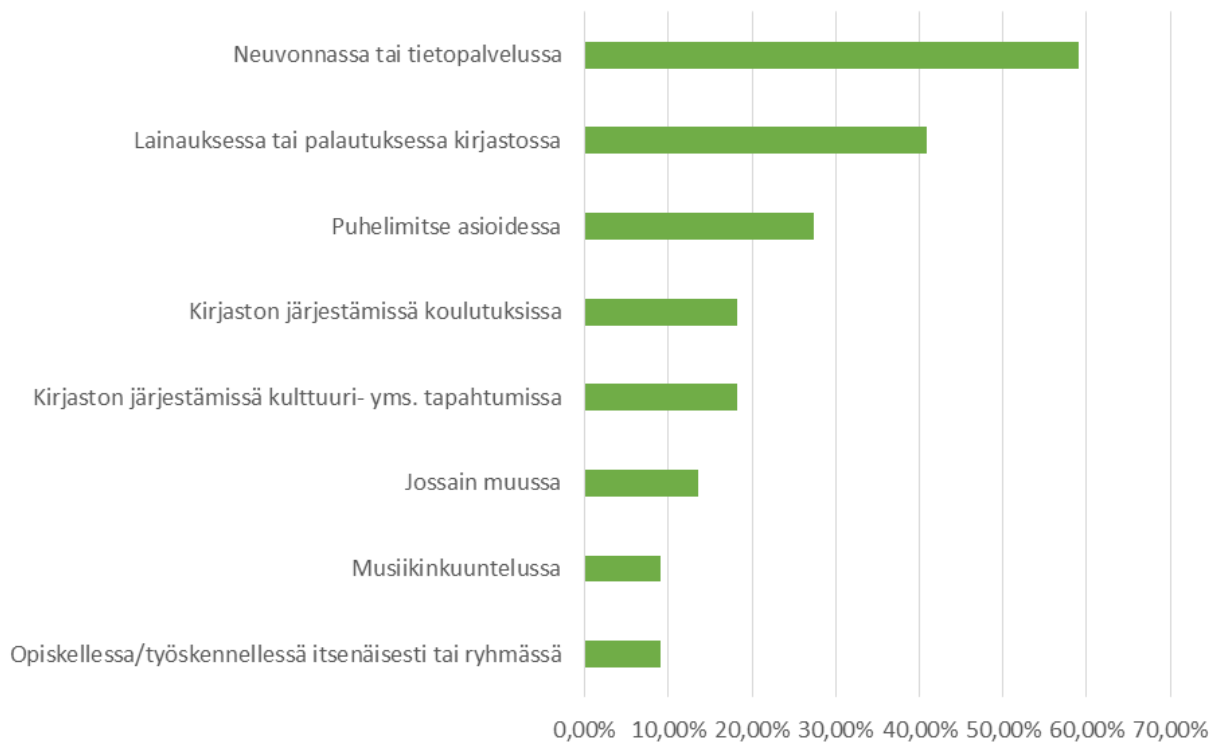
Eniten vastaajat lainasivat, palauttivat, varasivat ja uusivat aineistoa. Iso osa myös luki lehtiä ja haki tietoa tietyistä aiheista. Vähiten vastaajat muun muassa opiskelivat tai työskentelivät, käyttivät tietokoneita tai osallistuivat kirjaston tapahtumiin.

Verkkokirjastossa kuulovammaiset asioivat vähemmän kuin fyysisessä kirjastossa. Suurin osa, eli 12 vastaajaa, asioi verkkokirjastossa kerran vuodessa tai harvemmin. 10 vastaajaa ei asioinut verkkokirjastossa koskaan.

Yleisin syy käyttää verkkokirjastoa oli kirjastoaineiston uusiminen tai varaaminen. Puolet vastanneista myös tutustui aineistoihin verkkokirjaston kautta.

6.3 Hankaluudet kirjaston käytössä

23 vastaajaa ei ollut kokenut hankaluuksia kirjaston palveluissa kuulemisen tai kommunikoinnin suhteen. Kuviossa 4 esitellään tilanteet, joissa kuulovammaiset kuitenkin kyselyn mukaan kokivat kuulemisvaikeuksia.



Kuvio 4. Tilanteet, joissa kuulovammaiset kohtasivat kuulemisvaikeuksia

Kysymykseen kuulemisvaikeuksista eri tilanteissa vastasi 22 henkilöä. Jossain muussa –kohtaan vastasi muutama henkilö. Yksi heistä koki vaikeuksia kirjaston koulutuksissa.

