



**ESPOO  
ESBO**

# **Kohti saavutettavampaa kirjastoa – kirittäjinä asiakaslähtöisyys ja kiristynvä lainsäädäntö**

Keskuskirjastokokous 19.1.2017  
Jaakko Tiinanen, suunnittelija, Espoon  
kaupunginkirjasto





- Kirjastojen saavutettavuudesta yleisesti
- Saavutettavuuden kehittämiseen liittyvä ajankohtaiset lainsäädäntömuutokset
- Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus resurssina saavutettavuuden kehittämisessä



ESPOO  
ESO

## Mitkä asiat määrittävät kirjaston saavutettavuuden kehittämisen puitteita?

- Luonne universaalipalveluna (paitsi järjestämislainsäädännön näkökulmasta myös käyttöasteeltaan)
- Vapaaehtoisuus ja asiakkaiden itsemäärittelyn kunnioitus
- Radikaali avoimuus
- Nopea muutos: digitalisaatio ja automatisaatio koskettavat kirjastoa voimakkaasti



ESPOO  
ESBO

# Mistä puhumme kun puhumme saavutettavuudesta?

- <https://www.youtube.com/watch?v=JN0O3gnn5hk>



ESPOO  
ESBO

# Mistä kaikesta saavutettavuudesta on kyse?

- Pohjana ajatus ”Full participation and equality”
- Rakennetun ympäristö esteettömyys (pyörätuoliluiskat, inva-WC:t, kontrastivärit ym.) on tärkeää ja verrattain hyvin normitettua sekä huomioitua (toki kehitettävääkin on, esim. *caset Seinäjoki&Turku*)
- Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin myös palvelun sisällöllinen saavutettavuus (meillä on aineistoja myös vähemmistökielisille ja asiointi lainauksesta tietopalveluun onnistuu mahdollisimman yhdenvertaisesti muiden kanssa)
- Tärkeintä on usein purkaa henkisiä esteitä: se että asiakkaat uskaltavat lähteä kirjastoon (kokevat selviytyvänsä siellä) ja kokevat olonsa tervetulleeksi. Avainkäsitteenä *sisäistynyt syrjintä*
- Useimmiten saavutettavuus on hyväksi kaikille: tilassa, jossa pääsee liikkumaan pyörätuolilla, voi kulkea lastenrattaidenkin kautta ja selkeästi kuvasymbolein merkittyä aineistoa on helpompi löytää Suomea heikosti hallitsevan maahanmuuttajankin



# Moninaisten käsitteiden rikkaus

- Sanan ”vammaisuus” rinnalle tulleet termit ”toimintarajoitteisuus” ja ”toimimisesteisyys” laajentavat merkitystä myös mm. ikääntymisen toimintakykyyn aiheuttamiin muutoksiin
- Sanoja ”esteettömyys” ja ”saavutettavuus” käytetään molempia sanojen ”accessibility” ja ”tillgänglighet” vastineena – vivahde-eroja on mutta käsitteiden käyttömerkitykset eivät ole täysin vakiintuneet. Saavutettavuutta voidaan kuitenkin pitää laajempana terminä, jossa on läsnä myös mm. kulttuurisia tasoja.
- *Moninaisuus* yläkäsitteenä korvaamaan vähemmistöpuhetta & tuo esille lomittaisuuden



ESPOO  
ESBO

## Yleisten kirjastojen saavutettavuuden kehittämisen relevanssi

- Lähtökohtana **asiakas**: kaikki asiakasryhmät eivät vielä saa niin hyvää palvelua kuin voisimme tarjota, mikäli saisimme hyvät käytännöt kiertoon

Toimintaympäristön muutokset tunnistettu:

- Väestön ikääntymisen myötä toimintarajoitteisten asiakkaiden määrä kasvaa vääjäämättä
- NPM-ajattelu (New Public Management) vahvistuu kuntajohtamisessa: yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja tuottavuus enenevässä määrin tarkastelun polttopisteessä myös kuntaorganisaatioissa
- Digitalisoituminen avaa uusia mahdollisuuksia & asettaa muuttumishaastetta
- Haaste näkyy myös valtion ohjelmissa!



