

Saija Uusi-Viitala

**Erityisiä asiakkaita kirjastossa**

Miten palvella erityislapsia?

Opinnäytetyö

Kevät 2010

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun ko



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö:	Kulttuurialan yksikkö	
Koulutusohjelma:	Kirjasto- ja tietopalvelun ko	
Tekijä:	Saija Uusi-Viitala	
Työn nimi:	Erityisiä asiakkaita kirjastossa: miten palvella erityislapsia?	
Ohjaaja:	Sari Mäkinen-Laitila	
Vuosi: 2010	Sivumäärä: 57	Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten kirjastot tällä hetkellä palvelevat erityislapsia ja miten palveluja voisi kehittää, että ne vastaisivat paremmin erityislasten tarpeisiin. Ison-Britannian Museums, Libraries and Archive Council:in määrittelemiä saavutettavuuden eri osa-alueita tarkasteltiin kirjaston esteettömyyden, kirjastoaineiston, asiakaspalvelun ja muiden palveluiden kautta, ensin yleisesti ja sitten erityislasten näkökulmasta.

Haastattelututkimus toteutettiin vuoden 2009 loppupuolella ja vuoden 2010 alkupuolella. Tutkimuksessa haastateltiin neljän yleisen kirjaston edustajaa, erityislasten vanhempia ja opettajia sekä muita erityislasten kanssa toimivia ammattilaisia. Tutkimuksessa oli mukana myös erityisryhmien tietotekniikkakeskus Dateron toiminnanjohtaja. Kirjastojen edustajille ja Dateron toiminnanjohtajalle esitetyt kysymykset erosivat joiltain osin muille haastateltaville esitetyistä. Kaikki haastateltavat vastasivat kysymyksiin oman näkökulmansa ja omien kokemuksiansa perusteella.

Haastattelujen tulosten ja lähdekirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että kirjastojen tulisi hankinnoissaan entistä enemmän kiinnittää huomiota selkokirjallisuuteen. Sitä tulee olla kaikissa kirjastoissa saatavilla, kaikille ikäryhmille. Erilaisten teemapäivien ja tempauksien järjestämistä erityislapsille kannatettiin, samoin erikseen järjestettäviä tutustumiskäyntejä. Toiminnallisia satutunteja erityislapsille ehdotettiin. Kirjavinkkausta pidettiin hyvänä keinona saada erityislapset innostumaan kirjallisuudesta. Koulun ja kirjaston yhteistyötä pidettiin tärkeänä. Opasteiden selkeyteen ja johdonmukaisuuteen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Kuvalliset opasteet saivat kannatusta. Onnistuneen kirjastonkäytön edellytyksenä pidettiin asian-tuntevaa ja kärsivällistä kirjastohenkilökuntaa, joka suhtautuu suvaitsevaisesti erityislapsiin.

Avainsanat: kirjastopalvelut, saavutettavuus, erityisryhmät, lapset

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty:	School of Culture and Design
Degree programme:	Library and Information Services
Author/s:	Saija Uusi-Viitala
Title of thesis:	Special patrons in library: how to serve children with special needs?
Supervisor(s):	Sari Mäkinen-Laitila
Year: 2010	Number of pages: 57    Number of appendices: 3

---

The aim of this thesis is to find out how public libraries serve children with special needs and how services could be developed to respond better with their needs. Different aspects of library accessibility defined by Great Britain's Museums, Libraries and Archive Council were regarded via accessibility, library material, patron service and other services first generally and secondly from the perspective of children with special needs.

Interviews were implemented in end of the year 2009 and beginning of the year 2010. Advocates of four public libraries, parents and people who work with children with special needs were interviewed. The executive manager of Datero, datacenter for special groups, were also interviewed. The inquiries to libraries and to Datero were partly different from the inquiry done to the others. All interviewees were answered to the inquiry from their own perspective and experience.

On the basis of the interviews and source books, it can be stated that libraries should increasingly pay attention to plan books when acquiring books. Plan books should be available in all libraries, to every age group. Various theme-days and coups organised in libraries were supported as well as library visits assigned individually to children with special needs. Functional storyhours were suggested. It was stated that book presentations are a good method to children with special needs to become inspired of literature. Collaboration between school and library was considered important. Adverting to plainness and congruity of semaphores was hoped. Semaphores with pictures were supported. Practical and patient staff was considered to be the key to a successful library day to children with special needs.

Keywords: library services, accessibility, special groups, children

## SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ .....	2
THESIS ABSTRACT .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	6
1 JOHDANTO .....	9
1.1 Aiheen valinnan perustelut .....	9
1.2 Tutkimuksen tavoitteet .....	9
1.3 Työn rakenne .....	10
2 SAAVUTETTAVUUS.....	12
2.1 Esteetön ympäristö .....	14
2.2 Aineisto ja sen järjestäminen .....	15
2.3 Asiakaspalvelu .....	17
2.4 Palveluista tiedottaminen ja kirjaston markkinointi .....	21
3 HAASTATTELUTUTKIMUS .....	22
3.1 Haastattelututkimuksen tavoitteet .....	22
3.2 Haastattelututkimuksen kohteet.....	22
3.3 Haastattelututkimuksen menetelmät .....	24
4 TULOSTEN ANALYSOINTI .....	26
4.1 Kirjastot.....	26
4.2 Erityisopettajat .....	33
4.3 Erityisneuvola Silmun henkilökunnan haastattelu .....	37
4.4 Erityislusten vanhemmat.....	39
5 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	45
5.1 Opasteilla ja tilaratkaisuilla selkeyttä.....	45
5.2 Selkokirjatarjontaan parannusta .....	45
5.3 Teemapäiviä ja tutustumiskäyntejä .....	47
5.4 Oma kirjastonhoitaja .....	48
5.5 Datero ry .....	50

6 LOPUKSI.....	52
LÄHTEET .....	54
LIITTEET	

## Käytetyt termit ja lyhenteet

### **ADHD (Attention deficit hyperactivity disorder)**

ADHD on tarkkaavaisuus- ja ylivilkkaushäiriö, johon liittyy oppimisvaikeuksia (Viljamaa 2009, 81-82).

**ADD (Attention deficit disorder)** ADD painottuu ylivilkkaushäiriön sijaan tarkkaavaisuusongelmiin (Viljamaa 2009, 83).

**Autistinen oireyhtymä** Autistinen oireyhtymä on lapsuuden laaja-alainen kehityshäiriö, joka ilmenee poikkeavana sosiaalisena käyttäytymisenä, puutteellisena kommunikointikykyinä, outona rituaalikäyttäytymisenä sekä aistimusten poikkeavuutena (Kerola 2009, 168).

**Dysfasia** Dysfasia on kielenkehityksen erityisvaikeus, johon liittyy puheen tuottamisen, puheen ymmärtämisen ja lukemisen sekä kirjoittamisen vaikeuksia (Kerola 2009, 101).

**Isotekstinen kirja** Isotekstiset kirjat on painettu normaalipainoksia isommalla tekstikoolla, mutta niiden sisältöä ei ole muokattu (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 70).

**Lukitori** Lukitori on Tampereen kaupunginkirjastoon kuuluvan Sampolan kirjaston palvelupiste, jo-

ka palvelee lukemisen, kirjoittamisen, hahmottamisen tai muistin ongelmien kanssa kamppailevia nuoria ja aikuisia. Lukitorilta löytyy tietoa myös eri alojen ammattilaisille, esimerkiksi opettajille. (Sampolan kirjasto: Lukitori 13.5.2009.)

### **Papunet**

Papunet on Kehitysvammaliiton ylläpitämä verkkopalveluyksikkö, jonka tavoitteena on esteettömien verkkopalvelujen avulla mahdollistaa puhe- ja kehitysvammaisten ja selkieltä käyttävien ihmisten osallistuminen (Papunet, [Viitattu 3.5.2010]).

### **PECS –kuvakommunikaatio (Picture Exchange Communication System)**

PECS-kuvakommunikaatio on seitsemänvaiheinen menetelmä, jossa autistista lasta harjaannutetaan kommunikointiin ja vuorovaikutukseen (Papunet, [Viitattu 11.2.2010]).

### **Sadutus**

Sadutuksessa lapset kertovat satua, jonka aikuinen kirjaa ylös sellaisenaan, ilman korjauksia ja parannuksia. Lopuksi satu luetaan ääneen ja lapset voivat halutessaan korjata sitä. (Mäkelä 2002, 36-37.)

### **Selkokirja**

Selkokirja on kirja, joka on muokattu sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Selkokielelle voi muokata jo olemassa olevia

kirjoja tai kirjoittaa ne suoraan selkokielelle.  
(Taneli 2008, 45.)

### **Selkotunnus**

Selkotunnus auttaa selkokiehisen kirjan, lehden, esitteen tai muun sovelluksen tunnistamisessa. Selkokeskuksen selkokirjatyöryhmä myöntää tunnuksen selkokirjoille, muille selkojulkaisuille puolestaan Selkokeskus. Lasten selkokirjoille on oma tunnuksensa, mutta rajan vetäminen niiden ja helppolukuisten lastenkirjojen välille on hankalaa. Tällä hetkellä yleinen periaate on se, että lasten selkokirjat edustavat helppolukuisten kaikista helpointa osaa. (Leskelä & Virtanen 2005, 8.)



# 1 JOHDANTO

## 1.1 Aiheen valinnan perustelut

Erilaisten oppimisvaikeuksien ja kehityshäiriöiden diagnoosit ovat viime vuosina lisääntyneet, ja tämän seurauksena kirjastokin on saamassa uusia asiakkaita erityisvaikeuksien kanssa kamppailevista lapsista ja aikuisista. Yksi tutkimukseni lähtökohdista, Mari Tanelin tutkimus ”Lukiasiakas kirjastossa” tarkastelee aihetta lukihäiriöisten aikuisten kannalta. Sen sijaan erityislasten kirjastonkäytöstä ei ole juurikaan tehty aiempaa tutkimusta. Gyda Skat Nielsenin ja Birgitta Irvallin teoksessa ”Lukihäiriöisten kirjastopalvelut” tosin on pieni maininta myös lukihäiriöisten lasten kirjastopalveluista, mutta aihetta ei ole tarkasteltu kovin syvällisesti.

Koen lasten- ja nuortenkirjastotyön kaikkein läheisimmäksi itselleni, joten aihe tuntui varsin otolliselta tätäkin ajatellen. Lisäksi lähipiirissäni on erityislapsia ja koen tärkeäksi saada myös heidän äänensä kuuluviin kirjastosektorilla. Erityislapset ovat kirjaston asiakkaita siinä missä muutkin, mutta heillä on sellaisia erityistarpeita, joita kaikki kirjastot eivät välttämättä ota huomioon. Nyt kirjastoilla onkin palveluita ja aineistoaan suunnitellessaan ja kehittäessään tilaisuus hyödyntää työssäni esitettyjä ajatuksia. Erityislasten vanhemmat ja erityislasten parissa työskentelevät puolestaan saavat vinkkejä siitä, mitä kirjastoilla on tällä hetkellä ja mahdollisesti tulevaisuudessa tarjota erityislapsille.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Kirjastolaissa määrätään, että yleisten kirjastojen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälisty-

miseen sekä elinikäiseen oppimiseen (Kirjastolaki 4.12.1998/904, viitattu 30.11.2009). Tutkin opinnäytetyössäni sitä, miten hyvin laki toteutuu erityisryhmien, varsinkin erityislasten kohdalla. Toisena tavoitteenani on lisätä kirjastotyöntekijöiden ymmärrystä siitä, millaisia erityislapsset ovat kirjaston asiakkaina sekä esittää ajatuksia, miten kirjaston palveluita ja saavutettavuutta voisi tulevaisuudessa parantaa erityisryhmiä ajatellen. Pyrin esittämään ajatuksia siitä, miten kirjastonkäyttö voitaisiin tehdä erityislapsille mieluisaksi ja kuinka heidät voisi saada parhaiten innostumaan ja kiinnostumaan kirjastosta ja sen palveluista. Lisäksi kerron, mitä kirjasto voisi tehdä, jotta erityislastenkin olisi helpompi sulautua sen tasarvoiseksi asiakkaaksi, jotta voitaisiin luoda aikuisiälle asti kestävä pysyvä asiakkuussuhde.

### 1.3 Työn rakenne

Toteutin työn laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja lähestyn aihetta sekä haastattelujen, että kirjallisuuden avulla. Tärkeimmät kirjalliset lähteeni ovat olleet Mari Tanelin pro gradu-tutkielma ”Lukiasiakas kirjastossa” Gyda Skat Nielsenin & Birgitta Irvallin opas ”Lukihäiriöisten kirjastopalvelut”, Maisa Lovion ja Vuokko Tiiososen teos ”Kirjaston asiakaspalvelu” sekä Opetusministeriön julkaisema ”Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi”. Tanelin teos käsittelee lukiaikuisia kirjaston asiakkaina, mutta siinä esitetyt ajatukset ovat hyvin sovellettavissa myös omaan aiheeseeni. Myös Skat Nielsen ja Irvall ovat teoksessaan perehtyneet lähinnä lukiasiakkaisiin, mutta tämäkin teos palvelee hyvin omaa aihettani.

Kun jatkossa käytän termiä *erityislapsi* tai *erityislapsset*, tarkoitan lukivaikeudesta, ylivilkkaudesta, kielen kehityksestä, autismin kirjosta ja keskittymisvaikeuksista kärsiviä alakouluikäisiä lapsia. Valitsin tutkimukseeni nämä ryhmät, koska haastattemieni vanhempien lapsilla on joku tai joitain näistä ongelmista. Lisäksi suurin osa haastattemieni vanhempieni lapsista on alakouluikäisiä, joten rajaus oli

helppo tehdä. Yleensä juuri tuossa iässä opitaan niin koulun kuin kodinkin toimesta käyttämään kirjastoa aktiivisesti.

Aluksi selvitän, mitä tutkimuksessa käyttämäni keskeiset käsitteet tarkoittavat tai mitä niillä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan. Toinen pääluke avaa saavutettavuuden käsitettä ja sen eri osa-alueita, joita on tarkasteltu kirjaston esteettömyyden, aineiston ja palveluiden näkökulmasta, ensin yleisesti erityisryhmien ja sitten erityislasten kannalta.

Kolmas luku avaa haastattelututkimuksen tavoitteita, kohteita sekä tutkimusmenetelmiä. Seuraavassa luvussa analysoin haastattelujen tuloksia yksityiskohtaisesti edellä mainitsemieni kirjaston eri osa-alueiden pohjalta. Vanhempien vastaukset on kirjattu niin kuin he ovat omien lastensa ja asuinpaikkakuntiansa kirjastojen kohdalla asiat kokeneet, ei siis kaikkia erityislapsia ja kirjastoja yleisesti ajatellen. Opettajien ja muiden ammattilaisten vastaukset on niin ikään kirjattu omakohtaisten kokemusten perusteella. Viimeisessä luvussa esitän tulosten yhteenvedon perusteella johtopäätöksen sille, mihin asioihin kirjastojen tulisi tulevaisuudessa kiinnittää eniten huomiota, että ne palvelisivat tasa-arvoisesti myös erityislapsia.