Eniten hankaluuksia kuulovammaiset kokivat neuvonnassa tai tietopalvelussa (13 vastaajaa). Toiseksi eniten hankaluuksia esiintyi lainauksessa tai palautuksessa (9 vastaajaa) ja kolmanneksi eniten puhelimitse asioidessa (6 vastaajaa). Hankaluuksia kokeneista 15 henkilöä on kokenut hankaluuksia vain muutaman kerran kun toistuvasti hankaluuksia kohdanneita oli vain yksi.

Kysymyksessä 14 halusin selvittää vastanneiden mielipiteitä kirjaston kuunteluym-
päristöstä sekä kirjaston henkilökunnan kommunikointitavoista. Vastausvaihtoeh-
doista 1 = täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jok-
seenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Koen, että kirjaston henkilökunta ottaa huomioon kuulemiseen liittyvät tarpeeni.	1	7	15	10	3	36	3,19
Kirjaston henkilökunta säilyttää hyvän katsekontaktin minua palvellessaan.	2	6	9	15	5	37	3,41
Kirjaston henkilökunta puhuu riittävän kovalla äänellä.	2	12	9	11	3	37	3,03
Kirjastossa ei ole häiritsevää taustamelua.	2	8	10	7	10	37	3,41
Kirjaston henkilökunta puhuu riittävän selkeästi ja rauhallisesti.	0	12	8	15	2	37	3,19
Yhteensä	7	45	51	58	23	184	3,24

Kuvio 5. Väitelauseet kuunteluympäristöstä ja kommunikointitavoista

Taulukkoa analysoidessa esille nousee kolme kohtaa, joissa hajontaa oli poikkeuksellisen paljon. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että kirjaston henkilökunta säilytti hyvän katsekontaktin palvelutilanteessa. Jokseenkin eri mieltä suurin osa oli taas siitä, että kirjaston henkilökunta puhui riittävän kovalla äänellä. Poikkeavaa hajontaa oli myös kohdassa, jossa arvioitiin, puhuuko kirjaston henkilökunta riittävän selkeästi ja rauhallisesti. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä tästä. Taulukon mukaan hajonnallisesti huonoimmat pisteet sai kolmas väite, joten kirjaston henkilökunnan riittävän kovaan äänenkäyttöön

pitäisi mahdollisesti kiinnittää huomiota. Vastausten keskiarvoksi saatiin 3,24, eli vääntämiin ei useimmiten osattu sanoa mielipidettä.

Suurin osa vastaajista (15 vastaajaa) oli melko samaa mieltä siitä, että kirjaston henkilökunta puhuu riittävän selkeästi ja rauhallisesti. Kuitenkin 12 vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä asiasta. 10 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, ettei kirjastossa ole häiritsevää taustamelua. Sama määrä vastaajia ei kuitenkaan osannut sanoa, onko kirjastossa häiritsevää taustamelua. 12 vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä siitä puhuuko kirjaston henkilökunta riittävän kovalla äänellä, 11 vastaajaa oli kuitenkin asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jopa 15 vastaajaa koki, että henkilökunta säilyttää hyvän katsekontaktin palvelutilanteessa, 9 vastaajaa ei osannut sanoa. Suurin osa vastaajista (15 vastaajaa) ei osannut sanoa kokevatko he kirjaston henkilökunnan ottavan huomioon heidän kuulemiseen liittyvät tarpeensa. 10 vastaajaa kuitenkin vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että henkilökunta ottaa huomioon heidän kuulemiseen liittyvät tarpeensa.

