

Meröppöna bibliotek 2022

Flexibilitet och jämlikhet

Kristiina Kontiainen
Jonna Toukonen
Merja Kummala-Mustonen
Tapio Taskinen
Susanne Ahlroth



Regionförvaltningsverket i Södra Finland

Undervisnings- och kulturväsendet

Meröppna bibliotek 2022: Flexibilitet och jämlikhet

31.5.2023

Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen, Merja Kummala-Mustonen, Tapio Taskinen, Susanne Ahlroth

Regionförvaltningsverkens publikationer 173/2023

ISSN 2343-3132 (webbpublikation)

ISBN 978-952-7481-02-8

Tavastehus

2023

KUVAILULEHTI

Aluehallintovirastojen julkaisuja 173/2023

Tekijät Kirjastotoimen ylitarkastajat Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen, Merja Kummala-Mustonen, Susanne Ahlroth & suunnittelija Tapio Taskinen		Julkaisuaika 31.5.2023	
		Toimeksiantajat(t) Etelä-Suomen aluehallintovirasto	
		Toimielimen asettamispäivä -	
Julkaisun nimi Meröppna bibliotek 2022: Flexibilitet och jämlikhet			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Julkaisu kertoo yleisten kirjastojen omatoimipalveluista, jotka ovat yleistyneet nopeasti 2010-luvulta alkaen. Vuonna 2022 omatoimikirjastopalveluja oli Suomessa jo kolmessa kunnassa neljästä. Kunnat ovat voineet hakea valtionavustusta omatoimikirjastopalvelujen perustamiseen yli kymmenen vuoden ajan.</p> <p>Julkaisua varten toteutettiin kysely, johon vastasi 90 prosenttia kaikista Manner-Suomen kunnista. Tietolähteenä on käytetty lisäksi yleisten kirjastojen tilastotietokantaa. Julkaisu tarjoaa valtakunnallisen kokonaiskuvan omatoimikirjastoista. Julkaisussa tarkastellaan toiminnan kehittämistä, haetaan ratkaisuja omatoimikirjastojen mahdollisiin ongelmiin ja ennakoidaan omatoimisuuden uusia näkymiä.</p> <p>Omatoimikirjastot ovat keränneet asiakkailta kiitosta. Tilojen ja kokoelmien käyttö on tehostunut ja laajemmat aukioloajat palvelevat paremmin kansalaisia. Kirjastojen näkökulmasta omatoimipalvelu on vaikuttanut palvelukulttuuriin ja työtapoihin. Työn määrä ei ole vähentynyt, vaan muuttunut. Omatoimipalvelun lieveilmiöitä, kuten luvattomia sisääntuloja, paikkojen tai laitteiden rikkomista ja häiritsevää käytöstä, on esiintynyt kirjastoissa vaihtelevasti. Tilanteet ovat olleet ratkaistavissa ennakoimalla, puuttamalla ongelmiin pikaisesti ja tekemällä monipuolista yhteistyötä.</p> <p>Avit suosittelevat, että teknisten ratkaisujen lisäksi omatoimipalvelun käyttöönotossa ja kehittämisessä kirjastot arvioivat uudelleen toiminta- ja työkuultuuriaan. Jotta kirjastot voisivat hoitaa lakisääteiset kirjastoammattillista taitoa vaativat tehtävänsä, omatoimipalvelu on mahdollisuus vähentää henkilökunnan työtaakkaa työtehtäviä priorisoimalla.</p>			
Asiasanat kirjastopalvelut, kirjastot, kirjastotilat, omatoimikirjastot, kirjastonkäyttö, tilastot			
ISSN (painettu) -	ISBN (painettu) -	ISSN (verkkajulkaisu) 2343-3132	ISBN (verkkajulkaisu) 978-952-7481-02-8
Kokonaissivumäärä 52		Kieli Ruotsi	Hinta -
Julkaisija Etelä-Suomen aluehallintovirasto		Paino -	

INFORMATIONSSIDA

Regionförvaltningsverkens publikationer 173/2023

Sammanställd av Biblioteksväsendets överinspektörer Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen, Merja Kummala-Mustonen, Susanne Ahlroth & planerare Tapio Taskinen		Utgivningsdatum 31.5.2013	
		Uppdragsgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland	
		Datum för tillsättandet av organet -	
Publikationens titel Meröppna bibliotek 2022: Flexibilitet och jämlikhet			
<p>Referat</p> <p>Publikationen berättar om de allmänna bibliotekens meröppna tjänster som snabbt har blivit vanligare sedan 2010-talet. År 2022 fanns det meröppna bibliotekstjänster redan i tre av fyra kommuner i Finland. Kommunerna har kunnat ansöka om statsunderstöd för att grunda meröppna bibliotek i över tio år.</p> <p>För publikationen genomfördes en enkät som besvarades av 90 procent av alla kommuner i Fastlandsfinland. Som informationskälla har man dessutom använt de allmänna bibliotekens statistikdatabas. Publikationen erbjuder en riksomfattande helhetsbild av de meröppna biblioteken. I publikationen granskas utvecklingen av verksamheten, man söker lösningar på eventuella problem och förutspår framtiden för de meröppna biblioteken.</p> <p>De meröppna biblioteken har fått beröm av användarna. Användningen av lokaler och samlingar har effektiviserats och de mer omfattande öppettiderna betjänar invånarna bättre. Ur bibliotekens synvinkel har meröppet påverkat servicekulturen och arbetssätten. Arbetsmängden har inte minskat, utan arbetet har förändrats. Negativa följder, såsom olovliga besök, skadegörelse av lokaler eller utrustning och störande beteende, har förekommit i varierande grad i biblioteken. Situationerna har kunnat lösas genom förutseende och snabbt ingripande samt mångsidigt samarbete.</p> <p>Regionförvaltningsverken rekommenderar att biblioteken utöver de tekniska lösningarna omvärderar sin verksamhets- och arbetskultur vid ibruktageand och utvecklingen av meröppet. För att biblioteken ska kunna sköta sina lagstadgade uppgifter som kräver yrkeskunskaper inom biblioteksväsendet, är meröppet en möjlighet att minska personalens arbetsbörda genom att prioritera arbetsuppgifter.</p>			
Ämnesord biblioteksservice, bibliotek, biblioteksverksamhet, meröppna bibliotek, biblioteksanvändning, statistik			
ISSN (tryckt) -	ISBN (tryckt) -	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-7481-02-8
Sidantal 52		Språk Svenska	Pris -
Utgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland		Tryckeri -	

Innehållsförteckning

1. "Meröppna bibliotek är den bästa uppfinningen sedan cykeln" .	6
2. Statistiken visar	7
3. RFV frågade, biblioteken svarade	11
3.1. Det meröppna biblioteket är redan nästan basservice	11
3.2. Meröppet påverkar biblioteksarbetet	12
3.3. Biblioteken utnyttjar tiden med meröppet	14
3.4. Meröppet utmanar både personalen och användarna	15
3.5. Ordningsstörningar förekommer i varierande grad.....	16
3.6. Problemen kan lösas	20
3.7. Biblioteken gör användarna delaktiga och följer upp nöjdheten	24
3.8. Biblioteken utvecklar meröppet	26
3.9. Meröppet utvecklas från självbetjäning till samarbete	29
4. RFV har hjälpt till med att ta i bruk meröppet	30
5. Källor	31
6. Bilagor.....	33

1. "Meröppna bibliotek är den bästa uppfinningen sedan cykeln"

Det här är en berättelse om de allmänna bibliotekens meröppna tjänster, som används i tre av fyra kommuner i Finland. Kapitlets rubrik är ett direkt lån från kundresponserna från ett bibliotek.

De meröppna biblioteken har snabbt blivit vanligare. De första meröppna biblioteken togs i bruk på 2010-talet. År 2015 fanns det meröppna bibliotekstjänster endast i var femte kommun, 2019 erbjöd redan hälften av kommunerna meröppna tjänster i sina bibliotek.

Detta har lett till att användningen av lokalerna och samlingarna har effektiviserats, de mer omfattande öppettiderna betjänar invånarna bättre. Även servicekulturen och arbetssätten på biblioteken påverkas i allt högre grad av användarnas självständighet

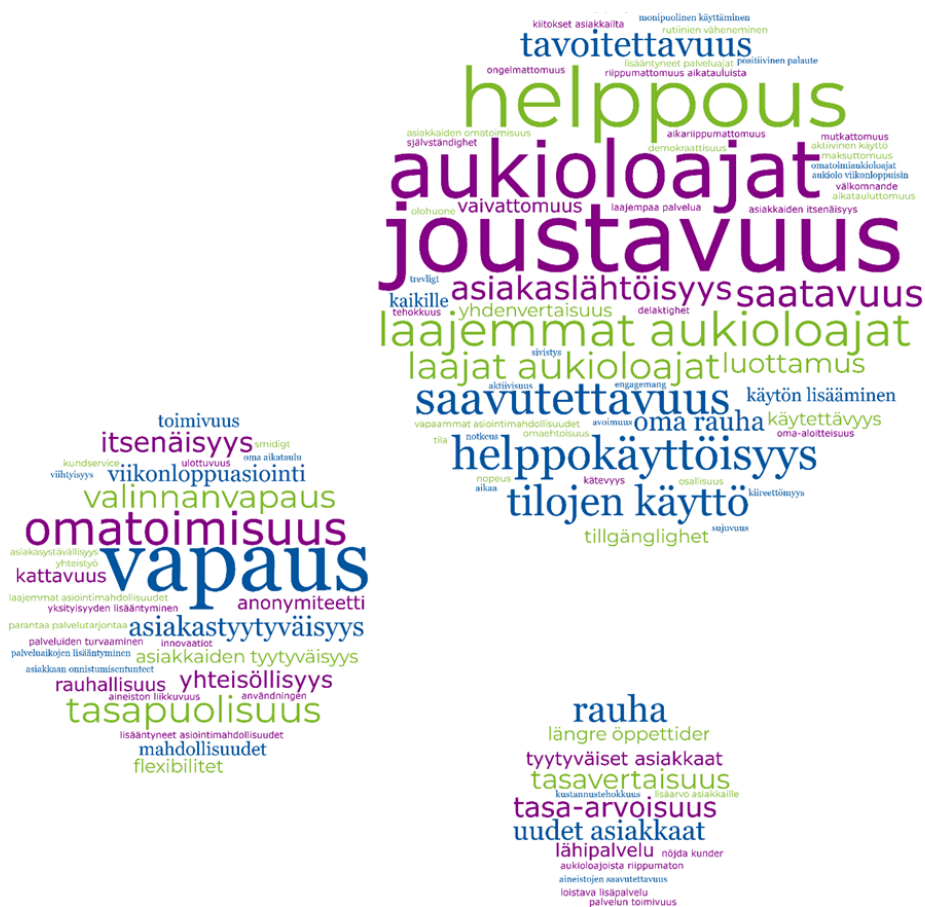
Kommunerna har kunnat ansöka om statsunderstöd för att grunda meröppna bibliotek i över tio år. Regionförvaltningsverken (RFV) har följt utvecklingen av meröppet i rapporterna från 2015 och 2019, en uppdatering av helhetsbilden är alltså åter aktuell. I texten har resultaten från rapporten 2019 antecknats inom parentes efter det senaste resultatet.

Den här rapporten fokuserar på den riksomfattande helhetsbilden av de meröppna biblioteken och utvecklingen av verksamheten. Regionförvaltningsverken vill veta vilken effekt statsunderstöden har haft och om det i fortsättningen fortfarande finns behov av att understöda inrättandet eller utvecklingen av meröppna bibliotek.

Målet med utredningen är också att hitta lösningar på eventuella problem. Dessutom förutser vi nya former av meröppet.

Utredningens viktigaste källa är en enkät som gjordes för biblioteken hösten 2022 och som besvarades av 90 procent av kommunerna (264 st.). Tack för ett gott samarbete till alla som svarade! Övriga källor är de allmänna bibliotekens statistikdatabas, regionförvaltningsverkens databas för statsunderstöd, Aviavustukset.fi, samt examensarbeten gällande ämnet. Aktuell information som uppdateras kontinuerligt har också inhämtats från medier, sociala medier och diskussioner med biblioteken.

