



# Tillgänglighets- rekommendationer för allmänna bibliotek


FÖRFATTARE  
Arbetsgruppen

Översättning  
Semantix Oy

Detta verk är licensierat med licensen  
Creative Commons Erkännande-DelaLika 4.0  
Internationell. Helsingfors 2016

ISBN 978-952-293-548-9 (pdf)  
© Finlands Kommunförbund  
Helsingfors 2017

Finlands Kommunförbund  
Andra linjen 14, 00530 Helsingfors  
PB 200, 00101 Helsingfors  
Tfn 09 7711  
[www.kommunforbundet.fi](http://www.kommunforbundet.fi)



---

# Innehåll

Författare .....	4
<b>1 Inledning.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Begrepp .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Strategiskt arbete och ledarskap .....</b>	<b>11</b>
3.1 Strategi .....	11
3.2 Allmänhetens delaktighet i utveckling av tjänster .....	11
3.3 Rekrytering.....	11
3.4 Kunskap.....	11
3.5 Ledarskap.....	11
<b>4 Samlingar och material.....</b>	<b>12</b>
4.1 Bibliotekets samlingsarbete .....	12
4.2 Tillgängligt material.....	12
4.3 Servicekoncept till stöd för tillgänglighet.....	12
4.4 Samarbete med specialbibliotek .....	12
<b>5 Kundservice .....</b>	<b>14</b>
5.1 Bemötande.....	14
5.2 Integritet.....	14
<b>6 Evenemang.....</b>	<b>15</b>
6.1 Planering av evenemang och val av program .....	15
6.2 Anordna evenemang .....	15
6.3 Kommunikation och material vid evenemang .....	15
6.4 Författarbesök, sagostund och läsecirkel .....	15
<b>7 Pedagogisk verksamhet.....</b>	<b>16</b>
7.1 Vägledning.....	16
7.2 Boktips 16	
7.3 Främja mångläskunnighet .....	16
<b>8 Kommunikation .....</b>	<b>17</b>
8.1 Många kanaler .....	17
8.2 Riktad kommunikation.....	18
8.3 Visualitet.....	18
8.4 Språk .....	19
8.5 Anvisningar för webbadministratörer .....	21
8.6 Kommunikation om bibliotekets tillgänglighet .....	21
<b>9 ICT-anskaffningar .....</b>	<b>23</b>
9.1 Allmänt.....	23
9.2 Teknisk arkitektur .....	23
9.3 Aspekten planering av användargränssnitt.....	24
9.4 Aspekten grafisk design .....	27
9.5 Uppdatering av system .....	27
<b>10 Lokaler.....</b>	<b>28</b>
10.1 Skyltning utomhus och inomhus .....	28
10.2 Ankomst till biblioteket .....	29

10.3 Huvudingången .....	29
10.4 Röra sig och agera inomhus.....	29
10.5 Sinnesmiljö .....	33
10.6 Biblioteksbus	34
Bilaga 1. Bibliotek som är specialiserade på vissa språk eller kulturer .....	35
Bilaga 2. Kom-ihåg-lista för låntagarenkäter .....	38
Bilaga 3. Föreningar och andra samarbetspartners .....	39

## Författare

### **Strategiskt arbete och ledarskap, Samlingar och material, Kundservice, Evenemang, Pedagogisk verksamhet:**

Rita Paqvalén, tjänsten Kultur för alla  
Aapo Rikala, Helsingfors stadsbibliotek  
Outi Salonlahti, tjänsten Kultur för alla  
Jaakko Tiinanen, Esbo stadsbibliotek  
Minna von Zansen, Celia  
Kirsi Yläne, Celia

### **Kommunikation:**

Johanna Koskela, Celia  
Heidi Ollikainen, Tammerfors stadsbibliotek  
Outi Salonlahti, tjänsten Kultur för alla  
Iina Soinen, Helsingfors stadsbibliotek  
Jaakko Tiinanen, Helsingfors stadsbibliotek  
Eliisa Uotila, KVL/Selkokeskus

### **ICT-anskaffningar:**

Kirsi Yläne, Celia  
Timo Övermark, KVL/enhet Tillgänglighet

### **Lokaliteter:**

Niina Kilpelä, Invalidförbundets tillgänglighetscenter ESKE  
Sari Salovaara, tjänsten Kultur för alla

### **Bakgrunds nätverk:**

Leealaura Leskelä, KVL/Selkokeskus  
Anneli Ketonen, Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland  
Kristiina Kontiainen, Finlands biblioteks förening (fram till den 30 maj 2015)  
Rauha Maarno, Finlands biblioteks förening  
Rita Paqvalén, tjänsten Kultur för alla Riikka Rajala, Finlands biblioteks förening  
Aapo Rikala, Helsingfors stadsbibliotek  
Ari Sainio, Selkokeskus  
Outi Salonlahti, tjänsten Kultur för alla Johanna Selkee, Finlands Kommunförbund  
Varpu Taarna, Förbundet för all inlärning  
Jaakko Tiinanen Esbo & Helsingfors stadsbibliotek  
Eliisa Uotila, KVL/Selkokeskus  
Airi Valkama, Förbundet för all inlärning  
Riitta Vivolin-Karén, Dövas Förbund/Teckenspråkiga biblioteket  
Minna von Zansen, Celia  
Kirsi Yläne, Celia

---

# 1 Inledning

Hur kan vi skapa bibliotekstjänster som är verkligt tillgängliga för alla?

Kulturen är vår gemensamma egendom och ska vara tillgänglig i både fysisk och innehållsmässig bemärkelse. Biblioteken har under en lång tid sett till att följa lagar och förordningar. Principen man velat följa är att om en tjänst går att använda för den som är funktionshindrad, är den också bra och bekväm för alla andra.

Begreppet tillgänglighet förknippas ofta med olika egenskaper i den fysiska miljön. Tillgänglighet inom olika tjänster – till exempel vägledning av medier eller vid olika evenemang – stöds som princip av alla parter, men det finns fortfarande brister i genomförandet. Medel och verktyg för att tillämpa principen har hittills varit otillräckliga.

Under de senaste åren har tillgängligheten ställts inför nya utmaningar. En allt större del av bibliotekens utbud består idag av olika internetjänster, som förstås också borde vara enkelt tillgängliga för alla. Funktionshindrades tillgång till hemsidor och webbtjänster har dock inte prioriterats vare sig på bibliotek eller någon annanstans.

Denna guide har utarbetats för att klara av situationer och utmaningar som dessa.

Tillgängligheten har idag fastställts som en del av det strategiska ledarskapet. Begreppet täcker in ett brett spektrum jämlikhetsfrågor, från beaktande av fysiska funktionshinder och flerspråkighet till kommunikation via flera olika kanaler.

Dessa rekommendationer identifierar och synliggör olika fenomen, och ställer upp mål för att bygga verklig tillgänglighet. Delaktighet från erfarenhetsexperter kan utgöra en specifik åtgärd för att skapa nya perspektiv på biblioteken. Temat kan vara svårt att få grepp på, men i samspel med användarna går det att nå en ökad förståelse för följderna av även enkla åtgärder.

Själva texten är kort och koncis, men innehåller många hänvisningar och länkar. Det har inte tidigare funnits något motsvarande material för biblioteken.

Rekommendationerna har tagits fram av en grupp bestående av aktiva medlemmar i ett flertal projekt finansierade av undervisnings- och kulturministeriet. Var och en av dessa har närmat sig bibliotekstjänsternas tillgänglighet ur sin egen synvinkel och det är resultaten av deras arbete som sammanfattas i denna skrift.

22.4.2016

Tuula Haavisto,  
direktör för biblioteksväsendet i Helsingfors stad

## 2 Begrepp

Detta kapitel innehåller en sammanställning av de begrepp som används i rekommendationen, i alfabetisk ordning med förklaringar.

### Användbarhet

Användbarhet innebär användarvänligheten hos en produkt eller en tjänst med avseende på ett visst mål. I denna rekommendation avser användbarhet användarvänligheten hos hemsidor eller webbtjänster. I användbarheten ingår saker som effektivitet, enkelhet och estetik, lätthet att ta in och minnas liksom förekomsten av fel.

### Bliss

Bliss är ett grafiskt språk, där begrepp och grammatiska begrepp uttrycks med bliss-symboler, till exempel geometriska basfigurer, bågar och punkter. Bliss är ett kommunikationsmedel till stöd för talet som ersätter kommunikationen för personer som inte kan teckenspråk och där bildkommunikation inte räcker för det som behöver uttryckas. <http://papunet.net/svenska/information/bliss-sprak>

### Celias talböcker

Celias talböcker är digitala inlästa böcker för personer med läsnedsättning. Talböckerna innehåller utöver en högläst text också rubrikstrukturen och sidnumren i den tryckta boken, som gör att det går att navigera i talboken. Celias talböcker produceras med stöd upphovsrättslagen paragraf 17. En ljudbok är en kommersiell produkt, inspelad på uppdrag av förlaget. Ljudböcker kan lånas och köpas av alla.

### Diskrimineringslagen

Syftet med diskrimineringslagen är att främja jämlikhet och förebygga diskriminering samt att ge effektivare rättsskydd åt den som utsatts för diskriminering. Enligt lagen har myndighet, utbildningsanordnare och arbetsgivare skyldighet att utvärdera jämlikheten i sin verksamhet. Myndighet, utbildningsanordnare och arbetsgivare, som har minst 30 personer i regelbunden tjänst, ska utifrån denna utvärdering göra upp en jämlikhetsplan innehållande nödvändiga åtgärder för att främja jämlikhet.

Lagen förbjuder omedelbar (direkt) diskriminering, icke-omedelbar (indirekt) diskriminering, trakasserier, nekande till rimlig anpassning samt uppmaningar eller order att diskriminera någon. Diskriminerande annonsering om lediga jobb förbjuds också i lagen. Förbjudna diskrimineringsgrunder är ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, åskådning, åsikt, politisk aktion, fackföreningsverksamhet, familjerelationer, hälsotillstånd, handikapp, sexuell läggning eller annan orsak knuten till person. Diskriminering är förbjuden oavsett om den baseras på verkliga omständigheter eller något antagande som gäller personen i fråga eller någon annan.

### E-bok, dvs. elektronisk bok

E-boken är en digital bok. E-boken kan sparas på användarens egna datamedium eller distribueras över internet. Se även Tillgänglig e-bok.

### FM-system

FM-system är ett hörselhjälpmedel, där ljud förmedlas via radiosignaler till en mottagare ansluten till en hörapparat. FM-systemet är avsett som hjälpmedel i svåra hörselsituationer.

---

## **Funktionsnedsättning**

Funktionsnedsatt är den vars förmåga att röra sig och/eller agera självständigt är temporärt eller permanent försvagad på grund av sjukdom, handikapp eller annan orsak. Man kan också tänka sig att det är miljön som har funktionshinder och inte människan. Det kan vara en byggnad eller en tjänst som inte är trygg, fungerande eller behaglig och därmed orsakar hinder för funktionaliteten.

## **Gränsöverskridande familj**

En gränsöverskridande familj är en familj som består av två personer födda i olika länder och deras eventuella barn. För en gränsöverskridande familj används också ofta termen transkulturell familj. Med en mångkulturell familj avses ofta också sådana familjer där parterna är hemmahörande i samma land.

## **HBTQ**

Förkortningen HBTQ eller HBTI står för olika sexuella minoriteter och könsminoriteter. I förkortningen står H för homosexuella, B för bisexuella, T för transpersoner, I för intergender och Q för queer.

## **HBTQ-känslighet**

Ett HBTQ-känsligt bibliotek är medvetet om och beaktar sexuella minoriteters och könsminoriteters samt regnbågsfamiljers olika behov, till exempel vid inköp av material, i boktips, bokutställningar, evenemangens innehåll samt kundservice.

## **Heteronormen**

Heteronormen är idén om två separata kön som attraheras av varandra. Heteronormen går hand i hand med könsnormen, cisnormen. Cisnormen är idén att människor antingen är män eller kvinnor och att det fysiska kön man fötts till motsvarar den egna könsupplevelsen.

## **Induktionsslinga**

En induktionsslinga är ett hjälpmedel för personer med hörapparat Slingan använder ett magnetfält för att överföra ljudet från ljudkällan direkt till mottagarens hörapparat. Talarens röst förmedlas därmed störningsfritt via induktionsslingan. Induktionsslingan kan vara fast monterad eller flyttbar, och kan anslutas till lokalens befintliga ljudåtergivningssystem. Lokaler som utrustats med induktionsslinga märks ut med T-symbolen.

## **Infograf**

En infograf är ett sätt att visualisera information så att den går lättare och snabbare att ta till sig än i till exempel enbart text. En infograf innehåller både text och bild.

## **Jämställdhetslagen**

Syftet med jämställdhetslagen är att hindra diskriminering utifrån kön, främja jämlikhet mellan män och kvinnor och förbättra kvinnors ställning särskilt i arbetslivet. Lagen gäller också könsminoriteter, såsom transpersoner. Bestämmelserna för främjande av jämställdhet gäller myndigheter, utbildningsanordnare och arbetsgivare. Inom myndighetsverksamhet är det viktigt att bedöma all verksamhet ur de olika könsens synvinkel. Detta kallas att allmängiltiggöra könsaspekten. Jämställdhet främjas också med kvoter.

Myndigheter, utbildningsanordnare och arbetsgivare ska också förebygga diskriminering utifrån könsidentitet och könsuttryck. Diskriminering utifrån kön är förbjuden i alla dess former. Diskriminering enligt kön innebär att sätta någon i särställning med anledning av kön, graviditet, förlossning, föräldraskap, familjevårdnadsplikt, könsidentitet eller könsuttryck. Sexuella trakasserier eller trakasserier med anledning kön, uppmaning eller instruktion att idka diskriminering eller motaktion på grund av återopande av rättigheter betraktas som diskriminering.

## **Könsminoriteter / Många slags kön**

Begreppet könsminoritet beskriver människor som enligt olika könsdimensioner (biologiskt, anatomiskt, socialt, psykiskt och/eller juridiskt) inte entydigt kan definieras som man eller kvinna. Könsminoriteter kan indelas i två huvudkategorier: transpersoner och intergender. Transpersoner är transvestiter, transsexuella, transgender och icke-binära.

