



Regionförvaltningsverket

Meröppna bibliotek 2019

Tillgänglighet och ökad gemenskap

Mustikkamäki Mika

ANSVAR SOMRÅDET FÖR UNDERVISNINGS- OCH
KULTURVÄSENDET

81/2019 Regionförvaltningsverkens publikationer

Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland
Undervisnings- och kulturväsendet

Meröppna bibliotek 2019 Tillgänglighet och ökad gemenskap.

Mustikkamäki Mika

Regionförvaltningsverkens publikationer 81/2019
ISSN 2343-3132
ISBN 978-952-5935-42-4

Vasa 2019

Författare Mustikkamäki Mika		Publiceringsdatum 12/2019	
		Uppdragsgivare	
		Organets tillsättningsdatum	
Publikationens namn Meröppna bibliotek 2019. Tillgänglighet och ökad gemenskap.			
Sammandrag <p>Antalet meröppna bibliotek har ökat markant efter år 2015. I de kommuner som svarade på enkäten finns sammanlagt 233 meröppna serviceställen och under de kommande fem åren planeras över 160 nya serviceställen.</p> <p>Praxisen för passerkontrollen och övervakningen har förenhetligats efter den förra enkäten om meröppet som genomfördes år 2015. Jämfört med år 2015 är de flesta meröppna bibliotek också tillgängliga för alla åldersgrupper. Åldersbegränsningar finns dock fortfarande. Målet med begränsningarna är att garantera de allra yngsta biblioteksanvändarnas säkerhet.</p> <p>Utomstående aktörers användning av bibliotekets lokaler under meröppettiden ökar allt mer. Olika hobbygrupper utgör den största användargruppen. Vanligtvis har utomstående aktörer tillgång till lokalerna under meröppettiden några gånger i månaden. Att användarna har hörts mer än tidigare i planeringen av de meröppna bibliotekens verksamhet är också ett uttryck för gemenskapen i de meröppna biblioteken. Användarrespons samlas också in aktivt.</p> <p>Störande beteende och skadegörelse förekommer fortfarande i de meröppna biblioteken. Mängden har ökat i takt med att antalet meröppna bibliotek har ökat. Problemsituationerna har dock kunnat lösas genom att användarna har hörts på olika sätt, även om en del av situationerna med störande beteende har resulterat i tillfälliga förbud att använda serviceställena.</p> <p>Den ökade tillgängligheten, högre tillfredsställelse hos användarna och högre användningsgrad betraktades som det bästa med de meröppna biblioteken. Oroligheterna och skadegörelsen betraktades som negativa. Dessutom pångterades oron för att tekniken inte ska fungera när personalen inte är tillgänglig.</p>			
Ämnesord			
ISSN (tryckt) -	ISBN (tryckt) -	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-5935-42-4
Sidantal 28		Språk Finska/svenska	Pris
Utgivare Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland		Tryckeri	

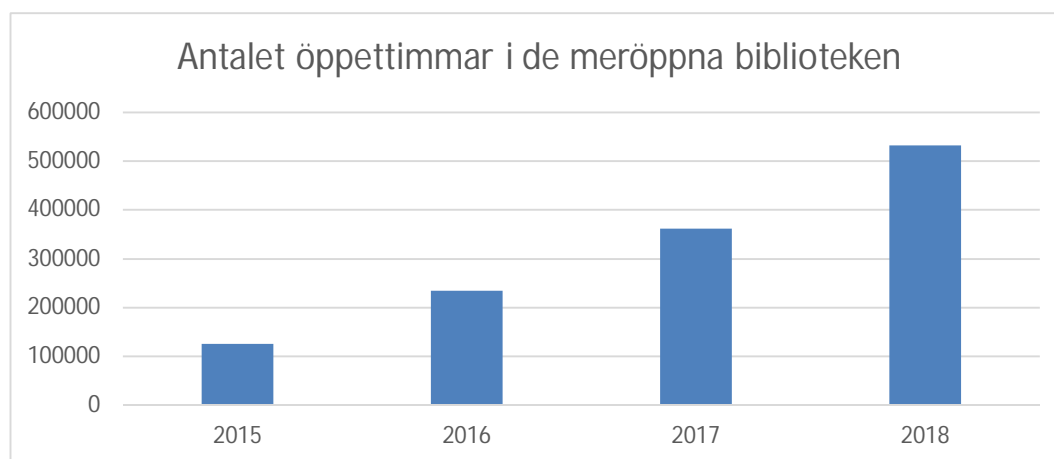
Tekijät Mustikkamäki Mika		Julkaisuaika 12/2019	
		Toimeksiantaja(t)	
		Toimielimen asettamispäivä	
Julkaisun nimi Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua.			
Tiivistelmä <p>Omatoimikirjastojen määrä on kasvanut merkittävästi vuoden 2015 jälkeen. Omatoimisia palvelupisteitä on kyselyyn vastanneissa kunnissa yhteensä 233 kappaletta, ja uusia palvelupisteitä on seuraavan viiden vuoden aikana suunnitteilla yli 160 kappaletta.</p> <p>Erilaiset kulunvalvonta- ja vartiointikäytännöt ovat yhdenmukaistuneet vuonna 2015 toteutetun, edellisen omatoimikyselyn jälkeen. Useimmat omatoimikirjastot ovat myös käytössä kaikille ikäryhmille vuoteen 2015 verrattuna. Omatoimisen käytön ikärajoja on kuitenkin edelleen. Tällä pyritään takaamaan aivan nuorempien kirjastonkäyttäjien turvallisuutta.</p> <p>Erilaisten kirjaston ulkopuolisten toimijoiden tilankäyttö on yleistymässä omatoimijalla. Suurin käyttäjäryhmä ovat erilaiset harrastusryhmät. Tilat ovat omatoimijalla ulkopuolisten ryhmien käytössä useimmiten joitakin kertoja kuukaudessa. Omatoimikirjaston yhteisöllisyys näkyy myös siinä, että käyttäjien ääntä on kuultu aiempaa enemmän omatoimikirjaston toiminnan suunnittelussa. Myös asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti.</p> <p>Häiriökäyttäytymistä ja ilkivaltaa havaitaan omatoimikirjastoissa edelleen. Määrät ovat kasvaneet omatoimikirjastojen lukumäärän kasvaessa. Ongelmatilanteita on kuitenkin pystytty ratkaisemaan erilaisilla asiakkaiden kuulemistavoilla, vaikka osa häiriötapauksista onkin johtanut väliaikaisiin palvelupisteiden käyttökieltoihin.</p> <p>Parhaiksi asioiksi omatoimikirjastoissa mainittiin saavutettavuuden lisääntyminen, asiakastyytyväisyyden kasvaminen sekä tilojen käyttöasteen kasvaminen. Negatiivisiksi asioiksi koettiin järjestyshäiriöt ja ilkivalta. Lisäksi esiin nousi huoli tekniikan toimivuudesta tilanteissa, kun henkilökunta ei ole asiakkaan saatavilla.</p>			
Asiasanat kirjastot, omatoimikirjastot, kehittäminen, kirjastotoimi			
ISSN (painettu) -	ISBN (painettu) -	ISSN (verkkopainettu) 2343-3132	ISBN (verkkopainettu) 978-952-5935-42-4
Kokonaissivumäärä 28		Kieli Ruotsi	Hinta
Julkaisija Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto		Paino	

Innehåll

1. Inledning.....	6
2. En kort översikt över examensarbeten och mediepublicitet.....	8
3. Enkätens resultat	10
4. SAMMANDRAG.....	24
5. Referenser	26
6. Figurer.....	28

1. Inledning

Ur regionförvaltningsverkets synvinkel har de senaste fyra åren varit en aktiv tid för utveckling av de meröppna biblioteken. Över sextio utvecklingsprojekt har fått understöd och under år 2019 har fortfarande en betydande mängd statsunderstöd beviljats för utveckling av meröppna bibliotek. Antalet öppettimmar i de meröppna biblioteken åskådliggör förändringen konkret. Efter fördubblingen mellan de två första statistikåren har antalet öppettimmar i de meröppna biblioteken årligen ökat ungefär 1,5 gånger (<https://tilastot.kirjastot.fi/?lang=sv>).



Figur 1. Antalet öppettimmar i de meröppna biblioteken 2015–2018

De meröppna biblioteken har varit ett av de mest synliga och anslående fenomenen på biblioteksområdet de senaste åren. Genom att öka öppettiderna har biblioteken blivit betydligt mer tillgängliga och de tekniska lösningarna förknippade med de meröppna biblioteken har inte orsakat några nämnvärda problem. Oron som förekom för några år sedan för att de meröppna biblioteken skulle leda till att bibliotekstjänsterna långsamt skulle monteras ner har i allmänhet visat sig vara obefogad. Resultaten från enkäten som nu är för handen visar samma sak. Enligt dem har årsverkerna minskat eller andra tjänster skurits ner i en tiondel av kommunerna med meröppna bibliotek.

Begreppet omatoimikirjasto (självbetjäningbibliotek) har etablerats allt mer efter den föregående enkäten (Mustikkamäki 2015). På biblioteksområdet är man emellertid inte helt nöjd med det finska begreppet. Begreppet meröppet, som används på de skandinaviska biblioteken, anses i allmänhet vara bättre och bland bibliotekspersonalen anses begreppet vara mera kund- och användarcentrerat. Tills vidare har dock ingen kommit med något slagkraftigt ersättande namn på finska som skulle beskriva grundtanken bakom servicen – eller i alla fall har inget sådant börjat användas mera allmänt.

