IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT LÄNSI-SUOMEN LÄÄNISSÄ

Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisu 8/2009

KUVAILULEHTI

Julkaisija Länsi-Suomen lääninhallitus	**Julkaisun päivämäärä** 12.8.2009
Tekijät Sivistystoimentarkastaja Marjariitta Viiri Sivistystoimentarkastaja Anneli Ketonen Sivistystoimentarkastaja Päivi Almgren Erikoissuunnittelija Raija Kinnunen	**Julkaisun laji** **Raportti** **Toimeksiantaja** Länsi-Suomen lääninhallitus

Julkaisun nimi

IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT LÄNSI-SUOMESSA

Julkaisun osat

Tiivistelmä

Väestörakenteen muutokset kuten väestön keskittyminen yhä enemmän keskuksiin, joidenkin alueiden asutuksen harveneminen ja väestön ikääntyminen vaikuttavat väistämättä myös kirjastopalveluihin. Palvelujen järjestäjän on otettava ikääntyminen huomioon. Kuntalaisten ikääntyminen koskettaa jo lähitulevaisuudessa monia Länsi-Suomen läänin kuntia. Tässä raportissa on kuvattu millaisia kirjastopalveluja Länsi-Suomen läänin yleiset kirjastot tarjoavat ikääntyneelle asiakaskunnalleen.

Raportti on kartoittava ja kuvaileva erillisselvitys. Aineisto kerättiin kirjastoille suunnatun internet-kyselyn avulla.

Raportin tavoitteena on antaa yleiskuva mm. siitä kuinka kirjastot seuraavat kuntansa väestörakennetta, millaisin perustein ja mihin strategioihin pohjaten ikääntyville suunnattuja palveluja kehitetään, millaista palvelutarjontaa on ja kuinka saavutettavuutta on pyritty helpottamaan. Raporttiin kootun tiedon toivotaan havahduttavan kuntien kirjastotoimet pohtimaan omaa ikääntyville suunnattua palvelutarjontaansa.

Avainsanat

yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, asiakkaat, Länsi-Suomen lääni, väestörakenne, ikääntyminen

Muut tiedot

Sarjan nimi ja numero Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 8/2009	**ISSN** 1455-5336	**ISBN** 978-952-465-093-9
Kokonaissivumäärä 20	**Kieli** suomi	**Hinta**

Jakaja	**Kustantaja** Länsi-Suomen lääninhallitus

SISÄLLYSLUETTELO

Länsi-Suomen läänin kirjastopalvelut - ikäpoliittinen näkökulma....4

Tehtäväksi anto....4

Selvitettävät kysymykset....5
Selvityksen aineisto....5
Taustalla ikäpoliittisia tavoitteita....5
…ja Länsi-Suomen ikääntymisen faktat....6

Ikääntyneiden kirjastopalvelujen strateginen suunnittelu....9

Kuntien ikästrategiassa mukana harva kirjasto....10

Ikäihmisten palvelujen kehittämisen osaaminen ja resurssit....11
Palvelujen saavutettavuus ikääntyneille....11
Laitoskirjastot ovat harvinaistumassa....12
Kirjastopalvelua kotiin....13
Palvelujen fyysinen saavutettavuus ja asioinnin helppous....14

Kirjastojen palvelutarjonta ikääntyneille....15
”Saatiin yksi asiakas, mutta hänkin on jo edesmennyt”....15
Palveluja yhteistyössä muiden kanssa....16

Pohdintaa....16

Lähteet....18

LIITTEET....20

Kansikuva: Ulla Kentta-Kohtala

Länsi-Suomen läänin kirjastopalvelut - ikäpoliittinen näkökulma

Tehtäväksi anto

Kirjastolainsäädännön mukaan kunta vastaa kirjastopalvelujen järjestämisestä kunnan asukkaille (Kirjastolaki 904/1998, 3 §). Kun kunnan väestörakenne muuttuu, talouden edellytykset ja tulopohja sekä mahdollisuudet rahoittaa tarvittavia palveluja muuttuvat. Väestörakenteen muutokset kuten väestön keskittyminen yhä enemmän keskuksiin, joidenkin alueiden asutuksen harveneminen ja väestön ikääntyminen vaikuttavat väistämättä myös kirjastopalveluihin. Palvelujen järjestäjän on otettava ikääntyminen huomioon. Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa puhutaan ikääntymisen valtavirtaistamisesta kaikkeen toimintaan. Eri alojen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon väestön ikääntyminen.

Kirjastoilla voi olla merkittävä rooli ikääntyvän arkipäivässä. Hyvän vanhenemisen taajamat ovat arkkiatri Risto Pelkosen mukaan hyvän mielen ja kumppanuuden yhteisöjä, ihmisten kohtaamis- ja palvelupaikkoja, jossa pankki ja posti, kaupat ja kirjasto, kulttuuri- ja hoitolaitokset ovat kaikkien ulottuvilla joukkoliikennereittien varrella tarjoten tilaa ja tilaisuuksia yhdessä olemiselle ja tekemiselle.

Asiakaskunnan ikääntymiseen on kirjastoalalla paneuduttu vasta viime vuosina. Vuonna 2006 ilmestyneessä Kirjaston kehittämisohjelmassa 2006 – 2010 ikääntyvien kirjastopalveluja käsitellään niukasti. Niitä sivutaan pohdittaessa tietoyhteiskunnan perustaitojen opettamista erikoisryhmille ja toisaalta mietittäessä miten kirjastot vastaavat kasvavaan kotipalvelujen tarpeeseen. Selkeä havahtuminen ikääntymisen tuomiin haasteisiin tapahtui vasta kunta- ja palvelurakenteen PARAS-hankkeen myötä. Kirjastoalan sisäisessä vuoropuhelussa alettiin vuoden 2008 kuluessa puhua kirjastojen uuden asiakaspalvelukonseptin kehittämisestä ja asiakkaiden segmentoinnista, asiakkaiden ottamisesta palvelujen suunnitteluun mukaan ja asiakkaiden äänen kuuntelemisesta. Ikääntyvät kirjastonkäyttäjät on useimmissa tehdyissä segmentoinneissa erotettu omaksi ryhmäkseen. Ikääntyvän väestön palvelut syrjäseuduilla -raportissa korostetaan ikääntyneiden ihmisten aktiivisuuden ja hyvinvoinnin vahvistamista kulttuurin keinoin.

Vuoden 2007 peruspalveluarvioinnissa lääninhallitukset arvioivat kirjastoverkon palveluja lähinnä lasten näkökulmasta. Vuonna 2008 ei tehty varsinaista arviointia vaan Opetusministeriön kanssa sovittiin erillisselvityksen teosta. Vuoden 2008 peruspalveluarvioinnin yleisteeman mukaisesti erillisselvityksenä päädyttiin kartoittamaan ikääntyneille tarjolla olevia kirjastopalveluja. Koska kyseessä ei ole varsinainen peruspalveluarviointi, ei tässä selvityksessä aseteta palvelujen laatutavoitteita eikä ehdoteta toimenpiteitä. Luonteeltaan tämä selvitys on kartoittava ja kuvaileva ja tarkoituksena on havahduttaa kuntien kirjastotoimi pohtimaan omaa ikääntyville suunnattua palvelutarjontaansa.

Selvitettävät kysymykset

Erillisselvityksen avulla haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten kirjastot seuraavat kuntansa väestörakennetta?
- Miten kirjastot selvittävät ikääntyvien kirjastopalvelujen tarpeita tai asiakastyytyväisyyttä?
- Onko kirjastoilla oma ikääntyvien palvelustrategia tai ovatko ne mukana alueellisissa tai kunnallisissa strategioissa?
- Millaisia kokoelmapalveluja ikääntyville on tarjolla?
- Millaista muuta palvelutarjontaa kirjastoilla on ikääntyville?
- Miten palvelujen fyysistä saavutettavuutta on helpotettu?

