



Yhtäläinen pääsy Turun kirjastopalveluihin ja digitalisaatio: ihmisoikeusperustainen näkökulma

Åbo Akademin ihmisoikeusinstituutti
Turun kaupungintutkimusohjelman rahoittama Human Rights Cities-hanke
Kristiina Vainio, Sara Strömberg, Lisa Grans ja Elina Pirjatanniemi

1. Johdanto

Ihmisoikeusperustaisuus on lähtökohta, joka perustuu ihmisarvon kunnioittamisen, yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden sekä osallisuuden ja avoimuuden periaatteille. Ihmisoikeusperustaisuus korostaa yhtäältä ihmisten asemaa oikeudenhaltijoina ja toisaalta se myös kiinnittää huomion oikeuksien toteutumisesta vastuussa oleviin toimijoihin. Sen perusta on oikeudellisesti sitovissa kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, Euroopan unionin (EU) lainsäädännössä, Suomen perustuslaissa ja kansallisessa lainsäädännössä.

Ihmisoikeuksien toteutumisesta vastaa ensisijaisesti valtio. Kukin valtio määrittelee luonnollisesti itse, millaisessa hallintomallissa erilaiset ihmisille tärkeät oikeudet ja palvelut tuotetaan. Tavanomaista on, että ihmisen arkea lähimpänä olevat palvelut ovat kuntien tai vastaavien paikallisten viranomaistoimijoiden vastuulla. Suomessa tämä tarkoittaa erityisesti kuntia ja tulevaisuudessa myös hyvinvointialueita. Kunnan asema on muutoksessa, mutta kuntien merkitys ihmisten oikeuksien turvaajana säilyy sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen jälkeenkin.

Kunnilla on monia tärkeitä perus- ja ihmisoikeuksiin liittyviä tehtäviä. Niiden rooli on erityisen tärkeä taloudellisten, sosiaalisten ja sivistyksellisten oikeuksien turvaajana. Tämän selvityksen kohteena ovat kirjastopalvelut, jotka ovat itsessään keskeinen sivistyksellisten oikeuksien turvaaja. Kirjastojen kautta varmistetaan, että kaikilla ihmisillä on mahdollisuus kehittää itseään, mikä on sivistyksellisten oikeuksien yksi olennainen elementti. Kirjastot tukevat myös monien muiden oikeuksien toteutumista. Kirjastot tukevat mm. sananvapautta tuomalla kaikkien ulottuville tietoa, ne tukevat yhdenvertaisuutta asettamalla korvauksetta kaikkien saataville kirjallisuutta, musiikkia ja elokuvia jne. Kirjastoilla on merkittävä rooli digitalisaation hyvien seurausten jakamisessa kaikkien saataville, ja ne myös tukevat niitä ihmisiä, joille digitalisaatio syystä tai toisesta aiheuttaa erityisiä hankaluuksia.

Digitalisaatio on perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta sekä mahdollisuus että uhka. Se on yksi keskeisistä isoista globaaleista murroksista ja siitä syystä kirjastojen roolia ihmisoikeustoimijoina on luontevaa arvioida nimenomaan digitalisaation kautta. Tämä on myös syy tämän selvityksen tarkemmalle kohteelle eli kirjastopalvelujen digitalisaation tarkastelulle.

Kirjastojen toimintaa sääntelevä laki kirjastojen toiminnasta (1492/2016) linkittää kirjastot selvästi osaksi perus- ja ihmisoikeuksien turvaamista. Kirjastolain tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin; tiedon saatavuutta ja käyttöä; lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa; mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Näitä tavoitteita toteutettaessa lähtökohtina ovat kirjastolain mukaan yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. Kaikki nämä elementit ovat palautettavissa edellä mainittuihin kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin, moniin EU:n säädöksiin ja perustuslakiin.