6.4 Tyytyväisyys kirjaston palveluihin

Suurin osa, eli 24 vastaajaa oli tyytyväisiä kirjaston palveluihin kuulovamman näkökulmasta. Tyytymättömiä oli vain kolme vastaajista. Erittäin tyytymättömiä ei ollut lainkaan. Avoimiin kysymyksiin vastauksia saatiin 15 kappaletta. Kysymykset liittyivät tyytyväisyyteen kirjaston palveluihin sekä palveluihin liittyviin kehitysehdotuksiin. Vastauksista ilmeni, että eniten kehittämistä kaipaisivat kirjastojen kuuloympäristöt sekä tilat. Usein koettiin, että palvelutiskien ympärillä oli häiritsevää melua ja kaikuva kirjastotila vaikeutti esimerkiksi tiedotusten kuulemistä. Tiedotusten toivottiinkin tulevan myös tekstimuodossa. Osa vastaajista myös toivoi rauhallista ja häiriötöntä tilaa, jossa olisi helpompi keskustella kuulovammaisen asiakkaan kanssa. Meluttomampi kirjastoympäristö oli vastaajien toiveena ja eräässä kommentissa vaadittiin, ettei taustamusiikkia tai muuta sellaista tuotaisi kirjastoihin. Yksi vastaajista toivoi lisää viittomakieltä koskevaa aineistoa.

”Induktiosilmukan käyttömahdollisuudesta tulisi olla selkeä tiedote kirjastossa, jotta sitä voisi hyödyntää. Samoin kirjaston henkilökunnan kommunikointi kuulo-ongelmaiselle kaipaa kehittämistä.” (Ote avoimista vastauksista.)

Avoimissa vastauksissa tuotiin toistuvasti esille myös induktiosilmukka-asiat. Useassa vastauksessa toivottiin lisää induktiivisia järjestelmiä asiain helpottamiseksi esimerkiksi palvelutiskin ja tapahtumien yhteyteen. Eräs vastaajista joutui jäämään pois kirjaston järjestämisestä tapahtumista, sillä ilman induktiosilmukkaa hän ei olisi pärjännyt. Parissa kommentissa myös ehdotettiin, että kirjaston henkilökuntaa voisi kouluttaa siitä, mitä kuulovammaisen kanssa kommunikoidessa kannattaa ottaa huomioon. Vastauksissa tuotiin esiin myös se tosiseikka, että kuulovamma ei välttämättä näy millään tavalla ulospäin. Kuulovamman näkymättömyys siis vaikuttaa oleellisesti siihen, kuinka kirjaston henkilökunta suhtautuu kuulovammaiseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Verkossa täytettävään kyselyyn vastauksia saatiin ainoastaan 37. Verkkokyselyn vähäiseen vastaajamäärään vaikutti osaltaan varmasti se, että linkki kyselyyn Kuuloliiton verkkosivuilla oli melko huomaamaton ja kirjastojen ei-käyttäjät eivät välttämättä kokeneet kyselyn koskevan heitä. Vähäisen vastaajamäärän vuoksi tutkimustulokset eivät ole yleistettävissä. 37 vastausta ei riitä kattamaan tarpeeksi laajasti suomalaisia kuulovammaisia, jotta saataisiin luotettavaa näyttöä siitä mitä mieltä kuulovammaiset ovat kirjastopalveluista Suomen yleisissä kirjastoissa.

Kuuloliiton etusivulla olevan linkin lisäksi kyselyä mainostettiin Kuuloliiton sekä huonokuuloisten nuorten Moottorikorvat-järjestön Facebook-sivuilla, joilta yhteensä seuraajia/tykkääjiä löytyy noin 1500kpl. Näiden lisäksi otin yhteyttä Kuulo mennyt? -nimiseen Facebook-ryhmään, jossa kuulonsa menettäneet jakavat kokemuksiaan ja tukevat toisiaan kuulovamman kanssa selviytymisessä. Ryhmästä löytyi 95 jäsentä, joille jaoin linkin verkkokyselyyni. Kyselystä laitettiin lisäksi vielä muistutus Kuuloliiton toimesta järjestön yhdistyksille, mikä lisäsi vastausmäärää jonkin verran. Lukuisista yrityksistä huolimatta vastausmäärä jäi kuitenkin pieneksi eikä aikataulussa voitu enää venyä vastausmäärän kerryttämiseksi. Tuloksissa keskityttiin tarkemmin kyselyssä olleisiin avoimiin kohtiin, jotka käsittelivät tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin sekä palveluihin liittyviä kehitysehdotuksia.

