

# Kättä pidempää

OPAS ASIAKASPALVELUN  
SAAVUTETTAVUUTEEN

JULKAISIJA Museovirasto  
TOIMITTAJA Mikko Teräsvirta  
PÄÄTOIMITTAJA Minna Karvonen  
PIIRROKSET Tiina Miettinen  
TAITTO Iris Krusius

ISBN 978-951-616-171-9 (pdf)  
ISBN 978-951-616-170-2

Frenckellin Kirjapaino Oy 2007

Euroopan Unionin Kulttuuri 2000 -ohjelma on tukenut tätä julkaisua



Mikko Teräsvirta

## *Kättä pidempää*

– opas asiakaspalvelun saavutettavuuteen





## *Esipuhe*

Kättä pidempää -julkaisu syntyi osana EU:n kulttuuri 2000 -ohjelmasta osarahoitettua Access to Cultural Heritage – Policies of Presentation and Use -hanketta. Julkaisu on tarkoitettu kaikille museoissa ja muissa kulttuuriperintökohteissa työskenteleville, mutta erityisesti huomio on kiinnitetty asiakaspalvelutehtävissä toimiviin henkilöihin.

Kaikkien ihmisten yhtäläinen oikeus nauttia ja oppia kulttuuriperinnöstä on tärkeä arvo toiminnassamme. Välittämällä hyviä neuvoja ja käytäntöjä, joita hankkeen aikana on syntynyt ja opittu, haluamme osaltamme varmistaa kaikille työntekijöillämme parhaat mahdolliset lähtökohdat palvella jokaista kulttuuriperinnöstä kiinnostunutta asiakasta.

Teoksen syntymisestä haluan kiittää Museoviraston Louhisaari-ryhmää, jonka jäseniä ovat Helena Edgren, Marja Ivars, Eeva Kukko, Jouni Kuurne, Marjut Lamminen, Tapani Sainio ja Lea Värtinen. Arvokasta apua antoivat myös Liisa Erä-Esko, Minna Karvonen, Aura Linnapuomi ja Mirva Mattila. Erityiskiitoksen haluan välittää Reetta DeWanille, Satu Itkoselle, Terhi Raitaselle, Sari Tauriaiselle ja Sami Virtaselle.

Kuvituksesta haluan kiittää Tiina Miettistä Museoviraston arkeologian osastolta.

Museovirastossa 12.6.2007

*Mikko Teräsvirta*

# *1. Kulttuuriperintö kuuluu kaikille*

Oikeus tutustua kulttuuriperintökohteisiin kuuluu kaikille. Kulttuuriperintökohteissa, esimerkiksi museoissa, on usein monia erilaisia esteitä, jotka hankaloittavat kohteeseen tutustumista ja siellä vierailemista. Esteitä voivat olla kohteen sijainti, sisällön vaikeaselkoisuus tai pääsylippujen korkea hinta.

Suomen perustuslaissa määritellyissä perusoikeuksissa korostetaan, ettei ketään saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Myös yhdenvertaisuuslaki ja esimerkiksi kielilaki velvoittavat viranomaisia edistämään yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

Puhuttaessa kohteista sekä niissä olevista esteistä mainitaan tavallisesti käsite saavutettava. Hyvin saavutettavasta kohteesta voidaan puhua, kun mahdollisimman moni voi tutustua siihen helposti ja esteettömästi.

Kun puhutaan kaikkien oikeudesta päästä osalliseksi kulttuuriperinnöstä, käytetään tavallisesti käsitteitä saavutettavuus, esteettömyys ja Design for All.

## *Saavutettavuus*

Saavutettavuus koostuu useista eri osa-alueista. Kulttuuriperintökohteen saavutettavuutta ei paranneta pelkästään poistamalla fyysisiä esteitä, kuten kynnyksiä tai portaita.

Kohteen saavutettavuuden kokonaisvaltaisessa tarkastelussa huomioidaan rakennusten esteettömyyden lisäksi niiden ympäristön esteettömyys, sisällön saavutettavuus eri aistien avulla, tiedon ja viestinnän saavutettavuus, taloudellinen saavutettavuus sekä sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus.

### *Esteettömyys*

Kulttuuriperintökohteissa voi olla erilaisia fyysisiä esteitä, jotka hankaloittavat kohteen tutustumista ja siellä vierailua. Käsitteenä esteettömyys liittyy toimintarajoitteisten ihmisten mahdollisuuksiin osallistua. Esteitä aiheuttaa usein se, että rakennusta ei alun perin ole rakennettu museoksi.

### *Design for All*

Design for All (voidaan suomentaa esimerkiksi ”suunniteltu kaikille”) on käsite, jolla tarkoitetaan pyrkimystä suunnitella ympäristöt, tuotteet ja palvelut siten, että ne ovat helppokäyttöisiä, esteettömiä ja houkuttelevia mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle.

## 2. Saavutettavuuden osa-alueet

Saavutettavuutta parantavia toimenpiteitä ei kannata suunnata vain tietyille kävijäryhmille. Esteetön museo on kaikille esteetön, kävijän ikään tai terveydentilaan katsomatta. Me kaikki vanhenemme ja meidän terveydentilamme vaihtelee ajoittain. Kipsattu jalka vaikuttaa huomattavasti kykyymme liikkua, jolloin arvostamme varmasti eri tavalla matalia kynnyksiä ja mahdollisuutta käyttää portaiden sijaan hissiä.

Ihmiset omaksuvat tietoa eri tavoin. Myös tapa oppia voi olla hyvin erilainen – tekstejä luetaan ja tilassa kuljetaan eri tavoin. Joku haluaa lukea tekstin sanasta sanaan, toinen taas silmäilee vain pääkohdat, joku katsoo vain esineitä. Alati kansainvälistyvässä maailmassa on muistettava kulttuurisen taustan merkitys. Eri elämäntilanteet vaikuttavat siihen, kuinka tietoa otetaan vastaan. Jokainen kävijä on erilainen ja ainutlaatuinen, omien tietojensa ja kokemustensa summa.

Kun kulttuuriperintökohteen toimivuutta aletaan tarkastella eri kävijäryhmien kannalta, on hyvä ottaa huomioon saavutettavuuden kaikki osa-alueet. Kohteen hyvä saavutettavuus ei siis ole pelkästään yhden osa-alueen esteettömyyttä.



### *Tiedotuksen saavutettavuus*

tarkoittaa kohteesta annettavan tiedon saannin helppoutta erilaisille kohderyhmille. Viestien räätälöiminen ja erilaisten viestinnän keinojen käyttäminen helpottavat tiedon välittymistä. Viestin tulisi olla helposti ymmärrettävä ja sen rakenteen ja sisällön selkeä.

### *Fyysinen saavutettavuus*

on ihmisten liikkumista rajoittavien esteiden poistamista. Saavutettavassa tilassa on helppo ja turvallista liikkua. Fyysistä saavutettavuutta voi parantaa ohittamalla portaat tai kynnykset ja rakentamalla tilalle luiskia, jotta kohteessa kulkeminen helpottuisi.

### *Aisteihin liittyvä saavutettavuus*

toteutuu, kun kohteessa voi saada tietoa muillakin keinoin kuin näkemällä ja kuumalla. Viittomakielen ja pistekirjoituksen käyttö lisää tiedon saavutettavuutta tällä saralla. Kosketeltavien esineiden, erilaisten äänimaailmojen sekä hajuaistin käyttö tarjoaa tietoa ja elämyksiä vaihtoehtoisilla tavoilla.

### *Ymmärtämiseen liittyvä saavutettavuus*

tarkoittaa tiedon soveltumista useille erilaisille kävijäryhmille. Se on ymmärtämisen helpottamista, jolloin myös sellaisen kävijän, jolla ei ole aiempaa tietoa on helppo tutustua aiheeseen. Selkokielen käyttö lisää monien eri kävijäryhmien vierailun mielekkyyttä ja tiedon saantia. Mahdollisuus saada tietoa kohteesta omalla äidinkielellä parantaa merkittävästi kohteen saavutettavuutta vierasmaalaisille kävijöille.

### *Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus*

paranee, kun otetaan huomioon muidenkin kuin valtaväestön kokemusmaailmaan liittyvä näkökulma.

### *Taloudellisella saavutettavuudella*

tarkoitetaan esimerkiksi porrastettuja pääsylippujen hintoja (opiskelijat, eläkeläiset tai työttömät ovat oikeutettuja alennukseen). Kohteessa voi olla ilmainen sisäänpääsy tiettyinä ajankohtina. Myös erilaisten sarjalippujen käyttöön ottamista tulisi harkita.

### 3. Saavutettavuusketju

Saavutettavuus muodostuu monista eri tekijöistä ja sen voidaankin ajatella olevan eräänlainen ketju. Puhuttaessa ketjusta on hyvä muistaa sen olevan aina yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki.

Saavutettavuusketjua voi havainnollistaa esimerkein. Vaikka kohteessa olisi liikumisesteisten pysäköintipaikka, ei siitä ole paljoakaan apua pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle, jos sisäänkäynnin kynnyks on niin korkea, ettei hän pääse sen yli.

Sisäänkäynnin helpottamiseksi rakennetusta asianmukaisesta luiskasta ei taas ole asiakkaalle iloa, jos näyttely on sijoitettu hissittömän rakennuksen yläkertaan.

Vaikka kohteen verkkosivuilla kerrottaisiin, että kohteessa on opaskierroksilla kuumemisen helpottamiseksi mahdollisuus käyttää kannettavaa äänenvahvistinta, ei siitä ole asiakkaalle mitään hyötyä, jos museon henkilökunta ei osaa käyttää laitetta, tai laitteen akut on unohdettu ladata.

Kohteen saavutettavuutta parannettaessa täytyy siis koko kohde ottaa laajan tarkastelun kohteeksi ja muistaa henkilökunnan kouluttaminen sekä jo hankittujen valmiuksien ylläpitäminen.

## 4. Kouluttautuminen ja yhteistyö

Kokenutkin museon henkilökunta saattaa mieltää hyvän saavutettavuuden ensisijaisesti vain sen näkökulman kautta, jonka ammatillinen erikoisosaaminen on hänelle tuonut. Saavutettavuutta miettiessään arkkitehti voi nähdä ensisijaisesti liikkumista vaikeuttavat yksityiskohdat, kokenut näyttelynvalvoja opasteiden puuttumisen, graafikko heikosti erottuvan tekstin. Tutkija taas saattaa nähdä vain esillä olevan tekstin sisällön ja näyttelysuunnittelija ensisijaisesti visuaaliset ratkaisut. Tehokkain tapa suunnitella kohde hyvin saavutettavaksi on yhteistyö, jolla turvataan kohteen saavutettavuus kaikenlaiselle yleisölle.

Hyvä saavutettavuus ei ole yksiselitteinen asia. Tekstistä ei tee saavutettavaa pelkästään suuri fonttikoko ja kirjasimen hyvä erottuminen taustasta. Jos tekstin kieliasu on sekava ja siihen on yritetty sisällyttää kaikki mahdollinen tieto, ei teksti ole hyvän saavutettavuuden periaatteiden mukainen. Hyvin saavutettava teksti on ainakin helpposti ymmärrettävää, sisältää tarpeeksi tietoa ja on graafisesti selkeä.

Kulttuuriperintökohteista voi harvoin – voiko koskaan – tehdä täysin saavutettavia. Usein jo varsin pienin muutoksin saadaan kohde huomattavasti paremmin saavutettavaksi. Tärkein askel kohti parempaa on henkilökunnan asennemuutos. Yhdessä saman asian puolesta aktiivisesti toimiva työyhteisö voi saada paljon hyvää aikaan.

Jotta esteet voitaisiin poistaa on hankittava tietoa erilaisten erityisryhmien tarpeis-

ta. Tietoa voi saada kirjallisuudesta ja esimerkiksi Kulttuuria kaikille -verkkosivuilta, mutta parasta palautetta ja toimintamalleja saadaan tekemällä yhteistyötä eri järjestöjen ja käyttäjien kanssa. Esimerkkinä tämänkaltaisista järjestöistä voidaan mainita Erilaisten oppijoiden liitto, Kynnys ry tai Kuulonhuoltoliitto. Kohteessa tulee tehdä myös saavutettavuuskartoitus (saavutettavuuskartoituksen tekemisestä voi lukea luvussa 6).

Näyttelyt vaihtuvat ja samalla fyysiset ympäristöt muuttuvat. Tämän vuoksi kohde ei ole muuttumaton toimivuutensa ja käyttömukavuutensa suhteen. Kun halutaan helpottaa kohteeseen tutustumista ja siellä liikkumista on asian eteen tehtävä jatkuvasti töitä. Henkilökunnan kouluttaminen on paras tapa välittää, päivittää ja ylläpitää tietoja ja taitoja.

Kouluttaminen ja kouluttautuminen on jatkuva prosessi. Näyttelyt ovat erilaisia monesta syystä myös näyttelytekniikan osalta. Vaikka kohteessa ei ole vaihtuvia näyttelyitä, tehdään perusnäyttelyssä muutoksia – näyttelyyn kuuluvat esineet ovat aika-ajoin kunnostettavana tai näyttelytekniikkaa uusitaan. Museoissa avoinnapitohenkilökunta vaihtuu usein. Monissa kohteissa käytetään paljon kausihenkilökuntaa. Jotta museokävijöitä osataan ja voidaan palvella parhaalla mahdollisella tavalla, koulutusta on järjestettävä säännöllisesti. Uuden työntekijän aloittaessa hänet on ehdottomasti

perehdyttävä toimintaan ja käytäntöihin. Koko museon henkilökunnan tulee tietää kuinka museo toimii myös poikkeustilanteissa. Kaikkien on tunnettava käytettävissä olevat apuvälineet ja osattava käyttää niitä. Museon työntekijöillä täytyy myös olla riittävä ohjeistus ja valtuudet toimia, jotta he voisivat palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Koulutuksen tarvetta tulisi kartoittaa säännöllisesti.