2. Ihmisoikeuksien paikallinen toimeenpano: Turun kaupungin relevantit strategiat ja ohjelmat

Turun kaupungin strategioista ja ohjelmista löytyy useita ihmisoikeuselementtejä, vaikka niitä ei erikseen kutsuta sellaisiksi. Turun kaupunkistrategiassa, Turku 2030-luvulla, korostetaan, että kaupungin arvopohjaan kuuluu asukkaiden tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Samat arvot toistetaan pormestariohjelmassa. Lisäksi kaikki pormestariohjelman allekirjoittaneet valtuustoryhmät ovat liittyneet rasismin vastaiseen sitoumukseen. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden lisäksi osallisuus, eli asukkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluihin sekä päätöksentekoon esimerkiksi kansalaispaneelien kautta, mainitaan Turun kaupunkistrategiassa, digi- ja datastrategiassa ja luonnollisesti myös osallisuuden toimintamallissa. Osallisuuden edellytyksenä on avoimuus, ja viestintä on tärkeä osa sen toteuttamista. Kaikissa näissä strategioissa esiintyy myös sitoumuksia

syrjinnän torjuntaan, erityisesti lasten ja nuorten keskuudessa. Myös segregatiota pyritään aktiivisesti purkamaan asunto- ja maapolitiikalla kaupunginosien välisten sosiaalisten erojen kaventamiseksi.

Erilaisia ihmisoikeuselementtejä löytyy myös kirjaston omista strategioista, mikä ei ole yllättävää, sillä kirjastopalveluiden toiminnan kehittäminen lähtee liikkeelle kaupunkistrategiasta ja toteuttaa strategiaa ohjelmia sekä lautakunnan määrittelemiä painopisteitä. Turun kaupunginkirjaston strategiassa syrjäytymisen ehkäisy, yksinäisyyden torjunta ja hyvinvoinnin edistäminen ovat tärkeitä. Kirjasto kiinnittää huomiota palveluiden esteettömyyteen, ja haavoittuvat ryhmät, kuten ikääntyneet, kieli- tai lukutaidottomat ja vammaiset henkilöt on otettu huomioon. Palvelujen saavutettavuus on siten tärkeä osa kirjaston strategiaa. Tämän lisäksi Varsinais-Suomen kirjastojen (Vaski-kirjastot) strategiassa todetaan, että palvelujen käyttäjiä, kansalaisia, sidosryhmiä ja henkilöstöä tulee kohdella yhdenvertaisesti ja heitä tulee osallistaa.

3. Turun kirjastojen tarjoamat digipalvelut: suunnittelu ja toteutus – ihmisoikeusperustainen analyysi

3.1. Millaisia palveluja kirjasto tarjoaa digitaalisesti?

Kirjastojen digitalisointi sai alkunsa 1980-luvulla kuntien välisenä yhteistyönä. Merkittävä osa Turun kaupunginkirjaston palveluista on nykyisin digitalisoituja. Kirjastosta on tullut käytännössä digikasvatuskeskus. Sillä on tilat, laitteet ja henkilöstö, joka myös neuvoo digitaalisten laitteiden käytössä. Verkkokirjasto kattaa tietokannan, lainojen uusimiset ja tietohaut. Digitaalinen kirjastokortti ei ole vielä käytössä, mutta sellainen on valmisteilla. [E-aineisto](#) koostuu tietokannoista, joiden aihealueet ovat hyvin moninaisia. Osaan aineistosta pääsee vain kirjaston koneilta tai omalta koneelta kirjaston langattomassa verkossa. Myös tapahtumia toteutetaan verkossa, esim. suoratoistolähetysinä Facebookissa ja Instagramissa, ja samoin viestintää tapahtuu verkossa. Varaamon kautta on mahdollista tehdä tilavarauksia ja sen kautta on tarjolla myös [CELIA](#)-opastusta ja digitukea. Lisäksi käyttökoulutuksia toteutetaan digitaalisesti. Näistä esimerkkinä voi mainita perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden (POPS) mukaisen peruskoulunopettajien opastuksen [Elämyspolku](#)-suunnittelussa.

