

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus

2021

Niina Väätäinen

# OMATOIMIKIRJASTOJEN TURVALLISUUS

– Asiakkaiden turvallisuuskokemukset Turun  
omatoimikirjastoissa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus

Kevät 2021 | 38 sivua, 4 liitesivua

Niina Väätäinen

# OMATOIMIKIRJASTOJEN TURVALLISUUS

## - Asiakkaiden turvallisuuskokemukset Turun omatoimikirjastoissa

Omatoimikirjastojen määrä Suomessa on ollut kasvussa useita vuosia ja myös ongelmat niissä ovat lisääntyneet. Omatoimikirjastojen turvallisuutta ei kuitenkaan olla aiemmin tutkittu kovin paljoa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Turun omatoimikirjastojen asiakkaiden turvallisuuskokemuksia. Lisäksi selvitettiin millaisia ongelmia omatoimikirjastojen asiakkaat olivat kohdanneet käyttämässään kirjastoissa ja kuinka omatoimikirjastojen turvallisuutta voitaisiin heidän mielestään parantaa.

Tutkimuskohteeksi valittiin kolme Turussa sijaitsevaa omatoimikirjastoa: Aunela, Hirvensalo ja Nummi. Tutkimus oli tapaustutkimus ja menetelminä käytettiin havainnointia, kyselylomakkeita sekä teemahaastatteluja. Teoriaosuudessa käsitellään omatoimikirjastoja Suomessa, turvallisuuden kokemusta ja kirjastojen turvallisuutta sekä esitellään kohdekirjastot.

Tutkimustulokset osoittivat, että asiakkaiden turvallisuuskokemukset olivat suurimmilta osin positiivisia, vaikkakin joitakin ongelmia kirjastoissa havaittiin. Suurimpia ongelmia olivat lasten ja nuorten käyttäytyminen kirjastoissa sekä ilman tunnistautumista kirjastoon tulevat asiakkaat.

Tästä työstä hyötyvät kohdekirjastot saavat tietoonsa kehityskohteita turvallisuuteen liittyen. Lisäksi tuloksia voidaan hyödyntää uusia omatoimikirjastoja perustettaessa, sillä työstä saadaan selville, millaisten asioiden omatoimikirjastojen asiakkaat kokevat vaikuttavan turvallisuudentunteeseen kirjastossa sekä millaisia ongelmia omatoimikirjastoissa voi esiintyä.

### ASIASANAT:

omatoimikirjastot, turvallisuus, järjestyshäiriöt

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

Spring 2021 | 38 pages, 4 pages in appendices

Niina Väätäinen

## THE SAFETY OF SELF-SERVICE LIBRARIES

- The safety experiences of customers in the self-service libraries of Turku

The number of self-service libraries in Finland has been growing for many years and also the issues in them have increased. The safety of self-service libraries has however not been studied much. The purpose of this thesis was to examine the safety experiences of the customers of self-service libraries in Turku. Additionally, the issues the customers had faced in the self-service libraries they use and how they would like to improve the safety of self-service libraries were examined.

Three self-service libraries in Turku were chosen as target libraries: Aunela, Hirvensalo and Nummi. The study is a case-study and the research methods used in the study were observation, questionnaire and theme interviews. The theory part covers self-service libraries in Finland, safety experiences and safety of libraries and introduces the target libraries.

The results of this study revealed that the safety experiences of the customers of self-service libraries were mostly positive, although some issues in the libraries were found. The biggest issues were the behavior of children and teenagers in the libraries and customers coming into the library without user authentication.

This study benefits the target libraries as they will learn of areas of improvement regarding safety. Additionally, the results can be used in the founding of new self-service libraries, as the study shows what kind of things the customers of self-service libraries consider to influence the feeling of safety in the library and what kind of issues can arise in the self-service libraries.

KEYWORDS:

self-service libraries, safety and security, disturbances

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO.</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 OMATOIMIKIRJASTOT JA TURVALLISUUS</b>	<b>8</b>
2.1. Omatoimikirjastot Suomessa	8
2.2. Turvallisuuden kokemus	9
2.3. Kirjastojen turvallisuus	10
<b>3 KOHDEKIRJASTOT</b>	<b>13</b>
3.1. Vaski-kirjastot	13
3.2. Aunelan kirjasto	14
3.3. Hirvensalon kirjasto	15
3.4. Nummen kirjasto	16
<b>4 TUTKIMUS</b>	<b>18</b>
4.1 Tavoitteet ja käytetyt työmenetelmät	18
4.2 Aineiston kerääminen	19
<b>5 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>21</b>
5.1 Päätulokset	21
5.2 Havainnointi	21
5.3 Haastattelut	23
5.4 Kyselylomakkeet	25
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>31</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>33</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Teemahaastattelun runko

## **KUVIOT**

Kuvio 1: Ikäjakauma	26
Kuvio 2 Turvattomuuden tunne	27
Kuvio 3: Turvattomuuden tunteen syyt	28
Kuvio 4: Turvallisudentunteen vaikutus kirjaston käyttöön	28

## KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO. ¶

Omatoimikirjasto	Kirjasto, jota asiakkaat voivat käyttää myös palveluaikojen ulkopuolella. Kirjastossa voi tällöin muun muassa lainata ja palauttaa aineistoa sekä noutaa varauksia (Vaski-kirjastojen käytösäännöt 2020).
Turvallisuuden kokemus	Ihmisen arvioon turvallisuushkien poissaolosta tai niiden toteutumisen todennäköisyydestä perustuva kokemus turvallisuudesta (Kalliokoski 2016).
Turvallisuus	Vapaus uhkista (Eskola 2008).
Vaski-kirjastot	Varsinais-Suomen kirjastojen muodostama kirjastokimppa, johon kuuluu kirjastoja kahdeksastatoista kunnasta. Kirjastot jakavat yhteisen kokoelman ja käytösäännöt. Asiakkaat voivat käyttää kaikissa Vaski-kirjastoissa samaa kirjastokorttia. (Vaski-kirjastojen verkkosivut 2021).

# 1 JOHDANTO

Omatoimikirjastojen määrä on ollut kasvussa jo vuosia ja niitä onkin käytössä Suomessa jo useita satoja. Niiden turvallisuutta ei kuitenkaan ole juurikaan tutkittu. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Turun kaupungin omatoimikirjastojen asiakkaiden turvallisuuskokemuksia. Lisäksi tällä tutkimuksella saadaan selvitettyä mahdollisia kehityskohteita kirjastojen turvallisuuteen liittyen. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Turun kaupunginkirjasto.

Omatoimikirjastojen turvallisuudesta ei olla vielä tätä tutkimusta tehtäessä kirjoitettu opinnäytetöitä tai pro gradu-tutkielmia, jotka keskittyisivät asiakkaiden turvallisuuskokemuksiin. Joissakin opinnäytetöissä on tutkittu turvallisuutta muiden aiheiden ohella, mutta kokonaisuudessaan aiheena turvallisuus omatoimikirjastoissa on vasta vähän tutkittu ja aiheen tutkiminen on siksi tarpeellista. Ongelmien määrä omatoimikirjastoissa on lisäksi noussut omatoimikirjastojen määrän kasvaessa. Idea tähän tutkimukseen tuli Vasaramäen kirjaston henkilökunnalta. Tärkeimpiä lähteitä tälle opinnäytetyölle ovat kohdekirjastojen henkilökunnan haastattelut, aiemmat tutkimukset omatoimikirjastoista sekä muu aiheeseen liittyvä uutisointi ja kirjallisuus.

Tämän tutkimuksen kohdekirjastoiksi valittiin Turun kaupungin omatoimikirjastoista kolme: Aunelan, Hirvensalon ja Nummen omatoimikirjastot. Kohdekirjastojen asiakkaille järjestettiin puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa keskusteltiin heidän turvallisuuskokemuksistaan, muiden käyttäjien huomioimisesta kirjastossa sekä mahdollisista ongelmista ja kirjastojen turvallisuuden parantamisesta. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelujen lisäksi havainnointia ja kyselylomakkeita. Teoriaosuudessa käsittelem omatoimikirjastoja ja esittelen turvallisuuden käsitteenä, perehdyn tarkemmin kirjastojen turvallisuuteen ja niissä aiemmin esiintyneisiin ongelmiin sekä esittelen kohdekirjastot.

## 2 OMATOIMIKIRJASTOT JA TURVALLISUUS

### 2.1. Omatoimikirjastot Suomessa

Omatoimikirjastolla tarkoitetaan kirjastoa, jossa asiakkaat voivat käydä myös palveluajkojen ulkopuolella (Vaski-kirjastojen käytösäännöt 2020, 10). Tällöin paikalla ei ole kirjaston henkilökuntaa. Omatoimiaikoina kirjastossa voi muun muassa lainata ja palauttaa aineistoa, lukea, tulostaa, opiskella, noutaa varauksia ja pelata lautapelejä. Vaski-kirjastoissa on käytössä langaton internetyhteys, joka on asiakkaiden käytettävissä myös omatoimiaikoina. Omatoimikirjastopalvelu parantaa kirjastojen saavutettavuutta.

Kirjastotoimen ylitarkastaja Mika Mustikkamäen (2015,4) mukaan ensimmäisenä Pohjoismaana omatoimikirjastoja otti käyttöön Tanska vuonna 2004. Tanskan omatoimikirjastot ovatkin toimineet osittain esimerkkinä Suomen omatoimikirjastoille. Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin vuonna 2012 Hämeenlinnassa ja niiden määrä on kasvanut Suomessa tasaisesti vuodesta 2014 alkaen (Mustikkamäki 2015, 4.) Vuonna 2019 Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tekemään kyselyyn vastasi 238 kirjastotoimea, joista omatoimipalvelua tarjosi jo 173. Kaikkiaan omatoimipisteitä oli 233 ja lisäksi 161 uuden omatoimikirjaston avaaminen oli suunnitteilla (Mustikkamäki 2019, 10-12). Lisäksi vuonna 2019 jo lähes kolmannes suomalaisten kirjastojen aukioloajoista kalettiin omatoimiajoilla (Nelskylä 2019).

Omatoimikirjastojen käyttäjät sitoutuvat noudattamaan kirjaston käytösääntöjä. Joissakin kirjastoissa asiakkaat allekirjoittavat erikseen omatoimikirjastojen käytösäännöt, ja reilu kolmannes aluehallintoviraston kyselyyn vastanneista kirjastoista ilmoittikin tekevänsä asiakkaan kanssa erillisen sopimuksen tilojen käytöstä. Kirjastoissa, joissa sopimus tehdään, käsitellään sopimuksessa yleisimmin omatoimikirjaston asiakkaan vastuut, oikeudet ja velvollisuudet. Joskus alaikäisiltä myös vaaditaan huoltajan suostumus siihen, että he saavat käyttää omatoimikirjastoa. (Mustikkamäki 2019, 15). Tämän tutkimuksen kohteena olevat kirjastot ovat Vaski-kirjastoja, joiden omatoimiaikana kirjastoon tulevat asiakkaat tunnistautuvat ovella kirjastokortilla ja nelinumeroisella pin-koodilla. Tunnusluvun korttiin saa mistä tahansa Vaski-kirjastosta, ja sitä käytetään tunnistautumisen lisäksi muun muassa verkkokirjastoon kirjautumisessa sekä lainausautomaattia käytettäessä.