Selvityksen aineisto

Aineisto tähän erillisselvitykseen kerättiin kirjastoille suunnatun internet-kyselyn avulla, jonka Itä-Suomen ja Lapin läänit olivat suunnitelleet. Länsi-Suomen läänin 142 kunnasta kyselyyn vastasi 85 eli vastausprosentti oli 60 %.

Taustalla ikäpoliittisia tavoitteita

Ikääntyneille suunnattujen kirjastopalvelujen kehittämistarpeen taustalla ovat viralliset ikäpoliittiset tavoitteet. Suomen hallitus on sitoutunut noudattamaan Madridissa 2002 hyväksyttyä ikäpolitiikan julistusta ja ikääntymisen kansainvälisen toimintasuunnitelman periaatteita. Madridin asiakirjojen mukaan ihmisille on iästä riippumatta pyrittävä turvaamaan mahdollisuus hyvään psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen, turvalliseen ympäristöön sekä aktiivisiin osallistumismahdollisuuksiin taloudelliseen, sosiaaliseen, kulttuuriseen sekä poliittiseen päätöksentekoon ja toimintaan.

Vanhus- eli ikäpolitiikalla tarkoitetaan erilaisia ikääntyneiden asemaan ja elinoloihin liittyviä tavoitteita, strategioita ja toimenpiteitä sekä lainsäädäntöä, joilla sekä ylläpidetään että parannetaan ikääntyneiden itsenäisen elämänhallinnan edellytyksiä. Kirjaston ikäpoliittisen näkökulman tulisi ohjata kehittämään palveluja väestön ikärakenteen kehityksen mukaiseksi eli keskimäärin entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin.

Suomen ikäpolitiikan yleinen tavoite on ikääntyneiden ihmisten hyvinvoinnin, mahdollisimman itsenäisen selviytymisen ja hyvän hoidon edistäminen. Nämä tavoitteet on sisällytetty sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiin kehittämisohjelmiin. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni voi ikääntyneenäkin asua kotona. Laitoshoidossa onkin yleensä vain hyvin huonokuntoisia vanhuksia.

Kunnat kokoavat ikä- tai vanhuspolitiikan tavoitteensa useimmiten erilliseksi strategiaksi. Suomen kuntaliiton selvityksen mukaan valtaosalla kunnista on valtuuston hyväksymä vanhuspoliittinen strategia, joka osoittaa muutoksen suunnan ja tavoitteet. Palveluissa painotetaan ennakoivaa ja ehkäisevää toimintaa sekä seudullista yhteistyötä.

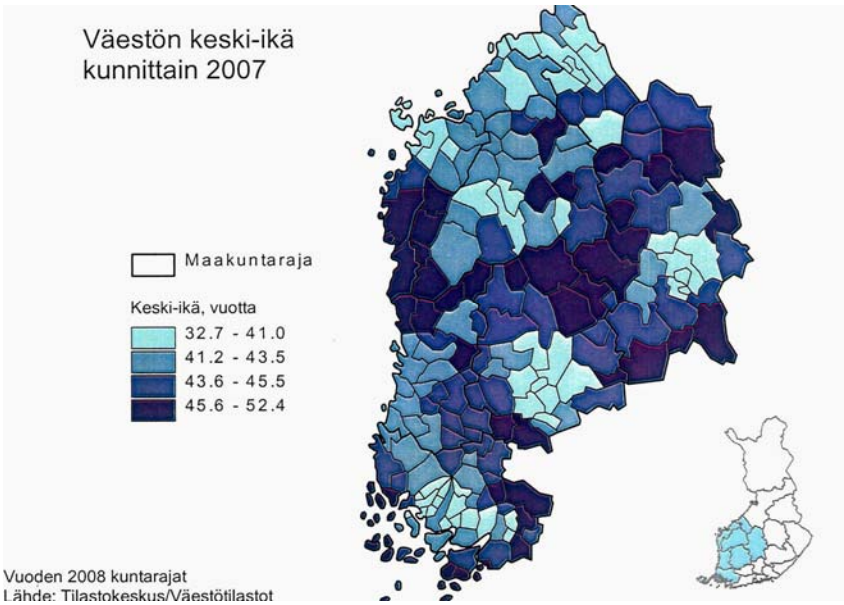
…ja Länsi-Suomen ikääntymisen faktat

Ikääntymistä ja väestörakenteen muutosta voidaan kuvata monilla eri tavoilla. Voidaan esimerkiksi tarkastella tietyn ikäisten osuutta koko väestöstä ja osuudessa tapahtuvia muutoksia. Ikääntymisen indikaattoreita ja trendejä on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1. Ikääntymisen indikaattoreita ja trendejä

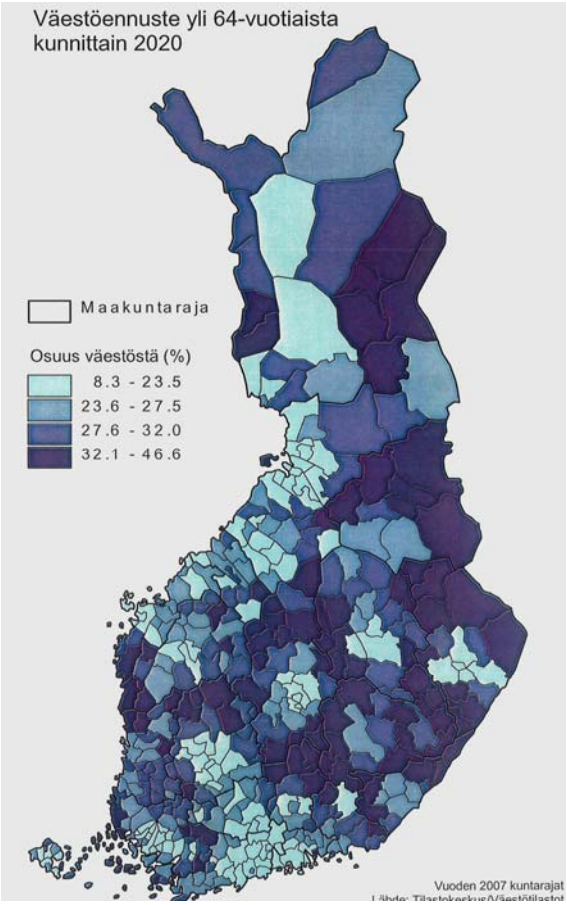
Indikaattori	Trendi tai tilanne
Yli 64-vuotiaiden osuuden muutos	Nousee nykyisestä 16 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä
Yli 85-vuotiaiden osuuden muutos	Nousee viime vuodenvaihteen 1,8 prosentista vuoteen 2040 mennessä 6,1 prosenttiin
Alle 15-vuotiaiden osuuden muutos	Pienenee nykyisestä 17 prosentista 15,5 prosenttiin vuoteen 2040 mennessä
Työikäisten (15 – 64 -vuotiaat) määrän kehitys	Pienenee nykyisestä 66,5 prosentista 57,5 prosenttiin
Vanhuuseläkkeellä olevien määrä	Yli 16-vuotiaista vanhuuseläkkeellä 21.5 %. Länsi-Suomessa 114 kuntaa, joissa vanhuuseläkkeellä olevien osuus aikuisväestöstä on yli 25 %
Väestöllinen huoltosuhde	Väestöllinen huoltosuhde (lasten ja vanhusten määrä 100 työikäistä kohti) nousee nykyisestä 50:stä 74,6:een vuoteen 2034 mennessä

Länsi-Suomen väestön ikääntymistä tarkastellaan seuraavaksi neljän kuvan avulla. Ensimmäinen kuva havainnollistaa väestön keski-ikää vuonna 2007 kunnittain. Vaaleamman sinisinä eli keski-iältään nuorempina erottuvat selvästi kaupunkiseutujen (Turku, Tampere, Jyväskylä, Seinäjoki ja Vaasa) kunnat. Keski-iältään vanhimpina taas erottuvat itäisen Varsinais-Suomen, Pohjanmaan, pohjoisen Satakunnan, Keski-Suomen eteläosan ja pohjoisen Pirkanmaan alueet.