*”...sitten henkilökunnan myönteinen asennoituminen. Se heijastuu. Sitä ei välttämättä ymmärretä, ei tiedosteta että tällaiset tietyn tyyppiset suhtautumiset ja asenteet näkyvät jo siinä vuorovaikutuksessa.”*

*Museokävijä*



*”No, hyvää asiakaspalvelua on se, että asiakaspalvelupisteessä oleva henkilö katsoo aina kasvoihin ja joka kerta, kun hän sanoo tai keskustelee, hän katsoo asiakasta myös suoraan silmiin. Siinäkin vaiheessa, vaikka hän kääntyisi päätteelle tai sivulle, tai menee takahuoneeseen ja selvittää asiaa, se ei riitä, että hän huutaa sieltä takahuoneesta tai että hän sanoo ja puhuu siinä vaiheessa kun työskentelee näyttöpäätteellä. Kasvot silti pitää olla siihen asiakkaaseen päin.”*

*Museokävijä*



## 5. Ihmisen kohtaaminen

Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja erilaisuus näkyy monella tavalla. Ikä, terveydentila, asuinpaikka, koulutus ja kulttuuritausta vaikuttavat käsitykseen siitä millaisia olemme ja siihen miten vertailemme itseämme toisiin ihmisiin. Käsitteet kuulovammaisuus, näkövammaisuus tai kehitysvammaisuus eivät vielä kerro kaikkea henkilöistä, joihin jokin näistä ominaisuuksista liitetään. Esimerkiksi kuulovammoja, näkövammoja ja kehitysvammoja on hyvin erilaisia. Monivammaisuus saattaa tarkoittaa pyörätuolilla liikkuvaa kuulovammaista henkilöä, mutta se voi tarkoittaa myös jotain aivan muuta.

Henkilön oma kulttuuritausta vaikuttaa siihen mitä hän odottaa vierailultaan kulttuuriperintökohteessa ja mitä hän omaksuu sen aikana. Suomenkin rajojen sisällä on monia erilaisia kulttuurisia ryhmiä. Kulttuuritaustan lisäksi myös kieli erottaa ihmisiä. Kotimaisten kielten lisäksi maassamme käytetään esimerkiksi viittomakieltä ja lukuisia vieraita kieliä. Suomi on muuttumassa yhä monikulttuurisemmaksi.

Kaikki ihmiset ovat yksilöitä ja kaikkein tärkeintä ihmisten kohtaamisessa on muiden kunnioittaminen. Halu hyvään palveluun ja toisen huomioon ottaminen pelastaa usein tilanteen puutteista huolimatta. Yhteisen kielen löytyminen asiakkaan ja kohteen välillä on myös asennekysymys.

Seuraavassa tarkastellaan museokohdetta asiakaslähtöisesti saavutettavuuden

näkökulmasta. Tämä tapahtuu käymällä läpi erilaisia saavutettavuuteen liittyviä asioita siinä järjestyksessä kuin museoon tutustuva vieras ne kohtaa.

## A. ENNEN MUSEOKÄYNTIÄ

Museovierailu tapahtuu tavallisesti jonkin asian innoittamana. Yleinen peruste käyntikohteen valintaan ja päätökseen museokäynnistä on toisen henkilön antama suositus. Kohteesta saadaan tietoa eri tiedotusvälineistä, TV:stä, radiosta, lehdistä tai internetistä. Mikäli mahdollisen kävijän etukäteen saama tieto on laadultaan huonoa, hän saattaa jättää käynnin kokonaan tekemättä. Puutteellisen tiedon vuoksi käynti saattaa myös muodostua tarpeettoman hankalaksi. Esimerkiksi liikuntaesteisille henkilöille on ensiarvoisen tärkeää saada ajoissa oikeaa ja yksityiskohtaista tietoa – on turhauttavaa saada jälkikäteen kuulla mahdollisesta katutasosta sijaitsevasta ovesta, jos on jo kiivennyt ylös jyrkät portaat. Onnistunut vierailu alkaa helposti saavutettavista ennakkotiedoista.

Lehti-ilmoitukset, artikkelit, esitteet ja näyttelyjulisteet sisältävät vain rajallisen

määrän tietoa. Lisätiedon saamiseksi on tärkeää, että puhelinnumero ja mahdollinen internet-osoite ovat helposti löydettävissä kaikesta tiedotusmateriaalista.

Selkeällä ulkomainonnalla voidaan houkutella asiakkaita museoon ja tutustumaan näyttelyihin. Näyttelyjuliste on tehokas jos sen sijainti on näkyvä ja siinä on kaikki tarpeellinen tieto. Monet kulttuuriperintökohteet sijaitsevat kaukana suurista asutuskeskuksista, joten päätös vierailuista on tehty jo ennen paikalle saapumista.

Museorakennuksen ulkopuolella sijaitsevat opasteet auttavat löytämään oikean sisäänkäynnin. Mahdollisista liikuntaesteisten ovista ja -pysäköintipaikoista tulee tiedottaa yleisesti tunnetuilla ja sovituilla symboleilla.



*”Symbolit on hyviä, että koska ne on yleismaailmallisia, silloin ne palvelee myöskin esimerkiksi ulkomaalaisia joille ei välttämättä sano suomenkielinen puhelin tai naulakko mitään. Mut, et takuuvarmasti he hahmottaa sen symbolin.”*

*Museokävijä*

*”...joiltakin verkkosivuilta löytyy hyvin kaiken näköistä, pohjapiirroksista alkaen. Ja sitten on niitä verkkosivuja, jotka on taiteellisesti hienoja, mutta ah niin sekavia...”*

*Museokävijä*

## B. VERKKOSIVUT

Verkkosivuilla tärkeää on helppo käytettävyys ja sivujen selkeys. Tekstin selkeä erottuminen taustasta ja riittävän kookas fontti ovat tärkeimpiä asioita verkkosivujen ulkoasua suunniteltaessa. Värivalintoja tai kirjasintyyppejä jotka erottuvat huonosti ja hankaloittavat lukemista on syytä välttää. Myös värien valinnassa on oltava tarkka, tumma teksti erottuu vaaleaa tekstiä paremmin, taustana toimii parhaiten vaalea väri. Häikäiseviä kontrasteja on vältettävä. Verkkosivujen käytön tulee olla mahdollista myös likinäköisille ja värisokeille henkilöille. Selkeästi erottuva teksti on kaikkien käyttäjien etu, se tekee käyttökokemuksesta helpon ja miellyttävän.

Verkkosivujen ulkoasun selkeyden lisäksi tärkeää on sivuilla liikkumisen ja oikean tiedon saamisen helppous. Kielivalikoiman tulisi kattaa ainakin suomen- ja ruotsin kielen, sekä mahdollisuuksien mukaan selkokielen. Turisteja ja maassa asuvia vieraskielisiä ajatellen olisi hyvä käyttää myös muita yleisiä kieliä.

Verkkosivujen käyttäjien joukossa on myös näkövammaisia henkilöitä. He lukevat verkkosivuja tavallisesti puhesyntetisaattorin tai tekstin pistekirjoituksella ilmaisevan ruudunlukulaitteen avustamana. Jos näitä käyttäjäryhmiä ei oteta huomioon sivujen suunnitteluvaiheessa, selkeältä vaikuttava sivu saattaa muuttua sivuja apuvälinein

käyttävälle sekavaksi kokonaisuudeksi, josta tärkeiden asioiden poimiminen on pahimmillaan jopa mahdotonta.

Sivujen tulisi toimia hyvin myös käytettäessä tekstipohjaista selainta, eli selainta, joka näyttää sivut ainoastaan tekstimuodossa. Verkkosivuilla käytetyt kuvat tulee varustaa niin sanotulla alt-määritteellä, jolla tarkoitetaan lyhyttä kuvailevaa tekstiä, joka kertoo hiiren osoittimen ollessa kuvan päällä mitä kuvassa näkyy. Näkövammaisen verkkosivujen käyttäjä voi tämän avulla hyötyä ja nauttia myös kuvista. Alt-määritteen tekstin saa näkyville Internet Explorerilla ilman apuvälinettä siirtämällä hiiren osoittimen kuvan päälle ja pitämällä sitä hetken paikallaan. Teksti näkyy keltaisessa laatikossa, joka ilmestyy kuvaan. Jos käytössä on Mozilla Firefox -selain, saadaan alt-määritteet näkyviin painamalla hiiren oikeanpuoleista nappia ja valitsemalla ”properties”.

Sivujen katseluun tarkoitetuissa selaimissa (esimerkiksi Internet Explorer tai Mozilla Firefox) on ominaisuus, jonka avulla saadaan kirjasinkokoa suurennetuksi. Tämä löytyy selaimen valikosta, esimerkiksi Firefoxissa ylävalikosta View -> Text Size. Tämänkin ominaisuuden paras mahdollinen toimivuus edellyttää asian ottamista huomioon jo sivuja suunniteltaessa. Kaikki suurikokoista tekstiä tarvitsevat eivät välttämättä tunne tätä ominaisuutta, joten fontin kokoa säätelevän ominaisuuden voi laittaa sivuille myös näkyville. Käyttäjän kannalta paras lopputulos varmistetaan silloin, kun koon

säätäminen tapahtuu sivuilla olevan valikon mukaan. Käytettäessä selaimessa olevaa ominaisuutta, lopputulos saattaa olla sekava.

Verkkosivuilla tulee aina antaa tietoja kohteen saavutettavuudesta. Monien kohteiden internet-sivuilla onkin jo oma valikkonsa tästä. Ne on mahdollista saada erityisen selkeiksi käyttämällä yleisesti tunnettuja symboleja kuvaamaan keskeisiä palveluja.



*”No, hänen (oppaan) pitää puhua selvästi... Oppaan tulee puhua kasvoihin, kasvokkain. Vaikka ois viiden hengen ryhmä ja siinä ois kaks huonokuuloista... Sitten oppaan on hyvä kiinnittää huomiota siihen, millainen valaistus siinä on. Jos kyseessä on joku vastavalo vaikka ikkunasta, se häiritsee koska oppaan kasvot ei silloin näy.”*

*Museokävijä*



## C. YHTEYDENOTOT PUHELIMITSE JA OPASVARAUKSET

Suunnitellessaan museokäyntiä asiakas voi ottaa yhteyttä kohteen henkilökuntaan myös puhelimitse, etenkin silloin kun hän ei löydä tarvitsemiaan tietoja kohteen verkkosivuilta tai hänellä ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä. Tällöin on tärkeää, että henkilö joka puhelimeen vastaa tuntee hyvin kohteen tarjoamat mahdollisuudet ja esteet, jotta voi antaa asiakkaalle tämän tarvitsemat tiedot.

Opasvaraukset tehdään tavallisesti puhelimitse, joskus myös paikan päällä tai sähköpostitse. Varauksesta on hyvä kirjata muistiin myös tietoja opastettavasta ryhmästä. Pelkkä kellonaika sekä pääsylippujen ja kierroksen maksutavasta sopiminen eivät yksin riitä taustatiedoiksi. Opastetulle kierrokselle tulevalta ryhmältä tulee kysyä tietoja paitsi ryhmän koosta myös sen taustoista. Jos kierrokselle osallistuu vain muutama henkilö, on oppaalla mahdollisuus hyvin erilaiseen tapaan opastaa kuin suuren ryhmän kanssa. Pienen ryhmän kanssa on helpompi kuunnella yksittäisten kuulijoiden toiveita. Lapsi- ja aikuisryhmillä on monia erilaisia toiveita museokierroksen sisällön ja asian esittämistavan suhteen. Ulkomaalaistaustaiset arvostavat selkeää kielellistä ilmaisua. Myös kertomistapa asettaa vaatimuksia oppaalle, sillä ulkomaalaistaustaisten kävijöiden taustatiedot aiheesta ja koko kokemusmaailma ovat erilaisia kuin valta-

väestön. Liikuntaesteisten ryhmien kulkutapa ja -reitit kannattaa miettiä tarkkaan. Jos ryhmässä on useita pyörätuolilla liikkuvia henkilöitä, on kiinnitettävä huomiota siihen miten opastus rakennetaan mahdollisimman monipuoliseksi ja toiveita vastaavaksi. Kaikki ryhmät ovat erilaisia ja tarvitsevat yksilöllisen palvelun.

Opasvarauksia vastaanottavan henkilön tulee tuntee hyvin näyttelyt, vaikka ei itse niitä opastaisikaan. Erittäin tärkeää on välittää varauksen yhteydessä muistiin kirjatut toiveet oppaalle. Huolellisesti tehty opasvaraus on hyödytön, jos tieto erityistoivomuksista ei välity oppaalle.

Tilattujen opastuksien lisäksi kohteissa järjestetään yleensä kaikille avoimia yleisö-opastuksia ennalta ilmoitettuina ajankohtina. Tällaiset kierrokset sisältyvät useimmiten pääsylipun hintaan. Myös näistä on syytä antaa tarvittavaa informaatiota internetissä, kassalla tai ilmoitustaululla. Tärkeää on avoinnapitohenkilökunnan tietojen ajan tasalla pitäminen. Esimerkiksi lipunmyyjältä saatetaan kysyä kierrokseen liittyvistä asioista ja siksi hänen on hyvä olla selvillä ainakin kierroksen kestosta ja yleisluontoisesti sen sisällöstä sekä kierroksen mahdollisista esteistä ja mahdollisuuksista käyttää erilaisia apuvälineitä.

Vammaisella kävijällä on oikeus osallistua opastetulle kierrokselle siinä missä kenellä tahansa muullakin. Kun opas tuntee kierroksen esteet ja mahdollisuudet hyvin

on hänen helppo tehdä tarvittaessa muutoksia esimerkiksi käytettävään kulkureittiin, jos kohteessa on paljon vaikeakulkuisia portaita. Kuulovammaista kävijää varten opas voi ottaa kierrokselle äänenvahvistimen ja kuulonvahvistimen.