Vaski-kirjastoissa ei tehdä kirjaston käytösäännöistä erillisiä käyttösopimuksia omatoimikirjastojen asiakkaiden kanssa, vaan hankkiessaan kirjastokortin asiakas sitoutuu noudattamaan myös omatoimikirjastojen sääntöjä. Käytösäännöt löytyvät lisäksi kirjaston verkkosivuilta ja paperisina paikan päältä kirjastoista, ja opastusta omatoimikäyttöön saa kirjaston henkilökunnalta palveluaikoina. Vaskikirjastojen käytösäännöissä lukee omatoimikirjastoista seuraavasti: ”Kirjastokortin haltija on vastuussa siitä, että kirjastossa toimitaan ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti. Hän on vastuussa myös mukanaan tulevien henkilöiden toiminnasta. Vanhempien tulee tutustua lasten kanssa kirjaston tiloihin ja turvallisuuteen ennen kuin lapset käyttävät tiloja omatoimisesti.” Lisäksi joillakin Vaskikirjastoilla on kirjastokohtaisia sääntöjä siitä, kuinka omatoimiaikana tulisi toimia kirjastossa.

## 2.2. Turvallisuuden kokemus

Turvallisuus on ihmisen perustarve ja sitä voidaan tarkastella esimerkiksi sosiaalisesta, taloudellisesta, psykologisesta tai yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Iida-Maria Kilpeläinen (2014) kirjoittaa Helsingin kaupungin opetusviraston julkaisuun viitaten opinnäytetyössään ”Asiakkaan turvallisuuskokemus majoitusliikkeessä” turvallisuuden voivan jaotella muun muassa fyysiseen-, psyykkiseen-, sosiaaliseen- ja emotionaaliseen turvallisuuteen.

Susanna Eskola maanpuolustuskorkeakoulusta selittää turvallisuuden olevan käsitteenä monimutkainen määritellä, eikä ole mahdollista määritellä sitä niin, että kaikki hyväksyisivät saman määritelmän (2008). Eskolan mukaan turvallisuuden kokemus vaihtelee henkilöittäin, mutta yleisesti määritelmän turvallisuudelle voidaan sanoa olevan vapaus uhkista. Turvallisuusneuvonantaja Jere Peltonen (2006) esittelee turvallisuuden määritelmän seuraavanlaisesti: ”Tulevaisuuteen kohdistuvien odotusten toteutumiseen liittyvä varmuus, joka perustuu riittävän todenmukaiseen tulkintaan asiaan vaikuttavista tekijöistä.” Cambridge Dictionary määrittelee turvallisuuden olevan tila tai paikka, jossa on turvassa, eikä vaarassa tai riskille alttiina (2021).

Turvallisuuden kokemuksen on määritellyt sosiaalietiikan tohtorikoulutettava Taina Kalliokoski (2016) seuraavanlaisesti: ”Turvallisuuden kokemus perustuu ihmisten arvioon turvallisuusuuhkien poissaolosta tai niiden toteutumisen todennäköisyydestä.”

### 2.3. Kirjastojen turvallisuus

Kirjastojen käyttö ei ole aina ongelmaton, sillä ne ovat avoimina tiloina häiriöille alttiita. Esimerkiksi Ruotsissa uhkatilanteet kirjastoissa ovat ruotsalaisen kulttuuri- ja viestintäalan ammattijärjestön DIKIn tekemän tutkimuksen mukaan lisääntyneet viimeisten vuosien aikana. Kirjastossa vihapuhe ja syrjäytyminen näkyvät muun muassa meluna, uhkana ja loukkaavana kielenkäyttönä. Myös vahingonteko, väkivalta ja aggressiivinen käytös sekä painostus henkilökuntaa kohtaan näkyvät kirjastojen arjessa. Kirjastojen välillä on kuitenkin eroja; kun joissakin kirjastoissa ongelmat ovat päivittäisiä, joissakin ongelmia ei ole lainkaan. (Elenius 2017).

Kokemuksia uhkatilanteista kirjastoissa löytyy myös Suomesta. Eräs informaatikko Leena Eleniuksen (2017) ”Turvallisesti kirjastossa” -artikkeliin haastattelema kirjaston työntekijä kertoo vartijoiden ja kameroiden puuttumisen lisäävän turvattomuuden tunnetta. Häiriökäyttäytyminen kirjastossa aiheuttaa lisäksi kirjaston asiakkaisissa turvattomuuden tunnetta ja hämmennystä, vaikka tilanne ei olisikaan vaarallinen tai uhkaava. Järjestyshäiriöt vaikuttavat myös kirjaston viihtyvyyteen. Useissa suurissa kirjastoissa häiriötilanteita tapahtuu sen verran usein, että avuksi on palkattu vartija. (Elenius 2017).

Ongelmat eivät näy kirjastossa vain palveluaikoina, vaan myös omatoimikirjastoissa esiintyvän häiriökäyttäytymisen ja ilkivallan määrä on kasvanut omatoimikirjastojen määrän noustessa (Mustikkamäki 2019, 3). Vuonna 2019 aluehallintoviraston kyselyyn vastanneista kirjastoista noin kolmannes ilmoitti omatoimikirjastoissa olleen järjestyshäiriöitä tai muita ongelmia, kun vuonna 2015 kyselyyn vastanneista kirjastoista vain 6,5 % ilmoitti häiriöistä tai ongelmista. Useimmat ongelmat ovat johtuneet siitä, että samoilla tunnuksilla on tullut kirjastoon useita asiakkaita. (Mustikkamäki 2019, 17). Holmgaard Larsenin (2013) mukaan Tanskassa, jonka omatoimikirjastot ovat toimineet osittain esimerkkinä Suomen omatoimikirjastoille, vandalismi ja häiriöt omatoimikirjastoissa ovat olleet hyvin harvassa. Vain muutamassa kirjastossa on ollut ongelmia, ja ainoastaan yksi kirjasto on joutunut sulkemaan omatoimiajattajaksikin aikaa (Holmgaard Larsen 2013).

Aluehallintoviraston ”Turvassa kirjastossa” -koulutustilaisuuden mukaan ennen omatoimikirjaston perustamista tulisi ottaa huomioon muun muassa alueen väestörakenne ja tunnelma, sekä alueen mahdolliset järjestyshäiriöt ja sosiaaliset ongelmat. Omatoimikirjaston keskeinen onnistumisen kriteeri on turvallisuus sekä kirjaston että asiakkaan kannalta, mutta myös kiinteistön ja koko kaupungin kannalta. Asiakkaiden turvallisuuden

kannalta olisi tärkeä ottaa huomioon muun muassa varauuskäyntien sijainti ja merkitseminen, paloturvallisuus, puhelinnumero häiriötilanteiden varalle sekä ohjeistus siitä, miten toimia häiriötilanteissa. Samoin asiakkaiden pääsy henkilökunnan tiloihin tulisi estää. Lisäksi olisi tarpeen varmistaa, että kirjastossa ei ole esillä aineistoa, jossa on tietoa yksittäisistä asiakkaista, kuten nimellä olevat varaukset. Kuulutus omatoimiajan päättymisestä sekä vain tunnistautuneiden asiakkaiden sisäänpääsy tiloihin parantavat omatoimikirjastojen asiakkaiden turvallisuudentunnetta. Olisikin siis tärkeää, että omatoimikirjastoihin sisäänpääsy tapahtuisi kirjastokortilla ja henkilökohtaisella pin-koodilla. (Saraste 2014).

Carl Gustav Johannsen Kööpenhaminan yliopistosta mainitsee myös valaistuksen olevan yksi tärkeä tekijä turvallisuudentunteen luomisessa kirjastossa (2012, 338-340). Esimerkiksi kirjaston pihan tulisi olla tarpeeksi hyvin valaistu. Myös yleinen siisteys vaikuttaa turvallisuudentunteeseen.

Omatoimikirjastojen käyttöä valvotaan tyypillisesti valvontakameroilla, jolloin tarvittaessa häiriötilanteet voidaan tarkistaa tallenteista jälkikäteen. Vuonna 2019 aluehallintoviraston kyselyyn vastanneista kirjastoista 97 % ilmoitti käyttävänsä omatoimikirjastoissa kameravalvontaa (Mustikkamäki 2019, 16). Lisäksi noin 26 % vastanneista kirjastoista valvoi vartiointiliike. Omatoimikirjastot saattavat myös rajoittaa sitä, kenellä on oikeus asioida kirjastossa omatoimiaikoina. Esimerkiksi Vantaalla sijaitseva Hiekkaharjun kirjasto päästää omatoimiaikoina sisälle vain tiettyjä sidosryhmiä, ei kaikkia asiakkaita (Elenius 2015).

Vuonna 2019 Vantaan Sanomat kirjoitti, että Kartanonkoskella sijaitsevan Pointin kirjaston omatoimiajat otettiin pois käytöstä viikonloppuille nuorisoryhmien käytöksen takia (Lumme 2019). Yläasteikäiset nuoret ovat muun muassa tuhonnet kirjaston omaisuutta polttamalla, melunneet ja roskanneet. Häiriökäyttäytyminen ja ilkivalta on ollut myös Pointin omatoimikirjastossa jatkuvaa ja rikosilmoituksia asiasta on tehty useita. Kirjaston tiloihin on lisäksi tullut monia ihmisiä yhden henkilön kirjastokortilla. Samanlaisia ongelmia on ollut lisäksi esimerkiksi Kouvolan kirjastossa (Karppi 2019). Liedon kirjasto poisti myös mahdollisuuden omatoimikäyttöön viikonloppujen osalta lokakuussa 2020 järjestyshäiriöiden ja ilkivallan vuoksi (Kallio 2020).

Kirjastolain mukaan kunnalla on tarvittaessa oikeus antaa käyttäjälle 30 päivän porttikielto kirjastoon häiriökäyttäytymisen ollessa jatkuvaa. Kirjastolain (1492/2016) 15 § on seuraavanlainen: "Kunta voi asettaa kirjaston käyttäjän määräaikaiseen

kirjastokohtaiseen kirjaston käyttökieltoon, jos kirjaston käyttäjä 13 §:ssä säädetyn vastaisesti toistuvasti ja olennaisesti aiheuttaa häiriötä kirjaston toiminnalle tai vaarantaa sen turvallisuutta taikka vahingoittaa kirjaston omaisuutta. Käyttökielto voi olla enintään 30 päivää.”