Kuva 1. Väestön keski-ikä kunnittain 2007

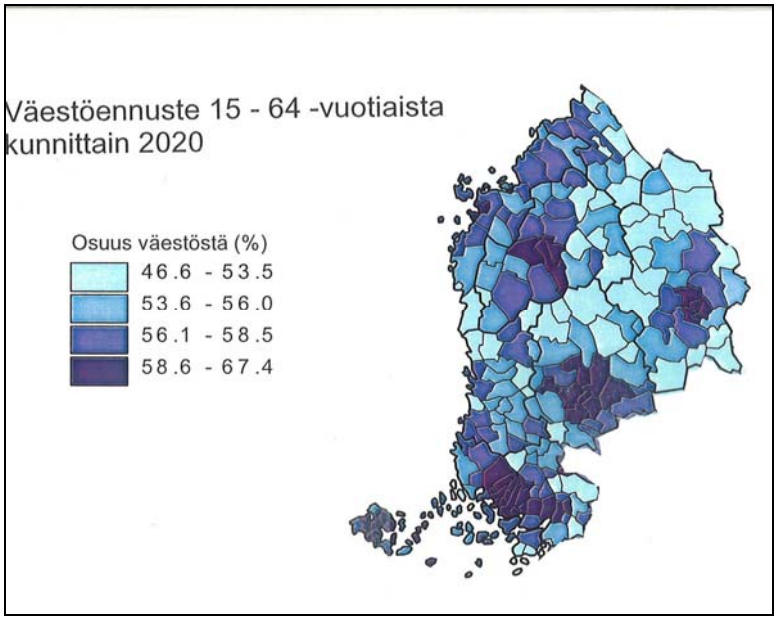
Toinen kuva esittää ennustetun yli 64-vuotiaiden määrän vuonna 2020 ja kolmannessa kuvassa on ennuste väestöllisestä huoltosuhteesta eli 15-64-vuotiaiden määrästä.



Kuva 2. Väestöennuste yli 64-vuotiaista kunnittain 2020

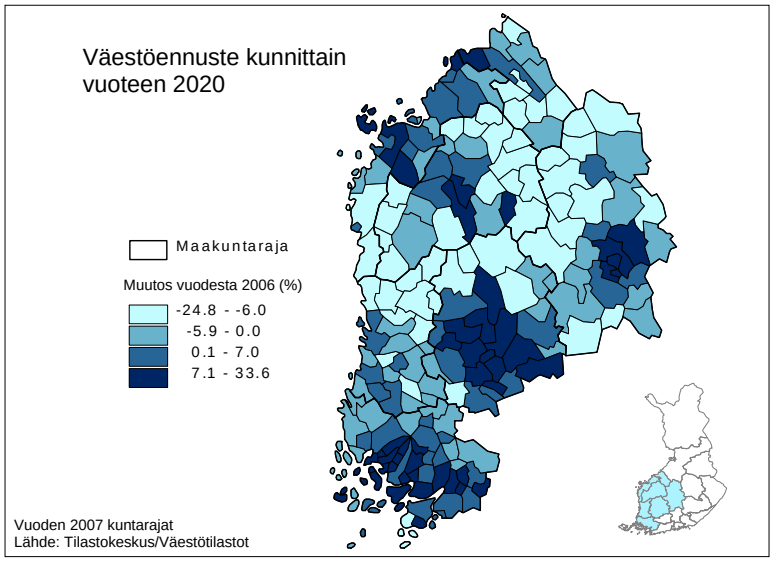
Ikääntyminen kiihtyy ennusteen mukaan erityisen paljon pohjoisessa Keski-Suomessa, pohjoisessa Satakunnassa ja Pirkanmaan pohjoisosissa.

Kunkin kunnan tilannetta kannattaa tarkastella useammasta tulokulmasta. Jos yli 64-vuotiaiden määrän ennustettuun kasvuun liittyy työikäisten määrän väheneminen, on selvä että kunta ikääntyy. Länsi-Suomen läänin työikäisten ennustettu määrä vuonna 2020 on esitetty kunnittain kuvassa 3. Mitä vaaleampi väri, sitä pienempi on työikäisten suhteellinen osuus väestöstä.



Kuva 3. Väestöennuste 15 - 64 -vuotiaista kunnittain 2020

Kun ikääntymiseen liittyy väkiluvun väheneminen, kunnallistalouden vaikeudet kasvavat. Väestöennusteiden mukainen väestön kehitys vuoteen 2020 on esitetty kuvassa 4. Mitä vaaleampi väri, sitä enemmän väestömäärä ennusteiden mukaan vähenee.



Kuva 4. Länsi-Suomen väestöennuste kunnittain vuoteen 2020

Nopeimmin ikärakenteen muutos vaikuttaa jo väestöään menettäneissä maakunnissa. Kuntatasolla ikärakenteen muutoksen vaikutukset korostuvat edelleen ja ovat maakuntatasoa suurempia. Maaseutukunnissa ongelmia syntyy, kun työikäisten ja lasten määrä vähenee ja väestöllinen huoltosuhde heikkenee. Kaupunkialueilla vanhusten määrä kasvaa runsaasti. Ikääntyminen luo alueellisesti erilaistuvia ongelmia.

Ikääntyneiden kirjastopalvelujen strateginen suunnittelu

”Kerran ikäihmisten messuilla kyseltiin tarvetta kotipalveluun, mutta sitä ei ollut…”

Kirjastojen on tärkeää olla selvillä oman palvelualueensa väestörakenteesta ja väestön kirjastopalvelujen tarpeesta sekä näissä tapahtuvista muutoksista.

Kyselyyn vastanneista kirjastoista lähes 60 % ilmoitti, ettei seurannut ikääntyvän väestön määrää ja sijoittumista. Muutamista maakunnista vastanneiden enemmistö ei seurannut väestörakennetta. Tilannetta seuraavien tiedonlähteinä olivat useimmiten oman kunnan tilastot. Asiakkaiden ikäjakaumaa kirjastot ilmoituksensa mukaan saattoivat seurata kirjastojärjestelmän avulla. 60 % kirjastoista ilmoitti myös, että kunnassa ei ollut otettu riittävästi huomioon ikääntyvien määrän kasvusta aiheutuvia palvelutarpeen muutoksia.

Ikääntyvien palvelutarpeita tai tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin oli selvittänyt vajaat 40 % vastanneista kunnista. Muutama kunta ilmoitti selvityksen olevan parhaillaan tekeillä tai että sen teosta oli valtuuston päätös. Palvelutarvetta selvittäneiden kirjastojen osuus maakunnittain on esitetty taulukossa 2. Tietoa oli useimmiten kerätty yleisen asiakaskyselyn yhteydessä. Yleisen asiakaskyselyn vaihtoehtona kysely oli kohdennettu suoraan palvelutaloihin ja kotipalveluasiakkaille. Tiedonkeruumenetelmäksi ilmoitettiin myös se, että asiakkailta otettiin toivomuksia asiakaspalvelutilanteissa.

Taulukko 2. Ikääntyneiden palvelutarvetta selvittäneet kirjastot

Ikääntyneiden palvelutarvetta selvittäneet kirjastot	
	% vastanneista
Varsinais-Suomi (17)	41,2 %
Satakunta (13)	30,8 %
Pirkanmaa (16)	37,5 %
Keski-Suomi (12)	58,3 %
Etelä-Pohjanmaa (13)	30,0 %
Pohjanmaa (5)	0,0 %
Keski-Pohjanmaa (8)	50,0 %
Länsi-Suomi yhteensä	36,9 %

Vaikka kirjasto olisikin selvittänyt ikääntyvien palvelutarpeita, kerättyä tietoa ei välttämättä kuitenkaan ole hyödynnetty. Selvityksen tehneistä kirjastoista 60 % vastasi, ettei kerättyä tietoa ole käytetty ikääntyneille suunnattujen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Jos tietoja oli käytetty, ne olivat antaneet suuntaa aineiston valintaan ja kokoelmien kehittämiseen.

