

A man with a beard, wearing a dark blazer over a patterned shirt and jeans, is standing in a library. He is looking at a book on a wooden shelf. The shelves are filled with books of various colors. In the background, there are windows and a modern pendant light.

Kuntaliiton
VERKKOJULKAISU

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus

KIRJOITTAJAT
Työryhmä

ISBN 978-952-293-392-8 (pdf)

© Suomen Kuntaliitto

Tämä teos on lisensoitu Creative Commons

Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

Helsinki 2016


Suomen Kuntaliitto

Toinen linja 14, 00530 Helsinki

PL 200, 00101 Helsinki

Puh. 09 7711

www.kunnat.net



Sisältö

Kirjoittajat	4
1 Johdanto.....	5
2 Käsitteet	6
3 Strateginen työ ja johtaminen	11
3.1 Strategia	11
3.2 Kaikkien kuntalaisten osallisuus palvelun kehittämisessä	11
3.3 Rekrytointi	11
3.4 Osaaminen	11
3.5 Johtaminen	11
4 Kokoelmat ja aineistot.....	12
4.1 Kirjaston kokoelmatyö	12
4.2 Saavutettavat aineistot	12
4.3 Saavutettavuutta tukevat palvelukonseptit.....	12
4.4 Yhteistyö erikoiskirjastojen kanssa	12
5 Asiakaspalvelu	14
5.1 Kohtaaminen	14
5.2 Yksityisyys	14
6 Tapahtumat	15
6.1 Tapahtumien suunnittelu ja ohjelmavalinnat	15
6.2 Tapahtumien järjestäminen	15
6.3 Tapahtumien viestintä ja tapahtumissa käytetyt materiaalit	15
6.4 Kirjailijavierailut, satutunnit ja lukupiirit	15
7 Pedagoginen toiminta	16
7.1 Opastukset	16
7.2 Kirjavinkkaukset	16
7.3 Monilukutaidon edistäminen	16
8 Viestintä	17
8.1 Monikanavaisuus	17
8.2 Viestinnän kohdentaminen	18
8.3 Visuaalisuus	18
8.4 Kieli	19
8.5 Verkkosivujen ylläpitäjän ohjeet	21
8.6 Kirjaston saavutettavuudesta viestiminen	21
9 ICT-hankinnat	23
9.1 Yleistä	23
9.2 Teknisen arkkitehtuurin näkökulma.....	23
9.3 Käyttöliittymäsuunnittelun näkökulma.....	24
9.4 Graafisen suunnittelun näkökulma.....	27
9.5 Järjestelmien päivitys.....	27
10 Tilat.....	28
10.1 Opasteet ulkona ja sisällä	28
10.2 Saapuminen kirjastoon.....	29

10.3	Pääsisäänkäynti	29
10.4	Liikkuminen ja toimiminen sisätiloissa	29
10.5	Aistiympäristö.....	34
10.6	Kirjastoauto	34

Liitteet

Liite 1.	Tiettyyn kieleen tai kulttuuriin erikoistuneet kirjastot	35
Liite 2.	Muistilista asiakaskyselyn tekijälle	38
Liite 3.	Järjestöjä ja muita yhteistyötahoja	39

Kirjoittajat

Strateginen työ ja johtaminen, Kokoelmat ja aineistot, Asiakaspalvelu, Tapahtumat, Pedagoginen toiminta:

Rita Paqvalén, Kulttuuria kaikille -palvelu
Aapo Rikala, Helsingin kaupunginkirjasto
Outi Salonlahti, Kulttuuria kaikille -palvelu
Jaakko Tiinanen, Espoon kaupunginkirjasto
Minna von Zansen, Celia
Kirsi Yläne, Celia

Viestintä:

Johanna Koskela, Celia
Heidi Ollikainen, Tampereen kaupunginkirjasto
Outi Salonlahti, Kulttuuria kaikille -palvelu
Iina Soinen, Helsingin kaupunginkirjasto
Jaakko Tiinanen, Helsingin kaupunginkirjasto
Eliisa Uotila, KVL/Selkokeskus

ICT-hankinnat:

Kirsi Yläne, Celia
Timo Övermark, KVL/Saavutettavuus-yksikkö

Tilat:

Niina Kilpelä, Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKE
Sari Salovaara, Kulttuuria kaikille -palvelu

Taustaverkosto:

Leealaura Leskelä, KVL/Selkokeskus
Anneli Ketonen, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Kristiina Kontiainen, Suomen kirjastoseura (30.5.2015 asti)
Rauha Maarno, Suomen kirjastoseura
Rita Paqvalén, Kulttuuria kaikille -palvelu
Riikka Rajala, Suomen kirjastoseura
Aapo Rikala, Helsingin kaupunginkirjasto
Ari Sainio, Selkokeskus
Outi Salonlahti, Kulttuuria kaikille -palvelu
Johanna Selkee, Suomen Kuntaliitto
Varpu Taarna, Erilaisten oppijoiden liitto
Jaakko Tiinanen, Espoon & Helsingin kaupunginkirjastot
Eliisa Uotila, KVL/Selkokeskus
Airi Valkama, Erilaisten oppijoiden liitto
Riitta Vivolin-Karén, Kuurojen liitto/Viittomakielinen kirjasto
Minna von Zansen, Celia
Kirsi Yläne, Celia

1 Johdanto

Miten rakennetaan kirjastopalvelujen todellista saavutettavuutta?

Kulttuuri kuuluu kaikille, niin fyysisen kuin sisällöllisen saavutettavuuden kannalta. Kirjastoissa on jo pitkään toimittu vähintään kaikkien lakien ja asetusten mukaisesti. On haluttu noudattaa periaatetta, että jos joku toiminto tai palvelu on käytettävä toimintaesteiselle, se on hyvä ja mukava kaikille. Arkipäivän työssä saavutettavuus on kytketty helposti fyysisen ympäristön ominaisuudeksi. Palvelujen – vaikka mediaopastuksen tai tapahtumajärjestämisen – saavutettavuus on kaikkien hyväksymä periaate, mutta sen soveltamisessa on puutteita. Soveltamisen keinoja ja työkaluja on puuttunut.

Viime vuosina saavutettavuudelle on tullut uusiakin haasteita. Yhä isompi osa kirjastojen tarjonnasta kulkee tavalla tai toisella verkon kautta, ja niidenkin palveluiden tulisi olla helposti kaikkien ulottuvilla. Verkkosivujen ja -palveluiden käytettävyys erilaisille toimintaesteisille ei toistaiseksi ole lyönyt laajasti läpi kirjastoissa sen paremmin kuin muuallakaan.

Tämä opas on tuotettu, jotta edellä kuvatuista tilanteista ja haasteista päästään eteenpäin.

Saavutettavuus on asemoitu yhdeksi strategisen johtamisen osaksi. Sisällöllisesti se kattaa laajan alueen tasaveroisuuskysymyksiä fyysisen toimintaesteen ja monikielisyyden huomioon ottamisesta monikanavaiseen viestintään.

Suositus sekä tunnistaa ilmiöitä ja tekee niitä näkyviksi että asettaa tavoitteita aidon saavutettavuuden rakentamiseksi. Näistä erityisesti osallistaminen kuten kokemusasiantuntijoiden käyttäminen avaa kirjastoille uusia näköaloja. Aihepiiri on hankala hahmotettava, ja vuorovaikutus käyttäjien kanssa kasvattaa nopeasti ymmärrystä arkistenkin ratkaisujen seurauksista.

Teksti on itsessään lyhyt ja napakka, mutta sisältää runsaasti viitteitä ja linkkejä eteenpäin. Kirjas-toilla ei aiemmin ole ollut käytössään vastaavaa koottua aineistopakettia.

Suosituksen on laatinut ryhmä, jossa on mukana aktiivisia jäseniä useammastakin opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamasta projektista. He ovat lähestyneet kirjastopalvelujen saavutettavuutta kukin omasta näkökulmastaan, ja tässä kirjasessa työn tulokset tiivistyvät.

22.4.2016

Tuula Haavisto
kirjastotoimen johtaja
Helsingin kaupunki

2 Käsitteet

Tähän lukuun on koottu ja selitetty suosituksessa käytettäviä käsitteitä aakkosjärjestyksessä.

Blisskieli

Blisskieli on graafinen kieli, jossa käsitteet ja kieliopilliset muodot ilmaistaan geometrisista peruskuvioista, kaarista ja pisteistä koostuvilla bliss-symboleilla. Blisskieli toimii puhetta tukevana ja korvaavana kommunikointikeinona henkilöillä, joille viittominen on mahdotonta ja kuvakommunikaatio on riittämätöntä kielellisesti. <http://papunet.net/tietoa/blisskieli-0>

Celian äänikirjat

Celian äänikirjat ovat digitaalisia äänikirjoja lukemisesteisille henkilöille. Celian äänikirjat sisältävät ääneen luetun tekstin lisäksi painetun kirjan otsikkorakenteen ja sivunumerot, joiden avulla äänikirjassa voi liikkua. Celian äänikirjat tuotetaan tekijänoikeuslain 17. pykälän nojalla.

E-kirja eli sähkökirja

E-kirja on digitaalinen kirja. E-kirja voi olla tallennettu käyttäjän omalle tietovälineelle tai sen jakelu voi tapahtua internetin kautta. Katso myös saavutettava e-kirja.

FM-laite

FM-laite on kuulon apuväline, jossa ääni välitetään radiosignaalilla kuulokojeeseen yhdistettyyn vastaanottimeen. FM-laitteesta on apua hankalissa kuunteluolosuhteissa. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvaineet/fm-laitteet/>

Henkilötietolaki

Henkilötietolaissa säädellään henkilötietojen käyttöä, erityisesti tallentamista erilaisiin rekistereihin. Kirjastossa lain tarkoittamia rekistereitä voivat asiakasrekisterin lisäksi olla esimerkiksi sähköiset palauttejärjestelmät.

Heteronormi

Heteronormi on ajatus kahdesta toisistaan erillisestä sukupuolesta, jotka haluavat toisiaan. Heteronormi kulkee käsi kädessä sukupuolinormin, cisnormin, kanssa. Cisnormi on oletus siitä, että ihmiset ovat joko miehiä tai naisia ja että fyysinen syntymäsukupuoli vastaa omaa kokemusta sukupuolesta.

HLBTI

Kirjainyhdistelmällä HLBTI tai HLBTIQ viitataan seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin. Kirjainyhdistelmän kirjaimista H viittaa homoihin, L lesboihin, B biseksuaaleihin, T transsukupuolisiin, I intersukupuolisiin ja Q queer-henkilöihin.

HLBTI-sensitiivisyys

HLBTI-sensitiivinen kirjasto tiedostaa ja huomioi seksuaali- ja sukupuolivähemmistöiden sekä sateenkaariperheiden erilaiset tarpeet esimerkiksi aineistojen valinnoissa, kirjavinkkauksessa, kirjanäyttelyissä, tapahtumien sisällöissä sekä asiakaspalvelussa.

Huulilталuku

Huulilталuku on ääneen tuotetun puheen tulkitsemista huulten ja suun alueen liikkeistä ilman kuuloaistimusta tai kuuloaistimuksen tueksi.

Huulio

Huulio koostuu suun alueen liikkeistä. Huuliolla tuotetaan puhutun kielen sanoja, jotka huulitalukija poimii suun liikkeistä. Viittomakielessä huuliossa voi näkyä myös muu kuin puhutun kielen sana, sillä joihinkin viittomiin liittyy erityinen suun liike.

Induktiosilmukka

Induktiosilmukka on apuväline, joka palvelee kuulokojetta käyttäviä henkilöitä. Se siirtää magneettikentän välityksellä äänen äänilähteestä suoraan kuulolaitteen vastaanottokelaan. Puhujan ääni siirtyy induktiosilmukasta ilman hälyääniä. Induktiosilmukka voi olla kiinteästi asennettu tai siirreltävä ja se voidaan liittää osaksi tilan muuta äänentoistojärjestelmää. Induktiosilmukalla varustetut tilat merkitään siitä kertovalla T-symbolilla. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvaineet/induktiosilmukka/>

Infograafi

Infograafi on tiedon visualisointia niin, että tieto on helpompi ja nopeampi omaksua kuin esimerkiksi pelkästään tekstimuotoisena. Infograafi sisältää sekä tekstiä että kuvia.

Julkisuuslaki eli laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta

Julkisuuslaki koskee tietojen käsittelyä viranomaisten hallussa olevissa asiakirjoissa. Se asettaa kirjastoille velvoitteita mm. asiakasrekisteriin liittyen.

Käytettävyys

Käytettävyys on jonkin tuotteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Tässä suosituksessa käytettävyys liittyy verkkosivustojen tai -palvelujen helppokäyttöisyyteen. Käytettyyteen liittyvät tehokkuus, vaikuttavuus, miellyttävyys, opittavuus, muistettavuus ja virheiden määrä.

Lukemiseste

Lukemiseste on vammasta tai sairaudesta tai niihin rinnastettavasta syystä johtuva vaikeus lukea painettua tekstiä. Se voi olla esimerkiksi lukivaikeus, oppimisvaikeus, näkövamma, heikentynyt näkö, kehitysvammaisuus, cp-vamma, reuma, ms-tauti, lihastauti, heikentynyt lihaskunto, afasia, keskittymishäiriö, hahmotushäiriö tai muistihäiriö. Lukemisesteiset henkilöt ovat oikeutettuja käyttämään Celian äänikirjoja.

Monikanavaisuus

Monikanavaisuus voi tarkoittaa usean viestintäkanavan, esimerkiksi painetun tekstin, verkkosivujen ja sosiaalisen median, käyttöä. Se voi tarkoittaa myös usean aistikanavan hyödyntämistä viestien välittämisessä, esimerkiksi viestintää sekä puhumalla että viittomakieltä käyttämällä.

Monilukutaito

Monilukutaidolla tarkoitetaan erilaisten tekstien tulkitsen, tuottamisen ja arvottamisen taitoja, jotka auttavat ymmärtämään monimuotoisia kulttuurisia viestinnän muotoja sekä rakentamaan omaa identiteettiään. Monilukutaito perustuu laaja-alaiseen käsitykseen tekstistä. Monilukutaitoa on kirjoitetun ja puhutun tekstin lukutaito, matemaattinen lukutaito, kuvanlukutaito, medialukutaito ja digitaalinen lukutaito. Tekstejä voidaan tulkita ja tuottaa esimerkiksi kirjoitetussa, puhutussa, painetussa, audiovisuaalisessa tai digitaalisessa muodossa. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014)

Normikriittisyys

Normikriittisyydellä tarkoitetaan tarkastelutapaa, jonka kautta tehdään näkyviksi ja kyseenalaistetaan syrjiviä oletuksia ja normeja. Normit voivat liittyä esimerkiksi sukupuoleen, seksuaalisuuteen, etni-

syyteen, uskuntoon tai toimintakykyyn. Normikriittinen kirjasto varmistaa, ettei se asiansanoitusten, kokoelmien tai tapahtumien kautta määrittele kävijöitä esimerkiksi heteronormilla.

Positiivinen erityiskohtelu

Positiivinen erityiskohtelu on heikommassa asemassa olevan ryhmän suosimista, minkä päämääränä on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden saavuttaminen. Ryhmää voidaan tukea erityistoimin, jotta se ei joutuisi eriarvoiseen asemaan. Esimerkiksi kiintiöt, jotka takaavat vähemmistöille koulutuspaikkoja, ovat yksi positiivisen erityiskohtelun muoto.

Queer

Queer-teoriassa lähdetään siitä, että sukupuoli ja seksuaalisuus ovat kulttuurisesti tuotettuja sekä historiallisesti ja paikallisesti muuntuvia identiteettejä ja konstruktioita. Queer-käsitettä käytetään nykyään myös laajemmin synonyymina seksuaali- ja sukupuolivähemmistöille tai kuvaamaan kaikkea sitä, mikä ei ole heteronormatiivista tai sukupuolinormatiivista.

Ruudunlukuohjelma

Ruudunlukuohjelma on apuväline, jonka avulla esimerkiksi näkövammaiset käyttäjät voivat käyttää tietokonetta. Ruudunlukuohjelmaa käytetään yhdessä puhesyntetisaattorin, pistekirjoitusnäytön tai ruudunsuurennoksen kanssa. Ohjelma muuntaa näytöllä olevan tekstin tai muun tiedon pistekirjoitukseksi, puheeksi tai suurennokseksi. Verkkosivustoilla ruudunlukuohjelma tulkitsee sivuston html-koodia. Jos sivustolla ei ole noudatettu WCAG 2.0 -ohjeistusta, ruudunlukuohjelma ei pysty kunnolla tulkitsemaan sisältöä käyttäjälle.