Kön är en väldigt mångsidig egenskap hos människan. Var och en av oss upplever sitt kön på olika sätt, vare sig det är fråga om kvinnlighet, manlighet eller något annat. Många slags kön inbegriper alltså inte bara könsminoriteter. Det rekommenderas därför att prata om många slags kön och inte om minoriteter. Källa: Seta <http://seta.fi/sukupuoli/> (på finska)

## **Ljudfyr**

En ljudfyr är en apparat som märker ut till exempel en ingång med hjälp av en ihållande ljudsignal.

## **Läppläsning**

Läppläsning innebär att tolka tal utifrån läpparnas och munnens rörelser utan hjälp av hörseln eller som stöd för hörseln.

## **Läsnedläggning**

En läsnedläggning är en svårighet att läsa tryckt text på grund av handikapp, sjukdom eller därmed jämförbar orsak. Det kan till exempel vara läs- och skrivsvårigheter, inlärningssvårighet, synskada, nedsatt syn, utvecklingsstörning, CP-skada, reuma, MS, muskelsjukdom, nedsatt muskelstyrka, afasi, koncentrationsstörning, gestaltsstörning eller minnesstörning. Personer med läsnedläggning har rätt att använda Cielias talböcker.

## **Lättläst**

Lättläst är ett språk i en form som sett till innehåll, ordförråd och struktur är enklare och lättare att förstå än standardspråk. Lätt språk är avsett för människor som har svårt att läsa eller förstå standardspråk.

## **Lättläst bok**

En lättläst bok är en bok med lättläst språk.

## **Munrörelse**

En munrörelse består av rörelser i munområdet. I det talade språket produceras orden av munnens rörelser, vilka kan tydas av läppläsaren. I teckenspråket kan munrörelser även stå för något annat än talade ord, då vissa tecken även består av munrörelser.

## **Många kanaler**

Innebär användandet av fler än en kommunikationskanal, till exempel tryckt text, hemsida och sociala medier. Kan även innebära att flera olika sinnen används för att förmedla information, till exempel kommunikation både i tal- och teckenspråk.

## **Mångläskunnighet**

Mångläskunnighet avser färdigheter för att tolka, producera och utvärdera olika texter, som hjälp för att förstå kulturellt mångfaldiga kommunikationsformer och bygga upp den egna identiteten. Mångläskunnighet har sin bas i ett brett textbegrepp. Mångläskunnighet är läskunnighet för skriven och talad text, matematisk läskunnighet, bildläskunnighet, medialäskunnighet och digital läskunnighet. Texter kan tolkas och produceras i till exempel skrift och i tal, eller i tryckt, audiovisuell eller digital form. (Grunderna i läroplanen för grundläggande utbildning 2014)



---

### **Normkritik**

Normkritik avser ett förhållningssätt som synliggör eller ifrågasätter diskriminerade antaganden och normer. Normerna kan gälla till exempel kön, sexualitet, etnicitet, religion eller funktionsförmåga. Ett normkritiskt bibliotek ser till att inte definiera besökarna enligt till exempel heteronormen i till exempel ämnesord, samlingar eller evenemang.

### **Offentlighetslagen, det vill säga lagen om offentlighet i myndigheters verksamhet.**

Offentlighetslagen styr hanteringen av information i dokument som innehas av en myndighet. För biblioteken gäller den bland annat låntagarregistret.

### **Personuppgiftslagen**

Personuppgiftslagen styr användningen av personuppgifter, och särskilt hur de får sparas i olika register. På biblioteken gäller lagen för låntagarregistret men även till exempel elektroniska responssystem.

### **Positiv särbehandling**

Positiv särbehandling är att favorisera en grupp i svagare ställning, i syfte att nå verklig jämlikhet. Gruppen kan stödjas med speciella åtgärder för att den inte ska hamna i en ojämlig ställning. Kvoter som garanterar studieplatser åt minoriteter är en form av positiv särbehandling.

### **Queer**

Queerteorin utgår från att kön och sexualitet är kulturellt producerade identiteter och konstruktioner med historisk och lokal förankring. Begreppet queer används numera också som en bredare synonym för sexuella minoriteter och könsminoriteter, eller för att beskriva allt som inte är heteronormativt eller könsnormativt.

### **Regnbågsfamilj**

En regnbågsfamilj är en barnfamilj där en eller flera föräldrar hör till en sexuell minoritet eller könsminoritet. Det finns många former av regnbågsfamiljer som sinsemellan skiljer sig åt mycket. Det finns till exempel klöverfamiljer, där barnet eller barnen fötts som gemensamma barn till två olika familjeenheter, kärnfamiljer med två män eller två kvinnor, regnbågsnyfamiljer eller familjer med en eller flera transförälder/transföräldrar.

### **Skärmläsningssystem**

Ett skärmläsningssystem är ett hjälpmedel som gör att till exempel synskadade användare ska kunna använda datorer. Skärmläsningssystem används tillsammans med talsyntetisator, punktskriftsskärm eller skärmförstoring. Programmet omvandlar text eller annan information på skärmen till punktskrift eller tal, eller gör den större. På webbsidor tolkar skärmläsningssystemet webbsidans html-kod. För att skärmläsningssystemet ska kunna tolka innehållet helt och hållet krävs det att hemsidan följer WCAG 2.0-anvisningarna.

### **TAIKE-tavla**

TAIKE-tavlor gör att användare med talskador kan kommunicera med ljud. Meddelandet skapas antingen med hjälp av hela färdiga uttryck, genom att skriva, eller ord för ord, varigenom språkböjaren formar uttrycket till grammatiskt smidigt språk. Talsyntesen producerar uttryck i tal som alla kan förstå. TAIKE fungerar bra på bärbara datorer och på surfplatta (operativsystem Windows).

<http://papunet.net/svenska/information/kommunikationsprogram>

### **Taktila tecken**

Teckenspråk och tecknat tal kan även förmedlas taktilt. Detta innebär att ett meddelande förmedlas via känselsinnet från hand till hand genom att teckna. Taktila tecken används då synen inte räcker till för att urskilja teckenspråk. Ytterligare information: <http://www.kuurosokeat.fi/information/index.php>

### **Talbok**

En talbok är en bok lagrad i en form som man kan lyssna på. Digitala talböcker går att lyssna på till exempel via CD-spelare, smarttelefon eller läsprogram på dator. Celias talböcker är tillgängliga talböcker avsedda enbart för personer med läsnedsättning.

### **Teckenspråk i Finland**

Finskt teckenspråk och finlandssvenskt teckenspråk är minoritetsspråk i Finland. Teckenspråkets används huvudsakligen av döva, men också av många med nedsatt hörsel, hörselskadade och även hörande. Till Finland har det flyttat också döva från olika håll av världen, som har andra teckenspråk som modersmål.

### **Textmotsvarighet**

En textmotsvarighet, det vill säga en alt-text, är en text som återger bildinformation för personer som använder skärmläsningssystem. Textmotsvarigheter behövs för alla bilder vars innebörd inte framgår av textinnehållet. Rent illustrerande eller dekorativa behöver ingen textmotsvarighet. I så fall kan alt-textens innehåll vara tomt, alt=" ". Man bör komma ihåg att textmotsvarigheter också behövs i sociala medier, om till exempel ett Twittermeddelande innehåller en bild med text. Om teckenantalet i en tweet inte räcker till för att lägga till en textmotsvarighet, kan man svara på sin egen tweet och skriva alt-texten i svaret.

### **Tillgänglig e-bok**

En tillgänglig e-bok är en e-bok, vars textinnehåll, tabeller, listor, hänvisningar och andra komponenter kan läsas med hjälp av hjälpmedelsprogram (skärmläsningssystem och punktskriftsskärm). Bokens DRM-skydd får inte hindra användandet av hjälpmedel. En tillgänglig e-bok innehåller även textmotsvarigheter för alla bilder med väsentligt innehåll. EPUB 3 är en form av tillgänglig e-bok.

### **Trygg lokal**

Trygga lokaler syftar till att skapa miljöer som får människor att känna sig trygga och ta ansvar för obehagliga situationer. Dessutom strävar man efter att kunna vända obehagliga situationer till det bättre i stället för att bara hårda ut. En trygg lokal är ett område fritt från diskriminering och mobbning, där alla olikhet respekteras.

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

### **WCAG 2.0, Web Content Accessibility Guidelines, Anvisning för tillgängligt webbinnehåll**

WCAG 2.0 består av en förkortning som anger nivån av tillgänglighet hos webbplatsers innehåll. Genom att följa anvisningens nivå AA säkerställer man att även personer som använder olika hjälpmedel kommer åt webbplatsernas innehåll.

<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-sv/WCAG20-sv-20121023/>

---

## 3 Strategiskt arbete och ledarskap

### 3.1 Strategi

- Tillgänglighet genomsyrar hela bibliotekets strategiska och ekonomiska planering.
- Tillgänglighetens utveckling följs upp systematiskt som en del av organisationens årliga utvärderings- och kvalitetsarbete.
- Diskrimineringsombudsmannen och Delegationen för etniska relationer ETNO rekommenderar att biblioteken gör upp en egen diskrimineringsplan. Dessa tillgänglighetsrekommendationer kan tjäna som ett verktyg i jämlikhetsplaneringen.

### 3.2 Allmänhetens delaktighet i utveckling av tjänster

- Biblioteket kan vid behov söka samarbete med kommuninvånare och erfarenhetsexperter samt tredje sektorns aktörer representerande mångfalden bland kommuninvånarna, till exempel mångkulturella föreningar, invalidföreningar, HBTQ-föreningar samt föreningar representerande olika inlärning och äldre.
- Olika invånargrupper beaktas jämlikt i utfrågningar om olika tjänster såsom vid invånarevenemang och invånarenkäter.
- Respons kan ges via många kanaler och på många sätt, till exempel tillgängligt på plats och via webben. Hanteringssystemen för respons är transparenta. Punkter att beakta för användarenkäter sammanfattas i bilaga 2, Kom-ihåg-lista för användarenkäter.

### 3.3 Rekrytering

- Personalens fördelning med avseende på kön och lokala befolkningsförhållanden (bland annat modersmål) beaktas.
- Vid rekrytering tillämpas planmässig positiv särbehandling. Ytterligare information: <https://www.syrjinta.fi/documents/14476/0/Guide+till+positiv+s%C3%A4rbehandling/e60bab99-f973-41ba-95f9-0ae9ae4a4c9e>
- Vid fastställande av personalens arbetsbeskrivning individuella behov, såsom funktionshinder, beaktas i möjligaste mån. Det existerar olika former av stöd i samhället för att sysselsätta personer med nedsatt arbetsförmåga, till exempel <http://www.vates.fi/tyonantajille.html> (på finska)
- Vid rekrytering betraktas kunskap om tillgänglighet och mångfald samt språk- och kulturkunskap som meriterande.

### 3.4 Kunskap

- Tillgänglighetsaspekten beaktas i planeringen för att utveckla personalens kunskap (fortbildning med mera).
- Alla i personalen känner till bibliotekets tillgänglighetsprinciper och dessa går igenom under inledande handledning.

### 3.5 Ledarskap

- Cheferna stöder personalen i bemötandet av besökare med särskilda behov.
- Personalen känner till gränserna för sin arbetsbeskrivnings gällande betjäning av besökare med funktionshinder (bland annat assistans).
- Hela personalens kunskap används i tillgänglighetsplaneringen.

## 4 Samlingar och material

### 4.1 Bibliotekets samlingsarbete

- I samlingarna finns material på de språk och i de format som användarkretsen behöver.
- Samlingspolicyn präglas av mångfaldshänsyn. Till exempel material om minoriteter hör till alla lämpliga ämnesklasser och klassificeras inte bara enligt minoritet.
- Olika befolkningsgrupper, till exempel kulturella och språkliga minoriteter, handikappgrupper, personer med varierande inlärningsförmåga, och sexuella minoriteter och könsminoriteter beaktas i planeringen av samlingar och i val av material.
- I barnens material syns mångfaldssamhället. I barnens samling finns böcker med olika familjer, såsom regnbågsfamiljer, ensamstående föräldrar, mång- och transkulturella familjer samt böcker, där barnens olika identiteter beaktas och där handikappade barn syns.
- Vid val av ämnesord och beskrivning av material beaktas mångfald och aktuella begrepp används.

### 4.2 Tillgängligt material

I bibliotekets samlingar ingår tillgängligt material, till exempel:

- talböcker (förlagens ljudböcker och Celias talböcker)
- tillgängliga e-böcker
- lättlästa böcker (även talböcker)
- böcker med stor text
- bilderböcker som kan röras, med olika ytor och eventuellt också ljud.
- videor eller DVD-skivor, med språkintern (till exempel svensk i en svenskspråkig film) textning och/eller beskrivande tolkning

### 4.3 Servicekoncept till stöd för tillgänglighet

Till samlingen kan anslutas särskilda servicekoncept till stöd för tillgänglighet:

- Ett lätthittat ställe i biblioteket för till exempel lätt litteratur, en regnbågshylla eller en temahylla med lättlästa böcker för barn, unga och unga vuxna. För att de ska gå lätt att hitta är det bäst att exemplar av samma verk i möjligaste mån finns både i den vanliga samlingen och i temahyllan.
- Bokklubbar i biblioteket som använder tillgängligt material, till exempel talboksklubb och läsecirkel för de som använder lättläst språk.
- Bibliotekets hemtjänst transporterar hem böcker eller annat material enligt låntagarens önskemål. Information om hemtjänsten är synlig i den allmänna kommunikationen och därtill informerar man om den aktivt till eventuella användare.
- Vid behov hämtas böcker till användaren från hyllorna efter bokning per telefon. Låntagare eller av denne bemyndigad person kan hämta reserverade böcker med kundens bibliotekskort.

### 4.4 Samarbete med specialbibliotek

Biblioteket samarbetar med specialbibliotek för tillgängligt material och bibliotek specialiserade på vissa språk eller kulturer.

- Biblioteket samarbetar med Celia för att hjälpa kunder med läsnedsättning. Ytterligare information: [www.celia.fi/sv](http://www.celia.fi/sv).

- 
- I biblioteket känner man till Teckenspråkiga biblioteket, [www.viittomakielinenkirjasto.fi/sv](http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/sv)
  - I biblioteket känner man till Flerspråkiga biblioteket och bibliotek specialiserade på vissa språk eller kulturer (se lista på bibliotek i Bilaga 1 Bibliotek specialiserade på vissa språk och kulturer).