Kuntien ikästrategiassa mukana harva kirjasto

Kirjastoista vain hyvin harvat ovat mukana kuntien ikääntyvän väestön palvelustrategioissa, jollaisen lähes kaikki kunnat ovat Kuntaliiton mukaan tehneet. Kirjastoilla ei ollut tästä tietoa. Vastanneiden kirjastojen käsityksen mukaan ikääntyvän väestön palvelustrategioita oli reilulla 30 % kunnista. Lähes puolet kirjastoista ei tiennyt, onko sellaista tehty. Vain seitsemän kirjastoa oli mukana kunnan vanhusstrategiassa. 17 kunnassa kirjasto oli tehnyt oman vanhussuunnitelman tai -strategian tai se oli tekeillä. Kuudella kirjastolla oli valmis suunnitelma. Alueellisia kirjaston ikästrategioita ei kirjastojen vastausten mukaan vielä ollut. Kolme kuntaa ilmoitti sellaisen olevan tekeillä. Ikääntyneiden palvelujen strategisen suunnittelun tilaa kirjastoissa kuvataan taulukossa 3.

Taulukko 3. Kirjastojen osallistuminen strategioihin

Kirjastojen osallistuminen strategioihin								
Maakunta	Kunnalla ikästrategia		Kirjasto siinä mukana		Kirjastolla oma seniorisuunnitelma		Kirjastoilla alueellinen strategia	
	kyllä / tekeillä	ei / ei tietoa	kyllä	ei	kyllä	ei	tekeillä	ei
Varsinais-Suomi	6	10	1	9	6	8	1	13
Satakunta	5	8	4	7	3	10	1	11
Pirkanmaa	4	10	0	8	4	10	0	13
Keski-Suomi	5	7	0	11	2	9	0	11
Etelä-Pohjanmaa	7	6	1	9	1	12	0	12
Pohjanmaa	1	4	1	3	0	5	0	5
Keski-Pohjanmaa	1	7	0	6	1	6	1	7
Länsi-Suomi	29	52	7	53	17	60	3	72

Hankemuotoista, tavoitteellista kehittämistoimintaa on kirjastoissa harvemmin kohdistettu ikääntyneiden palveluihin. Tämän kohderyhmän kehittämishankkeita oli ollut 15 kunnassa. Useimmiten kyseessä oli ollut selvitys kotipalvelun kehittämisestä tai projektimaisesti oli kehitetty senioreiden atk-osaamisen kehittäminen. Varsinaisia hankkeita oli toteutettu lähinnä isoissa kaupungeissa. Tampereella toimi mm. ikäihmisten ja aikuisten erityisryhmien tiimi, oli erilaisia muita yhteistyöverkostoja ja hankkeet ”Luen sinulle” sekä ”T-seniorit, joka liittyy vuorovaikutteisiin tv-palveluihin. Kauhajoella on kehitetty palveluja hankkeessa ”Tieto- ja hoivapalvelut palvelut lähelle ihmistä – kirjaston mobiilikotipalvelu”.

Ikäihmisten palvelujen kehittämisen osaaminen ja resurssit

Kirjastot arvioivat ikääntyneiden kirjastopalvelujen kehittämisen lähtökohdat heikoiksi. Tämä kävi ilmi, kun vuoden 2006 peruspalveluarvioinnin yhteydessä kuntia pyydettiin arvioimaan kirjaston henkilöstöresurssien riittävyyttä ikääntyvien kirjastopalvelujen kehittämiseen. Yksikään kirjasto läänissä ei pitänyt kehittämisvalmiuttaan erinomaisena. Yli puolet kunnista piti tilannetta välttävänä tai heikkona. Kirjastopalvelujen ikäpoliittinen näkökulma kaipaa selvästi vahvistamista.

Vuoden 2009 alussa vajaalla 30 % kirjastoista oli ikääntyneiden palveluista vastaavaksi nimetty henkilö. Vain suurissa kaupungeissa kuten Tampereella ikäihmisten palveluista vastaavan tukena toimi erityisryhmien tiimi. Kirjastoista 80 % ilmoitti, että henkilökunnalla oli mahdollisuus osallistua ikäihmisten palveluja ja tarpeita koskeviin koulutustilaisuuksiin, joita toivottiin järjestettävän lisää.

Kirjastojen ikääntyvien/vanhusten palveluihin käyttämien määrärahojen arviointi oli kirjastoille hankalaa, puolet jätti vastaamatta kysymykseen. Vastanneista puolet arvioi näihin palveluihin käytettävän korkeintaan 5 % budjetista, viidennes ilmoitti osuudeksi 20 % tai enemmän. Kommenttien mukaan voidaan ehkä arvioida esimerkiksi kotipalveluun käytettävän määrärahan osuutta, mutta kokonaisosuuden arviointi koettiin hankalaksi.

Varsinkin pienissä kunnissa ikääntyneiden kuten muidenkin erityisryhmien palvelujen kehittämistä haittaa, ettei vähäinen henkilökunta (usein yksi henkilö) repeä kaikkeen. Monille kunnille tyypillistä tilannetta kuvaavat seuraavat sitaatit:

”…valitettavasti henkilökuntaa on vain yksi, joten tämä alue palvelussa on jäänyt huonolle hoidolle”

”Problematiikka on kyllä tiedostettu, mutta mistä aika? Taas tästäkin kyselystä jää huono omatunto”

”…tarkkaan punnittava mihin resurssit riittävät, mihin kohdennetaan. On kyllä tiedossa, että ei ole riittävästi panostettu”

Palvelujen saavutettavuus ikääntyneille

Kirjastopalvelujen saavutettavuutta ikääntyneen näkökulmasta voidaan tarkastella fyysisenä saavutettavuutena, aistinvaraisena saavutettavuutena, tiedollisena, taloudellisena saavutettavuutena. Huomiota voidaan kiinnittää myös tiedottamisen saavutettavuuteen.

Fyysisen saavutettavuuden kannalta tärkeintä on riittävän lyhyt matka kirjastoon. Ikääntyneiden, usein huonosti liikkuvien, palveluun tarvitaan lähellä olevia kirjastoja. Mitä vanhempaa väestö on, sitä ratkaisevampaa on palvelujen helppo saavutettavuus. Kunnissa kirjastopalvelujen lähipalveluluonne on melko hyvin oivallettu. Kuntaliiton kuntien viranhaltijoille tekemässä kyselyssä vastaajia pyydettiin määrittelemään, mitkä palvelut tulisi tuottaa lähipalveluina. Vastaajat määrittelivät lähikirjastopalveluiksi yleisimmin alle 15-vuotiaiden lasten ja ikääntyneiden kirjastopalvelut.

Kotona asuville ikääntyneille lähipalveluja voivat tarjota pääkirjastot, lähikirjastot ja kirjastoautot. Laitoshoidossa oleva tai palveluasunnoissa asuva voi saada kirjastopalveluja laitoskirjastosta, laitokseen toimitetusta siirtokokoelmasta sekä kirjastoautosta. Palvelu voidaan tuoda myös kotiin saakka.

Laitoskirjastot ovat harvinaistumassa

Lähes kaikissa kyselyyn vastanneissa kunnissa oli vanhusten palvelulaitoksia (vanhainkodit, vuodeosasto, palveluasunnot, päivä- ja toimintakeskukset). Laitoskirjastotoiminta on nykyisin hyvin vähäistä. Vajaat 70 % ei järjestä sitä lainkaan, Viidessä kunnassa laitoskirjasto oli kaikissa palvelulaitoksissa. Oman kuntansa laitoskirjastotoiminnan riittävyyden arviointia kirjastot pitivät vaikeana. Riittäväksi sen arvioi reilu kolmannes kirjastoista. Kolmannes ei osannut sanoa ja kolmannes piti toimintaa riittämättömänä.