Näkövammaisten kävijöiden kierrosta opas voi elävöittää käyttämällä esimerkiksi opetuskokoelmia ja kokoelmien esineitä joihin voidaan koskea. Erityisryhmien opastukset on kuitenkin parasta tilata ennakkoon, koska silloin opastus voidaan räätälöidä parhaiten ryhmän toiveita vastaavaksi.



## D. PAIKALLE SAAPUMINEN

### *Ulko-ovella ja pihalla*

Varsinaisten museorakennusten arkkitehtoninen kehittäminen alkoi Suomessa 1800-luvun lopulla. Museoesineille tuli rakentaa tila, jossa niitä voi säilyttää ja esitellä. Useimmat museot sijaitsevat kuitenkin rakennuksissa, joita ei ole suunniteltu alun perin museokäyttöä varten. Tästä johtuen sisälle pääsemisen tiellä on usein esteitä, vanhoissa rakennuksissa on monesti hankalakulkuisia portaita tai kynnyksiä. Kaikkiin rakennuksiin ei ole mahdollista rakentaa uusia ja ajanmukaisia sisäänkäyntejä. Liikkumista voidaan kuitenkin helpottaa luiskien avulla. Aina ei voida rakentaa pysyviä luiskia, hissejä tai muita liikkumista helpottavia ratkaisuja rakennusten kulttuurihistoriallisten arvojen takia. Tämän oppaan luvussa 7 (Louhisaari ja sen saavutettavuuden parantaminen) kerrotaan vanhaan kohteeseen tehdyistä saavutettavuutta parantavista ratkaisuista.

Jos kohteeseen ei ole mahdollista tehdä pysyviä rakenteita, esteetön sisäänpääsy voidaan usein ratkaista siirrettävän luiskan avulla. Siirrettävä luiska saattaa vaatia sen erikseen esiin ottamista. Asiasta on hyvä tiedottaa mahdollisille käyttäjille esimerkiksi kohteen verkkosivuilla, jotta käyttäjä osaa tarvittaessa pyytää luiskan asennettavaksi

hyvissä ajoin. Kun luiska on asennettu valmiiksi asiakkaan saapuessa, hän voi kokea itsensä tervetulleeksi.

Luiskia suunniteltaessa ja rakennettaessa tulee ottaa huomioon niiden kallistuskulma ja kaiteen olemassaolo. Liian jyrkän luiskan käyttö on epämiellyttävää, jopa vaarallista. Tarkempia tietoja luiskien teknisistä ominaisuuksista saa vammaisjärjestöiltä. Korkeita kynnyksiä, joiden yli on vaikea kulkea rollaattorilla tai pyörätuolilla, ei tarvitse aina muuttaa rakenteellisesti. Usein kulkua voidaan helpottaa jo pienten kynnyskiilojen asentamisella. Kohteessa liikkumista voidaan helpottaa myös esimerkiksi erilaisten porraskiipijöiden tai nostinten avulla. Niiden käytöstä ollaan kuitenkin montaa mieltä. Jos kohteessa tehdään päätös porraskiipijän tai nostimen hankinnasta, ratkaisu on syytä testata huolellisesti käyttäjien kanssa.

Sisäänkäynnin lisäksi on kiinnitettävä erityistä huomiota pysäköintipaikkoihin, piha-alueen kulkuväyliin sekä opasteisiin. Liikkumisesteisten pysäköintipaikat on sijoitettava mahdollisimman helpon kulkumatkan päähän esteettömältä sisäänkäynniltä. Pysäköintipaikan tulisi olla tasaisella alueella, jottei pyörätuoli lähde luisumaan, kun asiakas nousee siihen autosta. Pyörätuolilla liikkuva asiakas tarvitsee myös enemmän tilaa auton kummallekin puolelle päästäkseen helposti autoon ja autosta ulos. Pyörätuoli täytyy saada riittävän lähelle auton kaikkia ovia. Auton takaluukun kohdalla

on oltava riittävästi tilaa, jotta pyörätuolin saa vaivattomasti autosta ulos ja takaisin autoon. Paikka tulee merkitä invapysäköintitunnuksella.

Myös piha-alueen kulkuväyliin on kiinnitettävä huomiota. Liian pehmeä pinta (esimerkiksi sora) saattaa tuottaa vaikeuksia pyörätuolilla liikkuville, koska se antaa periksi ja apuvälineen renkaat uppoavat helposti syvälle. Tämä kannattaa ottaa huomioon ulkotilojen suunnittelussa. Se ei tarkoita esimerkiksi kaikkien sorapintojen korvaamista kestopäällysteellä, vaan materiaalin käytön huolellista suunnittelua. Myös nurmikkoja rajaavat aidat on merkittävä siten, että ne erottuvat selkeästi ympäristöstään, jotta niihin ei kompastuttaisi. Vaikeita tilanteita saattaa aiheuttaa myös maaston epätasaisuus.

Huonojen sääolojen, esimerkiksi kovan lumisateen, yllättäessä on huolehdittava portaiden ja pihan turvallisuudesta esimerkiksi huolellisen hiekoituksen avulla. Jos rakennukseen on noustava portaita, niiden kunnosta on huolehdittava. Porraskaiteiden merkitys korostuu liukkaalla kelillä. Mahdolliset onnettomuudet, kuten liukastumiset, ovat valitettavia ja niiden estämiseksi on kohteessa tehtävä kaikki mahdollinen. Erilaiset vastuukysymykset onnettomuuteen johtaneista syistä ovat aina hankalia asioita käsitellä.

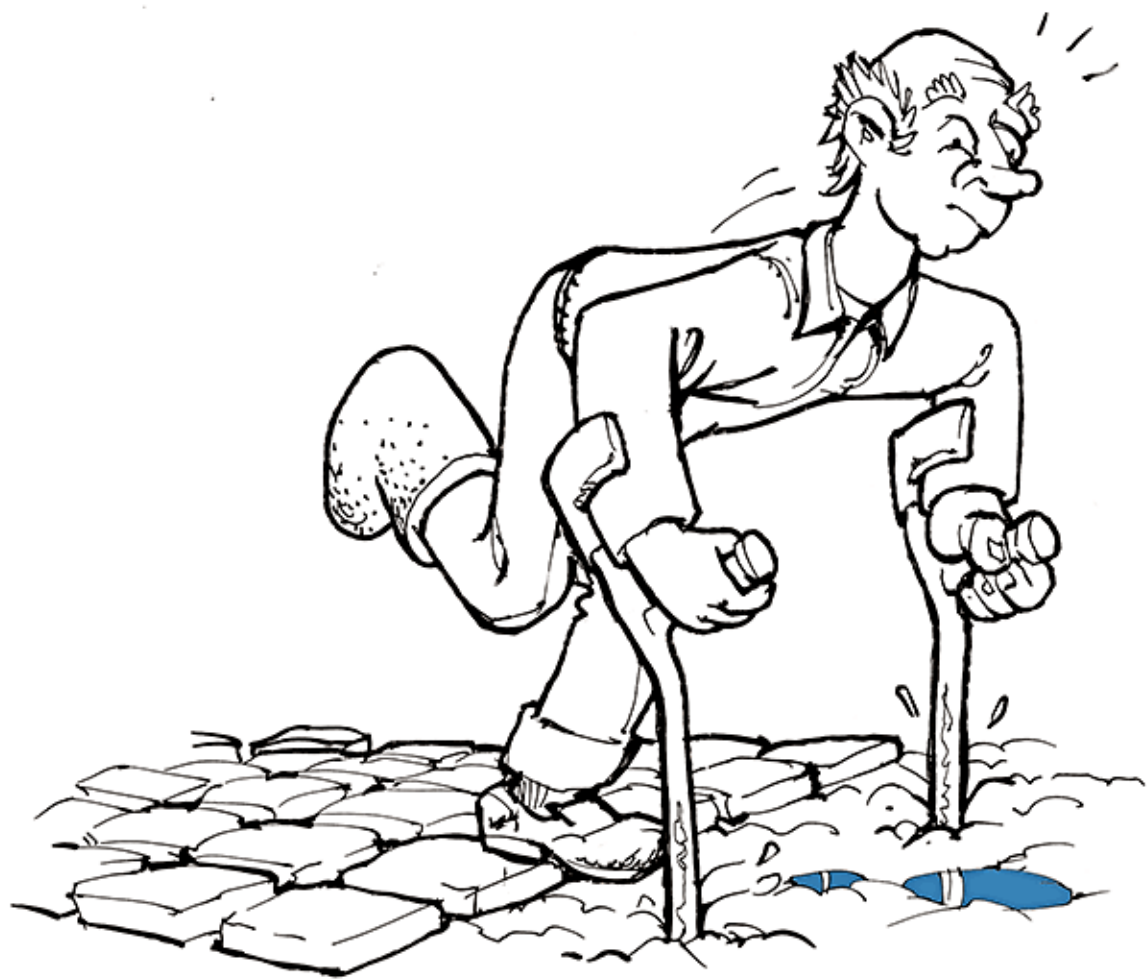
Paikalle saavuttaessa opasteet toivottavat tulijan tervetulleeksi sekä antavat hänelle

ohjeet ja varmuuden siitä, miten kohteessa tulee toimia. Opasteet pääsisäänkäynnille ja esteettömälle sisäänkäynnille sekä lipunmyyntiin/neuvontaan ovat keskeisimpiä.

Kohteessa on hyvä olla myös niin sanottu pääopaste, jonka avulla asiakkaalle voidaan antaa kaikki perustiedot aukioloajoista, lippujen hinnoista ja opastuksista. Asiakkaan on helpompi hahmottaa kohde, jos opasteessa on kartta. Suurimman osan keskeisestä informaatiosta voi sisällyttää karttaan symbolitunnusten avulla. Samaa karttaa kannattaa käyttää myös mukana kuljetettavissa esitteissä. Kartan valmistamista myös käsin tunnusteltavana kohokarttana kannattaa harkita. Pysäköintialueelle, WC-tiloihin, hisseihin ja kahvilaan ohjaavissa opasteissa olisi hyvä antaa myös kulkuetäisyydet.

Museoiden lisäksi on paljon maastossa sijaitsevia kulttuuriperintökohteita, kuten kiinteät muinaisjäännökset. Reitit, joita kohteille joudutaan kulkemaan, ovat usein vaikeakulkuisia. Tällaisista kohteista voi mainita Unescon maailmanperintökohteenakin tunnetun Lapin Sammallahdenmäen pronssikautisen muinaisjäännösalueen, Astuvansalmen kalliomaalaukset Ristiinassa, Rapolan linnavuoren Valkeakoskella tai Kuusiston linnan Kaarinassa. Näitä kaikkia kohteita hoidetaan ja ne on varustettu opastauluin sekä rakentein. Rakenteet estävät kävijöistä johtuvaa maaperän kulumista ja samalla ne myös helpottavat pääsyä kohteiden luo.





### *Sisään museolle saavuttaessa*

Asiakas kohtaa museovierailulla tavallisesti ensimmäiseksi lipunmyyjän tai naulakovahdin. Hyvä ensikohtaaminen henkilökunnan kanssa muistetaan ja se saattaa vaikuttaa mielikuvaan koko vierailusta. Ensivaikutelma voi syntyä ainoastaan yhden kerran. Koko henkilökunta on kohteen käyntikortti ja kasvot ulospäin. Yhden henkilön käytös – oli se sitten hyvää tai huonoa – saattaa leimata koko kohteen ja olla jopa ainoa muisto, joka siitä jää.

Vaatenaulakot ja mahdolliset säilytyslokerot tulee kyltittää selkeästi, jotta ne löytyvät vaivattomasti. Jos lokerot toimivat pantilla, on muistettava varata lippukassalle riittävästi vaihtorahaa. Käyntiä helpottamaan tarkoitetut apuvälineet on myös syytä pitää esillä, jotta niitä tarvitsevat osaavat niitä pyytää. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi lastenvaunut, pyörätuolit, rollaattorit, suurennuslasit ja taskulamput.

