

Nuoret ja omatoimikirjastot

opas kohtaamiseen

Nuoret ja omatoimikirjastot -hanke 2019 -2020



Marjut Perälä

Sisällys

Esipuhe.....	2
Omatoimikirjastot.....	3
Kuopion alueen omatoimikirjastot.....	4
 Nuoret kirjastossa.....	6
Osallisuuden merkitys.....	7
Haasteelliset tilanteet.....	8
Pelisääntöjä turvaamaan mukava ja viihtyisä asiointi.....	11
Tapaus Puijonlaakso: pelisääntöpaja ja peli-ilta.....	12
 Vinkkitori.....	16
Nuorten tavoittaminen: yhteistyöverkostoja ja viestintäkanavia....	16
Hyödyllisiä verkkosivuja.....	17
 Lähteet.....	18



Aluehallintovirasto
Regionförvaltningsverket

Opas tehty Canvalla (canva.com).

Esipuhe

Edessäsi oleva opas syntyi aluehallintoviraston rahoittaman Nuoret ja omatoimikirjastot -hankkeen pohjalta. Hankkeen tavoitteena oli etsiä hyviä käytänteitä, jotta nuoret voisivat käyttää omatoimikirjastoja kirjastonkäyttösääntöjen mukaisesti, ilman heille suunnattuja rajoituksia, kuten ikäraajat. Yhdenvertaisuusvaltuutettu otti vuonna 2019 kantaa omatoimikirjastoihin asetettuihin ikärajoin ja aihe on saanut huomattavaa mediajulkisuutta kirjastoalalla.

Tavoitteen edistämiseksi nuorille järjestettiin yhteistyössä Nuorten Palvelu ry:n kanssa pelisääntöpaja, jossa nuoret saivat miettiä, millaisilla säännöillä kirjastossa olisi viihtyisää, turvallista ja mukavaa asioida. Lisäksi henkilökunnalle järjestetään syksyllä 2020 koulutusta nuorten kohtaamisesta omatoimikirjastojen näkökulmasta. Tämän oppaan tarkoituksena on myös valottaa omatoimikirjastoihin ja nuoriin liittyvää keskustelua.

Oppaassa esitellään omatoimikirjastotoimintaa Suomessa, nuorten kirjastonkäyttöä sekä haasteellisia tilanteita ja miten näihin on reagoitu. Lisäksi käsitellään erilaisia yhteistyötahoja, joista saattaisi olla apua niin nuorten tavoittamisessa kuin ongelmatilanteiden ratkomisessa. Lopusta löytyy vinkkitori, johon on koottu erilaisia verkkosivuja ja -alustoja, joita voi hyödyntää osallistamisen tukena. Opas on työstetty suurelta osin muiden kirjallisten lähteiden pohjalta, mutta siinä esitellään myös hankkeessa toteutettuja toimintatapoja.

Kuopiossa 23. huhtikuuta 2020.



Kirjoittajan oivallinen etätyöapuri Maukka-kissa.

Omatoimikirjastot

Omatoimikirjastot ja omatoimiset aukioloajat ovat lisääntyneet huomattavasti kuluneiden vuosien aikana. Omatoimikirjastotoiminnan edelläkävijänä pidetään usein Tanskaa, jossa vuonna 2019 noin puolet kirjastoista toimi myös omatoimisinä. Kööpenhaminan lähellä sijaitsevan Alleroedin kirjastossa on kirjasto ollut auki jopa öisin. Kokemusten perusteella laina- ja kävijämäärät ovat yleisesti kasvaneet sekä kirjastonkäyttäjiksi on tullut myös sellaisia, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet kirjastoa. Häiriöitä ja vandalismia on esiintynyt vähän. Kokeilut, joissa kirjasto oli täysin itsepalvelukäytössä, eivät olleet kovin onnistuneita, vaan parhaiten toimivat kirjastot, joissa on myös henkilökunnan palveluaikoja. (Deutsche Welle 2019.)

Suomessa ensimmäinen omatoimikirjasto aloitti toimintansa Hämeenlinnassa Jukolan kirjastossa vuonna 2012. (Ollikainen 2015). Aluehallintoviraston vuonna 2019 keräämään omatoimikirjastoihin liittyvään kyselyyn vastasi 238 kirjastotoimea Manner-Suomen alueelta. Omatoimisia palvelupisteitä oli kyselyyn vastanneissa kunnissa 233 kappaletta, ja jopa 160 uuden omatoimisen palvelupisteen rakentaminen on lähivuosina suunnitteilla. Tärkeimpinä tavoitteina omatoimikirjastopalveluilla ovat olleet palvelun parantaminen ja saavutettavuus, aukioloaikojen lisääminen sekä tilojen käyttöasteen lisääminen. (Mustikkamäki 2019.)

Edellä mainitussa kyselyssä 72 prosenttia vastanneista mahdollistaa omatoimipalvelun käytön kaikille. Ikärajoja oli kyselyn aukioloaikana toimeenpannut useampi kymmenen vastaaja ja osa vastaajista vaati huoltajan tai takaajan suostumuksen omatoimikirjaston käyttösopimuksen tekemiseen. Hieman yli kolmasosa tekee erillisen käyttösopimuksen tilojen käytöstä asiakkaan kanssa ja kahdella kolmasosalla on omatoimipalvelulle erilliset sääntönsä. Kirjastoissa, joissa erillistä sopimusta ei tehdä, ilmoitettiin useimmiten syyksi asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu, luottamus, parempi saavutettavuus ja kirjaston yleiset käyttösäännöt, joihin omatoimipalvelun käyttö nähtiin sisältyvän. Suurin osa kirjastoista rajoittaa kulkua kirjastoon kirjastokortin ja siihen liitetyn tunnusluvun avulla. Myös kameravalvontaa hyödynsi suurin osa kirjastoista, sillä sen avulla häiritsevään käyttäytymiseen tai ilkivaltaan pystyi puuttumaan jälkikäteen. Omatoimikirjastoista noin neljännestä vartioi vartiointiliike. (Mustikkamäki 2019.)

Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimiston ylitarkastaja Jussi Aaltonen (2019) on ottanut kantaa yhdenvertaisuusblogissa Kouvolan kirjaston harkitsemiin ikärajoihin nuorison ilkeiden ja häiritsevän käyttäytymisen vuoksi. Aaltosen mukaan nuorille annettu käyttökielto tietyn kellonajan jälkeen voitaisiin nähdä ryhmärangaistuksena. Mikäli kirjasto asettaa käyttäjilleen ikärajoja, aiheutuu ristiriitoja perustuslaillisen sivistyksellisen oikeuden ja yhdenvertaisuuslain

toteutumisessa. Myös oikeusasiamiehen ratkaisussa kanteluun, joka koski Sastamalan kaupungin menettelyä lähikirjastonsa käytön kieltämisessä omatoimiaikana alle 20-vuotiailta, todettiin, että kirjastopalvelun saamisen rajaaminen iän perusteella oli syrjintää. (Pölönen 2019.)

