



Oulun kaupunginkirjaston Turvallisemman tilan periaatteet

Niiden laatiminen ja käyttöönotto



KAUPUNGINKIRJASTO

OULU

Tervetuloon!
kirjastoon!



26.4.2023

Periaatteiden laatiminen



KAUPUNGINKIRJASTO

OULU



Mistä aloitimme ja mihin päädyttiin?

- Periaatteet laadittiin syksyllä 2022 Kirjaston tilat yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen alustana –hankkeessa. Työ oli osa kirjaston yhteiskunnallisia teemoja käsittelevien tapahtumien palvelukonseptin laatimista.
 - Periaatteilla edistetään Oulun kaupungin toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman 2022–2026 toteutumista. Suunnitelma pohjautuu [yhdenvertaisuuslakiin](#) ja [lakiin naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta](#).
 - Turvallisemman tilan periaatteet otettiin käyttöön kaikissa Oulun kaupunginkirjaston tiloissa ja tapahtumissa 25.11.2022.
- Periaatteet löytyvät kirjaston verkkosivuilta:
<https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/turvallisemman-tilan-periaatteet>



Miten periaatteet laadittiin?

- Kirjaston henkilöstöstä koostettiin asiantuntijaryhmä laatimaan turvallisemman tilan periaatteita.
 - Työryhmän jäsenillä asiantuntemusta mm. tapahtumatuotannosta, koulutusten järjestämisestä, saavutettavuudesta, esteettömyydestä, osallistamisesta yms. ja myös kattava näkemys koko kirjastoverkkoomme ja erilaisiin kirjastoihin.
 - Kouluttautuminen, muiden organisaatioiden periaatteisiin ja omaa toimialaa koskeviin säädöksiin tutustuminen oli tärkeää.
 - Muuta kirjaston henkilöstöä ja johtoryhmää osallistettiin prosessin eri vaiheissa.
 - Periaatteiden lisäksi oli tärkeää laatia toimintakäytännöt niiden ympärille. Miten periaatteiden noudattamista valvotaan, minkälaiset palautekanavat luodaan, minkälaista häirintäyhdyshenkilötoiminta meillä on, miten huomioidaan tietosuoja ja tietoturva, kuinka usein periaatteet tarkistetaan, kenen vastuulla jatkokehitys on ja monia muita tärkeitä kysymyksiä.
- Asiakkaiden ottaminen mukaan kehitystyöhön oli ensisijaisen tärkeää!



Pohjana asiakkaille järjestetty verkkokysely

- Laadimme asiakkaille verkkokyselyn, jota jaettiin kirjaston sosiaalisen median kanavilla, verkkosivuilla ja verkkokirjastossa.
- Kyselyyn oli mahdollista vastata noin kahden viikon ajan syyskuussa 2022. Vastaajien kesken arvottiin elokuvalippuja.
- Kyselyn pohjana käytettiin Kirjastoseuran Turvallisemman tilan periaatteet -jäsenkyselyn runkoa. Kysymysten muotoilulla haluttiin saada selville mikä lisää tai vähentää turvallisuuden kokemusta yleisesti, ei vain kirjastossa.
- Kyselyyn saatiin 109 vastaajaa ja kyselyn tulosten pohjalta laadittiin Oulun kaupunginkirjaston Turvallisemman tilan periaatteet.



Mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden kokemukseen?

Asiakaskyselyn satoa:

Kysymykset:

1. Mikä tekee tapahtumasta mielestäsi turvallisen osallistua?
2. Mikä lisää oman kokemuksesi mukaan turvallisuuden tunnetta käymissäsi tapahtumissa?
3. Millaiset asiat vähentävät turvallisuuden tunnetta tapahtumissa?

Vastausten kategoriat:

1. Tilat (esteettömyys, väljyys, väri- ja äänimaailma, WC-tilat)
2. Muut ihmiset (päihteiden käyttö, koskemattomuus, käytös)
3. Henkilökunta (läsnäolo ja valvonta, puuttuminen ja opastaminen)
4. Muut asiat (kielenkäyttö, mahdollisuus olla oma itsensä)





26.4.2023

Turvallisemman tilan periaatteiden sisältö ja toimintakäytännöt



KAUPUNGINKIRJASTO

OULU

Määritelmä: Mikä on häirintää, epäasiallista käytöstä tai syrjintää?