ESPOO  
ESBO

## Mitä annettavaa yleisellä kirjastolla on kaikille kuntalaisille?

- Kasvokkainen asiakaspalvelu laajalla aukioloikkunalla erilaisissa arjen tietotarpeissa
- Saavutettava kirjallisuusaineisto (yhteistyökumppaneina mm. Celia ja Viittomakielinen kirjasto)
- Moniaistiset aineistot (musiikki- ja kuunnelma-aineistot sekä elokuva- ja peliaineistot)
- Kulttuuritapahtumat
- Opastukset
- Kohtaamistila
- Toiminta-areena
- Pääsy osalliseksi tietoyhteiskunnasta?



# Saavutettavuus, kirjastot ja laki

## Saavutettavuudella on paikkansa jo olemassaolevassa lainsäädännössä

- Yhdenvertaisuus on vahva periaate, joka heijastuu näkökulmana lukuisista säädöksistä, jotka koskevat myös kirjastokenttää. Esimerkiksi:
  - Perustuslaki (erit. 6§ ja 17§)
  - Viranomaistoiminta: Hallintolain hallinnon yhdenvertaisuusperiaate
  - Rakennettu ympäristö: Maankäyttö- ja rakennuslaki ja sen nojalla annetut määräykset (erit. rakentamismääräyskokoelma F1 (uudistus))
- jne.

# Kirittäjänä kiristytvä lainsäädäntö: Kirjastolaki



## Kirjastolaki, 2§ (tavoite)

Tämän lain tavoitteena on edistää:

- 1) väestön **yhdenvertaisia** mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin;
  - 2) tiedon **saatavuutta** ja käyttöä;
  - 3) lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa;
  - 4) mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen;
  - 5) aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.
- Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja **kulttuurinen moninaisuus**.



ESPOO  
ESBO

## Kirjastolaki, 10§ (toiminnan järjestäminen)

Yleisen kirjaston tulee olla **kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa.**

Yleisen kirjaston toiminnan järjestämisessä on huolehdittava, että kaksikielisessä kunnassa otetaan huomioon molempien kieliryhmien tarpeet samanlaisten perusteiden mukaan. Saamelaisten kotiseutualueen kunnissa on huolehdittava, että saamenkielisen ja suomenkielisen väestöryhmän tarpeet otetaan huomioon samanlaisten perusteiden mukaan.

Edellä 1 ja 2 momentissa säädetyn lisäksi toiminnan järjestämisessä on otettava huomioon paikallisten kieliryhmien tarpeet.



# Kirittäjänä kiristytvä lainsäädäntö: Yhdenvertaisuuslain kokonaisuudistus



# Syrjintäsuoja laajeneminen

## Jo ennen 2015 lakiuudistusta

- Ikä
- Etninen tai kansallinen alkuperä
- Kansalaisuus
- Kieli
- Uskonto
- Vakaumus
- Mielenpide
- Terveystila
- Vammaisuus
- Sukupuolinen suuntautuminen (muutettiin uudistuksessa muotoon ”seksuaalinen suuntautuminen”)
- Muu henkilöön liittyvä syy

## Lisättiin:

- Poliittinen toiminta
- Ammattiyhdistystoiminta
- Perhesuhteet



ESPOO  
ESBO

# Velvoite kohtuullisiin mukautuksiin vammainen ihmisten yhdenvertaisuuden parantamiseksi (15§)

Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja kulloisessakin tilanteessa tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisissa sekä saada koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla.

Mukautusten kohtuullisuutta arvioitaessa otetaan huomioon vammaisen ihmisen tarpeiden lisäksi 1 momentissa tarkoitetun toimijan koko, taloudellinen asema, toiminnan luonne ja laajuus sekä mukautusten arvioidut kustannukset ja mukautuksia varten saatavissa oleva tuki.

Työnantajan on pyynnöstä viipymättä annettava kirjallinen selvitys menettelynsä perusteista vammaiselle, joka katsoo kohtuullisten mukautusten epäämisen vuoksi tulleen syrjityksi työtä tai virkaa hakiessaan taikka työ- tai virkasuhteessa.