Omatoimisen aukioloajan mahdollistaminen perustuu käyttäjän ja henkilökunnan väliseen luottamukseen, jota tulisi jo rakentaa aikana, jolloin kirjaston henkilökunta on paikalla. Kun asiakkaille syntyy tunne, että tila on heitä ja alueen muita asukkaita varten, tilasta yleensä halutaan pitää huolta. (Nelskylä 2019.) Omatoimikirjastokyselyssä lähes neljä vastaajaa viidestä totesi, että pääpiirteittäin omatoimikirjastoissa on ollut rauhallista. Kuitenkin 28 prosenttia vastaajista kertoi järjestyshäiriöistä tai muista ongelmista, joista suurin osa liittyi suuremman ryhmän tulemiseen yhden kortin avulla sisään. Neljännes kyselyyn vastanneista oli antanut omatoimikirjaston käyttöä rajoittavia käyttökieltoja esimerkiksi suurin käyttösääntöjen rikkomusten, muihin asiakkaisiin kohdistuneen häirinnän ja päihteiden käytön takia. Käyttökiellot ovat olleet vain väliaikaisia ja koskevat sitä palvelupistettä, jossa rikkomus on tapahtunut. Omatoimikirjastoissa syntyneet epäselvät tilanteet on pääsääntöisesti saatu ratkaistua hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa. (Mustikkamäki 2019.)

Asiakkaita osallistetaan omatoimikirjastojen kehittämiseen kasvavissa määrin: 42 prosenttia aluehallintovirastojen omatoimikirjastokyselyyn vastanneista kirjastoista on osallistanut asiakkaita omatoimipalvelun suunnitteluun. Vuoden 2015 omatoimikyselyssä vain 25 prosenttia oli kuullut asiakkaita suunnittelussa ja kehittämisessä, joten parannus tässä suhteessa on huomattava. Keskeisin osallistamismuoto oli kyselyjen hyödyntäminen, ja myös keskustelutilaisuudet ja kysymykset asiakaspalvelutilanteissa mainittiin useasti. Asiakastyytyväisyyttä oli mitannut 27 prosenttia vastaajista: syitä mittaamatta jättämisellä olivat muun muassa omatoimikirjaston hiljattain aloitettu toiminta, muiden kyselyiden yhteydessä mitattu asiakastyytyväisyys sekä asiakaspalvelutilanteissa esille tullut tarkoituksenmukaisesti kerätty tai spontaani palaute. (Mustikkamäki 2019.)

Kuopion alueen omatoimikirjastot

Ennen Puijonlaakson omatoimikirjastoa Kuopiossa on ollut käytössä kolme omatoimisella aukioloajalla toimivaa kirjastoa: Jynkän lähikirjasto syksystä 2017 alkaen, Nilsiän lähikirjasto kevästä 2018 ja Karttulan lähikirjasto kesästä 2018 alkaen. Kirjastot ovat asiakkaiden käytössä maanantaista torstaihin kello 7-21 ja perjantaista sunnuntaihin kello 7-18. Kuopiossa omatoimikirjastojen käyttämisestä ei tarvitse tehdä erillistä sopimusta, eikä käytössä ole ikärajoja. Omatoimiaikana kirjastoon kirjaudutaan kirjastokortin ja tunnusluvun avulla. Omatoimiajalla myös sisällä olevien asiakkaiden täytyy käydä kirjautumassa omatoimikirjastoon.

Kuopion alueen omatoimikirjastoihin liittyviä hankkeita ja opinnäytetöitä on muun muassa Jynkän omatoimikirjastoa tarkastellen. *Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä* -hankkeessa pilotoitiin käyttäjälähtöisiä kirjastopalveluja Jynkän, Karttulan ja Nilsiän lähipalvelukeskuksille. Jynkässä kokoontuvia nuoria jututtamalla saatiin tietoa heidän mielipiteistään ja toiveistaan, ja joka samalla auttoi vähentämään roskaamista ja muita asiakkaita häiritsevää käyttäytymistä. Nuoriso-ohjaajien ja nuorisotyöntekijöiden jalkautuminen omatoimiaikana vähensi rauhattomuutta. (Vuorinne 2017.)

Avoin kirjasto - Tapaustutkimus Jynkän lähikirjastosta omatoimikirjastona -opinnäytetyössä (2019) selvitettiin Jynkän lähikirjaston omatoimikirjaston käyttämistä haastattelemalla ja havainnoimalla. Turja huomasi havainnointiaikanaan Jynkässä nuorten käyttävän tilaa pääasiassa samoihin asioihin kuin aikuiset: kirjojen palauttamiseen, lainaamiseen ja lehtien lukemiseen. Nuoret tulivat kirjastoon yleensä perheensä tai toisen nuoren kanssa ja käyttivät aktiivisesti lukutuoleja ja säkkituoleja. Turjan haastattelema asiakas mainitsi, ettei nuorista ollut muuta häiriötä kuin hieman kovempi ääni. Toinen haastateltava totesi, että vain yksittäistapauksena on kokenut turvattomuuden tunnetta nuorten metelöinnin vuoksi. (Turja 2019.)



Karttulan omatoimikirjasto.

Nuoret kirjastossa

Kirjastot ovat nuorten suosiossa: ne ovat matalan kynnyksen paikkoja, joissa on turvallista tavata kavereita tai viettää itsekseen aikaa. Erityisesti paikkakunnilla ja kaupunginosissa, joissa on suljettu nuorisotiloja, on kirjasto houkutteleva paikka viettää aikaa. Nuoret ovat kirjaston tärkeä asiakasryhmä, joka kokee tasapuolisen kohtelun niin muihin nuoriin kuin muihin asiakasryhmiin nähden merkittävänä. (Nuorten Palvelu ry 2016.)

Vapaa oleilu kodin ulkopuolella on nuorille tärkeää omaa aikaa, jolloin he sekä itsenäistyvät että harjoittelevat kehityksen kannalta tärkeitä sosiaalisia taitoja, luovat kontakteja ja myös kokeilevat rajojaan. Julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa aikaansa viettävät nuoret voidaan jakaa neljään ryhmään: piipahtajat hengailevat parina päivänä viikossa, silloin kun on ”paras meno”, heavy userit hengailevat päivittäin useita tunteja ja pitävät tilaa tärkeimpänä sosiaalisena paikkana, shoppailijat eli asioijat toteuttavat tilassa sen ydintehtävää (esimerkiksi lainaavat kirjoja), eivätkä erityisemmin hengaile, sekä odottelijat, jotka tulevat tilaan väliaikaisesti, esimerkiksi odottamaan kyytiä. (Nuorten Palvelu ry 2016.)

Nuorten kirjastonkäytön tavat olivat *Tilaa nuorille! Nuorten osallistaminen kirjaston asiakastilojen kehittämiseen* -pro gradu-tutkielman teemahaastattelun perusteella hyvin perinteisiä: noin kaksi kolmasosaa käytti kirjastoa ensisijaisesti aineistoa katsellen, lukien ja lainaten. Kirjastoa pidettiin sen rauhallisuuden vuoksi erinomaisena paikkana lukemiselle ja läksyjen tekemiselle. Nuorille rauhoittumisen tila on lähes yhtä merkittävä kuin sosiaalinen tila. Nuorille oleskeleminen on tärkeää, ja myös kirjastossa oleskelevaa nuorta pitäisi yhtä lailla pitää kirjaston asiakkaana kuin lainaajiakin. (Muhonen 2017).