7.1 Johtopäätökset

Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella vastanneet ovat pääasiassa tyytyväisiä kirjaston palveluihin heidän kuulovamman näkökulmasta. Kirjastoista löytyy kuitenkin asioita, joihin tulisi tämän tutkimuksen perusteella kiinnittää enemmän huomiota. Avoimien kohtien vastaukset kyselyssä kertoivat, että eniten kehittämistä kirjaston palveluissa kaipaisivat kuuloympäristöt ja tilat. Kehittämistä kaipasivat erityisesti myös induktiojärjestelmät sekä taustameluun puuttuminen. Vastauksista voidaan päätellä, että kirjastohenkilökunnan kouluttaminen kuulovammaisten tarpeista olisi myös toivottavaa. Ongelmat kuulemisessa keskittyivät

neuvonta- ja palvelutilanteisiin, mikä vastaa Kuuloliiton tekemän selvityksen tuloksia siitä, että asiakaspalvelutilanteet ovat hankalimpia tilanteita kuulovammaisille. Työni hypoteesina oli, että kuulovammaiset kohtaavat Suomen yleisissä kirjastoissa paljon ongelmia kuulemisen suhteen. Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneista yli puolet ei kuitenkaan kokenut ongelmia kirjaston palveluissa kuulovamman suhteen. Muutaman kerran hankaluuksia kuulemisen suhteen koki 15 vastaajaa ja puolet vastaajista ei kokenut hankaluuksia kertaakaan. Mainittakoon, että puolet vastaajista siis koki kuulonsa keskivaikeana, seuraavaksi suurin ryhmä (10 vastaajaa) vaikeana.

Tutkimuksen onnistumista varjosti se, että vastauksia kyselyyn ei saatu tarpeeksi luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi. Näin ollen ei voida myöskään varmasti sanoa toteutuiko tutkimuksen toinen hypoteesi, eli että kuulovammaiset olisivat aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä kuin muu väestö. Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneet käyttivät kirjastoa jopa harvemmin kuin vuonna 2013 tehdyn Kansalliskirjaston verkossa jaetun käyttäjäkyselyn kirjastokäyttäjät, joista 39% käytti kirjastoa muutaman kerran kuukaudessa. Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneista vain 27,8% eli 10/37:tä käytti kirjastoa muutaman kerran kuukaudessa. 41,7% tähän tutkimukseen osallistuneista käytti kirjastoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, kun Kansalliskirjaston kyselyyn vastanneista muutaman kerran vuodessa tai harvemmin kirjastoa käyttäneitä oli vain 8% (Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013, 6.) Uutena tutkimuskysymyksenä voisikin olla, että vaikuttavatko kuulovammaisten hankaluudet yhteiskunnassa selviytymisessä heidän kirjastonkäyttöaktiivisuuteensa? Tätä voitaisiin kysyä esimerkiksi seuraavan Kansalliskirjaston käyttäjäkyselyn yhteydessä.

Työni tavoitteena oli lisätä kirjastoammattilaisten tietämystä kuulovammaisuudesta ja sillä tavoin parantaa kuulovammaisten palvelukokemusta Suomen yleisissä kirjastoissa. Tähän opinnäytetyöhön on koottu tietoa kuulovammaisten erityistarpeista sekä toimista, joilla kirjastoista saisi kuulovammaisia paremmin palvelevia. Tämän opinnäytetyön pohjalta tai tätä hyödyntäen voisi jokin taho koota kattavan, mutta ytimekkään tietopaketin kirjastoammattilaisille, jotta he osaisivat ottaa paremmin huomioon kuulovammaisten tarpeet kirjastoissa. Kirjastotyöntekijöiden mahdollisten koulutuksien yhteydessä tietopakettia voitaisiin jakaa. Esimerkiksi

Kirjastot.fi-sivusto, joka on kirjastoalan ammattilaisille ja asiakkaille suunnattu tietopankki, voisi mahdollisesti toimia viestinviejänä. Sivusto on kirjastoverkkopalveluiden kokonaisuus, joka sisältää tiedonhakupalveluiden lisäksi tietoa ja uutisia kirjastoalan ammattilaisille. Opinnäytetyön aikana heräsi myös kysymys, voisiko kirjastojen ja Kuuloliiton yhteistyötä lisätä jollakin tapaa. Olisi hienoa, jos esimerkiksi kuulolähipalvelu rantautuisi kirjastoihin esimerkiksi jonkin hankkeen myötä ja informoisi kuulovammaisten ja heidän läheistensä lisäksi kirjaston henkilökuntaa toimimaan oikein kuulovammaisten kanssa.