Saavutettava e-kirja

Saavutettava e-kirja on e-kirja, jonka tekstisisällön, taulukot, listat, viitteet ja muut mahdolliset osat voi lukea apuvälineohjelmien (ruudunlukuohjelman ja pistekirjoitusnäytön) avulla. Kirjassa oleva DRM-suojaus ei saa estää apuvälineiden käyttöä. Lisäksi saavutettavassa e-kirjassa on tekstivastineet kaikille oleellista tietoa sisältäville kuville. EPUB 3 on yksi saavutettava e-kirjamuoto.

Sateenkaariperheet

Sateenkaariperheet ovat lapsiperheitä, joissa yksi tai useampi vanhemmista kuuluu seksuaali- tai sukupuolivähemmistöihin. Sateenkaariperheet ja -perhemuodot ovat moninaisia ja keskenään hyvin erilaisia. On esimerkiksi apilaperheitä, jossa lapsi tai lapset ovat syntyneet kahden eri perheyksikön yhteiseksi lapsiksi, mies- tai naisparin ydinperheitä, sateenkaariuusperheitä tai transvanhemman/vanhempien perheitä.

Selkokieli

Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä yksinkertaisempi ja ymmärrettävämpi. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä.

Selkokirja

Selkokirja on selkokielellä kirjoitettu kirja.

Sukupuolivähemmistöt / Sukupuolen moninaisuus

Sukupuolivähemmistö-käsitteellä kuvataan ihmisiä, joilla sukupuolen eri ulottuvuudet (biologinen, anatominen, sosiaalinen, psyykinen ja/tai juridinen) eivät ole yhtenäisesti määriteltävissä mieheksi tai naiseksi. Sukupuolivähemmistöt voidaan jakaa kahteen pääkategoriaan: transihmiset ja intersukupuoliset. Transihmisiin kuuluvat transvestiitit, transsukupuoliset, transgenderit ja muunsukupuoliset.

Sukupuoli on kovin moninainen ihmisen ominaisuus. Jokainen meistä kokee sukupuolensa eri tavalla, oli kokemuksessa sitten kyse naiseudesta, mieheydestä tai jostain muusta. Sukupuolen moninaisuus ei siis ole pelkästään sukupuolivähemmistöjä kuvaava termi. Siksi onkin suositeltavampaa puhua sukupuolen moninaisuudesta kuin vähemmistöistä. Lähde: Seta <http://seta.fi/sukupuoli/>

TAIKE-aulusto

TAIKE-auluston avulla puhevammaisen käyttäjä voi keskustella äänellä. Viesti muodostetaan joko valmiiden kokonaisten ilmausten avulla, kirjoittamalla tai sana sanalta, jolloin kielellinen taivutin muokkaa ilmauksen kieliopillisesti sujuvaksi suomeksi. Puhesynteesi tuottaa ilmauksen kaikille ymmärrettävänä puheena. TAIKE toimii kannettavassa tietokoneessa, erityisesti tabletilla (Windows-käyttöjärjestelmällä).

<http://papunet.net/tikoteekki/materiaalit/taike/>

Taktiiliviittomat

Viittomakieltä ja viitottua puhetta voidaan viittoa ja vastaanottaa myös taktiilisti. Se tarkoittaa, että viesti välitetään tunto- ja liikeaistimusten kautta kädestä käteen viittomalla. Taktiiliviittomia käytetään, kun näkö ei riitä erottamaan viittomia. Lisätietoa: http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti_taktiili.php

Tasa-arvolaki

Tasa-arvolain tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä, edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa ja parantaa naisten asemaa erityisesti työelämässä. Laki koskee myös sukupuolivähemmistöihin kuuluvia, kuten transsukupuolisia. Tasa-arvon edistämissäännökset koskevat viranomaisia, koulutuksen järjestäjiä ja työnantajia. Viranomaisten toiminnassa on tärkeää arvioida kaikkea toimintaa eri sukupuolten näkökulmasta. Tätä kutsutaan sukupuolinäkökulman valtavirtaistamiseksi. Tasa-arvoa edistetään myös kiintiöiden avulla.

Viranomaisten, koulutuksen järjestäjien ja työnantajien tulee myös ennaltaehkäistä sukupuoli-identiteettiin ja sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää. Sukupuoleen perustuva syrjintä on kielletty kaikissa muodoissaan. Sukupuoleen perustuvalla syrjinnällä tarkoitetaan eri asemaan asettamista sukupuolen, raskauden, synnytyksen, vanhemmuuden, perhehuoltovelvollisuuden, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisuuden perusteella. Seksuaalista tai sukupuoleen perustuvaa häirintää, käskyä tai ohjetta harjoittaa syrjintää tai vastatoimia oikeuksiin vetoamisen vuoksi pidetään syrjintänä.

Tekstivastine

Tekstivastine eli alt-teksti on teksti, jonka avulla kerrotaan kuvien sisältämä tietoa henkilöille, jotka käyttävät ruudunlukuohjelmaa. Tekstivastine tarvitaan kaikille sellaisille kuville, joiden sisältämä tieto ei muuten selviä tekstisisällöstä. Kuvituskuvat tai koristekuvat eivät tarvitse tekstivastinetta. Tällöin alt-tekstin sisältö voi olla tyhjä, alt=" ". On syytä muistaa, että tekstivastineita tarvitaan myös sosiaalisessa mediassa, jos esimerkiksi Twitter-viestin sisältönä on kuva, joka sisältää tekstiä. Jos tviitin merkkimäärä ei riitä tekstivastineen lisäämiseen, omaan tviittaukseen voi vastata ja kirjoittaa alt-tekstin vastauksessa.

Toimintaeste eli toimimiseste

Toimintaesteisten henkilöiden kyky liikkua ja/tai toimia itsenäisesti on sairauden, vamman tai muun syyn takia heikentynyt väliaikaisesti tai pysyvästi. Voidaan myös ajatella, että ympäristö on toimintaesteinen ihmisten sijaan. Esimerkiksi rakennus tai palvelu, joka ei ole turvallinen, toimiva tai miellyttävä, aiheuttaa toiminnan esteitä.

Turvallinen tila

Turvallisen tilan politiikalla pyritään luomaan käytäntöjä, jotka saavat ihmiset kokemaan olonsa turval-

liseksi ja ottamaan vastuuta epämiellyttävistä tilanteista. Lisäksi pyritään luomaan tapoja, joilla voidaan muuttaa epämiellyttävät tilanteet paremmiksi sen sijaan, että niitä pitäisi vain sietää. Turvallinen tila on syrjintä- ja kiusaamisvapaa alue, jossa kaikkien erilaisuutta kunnioitetaan.

<https://utopiahelsinki.wordpress.com/2013/03/14/turvallisemmat-tilat-2/>

Viittomakielet Suomessa

Suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli kuuluvat Suomen vähemmistökieliin. Viittomakielten pääasiallinen käyttäjäryhmä ovat kuurot, mutta niitä käyttävät myös monet huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuulevat ihmiset. Suomeen on muuttanut myös muita viittomakielisiä äidinkielenään käyttäviä kuuroja eri puolilta maailmaa.

WCAG 2.0, Web Content Accessibility Guidelines, Verkkosisällön saavutettavuusohjeet

WCAG 2.0 on yleisesti käytössä oleva lyhenne verkkosisällön saavutettavuusohjeille. Ohjeistuksen taso AA noudattamalla varmistetaan se, että myös erilaisia apuvälineitä käyttävät henkilöt pystyvät saavuttamaan verkkosivustojen sisällön. <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>

Yhdenvertaisuuslaki

Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Lain mukaan viranomaisella, koulutuksen järjestäjällä ja työnantajalla on velvollisuus arvioida yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan. Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän sekä työnantajan, jonka palveluksessa on säännöllisesti vähintään 30 henkilöä, on laadittava arvioinnin pohjalta yhdenvertaisuussuunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Laki kieltää välittömän (suoran) syrjinnän, välillisen (epäsuoran) syrjinnän, häirinnän, kohtuullisten mukautusten epäämisen sekä ohjeen tai käskyn syrjiä jotakuta. Myös syrjivä työpaikkailmoittelu kielletään laissa. Kielletyt syrjintäperusteet ovat ikä, alkuperä, kansalaisuus, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, poliittinen toiminta, ammattiyhdistystoiminta, perhesuhteet, terveydentila, vammaisuus, seksuaalinen suuntautuminen tai muu henkilöön liittyvä syy. Syrjintä on kielletty riippumatta siitä, perustuuko se henkilöä itseään vai jotakuta toista koskevaan tosiseikkaan tai oletukseen.

Ylirajainen perhe

Ylirajainen perhe on perhe, joka muodostuu kahdesta eri maassa syntyneestä ihmisestä ja heidän mahdollisista lapsistaan. Ylirajaisesta perheestä käytetään myös usein termejä kaksikulttuurinen tai transkulttuurinen perhe. Monikulttuurisella perheellä viitataan usein myös sellaisiin perheisiin, joiden puoliset ovat kotoisin samasta maasta.

Äänikirja

Äänikirja on kuunneltavaan muotoon tallennettu kirja. Digitaalisia äänikirjoja voi kuunnella esimerkiksi CD-soittimella tai älypuhelimella tai tietokoneella olevilla lukuohjelmilla. Celian äänikirjat ovat saavutettavia äänikirjoja ja ne on tarkoitettu vain henkilöille, joilla on lukemiseste.

Äänimajakka

Äänimajakka on laite, joka osoittaa jatkuvalla äänimerkillä esimerkiksi sisäänkäynnin.

3 Strateginen työ ja johtaminen

3.1 Strategia

- Saavutettavuus läpäisee kirjaston strategisen ja talouden suunnittelun.
- Saavutettavuuden kehittymistä seurataan systemaattisesti osana organisaation vuotuista arviointi- ja laatutyötä.
- Yhdenvertaisuusvaltuutettu ja Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO suosittelevat, että kirjastot tekevät oman yhdenvertaisuussuunnitelman. Tämä saavutettavuussuositus voi toimia työkaluna yhdenvertaisuussuunnittelussa.

3.2 Kaikkien kuntalaisten osallisuus palvelun kehittämisessä

- Kirjastossa osataan tarpeen mukaan hakeutua yhteistyöhön kuntalaisten ja kokemusasiantuntijoiden sekä erilaisten kuntalaisten moninaisuutta edustavien kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, kuten monikulttuuristen yhdistysten, vammaisjärjestöjen, hlbt-i-järjestöjen sekä erilaisia oppijoita ja ikäihmisiä edustavien yhdistysten kanssa.
- Eri kuntalaisryhmät huomioidaan tasapuolisesti palveluihin liittyvässä kuulemisessa kuten asukastilaisuuksissa ja -kyselyissä.
- Palautejärjestelmät ovat monikanavaisia ja palautetta voi antaa eri tavoin, esimerkiksi paikan päällä ja verkossa saavutettavasti. Palautteen käsittelyjärjestelmät ovat läpinäkyviä. Asiakaskyselyissä huomioitavia asioita on koottu liitteeseen 2 Muistilista asiakaskyselyn tekijälle.

3.3 Rekrytointi

- Henkilöstön edustavuutta suhteessa sukupuoleen ja alueen väestöön (mm. äidinkieli) seurataan.
- Rekrytoinneissa käytetään suunnitelmallisesti positiivista erityiskohtelua. Lisätietoja: http://www.oikeus.fi/hovioikeudet/helsinginhovioikeus/material/attachments/oikeus_hovioikeudet_helsinginhovioikeus/julkaisut/painetutjulkaisut/kirjoituksiatyooikeudesta2009/Joe-QURp55/09_Positiivinen_erityiskohtelu_tyuelamassa_Riikka_Rask.pdf
- Työntekijöiden tehtäväkuvien määrittelyssä huomioidaan mahdollisuuksien mukaan yksilölliset tarpeet kuten mahdolliset toimintaesteet. Vajaakuntoisten henkilöiden työllistämiseen on erilaisia yhteiskunnan tukitoimia, kts. esim. <http://www.vates.fi/tyonantajille.html>
- Rekrytoinnissa saavutettavuus- ja moninaisuusosaaminen sekä kieli- ja kulttuuriosaaminen katsotaan hakijan eduksi.

3.4 Osaaminen

- Saavutettavuusnäkökulma huomioidaan henkilöstön osaamisen kehittämistä koskevassa suunnittelussa (täydennyskoulutus ym.).
- Kirjaston saavutettavuusperiaatteet ovat tuttuja koko henkilökunnalle ja ne käydään läpi perehdytyksessä.

3.5 Johtaminen

- Esimiehet tukevat henkilöstöä erityistarpeisten asiakkaiden kohtaamisessa.
- Henkilökunta tuntee toimenkuvansa rajat liittyen toimintaesteisten asiakkaiden palvelemiseen (mm. avustaminen).
- Koko henkilöstön osaamista hyödynnetään saavutettavuussuunnittelussa.

4 Kokoelmat ja aineistot

4.1 Kirjaston kokoelmatyö

- Kokoelmissa on aineistoja asiakaskunnan tarvitsemilla kielillä ja tarvitsemissa muodoissa.
- Kokoelmapolitiikassa moninaisuus läpäisee koko kokoelman. Esimerkiksi vähemmistöihin liittyvät aineistot kuuluvat kaikkiin sopiviin aihealuokkiin eikä niitä luokitella pelkästään vähemmistön mukaan.
- Erilaiset väestöryhmät, kuten kulttuuri- ja kielivähemmistöt, vammaisryhmät, erilaiset oppijat ja seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, huomioidaan kokoelmien suunnittelussa ja aineiston valinnassa.
- Lasten aineistoissa näkyy yhteiskunnan moninaisuus. Lasten kokoelmassa on kirjoja, joissa on erilaisia perheitä, kuten sateenkaariperheitä, yksinhuoltajaperheitä, moni- ja transkulttuurisia perheitä, sekä kirjoja, joissa huomioidaan lasten erilaisia identiteettejä ja joissa vammaiset lapset tulevat näkyviin.
- Asiasanoituksessa ja aineiston kuvailussa otetaan huomioon moninaisuus ja käytetään ajantasaisia käsitteitä.

4.2 Saavutettavat aineistot

Kirjaston kokoelmissa on saavutettavia aineistoja, esimerkiksi:

- äänikirjoja (kustantajien ja Celian äänikirjat)
- saavutettavia e-kirjoja
- selkokirjoja (myös äänikirjoina)
- isotekstisiä kirjoja
- kosketeltavia kuvakirjoja, joissa on erilaisia pintoja ja mahdollisesti myös ääntä
- videoita tai DVD-levyjä, joissa on kielensisäinen (esim. suomenkielisessä elokuvassa suomenkielinen) tekstitys ja/tai kuvailutulkkaus

4.3 Saavutettavuutta tukevat palvelukonseptit

Kokoelmaan voidaan liittää erityisiä saavutettavuutta tukevia palvelukonsepteja:

- Kirjastossa on helposti löydettävässä paikassa esim. selkokielisen kirjallisuuden hylly, sateenkaarihylly tai teemahylly, jossa on helppolukuisia kirjoja lapsille, nuorille ja nuorille aikuisille. Parasta löydettävyyden kannalta on, että saman teoksen kappaleita olisi mahdollisuuksien mukaan sekä tavanomaisen kokoelman joukossa että nostettuna teemahyllyilleen.
- Kirjastossa toimii saavutettavia aineistoja hyödyntäviä kirjakerhoja, esimerkiksi äänikirjakerhoja ja selkokielen käyttäjien lukupiiri.
- Kirjaston kotipalvelu kuljettaa asiakkaan toivomat kirjat tai muut aineistot kotiin. Palvelusta tiedotetaan näkyvästi yleisessä viestinnässä, sekä tiedotetaan aktiivisesti mahdollisille kotipalvelun käyttäjille.
- Tarvittaessa asiakkaalle noudetaan kirjoja hyllystä ja tehdään varauksia puhelimesta. Asiakas tai hänen valtuuttamansa henkilö voi noutaa varatut kirjat asiakkaan kirjastokortilla.

4.4 Yhteistyö erikoiskirjastojen kanssa

Kirjasto tekee yhteistyötä saavutettavia aineistoja tarjoavien erikoiskirjastojen sekä tiettyyn kieleen tai kulttuuriin erikoistuneiden kirjastojen kanssa:

-
- Kirjasto tekee yhteistyötä Celian kanssa lukemisesteisten asiakkaiden palvelemiseksi. Lisätietoja: www.celia.fi
 - Kirjastossa tunnetaan Viittomakielinen kirjasto, www.viittomakielinenkirjasto.fi
 - Kirjastossa tunnetaan Monikielinen kirjasto ja tiettyihin kieliin tai kulttuureihin erikoistuneet kirjastot (ks. lista kirjastoista Liite 1 Tiettyyn kieleen tai kulttuuriin erikoistuneet kirjastot).