IFLA (1997, 2006) on luonut nuortenkirjastotyölle ohjenuorat ja maininnut, millaisia palveluja kirjastoilla olisi suotava olla. Yksi näistä oli tutustumiskäyntien järjestäminen kirjastoon, jolloin myös itsenäinen asiointi helpottuu. Tällöin myös kirjasto ja sen henkilökunta tulee tutuksi nuorelle ja sen käyttö saattaa jatkossa tuntua luontevalta. Nuorten keskuudessa myös sana kiirii usein kulovalkean tavoin, jolloin he myös jakavat tietoa toisilleen palveluista, aineistoista tai vaikkapa omatoimikirjaston käytänteistä.



Nuoren asiakaspalvelukokemukset vaikuttavat voimakkaasti siihen, jatkaako hän asiakkuuttaan tulevaisuudessa. (Nuorten Palvelu ry 2016.) Nuoret toivovat henkilökunnan näkymistä, mikä tosin omatoimiaukioloaikoina ei aina ole mahdollista. Kuitenkin jo sillä ajalla, kun henkilökunta on läsnä, voi nuorten kanssa tehdä tuttavuutta. Tuttu henkilökunta ja tila saattavat rauhoittaa myös omatoimiaikana, kuten *Muuttuva kirjasto kohtaa monenlaisia nuoria* -artikkelissa siteerattu nuori toteaa:

”Nyt kun tuntee henkilökunnan ja millaisia ne on, ei tee mieli varastaa. Kuka nyt haluaa tuttaviltaan pölliä.”

Hymyllä, tervehdyksellä ja vaikkapa kuulumisten kysymisellä voi olla hämmästyttävän suuri vaikutus. Nuoret ovat itseasiassa toivoneet, että aikuiset kysyisivät enemmän heidän kuulumisiaan. (Nuotio 2016).

Osallisuuden merkitys

Osallisuuden edistäminen on keskeinen keino syrjäytymisen, eriarvoisuuden ja köyhyyden ehkäisemisessä. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2019). Vastavuoroisuus edellyttää vuorovaikutteisuutta, jossa osapuolet voivat osallistua ja vaikuttaa. Asiakkaiden mielipiteet ja toivomukset otetaan huomioon kirjaston toiminnan suunnittelussa, jolloin kirjasto viestii asiakkailleen, että heidän ajatuksia ja palautetta arvostetaan. Näin asiakkaat todennäköisemmin viihtyvät paremmin kirjastossa ja palaavat sinne takaisin. (Holmberg ym. 2014.) Osallistuminen voi olla jatkuvaa tai toistuvaa, projektiluontoista tai nopeaa ja helppoa kertaluonteista osallistumista. (Lettenmeier ja muut 2019.)

Osallisuuden toteutumisen kannalta on oleellista, että nuori kokee olevansa osa yhteisöä ja yhteisön jäsenenä täysvaltainen ja arvokas, jolla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman kiinnostuksensa mukaan. Nuorten oma toimijuus on keskeistä osallisuudessa: vastuun saaminen myös sitouttaa yhteiseen toimintaan. Samalla nuoret oppivat tärkeitä osallistumisen ja vaikuttamisen taitoja. (Lettenmeier ja muut 2019). Luottamus on osallistumisen kulmakivi: aidon vastuun antaminen nuorilla vaatii luottamusta. Jos nuori kokee olevansa aidosti luotettu, myös motivaatio olla luottamuksen arvoinen kasvaa. Osallisuustoiminnassa tulisi olla aina mukana arviointi ja kehittäminen, eikä se saisi pysähtyä toteuttamaan vain totuttuja menetelmiä. (Ukkonen 2013.)

Osallistumisen kynnystä voi madaltaa huomioimalla muun muassa seuraavat seikat: osallistumiseen ei tarvitse ilmoittautua, tieto siitä löytyy helposti, aihe on selkeä ja kysymykset ovat ymmärrettäviä, asia on tärkeä osallistujille, menetelmä on innostava, anonymiteetti, sähköiset osallistumismahdollisuudet, kisat, palkinnot ja pelillistäminen sekä turvallinen ympäristö. Osallistavana toimijana tulisi aidosti kuunnella ja ymmärtää, esittää avoimia kysymyksiä, toimia empatiakykyisesti, vastavuoroisesti ja ovi auki -periaatteella, käyttää ymmärrettävää kieltä,

luoda erilaisia osallistumismahdollisuuksia sekä arvioida ja ymmärtää vaikutuksia. (Lettenmeier ja muut 2019).

Nuorten mielipiteitä kysyttäessä onkin olennaista pitää mielessä, ettei osallistuminen ole vain näennäistä, vaan todella pyrkiä resurssien ja mahdollisuuksien puitteissa toteuttamaan ideoita tai ainakin selventää, miksei jokin tietty ajatus ole toteutettavissa. Nuorten osallistaminen muun muassa pelisääntöjen luomiseen luo parhaassa tilanteessa nuorille tunteen, että he todella ovat tervetulleita tilaan ja siellä saa viettää aikaa muiden nuorien kanssa. Pelisäännöillä valotetaan myös muun asiakaskunnan tarpeita sekä rakennetaan johdonmukaista ja turvallista ympäristöä. Hyvällä vuorovaikutuksella ja molemminpuolisella tuttuudella voi olla merkittävä vaikutus kanssakäymisen ongelmien ehkäisyssä. (Nuotio 2016.)



Haasteelliset tilanteet

Nuoret ja omatoimikirjastot -hankkeen aikana toteutetun muihin kirjastoihin kohdistetun pienen kyselyn kautta ilmenneitä ongelmia olivat muun muassa melu, juoksentelu, sotkeminen, vaaratilanteet ja muiden asiakkaiden häiritseminen. Erityisesti pienten lasten vanhempia on häirinnyt nuorten karkea kielenkäyttö. Lisäksi päänvaivaa oli tuottanut se, etteivät nuoret aina ole huomioineet esteettömyyttä. Esimerkiksi laukkuja on jätetty keskelle lattiaa tai jopa makoiltu itse kulkuväylillä. Tilanteita rauhoittavina tekijöinä olivat toisinaan toimineet esimerkiksi nuorille tutun vahtimestarin tarkistuskäynnit kirjaston tiloissa omatoimiajalla, nuorten jututtaminen ja yhteydenotto kouluun, vanhempiin ja toisinaan jopa virkavaltaan. Toisaalta aina ei jälkimmäisestäkään ole ollut hyötyä, vaan ainoa toimiva ratkaisu oli ollut supistaa aukioloaikoja.