Jotkin kunnat ovat ottaneet käyttöön ikärajoja omatoimikirjastojen käytölle, mutta se voidaan yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston ylitarkastajan Jussi Aaltosen mukaan nähdä ikäsyrijintänä, eikä koko ryhmää saisi rangaista vain muutaman ryhmään kuuluvan ja huonosti käyttäytyvän yksilön vuoksi (Aaltonen 2019). Epäasialliseen käytökseen tulisi puuttua, mutta kirjastoilla on myös velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta toiminnassaan ja ryhmärangaistus koko ikäryhmää kohtaan voisi olla ristiriidassa lapsen oikeuksien sopimuksen kanssa. Tällä hetkellä ikärajoja omatoimikirjastoissa on käytössä esimerkiksi Jyväskylässä, jossa huoltaja voi erikseen antaa alle 15-vuotiaalle luvan käyttää omatoimikirjaston palveluita (Jyväskylä.fi). Myös Turun omatoimikirjastoissa oli alun perin käytössä 15-vuoden ikäraja, jota ei kuitenkaan ole ollut käytössä enää vuosiin (Laurikko 2016).

Nuoret kirjastossa -oppaan mukaan kirjasto on nuorille houkutteleva paikka tulla, koska se on kaikille avoin ja tasa-arvoinen tila (Nuorten palvelu ry 2016). Nuorten laaja oleilu kirjastoissa luo kuitenkin haasteita kirjastotyöntekijöille. Opas listaa kirjaston arjessa näkyviksi ongelmiksi meluamisen, asiattoman kielenkäytön, sotkemisen ja ilkivallan, pitkäaikaisen oleilun, kirjastossa evästämisen ja energijaumien runsaan käytön. Myös nuorten käyttämistä kulkuvälineistä on oma kappaleensa, jossa mainitaan esimerkiksi vaarallinen ajokäyttäytyminen kirjaston piha-alueilla ja skeittaaminen kirjaston tiloissa. Nuorten ryhmät ovat usein äänekkäitä, ja kun jokainen ryhmän jäsen pyrkii saamaan äänensä kuuluviin, äänenkäyttö kasvaa. Nuoria kohdattaessa on pyrittävä aitoon ja rakentavaan vuorovaikutukseen, ja jokainen nuori tulisi kohdata yksilönä. Selkeät kirjalliset ohjeet ovat avuksi, ja esimerkiksi kyltit yhteisistä pelisäännöistä olisivat tärkeitä. Suurin osa kirjastoa käyttävistä nuorista noudattaa yhteisiä pelisääntöjä, ja lopulta vain pieni osa nuorista aiheuttaa häiriökäytöstä. (Nuorten palvelu ry 2016, 8-17).

## 3 KOHDEKIRJASTOT

### 3.1. Vaski-kirjastot

Tämän tutkimuksen kohdekirjastot ovat Turussa sijaitsevat Aunelan kirjasto, Hirvensalon kirjasto sekä Nummen kirjasto. Tutkimuksen kohdekirjastot kuuluvat Vaski-kirjastoihin. Vaski-kirjastoihin kuuluu kirjastoja yhteensä kahdeksastatoista kunnasta, muun muassa Turusta, Salosta ja Raisiosta. Vaski-kirjastot tarjoavat asiakkaille kirjastojen yhteisen kirjastokortin, kokoelman, varausjonon aineistoihin ja käytösäännöt. Turussa sijaitsee pääkirjaston lisäksi kymmenen lähikirjastoa, kaksi kirjastoautoa sekä kauppakeskus Skanssissa sijaitseva palvelupiste. Turun lähikirjastoista omatoimikirjastoja on yhteensä seitsemän. (Turun kaupunki). Tätä tutkimusta tehtäessä Turun uusin omatoimikirjasto oli Aunelan kirjasto, joka avattiin uudessa rakennuksessa maaliskuussa 2020.

Kulku Vaski-kirjastojen omatoimikirjastoihin tapahtuu omatoimiaikoina kirjastokortilla ja pin-koodilla. Pin-koodin saa henkilöllisyystodistusta näyttämällä mistä tahansa Vaski-kirjastosta. Öisin mihinkään Turun omatoimikirjastoon ei ole asiakkailta pääsyä, vaan kaikki Turun omatoimikirjastot sulkevat ovensa viimeistään klo 21:00. Omatoimiaikoina kohdekirjastoissa asioivien asiakkaiden on mahdollista käyttää muun muassa kirjaston tiloja ja kokoelmia, tietokoneita, tulostinpalveluja sekä kirjaston langatonta internetyhteyttä. Vaski-kirjastoissa ei ole tällä hetkellä ikärajaa kirjastokortin saamiseen eikä omatoimikirjastojen käyttöön, ja näin ollen kaikki kirjastokortin ja pin-koodin hankkineet asiakkaat pääsevät käyttämään omatoimikirjastoja.

Kuten omatoimikirjastoissa yleensäkin, kirjastotiloja valvotaan kaikissa kohdekirjastoissa valvontakameroilla sekä kulunvalvontaporteilla (Vaski-kirjastojen käytösäännöt 2020, 10). Tarpeen mukaan valvontakameroiden tallenteista voidaan tarkistaa häiriötilanteiden tapahtumat. Jokaisessa kohdekirjastossa on lisäksi vartijakutsupainike häiriötilanteiden varalle, mutta paikalla ei tällä hetkellä ole koko aikaista vartijaa. Kunkin tutkimuksessa mukana olleen kirjaston henkilökunnan kanssa käytiin keskusteluja ennen kyselytutkimuksen ja asiakkaiden teemahaastattelujen aloittamista. Näitä henkilökunnan kanssa käytyjä keskusteluja käytetään lähteenä tässä luvussa kohdekirjastoja esiteltäessä.

### 3.2. Aunelan kirjasto

Aunelan kirjasto on yksi Turun uusimmista omatoimikirjastoista. Se avattiin uusissa tiloissa 1.3.2020. Ennen uusiin tiloihin muuttoa Aunelan kirjastossa ei ollut omatoimikäytön mahdollisuutta. Kirjasto sijaitsee koulun välittömässä läheisyydessä monitoimitilossa, jossa sijaitsee kirjaston lisäksi nuorisotalo. Aunelassa kirjaston henkilökuntaa on paikalla kolmena päivänä viikossa, maanantaisin klo 13–19, sekä keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10–16. Kirjasto on joka päivä avoinna asiakkaille omatoimiaikoina klo 7–21.

Syyskuun 2020 aikana Aunelan kirjastossa asioi noin 3100 asiakasta. Henkilökunnan mukaan luvut saattavat kuitenkin olla vääristyneitä, sillä lapset juoksentelevat ovesta ulos ja takaisin sisälle monia kertoja asioidessaan kirjastossa. Lainoja Aunelassa tehtiin syyskuussa noin 2800 kappaletta. Keskimäärin syyskuussa viikonloppuisin Aunelan kirjastossa asioi noin 150 asiakasta. (Laine 2020).

Henkilökunnan mukaan Aunelan kirjastossa on ollut ongelmia lähinnä alakouluikäisten lasten kanssa. Lapset ovat muun muassa juoksennelleet ympäri kirjastoa ja melunneet häiriten muita kirjaston käyttäjiä. Tätä on tapahtunut silloin tällöin sekä omatoimiaikoina, että henkilökunnan ollessa paikalla. Henkilökunta kertoi olleensa asiasta yhteydessä läheisen koulun rehtoriin ja laittaneensa koulun kautta viestiä asiasta lasten vanhemmille. Kirjasto on myös alkanut vetää koululuokille kirjastokierroksia, joissa on kerrottu mitä kirjastossa saa ja mitä ei saa tehdä. Näin oli tarkoitus tehdä jo maaliskuussa 2020 kirjaston avauduttua, mutta koronapandemiasta johtuen kirjasto suljettiin keväällä vain parin viikon aukiolon jälkeen ja kirjastokierrokset päästiin aloittamaan vasta syksyllä. (Laine 2020).

Nuorisotalon henkilökunta on välillä joutunut puuttumaan lasten ja nuorten käytökseen kirjastossa omatoimiaikoina. Lisäksi kirjastossa on ollut ongelmia sen kanssa, että asiakkaat eivät aina nuorisotalon tiloista kirjastoon siirtyessään käy tunnistautumassa kirjastoon sisälle. Ennen kirjastoon tuloa olisi omatoimiaikoina käytävä ulko-ovella tunnistautumassa kirjastokortilla ja pin-koodilla, mutta henkilökunta arvelee että näin ei aina tapahdu, sillä nuorisotalosta pääsee siirtymään kirjastoon myös suoraan sisäkautta ilman tunnistautumista. Varsinaisesti uhkaavia tilanteita henkilökunta ei ollut kirjastossa kohdannut ja he kokevat kirjaston turvalliseksi, eikä heidän tietääkseen esimerkiksi varjokutsupainiketta olla koskaan jouduttu käyttämään.

### 3.3. Hirvensalon kirjasto

Hirvensalon kirjasto sijaitsee Syvälahden monitoimitalon tiloissa. Monitoimitalossa on kirjaston lisäksi neuvola, päiväkotiki, koulu, liikuntahalli, nuorisotila sekä kouluterveydenhoito. Kulku nuorisotilaan tapahtuu kirjaston kautta, eikä nuorisotilalla ole omaa erillistä ulko-ovea. Kirjasto siirtyi uusiin tiloihin monitoimitaloon kesällä 2018. Hirvensalon kirjastossa henkilökuntaa on paikalla joka arkipäivä, maanantaisin ja tiistaisin klo 13–19 ja keskiviikosta perjantaihin klo 10–16. Kirjaston omatoimiajat ovat maanantaista torstaihin klo 7–21 ja toisin kuin Aunelan ja Nummen kirjastoissa perjantaista sunnuntaihin klo 7–18. Kirjastossa ilmenneestä häiriökäyttäytymisestä johtuen kirjaston aukioloaikoja on lyhennetty viikonloppujen ajaksi.

Kun Aunelan kirjastossa häiriöitä on ollut lähinnä alakouluikäisten lasten kanssa, Hirvensalossa ongelmia on ollut hieman vanhempien, noin 10 - 15-vuotiaiden lasten ja nuorten kanssa. Hirvensalon henkilökunta kertoi ongelmia olevan jonkin verran. Kirjastossa on esimerkiksi juoksenneltu, meluttu ja piirrelty seiniin. Lisäksi on ollut joitakin yksittäistapauksia, jolloin teinit ovat kirjaston omatoimiaikoina kiipeilleet hyllyjen päälle, ja uutena vuotena kirjastossa sisällä oltiin käytetty papatteja. Asiakkaat ovat myös kertoneet henkilökunnalle joistakin uhkaavista tilanteista, joita on tapahtunut omatoimiaikoina. Uhkaaviksi tilanteiksi on koettu tilanteet, joissa teinien metelöintiin on puututtu, minkä seurauksena teinit ovat piirittäneet asiakkaan ja alkaneet kuvata häntä älypuhelimella. Yksittäistapaukset ovat kuitenkin laskettavissa yhden käden sormilla, ja ne ovat tapahtuneet kahden vuoden aikana. Kirjastosta ei ole koskaan varastettu mitään. Kirjaston henkilökunta tekee aktiivisesti yhteistyötä nuorisotilan henkilökunnan kanssa ja tieto ongelmatilanteista välitetään myös kouluun. (Vuorela 2020).