## 5 Kundenservice

### 5.1 Bemötande

- Bibliotekets personal och servicediskar är enkla att hitta och identifiera.
- Personalen bemöter alla med respekt oavsett ålder (barn, unga, äldre), religion, nationalitet, språk, handikapp, sexuell läggning, könsidentitet eller yttre.
- Personalen fungerar på kundens villkor och avsätter tillräckligt med tid för samspel och vid behov assistans och vägledning.
- Personalen är tydlig i sin kommunikation och känner till olika kommunikationsmedel och hjälpmedel anknutna till dessa, såsom lätt tal, bild, bliss-symboler, induktionsslinga och FM-apparat. Skriften är också ett bra sätt att främja förståelse. Papper och penna samt mobiltelefon kan vara behändiga hjälpmedel.
- Rådgivarnas språkkunskaper (inklusive teckenspråk) synliggörs för besökarna.
- Personalen känner till hur man ska agera och kommunicera om besökaren åtföljs av assistent eller tolk.
- Personalen ingriper i situationer då en besökare ser ut att behandla en annan besökare osakligt.

### 5.2 Integritet

- Kunderna kan ta anonyma initiativ till anskaffningar.
- Kundenservice-situationen är finkänslig, integritetsskyddande och trygg. Kundens rätt till dataskydd styrs av personuppgiftslagen och lagen om offentlighet i myndigheters verksamhet (offentlighetslagen).

---

## 6 Evenemang

### 6.1 Planering av evenemang och val av program

- Jämlikhet är utgångspunkten vid evenemangsplanering och publikarbete
- Biblioteket erbjuder besökarna möjlighet att föreslå teman för evenemang och vara med och planera och arrangera evenemang.

### 6.2 Anordna evenemang

- Till evenemang anordnas efter behov skrivtolkning, beskrivningstolkning, tolkning på teckenspråk och övriga språk. Ytterligare information: <http://www.dova.fi/dov/service-for-dova/tolkservice>
- Biblioteket anordnar också evenemang, vars språk är något annat av språken i bibliotekets lokalområde än svenska eller finska (till exempel samiska, teckenspråk, romani, estniska eller ryska) och som stöder gemenskap bland olika språk och kulturer.
- Evenemang strömmas också, det vill säga sänds direkt över nätet. Samarbete på landskapsnivå.
- Olika intressegrupper/användargrupper erbjuds likvärdiga möjligheter att ordna evenemang i bibliotekets lokaler.
- Olika intressegrupper/användargrupper erbjuds efter behov stöd och flexibilitet för att ordna egna evenemang i bibliotekets lokaler.

### 6.3 Kommunikation och material vid evenemang

- Vid evenemang används material i tillgängligt format. Exempel är elektroniskt material och videor med text och beskrivande tolkning.
- Tydligt standardspråk eller lättförståeligt språk används när evenemangen kommuniceras och genomförs. Samarbete med användare av lätt språk sker även vid planering av evenemang och tjänstutbud.
- Evenemangens tillgänglighetslösningar (såsom tolkning och språkval) kommuniceras allmänt och med inriktning på de målgrupper som berörs av tillgänglighetslösningarna.
- Besökarnas medföljande tolkar erbjuds möjlighet att i förväg bekanta sig med det material som hör till evenemanget. Tolkens arbete ska även underlättas enligt tolkens önskemål (till exempel tillräcklig belysning på teckenspråkstolken och stol utan armstöd).

### 6.4 Författarbesök, sagostund och läsecirkel

- Författarbesök av svensk- och finskspråkiga författare liksom av i Finland bosatta författare som skriver på andra språk.
- Sagostund, författarbesök och läsecirkel ordnas på olika språk, även på Finlands minoritetsspråk såsom samiska, romani och teckenspråk.
- Sagostund och övriga evenemang anordnas till stöd för olika gruppers muntliga berättartraditioner.
- Till sagostunder väljs verk, där kultururs, identitetens och familjers mångfald beaktas.
- Sagostund ordnas också för flera sinnen, till exempel genom att lägga till bild, ljud och doft.
- I biblioteket anordnas läsecirkel vars tema och bokval återspeglar samhällets mångfald.

## 7 Pedagogisk verksamhet

### 7.1 Vägledning

- Den som vägleder har kunskap om olika typer av läsnedsättning och funktionsnedsättning.
- Biblioteket erbjuder skräddarsydd och tillgänglig vägledning (till exempel för personer med läs- och inlärningssvårigheter). Detta kan förverkligas till exempel genom användning av kamrathandledare.
- Den tillgängliga aspekten ingår i vägledningen, till exempel information om talböcker.

### 7.2 Boktips

- Material som beaktar mångfalden i samhället, HBTQ-känslighet, lätt språk och minoritetskulturer erbjuds som allmänna boktips.
- Tipsgivaren har kunskap om olika slags material, det vill säga lättläst material, lätt material, material på lätt standardspråk samt talböcker.
- Tipsgivaren förstår utgångsläget för tipsen: känner sitt material och sin målgrupp, och beaktar till exempel läsförmåga, språkkunskap, åldersnivå, särskilda intressen, koncentrationssvårigheter eller neurologiska särdrag.
- Tipsgivaren bemöter gruppen på rätt nivå med tanke på ålder.
- Biblioteket avsätter tipsgivaren tillräckligt med tid för kunder med särskilda behov.

### 7.3 Främja mångläskunnighet

- Biblioteken innehåll information i olika format. I främjandet av mångläskunnighet tas hänsyn till hela befolkningen. Verksamheten stöder varje biblioteksanvändares egen identitet genom att erbjuda material i olika format för alla.
- Medborgarnas färdigheter stärks genom att undervisning i informationshantering och användning av information.
- Kommuninvånarna uppmuntras till kritiskt tänkande.
- Biblioteket hjälper barn med lässvårigheter, till exempel genom att erbjuda läshund, högläsning, läsmormor och läsfarfar.



---

## 8 Kommunikation

Vikt bör läggas vid tillgängligheten redan vid planering av kommunikation och information planeras, då det är arbetskrävande och svårt att korrigera språk, webbplats och övrigt kommunikationsmaterial i efterhand.

### 8.1 Många kanaler

Tillgänglig kommunikation innebär att allas informationsbehov tillgodoses med kommunikation av olika format. Biblioteket ser till att meddelandet når olika så många användargrupper som möjligt genom kommunikation via många kanaler och olika medier. Genom att använda video, ljud och bild kan biblioteket nå även den som har svårt att läsa vanlig text. Genom användning av olika kommunikationskanaler och riktad information kan biblioteket nå mottagaren på ett för denne naturligt sätt.

#### 8.1.1 Riktad kommunikation

- Fundera på vem som är den avsedde mottagaren och anpassa meddelandets innehåll, format och medium för att passa denna. På så vis når kommunikationen fram till målgruppen på bästa sätt.
- Biblioteket nyttjar olika kanaler mångsidigt: webbplats, sociala medier, e-post och nyhetsbrev, tryckta och utskrivna broschyrer, anslagstavla, meddelanden, annonser och så vidare.
- Se till att meddelandet är enhetligt över olika kanaler.

#### 8.1.2 Beakta olika sinnen och sätt att kommunicera

- Biblioteket använder olika sätt att framföra ett innehåll, såsom text, ljud, videomaterial, bilder och symboler. Exempelvis kan man informera om att biblioteket stängs med ett utrop och en ljussignal.
- Instruktioner och bruksanvisningar görs med text liksom infograf och video.
- YouTube är ett enkelt sätt att lägga text till video. Text till video kan vara bra för vem som helst. Det passar särskilt bra för människor som inte hör eller vars hörsel är nedsatt, samt människor som håller på att lära sig språket.
- Stöd informationen med bild och symbol. Man bör undvika en bildvärld som är komplicerad och orolig.
- Bildkommunikationsmaterial finns för bland annat autistiska och utvecklingsstörda. Ytterligare information och omfattande, gratis bildbank i Papunet: <http://papunet.net/svenska/information/kommunikation-med-bilder>
- Material i punktskrift kan beställas från punktskriftstryckeriet hos Synskadades förbund. [http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut\\_nakovammaisille/kirjapainopalvelut/piste\\_ja\\_kirjapaino](http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/kirjapainopalvelut/piste_ja_kirjapaino) (på finska)
- Biblioteket kan också berätta om sina tjänster och samlingar i radio. Radio passar för boktips, presentationer av författare och samlingar, samt information om evenemang. Via radio kan man nå kunder som inte kan komma till biblioteket. Sådant samarbete kan byggas upp med lokalradio och skolor.

#### 8.1.3 Utrop

- I mån det går är det bra att erbjuda ett alternativ för utrop, till exempel samma meddelande på en skärm, eftersom alla inte kan höra utrop.

- Den som gör ett utrop ska tala lugnt och tydligt samt upprepa det viktigaste.
- Utropen bör göras på flera språk.

## 8.2 Riktad kommunikation

Kommunikation om bibliotekets tjänster bör riktas åt flera olika håll:

- Biblioteket bör kontrollera sina register för kontaktuppgifter och lägga till exempelvis föreningar för språkminoriteter och kulturella minoriteter, handikappföreningar samt övriga parter. En lista över föreningar finns i bilaga 3 Föreningar och övriga samarbetsparter.
- Det är bra att bjuda in representanter för en önskad målgrupp vid planering av verksamhet eller kommunikation. I den mån det går är det också bra att testa kommunikationsmaterial och kommunikationssätt i förväg på representanter för en målgrupp.

## 8.3 Visualitet

Visualitet inbegriper bland annat typografi och användning av bilder. Visuella faktorer, såsom typsnitt, bilder, arrangemang och bildinnehåll kan göra det lättare att gestalta och förstå ett meddelande. Bilduttrycket ger även en uppfattning om tjänstens målgrupp, vilket möjliggör att påverka människors föreställningar. Vilken samhällsuppfattning förmedlas av de bilder som biblioteket använder? Vem syns i bilderna och i vilka sammanhang?

### 8.3.1 Visuellt formgivning

- Både i tryckt material (broschyrer, skyltar och så vidare) och webbpublikationer är det viktigt med en tydlig och stram visuellt formgivning. Målet är att reducera olägenheter orsakade av till exempel ett stort antal bilder, och se till att det som är viktigast för användaren framgår tydligt.
- Till instruktioner och informativ text är det bäst att välja en bild som stöder informationen i texten. Bilden får inte motstrida texten eller vilseleda läsaren.
- Texten måste vara så mörk att den syns tydligt från bakgrunden, bokstäverna ska vara tillräckligt stora och radavståndet tillräckligt.
- Brokig bakgrund, till exempel en bild under texten, försvårar nästan alltid läsandet.
- Vid val av typsnitt är enkla och vanliga typsnitt oftast ett tryggt val för alla användare, eftersom det är lätt att läsa ett välbekant typsnitt. För råd kan man vända sig till de i bilagan nämnda experterna på tillgänglig kommunikation. Bästa typsnittet för tryckt text är i allmänhet ett seriff-typsnitt (till exempel Times New Roman, Cambria) och för webbtex ett sans-seriff-typsnitt (till exempel Helvetica, Arial, Verdana).
- Effekter, till exempel kursiv eller fet stil, ska användas sparsamt.
- Enklarest att läsa är en text med jämn vänsterkant och ojämn högerkant.

### 8.3.2 Utseende och bilder i publikationer med lätt språk

- Samtliga allmänna instruktioner om visuellt formgivning för ökad läsbarhet gäller även publikationer med lättläst språk (se Visuellt formgivning ovan).
- I lätt text är raderna kortare än vanligt. Ett vanligt teckenantal per rad är 40 - 60 tecken.
- Huvudsatser och helst även bisatser bör inledas där raden börjar.
- För lätt formgivning är det bra att ta bort allt onödigt, till exempel överflödiga ramar, för många färggrunder och linjer. Målet är ett okomplicerat men snyggt utseende.
- I lätta bilder bör ovanliga vinklar och symboliska illustrationer undvikas, och onödiga detaljer tas bort.

---

### 8.3.3 Mångfald i bild

- I de bilder som används av biblioteket används är det bra att samhällets mångfald synliggörs, till exempel kulturell mångformighet, handikappade personer och olika familjeformer, såsom mångkulturella familjer, familjer med en vårdnadshavare, regnbågsfamiljer och familjer med ett handikappat barn eller en handikappad förälder.
- I bilderna är det bra om människor som hör till olika grupper visas i vanliga bibliotekssituationer som vanliga kunder, i stället för att bara representera en grupp.

## 8.4 Språk

Ett tillgängligt språk är tydligt och lättförståeligt i både tal och text.

### 8.4.1 Infallsvinkel

Användarorienterat

- Användarens synvinkel beaktas i alla bibliotekets texter. Till exempel fack- eller lagspråk passar inte i kundorienterad kommunikation. Det som är viktigast ur användarens synvinkel bör lyftas fram tydligt och uttryckas på ett förståeligt sätt.

Välkommen till biblioteket

- Önska alla välkomna. På många bibliotek finns skyltar med texten “Område fritt från diskriminering”, vilka informerar om bibliotekets uppdrag att främja jämlikhet.  
[http://www.yhdenvertaisuus.fi/vad\\_da\\_equality\\_fi/kampanjer/omrade\\_fritt\\_fran\\_diskriminering/](http://www.yhdenvertaisuus.fi/vad_da_equality_fi/kampanjer/omrade_fritt_fran_diskriminering/)
- Biblioteket är inget ämbetsverk utan fungerar bäst som besökarens andra vardagsrum och hemliga trädgård. I texterna framgår bibliotekets glädje över biblioteksarbetet och dess goda stämning.

Beakta mångfalden i ordvalet

- Användarna består av kvinnor, män och personer som definierar sitt kön annorlunda. För att kommunikationen ska vändas till alla bör könsbundna termer och dualistiska begrepp som “mina damer och herrar”, “passar både kvinnor och män” och “flickornas och pojkarnas” undvikas.
- Då material presenteras kan man i stället för målgruppen fokusera på att beskriva innehållet. Om målgruppen väljs utifrån kön, bör målgruppen utökas genom att nämna övriga intresserade, till exempel “guide för karlar och övriga intresserade”.