## 2 SAAVUTETTAVUUS

Saavutettavuus kulttuuripalvelujen yhteydessä on melko tuore käsite Suomessa. Se vakiintui käyttöön vasta 2000-luvulla ja sen rinnalla on usein käytetty termiä esteettömyys. Valtion taidemuseossa vuosituhannen vaihteessa toteutetussa Saavutettavuus-projektissa päädyttiin siihen, että saavutettavuus on laajempi käsite kuin esteettömyys, ja sillä voidaan viitata laajemmin saavutettavuuden eri osaluokkiin. Esteettömyys puolestaan tarkoittaisi fyysistä saavutettavuutta. Nämä asiantuntijaryhmän päätelmät ovat johtaneet siihen, miten termit ovat vakiintuneet käyttöön kulttuuripalvelujen yhteydessä. Fyysisen ympäristön lisäksi kulttuuripalvelujen tulisi siis kiinnittää huomiota myös muiden sisältöjensä ja toimintojensa toteutustapoihin ja niiden saavutettavuuteen. (Kulttuuria kaikille –työryhmä 2002, 15.)

Saavutettavuus on sitä, että kaikilla ihmisryhmillä on mahdollisuus osallistua ja saada elämyksiä riippumatta siitä, millaisia ominaisuuksia heillä on. Saavutettavuus on sitä, että kaikki ihmisryhmät voivat käyttää palveluita mahdollisimman helposti ja esteettömästi. Saavutettavuus on sitä, että kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti, eikä ketään syrjitä. Myönteinen erityiskohtelu tulee kuitenkin kysymykseen vähemmistö- ja erityisryhmien kohdalla, että ryhmien tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuu. (Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus 2006, 7.)

Kirjastojen tulee kiinnittää huomiota saavutettavuuteensa, jotta Kirjastolaki toteutuisi niissä parhaalla mahdollisella tavalla. Ison-Britannian Museums, Libraries and Archive Council on jakanut määritelmän ”saavutettavuus” moneen erilaiseen osatekijään. Olen poiminut näistä osatekijöistä oman tutkimukseni kannalta merkittäviä, Opetusministeriön Kulttuuria kaikille –työryhmänkin (2002, 15) hyödyntämiä määritelmiä, joita olen ajatellut nimenomaan kirjaston kannalta :

1. **Fyysinen saavutettavuus** tarkoittaa sitä, että kirjastossa on tasaiset kulkumahdollisuudet ja mahdollisimman esteettömät ja väljät tilat.
2. **Saavutettavuus eri aistien avulla.** Kirjaston tulee palveluita kehittäessään huomioida myös eri aistivammaiset, esimerkiksi näkö- ja kuulovammaiset. Monipuolisista aistimahdollisuuksista hyötyvät kaikki asiakkaat.
3. **Tiedollisella saavutettavuudella** pyritään helpottamaan asioiden ymmärtämistä. Kirjastossa vaikkapa tiedotusmateriaalin, esimerkiksi esitteiden, saatavuus selkokielisenä.
4. **Tiedottamisen saavutettavuudella** tarkoitetaan palveluista tiedottamista selkeästi. Esimerkiksi kirjaston esitteiden ja kotisivujen tulisi olla visuaalisesti ja kielellisesti selkeät.
5. **Asenteellisella saavutettavuudella** voidaan voittaa monia esteitä, jos toiminnan suunnittelijat ja toteuttajat ovat valveutuneita ja heidän asenteensa huomioi kaikki mahdolliset kirjaston käyttäjäryhmät.
6. **Sosiaalisella ja 7. Kulttuurisella saavutettavuudella** puolestaan tarkoitetaan toiminnan sisältöä. Kirjastossa vaikkapa erityisryhmille suunnatun kirjastoaineiston tarjoaminen ja satutuntien tai teemapäivien järjestäminen erityislapsille, heidän omat tarpeensa huomioiden.

Olen tarkastellut kirjaston saavutettavuutta erityislapsille esteettömyyden, aineiston ja palveluiden näkökulmasta. Seuraavissa alaluvuissa peilaan näitä kolmea näkökulmaa yllä esiteltyihin saavutettavuuden eri osa-alueisiin.

## 2.1 Esteetön ympäristö

Jos kirjasto ei ole asiakkaalle luontainen toimintaympäristö, on tärkeää että puitteet ovat miellyttävät, jotta asiakkuussuhde säilyy jatkossakin (Taneli 2008, 49). Jotta fyysinen saavutettavuus toteutuisi kirjastossa, tulee sisätilojen olla mahdollisimman esteettömät ja väljät ja siellä liikkumisen tulee olla mahdollisimman helppoa. Taneli viittaa Karen McAulayn teokseen ”Studying with special needs. Some personal narratives” ja Elisabet Svenssonin ”Museo kaikille” –teokseen sanoessaan, että viihtyisyyden kannalta tärkeitä osatekijöitä ovat muun muassa valoisuus, tilantuntu ja hyvä ääniympäristö. (Taneli 2008, 50, McAulayn 2005, 489 ja Svenssonin 2003, 59 mukaan.) Heidi Roininen kirjoittaa Sampolan kirjaston Luki-tori-raportissaan (2005, 12), että lukiasiakkaalle kirjasto voi olla ongelmallinen paikka, jos kirjahyllyt ja sisustus ovat kaikkialla samanlaisia, tilat ahtaita ja pääsisäänkäynti ja kulkusuunnat vaikeasti havaittavissa eri suunnista. Tämä on helposti sovellettavissa myös muihin erityisasiakkaisiin, sillä useissa erityisvaikeuksissa on tärkeää, että asiat ovat selkeästi ja helposti saavutettavissa. Opasteista huolimatta monet ihmiset haluavat asioida suoraan henkilökunnan kanssa, sen sijaan että yrittäisivät itse löytää tiettyä palvelua tai aineistoa. Gyda Skat Nielsen ja Birgitta Irvall neuvovatkin ”Esteetön kirjasto” –oppaassaan (2006, 4), että palvelutiskin tulisi olla mahdollisimman lähellä sisäänkäyntiä ja hyvin erottuva.

Tiedollinen saavutettavuus ja saavutettavuus eri aistien avulla otetaan huomioon, kun mietitään kirjaston opastusta. Svensson on esittänyt, että kirjaston sisääntulon läheisyydessä tulisi sijaita suunnistamista helpottava opastaulu tai rakennuksen pienoismalli. Helposti ymmärrettävät symbolit opasteissa auttavat asiakasta löytämään oikean palvelun ja aineiston. Opasteissa voi käyttää myös lyhyiden sanojen ja symbolien yhdistelmää. Kartat ja ääniopasteet voisivat myös olla yksi ratkaisu helpottamaan erityisryhmien suoriutumista kirjastossa, karttapiirros voisi olla esimerkiksi kirjaston nettisivuilla, jolloin asiakas pystyy tutustumaan siihen etukäteen. (Taneli, 49-50.)

Kirjastoissa tulee kiinnittää huomiota myös lastenosaston esteettömyyteen ja selkeyteen. Selkeät opasteet ja vaikka väri- tai muunlainen opastava viiva voisi johtaa erityislapsset lastenosastolle. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 4.)

## **2.2 Aineisto ja sen järjestäminen**

Sosiaalinen saavutettavuus toteutuu kirjastoaineiston kohdalla. Jos kirjastossa ei ole saatavilla erityisryhmille sopivaa materiaalia, on heidän tuskin mitään mieltä asioida koko kirjastossa. Opetusministeriö myöntää yleisille kirjastoille vähälevikkisen laatukirjallisuuden ostotukea, jolla kirjastojen on mahdollista hankkia kokoelmiinsa erityisaineistoa, selkokirjoja ja isotekstisiä kirjoja. Kun kirjastoilla ostotuen avulla on paremmat mahdollisuudet hankkia selkoaineistoa, menekki ja kysyntäkin lisääntyy. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 28.) Tämän vuoksi onkin tärkeää, että näitä tukia maksetaan kirjastoille jatkossakin, että se voi paremmin palvella myös erityisryhmiä.

On tärkeää, että kirjastossa on mahdollisuuksien mukaan tarjolla myös sanomalehtiä ja aikakauslehtiä, joita erityisryhmätkin pystyvät lukemaan. Koska tutkimukseni keskittyy ensisijaisesti erityislapsiin, olen kuitenkin rajannut lehdet pois, sillä ne eivät vielä ole välttämättä alakouluikäisille kovin ajankohtaisia.

Erytisopettaja Teresia Volotinen (2002, 3, 23-24) kirjoittaa toimittamassaan ”Selkis – nyt lukemaan!” teoksessa, että lasten selkokirjojen saatavuuteen ja löydettävyyteen on tehtävä parannuksia. Ne tuovat lukemisen iloa paitsi kohderyhmälleen erityisvaikeuksista ja oppimisvaikeuksista kärsiville lapsille, myös ihan tavallisille lapsille. Liian vaikea kirja vie lukuhalu tykkänään niiltä, joilla on lukemisen kanssa ongelmia ja siksi onkin ensiarvoisen tärkeää, että lasten ja nuorten selkokirjoja hankittaisiin entistä enemmän kouluihin erityislapsien oppimisen tueksi, avuksi ja iloksi. Kun tarjolla on monipuolista luettavaa jokaiselle yksilöllisesti, taitojen ja mieltymysten mukaan, on lukeminen moninkertaisesti mielekkäämpää.

Myös kirjastojen, joiden kokoelmissa ei ainakaan vielä ole riittävästi selkoaineistoa, tulisi tarttua tähän Volotisen ehdotukseen ja hankintoja tehdessään miettiä, mitä he voisivat osaltaan tehdä erityislasten lukemiseen innostamiseksi. Toteutuko kirjastolain sanelemat ”*yhtäläiset mahdollisuudet sivistyksen, kirjallisuuden ja taiteen harrastamiseen*” ja Unicefin Lapsen oikeuksien julistuksen periaate 7 ”*Lapsella on oikeus saada koulutusta, joka edistää hänen yleissivistystään ja suo jokaiselle yhtäläisen mahdollisuuden kehittää kykyjään, yksilöllistä arvostelukykyään sekä moraalista ja sosiaalista vastuuntuntoaan tullakseen hyödylliseksi yhteiskunnan jäseneksi.*” silloin, jos selkoaineistoa karsitaan ja jätetään hankkimatta koska ”sille ei ole riittävästi kysyntää”?

Kirjastonhoitaja Maija Korhonen viittaakin Selkis- nyt lukemaan! –teoksen artikkelissa ”Selkoa kirjastoista lapsille ja nuorille” (Korhonen 2006, 34-38) yllä olevaan, Lapsen oikeuksien julistuksen periaatteeseen numero 7. Korhonen kirjoittaa, että yleisten kirjastojen tehtävä on tukea yleissivistystä ja auttaa pääsemään tiedon ja kulttuurin lähteille. Jotta kirjastolaki ja Lapsen oikeuksien seitsemäs periaate toteutuisi, on otettava huomioon myös lasten erilaisuus. Kirjaston on annettava osaltaan tukensa erityisvaikeuksista kärsiville lapsille.

Erityislapset hyötyvät myös äänikirjoista. Äänimuotoon tallennettu kirja mahdollistaa kirjoista nauttimisen elämyksen niillekin, joille tavallisen tekstin lukeminen tuottaa vaikeuksia. (Taneli 2008, 45.) Äänikirjat eivät palvele pelkästään lukemisesteisiä, sillä niiden suosio on noussut kaikkien suomalaisten keskuudessa. Tulevaisuus näyttää valoisalta, sillä kysyntä ja tarjonta ruokkivat toisiaan. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 80.) Joissain äänikirjoissa teksti on luettu 2-3 kertaa eri nopeuksilla. Juuri tämmöisistä äänikirjoista on hyötyä lapsille, jotka eivät pysty lukemaan joidenkin äänikirjojen mukana seuraava painettua tekstiä normaalissa tahdissa. Kun lapsi kokee lukemisen iloa äänikirjoja kuuntelemalla, hän myös työskentelee ahkerammin parantaakseen lukutaitoaan. (Skat Nielsen ja Irvall 2002, 10-12.)



Erityisryhmiä ajatellen on tärkeää, että varsinkin heille suunnattu aineisto on kirjastossa sijoitettu helposti löydettäväksi ja selkein opastein. Jo vuoden 1980-lopulla Opetusministeriön selkotyöryhmä onkin antanut kirjastoille suosituksen, että selkokirjat tulisi sijoittaa omaan, helposti löydettävään hyllyynsä. Näin myös kirjaston henkilökunta pysyy ajan tasalla siitä, millaista selkoaineistoa kirjastossa on saatavilla. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 28.) Parasta olisi, jos erityisaineisto olisi sijoitettu siten, että sen voi havaita helposti jo kirjastoon tullessaan (Skat Nielsen & Irvall 2002, 11).

### **2.3 Asiakaspalvelu**

Kirjastotyöntekijöiden suhtautuminen erityisryhmiin on ratkaiseva tekijä, jotta asenteellinen saavutettavuus toteutuisi kirjastoissa. Erityislapsiin tottumattomien ja heidän erityistarpeistaan tietämättömien suhtautuminen heihin voi olla vaikeaa ja molemmin puolin hämmentävääkin. Palveluammateissa joutuu kuitenkin päivittäin tekemisiin erilaisten ihmisten kanssa, niin myös kirjastoissa. Monesti erityislasten vamma ei edes näy ulospäin mitenkään, joten poikkeuksellisella tavalla käyttäytyvä lapsi saattaa herättää ihmetystä niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin keskuudessa. Maisa Lovion ja Vuokko Tiihosen teos ”Kirjaston asiakaspalvelu” on opas hyvään asiakaspalveluun. Tässä luvussa olen selostanut hyvän asiakaspalvelun periaatteita Lovion ja Tiihosen teoksen pohjalta ja lopuksi tarkastellut asiaa erityisryhmien kannalta muun muassa Gyda Skat Nielsenin ja Birgitta Irvallin ohjeistukseen nojaten.

Kirjastossa asiakaspalvelulla on suuri merkitys muulle toiminnalle. Kirjastojen tulee pyrkiä siihen, että ne palvelevat asiakasta mahdollisimman hyvin. Haasteellista työstä tekee se, että kirjastolla on niin laaja asiakaskunta. Asiakkaan tarpeita on kunnioitettava ja kirjasto tarvitseekin työntekijöitä, jotka ovat osaavia, motivoituneita ja palveluhenkisiä. (Lovio & Tiihonen 2005, 9.) Hyvässä asiakaspalvelussa otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakas ei välttämättä tunne kaikkia kirjaston palveluja, eikä näin ollen osaa niitä edes pyytää, joten kirjaston tulisi aktiivisesti tiedot-

taa kaikista tarjoamistaan palveluista. Lovio ja Tiihonen esittelevät teoksessaan käsitteen *asiakassuuntautuneisuus*, joka tarkoittaa muun muassa sitä, että kirjaston ja sen henkilöstön toiminta- ja ajattelutavan tulisi perustua asiakkaiden tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin. Asiakkaiden toiveet ja ajatukset tulisi huomioida kun suunnitellaan esimerkiksi aineiston hankintaa tai kirjaston aukioloaikoja. Lisäksi sen sijaan, että tarjotaan palveluja, jotka sopivat kirjaston käyttäjille keskimäärin, tulisi pikemminkin ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet. (Lovio & Tiihonen 2005, 22-24.)

Kirjastolla on laaja asiakaskunta ja siksi erilaisten palvelutarpeiden ja toiveiden huomioonottaminen on haasteellista. Kirjasto- ja tietopalveluita kehittäessä täytyy tuntea eri käyttäjäryhmät ja heidän kirjastonkäyttötottumuksensa. Erilaiset asiakastarpeet tulee tunnistaa. Kirjastojen tulisi pohtia, pystytäänkö eri asiakasryhmiä palvelemaan tehokkaasti jo olemassa olevilla keinoilla ja miten toimintaa voisi kehittää vastaamaan paremmin erilaisten asiakasryhmien tarpeita ja odotuksia. Kirjastossa kaikkien ihmisryhmien edustajat ovat samanarvoisia, eikä yhteiskunnallisen aseman tai muiden tekijöiden saa antaa vaikuttaa siihen, millaista palvelua he saavat. (Lovio & Tiihonen 2005, 21-31.)