Under de senaste åren har delaktigheten betonats på biblioteken och målet var att lyfta fram detta perspektiv också i den här utredningen. Frågor relaterade till materialet uteslöts avsiktligt från utredningen som nu publiceras i motsats till 2015 års enkät. Man ville å ena sidan betona faktorer förknippade med lokalerna, å andra sidan de aktiviteter som bibliotekens intressegrupper och samarbetspartners ordnar i bibliotekslokalerna. Man ville också göra användarnas delaktighet i planeringen av meröppettjänsterna synligare än i den föregående enkäten. Målet med insamlingen och presentationen av det som helhet kompaktare enkätmaterial var också att det skulle vara lättare för biblioteken att utnyttja utredningen som ett praktiskt verktyg när de egna meröppettjänsterna utvecklas och utvärderas.

Självbetjäningen och i synnerhet de utvidgade öppettiderna håller på att förändra biblioteken allt mer till användarcentrerade lokaler. Icke-kommersiella och ofta avgiftsfria lokaler utanför kontorstid kan ha en betydande inverkan till exempel på hobbygruppers möjligheter att samlas i en bekant miljö. Enligt enkätens resultat håller detta på att bli ett mera utbrett fenomen på biblioteken. Regionförvaltningsverkens utvärdering av basservicen, som publiceras år 2020, och som delvis utförs parallellt med enkäten om meröppet, kommer avseende biblioteken att fokusera på lokalerna. Förväntningen är att enkäten om meröppet och utvärderingen om basservicen tillsammans kan ge prognoser och riktlinjer för framtiden.

*”Användarna har gjort lokalen till sin egen,
gemenskapen har ökat.”*

2. En kort översikt över examensarbeten och mediepublicitet

Yrkeshögskolornas publikationsarkiv Theseus.fi listar över 60 examensarbeten som resultat på en sökning med sökfrasen ”omatoimikirjasto* OR meröpp*”. I sökresultatet ingår alla examensarbeten i tjänsten, i vilka något av sökorden ingår. Alla listade examensarbeten hänför sig inte direkt till utvecklingen eller utvärderingen av meröppna bibliotek utan examensarbeten där bibliotekstjänsterna beskrivs mera allmänt ingår också i sökresultatet. Examensarbetena som listades har publicerats under perioden 2015–2019. I publikationsarkiven för universitet som ordnar utbildning inom biblioteks- och informationsvetenskap finns bara några examensarbeten som behandlar meröppet eller som hänvisar till meröppet. Dessa arbeten har publicerats under åren 2016–2019.

I yrkeshögskolornas examensarbeten har meröppna bibliotek behandlats omfattande och ur olika perspektiv. Till exempel i Hanna-Kaisa Turjas (2019) fallstudie konstateras att ett meröppet bibliotek är en mötesplats både för personer som känner varandra och för personer som inte känner varandra sedan tidigare. Betydelsen av de sociala behoven i mötena framträdde särskilt för barnfamiljernas del. I Enni Revellos (2018) examensarbete lyfts både användarnas och personalens tillfredsställelse med de meröppna biblioteken fram. Användarna önskade ännu längre öppettider och å andra sidan hade både antalet besökare och utlåningar ökat i och med de meröppna biblioteken.

Karoliina Lindén (2017) undersökte funktionen i de meröppna biblioteken i Kauhavaregionen i sitt examensarbete. Personalens erfarenheter beskrevs mestadels som positiva och inställningen till de meröppna bibliotekens framtid var optimistisk. I Jiri Hartikainens (2017) examensarbete undersöks utvecklingen i de meröppna biblioteken i Kervo stad och dessutom granskas begreppet meröppet bibliotek kritiskt. Sami Rainio (2017) utredde personalens attityder gentemot meröppna bibliotek i sitt examensarbete. Yrkespersonerna som intervjuades på biblioteken i Drumsö och Tölö förhöll sig positivt till meröppet men uttryckte också oro. I synnerhet skadegörelsen, eventuella personalminskningar och användarnas självständiga aktiviteter i bibliotekslokalen väckte oro.

Angelika Nikkinen (2016) utredde i sitt examensarbete servicestigen på meröppna bibliotek i Lahtis och Hollola genom att använda metoder för tjänstedesign. Servicestigen undersöktes ur användarens perspektiv genom att fotografera ett besök. Servicestigarna på två olika bibliotek var mycket lika varandra. I Sanna Pesonens (2016) examensarbete utfördes en utvecklingsstudie om införandet av en meröppen servicemodell på Ilpois bibliotek. Resultatet var en beskrivning av processen då en meröppen servicemodell införs. Erfarenheterna från de meröppna biblioteken i Tavastehus kartlades i Siiri Ollikainens (2015) examensarbete och i Janne Blomqvists (2015) examensarbete kartlades erfarenheterna hos personalen på det meröppna biblioteket i Raseborg.

Anette Karjalainen (2016) undersökte i sin pro gradu-avhandling hur sex meröppna bibliotek i Birkaland används och tillfredsställelsen hos användarna. Tillfredsställelsen hos användarna var hög, men många tekniska problem rapporterades. Problem med utlåning och återlämning förekom också då personalen var på plats. Också Outi Ojanens (2019) fallstudie om biblioteket i Vesilahti innehåller resultat om meröppettjänsterna. De som deltog i studien var nöjda med det meröppna bibliotekets öppettider och speciellt med det meröppna biblioteket som service.

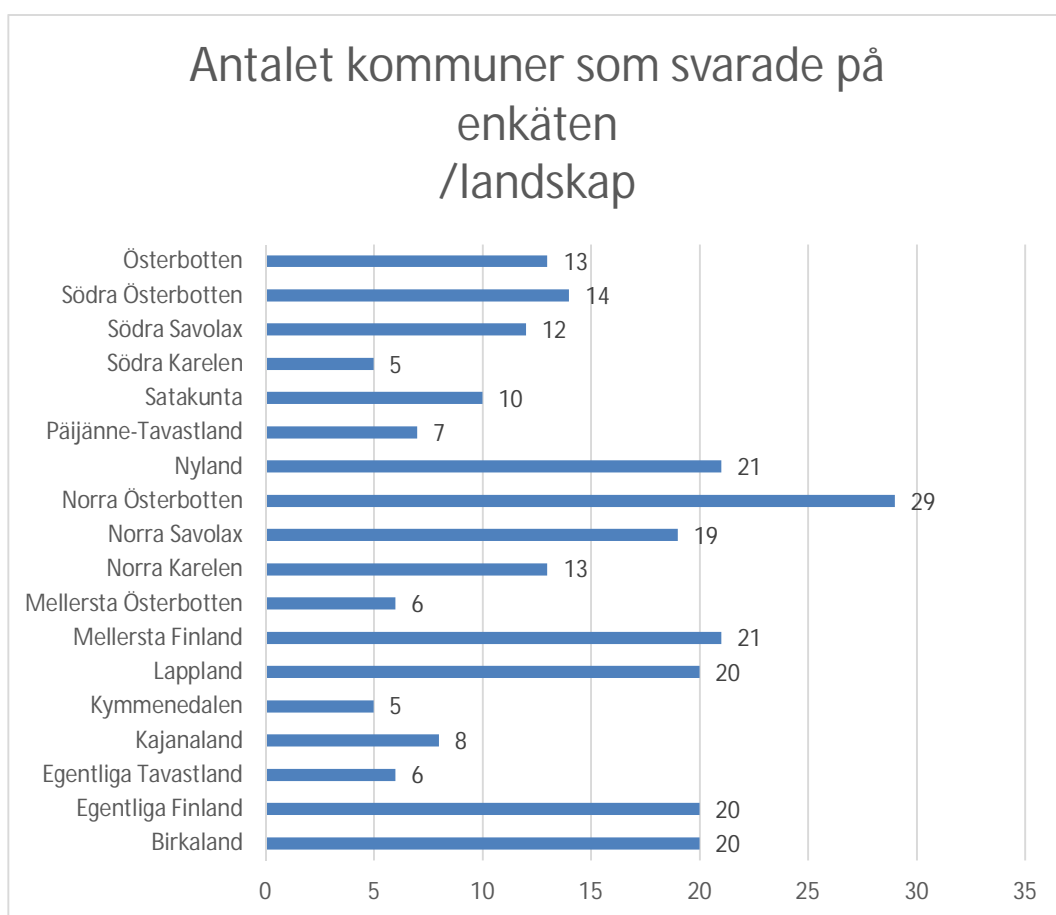
De meröppna biblioteken har också fått rätt så mycket publicitet i medierna. I regionförvaltningsverkets undersökning om meröppna bibliotek år 2015 konstaterades att största delen av publiciteten om meröppet gällde införandet av servicen. Då verkade fokus för publiciteten vara ökningen i mängden utlåningar och fysiska besök. Dessutom nämndes ökningen av olika organisatoriska uppgifter (lokalerna och materialet). Efter år 2015 har informationen fortsättningsvis fokuserat på öppnandet av nya serviceställen, men informationen om negativa fenomen har också ökat.

Enligt en avancerad sökning på Google har sammanlagt 78 artiklar med hänvisning till meröppna bibliotek publicerats på yle.fi under åren 2015–2019. En Google-sökning av Helsingin Sanomats webbplats för samma tidsperiod gav fyra träffar. En sökning på ePress-tjänsten för de digitala upplagorna av lokaltidningarna gav sammanlagt 31 träffar för de senaste två åren. De meröppna biblioteken har alltså fått en hel del synlighet såväl på lokal som på landsomfattande nivå. Den rikliga mediasynligheten har antagligen för sin del ökat användningen av de meröppna biblioteken, i synnerhet som det framgår av enkätens resultat att biblioteken själva ser förbättringen av kommunikationen om meröppet som ett område som kräver utveckling i framtiden.