5 Asiakaspalvelu

5.1 Kohtaaminen

- Kirjaston henkilökunta ja palvelupisteet ovat helposti löydettävissä ja tunnistettavissa.
- Henkilökunta kohtaa kunnioittavasti kaikki ihmiset riippumatta iästä (lapset, nuoret, ikääntyneet), uskonnosta, kansallisuudesta, kielestä, vammasta, seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai ulkoisesta olemuksesta.
- Henkilökunta toimii asiakkaan ehdoilla varaten vuorovaikutukseen sekä tarvittaessa avustamiseen ja opastamiseen riittävästi aikaa.
- Henkilökunta osaa kommunikoida selkeästi ja tuntee erilaisia kommunikointikeinoja ja niihin liittyvien apuvälineiden käyttöä kuten selkopuhe, kuvat, bliss-symbolit, induktiosilmukka ja FM-laite. Myös kirjoittaminen on hyvä tapa tukea ymmärtämistä, esimerkiksi kynä ja paperi sekä kännykkä ovat käteviä apuvälineitä.
- Asiakaspalvelijoiden kielitaito (ml. viittomakieli) tehdään näkyväksi asiakkaille.
- Henkilökunta tietää, miten toimitaan ja kommunikoidaan, mikäli asiakkaalla on mukana avustaja tai tulkki.
- Henkilökunta puuttuu tilanteisiin, jossa asiakas näyttää kohtelevan asiattomasti toista asiakasta.

5.2 Yksityisyys

- Asiakkaat voivat tehdä hankintaehdotuksia nimettömästi.
- Asiakaspalvelutilanne on hienotunteinen, yksityisyyttä suojaava ja turvallinen. Asiakkaan oikeuksista tietosuojan säädetään henkilötietolaissa ja laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki).

6 Tapahtumat

6.1 Tapahtumien suunnittelu ja ohjelmavalinnat

- Yhdenvertaisuus on tapahtumien suunnittelun ja yleisötyön lähtökohtana.
- Kirjasto tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden ehdottaa tapahtumien aiheita ja osallistua tapahtumien suunnitteluun ja järjestämiseen.

6.2 Tapahtumien järjestäminen

- Tapahtumiin järjestetään tarpeen mukaan kirjoitustulkkauksia, kuvailutulkkauksia, tulkkauksia viittomakielelle ja muille kielille. Lisätietoa: <http://www.tulkkit.net/tulkkaukspalvelu>
- Kirjasto järjestää myös tapahtumia, joiden kieli on muu kirjaston vaikutuspiirissä oleva kieli kuin suomi tai ruotsi (esim. saame, viittomakieli, romani, viro tai venäjä) ja jotka tukevat eri kielten ja kulttuurien yhteisöllisyyttä.
- Tapahtumia myös striimataan eli lähetetään suorana verkkoon. Yhteistyötä tehdään maakuntatasolla.
- Sidosryhmille / eri asiakasryhmille tarjotaan yhdenvertaisia mahdollisuuksia järjestää omia tapahtumia kirjastojen tiloissa.
- Sidosryhmille / eri asiakasryhmille tarjotaan tarpeen mukaan tukea ja joustavuutta erilaisten omien tapahtumien järjestämiseen kirjastojen tiloissa.

6.3 Tapahtumien viestintä ja tapahtumissa käytetyt materiaalit

- Tapahtumassa käytetyt materiaalit ovat saavutettavassa muodossa. Esimerkiksi sähköiset materiaalit ovat esteettömiä ja käytetään videoita, joissa on tekstitys ja kuvailutulkkauksia.
- Tapahtumien viestinnässä ja sisällössä käytetään selkeää yleiskieltä tai selkokieltä. Lisäksi tehdään yhteistyötä selkokielen käyttäjien kanssa tapahtumien ja palvelutarjonnan suunnittelussa.
- Tapahtuman saavutettavuusratkaisuista (kuten tulkkauksista ja kielivalinnoista) tiedotetaan yleisesti sekä kohdennetusti niille kohderyhmille, joita saavutettavuusratkaisut koskevat.
- Asiakkaiden mukana tuleville tulkeille tarjotaan mahdollisuus tutustua tapahtumaan liittyviin materiaaleihin etukäteen. Lisäksi helpotetaan tulkin työtä tulkin toivomalla tavalla (esim. viittomakielen tulkeihin kohdistetaan riittävä valaistus ja tarjotaan käsinojattomat tuolit).

6.4 Kirjailijavierailut, satutunnit ja lukupiirit

- Kirjailijavierailuihin kutsutaan suomen- ja ruotsinkielisten kirjailijoiden lisäksi myös Suomessa asuvia muilla kielillä kirjoittavia kirjailijoita.
- Satutunteja, kirjailijavierailuja ja lukupiirejä järjestetään eri kielillä, myös Suomen vähemmistökielillä kuten saameksi, romani- ja viittomakielillä.
- Järjestetään satutunteja ja muita tilaisuuksia, jotka tukevat eri ryhmien suullista kertomaperinnettä.
- Satutunteihin valitaan teoksia, joissa on huomioitu kulttuurien, identiteettien sekä perheiden moninaisuus.
- Satutunteja järjestetään myös moniaistisina, esimerkiksi elävöittämällä kuvilla, äänillä, tuoksuilla.
- Kirjastossa järjestetään lukupiirejä, joiden teemat ja kirjavalinnat heijastavat yhteiskunnan moninaisuutta.

7 Pedagoginen toiminta

7.1 Opastukset

- Opastavilla henkilöillä on tietoa erilaisista lukemisen esteistä ja toimintaesteistä.
- Kirjasto tarjoaa räätälöityjä ja saavutettavia opastuksia (esim. henkilöille, joilla on luki- ja oppimisvaikeuksia). Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi hyödyntämällä vertaisopastajia.
- Saavutettavien aineistojen näkökulma on sisällytetty opastuksiin, kerrotaan vaikkapa äänikirjoista.

7.2 Kirjavinkkaukset

- Yhteiskunnan moninaisuutta huomioivia, hlbt-sensitiivisiä, selkokielisiä ja vähemmistökulttuureihin liittyviä aineistoja tarjotaan osana yleisiä kirjallisuusvinkkauksia.
- Vinkkari tuntee eri aineistotyyppisiä eli helppolukuista aineistoa, selkoaineistoa, selkeää yleiskieltä edustavaa aineistoa sekä äänikirjoja.
- Kirjaston vinkkari ymmärtää vinkkaamisen lähtökohdat: tuntee aineistonsa ja kohderyhmänsä, ja huomioi esimerkiksi lukutaidon, kielitaidon, ikätason, erityiset kiinnostuksen kohteet, keskittymishäiriöt tai neurologiset erityispiirteet.
- Vinkkari osaa kohdata ryhmän ikätasoisesti.
- Kirjasto varaa vinkkarille riittävästi valmistautumisaikaa erityistarpeisten asiakkaiden kohtaamista varten.

7.3 Monilukutaidon edistäminen

- Kirjastoissa on saatavilla tietoa eri muodoissa. Monilukutaidon edistämisessä huomioidaan kaikki kansalaiset. Toiminnalla tuetaan jokaisen kirjaston käyttäjän omaa identiteettiä tarjoamalla aineistoja eri muodoissa kaikkien käyttöön.
- Tiedonhallintaan ja tiedon hyödyntämiseen opastamalla edistetään kuntalaisten kansalaistaitoja.
- Kuntalaisia autetaan kriittisessä ajattelussa.
- Kirjasto tukee lapsia, joilla on vaikeuksia oppia lukemaan, esimerkiksi tarjoamalla lukukoiria, äänen lukua, lukumummoja ja -vaareja.

8 Viestintä

Saavutettavuuteen pitää kiinnittää huomiota jo viestinnän ja tiedotuksen suunnittelussa, sillä kielen, verkkosivujen tai muun viestintämateriaalin korjaaminen jälkikäteen on työlästä ja vaikeaa.

8.1 Monikanavaisuus

Viestinnän saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että jokaisen ihmisen tiedonsaanti turvataan monimuotoisella viestinnällä. Kun kirjasto viestii monissa kanavissa ja useilla keinoilla, kirjasto varmistaa, että sen viesti tavoittaa mahdollisimman kattavasti eri asiakasryhmät. Käyttämällä videoita, ääniä ja kuvia kirjasto voi saavuttaa myös ne, joille tavallisen tekstin lukeminen on vaikeaa. Hyödyntämällä erilaisia viestinnän kanavia ja kohdentamalla viestinsä kirjasto voi tavoittaa vastaanottajan tälle luontaisella tavalla.

8.1.1 Viestinnän kohdentaminen

- Mietitään, kenelle viesti suunnataan ja mukautetaan viestin sisältö, muoto ja kanava vastaanottajalle sopivaksi. Näin viestintä tavoittaa kohderyhmänsä parhaiten.
- Kirjasto hyödyntää monipuolisesti eri kanavia: verkkosivut, sosiaalisen median eri kanavat, sähköpostit ja uutiskirjeet, kirjaston painetut ja tulostetut esitteet, ilmoitustaulu, tiedotteet ja ilmoitukset jne.
- Varmistetaan, että viesti on yhtenäinen eri kanavissa.

8.1.2 Huomioidaan eri aistit ja tavat kommunikoida

- Kirjasto käyttää vaihtoehtoisia tapoja sisällön esittämiseen, kuten tekstiä, ääntä, videomateriaalia, kuvia ja symboleja. Esimerkiksi kirjaston sulkeutumisesta voi tiedottaa kuulutuksen ja valomerkin avulla.
- Kirjasto toteuttaa toiminta- ja käyttöohjeita tekstin lisäksi infograafeina ja videoina.
- YouTube tarjoaa helpon tavan lisätä tekstitys videoihin. Videoiden tekstitys voi olla hyödyllinen kenelle tahansa. Erityisesti siitä hyötyvät henkilöt, jotka eivät kuule tai joiden kuulo on heikentynyt, sekä kieltä opettelevat henkilöt.
- Tuetaan viestin välittymistä kuvilla ja symboleilla. Pidetään kuvamaailma yksinkertaisena ja rauhallisena.
- Mm. kehitysvammaisia ja autistisia henkilöitä varten on kehitetty kuvakommunikointimateriaaleja. Lisää tietoa ja kattavia, ilmaisia kuvapankkeja löytyy Papunetista: <http://papunet.net/teemat/kuvakommunikointi>
- Näkövammaisten liiton pistekirjapainosta voi tilata pistekirjoitusmateriaaleja: http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/lukeminen/pistekirjoitus/aineisto
- Kirjasto voi kertoa omista palveluistaan ja kokoelmistaan myös radiossa. Radioon sopii kirjavinkkaus, kirjailijoiden ja kokoelmien esittely, sekä tapahtumista tiedottaminen. Radion kautta voi tavoittaa asiakkaat, jotka eivät itse pääse kirjastoon. Tällaista yhteistyötä voi rakentaa paikallisradioiden ja oppilaitosten kanssa.

8.1.3 Kuulutukset

- Kuulutuksille on hyvä tarjota mahdollisuuksien mukaan vaihtoehto, kuten sama tiedote näytöllä, sillä kaikki eivät voi kuulla kuulutuksia.

- Kuuluttajan on hyvä puhua selkeästi ja rauhallisesti sekä toistaa tärkeimmät asiat.
- Kuulutukset kannattaa tehdä useammalla kuin yhdellä kielellä.

8.2 Viestinnän kohdentaminen

Kirjaston palveluista on hyvä suunnata tiedotusta monenlaisille tahoille:

- Kirjaston kannattaa tarkistaa omat yhteystietorekisterit ja lisätä sinne esimerkiksi kieli- ja kulttuurivähemmistöjen yhdistyksiä, vammaisjärjestöjä sekä muita tahoja monipuolisesti. Järjestöjä on lueteltu liitteessä 3 Järjestöjä ja muita yhteistyötahoja.
- Tavoitellun kohderyhmän edustajia on hyvä pyytää mukaan toiminnan tai viestinnän suunnitteluun. Lisäksi viestintämateriaalit ja -tavat kannattaa testata ennakkoon kohderyhmän edustajilla, mikäli mahdollista.

8.3 Visuaalisuus

Visuaalisuuteen kuuluvat mm. typografiset seikat ja kuvituksen käyttö. Visuaalisilla seikoilla kuten tekstin ja kuvien tyylillä, asetelulla ja kuvien sisällöillä voidaan helpottaa viestin hahmottamista ja ymmärtämistä. Lisäksi kuvailmaisella luodaan käsitystä siitä, kenelle palvelu on suunnattu, ja sillä voidaan vaikuttaa ihmisten mielikuviiin. Millaisen mielikuvan kirjaston käyttämät kuvat luovat yhteiskunnassamme? Keitä kuvissa näkyy ja missä asiayhteyksissä?

8.3.1 Ulkoasun suunnittelu

- Sekä painetussa materiaalissa (esitteet, opasteet jne.) että verkkojulkaisuissa tärkeää on selkeä ja rauhallinen visuaalinen ilme. Pyritään vähentämään esimerkiksi runsaan kuvituksen aiheuttamaa hälyä, ja pidetään huoli siitä, että käyttäjälle tärkeimmät asiat erottuvat selvästi.
- Ohjeistuksissa ja informatiivisissa teksteissä kannattaa valita kuva, joka tukee tekstin viestiä. Kuva ei saa olla ristiriidassa tekstin kanssa eikä viedä lukijaa harhaan.
- On tärkeää huolehtia siitä, että teksti erottuu tummuudeltaan riittävästi taustasta ja on kirjoitettu riittävän suurella kirjainkokoalla ja rivivälillä.
- Kirjava tausta, esimerkiksi tekstin alla oleva kuva, vaikeuttaa lukemista lähes kaikissa tapauksissa.
- Kirjasintyyppiä valitessa yksinkertaiset ja yleisesti käytetyt fontit ovat yleensä turvallinen valinta kaikille asiakkaille, sillä tuttua kirjaintyyppiä on helppo lukea. Neuvoa voi kysyä liitteissä mainituilta saavutettavan viestinnän asiantuntijoilta. Pääsääntöisesti paras kirjasintyyppi painetuille teksteille on päätteellinen (esimerkiksi Times New Roman, Cambria) ja verkkoteksteille päätteetön (esimerkiksi Helvetica, Arial, Verdana).
- Tehostekeinoja, kuten kursiiivia tai lihavoitua, tulee käyttää harkiten.
- Luettavinta on teksti, jossa vasen reuna on tasattu ja oikea jätetty liehuksi.

Lisätietoa selkeästä graafisesta suunnittelusta:

- Itkonen, Markus 2006. Typografia ja luettavuus. Teoksessa Leskelä, Leealaura & Virtanen, Hannu (toim.) 2006. Toisin sanoen. Selkokielen teoriaa ja käytäntöä.
- Itkonen, Markus 2003. Typografian käsikirja.
- Laak, Timo 2006. Saavutettavaa typografiaa. Osat 1 ja 2. <http://saavutettava.fi/2006/03/24/saavutettavaa-typografiaa-osa-1/> ja [saavutettavaa-typografiaa-osa-2/](http://saavutettava.fi/2006/04/16/saavutettavaa-typografiaa-osa-2/)

8.3.2 Taitto ja kuvat selkojulkaisuissa

- Kaikki yleiset, luettavuutta lisäävät ulkoasun suunnittelun ohjeet pätevät myös selkojulkaisuihin (ks. yllä Ulkoasun suunnittelu).

- Selkotekstissä rivit ovat tavallista lyhyempiä. Sopiva merkkimäärä rivillä on 40–60 merkkiä.
- Pääauseet on hyvä aloittaa rivien alusta, ja myös sivulauseet mahdollisuuksien mukaan.
- Selkoilmaisussa on hyvä karsia pois turhaa, kuten ylimääräiset kehykset, liian monet väripohjat ja linjat. Tavoitteena on yksinkertaisen selkeä mutta tyylikäs ulkoasu.
- Selkokuvissa kannattaa välttää erikoisia kuvakulmia tai symbolisia kuvia ja rajata pois turhat yksityiskohdat.