### 8.4.2 Språkalternativ

Utöver svenska och finska kan biblioteken informera på

- lättläst språk
- teckenspråk
- övriga språk som kan behövas i kommunen

Kommunspecifik befolkningsstatistik, servicepersonalens erfarenhet och användarnas önskemål kan vara till hjälp vid planering av kommunikationens språkliga utformning. Versioner på olika språk i till exempel broschyrer och webbplatser kan vara kortare än den allmänspråkliga sidan, men det viktigaste ska gå att läsa på alla språkutbudets språk. Innehållet i olika språkversioner och material på lätt språk ska dessutom väljas med tanke på målgruppen. Webbplatsversioner på olika språk (inklusive lättläst språk och teckenspråk) är tekniskt lätt att implementera i de flesta publiceringssystem.

### 8.4.3 Lättläst språk

Lättläst språk är en lättare form av språk än allmänspråket som är avsett för människor som har svårt att läsa och/eller förstå allmänspråklig text. Principerna för lättläst språk kan även tillämpas i till exempel användarbemötandet. Det kan även vara nyttigt att känna till principerna för lättläst språk även när man skriver en allmänspråklig text. En text som är lätt att förstå gagnar alla.

Lättläst språk är till nytta särskilt för människor

- vars språkliga svårigheter beror på en medfödd och bestående neurobiologisk störning (orsaken kan till exempel vara utvecklingsstörning, specifik språkstörning, läs- och skrivsvårigheter eller ADHD).
- vars språkliga färdigheter har försvagats (orsaken kan vara minnessjukdom, hjärnskada eller afasi).
- som har ett annat modersmål än det språk som använd (till exempel håller på att lära sig ett språk eller har ett minoritetsspråk som modersmål).

Målgruppen för lättläst språk består enligt Selkokeskus behovsuppskattning (2014) av cirka 500 000 personer. Behovet ökar med till exempel ökad invandring och åldrande befolkning.

Principerna för lättläst språk gäller på många olika nivåer av text och tal:

- textnivå och gestaltning
- ordnivå
- språkliga strukturer
- sats- och meningsbyggnad

Det finns två slags texter på lättläst språk:

- texter som redigerats utifrån en allmänspråklig text
- texter skrivna på lättläst språk

Webbtext på lättläst språk

- Principerna för lätt språk kan i allmänhet tillämpas likadant på webbtext som på tryckt text.
- Rekommenderade typsnitt för webbtext är sans-serif-typsnitt.
- Radavståndet i en lättläst text ser dock inte ut på samma sätt som i en tryckt publikation. För en webbplats med lättläst språk rekommenderas en smalare spalt, som begränsar textradens längd men inte tvingar fram radbyte.

LL-symbolen

Hos LL-Center kan biblioteket ansöka om märkning av broschyrer och guider. Publikationer som följer språkliga och visuella principer för lättläst språk kan förses med symbolen. LL-symbolen känns igen av de som använder lättläst språk och är en garanti för lättläst språk. Det kostar inget att ansöka om LL-symbolen. Åt böcker beviljas symbolen av en arbetsgrupp vid Undervisnings- och kulturministeriet. <http://www.ll-center.fi/sv/omlattelast/>

LL-märkta broschyrer samlas på Papunets lättlästa sidor: <http://papunet.net/ll-sidor/>

Mer om lätt språk, teori och instruktioner:

- Selkokeskus tillhandahåller information om principerna för lätt språk, användargrupper och tillämpningar. Selkokeskus tillhandahåller även anvisningar om hur principerna för lätt språk kan tillämpas på annat än text, till exempel bild, design eller video. ([www.selkokeskus.fi](http://www.selkokeskus.fi), <http://papunet.net/yksikko/ohjeita-selkoilmaisuuun>, [selkokeskus@kvl.fi](mailto:selkokeskus@kvl.fi)).
- Så här skriver du lättläst: <http://www.ll-center.fi/sv/material/handboken/>

---

## 8.5 Anvisningar för webbadministratörer

Webbtext bör bestå av tydligt allmänspråk. När man skriver för webben bör texten sammanfattas och struktureras ännu mera omsorgsfullt än i tryckt material, eftersom webbtext ofta ögnas igenom. I webbtext ska man använda korta satser och informativa mellanrubriker, och endast behandla en huvudsak i varje stycke.

Förutom språket bör man uppmärksamma sidans struktur, navigering och övriga element. Navigationens olika delar bör alltid hållas på samma plats. Det är också bra att fundera på mängden information: i en omfattande text- eller bildmassa kan läsaren ha svårt att uppfatta det väsentliga och centrala. Man bör se till att webbsidan kan läsas även med ett skärmläsningsprogram:

- Använd beskrivande rubriker och rubriknivåer (H1 - H6) på ett logiskt sätt. Till exempel är huvudrubriken nivå H1 och rubriken nedanför den nivå H2.
- Länkarnas text är beskrivande så att man förstår vart länken leder utifrån länkens text. Länktext bör till exempel inte vara enbart ordet "häriifrån".
- Skapa textmotsvarigheter för bilder som innehåller viktig information. Om samma information finns i annan text på sidan, behövs ingen textmotsvarighet.

## 8.6 Kommunikation om bibliotekets tillgänglighet

Källan för detta kapitel är publikationen Linnapuomi & Salonlahti 2016. Hur är det med tillgängligheten? Anvisningar gällande ett kulturobjekts tillgänglighetsinformation. Tillgänglighetsinformation hjälper alla bibliotekets kunder att förstå hur enkelt det är att använda lokalerna och tjänsterna. Informationen kan användas av kunderna för att planera biblioteksbesöket och bedöma om de behöver ha med sig till exempel hjälpmedel, assistent eller följeslagare. Sådan tillgänglighetsinformation inbegriper information om tillgänglig entré, tillgänglig toalett, möjlighet till induktionsslinga och personalens språkkunskaper. Vad gäller samlingens och materialets tillgänglighet är det bra att berätta till exempel var talböckerna finns och hur man får information om e-böckernas tillgänglighet.

Tillgänglighetsinformation i kommunikationen

- Tillgänglighetsinformation ska erbjudas skriftligen på webbplatsen och eventuellt även i broschyrer. I samband med text är det bra att använda tillgänglighetssymboler. Symbolerna stöder förståelsen och förtydligar texten. Man kan även använda till exempel fotografier av bibliotekets lokaler, då dessa konkretiserar tillgänglighetsinformationen och kan vara till hjälp för att identifiera lösningarna på plats.
- Innan tillgänglighetsuppgifterna publiceras ska lokalerna granskas med hjälp av tillgänglighetsanvisningarna. Om lokalerna följer anvisningarna, kan man i kommunikationen till exempel berätta att "Biblioteket har en tillgänglig entré". I sammanhanget är det dessutom viktigt att berätta om den tillgängliga entréns läge, samt eventuella detaljer om brister i entréns tillgänglighet.
- I god service ingår även att berätta uppriktigt om eventuella hinder för deltagande. Att lyfta fram hinder är ett positivt meddelande, eftersom det är ett tecken på öppenhet och förståelse av tillgänglighetens betydelse.
- Det är också bra att uppges kontaktinformation om var ytterligare tillgänglighetsinformation kan fås.

Tillgänglighetssymboler kan laddas ner fritt för icke-kommersiella ändamål:

- I symbolbanken i tjänsten Kultur för alla: <http://www.kulttuuriakaikille.fi/se.php?k=13168>
- På Helsingfors stads sida för bildsymboler: <https://www.hel.fi/helsinkikaikille/sv/bildsymboler/>

Ytterligare information om tillgänglighetsinformation i kommunikation:

- Handboken Hur är det med tillgängligheten? Anvisningar gällande ett kulturobjekts tillgänglighetsinformation; riktar sig till kulturaktörer av alla slag. Publikationen ger konkreta förslag på hur man ger information om tillgänglighet. Tillgänglighetsinformationen hjälper besökare att bedöma hur lätt det är att fungera i utrymmena och använda sig av olika tjänster. Med hjälp av uppgifterna kan besökaren planera sitt besök och bedöma om hen till exempel behöver hjälpmedel eller assistent. Handboken är utgiven av Servicen Kultur för Alla och Luckan r.f., 2016. [http://www.kulttuuriakikille.fi/tillganglighet\\_guider\\_kommunikation](http://www.kulttuuriakikille.fi/tillganglighet_guider_kommunikation).

---

## 9 ICT-anskaffningar

### 9.1 Allmänt

Olika digitala tjänster ökar även på allmänna bibliotek, då utbudet av e-böcker och e-tidningar samt musik och filmer som distribueras över nätet ökar. Nya digitala innehåll kan locka nya grupper till biblioteken, som tidigare inte riktigt kunnat betjänas med lånetjänster fokuserade på tryckt material. En central grupp är personer med läsnedsättning, däribland äldre vars syn försvagas med åldern. Digitalt material betjänar alla invånare ännu mer likvärdigt, bara man ser till att säkerställa god tillgänglighet och användbarhet för lösningarna.

Det finns flera bra standarder och rekommendationer för att implementera tillgänglighet och användbarhet. Olika europeiska bestämmelser innehåller hänsyn till tillgänglighet. Europaparlamentet godkände i oktober 2016 direktivet om tillgänglighet på offentliga sektorns webbplatser och mobilappar (direktivet 2016/2102, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=SV>). Direktivet baseras på rekommendationen om tillgänglighet för Webbinnehåll (WCAG) 2.0 och gäller även bibliotekens webbtjänster.

En annan EU-bestämmelse som påverkar biblioteken är förslaget om en tillgänglighetsbestämmelse (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:52015PC0615&from=EN>). Bestämmelsen, som nu håller på att utarbetas, nämner särskilt e-böcker (elektroniska) bland de produkter och tjänster som bestämmelsen omfattar. Om bestämmelsen genomförs kommer e-böckernas tillgänglighet att säkerställas. Innan dess kan biblioteken begära att e-boksleverantörerna utreder e-böckernas tillgänglighet och säkerställer att de läsprogram som erbjuds eller rekommenderas för e-böcker är tillgängliga.

Tillgänglighet är en kvalitet som man bör satsa på och som genomförs mest kostnadseffektivt om den beaktas redan i planeringsskedet.

Då en ICT-anskaffning planeras ska följande aspekter beaktas:

1. Strategisk aspekt: tillgänglighet definieras som ett strategiskt mål, varvid man också reserverar pengar för att implementera användbarhet och tillgänglighet.
2. Teknisk arkitektur: se till att det är tekniskt möjligt att genomföra tillgänglighetskraven och inte välja plattformar som hindrar tillgängligheten.
3. Planera användargränssnitt: se till att användargränssnittet är lätt att använda och tydligt (kan utvärderas med bland annat användartestning).
4. Grafisk design: den grafiska designern förutsätts ha kunskap om tillgänglighet.
5. Aspekten innehållsproduktion: se till att webbtjänstens hela innehåll är tillgängligt. Informationen presenteras i många former i många kanaler. Mera om denna aspekt i tillgänglighetsrekommendationens kapitel 8 Kommunikation.

### 9.2 Teknisk arkitektur

Lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2916) stadgar att tillgänglighet ska beaktas i anskaffningar (71 § Beskrivning av föremålet för upphandlingen): "När föremålet för upphandlingen ska användas av fysiska personer ska, utom i sakligt motiverade fall, föremålet för upphandlingen beskrivas med hänsyn till tillgängligheten för användare med funktionsnedsättning och till formgivning med tanke på samtliga användares behov. De krav på tillgänglighet som har gjorts obligatoriska annanstans i lagstiftningen eller genom en rättsakt av Europeiska unionen ska tillämpas när föremålet för upphandlingen definieras."

För att säkerställa tillgängligheten i offentliga ICT-anskaffningar tillämpas den europeiska standarden EN 301 549 Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe. För att tillämpa standarden, godkänd 2014, har man skapat ett verktyg på engelska: <http://mandate376.standards.eu/> På verktygssidan kan bibliotekens ICT-anskaffningar "ICT for a library" väljas som objekt för konkurrensutsättning. På sidan kan man skapa tillgänglighetskrav på engelska: <http://mandate376.standards.eu/procurement-stages/writing-a-call-for-tenders/wizard/technical-requirements/>

Delegationen för it-administration inom den offentliga administrationen har tagit fram en rekommendation för utveckling av ICT-tjänster, vilken också innehåller anvisningar för ICT-planering på biblioteken. Därtill finns anvisningar för planering av webbtjänster i rekommendationen JHS 190 Definiering och utveckling av nättjänster för den officiella förvaltningen.

Europaparlamentets direktiv om tillgänglighet i offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, det vill säga tillgänglighetsdirektivet, trädde i kraft i december 2016. Direktivet förutsätter att bibliotekens webbtjänster uppfyller tillgänglighetskraven på nivå AA i WCAG 2.0. WCAG dvs. Web Content Accessibility Guidelines, Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll 2.0, <http://www.w3.org/Translations/WCAG20-sv/WCAG20-sv-20121023/>. WCAG 2.0 är också godkänd som ISO/IEC-standard år 2012: ISO/IEC 40500:2012.

Tillgänglighetsdirektivet har börjat verkställas nationellt. Den nationella lagstiftningen ska gälla i september 2018. Nya webbsidor som lanserats efter att lagstiftningen börjat gälla ska följa tillgänglighetskraven från och med den 23 september 2019. Gamla webbsidor publicerade före den 23 september 2018 ska följa kraven från och med den 23 september 2020. Mobilapparna ska följa kraven senast den 23 september 2021. Innehåll i extranät och intranät som publicerats före den 23 september 2019 ska följa direktivet efter att webbplatserna förnyats i grunden. Ytterligare information om tillgänglighetsdirektivet på Finansministeriets webbplats: <http://vm.fi/sv/tillganglighetsdirektivet>.

Ett utmärkt exempel på en offentlig webbplats utformad med tillgänglighetshänsyn är THL:s webbplats: [www.thl.fi](http://www.thl.fi). Information om förnyandet av THL:s webbplats år 2014 finns här: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/THLFI/Projektisuunnitelma+thl.fi+2014>.

Även Storbritanniens webbplats för offentlig förvaltning [gov.uk](http://www.gov.uk) är utformad på ett tillgängligt sätt, och sidorna innehåller engelskspråkig information om tillgänglighet i användarorienterad design: <https://www.gov.uk/service-manual/user-centred-design/accessibility>.

Om mobila lösningars tillgänglighet finns en bra anvisning på engelska på BBC:s webbplats: <http://www.bbc.co.uk/guidelines/futuremedia/accessibility/mobile>.