Uutisoinneista kävi ilmi, että ongelmia oli ollut muun muassa ilkivallan ja epäasiallisen käytöksen kanssa. Marraskuussa 2019 uutisoitiin Kouvolan kahdesta omatoimikirjastosta, joissa nuoret asiakkaat ovat levitelleet roskia ja kirjoja, soittaneet kovaäänistä musiikkia sekä käyttäneet alkoholia ja nuuskaa. Päihteidenkäyttäjät ovat olleet yksittäistapauksia, ja niihin on puututtu. Sotkujen ja häiriötilanteiden selvittely koettelee kuitenkin huomattavan paljon resursseja. Pyhtäällä häiriköinti saatiin kuriin, kun häiriköiltä poistettiin väliaikaisesti sisäänkirjautumistunnukset omatoimikirjastoon. Kouvolassa kaupungin työntekijät ovat yrittäneet hillitä häiriköintiä järjestämällä nuorten kanssa keskustelutilaisuuksia, soittamisella nuoren kotiin ja Wilma-viesteillä koululaisten vanhemmille. Myös poliisi on käynyt jututtamassa nuoria. (Tahkokorpi 2019).

Helsingin Sanomat uutisoi helmikuussa 2020 Espoon Kalajärven omatoimikirjaston ongelmista. Pieni joukko nuoria oli sotkenut ja metelöinyt kirjastossa. Myös Kalajärvellä yritettiin rauhoittaa tilannetta keskustelutilaisuuksien ja tekemällä yhteistyötä eri tahojen, kuten koulut, nuorisotyö ja Mannerheimin lastensuojeluliiton paikallisyhdistyksen kanssa. Nuorten kanssa yritettiin myös laatia sääntöjä, miten kirjastossa tulee käyttäytyä. Aukioloaikoja päädyttiin supistamaan, joka vaikutti tepsivän: nuoret ovat hoksanneet, että näin voi käydä, mikäli yhteisiä sääntöjä ei noudateta. (Takala 2020.)

Nuorten Palvelu ry:n *Nuoret kirjastossa : työntekijän opas* -teoksesta löytyy vinkkilista haasteellisiin tilanteisiin reagoimisesta:

1. Puutu tilanteisiin rohkeasti ja mahdollisimman nopeasti ennen kuin ne kärjistyvät.
2. Ole ystävällinen, mutta jämäkkä. Se vie asioita paremmin eteenpäin kuin kiukkuinen asenne.
3. Älä menetä malttiasi, jatka keskustelua rauhallisesti.
4. Perustele, miksi joku asia ei ole sallittua tai suotavaa. Pelkkä käsky tai pyyntö ei riitä.
5. Hyödynnä selkeitä opasteita, jos mahdollista.
6. Keskustele mahdollisuuksien mukaan nuoren kanssa ja laita hänet itse miettimään ratkaisua tilanteeseen.
7. Ryhmätilanteessa havaitse ryhmän ”johtaja” ja puhuttele häntä erillään.
8. Ryhmärangaistusta kannattaa välttää. Koko ryhmän kollektiivinen kohtelu koetaan epäoikeudenmukaisena ja se heikentää nuoren luottamuksen saavuttamista.
9. Lyhyt neuvonpito tai tuumaustauko voi tuoda ratkaisun, joka hyödyttää molempia osapuolia.
10. Nuoren poistaminen tilasta ei välttämättä ratkaise ongelmaa pidemmällä tähtäimellä ja vastaava tilanne saman asiakkaan kanssa voi olla edessä jo seuraavana päivänä.
11. Anna nuorelle mahdollisuus ”kunnialliseen perääntymiseen” tai pyydetyn tehtävän suorittamiseen valvomatta. Poistu hetkeksi pyynnön jälkeen. Suosi ohjeistuksen vaiheistamista.
12. Anna vaihtoehtoja esimerkiksi sotkemisessa: ”Siivoatko tämän vai korjaammeko me sotkun ja sinä lähdet ulos?”
13. Saata viesti perille johdonmukaisesti ja vie ongelmaan puuttuminen loppuratkaisuun asti.
14. Huumori toimii tiettyyn rajaan saakka, mutta ei välttämättä ratkaise kaikkea.
15. Jos tilanne muuttuu uhkaavaksi, kutsu paikalle esimies tai työkaveri. Tarvittaessa ota yhteys vartijaan tai poliisiin.

Nuorten Palvelu ry (2016): *Nuoret kirjastossa : työntekijän opas*, s. 11

Haasteellisiin tilanteisiin reagoimisesta kannattaa keskustella muun työyhteisön jäsenten kanssa ja yhdessä pohtia, millaisessa tilanteessa asiakkaan käyttäytymiseen tulisi puuttua. Omatoimikirjastojen osalta haasteellisiin tilanteisiin ei aina tapahtumahetkellä pysty puuttumaan, vaan tilannetta saattaa joutua selvittämään jälkikäteen esimerkiksi kameravalvonnan ja kirjautumistietojen perusteella.

Pesonen (2016) on tutkinut opinnäyteyössään omatoimikirjastojen sosiaalisten ongelmatilanteiden tunnistamista ja toimenpiteitä. Erilaisia ongelmatilanteita ovat muun muassa häiriökäyttäytyminen, ilkivalta, väkivaltatilanteet ja varkaudet. Muun muassa häiriökäyttäytymistä kohdatessaan asiakkaan toimintamahdollisuuksia ovat sosiaalisen kontrollin hillitsevä vaikutus, vartijan tai poliisin hälyttäminen ja poistuminen tilasta. Kirjaston toimenpiteitä akuutissa tilanteessa ovat vartijan tai poliisin hälyttäminen paikalle ja kirjaston sulkeminen etänä. Kirjaston toimenpidemahdollisuudet tilanteen jälkiselvityksessä ovat henkilöiden tunnistaminen, käyttökieltojen asettaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin, rikosilmoituksen tekeminen, omatoimipalvelun sulkeminen sekä tiedottaminen. Teknisen tuen avulla voidaan hallita reaaliaikaista ja tallentavaa kameravalvontaa, sijoittaa kirjastoon vartijan kutsupainike ja hallinnoida ulko-ovien toimintaa. Väkivaltatilanteessa asiakkaan tulisi mahdollisuuksien mukaan poistua tilasta ja hälyttää virkavalta. (Pesonen 2016.)

Teknisen turvallisuuden ohella omatoimikirjastotoiminta vaatii sosiaalista turvallisuutta. Turvallisuuden tunnetta ja luottamusta voi rakentaa huomioimalla edellä mainitut sosiaaliset ongelmatilanteet ja niiden ratkaisut. Lisäksi turvallisuuteen voi vaikuttaa käytösääntöjä luomalla ja niiden noudattamista valvomalla, käyttäjäkoulutuksella ja opasteilla, keskusteluilla asiakkaiden kanssa luotettavan ilmapiirin rakentamiseksi sekä medianäkyvyydellä. (Pesonen 2016.) Omatoimikirjastoista löytyvien turvallisuusohjeiden mukana olisikin hyvä olla selkeät ohjeet asiakkaille, mitä tehdä, jos näkee toisen asiakkaan riehuvan tai toimivan muuten käytösääntöjen vastaisesti.