8.3.3 Moninaisuus kuvituksessa

- Kirjaston käyttämissä kuvissa olisi hyvä näkyä yhteiskunnan moninaisuus, eli esimerkiksi kulttuurista moninaisuutta, vammaisia henkilöitä ja eri perhemuotoja, kuten monikulttuuriset perheet, yhden huoltajan perheet, sateenkaariperheet ja perheet, joissa lapsi tai vanhempi on vammainen.
- Kuvituksessa eri ryhmiin kuuluvien ihmisten on hyvä esiintyä arkipäiväisten kirjastoaiheiden yhteydessä tavallisina asiakkaina sen sijaan, että he edustaisivat jotain ryhmää.

8.4 Kieli

Saavutettava kieli on selkeää ja ymmärrettävää sekä puheessa että teksteissä.

8.4.1 Näkökulma

Asiakaslähtöisyys

- Asiakkaan näkökulma otetaan huomioon kaikkia kirjaston tekstejä kirjoitettaessa. Esimerkiksi ammatti- ja lakikieli sopivat huonosti asiakaslähtöiseen viestintään. Asiakkaiden näkökulmasta olennaimmat asiat kannattaa nostaa selkeästi esille ja ilmaista ne ymmärrettävästi.

Tervetuloa kirjastoon

- Toivotetaan kaikki tervetulleeksi. Monissa kirjastoissa on käytössä ”Syrjinnästä vapaa alue” -kylttejä, jotka viestivät kirjaston sitoutumisesta yhdenvertaisuuden edistämiseen: http://www.yhdenvertaisuus.fi/kampanjat/syrjinnasta_vapaa_alue/
- Kirjasto ei ole virasto vaan parhaimmillaan asiakkailleen toinen olohuone ja salainen puutarha. Teksteissä voi näkyä myös kirjaston ilo ja riemu tehdä kirjastotyötä, hyvä meno ja meininki.

Huomioi moninaisuus sanavalinnoissa

- Asiakkaissa on naisia, miehiä sekä myös niitä, jotka määrittävät sukupuolensa jollain muulla tavalla. Jotta jokainen kokisi viestit omikseen, tulisi teksteissä ja puheessa pyrkiä välttämään sukupuolittuneita termejä sekä kaksijakoisia muotoiluja kuten ”hyvät naiset ja herrat”, ”sopii niin naisille kuin miehillekin” sekä ”tyttöjen ja poikien”.
- Aineistojen esittelyssä voidaan keskittyä kohderyhmän sijaan sisällön kuvaamiseen. Jos kohderyhmä valitaan sukupuolen perusteella, kohderyhmää kannattaa laajentaa mainitsemalla aiheesta kiinnostuneet, esimerkiksi ”opas äijille ja muille aiheesta kiinnostuneille”.

8.4.2 Kielivaihtoehdot

Suomen ja ruotsin lisäksi kirjastot voivat viestiä

- selkokielellä
- viittomakielillä
- muilla kunnassa käytetyillä kielillä tarpeen mukaan.

Kuntakohtaisista väestötilastoista, asiakaspalveluhenkilökunnan kokemuksista ja asiakkaiden toiveista on apua, kun viestinnän kielivaihtoehtoja suunnitellaan. Kieliversiot esimerkiksi esitteissä ja verkkosi-

vuilla voivat olla suppeampia kuin yleiskielinen sivusto, mutta tärkeimpien tietojen on oltava saatavilla kaikilla kielivalikoimaan kuuluvilla kielillä. Lisäksi sisältö eri kieliversioissa ja selkokielisissä materiaaleissa on valittava kohderyhmää ajatellen. Verkkosivujen erilliset kieliversiot (ml. selkokielinen ja viittomakielinen versio) on teknisesti helppo toteuttaa yleisimmissä julkaisujärjestelmissä.

8.4.3 Selkokieli

Selkokieli on yleiskieltä yksinkertaisempi kielen muoto, joka on suunnattu henkilöille, joilla on vaikeuksia lukea ja/tai ymmärtää yleiskielistä tekstiä. Selkokielen periaatteita voidaan soveltaa myös vuorovaikutuksessa, esimerkiksi asiakastyössä. Lisäksi selkokielen periaatteiden tuntemisesta on hyötyä myös yleiskielisen tekstin kirjoittamisessa. Helposti ymmärrettävä teksti hyödyttää kaikkia.

Selkokielestä voivat erityisesti hyötyä ihmiset,

- joiden kielelliset vaikeudet johtuvat synnynnäisestä ja pysyvästä neurobiologisesta häiriöstä (taustalla esim. kehitysvamma, dysfasia, lukivaikeus tai ADHD).
- joiden kielelliset taidot ovat heikentyneet (taustalla esim. muistisairaus, aivovamma tai afasia).
- joille käytettävä kieli ei ole äidinkieli (esim. kielenoppijat, vähemmistökielten puhujat).

Selkokielen kohderyhmiin kuuluu Selkokeskuksen tarvearvion (2014) mukaan noin 500 000 ihmistä. Tarve kasvaa esimerkiksi maahanmuuton lisääntyessä ja väestön ikääntyessä.

Selkokielen periaatteet koskevat monia tasoja tekstissä ja puheessa:

- tekstitaso ja havainnollisuus
- sanastotaso
- kielelliset rakenteet
- lause- ja virketaso.

Selkokielisiä tekstejä on olemassa kahdenlaisia:

- yleiskielisistä teksteistä mukautettuja
- suoraan selkokielelle kirjoitettuja.

Selkokieliset verkkotekstit

- Selkokielen periaatteita voi soveltaa verkkoteksteihin pääosin samoin kuin painettuihinkin.
- Suositeltavin kirjasintyyppi verkkoteksteissä on päätteetön.
- Selkokielisen tekstin rivitystä ei voi tehdä samalla tavalla kuin painetun julkaisun rivitystä. Selkokielisellä verkkosivulla suositellaankin kapeampaa palstaa, joka rajaa tekstin rivien pituuksia, muttei pakota rivinvaihtoja.

Selkotunnus

Kirjasto voi hakea Selkokeskukselta esitteille ja oppaille selkotunnuksen. Tunnuksen saa julkaisu, joka noudattaa sekä kieleltään että ulkoasultaan selkokielen periaatteita. Selkotunnus on tunnettu selkokielen käyttäjäryhmien keskuudessa ja toimii selkokielisyyden laadun takeena. Tunnuksen hakeminen on maksutonta. Kirjoille selkotunnuksen myöntää Selkokeskuksen selkokirjatyöryhmä.

Selkotunnuksellisia esitteitä kootaan Papunetin selkosivuilla PDF-muodossa: <http://papunet.net/selko/kirjat-ja-esitteet/>

Lisää selkokielestä, teoriasta ja ohjeista:

- Selkokielen periaatteista, käyttäjäryhmistä ja sovelluksista saa tietoa Selkokeskuksesta. Tekstin lisäksi Selkokeskus ohjeistaa myös selkokielen periaatteiden soveltamisesta kuvaan, taittoon sekä esimerkik-

si videoon. (www.selkokeskus.fi, <http://papunet.net/yksikko/ohjeita-selkoilmaisuun>, selkokeskus@kvl.fi).

- Leskelä, Leelaura & Kulkki-Nieminen, Auli 2015: Selkokirjoittajan tekstilajit.
- Virtanen, Hannu 2014: Selkokielen käsikirja (3. uudistettu painos).
- Selkojulkaisujen taitto-ohjeiden yhteenveto kustantajille ja selkomateriaalien taittajille.
- Virtanen, Hannu (toim.) 2015, Selkeää ja saavutettavaa viestintää. Viisi artikkelia selkoilmaisusta [pdf]: http://papunet.net/sites/papunet.net/files/sivut/yksikko/selkeaa_ja_saavutettavaa_viestintaa_verkko.pdf.

8.5 Verkkosivujen ylläpitäjän ohjeet

Verkkotekstien tulisi olla selkeää yleiskieltä. Verkkokirjoittamisessa on syytä kiteyttää ja jäsenellä teksti vielä huolellisemmin kuin painetuissa materiaaleissa, sillä verkkotekstejä luetaan usein silmäillen. Verkkoteksteissä tulee käyttää lyhyitä lauseita ja informatiivisia väliotsikoita, ja yhdessä kappaleessa käsitellä vain yhtä asiakokonaisuutta.

Kielen lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota sivuston rakenteeseen, navigaatioon ja muihin elementteihin. Navigaation eri osien tulisi pysyä aina samassa kohdassa. Myös informaation määrää kannattaa miettiä: laajasta teksti- tai kuvamassasta lukijan voi olla vaikea hahmottaa olennaiset ja keskeiset asiat. On varmistettava, että verkkosivustoa voi lukea myös ruudunlukuohjelman avulla:

- Käytetään sisältöä kuvaavia otsikoita, ja otsikkotasojen (H1–H6) käyttö on loogista. Esimerkiksi pääotsikko on tasoa H1 ja sen alaotsikko on tasoa H2.
- Linkkien tekstit ovat kuvaavia niin, että linkkitekstistä ymmärtää, mihin linkki johtaa. Linkkien tekstinä ei ole koskaan esimerkiksi pelkästään sana ”täältä”.
- Laaditaan tekstivastine sellaisille kuville, jotka sisältävät tärkeää tietoa. Jos saman tiedon saa sivustolta muusta tekstistä, tekstivastinetta ei tarvita.

8.6 Kirjaston saavutettavuudesta viestiminen

Tämän luvun lähteenä on käytetty julkaisua Linnapuomi & Salonlahti 2015. Entä saavutettavuus? Ohje kulttuurikohteen saavutettavuudesta viestimiseen.

Saavutettavuustiedot auttavat kaikkia kirjaston asiakkaita arvioimaan, kuinka helppoa tiloissa toimiminen ja palveluiden käyttäminen on. Tietojen avulla asiakkaat voivat suunnitella käyntiään kirjastossa ja arvioida, tarvitsevatko mukaan esimerkiksi apuvälineitä, avustajaa tai saattajaa. Saavutettavuustietoihin kuuluvat esimerkiksi tiedot esteettömästä sisäänkäynnistä, esteettömästä wc:stä, induktiosilmukan käyttömahdollisuudesta ja henkilökunnan kielitaidosta. Myös kokoelman ja aineistojen saavutettavuudesta on hyvä kertoa esimerkiksi mainitsemalla, missä äänikirjat sijaitsevat ja miten e-kirjojen saavutettavuudesta saa tietoa.

Saavutettavuustiedot viestintään

- Saavutettavuustiedot annetaan kirjallisesti ainakin verkkosivuilla ja mahdollisissa esitteissä. Tekstin yhteydessä kannattaa käyttää saavutettavuussymboleja. Symbolit tukevat ymmärtämistä ja selkeyttävät tekstiä. Lisäksi voi käyttää valokuvia esimerkiksi kirjaston tiloista, sillä ne konkretisoivat saavutettavuustietoja ja voivat auttaa ratkaisujen tunnistamisessa paikan päällä.
- Ennen saavutettavuustietojen antamista tiloja on tarkasteltava esteettömyysohjeistusten avulla. Jos tilat todetaan pääosin ohjeistusten mukaisiksi, voidaan viestinnässä kertoa esimerkiksi, että ”Kirjastoon on esteetön sisäänkäynti”. Lisäksi samassa yhteydessä on tärkeää kertoa esteettömän sisäänkäynnin sijainti, sekä mahdolliset tarkennukset siitä, millaisia puutteita sisäänkäynnin esteettömyydessä on.

- On hyvää palvelua kertoa rehellisesti myös mahdollisista osallistumista haittaavista esteistä. Esteiden esiin tuominen on positiivinen viesti, sillä se kertoo avoimuudesta sekä saavutettavuuden merkityksen tiedostamisesta.
- Kannattaa kertoa aina myös yhteystiedot henkilölle, jolta saa lisätietoja saavutettavuudesta.

Saavutettavuussymboleja on vapaasti ladattavissa ei-kaupallisiin tarkoituksiin:

- Kulttuuria kaikille -palvelun symbolipankissa: www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus_symboleja_viestintaan_kulttuuria_kaikille_palvelun_symbolipankki
- Helsingin kaupungin kuvasympolit -sivustolla: www.hel.fi/hki/hkr/fi/Helsinki+kaikille/Kuvasympolit

Lisätietoja saavutettavuustietojen kertomisesta viestinnässä:

- Linnapuomi, Aura ja Salonlahti, Outi 2015. Entä saavutettavuus? Ohje kulttuurikohteen saavutettavuudesta viestimiseen. Kulttuuria kaikille -palvelun julkaisu 2/2015: http://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus_tietopaketit_ja_opaat_viestinta

9 ICT-hankinnat

9.1 Yleistä

Erilaiset digitaaliset palvelut lisääntyvät myös yleisissä kirjastoissa, kun e-kirjojen, e-lehtien, verkossa välitettävän musiikin ja elokuvien tarjonta kasvaa. Uudet digitaaliset sisällöt voivat houkuttaa kirjastoihin uusia asiakasryhmiä, joita aiemmin ei ole täysin kyetty palvelemaan painettuihin aineistoihin keskittyneissä lainauspalveluissa. Yksi keskeinen ryhmä ovat lukemisesteiset, joihin kuuluvat myös ikääntyneet ihmiset, joiden näkökyky heikkenee iän myötä. Digitaalisilla aineistoilla pystytään palvelemaan entistä paremmin yhdenvertaisesti kaikkia kansalaisia, kunhan varmistetaan ratkaisujen hyvä saavutettavuus ja käytettävyys.

Saavutettavuuden ja käytettävyyden toteuttamiseen on olemassa useita hyviä standardeja ja suosituksia. Lisäksi valmisteilla on eurooppalaisia säädöksiä, jotka toteutuessaan koskevat myös kirjastoja ja jotka kannattaa ottaa huomioon jo etukäteen. Verkkosisällön saavutettavuussuositus 2.0 (WCAG 2.0) on kansainvälisesti tunnustettu ja laajasti käytössä oleva suositus verkkosivustoista ja tekeillä oleva EU-direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuudesta (COM 2012/0721, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0721:FIN:FI:HTML>) pohjautuu tuohon suositukseen ja koskee toteutuessaan myös kirjastojen verkkosivustoja. Euroopan komission ehdotus esteettömyyssäädöksestä (http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar%3A202aa1e4-99a0-11e5-b3b7-01aa75ed71a1.0014.02%2FD0C_1&format=PDF) puolestaan mainitsee erityisesti e-kirjat (sähkökirjat) säädöksen alaisia tuotteina ja palveluina, mikä vaikuttaa kirjastojen e-kirjapalveluihin.

Saavutettavuus on laatua, johon kannattaa panostaa ja joka on toteutettavissa kustannustehokkaimmin, kun se otetaan huomioon jo suunnitteluvaiheessa.

ICT-hankintaa suunniteltaessa huomioidaan seuraavat näkökulmat:

1. Strateginen näkökulma: saavutettavuus määritellään strategiseksi tavoitteeksi, jolloin käytettävyyden ja esteettömyyden toteuttamiseen sekä testaamiseen varataan myös rahaa.
2. Teknisen arkkitehtuurin näkökulma: varmistetaan, että esteettömyysvaatimusten toteuttaminen on teknisesti mahdollista eikä valita sellaisia alustoja, jotka asettavat esteitä saavutettavuudelle.
3. Käyttöliittymäsuunnittelun näkökulma: varmistetaan käyttöliittymän helppokäyttöisyys ja selkeys (arviointimenetelmänä mm. käyttäjätestaus).
4. Graafisen suunnittelun näkökulma: graafiselta suunnittelijalta edellytetään saavutettavuusosaamista.
5. Sisällöntuotannon näkökulma: huolehditaan siitä, että verkkopalvelussa olevat sisällöt ovat saavutettavia. Tieto esitetään monimuotoisesti ja monikanavaisesti. Tästä näkökulmasta kerrotaan tarkemmin saavutettavuussuosituksen luvussa 8 Viestintä.

9.2 Teknisen arkkitehtuurin näkökulma

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suositukset ICT-palvelujen kehittämisestä antavat ohjeita kirjastojen ICT-suunnitteluun. Näiden lisäksi suositus JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen ohjeistaa verkkopalvelujen suunnittelua. Verkkosivustojen suunnittelussa tärkeä ohjeistus on Verkkosisällön saavutettavuusohjeet 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0 eli WCAG 2.0), joka suomeksi saatavilla: <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fi/>. WCAG 2.0 -ohjeistuksen taso AA tulisi olla kirjastojen verkkopalvelujen tavoitetaso saavutettavuudessa. WCAG 2.0 on myös hyväksytty ISO/IEC-standardiksi 2012: ISO/IEC 40500:2012.