Lovio ja Tiihonen ovat soveltaneet Maslowin tarvehierarkiaa kirjastotyön näkökulmaan.



(Kuluttajavirasto, [viitattu

27.4.2010]).

Ensimmäisenä sosiaalisten tarpeiden asteikossa on turvallisuuden tarve, joka ilmenee kirjastossa esimerkiksi siten, että uusi asiakas etsii mahdollisesti henkilöä, jolta pyytää neuvoa tai etsii muita opasteita. On pitkälti kirjastotyöntekijöiden varassa, miten asiakas otetaan vastaan ja miten hänen turvallisuuden tarvettaan tuetaan. Asiaan vaikuttavat niin sisääntulo, palveluympäristö kuin se kenet asiakas ensimmäisenä kohtaa. Kun asiakas saa asiantuntevaa ja sujuvaa palautetta, hän tietää, että häntä osataan palvella ja auttaa tarvittaessa. Itsestään selvää on, että asiakaspalvelija toimii hienotunteisesti ja luottamuksellisesti, jokaisen asiakaspalvelijan tulee muistaa vaitiolovelvollisuus. Sosiaalisen yhdessäolon tarvetta voidaan soveltaa siihen ajatukseen, että osa asiakkaista vaatii saada henkilökohtaista palautetta ja osa puolestaan haluaa asioida kirjastossa yksin ja rauhassa. Hyvä asiakaspalvelija osaa ottaa molemmat ryhmät huomioon. Arvostuksen ja suoriutumisen tarpeet tulevat ilmi jo siinä vaiheessa, kun asiakas tullaan huomatuksi hänen astuessa sisälle kirjastoon. Jos asiakas joutuu odottelemaan vuoroaan pitkään, hyvä asiakaspalvelija selittää ja pahoittelee tilannetta. Hän osaa hoitaa hienotunteisesti myös tilanteet, jotka johtuvat asiakkaan tekemästä virheestä tai väärinkäsityksestä. Itsensä kehittämisen tai älykkään toiminnan tarvetta sovelletaan kaikkiin edellä mainittuihin, hyvän asiakaspalvelun kriteereihin ja toimenpiteisiin. Asiakasta pyritään palvelemaan näiden toimien mukaan. Kirjaston kokoelman tulee olla mo-

nipuolista ja ajantasaista ja vastata mahdollisimman monen asiakasryhmän tarpeita. Asiakkaalle tulee tiedottaa kaikista kirjaston palveluista, esimerkiksi kaukolainoista ja kirjastokimpoista. Hänellä tulee olla mahdollisuus oleilla viihtyisässä ja rauhallisessa kirjastoympäristössä, vaikka ei lainaisi mitään tai asioisi muuten mitenkään. Kirjaston sijainnissa ja aukioloajoissa tulee ottaa huomioon, että kaikkien käyttäjäryhmien on helppo tulla kirjastoon ja käyttää sen palveluja monipuolisesti hyväkseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 41-43.)

Asiakaspalvelijan tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ystävällisyys ja kohteliaisuus. Tämän lisäksi asiakaspalvelijalla tulee tietysti olla asiantuntemusta, johon kuuluu kokonaisvaltainen palvelu, työprosessiin sisältyvien työtehtävien hallitseminen ja asiakkaiden erilaisten tarpeiden ymmärtäminen. Missään tapauksessa asiakaspalvelija ei kuitenkaan saa asettua asiakkaan yläpuolelle, vaan yrittää ajatella, että viime kädessä asiakas itse tietää parhaiten mitä tarvitsee. (Lovio & Tiihonen 2005, 35-56.)

Lovion ja Tiihosen esittämien ajatusten mukaan kiteytettynä voisi sanoa, että kirjastotyöntekijän tärkeimmät ominaisuudet asiakaspalvelijana ovat ystävällisyys, kohteliaisuus, asiantuntevuus, hienotunteisuus, luotettavuus ja palveluhenkisyys.

Skat Nielsenin ja Irvall (2002, 9) sanovat, että erilaisista oppimisvaikeuksista kärsiville kirjastonkäyttö voi olla vaikeaa ja jopa vastenmielistä. Onkin tärkeää, että kirjastohenkilökunta omalla asennoitumisellaan ja panostuksellaan vaikuttaa siihen, että erityisryhmienkin edustajat tuntuivat itsensä tervetulleiksi kirjastoon. Ammattitaitoinen ja oikean asenteen omaava henkilökunta tiedostaa erityisryhmien tarpeet ja että he eivät välttämättä löydä haluamaansa aineistoa ilman apua. Palvelualltius, tai palveluvalppaus, onkin yksi hyvän asiakaspalvelun tärkeimpiä ominaisuuksia. Täytyy kuitenkin muistaa, että kaikki asiakkaat eivät halua luoda kontaktia henkilökuntaan vaan toimia itsenäisesti. Hyvä asiakaspalvelija ottaa myös tämän huomioon. (Lovio & Tiihonen 2005, 35.)

Mari Taneli lainaa teoksessaan Karen McAuleyn käyttämiä sanoja. Niiden mukaan on tärkeää, että asiakkaat tuntuivat olevansa tervetulleita kirjastoon ja kokisivat, että heitä rohkaistaan käyttämään kirjastoa. (Taneli 2008, 40.)

Henkilökunta, joka on hyvin koulutettu, mutta jolla on vapaus olla luova ja joustava, lisää kirjaston saavutettavuutta enemmän kuin tekniset ratkaisut. Joustavuus sääntöjen noudattamisessa, esimerkiksi laina-ajoissa ja myöhästymismaksuissa, voi olla tarpeen silloin kun asiakkaalla on erityistarpeita. (Delin 2004, 9-10.)

Skat Nielsen ja Irvall korostavat miten tärkeää on, että varsinkin lastenosastojen henkilökunnalla on vankka tietämys kielellisen kehityksen ongelmista ja eri lukijatasoille soveltuvasta aineistosta. (Skat Nielsen ja Irvall 2002, 10.)

#### **2.4 Palveluista tiedottaminen ja kirjaston markkinointi**

Tiedottamisen saavutettavuus toteutuu silloin, kun kirjaston palveluista tiedotettaessa otetaan huomioon myös erityisryhmät. Erityisryhmille tiedottaminen kirjaston palveluista voi tosin olla pulmallista, sillä he eivät välttämättä seuraa sanomalehtiä tai lue painettuja tiedotteita. Perheenjäsenten ja muiden läheisten tärkeys tiedon välittämisessä onkin merkittävä. Hyvä väylä tiedottamiseen ovat erityisryhmien vertaistukiryhmät ja yhdistykset. Kirjasto voi myös mainostaa palveluitaan vaikkapa paikallisradiossa tai televisiossa. (Roininen 2005, 12-43.)

Kirjaston kaiken tiedotusmateriaalin tulee olla laadittu myös selkokielelle ja sitä pitää löytyä myös muilta julkisilta paikoilta, jotta se saavuttaa nekin asiakkaat, jotka eivät vielä koskaan ole käyttäneet kirjastoa (Skat Nielsen & Irvall 2002, 15). Erillinen linkki kirjaston kotisivujen selkokieliseen versioon, opastetut kierrokset erityisryhmille ja erilaiset kampanjat yhteistyössä eri yhdistysten kanssa ovat myös suotavia. Tämä on hyvää mainosta myös kirjastolle itselleen, kun se pyrkii näin levittämään ihmisille tietoa erityisryhmistä. (Skat Nielsen & Irvall 2006, 13; Skat Nielsen & Irvall 2002, 15.)

### **3 HAASTATTELUTUTKIMUS**

Edellisessä luvussa olen tarkastellut aihettani muun muassa teoriakirjallisuuden pohjalta. Tässä luvussa puolestaan selvitän tutkimustyöni käytännön osuuden, haastattelututkimuksen, tavoitteita, kohteita ja tutkimusmenetelmiä. Seuraavassa luvussa perehdytään tarkemmin haastattelututkimuksen tuloksiin, joita käyn läpi jo aiemmin esiin tulleiden, kirjaston eri osa-alueiden pohjalta.

#### **3.1 Haastattelututkimuksen tavoitteet**

Halusin tietää, miten saavutettavuuden eri osa-alueet toteutuvat kirjastoissa. Tavoitteenani oli saada kirjastojen edustajilta mahdollisimman kattava kuva siitä, miten kirjastoissa huomioidaan erityisryhmät ja mihin puutteisiin tulisi kiinnittää huomiota. Toisenlaisen näkökulman asioihin antoivat erityislasten vanhemmat, opettajat ja muut ammattilaiset. Tavoitteenani oli selvittää, millaista erityisaineistoa kirjastoilla on kokoelmissaan ja millaista aineistoa niissä toivottaisiin olevan tai toivottaisiin olevan enemmän. Lisäksi olen kysynyt sitä, miten erityisaineisto on sijoitettu kirjastossa tai miten sen toivottaisiin sijoittuneen. Olin myös kiinnostunut tietämään, millaisesta aineistosta on eniten hyötyä juuri erityislapsille, sekä millaisia palveluja ja toimintaa kirjastot tällä hetkellä tarjoavat erityislapsille ja millaista toimintaa niiden toivottaisiin tarjoavan enemmän.

#### **3.2 Haastattelututkimuksen kohteet**

Tutkimusta varten haastattelin Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston ja Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lasten- ja nuortenosastojen johtajia, Kurikan kaupunginkirjaston lasten- ja nuorten osastosta vastaavaa erikoiskirjas-

tonhoitajaa ja Kauhajoen kaupunginkirjastosta haastattelin kahta kirjastonhoitajaa. Kirjastojen edustajista käytän jatkossa lyhenteitä K1-K5.

Seinäjoen kaupunginkirjaston valinta tutkimukseen oli selvä jo pelkästään sen takia, että opiskelupaikkakuntani on Seinäjoki ja kirjasto on tullut tutuksi reilun kolmen opiskelijavuoden aikana. Lisäksi Seinäjoelle on rakenteilla uusi kirjastorakennus ja se on maakunnan keskuskirjasto. Tutkimus tuntui otolliselta nämä seikat huomioon ottaen, sillä Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto voisi palveluitaan miettiessään olla edelläkävijä tutkimuksessani esitettyjen kehitysehdotusten suhteen.

Kurikan kaupunginkirjaston valitsin työhöni siksi, että suoritin siellä puolen vuoden työharjoitteluni. Kauhajoen kaupunginkirjasto puolestaan kokonsa ja etäisyytensä vuoksi sopi hyvin tutkimukseeni. Molemmat kirjastot kuuluvat Suupohjan alueella toimivaan Krannit-kirjastokimppaan ja kaupungit ovat asukasluvultaan alueen suurimpia. Joten jos Seinäjoen kirjasto voi olla edelläkävijä koko Etelä-Pohjanmaan alueella, voisivat Kurikka ja Kauhajoki näyttää esimerkkiä Suupohjassa.

Vaasan kaupunginkirjasto valikoitui mukaan kahdestakin syystä; se on lähialueen suurin kirjasto ja sen asiakaskunta koostuu sekä suomen- että ruotsinkielisistä, jolloin tutkimuksen tuloksia voi tarkastella myös ruotsinkielisten erityislusten kannalta.

Koska tutkimukseni keskittyy nimenomaan alakouluikäisiin erityislapsiin, totesin, että paras näkökulma heidän puolestaan vastaamaan ovat lasten vanhemmat. Haastattelin kolmea erityislapsen äitiä, joista kaksi valitsin omasta lähipiiristäni ja yksi löytyi lähipiirin kautta. Heidän lapsillaan on todettu erilaisia diagnooseja. Lapsilla on diagnosoitu dysfasia, autismi, add, adhd ja lukihäiriö. Suurin osa haastattelemieni äitien lapsista olivat iältään 9-11-vuotiaita, mutta joukossa oli myös yksi jo täysi-ikäistynyt. Haastattelemistani vanhemmista osa on tutkimuksessa mukana olevien kirjastojen asiakkaita, mutta joukossa on myös muiden, tutkimukseni ulko-

puolella olevien kirjastojen asiakkaita. Vanhemmista käytän jatkossa lyhenteitä V1-V3.

Lisäksi haastattelin myös kolmea alakoulun erityisopettajaa, joista yksi on Kurikan kaupunginkirjaston ja yksi sen lähikirjaston Jurvan kirjaston asiakas. Yksi on käyttänyt jonkin verran Kauhajoen kaupunginkirjastoa, koska hänen työpaikkansa on Kauhajoella. Erityisopettajista käytän jatkossa lyhenteitä E1-E3.

Haastattelin myös Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymän, erityisneuvola Silmun psykologia Liisa Selkämaata, kuntoutussuunnittelija Kristiina Keppoa ja puheterapeutti Niina Ahoa sekä erityisryhmien tietotekniikkakeskus Datero:n toiminnanjohtaja Marja-Sisko Palonevaa.

He kaikki ovat päivittäin tekemisissä erityislasten kanssa ja tietävät ja tunnistavat näiden tarpeet.

### **3.3 Haastattelututkimuksen menetelmät**

Olen toteuttanut haastattelututkimuksen kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivinen tutkimus olisi kenties ollut parempi siinä tapauksessa, että olisin tutkinut asiaa vain kirjastojen kannalta, mutta koska halusin mukaan myös vanhempien ja alan ammattilaisten mielipiteet, oli tämä vaihtoehto parempi. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, eikä satunnaisotoksella. Kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja pyritään ymmärtämään sitä. Pyritään selvittämään ilmiön merkitys ja tarkoitus. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 151-157)

Olin yhteydessä haastateltaviin aluksi sähköpostitse, mutta varsinaisen haastattelun toteutin tapaamalla jokaisen haastateltavan henkilökohtaisesti heidän kotonaan, työpaikoillaan tai muussa sovitussa paikassa. Mietin valmiiksi kysymykset, jotka olivat pääosin samoja kaikille haastateltaville. Haastattelutilanteessa muok-



kasin niiden muotoa ja lähestymistapaa haastateltavien näkökulmasta riippuen. Kirjastojen edustajilta kysyin kysymykset heidän näkökulmastaan, opettajilta koulun näkökulmasta ja vanhemmilta vanhempien näkökulmasta. Kirjastojen edustajille esittämäni kysymykset koskivat pääasiassa sitä, miten kirjastot tällä hetkellä palvelevat erityislapsia ja millaista aineistoa niillä on heille tarjota. Esitin kysymyksiä myös siitä, millä osa-alueilla olisi parantamisen varaa. Erityislasten opettajille, vanhemmille ja muille alalla toimiville ammattilaisille kokoamani kysymykset koskivat edellisten lisäksi sitä, millä asioilla kirjastossa on merkitystä erityislapsille. Haastattelut tallensin nauhurille, josta purin ne Wordiin ja kirjoitin puhtaaksi. Haastattelujen tulosten perusteella kokosin viimeiseen lukuun johtopäätöksiä ja pohdintaa sille, mihin kirjaston tulee kiinnittää huomiota, jotta se voisi palvella erityislapsia tasavertaisena asiakkaanaan.