Toisinaan yhteiselo saadaan sujumaan sopimalla yhteiset pelisäännöt, mutta joskus on tarpeen olla yhteydessä nuorten vanhempiin tai nuoren kanssa töitä tekeviin viranomaistahoihin. Paikallisia yhteistyötahoja voivat olla lähialueen koulujen ja oppilaitosten lisäksi muun muassa nuorisotalot, kaupalliset toimijat, nuorten palveluja tuottavat yhteisöt sekä nuorten kanssa yhteistyötä tekevät työntekijät. (Nuorten Palvelu ry 2016.) Hyvin tiiviistä yhteistyöstä löytyy esimerkki Oulun kaupunginkirjaston Jäälän lähikirjastosta, missä kirjasto-nuorisotilassa toimii työpari, josta toinen on kirjastovirkailija ja toinen nuorisotyöntekijä. Nuorisotyöntekijän ja kirjastovirkailijan työparityöskentelyssä yhdistyvät kummankin osaaminen: nuorisotyöntekijä hyötyy kirjastovirkailijan kirjallisuudentuntemuksesta ja kirjastovirkailija taas nuorisotyöntekijän asiantuntemuksesta nuorten kanssa. (Jauhiainen 2018.) Parhaimmillaan vastaavanlainen työparitoiminta saattaa tuoda vaihtelevuutta myös työntekijöiden arkeen taaten samalla loistavan asiakaspalvelun.

Pelisääntöjä turvaamaan mukava ja viihtyisä asiointi

Nuorten Palvelu ry:n Nuorten reviiireillä –toiminta sai alkunsa kolmivuotisesta hankkeesta (2014 – 2016), joka sittemmin jatkui toiminnaksi, jossa työskennellään nuorten kaupallisilla reviiireillä. Hankkeessa kehitetyillä toimintamuodoilla parannetaan nuorten osallisuutta kaupallisissa tiloissa sekä pyritään lisäämään nuorten ja aikuisten keskinäistä ymmärrystä. Yksi edellä mainituista hyvistä toimintamuodoista on Rule On –pelisääntöprosessi, jossa tuotetaan toiminnan kohteena oleviin tiloihin pelisäännöt. Prosessia on hyödynnetty onnistuneesti muun muassa kauppakeskuksissa ja liikennemyymälöissä. (Nuorten Palvelu ry 2019.)

Pelisääntöpajan ideana on osallistaa nuoret mukaan pelisääntöjen luomiseen, jolloin he ovat todennäköisemmin motivoituneempia ja sitoutuneempia noudattamaan niitä. Pelisääntöprosessin avulla tuotettujen pelisääntöjen avulla myös yhteiselo nuorten ja tiloissa toimivien aikuisten välillä saattaa toimia mutkattomammin. Tavoitteena on luonnollisesti, että nuorten lisäksi myös muutkin kävijät ja henkilökunta sitoutuisivat noudattamaan luotuja pelisääntöjä. Pelisääntöäänestyksen kautta myös muutkin kävijät ja henkilökunta pääsevät vaikuttamaan sääntöihin. (Nuorten Palvelu ry 2019.)

Pelisääntöprosessin alussa mietitään, miten nuoria saataisiin paikalle. Mikäli toiminnan kohteena olevassa tilassa asioi jo valmiiksi paljon nuoria, on heidän tavoittaminen helpompaa. Pelisääntöpajan yhteydessä olevat tarjottavat ja muut pienet palkinnot houkuttelevat osallistumaan. Muun muassa Jyväskylässä nuoret olivat maininneet keskustelutilaisuudessa, että tarjolla olevat syötävät ja juotavat houkuttelisivat luultavasti jo itsessään nuoria heille suunnattuihin tapahtumiin. (Lindell-Mäkelä 2018). Mainostamiseen voi käyttää verkkokanavien lisäksi pieniä mainoslappuja, joita voi antaa nuorille suoraan. (Nuorten Palvelu ry 2019).

Pelisääntöpajan tila valmistellaan: ensin kartoitetaan, millaisia teemoja kannattaisi nuorten kanssa käsitellä, että pelisäännöistä olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Teemoista tehdään omat rastinsa, esimerkiksi viihtyisyys, siisteys ja turvallisuus ja rasteilla voi olla konkreettisia kysymyksiä, kuten ”miten pidetään kirjasto siistinä?” tai ”miten kirjastossa tulisi käyttäytyä?”. Paikalle varataan rasteja varten post-it -lappuja, paperia ja kyniä. Kun nuoria saapuu paikalle, heille esittäydytään ja kerrotaan tiiviisti pelisääntöpajan idea, eli miksi heidät on kutsuttu paikalle, miksi heidän mielipiteensä on tärkeä ja miten paja etenee. Mikäli nuoria ei tule paikalle, voi jalkautua tilaan ja yrittää sitä kautta houkuttaa osallistujia. Pelisääntöpajassa nuoret ehdottavat rastien teemojen mukaisia sääntöjä, ja pajan jälkeen nuorten ehdottamista pelisäännöistä kootaan äänestettävät pelisääntöehdotukset. (Nuorten Palvelu ry 2019.)

Pelissäntöäänestystä varten luodaan kyselylomakepohja esimerkiksi palautteenhallintaohjelman avulla. Äänestystä mainostetaan verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa ja paperisiin mainoksiin voi liittää lyhytosoitteen ja QR-koodin äänestykseen. Äänestyksen kannattaa olla auki pari viikkoa, ja eniten ääniä saaneet ehdotukset olisi hyvä julkistaa jonkinlaisen tapahtuman yhteydessä sekä verkossa. Pelisäännöt laitetaan näkyvälle paikalle kohdepaikkaan. (Nuorten Palvelu ry 2019.)

Tapaus Puijonlaakso: pelisääntöpaja ja peli-ilta

Puijonlaakso sijaitsee noin 2-3 kilometrin päässä Kuopion torilta kuuluisan Puijon mäen juurella. Alue on rakennettu pääosin 1960-1970-luvuilla ja sen asutokannasta suurin osa on kerrostaloja. Puijonlaaksossa on asukkaita lähes 7000, ja sen väestönrakenne on monipuolinen. Alueella on Rajalan alakoulu ja Savon ammatti- ja aikuisopiston matkailu- ja ravitsemisalan koulutusyksikkö. Puijon kirkon nuoristotilat löytyvät Taivaanpankonkadulta. Lähiössä on kattavasti erilaisia palveluja ja kauppakeskus, josta löytyy myös Puijonlaakson lähikirjasto. (Kuopion kaupunki 2020.)

Puijonlaakson lähikirjasto on yksi Kuopion kaupunginkirjaston kolmestatoista lähikirjastosta. Kyseessä on vilkas lähikirjasto, jossa oli vuonna 2019 96 842 kävijää ja lainoja oli 202 750 kappaletta. Puijonlaakson kirjastossa on oma lehtienlukutilansa, joka on rajattu hyllyillä. Nuoret viihtyvät yleensä toisella puolella kirjastoa ikkunoiden läheisyydessä. Kirjasto on ollut auki maanantaista torstaihin klo 12-19 (ensimmäinen tunti itsepalveluna) ja perjantaisin klo 10-16.