3. Enkätens resultat

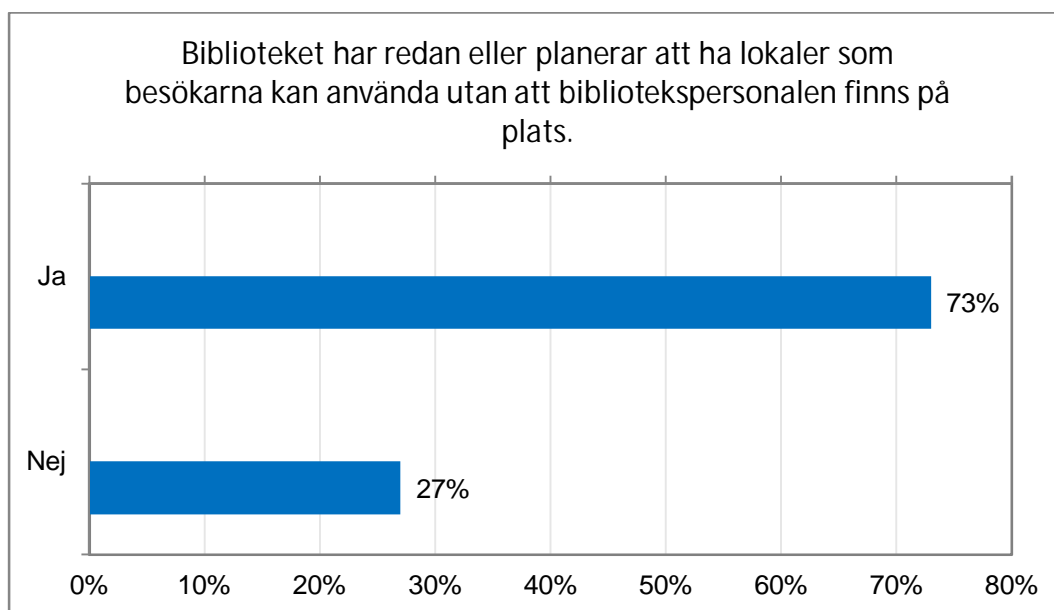
Enkäten genomfördes som en Webropol-enkät i juni–augusti 2019. Regionalförvaltningsverkens biblioteksinspektör skickade regionvis en begäran om svar till kommunernas chefer för bibliotekstjänsterna. Före och efter semesterperioden aktiverades biblioteken med en påminnelse om att svara på enkäten och svarstiden förlängdes i augusti för att svarsprocenten skulle bli så hög som möjligt. När enkäten planerades konstaterades att det är orealistiskt att förvänta sig att alla bibliotek skulle svara på den. Resultatet var dock tillfredsställande, eftersom svarsprocenten var högre än i 2015 års enkät. Sammanlagt 238 biblioteksväsenden svarade på enkäten. Fyra av svaren gällde de regionala bibliotekstjänsterna. Enkäten täckte därmed sammanlagt 242 kommuner.

I resultatdelen behandlas både enkätens kvantitativa resultat och svaren på de öppna frågorna. För de öppna svaren används också ordmoln som visualiseringsmetod.



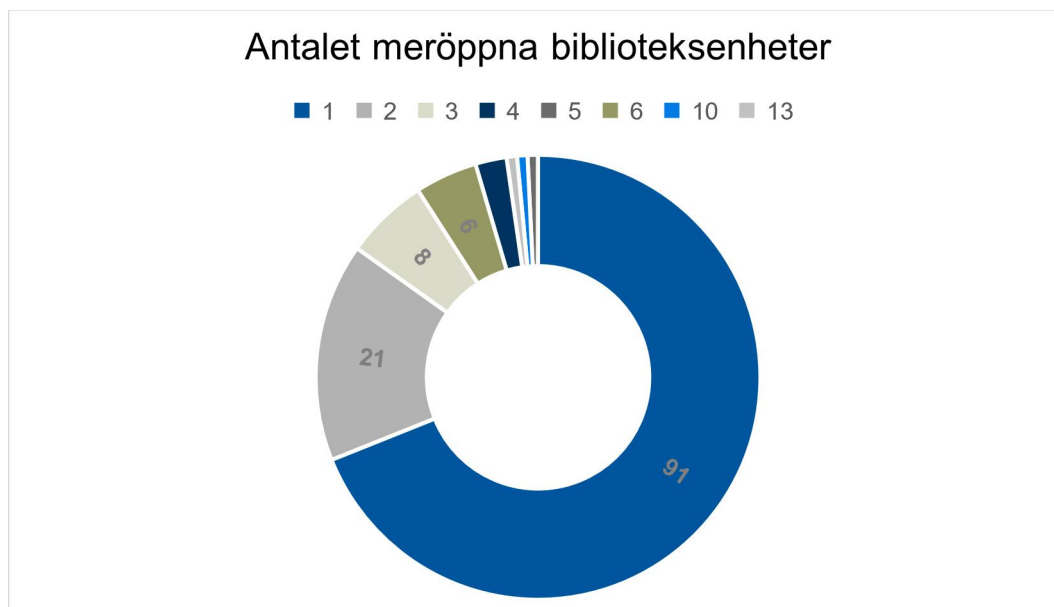
Figur 2. Antalet kommuner som svarade på enkäten/landskap

Uppgifterna från landskapen Kajanaland och Norra Savolax var fullständiga. I alla övriga landskap saknas svaren från en eller flera kommuner. Sammanlagt saknas svaren från 46 kommuner. I relation till antalet huvudbibliotek (enligt Statistik för allmänna biblioteken 2018) **var svarsprocenten 86 %**. I beräkningen av relationstalet har regionalbibliotekens kommunvisa serviceställen betraktats som "huvudbibliotek". I 2015 års enkät var svarsprocenten 76 %.



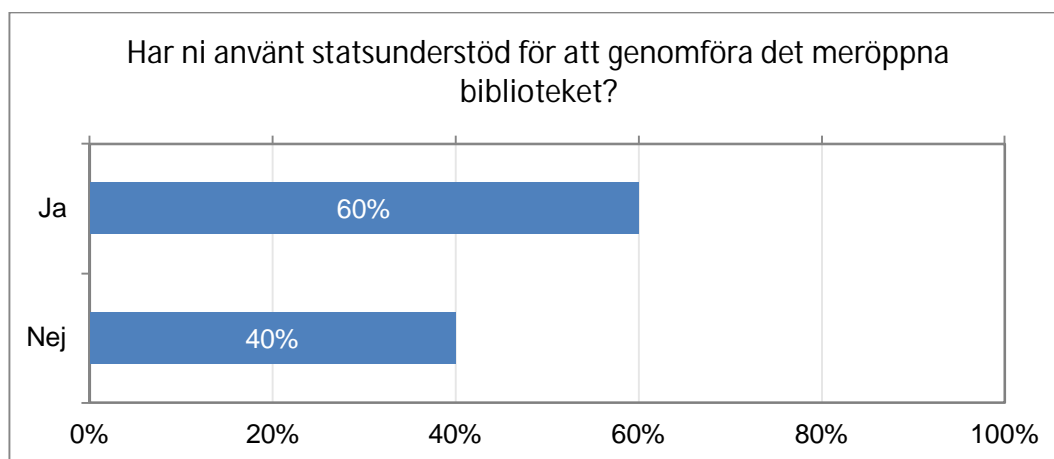
Figur 3. Befintliga eller planerade meröppna lokaler

I enkäten betraktades meröppet som den tid då användarna har tillträde till bibliotekslokalerna utan att personalen är närvarande. Detta inkluderar den tid då personalen finns i samma byggnad, men inte ger användarna service. Av dem som svarade på enkäten uppgav 73 % (n=173) att biblioteket har eller planerar sådana lokaler. Att sådana utrymmen inte finns och att det inte ens finns planer på sådana uppgavs av 27 % (n=65). På Södra Finlands och Västra och Inre Finlands förvaltningsverkens område har det implementerats eller planerats de flesta meröppna biblioteken. Jämfört med 2015 års enkät var förhållandet mellan jakande och nekande svar omvänt: då hade 27 % av dem som svarade meröppet och 73 % hade inte meröppet.



Figur 4. Antalet mer öppna biblioteksenheter

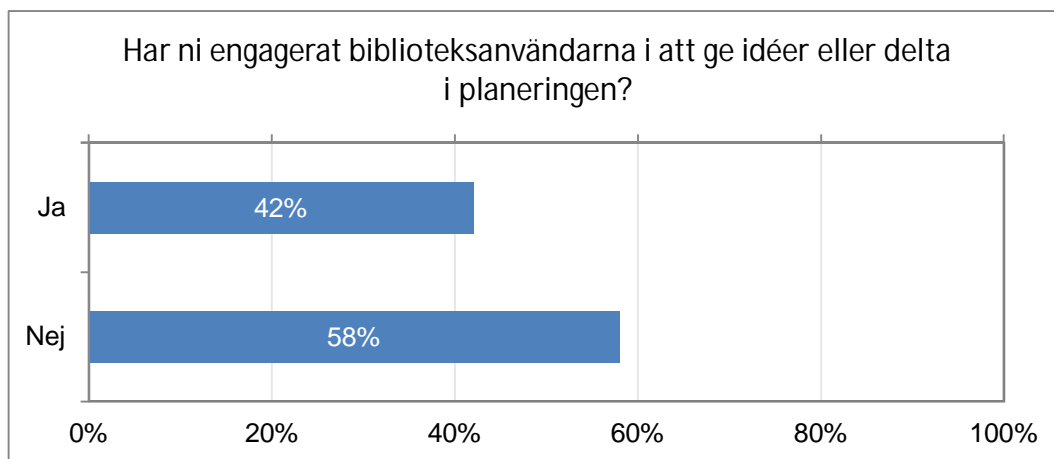
Det typiska antalet mer öppna bibliotek i en kommun/ett biblioteksväsende är ett (n=91). Av dem som svarade på enkäten hade 21 två mer öppna bibliotek. Det största antalet mer öppna bibliotek hos en svarare var 13. **Det sammanräknade antalet mer öppna serviceställen bland dem som svarade på enkäten var 233.** Det uppskattades att 161 nya mer öppna bibliotek kommer att öppnas före år 2025.