Vuonna 2002 toimineista laitoskirjastoista joka neljäs on lakkautettu. Myös siirtokokoelmien määrä on vähentynyt. Kirjastoautopalveluja tarjoavien kuntien määrä on samoin pienentynyt, vaikka otetaankin huomioon yhteisten kirjastoautojen yleistyminen. Tilastotietokantaan ei koota tietoa kotipalvelun yleisyydestä.

Taulukko 4. Kiinteiden kirjastopisteiden ja kirjastoautojen määrän muutos vuosina 2002 – 2008

Maakunta	Pääkirjastot 2002	Pääkirjastot 2008	Sivukirjastot 2002	Sivukirjastot 2008	Laitoskirjastot 2002	Laitoskirjastot 2008	Muut palvelupaikat 2002	Muut palvelupaikat 2008	Kirjastoautot 2002	Kirjastoautot 2008
Varsinais-Suomi	56	53	43	38	12	8	82	39	9	8
Satakunta	28	25	24	22	5	2	45	27	7	5
Pirkanmaa	33	28	38	42	7	5	93	103	14	11
Keski-Suomi	30	27	35	36	4	3	60	47	13	11
Etelä-Pohjanmaa	27	26	14	11	4	3	30	15	15	13
Pohjanmaa	18	17	33	36	8	5	49	49	9	8
Keski-Pohjanmaa	12	12	5	4	1	1	17	20	1	1
Länsi-Suomi yhteensä	204	188	192	188	41	27	376	300	68	57

Kiinteiden laitoskirjastojen sijaan palvelulaitoksiin voidaan toimittaa siirtokokoelmia. Viidennes kirjastoista toimitti kokoelmia kaikkiin laitoksiin, vajaat 30 % ei yhteenkään. Siirtokokoelmien riittävyyttä kolmannes kirjastoista ei osannut arvioida. Reilun kolmanneksen mukaan toiminta oli riittävän laajaa.

Kirjastoautopalveluja tarjosi kyselyyn vastanneista kunnista noin puolet. Näistä kunnista 40 % ilmoitti, että auto ei käy lainkaan ikääntyneiden palvelulaitoksissa. Ikääntyneiden palveluasuntojen kannalta kirjastoauton reitin kattavuuden arvioi hyväksi reilut 34 % kunnista. 37 % piti kattavuutta riittämättömänä. Kyselyssä ei kartoitettu tarkemmin syytä tilanteeseen. Oliko kirjastoautopalvelujen kysyntä todettu niin vähäiseksi, ettei palvelujen järjestämistä pidetty järkevänä vai eivätkö reittiaikataulut antaneet myöten?

Kirjastopalvelujen saatavuutta voidaan parantaa järjestämällä syrjässä asuville asiointikuljetuksia kyläkeskukseen. Vuoden 2007 peruspalveluarvioinnin mukaan yli puolet läänin kunnista järjesti asiointikuljetuksia ja kuljetusten järjestämisessä on huomioitu mahdollisuus kirjastossa asiointiin.

Kirjastopalvelua kotiin

Kirjaston kotipalvelu voi tuoda kirjoja kotiin silloin, kun omat voimat eivät enää riitä kirjastossa käymiseen. Länsi-Suomen läänissä kotipalvelua tarjosi vastanneista kirjastoista vajaa puolet (48 %). Useimmissa kunnissa kotipalveluasiakkaiden määrä oli hyvin vähäinen, useimmiten alle 10. Kuudella kirjastolla kotipalveluasiakkaita oli yli 20. Yli 60 % kirjastoista arvioi, ettei kotipalvelun avulla tavoitettu riittävästi ikääntyneitä asiakkaita. Vain yhden kirjaston mukaan pystyttiin tavoittamaan riittävä määrä asiakkaita. Kolmannes kirjastoista ei osannut arvioida, onko kotipalvelu riittävää vai ei. Kotipalvelun yleisyys maakunnittain on esitetty taulukossa 5.

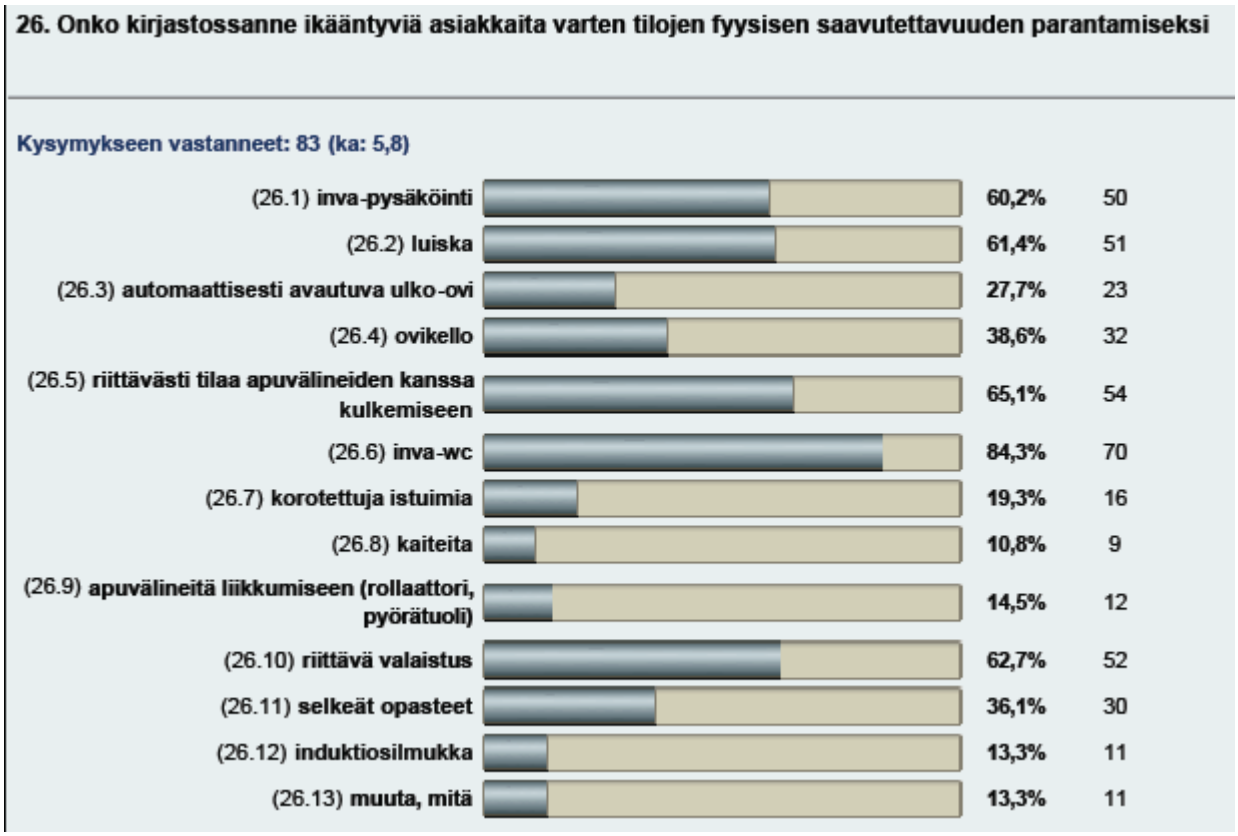
Taulukko 5. Länsi-Suomen läänin kotipalvelua tarjoavat kirjastot

Kotipalvelua tarjoavat kirjastot		
	kyllä	ei
Varsinais-Suomi (17)	11	6
Satakunta (12)	6	7
Pirkanmaa (16)	9	7
Keski-Suomi (12)	6	6
Etelä-Pohjanmaa (13)	4	9
Pohjanmaa (5)	2	3
Keski-Pohjanmaa (8)	2	6
Länsi-Suomi	40	44

Tekeillä olevan opinnäytetyön (Leena Laakso) kotipalvelukyselyyn vastasi koko maasta 66 kuntaa. Näistä kunnista kotipalvelua tarjosi 62. Neljä ilmoitti toiminnan olevan suunnitteilla. Länsi-Suomen kotipalvelutarjonnan voi arvioida olevan ainakin keskimääräisellä tasolla. Muiden läänien tietoja ei vielä ole käytettävissä.