Ihmisoikeusnäkökulmasta digitalisoinnilla voi olla sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Yhtäältä se tekee kirjastopalveluihin pääsystä mahdollista ajasta ja paikasta riippumatta, ja tekee niihin pääsyn helpommaksi esim. liikuntarajoitteisille henkilöille. Toisaalta lisääntyvän digitalisaation riskinä voi olla se, että sellaiset yksilöt ja ryhmät, joilla ei ole digipalvelujen käyttöön tarvittavaa osaamista tai joille niiden käyttö ei eri syistä ole mahdollista, jäävät lisääntyvässä määrin kirjastopalvelujen ulkopuolelle. Tällöin on tärkeää kiinnittää riittävästi huomiota siihen, että tällaisten ryhmien pääsy palveluihin toteutuu yhdenvertaisesti. Tarvittaessa tämä tulee toteuttaa erityisin toimenpitein. Tätä edellyttävät perus- ja ihmisoikeusnormit ja niistä johdettu lainsäädäntö.

3.2. Ihmisoikeusperustainen lähestymistapa

Kuten johdannossa jo lyhyesti mainittiin, ihmisoikeusperustainen lähestymistapa on Yhdistyneissä kansakunnissa (YK) kehitetty metodi ihmisoikeuksien integroimiseen alun perin ensisijaisesti kehityspolitiikkaan ja kehityspoliittiseen ohjelmointiin ja hankkeisiin. Sen lähtökohtana on poliitikkojen, ohjelmien ja hankkeiden tavoitteiden sekä sisällön ankkuroiminen relevanttiin (ihmis) oikeusperustaan, oikeudenhaltijoiden ja vastuutahojen identifiointi sekä ihmisoikeusperiaatteiden soveltaminen ohjelmien ja hankkeiden suunnittelussa ja toteutuksessa, mukaan lukien niiden arviointi ja seuranta. Sovellettavista ihmisoikeusperiaatteista keskeisimmät ovat yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltäminen, osallisuus, vastuullisuus ja avoimuus. Lisäksi ihmisoikeusperustaisessa lähestymistavassa kiinnitetään erityistä huomiota haavoittuvien ryhmien asemaan ja oikeuksiin. Ihmisoikeusperustaisen lähestymistavan käyttö on vähittäin laajentunut kehityskontekstin ulkopuolelle kansallisesti ja kansainvälisesti. Se on käyttökelpoinen metodi missä

tahansa perus- ja/tai ihmisoikeusrelevantissa asiayhteydessä. Ihmisoikeusperustainen lähestymistapa palvelee perus- ja/tai ihmisoikeuksien integroimista ja valtavirtaistamista, ja sen lisäksi sitä voidaan käyttää analyysityökaluna jo olemassa olevien politiikkojen tai ohjelmien arvioimiseen perus- ja/tai ihmisoikeusnäkökulmasta.

Seuraavassa ihmisoikeusperustaista analyysia sovelletaan sen arvioimiseksi, miten ihmisoikeudet toteutuvat pääsyyssä Turun kaupungin lisääntyvässä määrin digitalisoituihin kirjastopalveluihin. Tarkastelu rakentuu edellä kuvatuille ihmisoikeusperustaisuuden keskeisille elementeille. Pääasiallisina lähteinä on käytetty kaupungin ja kirjaston ohjaavia asiakirjoja sekä kirjastopalveluiden vastuuhenkilöiden haastatteluja.

3.3. Linkittäminen oikeusperustaan

Oikeusperustaa on kuvattu johdannossa. Kaupungin strategiasta ei löydy nimenomaisia viittauksia kansainvälisiin asiakirjoihin tai EU- ja/tai kansalliseen lainsäädäntöön, mitä tulee yleisesti ottaen yhtäläiseen pääsyyn palveluihin. Pormestariohjelman sisältyy yksittäisiä viittauksia oikeusperustaan sote-palvelujen yhteydessä, mutta kirjastopalveluihin, jotka muodostavat osan vapaa-ajan palveluja, ei löydy lainkaan viittauksia. Digi- ja datastrategiassa viitataan lakiin digitaalisten palvelujen tarjonnasta (306/2019) sekä tietosuojasetukseen (GDPR) ja sen keskeisiin periaatteisiin. Lisäksi mainittuun strategiaan sisältyy datan eettistä käyttöä koskeva osio. Vaski-kirjastojen strategia, kaupunginkirjaston strategia tai kirjaston saavutettavuusseloste eivät sisällä oikeusperustaa koskevia kirjauksia.