Figur 4. Användningen av statsunderstöd vid genomförandet av mer öppna bibliotek

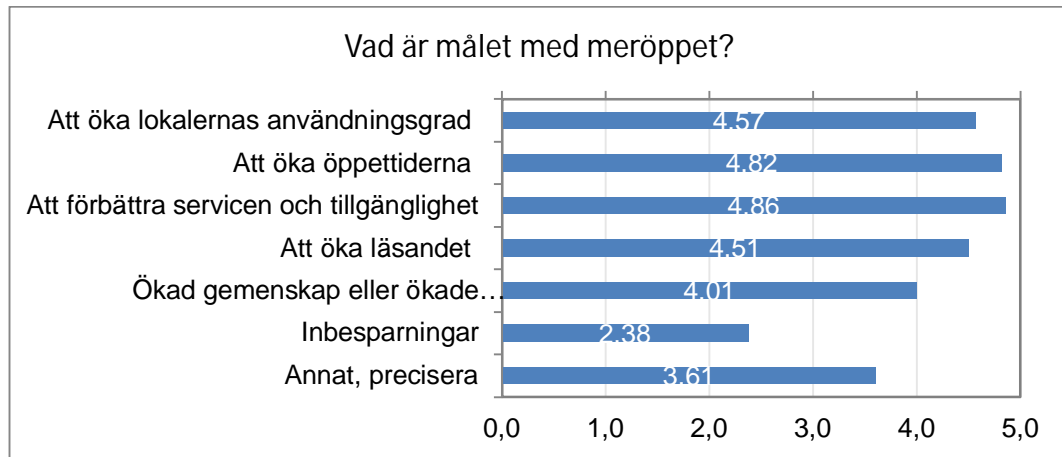
Av dem som svarade på enkäten hade 60 % använt statsunderstöd för att införa mer öppettjänster. Av landskapen var det endast Södra Karelen, Päijänne-Tavastland och Satakunta som hade bibliotek där statsunderstöd inte hade använts för utvecklingen av meröppet. I 2015 års enkät uppgav 75 % av dem som svarade att de hade använt statsunderstöd. Regionförvaltningsverket har fortsatt att stöda utvecklingsprojekt för mer öppna bibliotek även under år 2019 och de största enskilda understöden för meröppettjänster har varit

15 000 euro. Understöden som regionförvaltningsverken har beviljat är inte direkta investeringsstöd utan med dem har utvecklingen av bibliotekstjänsterna stötts.



Figur 5. Användarnas engagemang

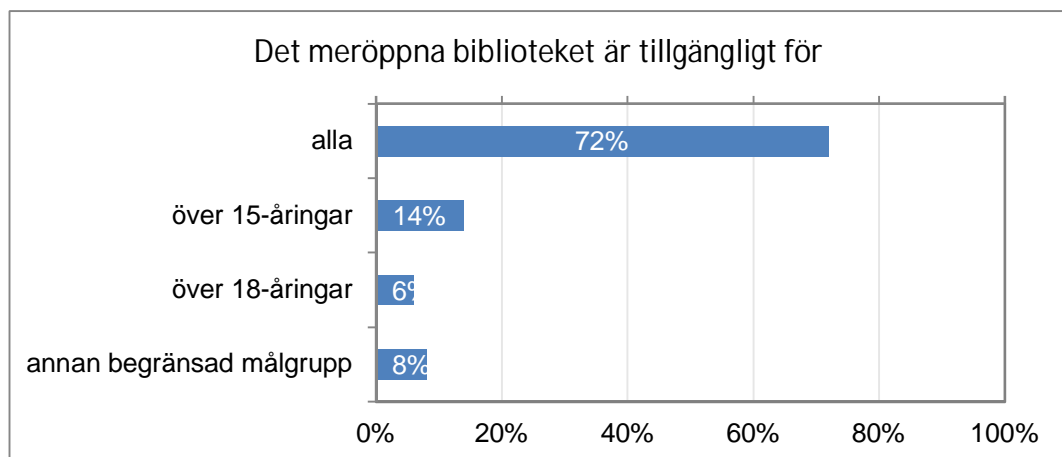
Enligt kommunallagen (22 §) ska kommunfullmäktige sörja för att kommuninvånarna och de som utnyttjar kommunens tjänster har möjligheter att delta i och påverka kommunens verksamhet. En form av engagemang som nämns är att tjänsterna ska planeras och utvecklas tillsammans med dem som utnyttjar tjänsterna. Knappt hälften av dem som hade infört meröppethade engagerat användarna i att ge idéer för eller delta i planeringen av tjänsterna. I landskapen Nyland, Birkaland, Egentliga Finland, Mellersta Finland, Lappland och Norra Österbotten hade användarna engagerats mest. I 2015 års enkät hade 25 % av dem som svarade hört biblioteksanvändarna. I detta avseende har alltså en märkbar förbättring skett. Olika enkäter var den vanligaste metoden för att engagera användarna. Också diskussionsmöten och frågor i samband med servicesituationer uppgavs flera gånger som metoder.



Figur 6. Målet med de meröppna biblioteken

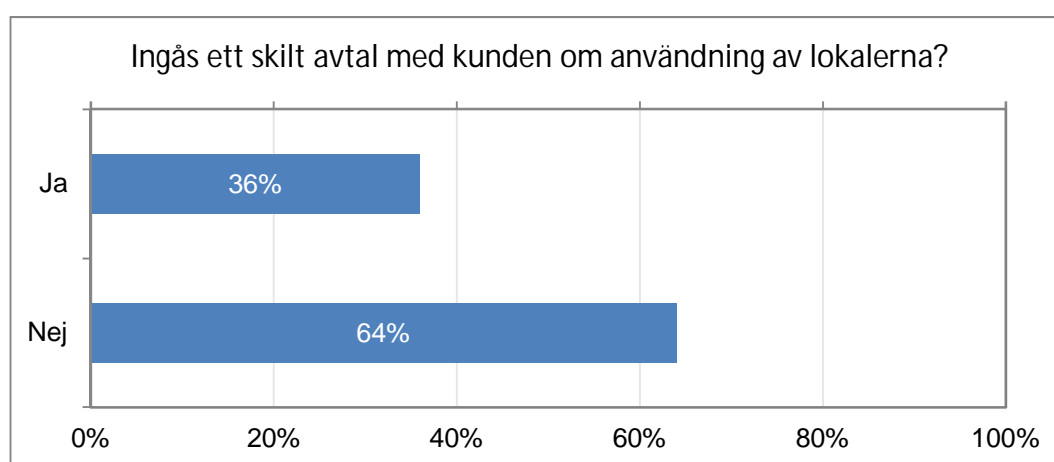
Frågorna om målen med de meröppna biblioteken besvarades på skalan 1–5, där 1 betydde 'inte alls viktigt' och 5 'mycket viktigt'. Det viktigaste målet ansågs vara att förbättra servicen och öka tillgängligheten. Att öka öppettiderna var ett nästan lika viktigt mål. Inbesparingar uppgavs vara det minst viktiga målet, men det var inte helt betydelselöst. Övriga mål som nämndes var bland annat att öka antalet biblioteksanvändare, att hänga med i den allmänna utvecklingen, att främja bevarandet av tjänsterna i små kommuner, att bevara närbiblioteken, att ständigt minska personalmängden, att modernisera biblioteket och att förbinda användarna till bibliotekstjänsterna.

Enkätens resultat kan inte direkt jämföras med resultaten från 2015 års enkät. I den föregående enkäten ombads de som svarade inte att uppge hur viktiga de olika målen var, utan endast att nämna olika mål. Också i 2015 års enkät uppgavs inbesparingar mera sällan som ett mål jämfört med att öka öppettiderna eller att förbättra servicen och tillgängligheten.



Figur 7. Målgrupperna för meröppet

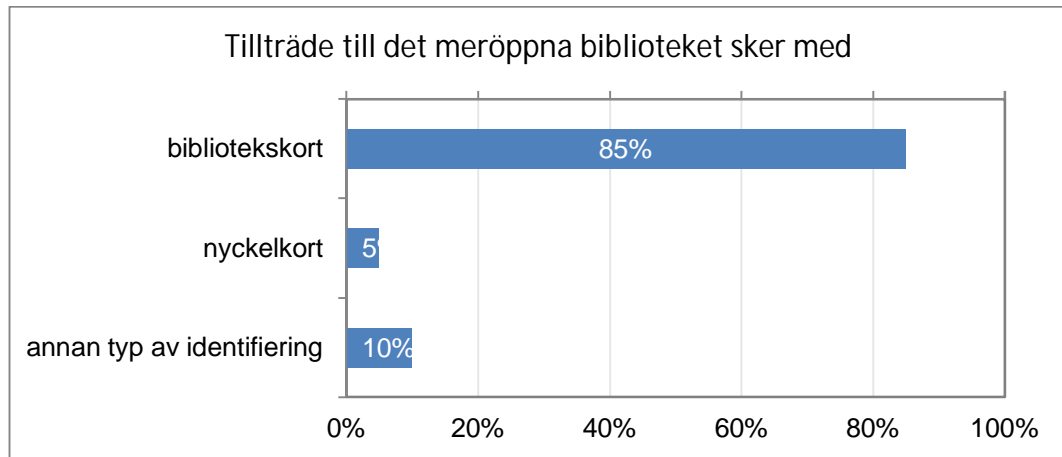
Det meröppna biblioteket är tillgängligt för alla hos 72 % (n=125) av dem som svarade på enkäten. Med andra ord begränsar 113 av dem som svarade användningen av det meröppna biblioteket utifrån åldern eller någon annan faktor. Utöver grupperingarna i figur 7 begränsades tillgången till det meröppna biblioteket utifrån någon annan faktor, såsom en åldersgräns som avvek från åldersgränserna i svarsalternativen, vårdnadshavarnas samtycke, materialet (läsesalen/övrigt material) och i några pilotprojekt utifrån adressen. I 2015 års enkät uppgav 41 % av dem som svarade att det meröppna biblioteket är tillgängligt för alla. Att antalet meröppna bibliotek som är öppna för alla ökar är ett positivt fenomen, även om det är förståeligt att tillgången begränsas på grund av ansvarsfrågor och specialsituationer förknippade med lokalerna.