## 4 TULOSTEN ANALYSOINTI

### 4.1 Kirjastot

K1: Seinäjoen kaupunginkirjasto

K2 ja K3, Kauhajoen kaupunginkirjasto

K4, Vaasan kaupunginkirjasto

K5, Kurikan kaupunginkirjasto

### Esteettömyys

Kaikissa tutkimuksessani mukana olleissa kirjastoissa oltiin sitä mieltä, että opasteet ovat yksi näitten kirjastojen suurimmista saavutettavuuden ongelmista. Opasteisiin kaivattiin lisää selkeyttä ja johdonmukaisuutta. Seinäjoen kaupunginkirjaston uutta kirjastorakennusta suunniteltaessa on kiinnitetty huomiota uusiin, isompiin ja selkeimpiin opasteisiin. Se, millaiset opasteet tulevat lopulta olemaan nähdään tulevaisuudessa, mutta kuvalliset opasteet lastenosastolle voisivat olla yksi vaihtoehto. (K1.) Myös muissa haastattelemissani kirjastoissa suhtauduttiin positiivisesti kuvallisten opasteiden käyttöön. Kauhajoen kaupunginkirjastossa niiden käyttö ei kuitenkaan välttämättä ajaisi asiaansa tilojen joustamattomuuden vuoksi (K2 & K3).

Ne kuvalliset opasteet vois kyllä herättää sellasta mielenkiintoa ja kiinnostusta asioihin.

Seinäjoen kaupunginkirjaston tilat ovat tällä hetkellä todella ahtaat, mutta uuden kirjastorakennuksen myötä tilojen suunnitteluun on kiinnitetty uudella tavalla huo-

miota. Lasten- ja nuortenosastojenkin tilat ja ympäristö tulevat olemaan huomattavasti nykyistä tilavammat ja viihtyisämmät. (K1.) Kauhajoen kaupunginkirjaston suurin puute on raskas ja kapea ulko-ovi. Pyörätuolilla kulkeminen ovesta on lähes mahdotonta ilman apukäsiä, ja siksi toiveissa olisikin saada kirjastoon sähköovi, jolloin sisäänpääsy kirjastoon olisi kaikilta osin helpompaa. Palvelutiski sen sijaan on Kauhajoen kaupunginkirjastossa säädettävä, mikä helpottaa esimerkiksi lapsiasiakkaiden kirjastonkäyttöä. (K2 & K3.)

Onhan se varmaan lapsistakin kiva, kun ne näkee sen kirjastotädin kasvot sieltä tiskin takaa.

Vaasan kaupunginkirjastossa liikkuminen monessa kerroksessa on kätevää hissien avulla (K4). Lastenosastoa miettiessään haastateltava pohtii hiljattain hankitun, uuden lainausautomaatin korkeuden sopivuutta lapsille. Koska monessa kirjastossa lainaus keskittyy pääasiassa lainausautomaateille, olisi hyvä jos ainakin lastenosaston automaattit olisivat hieman matalampia. Vaasassa korkeampaan versioon päädyttiin kuitenkin siitä syystä, että valtaosa lainaajista on aikuisia, lasten vanhempia ja suurin osa lapsistakin yltää automaatille. Lisäksi lastenosastolla voi lainauksen suorittaa myös itse palvelutiskillä, joka puolestaan on melko matalalla, lapsille soveltuvalla korkeudella. Haastateltava kuitenkin huomauttaa, että mikäli käytössä olisi toinenkin lainausautomaatti, olisi se ehdottomasti matalampi kuin nyt käytössä oleva. (K4.)

## **Aineisto**

Seinäjoella kirjaston kokoelmaan pyritään hankkimaan kaikki mahdollinen selkoaineisto ja viittomakielinen materiaali (K1). Haastateltava kuitenkin haluaa huomauttaa, että joidenkin aineistojen sisällössä olisi parantamisen varaa. Esimerkiksi lukihäiriöstä kärsivät hyötyisivät tavutetusta aineistosta, mutta sen tulisi palvella myös vanhempia lukijoita. Tyypilliset Punahilkka-sadut eivät välttämättä kiinnostaa vanhempaa lukijaa. Myös äänikirjat ovat tärkeää aineistoa, sillä niillä on suuri menekki myös muiden kuin erityislasten parissa, sekä koskettelukirjat, joista hyötyvät myös näkövammaiset lapset. Haastateltava arvelee yhdeksi erityismateriaalin vähyyden

syyksi sen, ettei niiden markkina-arvo ole yhtä suuri kuin tavallisella materiaalilla. Suunnitelmat Datero-lainauspisteen perustamisesta uuteen kirjastorakennukseen ovat myös käynnissä. (K1.)

Kauhajoella puolestaan tavallisen selkoaineiston lisäksi kaupunginkirjaston aineistovalikoimaan kuuluu Celia-kokoelma, joka sisältää näkövammaisten Celia-kirjaston materiaalia. Celia lähettää Kauhajoelle kerran kuukaudessa aineistoaan, ja kokoelma koostuu pääasiassa äänikirjoista, mutta joukossa on myös pistekirjoitus-aineistoa. Kokoelma on sijoitettu omaan hyllyynsä, eikä yleisen luokitusjärjestelmän mukaisesti. Kysyntää ei silti ole kovinkaan paljon, sillä moni näkövammaisen asiakas asioi suoraan Celian kanssa. Tavalliset äänikirjat, selkokirjat, isotekstiset kirjat sekä viittomakielinen aineisto on kirjastossa järjestetty yleisen luokituksen mukaisesti, kuitenkin omiin hyllyihinsä, joista ne ovat helposti löydettävissä. Haastateltavat kertovat, että Kauhajoen kaupunginkirjastossa pyritään hankkimaan kokoelmiin kaikki mahdollinen selkoaineisto, mitä vain on saatavilla. He kuitenkin toteavat, että varsinaisen selkoaineiston kysyntä asiakkaiden keskuudessa on todella vähäistä, sen sijaan varsinkin lapsilla helppolukuisten kirjojen kysyntä on suurta. Heidän mielestään helppolukuisten ja selkokirjojen ero on häilyvän pieni, joten molempia voi hyvin tarjota lukemisvaikeuksista kärsiville. (K2 & K3.)

Vaasan kaupunginkirjaston valikoimassa on selkomerkein merkittyä selkoaineistoa sekä suomen- että ruotsin kielellä (K4). Haastateltava kertoo, että vaikkakaan ei ole varsinaisesti olemassa ruotsalaista selkoaineistoa, on osa ruotsin *lättläst* kirjoista sijoitettu selkokirjoihin. Toisaalta taas suomenkieliset helppolukuiset kirjat ovat omassa hyllyssään. Kirjastossa pyritään laittamaan selkohyllyyn vain ne kirjat, jotka on merkitty suomalaisella selkomerkillä. Hyllyssä on sekä kaunokirjallisuutta, että jonkin verran tietokirjallisuutta. Haastateltava uskoo, että myös helppolukuiset kirjat palvelevat erityisryhmiä. Kirjaston kautta voi myös lainata samassa rakennuksessa toimivan erityisryhmien tietotekniikkakeskus Datero:n aineistoa. Vaasan kaupunginkirjaston lastenosastolla on myös laaja valikoima erilaisia äänikirjoja, joiden niin ikään katsotaan palvelevan hyvin myös erityisryhmiä. (K4.)

Kurikan kaupunginkirjastossa selkoaineistoa tilataan melko vähän, sillä kysyntä ei ole kovin suurta. Haastateltava miettii, palveleeko selkomateriaali näin ollen kaikkia asiakkaita? Onko järkevää tilata aineistoa hyllyyn pölyttymään? Sen sijaan äänikirjojen menekki kirjastossa on suuri, ja ne palvelevat lähestulkoon jokaista asiakasta. Haastateltava toteaa, että toki selkokirjatarjontaa voisi seurata vähän enemmän ja aktiivisemmin. Ne selkokirjat, mitä kirjastoon on tilattu, eivät ole sijoitettu eri hyllyihin, vaan sekä lastenosastolla että aikuisten puolella kirjat ovat samalla hyllyrivillä muiden kirjojen kanssa. Ne erottaa tavallisista kirjoista ainoastaan ”ST” tai ”IT” merkinnöistä kirjan selkämyksissä. Kurikan kaupunginkirjasto on ainoa Krannit- kirjastokimppaan kuuluva kirjasto, jossa nämä merkinnät ovat käytössä. (K5.)

### **Asiakaspalvelu ja muut palvelut**

Kaikissa tutkimukseeni osallistuneissa kirjastoissa on järjestetty jonkinlaista toimintaa erityislapsille. Erityisluokkia on käynyt tutustumassa kirjastoihin ja vastaavasti kirjastoista on käyty kirjavinkkaamassa erityisluokille. Erityisluokkien tutustumiskäynnit eivät suurimmalta osin juurikaan eroa normaalista. Usein opettajat ovat etukäteen ilmoittaneet, mitä kirjastokäynneiltä toivottaisiin. Lapsia on tutustutettu kirjaston tiloihin ja paikkoihin, ja he ovat saaneet halutessaan lainata materiaalia omilla kirjastokorteillaan. Erityisen tarkkaan on tietysti kerrottu, mistä selkoaineisto löytyy ja mitä se sisältää.

Seinäjoen kaupunginkirjastossa järjestetään mielellään toimintaa erityisryhmille mahdollisuuksien mukaan, mutta toiminnan järjestämisen kannalta on tärkeää, että aloite tulee kouluista tai ryhmistä. Tällöin kirjastossa pystytään varautumaan oikeanlaiseen ja oikeantasoiseen aineistoon ja ohjelmaan, sekä tarvittaessa kysymään neuvoa ryhmänohjaajilta, jotka tuntevat lapset ja näiden tarpeet paremmin. (K1.)

Kyllähän sitä vois jotain lukipäivää pitää vaikka. Tai jotain tempauksia ja teemapäiviä ja semmosia.

Vaatii resursseja järjestää toimintaa, mutta en näe etteikö se olisi mahdollista. Jos yhteydenotot tulis kouluista ja päiväkodeista nii tietäis vähän minkälaista toimintaa.

Myös K5 on sitä mieltä, että olisi hyvä jos opettajat esittäisivät toiveita ja ehdotuksia, mitä erityislasten kanssa voisi kirjastossa tehdä. Kurikan kaupunginkirjastossa on kirjastokierroksen jälkeen tapana antaa ryhmille tehtäviä, joissa on tarkoitus selvittää esimerkiksi mistä luokasta jokin teos löytyy. Haastateltava sanoo huomanneensa, että monesti erityisryhmät ovat tehtävien teossa paljon huoleellisempia ja panostavat niihin paljon enemmän kuin muut. (K5.)

K2 ja K3 pohtivat, että tutustumiskäyntien yhteydessä on usein haastavaa löytää ja tarjota mielekästä luettavaa ja tehtäviä erityistarpeita vaativille lapsille ja nuorille. Vielä haasteellisempaa työstä tekee se, että joukossa on sekä normaaleja oppijoita, että erityisoppilaita.

Pitäis kyetä löytämään se kultainen keskitie, ettei kumpikaan ääripää siinä sitten turhaudu.

Olisi hyvä, mikäli opettajat pystyisivät sitomaan kirjastossa käynnin jollain tapaa opetukseen. Vaikkapa siten, että oppilaat kirjastoon tutustuessaan pääsisivät tekemään hakutehtäviä tai etsimään materiaalia johonkin koulutehtävään liittyen. Tällöin kirjastossa käyminen ja tiedonhankinta ei olisi tarkoituksetonta, vaan todella motivoisi lasta ja nuorta ja siihen olisi jokin syy. Kauhajoella toimivan erityiskoulun Aninkoulun oppilaat ovat kirjaston vakiovieraita. Kirjastossa järjestetään myös joka vuosi Aninkoulun oppilastöiden näyttely, joka on saavuttanut suuren suosion ja kiinnostuksen kaikkien asiakkaiden keskuudessa.

Myös K4 toteaa, että on pitkälti koulun aktiivisuuden varassa, että yhteistyötä kirjaston kanssa syntyy. Vaasan kokoisessa kaupungissa ongelmia aiheuttaa lisäksi kulkeminen, kun koulut saattavat olla kilometrienkin päässä kirjastosta. Jonkin verran kirjastosta on käyty kertomassa palveluista esimerkiksi toimintakeskuksissa. Haastateltava toteaaakin, että yhden ihmisen on helpompi kirjastosta lähteä viemään viestiä, kuin suuren joukon tulla paikan päälle.

Kirjastoissa voitaisiin järjestää henkilökunnalle jonkinlainen koulutustilaisuus, jossa selvitettäisiin tarkemmin millaisia erityislapset ovat, mitä tarpeita heillä on ja miten kirjastot pystyisivät paremmin palvelemaan heitä (K2 & K3, K4). Asian voisi ottaa esiin jo koulutusvaiheessa ja sisällyttää kirjastoalan opetussuunnitelmaan kattavammin sen, miten palvella erilaisia asiakkaita (K2 & K3).

Ehkä olis hyvä jos meille olis ensin sellainen koulutus et mitä erityisryhmiä on.

Ois hyvä saada sellasta evästystä siihenki esimerkiksi, että minkä ryhmien kanssa yritän puhua mahdollisimman selkeästi ja miten olis hyvä vaikka ylivilkkaiden kanssa toimia.

Kantapään kautta on jouduttu oppimaan suhtautuminen. Joskus tuntee itsensä niin avuttomaksi. Ois hyvä saada jotain pohjaa koulutuksessa vaikka.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjavinkkauksella on tärkeä merkitys myös erityisryhmille ja sen avulla voi hyvinkin saada erityislapset innostumaan kirjallisuudesta ja kirjastosta. Täytyy kuitenkin muistaa, että vinkattavan aineiston tulee olla heille suunnattua ja sopivaa. (K2 & K3.) Vinkkaaminen toimii alkuperäisen tarkoituksensa lisäksi myös hyvänä rauhoittamiskeinona. Vinkattavat kirjat voivat olla oikeastaan mitä vain, romaaneja, sarjakuvia, tietokirjoja, kunhan sillä saa herätettyä lasten kiinnostuksen. Esimerkiksi runot ovat tosi hyviä vinkkauskirjoja, eikä aloittelevan vinkkaajan kannata pelätä niitä. Sitä saattaa jopa yllättyä, miten lapset innostuvat niistä. Erityisryhmiä tällaiset kirjat voisivat palvella oikeinkin hyvin, lyhyet ja usein riimitellyt tekstinpätkät ovat helppoa ja kiehtovaa luetta-va. Myös kaverikirjavinkkaus on loistava keino saada kirjoja tutuksi. Jos yksikin erityislapsi löytää mieluisan selkokirjan, voi hän vinkata sitä kavereille ja ehkä pian muutkin löytävät sen. (K5.)

Kirjavinkkaus on helposti toteutettavissa oleva. Toki siihen tarvii sitten opettajan apua, että tietää mitä vinkkaa.

Onhan se tietysti todella haastavaa mennä sellaiseen ryhmään vinkkaamaan. Miten sä pystyt esittelemään niitä kirjoja.

Kyllä kun ne kirjat on oikein valittuja niin ne lähtee niitä sitten luke-maan.

Suuri sen ryhmän ei saa olla, että se onnistuu. On iso haaste saada ne pysähtymään ja keskittymään siihen kuuntelemiseen.

Kauhajoen kaupunginkirjastoissa ei valitettavasti järjestetä satutunteja lainkaan (K2 & K3). Kurikan kaupunginkirjastossa on satutunti joka viikon torstaina, mutta ainakaan vielä ei erikseen juuri erityisryhmille (K5). Seinäjoen kaupunginkirjastossa normaalit satutunnit järjestetään aina kuukauden ensimmäisenä perjantaina, mutta pyynnöstä on mahdollisuus järjestää satutunteja erikseen vaikkapa juuri erityislapsille. (K1.) Vaasassa sen sijaan yliopiston kielikylypyopettajaksi opiskelevat pitävät kaupunginkirjastossa satutuokioita sekä suomeksi että ruotsiksi. Satutuokioon osallistuvat ovat suurimmaksi osaksi perhepäivähoidossa olevia lapsia ja mukana saattaa joskus olla myös erityislapsia. Erikseen erityislapsille suunnattuja satutuokioita ei ole ainakaan vielä järjestetty, mutta mikäli resurssit antavat myöten, on tämmöinenkin mahdollista. Erityislusten kohdalla tulisi ottaa huomioon, ettei satutuntiryhmä ole liian iso, jolloin paras ratkaisu olisikin ehkä se, että kirjastosta lähdettäisiin erityislusten luo, eikä päinvastoin. Kirjastossa olisi mukava myös järjestää jonkinlaista toimintaa, jossa myös erityislusten vanhemmat voisivat olla mukana. (K4.)