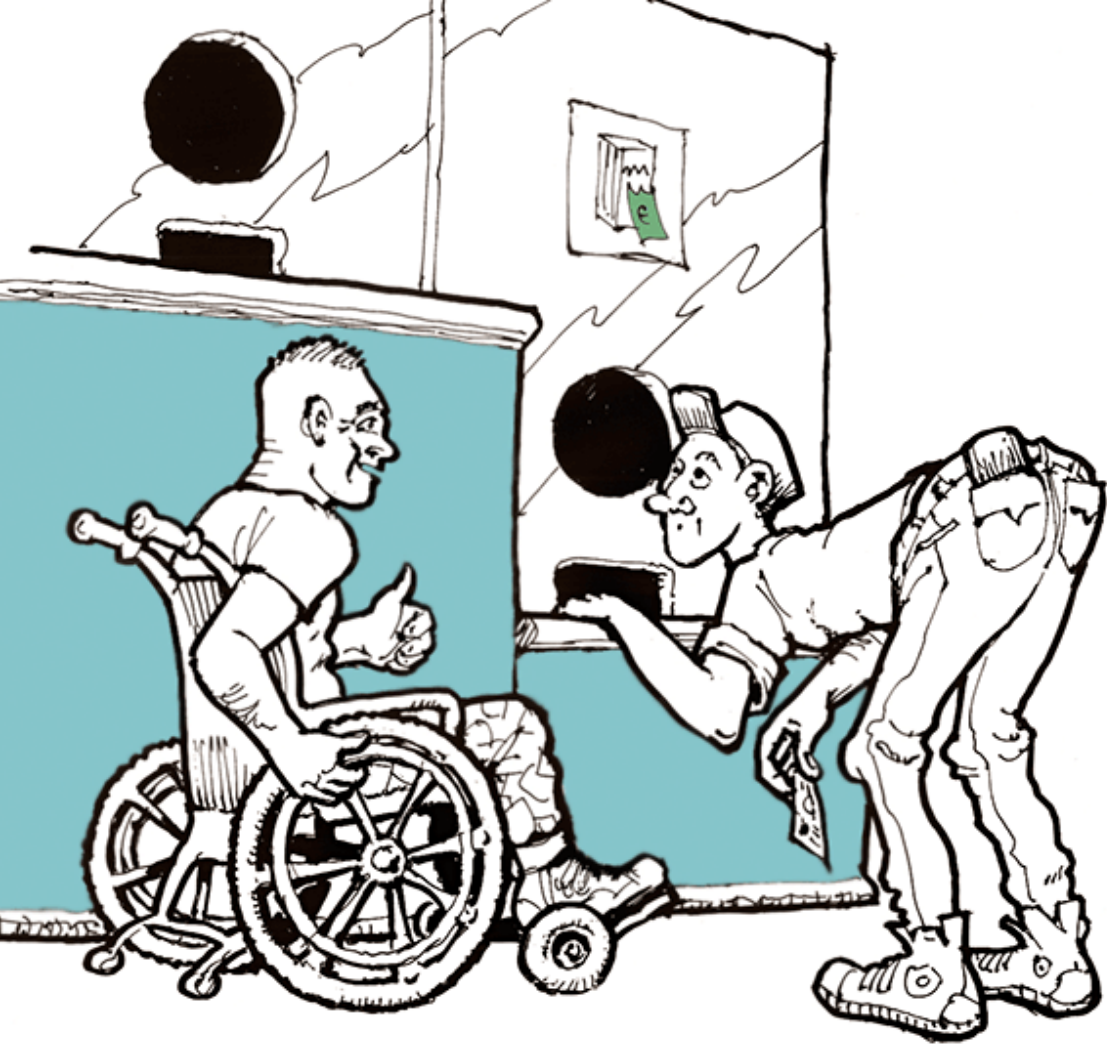
Museokävijöille saattaa olla epäselvää, miksi isoa laukkuja tai sateenvarjoja ei saa ottaa mukaan näyttelykierrokselle. Siksi on hyvä kertoa syyt kieltojen taustalla. Kieltojen noudattamisessa on oltava johdonmukainen ja tasavertainen. Kävijässä härttää hämmennystä jos näyttelyissä toisella kävijällä onkin mukanaan sateenvarjo, vaikka on itse joutunut jättämään sen vaatesäilytykseen.

### *Lippukassalla*

Lippukassojen kalusteet saattavat olla hyvin hankalia osalle asiakkaista. Tiskit on usein suunniteltu niin, että niissä asioidaan seisomakorkeudella. Pyörätuolilla liikkuva museokävijä ei pääse lähelle kassatiskiä ja on lipunmyyjän katseen tavoittamattomissa. Jos kohteeseen suunnitellaan uutta lipunmyyntitiskiä, olisi hyvä jos ainakin osa siitä voitaisiin rakentaa matalammaksi niin, että pyörätuolilla liikkuva asiakas voi asioida helposti. Tiski on hyvä suunnitella myös sellaiseksi, että asiakkaan jalat mahtuvat pöytätason alle, jolloin hän ylettyy paremmin asioimaan.

Jos tiski on lasiseinän takana, saattaa lipun ostaminen muodostua hyvin vaivalloiseksi huonon kuuluvuuden ja mahdollisten kaikujen vuoksi. Huonoa kuuluvuutta voi parantaa helposti ja suhteellisen edullisesti erilaisten ääntä vahvistavien laitteiden avulla.

Katsekontaktin saaminen asiakaspalvelijaan kuuluu kaikkien kävijöiden oikeuksiin. Heikkokuuloisille asiakkaille katsekontakti on erityisen tärkeä, sillä he lukevat usein huulilta ja kasvoilta. Kaikkien myynti- ja palvelupisteiden oikea valaistus helpottaa siellä toimimista. Vastavaloa kohden voi asiakkaan olla mahdotonta erottaa häntä palvelevan henkilön kasvoja. Toimittaessa tehtävissä, joissa ollaan tekemisissä asiak-



*”Suotavaa on se, että siinä kyseisessä tilassa (lip-pukassalla) on jonkinlainen puhetta vahvistava silmukka. Esimerkiksi juuri tällainen kannettava palvelusilmukka... 2–3 metrin säteellä on tällainen niin sanottu induktiivinen kuunteluympäristö. Kuulolaitteen käyttäjällä pitää olla niin sanottu T-kela, kuulolaitteessa on niin sanotusti T-asema ja kuulovammaiset vaihtaa T-asentoon ja silloin ääni tulee korostuneemmin esille ja hyvä puoli tässä on se, että se tavallaan poistaa sen taustahälyn, jota ympärillä voi olla. Esimerkiksi ilmastoinnin...”*

*Museokävijä*

kaiden kanssa, kannattaa varautua toimimaan myös sellaisen heikkokuuloisen henkilön kanssa, joka ilmaisee asiansa kirjoitettuna tekstinä.

Asiakaspalvelutilanteessa ymmärrettävän ja sanastoltaan selkeän kielen käyttö on tärkeää, jotta asiakkaan on helppo ymmärtää hänelle annettavat ohjeet. Osalle asiakkaista, kuten vanhuksille, suomen kieltä opetteleville, kehitysvammaisille ja dementikoille on tärkeää, että asiakaspalvelija puhuu ja viestii selkeästi.

Pääsylippujen hintojen on oltava selkeästi näkyvillä. Useimmat museoista käyttävät porrastettua hinnoittelua ja myöntävät alennusta opiskelijoille ja eläkeläisille. Osa vammaisista henkilöistä on eläkeläisiä, tällöin heillä on oikeus alennukseen. Itse maksetapahtuma on hoidettava huolellisesti. Kehitysvammaiset kävijät kokevat kassakuitin hyvin tärkeäksi. Kuitista voi tarkistaa rauhassa vielä jälkepäinkin, että rahasta on varmasti saatu oikein takaisin. Jos kuitti jää saamatta saattaa koko vierailu epäonnistua, koska asiakasta jää helposti vaivaamaan saiko hän oikean määrän vaihtorahaa.

Aiheeton iän kysyminen alennuslippua varten voi aiheuttaa pahaa mieltä huomattavasti eläkeikää nuoremmassa henkilöissä. Iän kysymiseen liittyviin ongelmiin ei ole olemassa minkäänlaista yleispätevää ohjetta. Näissä tilanteissa tulee muistaa hyvien

käytöstapojen merkitys. Asiakkaan saapuessa paikalle henkilökohtaisen avustajan kanssa on tärkeä tietää, että avustaja toimii nimensä mukaisesti vain asiakkaan apuna, esimerkiksi auttaa kassalle annettavan rahan esille ottamisessa sekä ojentamisessa, ja siksi on tärkeää, että lipunmyyjä keskustelee asiakkaan kanssa ja palvelee häntä. Kyseessä on kuitenkin museokävijän – ei käynnin teknisen avustajan – museovierailu. Asiakkaalla saattaa olla mukanaan myös joko avustaja- tai opaskoira. Avustajakoira auttaa liikuntavammaista henkilöä esimerkiksi oven avaamisessa, pyörätuolin vetämisessä ylämäessä tai esineen kantamisessa. Opaskoira taas avustaa näkövammaista henkilöä liikkumaan ennalta tuntemattomissa paikoissa. Avustaja- ja opaskoirilla on lain turvaama oikeus liikkua käyttäjänsä kanssa kaikkialla ja ne käyttävät huomioliivejä. Lemmikkieläinten vieminen näyttelytiloihin on tavallisesti kielletty, mutta avustavia koiria kielto ei koske.

Nykykaikaiseen museotoimintaan kuuluu monipuolinen yleisötoiminta, esimerkiksi jonkin teeman ympärille valmisteltu kokonaisuus. Ohjelmasta tulee tiedottaa museokävijöille ja huolehtia henkilökunnan ajan tasalla pitämisestä. Ohjelman tulee olla selkeästi esillä paikassa, josta kaikki museokävijät löytävät sen helposti.

*”...et ne (opasteet) löytyis. Et niit ei tartte ruveta hakemaan kissojen ja koirien kanssa. Et opasteet ois sijoitettu niin, et ne löytyis ja ne kertois heti, et mihin suuntaan, et siel ois niin kuin se symboli ja nuoli tai teksti ja nuoli, että sä tietäisit heti että tuolta suunnasta.”*

*Museokävijä*



## E. NÄYTTELYSSÄ LIIKKUMINEN

Lipunmyyjän tai näyttelynvalvojan tulee kertoa asiakkaalle mistä kohdin näyttelyn katsominen kannattaa aloittaa ja miten näyttelyssä kannattaa edetä. Monet näyttelyistä on rakennettu kokonaisuuksiksi, jotka avautuvat parhaiten käsikirjoitusta seuraamalla. Mikäli näyttelystä tai museosta on olemassa pohjakartta, on ystävällistä näyttää myös siitä erilaisia reittivaihtoehtoja tai oikea kiertosuunta. Jos asiakas haluaa tutustua tiettyyn osaan näyttelyä, on hyvä neuvoa kuinka sinne pääsee parhaalla mahdollisella tavalla. Osa kävijöistä haluaa nähdä vain yhden tietyn esineen tai kokonaisuuden. Museoon saa tulla viihtymään tai hakemaan tietoa vain hetkeksikin. Neuvojen antaminen on kohteliasta, mutta viime kädessä asiakas valitsee itse mitä haluaa katsoa.

Näyttelytilat voivat olla sokkeloisia ja vaikeasti hahmotettavia. Siksi on tärkeää opastaa kävijöitä selkeillä opaskylteillä ja huoneiden numeroinneilla. Opasteiden sijainti on hyvä miettiä tarkkaan ja huolehtia, että ne erottuvat riittävän hyvin, tuli asiakas mistä suunnasta hyvänsä. Opasteet tulee sijoittaa siten, että myös pyörätuolin käyttäjät voivat vaivatta lukea niitä. Eri kävijöillä on erilaisia toivomuksia opasteiden suhteen. Useimmat käyttäjät pystyvät kuitenkin lukemaan opasteita, kun ne sijoite-

taan noin 150 cm korkeudelle. Jos keskeistä tietoa sisältävien opaskylttien tulee näkyä suurille ihmisjoukoille, ne on sijoitettava korkealle.

Kynnyksen poistaminen tai luiskan rakentaminen sisäänkäynnille ei vielä riitä tekemään kohteesta fyysisesti saavutettavaa. Myös näyttelytiloissa on usein monenlaisia esteitä: portaita, kynnyksiä tai liian kapeita kulkuväyliä. Kynnykset ja portaat tulisi merkitä paremmin erottuviksi. Tämän voi tehdä yksinkertaisimmillaan ja edullisesti selkeästi erottuvalla teipillä. Huolellisen suunnittelun avulla voidaan toteuttaa harkitumpia ratkaisuja. Jyrkkien kynnyksien reunojen jyrkkyyskulmia tulisi pienentää ja esteelliset rakenteet tulisi korjata.

Hyvin suunniteltu valaistus on ehdoton edellytys kaikille kävijöille, jotta he pystyvät liikkumaan turvallisesti ja sujuvasti museokäynnin aikana. Valaistuksen ohessa rauhallinen äänimaailma tekee kohteeseen tutustumisesta miellyttävän. Jos näyttelytilassa on useita äänilähteitä, ne voivat haitata erityisesti kuuloa vahvistavien apuvälineiden käyttäjiä. Myös opastettujen kierrosten seuraaminen saattaa vaikeutua näyttelyn äänitehosteista johtuen. On muistettava, että keinotekoinen äänimaailma on hyvä tapa elävöittää näyttelyitä, kunhan se tapahtuu maltillisesti. Erilaisia äänimaailmoja näyttelytiloissa käytettäessä on oltava mahdollisuus kytkeä ne tarvittaessa pois päältä.

Laitteiden säätöjä tulisi tarvittaessa voida käyttää nopeasti ja joustavasti. Henkilökunnan osaaminen laitteiden käytössä on hyvä pitää ajan tasalla.

Selkeän viitoituksen ja riittävän valaistuksen lisäksi museon avoinnapitohenkilökunnalla on tärkeä rooli hyvän ja antoisan käynnin turvaamisessa. Henkilökunnan tulee olla valmiina vastaamaan kysymyksiin ja opastamaan asiakkaita. Kohteen aukioloista huolehtivalta henkilökunnalta ei voi edellyttää näyttelyiden sisältöjen yksityiskohtaista tuntemista, mutta jo pienellä perehdyttämällä palvelun taso paranee. Lisäksi henkilökunnalla tulee olla valmius opastaa asiakas saamaan lisätietoa. Jos kohde on sellainen, jossa ei ole vakituista henkilökuntaa, on syytä ilmoittaa tapa saada lisätietoa. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi sähköposti- tai tavallinen osoite, johon mahdolliset kysymykset voidaan lähettää. Edellisen kaltaisia kohteita ovat esimerkiksi jotkin esihistorialliset kohteet. Vastaaminen sähköpostilla tai verkkosivujen kautta esitettyihin kysymyksiin kuuluu kaikkien kohteiden palvelutarjontaan.

Nykyaikaisissa näyttelytiloissa on esineturvallisuuden vuoksi käytössä hallittu sisäilma ja tästä johtuu, että tietyt ovet on pidettävä suljettuina. Vaihteleva ilmankosteus ja muuttuva lämpötila vaarantavat esineiden kunnon. Osa ovista voi olla automaattisesti sulkeutuvia ja ne on säädettävä niin, etteivät ne sulkeudu liian nopeasti ja



*”Mikä olis painajaismainen tila huonokuuloisen kannalta?”*

*”Helsingin rautatieasema. Oletetaan, että kovaääniset on riittävä, ääni kiertää kehää ja ääni kimpoilee, koska pinnat on kovia ja syntyy kaikuja. Kuulovammaiset joutuu aika paljon nojaamaan siihen huulien lukuun ja ilmeiden seuraamiseen.”*

*Museokävijä*

aiheuta vaaratilanteita. Kaikkien kävijöiden on voitava kulkea ovista turvallisesti. Jos ovi on valmistettu lasista tai muusta läpinäkyvästä materiaalista, tulee huolehtia siitä että se on helppo havaita. Läpinäkyvän lasioven voi merkitä näkyvästi sijoitetulla tarralla. Tarrat on suunniteltava siten, että myös heikosti näkevät kävijät erottavat ne.