Kirjastotilojen merkitys tapahtuma- ja kohtaamispaikkana on kasvanut (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 14). Olohuoneajattelussa kirjastoissa sallitaan enemmän ääniä, mutta kuulovammaisten näkökulmasta äänen lisääntyminen kirjastoissa olisi ristiriitaista. Kirjastot tarjoavat myös hiljaisia tiloja, mutta koska asiakaspalvelutilanteet ovat kuulovammaisille haastavimpia, voi äänen lisääntyminen kirjastoissa aiheuttaa ongelmia kuulemisessa.

7.2 Pohdinta

Opinnäytetyötä tehdessä löysin jatkuvasti uutta ja mielenkiintoista aiheeseen liittyvää materiaalia, minkä vuoksi opinnäytetyön suunta saattoi muuttua jonkin verran työn aikana. Kuuloliiton verkkosivut olivat hyvin kattavat ja materiaalipankista löytyi oivallisia lähteitä opinnäytetyöhön. Kirjastojen opasteiden toimivuudesta olisi myös ollut hyvä kysyä kyselyssä, sillä ne tukevat kuulovammaisen selviytymistä eri tilanteissa. Myös siitä, mitä aineistoa kuulovammaiset käyttävät olisi hyvä ollut kysyä kyselyssä. Kysely julkaistiin 29.8.2014 ja linkki kyselyyn suljettiin 22.10.2014. Vastauksia siis kerättiin vajaan kahden kuukauden ajan, mutta heikon vastausinnokkuuden vuoksi kysely olisi varmasti saanut olla kauemminkin esillä. Opinnäytetyön aikataulun vuoksi tuloksia päädyttiin kuitenkin analysoimaan sillä vastausmäärällä, joka tuona kahtena kuukautena ehti useiden ponnisteluiden jälkeen kerääntyä.

Kyselyn nimeksi asetettiin ”Huonokuuloisille suunnattu kysely yleisten kirjastojen palveluista”. Kuulovammaista ihmistä pidetään usein huomattavasti normaalikuuloista toimintakyvyttömämpänä, vaikka kyseessä olisi vain toispuoleinen kuu-

lonalenema tai lievä kuulovamma. Termiksi valittiin 'huonokuuloinen', vaikka käytännössä terminä kuulovammainen olisi kattanut kaikki huonokuuloisesta täysin kuuroutuneeseen. Huonokuuloinen on sanana neutraalimpi ja puhuttelee ehkä paremmin myös lievästi kuulovammaisia kyselyyn osallistujia.

Kuulovammaisuuteen liittyvät ennakkokäsitykset nousivatkin jossain vaiheessa mielenkiinnon kohteeksi. Onko ko. ennakkokäsityksistä tehty tutkimusta vai olisiko aihetta selvittää kuinka kuulovammaisuuteen suhtaudutaan? Kuulovamma on usein silmämääräisesti huomaamaton vaiva, joten asia ei välttämättä ole niin herkästi esilläkään. Myös kuulovammaisten taipumus vetäytyä sosiaalisista tilanteista sekä piilotella kuulovammaa voivat vaikuttaa siihen, että ihmiset eivät kohtaa kuulovammaisuutta niin usein. Mielikuvat saattavat tällöin perustua vain niihin ääritapauksiin, joissa kuulovamman laatu on erittäin vaikea ja joissa vamma tulee heti esille toimintakyvyn rajoituksina.

8 LÄHTEET

Day, J. M. (Ed.). 2000. Guidelines for library services to deaf people: 2nd Edition: IFLA Professional Reports, No. 24. [Verkkajulkaisu]. The Hague: IFLA Headquarters. [Viitattu: 20.11.2014] Saatavana: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/62.pdf>

Eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuusselvitys: Demokratia kaikille – Demokrati för alla. 2006. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Invalidiliitto ry. [Viitattu: 25.4.2014]. Saatavana: http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/eduskunnan_raportti.pdf

Esteettömyys. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Invalidiliitto ry. [Viitattu: 15.5.2014]. Saatavana: <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>

Esteettömästi osallistumaan. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Kehitysvammaisten tukiliitto ry. [Viitattu 6.5.2014] Saatavana: <http://www.kvtl.fi/fi/esteettomyys/>

Esteetön kuunteluympäristö. 2012. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu: 10.9.2014]. Saatavana: http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/materiaalipankki/esitteet_ja_oppaat/

Heikkilä, T. 2008. (7., uudistettu painos). Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007 (13., osin uudistettu painos). Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Huonokuuloisuus yleistyy. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu 6.5.2014] Saatavana: <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/>

Jauhiainen, T. 2007. Huonokuuloisuus: Opas huonokuuloisuudesta ja sen ongelmista. Helsinki: WSOY.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta: Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa: Toimenpideohjelma 2011-2015. 2011. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Saatavana: http://www.lvm.fi/docs/fi/1551287_DLFE-11766.pdf

Koivu, H. 1999. Kaikenkuuloisille!: Kuulovammaisten huomioonottaminen tilojen ja toimintojen suunnittelussa – neuvottelu- ja koulutusmateriaali. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuulonhuoltoliitto ry. [Viitattu 18.8.2014]. Saatavana: Ei pysyvää linkkiä.