### **Tiedottaminen ja markkinointi**

Seinäjoen kaupunginkirjastolla ei ole tällä hetkellä palveluissaan sellaista, mitä voisi markkinoida erityisryhmille. Kontaktien toivottaisiin kuitenkin tulevan pääasiassa kouluista ja vanhemmilta. Datero-pisteen myötä tiedotus toki tulee lisääntymään. (K5.) K2 ja K3 sen sijaan kokevat, että nimenomaan kirjaston tulisi pyrkiä tekemään palvelujaan tutuksi. He pohtivat, mikä olisi paras väylä lähestyä erityisryhmiä ja esille nousivat koulut ja päiväkodit, joille kirjasto voisi tarjota palvelujaan. Samaa mieltä on K4, joka toteaa, että paras väylä tavoittaa koko ikäryhmä, ovat koulut ja koululuokat. Myös erityislusten ja erityislusten vanhempien vertaistukiryhmät ja yhdistykset olisivat hyvä keino välittää tietoa kirjastosta. Niin ikään myös K5 on sitä mieltä, että parhaiten kirjasto tavoittaisi erityisryhmät menemällä luo, ja



päinvastoin. Kirjastosta voitaisiin vierailla erityisryhmien luona, esimerkiksi kouluissa ja päiväkodeissa ja vastavuoroisesti erityisryhmät voivat tulla vierailulle kirjastoon. Kirjastosta voitaisiin esimerkiksi erikseen kutsua erityisryhmiä kirjastoon, ja tapahtumien järjestämisessä voisi ottaa niin ikään huomioon myös erityisryhmät. Myös kirjaston esitteisiin ja nettisivuille voisi laittaa tietoa kirjaston palveluista, toiminnasta ja mahdollisista tapahtumista erityisryhmille. Markkinoinnin ja aineiston hankinnan kannalta olisi hyvä, jos saisi esimerkiksi jonkin selkokustantajan vierailulle kirjastoon. K5 heittää loppuun vinkin myös potentiaalisille erityisryhmien asiakkaille: toiveita kirjahankinnoista ja muusta toiminnasta voi rohkeasti käydä esittämässä!

## **4.2 Erityisopettajat**

E1: Kurikan kaupunginkirjaston asiakas

E2: Jurvan kirjaston asiakas

E3: Kauhajoen kaupunginkirjaston asiakas

## **Esteettömyys**

Kaikki haastateltavat pitävät ehdottoman tärkeänä, että kirjastossa on mahdollisimman esteetön ympäristö, selkeät opasteet ja monipuolinen aineistotarjonta myös erityisryhmille. Kuvallisten opasteiden käyttöä pohdittiin, sillä niiden toteuttaminen onnistuu helposti esimerkiksi papunetin kautta. Haastatteluissa nousi myös esiin, että helppolukuiset kirjat ja selkokirjat tulisi olla omassa tilassaan ja omassa hyllyssään, selkeästi jäseneltynä ja osoitettuna. Lisäksi lasten- ja nuortenkirjat tulisi selkeästi järjestää toisistaan erilleen.

## **Aineisto**

Haastateltavan mielestä Kurikan kaupunginkirjaston aineisto palvelee riittävän hyvin erityisryhmiä, joten sen suhteen ei hirveästi ole parannettavaa. Hän pitää tärkeänä tiedonhakupalveluja ja että opettajille on tarjolla kirjallisuutta, joka käsittelee erityisryhmiä. Haastateltava suosii myös dvd-levyjä ja hyviä vanhoja vhs-videoita, joita voi käyttää opetuksen tukena. (E1.)

Varsinkin maantiedon ja biologian opetuksessa on videotallenteista paljon hyötyä.

Jurvan kirjastossa on jonkin verran selkokirjoja aikuisille, mutta lapsille sen sijaan tarjontaa voisi olla enemmänkin. Yleisesti ottaen kirjastojen selkoaineiston tulisi olla paljon jäsennellympää, ei riitä että sitä on tarjolla vain aikuisille ja lapsille, myös nuoret lukijat tulisi huomioida.

Nuorille lukijoillekin olis hyvä löytyä selkotekstisiä kirjoja. Semmosia, joiden aihe kiinnostais heitä.

Selkoaineistoa ei voi koskaan olla liikaa kirjastossa. Sen käyttäjäkunta on yllättävän suuri.

Äänikirjojen osalta tilanne sen sijaan Jurvan kirjastossa on ihan hyvä, niitä on hyvin tarjolla kaikille ikäryhmille ja ne palvelevat hyvin erityisryhmien tarpeita. Kirjastoon voisi tilata pienemmille lapsille tarkoitettuja koskettelukirjoja, sillä haastateltava uskoo niille olevan tarvetta ja kysyntää. (E2.) On hyvä jos kirjastosta löytyy myös paljon muunlaista aineistoa, esimerkiksi kuvallisia lasten tietokirjoja niille, joille varsinainen lukeminen ei vielä ole pääasia, vaan ylipäätään kirjan kanssa toimiminen (E3).

Erityislapset hyötyvät eniten materiaalista, joka on selkeää ja jäsennellyä. Lisäksi kuvat tekstin tukena auttavat ymmärtämään asiaa. Tekstiä ei kuitenkaan saisi olla kirjoissa liian tiheästi, eikä kappaleet liian pitkiä, sillä ne voivat viedä mielenkiinnon jopa kokonaan, jos niitä ei pysty lukemaan. (E2.) Myös isotekstiset kirjat ja lehdet, sekä tavutetut ja selkokielliset lastenkirjat ovat hyödyllisiä (E1 & E3). Kirjastot voisivat hankkia kokoelmiinsa myös esimerkiksi satuvideoita, joissa sadut on kerrottu tukiviittomien avulla. Helppolukuisista kirjasarjoista voisi kirjastossa olla tarjolla

useampikin kappale, sillä opettajat luettavat niitä mielellään yhdessä koko luokalle. Omien oppilaidensa kanssa haastateltava käyttää lisäksi paljon kuvakirjoja. (E3.)

Kuvat tukee sitä tarinaa ja auttaa lapsia keskittymään lukemiseen paremmin.

### **Asiakaspalvelu ja muut palvelut**

Haastateltavat antavat kiitosta Kurikan kaupunginkirjaston pääkirjaston ja Jurvan lähikirjaston asiakasmyönteisyydelle ja palvelun tehokkuudelle. Kiitosta annetaan erityisesti kaukolainojen toimivuudelle ja hankinnalle. (E1 & E2.)

Kun kaikkia kirjoja ei viitsi itselleen ostaa niin on hyvä, että hankitaan sitten muista kirjastoista jos omassa ei ole.

Positiivista on myös se, että näkövammaisten Celia-kirjastosta voi lainata materiaalia yleisten kirjastojen kautta (E2). Molemmat ovat sitä mieltä, että henkilökunnan palvelualltius ja oikeanlaisen palvelun tarjoaminen erityisryhmille on ensiarvoisen tärkeää.

E3 puolestaan kaipaa enemmän yhteistyötä koulun ja kirjaston välille. Hän toivoisi, että kirjastossa järjestettäisiin enemmän neuvontaa ja kirjastonkäytön opetusta ja ohjausta erityisryhmille. Kirjastot voisivat olla yhteydessä kouluihin ja päiväkoteihin, ja kysyä millaista tarjontaa ja tarvetta erityislapsilla olisi kirjaston suhteen. Kirjasto voisi järjestää vuosittain tutustumiskäyntejä vaikkapa kaikille kolmasluokkalaisille, joiden lukutaito alkaa olla jo siinä vaiheessa, että aktiivinen kirjaston käyttö tulee ajankohtaiseksi. Kirjastossa voitaisiin sitten yhdessä opettajan kanssa miettiä, miten erityisryhmät huomioidaan sellaisessa tilanteessa. (E3.)

Itselläni on näitten pienten oppilaiden kanssa tavoitteena se, että kirjasto tulee tutuksi paikaksi ja semmoseksi, että siellä on kiva käydä. Että niille jäis se tapa, että siellä käydään sitten myöhemminkin.

Kirjastoon voisi järjestää nimenomaan erityislapsille tarkoitettuja tutustumiskäyntejä, joissa opastettaisiin ja kerrottaisiin, miten kirjasto pystyy heitä palvelemaan.

Erityisen tarkkaan voitaisiin käydä läpi selkokirjojen ja äänikirjojen hyllypaikat ja neuvoa, miten niitä pystyy lainaamaan. (E1 & E2.)

Kirjastoista vois ottaa yhteyttä vaikka erityisluokkiin, että oisko halukkuutta tulla.

Opetettais sitä kirjaston käyttöä, etteivät ne turhaan stressaa sinne mennä. Henkilökohtainen opastus olis tietysti parasta.

Toisaalta, eiväthän nämäkään asiat ole kuin yhden puhelinsoiton päässä. Käyntejä on järjestynyt aina kun on tarvinnut. Haastateltava on kaikin puolin tyytyväinen Kurikan kaupunginkirjastoon, valittamisen aiheita on hankala keksiä. Aina voi toki yrittää tehdä kirjastosta vielä entistä houkuttelevamman, myös erityislapsille. (E1.)

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että kirjavinkkaus on yksi tehokkaimmista keinoista innostaa myös erityislapset kirjojen ja lukemisen pariin. Kirjavinkkaaja voisi isotekstisten kirjojen lisäksi esitellä myös normaalitekstisiä kirjoja. Kirjavinkkauksen tarkoitus on kuitenkin kannustaa lasta lukemaan, eikä päinvastoin. Pelkkien isotekstisten kirjojen vinkkaamisella lapselle saattaa tulla tunne, että hänen ei edes odoteta osaavan lukea mitään muuta. (E1.)

Kirjastossa järjestettävää muunlaista toimintaa mietittäessä, kaikki haastateltavat nostivat myös esille erilaiset teemapäivät, tempaukset, kirjailijavierailut ja nukketatterit. Aiemman kokemuksen mukaan tällainen toiminta on ollut varsin virkistävää, ja sen järjestämisessä toivotaan kirjastojen yhä enemmän ottavan huomioon myös erityislapset. Haastateltavat toivovat Jurvan kirjastoon ja Kauhajoen kaupunginkirjastoon erityisesti satutunteja ja sadutuksen järjestämistä alakouluikäisille erityislapsille. Silloin täytyisi toki ottaa huomioon, että niissä ei lueta ihan pienemmille tarkoitettuja satukirjoja, vaan hieman isommille suunnattuja kirjoja (E1 & E3).

Semmosia satutuokioita, joissa tulee se satu monen aistin kautta sille lapselle tutuksi.

Erityislapsien kannalta ajateltuna kaikki haastateltavat pitävät kirjastossa kaikkein tärkeimpänä asiana sitä, että tarjolla on monipuolinen valikoima selkoaineistoa.

Huomiota tulee kiinnittää erityisesti aineiston tarkoituksenmukaisuuteen. Hankintoja tehdessä tulee selkokirjojenkin osalta ottaa huomioon niin lapset, nuoret kuin aikuiset. Muita tärkeitä asioita kirjastossa erityislapsia ajatellen ovat äänikirjat ja musiikkiaineisto.

## **Tiedottaminen ja markkinointi**

Kaikki haastateltavat uskovat, että paras väylä markkinoida kirjastoa erityisryhmille on välitön vuorovaikutus koulun ja kirjaston välillä. Olisi myös hyvä jos esimerkiksi Celia-kirjasto voisi kiertää esittelemässä toimintaansa ja palveluitaan eri paikkakunnilla (E2). Erityislasten kuntoutusryhmät voisivat myös joskus kokoontua kirjastossa (E3). E1 pohtii, että toisaalta myös kodin merkitys kirjaston tottuneeseen käyttämiseen on suuri.

Kyllä ne on osanneet sen omakseen ottaa. Ei kuitenkaan kaikki. Ko-toahan se pääasiassa kuitenkin lähtee, että mihin totutetaan.

### **4.3 Erityisneuvola Silmun henkilökunnan haastattelu**

#### **Esteettömyys**

Kirjastossa tulisi olla esteetön kulku joka paikassa, sekä hyvät ja selkeät opasteet eri osastoilla ja hyllyillä, jotta omat kiinnostuksenkohteet olisi helppo löytää myös omatoimisesti (Keppo & Selkämaa, 2009). Lastenkirjastotilojen tulisi olla mahdollisimman isot ja sisustuksessa voisi kiinnittää huomiota siihen, että ympäristössä olisi elementtejä, jotka kiinnostavat lasta. Tällöin voi saada myös erityislapsen pysymään rauhallisena kirjastossa. Lastenosastolla voisi olla esillä vaikkapa pehmo-leluja, esimerkiksi Muumi-hahmoja tai muita kirjoihin liittyviä elementtejä. Näin lapsella saattaa herätä kiinnostus myös itse kirjoihin. (Aho, Keppo & Selkämaa, 2009.)

#### **Aineisto**

Kirjastoaineistosta olisi muun selkoaineiston lisäksi hyvä löytyä esimerkiksi erilaisia oppimispeljä. Selkokirjoja voisi olla enemmän, varsinkin nuorille suunnattuja. Mikäli vain mahdollista, kirjastojen kannattaisi hankkia kokoelmiinsa kaikki mahdollinen selkoaineisto mitä on tarjolla, sillä sitä on todella vähän. Lisäksi äänikirjat ovat hyvä apu esimerkiksi sellaisille, joille lukeminen tuottaa vaikeuksia. Äänikirjaa kuuntelemalla ja vaikka samalla painettua kirjaa seuraamalla, lukeminen on mielekkäämpää. (Selkämaa, 2009.) Avainsäätiön Kahvakeskus kehittää vuorovaikutusta tukevaa materiaalia, ja näitä olisi hyvä löytyä kirjastostakin. Kirjoissa on käytetty muun muassa tukiviittomia ja kuvakommunikaatiota, niissä on esimerkiksi kuvitettuja lauluja. (Aho, 2009.) Kuvakirjoja ja muunlaista kuvitettua luettavaa olisi hyvä olla olemassa myös hieman isommille lapsille. Tavutetut kirjat lukivaikeudesta kärsiville lapsille ja lisäksi erilaiset selkolehdet voisivat myös toimia hyvänä kirjastoaineistona erityisryhmille. (Selkämaa, 2009.) Erityislapsien vanhemmille puolestaan olisi hyvä olla saatavilla sellaista erityisryhmiä käsittelevää kirjallisuutta, jonka pystyy ymmärtämään ilman, että tuntee lääketieteen kaikkia termejä. (Keppo & Selkämaa, 2009.)