Suositus: Keskeinen oikeusperusta tulisi kirjata näkyviin ohjaaviin asiakirjoihin.

3.4. Oikeudenhaltijoiden ja vastuunkantajien identifiointi

Asukas- ja asiakaslähtöisyys on yksi kaupunkistrategian ja pormestariohjelman keskeisiä periaatteita. Asukas- ja asiakasterminologiaa käytetään usein rinnakkain, asiakaslähtöisyyden painottuessa jossain määrin. Digi- ja datastrategiassa korostetaan digitalisaation ja datan toimivan keskeisinä mahdollistajina, kun kehitetään asukas- ja asiakaslähtöistä toimintamallia- ja kulttuuria. Digitalisaation todetaan tarjoavan uusia mahdollisuuksia parantaa kaupungin asukkaille ja asiakkaille järjestettäviä palveluja, sekä tehostavan kaupungin omaa toimintaa. Terminologia vaikuttaisi ainakin digi- ja datastrategian osalta jalkautuvan osittain ohjaavista kansallisista asiakirjoista, kuten [Digitalisaation periaatteista](#).

Vaski-kirjastojen strategia puolestaan viittaa ”palvelun käyttäjiin”, joita koskien on asetettu kaksi strategista tavoitetta: palvelujen käytettävyyden ja palvelusisältöjen kattavuus. Näiden tavoitteiden saavuttamista mitataan pääasiallisesti asiakastyytyväisyydellä. Kaupunginkirjaston strategiassa palveluja tarjotaan ”asiakkaille”, ”kaupunkilaisille” ja ”kuntalaisille”. Kirjaston vastuisiin huomioidaan sisältyvän myös työnantajavastuun henkilökunnan hyvinvoinnista.

Haastattelujen perusteella kirjastopalvelujen vastuuhenkilökunta on tietoinen relevantista oikeusperustasta ja sen myötä myös vastuistaan palvelujen tuottajina. Vuonna 2018 toteutetussa kaupunginkirjaston strategiaa käsittelevässä [opinnäytetyössä](#) kävi ilmi, että enemmistö kirjaston henkilökunnasta on tietoinen kirjaston strategiasta ja sen sisällöstä. Lisäksi niiden määrä, jotka kokivat pystyneensä vaikuttamaan strategiaan ja sen hyväksymiseen, oli suurempi kuin päinvastaisesti kokevien. Myös kirjaston [nettisivuilta](#) löytyy viitteitä siitä, että strategiaan kirjattuihin arvoihin kiinnitetään huomiota käytännön työssä.

Suositus: Terminologian selkeyttäminen, asukas- ja kuntalaisnäkökulman (oikeudenhaltija) painottaminen

3.5. Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kielto

Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltä on kirjattu arvoiksi sekä kaupungin strategiaan, pormestariohjelmaan että [Vaski-kirjastojen strategiaan](#), jonka mukaan ”palvelun käyttäjiä, kansalaisia, sidosryhmiä ja henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti”. Vaski-kirjastojen strategian mukaan ”aktiivisesti uudistuvan kirjastoverkoston tavoitteena on tavoittaa kaikki varsinaissuomalaiset”. Myös saavutettavuuden ja esteettömyyden varmistaminen on mukana Vaski-kirjastojen yhteisissä strategisissa kehityshankkeissa. Yhdenvertaisuus näkyy kuitenkin lähinnä strategian periaatteissa, ei juurikaan sen tavoitteissa. Digitalisaatio on huomioitu toimintaympäristön muutoksissa, mutta sen vaikutuksia palvelujen yhtäläiseen saavutettavuuteen ei ole erikseen identifioitu. Digi- ja datastrategiaan kuitenkin sisältyy dataetiikkaa käsittelevä osio, jossa korostetaan, että kaupungin tulee hyödyntää dataa ja teknologioita vastuullisesti, läpinäkyvästi ja syrjimättömästi.