### 9.3 Aspekten planering av användargränssnitt

Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll, det vill säga WCAG 2.0 - kriterierna tillhandahålls av W3C (World Wide Web Consortium). Kriterierna är indelade i fyra kategorier:

- Enkel att uppfatta – Information och komponenter i ett användargränssnitt måste presenteras för användare på sätt som de kan uppfatta.
- Hanterbar – Komponenter inom användargränssnitt och navigering måste vara hanterbara.
- Begriplig – Information och hantering av användargränssnitt måste vara begriplig
- Robust – Innehållet måste vara robust nog för att kunna tolkas på ett pålitligt sätt av en brett uppsättning olika användarprogram, inklusive hjälpmedel.

Genom att följa anvisningen WCAG 2.0 i utformningen, når man rätt bra och täckande tillgänglighet för olika målgrupper. Instruktionerna beaktar såväl störningar av sinnesfunktionerna som fysiska begränsningar genom att kräva att innehållet presenteras och funktionerna kan användas på fler än ett sätt. Till exempel ska videoinnehåll ha text för hörselskadade, man ska kunna förstora texten och webb-



---

sidan ska kunna användas med enbart tangentbord.

Instruktionerna ligger även till grund för lagstiftningen. Tillgänglighetsdirektivet kräver att AA-nivån i kriterierna följs. Kriterierna på AA-nivå innehåller dock inte bland annat kriteriet för lättläshet, vilket gör att tillgängligheten kan vara rätt svag för en del användare om denna nivå följs.

Enligt standarderna ISO 13407 och ISO 9241-11 mäter användbarheten hur bra användarna kan använda produkten i en viss användningssituation på ett resultatrikt, effektivt och behagligt sätt. En bra användbarhet är också en viktig del av tillgängligheten. Ofta är otillgänglighet i en webbtjänst en följd av dålig användbarhet och beror inte direkt på att det skulle vara tekniskt omöjligt att använda någon del av innehållet. Användningen av någon del eller funktion i innehållet kan även hindras av att den befinner sig på ett oväntat ställe eller fungerar på ett icke-förutsägbart sätt - det vill säga användbarheten är svag.

Svag användbarhet orsakar hinder för alla användare i viss mån, men en del har förmåga att gå runt dem de genom att dra slutsatser. Användbarhetens betydelse betonas i synnerhet i användargrupper där det finns problem med lärande och förståelse, men den påverkar också användningssituationer där det är viktigt att komma ihåg något. Bland annat synskadade bildar en uppfattning om en sida utifrån från sitt minne, och människor i stressig eller bullrig miljö har svårare att komma ihåg saker, för att inte tala om försvagade minnesfunktioner på grund av ålder. En lättanvänd webbplats belastar inte minnet och kräver inga slutsatser.

Därför är det viktigt att genom användbarhetstestning säkerställa att sidan är lättanvänd utöver att de faktiska tillgänglighetsanvisningarna följs.

Då man väljer bland färdiga system bör urvalskriterierna vara att

- Följa AA-nivån i WCAG 2.0.
- Följa Papunets anvisningar för lättanvänd webbtjänst
- Utvärdera tillgängligheten och åtgärda problem
- Användbarhetstesta och åtgärda de viktigaste problemen.

Om ett nytt system tas fram från grunden, är det bra att tillämpa ovanstående aspekter så tidigt som möjligt i planeringen och genomförandet, så att systemet blir så tillgängligt som möjligt.

### 9.3.1 Bedömning av tillgänglighet

Vid bedömning av tillgänglighet kan man använda till exempel W3C:s bedömningssystem WCAG-EM för tillgänglighet: <https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>.

Tillgängligheten utvärderas vanligtvis genom en heuristisk expertbedömning. Detta innebär att experter på tillgänglighet går igenom tjänsten (eller ett urval av den) och avgör om tillgänglighetskriterierna realiserats i tjänsten. Papunets anvisning för tillgänglighetsbedömning enligt kriterierna WCAG 2.0 och WCAG-EM: [http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/ohje\\_saavutettavuuden\\_arvioinnin\\_toteuttamiseksi\\_wcag\\_2.0-\\_ja\\_wcag-em\\_-kriteereita\\_noudattaen.pdf](http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/ohje_saavutettavuuden_arvioinnin_toteuttamiseksi_wcag_2.0-_ja_wcag-em_-kriteereita_noudattaen.pdf).

Bedömningskriterier för tillgänglighet

- Bedömningskriterierna WCAG 2.0 i Papunet: [http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/wcag\\_2.0\\_-kriteerien\\_arviointiheuristiikat.pdf](http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/wcag_2.0_-kriteerien_arviointiheuristiikat.pdf)
- Kriterier för användarvänlighet (komplement till WCAG 2.0): [http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/helppokayttoisen\\_verkkopalvelun\\_heuristiikat\\_wcag\\_2.0\\_-arvion\\_tueksi.odt](http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/helppokayttoisen_verkkopalvelun_heuristiikat_wcag_2.0_-arvion_tueksi.odt).
- Om sidan har innehåll på lätt språk, ska även kriterierna för sidor på lätt språk följas: <http://papunet.net/sites/papunet.net/files/saavutettavuus/tiedostot/selkoheuristiikat.pdf>

Verktyg vid bedömning av tillgänglighet

Bedömningen ska alltid göras manuellt. I sökandet efter tillgänglighetsproblem kan man ta hjälp av verktyg, som går igenom sidans HTML-kod och föreslår eventuella problemställen. Maskinproducerade listor talar dock inte om sidans tillgänglighet, utan måste gås igenom för att avgöra om det finns problem på de ställen som maskinen föreslår. Tillgänglighetskriterierna innehåller många punkter som inte kan bedömas maskinellt, till exempel om en bild har en textmotsvarighet som beskriver dess innehåll, eller om en länktext beskriver länkens syfte.

Olika verktyg som kan användas i tillgänglighetsbedömningen förtecknas på Papunets sida om webbtjänsters tillgänglighet: <http://papunet.net/saavutettavuus/verkkopalveluiden-saavutettavuus/tyokalut-saavutettavuusarviointien-tukena>.

### 9.3.2 Användbarhetstestning

I användbarhetstestet testas och bedöms tjänstens användbarhet tillsammans med testpersonerna. Testpersonerna väljs bland personer som inte tidigare använt systemet. Testuppgifter konstrueras, vilka ska utföras av testpersonerna. Tjänstens användarvänlighet bedöms utifrån hur snabbt, enkelt och behagligt dessa uppgifter utförs. Användare kan även vara bra för att testa funktionaliteten och innehållet på en webbplats eller en webbtjänst.

Vid en användbarhetstestning lokaliseras de flesta problemen med ett rätt litet antal testpersoner. Det är dock bra att ta med personer ur olika målgrupper i testgruppen, så att användbarhets- och tillgänglighetsproblemen i dessas användningssätt kommer fram bättre.

Testpersonerna väljs inom tjänstens målgrupp så att olika målgrupper, åldersgrupper och användningssätt representeras så brett som möjligt. Till exempel kommunala handikappråd kan hjälpa till med att hitta testare.

Bland så kallade specialgrupper är det bra att överväga dessa:

- synskadad kund som använder skärmläsare
- en kund som använder skärmförstoring
- kund som använder enbart tangentbord
- en kund med lässvårighet
- en teckenspråkig kund
- en kund i autismspektret
- en kund med omfattande inlärningssvårigheter
- kund med utvecklingsstörning
- kund med CP-skada.

Testuppgifterna konstrueras för att representera så mycket som möjligt av centrala sidor och funktioner inom den tjänst som bedöms. Testsituationen får dock inte ta för lång tid, vilket ska tas i beaktande.

Resultatet från användbarhetstestet analyseras genom att registrera de upptäckta problemen och bedöma hur allvarliga de är. Åtminstone de allvarligaste problemen - sådana som är ett hinder för användningen eller stör den betydligt - ska åtgärdas.

Då man väljer bland färdiga system, kan man för att användbarhetsbedömning använda till exempel bedömningssystemet System Usability Scale. Här ombeds användaren bedöma tjänsten ur olika synvinklar och ett poängantal beräknas baserat på detta. Poängtalet talar inte direkt om användbarheten i ett enskilt system, men genom att jämföra genomsnittet av olika användares poängantal får man reda på vilket system som enligt testdeltagarna är lättast att använda.

Ytterligare information om metoden System Usability Scale på engelska på sidan [usability.gov](http://www.usability.gov): <http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>.

---

## 9.4 Aspekten grafisk design

Systemets utseende påverkar naturligtvis dess tillgänglighet. Kriterier angående detta finns i många tillgänglighetsprogram. Utseendet är en väsentlig del av användbarheten och tillgängligheten och dess funktionalitet bör testas av olika användare.

### WCAG 2.0

- 1.4.1: Färg får inte vara det enda visuella sättet att förmedla information på webbplatsen.
- 1.4.3: Kontrastskillnaden mellan text och bakgrund ska vara tillräcklig.
- 1.4.5: Text ska inte framställas i bildformat, om det inte är nödvändigt.
- 3.2.4: Element som fyller samma funktion visas likadant på webbtjänstens olika sidor.

### Kriterier för en lättanvänd webbtjänst

- Utforma och placera elementen så att deras utseende talar om deras betydelse och relation till varandra
- Redigera texten så att den är lättläst
- Begränsa den mängd information som syns på en gång

### Kriterier för en webbtjänst med lättläst språk

- Mängden information per sida är tillräckligt liten.
- Sidans struktur ska lyfta fram det som är väsentligt.
- Sidans struktur är tillräckligt enhetlig på olika delar av webbplatsen.
- Sidmallens basfunktioner (innehåll, navigering, övriga interna länkar) är identifierbara och skiljer sig tillräckligt från varandra.
- Det väsentligaste innehållet och övriga funktioner finns på sidans övre del.
- Länken till startsidan är tillräckligt urskiljbar.
- Understreckad och färgsatt text används endast för länkar.
- Rubrik och knappar i blanketter är tillräckligt stora.
- Blanketternas uppställning är logisk.

Navigeringsmenyn går att känna igen som sådan på utseendet.

- Navigeringsmenyn är tillräckligt gles.
- Om det i navigeringsmenyn används bilder eller grafiska symboler, är de förståeliga och beskrivande.
- Teckenstorleken är tillräcklig, bokstavsformerna vanliga och radavståndet tillräckligt.
- Radbredden är tillräckligt smal och texten är vänsterställd.
- Rubrik och brödtext kan skiljas åt och avstånden belyser relationerna.

## 9.5 Uppdatering av system

Ovanstående rekommendationer och anvisningar för ICT-anskaffning bör beaktas även vid uppdatering av bibliotekets befintliga system. I samband med uppdatering är det viktigt att utreda tillgängligheten i ett befintligt system och fundera på hur tillgängligheten kan förbättras i samband med uppdateringen.

## 10 Lokaler

För att kunna röra sig och agera obehindrat i biblioteket krävs en obruten kedja av fungerande lösningar. Längs denna följs kundens biblioteksbesök från utsidan in i och runtom i biblioteket. Samtliga lokaler, även personalens lokaler, bör vara anpassade.

Alla bibliotek kan börja med små förbättringar: underlätta tröskelövergång med en ramp, lägga till flera sittplatser, handstöd och klädställningar på lägre höjd. Även placeringen av material går att påverka. Hyllor med talböcker och ljudböcker, böcker med stor text och böcker med lättläst språk kan till exempel placeras på ett lättillgängligt och lätthittat ställe. Evenemang och verksamhet, till exempel musik eller sagostunder, anordnas för att vara tillgängliga.

Instruktionerna i detta kapitel kan vara en hjälp för att åstadkomma obehindrade lösningar enligt bestämmelserna. Instruktionerna används vid bedömning av de egna lokalernas funktionalitet eller då till exempel skyltning ska förnyas, vid renovering eller vid nybyggnad. Instruktionerna preciseras så pass noga att den som beställer en ombyggnad eller en ny byggnad (till exempel kommunens lokalförvaltning) kan nyttja dem i arbetet med arkitekten.

Byggande regleras av lagar såsom markanvändnings- och bygglagen. I dessa finns centrala bestämmelser om en obehindrad byggd miljö. Bestämmelserna definieras på ett noggrannare sätt i miljöministeriets byggbestämmelsesamling.

Det går att beställa en tillgänglighetskartläggning av bibliotekets lokaliteter och därmed skaffa information om funktionaliteten och vägledning för ett bättre genomförande. Ytterligare information om tillgänglighet i byggd miljö finns till exempel på sidan: [www.eesteeton.fi](http://www.eesteeton.fi) (på finska). Kriterierna baseras på metoden ESKEH för tillgänglighetskartläggning, framtagen av Invalidförbundet.

### 10.1 Skyltning utomhus och inomhus

- Skyltsystemet är konsekvent: skyltarna är enhetliga och skyltningen avbryts inte mitt i.
- Det finns skyltar längs vägen till bibliotekets entré.
- Ingången syns från servicedisken, så att personalen upptäcker kunder som eventuellt behöver hjälp.
- I entréns omedelbar närhet finns en orienteringstavla över objektet.
  - Guiden visar bibliotekets bottenplan, de viktigaste tjänsterna och lokalerna, till exempel servicediskar, olika avdelningar och toaletter samt tillgängliga passager.
  - På orienteringstavlan gör olika färger för olika lokaler det lättare att gestalta lokalerna, och dessa färger återkommer i omgivningen. (Obs. enbart färger fungerar inte i skyltning, dessa är enbart ett komplement.)
  - Bottenplan på orienteringstavlan visas enligt betraktarens position.
- På skyltarna används symboler.
- Skyltarna är belysta. Skyltarnas yta är matt och reflekterar inte.
- Det finns en kontrast i ljusstyrka mellan skylt och omgivning.
- Skyltarna har en tydlig kontrast i ljusstyrka mellan text/symbol och bakgrund, och typsnittet är lätt att läsa.
- Texten är tillräckligt stor med tanke på avståndet. Man kan se på skyltarna även på nära håll. Det får inte finnas hinder framför skyltarna.
- Skyltarna finns på ställen där de är enkla att upptäcka.
- En del av skyltarna är placerade på betraktarens höjd, så att de kan granskas på nära håll
- Skyltarna placeras så att de inte orsakar kollisionsrisk.
- Lokalskyltarna är placerade på väggen (på den sida som dörren öppnas mot) på en höjd av 1400 - 1600 mm.