Näyttelytilaan tulisi sijoittaa riittävästi istuimia, joissa asiakkaat voivat halutessaan levähtää. Tuolit kannattaa sijoittaa mahdollisimman miellyttäviin paikkoihin, jotta niillä istuen voi samalla nauttia näyttelystä. Istuimien tulisi olla vakaita ja malliltaan sellaisia, joihin on helppo istuutua ja joista on helppo nousta ylös. Istuimista osan tulisi olla hieman normaalia korkeampia sekä käsinojallisia. Kolmijalkainen kiikkerä jakkara ei ole paras vaihtoehto, kun halutaan tarjota toimiva levähdyspaikka tasapuolisesti kaikille kävijöille. Museokävijöille tarkoitetut istumapaikat ovat tarpeen sekä fyysisen lepo hetken että saadun tiedon omaksumisen ja sulattelun kannalta. Näyttelytiloihin sijoitettujen asiakasistuimien tulee olla selkeästi merkittyjä. Erityisesti kulttuurihistoriallisissa museoissa on syytä pitää huoli, että asiakkaat erottavat helposti mihin saa istua ja mihin ei.

Kaikkien näyttelyissä käytettävien ratkaisujen suunnittelussa tulisi ottaa alusta asti huomioon saavutettavuuteen liittyvät seikat, ettei jälkikäteen jouduta paikkailemaan tilannetta erilaisin väliaikaisratkaisuin. Usein saavutettavuuden huomioiminen suunnit-

nitteluvaiheessa ei maksa lisää, huonojen ratkaisujen korjaaminen sitäkin enemmän. Hyvällä ja asiantuntevalla suunnittelulla syntyy toimivia ratkaisuja. Kaikkien näyttelyissä käytettävien ratkaisujen suunnittelemisen lähtökohdan tulisi olla alun alkaenkin sellainen, että minkäänlaisia väliaikaisratkaisuja ei jouduttaisi lisäämään jälkikäteen. Suunnitteluvaiheessa kannattaa myös kysyä neuvoa käyttäjiltä.

On myös tärkeä muistaa, että vaikka museoesineet on merkitty näkyvästi ja asiakkaille tarkoitettuja asianmukaisia levähdyspaikkoja riittää, paras keino näyttelyesineiden säilymisen turvaamiselle on kuitenkin ammattitaitoinen näyttelyvalvoja, joka kiertää näyttelytiloissa neuvon ja ohjaten ihmisiä tarpeen niin vaatiessa.

Näyttelyvalvojan rooli on tärkeä. Koska valvojen tehtäviin kuuluu näyttelytilojen ja esillä olevien esineiden valvonnan lisäksi myös asiakaspalvelu, on tärkeitä että kävijät tunnistavat henkilökuntaan kuuluvat. Tätä helpottaa selkeästi erottuva työasu ja henkilökortti.

*”...vaikka laitat minkä värisen nyörin ei ihmiset niitä näe...koko ajan saa huomauttaa, että ei saa koskea mihinkään...”*

*Museonhoitaja*





## F. NÄYTTELYTEKSTEISTÄ

Näyttelyissä käy erilaisia ihmisiä, kaikilla heillä on erilaisia odotuksia näyttelytekstien suhteen. Joku on vain pistäytymässä ja haluaa lukea nopeasti perustiedot näyttelystä toisen syventyessä aiheeseen useiden tuntien ajan. Erilaisilla vaihtoehtoisilla teksteillä on myös kysyntää. Pistekirjoituksella, selkokielellä tai vierailta kielillä kirjoitettuja tekstejä osaavat arvostaa lukuisat kävijät.

Kun halutaan, että näyttelyteksti on kirjoitettu mahdollisimman selkeäksi ja ymmärrettäväksi, täytyy ottaa huomioon useita seikkoja. Tärkeitä ovat hyvä kieli, tekstin johdonmukaisuus ja selkeä rakenne. On muistettava, että tekstin lukija on vain harvoin asiantuntija tekstin asiasisällön suhteen. Näyttelytekstejä ei tule kirjoittaa ”tutkijalta toiselle tutkijalle” -asenteella vaan siten, että mahdollisimman moni saisi sen sisällöstä irti olennaista tietoa. Hyvän tekstin kirjoittaminen ei ole helppoa. Ihmisillä on erilaisia tapoja oppia ja yksi mahdollisimman monille kävijöille soveltuva teksti on vaikea haaste kirjoittajalle.

Oikeakielisyys ja sopivan mittaiset sekä loogisesti jaotellut lauseet tekevät tekstin ymmärtämisestä helpompaa. Helposti luettavan tekstin fonttikoon on oltava sopiva ja kirjainten on erotuttava hyvin taustastaan. Kappaleet eivät saa olla liian pitkiä ja ne on



*"Sopivan mittaisia lauseita, ei liian pitkiä. Ei mitään sähkösanomattyyliäkään ja selkeitä lauseita, sitten nää sivistyssanat kiitos suomenneutuina. Ja ei mitään tämmöistä ammattislangia."*

*Museokävijä*

jaksoteltava oikein. Selkeiden otsikoiden ja ingressien käyttö ohjaa kävijää erityisesti silloin, kun halutaan saada selkeä yleiskäsitys näyttelystä. Myös osioiden numerointi auttaa sisällön hahmottamisessa. Sisällöllisesti ja graafisesti onnistunut näyttelyteksti ei toimi jos valaistus on huono. Teksti on sijoitettava myös oikealle korkeudelle.

### *Vaihtoehtoiset tekstit*

Vaikka näyttelyiden seinätekstit olisivat kooltaan hyvän saavutettavuuden vaatimusten mukaiset, ne voivat olla osalle kävijöitä hyvin vaikealukuisia (esimerkiksi hyvin huononäköiset tai erilaiset oppimisvaikeuksiset). Heitä varten voidaan tehdä vaihtoehtoiset lainattavat tekstit. Lainattavia tekstejä voidaan tarjota selkokielellä, suurella fontilla, pistekirjoituksella tai jollakin vieraalla kielellä. Seinätekstien tulostaminen sellaisenaan irralliselle paperille ei ole ainoa mahdollinen ratkaisu.

### *Selkokieli*

Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokielen käyttäjiin kuuluvat esimerkiksi vammaiset, henkilöt jotka eivät puhu suomea äidinkielenään ja erilaiset oppimisvaikeuksiset. Selkokieli on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi.

Luetun tekstin ymmärtämistä voivat vaikeuttaa sanastolliset tekijät, kuten liian pitkät yhdyssanat tai harvinaiset ja vaikeat sanat. Pitkät lauseet, joissa on vaikeita rakenteita ja runsaasti sivulauseita, ovat myös vaikeasti ymmärrettäviä. Niin ikään typografiset seikat, kuten epäselvä taitto ja hankala kirjasintyyppi, haittaavat tekstin ymmärtämistä. Luonnollisesti selkokielen kirjasinkoko ja riviväli ovat riittävän suuria. Myös palstan leveydellä on merkitystä.

### *Selkokielisessä tekstissä tulisi muun muassa:*

- *mieltä tarkkaan, mitä haluaa sanoa ja missä järjestyksessä*
- *välttää vaikeita sanoja sekä pitkiä lauseita*
- *käyttää suoraa sanajärjestystä ja konkreettista kieltä*
- *mieltä kenelle tekstiä tehdään, aikuisille on kirjoitettava aikuisten kieltä*
- *kirjoittaa elävää, rikasta kieltä*



### *Äänioppaat (audioguidet)*

Äänioppaalla asiakas voi kuunnella omassa tahdissa nauhoitettua opastekstiä lainattavien kuulokkeiden ja niihin liittyvän pienikokoisen äänentoistolaitteen avulla. Opastus saattaa sisältää yleisluontoista näyttelyyn liittyvää tietoa esimerkiksi kertomuksen muodossa. Äänioppaan avulla voidaan myös toteuttaa lapsille tai muille erityisryhmille soveltuvia kokonaisuuksia. Ääniopas voi sisältää yleisluontoisen tekstin lisäksi syventäviä tietoja valikoiduista esineistä. Myös näyttelyn kuvailutulkkaukset voidaan tarjota äänioppaalla. Toistaiseksi näitä laitteita on käytössä varsin vähän, mutta tekniikan kehittyessä äänioppaiden hinnat varmasti laskevat ja niiden käyttö yleistyy. Hyvän käsikirjoituksen tärkeys on kuitenkin muistettava, sillä pelkkä seinätekstien toistaminen ei yleensä paranna tiedon saavutettavuutta.

### *Kuvailutulkkaukset*

Kuvailutulkkauksella tarkoitetaan jonkin asian tai tilanteen visuaalisen puolen kuvailemista. Kuvailutulkkaukset on tarkoitettu tavallisesti näkövammaiselle, mutta se voi hyödyttää myös muita. Näyttelyssä, joka on kuvailutulkattu, kuvailullaan siis sanallisesti muutakin kuin näyttelyteksti, esimerkiksi sen ulkoasu graafisine asetteluneen.

## G. NÄYTTELYISSÄ KÄYTETTÄVÄT APUVÄLINEET

Kävijöille voidaan tarjota erilaisia apuvälineitä näyttelykäyntiä varten. Niitä tulisi voida lainata lipunmyynnistä ja niiden tulisi olla helposti saatavilla. Tiedot lainattavista apuvälineistä olisi hyvä pitää selkeästi esillä ja niistä tulisi tiedottaa verkkosivuilla, jotta kaikki halukkaat voisivat pyytää ja käyttää niitä.

### *Pyörätuolit, rollaattorit ja lastenvaunut*

Pieniä lapsia varten museoon voidaan varata lainattavia kevytrakenteisia lastenrat-taita. Niitä voidaan lainata suurikokoisten, museotilaan soveltumattomien vaunujen tilalle tai jo kävelemään oppineen lapsen väsyessä. Museoon on hyvä varata myös lainattava pyörätuoli ja rollaattori. On tärkeä muistaa tarkistaa, että kaikki apuvälineet ovat aina huollettuja ja käyttökunnossa.

### *Liikuteltavat kevyet istuimet*

On tärkeä huolehtia, että näyttelytiloissa on riittävästi levähdyspaikkoja. Näyttelyyn sijoitettujen istuinten lisäksi voidaan tarjota kevyitä, mukana kannettavia kokoon-taitettuja istuimia lainattaviksi lippukassalta. Niiden tulisi olla samaan aikaan kevytra-





kenteisiä, jotta niitä olisi helppo liikutella paikasta toiseen, mutta myös tukevia, jotta niillä olisi turvallista istua. Istuimien ollessa kokoontaitettavia on niiden liikkuttelu näyttelytilassa turvallisempaa kuin kookkaan ja raskaan tuolin, jollaisen kantaminen voi aiheuttaa tarpeettomia riskejä näyttelyssä esillä oleville esineille.

### *Suurennuslasit ja taskulamput*

Suurennuslaseja ja taskulamppuja voidaan varata apuvälineiksi kaikkien museokävijöiden käyttöön. Markkinoilla on myös lisävalolla varustettuja suurennuslaseja. Taskulamppuja voidaan käyttää suurennuslasien tavoin helpottamaan heikkonäköisten museokäyntiä ja parantamaan tilapäisesti valaistusta.

### *Lainattavat äänenvahvistimet*

Opastettuja kierroksia varten on olemassa erilaisia äänenvahvistimia, joiden avulla voidaan vahvistaa oppaan äänen kuuluvuutta. Sellaiset ovat harkitsemisen arvoisia erityisesti olosuhteiltaan vaativissa kohteissa, kuten kaikuissa tiloissa ja ulkomuseoissa.

Laitteet, joissa oppaalla on kaulassa äänenvahvistin ja kävijöille jaetaan kuulokkeet palvelevat kuulovammaisten kävijöiden lisäksi myös muita kävijöitä, sillä kuka

tahansa voi käyttää kuulonvahvistinta. Oppaan kaulassa kannettava äänenvahvistin lähettää T-signaalia, joka vahvistaa äänen myös asiakkaan omissa kuulolaitteissa.

### *Opetuspaketit*

Opetuspaketeilla tarkoitetaan tietyille ryhmille suunniteltuja museokäynnin apuna käytettäviä tehtäväkokonaisuuksia. Erityisesti koululaisille on olemassa erilaisia tietopaketteja. Kansallismuseon verkkosivuilla oleva ”Suomen esihistorian opetuspaketti”, on tarkoitettu käytettäväksi opiskeltaessa aihetta museossa tai tukemaan koululuokassa tapahtuvaa opetusta. Opetuspaketti voi sisältää kysymyksiä ja mahdollista tausta-aineistoa ja niihin kuuluu tehtävien lisäksi usein myös opettajille tarkoitettu materiaali. Opetuspaketteja voivat käyttää koululaisten lisäksi myös muut asiasta kiinnostuneet. Opetuspaketit hyödyttävät erityisesti niitä kävijöitä, jotka eivät osallistu opastetuille kierroksille.