### **Asiakaspalvelu ja muut palvelut**

Kirjaston henkilökunnan tulisi olla irrotettavissa tarpeen vaatiessa ja pyydettyä lähteä opastamaan kirjaston käytössä (Aho, 2009). Kirjastossa voisi järjestää myös erityislapsille kohdennettuja teemapäiviä, joihin voisi sisältyä esimerkiksi kirjavinkkausta (Keppo, 2009). Vinkattavan aineiston täytyisi tietenkin olla erityislapsille soveltuvaa, vaikkapa selkokirjoja (Selkämaa, 2009). Kirjastot voisivat myös kutsua erityisluokkia kirjastoon ja järjestää kirjastonkäytön opetusta niille, joille sen käyttäminen itsenäisesti on mahdollista (Keppo, 2009). Erityislapsille suunnattuja satutuntejakin voisi järjestää. Satutunneilla voitaisiin keskittyä enimmäkseen visuaaliseen näkemiseen (Selkämaa, 2009). Apuna voitaisiin käyttää myös esimerkiksi juuri tukiviittomia. Lisäksi erilaiset tunnustelukirjat voisivat olla hyviä. Erityislapsille suunnatut satutunnit vaativat enemmän intensiivisyyttä ja keskittymistä, joten parasta olisi jos ne voitaisiin järjestää pienissä ryhmissä ja mahdollisimman häiriöttömässä tilassa. (Keppo, 2009.)

Erityisryhmien kannalta kirjastossa tärkeintä on aineiston laajuus ja monipuolisuus. Lisäksi esteetön ympäristö ja selkokirjojen laaja kattavuus ovat tärkeitä asioita erityisryhmiä ajatellen (Aho, Keppo & Selkämaa, 2009).

### **Tiedottaminen ja markkinointi**

Kirjastoa voisi markkinoida erityisryhmille koulujen ja päiväkotien kanssa yhteistyössä (Keppo, 2009). Tiedottaminen Internet-sivuilla, että millaisia palveluita kirjasto tarjoaa erityisryhmille, voisi tavoittaa myös vanhemmat (Aho, 2009). Yksi hyvä väylä tiedottamiseen olisi myös erityislasten tukiryhmät (Selkämaa, 2009).

### **4.4 Erityislasten vanhemmat**

V1

V2

V3

### **Esteettömyys**

Kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että kirjaston tulee olla mahdollisimman esteetön ja helppokulkuinen paikka. Erityislapselle kirjaston tilat voivat tuntua kaootisilta, sillä hahmottaminen ei ole yhtä harjaantunutta kuin muilla (V3). Haastateltava kaipaakin enemmän selkeyttä ja johdonmukaisuutta tilaratkaisuihin. Tilojen tulisi olla mahdollisimman visuaaliset ja värikkäät, mutta selkeät, että lapsen on helppo hahmottaa ja löytää oma osastonsa (V1). Tärkeintä on, että kirjasto toimisi mahdollisimman motivoivana paikkana lapsille, joilta puuttuu riittävä pitkäjänteisyys. Kirjaston tulisi tarjota monipuolisesti tukea ja aineistoa esimerkiksi lukuharrastuksen, musiikin ja tieteen pariin. (V3.)

### **Aineisto**

Aineiston hankinnassa tulisi kiinnittää huomiota siihen, millainen olisi hyödyllistä myös erityislapselle, sen sijaan että otetaan huomioon vain keskiverto asiakaskunta. Tehdessään hankintoja henkilökunta voisi keskustella asiasta esimerkiksi erityisopettajien kanssa, jotka voisivat antaa hyviä vinkkejä siihen, millaisesta materiaalista erityislapsikin hyötyy. Vaikka erityisaineiston kysyntä ei olisikaan kovin moninaista, on jo kirjastolainkin puitteissa huomioitava myös ne asiakkaat, joiden tarpeet eivät kaikilta osin vastaa normaalia tarjontaa. Toki täytyy miettiä sitäkin, että minkälaiset kirjaston resurssit ovat, pystytäänkö tarjoamaan materiaalia, jolla ei välttämättä ole suurta kysyntää? Tarvittaessa kaiken saa kuitenkin tilattua kaukolainanakin. (V1.) Haastateltava sanoo kaipaavansa aineistoon enemmän lapsille suunnattuja selkokirjoja ja esimerkiksi satukirjoja, jotka on kerrottu viittomakielellä. Hänen poikansa on kiinnostunut erityisesti matkailukirjoista, kaupungeista, kartoista ja logistiikka-kirjoista (junat, linja-autot, metrot yms.). Poika rauhoittuu lukemalla ja on hyvin tiedonhaluinen, eikä tarvitse apua kirjojen valitsemisessa, vaan osaa itse valita mieleisensä kirjat. Poika on myös kiinnostunut enimmäkseen kirjoista, joissa on paljon kuvia ja jotka pystyy visuaalisesti hahmottamaan. Pojalle tärkeitä ovat myös musiikki ja kuuntelukasetit.

Olishan se kirjastossa hyvä olla sellasta aineistoa, joka edistää muutenkin kun vain lukemista.

Musiikista kiinnostuneelle erityislapselle, jonka on helpompi hahmottaa asioita visuaalisesti, hyödyllisiä olisivat kuvionuotit, joten niitä haastateltava kaipailee kirjastoonkin. (V1.) Haastateltavan mielestä tärkein asia kirjastossa erityislapsen kannalta on kuitenkin visuaalisuus.

Vaasan kaupunginkirjaston aineistovalikoima on hyvä ja monipuolinen. Kiitosta saa myös Datero:n materiaali, jota autistisen lapsen kanssa tulee pääasiallisesti käytettyä. Videoilla ja dvd-levyillä saisi olla pidempi laina-aika, sillä pari viikkoa tuntuu kovin lyhyeltä autistisen lapsen kanssa.

Tämmösen lapsen kanssa se aika vaan johonkin katoaa aina ja sitten huomaakin yhtäkkiä, että oho nuokin ois pitänyt palauttaa. Vaikka pitäähän niitten tavaroittenki toki kiertää.



Esimerkiksi pienet kuvakirjat, kuten Tammen julkaisemat Sanna ja Teemu-kirjat, joissa on selkeitä kuvia ja paljon tekstiä, ovat hyviä autistiselle lapselle. Useimmat autistit käyttävä kommunikointikeinoon PECS-kuvakommunikaatiota, joten esimerkiksi ”Sanna hammaslääkärissä” kirjan avulla voidaan tutustua, mitä hammaslääkärissä tapahtuu. Haastateltava luki kirjaa myös hammaslääkärille menoa jännittäneen vanhemman poikansa kanssa, jotta tämä näkisi mitä vastaanotolla tapahtuu. ”Teemu leipoo” kirjassa puolestaan tutustutaan leipomiseen ja haastateltava uskookin, että tämänkaltaisista kirjoista lapsi voi oppia ja ymmärtää erilaisia asioita.

Pienemmille lapsille myös erilaiset koskettelu- ja muut aistikirjat ovat hyödyllisiä. On hyvin tärkeää, että kirjastossa on myös riittävästi ja ajan tasalla olevaa tietokirjallisuutta erilaisista erityisvaikeuksista. Aineiston päivittäminen on erityisen tärkeää varsinkin heidän kannaltaan, joiden lapsella on juuri diagnosoitu erityisvaikeus. Haastateltavalle itselleen on lapsen diagnoosin alkuvaiheilla tullut vastaan teoksia, joissa on pitkälti vanhentunutta tietoa autismista ja sen käsittelystä. Ei ole kovinkaan mukavaa tukeutua vanhentuneisiin käsityksiin, joiden mukaan autismin aiheuttaja on tunnekylmä äiti. (V2.)

Kirjastosta tulisi löytyä erityisryhmille ainakin tavutettuja kirjoja ja lisäksi myös jonkin verran selkoaineistoa. Erityisesti kirjastoaineistosta tulisi löytyä selkokielelle kirjoitettua tai tavutettua tietokirjallisuutta. (V3.) Haastateltava sanoo, että kun hänen poikansa opetteli lukemaan, pojalle lainattiin paljon tavutettuja kirjoja. Niidenkin vaikeustaso tosin vaihtelee, joten vaikeasta lukihäiriöstä kärsivä ei välttämättä hyödy niistäkään. Sarjakuvalehdistä sen sijaan voi katsella ainakin kuvia ellei pysty niitä lukemaan. Haastateltava mainitsee myös sadut, jotka olivat pienempänä hyvinkin tärkeitä hänen lapselleen. Niitä jaksoi keskittyä kuuntelemaan pitemmäksikin aikaa. On vaikea sanoa mitään yksittäistä asiaa, mikä olisi kirjastossa kaikkein tärkeintä erityislapsia ajatellen. Heitä on niin monenlaisia, ja kiinnostuksen kohteetkin voivat olla aivan erilaisia.

Kyllä mä ajattelisin, että kaikki on sillä tavalla yhtä tärkeää. Kun toisille joku asia voi olla paljon tärkeämpi kuin toisille ja päinvastoin.

## Asiakaspalvelu ja muut palvelut

Henkilökunnalla on suuri merkitys kirjastossa. Sitä miellyttävämpää kirjastoon on tulla, mitä mukavampaa henkilökunta on. (V2.) Haastateltava on lastensa kanssa tottunut käyttämään Vaasan kaupunginkirjaston pääkirjaston lastenosastoa ja hän kehuukin henkilökuntaa mukavaksi ja avuliaaksi. Autistinen lapsi on usein kärsimätön odottaja, mutta haastateltavan kokemuksen mukaan tarvittu aineisto on haettu hyllyistä ripeästi ja palvelu on muutenkin ollut nopeaa ja hyvää.

V3 puolestaan kokee, että henkilökunnalla ei aina ole välttämättä aikaa neuvoa ja opastaa riittävästi. Erityislapset, joilla on koulussa oma erityisavustajansa, eivät välttämättä osaa toimia kaikilta osin omatoimisesti muuallakaan. Erityisavustajat eivät kuitenkaan välttämättä toimi koulun ulkopuolella, joten lapsille jää ainoaksi vaihtoehdoksi tulla kirjastoon vanhempien kanssa.

Olis tärkeää, että kun se lapsi tulee yksin sinne kirjastoon niin henkilökunta vois irrottautua neuvomaan ja opastamaan siinä kirjaston käytössä ja että mistä löytää mitään.

Yleensä asiakaspalvelu kirjastossa on ollut hyvää, ja henkilökunnan suhtautuminen erityislapseen on ollut normaalia (V1). Haastateltava toteaa, että pienellä paikkakunnalla henkilökunta tietää ihmisten tarpeet, ja oma aktiivisuuskin auttaa asiaa.

Kaikki haastateltavat ovatkin yhtä mieltä siitä, että vanhemmat voisivat kertoa henkilökunnalle suoraan, jos heidän lapsellaan on jokin erityisvaikeus. Näin henkilökuntakin pystyy paremmin palvelemaan erityislapsia, kun he tietävät mitkä ovat lasten tarpeet kirjastonkäytön suhteen.

Yleisesti ottaen toivotaan erityisesti kirjastojen henkilökunnalta oikeanlaista ja suvaitsevaa asennoitumista erityisryhmiin. Esimerkiksi autistinen lapsi ei välttämättä ymmärrä olla kirjastossa hiljaa ja rauhassa, joten siksi heidän kanssaan tarvitaan kärsivällisyyttä ja ymmärrystä. (V2.)

Jos siellä nyt joku huutaa ja huuhkii, niin ei mentäisi siihen sitten heti hyssyttelemään.

Se erilaisuuden ymmärtäminen nyt olis aika tärkeää. Kun se vamma ei aina näy päällepäin.

On tärkeää, että kirjastossa otetaan erityisvaikeudet mahdollisimman hyvin huomioon. Esimerkiksi satutunneilla tulisi olla riittävän pienet ryhmät. Keskittymisvaikeuksista kärsivälle lapselle jo kymmenen lapsen satutuntiryhmä voi olla liian iso. Erityislapsi voi tarvita apua tietokoneen käyttämisessä ja etenkin lukihäiriöinen myös kirjojen etsimisessä. Aina ei välttämättä riitä edes se, että oikealle hyllylle ohjaa kerran. Hahmotus- ja muistiongelmät aiheuttavat sen, että hyllyä ei omatoimisesti löydä välttämättä vielä vuosienkaan päästä. Erityislasten kohdalla pitkäjänteisyyttä vaaditaankin juuri muilta ihmisiltä, vanhemmilta, opettajilta ja asiakaspalvelijoilta. (V3.)

Kaikki haastateltavat pitävät hyvänä ajatuksena sitä, että kirjastossa järjestettäisiin erikseen tutustumiskäyntejä juuri erityisryhmille. Esimerkiksi lukihäiriöiselle voi olla suuri kynnyks mennä omin päin kirjastoon ensimmäistä kertaa. Voisi olla hyvä, että tutustumiskäynnit pystyttäisiin järjestämään niin, ettei muita asiakkaita tai muunlaista häiriötä ole samanaikaisesti. Kun ensimmäisellä kerralla saa rauhassa ja keskittyen tutustua kirjaston palveluihin, ei seuraava käynti ole enää niin hankala.

Se vois olla hyvä, että järjestetään erikseen tutustumiskäyntejä. Kun sais sen ensimmäisen kerran menemään sinne, niin sieltä löytyis se oma maailma sitten.

Toiminnan ja ohjelman järjestämisessä erityisryhmille tulee kuitenkin ottaa huomioon etteivät ryhmät ole liian suuria. Kontaktin tulisi säilyä koko ajan ja motivaatio pysyy parhaiten yllä, kun asiat käydään läpi mahdollisimman yksilöllisesti. (V3.)

Erityislapsille voisi järjestää vaikka toiminallisia satutunteja esimerkiksi siten, että luetaan kaksi lyhyttä satua, joiden välissä "puretaan energiaa", tehdään jotain muuta, esimerkiksi piirretään, leikitään tai vaikka lauletaan. (V2 & V3.) Kirjastossa voisi myös järjestää esimerkiksi erilaisia teemapäiviä lasten kiinnostuksen kohte-

den mukaan, jotka houkuttelisivat myös erityislapsia paikalle. Moni erityislapsi osoittaa vahvaa mielenkiintoa jotakin tiettyä aihepiiriä kohtaan. Teemana voisi olla vaikkapa Harry Potter, Simpsonit, Muumit tai lemmikit. Lapselle syntyy halu hankkia kiinnostuksen kohteestaan lisää tietoa, esimerkiksi kirjojen muodossa.

Sais sen innostuksen ujutettua sellaseen hyvään harrastukseen, mitä lukeminenkin vaikka on.

### **Tiedottaminen ja markkinointi**

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että koulujen ja päiväkotien kautta tiedottaminen kirjastojen palveluista tavoittaa varmasti suurimman osan erityislapsista. Kirjaston nettisivuille voisi myös laittaa erillisen linkin, jonka takaa löytyisi tietoa erityisryhmille kirjastosta ja sen tarjoamista palveluista ja aineistosta (V1). Erityisneuvoissa voisi olla esimerkiksi kirjaston esitteitä ja tiedotteita näkyvällä paikalla (V1 ja V2). Myös paikallislehdessä voisi tiedottaa (V3).

## **5 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

### **5.1 Opasteisiin ja tilaratkaisuihin selkeyttä**

Kirjastolaki toteutuu tutkimissani kirjastoissa päällisin puolin hyvin. Kaikissa on tarjolla selkoaineistoa ja palveluissa on jonkin verran huomioitu myös erityisryhmät. Kehittämisen varaa kuitenkin löytyy aina, niin tutkimukseen osallistuneissa kirjastoissa kuin kaikissa muissakin. Tässä luvussa pyrinkin haastatteluissa ilmenneiden seikkojen ja teoriakirjallisuuden pohjalta vastaamaan tutkimuksen alussa määrittelemiini tavoitteisiin.