- Häirintä tai epäasiallinen käytös voi olla esimerkiksi aggressiivista painostamista, uhkailua, kiusaamista, eristämistä ja ulkopuolelle jättämistä, pelottelua tai ilkeää kommentointia. Seksuaalista häirintää voivat olla esimerkiksi ei-toivotut ja sopimattomat seksuaaliset huomautukset ja kysymykset, seksuaalisesti vihjailevat ilmeet ja eleet, tai fyysinen koskettelu. Häirinnällä luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai ahdistava ilmapiiri.
- Syrjintää on se, että ihmistä kohdellaan huonommin kuin toisia jonkin henkilökohtaisen ominaisuuden perusteella. Kaikilla ihmisillä on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun.
- Yhdenvertaisuuslain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.



Turvallisemman tilan periaatteet

Lupauksemme

Kirjaston toiminnalla ja palveluilla edistetään ihmisten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Kirjaston tilat ja tapahtumat ovat päihteettömiä. Emme hyväksy häirintää, syrjintää tai muuta epäasiallista kohtelua. Epäasialliseen käytökseen puututaan.

Anna tilaa

Kunnioita muiden henkilökohtaista tilaa ja koskemattomuutta. Älä koske muita lupaa kysymättä. Kirjasto on yhteinen tilamme, pidetään se kaikille turvallisena ja viihtyisänä.

Kunnioita

Kunnioita ihmisten moninaisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Kaikki ovat tervetulleita kirjastoon, ja jokaisella tulee olla rauha käyttää kirjastoa.

Kuuntele

Kuuntele muiden ajatuksia ja mielipiteitä ja anna kaikille tilaa keskustelussa. Älä tee muiden ihmisten ulkonäköön tai toimintaan liittyviä oletuksia. Älä puhu muista halventavasti.



Häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta ilmoittaminen

Mikäli jokin tilanne tuntuu epämukavalta, tilaisuuden osallistujat tai asiakkaat voivat kertoa siitä esimerkiksi kirjaston henkilökunnalle, häirintäyhdyshenkilölle tai tapahtuman järjestäjille.

Palautetta voi antaa myös jälkikäteen ja anonyymisti. Kirjaston häirintäyhdyshenkilöt tavoittaa sähköpostiosoitteesta hairintayhdyshenkilot.kirjasto@ouka.fi.

Anonyymia palautetta voi antaa verkkolomakkeen kautta <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/turvallisemmän-tilan-periaatteet>.

Mikäli tilanteesta ilmoitetaan muulle henkilökuntaan kuuluvalla, tulee **annettu palaute välittää häirintäyhdyshenkilöille joko sähköpostitse tai verkkolomakkeen kautta**.

Häirintäyhdyshenkilöt vastaavat asiakkaalle **viiden arkipäivän kuluessa**, mikäli asiakas tätä toivoo ja jättää yhteystiedot.

Me kirjaston työntekijät puutemme asiaan, mikäli huomaamme syrjintää, häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä, kuten puutemme muuhunkin epäsopevaan käytökseen kirjaston tiloissa.

Yhteistyökumppaneita tiedotetaan periaatteista jo tilojen varaamisen yhteydessä, sillä myös heidän tulee noudattaa niitä.



Periaatteet käytössä ja niiden jatkokehittäminen

- Kirjaston henkilöstölle ja lähiesihenkilöille järjestettiin infot periaatteista ennen niiden käyttöönottoa.
- Oulun kaupunginkirjaston Turvallisemman tilan periaatteet löytyvät [kirjaston verkkosivuilta](#), kirjaston tiloissa on esillä julisteita ja palvelutiskeillä ja tapahtumissa on jaossa flyereita.
- Kehittämistä jatketaan.
 - Turvallisemman tilan periaatteet ja niiden sisältöjen ajantasaisuus tarkistetaan vähintään vuosittain.
 - Oulun kaupunginkirjaston Turvallisemman tilan periaatteiden ja toimintatapojen niiden ympärillä jatkokehittäminen on Asiakaskokemus-tiimin ja sen puheenjohtajan vastuulla.
 - Seuraamme palautetta ja kehitämme toimintaa sen mukaisesti.

KIRJASTIO



Kiitos!

Raisa Laitala
Informaatikko
Oulun kaupunginkirjasto
raisa.laitala@ouka.fi

26.4.2023



KAUPUNGINKIRJASTO

OULU