Puijonlaakson pelisääntöpajaa ja peli-iltaa mainostettiin kirjaston eri kanavissa (verkkosivut, Facebook, Twitter ja Instagram) muutamaa eri otteeseen. Lisäksi tieto tapahtumasta lähetettiin Kuopion kaupungin tiedotukseen, Kuopio-Tahko-alueen tapahtumakalenteriin, Savon Sanomien menofolle, nuorisovaltuustolle, Puijon seurakunnalle sekä useille kouluille.

Julisteita ja jaettavia lappuja vietiin eritoten Puijonlaakson ja keskustan alueelle. Mainoksia jaettiin myös suoraan nuorille ja pyydettiin heitä vinkkaamaan tapahtumasta toisillekin nuorille. Ohessa yksi pelisääntöpajan ja peli-illan mainoksista.



Pelissäntöpaja ja peli-ilta järjestettiin Puijonlaakson lähikirjastossa 18.2.2020 kello 15:30 – 18:00. Paikalle tuli noin 40 lasta ja nuorta, jotka osallistuivat ensin pelissäntöpajaan ja sen jälkeen pääsivät vapaasti tarjottavien ja pelien pariin. Pelissäntöpajaa vetivät Nuorten Palvelu ry:n työntekijät, ja se koostui kolmesta osa-alueesta: siisteys, viihtyisyys ja turvallisuus. Nuoret saivat sekä itsenäisesti kirjoittaa sääntöehdotuksiaan post-it-lapuille että mainita niitä suullisesti, jolloin pajan vetäjät kirjasivat ne ylös. Nuoret saattoivat tulla itsekseen, pareittain tai ryhmänä pisteelle. Yleensä erityisemmin isommissa ryhmissä syntyi hyvin keskustelua, kun joku uskalsi avata ensimmäisenä suunsa.

Erilaisia sääntöehdotuksia olivat siisteyden osalta muun muassa roskien siivoaminen, kirjojen palauttaminen omille paikoilleen ja ylipäänsä niiden varovainen ja siisti käsittely. Turvallisuuden osalta toistuivat useissa ehdotuksissa, ettei saa olla väkivaltainen, juosta, riehua tai huutaa, sekä muille tulisi antaa lukurauha. Viihtyvyys-osioon voidaan käsittää siisteyteen, kohteliaisuuteen ja maltilliseen äänenkäyttöön liittyvät vastaukset.

Pelissäntöpajan lisäksi nuorilla oli mahdollisuus tavata lukukoira Sylvi, pelata Nintendo Switchillä (eritoten Mario Kart saavutti suuren suosion) sekä kokeilla VR-laseja. Tarjolla oli muun muassa banaaneja, välipalakeksejä, suklaata, suolakeksejä ja limsaa. Pelissäntöpajaan osallistuneille mainittiin vielä tulevasta äänestyksestä ja yhteystietonsa jättäneille laitettiin viestillä linkki äänestykseen.



Lukukoira Sylvi ja nuorten pelissäntöideoita.

Pelissäntöpajan jälkeen Nuorten Palvelu yhdisteli useimmiten toistuvista ideat ja ehdotukset ja muotoili niistä pelissäntöehdotukset:

Puijonlaakson lähikirjaston pelissäntöehdotukset

1. Kun käytät kirjoja, palautathan ne niiden omille paikoilleen.
2. Siivotaan roskat roskikseen.
3. Käsittele kirjoja varoen. Pidetään kirjat siisteinä ja ehjinä. Älä sotke tai riko niitä.
4. Kunnioitetaan kaikkia kirjaston käyttäjiä.
5. Asioidaan kirjastossa rauhallisesti.
6. Käyttäydy rauhanomaisesti. Tönnäminen, lyöminen tai kinastelu ei kuulu kirjastoon.
7. Käyttäydy hyvin. Ole rauhallinen ja hiljaa. Anna muille lukurauha. Älä huuda.
8. Liiku kirjastossa rauhallisesti. Älä juokse tai riehu.
9. Hengaile sopivissa paikoissa. Anna muille tilaa.
10. Kunnioita, arvosta ja huomioi muut. Älä häiritse tai aiheuta pahaa oloa muille.
11. Anna vuoro toisille ja jonota rauhassa.
12. Älä kiusaa toisia.

Nuorten ehdottamat pelissännöt asetettiin äänestettäväksi sekä sähköisinä että paperisina versioina. Äänestys oli auki 24.2. – 9.3.2020. Äänestyslomakkeella oli pelissäntöehdotelmien lisäksi avoin kohta, jossa sai ehdottaa omaa sääntöä tai lähettää terveisensä kirjastolle. Vastauksia kertyi sähköisessä muodossa 122 ja paperisena versiona kahdeksan. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin kaksi elokuvalippua.

Pelissäntöäänestyksen tulos

	n	prosentti
Kun käytät kirjoja, palautathan ne niiden omille paikoilleen.	72	55,81 %
Siivotaan roskat roskikseen.	68	52,71 %
Käsittele kirjoja varoen. Pidetään kirjat siisteinä ja ehjinä. Älä sotke tai riko niitä.	89	68,99 %
Kunnioitetaan kaikkia kirjaston käyttäjiä.	48	37,21 %
Asioidaan kirjastossa rauhallisesti.	36	27,91 %
Käyttäydy rauhanomaisesti. Tönnäminen, lyöminen tai kinastelu ei kuulu kirjastoon.	30	23,26 %
Käyttäydy hyvin. Ole rauhallinen ja hiljaa. Anna muille lukurauha. Älä huuda.	65	50,39 %
Liiku kirjastossa rauhallisesti. Älä juokse tai riehu.	23	17,83 %
Hengaile sopivissa paikoissa. Anna muille tilaa.	14	10,85 %
Kunnioita, arvosta ja huomioi muut. Älä häiritse tai aiheuta pahaa oloa muille.	71	55,04 %
Anna vuoro toisille ja jonota rauhassa.	16	12,40 %
Älä kiusaa toisia.	23	17,83 %

Pelisäännöt muokattiin yhtenäiseen muotoon. Lisäksi toinen sääntö ”Kun käytät kirjoja, palautathan ne niiden omille paikoilleen” päätettiin yhdistää neljänteen sääntöön huomautukseksi yleisestä siisteydestä, sillä kirjat saattavat helposti mennä väärille paikoille, jos niiden sijaintia ei tarkalleen muista.

Säännöt lopullisessa muodossa:

1. Käsittele kirjoja varoen. Pidä kirjat siisteinä ja ehjinä. Älä sotke tai riko niitä.
2. Kunnioita, arvosta ja huomioi muut. Älä häiritse tai aiheuta pahaa oloa muille.
3. Siivoa roskat roskikseen. Pidä paikat siistinä.
4. Käyttäydy hyvin ja ole rauhallinen. Anna muille lukurauha. Älä huuda.

Yhteiset pelisäännöt oli tarkoitus julkistaa Puijonlaakson omatoimikirjaston info- ja keskusteluillassa, mutta meneillään olleen koronavirustilanteen vuoksi kirjasto joutui perumaan tapahtumiaan. Pelisäännöistä tehtiin huoneentaulu Puijonlaakson kirjastolle.