Vartijakutsupainiketta kirjastossa on käytetty asiakkaan toimesta ainakin kerran, mutta henkilökunnalla ei ole koskaan ollut tarvetta painikkeelle. Henkilökunta kokee kirjaston olevan turvallinen työpaikka olla töissä. Kirjastossa on ollut eräessä vaiheessa vartija paikalla sulkuaikoina, mikä silloin rauhoitti tilannetta. Tällä hetkellä vartijaa ei ole, mutta henkilökunta ei myöskään koe tarvetta vartijapalvelulle. Hirvensalon kirjastossa asioi keskimäärin noin 200 – 300 ihmistä viikonloppuisin ja asiakaskuntaa on laidasta laitaan, mutta erityisesti kirjastossa asioi lapsiperheitä. Lainoja Hirvensalossa tehdään keskimäärin noin 15 000 kuukausittain.

Nykyiselle paikalleen Hirvensalon kirjasto muutti kesällä 2018. Kirjastolla oli edellisissäkin tiloissa käytössä omatoimiaika, mutta silloin ongelmia esiintyi vähemmän. Kirjaston ongelmia on asiakkaiden toimesta käsitelty esimerkiksi Facebook-ryhmissä, joissa ongelmien mittasuhteet ovat paisuneet. Kirjastolla ei kuitenkaan ole Facebook-profiilia, jolla osallistua sosiaalisessa mediassa käytävään keskusteluun ja korjata väärää tietoa. (Vuorela 2020).

#### 3.4. Nummen kirjasto

Nummen kirjasto on Turun vilkkain omatoimikirjasto, joka sijaitsee parin kilometrin päässä Turun kaupungin keskustasta Nummen kaupunginosassa. Se on ollut omatoimikirjasto vuoden 2016 alusta lähtien. Henkilökuntaa Nummen kirjastossa on paikalla joka arkipäivä, maanantaista keskiviikkoon klo 12–19 ja torstaista perjantaihin klo 10–16. Kirjasto on lisäksi auki omatoimisesti joka päivä klo 7–21. Kirjaston lisäksi samassa rakennuksessa sijaitsee publi ja kotihoidon tiloja. Kotihoito käyttää kirjaston kanssa samaa ulko-ovea, mutta pubilla on erillinen sisäänkäynti. Toisin kuin Aunelan ja Hirvensalon kirjastoissa, Nummen kirjaston välittömässä läheisyydessä ei ole koulua eikä nuorisotaloa. Asiakkaita kirjastossa on laidasta laitaan.

Kirjaston henkilökunta kertoi Nummen kirjaston laina- ja palautusmäärien olevan Turun lähikirjastoista suurimmat ja esimerkiksi syyskuun 2020 aikana siellä tehtiin yli 32 000 lainaa. Syyskuussa omatoimiaikana kirjastoa käytettiin 4607 kertaa ja henkilökunnan ollessa paikalla 4509 kertaa, yhteensä siis asiakaskäyntejä oli syyskuussa 9116. (Laaksonen 2020). Aineistoa kuljetetaan pääkirjaston ja Nummen kirjaston välillä joka päivä. Henkilökunta kokee kirjaston turvallisesti paikaksi olla töissä eikä ongelmia ole juurikaan ollut.

Henkilökunta mainitsi, että muutamia kertoja nuoret olivat syöneet ja roskanneet kirjastossa, mutta tämä oli kuitenkin loppunut eikä ongelmaa enää ole. Muutamat nuoret olivat lisäksi pelanneet kovaäänisesti tiedonhakukoneilla, ja se oli häirinnyt muita asiakkaita. Ongelma ratkaistiin soittamalla lopulta nuorten vanhemmille, eikä ongelmaa ole sen jälkeen ollut. Lisäksi kävi ilmi, että Nummen kirjaston wc-tiloista on löytynyt silloin tällöin huumeneuloja, mutta ne ovat lähes poikkeuksetta olleet roskakoreissa. Kirjastossa on myös tapahtunut muutamia varkauksia, muun muassa seinävalaisimet ja vaahtosammutin on varastettu. Toisin kuin muissa kohdekirjastoissa, omatoimiaikana kirjastoon sisään tultaessa näytetään kirjastokorttia kaksi kertaa, ensin ulko-ovella ja sitten sisällä



väliovella. Tästä huolimatta ongelmana on ollut se, että asiakkaat tulevat omatoimiaikoina sisälle tunnistautumatta ovilla. (Kalliosaari; Laaksonen 2020).

## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tavoitteet ja käytetyt työmenetelmät

Tämän työn tavoitteena on selvittää Turun kaupungin omatoimikirjastojen asiakkaiden turvallisuuskokemuksia käyttämällä menetelminä havainnointia, teemahaastatteluja sekä kyselylomakkeita. Lisäksi tutkimuksella saadaan selvitettyä tietoa mahdollisista kehittämiskohteista kirjastojen turvallisuuteen liittyen. Työn kohteena on kolme omatoimikirjastoa Turussa.

Tämä tutkimus on monimetodi-tutkimus, joka tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on hyödynnetty useita tiedonhankinnan menetelmiä (Metsämuuronen 2008, 60). Tutkimuksessa käytetyt työmenetelmät ovat havainnointi, puolistrukturoidut teemahaastattelut sekä kyselylomakkeet. Tässä työssä tutkitaan yhtä kohdetta, Turun omatoimikirjastoja, ja sitä pyritään tutkimaan mahdollisimman monipuolisesti, joten kyseessä on tapaustutkimus (Metsämuuronen 2008, 16-17).

Havainnoinnilla tarkoitetaan tutkijan tekemää objektiivista tutkimuksen kohteen tarkkailua, jonka aikana tutkija tekee muistiinpanoja tapahtumista. Tässä tutkimuksessa havainnointimenetelmäksi valittiin havainnointi ilman osallistumista, joka tarkoittaa sitä, että tutkija tutustuu tilanteisiin ulkopuolisena tarkkailijana puuttumatta tapahtumiin. (Metsämuuronen 2008, 42-43).

Haastattelumenetelmistä sopivimpana koettiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, sillä puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten esittämisjärjestystä tai muotoa ei ole tarkasti määritelty, toisin kuin strukturoidussa haastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Tämä mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen ja haastattelun pysymisen luontevana, kun kysymyksiä pystytään kysymään siinä järjestyksessä, mihin suuntaan haastattelu etenee, ja millaisia kokemuksia haastateltavalla on.

Standardoidut kyselylomakkeet laadittiin henkilökunnan kanssa pidettyjen keskustelujen perusteella. Hirvensalon kirjaston henkilökunta suositteli pitämään kyselyn enintään kaksisivuisena, niin että kyselyyn vastaaminen olisi asiakkaille mahdollisimman helppoa ja nopeaa. Kirjaston omaan asiakaskyselyyn ei yleensä olla vastattu kovin aktiivisesti ja henkilökunta arveli sen johtuvan kyselyn pituudesta. Kysely päätettiin tästä syystä koostaa pääosin monivalintakysymyksistä. Kyselylomakkeen kysymykset olivat kaikille

vastaajille samat ja samassa järjestyksessä. Kyselyssä oli yhteensä yhdeksän kysymystä, joista seitsemän oli varsinaisesti pääkysymyksiä, ja kaksi tarkentavia kysymyksiä.

#### 4.2 Aineiston kerääminen

Tätä työtä alettiin valmistella keväällä 2020. Silloin valittiin opinnäytetyön aihe ja aloitettiin teoriapohjan kerääminen. Alun perin tarkoitus oli aloittaa haastattelujen ja kyselyjen teko jo kevään tai kesän 2020 aikana. Koronaviruspandemiasta johtuen yleisten kirjastojen aukioloaikoihin tuli kuitenkin muutoksia maaliskuussa 2020, ja Turussa omatoimikirjastojen omatoimiajat otettiin pois käytöstä. Omatoimiajat otettiin uudelleen käyttöön syksyllä 2020, jolloin työ päästiin kunnolla aloittamaan. Pian tutkimuksen teon jälkeen omatoimiajat otettiin jälleen pois käytöstä.

Tutkimus aloitettiin tekemällä havainnointia kohdekirjastoissa kirjastojen omatoimiaikoina. Tarkoituksena oli havainnoida paikanpäällä asiakkaiden toimintaa omatoimiaikoina ilman ennako-oletuksia ja lisäksi saatiin arvioitua esimerkiksi keskimääräisiä kävijämääriä. Havainnointia tehtiin kohdekirjastoissa syyskuun 2020 aikana. Havainnoinnin jälkeen suoritettiin henkilökunnan kanssa pidetyt keskustelut, jonka jälkeen aloitettiin asiakkaiden haastattelut ja kyselylomakkeet vietiin kirjastoihin.

Kyselylomakkeet vietiin kohdekirjastoihin lokakuussa 2020. Paperisten lomakkeiden lisäksi kyselyyn oli mahdollista osallistua sähköisesti, lukemalla älypuhelimella kirjastoissa tarjolla olevan QR-koodin. Sähköinen kysely toteutettiin Google Forms -palvelussa. Sähköisenä olevan kyselyn kysymykset olivat täysin samat kuin paperisessa kyselyssä. Vastauksia kyselyyn haluttiin kerätä mahdollisimman laajasti kaiken ikäisiltä kirjaston käyttäjiltä, ja toiveena oli, että etenkin nuoret voisivat innostua täyttämään sähköistä kyselyä. Alun perin tarkoituksena oli pitää paperisia kyselylomakkeita tarjolla kaikissa kohdekirjastoissa kaksi viikkoa ja pitää lisäksi sähköistä kyselyä auki kaksi viikkoa. Kyselylomakkeita päätettiin kuitenkin pitää kirjastoissa vielä kolmas viikko verkkaisen vastaustahdin vuoksi. Taustatietoina kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajan ikä ja sukupuoli. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

Asiakkaiden haastattelut aloitettiin myös lokakuussa. Haastatteluihin valittiin eri-ikäisiä asiakkaita, jotka asioivat säännöllisesti kohdekirjastoissa. Haastatteluja pidettiin yhteensä viisitoista, viisi jokaista kirjastoa kohden. Haastattelut äänitettiin älypuhelimella ja litteroitiin myöhemmin tekstitiedostoiksi käyttäen valikoivaa litterointia, joka tarkoittaa

vain tutkimukselle olennaisten osien litterointia (Metsämuuronen 2008, 48). Kullekin haastateltavalle annettiin ennen haastattelua paperinen informointikirje, josta kävi ilmi seuraavat seikat: tutkimuksen tarkoitus, äänitteiden käsittelijän henkilöllisyys ja haastattelijan yhteystiedot. Haastattelut pyrittiin pitämään kussakin kirjastossa muista asiakkaista sivummalla pöydän ääressä.