ESPOO  
ESBO

# Tasa-arvolain uudistus

- Sukupuolivähemmistöt tulivat yksiselitteisesti syrjintäkiellon (ja julkisen vallan tasa-arvon edistämismääräyksen) piiriin



ESPOO  
ESBO

# YK:n vammaisten oikeuksia koskeva yleissopimus

- Astunut Suomessa voimaan 10.6.2016
- 9. artikla: Esteettömyys ja saavutettavuus  
”yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään, mm. tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin, sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin sekä kaupunki- että maaseutualueilla.”
- 21. artikla: Sanan- ja mielipiteenvapaus ja tiedonsaanti  
”suurelle yleisölle tarkoitettua tietoa vammaisille henkilöille oikea-aikaisesti ja ilman lisäkuluja sellaisessa saavutettavassa muodossa ja sellaista saavutettavaa teknologiaa käyttäen, jotka soveltuvat eri tavoin vammaisille henkilöille”
- 30. artikla: Osallistuminen kulttuurielämään, virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan ja urheiluun  
”pääsevät - kirjastoihin”



# Digipalveluihin kohdistuvat uudet EU-säädökset



# Saavutettavuusdirektiivi

- Valmisteltu pitkään (ensimmäinen direktiiviehdotus annettu 2012, nytkähtänyt isommin eteenpäin syksyllä 2015 ja poliittinen yhteisymmärrys löydetty & päätös europarlamentissa tehty 2016). Kansalliseen lainsäädäntöön viimeiseen 21kk, astunee käytännössä voimaan 2019-20.
- Tavoitteena saada kaikki julkisen sektorin (ml. kirjastot) **verkkopalvelut** saavutettaviksi
- Lähtökohtina kolme kärkeä: yhdenvertaisuuden edistäminen digimaailmassa, kansainvälisten sopimusten vieminen säädöksiin ja digitaalisten sisämarkkinoiden toiminnan kehittäminen
- Pohjana pitkälti olemassa oleva WCAG 2.0 –standardi
- Kansallinen toimeenpano valmisteilla (laajuuden suhteen näkökulmana hallituksen linjaukset)



ESPOO  
ESBO

## Huomionarvoista

- Käytössä olevia palveluita koskevat siirtymäajat eivät tule olemaan kovin pitkiä -> kirjastoihin on vaarassa syntyä ”digitaalista korjausvelkaa”, mikäli ei oteta huomioon ennakoivasti
- Käytettävyyden & kognitiivisen saavutettavuuden osuus normituksessa tulee olemaan viitteellistä → käytännön päätöksenteossa näiden kohdalla korostuvat kuitenkin asiakaslähtöisyys ja prosessien sujuvuus



- Joulukuussa 2015 julkaistiin ehdotus EU:n esteettömyyssäädöksestä.
- Koskisi voimaan tullessaan kaikkia tuotteita ja palveluita.
- Yhtenä kohteena mainitaan e-kirjat.
- EU-säädöksen syntyprosessissa vielä alkutaipaleellaan → se, milloin ja missä muodossa tarkalleen tulee, on vielä varmistumatta



# Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus kehittämisesurssina



## Suosituksen lähtökohdat

- Kirjastojen haaste saavutettavuuden kehittämisen suhteen on yhteinen -> myös ratkaisuita on luontevaa lähteä etsimään yhdessä





ESPOO  
ESBO

## Pohjana laaja verkosto 1/2

Työryhmässä mukana:

Kirjastopalveluiden asiantuntijoina:

- Helsingin kaupunginkirjasto-Yleisten kirjastojen keskuskirjasto
- Espoon kaupunginkirjasto
- Kuntaliitto
- Suomen Kirjastoseura
- Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

Saavutettavuuden asiantuntijoina:

- Celia
- Kulttuuria kaikille -palvelu
- KVL/Selkokeskus
- Kuurojen liitto/Viittomakielinen kirjasto
- Erilaisten oppijoiden liitto



Lisäksi lausuntokierrosten kautta mukana laajemmin kansallista osaamista. Ensimmäisen moduulin luonnokseen kommentit

(Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto, Etnisten suhteiden neuvottelukunta, Saamelaiskäräjät)