Tekeillä oleva EU-direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen saavutettavuudesta,

COM (2012) 712, koskee toteutuessaan myös yleisten kirjojen verkkosivustoja ja -palveluja. Direktiiviehdotuksessa ([http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2012\)0721_/com_com\(2012\)0721_fi.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2012)0721_/com_com(2012)0721_fi.pdf)) mainitaan erikseen yleisten kirjastojen aineistoluettelot ja hakutyökalut. Ehdotusta on vuoden 2012 jälkeen muokattu eikä sen lopullinen muoto ole vielä selvillä. On kuitenkin järkevää varautua jo ennen direktiivin voimaantuloa siihen, että saavutettavuuteen liittyvät määräykset lisääntyvät. Ottamalla huomioon saavutettavuusvaatimukset jo nyt kaikissa uusissa ICT-hankinnoissa voi säästää tulevia kustannuksia. Toinen EU-tason saavutettavuutta ja esteettömyyttä koskeva säädös on ehdotus esteettömyyssäädöksestä, joka mainitsee erikseen e-kirjat. Säädökseen on syytä varautua e-kirjahankinnoissa vaatimalla e-kirjojen toimittajilta selvitystä e-kirjojen saavutettavuudesta sekä varmistamalla se, että e-kirjojen lukemiseen tarjottavat tai suositeltavat lukuohjelmat ovat saavutettavia.

Julkisten ICT-hankintojen saavutettavuuden varmistamiseksi on laadittu eurooppalainen standardi EN 301 549 Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe. Vuonna 2014 hyväksytyin standardin soveltamista varten on tehty englanninkielinen työkalu: <http://mandate376.standards.eu/>. Työkalusivustossa voi valita kilpailutuksen kohteeksi kirjastojen ICT-hankinnat "ICT for a library". Sivustolla voi myös luoda englanniksi saavutettavuusvaatimukset: <http://mandate376.standards.eu/procurement-stages/writing-a-call-for-tenders/wizard/technical-requirements/>

Erinomainen esimerkki julkisen tahon verkkosivuista, jotka on toteutettu ottaen huomioon saavutettavuus, on THL:n sivusto: www.thl.fi. Tietoja THL:n verkkosivujen uudistusprojektista vuonna 2014 on saatavilla: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLFI/Projektisuunnitelma+thl.fi+2014>

Myös Ison-Britannian julkisen hallinnon sivusto [gov.uk](http://www.gov.uk) on toteutettu saavutettavasti ja sivustoilla on englanniksi tietoa saavutettavuudesta käyttäjälähtöisessä suunnittelussa: <https://www.gov.uk/service-manual/user-centred-design/accessibility>

Mobiiliratkaisujen saavutettavuudesta on hyvä ohjeistus englanniksi BBC:n sivustolla: <http://www.bbc.co.uk/guidelines/futuremedia/accessibility/mobile>

9.3 Käyttöliittymäsuunnittelun näkökulma

Useimmin käytetty saavutettavuusohjeistus on W3C:n (World Wide Web Consortium) WCAG 2.0 -kriteeristö (Web Content Accessibility Guidelines).

Kriteeristö jakautuu neljään osaan:

- Havaittava: kaikki sisältö on esitetty niin, että se on kaikkien havaittavissa
- Hallittava: sivustoa on mahdollista käyttää käyttäjän laitteistolla ja ohjaintavoilla
- Ymmärrettävä: sisältö esitetty lukukelpoisessa ja ymmärrettävässä muodossa ja toimii ennakoitavasti
- Lujatekoinen: toteutus noudattaa standardeja niin, että se on yhteensopiva eri laitteiden kanssa.

Jos käyttöliittymän toteuttamisessa noudatetaan WCAG 2.0 -ohjeistusta, päästään sillä melko hyvään ja kattavaan saavutettavuuteen eri kohderyhmissä. Ohjeistus ottaa huomioon niin aistitoiminnan häiriöt kuin fyysiset rajoitteet vaatimalla sisällön esittämisen ja toimintojen käyttämisen useammalla kuin yhdellä tavalla. Esimerkiksi videosisältö on tekstitettävä kuulovammaisia varten, tekstin koon suurentamisen on oltava mahdollista ja sivuston on oltava käytettävissä pelkästään näppäimistöä.

Ohjeistusta käytetään myös lainsäädännön pohjana. Tällöin lainsäädäntö edellyttää lähes aina kriteeristön AA-tason noudattamista. AA-tason kriteereissä ei kuitenkaan ole mukana mm. helppolukuisuuden kriteeriä, joten tätä tasoa noudattamalla saavutettavuus saattaa jäädä osalle käyttäjistä melko heikoksi.

ISO 13407 ja ISO 9241-11 -standardien mukaan käytettävyyttä mitataan, miten hyvin käyttäjät voivat käyttää tuotetta tietystä käyttötilanteesta niin, että se on tuloksellista, tehokasta ja miellyttävää. Hyvä

käytettävyys on myös merkittävä osa saavutettavuutta. Monesti verkkopalvelun esteellisyys on seurausta huonosta käytettävyyydestä, eikä niinkään siitä, että jotain osaa sisällöstä olisi mahdotonta hyödyntää. Sisällön osan tai toiminnon käyttö voi estyä pelkästään siksi, että se on odottamattomassa paikassa tai toimii ennakoimattomalla tavalla - eli on käytettävyydeltään heikko.

Heikko käytettävyys aiheuttaa esteitä kaikille käyttäjille jossain määrin, mutta osa kykenee ylittämään ne päätelemällä. Käytettävyyden merkitys korostuu etenkin käyttäjryhmillä, joilla on oppimisen ja ymmärtämisen ongelmia, mutta vaikuttaa myös käyttötilanteisiin, joissa muistaminen on keskeistä. Mm. näkövammaisen henkilö muodostaa mielikuvan sivusta muistinsa perusteella, kiireisellä tai hälyisessä ympäristössä olevalla ihmisellä on vaikeampi pitää asioita muistissa, unohtamatta iän mukanaan tuomaa muistitoimintojen heikkenemistä. Helppokäyttöinen verkkosivu ei kuormita muistia eikä vaadi päätelemistä.

Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa sivuston helppokäyttöisyys käytettävyydestä varsinaisten saavutettavuusohjeiden noudattamisen lisäksi.

Kun valitaan valmiista järjestelmistä, kannattaa asettaa valintakriteereiksi

- WCAG 2.0:n AA-tason noudattaminen
- Papunetin helppokäyttöisen verkkopalvelun kriteerit
- Saavutettavuuden arviointi ja ongelmien korjaaminen
- Käytettävyydestä ja merkittävimpien ongelmien korjaaminen.

Jos taas kehitetään uutta järjestelmää alusta asti, ylläolevia näkökulmia kannattaa käyttää mahdollisimman aikaisin suunnittelu- ja toteutusvaiheessa, jotta järjestelmästä tulee mahdollisimman saavutettava.

9.3.1 Saavutettavuuden arviointi

Saavutettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää esimerkiksi W3C:n WCAG-EM -saavutettavuuden arviointimenetelmää (<https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>).

Saavutettavuuden arviointi toteutetaan yleensä heuristisena asiantuntija-arviointina. Tämä tarkoittaa sitä, että saavutettavuuden asiantuntijat käyvät palvelun (tai tietyn otoksen) läpi arvioiden saavutettavuuskriteerien toteutumista palvelussa. Papunetin ohje saavutettavuuden arvioinnin toteuttamiseksi WCAG 2.0 ja WCAG-EM kriteereitä noudattaen: http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/wcag2-arvioinnin-toteutuksen-ohje_15052013.pdf

Saavutettavuuden arviointikriteerit

- WCAG 2.0 -arviointikriteerit Papunetissä: http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/wcag_2.0_-kriteerien_arviointiheuristiikat.pdf
- Helppokäyttöisyyden kriteerit (WCAG 2.0:n täydennykseksi): http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/helppokayttoisen-verkkopalvelun-heuristiikat_uusi.pdf
- Jos sivustolla on selkokielistä sisältöä, on noudatettava myös selkokielisen sivuston kriteereitä: <http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/selkoheuristiikat.pdf>

Työkalut saavutettavuuden arvioinnin tukena

Saavutettavuuden arviointi on aina tehtävä "ihmisvoimin". Saavutettavuusongelmien etsimiseen voi käyttää apuna myös työkaluja, jotka käyvät sivuston HTML-koodin läpi ja ehdottavat mahdollisia ongelmakohtia. Koneellisesti tuotetut listaukset eivät kuitenkaan kerro sivun saavutettavuudesta, vaan listaus on käytävä läpi arvioiden onko koneen osoittamassa kohdassa ongelma. Saavutettavuuskriteerissä on myös monia kohtia, joiden saavutettavuutta ei voi arvioida koneellisesti, esimerkiksi onko kuvalla sen sisältöä kuvaava tekstivastine, tai kuvaako linkkiteksi linkin tarkoitusta.

Erilaisia työkaluja, jotka tukevat saavutettavuuden arviointia, on lueteltu Papunetin verkkopalve-

luiden saavutettavuutta käsittelevällä sivustolla: <http://papunet.net/saavutettavuus/verkkopalveluiden-saavutettavuus/tyokalut-saavutettavuusarviointien-tukena>

9.3.2 Käytettävyytestaus

Käytettävyydestä palvelun helppokäyttöisyyttä kokeillaan ja arvioidaan yhdessä testihenkilöiden kanssa. Testaajiksi valitaan henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet järjestelmää aikaisemmin. Heille laaditaan testitehtävät, jotka heidän pitää suorittaa, ja palvelun helppokäyttöisyyttä arvioidaan sen perusteella, kuinka nopeaa, vaivatonta ja miellyttävää testitehtävistä suoriutuminen on. Käyttäjät kannattaa ottaa mukaan testaamaan myös verkkosivujen tai -palvelun ulkoasun toimivuutta sekä sisältöä.

Käytettävyydestä suurin osa ongelmista löydetään melko pienelläkin testaajien määrällä. Kannattaa kuitenkin ottaa testiryhmään henkilöitä eri kohderyhmistä, jotta heidän käyttötapaansa koskevat käytettävyy- ja saavutettavuusongelmat tulisivat paremmin ilmi.

Testaajat valitaan palvelun kohderyhmistä niin, että eri kohderyhmät, ikäryhmät ja käyttötavat olisivat mahdollisimman kattavasti edustettuina. Esimerkiksi kunnalliset vammaisneuvostot voivat auttaa testaajien löytämisessä.

Ns. erityisryhmistä kannattaa harkita seuraavia:

- näkövammaisen ruudunlukijaa käyttävä asiakas
- ruudunsuurennosta käyttävä asiakas
- vain näppäimistöä käyttävä asiakas
- asiakas, jolla on lukivaikeus
- viittomakielinen asiakas
- autismin kirjoon kuuluva asiakas
- asiakas, jolla on laaja-alaisia oppimisvaikeuksia
- asiakas, jolla on kehitysvamma
- asiakas, jolla on CP-vamma.

Testitehtävät laaditaan niin, että ne edustavat arvioitavan palvelun keskeisiä sivuja ja toimintoja mahdollisimman kattavasti. Testitilanne ei saa kuitenkaan kestää liian pitkään, joten tässä tulee käyttää harkintaa.

Käytettävyydestin tulos analysoidaan kirjaamalla havaitut ongelmat ja arvioimalla niiden vakavuus. Vähintään kaikkein vakavimmat ongelmat – eli sellaiset, jotka estävät käytön tai haittaavat sitä merkittävästi – tulisi korjata.

Kun valitaan valmiiden järjestelmien välillä, käytettävyydestin arviointiin voidaan käyttää esimerkiksi System Usability Scale -arviointimenetelmää. Tässä käyttäjää pyydetään arvioimaan palvelua eri näkökulmista, ja vastausten perusteella lasketaan pistemäärä. Tuloksena oleva pistemäärä ei suoraan kerro yksittäisen järjestelmän käytettävyydestä, mutta eri käyttäjien antamien pistemäärien keskiarvoja vertailemalla saadaan selville, mikä järjestelmästä oli testiin osallistujien mielestä helppokäyttöisin.

Lisätietoa System Usability Scale -menetelmästä englanniksi usability.gov-sivustolla:

<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>

Lisätietoa käytettävyydestä:

- Sinkkonen, Irmeli; Nuutila, Esko ja Törmä, Seppo 2009: Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu
- Hyysalo, Sampsa 2006: Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät.

9.4 Graafisen suunnittelun näkökulma

Järjestelmän ulkoasu vaikuttaa luonnollisesti järjestelmän saavutettavuuteen. Tähän liittyviä kriteereitä on monissa saavutettavuusohjeissa. Myös ulkoasun toimivuutta kannattaa testata erilaisilla käyttäjillä.

WCAG 2.0

- 1.4.1: Väri ei saa olla ainoa visuaalinen keino informaation välittämiseen verkkosivulla.
- 1.4.3: Tekstin ja taustan välinen kontrastiero tulee olla riittävä.
- 1.4.5: Tekstiä ei tule esittää kuvamuodossa, jos se ei ole välttämätöntä.
- 3.2.4: Saman toiminnon toteuttavat elementit esitetään verkkopalvelun eri sivuilla johdonmukaisesti.

Helppokäyttöisen verkkopalvelun kriteerit

- Informaation määrä sivua kohti on riittävän pieni.
- Sivupohjan rakenteessa korostetaan olennaisia asioita.
- Sivupohjan rakenne on riittävän yhdenmukainen sivuston eri osioissa.
- Sivupohjan perusosat (sisältö, navigaatio, muut sisäiset linkit) ovat tunnistettavissa ja eroavat riittävästi toisistaan.
- Sivun oleellisin sisältö tai muut toiminnot näkyvissä sivun yläosassa.
- Navigointilinkkien tukena mahdollisesti olevat kuvat tai graafiset symbolit ovat toimivia.
- Alleviivausta käytetään vain linkeissä.
- Tekstilinkkien väriä käytetään vain linkeissä (ei muualla tekstissä).
- Lomakkeiden otsikot ja painikkeet ovat riittävän suuria.

Selkokielen verkkopalvelun kriteerit (ylläolevien lisäksi)

- Navigaatiovalikko on ulkoasultaan sellainen, että se on ymmärrettävissä navigaatioksi.
- Navigaatiovalikko on riittävän väljä.
- Fonttikoko on riittävän suuri, kirjainmuodot tavanomaisia ja riviväliä riittävästi.
- Rivinleveys on riittävän kapea ja teksti on tasattu vasemmalle.
- Otsikot ja leipäteksti erottuvat toisistaan ja etäisyydet havainnollistavat suhteita.

9.5 Järjestelmien päivitys

Edellä esitetyt suositukset ja ohjeet kirjastojen ICT-hankinnoista on syytä ottaa huomioon myös silloin, kun kirjaston olemassa olevia järjestelmiä päivitetään. Päivitysten yhteydessä on tärkeää selvittää olemassa olevan järjestelmän saavutettavuus ja pohtia, miten saavutettavuutta voitaisiin päivityksen yhteydessä parantaa.

10 Tilat

Esteetön liikkuminen ja toimiminen kirjastossa edellyttävät hyvin toimivien ratkaisujen katkeamatonta ketjua. Tässä osiossa seurataan asiakkaan kirjastokäyntiä ulkoa sisätiloihin ja eri puolille kirjastoa. Kaikkien tilojen, myös henkilökunnan tilojen, tulisi olla esteettömiä.

Jokainen kirjasto voi aloittaa pienistä parannuksista: helpotetaan luiskalla kynnysten ylittämistä, lisätään istuimia, käsitukia ja naulakoita sijoitetaan myös matalammalle. Myös aineistojen sijoitteluun voi vaikuttaa. Esimerkiksi äänikirjoille, isotekstisille kirjoille ja selkokirjoille varatut hyllyt sijoitetaan helppopääsyiseen ja helposti löydettävään paikkaan. Samoin erilaiset tapahtumat ja toiminnot, kuten musiikin kuuntelu tai satutunnille osallistuminen järjestetään esteettömästi.

Tästä luvusta löytyvät ohjeet auttavat tekemään säädösten mukaisia esteettömiä ratkaisuja. Ohjeet ovat tarpeen jos arvioidaan omien tilojen toimivuutta tai ollaan uusimassa vaikkapa opasteita, tehdään remonttia tai rakennetaan uutta. Ohjeet on annettu sillä tarkkuudella, että peruskorjauksen tai uuden rakennuksen tilaaja (esim. kunnan tilakeskus) voi hyödyntää niitä työskentelyssä arkkitehdin kanssa.

Rakentamista säädellään laeilla kuten Maankäyttö- ja rakennuslaki. Niistä löytyvät keskeiset rakennetun ympäristön esteettömyyttä koskevat säädökset. Säädöksiä määrittelee tarkemmin Ympäristöministeriön rakentamismääräyskokoelma.