Haastatteluissa oli kolme pääteemaa: turvallisuuskokemukset, muiden asiakkaiden huomioon ottaminen kirjastossa ja omatoimikirjastojen turvallisuuden parantaminen, jotka olivat myös kyselylomakkeissa esillä olevat teemat. Lopussa haastateltavilla oli mahdollisuus kommentoida vapaasti omatoimikirjastoja ja antaa palautetta kirjastolle. Haastatteluteemat valikoituivat toimeksiantajan toiveiden ja henkilökunnan haastattelujen perusteella.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Päätulokset

Kyselylomakkeisiin vastauksia tuli kaikkiaan 52 kappaletta, joista 19 Nummesta, 20 Aunelasta ja 13 Hirvensalosta. Vastaajista 42 kertoi, ettei ollut koskaan tuntenut oloaan turvattomaksi asioidessaan kirjastossa omatoimiaikana. Vastaajista 46 myös vastasi kokevansa omatoimikirjaston turvalliseksi paikaksi asioida omatoimiaikoina. Pääasiassa kohdekirjastot koettiin siis turvallisin ja sama kävi ilmi myös haastatteluissa. Viidestätoista haastateltavasta yksi oli kokenut olonsa turvattomaksi kirjastossa omatoimiaikana, mutta yhteensä kuusi haastatteluun osallistunutta kertoi kohdanneensa häiriökäyttäytymistä, levottomuuksia tai muita ongelmia kirjastossa omatoimiaikoina.

### 5.2 Havainnointi

Havainnointia tehtiin syyskuun 2020 aikana. Havainnoin aina sellaisessa paikassa kirjastoa, josta näin ulko-ovelle. Vietin kirjastoissa muutamia tunteja kerrallaan välillä kierellen. Kävin kaikissa kohdekirjastoissa havainnoimassa sekä arkipäivänä että viikonloppuna.

Nummen kirjastossa havaitsin suurimpana ongelman sen, että asiakkaat tulivat kirjastoon muiden tunnuksilla. Kun yksi asiakas avasi kirjaston oven omilla tunnuksillaan, samalla ovenavauksella kirjastoon saattoi tulla jopa puolenkymmentä ihmistä. Se, jonka tunnuksilla kirjastoon on tultu on kirjaston sääntöjen mukaan vastuussa kaikkien samalla ovenavauksella tulleiden asiakkaiden toiminnasta. Muuten kirjastossa oli rauhallista ja käytösääntöjä noudatettiin melko hyvin. Suurin osa asiakkaista palautti lainojaan tai haki varauksia, mutta myös tulostinta käytettiin paljon – jopa enemmän kuin muissa kohdekirjastoissa. Sulkemisaikaan kirjastossa kuulutettiin muutamia kertoja automaattinen ilmoitus kirjaston sulkeutumisesta, mutta asiakkaiden poistuminen kirjastosta oli melko verikkaista.

Nummen kirjastossa häiriköiviä ihmisryhmiä ei juurikaan näkynyt, ja lasten mahdollinen melu ei levinnyt lastenosastolta muualle kirjastoon. Kirjaston lastenosasto on erotettu muusta kirjastotilasta seinällä. Nummen kirjastossa oli useassa paikassa muistutuksia kirjaston käytösäännöistä. Pöytiin oli kiinnitetty muistutuksia tavaroiden viemisestä

paikoilleen ja lastenosastolla pöytiin oli kiinnitetty tarroja, joissa kerrottiin lastenlorun muodossa, miten kirjastossa kuuluu käyttäytyä. Lisäksi infotauluissa pyörivät muistutukset kirjaston käytösäännöistä sekä suomeksi että ruotsiksi. Nummen kirjaston asiakaspalvelutiskillä oli myös kirja, johon asiakkaat voivat kirjoittaa palautteita omatoimiaikoina, kun henkilökunnalle ei voi antaa palautetta suoraan. Muissa kohdekirjastoissa en tällaiseen törmännyt.

Aunelan kirjastossa ei ollut samanlaisia ongelmia ovelta kuin Nummen kirjastossa. Kirjastossa oli suurimman osan ajasta hyvin rauhallista, ja yleensä paikalla ei ollut minun lisäksi kuin yksi tai kaksi asiakasta kerrallaan. Paikalla asioi kuitenkin muutamaan otteeseen joukko noin ala-asteikäisiä lapsia, jotka muun muassa heittelivät käsihuuhdepulloja ja jahtasivat toisiaan ympäri kirjastoa. Kuten aiemmin mainitsin, henkilökunnan kanssa keskusteltaessa kävi ilmi, että henkilökunta oli ollut yhteydessä kouluun tällaisten ongelmien tiimoilta. Koulun kanssa oli järjestetty tutustumiskäyntejä kirjastoon ja kerrottu, miten kirjastossa kuuluu toimia. Huomasinkin joidenkin lasten muistuttavan toisilleen, mitä kirjastossa saa ja mitä ei saa tehdä, ja varmistelevan, että kaikki kaverit tulivat kirjastoon omilla kirjastokorteillaan. Viereisen nuorisotilan henkilökunta puuttui lasten käytökseen kirjastossa yhden kerran.

Hirvensalon kirjastossa oli myös suurimman osan ajasta melko rauhallista. Kirjasto vaikutti olevan erityisesti lapsiperheiden suosiossa. Lisäksi paikalla kävi monia asiakkaita ainoastaan hakemassa varauksiaan. Ollessani havainnoimassa kirjastossa eräänä perjantai-iltana paikalle tuli kuitenkin noin kahdeksan ihmisen nuorisojoukko, josta kenelläkään ei ilmeisesti ollut kirjastokorttia mukana. He eivät päässeet sisälle ja he alkoivat paukuttaa kirjaston ovia ja ikkunoita ja huudella sisällä oleville asiakkaille. Sisällä olevat asiakkaat eivät päästäneet heitä kirjastoon. Lopulta nuoret pääsivät sisälle toisen asiakkaan tullessa kirjastoon, ja he alkoivat säättää muita asiakkaita kovaäänisesti. Tilanne oli selvästi epämukava muille asiakkaille ja kuten myös Aunelassa, viereisen nuorisotilan henkilökunta puuttui joitakin kertoja nuorten käytökseen. Toisin kuin Aunelassa, jossa ongelmana oli juoksentelevat lapset, Hirvensalossa nuoret muun muassa roskasivat, kuuntelivat musiikkia ja kiroilivat kovaäänisesti.

### 5.3 Haastattelut

Asiakkaiden haastatteluissa käsiteltäviä pääteemoja oli kolme: turvallisuuden kokemus, muiden asiakkaiden huomiointi sekä turvallisuuden parantaminen. Pääteemat pysyivät kaikille haastateltaville samoina, vaikka kysymysten järjestystä ja muotoa vaihdeltiin. Haastattelujen keskimääräinen pituus oli pitkäkö, noin kuusi minuuttia, mikä selittyy haastattelijan kokemattomuudella ja sillä, että suurin osa haastateltavista ei ollut koskaan sen suuremmin pohtinut omatoimikirjastojen turvallisuutta. Suurimmilta osin kirjastot koettiin turvallisina, vaikkakin joitakin ongelmia oli. Avaan tässä haastattelun tuloksia teemoittain. Teemahaastattelun runko löytyy liitteestä kaksi.

#### **Turvallisuuden kokemus**

Ensimmäinen teema oli turvallisuuden kokemus. Turvallisuuden kokemuksista keskusteltaessa kysymyksiä olivat muun muassa ”Onko tämä kirjasto mielestäsi turvallinen paikka asioida omatoimiaikana?”; ”Millaiset asiat vaikuttavat kokemaasi turvallisuudentunteeseen kirjastossa?”; ”Mikä tekee tästä kirjastosta turvallisen?” ja ”Vaikuttaako kokemasi turvallisuudentunne siihen miten käytät kirjastoa?”.

Nummen kirjastossa kaikki haastateltavat vastasivat kokevansa kirjaston olevan turvallinen käyttää omatoimiaikoina. Haastateltavat kertoivat koetun turvallisuudentunteen kirjastossa vaikuttavan joko positiivisesti tai ei lainkaan heidän asiointiinsa kirjastossa. Nummen kirjastossa turvallisuudentunteeseen vaikuttaviksi tekijöiksi kerrottiin mm. yleinen siisteys, valoisuus, kameravalvonta, vartijakutsunapin helppo löytäminen, hätäpoistumisteiden hyvät merkinnät, melun vähyyys ja se, että muut kirjaston käyttäjät noudattavat käyttösääntöjä.

Aunelan kirjastossa turvallisuuteen vaikuttavina tekijöinä pidettiin tilojen valaistusta, siisteyttä, kameravalvontaa, tilavaa ja selkeää tilaa, hiljaisuutta sekä nuorisotilan läheisyyttä. Koettiin hyvänä, että nuorisotilan puolella on yleensä aina henkilökuntaa, vaikka itse kirjastossa ei olisi henkilökuntaa paikalla. Muutama haastateltava kertoi olleensa ennen omatoimikirjaston tuloa huolissaan siitä, että kirjastossa alkaisi olla levotonta tai siellä kävisi asiattomia. Huolet olivat kuitenkin osoittautuneet turhiksi ja he olivat positiivisesti yllättyneitä. Yksi haastateltava kertoi lisäksi lukeneensa lehdestä Liedon kirjastossa omatoimiaikoina ilmenneistä ongelmista, ja kertoi sen herättäneen huolta. Itse asioidessaan omatoimikirjastoissa haastateltava ei kuitenkaan ollut kokenut oloaan turvatomaksi ja kertoi tiedon kameravalvonnasta lisäävän turvallisuudentunnetta.

Hirvensalon haastatteluissa yksi haastateltava kertoi tunteneensa kerran olonsa turvattomaksi asioidessaan kirjastossa omatoimiaikana. Tällöin paikalla oli ollut kymmenkunta nuorta, jotka olivat melunneet ja kiroilleet kovaäänisesti. Haastateltava oli ollut paikalla pienten lasten kanssa ja vaikka tilanne ei ollutkaan varsinaisesti fyysisesti uhkaava, oli tilanne turvaton. Haastateltava ei kokenut koetun turvallisuudentunteen vaikuttavan kirjaston käyttöön ja piti kuitenkin kirjastoa turvallisena paikkana asioida omatoimiaikana. Muut haastateltavat eivät olleet kokeneet oloaan turvattomaksi Hirvensalon kirjastossa. Turvallisuudentunteeseen vaikuttaviksi tekijöiksi nimettiin Hirvensalossa valoisuus, hiljaisuus sekä vartijakutsupainike. Negatiivisesti turvallisuudentunteeseen vaikuttavina tekijöinä nähtiin muiden asiakkaiden häiritsevä käytös, melu ja mahdollinen ilkivalta.