Koulussa on kuulovammaisen oppilas. 2011. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu: 3.5.2014]. Saatavana: http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/materiaalipankki/esitteet_ja_oppaat/

Kuuloliitto ry. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu 29.8.2014]. Saatavana: <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/>

Kuuloneuvonta. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu: 21.11.2014]. Saatavana: <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/kuuloneuvonta/>

Kuunteluympäristön merkitys kuulovammaiselle. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. [Viitattu 28.9.2014]. Saatavana: http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kuunteluymparisto/merkitys_kuulovammaiselle/

Kähkönen, K. 2012. Vammaisten ihmisten kokemukset taide- ja kulttuuripalvelujen käyttäjinä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kulttuuria kaikille –palvelu: Kehittäminen ja yhteiskuntasuhteet KEHYS. [Viitattu: 11.6.2014]. Saatavana: http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tutkimukset_ja_raportit/vammaiset_kulttuuripalvelujen_kayttajina.pdf

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki. [Viitattu: 6.5.2014]

L 5.2.1999/132. Maankäyttö- ja rakennuslaki. [Viitattu: 3.9.2014]

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet: Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. 2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Yliopistopaino. [Viitattu: 18.11.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>

Piirit. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kuuloliitto ry. Saatavana: <http://www.kuuloliitto.fi/fin/yhdistykset/piirit/>

Poussu-Olli, H-S & Naarmala-Auer, P. 2005 Huonokuuloinen yhteiskunnassamme. Naantali: Scribeo.

Skat Nielsen, G. & Irvall, B. 2006. Esteetön kirjasto: kirjastonkäytön esteettömyyden varmistaminen. Suomentanut Anneli Äyräs. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 13.8.2014]. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ ja_ selvitykset/esteettomyys/esteeton_kirjastonkaytto.pdf

Tietoyhteiskunnan esteettömyys. Päivitetty: 18.2.2014. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry: Papunet-verkkopalveluyksikkö. [Viitattu: 18.9.2014] Saatavana: <http://papunet.net/en/tietoa/tietoyhteiskunnan-esteett%C3%B6myys>

Tuottava ja uudistuva Suomi: Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020. 2010. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö, Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. [Viitattu: 20.11.02014]. Saatavana: http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava_ ja_ uudistuva_ Suomi. Digitaalinen_ agenda_ 2011-2020

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013, yleisten kirjastojen sektoriraportti. 2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kansalliskirjasto. [Viitattu: 3.11.2014]. Saatavana:

http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013/Files/liitetiedosto2/Sektorin_Yleiset_kirjastot.pdf

9 LIITTEET

Neutral

Huonokuuloisille suunnattu kysely yleisten kirjastojen kirjastopalveluista

Hyvä Kuuloliiton jäsen!

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen opinnäytetyötäni liittyen huonokuuloisiin kirjastoissa. Vastaamalla tähän lyhyeen kyselyyn autat keräämään tietoa siitä, kuinka hyvin yleiset kirjastot Suomessa vastaavat kuulovammaisten palveluhaasteisiin.

Kyselyyn vastaaminen vie muutaman minuutin.