Kirjaston tiloista on mahdollista tilata asiantuntijoiden tekemä esteettömyyskartoitus ja sitä kautta hankkia tietoa tilojen toimivuudesta ja eväitä parempaan toteutukseen. Lisätietoa rakennetun ympäristön esteettömyydestä on esimerkiksi sivustolla: www.esteeton.fi. Esitetyt kriteerit perustuvat Invalidiliitossa kehitettyyn ESKEH-esteettömyyskartoitusmenetelmään.

10.1 Opasteet ulkona ja sisällä

Opasteet auttavat kirjaston asiakkaita ja henkilökuntaa suunnistamaan kirjastossa ja löytämään eri tiloja ja tarjolla olevia palveluita. Kirjaston sisällä olevien opasteiden lisäksi opastusjärjestelmään kuuluvat myös kirjastoon johdattavat opasteet.

- Opastusjärjestelmä on johdonmukainen: opasteet ovat yhdenmukaisia eikä opastus katkea kesken.
- Kulkureitti kirjaston sisäänkäynnille on opastettu.
- Palvelupisteeltä on näköyhteys sisäänkäyntiin, jotta henkilökunta huomaa mahdollisesti apua tarvitsevat asiakkaat.
- Sisääntulon välittömässä läheisyydessä on kohteen opastaulu.
 - Opasteeseen on merkitty kirjaston pohjapiirros, tärkeimpien palvelujen ja tilojen kuten palvelupisteiden, eri osastojen ja wc-tilojen sijainnit sekä esteettömät kulkuväylät.
 - Opastetaulussa tilojen hahmottamista helpottavat eri tiloille annetut tunnusvärit, jotka toistuvat ympäristössä. (Huom. pelkästään värit eivät toimi opastamisessa vaan ne täydentävät tietoa.)
 - Kohteen opastaulussa pohjapiirros on katselusuunnassa.
- Opasteissa on hyödynnetty symboleja.
- Opasteet on valaistu. Opasteiden pinta on himmeä ja häikäisemätön.
- Opasteiden ja ympäristön välillä on selkeä tummuuskontrasti.
- Opasteissa on selkeä tummuuskontrasti tekstin/symbolin ja taustan välillä, ja kirjasintyyppi on helppolukuinen.
- Teksti on riittävän suurta katseluetäisyyteen nähden. Opasteita on mahdollista tarkastella myös läheltä. Opasteiden edessä ei saa olla esteitä.

-
- Opasteet ovat helposti havaittavassa paikassa.
 - Osa opasteista on sijoitettu katselukorkeudelle, jotta niitä pääsee tarkastelemaan esteettä lähietäisyydeltä.
 - Opasteet on sijoitettu niin, etteivät ne aiheuta törmäysvaaraa.
 - Tilaopasteet on sijoitettu seinään (oven aukeamispuolelle), 1400–1600 mm korkeudelle.
 - Opasteissa on käytetty kohomerkinlöjä ja pistekirjoitusta.
 - Pistekirjoitus sijoittuu tilaopasteen alareunaan (1 400 mm). Koho-opasteet korkeudelle 1000–1900 mm.
 - Pistekirjoitusta sisältävistä opasteista kannattaa mainita verkkosivuilla, jotta niitä osataan etsiä. Pistekirjoitusta sisältävien opasteiden luokse voidaan myös opastaa taktiilien opasteraitojen avulla.
 - Kulkureiteillä on näkövammaisen henkilön liikkumista opastava pintamateriaali tai kohokuvio (opasteraita).

10.2 Saapuminen kirjastoon

Esteetön saapuminen kirjastoon ja liikkuminen ulkotiloista sisälle edellyttää saattoliikenteen pysähtymispaikkaa, esteettömiä autopaikkoja ja tasaisia kovapintaisia kulkuväyliä.

- Esteettömiä autopaikkoja (3,6 m x 5 m) on vähintään 2 paikkaa / 50.
- Esteettömät autopaikat sijaitsevat mahdollisimman lähellä sisäänkäyntiä.
- Saattoliikenteelle on pysähtymispaikka lähellä sisäänkäyntiä ja esteetön kulkuyhteys sisäänkäynnille.
- Kulkuväylän vapaa leveys on vähintään 1,5 m (koneellinen kunnossapito edellyttää 2,3 m).
- Kulkuväylän vapaa korkeus on vähintään 2,2 m.
- Kulkuväylän suositeltu pituuskaltevuus on 5 %, enintään kuitenkin 8 % ja sivukaltevuus enintään 2 %.
- Kulkuväylän pintamateriaali on kova, tasainen ja märkänäkin luistamaton.
- Kulkuväylä rajautuu selkeästi.
- Kulkuväylä on valaistu.

10.3 Pääsisäänkäynti

Suunnistautumista kirjaston ympäristössä ja sisäänkäynnin toimivuutta voi kehittää monin tavoin.

- Pääsisäänkäynti on helppo löytää. Se hahmottuu selkeästi julkisivusta, on katettu ja valaistu.
- Pääsisäänkäynnin sijainti on opastettu.
Sisäänkäynnin yhteydessä on mahdollisuuksien mukaan ääniopaste (äänimajakka).
Sisäänkäynnin edustalla on ohjaava pintamateriaali.
- Pääsisäänkäynnin yhteydessä ei ole tasoeroja.
 - Metalliritilä oven edessä on usein huono ratkaisu. Suurisilmäiseen ritilään voivat tarttua kengän korot ja apuvälineet. Myös avustavat koirat voivat aiheuttaa vaaratilanteita, mikäli yrittävät välttää hankalalla ritilällä kävelyä.
- Ks. Ovet kohta 10.4.4.

10.4 Liikkuminen ja toimiminen sisätiloissa

10.4.1 Kirjastotilat

- Kirjaston tiloihin on esteetön pääsy suoraan aulasta, käytävältä tai muusta vastaavasta tilasta.
- Kulkuväylien ja tilojen mitoitus mahdollistaa liikkumisen myös apuvälineiden kanssa.

- Saavutettava aineisto kuten äänikirjat, isotekstiset kirjat ja selkokirjat, on sijoitettu helposti saavutettavaan paikkaan.
- Lukutilat, musiikin kuuntelulle varatut tilat, satukolot, rukouksetilat, allergiavapaat tilat tai vastaavat tilat toteutetaan siten, että niihin pääsee myös apuvälineiden kanssa ja että niihin pääsee myös avustaja, saattaja tai omaishoitaja.
- Tilat ovat monikäyttöisiä ja muunneltavia.
- Seinäpinnat ovat visuaalisesti rauhalliset ja valaistus on riittävä, jotta kommunikaatio on mahdollisimman sujuvaa. Erityisen tärkeää tämä on kokoontumistiloissa.
- Tilat avustaville koirille
 - Varaudutaan mahdollisten asiakkaita avustavien työkoirien, kuten opas-, avustaja- tai kuulokoirien, läsnäoloon. Mikäli jossain tilanteessa avustava koira ei voi olla läsnä käyttäjänsä vierellä, osoitetaan koiralle rauhallinen, suljettavissa oleva tila, johon sen voi tarvittaessa jättää ilman että koira tulee häirityksi (ulkopuoliset henkilöt eivät pääse koskemaan tai puhuttelemaan koiraa).
- Tiedotetaan lemmikkejä koskevista käytännöistä.
 - Selvitetään, voivatko lemmikit päästä kirjaston tiloihin, esimerkiksi rajatulle alueelle.

10.4.2 Palvelu-/lainauspiste

- Palvelu-/lainauspiste on merkitty opasteella ja se erottuu tummuuskontrastina ympäristöstä.
- Palvelupisteessä on mahdollista asioida sekä istuen (sopiva pöytätaulun korkeus pyörätuolin käyttäjälle on 750–800 mm) että seisten.
 - Usein paras ratkaisu on osittain matala ja osittain korkea pöytätaulu tai sähköisesti säädettävä korkeus.
- Palvelupisteessä on tukikaide, keppiteline ja pöydän yhteydessä on istuin, jossa on käsi- ja selkänöjat.
- Palvelupisteessä on hyvä ja tasainen valaistus.
- Palvelupisteessä on induktiosilmukka ja siitä kertova opaste.

10.4.3 Kulkuväylät sisätiloissa

- Käytävän pintamateriaali on kova, tasainen ja (märkänäkin) luistamaton.
- Käytävän vapaa leveys on vähintään 900 mm ja vapaa korkeus vähintään 2 200 mm.
- Käytävän pituuskaltevuus enintään 8 %.

10.4.4 Ovet

- Ovi on helposti hahmotettavissa (erottuu tummuuskontrastin avulla).
- Oven välittömässä läheisyydessä on halkaisijaltaan 1 500 mm vapaa tila (oven molemmilla puolilla).
- Oven vieressä, aukeamispuolella on vähintään 400 mm vapaata tilaa.
- Oven vapaa leveys on vähintään 850 mm.
- Ovi on kynnyksetön tai kynnyksen korkeus on enintään 20 mm.
- Oven painike/vedin erottuu taustasta tummuuskontrastina ja painike on korkeudella 850–1 100 mm.
- Ovi on kevyt avata (10 N, n. 1 kg) ja avattavissa yhdellä kädellä tai siinä on sähköinen avausjärjestelmä.
 - Sähköisesti avautuvan oven tunnistin reagoi myös lyhytkasvuisiin henkilöihin ja lapsiin.
 - Ovessa on turvatunnistin ja ovi pysyy auki vähintään 25 s.
 - Automaattisesti avautuvat ovet eivät saa aiheuttaa törmäysvaaraa. Liukuovi on turvallisin ratkaisu.

- Mahdollinen painike on korkeudella 850–1 100 mm, vähintään 400 mm etäisyydellä nurkasta, oven avautumispuolella. Avauspainike on merkitty ISA-symbolilla ja erottuu tummuuskontrastina.
- Käsin avattava esteettömän wc-tilan ovi varustetaan 600 mm vaakasuuntaisella vetimellä, joka sijoitetaan oven sisäpuolelle, saranapuolelle 800 mm korkeudelle.
- Mahdollisten pyöröovien yhteydessä on vaihtoehtoinen esteetön ovi.
- Läpinäkyvissä ovissa on selkeät kontrastimerkinnot ja oven alareuna on suojattu potkulevyllä.

10.4.5 Portaat

- Porras on sijoitettu kulkuväylän sivuun (ei suoraan kulkuväylän jatkeena).
- Porras on suoravartinen.
- Portaan leveys on vähintään 1 200 mm.
- Askelmien nousu on enintään 160 mm ja etenemä vähintään 300 mm (helppokulkuinen porras: 2 x nousu + etenemä = 630 mm).
- Portaiden nousu ja etenemä pysyy samana ja askelrytmi tasaisena läpi portaiden.
- Askelmat ovat umpinaiset eikä niissä ole ulkonevaa reunaa, johon voi kompastua.
- Askelmien reunassa on kontrastiraidat helpottamassa tasoeron havaitsemista.
- Kontrastiraitojen lisäksi käytetään varoitusalueena materiaalikontrastivyöhykettä ennen portaan alkamiskohtaa erityisesti alaspäin johtavien portaiden edustalla.
 - Kulkureitillä olevasta tasoerosta varoitetaan huomiolaatoilla (varoittavilla laatoilla), joissa on pienet kohokupolit. Vyöhykkeen tulee olla kulkusuunnassa pituudeltaan 1 200 mm, jos porras on kulkuväylän jatkeena, muulloin riittää vähintään 600 mm pituinen vyöhyke.
- Portaiden alle ajautuminen on estetty, esimerkiksi kalustein.
- Portaissa on yhtenäinen käsijohde molemmin puolin kahdella korkeudella (900 mm ja 700 mm) ja käsijohde jatkuu vähintään 300 mm yli portaan alkamis- ja päättymiskohtaan.
- Käsijohteen muoto mahdollistaa pitävän otteen saamisen ja käsijohde on kiinnitetty niin, että sitä pitkin voi liu'uttaa kättä.
- Käsijohde on muotoiltu päistään siten, ettei se aiheuta takertumisvaaraa.
- Käsijohde erottuu tummuuskontrastina taustasta.
- Käsijohteessa on kerrosmerkintä kohonappuloin.
- Portaat on valaistu.

10.4.6 Luiskat

- Luiskan pinta on kova, tasainen ja märkänäkin luistamaton.
- Vapaan tilan pituus ja leveys luiskan alkamis- ja päättymiskohtien edessä on vähintään 1 500 mm.
- Luiska on suoravartinen (kääntyy ainoastaan välitasanteiden kohdalla).
- Luiskan leveys on vähintään 900 mm.
 - Välitasanteen leveys on vähintään 1 150 mm ja pituus vähintään 1 150 mm.
 - Yli 6 m pitkässä luiskassa välitasanteen pituus on vähintään 2 000 mm ja leveys vähintään 1 150 mm.
- Luiskan pituuskaltevuus on enintään 8 % ja sivukaltevuus enintään 2 %.
- Luiskassa on vähintään 50 mm korkea suojareuna tai luiska rajautuu seinään.
- Luiska erottuu tummuuskontrastina muusta kulkuväylästä.
- Luiskassa on yhtenäiset käsijohteet molemmin puolin, kahdella korkeudella (ks. Portaat kohta 10.4.5).
- Luiska on valaistu.

10.4.7 Hissit ja nostimet

- Hissi on helposti löydettävissä tai sen sijainti on opastettu.
- Kerrosmerkintä on selkeä.
 - Kutsupainikkeiden yläpuolella on tunnusteltava kohokerrosnumero.
- Hissillä pääsee rakennuksen kaikkiin kerroksiin ja hissi on vapaasti käytettävissä.
- Hissin kutsupainike on korkeudella 900–1 100 mm ja se erottuu tummuuskontrastina taustasta. Painikkeessa on kohomerkinnyt.
- Hissin saapumisesta kerrostasolle ilmoitetaan äänimerkillä ja visuaalisesti.
- Ovi on helposti hahmotettavissa.
- Oven välittömässä läheisyydessä on vähintään 1 500 mm x 1 500 mm vapaata tilaa.
- Ovi on helposti avattavissa tai se avautuu automaattisesti.
- Oven vapaa leveys on vähintään 900 mm.
- Ks. Ovet kohta 10.4.4.
- Hissikorin koko on vähintään leveys 1 350 mm ja syvyys 1 400 mm (tämän kokoisessa hississä on mahdollista kääntyä pyörätuolin kanssa).
- Kevythissin lavan koko on vähintään 900 mm x 1 400 mm ja nimelliskuorma vähintään 300 kg.
- Hissin pysähtymistarkkuus on enintään ± 20 mm ja hissikorin ja lattian välille jäävä rako on enintään 30 mm.
- Hissin käyttöpainikkeet ovat korkeudella 900–1 100 mm ja vähintään 400 mm etäisyydellä nurkasta.
- Hissin painikkeiden koko on vähintään Ø 25 mm ja ne erottuvat tummuuskontrastina taustasta.
- Hissin painikkeissa on kohonumerot ja mielellään myös pistekirjoitus. Painikkeiden järjestys on selkeä ja looginen.
 - Ulosmenokerros on koholla ja erottuu värinsä puolesta (vihreä).
- Hississä on puhuva opastus ja pysähdystasolle saapumisesta ilmoittava kerrosnäyttö.
- Hälytyspainike erottuu muista painikkeista ja se on suojattu kauluksella.
- Hälytyksen teon onnistuminen on havaittavissa myös visuaalisesti.
- Hississä on tukikaide.
- Valaistus on tasainen ja häikäisemätön.
- Hissistä on näköyhteys ulos.

10.4.8 Esteetön wc

- Esteetön wc on sukupuolineutraali tila, jonne on pääsy suoraan aulasta, käytävästä tai muusta vastaavasta tilasta. Tilan lukituskäytäntö ei saa poiketa muista wc-tiloista.
- Tilan sijainti on opastettu.
- Ks. Ovet kohta 10.4.4.
- Wc-tilassa on halkaisijaltaan 1 500 mm vapaa tila.
- Wc-istuimen vierellä on vähintään 800 mm vapaata tilaa.
- Wc-istuimen takana on 300 mm vapaata tilaa.
- Wc-istuimen korkeus on 480–500 mm.
- Wc-istuimen yhteydessä on käsituet.
- Wc-istuimelta ulottuu helposti paperitelineeseen ja käsisuihkuun.
- Tilassa on keppiteline.
- Käsiensuualtaan edessä on vähintään 1 200 mm vapaata tilaa.
- Käsiensuualtaan alla on vapaa polvitila, jonka korkeus on vähintään 670 mm, syvyys 600 mm ja leveys 800 mm.
- Saippua- ja käsipestelaitteiden käyttökorkeus on 900 mm.
- Kannellinen roska-astia on käytettävissä yhdellä kädellä.