- På skyltarna används upphöjda tecken och punktskrift.
  - Punktskriften placeras på nedre kanten av lokalitetsskyltar (1 400 mm). Upphöjda skyltar på höjden 1000–1900 mm.
  - Skyltar med punktskrift bör nämnas på webbplatsen så att besökarna känner till att de kan sökas upp.  
Skyltar med punktskrift kan även märkas ut med taktila guidelinjer.
- Gångvägar har ytmaterial eller upphöjningar (guidelinje) som visar vägen för synskadade.

## 10.2 Ankomst till biblioteket

För att komma fram till biblioteket tillgängligt och ta sig in utifrån krävs plats för transportmedlet att stanna på, tillgängliga bilplatser och jämna passager med hård yta.

- Minst 2 av 50 parkeringsplatser är tillgängliga (3,6 m x 5 m).
- De tillgängliga parkeringsplatserna är placerade så nära ingången som möjligt.
- Det finns plats för medföljande transportmedlet att stanna på nära ingången och tillgänglig passage till ingången.
- Passagens fria bredd är minst 1,5 m (maskinellt underhåll kräver 2,3 m).
- Passagen har en fri höjd på minst 2,2 m.
- Passagens rekommenderade lutning i längdriktning är 5 procent, högst 8 procent och lutningen i sidled högst 2 procent.
- Ytmaterialen i gångarna är hårt, jämnt och halkfritt (även vått).
- Passagen avgränsas tydligt.
- Passagen har belysning.

## 10.3 Huvudingången

Orienteringen kring biblioteket och ingångens funktionalitet kan utvecklas på många sätt.

- Det ska vara lätt att hitta huvudingången. Den är lätt att urskilja från fasaden, övertäckt och belyst.
- Det finns vägvisning till huvudingångens placering.  
Nära ingången ska helst finnas en ljudguide (ljudfyr).  
Framför ingången finns vägvisande ytmaterial.
- Vid huvudingången finns inga höjdskillnader.
  - Metalltrall framför dörren är ofta en dålig lösning. Skoklackar och hjälpmedel kan fastna i en trall med stora öppningar. Assistanshund kan också orsaka fara om den försöker undvika att gå på den besvärliga trallen.
- Se Dörrar, punkt 10.4.4.

## 10.4 Röra sig och agera inomhus

### 10.4.1 Bibliotekslokaler

- Det finns en obehindrad passage till bibliotekets lokaler direkt från entré, korridor eller annat motsvarande utrymme.
- Dimensioneringen av passage och lokal gör det möjligt att röra sig även med hjälpmedel.
- Tillgängligt material, såsom talböcker, böcker med stor text och lättläst text, placeras på ett lättillgängligt ställe.
- Läsrum, rum för att lyssna på musik, sagohörna, bönerum, allergifria rum eller motsvarande lokaler

utföras för att vara tillgängliga även med hjälpmedel och en assistent, följeslagare eller anhörigvårdare kan följa med.

- Lokalerna har många användningsmöjligheter och kan modifieras.
- Väggytorna är visuellt stillsamma och belysningen tillräcklig för en så smidig kommunikation som möjligt. Särskilt viktigt är detta i samlingsrum.
- Lokal för assistanshund
  - Förberedelser finns till hands för kundernas eventuella assistanshundar, såsom ledarhund, service- eller hörselhund. Om en assistanshund i någon situation inte kan vara hos sin användare, anvisas hunden en lugn plats som det går att stänga om, och där den vid behov kan lämnas utan att störas (utomstående kan inte prata med eller röra vid hunden).
- Informera om praxis för hundar.
  - Utred om sällskapsdjur kan komma in på biblioteket, till exempel på ett avgränsat område.

#### 10.4.2 Servicedisk eller lånedisk

- Servicedisken eller lånedisken är märkt med en skylt och urskiljs från omgivningen genom kontrasterande ljusstyrka.
- Vid servicedisken kan ärenden uträttas både stående och sittande (lämplig bordshöjd för rullstolsanvändare är 750–800 mm).
  - Den bästa lösningen är ofta en delvis låg och delvis hög bordsyta eller elektroniskt reglerbar höjd.
- Servicedisken har stödräcke och käppstall, och nära bordet finns en stol med arm- och ryggstöd.
- Servicedisken har bra och jämn belysning.
- Servicedisken har en induktionsslinga och en skylt som informerar om denna.

#### 10.4.3 Passager inomhus

- Ytmaterialet i gångarna är hårt, jämnt och halkfritt (även vått).
- Gångens fria bredd är minst 900 mm och den fria höjden minst 2 200 mm.
- Gångens lutning är högst 8 procent på längden.

#### 10.4.4 Dörrar

- Dörren är enkel att urskilja (syns genom kontrast i ljusstyrka).
- Kring dörren finns ett ledigt utrymme med diameter 1 500 mm (på båda sidor om dörren).
- Bredvid dörren, på öppningssidan, finns ett ledigt utrymme på minst 400 mm.
- Dörrens fria bredd är minst 850 mm.
- Dörren har ingen eller högst 20 mm hög tröskel.
- Handtag/tryckknapp urskiljs från bakgrunden genom kontrast i ljusstyrka och handtaget befinner sig på höjden 850–1 100 mm.
- Dörren är lätt att öppna (10 N, ca 1 kg) och kan öppnas med en hand, eller har ett elektroniskt öppningssystem.
  - Detektorn i dörrar som öppnas elektroniskt reagerar även på kortvuxna och barn.
  - Dörren har en säkerhetsdetektor och hålls öppen i minst 25 s.
  - Dörrar som öppnas automatiskt får inte orsaka kollisionsrisk. Skjutdörr är den tryggaste lösningen.
  - Eventuell tryckknapp sitter på höjden 850–1 100 mm, på minst 400 mm avstånd från hörn, på dörrens öppningssida. Öppningsknappen märks med ISA-symbol och urskiljs genom kontrasterande ljusstyrka.
  - Dörr till tillgänglig toalett som öppnas för hand utrustas med horisontellt handtag på 600 mm, som placeras innanför dörren, 800 mm upp på gångjärnssidan.

- 
- Bredvid eventuella svängdörrar finns en alternativ tillgänglig dörr.
  - Transparenta dörrar har tydliga kontrastmarkörer och den nedre kanten skyddas med en sparkskiva.

#### 10.4.5 Trappor

- Trappor placeras sidledes med passager (inte som direkt fortsättning på en passage).
- Trappan är i rak linje.
- Trappans bredd är minst 1 200 mm.
- Steghöjden är högst 160 mm och stegdjupet är minst 300 mm (lättframkomlig trappa: 2 x höjd x djup = 630 mm).
- Stegens höjd och djup är likformiga och stegrytmen är jämn.
- Trappstegen är slutna och har ingen utstående kant att snubbla på.
- Kanterna på stegen har kontrastränder som gör det lättare att upptäcka nivåskillnaden.
- Utöver kontrastränder används som varningsområde en zon i kontrasterande material framför trappan, särskilt framför nedåtgående trappor.
  - Nivåskillnader i passager markeras med en varningsplatta (markerad platta), med små upphöjda kupoler. Zonen bör vara 1 200 mm lång i gångriktning om trappan är en fortsättning på en passage, i annat fall räcker det med en zon på minst 600 mm.
- Risken att hamna under trapporna förebyggs, till exempel med möbler.
- Trapporna har ett enhetligt räcke på båda sidor, på två olika höjder (900 mm och 700 mm) och ett räcke fortsätter minst 300 mm längre än den punkt där trapporna börjar och slutar.
- Formen på räcket möjliggör ett stadigt grepp och räcket sitter så att man kan glida med handen längs räcket.
- Räcket ändrar är utformade för att inte orsaka fara att fastna.
- Räcket urskiljs från bakgrunden genom mörk kontrast.
- Räcket har våningsmärken i form av upphöjda knappar.
- Trappan är belyst.

#### 10.4.6 Ramper

- Ytmaterialet i ramperna är hårt, jämnt och halkfritt även i vått tillstånd.
- Det lediga utrymmets längd och bredd framför punkten där rampen börjar och slutar är minst 1 500 mm.
- Rampen går i rak linje (böjs enbart vid avsatserna).
- Rampens bredd är minst 900 mm.
  - Bredden på avsatserna är minst 1 150 mm och längden minst 1 150 mm.
  - I en ramp längre än 6 m är avsatsens längd minst 2 000 mm och bredden minst 1 150 mm.
- Rampens lutning i längdriktning är högst 8 procent och sidlutningen högst 2 procent.
- Rampen har en sidokant minst 50 mm hög eller avgränsas av väggen.
- Rampen urskiljs från den övriga passagen genom mörk kontrast.
- Rampen har enhetliga räcken i två höjder på båda sidor (se Trappor punkt 10.4.5).
- Rampen är belyst.

#### 10.4.7 Hiss och lyftanordning

- Hissen är lätt att hitta eller markeras med hjälp av skyltar.
- Våningsplanen är tydligt märkta.
  - Ovanför hissknapparna finns upphöjda nummer på våningarna som går att känna med fingrarna.
- Hissen går till alla byggnadens våningar och kan användas fritt.

- Hissens hitknapp sitter på höjden 900 - 1 100 mm och urskiljs från bakgrunden genom mörk kontrast. Knappen har upphöjda märken.
- Meddelande om att hissen når ett våningsplan sker genom en ljudsignal och visuellt.
- Dörren är lätt att urskilja.
- I omedelbar närhet av dörren finns minst 1 500 mm x 1 500 mm ledigt utrymme.
- Dörren är lätt att öppna eller öppnas automatiskt.
- Dörrens fria bredd är minst 900 mm.
- Se Dörrar, punkt 10.4.4.
- Hisskorgens storlek är minst 1 350 mm bred och djupet är minst 1 400 mm (i en hiss av denna storlek är det möjligt att vända en rullstol).
- Plattformen i lätthissen är minst 900 mm x 1 400 mm och den nominella lasten minst 300 kg.
- Hissens noggrannhet i att stanna är högst  $\pm 20$  mm och springan mellan hiss-korgen och golvet är högst 30 mm.
- Hissens driftknappar sitter på höjden 900–1 100 mm och på minst 400 mm avstånd från hörnet.
- Hissens knappar är minst  $\varnothing 25$  mm och urskiljs från bakgrunden genom mörk kontrast.
- Hissens knappar har upphöjda siffror och gärna även punktskrift. Knapparnas ordning är tydlig och logisk.
  - Knappen för entréplan är upphöjd och urskiljs till färgen (grön).
- Hissen har talade instruktioner och meddelar ankomst till önskad våning på våningsskärm.
- Larmknappen urskiljs från övriga knappar och skyddas med en krage.
- Om larmet gått går det även att se visuellt.
- Hissen har ett stödräcke.
- Belysningen är jämn och bländar inte.
- Man kan se ut från hissen.

#### 10.4.8 Tillgänglig toalett

- En tillgänglig toalett är ett könsneutralt rum, dit man kommer direkt från entrén, korridoren eller motsvarande lokal. Rummets låsning får inte avvika från övriga toaletter.
- Rummets placering visas med skyltar.
- Se Dörrar, punkt 10.4.4.
- Toaletten har ett utrymme med en diameter på 1 500 mm.
- Bredvid toalettstolen finns ett utrymme på minst 800 mm.
- Bakom toalettstolen finns det 300 mm utrymme.
- Toalettstolens höjd är 480 - 500 mm.
- Vid toalettstolen finns armstöd.
- Från toalettstolen når man enkelt pappershållare och handdusch.
- I rummet finns en ställning för käpp.
- Framför handfatet finns det minst 1 200 mm utrymme.
- Under handfatet finns det fritt knäutrymme, med höjden minst 670 mm, djupet 600 mm och bredden 800 mm.
- Tvål- och handduksställningarnas användningshöjd är 900 mm.
- Papperskorg med lock kan användas med en hand.
- Toalettrummet stödräcken är så enhetliga som möjligt.
- Klädkrokar på höjderna 1 200/1 400/1 600 mm.
- I toaletten finns det något att ställa saker på, t.ex. en hylla.
- Spegeln är placerad så att den passar både användare som sitter och står och så den inte ger en felaktig uppfattning om dörrpassagen.
- Golvet är halkfritt även i vått tillstånd.



- I rummet finns en larmanordning för att kalla på hjälp.
  - Larmet leder till ett ställe som avtalas från fall till fall, med beaktande av lokalernas öppettider.
  - Larmknappen märks ut med en upphöjning och placeras så att man inte kommer åt den av misstag.
  - Larmknapparna och larmets ångerknapp urskiljs tydligt genom mörk kontrast. Dessutom står anvisningarna för alarm gärna att läsa även i punktskrift.
- Belysningen är bra och jämn. Rummet har gestaltats med mörka kontraster, till exempel urskiljs toalettstolen från omgivningen och golvet från väggarna.
- Skötrum för barn bör helst byggas separat, inte i en tillgänglig toalett.

#### 10.4.9 Möbler

Möblerna är flyttbara. Flyttbarheten ger möjlighet att omarrangera miljön och åstadkomma tillgängliga lösningar i lokalerna.

- Möblerna urskiljs från omgivningen genom mörk kontrast.
- Möblerna är stabila, reglerbara och sätena beaktar olika sitthöjder.
- En del säten har arm- och ryggstöd.
- Sätets sittdel är jämn och bendelen öppen.
- Bord och kunddator nås även med ett hjälpmedel på hjul och övriga eventuella hjälpmedel.
- Omkring utställningsmontrar finns tillräckligt med fritt utrymme för att röra sig även med hjälpmedel.
- Man kommer nära montrarna även med hjälpmedel på hjul.
- Skyltar som visar materialets placering kan ses på nära håll.
- Skyltarna som visar materialet har ett lättläst typsnitt och textstorleken är tillräckligt stor på läsavstånd. Skyltarna har tydligt kontrasterande ljusstyrka.
  - Typsnittet är sans-serif (rätlinjigt och jämnt är ofta lätt att läsa, till exempel Helvetica, Courier, Arial, Verdana.)
- Vid bokhyllorna är spotbelysningen jämn och bländar inte.
- Nära möblerna finns det tillräckligt med eluttag placerade så att de är enkla att nå.
- En A-stege gör det lättare att nå höga hyllor, vilken är stabil, lätt att flytta och har armstöd.