Turun kaupunginkirjaston strategiassa todetaan syrjäytymisen ehkäisyn, yksinäisyyden torjunnan ja hyvinvoinnin edistämisen näkyvän kirjaston perustoiminnassa ”monipuolisena, eri asiakasryhmät huomioivana tapahtumatoimintana, kaupunkilaisten osallistamisena palveluiden kehittämiseen sekä palveluiden pitämisenä mahdollisimman saavutettavina”. Myös lukemisen edistäminen sekä monipuolisen lukutaidon tukemisen ja ohjaamisen nähdään ehkäisevän syrjäytymistä. Digitalisaatiota ei kirjaston strategiassa ole erikseen huomioitu.

Kirjastopalvelujen vastuuhenkilöiden haastatteluissa korostettiin palvelujen fyysisen saatavuuden säilyttämistä digitaalisten palvelujen kehittämisen rinnalla. Lisäksi voidaan mainita [Omakirjasto](#), joka tarjoaa kirjastopalveluita kotiin niille turkulaisille, joiden on vaikea päästä palveluiden ääreen korkean iän, vamman tai sairauden takia.

Suositus: Yhdenvertaisuus ja syrjinnän kieltä on huomioitu melko hyvin strategisissa kirjauksissa yleisellä tasolla, mutta se tulisi ottaa paremmin huomioon strategisessa tavoitteenasettelussa.

3.6. Osallisuus

Osallisuuden tärkeys mainitaan kaikissa kirjaston toimintaa ohjaavissa strategioissa. Turun kaupunkistrategiassa todetaan esimerkiksi, että osallisuuden keinoja kehitetään jatkuvasti ja niitä ovat mm. asukasbudjetti, kansalaisraadit tai lapsivaikutusten arviointi. Keskeinen kysymys osallisuuden osalta on eri ryhmien mukaan ottaminen digitalisoinnin suunnitteluun ja toteutukseen. Kirjasto on käyttänyt tähän tarkoitukseen pieniä asiakasraateja. Lisäksi Turun kaupunki toteuttaa osallistuvaa budjetointia [Asukasbudjettien](#) muodossa, ja kirjastot ovat tässä mukana. Kirjastot ovat myös osallisina [Pormestarit kylässä](#)-tilaisuuksien toteutumisessa. Lisäksi kirjaston erikoisteemana tämän tapaustutkimuksen ajankohtana on nuorten aikuisten osallisuus. Kirjastopalvelut tekevät jo yhteistyötä nuorisovaltuuston, vanhusneuvoston, vammaisneuvoston ja monikulttuurisuusneuvoston kanssa eri teemojen merkeissä, mutta yhteistyö perustuu niiden aloitteisiin ja agendoihin.

Suositus: Yksi mahdollisuus lisätä eri käyttäjäryhmien osallisuutta olisi hyödyntää olemassa olevaa yhteistyötä kuulemalla näitä neuvostoja, silloin kun kirjaston palvelujen suunnittelussa on kyse käyttäjien oikeuksia koskevista kysymyksistä.

3.7. Avoimuus

Toiminnan läpinäkyvyys on kirjattu sekä kaupunkistrategian arvopohjaan että digi- ja datastrategiaan. Kirjasto tiedottaa aktiivisesti erilaisista palveluistaan, mukaan lukien niistä, jotka ovat siirtyneet verkkoon, sekä nettisivuillaan että sosiaalisen median kautta (esim. Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok ja Discord). Sen lisäksi kirjastoihin tehdään lukuisia tutustumiskäyntejä. Ne vastaanottavat vierailuja osana kotouttamisohjelmaa ja vierailuja tehdään myös eri oppilaitoksista.

Kun kirjastopalvelut tekevät päätöksiä eri palveluiden digitalisoinnista, valintoja ohjaa kirjaston mukaan halu edesauttaa pääsyä palveluihin.