### **Muiden asiakkaiden huomioni**

Haastattelun toinen teema koski muiden asiakkaiden huomiontia, ja siitä keskusteltaessa kysymyksiä olivat muun muassa ”Oletko nähnyt kirjastossa ilkivaltaa, järjestyshäiriöitä tai muita ongelmia?”; ”Onko kirjastossa mielestäsi levotonta omatoimiaikoina?”; ”Oletko koskaan kokenut oloasi turvattomaksi asioidessasi tässä kirjastossa omatoimiaikoina ja jos, niin mistä se on johtunut?” ja ”Onko kirjastossa ollut uhkaavia tilanteita?”.

Nummen kirjastossa kukaan haastateltavista ei ollut kokenut oloaan turvattomaksi kirjastossa omatoimiaikana, kuten ei myöskään Aunelassa. Kuten aiemmin mainitsin, yksi asiakas oli kokenut olonsa turvattomaksi asioidessaan Hirvensalon kirjastossa. Kuitenkin hänen lisäkseen yhteensä viisi muuta haastateltavaa kertoi törmänneensä kohdekirjastoissa järjestyshäiriöihin, levottomuuteen tai muihin ongelmiin. Eräs haastateltava kertoi asioineensa Hirvensalon kirjastossa omatoimiaikana ja tällöin paikalla oli ollut nuoria, jotka olivat käyttäytyneet meluisasti ja haastateltava oli joutunut puuttumaan nuorten käytökseen. Hän ei kuitenkaan kokenut tätä turvallisuuteen liittyvänä ongelmana, vaan lähinnä hieman ärsyttävänä asiana. Toinen Hirvensalossa haastateltu asiakas kertoi, että kerran nuoret olivat ajaneet potkulautoilla sisällä kirjastossa. Nummen kirjastossa kaksi haastateltavaa ja Hirvensalon kirjastossa yksi haastateltava ilmaisi huolta siitä, että tultaessa sisään kirjastoon omatoimiaikana, muut asiakkaat saattavat tulla sisään samalla ovenavauksella.

Lisäksi Aunelassa yksi haastateltavista mainitsi lasten kovaäänisen käyttäytymisen, mutta haastateltava ei kokenut asiaa varsinaisesti ongelmana, vaan ”lasten kuuluukin leikkiä”. Yhteensä neljä haastateltavaa myös kertoi, etteivät he käytä omatoimikirjastoa



iltaisin tai pimeään aikaan, vaikka kirjastossa ei mitään huolestuttavaa ole tapahtunutkaan. Lisäksi eräs haastateltava Nummen kirjastosta kertoi, ettei ole törmännyt Nummen kirjastossa ongelmiin, mutta on joitakin muita kirjastoja, joissa hän on kokenut olonsa turvattomaksi ja joiden käytön hän on siksi lopettanut. Pääosin kaikissa kohdekirjastoissa koettiin muiden asiakkaiden käyttäytymisen olevan asiallista ja sääntöjen mukaista.

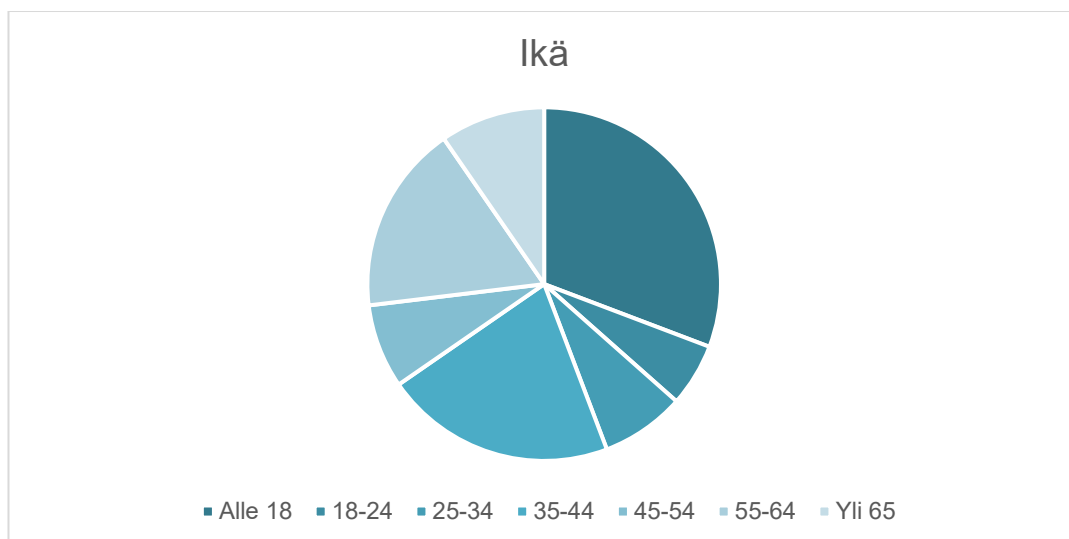
### **Turvallisuuden parantaminen**

Haastattelun kolmas teema oli turvallisuuden parantaminen, ja tässä teemassa keskusteltiin siitä, koettiinko tarpeellisenä parantaa kohdekirjastojen turvallisuutta ja jos niin millä tavoin. Lisäksi keskusteltiin omatoimikirjastojen turvallisuudesta yleisesti, ja siitä kuinka turvallisuutta niissä voitaisiin parantaa. Aunelan kirjastossa turvallisuuden parantamista ei koettu tarpeellisenä, sillä kirjaston koettiin olevan niin turvallinen ettei huolia juurikaan ole. Yhdeltä haastateltavalta tuli kuitenkin kommentti, että kirjaston kameravalvonnasta olisi tärkeä muistaa informoida hyvin. Hirvensalossa toivottiin asiakkaille selkeämpää ohjeistusta uhkaavien tilanteiden varalle ja Nummessa ulko-oveen lappua informoimaan käyttäjiä siitä, että jokaisen tulee tunnistautua omilla tunnuksillaan tullessaan kirjastoon. Lisäksi Nummen kirjastossa ehdotettiin vaihtoehtoisten uloskäyntien laajempaa merkitsemistä sekä parempaa informointia vartijakutsupainikkeesta, sillä siihen ei oikein kiinnitä huomiota. Yksi haastateltava ilmaisi myös huolta Nummen kirjaston sisäoven hitaasta avautumisesta, jos kirjastossa alkaisi esimerkiksi tulipalo tai tulisi vastaan muu hätätilanne ja kirjastosta tulisi poistua nopeasti voisi ovi olla ongelma.

### **5.4 Kyselylomakkeet**

Kyselylomakkeet vietiin kohdekirjastoihin lokakuussa 2020 ja niiden oli tarkoitus olla tarjolla kohdekirjastoissa kaksi viikkoa. Paperisten kyselylomakkeiden lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata sähköisesti. Sähköiseen kyselylomakkeeseen vevä QR-koodi tulostettiin ja laitettiin näkyvälle paikalle paperisten kyselylomakkeiden viereen. Kyselylomakkeisiin oli kahden viikon aikana tullut noin kymmenen vastausta jokaisesta kirjastosta, joten verkkaisesta vastaustahdistista johtuen kyselyä päätettiin pitää auki vielä kolmas viikko. Kyselylomakkeita käytiin keräämässä kirjastosta viikoittain ja lomakkeita tuotiin lisää tai tulostettiin tarjolle kirjaston puolesta sitä mukaa kun niitä täytettiin.

Kolmen viikon aikana kyselyyn vastasi yhteensä 52 asiakasta. Vastauksia tuli eniten Aunelan kirjastosta, yhteensä 20 kappaletta. Hirvensalon kirjastosta vastauksia tuli 13 kappaletta ja Nummen kirjastosta 19. Kaikki vastaukset kyselyyn tulivat paperisilla lomakkeilla, sähköiseen kyselyyn ei vastattu. Sukupuolittain tulokset jakaantuivat niin, että naisia vastaajista oli suuri enemmistö. Vastaajista naisia kertoi olevansa 37 ja miehiä 15. Naiset myös vastasivat miehiä huomattavasti useammin lomakkeen avoimiin kysymyksiin. Vastaajien sukupuolissa ja iässä ei ollut kovinkaan paljon vaihteluita kohdekirjastojen välillä, joskin Aunelan kirjastossa lähes puolet kyselyyn vastanneista oli alle 18-vuotiaita. Kysely tavoitti kuitenkin ihmisiä monipuolisesti eri ikäryhmistä. Ikäryhmittäin vastaukset jakoutuivat kuvion 1 mukaan seuraavanlaisesti:



Kuvio 1: Ikäjakauma

Kyselyn ensimmäisen kysymyksen ollessa ”Kirjasto, jossa täytät tätä kyselyä?”, oli lomakkeen toinen kysymys ensimmäinen varsinaisesti aihetta koskeva kysymys: ”Onko tämä kirjasto mielestäsi turvallinen paikka asioida omatoimiaikana?”. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Suurin osa vastaajista (46) vastasi ”kyllä”, neljä ”en osaa sanoa” ja kaksi ”ei”. Kyselylomakkeen kolmas kysymys kartoitti tunnettua turvattomuuden tunnetta kirjastossa omatoimiaikoina. Vastaajista suurin osa (42) ei ollut kokenut oloaan turvattomaksi asioidessaan kirjastossa sen omatoimiaikoina. Neljä vastaajaa kuitenkin vastasi tunteneensa olonsa turvattomaksi, ja kuusi valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Turvattomuuden tunnetta olivat kokeneet sekä miehet että naiset.

Kuten myös kuvio 2 näkee, suurin osa kyselyyn vastanneista ei ollut kokenut oloaan turvattomaksi kirjaston omatoimiaikana.



Kuvio 2: Turvattomuuden tunne

Kyselyn neljäs kysymys oli tarkoitettu vastattaviksi niille, jotka vastasivat kysymyksessä kolme tunteneensa olonsa turvattomaksi kirjastossa. Kysymys oli monivalintakysymys, jolla pyrittiin selvittämään, mistä turvattomuuden tunne oli johtunut. Kysymykseen vastasi kuitenkin vastaajista yhteensä 16. Jotkut vastaajista valitsivat turvattomuuden tunteen syyksi useamman kuin yhden vaihtoehdon. Kysymyksessä oli monivalintavaihtoehtojen lisäksi tilaa kirjoittaa, mikäli syy turvattomuuden tunteeseen oli jokin muu kuin vaihtoehtoisissa listattu. Tähän avoimeen kohtaan tuli muun muassa seuraavia vastauksia: *”Ei tullut itselle turvaton olo mutta varmaan pienille lapsille voi tulla kun isot kiroilevat kovaäänisesti.”* (Nainen, 35-44, Hirvensalo), *”Jotkut käyttäytyvät häiritsevästi ja huutaa paljon, on kyllä vaikeaa keskittyä.”* (Nainen, alle 18, Aunela), *”Yksi päivä yhdet lapset ja nuoret riehuivat täällä ja heitteli käsidesiä!”* (Nainen, alle 18, Aunela), *”Lapset ja nuoret häiriköivät monesti. Roskaavat ja kiroilevat. Ei ole kiva silloin olla kirjastossa oman pienen lapsen kanssa. Muuten tämä itsepalvelukirjasto on loistava ja toivon ettei lopu!”* (Nainen, 18-24, Aunela).