### *Asiakkaille tarkoitetut tietokoneet*

Jos asiakkaita varten on varattu tietokoneita tiedon hakemista varten, on syytä huolehtia että hiiren paikan näytöllä osoittavan nuolen koko on mahdollisimman suuri ja

*”...kaikki meidän kuuloa parantavat laitteet on ollu kyllä kehuttuja... langattomat kuulolaitteet... yks opas kerrallaan voi käyttää niitä... on yks semmonen mikrofoni, mihin puhutaan ja se kuuluu jopa sieltä kolmannesta kerroksesta sinne ensimmäiseen kerrokseen eli me ollaan tehty ihan sellaisellakin tavalla, että jos joku ei jaksa lähteä kierrokselle taikka joutuu jostain syystä sieltä kierrokselta kesken lopettamaan niin se kuulee kuitenkin sen puheen sinne omaan kuulolaitteeseensa. Että se on kyl ollut hyvä laite.”*

*Museonhoitaja*

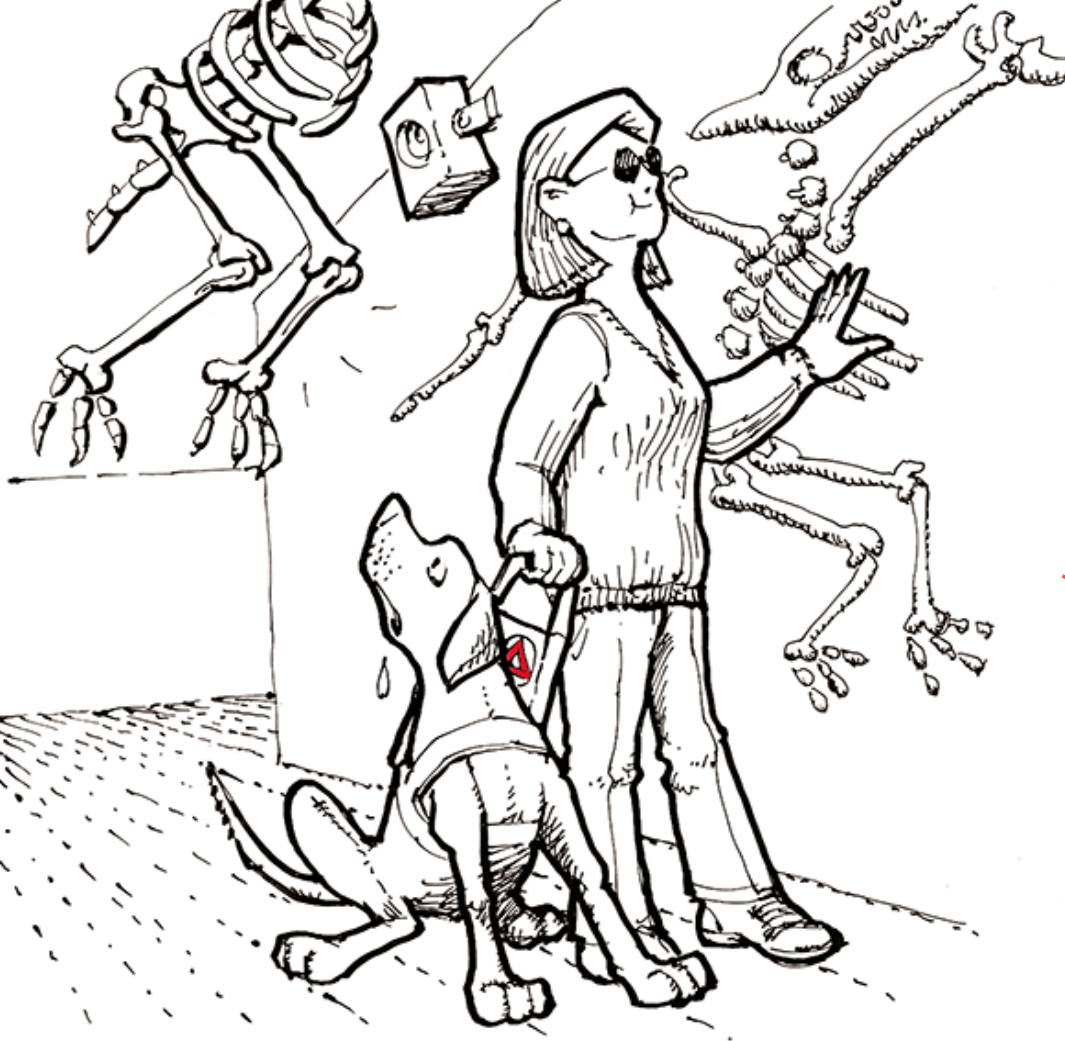
tekstiasetukset sellaiset, että luettavan tekstin fonttikoko on riittävä. Molempia ominaisuuksia voi säätää helposti koneen valikoista.

## H. NÄYTTELYTILAN VAATIMUKSISTA

Näyttelytilan on oltava olosuhteiltaan ihanteellinen museoesineiden säilymisen ja turvallisuuden kannalta. Hyvä näyttelytila on sopiva valaistukseltaan, lämmöltään, kosteudeltaan sekä täyttää tarvittavat kriteerit esineiden turvallisuuden suhteen. Tämä on lähtökohta ammatillisesti hoidettujen museoiden näyttelyissä ja se voi vaikuttaa monin tavoin saavutettavuuteen.

Museoesineen kannalta ihanteellinen tila ei aina ole ihanteellinen kävijän kannalta. Vaikka näyttelykäynnistä pyritään tekemään kävijöille monipuolinen ja esteetön, esineturvallisuudesta ei voida tinkiä.

Kirkas valaistus voi vaurioittaa esineistöä, erityisesti tekstiilit ovat alttiita kulumiselle. Tästä syystä näyttelytilat ovat usein varsin maltillisesti valaistuja ja esineisiin on harvoin kohdistettu suoraan tehokkaita valaisimia. Asiakkaille on ystävällistä selittää syyt tilojen valaistukseen, jos he kyselevät siitä. Yksinkertainen tapa parantaa hetkel-



*"Selkeys,  
sellainen sopiva äänenväri  
et se ei ole semmonen liian  
korkee tai liian matala.  
Et semmonen yleisiäni.  
Että kimittävä nainen ja  
mörisevä mies, se ei välttä-  
mättä varsinkaan jos on  
jotain kuulo-ongelmaa.  
Mut semmonen selkeä  
yleisiäni ja ääntämys  
on selkee."*

*Museokävijä*

lisesti valaistusta on taskulamppu. Kun taskulamppuja hankitaan, on tärkeä valita sellaisia jotka valaisevat tasaisesti, eivätkä vain pienellä epämääräisen muotoisella pisteellä. Tietoa hyvän lampun ominaisuuksista voi kysyä näkövammaisilta kävijöiltä tai heitä edustavilta järjestöiltä. Vitriineihin voidaan myös saada tilapäistä lisävalaistusta asentamalla niihin nappi, jota painamalla syttyy valo. Tällöin herkät esineet eivät altistu jatkuvalla valolle. Säädettyvyys ja muunneltavuus ovat tärkeitä seikkoja valaistuksessa.

Valaistusta pohdittaessa on syytä muistaa myös valaistuksen merkitys turvallisuuden kannalta. Huonosti valaistussa tilassa sattuu helposti onnettomuuksia ja hyvän kohdennetun valaistuksen avulla saadaan vierailusta turvallinen mahdollisimman monille kävijöille.

Monet näyttelyesineet – useat esihistorialliset esineet ja esimerkiksi korut ja rahat – ovat pienikokoisia ja siksi haastavia esillepanon suhteen. Yksinkertainen tapa helpottaa niiden tarkastelua ovat suurennuslasit. Näitä voi lainata kassalta tai suurennuslasi voidaan kiinnittää ketjulla vitriiniin. Nykyaikaisissa vitriineissä voidaan käyttää kiinteitä, liikuteltavia suurennuslaseja.

Vitriinien suunnittelussa ja hankinnassa on otettava huomioon erilaiset asiakasryhmät. Pöytävitriinien korkeudesta ja rakenteesta päätettäessä tulee muistaa pyörä-

tuolin käyttäjät, jotka katsovat esineitä matalammalta ja joiden tulee päästä riittävän lähelle. Oikein mitoitettu vitriini palvelee myös lapsia ja lyhytkasvuisia kävijöitä.

Tavallinen käytäntö museoissa on, että museoesineisiin ei saa koskea. Koskeminen altistaa esineen kulumiselle ja likaantumiselle sekä saattaa myös lisätä riskiä esineen tuhoutumisesta. Museot voivat kuitenkin valmistaa esineistään kosketeltavia kopioita. Erityistapauksissa voidaan sallia rajoitetusti ja valvotusti joihinkin esineisiin koskeminen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi näkövammaisten ryhmien käynnit. Esineitä kosketellaan tuolloin valvotusti ja yleensä suojakäsineiden kanssa. Tällaiset käynnit tulee sopia ennakolta.

## I. MUIDEN TILOJEN VAATIMUKSISTA

Näyttelytilojen lisäksi myös muiden tilojen kuten hissien, WC:n, kokoustilojen, museokaupan ja kahvilan tulisi olla mahdollisimman laajan kävijäjoukon saavutettavissa. Pienilläkin muutoksilla voidaan parantaa niiden toimivuutta erilaisille kävijäryhmille.

Kokoustilat ja luentosali olisi syytä varustaa tekniikalla, joka mahdollistaa parhaan mahdollisen kuuluvuuden myös heikkokuuloisille. Luentosalissa tulisi olla paikkoja

pyörätuolin käyttäjille, samoin kuin kahvilassa. Museokauppa on tärkeä osa museokävijöiden kokonaiselämystä. Myös siellä pitää pystyä asioimaan ja liikkumaan pyörätuolin kanssa.

Kaikkia tiloja ja laitteita tulee tarkkailla niiden toimivuuden suhteen. Mahdolliset puutteet on ilmoitettava vastuuhenkilöille ja kirjattava ylös välittömästi. Toimenpiteisiin puutteiden korjaamiseksi ja niiden kuntoon saattamiseksi on ryhdyttävä heti.

## J. ASIAKASPALAUTTEEN KOKOAMINEN

Järjestelmällinen asiakaspalautteen keruu ja mahdollisten epäkohtien korjaaminen on tärkeää saavutettavuutta parannettaessa. Jos palautetta ei saada tai se on vähäistä, palautejärjestelmän toimimista täytyy ajatella kriittisesti ja sitä tulee kehittää. Palautetta voi kerätä eri tavoin: kohteeseen sijoitettu palautelaatikko ja verkkosivuilla oleva posti- ja sähköpostiosoite ovat hyväksi havaittuja tapoja. On tärkeää, että annettu palaute käsitellään ripeästi ja mahdollisiin kysymyksiin sekä kommentteihin annetaan vastaus asiakkaan niin halutessa.



## 6. Saavutettavuuskartoitus

### INTENDENTTI:

Todellakin suosittelen, se on niin edullinen ja siinä saa sellaisen tietopakettin todellakin...  
Avartuu maailmankuva huomattavasti...

Saavutettavuuskartoituksella tarkoitetaan selvitystä, jossa tarkastellaan kohdetta mahdollisimman monipuolisesti saavutettavuuden eri näkökulmista. Kartoituksen tarkoituksena on löytää ne seikat, jotka kaipaavat parantamista, priorisoida ne, tehdä suunnitelma ja aloittaa käytännön toimet esteiden poistamiseksi.

### NÄYTELYSIHTEERI:

Mulle oli yllätys, et näissä (saavutettavuuskartoituksissa) pyritään niin tarkkaan tekemään niin matala kynnyys siihen käytäntöön ryhtymiseen. Et se oli niin kuin tosi positiivista.



Hyvin tehty saavutettavuuskartoitus kattaa mahdollisimman monet saavutettavuuden osa-alueet. Se ei siis käsittele pelkästään fyysisten esteiden poistamista. Esimerkiksi viestintä tutkitaan tarkkaan

**NÄYTELYSIHTTEERI:**

...sit tässä palvelujen ja tarjonnan saavutettavuudessa, siinä taas meillä oli yhtenä näkökulmana viestintä...mä annoin kartoittajalle meidän esitteet ja se analysoi ne ja samoin sit internet-sivut.

Kartoituksen voi tehdä joko itse valmista tarkistuslistaa apuna käyttäen tai yhteistyössä asiaan perehtyneen järjestön, organisaation tai henkilön kanssa. Valmiita tarkistuslistoja löytyy esimerkiksi Valtion taidemuseon Kulttuuria kaikille -palvelulta, joka myös tarjoaa tilauksesta asiantuntevaa palvelua kohtuullista korvausta vastaan. Palvelun internet-osoite on: [<http://www.kulttuuriakaikille.fi>]

Saavutettavuuskartoitusta varten tehdyissä tarkistuslistoissa läpikäytävät asiat on jaoteltu aihepiireittäin ja niissä on otettu huomioon eri saavutettavuuden osa-alueet, kuten tiedotus, rakennusten ja sen ympäristön esteettömyys, rakennuksen turvallisuus ja siellä liikkuminen ja näyttelyt.

Seurasaaren ulkomuseossa tehtiin saavutettavuuskartoitus yhteistyössä Valtion taidemuseon Kulttuuria kaikille -palvelun kanssa. Kartoituksessa mukana olivat myös ulkomuseon henkilökunta sekä henkilökuntaa Museoviraston rakennushistorian osastolta. Itse kartoitus jakautui kahteen osaan: fyysisen saavutettavuuden sekä palvelujen ja tarjonnan saavutettavuuden kartoitukseen. Kartoituksen haastavuutta lisäsi kohteen koko. Seurasaaren ulkomuseo sijaitsee Helsingin kaupungin mailla ja se koostuu lähes sadasta erillisestä rakennuksesta, jotka sijaitsevat noin kolmentoista hehtaarin alueella. Kaikkien rakennuksien läpikäyminen ei ollut tässä yhteydessä mahdollista, joten kartoituksen kattavuutta rajattiin.





#### **NÄYTELYSIHTTEERI:**

...Karunan kirkko, Kahiluodon kartano, joka oli menossa peruskorjaukseen, ja siin ois nyt mahdollisuus mieltä niin ku esteettömyyttä. Ja sen lisäksi lisälmen pappilarakennus, jossa toimii museon toimisto ja jossa olisi ehkä mahdollisuus erilaiseen näyttely- tai työpajatoimintaan. Ja otettiin sen takia mukaan et jos sen talon esteettömyyttä harkitaan sit erikseen. Nää kolme kohdetta oikeastaan. Ja niinä asiakaspalvelukohteina oli sit lippukioski, museokauppa ja museokahvila. Ja sitten WC-tilat ja tämmöset.