Palvelujen fyysinen saavutettavuus ja asioinnin helppous

Kirjastotilaan kulkua ja siellä liikkumista ja asiointia voidaan helpottaa useilla tavoilla. Opetusministeriö selvitti valtionosuuden piirissä olevien taide- ja kulttuurilaitosten saavutettavuutta vuoden 2007 syksyllä. Tähän kyselyyn valittiin samoja saavutettavuuden tekijöitä. Ikääntyneille ja liikkumisrajoitteisille kirjastotilojen saatavuutta oli pyritty parantamaan kuvassa 5 esitetyin tavoin.



Kuva 5. Kirjastotilojen fyysisen saavutettavuuden huomioon ottaminen

Muutamiin kirjastoihin oli lisäksi hankittu lukulaseja, kärryjä kirjojen kuljetukseen ja suurentavia valaisimia. On huomattava, kuten yksi kirjasto kommenttinaan huomautti, että vastauksissa tulee esiin henkilökunnan käsitys. Esimerkiksi valaistuksen riittävyyttä tai opastuksen selkeyttä ei ole arvioitettu asiakkailla. Asiakasarvioinnit saattaisivat antaa asiasta toisen kuvan. Valaistuksen arvioi riittäväksi yli 60 % kirjastoista. Opasteitaan piti selkeinä lähes 40 %.

Kirjastoasioinnin edellyttäessä useissa tapauksissa yhä enemmän tietokoneen käyttöä, on tärkeätä huolehtia koneiden ja ohjelmien käytettävyydestä. Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuositusten mukaan tavoitteena on tarjota eri käyttäjäryhmien tarpeisiin käyttöominaisuuksiltaan sopivia koneita ja laitteita. Kirjastojen asiakaspäätteiden käyttöä helpottavista apuneuvoista yleisimpänä olivat suurennetut fontit (52 %). Vajaalla viidenneksellä kirjastoista oli joillakin koneilla erillinen ruudunsuurennus- ja ruudunlukuohjelmisto. Muutama kirjasto mainitsi erilliset selkonäppäimistöt. Kyselys-

sä ei selvitetty, kuinka yleistä kirjaston käyttöliittymän arviointi on. Ruotsissa toteutetussa kirjastojen käyttöliittymän arviointihankkeessa, jossa käyttäjien toimintaa kuvattiin, huomattiin käytettävyydessä olevan vielä paljon parannettavaa. Käyttöliittymän loogisuus ja helppokäyttöisyys (intellectual access) on luettavuuden rinnalla erittäin tärkeää.

Kirjastojen palvelutarjonta ikääntyneille

”Saatiin yksi asiakas, mutta hänkin on jo edesmennyt”

Ikääntyminen voidaan kirjaston palveluissa ottaa huomioon monilla tavoilla. Palvelutarjontaan voi kuulua:

- aineistoa, joka ottaa huomioon ikääntymisen mahdollisesti mukanaan tuomat rajoitteet (isotekstiset, äänikirjat)
- seniorisivut
- tietoyhteiskunnassa tarvittavien taitojen opetusta
- lukupiirejä, tilaisuuksia, kohtaamispaikkoja
- kotipalvelua

Kirjastojen kokoelmapolitiikassa ikääntyneet oli otettu huomioon mm. isotekstisiä (97 %), selkotekstisiä (93 %) ja äänikirjoja (100 %) tarjoamalla.

Opetusministeriön kulttuurilaitosten saavutettavuus - selvityksen mukaan äänikirjoja tarjosi vastanneista kirjastoista 15 %. Celia-kirjaston äänikirjojen tarjonta oli huomattavasti vähäisempää. Tämä kysely antoi tilanteesta Länsi-Suomen osalta paljon myönteisemmän kuvan. Äänikirjoja tarjosivat kaikki ja Celia -kirjaston palveluja välitti n. 34 % kirjastoista. Kommenteissa tuotiin esiin, että tämän palvelun tarjontaa voi rajoittaa kuunteluun tarvittavan laitteen puute. ”Palvelu oli hyvä, kun kirjat saatiin c-kasettina”.

Erilaisia ikääntyneille kohdennettuja tapahtumia ilmoitti järjestävänsä 45 % kirjastoista. Suosituimpia olivat lukupiirit ja erilaiset näyttelyt.

Tietoteknisiä valmiuksia kartuttavia kursseja oli järjestänyt 68 % kirjastoista. Teemoina olivat olleet kännykän käyttö, sähköposti, atk-perustaidot, netin käyttö, kuvankäsittely, digi-kuvaus. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, ettei toiminta välttämättä ollut kovinkaan vakiintunutta (”90-luvulla seniorit verkossa -tapahtuma”) vaan harvoin järjestettyä. Kirjastojen ohjelmatoimintaa järjestetään, jos on olemassa ulkopuolelta tuleva sysäys kuten valtakunnallinen teemaviikko tai tempaus. Pienemmillä paikkakunnilla toiminta jää satunnaiseksi, kun kävijöiden määrä on vähäinen.

Senioreille suunnatuista tapahtumista kirjastot tiedottavat lehdissä, kirjaston kotisivulla ja ilmoitustaululla. Hyvin käytettyjä olivat myös kuntatiedotteet. Radion käyttö tiedottamisessa oli harvinaista. Osa kirjastoista tiedotti tapahtumistaan myös sosiaalitoimen ja ikäihmisten neuvolan ja kotihoitokeskusten kautta.

Palveluja yhteistyössä muiden kanssa

Ikääntyvien palvelujen järjestämisessä kirjastot ovat hakeutuneet yhteistyöhön. Yli 70 % ilmoitti tekevänsä asioita yhteistyössä. Yli 50 kirjastoa oli hakeutunut yhteistyöhön sosiaali- ja terveystoimen kanssa, 25 kirjastoa ilmoitti toimivansa yhteistyössä järjestöjen kanssa. Yhteistyöjärjestöinä olivat mm. erilaiset eläkeläisjärjestöt, vammaisjärjestöt, SPR, Martat ja Lions. Kirjastoyhteistyötä tehtiin Celian ja oman kimpan kirjastojen kanssa.

Pohdintaa

Ikääntyminen luo alueellisesti erilaistuvia ongelmia. Erityisen ongelmallista on turvata kirjastopalvelut lähipalveluna syrjäseuduilla asuville vanhuksille, jos kunnassa ei ole kirjastoautopalveluja. Palvelujen nostamista entistä enemmän pyörille esitetään Ikääntyvän väestön palvelut syrjäseuduille -raportissa. Palvelujen järjestämistä seudullisesti ja yhteistyössä muiden toimialojen kanssa olisi syytä selvittää. Kirjastojen on syytä seurata väestön ikärakennetta ja -ennustetta palvelutarpeeseen vaikuttavana indikaattorina.