Kuten kuvio 2 näkee, turvattomuuden tunne oli johtunut suurimmilta osin muiden häiritsevistä käyttäytymisistä (9) ja yleisestä levottomuudesta (4). Tarkemmin ajatellen

nämä kaksi vaihtoehtoa oltaisiin voitu muotoilla paremmin kyselylomakkeessa, ja on mahdollista että vastaajat tulkitsivat tämän kohdan eri tavoin kuin kyselylomakkeen laatija. Kaikkiin tämän kysymyksen vaihtoehtoihin tuli kuitenkin vastauksia.



Kuvio 3: Turvattomuuden tunteen syyt

Viidennen kysymyksen ”Onko koettu turvallisuudentunne vaikuttanut siihen, miten käytät kirjastoa?” vastaukset jakoutuivat kuvion 4 mukaisesti. Hieman yli puolet vastasi ettei koettu turvallisuudentunne ole vaikuttanut kirjastonkäyttöön, mutta ”kyllä” vastauksia tuli lähes saman verran. Kaksi kyselyyn osallistunutta ei vastannut tähän kysymykseen.



Kuvio 4: Turvallisuudentunteen vaikutus kirjaston käyttöön

Kuudes kysymys oli edellistä kysymystä tarkentava avoin kysymys: ”Jos vastasit kyllä, millä tavoin?”. Tähän kysymykseen vastasi vastaajista 17, joista yhtä vastaajaa lukuunottamatta kaikki kertoivat turvallisuudentunteen vaikuttaneen positiivisesti kirjaston käyttöön. Kysymykseen tuli seuraavanlaisia vastauksia. ”*En ole kohdannut koskaan häiriköintiä tässä kirjastossa, siisti ja rauhallinen kirjasto asioida.*” (Nainen, yli 65, Aunela); ”*Käyn kirjastossa lasteni kanssa. He viihtyvät täällä hyvin ja heillä täällä on turvallista, koska äiti on mukana. Täällä käy paljon lapsiperheitä.*” (Nainen, 35-44, Hirvensalo); ”*Olen kokenut kirjastossa asiointin mukavaksi ja turvalliseksi omatoimiaikana, joten käyn siellä silloin mielelläni.*” (Nainen, 25-34, Nummi); ”*Viihtyisä paikka. Viikonloppuisin lapsenlapsetkin viihtyvät.*” (Nainen, yli 65, Nummi). Vastaukset ovat linjassa haastattelujen tuloksien kanssa. Koettu turvallisuudentunne oli siis tähän kysymykseen vastanneista vaikuttanut vain yhden vastaajan kirjaston käyttöön negatiivisesti ja vastaaja kommentoi sitä seuraavanlaisesti: ”*En tule yksin kirjastoon. Vähintäänkin toinen odottaa autossa ulkona.*” (Nainen, 45-54, Nummi).

Kyselylomakkeen seitsemäs kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin: ”Miten omatoimikirjastojen turvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?” Tähän kysymykseen vastauksia tuli kolmekymmentä kappaletta. Eniten ehdotettiin valvontakameroiden määrän lisäämistä, siitä tuli ehdotuksia yhteensä neljältä vastaajalta, jokaisesta kohdekirjastosta. Kameroiden aktiivisempaa tarkkailua ja selkeää ilmoitusta kameravalvonnasta ehdotettiin myös.

Aunelan kirjastosta eräs vastaaja jätti kommentin: ”*Valvonnalla, kameroilla, vartijalla mahdollisesti? Ikävää, kun näin kiva asia keksitty ja nuoret tai tässä tapauksessa koululaisLAPSET ei osaa käyttäytyä. Tosi hurjaa välillä toi meno. Musiikkia kuunnellaan täysisiä, huutaa ekaluokkalaiset ja tahallaan roskaa. En tiedä mikä ikäraja kirjastoonki täytyis asentaa jos ei osaa käyttäytyä.*” Lisävalvontaa ehdotti tämän vastaajan lisäksi kaksi muuta vastaajaa Aunelasta. Lisäksi Aunelassa ehdotettiin vartijan säännöllistä näyttäytymistä; hälytysnappia, josta saisi suoraan puheyhteyden vartijaan sekä kuukauden porttikieltoa heti ensimmäisestä häiriökäyttäytymiskerrasta. Muutama vastaaja oli kuitenkin myös vastannut, että turvallisuus on jo riittävän hyvä ja kirjastossa on todella rauhallista.

Hirvensalon kirjastosta eräs vastaaja kertoi aikuisten käyttäjien joutuvan puuttumaan vieraiden lasten huonoon käytökseen ja toivoi kylttiä, jolla muistutettaisiin hyvistä käytöstavoista kirjastossa. Muut Hirvensalossa tähän kysymykseen vastanneet olivat vastanneet vain kommentoidakseen, etteivät he koe tarvetta turvallisuuden parantamiselle. Kysymykseen tulikin muun muassa seuraavanlaisia vastauksia: ”*Mielestäni kaikki ok,*

*vartijanappi yms*” (Nainen, 35-44) ja *”Mielestäni ei mitenkään! Täällä on turvallista ja ihanan rauhallista lukea”* (Nainen, alle 18).

Nummen kirjastosta turvallisuuden parantamiseen vastattiin muun muassa ehdottamalla selkeämpää informointia kamera- tai videovalvonnasta esimerkiksi kiinnittämällä seinään ilmoituksia asiasta. Lisäksi toivottiin parempaa valaistusta kirjaston piha-alueelle. Eräs vastaaja jätti seuraavanlaisen kommentin: *”Säännöllisellä vartijan näyttäytymisellä. En ole varma pystyttäisiinkö asiaan puuttumaan tehokkaasti, jos ongelmia olisi.”* (Mies, 35-44). Myös Nummessa muutamat vastaajat olivat vastanneet kommentoidakseen nykytilanteen olevan jo riittävän turvallinen. Kaikkiaan vastaajat kokivat kyselyjen perusteella kohdekirjastot pääosin turvallisiksi ja vaikka joitakin ongelmia olisi ollut, niiden ei aina koettu vaikuttavan koettuun turvallisuudentunteeseen.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Turun kaupungin omatoimikirjastojen asiakkaiden turvallisuuskokemuksia monipuolisesti ja tavoitteeseen päästiin haastattelemalla kohdekirjastojen asiakkaita, käyttämällä kyselylomakkeita sekä tekemällä havainnointia kohdekirjastoissa. Tutkimus toteutettiin syksyllä 2020 ja työ kirjoitettiin loppuun keväällä 2021. Teemahaastattelussa oli kolme pääteemaa: turvallisuuskokemukset, muiden asiakkaiden huomioon ottaminen kirjastossa ja omatoimikirjastojen turvallisuuden parantaminen ja samoja teemoja käsiteltiin myös kyselylomakkeissa.

Työssä haastavana koettiin koronapandemian aiheuttamat rajoitukset sekä aikataulut. Vuosi 2020 oli monella tavalla poikkeuksellinen vuosi, ja se oli otettava tätä tutkimusta tehtäessä ja tuloksia luettaessa huomioon. Suomen yleisten kirjastojen tilastojen mukaan vuonna 2020 Turun omatoimikirjastojen aukiolotuntien määrä oli 15 386 tuntia, kun vuonna 2019 se oli 26 362 tuntia. Kirjastojen kävijä- ja lainamäärät myös putosivat ja näin ollen kohdekirjastoissa saattoi olla rauhallisempaa ja vähemmän ongelmia kuin keskimäärin. Fyysisiä käyntejä Turun kirjastoissa oli vuonna 2020 1 326 928 kappaletta kun vielä vuonna 2019 määrä oli 2 115 130. (Kirjastot.fi).

Tämän tutkimuksen otos oli myös suhteellisen pieni, ja koska kyseessä on tapaustutkimus, ei tuloksia voida yleistää. Ongelmaksi kyselylomakkeiden kanssa muodostui se, että etenkin Aunelan kirjastossa kyselylomakkeita käytettiin muuhun tarkoitukseen kuin kyselyyn vastaamiseen, esimerkiksi piirustuspaperina ja paperilennokeina. Käydessäni läpi kyselyn vastauksia, jouduin karsimaan pois parikymmentä lomaketta, joihin ei oltu vastattu vaan niihin oltiin piirelty ja ne oli laitettu vastauslomakkeille tarkoitettuun laatikkoon. Lisäksi on mahdollista, että vastaajat ovat ymmärtäneet haastateltaessa tai kyselylomakkeissa kysymykset eri tavoin.

Turvallisuuskokemukset kohdekirjastoista olivat suurimmilta osin positiivisia ja kirjastot koettiin turvallisina paikkoina asioida omatoimiaikoina. Turvallisuudenkokemukseen positiivisesti vaikuttavina tekijöinä koettiin muun muassa valoisuus, tilojen yleinen siisteys, melun vähyys, vartijakutsupainike ja kameravalvonta sekä se, että muut käyttäjät noudattivat käyttösääntöjä. Negatiivisesti turvallisuudentunteeseen koettiin vaikuttavan ilki-vallan, melun ja yleisesti muiden asiakkaiden häiritsevän käytöksen. Koetun turvallisuudentunteen ei aina koettu vaikuttavan kirjastossa asiointiin, ja mikäli se vaikutti niin vaikutus oli suurimmilta osin positiivinen.

Asiakkaat kokivat omatoimikirjastojen turvallisuuteen vaikuttavana ongelmana omatoimikirjastoihin ilman tunnistautumista tulevat asiakkaat. Lisäksi nuorten ja lasten häiriökäyttö nousi esille sekä kyselylomakkeiden vastauksissa että haastatteluissa, mutta sitä ei aina koettu varsinaisesti turvattomuuden tunnetta aiheuttavana tekijänä.

Turvallisuuden parantamiseksi toivottiin esimerkiksi nappia, josta pääsisi suoraan vartijan kanssa puheyhteyteen nykyisen kutsupainikkeen sijaan. Ehkä olisi mahdollista laittaa vartijakutsupainikkeen lisäksi esille puhelinnumero, johon asiakas voi soittaa ongelmatilanteessa ja ongelmasta voitaisiin silloin heti kertoa. Toive tuli Aunelan kirjastosta. Tarvittaessa ratkaisuna voisi toimia myös suurempi vartijapalvelun hyödyntäminen, esimerkiksi vartija, joka kävisi kirjastossa silloin tällöin tarkistamassa tilan. Lisäksi Nummen kirjastossa asiakkaat ehdottivat parempaa valaistusta piha-alueelle, parempaa informointia kameravalvonnasta ja ulko-oveen lappua, jossa muistutettaisiin kaikkia kirjautumaan sisään kirjaston omatoimiaikana omilla tunnuksillaan.