Kartoitus tehtiin useassa vaiheessa, aikaa paikan päällä Seurasaarella kului noin kahden työpäivän verran.

### NÄYTELYSIHTEERI:

...meillä oli digikamera mukana ja sen avulla otettiin havainnollistavia valokuvia, jotka toimi sitten myös oman muistin välineinä. Ja sit oli mittanauha, et mittailtiin portaiden korkeuksia ja syvyyksiä ja jonkin verran kaltevuuksia. No, sit tietysti muistiinpanovälineet...



Mittaamalla saatettiin arvioida mahdollisten luiskien pituuksia tai pohtia käsijohteiden käyttöä soveltuvissa kohteissa. Muistiin merkittiin istuimien määriä sekä erilaisia etäisyyksiä kohteessa.

Kulttuuria kaikille -palvelu laati raportin kartoituksesta. Museoviraston henkilökunta oli kuitenkin osin mukana myös tässä vaiheessa. Varsinaisen paikan päällä tapahtuneen katselumuksen johdosta kerätyn materiaalin lisäksi toimitettiin kartoituksen tekijälle kaikki kohteesta valmistunut tiedotusmateriaali. Tiedotusmateriaalia tarvittiin, jotta se voitiin ottaa mukaan kriittiseen arviointiin.

Raportti auttoi henkilökuntaa katsomaan omaa, tuttua kohdetta uusin silmin ja tarjosi erilaisia yllätyksiä kokeneillekin henkilökunnan jäsenille:



**NÄYTELYSIHTEERI:**

...yllätti ehkä tää Seurasaaren saapuminen. Että, tietysti meille työntekijöille ja monille helsinkiläisille Seurasaari on aika tuttu, mutta nyt ku ulkopuolisin silmin tarkasteltiin saapumista, kyl mulle oli yllätys miten huonot opasteet siel on. Kaupungin puolesta ja museon puolesta. Että, ei oo esimerkiksi karttaa ollenkaan koko alueesta. Ja viitoitus on hyvin puutteellista. Et se oli tavallaan niin ku häkellyttävää huomata, et miten itsestään selvänä me pidetään sitä, et ihmiset kuitenkin ymmärtää millä alueella liikutaan.

Annetut parannusehdotukset otettiin positiivisesti vastaan ja monia niistä pidettiin erittäin toteuttamiskelpoisina.

**NÄYTELYSIHTEERI:**

...saavutettavuuskartoitus oli niin tarkkaan kirjoitettu ja tää on niinku itsesään saavutettava, elikkä tääl on annettu paljon käytännön vinkkejä ja ohjeita, moneen myös semmoiseen asiaan, joka ei maksa mitään.

Monet kartoituksen myötä tarjotut ratkaisut eivät edellyttäneet suuria rahallisia panos-

tuksia. Kynnys parannusten toteuttamisille oli usein pieni. Kartoitukset ei tarjonnut pelkästään ratkaisuideoita, vaan:

**NÄYTTELYSIHTTEERI:**

...tääl (kartoituksessa) lukee ihan puhelinnumerot, kenelle voi soittaa ja tilata jotain. Ja istuinten ja muiden osalta on suoraan mitat ja korkeudet. Ja kaikki sillai. Et on todella pyritty siihen, et pystytään helposti jatkamaan täst kartoituksesta eteenpäin.

Konkreettiset ehdotukset, joita kartoituksen myötä saatiin, liittyivät paljolti kohteessa liikkumiseen ja opasteisiin. Heti voitiin käynnistää erilaisia kohteessa kulkemista parantavia toimenpiteitä. Myös erilaisia opasteisiin kohdistettuja parannuksia on jo tehty. Tiedotusmateriaalin kielivalikoimaa on lisätty, kuvatuksia on alettu käyttää entistä enemmän ja erilaisia apuvälineitä on hankittu.

Seurasaaren ulkomuseossa talojen sisällä olevan esineistön lisäksi myös itse museotalot ovat museoesineitä ja tämän vuoksi taloihin tehtävissä mahdollisissa muutoksissa on noudatettava hyvin erilaisia käytäntöjä kuin esimerkiksi näyttelykäyttöä varten rakennetuissa taloissa. Seurasaaren ulkomuseon kohteet eivät esimerkiksi

ole valaistuja sen vuoksi, että talojen tunnelma muuttuisi keinovalosta johtuen rajusti, eikä täten vastaisi tilannetta taloissa ennen kuin niistä tuli museorakennuksia. Tällaisiin asioihin ei saavutettavuuskartoituksessa luonnollisesti oteta kantaa.

Kun on kysytty kartoittajien mielipiteitä, koskien eroja kysymyslistojen käytöstä tai yhteistyöstä ulkopuolisen tahon kanssa, näiden kahden vaihtoehdoisen tavan todettiin tukevan toisiaan. Kartoituksen tekeminen auttaa tarkastelemaan tuttua kohdetta ulkopuolisin silmin.



#### **NÄYTTELYSIHTEERI:**

Jos pohtii tätä saavutettavuuskartoituksen hankkimista tai tekemistä, vois vaikka ensin omatoimisesti käydä sen listan läpi, niin varmasti siitäkkin saisi jo vähän suuntaviivoja ja vinkkejä... Olin aikaisemmin tutustunut näihin tsekkauslistoihin, ne on tosi päteviä ja hyviä. Mut ku omalle kohteelle on niin sokeutunut, kun se on niin tuttu, et mun mielestä tässä on se ehdoton valtti, et oli asiantuntija ja ulkopuolinen ihminen joka huomioi ja arvioi.





LOUHISAARESSA ESILLÄ OLEVASTA MAALAUKSESTA  
TEHTY KOSKETELTAVA KOHOKUVA

## 7. Louhisaari ja saavutettavuuden parantaminen

### MUSEONHOITAJA:

...se on kaukana oleva paikka, sinne pitää oikein lähteä ja tota noin, meillä ei kulje sinne mitään julkisia ja jos kulkee, niin se tulee kahden ja puolen kilometrin päähän. Ja se kulkee tosi harvoin. Aikataulujen kanssa on aina ongelmia, niitten löytämisestä. Ja sit tosiaan sinne täytyy kävellä se kaks ja puoli kilometriä. Mikä on erityisesti vanhemmille ihmisille aika pitkä matka.

Louhisaaren kartanolinna on museokohteena tyypillinen lajityyppinsä – kartano- ja kotimuseot – edustaja. Se sijaitsee melko kaukana suurista asutuskeskuksista ja kohteessa on useita käyntiä hankaloittavia fyysisiä esteitä. Nämä esteet johtuvat rakennuksen iästä ja sen alkuperäisestä käyttötarkoituksesta. Alun perin kartanoon on saavuttu pääasiassa vesiteitse, joten teiden suhteen paikka on tänä päivänä varsin syrjäinen ja jopa hankalasti löydettävissä.

Louhisaari sijaitsee Askaisissa, Varsinais-Suomessa. Kohde muodostuu 1650-luvulla rakennetusta päärakennuksesta ja sivurakennuksista sekä laajasta puistosta. Museonäyttely koostuu eri kerroksissa sijaitsevista sisustetuista huoneista ja alakerassa lisäksi olevista täydentävistä esinevitriineistä. Myös sivurakennukset ovat yleisölle avoimia ja niissä on näyttelyitä. Kartanolinalla ja monilla siellä asuneilla henkilöillä on keskeinen rooli Suomen historiassa. Louhisaarella ovat vaikuttaneet esimerkiksi Fleming- ja Mannerheim-suvut. Kartano on toiminut museona vuodesta 1967 lähtien ja on nykyisin Museoviraston hallinnassa.

Kartanon puisto avautuu heti päärakennuksen takana ja on kiinteästi kartanoon kuuluva arvokas kokonaisuus. Puistossa kävijä voi nauttia englantilaisen maisemapuiston tunnelmasta ja oppia lisää Louhisaaresta, sen asukkaista ja heidän edustamastaan sosiaaliluokasta.

Kohteena kartanolinna on ainutlaatuinen sekä historiansa että arkkitehtuurinsa ansiosta. Vastaavia kohteita on Suomessa Louhisaaren lisäksi ainoastaan Suur-Sarvilahti Pernajassa. Louhisaaren kulttuurihistoriallinen arvo on siis erittäin suuri ja rakennus-suojeluun liittyvistä seikoista johtuen kartanoon ei voi tehdä suuria muutoksia. ACCU-hankkeen pilottikohteeksi Louhisaari valittiin paljolti haastavuutensa takia.

Louhisaareen tutustuva museokävijä on saattanut kohdata käyntinsä aikana monenlaisia esteitä. Pääsylippuja kohteeseen myydään toisessa sivurakennuksesta, jonne kuljetaan pihan läpi. Saavutettavuuskartoituksessa havaittiin kunniapihan sorapinnoitteen olevan upottava ja sopivan huonosti pyörätuolilla liikkumista varten. Jo lipun ostaminen kunniapihalla olevasta sivurakennuksesta on voinut vaatia ponnisteluja pyörätuolilla tai kainalosauvoilla liikkualta. Tämä on johtunut pihan pehmeähköstä pintamateriaalista.

Sisäänpääsy päärakennukseen tapahtuu portaalin kautta ja ensimmäisenä esteenä on pidetty pihalta rakennukseen johtavan oven edessä sijaitsevaa portaikkoa. Huonosti liikkuvia henkilöitä varten oli hankittu luiska, joka oli osoittautunut hankalaksi käyttää.

Hissin rakentaminen yli kolmensadan vuoden ikäiseen taloon ei tullut kysymykseen, koska tämä olisi edellyttänyt suuria rakenteellisia muutoksia. Ainoa tapa siirtyä kerroksesta toiseen tapahtuu siis portaita käyttämällä. Myöskään näkövammaisia

kävijöitä varten ei ole ollut olemassa erityisiä järjestelyitä. Listaa saavutettavuuteen liittyvistä ongelmista voisi jatkaa vielä pitkään. Louhisaari on siis saavutettavuudeltaan hyvin tyypillinen suomalainen museokohde.

Hankkeen myötä Louhisaaren saavutettavuuden kehittämiseksi perustettiin Museoviraston sisäinen työryhmä, johon kutsuttiin jäseniä viraston eri yksiköistä. Tämä oli tärkeää mahdollisimman laajan ja monialaisen asiantuntemuksen saavuttamiseksi. Hankkeen aikana on tukeuduttu oman henkilökunnan lisäksi myös yhteistyöhön muun muassa eri vammaisjärjestöjen kanssa. Käyttäjien kuuleminen ja testikäynnit osoittautuivat hyvin antoisiksi tilaisuuksiksi ja evästivät työryhmää arvokkailla kommentteilla ja parannusehdotuksilla.

Louhisaaren henkilökunnallakin oli tärkeä rooli työryhmässä. Tällä tavoin saatiin tuoretta tietoa käytännön museotoimesta kohteessa. Työryhmä vieraili kohteessa useita kertoja ja henkilökuntaa kuultiin useita kertoja.

On hyvä muistaa, että Louhisaarta oli useimpien museoiden tapaan pyritty tekemään saavutettavaksi monilla tavoin jo ennen ACCU-hankkeen alkamista. Kuitenkin vasta hankkeen myötä oli käytettävissä resursseja huomattavampiin muutoksiin. Hanketta edeltäviä parannuksia oli esimerkiksi perille löytämistä helpottava kartta.

**INTENDENTTI:**

Se oli pitkään se kartta juuri nimenomaan meidän toivomuslistalla. Moninaisista eri syistä kesti tovin ennen kuin saatiin kartta sekä siihen meidän yleisesitteeseen että nettisivuille...

Kun Louhisaari oli valittu mukaan ACCU-hankkeen Suomen pilottikohteeksi, ensimmäisten toimenpiteiden joukossa oli saavutettavuuskartoituksen tekeminen. Kartoitus tehtiin yhteistyössä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa ja jo sen tekeminen avasi kokeneenkin henkilökunnan silmiä kiinnittämään huomiota uusiin seikkoihin.

Kartoituksen jälkeen aloitettiin suunnittelu ja tehtiin ensimmäiset käytännön toimenpiteet. Itse päänähtävyyden, eli kartanon päarakennuksen, fyysinen saavutettavuus oli koettu Louhisaaressa erityiseksi ongelmaksi jo ennen saavutettavuuskartoituksen tekemistä. Museoviraston periaate Louhisaaren osalta oli se, että rakenteellisia muutoksia ei voida toteuttaa, mikäli rakennuksen ainutlaatuiset arkkitehtoniset arvot halutaan säilyttää koskemattomina. Parannukseksi tälle ongelmalle tuotettiin DVD-elokuva kohteen historiasta ja näyttelytiloista. Esittelyelokuvan teko oli vaativa urakka ja se edellytti lukuisten ongelmien ratkaisemista. Käytettävän esitystilan ehdottomana vaatimuksena oli mahdollisimman helppo pääsy mahdollisimman monille kävijöille.

Filmiä päätettiin huolellisen harkinnan jälkeen esitellä päärakennuksen alimmassa kerroksessa, tilassa jossa aikaisemmin oli ollut linnasta kertova valokuvanäyttely.

Elokuvan kuvaamisessa ja teknisessä toteutuksessa turvauduttiin ulkopuoliseen tuotantoyhtiöön. Jotta elokuvassa välitettäisiin varmasti ajanmukaista ja oikeaa tietoa, Louhisaari-ryhmä seurasi valmistumisprosessia tarkasti sekä toimi käsikirjoittajana yhteistyössä tuotantoyhtiön kanssa. Filmin suunnittelussa pidettiin lähtökohtana, että sen katsojalta ei edellytetä minkäänlaisia etukäteistietoja kohteesta. Filmin tuli antaa selkeä ja kattava kuva Louhisaaresta ja antaa elokuvallisin keinoin elämyksiä kaikille katsojille.