Kirjaston ikäpoliittisen näkökulman tulisi ohjata kehittämään palveluja väestön ikärakenteen kehityksen mukaiseksi eli keskimäärin entistä iäkkäämmän väestön tarpeisiin. Jotta kotona asuminen olisi myös psyykkisesti virikkeistä, ei ainoastaan päivittäisistä toiminnoista selviytymistä, on vastuuta iäkkäiden palveluista otettava myös sosiaali- ja terveystoimen ulkopuolella. Hyvä vanhuus edellyttää kaiken ikäisten yhteiskuntaa, jossa jokaisen ihmisoikeudet ja itsemääräämisvapaus toteutuvat, ikääntyvien elämänlaatu sekä erityistarpeet huomioidaan ja sukupuolten välinen tasa-arvo sekä elinikäisen oppimisen periaate toteutuu. Hyvillä kirjastopalveluilla voidaan edistää vanhusikään ehtineiden hyvinvointia ja elämänlaatua.

Ikäihmisten erityistarpeet kaipaavat valtakunnallistakin selvitystyötä. Helposti ajatellaan, että terveet ikäihmiset eivät kaipaa erityispalveluja. Ikääntyneiden kirjastonkäyttöä tai lukemisharrastusta ei juurikaan ole tutkittu. Olisi selvitettävä, millainen asema lukemisella ikääntyneiden ajankäytössä on. Samoin olisi selvitettävä, millaisia mahdollisuuksia kirjastoilla olisi tarjota Celian äänikirjojen kuuntelulaitteita tai tiedottaa paremmin niiden saantimahdollisuuksista.

Kotipalveluille tarvetta voisi olla enemmänkin samoin kuin kirjastojen ns. ohjelmatoiminnalle. Asiaa kannattaisi selvittää laajemmin.

Laitoskirjastojen määrän putoaminen ei välttämättä ole heikentänyt ikääntyneiden palvelutarpeisiin vastaamista. Laitoksissa asuvista suuri osa on suhteellisen heikkokuntoisia eikä lukeminen enää välttämättä ole kiinnostuksen kohteena. Toisaalta olemassa olevia laitoskirjastoja ei tulisi lakkauttaa lyhytnäköisesti vaan olisi selvitettävä onko niiden käyttäjäkunnan laajentamiseen mahdollisuuksia.

Palveluja tarvitaan erilaisille ikääntyneille. Kirjastoja on esim. Kanadassa kritisoitu stereotyyppisestä suhtautumisesta ikääntyviin. Ikääntyviä on muitakin kuin laitoksissa asuvat tai liikuntarajoitteiset. Ikääntyneitä ei voi kirjastopalvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä pitää homogeenisena ryhmänä vaan on otettava huomioon, että

ikäryhmään kuuluu hyvin erilaisia yksilöitä erilaisine toiveineen, tarpeineen ja rajoitteineen, kokemuksineen ja odotuksineen. Kohderyhmälle tarjottavien palvelujen määrittelyn vaikeutta kuvaa kommentti: ”palveluita ei ole tähän asti erityisesti mietitty ikäihmiselle, on pyritty monipuolisiin palveluihin, jotka palvelevat kaikkia ikäryhmiä”. Ikäsensitiivisiä palveluja, muistelemistilaisuuksia, joihin varataan aineistoa, henkilökunnalle koulutusta ikääntymisestä tarvitaan.

Esteetön suunnittelu on otettava käyttöön kirjastojen peruskorjaamisessa ja uusrakentamisessa. Se käsittää myös valaistuksen, väri- ja materiaalivalinnat sekä akustiikkaan liittyvät tekijät. Fyysisen esteettömyyden periaatteen mukaisesti kirjaston palvelujen, tuotteiden ja tiedotteiden sekä rakennetun ympäristön on oltava toimivia, helposti saavutettavia ja helppokäyttöisiä.

Hankemuotoinen ikääntyneiden kirjastopalvelujen kehittäminen on ollut vähäistä. Vaikuttavuuden kannalta olisi tärkeää saada aikaan riittävän laajoja valtakunnallisia hankkeita esimerkiksi teemalla Aktiivisena ikäihmisenä avoimissa oppimisympäristöissä.

Kirjaston kävijä- ja lainatilastoissa laitoskirjasto- ja kotipalvelutyön tulokset näkyvät hyvin vaatimattomina. Kirjastojen tilastotietokantaan ei sisälly lukuja kotipalvelusta. Näitä palveluja on saatettu jopa pitää harvojen kalliina herkkuna ja ylipalveluna. Jos näitä palveluja tarkastellaan kunnan ikäpoliittisten tavoitteiden näkökulmasta, merkitys on paljon suurempi. Kirjallisuuden lukeminen pitää yllä henkistä vireyttä. Tuottavuusluvuissa tällaista vaikuttavuutta ei mitata.

Käyttöliittymien käytettävyyden parantaminen ansaitsee jatkossa enemmän paneutumista. Stereotyyppinen käsitys vanhusten negatiivisesta asenteesta teknologiaa kohtaan ei pidä kaikilta osin paikkaansa, vaan he suhtautuvat yleensä siihen positiivisesti. Tämän hetkisten vanhusten tietotekniset valmiudet ja osaaminen ovat vielä riittämättömiä eikä tieto- ja viestintäteknologian käyttö ole heille arkipäiväistynyt. Myös kirjastoissa välineisiin ja palveluihin liittyy paljon käytettävyysongelmia, joista osa liittyy ikääntymisen aiheuttamiin fysiologisiin muutoksiin.

On huolehdittava siitä, että ikääntyneet pärjäävät kirjastojen itsepalvelukonseptissa. Kirjastoilla on myös oma tehtäväsarkansa ikääntyneille suunnatussa tieto- ja viestintäteknologian opetuksessa. Järjestetty opetus on ollut satunnaista. Sitä tulisi kehittää yhteistyössä muiden kanssa ja tuotteistaa palvelu.

Hyvin järjestetyissä ikääntyvien kirjastopalveluissa yhdistyvät ikääntyvien ihmisten arvostaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Vanhuuteen sisältyy palvelujen tarpeen kannalta erilaisia vaiheita ja ikääntyneet ovat erilaisia kulttuuriselta taustaltaan ja toimintakyvyltään. Siksi palveluja tulisi kehittää yhdessä ikääntyneiden kanssa paikallisiin olosuhteisiin sopiviksi.

Lähteet

Guidelines for Library and Information Services to Older Adults.
Library Services to an Aging Population Committee, Reference Services Section, Reference and User Services Association of the American Library Association 1987. *Revised* 1999, *Approved in* 2008.
Saatavilla:
http://ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm

Eloranta, T. & Punkanen, T. Vireään vanhuuteen. Tammi, 2008.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3.
Saatavilla:
http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;353;11124;10316;134616&field=FileAttachment&version=3

Ikäpolitiikka kunnissa. Strategia johtamisen tukena. Toim. Eevaliisa Virnes et al. Suomen kuntaliitto, 2006.

Ikääntyminen kansainvälisen ja kansallisen toiminnan kohteena. Sosiaali- ja terveysministeriö, Kansainvälisten asiain toimisto, 2003.
Saatavilla: http://pre20031103.stm.fi/kvt/suomi/ikaanrap.htm

Ikääntyvän väestön palvelut syrjäseuduilla (2006). Sisäasiainministeriön julkaisuja 55/2006.

Imeläinen, A., Lehtonen A.,, Sorsa P. (2008) Ikäpoliittinen suunnittelu, vanhustenhuollon palvelurakenne ja palvelujen toteutuminen Itä-Suomen läänissä 2008.

Kirjastolaki 904/1998
Saatavilla: http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904

Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Hki, 2006. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44.
Saatavilla:
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf?lang=fi

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001 - 2004. Hki, 2001. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja nro 2/2001.
Saatavilla:
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinenohjelma_2001.pdf?lang=fi

Laakso, Leena 2009. Palvelua kaikille – Suomen yleisten kirjastojen kotipalvelutoiminnan kartoitus 2008. Turun ammattikorkeakoulu, Kirjasto- ja tietopalveluohjelma. Käsikirjoitus.