Figur 8. Avtal med kunderna om användningen av lokalerna

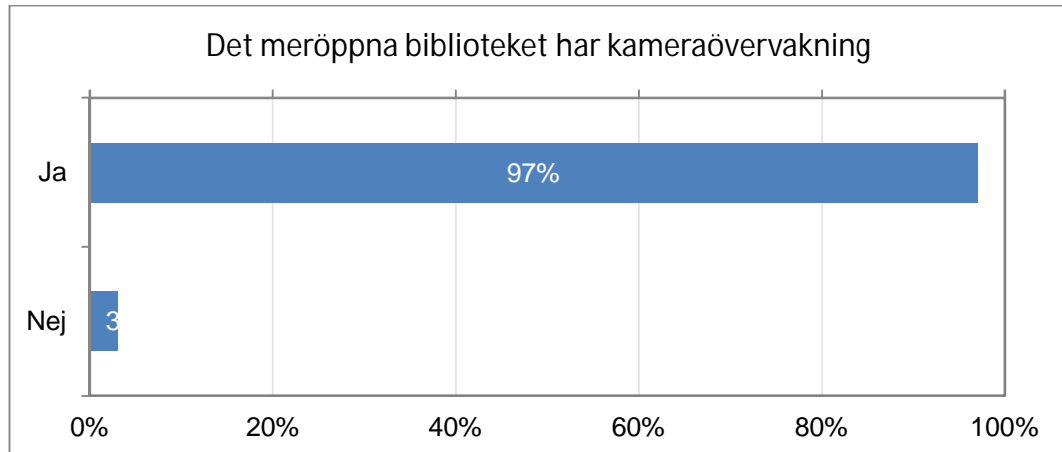
Drygt en tredjedel av dem som svarade på enkäten ingår ett separat avtal med användaren om användningen av lokalerna. De vanligaste bestämmelserna i avtalet gäller användarens rättigheter, skyldigheter och ansvar. Av minderåriga (ofta antingen personer under 18 år eller under 15 år) krävs från fall till fall vårdnadshavarens samtycke till användningen av det meröppna biblioteket. I de bibliotek där inget separat avtal ingås angavs orsaken oftast vara jämlik behandling av användarna, bättre tillgänglighet och bibliotekets allmänna användningsregler, i vilka användningen av meröppettjänsterna ingår.

”Det är viktigt att beakta individuella behov och stöda gemensamt ansvar.”



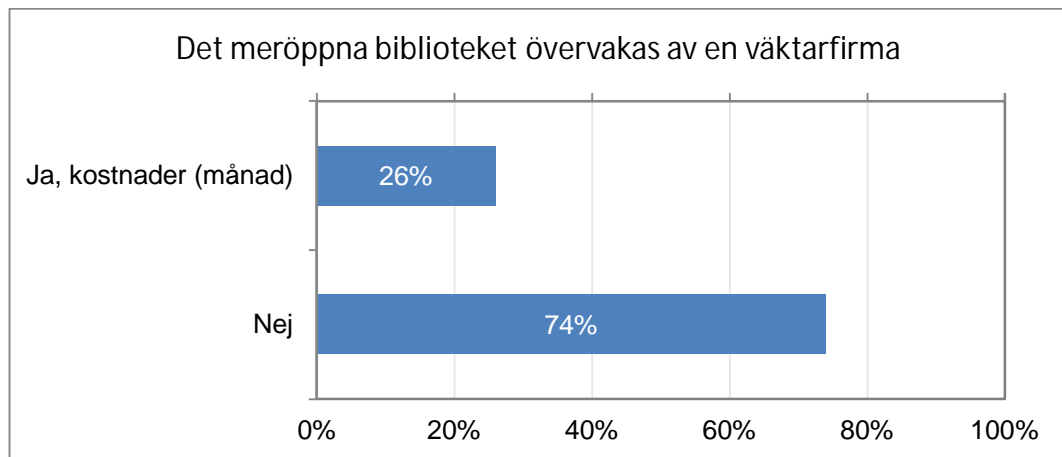
Figur 9. Tillträde till det meröppna biblioteket

Klart flest bibliotek begränsar tillträdet till det meröppna biblioteket med bibliotekskortet och en tillhörande PIN-kod. I 2015 års enkät utnyttjade 52 % av dem som svarade bibliotekskortet för passerkontrollen. De olika lösningarna för identifiering har under fyra års tid rätt allmänt bytts ut till användning av bibliotekskortet och en kod.



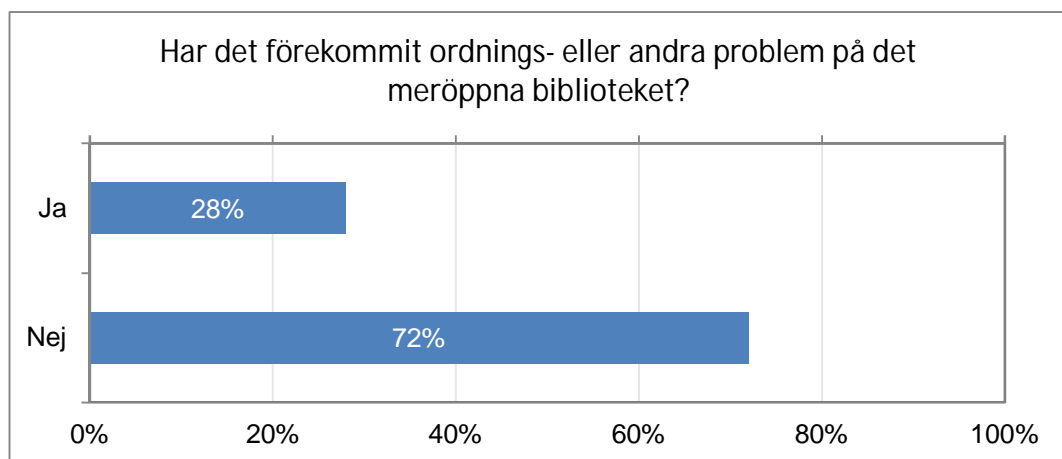
Figur 10. Kameraövervakning i det meröppna biblioteket

Den största delen av dem som svarade på enkäten uppgav att det meröppna biblioteket har kameraövervakning. Med kameraövervakningen är det möjligt att i efterhand ingripa i eventuellt störande beteende eller skadegörelse. I enkäten frågades inte separat om rättigheterna till övervakningsmaterialet, men oftast kan endast en utsedd person titta på inspelningarna.



Figur 11. Det meröppna biblioteket övervakas av en väktarfirma

Ungefär en fjärdedel av de meröppna biblioteken övervakas av en väktarfirma. Andelen är jämförbar med andelen i 2015 års enkät. Kostnaderna för övervakningen varierade ganska mycket. I de flesta fall användes en tjänst som fakturerades per månad. Kostnaderna uppgick till 100–1000 euro/månad. I en del meröppna bibliotek debiteras en avgift enligt besök och en del meröppna bibliotek ingår i mera omfattande övervakningsavtal, för vilka kostnaderna inte direkt kan specificeras.

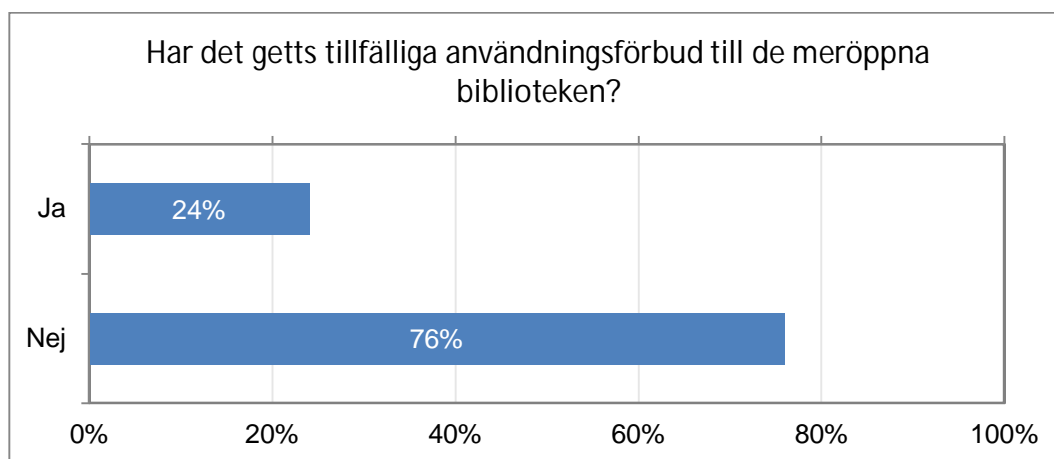


Figur 12. Störande av ordningen eller andra problem på det meröppna biblioteket

I knappt en tredjedel (n=48) av svaren uppgavs att det förekommit störande av ordningen eller andra problem. Flest incidenter rapporterades i landskapet Nyland (17 % av de jakande svaren). Därefter rapporterades flest incidenter i landskapen Birkaland och Egentliga Finland (13 % av de jakande svaren). Vanligtvis har problemen uppstått i situationer då flera personer kommit in med ett och samma kort. Nästan fyra av fem konstaterar trots det att på det stora hela har det varit mycket lugnt i det meröppna biblioteket. I inledningsfasen

kan problemen accentueras men genom beslutsamt ingripande och genom att inkludera minderåriga användares vårdnadshavare har man vanligtvis lyckats lugna ner situationen.