Lähes kaikki haastateltavat painottivat kirjaston opasteiden selkeyden ja johdonmukaisuuden tärkeyttä ja muutama toivoi lisäksi vielä esitteiden ja nettisivujen selkokielisiä versioita. Samaa toivoo Maija Korhonen artikkelissaan (Korhonen 2006, 38). Moni haastateltava piti kuvallisten opasteiden käyttöä hyvänä ajatuksena. Kirjastot voisivat tutustua esimerkiksi Papunet-nettisivustoon, josta löytyy paljon erityisryhmien kuvakommunikaation tarkoitettuja kuvia, joita mahdollisesti voisi käyttää kirjastonkin opasteissa (E3). Myös tilaratkaisuihin toivottiin kiinnitettävän huomiota. Opasteilla ja tilaratkaisuilla tulisi pyrkiä siihen, että erityislapsikin pystyy toimimaan kirjastossa itsenäisesti ja löytämään omat kiinnostuksen kohteensa.

### **5.2 Selkokirjatarjontaan parannusta**

Selkokirjojen ja muiden helppolukuisten kirjojen sijoitteluun kirjastossa kaivattiin enemmän selkeyttä ja johdonmukaisuutta. Kaikkein paras vaihtoehto varmasti olisi, jos selkokirjoilla olisi ihan oma hyllynsä erillään muista. Tässä hyllyssä voisi kirjojen lisäksi olla kaikki muukin kirjastoista löytyvä selkoaineisto, jolloin erityisryhmät saisivat oman pikku kirjastonsa varsinaisen kirjaston sisälle. (K4.)

Kirjastojen kannattaa olla tarkkana seuratessaan kirjatarjontaa, jotta myös selkokirjat tulisivat hankituksi. (Korhonen 2006, 37) Lasten selkokirjoja julkaistaan loppujen lopuksi niin vähän, että olisi ihanteellista jos kirjastot pystyisivät hankkimaan kokoelmiinsa ne kaikki.

Muutama haastateltava moitti sitä, että selkokirjat ovat sisällöltään monesti suunnattu joko aikuisille tai pienemmille lapsille. Tässä olisikin hyvä markkinarako jollekin selkokustantamolle, julkaista enemmän vanhemmille lapsille ja nuorille suunnattua selkomateriaalia (K1.) Eihän se kuitenkaan ole kirjastojen vika, jos he eivät pysty tarjoamaan selkomateriaalia riittävästi kaikille ikäryhmille. Jonkunhan sen materiaalin täytyy ensin tuottaa, ennen kuin sitä voidaan tarjota.

Uusien selkokirjojen lisäksi olisi tarvetta normaalien kirjojen selkokielisille mukautuksille. Selkokirjatuottajien kannattaisi hyödyntää kirjastojen saamaa asiakaspalautetta suunnitellessaan uusia kirjahankkeita. Kirjojen kustantajien tärkeä tehtävä sen sijaan on saada ulkoasusta mahdollisimman houkutteleva, kuvat puolestaan tukevat lukemista. (Korhonen 2006, 37.) Kuviakaan tosin ei sovi olla liikaa ja niitten tulisi olla oikeissa paikoissa, muutoin vaikutus voi olla juuri päinvastainen (E2).

Kirjastoista toivottiin myös löytyvän ajantasaista aineistoa erityisvaikeuksien diagnooseista vanhemmille. On tärkeää, että aineistoa pyritään päivittämään koko ajan, sillä se mikä on uutta tietoa nyt, voi olla vanhaa jo kymmenen vuoden päästä.

Taide tarjolle, kulttuuri kaikille- työryhmä esittää, että selkokirjallisuuden tiedotustoiminnasta vastaava Selkokeskus voisi perustaa erityisen selkokirjan päivän, jossa myös kirjastot näyttelisivät suurta roolia. Niiden tehtävä olisi levittää tietoa selkokirjallisuuden saatavuudesta ja pystyttää vaikkapa selkokirjanäyttely. (Taide tarjolle, kulttuuri kaikille 2004, 29.) Eikä sille mitään erityistä päivää välttämättä edes tarvita, tuskin mikään estää kirjastoja pystyttämästä tällaisesta näyttelyä tai teemapäivää myös ihan omatoimisesti.

### 5.3 Teemapäiviä ja tutustumiskäyntejä

Erityisryhmille järjestettävät erilaiset teemapäivät ja tempaukset nousivatkin esille melkein jokaisessa haastattelussa, ja Maija Korhonenkin (2006, 36) ehdottaa artikkelissaan, että kirjastossa järjestettävissä teemanäyttelyissä olisi hyvä olla mukana myös selkokirjoja. Lisäksi helppolukuisia tieto- ja kaunokirjallisia teoksia voisi jatkuvasti pitää esillä omassa pienessä näyttelyssään.

Teemapäivillä voisi järjestää erityislapsille vaikka erilaisia työpajoja, joihin voisi sisällyttää esimerkiksi kaverikirjavinkkausta, sadutusta ja runopajan. Kirjastoon voisi pystyttää piirustus- ja askartelunäyttelyn, järjestää kirjastosuunnistusta ja esittää nukketheateria. Nukketheateria voitaisiin esittää myös yhdessä lasten kanssa. Jos kirjastotyöntekijöiden aika tai resurssit eivät riitä kaikkeen, avuksi voi kutsua vaikka kirjastoalan opiskelijoita tai koululaisia.

Tutustumiskäynnit ja erityislasten satutunnit saivat myös kaikilta haastateltavilta kannatusta. Tutustumiskäynnit olisi hyvä suunnitella yhteistyössä opettajien kanssa, sillä kirjastoissa ei välttämättä etukäteen tiedetä erityislasten tarpeista ja toiveista. Satutunneilla ryhmien koko on merkittävä, sillä moni erityislapsi ei jaksakaan keskittyä liian suuressa porukassa. Toiminnalliset satutunnit saivat kannatusta. Satujen lukemisen välissä voidaan vaikka jumpata ja näin purkaa ylimääräistä energiaa tai lapset voivat itse kertoa satuja annetusta aiheesta. Tutustumiskäynnit ja satutunnit tulisi luonnollisesti järjestää kirjaston normaalien aukioloaikojen ulkopuolella, jolloin vältetään muista asiakkaista johtuva häiriö.

Kirjavinkkausta pidettiin lähes poikkeuksetta yhtenä parhaimmista keinoista innostaa jopa erityislapset kirjojen pariin. Kuten haastatteluista ja Korhosen (2006, 36) artikkelista käy ilmi, kirjavinkkaajalla tulisi aina olla tavallisten kirjojen lisäksi mukana myös selkokirjoja ja muita helppolukuisia kirjoja.

Kaikissa haastatteluissa nostettiin esiin myös koulun ja kirjaston tiivis yhteistyö. Hieman yllättävää oli se, että joissain kirjastoissa odotettiin aloitteen lähtevän kou-

luista ja opettajat puolestaan toivoivat aloitetta kirjastoilta. Korhonen (2006, 37) pitää kirjaston ja koulun yhteistyötä lähes välttämättömänä ja korostaa, että molemminpuolinen tiedonvaihto hyödyttää kaikkia osapuolia. Opettajille kantautuu kirjastosta tietoa selkokirjoista ja helppolukuisista kirjoista kun taas kirjaston väki saa opettajien kanssa yhteistyötä tekemällä lisää tietoa lasten erityisvaikeuksista, esimerkiksi lukemisen ongelmista, ja niiden kanssa toimimisesta ja niiden voittamisesta. Kirjasto estää omalta osaltaan syrjäytymistä kun se tuo lasten ja nuorten saataville heille sopivaa aineistoa ja opastaa sen käytössä.

Kouluja pidettiin myös parhaana keinona saada kirjastoa tunnetuksi erityislapsille. Kirjaston nettisivuista voisi myös toteuttaa vaikka selkokielliset versiot, tai erillisen linkin takana tiedottaa sen tarjoamista palveluista erityisryhmille. Muita haastatte- luissa ehdotettuja tiedotus- ja markkinointikanavia voisivat olla muun muassa erityisneuvolat, paikallislehdet ja erityislasten tukiryhmät.

#### **5.4 Erityisryhmille oma kirjastonhoitaja**

Asiakaspalvelulla on suuri merkitys onnistuneelle kirjastonkäytölle. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että palvelu on nopeaa ja asiantuntevaa. Se mihin asenteellisella saavutettavuudella kirjastoissa varmasti pyritään, on juuri henkilökunnan tietämys asioista ja suvaitsevainen suhtautuminen kaikkiin ihmisryhmiin. Erityisesti juuri lastenosastojen henkilökunnalla tulee olla vankka tietämys kielellisen kehityksen ongelmista ja muista erityisvaikeuksista, sekä eritasoisille lukijoille sopivasta aineis- tosta (Korhonen 2005, 35; Skat Nielsen & Irvall 2002, 10). Pitkäjänteisyyttä ja kär- sivällisyyttä vaaditaan asiakaspalvelijalta, sillä erityislapsella sitä ei usein ole. Moni tutkimukseeni osallistuneista haastateltavista korosti sitä, että monelle erityislap- selle asiat voi joutua selittämään ja näyttämään moneen kertaan. Tästäkään huo- limatta he eivät välttämättä edes seuraavana päivänä muista, mistä löytävät esi- merkiksi selkokirjahyllyn. On tärkeää, että lapsi voi luottaa siihen, että hänelle ker- rotaan ja näytetään asia kiireenkin keskellä, kerta toisensa jälkeen.



Roininen (2005,40) on esittänyt Lukitori-projektin yhteydessä, että olisi hyvä jos jokaisesta kirjastosta löytyisi lukivaikeuksiin ja lukiaineistoon perehtynyt työntekijä. Tätä ”oman kirjastonhoitajan” käsitettä voi hyvin soveltaa koskemaan myös muita erityisvaikeuksia. Jos kirjastossa on edes yksi työntekijä, joka osaa antaa tarvittavan avun ja tiedon, on kirjastonkäyttö erityisryhmille huomattavasti mielekkäämpää.

”Oma kirjastonhoitaja” voisi vastata kirjaston tarjoamasta erityismateriaalista, hankinnoista ja erityisryhmille tiedottamisesta. Kirjastonhoitajalla tulisi kirjastoalankoulutuksen lisäksi olla tietämystä erityisvaikeuksista myös yleisesti. Lasten- ja nuortenosastolla kirjastonhoitaja voisi olla tukijana ja neuvojana niin lapsille, kuin vanhemmille. Hänen tehtävänään olisi opastaa luki- ja erityisvaikeuksista kärsiviä lapsia kirjastossa ja auttaa heitä löytämään sopivaa luettavaa. Kirjastonhoitaja voisi myös kerran viikossa järjestää kirjavinkkausta erityislapsille ja vaikkapa jonkinlaisen luku- tai kirjallisuuspiirin, jossa erityislapset voisivat kirjastonhoitajan johdolla tutustua selkomateriaaliin ja yhdessä lukea ja keskustella kirjoista. Kirjastonhoitajan tärkeänä tehtävänä olisi ennen kaikkea rohkaista ja näyttää, että kirjoista ja lukemisesta voivat nauttia ihan kaikki.

Lapsilla diagnosoidaan yhä useammin erityisvaikeuksia ja koska lapset ovat kirjastonkäyttäjinä tärkeässä asemassa tulevaisuutta ajatellen, tulee kirjastonhoitajien tietämystä erityisvaikeuksista lisätä. Suotavinta olisi sisällyttää koulutus jo kirjasto- ja tietopalveluiden opetussuunnitelmaan.

Skat Nielsen ja Irvall katsovat, että kirjastotyöntekijöiden tulisi jo kouluttautumisvaiheessa saada tietoa lukivaikeuksista ja niiden aiheuttamista erityistarpeista. He ehdottavatkin, että kirjastoalan ammattilaisia kouluttavat oppilaitokset ottaisivat tämän huomioon miettiessään opintosuunnitelmiaan. Jo työelämässä oleville voitaisiin puolestaan järjestää erilaista täydennyskoulutusta, esimerkiksi seminaareja ja konferensseja. Paras olisi, jos koulutukset voisi toteuttaa yhteistyössä lukihäiriöisten yhdistysten kanssa. (Skat Nielsen & Irvall, 2002, 9.) Koulutuksissa voitaisiin käydä läpi erilaisia asiakaspalvelutilanteita ja perehtyä tarkemmin lukiasiakkaiden

ja muiden erityisryhmien tarpeisiin ja tutustua lähemmin heidän tarvitsemaansa ja hyötymäänsä aineistoon.

## 5.5 Datero ry

Pohjanmaan alueen kirjastoissa voi törmätä erityisryhmien tietotekniikkakeskus Dateroon. Dateron avulla erityisryhmiä voisi houkutella tutustumaan myös kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Datero ry:tä hallinnoivat Pohjanmaan alueen eri vammaisjärjestöt, joiden jäsenkunta hyötyy tietotekniikkakeskuksen pedagogisista ja kuntouttavista tietokoneohjelmista. Lisäksi yhdistyksessä on mukana sairaalan ja kaupungin opetustoimen edustus. Tietotekniikkakeskus Dateron varsinainen toiminta alkoi vuonna 1999, vaikka sen suunnittelu oli aloitettu jo paljon aikaisemmin, ja aluksi sen yhteydessä toimi myös Datero-poliklinikka. Muutama vuosi sitten poliklinikka siirrettiin Vaasan keskussairaalan yhteyteen ja vuonna 2008 sen nimi muutettiin kommunikaatio- ja tietotekniikka-apuvälinepoliklinikka Tikoteekiksi. Tikoteekki-poliklinikka löytyy myös Seinäjoen keskussairaalasta. (Paloneva 2009.)

Tietotekniikkakeskuksen kotipaikka on Vaasan kaupunki, mutta pienempiä lainauspisteitä on tällä hetkellä yhteensä kahdessakymmenessäkahdessa kunnassa ympäri Pohjanmaata. Datero ry:n tavoitteena on perustaa toimipiste kaikkiin maakunnan kuntiin. Lisäksi Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kanssa on aloitettu keskustelut Datero-toimipisteen perustamisesta uudistuvaan kirjastorakennukseen. Myös Raaseporin kaupunginkirjastossa ja Tukholman Suomen instituutissa ollaan oltu kiinnostuneita Dateron toiminnasta. (Paloneva 2009.)

Erityisryhmille suunnatun materiaalin lisäksi Datero tarjoaa ohjausta, koulutusta, ohjelmatuotantoa ja tiedonvälitystä. Yksi Datero ry:n tärkeistä tavoitteista on antaa tarvittavaa tukea erityisryhmille sekä saada ryhmien asema tunnetummaksi ja että heidän ongelmansa huomioitaisiin ja hyväksyttäisiin paremmin. (Paloneva 2009.)

Dateron toimipisteet sijaitsevat poikkeuksetta kirjastoissa. Datero tilaa ja hankkii oman materiaalinsa, mutta se muovitetaan, tarroitetaan ja luetteloidaan kirjastojen toimesta. Lainausta tapahtuu kirjastokortilla, kirjaston lainauspisteissä. Kaukolainat toimivat myös Dateron tarjoaman materiaalin kohdalla. Jos jotain tiettyä aineistoa ei ole saatavilla oman kirjaston Datero-pisteestä, hankitaan se jostain muualta. Yhteistyö toimii mutkattomasti, kun kummatkin tekevät sen, minkä parhaiten osaa- vat. Kirjasto ja Datero pystyvät yhdessä tarjoamaan selvästi parempaa, kuin kumpikaan yksin. (Paloneva 2009.)

Datero järjestää Vaasan kaupunginkirjaston toimipisteessään kerran kuukaudessa mahdollisuuden tulla tutustumaan ja kokeilemaan aineistoa. Pienemmissä lainauspisteissä tutustumiskäyntejä järjestetään pari kertaa vuodessa. Dateron asiakuntaa ovat niin vauvat kuin vaaritkin. Alle kouluikäisille lainataan paljon materiaalia esimerkiksi kielellisen viivästymän vuoksi, kun taas iäkkäämmillä ihmisillä saattaa esimerkiksi aivohalvauksen seurauksena olla tarvetta Dateron tarjoamalle aineistolle. (Paloneva 2009.)