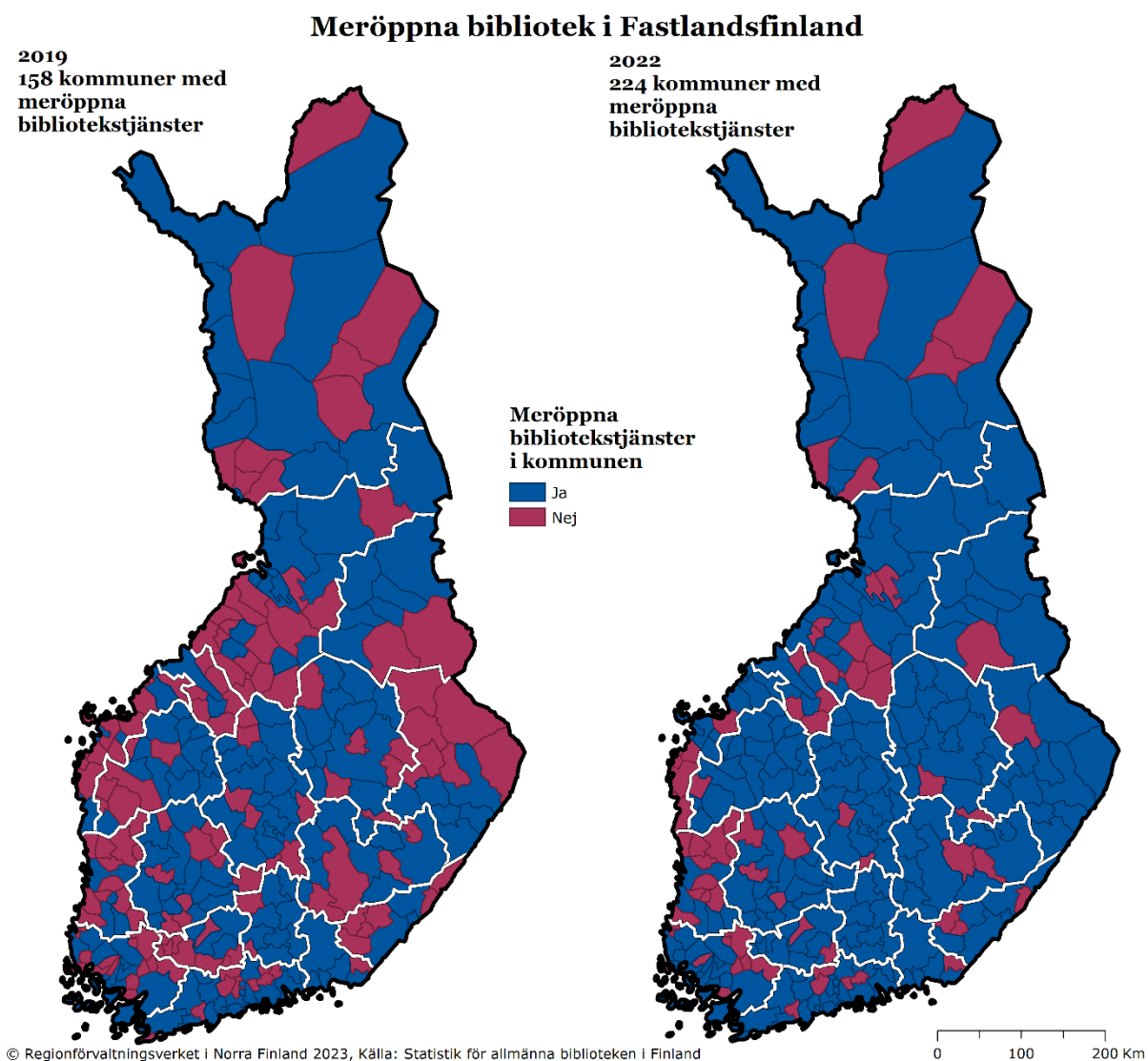
Bild 1: Ord med vilka bibliotekspersonalen beskrev på finska och svenska det meröppna bibliotekets bästa egenskaper/egenskaper.



2. Statistiken visar

Enligt de allmänna bibliotekens statistikdatabas fanns det meröppna bibliotek i 76 procent av kommunerna i Fastlandsfinland 2022 (2019: 53 procent). På kartbilden nedan (bild 2) visas förekomsten av meröppna bibliotek per kommun 2019 och 2022.

Bild 2: Kartbild över kommuner med ett meröppet bibliotek 2019 och 2022.



År 2022 var de meröppna biblioteken öppna drygt 1,1 miljoner timmar (2019: 0,7 miljoner). Andelen meröppna timmar är redan 47 procent av alla öppettimmar (2019: 36 procent). I den riksomfattande biblioteksstatistiken förs ingen separat statistik över antalet lån och kunder under meröppettiderna. Sedan 2020 har man statistikfört öppettimmar, då personalen är på plats men inte betjänar. Fördelningen av öppettimmarna presenteras på bild 3.

Bild 3: Bibliotekens öppettimmar enligt typ.

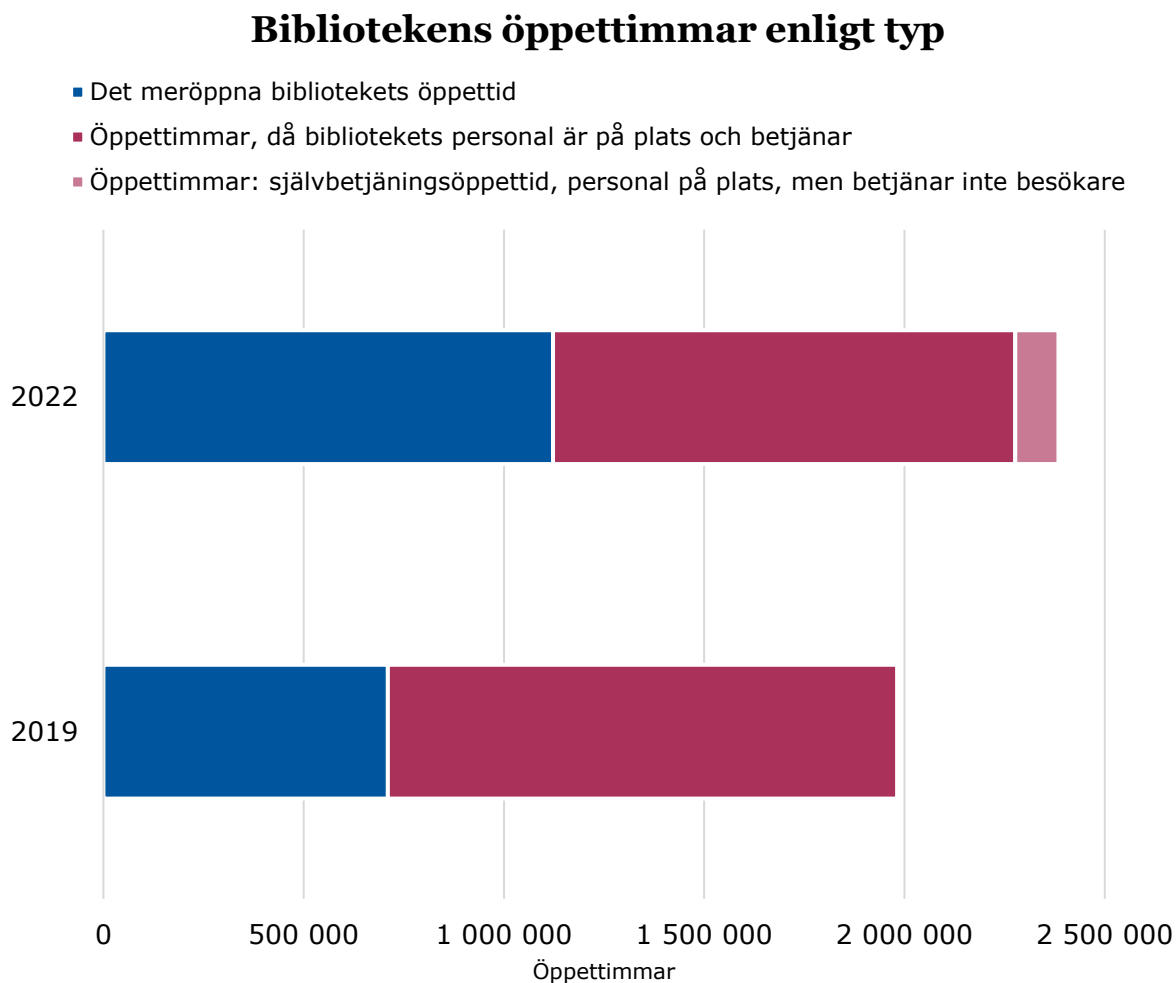
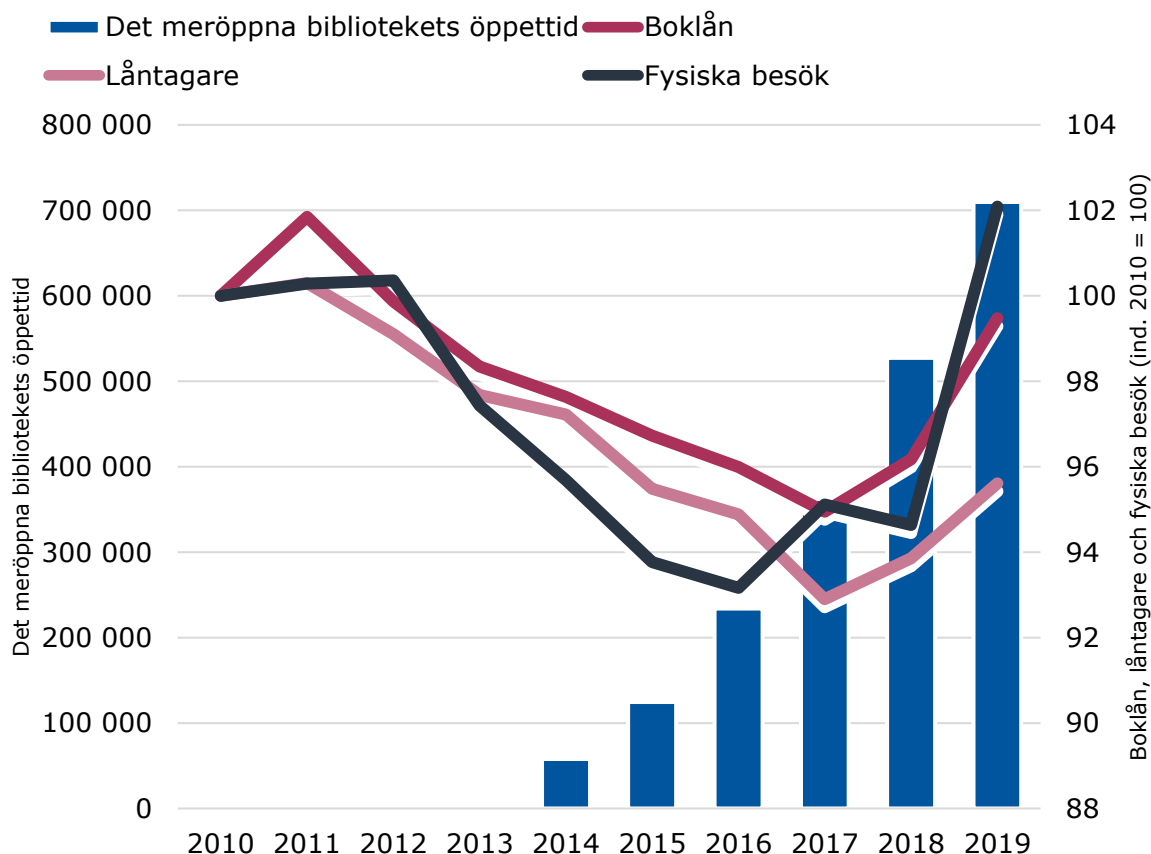


Bild 4 visar hur antalet låntagare, boklån och fysiska besök har utvecklats under 2010-talet i förhållande till antalet meröppna timmar. De meröppna biblioteken blev vanligare efter 2017, varefter antalet låntagare, boklån och fysiska besök har ökat något eller åtminstone har nedgången från 2010-talet avtagit. Utifrån den riksomfattande statistiken är det dock svårt att säga hur mycket meröppna bibliotek har ökat bibliotekens användning. Meröppna timmar har statistikförts sedan 2014 och eftersom åren 2020–2022 på grund av pandemin inte kan räknas som normala år, är den granskade tidsperioden kort.

Bild 4: Utvecklingen av antalet låntagare, boklån och fysiska besök i förhållande till antalet meröppna timmar 2010–2019.