Suositus: Avoimuutta voisi lisätä tiedottamalla avoimesti mihin tekijöihin valinnat palveluiden digitalisoinnin suhteen perustuvat sekä laittamalla kirjaston toimintaa ohjaavat strategiat selkeämmin näkyviin verkkosivuille.

3.8. Vastuullisuus

Kirjaston henkilökunnan on toiminnassaan varmistettava, että se ei riko kirjaston käyttäjien oikeuksia. Tätä varten he tarvitsevat perustietoa siitä, miten heidän työnsä vaikuttaa ihmisten oikeuksiin. Tarvittaessa henkilökunnalle tulee tarjota asianmukaista koulutusta. On positiivista, että kaupunki on panostanut saavutettavuuskoulutukseen. Kaupunginkirjaston strategia sitoutuukin pitämään kirjaston palvelut mahdollisimman saavutettavina. Kaupunkistrategian mukaan kaupunki ottaa päätöksenteossa ja toimeenpanossa huomioon päätösten vaikutukset ympäristölle, ihmisille ja taloudelle. Tämän strategian sekä digi- ja datastrategian mukaan kaupunki kerää ja analysoi palautetta palveluistaan, jotta ne vastaavat ihmisten tarpeisiin.

Digipalvelulaki velvoittaa lain piiriin kuuluvia tahoja, kuten kuntia, täyttämään tietyt saavutettavuusvaatimukset. Näihin kuuluu saavutettavuusseloste. Turku.fi-sivustosta on tehty [saavutettavuusseloste](#) vuonna 2020. Lisäksi digitaalisissa palveluissa tulee mm. olla mahdollisuus lähettää sähköisesti saavutettavuuteen liittyvää palautetta. Turun kirjaston verkkosivuilla toimivan [palautekanavan](#) kautta palautetta voi lähettää suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Vapaa-aikapalvelut tekevät lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyjä, joissa kirjastot ovat mukana. Palautteen keräämistä halutaan kirjaston mukaan vielä kehittää systemaattisemmaksi. Turun pääkirjasto on aiemmin teettänyt tutkimuksen kirjaston esteettömyydestä ja saavutettavuudesta, joskaan siinä ei huomioitu digitalisaatiota ja sen vaikutuksia.

Suositus: Yksi vaihtoehto vastuullisuuden parantamiseksi olisi tilata jatkotutkimus pääkirjaston digitaalisten palvelujen esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.

3.9. Haavoittuvien yksilöiden ja ryhmien huomioiminen

Turun kaupunginkirjaston strategia sitoutuu siihen, että sen perustoiminnassa syrjäytymisen ehkäisy, yksinäisyyden torjunta ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy monipuolisina palveluina, jotka huomioivat eri asiakasryhmiä. Kirjasto kiinnittää myös huomiota palveluiden esteettömyyteen ja tarjoaa palveluita saavutettavasti. Tämä on myös linjassa Turun kaupunkistrategiassa annettujen vastaavien lupauksen kanssa. Kaupunkistrategia lupaa lisäksi tarttua ajoissa yksinäisyyteen, mielen voimavarojen riittävyyteen, syrjäytymiseen ja muihin elämänlaatua heikentäviin ilmiöihin.

Kirjastopalvelujen digitalisoinnissa on mietitty, millaisia taitoja tarvitaan kirjastopalvelujen käyttämiseksi (lukutaito, verkkopalvelujen käyttötaito, kielitaito jne.), ja tämän tiedon perusteella on tehty mediakasvatussuunnitelmia. Kirjastostrategian mukaisesti kirjasto tukee käyttäjien medialukutaitoja, mikä osaltaan vahvistaa eri ryhmien mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja. Digitalisoinnissa kirjasto on huomioinut erityisesti pienet lapset, ikääntyneet, kieli- tai lukutaidottomat ja vammaiset henkilöt. Digitaalipalveluissa seniorit ovat käytännössä suurin asiakasryhmä. Kirjasto noudattaa Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) julkaisemia [Ikäystävällinen kunta -periaatteita](#). Turku on myös lapsiystävällinen kunta, mikä näkyy kirjaston toiminnassa. Kirjastopalvelut ovat huomioineet, että kirjastoa käyttävät myös henkilöt, joilla ei ole suomalaista henkilötunnusta.