Valmiin elokuvan katsoja voi ”kiertää kohteessa” seuraamalla esitystä laajakuvaisesta tv-ruudusta. Filmissä esitellään myös rakennuksen kellari- ja ullakkokerros, joihin yleisö ei pääse muuten tutustumaan. Ennen katselun aloittamista voidaan valita tekstitys sopivalla kielellä, selostuksen ollessa suomeksi. Huonokuuloisia varten on mahdollista valita myös suomenkielinen tekstitys. DVD on tarkoitettu kaikille Louhisaarella vieraileville, liikkumisrajoitteisille se antaa mahdollisuuden nähdä tiloja, jonne heidän olisi esteistä johtuen mahdotonta päästä.

**MUSEONHOITAJA:**

No sitä DVD:tä on kyllä kehuttu tosi paljon, että sitä katsoo, ei nyt ihan kaikki jotka osallistuu opastukselle, mutta tota monet semmoiset jotka on käyny jopa opastuksella jää sitä katsomaan. Et on se kuitenkin sillä tavalla mielenkiintoinen ja siinä on tavallaan semmosta lisäjuttua vielä ja kuvin ja sillä tavalla et se on kyllä hyvin tehty ja kiva katsoo kun se ruutu on niin iso ja sit ku siinä on tekstitys ja puhe vielä erikseen ja... Se on niinku kaunis filmi katella. Semmost ektraa...

Kohteen fyysisen saavutettavuuden parantaminen jatkui myös rakenteellisilla muutoksilla. Näiden tekeminen kulttuurihistoriallisesti merkittävään kohteeseen vaatii yhteistyötä rakennussuojelun asiantuntijoiden kanssa. Louhisaari-ryhmässä toimi yhtenä jäsenenä arkkitehti Museoviraston rakennushistorian osastolta tuomassa ryhmään korkeatasoista arkkitehtonista erityisosaamista. Parhaan mahdollisen pinta-aineksen valitsemiseksi kunniapihalle jouduttiin tekemään selvitystyötä. Selvitysten jälkeen päällyste uudistettiin poistamalla vanha pintamateriaali ja korvaamalla se uudella

siten, että erilaisten maa-ainesten kerroksien ansiosta pyörätuolin renkaat eivät enää uponneet maahan ja vaikeuttaneet liikkumista. Piha-alueen pinnoitteen ulkonäky säilyi kuitenkin samanlaisena kuin ennen uudistuksia.

Tyypillistä saavutettavuuden parantamiseen tähtääville toimille on usein valmiiden ratkaisujen puuttuminen.

**MUSEONHOITAJA:**

...se meidän entinen ramppi, mikä siinä oli niin kuin paikalleen nostettava, niin sehän ei oikeastaan ollut ees niinku mitenkään sääntöjen, tai se oli sääntöjen vastainen peräti, että oli semmonen vanerista tehty puinen kauheen painava mikä nostettiin paikalle ja ihan liian lyhyt ja ihan liian jyrkkä.

Pääovella käytetty ja alun perinkin tilapäiseksi tarkoitettu luiska oli osoittautunut jokseenkin toimivaksi, mutta epäkäytännölliseksi ja ulkonäkönsä puolesta erittäin huonosti kohteeseen sopivaksi. Se oli kallistuskulmaltaan varsin jyrkkä ja sen käyttö vaati ehdottomasti avustajaa. Luiskan käyttö oli mahdotonta yksin liikkuvalla pyörätuolin käyttäjälle. Lisäksi siirrettävän rampin esille ottaminen vaati useamman henkilön työpanosta suuren painonsa ja kokonsa takia.



### MUSEONHOITAJA:

Ja sit yleensäkin se, että ihmiset kokee sen sillä tavalla, että jos ne näkee, että heitä varten me joudutaan niinku yhtä ihmistä varten kokoamaan joku rampi, et siinä on kolme ihmistä kokoamassa sitä, niin ne ottaa senkin semmonsena ikävänä, että eihän nyt mua varten olis tommosta tarvinnut tehdä.

Rakenteellisten muutosten tekeminen pääoveen ei ollut mahdollista, mutta rakennuksen sivuseinällä sijaitseva ovi valittiin tulevaisuudeksi kynnyksettömäksi sisäänkäynniksi. Sivuoven paikalla on alun alkaen ollut ikkuna-aukko, josta on myöhemmin tehty ovi. Muutostyön ajankohtaa ei tiedetä. Rakennushistoriallisen tutkimuksen perusteella todettiin, että tähän oviaukkoon olisi mahdollista tehdä pieniä muutoksia. Ratkaisuksi valittiin portaan poistaminen korottamalla maata oven kohdalla rakennuksen ulko-



puolella ja poistamalla kynnyks. Luiskan sijaan rakennuksen ulkopuolelle tehtiin siis ovi-  
aukkoon johtava loivasti nouseva polku. Tällä tavoin pystyttiin välttämään sisätiloihin koh-  
distuvat muutokset. Rakennuksen länsipuolisen sisäänkäynnin käyttämisen puolesta pu-  
hui myös se seikka, että tulevat liikuntaesteisten pysäköintipaikat sijaitsivat sen lähellä.

Jotta kaikki Louhisaaressa vierailevat voisivat saada tarpeeksi tietoa kohteesta, olisi  
suotavaa, että heille jäisi kokonaisnäkemys kartanosta, sen kaikista rakennuksista ja  
puutarhasta. Esimerkiksi sokea kävijä ei voi saada käsitystä suuren talon ulkomuodos-  
ta ja puutarhasta ilman erityistoimenpiteitä. Yhtä lailla esimerkiksi puutarhassa liikku-  
minen vaatii aikaa sekä ponnisteluja liikuntarajoitteisilta kävijöiltä. Ratkaisuksi edelli-  
siin ongelmiin päätettiin valmistaa kartanoa esittävä pienoismalli. Usein rakennuksia  
tai tiloja esittelevät kosketeltavat pienoismallit on valmistettu esimerkiksi pronssista  
valamalla, mutta Louhisaareen päätettiin etsiä uusia innovatiivisia ja perinteisistä rat-  
kaisuista pidemmälle kehiteltyjä vaihtoehtoja. Yhteistyötä tässä tehtiin eri vammais-  
järjestöjen ohessa Kerho-designin kanssa, joka on nuorten keraamikkojen yritys.

Kartanoa ja sen ympäristöä kuvaavan keraamisen mallin uudenaikaisen toteutuksen  
avulla voitiin ilmaista erittäin havainnollisella tavalla erilaisia pintamateriaaleja kuten  
rakennuksien paanukattoa, erilaisia puiston pintoja ja pinnanmuodostumia tai kunnia-  
pihan hiekkamaata.

Mallin valmistusprosessi alkoi prototyypin valmistamisella ja sen testaamisella. Testivaiheessa kuultiin mielipiteitä kohdeyhmien käyttäjiltä ja ratkaisuja kehiteltiin edelleen parhaan mahdollisen lopputuloksen saamiseksi. Testit tapahtuivat yhteistyössä Varsinais-Suomen Näkövammaiset ry:n kanssa.

Keraamisen ja pronssisen mallin keskinäisessä vertailussa keraamisesti valmistetun mallin eduksi voitiin katsoa myös tehokas värien käyttö. Kosketeltava pienoismalli soveltuu sokeiden henkilöiden lisäksi erityisen hyvin myös huonosti näkeville ja heille on eduksi, että mallissa käytetään selkeästi erottuvia, mutta esikuvansa kaltaisia värejä. Myös voimakkaat kontrastit ovat avuksi heikkonäköisille.





Keraaminen pienoismalli otettiin käyttöön loppukesällä 2006. Se sijoitettiin Louhisaareen samansuuntaisesti varsinaisen rakennuksen kanssa.

Kohteen näyttelyiden saavutettavuutta parannettiin ACCU-hankkeen puitteissa myös eräiden huolellisesti valittujen, näyttelyissä esillä olevien huonekalujen koskeltavilla pienoismalleilla. Näissä malleissa käytetään samankaltaisia materiaaleja sekä samoja teknisiä ratkaisuja kuin alkuperäisissä esineissä on tehty. Hankkeen aikaisia, hyväksi havaittuja hankintoja ovat olleet langattoman kuulolaitteen lisäksi myös lipunmyynnin palvelupistesilmukka, suurenuslasit, valkoinen keppi ja taskulamput. Lipunmyyntipisteen saavutettavuutta pa-

rannettiin myös asentamalla ovikello, jota soittamalla liikuntaesteisiä osataan tulla palvelemaan.

Louhisaaren seinillä nähtävistä tauluista on valittu myös joitakin keskeisiä esimerkkejä, joista on tehty kosketeltavat versiot. Nämä mallit tilattiin Jyväskylän näkövammaisten koulun oppimateriaaliyksiköstä. Kohokuvien materiaali on kuohupaperi. Kosketeltavat versiot on teetetty myös päärakennuksen pohjakartoista.

Nykyaikaisen museo-opetuksen keinot on otettu mukaan Louhisaaren saavutettavuutta ACCU-hankkeen yhteydessä parannettaessa. Etukäteen tilaamalla on mahdollista osallistua teemaopastukselle, jossa oppaina toimivat Suomen marsalkan äiti Helene Mannerheim ja Mannerheimien palvelustyttö Berta – näitä historiallisia hahmoja esittävät kartanomuseon koulutetut oppaat. Jos ryhmä haluaa saada opastuksen viittomakielellä, on mahdollista tilata viittomakielinen tulkki, joka on perehtynyt kohteeseen ja hallitsee sen. Tällainen ratkaisu ei edellytä viittomakielen taitoa henkilökunnalta, palvelu voidaan tilata ulkopuoliselta. Yhteistyössä Suomen Tammi -hankkeen kanssa on koululaisryhmiä varten kehitetty Nuoren tutkijan salkku -tehtäväpaketti. Paketin tehtävät johdattavat oppilaat tekemään monipuolisia havaintoja historiallisista lähteistä, vanhasta ympäristöstä ja rakennuksista. Louhisaaren puistoon voi tutustua myös kolmen erilaisen puistokierroksen avulla, jossa liikutaan lainattavien matkapuhelimien





avulla. Puistokierroksilla suunnistamiseen saa apua GPS-paikannuslaitteella varustetun matkapuhelimen näytöltä, josta voi myös lukea tarkempaa informaatiota perinteisten opaskylttien sijaan.

Louhisaaren pysäköintimahdollisuuksia tullaan niin ikään parantamaan. Museoon omalla autolla saapuvan on käveltävä muutaman sadan metrin matka linnaan pysäköintialueelta. Kartanolinnaan saapuvia ryhmiä kuljettavat tilausbussit on voitu peruuttaa kunniapihalle johtavan portin luo, jolloin matkustajat ovat nousseet autosta pois ja kävelleet museolle. Tämän jälkeen on bussi ajettu takaisin pysäköintialueelle, jotta se ei tukkisi kulkuväylää ja peittäisi puukujaa. Liikuntaesteisiä varten tullaan varaamaan kaksi invalidin ajoneuvotunnuksen käyttöä edellyttävää pysäköintipaikkaa kohteen välittömään läheisyyteen. Paikalle johtava reitti tullaan opastamaan liikennemerkein. Lisäksi tästä mahdollisuudesta tiedotetaan muun muassa kohteen verkkosivuilla.



YLLÄ: LOUHISAAREN KUNNIAPIHA

ALLA: LANGATON KUULOLAITE

### *Haastattelut*

Reetta DeWan (näyttelysihteeri, Suomen kansallismuseo) 9.3.2007.

Terhi Raitanen (sihteeri, Pirkanmaan erilaiset oppijat ry) 4.4.2007.

Sari Tauriainen (museonhoitaja, Louhisaaren kartanomuseo) ja Lea Värtinen (intendentti, Suomen kansallismuseo) 14.2.2007.

Sami Virtanen (suunnittelija, Kuulonhuoltoliitto) 20.4.2007.

### *Lähteitä ja kirjallisuutta*

*Avoimet ovet*. DVD. ACCU-hanke 2007.

HEINONEN, JOUKO – LAHTI, MARKKU: *Museologian perusteet*. 3. painos. Jyväskylä 2001.

*Kansallisaarteita kaikille – Museoviraston saavutettavuussuunnitelma*. Helsinki 2007. [<http://www.nba.fi/fi/saavutettavuussuunnitelma>]

*Liikkumisesteen rakentaminen*. Suomen rakennusmääräyskokoelma. Määräykset ja ohjeet 1997. [<http://www.fnlex.fi/pdf/normit/1924-fi.pdf>]

*Museo kaikille, Pohjoismainen esteettömyys- ja saavutettavuusopas.* Valtion taidemuseo 2003.

RAUTAVUOMA, KATRIINA: *Kuvat koholle.* Näkövammaisten Keskusliitto ry 2004.

VIRTANEN, HANNU (toim.): *Selko-opas.* Oppimateriaalikeskus Opike 2002

*Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus.* Opetusministeriön toimenpideohjelma 2006-2010. Opetusministeriön julkaisuja 2006:6.

Lisää linkkejä, ohjeita ja tarkistuslistoja löytyy osoitteesta:

[<http://www.kulttuuriakaikille.fi/tietoa>]

### *Kuvaluettelo*

Museovirasto s. 84 (ylin)

Krusius, Iris s. 25, s. 63-70

Kukko, Eeva s. 81-82

Salmela, Ulla s. 71 (vasen)

Teräsvirta, Mikko s. 71 (oikea), s. 84

Ylikoski, Monica s. 79, s. 84 (alin)



*Kättä pidempää* -julkaisu sisältää ohjeita ja huomioita asiakkaan kanssa toimimiseen koko museokäynnin aikana ja antaa ratkaisumalleja saavutettavuuskysymyksiin useiden käytännön esimerkkien ja toteutettujen ratkaisujen avulla.

Julkaisu on tarkoitettu kaikille museoissa ja muissa kulttuuri-perintökohteissa työskenteleville. Erityisesti huomio on kiinnitetty asiakaspalvelutilanteisiin.