Opetus- ja kulttuuripalvelujen monimuotoiset järjestämistavat - selvitys sivistystoimen palvelurakenteesta. Hki : Suomen kuntaliitto, 2005. Saatavilla: http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;60;498;75030;87898;87885;87887&field=FileAttachment&version=2

Peruspalveluohjelma 2009-2012. Valtiovarainministeriön julkaisuja 15 / 2008. Saatavilla: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20080313Perusp/nettimoniste_PPO.pdf

Seniori 2000. Ikääntyvä Suomi uudelle vuosituhannelle. Leif Sonkin et al. Taloustieto, 1999. Sitran julkaisuja 233. Saatavilla: http://www.sitra.fi/Julkaisut/sitra233.pdf

Tie hyvään vanhuuteen. Vanhustenhoidon ja palvelujen linjat vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö, 2006. Selvityksiä 2007:8. Saatavilla: http://www.oamk.fi/sote/hankkeita/aktiivinenvanhuus/suositukset/asiakirjat/selvit2007_8.pdf

LIITTEET

Liite 1

Arkipalvelujen tuottajilla annetut suositukset (mukaeltu Sonkin et al. Ikääntyvä Suomi)

Arkipalvelujen tuottajilla on kasvava merkitys kotona asumisen edistämisessä. Tämä koskee sekä laajasti yhteiskunnassa tarjolla olevia palveluja että erityisesti ikääntyville suunnattuja palveluja. Mm. seuraavat suositukset koskevat arkipalvelujen tuottajia.

- Seuratkaa, miten eri asiakasryhmät käyttävät palvelujanne ja erityisesti, miten seniorit ja vanhukset niitä käyttävät.
- Paneutukaa alueenne ikärakenteen tuleviin muutoksiin ja pohtikaa, miten tämä tulee vaikuttamaan toimintaanne.
- Kehittäkää palvelujanne, tuotevalikoimaanne ja laajemmin palveluideaanne ottaen huomioon muuttuvat seniorimarkkinat.
- Panostakaa tarvittaessa tuotekehittelyyn sekä tuotteiden että palvelujen osalta.
- Tuotteistakaa palvelunne ja tiedottakaa aktiivisesti niistä sekä ikäihmisille että omaisille ja kunnille.
- Markkinoikaa palvelujanne myös itse maksaville ikäihmisille, vaikka olisitte tottunut myymään ne esimerkiksi kunnan kautta asiakkaille.
- Osallistukaa Seniori tapahtumiin, joissa tapaatte asiakkaitanne. Käyttäkää näitä kontakteja tuotekehityksen apuna.
- Poistakaa palvelutilojen mahdolliset liikkumisesteet ja huolehtikaa selkeästä opastuksesta.
- Kehittäkää yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa sellaisia logistiikkaratkaisuja, joiden avulla kirjakasseja, kauppakasseja, lääkkeitä ja palveluja pystytään toimittamaan asiakkaiden koteihin.
- Osallistukaa mahdollisuuksien paikallisten tai seudullisten yritys- ja palveluverkostojen luomiseen, mielellään public private -periaatteen mukaan.

Liite 2

Saavutettavuuden osa-alueet

Fyysinen saavutettavuus

Saavutettavissa tiloissa on miellyttävää ja turvallista liikkua ja toimia, vaikka kulkija käyttäisi kävelykeppiä, pyörätuolia, kuulokojetta tai valkoista keppiä. Saavutettavuus ulottuu koko reitille: on pysäköintiruutuja, tasaisia kulkuväyliä, hyvä valaistus, riittävän suuria hissejä ja WC-tiloja, kulkemista helpottavia apukeinoja ja mukavia levähdyspaikkoja. Taideteokset, muut esineet ja tekstit on sijoitettu siten, että niitä voi katsella eri korkeuksilta. Katsomoissa ja muissa yleisötiloissa on paikkoja myös pyörätuoleille ja istuimia on myös näyttelytiloissa. Akustiset olosuhteet ovat hyvät. Hätäuloskäynnit on suunniteltu myös liikkumis- ja kuuloesteisille hyvin toimiviksi.

Aistienvarainen saavutettavuus

Onko ihmisten erilainen tapa käyttää aistejaan otettu huomioon? Kaikki hyötyvät tiedosta, jota saadaan monien eri aistien avulla. On kiehtovaa koskettaa museoesinettä tai tutustua teatteriesityksen lavastukseen ennen esitystä. Tieto välittyy parhaiten, jos se on tarjolla sekä kuultuna että nähtynä. Selkeät kulkuopasteet ja isokokoiset, taustastaan erottuvat tekstit auttavat kaikkia. Tekniset apuvälineet ovat hyödyksi, esimerkiksi induktiosilmukka kuulokojeen käyttäjälle. Erilaiset tulkkauspalvelut, esimerkiksi kuvaileminen tai viittomakielen tulkkaus auttavat yhtä lailla tekemään palvelusta saavutettavamman.

Tiedollinen saavutettavuus

Tiedollista saavutettavuutta on kaikki ymmärtämisen helpottaminen. Esityksen, näyttelyn tai tapahtuman taustojen selittäminen auttaa kokijaa saamaan aiheesta kokonaiskäsityksen. Kuvitus sekä mahdollisuus kokeilla ja koskettaa tukevat kielen ymmärtämiseen perustuvaa informaatiota. Selkokielen käyttö voi useinkin olla perusteltua. Monikerroksinen tieto tarjoaa jokaiselle jotain, sekä noviisille että asiantuntijalle.

Tiedottamisen saavutettavuus

Tehokas viestintä tavoittaa erilaiset yleisönsä erilaisin keinoin. Viesti saavuttaa kohteensa paremmin, kun kielestä on tehty helppoa seurata ja ymmärtää, ja kun tarjotaan erilaisia kielivaihtoehtoja. Verkkosivustojen tulee olla käytettävissä myös pistekirjoitusta tai äänisyntetisaattoreita käyttäville. Sivustot ja painetut materiaalit tulisi tehdä visuaalisesti selkeiksi, käyttää riittävän suurta kirjasinta ja kontrastia taustan ja kirjaimen välillä. Viestitä myös suoraan erilaisille kohderyhmille. Selvitä, kuinka tavoitat merkitykselliset yhteisöt. Viestintään on tärkeää lisätä myös tieto saavutettavuudesta. Tähän tarkoitukseen voi käyttää myös symboleita: esimerkiksi rakennuksen esteettömyys voidaan ilmaista pyörätuolisymbolilla.

Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus

Kulttuuritarjonnan sisällöissä tulevat esille sosiaaliset ja kulttuuriset näkökohdat. Monenlaisten ala- ja osakulttuurien edustajat, kasvavat etniset vähemmistöt ja erilaisten yhteiskuntaryhmien edustajat saattavat kaivata tarjontaa, joka "tuntuisi omalta". Palvelun tuottajien kannattaa tiedostaa, kenen ja millaisen identiteetin kautta sisältöjä tehdään ja kenen tulkinta esitetään kokoelmissa, näyttelyissä ja tapahtumissa. Tulkinnat ja yhteiskunnalliset rakenteet ovat kulttuurin tuotteita. Herkkyys erilaisille ihmiskokemuksille, havainnoille, ajatuksille ja arvoille on tarpeen. Kulttuurialan työntekijöiden on hyvä ottaa erilaisten yleisöjen edustajia mukaan sisältöjen suunnitteluun.

Taloudellinen saavutettavuus

Taloudellisesti saavutettavat palvelut sisältävät valikoiman eri hintaisia lippuja, tai ajankohtia, jolloin pääsymaksu on alennettu tai pääsy on maksuton. Toimintaesteisten ihmisten avustajilta tai tulkeilta ei tulisi vaatia pääsymaksua. Lisäpalveluiden, myymälän tai kahvilan, tulisi tarjota kohtuuhintaisia tuotteita.

Lähde: Kulttuuria kaikille –palvelu (www.kulttuuriakaikille.info)