#### 10.4.10 Utrustning till allmänhetens förfogande

- Kundterminaler finns på flera olika höjder eller kan justeras i höjdlid.
- Datorer, låne- och returautomater samt kopieringsmaskiner kan användas även i sitthöjd.
  - Förutom självbetjäning står även personalen till förfogande.

#### 10.4.11 Hjälpmedel

- Biblioteket erbjuder hjälpmedel för besöket till låns, såsom boken, bokvagn och förstoringsglas.
  - Rådgöra gärna med besökarna om nödvändiga hjälpmedel, till exempel kommunala handikappråd.
- Serviceställen och samlingsrum har induktionsslinga som anvisas med skyltar.

### 10.5 Sinnesmiljö

Sinnesmiljön påverkar tillgängligheten i biblioteket: hur bra man kan se och höra och om man strävat efter att beakta olika känslighet för omgivningen.

### 10.5.1 Belysning, bländning och kontrast

- Den allmänna belysningen är bra, jämn och bländar inte.
  - En lagom belysningsstyrka är minst 300 lx, i samband med nivåskillnad och skyltar 400–500 lx.
- Färg- och kontrastskillnader gör det lättare att gestalta rummet (till exempel urskiljs golvet genom mörk kontrast mot väggar).

### 10.5.2 Akustik

- Lokalen har induktionsslinga (och ljudåtergivningssystem). Induktionsslingan anvisas med skyltar och slingans täckningsområde visas på en täckningskarta.
  - Induktionsslingans funktion bör testas och personalen anvisar dess användning.
- Lokalen har ljuddämpande material (rummet ekar inte).
  - Den önskade tiden för efterklang i lokalen beror på användningsändamålet. I lokaler där det viktigt med en smidig talad kommunikation rekommenderas cirka 0,5 sekunder för efterklang.
- Lokalen har inget bakgrundsbuller.

### 10.5.3 Allergi och miljööverkänslighet

- Biblioteket erbjuder ett rum/område som är så allergifritt som möjligt (observera ytmaterial, inomhusluft, växter, upplevelse av överkänslighet mot elutrustning och så vidare).
- Biblioteket har ett lugnt rum, med så få syn-, hörsel-, lukt- och känselintryck som möjligt.

## 10.6 Biblioteksbus

- Tillgänglighet beaktas i biblioteksbusarnas anskaffningskriterier.

---

## Bilaga 1. Bibliotek som är specialiserade på vissa språk eller kulturer

### 1. Finlands traditionella minoritetsspråk

#### Samiska språk

- Rovaniemen kaupunginkirjasto/Lapin maakuntakirjaston saamelaiskirjasto har en egen biblioteksfunktionär för samiska. Biblioteksfunktionären för samiska är ansvarig för webbinformationstjänsten. Nordiska samiska biografier kan sökas i portalen Pohjanportti i biblioteken i norr (<http://www.laponica.net>). Användargränssnittet och broschyren är översatta till samiska. Utöver informationstjänsten lånar biblioteket fysiskt material som fjärrlån i hela landet. Kontaktuppgifter: Jorma Eton tie 6, 96100 Rovaniemi, tfn 050 315 1485 (allmän), 050 315 1493 (biblioteksfunktionär för samiska), e-post: [kirjasto@rovaniemi.fi](mailto:kirjasto@rovaniemi.fi) (allmän) <https://lappi.verkkokirjasto.fi/web/arena/rovaniemi>
- Samebiblioteket i Enare. Biblioteket ger fjärrlån. Kontaktuppgifter: Sajos, Menesjärventie 2 A, 99870 Enare, tfn 040 592 9915, e-post: [saamikirjasto@inari.fi](mailto:saamikirjasto@inari.fi), <http://kirjasto.inari.fi>.

#### Teckenspråk

- Teckenspråkiga biblioteket är ett webbibliotek som lanserades år 2014. Bibliotekets material består av hundratals videor på teckenspråk, varav en stor del har finskt tal eller finsk text. Biblioteket kan användas fritt av alla utan inloggning. Teckenspråkiga biblioteket publicerar nytt material varje vecka, antingen bibliotekets egna produktioner eller länkar till andra webbsidor på teckenspråk. Biblioteket fokuserar till en början särskilt på material på teckenspråk för barn. Kontaktuppgifter: Dövas förbund rf, Teckenspråkiga biblioteket, PB 57, 00401 Helsingfors, e-post: [viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi](mailto:viittomakielinenkirjasto@kuurojenliitto.fi), [www.viittomakielinenkirjasto.fi/sv](http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/sv).
- Biblioteket och informationstjänsten hos Dövas förbund är ett specialbibliotek för teckenspråk, öppet för alla. Bibliotekets material går att låna genom besök, eller genom beställning per telefon, post eller e-post. Kontaktuppgifter: Dövas förbund rf, Ilkkavägen 4, 00400 Helsingfors, tfn (09) 5803 522 eller 040 587 2135, e-post: [kirjasto@kuurojenliitto.fi](mailto:kirjasto@kuurojenliitto.fi), [http://www.kuurojenliitto.fi/sv/var-verksamhet/biblioteket-och-informationstjansten#.WgF\\_ilJlJM](http://www.kuurojenliitto.fi/sv/var-verksamhet/biblioteket-och-informationstjansten#.WgF_ilJlJM)

### 2. Övriga språk

#### Flerspråkiga

- Flerspråkiga bibliotekets samling finns i Helsingfors i Böle bibliotek och material kan sökas i HelMet och lånas med bibliotekskortet HelMet. Biblioteket ger fjärrlån. I Flerspråkiga bibliotekets utbud ingår material för många åldersgrupper på cirka 80 språk. Största delen av Flerspråkiga bibliotekets material är böcker, men samlingarna innehåller också musik, filmer och tidskrifter. Biblioteken kan begära flyttsamlingar från Flerspråkiga bibliotekets samlingar. Kontaktuppgifter: Flerspråkiga biblioteket, Klockbron 9, 00520 Helsingfors, tfn (09) 3108 5402, [http://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek\\_och\\_tjanster/Flersprakiga\\_biblioteket](http://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek_och_tjanster/Flersprakiga_biblioteket)
- I universitetsbibliotekens samlingar kan det även finnas material på språk som är ovanliga i de allmänna bibliotekens samlingar.

#### Ryska språket

- Ryska biblioteket finns i Sello Bibliotek i Esbo. Det står till alla HelMet-bibliotekskunders förfogande och utlåning sker med bibliotekskortet HelMet. Via fjärrlån kan materialet reserveras även utanför huvudstadsregionen. I samlingarna ingår 13 000 böcker, totalt 1 000 filmer och talböcker, 40 tryckta tidningar och ett brett sortiment webbtidningar via databasen PressDisplay. Kontaktuppgifter: tfn 043 825 7993, e-post: [kauko.rus@espoo.fi](mailto:kauko.rus@espoo.fi), [http://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek\\_och\\_](http://www.helmet.fi/sv-FI/Bibliotek_och_)

tjanster/Rysksprakigt\_bibliotek

- Ryska vetenskaps- och kulturcentrets bibliotek finns i Helsingfors I bibliotekets samlingar finns över 10 000 skönlitterära och samhällspolitiska böcker, lexikon, ordböcker och barnlitteratur. Biblioteket beställer Rysslands största dagstidningar och tidskrifter samt publikationer som presenterar Rysslands kulturliv och historia. Kontaktuppgifter: Nordenskiöldsgatan 1, 00250 Helsingfors, tfn (09) 43600425, e-post: helsinki@ruscentre.org, <http://fin.rs.gov.ru/fi/>

### Estniska, lettiska och litauiska

- Baltikum-biblioteket erbjuder betjäning på estniska och samlingen Estica med cirka 35 000 titlar. Där ingår förutom böcker även audiovisuellt material. Biblioteket består av tre föreningars boksamlingar: Tuglas-föreningens Estland-samling (cirka 33 000 volymer), Rozentals-föreningens Lettland-samling (cirka 1200 volymer) och Donelaitis-föreningens Litauen-samling (cirka 800 volymer). Biblioteket ger fjärrlån i hela Finland. Baltikum-bibliotekets material finns katalogiserat i Helsingfors universitets biblioteksdatabas Helka och utlåningen sker med kortet Helka. Kontaktuppgifter: Estland-centret, Sunnanvik, Sörnäs strandväg 22, 00540 Helsingfors, tfn (09) 6811 4321, e-post: baltia-kirjasto@tuglas.fi, <http://www.eestimaja.fi/baltia-kirjasto.html>

### Nordiska språk

- Nordiska kulturpunktens bibliotek är specialiserat på nordisk skönlitteratur, som på biblioteket finns både på ursprungsspråken och i översättning. Biblioteket har en omfattande samling barn- och ungdomslitteratur. Samlingarna omfattar även facklitteratur, filmer, musik och talböcker. Dessutom erbjuds nordiska dagstidningar och tidskrifter. Utlåningen sker med Nordiska bibliotekets egna bibliotekskort. Biblioteket ger fjärrlån. Kontaktuppgifter: tfn 010 583 1000, <https://www.nordisk-kulturkontakt.org/sv/bibliotek/>

### Tyska språket

- I Goethe-Institutets biblioteks samlingar ingår produktion av moderna tyskspråkiga författare, talböcker och e-böcker (Onleihe), kultur och böcker, fackböcker, uppslagsverk och ordböcker om konst, tidskrifter och dagstidningar, DVD-filmer, material för den som studerar tyska samt material för barn och unga. Goethe-Institutets bibliotek är öppet för alla och är gratis att använda. För utlåning ska man registrera sig som kund hos Goethe-Institutets bibliotek. Kontaktuppgifter: Goethe-Institut Finnland, Salomosgatan 5 B, 00100 Helsinki, tfn 044 7222706, e-post: bibliothek@helsinki.goethe.org, <http://www.goethe.de/ins/fi/fi/hel/kul/bib.html>
- Tyska biblioteket drivs av föreningen Saksalainen kirjastoyhdistys. Biblioteket är öppet för alla och erbjuder cirka 36 000 tyskspråkiga böcker, som med undantag för referenslitteraturen kan utlånas. Samlingarna omfattar skönlitteratur, litteratur-, språk- och kulturbranschens tidskrifter samt en stor Fennica-samling med facklitteratur om Finland samt finsk och finlandssvensk skönlitteratur översatt till tyska. Att låna kostar inget och fjärrlån utanför huvudstadsregionen är också möjligt. Kontaktuppgifter: Deutsche Bibliothek, Norra Magasinsgatan 7, 00130 Helsingfors, tfn (09) 669 363, e-post: deutsche.bibliothek@kolumbus.fi, <http://www.deutsche-bibliothek.org/fi/kirjasto.html>.

### Polska språket

- Tammerfors stadsbiblioteks Polen-samling består av litteratur på polska och annat material med anknytning till Polen. I samlingen finns dessutom musik, filmer och polska tidningar. Biblioteket ger fjärrlån. Kontaktuppgifter: Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto, Kaukopalvelu, PB 152, 33101 Tammerfors, tfn 040 800 7827, e-post: kaukopalvelu@tamper.fi, <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/kotiseutu-ja-erikoiskokoelmat>

---

### Franska språket

- I franska institutets bibliotek finns 20 000 verk: DVD- och CD-skivor, böcker, tidningar, Campus France-tjänstens informationsställe om högskolestudier samt ett digert utbud digitala dokument via Culturethèque. Utlåningen sker med bibliotekskort, som är en medlemsförmån för medlemmar i Franska institutet (medlemskapet är avgiftsbelagt). Biblioteket ger fjärlån. Kontaktuppgifter: Franska institutet, Kabelfabriken, Tallbergsgatan 1 C, 2 våningen, 00180 Helsingfors, tfn (09) 2510 2130, e-post: kirjasto@france.fi, <http://www.france.fi/category/helsinki-fi/kirjasto/>

### Ungerska språket

- Samlingen för ungersk litteratur finns i Björneborgs stads huvudbibliotek. Centret betjänar hela Finland med informationstjänst och fjärlån. I samlingen finns katalogiserad litteratur och musik, över 4 000 titlar på finska, ungerska, engelska, ryska, svenska och franska. Samlingen omfattar även tidskrifter. Kontaktuppgifter: Gallen-Kallelankatu 12, 28100 Björneborg, tfn (02) 621 5800, e-post: kirjasto@pori.fi, <http://www.pori.fi/kirjasto/unkarilaisenkirjallisuudenkeskus.html>

- Ungerska kultur- och vetenskapscentrets biblioteks samlingar omfattar skönlitteratur, publikationer inom konst- och specialbranscher, ungersk litteratur översatt till finska samt litteratur publicerad i Finland med anknytning till Ungern. Biblioteket omfattar över 5 500 volymer, cirka 500 CD-skivor med både musik och talböcker samt nästan 300-DVD-filmer på ungerska. På plats kan man läsa veckotidningar, tidskrifter och uppslagsverk. Det är gratis att använda biblioteket och låna verk. Lånerätten förutsätter personlig registrering som låntagare. Kontaktuppgifter: Unkarin kulttuuri- ja tiedekeskus, Kajsaniemigatan 10, 00100 Helsingfors, tfn (09) 6229 460, e-post: hungarian.culture@unkarinkulttuuri.fi. <http://www.helsinki.balassiintezet.hu/fi/kirjasto/>

### Italienska språket

- Italienska kulturinstitutets bibliotek har över 10 000 verk. Till den italienska litteraturen hör otaliga klassiker, antologier och essäsamlingar, och också ett stort utbud av verk inom konsthistoria, filmer, statsvetenskap och juridik, filosofi och lingvistik samt ordböcker och lexikon. Biblioteket har också ett stort utbud italienska filmer och dokumentärfilmer i VHS- och DVD-format, samt diabilder. I bibliotekets tidningssal finns många tidningar på italienska, finska och engelska. Det är gratis att låna material och det kräver att man registrerat sig som användare på kulturinstitutets bibliotek. Kontaktinformation: samlingarna: Ulrikagatan 3 A 2, 00140 Helsingfors. Mottagning: Bergmansgatan 11 B, 00140 Helsingfors, tfn (09) 6811 330, e-post: segreteria.iichelsinki@esteri.it, [http://www.iichelsinki.esteri.it/iic\\_helsinki/fi/la\\_biblioteca/](http://www.iichelsinki.esteri.it/iic_helsinki/fi/la_biblioteca/)

### Grönländska språket

- Rovaniemen kaupunginkirjasto/Lapin maakuntakirjasto fungerar som center för grönländsk litteratur. I den grönländska samlingen och inuitsamlingen ingår bland annat fack- och skönlitteratur på grönländska, produktioner av grönländska författare i översättning, barn- och ungdomsböcker, tidskrifter, musikinspelningar, video, diabilder och språkkurser. Från samlingen kan man få fjärrlån. Kontaktuppgifter: <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kirjasto/Lappi-ja-saamelaiset/Gronlanti-ja-inuittikokoelma>

## Bilaga 2. Kom-ihåg-lista för låntagarenkäter

- Biblioteket erbjuder möjlighet att svara på kundenkäten på flera olika språk.
- I blanketten erbjuds helst fyra alternativ för kön: som alternativ utöver man och kvinna även annat och vill inte säga.
- För enkätens utseende och språk beaktas kommunikationsanvisningarna i dessa rekommendationer, se kapitel 8. Kommunikation.
- Kundenkäten kan fyllas i på papper och genom tillgänglig webblankett.
- Webbenkäten tar hänsyn till de som använder skärmläsningssystem så att det i svarsalternativen upprepas vilken fråga personen är på väg att svara på. Till exempel på frågan "Har du använt de hjälpmedel som biblioteket tillhandahåller?" kan det finnas dessa svarsalternativ "Ja, jag har använt de hjälpmedel som biblioteket tillhandahåller", och "Nej, jag har inte använt de hjälpmedel som biblioteket tillhandahåller", i stället för bara "Ja" och "Nej". Detta underlättar för användaren, som inte behöver lita bara på sitt minne.