1. Sukupuoli *

- Mies
- Nainen

2. Ikä *

- alle 13
- 13-18
- 19-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- yli 74

3. Maakunta-alue, jolla asutte.

- Etelä-Karjala
- Etelä-Pohjanmaa

- Etelä-Savo
- Kainuu
- Kanta-Häme
- Keski-Pohjanmaa
- Keski-Suomi
- Kymenlaakso
- Lappi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa
- Pohjois-Savo
- Päijät-Häme
- Satakunta
- Uusimaa
- Varsinais-Suomi
- Ahvenanmaa

4. Kuinka kaukana lähin kirjastonne sijaitsee?

- 0-5km:n päässä
- 5-10km:n päässä
- 10-20km:n päässä
- 20-50km:n päässä
- yli 50km:n päässä

5. Käyn kirjastoautossa

- noin kerran viikossa
- muutaman kerran kuukaudessa
- noin kerran kuukaudessa

- muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- en koskaan

6. Kuinka vaikeana koette kuulovammanne kuulemisenne kannalta?

- lievä
- keskivaikea
- vaikea
- erittäin vaikea
- Olen kuuro

7. Käyn kirjastossa

- päivittäin
- noin kerran viikossa
- muutaman kerran kuukaudessa
- noin kerran kuukaudessa
- muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- en koskaan

8. Jos käyt kirjastossa: Mitä yleensä teet siellä? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa
- Tutustun aineistoihin
- Haen tietoa tietyistä aiheista
- Luen kirjoja
- Luen lehtiä
- Kuuntelen musiikkia
- Käytän neuvonta- tai tietopalveluja
- Käytän kaukopalvelua (pyydän tilaamaan aineistoa muista kirjastoista)
- Opiskelen tai työskentelen itsenäisesti
- Opiskelen tai työskentelen ryhmässä

- Käytän kirjaston tietokoneita
- Käytän omaa tietokonetta
- Kopioin, tulostan tai skannaan
- Digitoin tai editoin
- Osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin (esim. tiedonhaun opastus)
- Osallistun kirjaston järjestämiin tapahtumiin (esim. lukupiirit, kirjavinkkaus)
- Vietän aikaa kirjastossa
- Tapaan ystäviä tai muita ihmisiä
- Muuta, mitä?

9. Asioin verkkokirjastossa

- päivittäin
- noin kerran viikossa
- muutaman kerran kuukaudessa
- noin kerran kuukaudessa
- muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- en koskaan

10. Jos asioit verkkokirjastossa: Mitä yleensä teet siellä? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Uusin tai varaan aineistoa
- Tutustun aineistoihin
- Haen tietoa tietystä aiheesta
- Luen e-kirjoja
- Luen e-lehtiä
- Kuuntelen musiikkia
- Käytän neuvonta- ja tietopalveluja
- Tutustun kirjaston tapahtumatarjontaan

Muuta, mitä?

11. Oletteko kohdanneet hankaluuksia kirjaston palveluissa kommunikoinnin/kuulemisen suhteen?

- Kyllä
 Ei

12. Kuinka usein hankaluuksia on ollut?

- ei koskaan
 kerran
 muutaman kerran
 toistuvasti

13. Missä palveluissa olette kohdanneet hankaluuksia kommunikoinnin/kuulemisen suhteen? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Puhelimitse asioidessa (esim. lainan uusimisessa)
 Lainauksessa tai palautuksessa kirjastossa
 Aineistoihin tutustumisessa
 Musiikinkuuntelussa
 Neuvonnassa tai tietopalvelussa
 Opiskellessa/työskennellessä itsenäisesti tai ryhmässä
 Kirjaston järjestämissä koulutuksissa
 Kirjaston järjestämissä kulttuuri- yms. tapahtumissa (esim. lukupiiri tai näyttelyt)

Muussa, missä?

14. Seuraavassa väittämiä. Valitkaa mielipiteenne asteikolla 1-5.

1 = täysin eri mieltä 2 = joksinkin eri mieltä 3 = en osaa sanoa 4 = joksinkin samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5

- Koen, että kirjaston henkilökunta ottaa huomioon kuulemiseen liittyvät tarpeeni. ○○○○○
- Kirjaston henkilökunta säilyttää hyvän katsekontaktin minua palvellessaan. ○○○○○
- Kirjaston henkilökunta puhuu riittävän kovalla äänellä. ○○○○○
- Kirjastossa ei ole häiritsevää taustamelua. ○○○○○
- Kirjaston henkilökunta puhuu riittävän selkeästi ja rauhallisesti. ○○○○○

15. Kuinka tyytyväinen olette kirjaston palveluihin huonokuuloisuutenne/kuuroutenne näkökulmasta?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- En osaa sanoa
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

16. Jos vastasit edelliseen kysymykseen olevasi tyytymätön tai erittäin tyytymätön, kerro tähän miksi.

17. Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin:

Kiitos vastauksestanne! Paina lopuksi Lähetä -painiketta.