Hirvensalossa turvallisuuden parantamiseksi ehdotettiin kirjallisia ohjeita häiriötilanteiden varalle sekä kylttiä muistutuksena hyvistä käytöstavoista kirjastossa. Kylttejä kirjaston säännöistä ja hyvistä käytöstavoista voitaisiin kiinnittää niihin paikkoihin kirjastossa, jossa nuoret usein viettävät aikaa, esimerkiksi pöytäryhmien luokse. Omatoimikirjastojen turvallisuus, viihtyvyys ja toimivuus paranisivat, kun kaikki pitäisivät kiinni yhteisistä pelisäännöistä.

Tätä opinnäytetyötä voidaan hyödyntää apuna pohdittaessa uusien omatoimikirjastojen perustamista, sillä työstä saa vinkkejä esimerkiksi siihen, millaisten asioiden asiakkaat kokevat vaikuttavan turvallisuudentunteeseen kirjastossa. Lisäksi työstä saadaan tietoa siitä, millaisia ongelmia omatoimikirjastoissa voi esiintyä. Tehtäessä jatkotutkimuksia aiheesta voitaisiin kenties tehdä tutkimusta pidemmällä aikavälillä ja ottaa kohteeksi esimerkiksi juuri avautunut omatoimikirjasto, jossa ongelmia ei ole vielä ollut ja seurata ilmaantuuko sellaisia. Lisäksi voitaisiin perehtyä tarkemmin siihen, mistä syystä erityisesti nuoret aiheuttavat ongelmia omatoimikirjastoissa ja esimerkiksi haastatella omatoimikirjastojen nuoria asiakkaita.



## LÄHTEET

- Aaltonen, J. 2019. Kirjastojen alaikärajat: ryhmää ei voi rangaista. Viitattu 12.2.2021. <https://syrijinta.fi/-/kirjastojen-alaikarajat-ryhmaa-ei-voi-rangaista>
- Cambridge dictionary. Viitattu 13.8.2020 <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/safety>
- Elenius, L 2015. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 9.1.2015. Viitattu 3.8.2020. <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-ilman-henkilokuntaa>
- Elenius, L. 2017. Turvallisesti kirjastossa. Kirjastolehti 5/2017. 24 – 27. Viitattu 13.10.2020
- Eskola, S. 2008. Turvallisuus käsitteenä. Maanpuolustuskorkeakoulu, Strategian laitos. Julkaisusarja 3, Strategian asiantieto. No 10 2008. Viitattu 26.10.2020. [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3\\_10.pdf](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/74107/StratL3_10.pdf)
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu : Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudemus Helsinki University Press. 47-48.
- Holmgaard Larsen, J. 2013 Open libraries in Denmark. Verkkoartikkeli. Scandinavian Library Quarterly 46 (3). Viitattu 13.10.2020. Saatavana <http://slq.nu/indexfd9c.html?article=volume-46-no-3-2013-5>
- Johannsen, C. G: 2012. Staffless libraries – recent Danish public library experiences. New Library World 113 (7-8), 333-342. Verkkoartikkeli. Saatavana Emerald-tietokannasta. Viitattu 20.10.2020. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-emerald-com.ezproxy.turkuamk.fi/insight/content/doi/10.1108/03074801211244959/full/pdf?title=staffless-libraries-recent-danish-public-library-experiences>
- Joutsen, T. 2017. Nuorisoporukan häiriköinnistä tullut ongelma kirjastossa – jopa 12-vuotiaat haistattelevat ja solvaavat. Nurmijärven Uutiset 25.1.2017. Viitattu 3.1.2021. <https://www.nurmijarvenuutiset.fi/paikalliset/1763704>.
- Jyväskylän kaupunki. Omatoimikirjastot. Jyväskylän omatoimikirjastot. Viitattu 10.4.2021. <https://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/kirjastot/omatoimikirjastot>
- Kallio, L. Kaksi kuukautta toiminnassa ollut omatoimikirjasto saanut paljon kiitosta paimiolaisilta. Turun seutusanomat 19.11.2020. Viitattu 12.2.2021. <https://turunseutusanomat.fi/2020/11/kaksi-kuukautta-toiminnassa-ollut-omatoimikirjasto-saanut-paljon-kiitosta-paimiolaisilta/>
- Kalliokoski, T. 2016. Turvallisuuden kokemus, itseisarvoinen hyvä? Viitattu 12.2.2021. <https://blogs.helsinki.fi/socialaethics/2016/03/30/turvallisuuden-kokemus-itseisarvoinen-hyva/>
- Karppi, T. 2019. Kouvola kaavailee kieltävänsä kirjastojen käytön nuorilta iltaisin – nuorilta tiukka ei. Yle uutiset 16.1.2019. Viitattu 12.2.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-10600069>
- Kilpeläinen, I. 2014. Asiakkaan turvallisuuskokemus majoitusliikkeessä - Case Hotel Rantasipi Pohjanhovi. Opinnäytetyö. Viitattu 24.3.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77593/AMK\\_opinnayte\\_kilpelainen.pdf](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77593/AMK_opinnayte_kilpelainen.pdf)
- Laurikko, J. 2016. Nummen kirjasto on Turun kuudes itsepalvelukirjasto. Turun Sanomat 21.1.2016. Viitattu 9.3.2021. <https://www.ts.fi/uutiset/paikalliset/842642/Nummen+kirjasto+on+Turun+kuudes+itsepalvelukirjasto>

Lumme, M. 2019. Tulitikkuleikkejä, meluamista ja roskaamista – Pointin kirjaston omatoimiaika poistettiin viikonloppuilloista. Vantaan Sanomat 27.10.2019. Viitattu 9.3.2021. <https://www.vantaasanomat.fi/paikalliset/1234368>

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uud. p. Helsinki: International Methelp. 42-43, 47, 60.

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Aluehallintovirasto. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 4/2015. Viitattu 14.8.2020. <https://docplayer.fi/19422587-Selvitys-suomen-yleisten-kirjastojen-omatoimipalvelujen-toteutumisesta-2015.html> .

Mustikkamäki, M. 2019. Omatoimikirjastot 2019: Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. Aluehallintovirasto. Aluehallintovirastojen julkaisuja 80/2019. Vaasa. Viitattu 16.12.2020. [http://www.avi.fi/documents/10191/15743513/Julkaisu-80\\_LSSAVI\\_.pdf/aaf1367b-922b-4328-af46-4ec01d719a43](http://www.avi.fi/documents/10191/15743513/Julkaisu-80_LSSAVI_.pdf/aaf1367b-922b-4328-af46-4ec01d719a43)

Nelskylä, L. 2019. Jo sadat suomalaiset kirjastot ovat auki ilman henkilökuntaa: ”Tällainen toiminta ei ole edes kovin kallista”. Yle.fi. Viitattu 3.9.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-10727616>

Nuorten palvelu ry. Nuoret kirjastossa – Työntekijän opas. 2. painos. 2016. Viitattu 15.4.2021. [https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas\\_esite\\_b5\\_2.painos\\_201](https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas_esite_b5_2.painos_201)

Peltonen, J. Yhteisturvallisuus. Viitattu 9.3.2021 <http://yhteisturvallisuus.net/sanasto.html>

Saraste, M. Oulun kaupunginkirjasto. Turvallisuus omatoimikirjastoissa. AVI:n Turvassa kirjastossa – koulutustilaisuus. 20.11.2014. Viitattu 12.10.2020.. <https://docplayer.fi/57906613-Turvallisuus-omatoimikirjastoissa-avi-n-turvassa-kirjastossa-koulutustilaisuus-maija-saraste-oulu-kaupunginkirjasto.html> .

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 4.3.2021. <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=375&years=2019%2C2020&stats=1%2C33%2C100%2C104%2C108%2C110%2C183#results>

Turun kaupunginkirjasto. Viitattu 3.9.2020. <https://www.turku.fi/turun-kaupunginkirjasto/aukioloajat-ja-yhteystiedot/kirjastot> .

Vaski-kirjastojen käytösäännöt. Viitattu 29.10.2020. [https://vaski.finna.fi/themes/custom/files/Kaytosaannot\\_uusi.pdf](https://vaski.finna.fi/themes/custom/files/Kaytosaannot_uusi.pdf)

Vaski-kirjastojen verkkosivut. Viitattu 14.4.2021. <https://vaski.finna.fi/>

## **Kysely omatoimikirjastojen turvallisuudesta**

Teen opinnäytetyötä omatoimikirjastojen turvallisuudesta. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, millaisena omatoimikirjastojen asiakkaat kokevat kirjastojen turvallisuuden omatoimiaikana. Tässä tutkimuksessa ovat mukana Aunelan, Hirvensalon ja Nummen kirjastot. Vastaukset ovat anonyymejä. Paljon kiitoksia osallistumisesta!

### **Kirjasto, jossa täytät tätä kyselyä?**

Nummen kirjasto

Aunelan kirjasto

Hirvensalon kirjasto

### **Onko tämä kirjasto mielestäsi turvallinen paikka asioida omatoimiaikana?**

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

### **Oletko koskaan tuntenut oloasi turvattomaksi asioidessasi tässä kirjastossa omatoimiaikana?**

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

### **Mistä turvattomuuden tunne on johtunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.**

Joku asioi kirjastossa päihtyneenä tai sekavassa tilassa

Joku / jotkut käyttäytyivät häiritsevästi

Joku teki ilkivaltaa kirjastossa

Joku ahdisteli minua kirjastossa

Kirjastossa oli yleisesti ottaen levotonta

Muu syy:

---

---

---

**Onko koettu turvallisuuden tunne vaikuttanut siihen, miten käytät kirjastoa?**

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

**Jos vastasit kyllä, millä tavoin?**

---

---

**Miten omatoimikirjastojen turvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?**

---

---

## Taustatiedot

### Sukupuoli

Mies

Nainen

Muu

### Ikä

Alle 18

18- 24

25- 34

35 - 44

45 - 54

55 - 64

Yli 65

## Teemahaastattelun runko

### **Turvallisuuden kokemus**

- Onko kirjasto mielestäsi turvallinen paikka asioida omatoimiaikoina?
- Mikä tekee kirjastosta tästä kirjastosta turvallisen? Millaiset asiat vaikuttavat kokemaasi turvallisuudentunteeseen?
- Koetun turvallisuuden vaikutus kirjaston käyttöön

### **Muiden käyttäjien huomioiminen**

- Oletko koskaan tuntenut oloasi turvattomaksi tässä kirjastossa? Mistä se on johdunut?
- Muiden asiakkaiden käytös omatoimiaikana
- Levottomuus, ilkivalta, uhkaavat tilanteet, järjestyshäiriöt

### **Turvallisuuden lisääminen**

- Miten tämän kirjaston turvallisuutta voitaisiin parantaa? Onko sille mielestäsi tarvetta?
- Entä omatoimikirjastojen turvallisuutta yleensä?
- Kehittämisehdotuksia

### **Vapaa sana**