Sekä pelisääntöprosessi että Puijonlaakson pelisääntöpajan sääntöehdotukset ovat käytettävissä myös muissa kirjastoissa. Prosessin toteuttaminen pelisääntöpajasta alkaen on suositeltavaa, sillä nuoret todennäköisesti sitoutuvat paremmin sääntöihin, kun ovat itse mukana niitä luomassa kuin jos ne annetaan jostain ylempää tai toiselta kirjastolta. Puijonlaakson pelisääntöpajan perusteella pelisääntöprosessi on erittäin hyvä keino sekä saada nuoria kirjastoon että osallistaa heitä mukaan toiminnan kehittämiseen. Pelisääntöpajan ohessa olevat erilaiset pelit, tapahtumat ja tarjottavat saattavat houkutella nuoria hyvin paikalle.

Nuoret antoivat pelisääntöpajan ohella myös palautetta ja ehdotuksia kirjastolle. Positiivista palautetta olivat esimerkiksi: kirjastossa on mukava olla, aikuiset käyttäytyneet hyvin, paljon kirjoja, kirjasto on näkyvä liikenteessä, paljon tilaa lukea ja kirjastossa voi tehdä mitä vaan. Pelisääntöpajaa nuoret kehuivat kivaksi jutuksi ja mahtavaksi tapahtumaksi. Ehdotuksiksi annettiin VR-lasien hankinta, kännyköille omat käyttöpaikat, Harry Potter –elokuvia lisää, kirjoja lisää, pelejä ja kivaa tekemistä, yhteistä tekemistä, keskustelukopit, missä ei häiritse muita sekä herkkuja ja pelejä.

”Kirjastossa voi tehdä mitä vaan!” – pelisääntöpajan nuori.

Sekä nuorten kommenteista ja työntekijöiden kokemuksesta syntyi tunne, että tapahtuma oli onnistunut ja tarpeellinen. Esille tulleiden tärkeiden pelisääntöehdotusten ohella nuorille tuli kirjasto taas hieman tutummaksi, ja heillä oli mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta ja ehdotuksia.

Vinkkitori

Nuorten tavoittaminen: yhteistyöverkostoja ja viestintäkanavia

Perttula (2016) selvitti kandidaatintyössään, millaisilla keinoilla Jyväskylän kirjastoissa pyrittiin tavoittamaan nuoria. Suosituimpana viestintäkanavana toimi kouluyhteistyö, joka luultavasti on monessa muussakin kunnassa ja kirjastokimpassa yleinen tapa tavoittaa nuoria. Lisäksi esimerkiksi kunnan nuorisotoimen ja -valtuuston, nuorten palveluja tuottavien tahojen, nuorisotalojen sekä seurakuntien nuorisotyön kautta voi pyytää välittämään viestiä nuorille. Myös erilaisilla harrastejärjestöillä saattaa olla nuorille suunnattua toimintaa. Edellä mainittujen tahojen lisäksi esimerkiksi kaupallisia toimijoita voi kysyä yhteistyökumppaniksi vaikkapa tapahtuman toteuttamiseen. Hankkeen perusteella tapahtuman mainoslappujen jakaminen suoraan ostoskeskusten nuorille oli toimiva ratkaisu, sillä samalla pystyi lyhyesti perustelemaan, miksi tapahtumaan kannattaa osallistua.

Kirjastot hyödyntävät usein verkkoviestinnässään verkkosivujensa lisäksi sosiaalista mediaa, muun muassa Facebookia, Twitteriä, Instagramia ja YouTubea. Some ja nuoret 2019 -kyselyssä selvitettiin 13-29 -vuotiaiden Suomessa asuvien nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen median käyttöä. Kyselyn mukaan yli 75 prosenttia 18-29 -vuotiaista nuorista käyttää internetiä yli 20 tuntia viikosta: sosiaalisen median palveluiden käyttö näyttäisi olevan iso osa kaikesta internetissä vietetystä ajasta. Kyselyn mukaan nuorten suosituimmat sosiaalisen median palvelut ovat WhatsApp, YouTube, Instagram, Snapchat, Spotify, Facebook, Facebook Messenger, Pinterest, Steam ja Discord. Facebookin käyttö näyttää hiipuvan koko ikäryhmässä: vuonna 2013 vastaajista 92 prosenttia käytti Facebookia, nyt vain 57 prosenttia. Esimerkiksi YouTubea taas käytti 88 prosenttia. (Weissenfelt ym. 2019.) Sosiaalisen median palvelujen vaihteleva suosio kannattaa huomioida myös kirjastojen markkinoinnissa, että viesti tavoittaisi oikean kohderyhmän.



WhatsApp: pikaviestinpalvelu, jossa voi myös luoda ryhmäkeskusteluja.



Youtube: videopalvelu, jossa käyttäjät voivat katsoa ja kommentoida videoita sekä lisätä omiaan.



Instagram: sosiaalinen kuvapalvelu, johon voi lisätä omia kuvia ja seurata toisten käyttäjien kuvasyötettä.



Snapchat: palvelu, jossa voi ottaa kuvia ja videoita, lisätä niihin tekstiä ja tarroja sekä lähettää niitä muille käyttäjille tai julkiseen "omaan tarinaan".



Spotify: musiikin suoratoistopalvelu.



Facebook: yhteisöpalvelu, johon voi luoda oman profiilin, pitää yhteyttä ystäviin ja seurata erilaisia yhteisöjä ja tapahtumia.



Pinterest: kuvien ja linkkien jakopalvelu, jossa voi ylläpitää kokoelmaa esimerkiksi harrastukseen tai teemaan perustuen.



Steam: videopelien jakelu- ja moninpelialusta, jossa myös keskusteluominaisuuksia.



Discord: erityisesti videopeliyhteisölle suunnattu sovellus, jossa voi käyttää äänikeskustelua pelaamisen ohella.

Hyödyllisiä verkkosivuja

AnswerGarden on yhteiskäyttöinen sanapilvi, johon voi lisätä kysymyksen, jakaa linkin nuorille ja vastaukset näkyvät sanapilvenä. Hyvä työkalu esimerkiksi palautteen keräämiseen.

<https://answergarden.ch/>

Canva on graafiseen suunnitteluun tarkoitettu verkkosivusto, jolla voi tehdä esimerkiksi tapahtumajulisteita helposti. canva.com

Facebookissa Nuortenkirjastotyö-ryhmä, jossa vinkkejä ja keskustelua nuortenkirjastotyöhön liittyen.

Kahoot.com : pelipohjainen oppimisympäristö, jonka avulla voi helposti luoda tietokilpailuja.

Kirjakopla-kanava YouTubeissa: videovinkkausta nuorten ja nuorten aikuisten kirjallisuudesta.

Kirjastot.fi:n tapahtuma- ja ideapankki. Hakutuloksia voi rajata kohderyhmän mukaan.

Lukuliikkeen materiaalipankista löytyy lukemiseen liittyviä haasteita, tehtäviä ja oppaita.