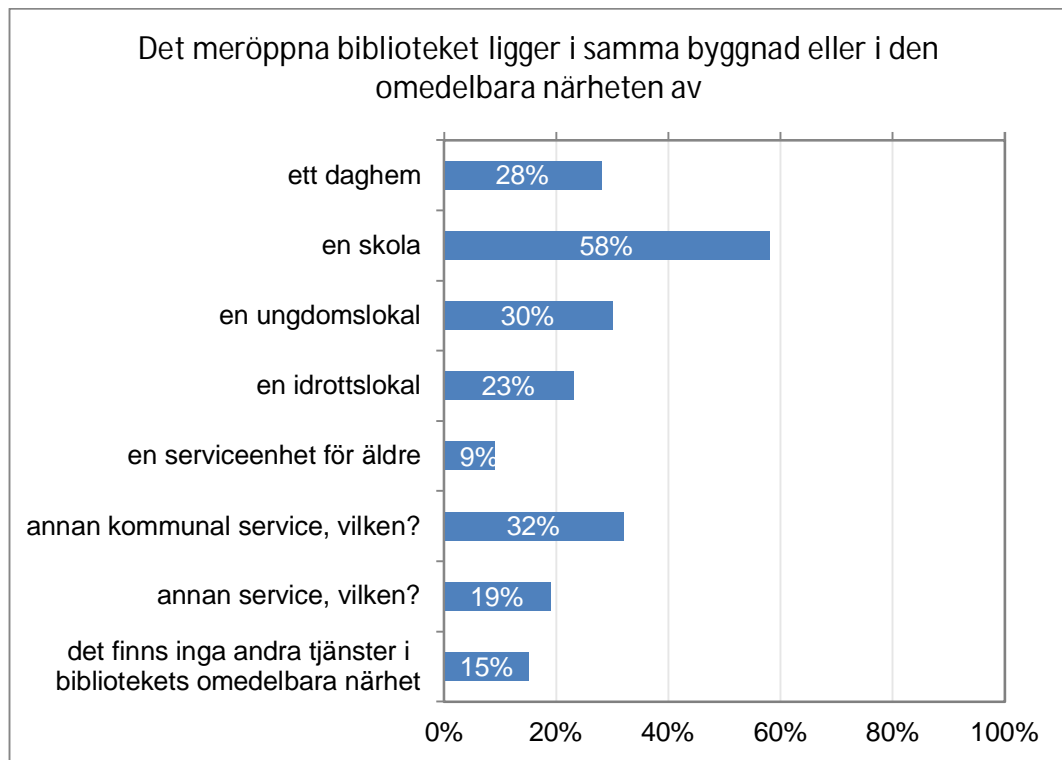
I 2015 års enkät rapporterade endast 6,5 % av dem som svarade om störande av ordningen eller problem. Då gällde störningarna och problemen i synnerhet oroligheter i bibliotekslokalen. I takt med att antalet meröppna bibliotek ökar, ökar också de negativa fenomenen.



Figur 13. Tillfälliga användningsförbud till de meröppna biblioteken

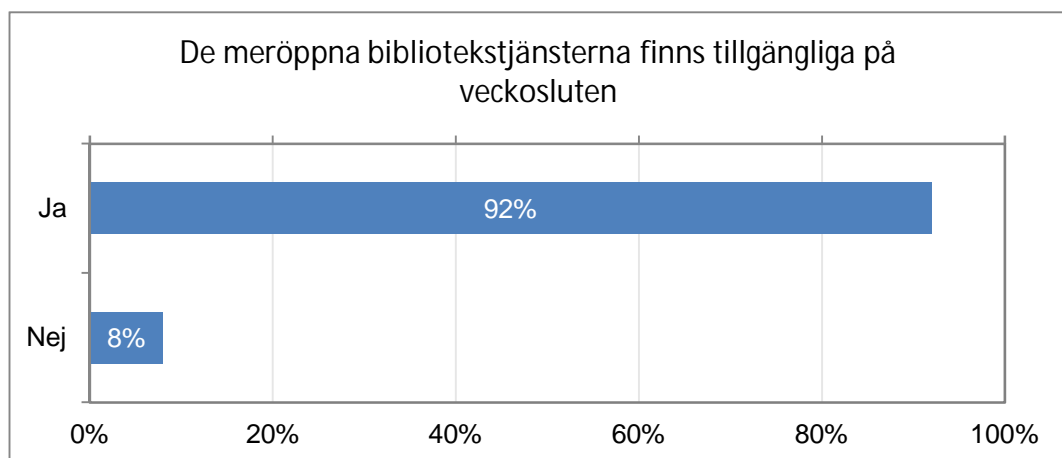
Ungefär en fjärdedel av dem som svarade på enkäten (n=42) uppgav att tillfälliga användningsförbud har getts. Anledningen var oftast direkta överträdelser av användningsreglerna och att andra besökare störts. Några användningsförbud hade också getts för alkohol användning i bibliotekslokalen. På biblioteken känner man till att användningsförbudet kan gälla endast ett serviceställe. Med andra ord kan en person som fått ett användningsförbud som gäller ett visst meröppet bibliotek inte förbjudas att använda till exempel ett annat närbibliotek i kommunen.

Enligt justitieombudsmannens beslut (EOAK/328/2018) utgör ett allmänt användningsförbud som gäller till exempel en hel årsgrupp direkt diskriminering och är sålunda inte verksamhet i enlighet med diskrimineringslagen. Oklara situationer som uppstått i de meröppna biblioteken har som regel lösts i gott samförstånd med användarna.



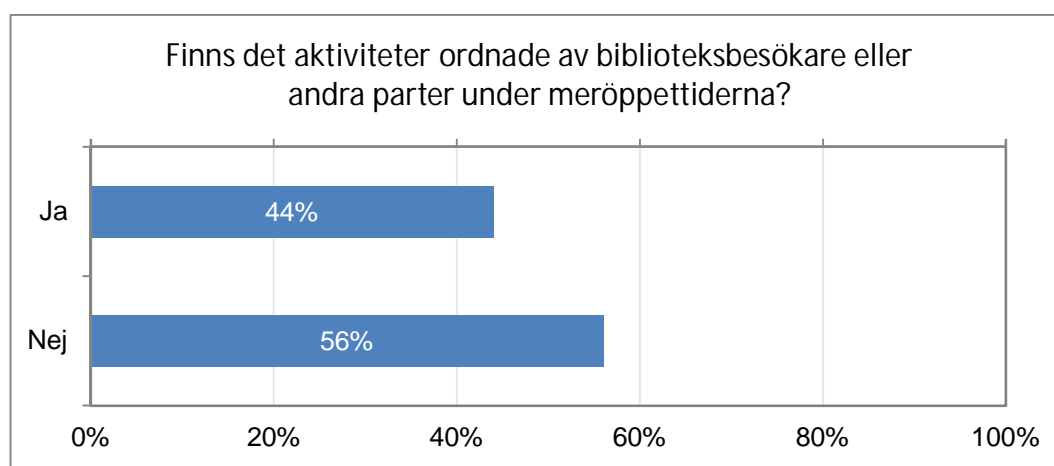
Figur 14. Det meröppna bibliotekets läge

Om det meröppna biblioteket ligger i samma byggnad eller i närheten av någon annan service, är grannen oftast en skola (n=1009). Också annan offentlig service nämndes. Enligt 26 svar (15 %) finns ingen annan service i den omedelbara närheten av det meröppna biblioteket. Andelen service som inte nämns i listan har stigit en aning efter år 2015, men situationen och procentalen för den övriga servicen som finns i närheten av det meröppna biblioteket har förblivit rätt så lika.



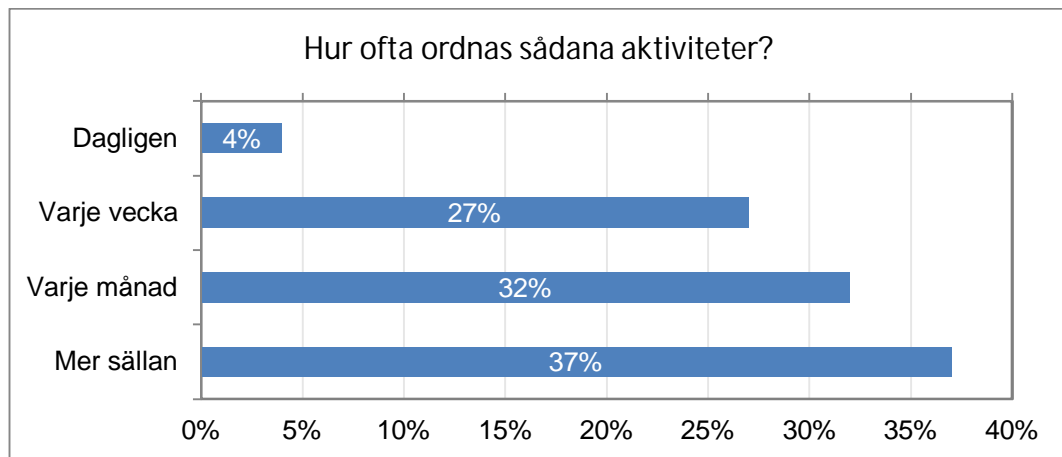
Figur 15. De meröppna biblioteken är tillgängliga på veckosluten

I över 90 % (n=158) av svaren uppgavs att de meröppna biblioteken är tillgängliga på veckosluten. Ökningen jämfört med år 2015 är 14 %, vilket tyder på att utgångspunkten i planeringen av nya meröppna bibliotek är att de ska vara tillgängliga också på veckosluten. Ökningen torde också vara ett uttryck för en landsomfattande stabilisering av verksamhetssätten i och med att de meröppna biblioteken blivit vanligare. Den sammanräknade öppettiden under veckosluten i alla meröppna bibliotek i landet uppgår till ungefär 5200 timmar, och fördelat på hela veckan är de meröppna biblioteken dagligen tillgängliga i sammanlagt 2268 timmar.

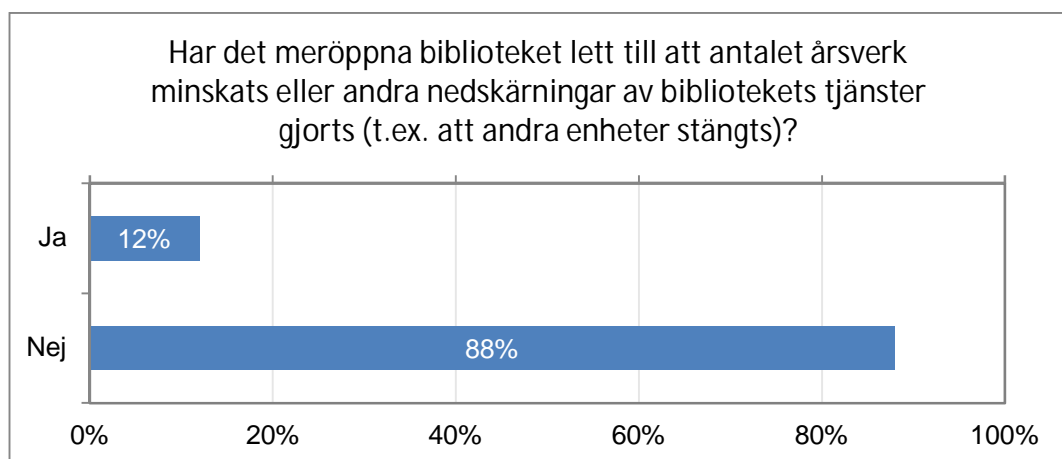


Figur 16. Finns det aktiviteter ordnade av andra parter under meröppettiderna?

Knappt hälften av dem som svarade på enkäten (n=76) uppgav att biblioteksbesökarna eller andra parter ordnar aktiviteter under meröppettiderna. Flest jakande svar gavs i Birkaland, Norra Savolax och Mellersta Finland. Att aktiviteter ordnas månatligen eller mera sällan uppgavs av 69 % (n=49) (diagram 17). Tre uppgav att aktiviteter ordnas till och med dagligen. De vanligaste aktiviteterna under meröppettiderna är bokcirklar, olika möten, grupparbeten, andra hobbygruppers eller gemenskapers möten samt kulturaktiviteter på gräsrotsnivå (konserter, allsång, utställningar).



Figur 17. Hur ofta ordnar andra parter aktiviteter?

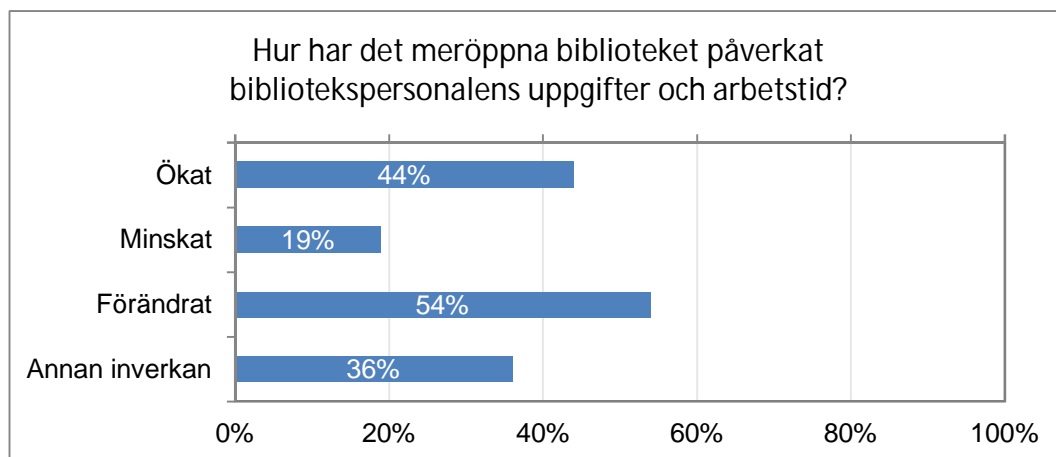


Figur 18. Har det meröppna biblioteket haft negativ effekt på servicen?

”Problemen i de meröppna biblioteken belastar personalen, som hela tiden reduceras.”

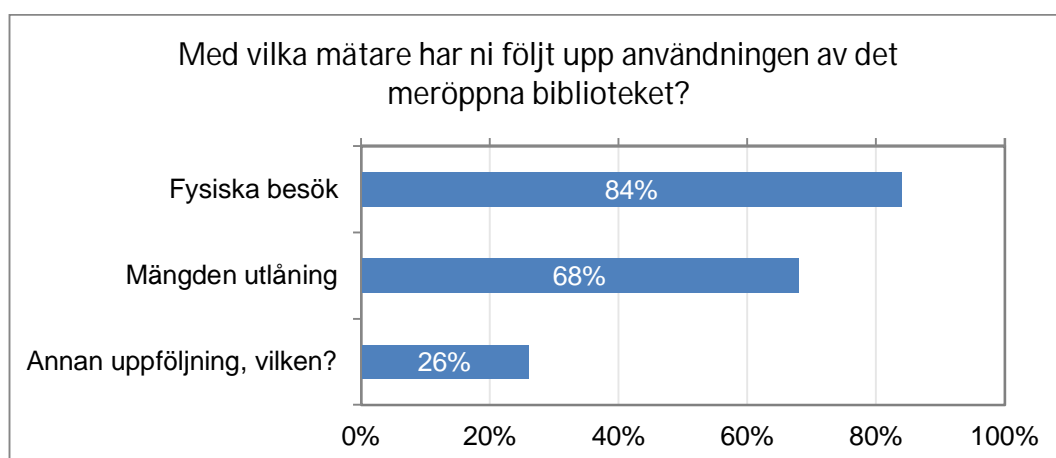
Minskning av årsverken på grund av meröppettjänsterna eller andra nedskärningar av tjänsterna rapporteras av 12 % av dem som svarade på enkäten. I 2015 års enkät rapporterade 15 % av dem som svarade om minskningar och nedskärningar. Nivån är alltså ungefär den samma. Av svaren framgick att i det kommunala beslutsfattandet har minskningarna av årsverkerna åtminstone delvis motiverats uttryckligen med utvecklingen av meröppettjänsterna. Minskningen av årsverkerna infaller ofta i samband med pensioneringar eller när tidsbundna anställningsförhållanden upphör. Å andra sidan konstateras det också i svaren att tack vare

meröppettjänsterna har bibliotekens servicenivå kunnat bevaras oberoende av de allmänna inbesparingarna och nedskärningarna i kommunen.



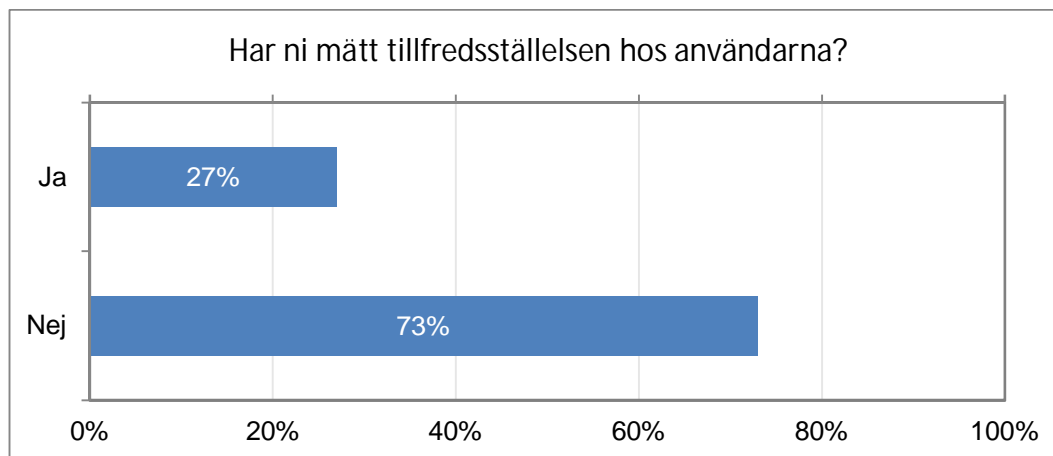
Figur 19. Hur har det meröppna biblioteket påverkat bibliotekspersonalens uppgifter och arbetstid?

Meröppettjänsterna har påverkat bibliotekspersonalens uppgifter och arbetstid på olika sätt. Svaren fördelade sig ganska jämnt över alternativen förutom att alternativet för minskad påverkan valdes mera sällan. Ungefär en femtedel av dem som svarade på enkäten uppgav dock att meröppettjänsterna har minskat personalens uppgifter eller arbetstid. Minskad arbetstid rapporterades mest i landskapen Södra Österbotten, Lappland och Norra Savolax. Med ändringar och ökning av arbetsuppgifterna avses oftast mera användarorienterad service, större fokus på arbetet med samlingar, större tidsåtgång för att ordna evenemang, mera ordningsarbete, mera fokus på kommunikation och allmän förändring i besöksströmmarna.



Figur 20. Med vilka mätare har ni följt upp användningen av det meröppna biblioteket?

Antalet fysiska besök används som mätare för uppföljning av användningen av det meröppna biblioteket lite oftare än antalet utlåningar. Eftersom de meröppna biblioteken tycks utvecklas mot att bli platser för sociala möten och aktiviteter verkar detta logiskt. Också användarrespons och enkäter utnyttjas i uppföljningen av servicen. Enskilda omnämmanden förekom också om uppföljning av personalens trivsel på arbetet och de allmänna kostnaderna. I 2015 års enkät mätte 70 % av dem som svarade de fysiska besöken och 45 % antalet utlåningar.



Figur 21. Har ni mätt tillfredsställelsen hos användarna?

Tillfredsställelsen hos användarna har mätts av 27 % av dem som svarade på enkäten. De flesta som hade mätt tillfredsställelsen fanns i landskapen Birkaland och Nyland. De vanligaste orsakerna till att tillfredsställelsen inte hade mätts var att det meröppna biblioteket nyligen hade inlett sin verksamhet, att tillfredsställelsen hade mätts i samband med andra enkäter samt att responsen samlats in i vardagliga servicesituationer eller erhållits spontant. Många av dem som svarade på enkäten uppgav dock att avsikten är att mäta tillfredsställelsen hos användarna när verksamheten i det meröppna biblioteket har stabiliserats. I 2015 års enkät mätte 21 % av dem som svarade tillfredsställelsen hos användarna, vilket innebär att någon anmärkningsvärd ökning inte har skett. I detta avseende finns det utrymme för förbättring av den användarcentrerade verksamheten.

4. SAMMANDRAG

”Användarnas mycket positiva respons om det meröppna biblioteket är den bästa belöningen för oss i personalen.”

Enligt enkätens resultat har antalet meröppna bibliotek ökat markant efter år 2015. Bygandet och utvecklingen av nya serviceställen har inte heller stannat upp utan meröppna bibliotek utvecklas aktivt också under de kommande åren.

Med de öppna frågorna i enkäten önskades information om vad som är det bästa och sämsta med meröppet. Ökad tillgänglighet och tillfredsställelse hos användarna uppgavs flest gånger som det bästa med meröppet. Ökad användningsgrad särskilt tack vare att biblioteken är öppna under veckosluten nämndes också flera gånger. Det faktum att man i de öppna svaren nämnde att användarna själva kan välja en tid som passar för ett besök i det meröppna biblioteket avspeglar ett användarcentrerat tänkande. Användare som är tillfredsställda med servicen ger också positiv respons, vilket både stärker tron på valet att utveckla vissa tjänster och stöder utvecklingsåtgärderna i framtiden.

Enligt svaren hörde störande av ordningen och skadegörelse klart till det sämsta med de meröppna biblioteken. Oro för att tekniken inte ska fungera uttrycktes också. Faktum är att användarna är ensamma på biblioteket under meröppetiden, och det är inte nödvändigtvis möjligt att få hjälp med tekniken tidigt på morgonen eller sent på kvällen. Enligt anförandena på dagen för meröppna bibliotek, som regionförvaltningsverken ordnade i oktober 2019, förekommer satsningar på olika system för högtalarutrop, men de löser ofta endast problem som gäller allmänna utrop. Interaktiv användarservice under meröppetiderna är en fråga som ännu inte har lösts.

Av planerna för framtidens meröppna bibliotek framgår förutom en ökning av antalet serviceställen också att olika tekniska tjänster, såsom att skriva ut dokument via självbetjäning, ska införas. Att förbättra den allmänna säkerheten till exempel genom olika åtgärder för att utveckla handledningen av användarna lyftes också fram i enkäten. Att engagera användarna i den fortsatta utvecklingen av servicen betraktades som viktigt och olika användarenkäter skulle börja användas i många kommuner. Ökad användning av det meröppna biblioteket för grupper och evenemang nämndes i många svar som ett fokusområde i verksamheten. Man kan

säga att målet i den reformerade bibliotekslagen att främja jämlikhet, fortgående lärande och ett aktivt medborgarskap och det allmänna bibliotekets uppgift att tillhandahålla material och lokaler samt främja samhällelig och kulturell interaktion realiserar också i de mer öppna biblioteken.

5. Referenser

Blomqvist, Janne (2015). Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Examensarbete för högre yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/101715>, hämtad 13.11.2019.

EOAK/328/2018 (2019). Begränsning av rätten att få biblioteksservice på grund av ålder var diskriminerande. Riksdagens justitieombudsmans kansli. Tillgänglig <https://www.oikeusasiames.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/328/2018>, hämtad 13.11.2019.

Hartikainen, Jiri (2017). Itsepalvelua vai uudenlaista asiakaspalvelua? : omatoimikirjaston laajentaminen Keravan kaupunginkirjastossa. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/139087>, hämtad 13.11.2019.

Karjalainen, Anette (2016). Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastytyväisyys. Pro gradu-avhandling. Tammerfors universitet. Tillgänglig <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100270>, hämtad 13.11.2019.

Kungliga biblioteket (2019). Bibliotek 2018. Tillgänglig <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-561>, hämtad 13.11.2019.

Lindén, Karoliina (2017). Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta : Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Seinäjoki yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/136657>, hämtad 13.11.2019.

Mustikkamäki, Mika (2015). Undersökning om meröppet på de allmänna biblioteken i Finland 2015. Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland. Tillgänglig <http://www.avi.fi/documents/10191/3369535/Unders%C3%B6kning+om+mer%C3%B6ppet+p%C3%A5%20de+allm%C3%A4nna+biblioteken+i+Finland+2015.pdf/232e73e4-ef5c-4525-b9c0-6dceebfe8320>, hämtad 13.11.2019.

Nikkinen, Angelika (2016). Digitalisaatio kirjastoissa : case: omatoimikirjaston palvelupolku. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Lahtis yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/121516>, hämtad 13.11.2019.

Ojanen, Outi (2019). Asiakkaiden toiveet elinikäiseen oppimiseen uuden kirjaston palvelutarjonnassa : tapaustutkimus Vesilahden kirjasto. Pro gradu-avhandling. Tammerfors universitet. Tillgänglig <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/105756>, hämtad 13.11.2019.

Ollikainen, Siiri (2015). Kohti omatoimisempaa kirjastoa : itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/97368>, hämtad 13.11.2019.

Pesonen, Sanna (2016). Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa : case: Ilpois bibliotek. Examensarbete för högre yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/115087>, hämtad 13.11.2019.

Revellö, Enni (2018). Omatoimiasioinnin kehittäminen Lappeenrannan kaupunginkirjastossa : esimerkkinä Korvenkylän kirjasto. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/141822>, hämtad 13.11.2019.

Rainio, Sami (2017). Omatoimikirjastot tulevat : henkilökunnan asenne Lauttasaaren ja Töölön kirjastoissa. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Åbo yrkeshögskola. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/133988>, hämtad 13.11.2019.

Turja, Hanna-Kaisa (2019). Avoin kirjasto: Tapaustutkimus Jynkän kirjastosta omatoimikirjastona. Examensarbete för yrkeshögskoleexamen. Yrkeshögskolan Savonia. Tillgänglig <https://www.theseus.fi/handle/10024/165966>, hämtad 13.11.2019.

Statistik för de allmänna biblioteken. Tillgänglig <https://tilastot.kirjastot.fi/?lang=sy>, hämtad 13.11.2019.

6. Figurer

Figur 1. Antalet öppettimmar i de meröppna biblioteken 2015–2018	6
Figur 2. Antalet kommuner som svarade på enkäten/landskap	10
Figur 3. Befintliga eller planerade meröppna lokaler	11
Figur 4. Antalet meröppna biblioteksenheter	12
Figur 4. Användningen av statsunderstöd vid genomförandet av meröppna bibliotek.....	12
Figur 5. Användarnas engagemang	13
Figur 6. Målet med de meröppna biblioteken	14
Figur 7. Målgrupperna för meröppet	14
Figur 8. Avtal med kunderna om användningen av lokalerna.....	15
Figur 9. Tillträde till det meröppna biblioteket	16
Figur 10. Kameraövervakning i det meröppna biblioteket.....	16
Figur 11. Det meröppna biblioteket övervakas av en väktarfirma.....	17
Figur 12. Störande av ordningen eller andra problem på det meröppna biblioteket.....	17
Figur 13. Tillfälliga användningsförbud till de meröppna biblioteken	18
Figur 14. Det meröppna bibliotekets läge	19
Figur 15. De meröppna biblioteken är tillgängliga på veckosluten	19
Figur 16. Finns det aktiviteter ordnade av andra parter under meröppettiderna?.....	20
Figur 17. Hur ofta ordnar andra parter aktiviteter?.....	21
Figur 18. Har det meröppna biblioteket haft negativ effekt på servicen?	21
Figur 19. Hur har det meröppna biblioteket påverkat bibliotekspersonalens uppgifter och arbetstid?.....	22
Figur 20. Med vilka mätare har ni följt upp användningen av det meröppna biblioteket?	22
Figur 21. Har ni mätt tillfredsställelsen hos användarna?.....	23