---

## Bilaga 3. Föreningar och andra samarbetspartners

Det är bra att samarbeta med olika föreningar och aktörer. Utvecklingen av jämlikhet på biblioteken behöver man därmed inte klara av helt själv, då det finns hjälp att få från olika håll. Många av dessa föreningar har också lokalföreningar, och via dem kan man nå allmänheten. Det är viktigt att även komma ihåg svenskspråkiga föreningar och föreningar som fungerar på övriga språk. Föreningarna kan också hjälpa till med att informera, då biblioteket har tjänster för just deras medlemmar.

### **ADHD-förbundet**

[www.adhd-liitto.fi/node/379](http://www.adhd-liitto.fi/node/379)

ADHD-förbundet är ett nationellt paraplyförbund för landets ADHD-medlemsföreningar. I samarbete med sina medlemsföreningar främjar förbundet med sin verksamhet välbefinnandet hos personer med ADHD-symptom och deras närstående och utvecklar tjänstesystemet i en rättvisare riktning.

### **Allergi- och astmaförbundet**

[www.allergia.fi/pa-svenska/](http://www.allergia.fi/pa-svenska/)

Allergi- och Astmaförbundet är en nationell hälsoorganisation, med uppdrag att främja hälsan hos de som har allergier och astma.

### **Autism- och Aspergerförbundet rf**

[www.autismiliitto.fi](http://www.autismiliitto.fi) (på finska)

Autism- och Aspergerförbundet främjar och övervakar allmänna samhällliga rättigheter och jämlikhet för personer i autismspektret och deras familjer.

### **Centralförbundet för de gamlas väl**

[www.vtkl.fi/fin/pa\\_svenska/](http://www.vtkl.fi/fin/pa_svenska/)

Centralförbundet för de gamlas väl syftar till att som nationellt centralförbund främja åldringars och äldres välbefinnande och sociala trygghet.

### **Centralförbundet för Mental Hälsa**

[mtkl.fi/pa-svenska/](http://mtkl.fi/pa-svenska/)

Centralförbundet för Mental Hälsa är en självständig medborgarorganisation för patienter och rehabiliterande inom mentalhälsovården och deras anhöriga.

### **Delegationen för etniska relationer ETNO**

<http://oikeusministerio.fi/sv/delegationen-for-etniska-relationer>

Delegationen för etniska relationer ETNO är ett av statsrådet tillsatt expertorgan med bred bas. Syftet med ETNO är att utveckla växelverkan mellan olika grupper samt assistera ministeriet i utvecklingen av en jämlikt och mångfaldigt samhälle.

### **Delegationen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning VANE**

<http://vane.to/sv/framsida>

Delegationen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning VANE är den statliga samordningsmekanism som avses i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Delegationen består av företrädare för ministerier, personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga, arbetsmarknadsorganisationer samt regional och lokal förvaltningen. Delegationen ligger i anslutning till social- och hälsoministeriet.

### **Diskrimineringsombudsmannen**

[www.syrjinta.fi/web/SV/framsida](http://www.syrjinta.fi/web/SV/framsida)

Diskrimineringsombudsmannen har till uppgift att främja jämlikhet och ingripa i diskriminering. Diskrimineringsombudsmannen är en självständig och oberoende myndighet.

### **Dövas Förbund rf**

[www.kuurojenliitto.fi/sv](http://www.kuurojenliitto.fi/sv)

Dövas Förbund är ett nationellt centralförbund, med uppdrag att garantera att dövas mänskliga rättigheter och jämlika möjligheter verkställs.

### **Finlands Flyktinghjälp**

[pakolaisapu.fi/sv/](http://pakolaisapu.fi/sv/)

Finlands Flyktinghjälp hjälper flyktingar och invandrare till en aktiv vardag och delaktighet i samhället.

### **Finlandssvenska teckenspråkiga rf**

[www.dova.fi](http://www.dova.fi)

Finlandssvenska teckenspråkiga rf är en förening för personer som använder finlandssvenskt teckenspråk, och föreningen främjar det finlandssvenska teckenspråkets ställning i Finland.

### **Finlands Svenska Autism- och Aspergerförbundet rf**

[www.autism.fi](http://www.autism.fi)

Föreningen arbetar för att förbättra villkoren för personer med autism, autismliknande tillstånd och Aspergers syndrom. Detta mål kan nås genom informationsspridning, utbildning, ändamålsenlig habilitering och samarbete med andra organisationer.

### **Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf**

[www.fduv.fi](http://www.fduv.fi)

Förbundet De Utvecklingsstördas Väl är primärt en intressebevakningsförening för finlandssvenska utvecklingsstörda i Finland samt deras familjer.

### **Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf**

[www.fss.fi/sv](http://www.fss.fi/sv)

Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf syftar till att driva verkställandet av svenskspråkiga synskadade finländares jämlika rättigheter.

### **Förbundet för all inlärning**

[www.erilaistenoppijoidenliitto.fi](http://www.erilaistenoppijoidenliitto.fi) (på finska)

Nationellt läsförbund för professionella, föräldrar och alla med varierat lärande. Förbundet erbjuder stöd, hjälp, rådgivning och utbildning.

### **Föreningen för mental hälsa i Finland**

[www.mielenterveysseura.fi/sv](http://www.mielenterveysseura.fi/sv)

Föreningen för Mental Hälsa i Finland är en folkhälso- och medborgarorganisation som främjar finländarnas mentala hälsa, utför förebyggande mentalhälsoarbete och bygger förutsättningar för frivillig medborgarverksamhet inom mental hälsa.

### **Infopankki**

[www.infopankki.fi/sv/startsidea](http://www.infopankki.fi/sv/startsidea)

Infopankki är en webbsida med information på över tio språk om att flytta till och leva i Finland.



---

### **Invalidförbundet**

[www.invalidiliitto.fi](http://www.invalidiliitto.fi)

Invalidförbundet är en nationell paraplyförening för att påverka och erbjuda serviceverksamhet som gäller fysiskt handikappade människor.

### **Jämlikhetsombudsmannen**

[www.tasa-arvo.fi/web/SV/](http://www.tasa-arvo.fi/web/SV/)

Jämlikhetsombudsmannen övervakar att lagen om jämlikhet mellan män och kvinnor följs. Ombudsmannen ger anvisningar och råd i frågor som rör jämlikhetslagen, om diskriminering utifrån kön och om främjande av jämlikhet mellan könen. Jämlikhetsombudsmannen är en självständig och oberoende lagövervakningsmyndighet och verkar inom justitieministeriets förvaltningsområde.

### **Kehitysvammaliitto**

[www.kehitysvammaliitto.fi](http://www.kehitysvammaliitto.fi) (på finska)

Kehitysvammaliitto främjar jämlikhet och delaktighet i samhället för utvecklingsstörda och övriga som behöver stöd i lärande, förståelse och kommunikation, samt utvecklar tjänster och främjar forskning på området.

### **Kommunala handikappråd**

Handikapprådet är ett rådgivande samarbetsorgan med handikappade personer och deras föreningar samt representanter för den kommunala förvaltningen. Den nya kommunlagen förpliktigar kommuner att ställa upp ett handikapp- och äldreråd. Kontaktuppgifter till kommunala handikappråd finns till exempel på VANEs sidor <http://vane.to/sv/framsida>.

### **Kulttuuriyhdistys Suomen EUCREA ry**

[www.eucreaфинland.org](http://www.eucreaфинland.org) (på finska)

Föreningen Kulttuuriyhdistys Suomen EUCREA vill främja handikappade personers aktivitet i kulturlivet och göra mångsidiga kulturtjänster tillgängliga för handikappade, samt gör de handikappades egen kultur känd bland påverkare inom kulturlivet och bland allmänheten.

### **Kynnys ry**

[www.kynnys.fi](http://www.kynnys.fi) (på finska)

Kynnys ry är en människorättsorganisation för människor med olika handikapp, som jobbar för att förverkliga handikappades jämlika rättigheter samt stöder och aktiverar handikappade att själva jobba för sina rättigheter.

### **LL-Center**

[www.ll-center.fi/sv/start/](http://www.ll-center.fi/sv/start/)

LL-Center främjar information och litteratur på lätt svenska i Finland.

### **Me itse ry**

[www.kvtl.fi/fi/me-itse/](http://www.kvtl.fi/fi/me-itse/) (på finska)

Föreningen Me Itse ry är de utvecklingsstördas egna förening. Den försvarar utvecklingsstördas mänskliga rättigheter. De utvecklingsstörda beslutar själva om föreningens mål och verksamhet.

### **Moniheli ry**

[www.moniheli.fi](http://www.moniheli.fi) (på finska)

Moniheli är ett samarbetsnätverk för mångkulturella föreningar, med syfte att främja utvecklingen av ett mångkulturellt och mångfacetterat finländskt samhälle samt stödja medlemsföreningarnas verksamhet på olika sätt.

### **Näkövammaisten Kulttuuripalvelu ry**

[www.kulttuuripalvelu.fi](http://www.kulttuuripalvelu.fi) (på finska)

Näkövammaisten Kulttuuripalvelu ry stöder synskadades kulturintressen och främjar tillgängligheten hos kulturevenemang. Hos Näkövammaisten kulttuuripalvelu kan man låna utrustning för beskrivande tolkning.

### **Regnbågsankan rf**

[www.regnbagsankan.fi](http://www.regnbagsankan.fi)

Regnbågsankan är en svenskspråkig intresseförening underställd Seta, som betjänar könsminoriteter och sexuella minoriteter.

### **Regnbågsfamiljer rf**

[www.sateenkaariperheet.fi/index.php](http://www.sateenkaariperheet.fi/index.php)

Regnbågsfamiljer rf är en barnskydds- och familjeorganisation som utför arbete för mänskliga rättigheter, arbetar för att utveckla familjepolitiken, utvecklar social-, hälso- och utbildningstjänster och mångfaldsfostran. Syftet med föreningen är enligt stadgan att fungera som kontaktforum för regnbågsfamiljers barn, föräldrar och familjer under planering, stödgrupp, försvarare av rättigheter, tjänsteutvecklare, informationsproducent och informationsförmedlare samt intressebevakare.

### **Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf SAMS**

<http://samsnet.fi>

Samarbetsförbundet kring funktionshinder är en svenskspråkig intressebevakningsförening för handikappade.

### **Selkokeskus**

[www.selkokeskus.fi](http://www.selkokeskus.fi) (på finska)

Syftet med Selkokeskus är att främja kommunikation, informationsförmedling och kultur på lätt språk. På sidorna finns information om principerna för lätt språk och om de grupper som använder lätt språk. Sidorna innehåller dessutom information om statligt stöd till litteratur på lätt språk och övrig tillgänglig litteratur och hur man söker stödet.

### **Seta rf**

[seta.fi/pa-svenska/](http://seta.fi/pa-svenska/)

Seta är en nationell människorättsorganisation vars mål är att alla ska kunna leva jämlikt i det finländska samhället, oavsett sexuell läggning, könsidentitet eller könsuttryck.

### **Svenska hörsselförbundet rf**

[www.horsel.fi/start/](http://www.horsel.fi/start/)

Förbundets syfte är att utgöra en förbindelse mellan svenska lokalföreningar för hörselskadade i Finland och arbeta för de svenskspråkiga hörselskadades intressen.

### **Synskadades förbund rf**

[www.nkl.fi/svenska](http://www.nkl.fi/svenska)

Synskadades förbund är en paraplyorganisation för synskadades föreningar, vilken främjar blindas och synskadades rättigheter, producerar specialtjänster och är experter på syn i Finland.

---

### **Tjänsten Kultur för alla**

[www.kulttuuriakaikille.fi/se.php](http://www.kulttuuriakaikille.fi/se.php)

Tjänsten Kultur för alla främjar kulturtjänster öppna för delaktighet och tar hänsyn till olika slags publik och aktörer. Tjänsten erbjuder information och verktyg för medarbetare inom kultur. Tjänsten drivs av föreningen För kultur på lika villkor rf.

### **Transstödscentralen**

[transtukupiste.fi/pa-svenska/](http://transtukupiste.fi/pa-svenska/)

Transstödscentralen producerar psykosociala stödtjänster för transpersoner och deras anhöriga samt fungerar som en expert på många slags kön.

### **Webbtjänsten Papunet**

<http://papunet.net/svenska>

Papunet är en webbplats för talhandikapp och tydlig och tillgänglig kommunikation. Papunet är en tillgänglig webbplats för de som kommunicerar och använder datorn på olika sätt. Selkokeskus och webbtjänsten Papunet producerar tillsammans webbplatser på lätt språk, och innehåller information och nyheter på lätt språk.

Via webbplatsen Papunet erbjuds även information om talhandikapp och material för kommunikation samt information om talhandikappades rättigheter och möjligheter. Dessutom innehåller webbsidan information för den som bygger tillgängliga webbtjänster.