- kymmeneltä suurimmalta vammaisjärjestöltä (mm. Invalidiliitto, Kuuloliitto, Kuurojen liitto, NKL, KVL, Autismi- ja Aspergerliitto, Kuurosokeat, SAMS)
- suurimmilta monikulttuurisuusjärjestöiltä
- relevanteilta viranomaistoimijoilta
- Kirjastosektorin osaajilta: kaikki AVI:t ja yleisten kirjastojen asiantuntijat eri puolilta Suomea (yhteensä yli kahdeltakymmeltä kirjastolaiselta)



ESPOO  
ESBO

# Suosituksen tekemisen tavasta

- Koko verkoston voimakas omistajuus
- Kirjastokentän asiantuntijoiden osallistuminen oli ilahduttavan runsasta: yksityiskohtaisia ja perusteltuja kommentteja tuli useilta kymmeniltä kirjastokentän toimijoilta. Niistä saatiin eväitä niin rakenteen, kielen kuin painopistealueidenkin kriittiseen arviointiin.
- Järjestökentän tuki oli myös merkittävä.



ESPOO  
ESBO

## Keiden näkökulmat luovat pohjaa saavutettavuussuositukselle?

- Pohjana DfA (Design for All) –ajattelu – luodaan kaikille toimivaa ottamalla huomioon muita heikommassa asemassa olevat käyttäjät
- Huomioituina kohderyhminä:
  - Eri tavoin vammaiset ja toimimisesteiset henkilöt
  - Erilaiset oppijat
  - Ikääntyneet
  - Suomalaisten perinteisten vähemmistökielten (saame, romani, kotimaiset viittomakielet) käyttäjät
  - Maahanmuuttajat
  - Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt



ESPOO  
ESBO

## Miksi päädyimme näin laajaan rajaukseen?

- Lähtökohtana intersektionaalinen näkökulma: moninaisuus läpäisee kuntalaiset, vähemmistöihin kuulumisen risteävät ja kumuloituvat, epäyhdenvertaisuutta luovissa (ableistisissa, rasistisissa, sovinistisissa jne.) asenteissa ja rakenteissa on paljon yhteistä
- Pragmaattisena näkökulmana myös prosessiekonomia (pienen toimialan kohdalla kehittämisresurssien tehokas ja tarkoituksenmukainen fokusoiminen on olennaista)



ESPOO  
ESBO

# Mitä saavutettavuussuositus sisältää?

Aihealueet:

- a) Strateginen työ ja johtaminen
- b) Kokoelmat ja aineistot
- c) Asiakaspalvelu
- d) Tapahtumat
- e) Pedagoginen toiminta
- f) Viestintä
- g) Verkkopalvelut
- h) Tilat



ESPOO  
ESBO

## Esimerkkiä sisällöstä: Tämänkaltaisia teemoja otsikon ”Kokoelmat” alta nousi käsittelyyn

- Kielellinen saavutettavuus:

- o perinteiset suomalaiset vähemmistökielet: saame, romani ja kotimaiset viittomakielet (yhteistyö Viittomakielisen kirjaston kanssa)
- o kirjaston vaikutusalueen maahanmuuttajien käyttämät kielet (yhteistyö Monikielisen kirjaston & tiettyihin kieliin ja kulttuureihin erikoistuneiden kirjastojen kanssa)
- o selkokieli

-Formaatin saavutettavuus:

- o äänikirjat (lukemisesteisille yhteistyössä Celian kanssa)
- o saavutettavat e-kirjat
- o isotekstiset kirjat
- o koskettelukirjat
- o kuvailutulkatut ja/tai kielensisäisesti tekstitetyt elokuvat

-Sisällöllisesti:

- o Keiden tarinat saavat olla esillä?
- o Ketkä lapsista löytävät positiivisia identtisamaistumisen kohteita?

...

Suositus on julkaistu Kuntaliiton sivuilla  
[http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=3215.](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3215)





ESPOO  
ESBO

# Kysyttävää, kommentteja

Jaakko Tiinanen

[jaakko.tiinanen@espoo.fi](mailto:jaakko.tiinanen@espoo.fi)

043-8254847

PL 3611, Espoon kaupunki