<https://lukuliike.fi/materiaalipankki/>

Mediakasvatusseuran materiaalipankista löytyy hyvin nuorten mediakavatuksen liittyvää aineistoa. [Mediakasvatus.fi](https://mediakasvatus.fi)

Nuoret ja osallisuus -sivuston materiaalipankki, josta löytyy vinkkejä nuorten osallisuuden kehittämisen tueksi. <https://nuoretjaosallisuus.fi/materiaalit/>

Nuortenideat.fi on valtakunnallinen nuorten vaikuttamispalvelu, jonka kautta nuoret voivat esittää ehdotuksia, osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Ideoita voi selailla myös kirjautumatta palveluun.

Nuorten Palvelu ry on valtakunnallinen nuorisokasvatustyötä tekevä järjestö.

<https://nuortenpalvelu.fi/>

Sivupiiri: Kirjasammon vinkkejä lasten- ja nuorten kirjallisuuteen.

<https://www.kirjasampo.fi/fi/sivupiiri>

Suomen Nuorisovaltuustojen liitto ry toimii Suomen nuorisovaltuustojen ja muiden vastaavien nuorten vaikuttajaryhmien edunvalvonta-, palvelu- ja yhteistyöjärjestönä. <http://www.nuva.fi/>

Verke.org : vinkkejä nuorten kanssa toimimiseen verkossa.

Word Art -verkkosivulla on helppo luoda erilaisia sanapilviä. <https://wordart.com/create>

Lähteet

Aaltonen, Jussi (2019). Kirjastojen alaikärajat: ryhmää ei voi rangaista.

<https://www.syrjinta.fi/-/kirjastojen-alaikarajat-ryhmaa-ei-voi-rangaista>

Deutsche Welle (2019). Inside Europe: Denmark's open-all-hours library experience.

<https://www.dw.com/en/inside-europe-denmarks-open-all-hours-library-experience/av-48676069>

Holmberg, Kim, Isto Huvila, Maria Kronqvist-Berg, Outi Nivakoski, ja Gunilla Widén-Wulff (2009). Kirjasto 2.0: Muuttuva Osallistumisen Kulttuuri. Helsinki: BTJ, 2009.

International Federation of Library Associations and Institutions. (1997, 2006). Guidelines for Library Services For Young Adults. A Professional report. <https://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/ya-guidelines-en.pdf>

Jauhiainen, Jaana (2018). Työparityöskentely ja asiakastyytyväisyys kirjasto-nuorisotilassa.

Opinnäytetyö. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018110916893>

Kuopion kaupunginkirjaston tilastot. Kuopion kaupunginkirjasto.

Kuopion kaupunki. Puijonlaakso. <https://www.kuopio.fi/puijonlaakso>

Lettenmeier, Laura, Palamaa, Sanna, Teerijoki, Johanna ja Vuojakoski, Heikki (2019). Nuorten osallisuudesta elinvoimaa: vinkkejä ja kokemuksia osallisuuden edistämisestä kunnissa. Nuva ry.

https://static1.squarespace.com/static/52d3ccd7e4b0d1fda0b2e96c/t/5de4bed0fa7dda7681505fa3/1575272145416/nuorten_osallisuudesta_elinvoimaa_oske_aukeamat.pdf

Lindell-Mäkelä, Suvi (2018). Käykö nuoret enää kirjastossa? Nuoret ja nuoret aikuiset kirjaston asiakkaina. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121421628>

Muhonen, Heli (2017). Tilaa nuorille! Nuorten osallistaminen kirjaston asiakastilojen kehittämiseen.

Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201711062686>

Mustikkamäki, Mika (2019). Omatoimikirjastot 2019: Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua.

Aluehallintovirastojen julkaisuja 80/2019. http://www.avi.fi/documents/10191/15743513/Julkaisu-80_LSSAVI_.pdf/aaf1367b-922b-4328-af46-4ec01d719a43

Nelskylä, Lena (2019). Jo sadat suomalaiset kirjastot ovat auki ilman henkilökuntaa: "Tällainen toiminta ei ole edes kovin kallista". Yle Uutiset. <https://yle.fi/uutiset/3-10727616>

Nuorten Palvelu ry (2016). Nuoret kirjastossa: työntekijän opas. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.

Nuorten Palvelu ry (2019). Rule on -pelisääntöprosessi nuorten osallistamiseksi kaupallisissa tiloissa. <https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2019-10/Rule%20On%20pelis%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6prosessi%20Nuorten%20Palvelu%20ry.pdf>

Nuotio, J. 2016. Muuttuva kirjasto kohtaa monenlaisia nuoria. Teoksessa Lampela, Leppävuori ja Puomilahti (toim.) Hengailua, kohtaamisia ja yhdessä olemista: nuoruuden elementtejä ja työmuotoja julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa. Kuopio: Nuorten Palvelu ry

Ollikainen, Siiri (2015). Kohti omatoimisempaa kirjastoa - itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015060512529>

Perttula, Maria (2016). Kirjaston henkilökunnan näkemyksiä nuorille kohdennetuista palveluista : tapaustutkimus Jyväskylän kaupunginkirjastosta. Kandidaationtyö. Oulu: Oulun yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-201702141167>

Pesonen, Sanna (2016). Omatoimisen palvelun käyttöönotto. Case: Ilpoisten kirjasto. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016082513804>

Pölönen, Pasi (2019). Kirjastopalvelun saamisen rajaaminen iän perusteella oli syrjintää. EOAK/328/2018. <https://www.oikeusasiamies.fi/r/fi/ratkaisut/-/eoar/328/2018>

Tahkokorpi, Mirjam (2019). Häiriköiviä nuoria ei saada kuriin Kouvolan kirjastoissa – edes poliisi ja vartijat eivät ole saaneet sitä loppumaan. Yle Uutiset. <https://yle.fi/uutiset/3-11077314>

Takala, Anna (2020). Nuoret riehuiivat espoolaiskirjastossa, kun henkilökunta oli poissa – Tilanne yritetään rauhoittaa supistamalla aukioloaikoja ”radikaalisti”. Helsingin Sanomat Espoo. Julkaistu: 5.2. 8:43. <https://www.hs.fi/kaupunki/espoo/art-2000006396354.html>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2019). Osallisuus. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Turja, Hanna-Kaisa (2019). Avoin kirjasto - tapaustutkimus Jynkän lähikirjastosta omatoimikirjastona. Opinnäytetyö. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/165966/Turja_Hanna-Kaisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ukkonen, Milla (2013). Nuoret toiminnan kehittäjinä nuortentalo Katutason toiminnassa. Teoksessa Osallisuus - oikeutta vai pakkoa. (toim.) Era, Taina. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Vuorinne, Johanna (2017). Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä. Hankkeen loppuraportti. <http://publish.kuopio.fi/kokous/2018466550-11-1.PDF>

Weissenfelt, Jukka, Liukko, Matti ja Nisula, Juho (2019). Some ja nuoret 2019 - katsaus nuorten sosiaalisen median käytöstä. Ebrand Group Oy. <https://wordpress.ebrand.fi/somejanuoret2019/>