Dateron tiloissa on oman materiaalin lisäksi koottuna myös listat siitä erityisaineistosta mitä kirjasto tarjoaa, esimerkiksi selkokirjoista. Etenkin maaseudun kirjastoissa on huomattu Dateron positiivinen vaikutus myös kirjastojen toimintaan. Kun ihmiset ovat tulleet kirjastoihin Dateron materiaalien takia, ovat he pian myös löytäneet kirjaston tarjoaman aineiston ja palvelut. Tämän myötä heistä on tullut myös kirjaston tärkeitä asiakkaita. (Paloneva 2009.)

Paloneva esittää toiveen, että myös kirjastoissa pyrittäisiin siihen, että niiden itsensä tarjoama erityismateriaali, kuten tietokoneohjelmat, selkokirjat ja äänikirjat koottaisiin samaan, helposti löydettävään paikkaan. Näin kirjasto palvelisi paremmin myös erityisryhmiä ja kynnys kirjastoon tulemiselle olisi matalampi, kun kaikki löytyisi samasta hyllystä, eikä niitä tarvitsisi etsiä monesta eri paikasta. Lisäksi hyllyissä voisi olla erityisryhmille suunnattua tiedotusmateriaalia.

## 6 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessini oli todella haasteellinen. Aiheesta oli vaikea löytää lähde-materiaalia jo ihan puhtaasti siitä syystä, että sitä ei juurikaan ole. Alkuvaikeuksien jälkeen ja työn edetessä onnekseni kuitenkin löysin lähteitä, joita pystyi helposti soveltamaan omaan aiheeseeni sopivaksi. Pelkäsin kovasti myös sitä, että haastateltavat vastaavat lähes samalla tavalla kysymyksiini. Mietin, tuleeko opinnäytetyöstäni vain puuduttavaa luettelo, joka toistaa itseään. Loppujen lopuksi haastatteluissa otettiin kantaa hyvin samoihin asioihin, mutta aina löytyi myös jotakin uutta. Jossain vaiheessa huomasin myös, että haastattelukysymykseni ovat kovin samankaltaisia, hieman eri tavoin vain muotoiltuja. En kuitenkaan lähtenyt muutama haastattelun jälkeen enää muokkaamaan niitä, sillä totesin, että tämä oli oikeastaan ihan hyväkin asia. Näin sain haastateltavista enemmän irti, kun he jou-tuivat oikeasti miettimään ja pohtimaan asioita.

Haastateltavat oli suhteellisen helppo löytää. Työni alussa jo mainitsinkin, että lähipiirissäni on erityislapsia, joten oli luonnollista kysyä heidän vanhempiaan mukaan haastatteluun. Lisäksi kyselin tuttavilta ja ystäviltä, tuntevatko he erityislasten vanhempia ja yksi haastateltava löytyikin sitten tätä kautta. Erityislasten opettajien sijaan oli hankalampi löytää. Otin yhteyttä useaan kouluun ja opettajaan, mutta vain kolmelta sain haastattelut. Katsoin kuitenkin, että tämä oli ihan riittävä otos tällaisen tutkimuksen puitteissa.

Kaikki haastateltavat olivat todella hyvin valmistautuneet haastatteluihin. Olin lähettänyt heille kysymykset etukäteen tutustuttavaksi, ja monet olivatkin jo alustavasti kirjoittaneet muistiinpanoja, joiden pohjalta sitten vastasivat haastattelukysymyksiin. Haastattelut sujuivat kaiken kaikkiaan hyvin ja jokainen haastateltava pyrki löytämään jonkinlaisen vastauksen jokaiseen kysymykseen. Osa kirjastonhoitajista tosin aluksi epäröi, pystyvätkö he vastaamaan erityislapsia koskeviin kysymyksiin. Tällaisessa tilanteessa yleensä korostin, että heidän kohdallaan haastat-

telun tarkoitus onkin kartoittaa tilannetta nimenomaan kirjaston näkökulmasta, eikä erityislasten.

Mielestäni pääsin opinnäytetyöni kanssa paremmin tavoitteisiini, kuin mitä uskalsin edes odottaa. Prosessia kuvaa hyvin sanonta ”Vaikeuksien kautta voittoon.” Minua puski koko ajan eteenpäin aito kiinnostukseni asiaa kohtaan ja haluni saada erityislasten ääni kirjastonkin osalta kuuluviin.

Tutkimukseni keskittyy erityislapsiin, mutta uskon sen olevan helposti sovellettavissa myös erityisryhmien muihin ikäluokkiin. Jatkossa voitaisiin kuitenkin tutkia vielä syvällisemmin yläkouluikäisten erityisnuorten kirjastopalveluita. Lisäksi erityisryhmien tietopalveluista voisi tehdä laajempaakin tutkimusta, omani keskittyi tutkimaan pääasiallisesti aineistoa ja asiakaspalvelua. Olen rajannut tutkimukseni koskemaan lähinnä kielellisen kehityksen vaikeuksista, lukiongelmista, autismista ja keskittymisvaikeuksista kärsiviä lapsia. Ulkopuolelle jääviä erityisryhmiä olivat esimerkiksi kehitysvammaiset, liikuntaesteiset ja myös maahanmuuttajat. Näiden ryhmien osalta voisi myös tehdä lisätutkimusta.

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli olla suuntaa antava, ja auttaa kirjastoja löytämään uusia mahdollisuuksia ja keinoja erityisryhmien kirjastonkäytön parantamiseksi. Yleistäminen on hankalaa, sillä tutkimuksessa oli mukana vain neljä kirjastoa ja saattaaahan olla, että monessa kirjastossa on jo monella tapaa keskitytty ottamaan erityisryhmät huomioon. Toivon kuitenkin, että tutkimukseni alussa esitetty tavoitteeni lisätä kirjastotyöntekijöiden tietämystä erityislapsista kirjaston asiakkaina toteutuisi. Lisäksi toivon, että kirjastoissa löydettäisiin tutkimuksessani esitetyt kehitysehdotukset ja poimittaisiin niistä omien kiinnostusten ja resurssien mukaan parhaimmat ja tärkeimmät. Uskallan väittää, että yksikään tutkimuksessa ilmi tulleista kehitysehdotuksista ei ole edes kovin vaikea toteuttaa.

## LÄHTEET

Aho, N. 2009. Puheterapeutti. Erityisneuvola Silmu. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Haastateltu 26.11.2009.

Delin, A. 2004. Esteettömyyttä pikkurahalla. Suomentanut Taija Heinonen. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu: 22.4.2010 ]. Saatavissa:  
[http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/esteettomytta\\_pikkurahalla.pdf](http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/esteettomytta_pikkurahalla.pdf)

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uud. p. Helsinki: Tammi.

E1. 2010. Erityisopettaja. Paulaharjun koulu. Haastateltu 26.1.2010.

E2. 2010. Erityisopettaja. Peuran koulu. Haastateltu 21.1.2010.

E3. 2010. Erityisopettaja. Aninkoulu. Haastateltu 11.2.2010.

K1. 2009. Osastonjohtaja. Seinäjoen kaupunginkirjasto-  
maakuntakirjasto. Haastateltu 2.12.2009.

K2. 2009. Kirjastonhoitaja. Kauhajoen kaupunginkirjasto. Haastateltu 4.12.2009.

K3. 2009. Kirjastonhoitaja. Kauhajoen kaupunginkirjasto. Haastateltu 4.12.2009.

K4. 2009. Osastonjohtaja. Vaasan kaupunginkirjasto-  
maakuntakirjasto. Haastateltu 3.12.2009.

K5. 2009. Erikoiskirjastonhoitaja. Kurikan kaupunginkirjasto. Haastateltu 19.2.2010.

Keppo, K. 2009. Kuntoutussuunnittelija. Erityisneuvola Silmu. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Haastateltu 26.11.2009.

Kerola K. 2009. Autistisesti käyttäytyvien lasten kuntoutus: strukturoitu opetus. Teoksessa: Launonen K. & Korpijaakko-Huuhka A-M (toim.)

Kommunikoinnin häiriöt – syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. Helsinki: Gaudeamus Helsinki Univeristy Press, 168.

Korhonen, M. 2006. Selkoa kirjastosta lapsille ja nuorille. Teoksessa: T. Volotinen (toim.) Selkis – Nyt lukemaan! Lättläst! Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 34-38.

Kulttuuria kaikille-työryhmä. 22.8.2002. Kulttuuria kaikille: esitys vammaiskulttuurin ja kulttuurin saavutettavuuden edistämiseksi. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön työryhmän muistioita 2002:30. [Viitattu 22.4.2010]. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2002/liitteet/opm\\_475\\_muistio.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2002/liitteet/opm_475_muistio.pdf?lang=fi)

Kuluttajakasvatus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Kuluttajavirasto. [Viitattu 27.4.2010]. Saatavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajakasvatus/mainonta-ja-kaupallinen-media/tietoa-mainonnasta/tarpeet-ja-motiivit/>

Lapsen oikeuksien julistus. 20.11.1959. [WWW-dokumentti]. Unicef. Saatavissa: [http://www.unicef.fi/lapsen\\_oikeuksien\\_julistus](http://www.unicef.fi/lapsen_oikeuksien_julistus)

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.

Leskelä, L. & Virtanen, H. (toim.) 2005. Toisin sanoen: selkokielen teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Lovio M. & Tiihonen V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mäkelä M-L. 2002. Satuseikkailu kirjastossa. Helsinki: BTJ KirjastopalveluOy.

Paloneva, M-S. 2009. Toiminnanjohtaja. Datero ry. Haastattelu 3.12.2009.

Papunetin yleiskieliset sivut. 22.4.2010. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.4.2010]. Saatavissa: <http://papunet.net/yleis/>

Roininen, H. 2005. Lukitori: palvelukonsepti lukivaikeuksisille kirjaston asiakkaille. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriön projekti 2.8.2004-23.6.2005. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto. [Viitattu 22.4.2010]. Saatavissa: <http://www.tampere.fi/kirjasto/sampola/lukitori/lukiproj.pdf>

Selkämaa, L. 2009. Psykologi. Erityisneuvola Silmu. Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Haastateltu 26.11.2009.

Skat Nielsen, G. & Irvall, B. 2006. Esteetön kirjasto: kirjastonkäytön esteettömyyden varmistaminen. Suomentanut Anneli Äyräs. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 22.4.2010]. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet\\_ ja\\_selvitykset/esteetto\\_myy\\_s/esteeton\\_kirjastonkaytto.pdf](http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ ja_selvitykset/esteetto_myy_s/esteeton_kirjastonkaytto.pdf)

Skat Nielsen, G. & Irvall, B. 2002. Lukihäiriöisten kirjastopalvelut. Suomentaja Minna von Zansen. Helsinki: Celia.

Tampereen kaupunginkirjasto-Pirkanmaan maakuntakirjasto: Sampolan kirjasto: Lukitori. 13.5.2009. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto-Pirkanmaan maakuntakirjasto. Saatavissa: <http://www.tampere.fi/kirjasto/sampola/lukitori/>

Taneli M. 2008. Lukiasiakas kirjastossa. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Taide tarjolle, kulttuuri kaikille: vammaiset ja kulttuuri-toimikunnan ehdotus toimenpideohjelmaksi. 2004. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2004:29. [Viitattu 22.4.2010]. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm\\_183\\_opm29.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_183_opm29.pdf?lang=fi)

Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus: Opetusministeriön toimenpideohjelma 2006-2010. 2006. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2006:6. [Viitattu 22.4.2010]. Saatavissa: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm\\_18\\_opm6.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_18_opm6.pdf?lang=fi)

V1. 2009. Erityislapsen äiti. Haastateltu 23.10.2009.

V2. 2009. Erityislapsen äiti. Haastateltu 3.12.2009.

V3. 2010. Erityislapsen äiti. Haastateltu 27.1.2010.

Viljamaa, J. 2009. Mitä minä teen tämän lapsen kanssa?: Haastavan lapsen kasvatusta. Helsinki/Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy.



Volotinen, T. 2006. Selkokirja seuraksemme! Teoksessa: T. Volotinen (toim.) Selkis – Nyt lukemaan! Lättläst! Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 23-29.

## **LIITTEET**

### **Liite 1. Haastattelukysymykset kirjastoille**

- 1. Millä tavalla kirjastossanne otetaan huomioon erityisryhmät? Miten kirjastonne voisi kehittää, että se palvelisi paremmin erityisryhmiä?**
  - asiakaspalvelu ja muut palvelut
  - tilat ja opasteet
  - aineisto
  
- 2. Kuinka paljon kirjastoonne tilataan selkokirjoja, jotka on suunnattu lapsille ja nuorille? Miten selkokirjat on sijoitettu kirjastossanne? Ovatko ne helposti löydettävissä?**
  
- 3. Millä tavoin kirjastonne voisi innostaa erityisryhmiä, esim. lukihäiriötä kärsiviä tai ylivilkkaita lapsia ja nuoria kirjojen ja lukemisen pariin?**
  
- 4. Järjestetäänkö kirjastossanne erikseen tutustumiskäyntejä erityisryhmille? Esim. erityisluokille. Jos, niin millaisia?**
  
- 5. Millä tavoin kirjasto voisi paremmin huomioida erityisryhmät? Millaista toimintaa kirjasto voisi järjestää erityisryhmille?**
  
- 6. Millä tavoin kirjasto voisi markkinoida palvelujaan erityisryhmille?**

**Liite 2. Haastattelukysymykset vanhemmille ja erityislasten parissa työskenteleville.**

**1. Millä asioilla kirjastossa on merkitystä erityisryhmille?**

**2. Millä tavoin kirjasto mielestäsi tällä hetkellä palvelee erityisryhmiä?**

- asiakaspalvelu ja muut palvelut
- tilat ja opasteet
- aineisto

**3. Millä tavoin toivoisit kirjaston ottavan huomioon erityisryhmät?**

**4. Miten kirjasto voisi tukea erityisryhmien lukuharrastusta ja innostaa erityislapsia lukemisen pariin? Millaista toimintaa kirjasto voisi järjestää erityislapsille?**

**5. Pitäisikö kirjastossa mielestäsi järjestää erikseen tutustumiskäyntejä ja kirjastonkäytön opetusta erityisryhmille?**

**6. Millaista aineistoa ja tarjontaa toivoisit kirjastosta löytyvän omalle erityislapsellesi? Millaisesta aineistosta ja tarjonnasta lapsesi hyötyy?**

**7. Miten kirjastoa voisi markkinoida erityisryhmille?**

**8. Minkälaista aineistoa ja mitä palveluita kirjastossa pidät kaikkein tärkeimpinä erityisryhmien (erityislasten) kannalta?**

### **Liite 3. Haastattelukysymykset Datero ry:lle.**

- 1. Mikä Datero ry on?**
- 2. Missä se toimii?**
- 3. Mitä se tarjoaa?**
- 4. Keitä sen asiakkaat ovat?**
- 5. Järjestääkö Datero jonkinlaista toimintaa erityisryhmille, millaista?**
- 6. Onko Daterolla ja kirjastolla jonkinlaista yhteistyötä?**
- 7. Millä tavoin kirjasto hyötyy Dateron toiminnasta? Millä tavoin Datero hyötyy kirjaston toiminnasta?**
- 8. Rohkaiseeko Datero erityisryhmiä käyttämään myös kirjaston palveluja?**
- 9. Miten kirjaston palveluja tulisi mielestäsi kehittää, että niistä olisi paljon hyötyä myös erityisryhmille, varsinkin lapsille ja nuorille? (Aineisto, saavutettavuus, palvelut...)**