- Wc-tilassa on mahdollisimman yhtenäiset tukikaiteet.
- Vaatekoukkuja on korkeuksilla 1 200 / 1 400 / 1 600 mm.
- Wc-tilassa on laskutaso/hylly.
- Peili on sijoitettu siten, että se soveltuu sekä istuvalle että seisovalle käyttäjälle eikä aiheuta virheellistä vaikutelmaa kulkuaukosta.
- Lattia on märkänäkin luistamaton.
- Tilassa on hälytyslaite avun saamiseksi.
 - Hälytys johdetaan tapauskohtaisesti sovittavaan paikkaan, tilojen aukioloajat huomioiden.
 - Hälytyspainike merkitään kohomerkinnöin ja sijoitetaan siten, ettei sitä paina vahingossa.
 - Hälytyspainikkeet sekä hälytyksen peruutuspainike erottuvat selkeänä tummuuskontrastina. Lisäksi hälytyksen teko-ohjeet ovat mielellään luettavissa myös pistekirjoituksena.
- Valaistus on hyvä ja tasainen. Tilan hahmottamista on helpotettu tummuuskontrastein, esimerkiksi wc-kalusteet erottuvat ympäristöstä ja lattia seinistä.
- Lastenhoitotila on hyvä toteuttaa erillisenä, ei esteettömään wc-tilaan sijoitettuna.

10.4.9 Kalusteet

Kalusteet ovat siirrettäviä. Muunneltavuus antaa mahdollisuuksia muokata ympäristöä ja tehdä esteettömiä ratkaisuja tilojen käytössä.

- Kalusteet erottuvat tummuuskontrastina taustastaan.
- Kalusteet ovat tukevia, säädettäviä ja istuimissa on huomioitu eri istumakorkeudet.
- Osassa istuimia on käsi- ja selkänojat.
- Istuimen istuinosa on tasainen ja jalkatila avoin.
- Pöydän ja asiakaspäätteiden ääreen pääsee myös pyörällisellä apuvälineellä sekä muilla mahdollisilla apuvälineillä.
- Näyttelyvitriinien ympärillä on riittävästi vapaata tilaa myös apuvälineiden kanssa liikkumiseen.
- Vitriinien ääreen pääsee myös pyörällisellä apuvälineellä.
- Aineistojen sijaintiin viittaavat opasteet ovat läheltä katsottavissa.
- Aineisto-opasteissa on helppolukuinen kirjasintyyppi ja tekstikoko on katseluetäisyyteen nähden riittävän suuri. Opasteissa on selkeä tummuuskontrasti.
 - Päätteetön (sans-serif, suoraviivainen ja tasainen) kirjasintyyppi on usein helppolukuinen, esimerkiksi Helvetica, Courier, Arial, Verdana.
- Kirjahyllyjen kohdalla on tasainen ja häikäisemätön kohdevalaistus.
- Kalusteiden läheisyydessä on riittävästi pistorasioita sijoitettuna siten, että niihin ulottuu helposti.
- Ylemmille hyllyille ulottumista helpottavat porrastikkaat ovat tukevat, kevyet siirrellä ja niissä on käsinojat.

10.4.10 Yleisön käytössä olevat laitteet

- Yleisöpäätteitä on useammalla eri korkeudella tai ne ovat korkeussäädettäviä.
- Näyttöpäätteet, lainaus- ja palautusautomaatit sekä kopiokoneet ovat käytettävissä myös istumakorkeudelta.
 - Itsepalvelun lisäksi tarjolla on myös henkilökunnan apua.

10.4.11 Apuvälineet

- Tarjolla on kirjastokäynnin ajaksi lainattavia apuvälineitä kuten kirjakorit, -vaunut ja suurennuslasit.
 - Tarpeellisista apuvälineistä kannattaa neuvotella asiakkaiden kanssa, esimerkiksi kunnallisten vammaisneuvostojen.

- Palvelupisteissä ja kokoontumistiloissa on induktiosilmukka ja se on merkitty opastein.

10.5 Aistiympäristö

Kirjastossa asioimisen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen vaikuttaa aistiympäristö: miten näkeminen ja kuuleminen onnistuvat ja onko erilaisia ympäristöherkkyksiä pyritty huomioimaan.

10.5.1 Valaistus, häikäisy ja kontrastit

- Yleisvalaistus on hyvä, tasainen ja häikäisemätön.
 - Sopiva valaistusvoimakkuus on vähintään 300 lx, tasoerojen ja opasteiden yhteydessä 400–500 lx.
- Väri- ja kontrastierot helpottavat tilan hahmottamista (esimerkiksi lattia erottuu tummuuskontrastina seinistä).

10.5.2 Akustiikka

- Tilassa on induktiosilmukka (ja äänentoistojärjestelmä). Induktiosilmukka on merkitty opasteella ja silmukan kuuluvuusalue on esitetty kuuluvuuskartan avulla.
 - Induktiosilmukan toimivuus tulee testata ja henkilökuntaa opastaa sen käytössä.
- Tilassa on ääntä vaimentavaa materiaalia (tila ei ole kaikuisa).
 - Tilojen tavoiteltu jälkikaiunta-aika riippuu niiden käyttötarkoituksesta. Tiloissa, joissa puheviestinnän sujuvuus on tärkeää, suositeltava jälkikaiunta-aika on noin 0,5 sekuntia.
- Tilassa ei ole taustamelua.

10.5.3 Allergiat ja ympäristöherkyydet

- Kirjastossa on tarjolla tila/alue, josta pyritään luomaan mahdollisimman allergiavapaa (huom. pinta- materiaalit, sisäilma, kasvit, kokemus sähkölaitteille herkistymisestä jne.).
- Kirjastossa on rauhallinen tila, jossa näkö-, kuulo-, haju- ja tuntoaistimuksia on mahdollisimman vähän.

10.6 Kirjastoauto

- Kirjastoautojen hankintakriteereissä huomioidaan esteettömyys.

Liite 1. Tiettyyn kieleen tai kulttuuriin erikoistuneet kirjastot

1. Perinteiset Suomen vähemmistökielet

Saamen kielet

- Rovaniemen kaupunginkirjaston / Lapin maakuntakirjaston saamelaiskirjastolla on oma saamelaiskirjastonhoitaja. Saamelaiskirjastonhoitaja toimii verkkotietopalvelun vastaavana henkilönä. Pohjoismaiset saamelaisbibliografiat ovat haettavissa pohjoisten kirjastojen Pohjanportti-portaalissa (<http://www.laponica.net>). Käyttöliittymä ja esite on käännetty saameksi. Tietopalvelun lisäksi kirjasto lainaa fyysistä aineistoa kaukolainoina ympäri maata. Yhteystiedot: Jorma Eton tie 6, 96100 Rovaniemi, p. 050 315 1485 (yleinen), 050 315 1493 (saamelaiskirjastonhoitaja), sähköposti: kirjasto@rovaniemi.fi (yleinen) <https://lappi.verkkokirjasto.fi/web/arena/rovaniemi>
- Saamelaiskirjasto Inarissa. Kirjasto antaa kaukolainoja. Yhteystiedot: Sajos, Menesjärventie 2 A, 99870 Inari, p. 040 592 9915, sähköposti: saamikirjasto@inari.fi, http://kirjasto.inari.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=1

Viittomakielet

- Viittomakielinen kirjasto on verkkokirjasto, joka avattiin vuonna 2014. Kirjaston aineisto koostuu sadoista viittomakielisistä videosta, joista merkittävä osa on puhuttu tai tekstitetty suomeksi. Kirjasto on vapaasti kaikkien käytettävissä ilman kirjautumista. Viittomakielinen kirjasto julkaisee viikoittain uutta aineistoa, joka on joko kirjaston omaa tuotantoa tai linkkejä muiden julkaisemiin viittomakielisiin verkkosivuihin. Kirjasto keskittyy aluksi erityisesti viittomakielisen lasten aineiston tuotantoon. Yhteystiedot: Kuurojen Liitto ry, Viittomakielinen kirjasto, PL 57, 00401 Helsinki, sähköposti: viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi, www.viittomakielinenkirjasto.fi
- Kuurojen Liiton kirjasto ja tietopalvelu on kaikille avoin viittomakielialan erikoiskirjasto. Kirjaston aineistoa voi lainata käymällä paikan päällä, tilaamalla puhelimitse, postitse tai sähköpostitse. Yhteystiedot: Kuurojen Liitto ry, Ilkantie 4, 00400 Helsinki, p. (09) 5803 522 tai 040 587 2135, sähköposti: kirjasto@kuurojenliitto.fi, <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/tata-teemme/kirjasto-ja-tietopalvelu>

2. Muut kielet

Monikieliset

- Monikielisen kirjaston kokoelma sijaitsee Helsingissä Pasilan kirjastossa ja sen aineisto on haettavissa HelMetistä sekä lainattavissa HelMet-kirjastokortilla. Kirjasto antaa myös kaukolainoja. Monikielisen kirjaston valikoimiin kuuluu aineistoa eri-ikäisille noin 80 kielellä. Valtaosa Monikielisen kirjaston aineistosta on kirjoja, mutta kokoelmista löytyy myös musiikkia, elokuvia ja aikakauslehtiä. Kirjastot voivat pyytää Monikielisen kirjaston kokoelmista siirtokokoelmia. Yhteystiedot: Monikielinen kirjasto, Kellosilta 9, 00520 Helsinki, p. (09) 3108 5402, http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Monikielinen_kirjasto
- Myös yliopistojen kirjastojen kokoelmissa voi olla aineistoja kielillä, jotka ovat harvinaisempia yleisten kirjastojen kokoelmissa.

Venäjän kieli

- Venäjänkielinen kirjasto sijaitsee Sellon kirjastossa Espoossa. Se on kaikkien HelMet-kirjastojen asiakkaiden käytettävissä ja lainaus tapahtuu HelMet-kirjastokortilla. Kaukopalvelun kautta aineistoa pääsee varaamaan myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle. Kokoelmiin kuuluu 13 000 kirjaa, yhteensä 1 000 elokuvaa ja äänikirjaa, 40 painettua lehteä ja laaja valikoima verkkolehtiä PressDisplay-tietokannan kautta. Yhteystiedot: p. 043 825 7993, sähköposti: kauko.rus@espoo.fi, http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Venajankielinen_kirjasto

- Venäjän tiede- ja kulttuurikeskuksen kirjasto sijaitsee Helsingissä. Kirjaston kokoelmissa on yli 10 000 kappaleita kauno- ja yhteiskuntapoliittista kirjallisuutta, tietosanakirjoja, sanakirjoja ja lastenkirjallisuutta. Kirjasto tilaa Venäjän suurimpia sanoma- ja aikakauslehtiä sekä Venäjän kulttuurielämää ja historiaa eritteleviä julkaisuja. Yhteystiedot: Nordenskiöldinkatu 1, 00250 Helsinki, p. (09) 43600425, sähköposti: helsinki@ruscentre.org, <http://fin.rs.gov.ru/fin/node/30>

Viron, latvian ja liettuan kielet

- Baltia-kirjastolla on tarjolla vironkielistä palvelua ja n. 35 000 nimekkeen Estica-kokoelma, johon kuuluu kirjojen lisäksi audiovisuaalista aineistoa. Kirjastossa on kolmen seuran kirjakokoelmat: Tuglas-seuran Viro-kokoelma (n. 33 000 nidettä), Rozentals-seuran Latvia-kokoelma (n. 1200 nidettä) ja Donelaitis-seuran Liettua-kokoelma (n. 800 nidettä). Kirjasto antaa kaukolainoja kaikkialle Suomeen. Baltia-kirjaston aineistot on luetteloitu Helsingin yliopiston kirjaston Helka-tietokantaan ja lainaus tapahtuu Helka-kortilla. Yhteystiedot: Viro-keskus, Suvilahti, Sörnäisten rantatie 22, 00540 Helsinki, p. (09) 6811 4321, sähköposti: baltia-kirjasto@tuglas.fi, <http://www.eestimaja.fi/fi/baltia-kirjasto.html>, <http://www.tuglas.fi/index.php?id=264>

Pohjoismaiset kielet

- Pohjoismaisen kulttuuripisteen kirjasto on erikoistunut pohjoismaiseen kaunokirjallisuuteen, jota kirjastosta löytyy sekä alkuperäiskielillä että käännoksinä. Kirjastolla on laaja kokoelma lasten- ja nuortenkirjallisuutta. Kokoelmiin kuuluu myös tietokirjallisuutta, elokuvia, musiikkia ja äänikirjoja. Lisäksi tarjolla on pohjoismaisia sanoma- ja aikakauslehtiä. Lainaaminen tapahtuu Pohjoismaisen kirjaston omalla kirjastokortilla. Kirjasto antaa myös kaukolainoja. Yhteystiedot: p. 010 583 1000, <http://www.kulturkontaktNord.org/fi/kirjasto>

Saksan kieli

- Goethe-Institutin kirjaston kokoelmiin kuuluu saksankielisten nykykirjailijoiden tuotantoa, äänikirjoja ja e-kirjoja (Onleihe), kulttuuria ja taidetta käsitteleviä teoksia, tietokirjoja, hakuteoksia ja sanakirjoja, aikakaus- ja sanomalehtiä, DVD-elokuvia, aineistoa saksan kieltä opiskeleville sekä lasten ja nuorten aineistoja. Goethe-Institutin kirjasto on avoin kaikille ja sen käyttö on maksutonta. Lainaamista varten on kirjauduttava Goethe-Institutin kirjaston asiakkaaksi. Yhteystiedot: Goethe-Institut Finland, Salomonkatu 5 B, 00100 Helsinki, p. 044 7222706, sähköposti: bibliothek@helsinki.goethe.org, <http://www.goethe.de/ins/fi/fi/hel/kul/bib.html>
- Saksalaista kirjastoa ylläpitää Saksalainen kirjastoyhdistys. Kirjasto on avoin kaikille ja tarjoaa noin 36 000 saksankielistä kirjaa, jotka ovat hakuteoksia lukuun ottamatta lainattavissa. Kokoelmiin kuuluu kaunokirjallisuutta, kirjallisuus-, kieli- ja kulttuurialan aikakauslehtiä sekä suuri Fennica-kokoelma, joka sisältää Suomea koskevaa tietokirjallisuutta ja suomalaista sekä suomenruotsalaista kaunokirjallisuutta saksaksi käännettynä. Lainaaminen on maksutonta ja pääkaupunkiseudun ulkopuolelle myös kaukolaina on mahdollista. Yhteystiedot: Deutsche Bibliothek, Pohjoinen Maksiinikatu 7, 00130 Helsinki, p. (09) 669 363, sähköposti: deutsche.bibliothek@kolumbus.fi, <http://www.deutsche-bibliothek.org/fi/kirjasto.html>

Puolan kieli

- Tampereen kaupunginkirjaston Puola-kokoelma koostuu puolankielisestä kirjallisuudesta ja Puolaan liittyvästä muusta aineistosta. Kokoelmassa on lisäksi musiikkia, elokuvia ja puolankielisiä lehtiä. Kirjasto antaa kaukolainoja. Yhteystiedot: Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto, Kaukopalvelu, PL 152, 33101 Tampere, p. 040 800 7827, sähköposti: kaukopalvelu@tampere.fi, <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/kotiseutu-ja-erikoiskokoelmat>

Ranskan kieli

- Ranskan instituutin kirjastossa on 20 000 teosta: DVD- ja CD-levyjä, kirjoja, lehtiä, Campus France -palvelun tiedotuspiste korkeakouluopinnoista, sekä laaja tarjonta digitaalisia dokumentteja Culturethèque'n kautta. Lainaaminen tapahtuu kirjastokortilla, joka kuuluu Ranskan instituutin jäsenten jäsenetuihin (jäsenyys on maksullista). Kirjasto antaa myös kaukolainoja. Yhteystiedot: Ranskan instituutti, Kaapelitehdas, Tallberginkatu 1 C, 2. kerros, 00180 Helsinki, p. (09) 2510 2130, sähköposti: kirjasto@france.fi, <http://www.france.fi/category/helsinki-fi/kirjasto-ja-kirjallisuus/kirjasto/?lang=fi>