Saavutettavuuden osalta olisi tärkeää, että on olemassa vaihtoehtoisia palveluita niille, joille digitalisointi asettaa esteen tuesta riippumatta. Kirjastopalvelujen periaatteena onkin, että kirjastopalvelut ovat myös fyysisesti saatavilla. Melkein kaikki aineistot ovat saatavilla paikan päällä ja palveluja voi hyödyntää myös puhelimitse. Peruspalvelut ovat aina fyysisesti saatavilla, ja kirjaston mukaan varmistetaan, että tarvittaessa löytyy ihminen, jonka voi kohdata kasvotusten. Kirjaston palveluihin kuuluvat äänikirjat ja palvelu kotimaisilla viittomakielillä, kirjaston kotipalvelut, sekä monikielinen infopankki, joka kokoaa yhteen tärkeää tietoa Suomesta ja Suomessa asumisesta tänne muuttaville tai jo asuville. Kirjastot painottavat myös, että niillä on neuvontatehtävä, joka sisältää myös muiden tarjoamiin erityisiin palveluihin ohjaamisen. Saavutettavuuden lisäämiseksi kirjastopalveluja saa myös Skanssin [Monitorista](#) ja [Kimmoke-ranneke](#) on käytössä myös Turun kirjastoissa.

Digitalisoinnin vaikutusten ennakkollista tai jälkikäteistä arviointia haavoittuvien ryhmien osalta ei ole tehty systemaattisesti, vaan eri hankkeiden kautta. Syksyllä 2022 tullaan esimerkiksi kartoittamaan vaikutukset maahanmuuttajapalveluiden osalta. Systemaattisempaan ennakoarviointiin ja seurantaan ei kuitenkaan tällä hetkellä ole resursseja.

Suositus: Yksi mahdollinen parannuskohde olisi systemaattisemman ennakoarvioinnin ja seurannan resursointi vähintäänkin haavoittuvien ryhmien osalta.

4. Johtopäätökset ja suositukset

Kaupunkistrategia, digi- ja datastrategia sekä kaupungin osallisuuden toimintamalli kaikki painottavat asukas- ja asiakaslähtöistä toimintamallia- ja kulttuuria. Tämä on hyvä lähtökohta ihmisoikeusperustaisen lähestymistavan soveltamiselle. Monet muutkin arvot ja toimintaperiaatteet, jotka jo löytyvät kaupungin ja kirjaston strategioista, kuten yhdenvertaisuus, osallisuus ja avoimuus, ovat keskeisiä ihmisoikeusperustaisen lähestymistavan periaatteita.

Ihmisoikeusperustaisuuden edelleen vahvistamiseksi suosittelemme seuraavia toimenpiteitä:

- Oikeusperusta tulisi kirjata näkyviin ohjaaviin asiakirjoihin
- Asiakas- ja asukasterminologian selkeyttäminen, asukas-/kuntalaisnäkökulman painottaminen, oikeudet ja oikeudenhaltijat näkyviin
- Yhdenvertaisuuden ja syrjinnän kiellon huomioiminen strategisessa tavoitteenasettelussa
- Nuorisovaltuuston, vanhusneuvoston, vammaisneuvoston ja monikulttuurisuusneuvoston kuuleminen erityisesti silloin, kun kirjaston palvelujen suunnittelussa on kyse käyttäjien oikeuksia koskevista kysymyksistä
- Tiedottaminen palvelujen digitalisointia koskevista valinnoista; strategiat näkyviin verkkosivuille
- Tutkimuksen tilaaminen pääkirjaston esteettömyydestä ja saavutettavuudesta digitalisoitujen palvelujen osalta
- Systemaattisempi ennakoarviointi ja seuranta haavoittuvien ryhmien osalta