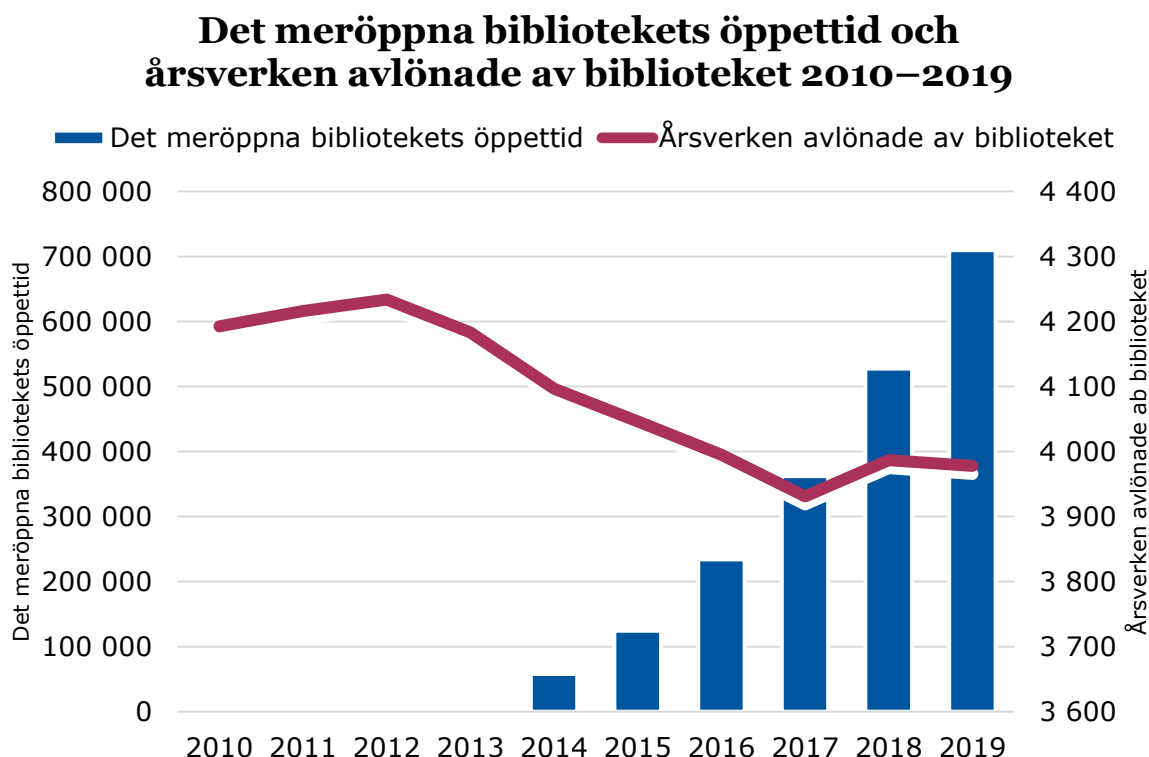
**Utvecklingen av antalet låntagare, boklån och fysiska besök i förhållande till antalet meröppna timmar 2010–2019
(låntagare, boklån och besök: index 2010 = 100)**



Statistiken visar också att antalet anställda har minskat på 2010-talet och nedgången har fortsatt i takt med att meröppna bibliotek har blivit vanligare. Meröppet är eventuellt en delorsak till att personalresurserna minskar i synnerhet i tätortskommuner och landsbygdskommuner med färre än 15 000 invånare. I stadslika kommuner med över 15 000 invånare verkar meröppet inte ha haft samma effekt.

Eftersom antalet anställda har minskat under en längre tid kan man fråga sig om antalet anställda i vilket fall som helst skulle ha minskat även utan att meröppna bibliotek har tagits i bruk? Räddar lösningen med meröppet biblioteken från att minska öppettiderna till exempel när de som går i pension inte ersätts och det riktas sparande mot biblioteken?

Bild 5: Utvecklingen av antalet meröppna timmar och antalet årsverken som biblioteket anställer 2010–2019.



3. RFV frågade, biblioteken svarade

3.1. Det meröppna biblioteket är redan nästan basservice

I några bibliotek var ibrukttagandet av meröppet ännu på hälft eller på slutrakan under regionförvaltningsverkets enkät, så i början av 2023 har antalet meröppna bibliotek ökat ytterligare. När situationen granskas per verksamhetsställe framgår det att endast en tredjedel av de 592 bibliotek som svarade inte har meröppet.

Dessutom har två av tre kommuner som ännu inte har ett meröppet bibliotek för avsikt att ta det i bruk under de kommande fem åren. Den återstående tredjedelen av kommunerna planerar inte eller kan inte säga om meröppet har planerats.

Meröppet ska tas i bruk på begäran av antingen användarna eller de kommunala beslutsfattarna. Vartannat bibliotek som planerade meröppet uppgav kundernas önskemål som en av de viktigaste orsakerna till att tjänsten togs i bruk. Biblioteken vill erbjuda användarna så omfattande öppettider som möjligt och garantera jämlik tillgång till tjänsterna. Med det nuvarande antalet anställda är det inte möjligt att öka öppettiderna i biblioteken utan meröppet.

Biblioteken svarade med egna ord på frågan varför kommunen inte har meröppna bibliotek. Som orsak nämndes oftast olämpliga lokaler, anläggningskostnader eller rädsla för eventuell skadegörelse och

ordningsstörningar samt försämrad servicekvalitet. Man funderade också på hur meröppet påverkar bibliotekets användning och antalet anställda på biblioteket.

Av enkäten framgick att vissa bibliotek antog att användarna inte vill eller behöver ett meröppet bibliotek. Det finns också bibliotek där bibliotekschefen eller personalen inte vill ha det. Meröppet och personlig betjäning ses i vissa bibliotek som uteslutande, inte som komplement till varandra. Nationellt sett är det fråga om tillgången till bibliotekstjänster, som nu förverkligas ojämnt beroende på vilken kommun man råkar bo i.

3.2. Meröppet påverkar biblioteksarbetet

Meröppet har i hög grad påverkat mängden och kvaliteten på biblioteksarbetet. Två av tre uppger att arbetets kvalitet har förändrats (2019: 54 procent), varannan anser att meröppet har ökat arbetet (2019: 44 procent). Mindre än en femtedel berättar att arbetet har minskat. En tiondel av respondenterna anser att det inte har påverkat arbetets mängd eller kvalitet. Resultaten presenteras i tabell 1.

Tabell 1: Inverkan av meröppet på arbetets mängd och kvalitet.

	Mängd	%
Meröppet har förändrat arbetets kvalitet	128	61 %
Meröppet har ökat arbetet	110	52 %
Meröppet har minskat arbetet	36	17 %
Ingen inverkan på arbetets mängd eller kvalitet	20	9 %
Sammanlagt	211	100 %

Arbetet har förändrats, vissa uppgifter har blivit fler, andra har minskat. Till exempel logistik, att arrangera och allmänt underhåll och övervakning tar längre tid, men utlåningen och återlämningen inom kundservicen har minskat. Ökningen av antalet lån på grund av meröppet ökar arbetsmängden. Det tar mer tid att reda ut tekniska problem och informera om dem, liksom även handledningen till en början.

I många bibliotek utförs dubbelt arbete. Det material som kunden returnerat returneras för säkerhets skull på nytt. Biblioteket kommenterar: *"Återlämningar som gjorts under meröppet måste kontrolleras, kunderna sorterar inte allt material korrekt."*

När kunderna använder automater förändras kundservicens karaktär. Handledningen och rådgivningen kräver allt mer biblioteksexpertis och pedagogisk kompetens. När kundtjänsten inte har någon kö för utlåning eller

Återlämning är det lättare för besökarna att närma sig med svårare och tidskrävande frågor. Bibliotekspersonalen rör sig mer mellan hyllorna. Utöver den egentliga kundtjänsten utförs också andra arbeten i besökarnas närvaro, varvid interaktionen med dem har ökat i många bibliotek.

Meröppet har gett biblioteken möjlighet att granska behovet av kundtjänst. Den har jämnat ut besökarströmmarna och topparna under rusningstiden i de bibliotek där användning av biblioteket följs upp och verksamheten planeras utifrån statistiska uppgifter.

I vissa bibliotek har meröppet kunnat innebära en större förändring för bibliotekspersonalen än för användarna. Ägarskapet av bibliotekslokalen har överförts från personalen till användarna. Bibliotekslokalen och hur den är möblerad lever efter besökarnas behov. Bibliotekspersonalen har varit tvungen att lära sig lita på användarna.

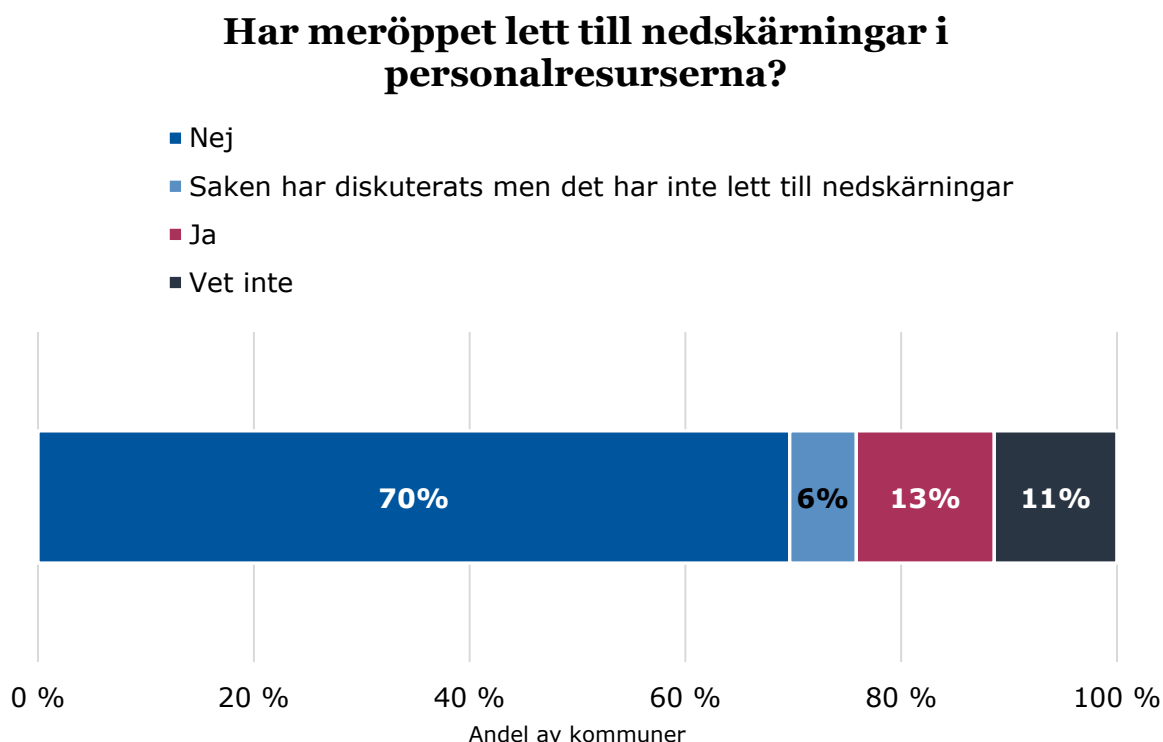
Tidigare sköttes rutinarbetet med samlingarna *"i lugn och ro"* innan dörrarna öppnades. Detta är inte längre möjligt, eftersom det under meröppet hela tiden kan finnas besökare i biblioteket. Många anställda konstaterade att meröppet har krävt en förändring av den egna attityden och anpassning.

Å andra sidan har meröppet medfört stor flexibilitet till biblioteksarbetet. Meröppet kompenserar för det tillfälliga personalunderskottet under semestrar och sjukfrånvaro. Man har kunnat ta emot fler skolklasser och daghemsgrupper. I bästa fall har *"meröppet gett tid till olika projekt vid biblioteket, utvecklingen av verksamheten samt planeringen och genomförandet av evenemang"*.

Som nackdel berättade dock många bibliotek att personalresurserna ursprungligen var små eller att de minskat i och med meröppet, vilket innebär att meröppet inte har möjliggjort deltagandet i utbildningar mer än tidigare.

Biblioteken tillfrågades om ibrukttagandet av meröppet har inneburit minskad personal. Över två tredjedelar av biblioteken som svarade uppgav att meröppet inte har lett till personalminskningar. Att personalstyrkan har minskat uppgav 13 procent av respondenterna. Resultaten är i linje med resultaten från 2019. I några kommentarer framfördes att minskningen av personal har lett till att meröppet tagits i bruk. Antalet dylika svar var dock få jämfört med alla svar.

Bild 6: Har meröppet lett till minskade personalresurser?



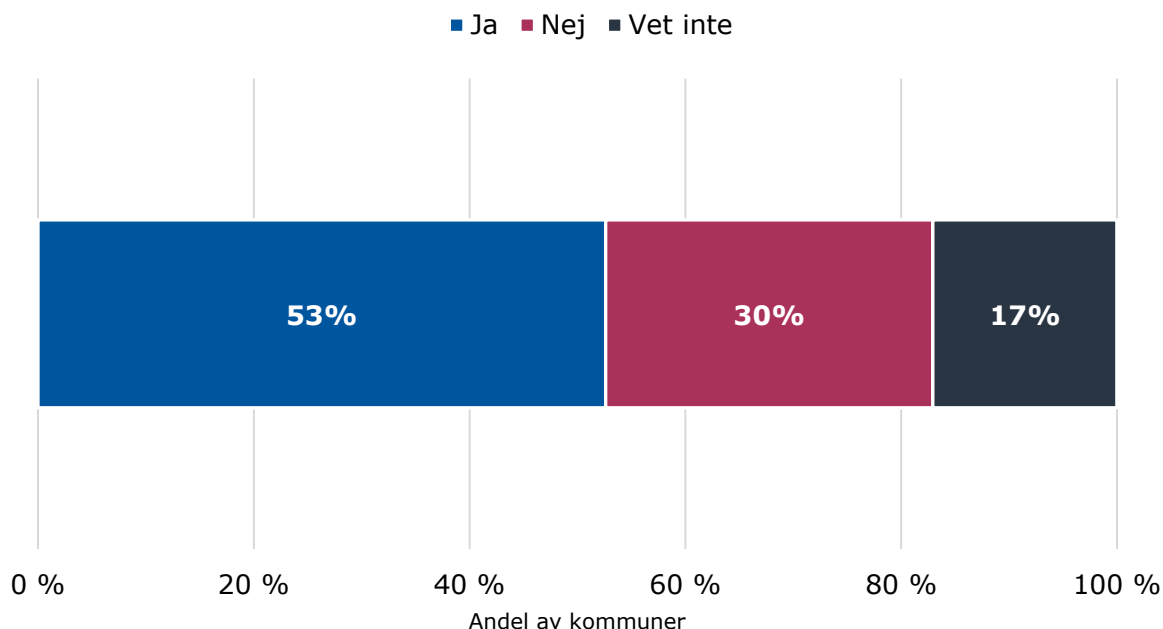
I de öppna svaren från biblioteken fanns också en idealisk situation: "Det meröppna biblioteket har bara förbättrat servicen hos oss. *Varken öppettiderna eller personalen har minskat. Numera kan vi göra mer utvecklingsarbete, eftersom de som vill och kan använder tjänsten på egen hand.*"

3.3. Biblioteken utnyttjar tiden med meröppet

Vartannat bibliotek har utnyttjat meröppet för att utveckla personalens kompetens, till exempel för arbetsgemenskapens gemensamma utvecklingsdagar eller personalmöten. Flera arbetstagare i taget har kunnat delta i samma utbildning. Gemensamma utbildningar och möten har också planerats med avsikt under meröppettiden.

Bild 7: Utnyttjande av tiden med meröppet för kompetensutveckling

Har tiden för meröppet utnyttjats för att utveckla personalens kompetens?



Tröskeln för att delta i utbildningar har blivit lägre när biblioteket inte behöver stängas helt. Det ökade utbudet av utbildningar på distans och inspelningar av dem har underlättat deltagandet i utbildningar. Särskilt i många små bibliotek med en biblioteksanställd har meröppet gett arbetstagaren möjligheten att tidvis lösgöra sig från kundtjänsten för att delta i distansutbildning.

Hur är det med den tredjedel av biblioteken där man inte har utnyttjat meröppet för att utveckla kompetensen? Oftast beror det på de knappa personalresurserna och på att meröppet har ökat arbetet. Således finns det inte mer tid för kompetensutveckling än tidigare. I vissa bibliotek är man medveten om möjligheten att utnyttja meröppet för att utveckla kompetensen, men den har ännu inte utnyttjats.

Hälften av de bibliotek där införandet av meröppet har lett till minskade personalresurser har dock utnyttjat meröppet för kompetensutveckling. Detta vittnar kanske om att tröskeln för att utnyttja meröppet är lägre på grund av de minskade personalresurserna, i synnerhet om meröppet är den enda möjligheten att delta i utbildningar.

3.4. Meröppet utmanar både personalen och användarna

Var fjärde kommun meddelade att det inte har förekommit några problem med det meröppna biblioteket.

Både för bibliotekens personal och användare har meröppet dock inneburit en förändring i verksamhetskulturen som inte alltid är smidig. Personalen kan inte

kontrollera lokalen som förut, man känner inte till alla som besöker biblioteket, man måste tåla oordning.

Verksamhetskulturen på biblioteket och hos dess personal förändras inte av sig själv eller genom att befalla. *"Övergången till meröppet handlar om en förändring av servicestrukturen och den förutsätter ledarskap för att hela processen ska kunna slutföras på ett bra sätt. Förändringen lyckas dock inte utan att engagera personalen. Med tanke på engagemanget är det viktigt att personalen med sin kompetens deltar i alla skeden av förändringen, så att de nya verksamhetssätten blir bekanta och de gamla tas bort samt fördomarna och motståndet mot förändringar minimeras."* (Asukas 2020, 6)

Besökarna har allt större ansvar för användningen av det gemensamma utrymmet. Användarna av biblioteket ska respektera varandra och komma överens. Bibliotekslokalen är en offentlig lokal där man frivilligt uppträder sakligt för allas trivsel.

Kundresponser som biblioteken fått om meröppet har i regel varit positiv. Antingen spontant eller via enkäter hade 208 respondenter fått respons om meröppet. Positiv respons hade 201 respondenter fått. Det lilla antalet negativ respons gällde tekniska problem och andra kunders störande beteende.

Meröppet är viktigt för användarna och det uppskattas. Misstänksamma kommentarer har erhållits endast innan meröppet tagits i bruk. Efter att tjänsten tagits i bruk har kundresponser varit *"nästan enbart positiv"* eller *"enbart tacksam"*. Kunderna har varit särskilt tacksamma för längre öppettider, öppettider under veckoslut och lugnet under tiden för meröppet.

3.5. Ordningsstörningar förekommer i varierande grad

Det meröppna bibliotekets problem kan grovt indelas i tekniska problem och ordningsstörningar. I denna utredning ingriper man inte närmare i tekniska problem, eftersom de kan lösas med systemleverantörerna m.m. I examensarbeten om meröppet (t.ex. Ojala 2021) beskrivs hur personalens attityd, motivation och förtroende för den nya serviceformen förbättras när systemets leverantör ger omfattande tekniskt stöd och utbildning före ibruktagandet. En grundlig utbildning i användningen av systemet förebygger många tekniska problem.

Tekniska problem har förekommit i nästan två av tre meröppna bibliotek. Som ett tekniskt problem kan man utöver konkreta tekniska problem även räkna kundernas erfarenheter av svårigheterna med att använda biblioteket på egen hand, vilket lyftes fram av nästan var tionde respondent.

Biblioteken får mest negativ kundrespons om enskilda tekniska problem i anslutning till automater för utlåning och återlämning, inloggning till det meröppna biblioteket, ytterdörrens funktion eller belysningen.

Ordningsstörningar förekommer i varierande grad på biblioteken. De vanligaste var olovligt inträde, att slå sönder lokaler eller utrustning och att smutsa ner och beteende som stör andra kunder. I nästan vart femte meröppet bibliotek har

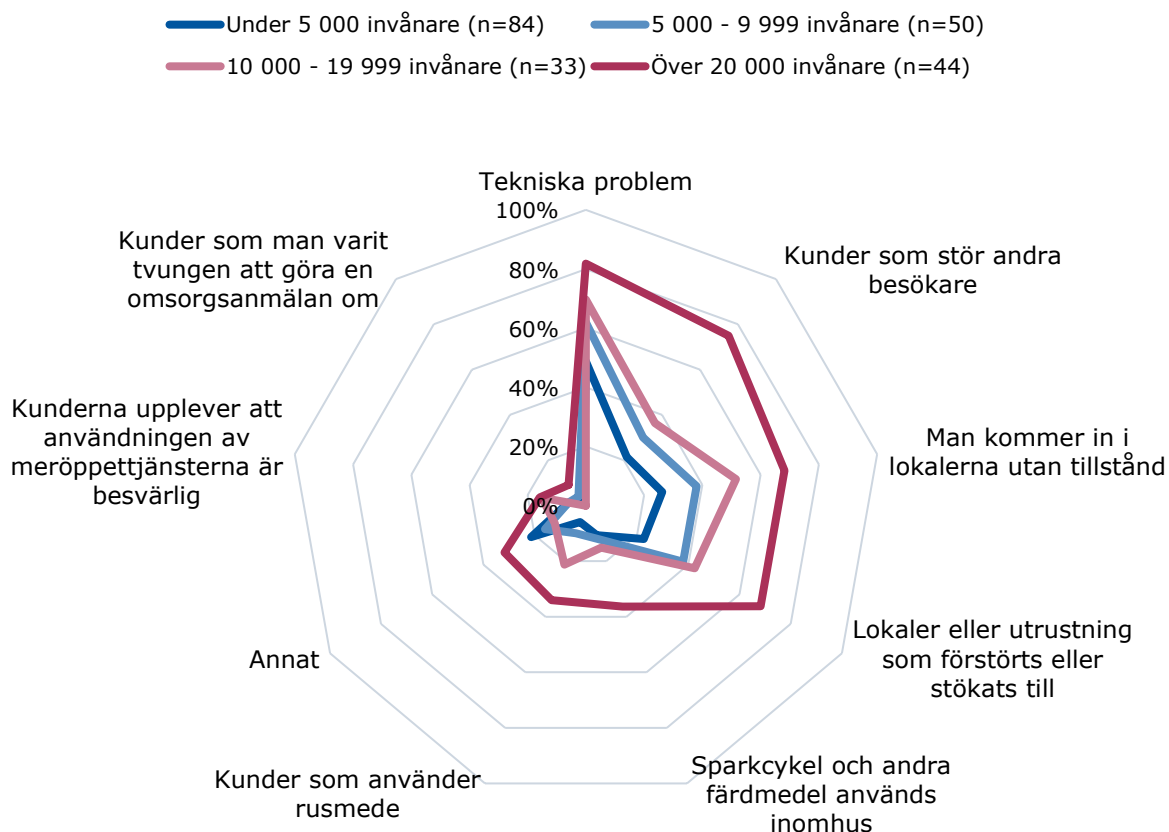
problemet varit att vissa kunder har använt rusmedel eller åkt sparkcykel eller dylikt i biblioteket. Besökarna har gett respons om barns och ungas högljudda beteende, ungdomar som bråkar och smutsar ner och annat rastlöst beteende bland kunderna.

Det är värt att notera att man i enkäten inte ställde frågor gällande frekvensen eller omfattningen av de rapporterade problemen. Respondenterna har alltså kunnat nämna problem som har förekommit en eller flera gånger, varje omnämnande har fått samma vikt. Enligt de öppna svaren har många av de rapporterade problemen varit enstaka och mindre än vad förteckningen över problemen låter förstå. Som en anställd skrev: *"De problem jag nämner är mycket sällsynta, några enstaka fall under de senaste fyra åren"*. Dessutom är det viktigt att observera att enkätens resultat beskriver helhetssituationen i kommunen, inte situationen på ett enskilt bibliotek. Om det har förekommit problem i något av kommunens bibliotek syns det i resultaten.

Kommunens storlek påverkar förekomsten av problem, vilket bild 8 visar. I större kommuner, i synnerhet i kommuner med över 20 000 invånare, rapporteras fler problem än i mindre kommuner med under 10 000 invånare. Städerna har fler verksamhetsställen med meröppet, vilket ökar sannolikheten för problem.

Bild 8: Problemens omfattning på de meröppna biblioteken enligt kommunstorlek.

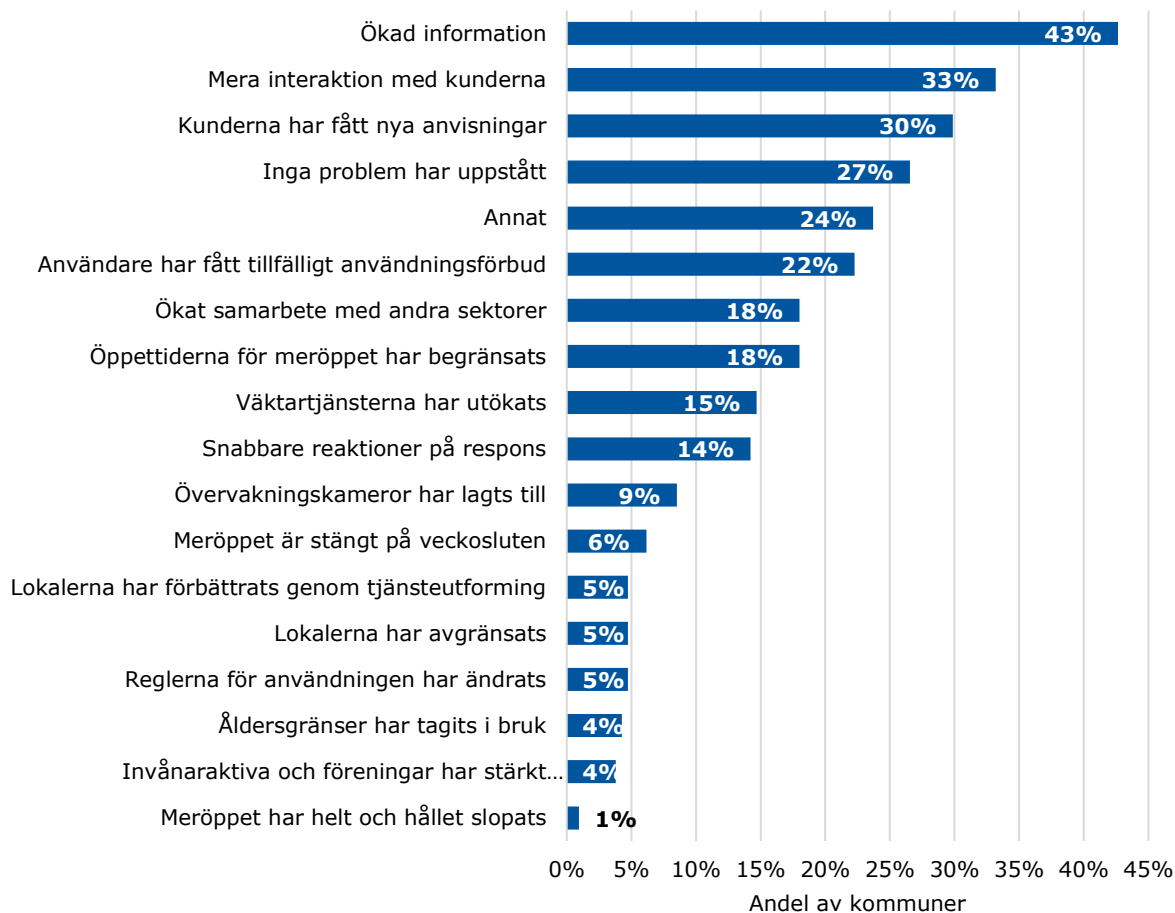
Hurdana ordningsproblem eller övriga problem har det uppstått i det meröppna biblioteket?



Vi presenterade en lista för biblioteken där biblioteken valde de åtgärder som de använde för att minska ordningsstörningarna. Åtgärderna och hur vanligt det är att de används beskrivs på bilden nedan. För det mesta har ordningsstörningar lösts med hjälp av positiva metoder, såsom genom att öka informationen, anvisningarna eller interaktionen med användarna.

Bild 9: Vilka följder eller åtgärder har problemen lett till?

Vilka följder har problemen haft och vilka åtgärder har det lett till?



Vid behov har biblioteken tytt sig till kraftigare åtgärder såsom att begränsa öppettiderna för meröppet och öka antalet väktare och övervakningskameror. I viss mån har man infört åldersgränser, ändrat användningsregler eller begränsat lokalerna för meröppet.

I yttersta fall har man använt sig av tillfälligt användningsförbud. Användningen av det har dock minskat något jämfört med utredningen 2019. Enligt bibliotekslagen kan kommunen meddela biblioteksanvändaren ett tidsbegränsat förbud att använda biblioteket om biblioteksanvändaren upprepade gånger och väsentligt stör bibliotekets verksamhet eller äventyrar dess säkerhet eller skadar bibliotekets egendom. Användningsförbudet kan gälla i högst 30 dagar. Vart femte bibliotek har försökt lösa problemen med störande beteende med hjälp av användningsförbud. Man har till och med varit tvungen att använda användningsförbudet så att samma person har meddelats flera på varandra följande användningsförbud, eftersom personen inte har förbättrat sitt beteende.

Nästan alla användare betar sig sakligt även i det meröppna biblioteket. Därför kan det kännas orättvist om bibliotekets meröppet nekas alla på grund av några personer som betar sig osakligt. På grund av problem med meröppet har 13

bibliotek stängt under veckosluten. I några kommuner har tiden för meröppet varit tillfälligt ur bruk helt och hållet, eftersom vissa klienters beteende blivit för störande. Biblioteken vill dock stå på den ordentliga majoritetens sida: "...det enda sättet att förhindra störningar och skräpan det vore att stänga det meröppna biblioteket helt och hållet och man har inte velat ta till det."

Det är uppmuntrande att problemen har lösts genom att ingripa snabbt och i många fall har till exempel vissa ungdomars störande beteende förblivit engångsföreteelser och läget har lugnat ner sig.

I tre fall av fyra har bibliotekspersonalen deltagit i att reda ut ordningsstörningar eller andra problem under meröppetiden. Över en tredjedel av biblioteken löser problem med den som orsakat störningen eller med en vårdnadshavare. Skolan och ungdomsväsendet är en del av lösningen i vart fjärde bibliotek.

I problemsituationer har 16 procent av biblioteken anlitat polisen. Kontakt med socialväsendet har 6 procent haft. Att kunderna är med och löser problemen uppgår 13 procent. Kommunens beslutsfattare är med i 4 procent av situationerna. Andra avgörande parter som nämns av 27 procent är kommunens tekniska tjänster och vaktmästare, system- och apparatleverantörer, kommunens övriga tjänstemän, ungdomsfullmäktige.

3.6. Problemen kan lösas

Vi bad biblioteken att med egna ord berätta hur de har förebyggt eller löst problem. Vi fick tiotals lösningar och en sammanfattning finns i detta kapitel. Samma lösningar passar inte överallt, men kanske någon lösning någonstans. Lösningar för tekniska problem har inte inkluderats, utan perspektivet finns hos kundernas användning av meröppna tjänster.

Bibliotekens svar kan sammanfattas i två grundläggande lösningar

1. Bäst undviker man problem när biblioteket **förutser** eventuella problemsituationer och aktivt söker lösningar.
2. **Mångsidigt samarbete** är en styrka även inom meröppet.

Redan i planeringsskedet beaktas det meröppna bibliotekets **verksamhetsmiljö**. Om det finns flera verksamhetsställen på orten ska placeringen och tidpunkterna för meröppet övervägas och planeras **noggrant**.

Att ta med användare, intressentgrupper, tredje sektorn och andra aktörer i kommunen, t.ex. skolor, ungdomsväsendet och -fullmäktige redan i planeringen och ibruktagandet av meröppet ökar det gemensamma ansvaret för det gemensamma utrymmet. Det lönar sig att reservera tillräckligt med tid med systemleverantören **för att studera systemet och planera säkerheten**. Biblioteken kan stöda varandra i **nätverket av meröppna bibliotek**, där man "*under ledning av system- och nätchefen går igenom alla glädjeämnen och sorger och löser problem*".

Om det förekommer störande beteende på orten är biblioteket oftast inte det enda stället där det förekommer. Biblioteket behöver inte försöka klara sig själv, utan det effektivaste är att ta tag i saken på **ett multiprofessionellt sätt** och ta

med alla **aktörer i verksamhetsmiljön**. Det lönar sig för biblioteket att **dokumentera** alla störningar, så att utredningen i efterhand inte enbart grundar sig på lösryckta minnen. Detta är viktigt också därför att ett eventuellt användningsförbud förutsätter att kunden hörs och att motiveringen antecknas. Ibland handlar det också om **arbetarskydd**.

En del av problemen undviks när **informationen är kontinuerlig, återkommande, placerad synligt i lokalen och riktad**. Särskilt skolorna ska på förhand informeras om tillvägagångssätt, användarnas rättigheter och ansvar, övervakningssystem, användningsregler och följderna av brott mot dem osv. Det som kan kännas tjatigt ur bibliotekets synvinkel kan vara ny information för användarna.

En minderårig får pinkoden när **vårdnadshavaren** besöker biblioteket tillsammans med den minderåriga. Vårdnadshavaren läser användarreglerna, fyller i och undertecknar samtyckesblanketten. Om det uppstår problem är det viktigt att man ingriper så snabbt som möjligt. Om det är fråga om minderåriga är det ytterst viktigt att kontakta vårdnadshavarna. Biblioteket berättar om det meröppna bibliotekets principer och följderna av störande beteende om och om igen i skolorna.

Vid behov kan man göra **orosanmälningar** om kunderna.

En **brottsanmälan** ska alltid göras till polisen vid skadegörelse eller våldsam agerande. Det underlättar utredningen av ärenden, ärendena dokumenteras och ibland till och med underlättas utredningen av andra brott på orten.

Nedan behandlas några rättsliga åtgärder som biblioteken har vidtagit för att hantera ordningsstörningar.

En del bibliotek har för viss tid förbjudit användningen av det meröppna biblioteket för kunder som kontinuerligt orsakar störningar under meröppet. Det är lätt att tekniskt övervaka användningsförbudet av det meröppna biblioteket. Användningsförbudet sparas i kundens uppgifter, varvid bibliotekskortet inte ger åtkomst till biblioteket under meröppet.

I bibliotekslagen eller i lagberedningsdokumenten nämns inte användningsförbudet för det meröppna biblioteket, eftersom de meröppna biblioteken ännu inte var i bruk i den nuvarande omfattningen under beredningen av lagen. **Det finns alltså ingen direkt grund i lagstiftningen för ett användningsförbud som endast gäller meröppet**. Det skulle vara en lättare sanktion än det lagstadgade fullständiga användningsförbudet, eftersom användaren fortfarande har möjlighet att använda biblioteket när personalen är på plats. Det finns inget förhandsbeslut om detta, så man kan inte med säkerhet veta om användningsförbudet för det meröppna biblioteket är lagenligt. Övervägandet om ett partiellt användningsförbud förblir hos kommunen.

Man försöker förebygga störningar så att personer under 15 år behöver vårdnadshavarens tillstånd att använda biblioteket under meröppet. Vissa bibliotek har haft en tillfällig praxis där en person under 15 år endast har kommit in i biblioteket i vårdnadshavarens sällskap under meröppet. Detta motiveras med att vårdnadshavarna ansvarar för personer under 15 år. De har inget

straffrättsligt ansvar. Å andra sidan motiveras åldersgränsen med skyddet av barnen.

Med tanke på barnens rättigheter är det inte helt problemfritt att kräva vårdnadshavarens tillstånd för användningen av meröppet. Å andra sidan förutsätter även erhållandet av bibliotekskort för en person under 15 år vårdnadshavarens samtycke och användningen av det meröppna biblioteket förutsätter ett eget bibliotekskort. En person under 15 år är dock fri att komma till biblioteket när personalen är på plats liksom alla andra kunder.

Det bästa och mest önskvärda tillvägagångssättet är att biblioteket kontaktar vårdnadshavaren så snabbt som möjligt om en person under 15 år handlar i strid med reglerna. Användningsreglerna repeteras och eventuella skadestånd utreds.

Biblioteken berättar om lösningar med egna ord

"På ytterdörrarna lades tydligare anvisningar om att alla ska logga in på det meröppna biblioteket med sitt eget bibliotekskort."

"På hyllan med reservationer finns en lapp med texten kom ihåg att låna."

"Stölden av tidningar upphörde när vi istället för tidningen lade ett meddelande om att vi avslutar prenumerationen om stölderna fortsätter."

"Genom att diskutera med kunden som orsakat problem."

"Genom att lägga fram en anmärkning om att användning av rusmedel inte är tillåten i bibliotekets lokaler."

"Jag har skickat flera meddelanden till den lokala facebook-gruppen med tankar kring hur man ska uppföra sig i offentliga lokaler. Jag har också fört fram att man blir tvungen att begränsa meröppet om det störande beteendet ökar."

"Vi gör alltid en brottsanmälan om vandalism och stöld."

"För unga har ett personligt möte med bibliotekschefen i allmänhet gjort slut på störningarna."

"Biblioteket samarbetade med skolan under klassbesöken, bibliotekarien besökte några av de klasser vars elever berördes av saken. Hen berättade bl.a. om ersättningsskyldigheten (om passerkontrollen och att man via övervakningskameran ser vem som besökt biblioteket) om hen olovligen släpper in andra i bibliotekets lokaler och något händer."

"Vi har ökat samverkan med de barn och unga som tillbringar mycket tid i biblioteket under meröppet. Vi har gått igenom reglerna tillsammans och delvis har detta också hjälpt. Det har hjälpt mycket när vi har lärt känna barn och unga vid namn och varit i kontakt med hemmen."

"Vi kontaktar omedelbart vårdnadshavaren till det barn/den unga som agerar störande. Efter kontakten till hemmet blir läget i allmänhet lugnare åtminstone för en stund."

"... vi höll ett gemensamt möte i biblioteket med familjerna och gick igenom det som hänt med de unga och deras föräldrar samt repeterade användarreglerna för det meröppna biblioteket. Föräldrarna fick åta sig att betala kostnaderna för den extra städningen som skadegörelsen orsakade. Mötet var konstruktivt, föräldrarna krävde ansvarstagande av sina barn och även de unga deltog mycket väl i diskussionen."

"Vi har tillsammans med ungdomsfullmäktige funderat på användningen av bibliotekslokalen samt anvisningsmaterialets utseende och innehåll så att de beaktar de unga bättre och väcker mer uppmärksamhet hos dem."

"Vi har gjort ett bibliotekskort till polisen så att de kan besöka biblioteket när de patrullerar."

3.7. Biblioteken gör användarna delaktiga och följer upp nöjdheten

Enligt bibliotekslagen och kommunallagen är kommunerna skyldiga att sörja för invånarnas möjligheter att delta och påverka. Av biblioteken uppger 59 procent (2019: 42 procent) att de bearbetat olika idéer för meröppet tillsammans med användarna.

Användarna har oftast varit involverade i planeringen av tiderna för meröppet under tjänstens planeringsskede. De har oftare varit delaktiga under planeringen om meröppet har planerats i samband med en förnyelse eller en renovering av lokaler. Metoder för delaktighet har i allmänhet varit enkäter, men dessutom har intervjuer, användarkvällar, -råd och workshoppar använts.

De vanligaste orsakerna till att användarna inte varit delaktiga i planeringen är tidsbrist och att projektet med meröppet framskridit fort. Ibland ses meröppet som en så tydlig och etablerad tjänst som förbättrar tillgängligheten att det inte har ansetts nödvändigt att göra användarna delaktiga.

Nöjdheten bland det meröppna bibliotekets användare följs upp och utvärderas allt mer (bild 10). Två av tre bibliotek mäter numera nöjdheten bland kunderna. År 2019 var situationen den motsatta. Som det tidigare konstaterats har responsen som biblioteken fått om meröppet i regel varit positiv.

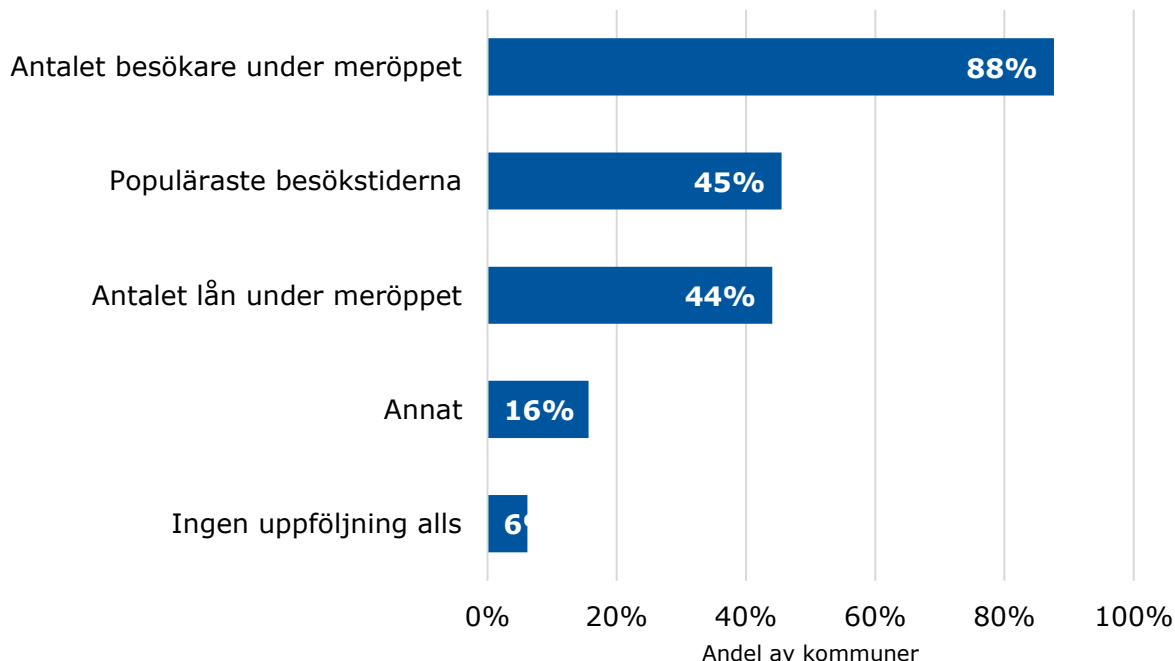
Bild 10: Har kunderna deltagit i idéskapandet eller planeringen av det meröppna biblioteket och har nöjdheten bland kunderna följts upp och utvärderats?



Användningen av meröppna bibliotek följs upp och mäts på något sätt i nästan alla bibliotek. Användningen av det meröppna biblioteket följs oftast upp med antalet besökare (88 procent). Nästan hälften av de bibliotek som svarade följer vilka de populäraste besökstiderna är och antalet lån under meröppet. Övriga mätare för uppföljningen är meröppna timmar, besökarnas åldersfördelning, antalet inloggningar, misslyckade inloggningar, antalet avtal eller passerkort för meröppet och väktarlarm. En noggrannare fördelning presenteras i bilden nedan.

Bild 11: Med vilka indikatorer följer man upp användningen av det meröppna biblioteket?

Hur mäts användningen av meröppet?



I många bibliotek följer man upp användningen av meröppet endast sporadiskt och vid behov. Uppföljningen av meröppet borde göras systematiskt i alla bibliotek, eftersom det är svårt att fatta beslut eller förutse eventuella problem eller förändringar i till exempel användarnas beteende eller behov utan information om nuläget.

Biblioteken verkar ha mycket lite information om vad besökarna egentligen gör under meröppet, hur de rör sig i bibliotekslokalen och vilka lokaler/tjänster de använder. Till exempel kunde besökarnas självständiga biblioteksanvändning observeras utöver eller i stället för eventuella intervjuer och enkäter. Detta kan öka personalens förtroende för besökarna och lyfta fram utvecklingsobjekt som inte framkommit i användarresponsen.

3.8. Biblioteken utvecklar meröppet

Största delen av biblioteken tänker utveckla meröppet. Det finns dock bibliotek som saknade en utvecklingsplan vid tidpunkten för enkäten, till exempel för att tjänsten just hade tagits i bruk.

Nästan hälften av biblioteken planerar att förbättra skyltningen och skyltarna, aktivera den kollektiva användningen av lokalerna, effektivisera marknadsföringen och/eller utveckla lokalerna på något annat kundorienterat sätt. Var tredje planerar att engagera användarna i utvecklingsarbetet.

Bild 12: Hur kommer meröppet att utvecklas?

Hur kommer meröppetjänsterna att utvecklas?



Övriga nämnda utvecklingsplaner gäller bl.a. uppdatering av teknik och - utrustning vid meröppet, samt en förbättring av övrig lokalteknik, t.ex. eltillförsel och ljusstyrning. Dessutom omnämndes ibruktagandet av spelregler för ett tryggt rum, utvecklingen av statikföringen för meröppet, utskriftstjänsterna, förbättring av hur materialet presenteras (rekommendationer, tipslistor) och ökningen av boendeföreningarnas ansvar.

I de examensarbeten som behandlar meröppna bibliotek har man sökt ett kundperspektiv på utvecklingen av tjänsten. Till exempel ett elektroniskt användningsavtal skulle göra det enklare för kunderna att börja använda meröppet (Ojala 2021, 24).

I många bibliotek har användarupplevelsen och kommunikationen om meröppet redan utvecklats genom service- och urvalsdesign. Enligt professor Tuomas Harviainen kan man i utvecklingen av meröppet utnyttja värmekartor och stegstigar med hjälp av vilka man kartlägger var och hur kunderna rör sig i lokalen och om de centrala apparaterna är lätta att hitta. Det lönar sig också i övrigt att själv observera lokalerna och vid varje steg fundera på vad besökaren observerar i utrymmet. Enkla, visuella och tillgängliga anvisningar och tillräcklig beredskap för fel och undantagssituationer är viktiga vid meröppet. Till exempel vid användningen av automater är det viktigt att kunden får respons omedelbart när hen handlar rätt. De val kunderna fattar kan även under meröppet påverkas genom hur man tipsar om och presenterar material.

I kundresponserna till biblioteken framgick att regler för de meröppna biblioteken som skulle vara likadana oberoende av ort borde göras upp. Detsamma gäller naturligtvis även andra regler för användningen av biblioteket, eftersom en stor del av användarna utnyttjar biblioteken på olika orter. Det väcker till exempel förvirring att användaren i vissa bibliotek måste logga in när tiden för meröppet börjar. I ett annat bibliotek kan kunden fortsätta att vistas i lokalen utan att logga in separat i tjänsten för meröppet.

I flera bibliotek har man tillsammans med kunderna utarbetat principer för ett tryggt rum, dessa kan fungera som en rumstavla för det meröppna biblioteket. Principerna för ett tryggt rum uppmuntrar kunderna att vid behov ingripa i störande beteende. Kunderna kan skicka e-post till bibliotekets trakasseriombud när de upptäcker problem i biblioteket. I akuta svåra situationer är det naturligtvis viktigast att direkt kontakta bevakningstjänsten.

Det är möjligt att öka säkerheten och känslan av den genom distansövervakning, såsom man har gjort i ett bibliotek: *"En intelligent övervakning förutsätter sensorer, kameror och högtalare som installerats av ett bevakningsföretag, varvid sensorerna under vissa förhållanden kan larma och centralen tar syn- och ljudförbindelse till utrymmet och på så sätt ingriper i oönskat beteende."*

Kunde robotik vara en möjlighet att öka säkerheten? När utlåningen och returneringen redan har automatiserats, kunde det i biblioteket finnas en språkkunnig robot som receptionist och väktare? Skulle kunden känna sig tryggare om någon hälsar välkommen och med blicken läser bibliotekskortet och lånar material?

Enbart avsaknaden av direkt hot om våld ökar inte upplevelsen av trygghet. Det är också en känsla av säkerhet. *"Faktorer som påverkade känslan av trygghet positivt var bland annat belysningen, hur rena lokalerna var i allmänhet, bristen på buller, väktaranropsknappen och kameraövervakningen samt att andra besökare följde användningsreglerna. Skadegörelse, buller och allmänt störande beteende hos andra kunder påverkade känslan av trygghet negativt. Det hur trygga lokalerna upplevdes påverkade inte alltid biblioteksbesöket, och om det påverkade var effekten till största delen positiv."* (Väätäinen 2021, 31)

I enkätens fritextdel berättade biblioteken hur stort stöd eller hurdan utbildning som behövs för att utveckla meröppet.

Biblioteken önskade stöd för många praktiska frågor, till exempel gemensam användning av lokalerna för att öka användarnas delaktighet, föregripande lösningar för problemsituationer och tolkning av lagstiftningen om meröppet. Dessutom behövs färdigt material för att mäta och informera om besökarnas nöjdhet.

I många svar framkom att det inte behövs utbildningstillfällen om allt, utan framför allt kamratstöd, att dela ärenden och erfarenheter, diskussion i fri form. Tematiskt distanskaffe som biblioteken med regionala utvecklingsuppdrag (AKE) ordnade nämndes som ett bra sätt att stöda meröppet.

3.9. Meröppet utvecklas från självbetjäning till samarbete

Underrubriken i utredningen om meröppet 2019 var *"tillgänglighet och ökad gemenskap"*. Tillgången till bibliotekstjänster har förbättrats i och med att meröppet har ökat öppettiderna. Det är svårare att mäta den ökade gemenskapen.

Biblioteken bildar allt bredare nätverk, de fungerar som plattformar för evenemang, föreningar och organisationer ordnar sina evenemang i bibliotekslokalerna. Som mätare för gemenskapen i bibliotekstjänsterna kan man bland annat använda antalet evenemang som ordnas av andra aktörer i biblioteken, men det finns ännu inte mycket av dem under tiden för meröppet. En mångsidigare användning av lokalen kunde vara en möjlighet att utveckla meröppet.

Preliminärt arbete i denna riktning har redan gjorts i några projekt som finansierats av regionförvaltningsverken.

Biblioteken som deltog i utvecklingsprojektet *Parasta palvelua omatoimisesti* sammanställde en verktygslåda för att utveckla meröppna bibliotek tillsammans med kunderna. Syftet med handboken är att *"bemöta kundernas behov under meröppet och möjliggöra medborgarverksamhet på gräsrotsnivå även när personalen inte är närvarande"*. Verktygen är att göra användarna delaktiga, kommunikationen till besökarna i lokalerna, aktiv närvaro och flexibla försök samt nätverkande och samarbete.

Målet med projektet *Yhteisöllistä toimintaa omatoimikirjastoihin* var att göra tredje och fjärde sektorn medveten om möjligheterna att använda bibliotekslokalerna.

Regionförvaltningsverken har också finansierat bibliotekens demokratiprojekt, där bibliotekslokalens betydelse för medborgarverksamheten har lyfts fram. Att stärka delaktigheten och öka den kulturella välfärden är viktiga teman i hela landet. Det är också viktigt att få fler utvecklingsprojekt för meröppna bibliotek som stöder sig på dessa teman, för att vidga vyerna om möjligheterna under meröppet.

De som arbetar på distans i det meröppna biblioteket är viktiga för biblioteken. De är vana vid att arbeta i offentliga lokaler, de kräver inte fullständig tystnad av sin arbetsmiljö, men deras närvaro inverkar lugnande. Distansarbetare arbetar vanligtvis med sin personliga bärbara dator, de behöver åtminstone ett vägguttag i biblioteket, ett trådlöst nätverk, en stol och kanske en bordsplan. Biblioteket kan anmälas som distansarbetsplats (<https://www.etatyotilat.fi/>).

I diskussionerna med biblioteken har det framkommit hur kommunens servicepunkt påverkar meröppethållningen. Om en kommunal tjänsteman arbetar vid servicepunkten under bibliotekets meröppettid är det en bra, säker lösning för alla.

4. RFV har hjälpt till med att ta i bruk meröppet

Alla regionförvaltningsverk har beviljat kommunerna sammanlagt drygt tre miljoner euro i statsunderstöd för grundande av meröppna bibliotekstjänster och utveckling av tjänsterna under åren 2014–2022. Understöd har beviljats för 175 biblioteksprojekt med meröppet. En del av understöden har beviljats bibliotekens gemensamma projekt, varvid understöden gäller flera kommuner. Nästan tre av fyra kommuner har fått understöd.

Utgångspunkten för statsunderstöden är att främja målen i bibliotekslagen. Målet är att öka tillgången till bibliotekstjänster och tjänsternas tillgänglighet. Statsunderstödet får inte minska kundservicetiden eller bibliotekets personalresurser. Meröppet ska ses som en tilläggstjänst som ökar bibliotekens tillgänglighet och tjänster.

Tillgången förbättras när de meröppna bibliotekens öppettider bättre motsvarar kundernas och kommuninvånarnas behov. Som biprodukt har användningen av bibliotekslokalen och samlingarna effektiviserats. Den kundrespons som biblioteken fått visar att meröppet har varit *"den bästa förnyelsen i biblioteket på årtionden!"*.

Över hälften (116 st.) av biblioteken som svarade på enkäten ansåg att det meröppna biblioteket har främjat befolkningens jämlika möjligheter till bildning och kultur mest. Näst mest (74 st.) ansågs det meröppna biblioteket ha främjat tillgången till och användningen av information. Även andra mål i lagen nämndes som uppnådda.

Under de senaste åren har regionförvaltningsverken stött utvecklingen av meröppet i enlighet med följande princip. *"Meröppna bibliotekstjänster kan beviljas finansiering om projektet förbättrar tillgången till bibliotekstjänster och mångfalden i det meröppna bibliotekets verksamhet. Understöd för utvecklingen av meröppna bibliotekstjänster kan beviljas endast om biblioteket utvecklar tjänsten för första gången eller om biblioteket vidareutvecklar en redan genomförd meröppen tjänst/koncept."* ([Ansökan om specialunderstöd för bibliotekens regionala och lokala försöks- och utvecklingsprojektverksamhet 9.9.2022](#)).

Att förbättra tillgången till bibliotekstjänster och mångfalden i verksamheten innebär med tanke på statsunderstödet att kundgrupperna utöver mer omfattande öppettider kan erbjudas till exempel digital handledning och boktips under meröppet. Tack vare automatiseringen kan en stor del av kunderna själva sköta utlåningen och returneringen som tidigare krävt kundservice. Personalen kan inrikta sin arbetstid mer på specialgrupper, barn och äldre samt samarbetet med skolor och andra aktörer.

I enkäten ansåg 61 procent av biblioteken att meröppet har förändrat arbetets kvalitet. Biblioteken blir tvungna att fundera allt mer på sina arbetsprocesser med tanke på kundservicen och dess kvalitet. Vilken biblioteksverksamhet kan man avstå från? Vad kan man göra annorlunda? Hur utnyttjar kunderna kundservicen? Vad förlorar eller får de via meröppet? Hurdan blir

kundupplevelsen av meröppet jämfört med den service som personalen ger? Vad vill/kan/får användarna själva göra i bibliotekslokalen?

Regionförvaltningsverken rekommenderar starkt att biblioteken utöver de tekniska lösningarna omvärderar sin verksamhets- och arbetskultur när de tar i bruk och utvecklar meröppet. För att biblioteken ska kunna sköta sina lagstadgade uppgifter som kräver yrkeskunskaper inom biblioteksverksamhet är meröppet en möjlighet att minska personalens arbetsbörda genom att prioritera arbetsuppgifterna.

Utöver meröppet för kunderna behöver arbetet med att utveckla tillhörande nya arbetssätt och -processer också en extra kick i formen av statsunderstöd.

Regionförvaltningsverken har i sin befolkningsenkät frågat medborgarna om tillgången till bibliotekstjänster. I följande befolkningsenkät är det möjligt att fråga medborgarna om användningen av meröppet. Denna information kan användas när man funderar på verkningarna av och framtiden för de meröppna bibliotekens statsunderstöd.

I statsminister Sanna Marins regeringsprogram ingick en skrivelse om effektivare användning av kulturlokaler. Regeringen fick mer brådskande överväganden i och med coronaviruset mm. och därför har utredningen av ärendet fördröjts. Undervisnings- och kulturministeriet inledde dock våren 2023 beredningen av en utredning om kulturbyggnader och -lokaler. Regionförvaltningsverket anser att biblioteket är en kulturlokal vars användning har effektiviserats avsevärt genom meröppet.

5. Källor

Källorna har hänvisats till i mars-april 2023.

Regionförvaltningsverkens enkät till de allmänna biblioteken. Se bilaga 1

Understöd som beviljats av regionförvaltningsverken

<https://aviavustukset.fi/sv/elementor-457/>

Harviainen, Tuomas: presentationen "Valintamuotoilu työvälineenä kirjastotyössä" under utbildningen "Valintamuotoilu aineiston suosittelussa – kuinka edistää hyllylainaamista kirjastotilassa?" 6.2.2023, Bibliotekskanalen.

Mustikkamäki, Mika: Meröppna bibliotek 2019. Tillgänglighet och ökad gemenskap. Regionförvaltningsverkens publikationer 81/2019

https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Publication+81_2019+Mer%C3%B6ppna+bibliotek+2019.pdf/e7d210c2-173a-0435-1939-78f4194f0b72/Publication+81_2019+Mer%C3%B6ppna+bibliotek+2019.pdf?t=1612355218949

Statistik för allmänna biblioteken i Finland

<https://tilastot.kirjastot.fi/?lang=sv>

Examensarbeten

Asukas, Kaija: Omatoimikirjastoja meillekin. Raahen kaupunginkirjaston henkilökunnan koulutustarve ja näkemyksiä muutosjohtamisen tueksi. Oulun ammattikorkeakoulu, Oulu 2020.

Ojala, Sari: Omatoimikirjaston vaikutukset asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmista. Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjasto. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Seinäjoki 2021.

Rajala, Riikka: Turvallisemmassa tilassa: voiko turvallisempi tila lisätä osallisuutta. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsinki 2021.

Vainikainen, Ira-Maria: Omatoimikirjaston ABC. Opas omatoimiaikaa suunnitteleville kirjastoille. Oulun ammattikorkeakoulu, Oulu 2019.

Väätäinen, Niina: Omatoimikirjastojen turvallisuus. Asiakkaiden turvallisuuskokemukset Turun omatoimikirjastoissa. Turun ammattikorkeakoulu, Turku 2021.

Mer information

I Liboppi finns kurser om servicedesign, ett tryggt utrymme osv.

<https://liboppi.fi/sv/>

Om tryggt rum se bl.a.

<https://yhdenvertaisuus.fi/sv/anvisningar-for-ett-tryggt-rum>

Oulun kaupunginkirjaston [Turvallisemmän tilan periaatteet - Kirjasto - Oulun kaupunki \(ouka.fi\)](#)

Projekt som finansierats av regionförvaltningsverken


Espoon kaupunginkirjaston hanke *Parasta palvelua omatoimisesti*.

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Parasta%20palvelua%20omatoimisesti%20-%20opaskirjanen.pdf>

Oulun kaupunginkirjaston hanke *Yhteisöllistä toimintaa omatoimikirjastoihin*.

<https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/Yhteis%C3%B6llist%C3%A4+toimintaa+omatoimikirjastoihin+hankeraportti.pdf/c3cff981-fe0a-4541-be69-1f80f455e59a>

Enkät om meröppna bibliotek 2022

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (*)

Bakgrundsinformation

1. Uppgifter om respondenten *

Förnamn	<input type="text"/>
Efternamn	<input type="text"/>
Befattning	<input type="text"/>
E-post	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>

2. Kommun/landskap/RFV-område

- Ackas / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Alajärvi / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Alavieska / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Alavo / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Asikkala / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Askola / Nyland / RFV i Södra Finland
- Aura / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Enonkoski / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Enontekis / Lappland / RFV i Lappland
- Esbo / Nyland / RFV i Södra Finland
- Eura / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Euraåminne / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Evijärvi / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland

- Forssa / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Haapajärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Haapavesi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Karlö / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Halso / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Fredrikshamn / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- Hankasalmi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Hangö / Nyland / RFV i Södra Finland
- Harjavalta / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Gustav Adolfs / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Hattula / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Hausjärvi / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Heinola / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Heinävesi / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Helsingfors / Nyland / RFV i Södra Finland
- Hirvensalmi / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Hollola / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Vittis / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Humppila / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Hyrynsalmi / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Hyvinge / Nyland / RFV i Södra Finland
- Tavastkyro / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Tavastehus / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Ijo / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Idensalmi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Itis / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Ikaalis / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Ilmola / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Ilomants / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Imatra / Södra Karelen / RFV i Södra Finland

- Enare / Lappland / RFV i Lappland
- Ingå / Nyland / RFV i Södra Finland
- Storå / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Storkyro / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Janakkala / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Joensuu / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Jockis / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Jorois / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Joutsa / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Juga / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Juupajoki / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Juva / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Jyväskylä / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Jämijärvi / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Jämsä / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Träskända / Nyland / RFV i Södra Finland
- S:t Karins / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Kaavi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Kajana / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Kalajoki / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Kangasala / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kangasniemi / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Kankaanpää / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Kannonkoski / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kannus / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Bötom / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Högfors / Nyland / RFV i Södra Finland
- Karstula / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Karvia / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Kaskö / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland

- Kauhajoki / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Kauhava / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Grankulla / Nyland / RFV i Södra Finland
- Kaustby / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Keitele / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Kemi / Lappland / RFV i Lappland
- Kemijärvi / Lappland / RFV i Lappland
- Keminmaa / Lappland / RFV i Lappland
- Kimitoön / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Kempele / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Kervo / Nyland / RFV i Södra Finland
- Keuru / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kihniö / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kinnula / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kyrkslätt / Nyland / RFV i Södra Finland
- Kides / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Kittilä / Lappland / RFV i Lappland
- Kiuruvesi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Kivijärvi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kumo / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Karleby / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Kolari / Lappland / RFV i Lappland
- Konnevesi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kontiolax / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Korsnäs / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Koskis / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Kotka / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- Kouvola / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- Kristinestad / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Kronoby / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland

- Kuhmo / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Kuhmois / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kuopio / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Kuortane / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Kurikka / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Gustavs / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Kuusamo / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Kyyjärvi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Kärkölä / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Kärsämäki / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Lahtis / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Laihela / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Letala / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Lapträsk / Nyland / RFV i Södra Finland
- Lapinlahti / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Lappajärvi / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Villmanstrand / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Lappo / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Laukas / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Lemi / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Lempäälä / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Leppävirta / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Lestijärvi / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Lieksa / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Lundo / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Limingo / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Libelits / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Lojo / Nyland / RFV i Södra Finland
- Loimaa / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Loppi / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland

- Lovisa / Nyland / RFV i Södra Finland
- Luhanka / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Lumijoki / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Larsmo / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Luumäki / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Malax / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- S:t Mårtens / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Masku / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Merijärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Sastmola / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Miehikkälä / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- S:t Michel / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Muhos / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Multia / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Muonio / Lappland / RFV i Lappland
- Korsholm / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Muurame / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Virmo / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Mörskom / Nyland / RFV i Södra Finland
- Mäntsälä / Nyland / RFV i Södra Finland
- Mänttä-Vilppula / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Mäntyharju / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Nådendal / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Nakkila / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Nivala / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Nokia / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Nousis / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Nurmes / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Nurmijärvi / Nyland / RFV i Södra Finland
- Närpes / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland

- Orimattila / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Oripää / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Orivesi / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Oulainen / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Uleåborg / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Outokumpu / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Padasjoki / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Pemas / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Paltamo / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Pargas / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Parikkala / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Parkano / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Pedersöre / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Pelkosenniemi / Lappland / RFV i Lappland
- Pello / Lappland / RFV i Lappland
- Perho / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Pertunmaa / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Petäjävesi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Pieksämäki / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Pielavesi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Jakobstad / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Pihtipudas / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Birkala / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Polvijärvi / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Påmark / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Björneborg / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Borgnäs / Nyland / RFV i Södra Finland
- Borgå / Nyland / RFV i Södra Finland
- Posio / Lappland / RFV i Lappland
- Pudasjärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland

- Pukkila / Nyland / RFV i Södra Finland
- Punkalaidun / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Puolanka / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Puumala / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Pyttis / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- Pyhäjoki / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Pyhäjärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Pyhäntä / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Pyhäranta / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Pälkäne / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Pöytyä / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Brahestad / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Raseborg / Nyland / RFV i Södra Finland
- Reso / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Rantasalmi / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Ranua / Lappland / RFV i Lappland
- Raumo / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Rautalampi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Rautavaara / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Rautjärvi / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Reisjärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Riihimäki / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Ristijärvi / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Rovaniemi / Lappland / RFV i Lappland
- Ruokolax / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Ruovesi / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Rusko / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Rääkkylä / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Saarijärvi / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Salla / Lappland / RFV i Lappland

- Salo / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Sastamala / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Sagu / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Savitaipale / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Nyslott / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Savukoski / Lappland / RFV i Lappland
- Seinäjoki / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Sievi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Siikais / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Siikajoki / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Siikalatva / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Siilinjärvi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Simo / Lappland / RFV i Lappland
- Sibbo / Nyland / RFV i Södra Finland
- Sjundeå / Nyland / RFV i Södra Finland
- Sodankylä / Lappland / RFV i Lappland
- Soini / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Somero / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Sonkajärvi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Sotkamo / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Sulkava / Södra Savolax / RFV i Östra Finland
- Suomussalmi / Kajanaland / RFV i Norra Finland
- Suonenjoki / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Sysmä / Päijänne-Tavastland / RFV i Södra Finland
- Säkylä / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Taipalsaari / Södra Karelen / RFV i Södra Finland
- Taivalkoski / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Tövsala / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Tammela / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Tammerfors / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland

- Tervo / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Tervola / Lappland / RFV i Lappland
- Östermark / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Tohmajärvi / Norra Karelen / RFV i Östra Finland
- Toholampi / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Toivakka / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Torneå / Lappland / RFV i Lappland
- Åbo / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Tuusniemi / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Tusby / Nyland / RFV i Södra Finland
- Tyrnävä / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Ulvsby / Satakunta / RFV i Sydvästra Finland
- Urjala / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Utajärvi / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Utsjoki / Lappland / RFV i Lappland
- Uurainen / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland
- Nykarleby / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Nystad / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Vaala / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Vasa / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Valkeakoski / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Vanda / Nyland / RFV i Södra Finland
- Varkaus / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Vemo / Egentliga Finland / RFV i Sydvästra Finland
- Vesanto / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Vesilahti / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Vetil / Mellersta Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Vieremä / Norra Savolax / RFV i Östra Finland
- Vichtis / Nyland / RFV i Södra Finland
- Viitasaari / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland

- Vindala / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Vederlax / Kymmenedalen / RFV i Södra Finland
- Virdois / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Vörå / Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Övertorneå / Lappland / RFV i Lappland
- Ylivieska / Norra Österbotten / RFV i Norra Finland
- Ylöjärvi / Birkaland / RFV i Västra och Inre Finland
- Ypäjä / Egentliga Tavastland / RFV i Södra Finland
- Etseri / Södra Österbotten / RFV i Västra och Inre Finland
- Äänekoski / Mellersta Finland / RFV i Västra och Inre Finland

3. Har kommunen meröppna bibliotekstjänster? *

- Ja
- Nej

Genomförande och uppföljning av meröppna bibliotek

4. Hur många av bibliotekens serviceställen i kommunen har meröppet? Hur många har det inte? (ange med siffor) *

Bibliotekets serviceställen
som har meröppet *

Bibliotekets serviceställen
som inte har meröppet *

5. Har ni fått statsunderstöd för att införa meröppna bibliotek? *

- Ja
- Nej
- Vet inte

6. Har kunderna deltagit med idéer eller i planeringen av det meröppna biblioteket (se bibliotekslagen paragraf 5 här under)? *

Bibliotekslagen 5 §: Kommunen ska höra sina invånare i viktiga beslut som gäller de allmänna biblioteken inom ramen för sin skyldighet enligt 27 § i kommunallagen (365/1995) att se till att invånarna har möjligheter att delta och påverka.

Ja, hur? _____

Nej, varför inte? _____

7. Har kundtillfredsställelsen över meröppna biblioteken följts upp och utvärderats? *

Ja, hur? _____

Nej

Vet inte

8. Hurdan kundrespons har meröppettjänsterna fått? *

9. Hur mäts användningen av meröppet? *

Antalet besökare under meröppet

Antalet lån under meröppet

Populäraste besökstiderna

Annat, vad? _____

Ingen uppföljning alls

Problem och lösningar gällande meröppet bibliotek

10. Hurdana ordningsproblem eller övriga problem har det uppstått i det meröppna biblioteket? *

- Lokaler eller utrustning som förstörts eller stökats till
- Kunder som stör andra besökare
- Kunder som använder rusmedel
- Kunder som man varit tvungen att göra en omsorgsanmälan om, exempelvis ensamma barn
- Man kommer in i lokalerna utan tillstånd
- Sparkcykel och andra färdmedel används inomhus
- Tekniska problem
- Kunderna upplever att användningen av meröppettjänsterna är besvärlig
- Annat, vad? _____
- Inga problem har uppstått

11. Vilka följder har problemen haft och vilka åtgärder har det lett till? (om du svarade ”Inga problem har uppstått” på den förra frågan ska du välja det sista alternativet) *

- Öppettiderna för meröppet har begränsats
- Meröppet är stängt på veckosluten
- Meröppet har helt och hållet slopats
- Övervakningskameror har lagts till
- Väktartjänsterna har utökats
- Användare har fått tillfälligt användningsförbud

Bibliotekslagen 15 §: En kommun kan meddela en biblioteksanvändare ett tidsbegränsat förbud att använda ett visst bibliotek, om biblioteksanvändaren i strid med 13 § upprepade gånger och väsentligt stör bibliotekets verksamhet eller äventyrar säkerheten på biblioteket eller skadar bibliotekets egendom. Ett användningsförbud får meddelas för högst 30 dagar.

- Åldersgränser har tagits i bruk
- Reglerna för användningen har ändrats
- Lokalerna har avgränsats
- Kunderna har fått nya anvisningar
- Lokalerna har förbättrats genom tjänsteutformning
- Ökad information
- Mera interaktion med kunderna
- Snabbare reaktioner på respons

- Invånaraktiva och föreningar har stärkt samhörigheten
- Ökat samarbete med andra sektorer
- Annat, vad? _____
- Inga problem har uppstått

12. Hur har problemen lösts? Ge exempel. (svara t.ex. med ett streck om inga problem uppstått) *

13. Vem deltog i att lösa problemen?

- Bibliotekets personal
- Parten som orsakat problemen
- Vårdnadshavarna
- Polisen
- Socialväsendet
- Ungdomsväsendet
- Skolan
- Kommunens beslutsfattare
- Kunderna
- Annan, vem/vad? _____

Meröppetverksamhetens inverkan på arbetsprocesserna

14. Meröppet har *

- Ökat arbetsmängden, hur? _____
- Minskat arbetsmängden, hur? _____

- Ändrat på arbetets karaktär
- Inte påverkat arbetsmängden eller arbetets karaktär

15. Beskriv närmare hur meröppet har påverkat arbetsprocesserna eller sättet att jobba. *

16. Har meröppet lett till nedskärningar i personalresurserna? *

- Ja
- Nej
- Saken har diskuterats men det har inte lett till nedskärningar
- Vet inte

17. Har tiden för meröppet utnyttjats för att utveckla personalens kompetens? *

- Ja, hur?

- Nej, varför inte?

- Vet inte

Utveckling av meröppet bibliotek

18. Hur kommer meröppettjänsterna att utvecklas? *

- Engagera kunderna, hur?

- Förbättra skyltar och anvisningar
- Utveckla lokalerna på ett kundorienterat sätt
- Ändra inredningen

- Flera lokaler tas i bruk för meröppet
- Mera utrustning och ny teknologi
- Effektivare marknadsföring
- Längre öppettider
- Aktivare gemensam användning av lokalerna (t.ex. med föreningar)
- Frivilliga invånaraktiva utbildas för meröppet
- Flera möjligheter att ge respons
- Ökade säkerhetsåtgärder (t.ex. kameror, övervakning)
- Besökarnas arbetsställen förbättras (dataförbindelser, elförsörjning, ergonomi)
- Annat, vad? _____
- Inga planer på utveckling

19. Hurdan fortbildning eller hurdant stöd behövs för att utveckla meröppet? *

20. Vilka av målen i bibliotekslagen har meröppet främjat MEST? *

- Befolkningens likvärdiga möjligheter till bildning och kultur
- Tillgången till och användningen av information
- Läskultur och mångsidig läsfärdighet
- Möjligheter till livsångt lärande och kompetensutveckling
- Aktiv medborgarskap, demokrati och yttrandefrihet

21. Vad är bäst med meröppet? Beskriv med tre ord. *

Det bästa med meröppet är

Det finns inget meröppet bibliotek i kommunen

22. Varför finns det inget meröppet bibliotek i kommunen? *

23. Finns det planer på att ta i bruk meröppet bibliotek i kommunen under de närmaste fem åren (2023–2027)? *

- Ja
- Nej
- Vet inte

24. Meröppet bibliotek planeras därför att *

- Lokalerna renoveras/grundrenoveras eller byggs
- Bostadsområdena förändras
- Befolkningsstrukturen förändras
- Personalen går i pension
- Personalen har minskat
- Kundernas önskemål
- De kommunala beslutsfattarnas önskemål
- Annan orsak, vilken? _____

Respons och inlämning av enkäten

25. Hälsningar till regionförvaltningsverkens biblioteksväsende och allmän respons om enkäten

26. Jag godkänner att mina uppgifter sparas och behandlas enligt [dataskyddsbeskrivningen](#). *

Ja



Regionförvaltningsverket i Södra Finland

Tavastehus

2023