Unkarin kieli

- Unkarilaisen kirjallisuuden keskuksen kokoelma sijaitsee Porin kaupungin pääkirjastossa. Keskus palvelee koko Suomea tietopalvelullaan ja kaukolainoillaan. Kokoelmassa on luetteloituna kirjallisuutta ja musiikkia yli 4 000 nimekettä suomen-, unkarin-, englannin-, saksan-, ruotsin- ja ranskan-kielisenä. Kokoelma sisältää myös aikakauslehtiä. Yhteystiedot: Gallen-Kallelankatu 12, 28100 Pori, p. (02) 621 5800, sähköposti: kirjasto@pori.fi, <http://www.pori.fi/kirjasto/unkarilaisenkirjallisuudenkeskus.html>
- Unkarin kulttuuri- ja tiedekeskuksen kirjaston kokoelmiin kuuluu unkarinkielistä kaunokirjallisuutta, taide- ja erikoisalojen julkaisuja, suomennettua unkarilaista kirjallisuutta sekä Suomessa julkaistua Unkari-aiheista kirjallisuutta. Kirjasto käsittää yli 5 500 nidettä, noin 500 cd-levyä, joiden joukossa on sekä musiikkia että äänikirjoja sekä vajaa 300 unkarilaista DVD-elokuvaa. Paikan päällä voi lukea viikkolehtiä, aikakauslehtiä ja hakuteoksia. Kirjaston käyttö ja teosten lainaus on maksutonta. Lainausoikeus edellyttää henkilökohtaista rekisteröitymistä lainaajaksi. Yhteystiedot: Unkarin kulttuuri- ja tiedekeskus, Kaisaniemenkatu 10, 00100 Helsinki, p. (09) 6229 460, sähköposti: hungarian.culture@unkarinkulttuuri.fi. <http://www.helsinki.balassiintezet.hu/fi/kirjasto/>

Italian kieli

- Italian kulttuuri-instituutin kirjastossa on yli 10 000 teosta. Italialaisen kirjallisuuden piiriin kuuluu lukuisia klassikkoja, antologioita ja esseekokoelmia, ja myös taidehistoriaa, elokuvaa, valtio- ja oikeustiedettä, filosofiaa ja kielitiedettä käsittelevien teosten sekä sana- ja tietosanakirjojen valikoima on runsas. Kirjastoon kuuluu myös kuuluu myös laaja valikoima italialaisia elokuvia ja dokumentteja VHS- ja DVD-muodossa, sekä diakuvia. Kirjaston lehtisalissa on lukuisia italian-, suomen- ja englanninkielisiä lehtiä. Aineiston lainaaminen on maksutonta ja edellyttää kulttuuri-instituutin kirjaston käyttäjäksi rekisteröitymistä. Yhteystiedot: kokoelmat: Ullankatu 3 A 2, 00140 Helsinki. Vastaanotto: Vuorimiehenkatu 11 B, 00140 Helsinki, p. (09) 6811 330, sähköposti: segreteria.iichelsinki@esteri.it, http://www.iichelsinki.esteri.it/IIC_Helsinki/Menu/La_Biblioteca

Grönlannin kieli

- Rovaniemen kaupunginkirjaston / Lapin maakuntakirjasto toimii grönlantilaisen kirjallisuuden keskuksena. Grönlanti- ja inuittikokoelmaan kuuluu mm. grönlanninkielistä tieto- ja kaunokirjallisuutta, grönlantilaisten kirjailijoiden tuotantoa käännoksinä, lasten- ja nuortenkirjoja, aikakauslehtiä, musiikkiäänitteitä, videoita, diakuvia sekä kielikursseja. Kokoelmasta annetaan kaukolainoja. Yhteystiedot: <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kirjasto/Lappi-ja-saamelaiset/Gronlanti-ja-inuittikokoelma>

Liite 2. Muistilista asiakaskyselyn tekijälle

- Kirjasto tarjoaa mahdollisuuden vastata asiakaskyselyyn useilla eri kielillä.
- Sukupuoli-vaihtoehtoja on lomakkeessa tarjolla mieluiten neljä: vaihtoehdoksi naisen ja miehen lisäksi muu sekä en halua kertoa.
- Kyselyn ulkoasussa ja kielessä otetaan huomioon tämän suosituksen viestintäohjeet, kts. luku 8 .Viestintä.
- Asiakaskysely on mahdollista täyttää paperilla ja esteettömällä verkkolomakkeella.
- Verkkokyselyssä huomioidaan ruudunlukuohjelman käyttäjät niin, että vastausvaihtoehdossa toistetaan, mihin kysymykseen henkilö on vastaamassa. Esim. Kysymyksen ”Oletko käyttänyt kirjaston tarjoamia apuvälineitä?” vastausvaihtoehdot voisivat olla ”Kyllä, olen käyttänyt kirjaston tarjoamia apuvälineitä”, ja ”Ei, en ole käyttänyt kirjaston tarjoamia apuvälineitä”, sen sijaan että vaihtoehdot olisivat vain ”Kyllä” ja ”En”. Tämä helpottaa käyttäjää, kun ei tarvitse toimia muistin varassa.

Liite 3. Järjestöjä ja muita yhteistyötahoja

Erilaisten järjestöjen ja toimijoiden kanssa kannattaa tehdä yhteistyötä. Kirjaston yhdenvertaisuutta kehittäessä ei tarvitse selviytyä yksin, sillä apua löytyy helposti monelta taholta. Monilla näistä järjestöistä on myös paikallisyhdistyksiä, joiden kautta voi tavoittaa kuntalaisia. Kannattaa muistaa myös ruotsinkieliset ja muunkieliset eri alojen järjestöt. Järjestöiltä voi saada myös tiedotusapua silloin, kun kirjastossa on niiden jäseniä erityisesti huomioivia palveluja.

Valtakunnallinen vammaisneuvosto VANE

www.vane.to

Valtakunnallinen vammaisneuvosto VANE on viranomaisten, vammaisjärjestöjen ja omaisjärjestöjen yhteistyöelin. Se seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa, tekee aloitteita ja esityksiä sekä edistää vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksien toteutumista. Neuvosto toimii sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyössä.

Kunnalliset vammaisneuvostot

Vammaisneuvosto on vammaisten henkilöiden ja heidän järjestöjensä sekä kunnan hallinnon edustajien neuvoo-antava yhteistyöelin. Uusi kuntalaki velvoittaa kunnat asettamaan vammais- ja vanhusneuvoston. Kunnallisten vammaisneuvostojen yhteystietoja löytyy esimerkiksi VANEn sivuilta www.vane.to.

ADHD-liitto

www.adhd-liitto.fi

ADHD-liitto toimii adhd-jäsenyhdistyksiensä valtakunnallisena kattojärjestönä. Yhteistyössä jäsenyhdistyksiensä kanssa liitto toiminnallaan edistää adhd-oireisten henkilöiden ja heidän läheistensä hyvinvointia ja kehittää palvelujärjestelmää oikeudenmukaisemmaksi.

Allergia- ja astmaliitto

www.allergia.fi

Allergia- ja Astmaliitto on valtakunnallinen terveysjärjestö, jonka perustehtävänä on allergiaa ja astmaa sairastavien terveyden edistäminen.

Autismi- ja Aspergerliitto ry

www.autismiliitto.fi

Autismi- ja Aspergerliitto ry edistää ja valvoo autismin kirjon henkilöiden ja heidän perheidensä yleisiä yhteiskunnallisia oikeuksia ja tasa-arvoa.

Erilaisten oppijoiden liitto

www.erilaistenoppijoidenliitto.fi

Valtakunnallinen lukijärjestö ammattilaisille, vanhemmille ja erilaisille oppijoille. Liitto tarjoaa tukea, apua, neuvontaa ja koulutusta.

Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ministerio/neuvottelu-jalautakunnat/etnistsuhteidenneuvottelukunta.html>

Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO on valtioneuvoston asettama laajapohjainen asiantuntijajelin. ETNO:n tarkoituksena on kehittää vuorovaikutusta eri ryhmien välillä sekä avustaa ministeriöitä etnisesti yhdenvertaisen ja monimuotoisen yhteiskunnan kehittämisessä.

Finlandssvenska teckenspråkiga rf

www.dova.fi

Finlandssvenska teckenspråkiga rf on suomenruotsalaista viittomakieltä käyttävien henkilöiden yhdistys, joka edistää suomenruotsalaisen viittomakielen asemaa Suomessa.

Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf

www.fduv.fi

Förbundet De Utvecklingsstördas Väl on ensisijaisesti Suomessa asuvien ruotsinkielisten kehitysvammaisten sekä heidän perheidensä edunvalvontajärjestö.

Förbundet Finlands Svenska Synskadade

www.fss.fi/sv

Förbundet Finlands Svenska Synskadade vaikuttaa Suomessa asuvien ruotsinkielisten näkövammaisten henkilöiden tasavertaisten oikeuksien toteutumiseen.

Infopankki

www.infopankki.fi

Infopankki on sivusto, josta löytyy tietoa yli kymmenellä kielellä Suomeen muuttamisesta ja elämästä Suomessa.

Invalidiliitto

www.invalidiliitto.fi

Invalidiliitto on fyysisesti vammaisten ihmisten valtakunnallinen vaikuttamisen ja palvelutoiminnan monialajärjestö.

Kehitysvammaliitto

www.kehitysvammaliitto.fi

Kehitysvammaliitto edistää kehitysvammaisten ja muiden oppimisessa, ymmärtämisessä ja kommunikoinnissa tukea tarvitsevien ihmisten tasa-arvoa ja osallistumista yhteiskunnassa, kehittää palveluja sekä edistää alan tutkimusta.

Kulttuuria kaikille -palvelu

www.kulttuuriakaikille.fi

Kulttuuria kaikille -palvelu edistää osallistumiselle avoimia ja monenlaisia yleisöjä ja tekijöitä huomioivia kulttuuripalveluja. Palvelu tarjoaa tietoa ja työkaluja kulttuurialan työntekijöille. Palvelua ylläpitää Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry.

Kulttuuriyhdistys Suomen EUCREA ry

www.eucrafinland.org

Kulttuuriyhdistys Suomen EUCREA edistää vammaisten ihmisten aktiivisuutta kulttuurielämässä, saattaa monipuolisia kulttuuripalveluja eri tavoin vammaisten ihmisten ulottuville ja tekee vammaisten omaa kulttuuria tunnetuksi kulttuurielämän vaikuttajille ja yleisölle.

Kuuloliitto

www.kuuloliitto.fi

Kuuloliitto on sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestö, joka järjestää myös kuntoutustoimintaa.

Kuurojen liitto

www.kuurojenliitto.fi

Kuurojen Liitto on valtakunnallinen keskusliitto, jonka tehtävä on taata kuurojen ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen.

Kynnys ry

www.kynnys.fi

Kynnys ry on eri tavoin vammaisten ihmisten perus- ja ihmisoikeusjärjestö, joka työskentelee vammaisten henkilöiden yhdenvertaisten oikeuksien toteutumiseksi sekä tukee ja aktivoi vammaisia henkilöitä toimimaan itse omien oikeuksiensa puolesta

LL-center

www.ll-center.fi

LL-Center edistää selkokielistä tietoa ja kirjallisuutta ruotsiksi Suomessa.

Me itse ry

www.kvtl.fi/fi/me-itse/

Me Itse ry on kehitysvammaisten ihmisten oma yhdistys. Se puolustaa kehitysvammaisten ihmisoikeuksia. Kehitysvammaiset ihmiset itse päättävät yhdistyksen tavoitteista ja toiminnasta.

Mielenterveyden keskusliitto

www.mtkl.fi

Mielenterveyden keskusliitto on mielenterveyspotilaiden, -kuntoutujien ja heidän läheistensä itsenäinen kansalaisjärjestö.

Moniheli ry

www.moniheli.fi

Moniheli on monikulttuurijärjestöjen yhteistyöverkosto, jonka tavoitteena on edistää monikulttuurisen ja monimuotoisen suomalaisen yhteiskunnan kehittymistä sekä tukea jäsenjärjestöjen toimintaa monin eri tavoin.

Näkövammaisten liitto ry

www.nkl.fi

Näkövammaisten liitto on Suomen näkövammaisyhdistysten kattojärjestö, joka edistää sokeiden ja heikkonäköisten ihmisten oikeuksien toteutumista, tuottaa erityispalveluja ja toimii näkemisen asiantuntijana Suomessa.

Näkövammaisten Kulttuuripalvelu ry

www.kulttuuripalvelu.fi

Näkövammaisten Kulttuuripalvelu ry tukee näkövammaisten kulttuuriharrastusta ja edistää kulttuuritahtumien saavutettavuutta. Näkövammaisten Kulttuuripalvelusta on mahdollista lainata kuvailutulkkauslaitteita.

Papunet-verkkopalvelu

<http://papunet.net>

Papunet on sivusto puhevammaisuudesta sekä selkeästä ja saavutettavasta viestinnästä. Papunet on saavutettava verkkosivusto eri keinoin kommunikoiville ja tietokonetta käyttäville ihmisille. Selkokeskus ja Papunet verkkopalvelu tekevät yhdessä selkokielistä verkkosivuja, joilla on tietoa ja ajankohtaisia asioita selkokielellä.

Papunetin sivuston kautta tarjotaan myös tietoa puhevammaisuudesta ja materiaalia kommunikointiin sekä tiedotetaan puhevammaisten ihmisten oikeuksista ja mahdollisuuksista. Lisäksi sivustolla on tietoa saavutettavien verkkopalveluiden toteuttajille.

Regnbågsankan rf

www.regnbagsankan.fi

Regnbågsankan on Setan alaisuudessa toimiva ruotsinkielinen edunvalvontajärjestö, joka palvelee sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvia henkilöitä.

Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf SAMS

<http://samsnet.fi>

Samarbetsförbundet kring funktionshinder on vammaisten ihmisten ruotsinkielinen edunvalvontajärjestö.

Sateenkaariperheet ry

www.sateenkaariperheet.fi/

Sateenkaariperheet ry on lastensuojelu- ja perhejärjestö, joka tekee ihmisoikeustyötä, perhepolitiikan kehittämistyötä, lapsi-, nuoriso- ja perhetyötä, sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluiden kehittämistyötä ja moninaisuuskasvatustyötä. Yhdistyksen tarkoituksena on sääntöjensä mukaan toimia sateenkaariperheiden lasten, vanhempien ja perhettä suunnittelevien kontakti-foorumina, tukiryhmänä, oikeuksien puolustajana, palveluiden kehittäjänä, tiedontuottajana ja -välittäjänä sekä edunvalvojana.

Selkokeskus

www.selkokeskus.fi

Selkokeskuksen toiminnan tavoitteena on edistää selkokielistä tiedotusta, tiedonvälitystä ja kulttuuria. Sivuilta löytyy tietoa selkokielen periaatteista ja selkokielen käyttäjäryhmistä. Lisäksi sivuilla on tietoa selkokirjallisuuden ja muun saavutettavan kirjallisuuden valtioneudesta ja sen hakemisesta.

Seta ry

www.seta.fi

Seta on valtakunnallinen ihmisoikeusjärjestö, jonka tavoitteena on, että kaikki voisivat elää yhdenvertaisina osana suomalaista yhteiskuntaa - riippumatta seksuaalisesta suuntautumisesta, sukupuoli-identiteetistä tai sukupuolen ilmaisusta.

Suomen Mielenterveysseura

www.mielenterveysseura.fi

Suomen Mielenterveysseura on kansanterveys- ja kansalaisjärjestö, joka edistää Suomessa asuvien mielenterveyttä, tekee ehkäisevää mielenterveystyötä ja rakentaa vapaaehtoisen kansalaistoiminnan edellytyksiä mielenterveyden alalla.

Suomen Pakolaisapu

www.pakolaisapu.fi

Suomen Pakolaisapu tukee pakolaisia ja maahanmuuttajia toimimaan aktiivisesti arjessa ja yhteiskunnan jäsenenä.

Tasa-arvovaltuutettu

<https://www.tasa-arvo.fi/fi/etusivu>

Tasa-arvovaltuutettu valvoo naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta annetun lain noudattamista.

Valtuutettu antaa ohjeita ja neuvoja tasa-arvolakiin liittyvistä kysymyksistä, sukupuoleen perustuvasta syrjinnästä ja sukupuolten tasa-arvon edistämisestä. Tasa-arvovaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton lainvalvontaviranomainen ja toimii oikeusministeriön hallinnonalalla.

Transtukipiste

www.transtukipiste.fi

Transtukipiste tuottaa psykososiaalisia tukipalveluja transihmisille ja heidän läheisilleen sekä toimii sukupuolen monimuotoisuuden asiantuntijana.

Vanhustyön keskusliitto

www.vtkl.fi/

Vanhustyön keskusliiton tarkoituksena on valtakunnallisena keskusjärjestönä edistää vanhusten ja ikääntyvien hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu

www.syrjinta.fi/etusivu

Yhdenvertaisuusvaltuutetun tehtävä on edistää yhdenvertaisuutta ja puuttua syrjintään. Yhdenvertaisuusvaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen.