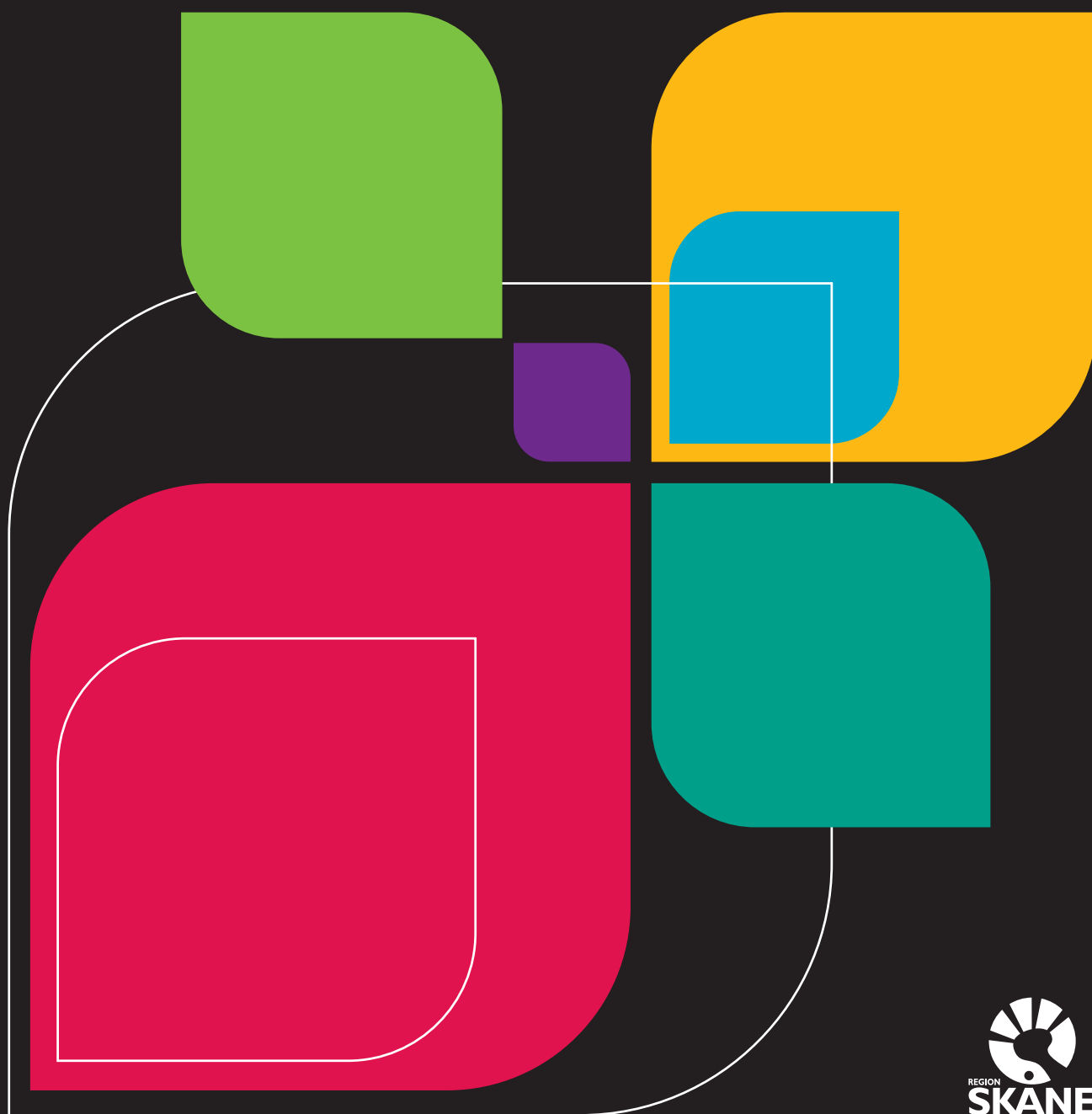


# “Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig”

En utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010-2011





# FÖRORD

*”Det finns flera aspekter på biblioteken som lokala mötesplatser. Biblioteken är breda samverkansinstitutioner och det är en viktig uppgift för Region Skåne att utveckla bibliotekens roll i en lokal, regional, kulturell och social kontext. Konkret innebär det bland annat att initiera, stödja och utveckla lokala projekt, till exempel i form av mer öppna bibliotek/kulturhus.”*

Ur Regional kulturplan för Skåne 2011-2012

Första november 2009 utökades Veberöds biblioteks öppettider genom införandet av meröppet, vilket innebär att besökare kan använda biblioteket även på kvällar och helger när det inte finns personal på plats. Veberöd var först i Sverige med meröppet och är fortfarande det enda meröppna folkbiblioteket i landet, trots goda erfarenheter. Detta är anmärkningsvärt. I exempelvis Danmark har utvecklingen varit en helt annan: från fem självbetjänande bibliotek 2009 till ett 70-tal idag.

Erfarenheterna från det meröppna biblioteket ger oss flera viktiga, aktuella och allmängiltiga frågeställningar kring folkbibliotekens utveckling. Därför tog Kultur Skåne 2010 initiativ till en utvärdering av den meröppna biblioteksverksamheten i Veberöd. Syftet med utvärderingen var att undersöka om bibliotekets roll i lokalsamhället har stärkts och utvecklats genom den meröppna verksamheten samt att starta en diskussion om meröppna bibliotek i Skåne och Sverige.

Utvärderingen av det meröppna biblioteket i Veberöd visar på en intressant utveckling av biblioteket. Den ökade tillgängligheten och det ökade samarbetet med andra lokala aktörer har stärkt bibliotekets roll. Veberöds bibliotek fungerar i högre utsträckning än tidigare som kulturhus i tätorten. Den meröppna biblioteksverksamheten har lett till ökat användande, fler låntagare, en förändrad yrkesroll för personalen och har också genererat en mer positiv syn på biblioteket.

Utvärderingen av Veberöds meröppna bibliotek består av en kvantitativ del, statistik över användandet av det meröppna biblioteket, en teknisk och ekonomisk redovisning samt en fördjupande, kvalitativ del. Den kvantitativa utvärderingen bygger på enkätundersökningar som genomfördes hösten 2010 och har gjorts av Kultur Skåne i samarbete med Folkbiblioteken i Lund. Den kvalitativa utvärderingen gjordes under våren 2011, den bygger på intervjuer med olika intressenter och har gjorts av Barbro Roos, bibliotekschef i Kävlinge kommun, på uppdrag av Kultur Skåne.

Malmö 2011-09-29



Margaretha Eriksson  
Chef Bibliotek, bildning och media  
Kultur Skåne/Region Skåne



# INNEHÅLL

<b>KVANTITATIV UTVÄRDERING AV VEBERÖDS MERÖPPNA BIBLIOTEK.....</b>	<b>3</b>
Inledning .....	3
Metod .....	3
Enkät svar utvärdering Veberöds meröppna bibliotek - användare .....	3
Enkät svar utvärdering Veberöds meröppna bibliotek – ickeanvändare .....	6
<b>STATISTIK ÖVER VEBERÖDS MERÖPPNA BIBLIOTEK.....</b>	<b>8</b>
<b>KOSTNADER FÖR INFÖRANDE AV DET MERÖPPNA BIBLIOTEKET I VEBERÖD INKL RFID.....</b>	<b>10</b>
<b>TEKNISK RAPPORT .....</b>	<b>11</b>
<b>DET MERÖPPNA BIBLIOTEKET I VEBERÖD, LUNDS KOMMUN. EN KVALITATIV UTVÄRDERING.....</b>	<b>12</b>
Brunnshög och ny teknik.....	12
Veberöd .....	12
Uppdraget att utvärdera .....	13
Redovisning av intervjuer och enkät svar .....	15
Egna reflektioner.....	23
Bilaga 1.....	27
Bilaga 2.....	28
Litteratur/källor .....	29



# KVANTITATIV UTVÄRDERING AV VEBERÖDS MERÖPPNA BIBLIOTEK

## Inledning

Den kvantitativa utvärderingen av användandet av det meröppna biblioteket gjordes i september-oktober 2010. Syftet var att ta reda på om det meröppna biblioteket möter användarnas behov och önskemål när det gäller öppettider, erbjuden service, trygghet samt hur besökarna använder biblioteket under den meröppna tiden. Såväl de som använder som de som inte använder det meröppna biblioteket har varit av intresse för undersökningen.

Den kvantitativa utvärderingen som gjordes av Folkbiblioteken i Lund i samarbete med Kultur Skåne och kompletteras med en teknisk och ekonomisk redovisning samt statistik över användandet av det meröppna biblioteket. Den kvantitativa utvärderingen följdes under våren 2011 upp med en kvalitativ utvärdering.

## Metod

För att ta reda på hur såväl användare som icke-användare ställer sig till det meröppna biblioteket har två webbenkäter producerats. En länk till respektive webbenkät med en uppmaning om att svara e-postades till alla användare med särskild behörighet respektive ett urval till biblioteksanvändare utan särskild behörighet.

Enkätsvaren har sammanställts och analyserats av Kristina Elding och Annelie Börjesson på Kultur Skåne. Enkätsvaren samt frågeformulären finns i sin helhet på [www.skane.se/Public/Kultur/Bibliotek/Rapport\\_Veberod\\_2010%20\(2\).pdf](http://www.skane.se/Public/Kultur/Bibliotek/Rapport_Veberod_2010%20(2).pdf)

## Enkät svar utvärdering Veberöds meröppna bibliotek - användare

Enkäten skickades ut 22/9 2010 via e-post till alla 575 personer som har särskild behörighet och har angett e-postadress. 285 personer har svarat på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på nästan 50 %.

### VILKA HAR BESVARAT ENKÄTEN?

Av de som svarat är 66 % kvinnor. Åldersmässigt är fördelningen 4 % 18-26 år, 12 % 27-35 år, 45 % 36-49, 28 % 50-65 och 11 % 66 år och uppåt.

De allra flesta av de svarande bor i Veberöd, 94 %. Antagandet att det meröppna biblioteket lockat besökare även från byar runt Veberöd stämmer alltså inte enligt enkätsvaren.

### UTNYTTJANDE

89 % av de som besvarat enkäten har utnyttjat det meröppna biblioteket (alltså använt biblioteket utanför de bemannade öppettiderna). Bland de registrerade meröppet-användarna är alltså utnyttjandet högt.

De som inte utnyttjat meröppet-möjligheten anger en rad olika skäl till att man inte gjort det: några tycker att det känns otryggt i det obemannade biblioteket och några att man vill ha tillgång till personal under sitt besök. Ett par personer menar att meröppet-tiderna inte passar dem. Andra skäl är att man inte har haft behov av att besöka bibliotek utanför de bemannade tiderna.

## ÖPPETTIDER

86 % av de svarande tycker att de meröppna tiderna är bra. Av de som lämnat synpunkter på alternativa/utökade öppettider dominerar (87 %) de som önskar öppet även på mornar. Några önskar även öppet längre på kvällar och/eller helger.

## ANVÄNDANDET AV DET MERÖPPNA BIBLIOTEKET

De allra flesta, 96 %, tycker att de tjänster som erbjuds under den meröppna tiden är tillräckliga.

92 % känner sig trygga under den meröppna tiden. De enda konkreta förslagen för att öka känslan av trygghet är övervakningskameror och möjlighet att veta om det redan finns någon mer i lokalen när man kommer dit.

På frågan om vad man gör på biblioteket under den meröppna tiden kunde flera svar lämnas. 90 % lånar eller lämnar böcker/media. 43 % hämtar reservationer. 26 % läser. Runt tio personer har uppgett att de gör något eller några av följande aktiviteter: använder datorerna, pluggar, träffar andra och/eller använder kopiatorn. Bland fritextsvaren nämns också att man använder det meröppna biblioteket för stickkafé, läser tidningar och tidskrifter, umgås med barn, lånar filmer och musik, browsar bland böckerna eller kollar affischering och annan information utanför medborgarkontoret.

Av de svarande tycker 87 % att det meröppna biblioteket är lätt att utnyttja. Relativt många nämner ändå att det funnits problem att komma in, framför allt har fingeravtryckssensorn krånglat. Detta problem verkar ha varit störst de första månaderna efter att meröppet-verksamheten startade. Flera personer känner sig osäkra vid inloggning eftersom systemet inte bekräftar inloggningsförlöppet. Någon har synpunkter på att man inte vetat att man måste förnya sin meröppet-behörighet efter ett år. Någon gång har dörren varit låst.

96 % tror att de kommer att använda det meröppna biblioteket i framtiden. Det är värt att notera att den siffran är högre än de som hade utnyttjat det meröppna biblioteket när enkäten besvarades.

## ANVÄNDARNAS SYNPUNKTER OCH KOMMENTARER

I en öppen fråga gavs möjlighet att lämna synpunkter eller kommentarer kring det meröppna biblioteket, vilket många (33 %, eller 94 personer) av de svarande utnyttjade.

Den dominerande typen av kommentarer är allmänt positiva (67 st). Dels handlar det om glada tillrop av typen ”mycket bra”, ”kanon”, ”bra att det finns” etc, dels mer specifikt att man tycker att det är ett fint bibliotek, att man är glad för det förtroende som visas Veberödsborna genom att de får tillgång till biblioteket utanför de bemannade öppettiderna, att man tack vare meröppet använder sig av biblioteket på ett annat sätt än tidigare, att man är glad för att det inte varit någon skadegörelse, att det meröppna biblioteket lett till att man lånar och läser mer böcker än tidigare etc.

Nio av kommentarerna är negativa och då handlar det oftast om problem med tekniken för att bli insläppt. Några har tagit upp att de upplevt det som obehagligt eller besvärligt när någon annan person, utan behörighet, bett att få bli insläppt när de skulle in på biblioteket under den meröppna tiden.

Nio svar tar upp personalen på biblioteket i Veberöd. De svarande berömmar personalen och menar att biblioteket behöver duktig personal och att meröppet-verksamheten är ett komplement till de bemannade tiderna.

Några kommentarer är förslag till förbättringar till exempel annan bemanning, förändring/utökning av de meröppna tiderna, att man önskar supporttjänst och mer reklam för det meröppna biblioteket.

Vi redovisar här ett urval av de mest intressanta kommentarerna:

*”Jättebra. Har kunnat gå dit med barnbarn när vi har pratat om någon bok som vill låna och läsa.”*

*”Mycket bra, men kan inte ersätta våra duktiga och trevliga bibliotekarier.”*

*”Ett väldigt uppskattat koncept, hoppas att ni inte tar bort det. Jag har fått en bra arbetsro vid de tillfällen jag har utnyttjat meröppet-tiderna. Tack, thanks and merci!”*

*”Det har varit jättebra för mig och jag lånar böcker i mycket större utsträckning nu när jag har ökad tillgänglighet.”*

*”Mycket positivt att jag kan utnyttja biblioteket på tider som ibland passar mig bättre än vanlig öppethållning. Kvällstid är också ett annat lugn på biblioteket. Vill också passa på att ge en stor eloge till våra underbara bibliotekarier som arbetar i Veberöd och alltid hjälper till på bästa sätt under dagarna.”*

*”Känns lyxigt.”*

*”Bra idé, sparar pengar, behöver inte alltid personal på plats.”*

*”Jättebra! Tycker biblioteket har många bra funktioner som jag utnyttjar, tex låna böcker och läsa tidskrifter. Dessutom finns det mycket tillgänglig samhällsinformation utanför. Om inte biblioteket hade haft meröppet hade jag haft svårt att hinna tid innan det stängde pga jobb. Sen biblioteket fick meröppet har jag inte varit där en enda gång under ordinarie öppettider men ändå kunnat nyttja det ca 2 ggr i månaden.”*

*”Det meröppna biblioteket är fantastiskt! Jag jobbar i Lund och hinner inte hem förrän ’vanliga’ biblioteket stänger. Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig.”*

*”Meröppna biblioteket har gjort att jag oftare besökt biblioteket än tidigare. Jag och familjen har också lånat mer. Jag var skeptisk till detta från början. Var rädd att skadegörelse och stöder skulle förstöra biblioteket. Det verkar inte ha besannats och det är verkligen bra.”*

*”Projektet med det meröppna biblioteket är det bästa som hänt med biblioteket på mycket länge. Äntligen har man möjlighet att besöka biblioteket när det passar och man har tid. Man blir heller inte stressad av stängningstider om man råkar komma lite sent. Vad ni gör, ta inte bort det meröppna biblioteket.”*

*”Rädd för att det används som argument för att dra in på öppettider med personal. Det hade varit en katastrof! De två systemen kompletterar varandra. Jag kommer sent hem vardagar och kan i lugn och ro bl.a. låna nya ljudböcker.”*

## **Enkät svar utvärdering Veberöds meröppna bibliotek – ickeanvändare**

Enkäten skickades ut den 22/9 2010 via e-post till 122 personer, slumpvis utvalda bland låntagare som inte har registrerat särskild behörighet. Ca 100 personer nåddes av mailet och av dessa svarade tolv personer på enkäten. Svarsfrekvensen är alltså låg, vilket var förväntat eftersom mottagarna troligen inte känner sig berörda eller engagerade i frågan.

### **VILKA HAR BESVARAT ENKÄTEN?**

Av de tolv som svarade var åtta kvinnor och fyra män. En person var 18-26 år, en person var 27-35 år, fyra personer var 36-49 år, fyra personer var 50-65 år och två personer var 66 år eller äldre. Alla som svarat på enkäten är Veberödsbor.

### **ANVÄNDANDE**

Hela fem personer av de utan behörighet har utnyttjat det meröppna biblioteket. Av dem fick tre tillgång till biblioteket tillsammans med en familjemedlem och en av dem hjälptes in av ”annan”.

Skälen till att man inte använt sig av det meröppna biblioteket varierar mycket. Fyra personer är nöjda med de bemannade öppettiderna och har därför inget behov av meröppet. Två personer har angett att man inte vet hur man gör som skäl. En person vill ha personal att fråga och en person kände inte till meröppet.

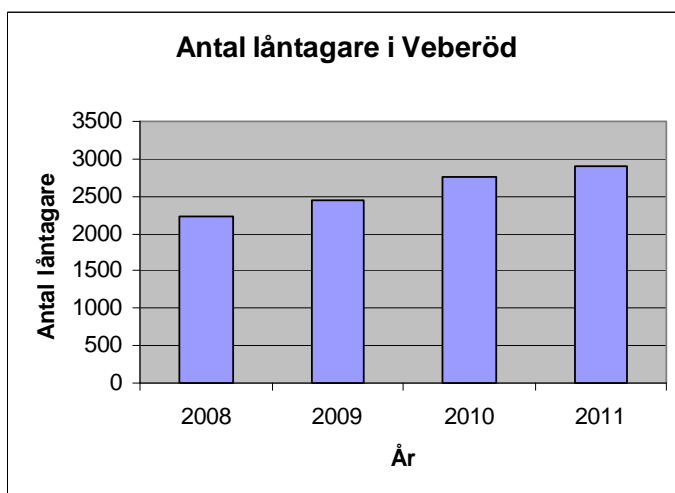
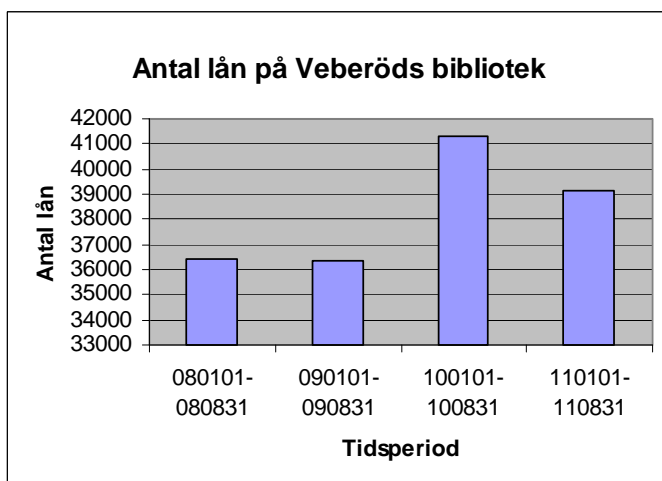
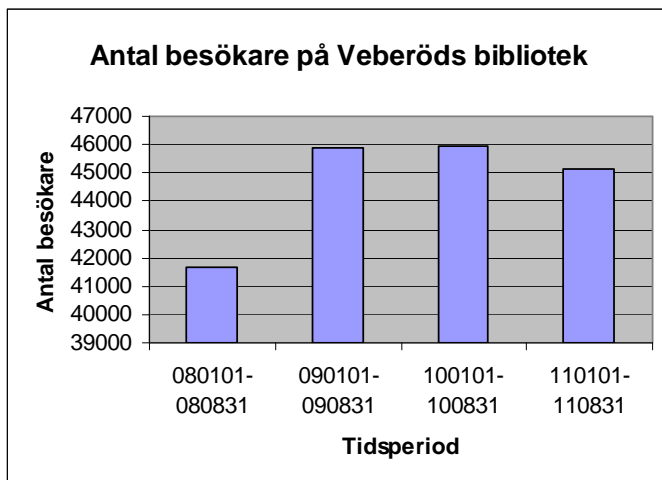
På frågan om vad som skulle krävas för att utnyttja det meröppna biblioteket nämns att veta hur man gör, att veta om att det finns, samt att man får ett arbete som gör att man inte kan gå till biblioteket på de bemannade öppettiderna.

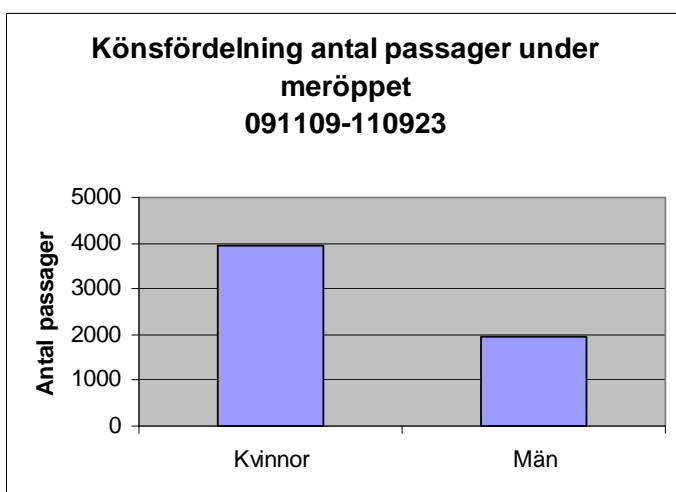
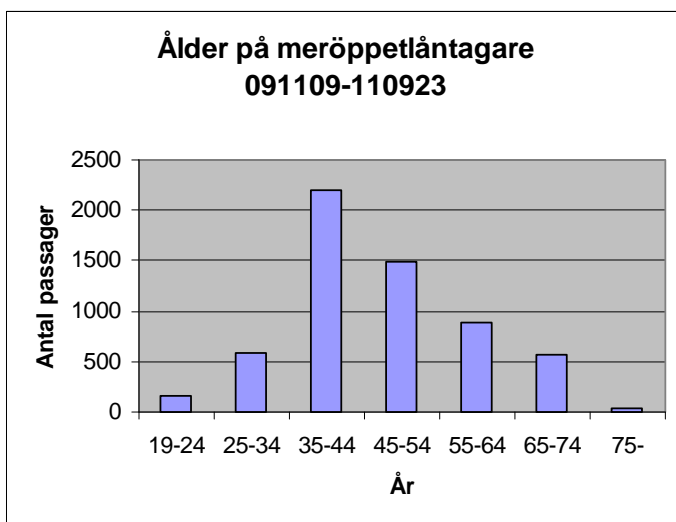
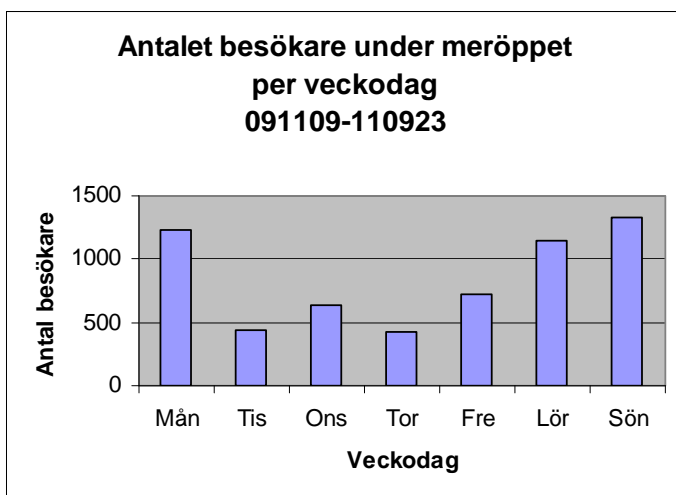
Åtta personer tror att de kommer att utnyttja det meröppna biblioteket i framtiden, vilket alltså är några fler än dem som utnyttjat det redan när enkäten gjordes.

## ICKEANVÄNDARNAS SYNPUNKTER OCH KOMMENTARER

Av de fyra kommentarer som inkommit på den öppna frågan framhåller två att de är mycket nöjda med personalen på Veberöds bibliotek. En av kommentarerna är allmänt positiv och tycker att det meröppna biblioteket är mycket bra, och en kommentar handlar om att man inte vet vad det meröppna biblioteket innebär.

# STATISTIK ÖVER VEBERÖDS MERÖPPNA BIBLIOTEK





## Kostnader för införande av det Meröppna biblioteket i Veberöd inkl RFID \*

	Engångskostnad	Årlig kostnad
Fristående automat för utlån/återlämning inkl installation	88 500	6 500
Larmbågar 2 st inkl installation	92 800	3 138
Disk/konverteringsstation BiblioStaff station 2 st inkl inst	39 000	2 940
RFID-taggar 24 000 a 2,25	54 000	
Anpassning av BOOK-IT för särskild behörighet	48 000	1 080
Lokal administrationsmodul innefattande		
*styrning av larm, kalenderfunktion, talmeddelande mm	55 700	
*systemstyrning o passagesystem	31 500	77 220
*installation o test	25 740	
Fingeravtrycksläsning, centralmodul	17 500	
" dörrpassage automat	9 800	
Utbildning av personal	11 000	
Skytning, foldrar, information mm	35 000	
	<b>508 540</b>	<b>90 878</b>
Totalt	<b>508 540</b>	summa <b>90 878</b>
Varav extra kostnader för möjliggörande av Meröppet bibliotek	<b>147 940</b>	<b>77220</b>

Samtliga priser exkl moms

\* Kostnadssammanställningen gjordes i augusti 2010 av Karin Sandberg, tidigare bibliotekschef i Lund, och baseras på uppgifter från 2009.

## Det "meröppna" biblioteket i Veberöd

- Axiell Scandinavia AB i samarbete med Bibliotheca A/S

Konceptet som kommit att kallas *Det meröppna biblioteket* består i Veberöd (Lunds kommun) av två delar: produkten BiblioBranchSolution från Axiells samarbetspartner Bibliotheca A/S samt en modul för behörighetshantering i biblioteksdatasystemet BOOK-IT.

BiblioBranchSolution är en lösning med flera komponenter, vilka tillsammans styr dörrar, belysning, automater, högtalarutrop etc, och som med hjälp av ett administratörsgränssnitt och en kalenderfunktion låter personalen göra nödvändiga inställningar.

Låntagare som förses med behörighet att använda biblioteket under det obemannade öppethållandet använder lånekort alternativt fingeravtryck tillsammans med pinkod för att öppna dörren till biblioteket. Veberöd har också valt att installera en fingeravtrycksläsare i självbetjäningautomaten.

### Tekniska frågor under projektets gång

Lunds kommuns IT-policy är i detta sammanhang inte helt oproblematiske, men tack vare en tillmötesgående IT-enhet har allt gått att lösa utan problem. Att Lund arbetar i Citrixmiljö har också krävt vissa anpassningar - inte särskilt avancerade eller svåra men det är värt att notera att installationen blir lite annorlunda mot om alla datorer är PC.

Under projektets gång har Veberöds bibliotek drabbats av att besökarna plötsligt inte kunnat låsa upp dörren med sina inloggningsuppgifter. Orsakerna har vid något tillfälle varit handhavandefel vid larmaktivering och avaktivering, samt åverkan på elförsörjningen till inloggningspanelen. De flesta "stillestånd" visade sig dock bero på hängningar i mjukvaran i BiblioBranchSolution vilket åtgärdades av oss så snart efter att problemet identifierats.

Vår erfarenhet av det här projektet är också att man som kund bör budgetera för fingeravtrycksläsare av hög kvalitet för att lösningen ska vara riktigt tillfredsställande för slutanvändaren.

Magdalena Olofsson  
Axiell Scandinavia AB

# DET MERÖPPNA BIBLIOTEKET I VEBERÖD, LUNDS KOMMUN. EN KVALITATIV UTVÄRDERING

Av Barbro Roos, bibliotekschef Kävlinge kommun

## Brunnshög och ny teknik

Brunnshög är det område i norra Lund där det nu projekteras för en helt ny stadsdel med ca 20 000 invånare kring de två forskningsanläggningarna MAX LAB IV och ESS.

Det var inför planeringen av ett nytt teknikintensivt bibliotek på Brunnshög som tankarna på ett mera självbetjänande bibliotek initierades. Biblioteksledningen ville undersöka vad som kunde utvecklas mera med stöd av teknik och det befintliga biblioteksdatasystemet. Efter en studieresa i Danmark 2008 väcktes idén till ett pilotprojekt som senare kom att kallas det meröppna biblioteket. Karin Sandberg, den dåvarande bibliotekschefen och Ingrid André, systemansvarig bibliotekarie var tillsammans med bibliotekets ledningsgrupp initiativtagare till projektet. Kulturnämnden fann projektet intressant och värt att satsa på och fattade, hösten 2008, beslut om att genomföra pilotprojektet i någon av byarna i de östra kommundelarna. Veberöd var den by som visade mest intresse för projektet.

## Veberöd

Biblioteket i Veberöd är ett av 11 stadsdelsbibliotek i Lunds kommun och ligger i den östra delen av kommunen. I kommundelen bor 5577 personer. Biblioteket är ett integrerat folk- och skolbibliotek. Biblioteket fick nya lokaler 2004 och är numera placerat mycket centralt, mitt i byn, intill kyrka, skola och köpcentrum.

Biblioteket karaktäriseras av öppenhet. Stora fönster mot centrum bjuder in och välkomnar besökarna. Layouten är tydlig och ingen kan ta miste på vad som är avsett för barn, vuxna eller unga vuxna. Det finns gott om läs- och studieplatser. I samma nybyggda lokal som biblioteket finns det lokala Medborgarkontoret och en utställningshall/sammanträdeslokal som är till uthyrning.

På bibliotekets hemsida beskriver författaren och Veberödsbon Stefan Casta sin hemort... som en av Lunds bäst bevarade hemligheter... Veberöd är ett samhälle där det är nära mellan människorna. Inte bara på pappret utan i vardagsverkligheten. Här är människorna synliga och ingen är märkvärdigare än en annan.

Projektet startade hösten 2008 och planerades i samarbete med Axiell och Bibliotheca och den första november 2009, knappt ett år efter projektstart, utökades Veberöds biblioteks öppettider med så kallat meröppet, vilket innebär att biblioteket kan användas på kvällar och helger utöver öppettider med personal.

Så här beskriver biblioteket själv det meröppna biblioteket på sin hemsida:

[www.lund.se/Biblioteken/Folkbiblioteken/Om-biblioteken/Biblioteken/Veberods-bibliotek](http://www.lund.se/Biblioteken/Folkbiblioteken/Om-biblioteken/Biblioteken/Veberods-bibliotek)

*Det innebär helt enkelt att du kan få mer tillgång till biblioteket. Du kan komma in på biblioteket efter ordinarie öppettider fram till klockan 22 varje kväll genom att använda ditt bibliotekskort och pinkod alternativt fingeravtryck och pinkod*

*Under våra meröppettider kan du:*

- *Låna och återlämna*
- *Hämta reservationer*
- *Använda datorerna*
- *Kopiera*
- *Använda bibliotekets lokaler för att t ex studera eller läsa tidningar*

*För att använda tjänsten måste du först registrera dig som meröppetbesökare.*

Projektet blev mycket uppmärksammat och väckte till en början starka känslor inte minst hos biblioteksanvändarna i Veberöd. Kritiska röster förespådade besparingar av personal, stölder och vandalism. På insändarsidorna i Sydsvenska dagbladet debatterades projektet intensivt och upprört och mest utifrån personalens situation. Skulle personalen försvinna? Vad är ett bibliotek utan personal? Reclaim the bibliotekarie skriver en krönikör i Biblioteksbladet 2010:10.

## **Uppdraget att utvärdera**

Kultur Skåne har i samarbete med Folkbiblioteken i Lund genomfört en utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek. Syftet med utvärderingen har varit att, dels utvärdera projektet lokalt, dels initiera en diskussion kring utvecklingen av meröppna bibliotek på andra bibliotek.

Utvärderingen består av två delar: en kvantitativ del och en kvalitativ del. Den kvalitativa utvärderingen genomfördes våren 2011 och syftar till att fördjupa och komplettera den kvantitativa utvärderingen.

I den kvalitativa utvärderingen har följande frågor varit av intresse:

- Om det meröppna biblioteket bättre lyckas möta nya behov och vanor för läsande och kulturkonsumtion
- Om Veberöds bibliotek genom meröppet i högre utsträckning än tidigare fungerar som kulturhus i tätorten
- Om samarbetet mellan biblioteket och institutioner, föreningar etc. i lokalsamhället har ökat
- Om synen på biblioteket bland Veberödsborna har förändrats

- Hur användandet av biblioteket under de meröppna tiderna skiljer sig från användandet under bemannade öppettider
- Hur bibliotekarierollen har förändrats

## METOD

Den kvalitativa undersökningen genomfördes under våren 2011 och innehåller följande moment:

### *Djupintervjuer med olika kategorier berörda i Veberöd och Lunds kommun*

- personal, bibliotekschef, bibliotekarier, biblioteksassistenter
- Veberödsbor, både användare och icke användare, föreningar
- politiker, lokala och regionala

### *Intervjuer med andra*

- bibliotekspersonal på andra bibliotek
- politiker, lokala och regionala
- leverantör av de tekniska systemen

Intervjuerna med personalen i Veberöd har varit i form av djupintervjuer både enskilt och i grupp. Intervjuerna med användare och icke användare har skett både i grupp och enskilt. Samtliga meröppet-användare har haft möjlighet att svara på en utskickad enkät.

### *Intervjufrågorna är baserade på:*

- det politiska uppdraget
- resultatet av den kvantitativa enkäten som gjordes av Kultur i Skåne i samarbete med Folkbiblioteken i Lund under hösten 2010
- frågeställningar som lyfts fram i de diskussioner som varit i debattartiklar
- den diskursanalys som gjordes i ett examensarbete av Lars Månsson och Amanda Svensson vid ABM mastersprogrammet vid Lunds universitet 2010.

De specifika frågorna har varierat en del beroende på vilka personer som intervjuats men också till en del beroende på vad som kommit fram under djupintervjuerna och hur samtalet utvecklats. Jag har ansett det mera värdefullt att fullfölja de intervjuades tankegångar och de samtal som ägde rum under diskussionskvällen med användarna än att få svar på en specifikt ställd fråga. Några frågor som t.ex. kring farhågor och frågor kring vad som varit det mest oväntade positivt såväl som negativt har alla intervjuade svarat på. Djupintervjuerna har varierat i tid beroende på hur många som varit närvarande vid intervjutillfället. Genomsnittsintervjun med en person har varat 90 minuter. Samtliga intervjuer förutom några samtal under diskussionskvällen med användarna och inter-

vjun med Länsstyrelsen, som gjordes på telefon, är inspelade och finns till avlyssning (ca 10 timmar).

Samtliga registrerade användare av det meröppna biblioteket fick en inbjudan till en gemensam kvällsdiskussion om det meröppna biblioteket. Kvällsdiskussionen med användarna annonserades även på biblioteket så alla intresserade var välkomna. Alla som kom fick möjlighet att svara på en enkät, muntligt eller skriftligt eller delta i diskussioner i grupper. Några som inte kunde delta under kvällen skickade in sina synpunkter via e-post. Fyrtio besökare under diskussionskvällen besvarade enkäten i pappersform. Två användare intervjuades och elva personer valde att svara via e-post.

- Kvällsdiskussionen pågick mellan kl. 17-20 den 4 april och besöktes av totalt 55 personer.

## **Redovisning av intervjuer och enkätsvar**

### **INTERVJU MED PERSONALEN PÅ VEBERÖDS BIBLIOTEK**

*"Det är ju faktiskt inte vårt bibliotek"*

Det är intressant att upptäcka att intervjun följer samma mönster som projektet som helhet.

Till en början präglas intervjun av hur det var i början, om motståndet, om otydligheten och om alla frågor för att ganska så snart mest komma att handla om hur projektet "vänder". Om allt hårt arbete och engagemang som sedan resulterar i ett lyckat och uppmärksammat projekt.

Det var från början ett stort motstånd till projektet både hos personal och hos användare. Varför just Veberöd? Biblioteket i Veberöd hade ju redan så mycket öppet i jämförelse med andra filialer. Det var sparsamt med samlad information till all personal. Det var först när all personal varit på studiebesök i Danmark som projektet blev Veberöds biblioteks eget projekt. Personalen bestämde sig för att det skulle bli ett lyckat projekt, "Vårt projekt", och att tänka stort och nyskapande. Det är också då som personalen inser att detta faktiskt inte är vårt bibliotek det är Veberödsbornas bibliotek. Detta är en insikt som har stor betydelse för personalen och som de ofta återkommer till under intervjun.

*"Det är inte synd om oss"*

Alla skrivelser om personalminskning, vandalisering och stölder påverkar användarna mer än personalen, och det tar tid att övertyga Veberödsborna. I början av projektet går det åt mycket tid att förklara för användarna att det här är en utveckling som vi i personalen tror på och att det är ni som användare som kommer att få ett mycket mera tillgängligt bibliotek.

Så här i efterhand visar det sig att personalen har haft högre ambitioner med projektet än vad som hittills blivit genomfört. Bibliotekspersonalen har fler tankar kring "ett biblioteksperspektiv" än det rent tekniska. Personalen tycker att det "tekniska" tar för stort utrymme i projektet. Personalen vill till exempel utveckla en ny plattform för hemsidan men tiden räcker inte till. Från start till öppnande av det meröppna biblioteket går det 9 månader och under den tiden inför också biblioteket RFID.

### *"Vi är ensamma i våra funderingar"*

Om användarna och Veberödsborna stödjer sitt bibliotek och engagerar sig så är intresset från kollegor och andra i biblioteksvärlden betydligt mera avvaktande och några kollegor delar de värsta motståndarnas farhågor kring framförallt vad som ska hända med personalen och med bibliotekarieprofessionen.

### *"Diskussionen ska synas utåt"*

Personalen uttrycker sin besvikelse över att intresset från de egna kollegorna är minimalt och att intresset från politikerna minskat och de känner sig ensamma i diskussionen om hur det ska bli i framtiden. Idag är ingen av initiativtagarna kvar inom organisationen och stadsbiblioteket har fått ny chef. Intresset är fortsatt mycket stort från andra kommuner och studiebesöken tar mycket tid. Fram till maj 2011 har personalen tagit emot 32 studiebesök.

Projektet presenteras också vid en förkonferens till IFLA i augusti 2010 och flera IFLA delegater besökte också Veberöd.

### *"... att det fungerar!"*

Efter ett tag börjar användarna lyssna och tro på personalen. Användarna ändrar inställning och tar till sig det meröppna biblioteket från första dagen det erbjuds och blir, precis som personalen, ambassadörer för pilotprojektet. Användarna ser att det meröppna fungerar och att personalen är kvar. Trots att en del av tekniken inte alltid fungerar är man positivt inställd. För personalen är detta det allra bästa betyget man kan få och det betyder mycket.

### *"Vi har fixat ett system som gör det möjligt att använda biblioteket när vi inte är här"*

Statistiken visar på många besök och lån under meröppetid. Framförallt på kvällar och helger och personalen har börjat ställa frågorna: När ska vi vara tillgängliga? Borde vi ändra öppetiderna? Ska vi finnas i "disken"? Hur ska vi använda den bemannade tiden?

### *"Det är komplicerat ... Vår roll är livsviktig och om risken finns att lägga ner så är den här lösningen positiv"*

Personalen diskuterar självklart vad detta innebär för den egna rollen och ser att detta är en möjlighet att förtydliga vad personalen är bäst på, visa på mervärdet av ett bemannat bibliotek. Att kunna ta till vara den tid som faktiskt det meröppna genererar genom att användarna betar sig på ett annat sätt under den tid som personalen finns på plats. Personalen vill använda sin utbildning till det de menar de är bäst på. Personalen vill inte använda sin fyraåriga utbildning till att låna ut böcker.

### *"Vi måste bli bättre på att tala om vad vi kan erbjuda"*

Personalen konstaterar att det meröppna biblioteket och det bemannade biblioteket befruktar varandra och vill använda den nyvunna tiden till att vara i biblioteket snarare än i disken, erbjuda fler program och utåtriktad verksamhet, besöka BVC, förskolan, arbeta med det digitala biblioteket, kunna förbereda mer och ha tid för reflektion. Tidigare gjorde personalsituationen det svårt att följa upp. Nu ser personalen en möjlighet att få tid till att göra allt det där andra.

*"Låntagarna är gladare... det här lånar jag själv!"*

Personalen berättar om gladare låntagare som hjälper varandra och om användare som vill sköta sig själva nu när det är möjligt. Om nya användare som kommer och vill ha lånekort för nu har biblioteket öppet på tider som passar bättre.

Att ta hand om återlämning och utlån är en självklarhet för användarna. Det var det inte innan det meröppna biblioteket fastän biblioteket hade självbetjäning. Fanns det personal i disken så kom användarna till personalen i disken. Personalen berättar att användningen av OPAC har ökat. Mönstret från meröppet, att klara sig själv, finns kvar även när biblioteket är bemannat. Det innebär att enkla hänvisningsfrågor är färre och att användarna lånar, hämtar reserverade böcker och återlämnar själva.

*"Vi vill ha fokus på låntagarna"*

Personalen har börjat vara mera ute i biblioteket, och berättar om otvungna samtal mellan hyllorna. Att det är lättare att hjälpa till och upptäcka att användare faktiskt behöver hjälp även om de inte direkt frågar i disken. Personalen upptäcker att saker behöver ändras, självklara för personalen men inte för användarna. De kan till exempel vara hur medierna är uppställda eller tydligare skyltning. Nu funderar personalen på hur man ska hitta former för att kommunicera bättre med låntagarna.

## INTERVJU MED KRISTINA VINCE, VERKSAMHETSANSVARIG VID VEBERÖDS BIBLIOTEK

*"... att använda personalen när den behövs mest"*

För Kristina Vince är det Meröppna biblioteket i Veberöd ett mycket lyckat projekt och målsättningen att utveckla och testa ny teknik för att öka tillgängligheten till biblioteket för Veberödsborna har blivit en succé. Hon är berättigt stolt över vad hon tillsammans med sin personal åstadkommit. De frågeställningar som delvis kom fram i intervjun med all personal kring rollen, arbetssättet, arbetstiden och oron är viktiga och aktuella frågor inför framtiden för den som planerar biblioteksverksamheten. Kristina Vince ser det som en mycket viktigt del av ledarskapet att arbeta med att förändra personalens attityder eftersom det meröppna biblioteket inte bara handlar om att tillgängliggöra biblioteket utan också om en förändrad syn på biblioteksverksamheten.

*"Jobba på ett annat sätt"*

Det positiva överväger och Kristina Vince märker redan att personalen finns mera ute i biblioteket. I samtalen mellan medarbetare och chef kommer också frågan om arbetstider upp. En direkt konsekvens av projektet är att se över de tider när biblioteket ska vara bemannat, vilka tider som personalen behövs bäst på. En diskussion som redan pågår bland personalen. Att jobba på kvällar och helger är inte populärt. En annan fråga som kommer upp i samband med bemanning och schema är den om det måste vara två personal som tjänstgör till exempel på kvällar. Om nu användarna kan vara själva i biblioteket borde personalen också kunna vara det.

Kristina Vince vill använda den bemannade tiden till mera utåtriktat arbete, mera samarbete med andra framförallt i den egna kommundelen. På bibliotekets initiativ har det bildats en kulturförening som biblioteket ska samarbeta med kring bland annat program som ett led i att använda bibliotekslokalen till andra verksamheter.

### *”Varför inte fler bibliotek?”*

En fråga som är berättigad och som Kristina Vince inte har något entydigt svar på men funderar mycket kring.

Studiebesöken har varit många men ännu är det bara Veberöds bibliotek som erbjuder meröppet i Sverige. Modellen har väckt många tankar om roller, arbetssätt och arbetstider. Stora frågor som kan leda till stora förändringar i biblioteken. Och stora förändringar väcker oro. Kristina Vince berättar igen om den egna förändringen och hur stor betydelse det hade för projektet att personalen började diskutera biblioteksverksamheten utifrån att det var användarnas bibliotek och inte personalens. Kristina Vince återkommer till hur viktigt det är med kommunikationen med användarna. Personalen vill bli bättre på att kommunicera med användarna om vad biblioteket kan erbjuda men också för att ta reda på vad användarna har för önskemål och synpunkter på verksamheten. Personalen kommunicerar flitigt med post-it lappar och e-post. Projektet har också inneburit att personalen samtalar mera med användarna och då inte bara om det meröppna biblioteket.

### ENKÄTSVAR OCH INTERVJUER MED ANVÄNDARE.

#### *Vad är det bästa med det meröppna biblioteket?*

*”Att kunna gå dit när helst andan faller på”.*

På samma sätt som i den tidigare kvantitativa utvärderingen är användarna av det meröppna biblioteket mycket positiva till verksamheten. Enkätsvaren är genomtänkta och omsorgsfullt formulerade.

Så gott som alla är överens om att den utökade tillgängligheten, bättre öppettider, är det allra bästa med det meröppna biblioteket. Det gör det så mycket enklare att inte behöva passa tider, att kunna gå dit sent en kväll, framför allt när man pendlar, att kunna hämta en reserverad bok samma kväll och inte behöva vänta till dagen därpå, att kunna göra ett ostört vuxenbesök sent en kväll. Det ger en stor frihet att ha tillgång till biblioteket på kvällar och helger.

#### *Använder du biblioteket på ett annorlunda sätt nu när det meröppna finns?*

*”Jag tycker att det meröppna biblioteket är en lysande idé. Jag jobbar utanför byn och har ofta aktiviteter direkt efter jobbet, så det meröppna betyder att jag kan gå till biblioteket senare på kvällen. Jag tillbringar längre tid på biblioteket nu än tidigare. Förr kom jag oftast precis före stängningsdags de kvällar det var öppet längre. Nu går jag runt läääänge(sic) och tittar i hyllorna. Jag sätter mig ner och bläddrar i böcker och tidningar, vilket jag aldrig hann med tidigare. Det meröppna biblioteket är ett lyft för mitt boklånande, det blir oftare nu än tidigare”.*

Det är mycket tydligt i enkätsvaren att de utökade öppettiderna i första hand gör det möjligt att använda biblioteket mycket mer. Många kommer oftare och lånar mera, läser mera. Det har resulterat i många spontanbesök när man ändå har vägarna förbi. Vissa besök blir längre och användarna tar sig mera tid, stannar kvar och läser en tidskrift. Flera kommenterar att det är lugnt och skönt sent på kvällarna. Flera nämner ord som frihet och lyx. Några deltar i ett stickcafé på lördag eftermiddag. Familjer planerar helgbesök för hela familjen.

*Har din syn på biblioteket förändrats nu när det är meröppet?*

*”Glädjande att se ett sådant flexibelt tänkande vilket gjort mig väldigt positivt inställd. Veberöd har blivit berömt också! Är det inte där ni har ett meröppet bibliotek?”*

Synen på biblioteket har förstärkts i en positiv riktning. Användarna är stolta över sitt bibliotek, stolta över det förtroende man fått. Den positiva bild som redan fanns inte minst av personalen har blivit ännu mera positiv. Flera kommenterar möjligheten för olika grupper, t.ex. stickcafé, att använda biblioteket som mötesplats.

*Är det någonting kring det meröppna som du skulle vilja ha annorlunda?*

*”Ännu mera öppet”!*

*”Möjlighet att komma in på morgonen hade varit bra...”*

*”Ja! Inpasseringen kunde ha varit bättre... det är först när dörren säger klick som jag vet att det fungerar”.*

Förutom några kommentarer om att tekniken inte alltid fungerat så finns inga konkreta förslag till förbättringar. Däremot vill flera av de som svarat på frågorna ha ännu mera meröppet på andra tider.

## INTERVJU MED BIBLIOTEKSCHEF KARIN BERGENDORFF, LUNDS STADSBIBLIOTEK

*”Om 10 år är det här vanligt förekommande”*

När jag gör intervjun med Karin Bergendorff har hon varit i tjänst som chef för Folkbiblioteken i Lund sedan oktober 2010.

Karin Bergendorff tror på det meröppna biblioteket och hoppas kunna använda det på flera bibliotek. Även om det för tillfället inte finns några direkta planer på att starta meröppet så kommer modellen på sikt. Karin Bergendorff ser idag inte någon direkt koppling till ett nytt bibliotek på Brunnsög. Däremot berättar Karin Bergendorff att det redan i den utredning som gjordes kring filialbiblioteken 2004 och i den nu gällande Biblioteksplanen finns tankar om att kunna använda biblioteket med ”reducerad service” utöver de bemannade öppettiderna.

*”Sagostunds barnen skulle aldrig förstöra sitt bibliotek”*

Karin Bergendorff tror att det är viktigt att det finns en känsla, att man känner för sitt bibliotek, för att modellen ska lyckas, som i Veberöd där det finns en bykänsla och en stark känsla för biblioteket.

*”Bibliotekets öppettider måste vara desamma som i det övriga samhället”*

Karin Bergendorff tror på modellen av flera olika skäl. Ett skäl är våra ändrade vanor och att biblioteken måste anpassa sina öppettider till hur samhället ser ut idag. Idag är vi aktiva dygnet runt. Vi gör bankärenden dygnet runt, vi söker information dygnet runt och varför skulle vi inte kunna besöka biblioteken dygnet runt?

*"Vi kommer aldrig att få mer pengar till biblioteken"*

Ett annat skäl är ekonomin. Den ekonomiska uppgång vi hade på biblioteken på sjuttio - och åttio-tioalet kommer inte att komma igen och därför måste vi hushålla med våra lokaler, våra medier och vår personal och göra dem mer tillgängliga. Kommunen har inte råd med tomma lokaler och kommunen har gjort stora investeringar i medier och personal.

*"Ett sätt att säkra lokaler till en liten kostnad"*

Vi vet att även om vi umgås mer och mer via nätet så genererar nätet fysiska möten och till det behövs lokaler.

Modellen är ett sätt att bevara bibliotek till låga investeringskostnader och göra det möjligt för medborgarna att hitta lokaler att träffas i dygnet runt. Det skulle säkra och stärka biblioteken som mötesplatser i byarna. Modellen är ekonomiskt försvarbar och i takt med att antalet meröppna bibliotek ökar kommer kostnaderna att minska.

*"Det kan vara en generationsfråga"*

Karin Bergendorff tycker det är intressant när jag berättar om personalens tankar om att det inte är "vårt bibliotek". Karin Bergendorff menar att bibliotekspersonalen har haft en stor frihet att påverka sin verksamhet. Det har funnits få måsten. Det meröppna biblioteket kan innebära att personalens frihet minskar. Vi pratar om synen på biblioteket och att personalen blev så medvetna om att biblioteket inte är vårt utan att det är användarnas. Några kommer kanske att känna att användarna inkräktar på den friheten. Karin Bergendorff tror dagens bibliotekarier kommer att byta jobb oftare vilket i sin tur kommer att innebära att känslan för det egna biblioteket inte blir så stark.

*"Exklusivt få en behörighet - inte vem som helst får komma in."*

Karin Bergendorff tror inte på kameraövervakning inne på biblioteket vare sig för att skapa trygghet eller för att hålla ordning. Hon tror snarare att kameraövervakning kan skrämman. Skulle kameraövervakning användas skulle det iså fall bara vara i entrén.

Som svar på frågan vad som var det mest oväntade blir Karin Bergendorffs svar, att medborgarna tar ett sådant ansvar: inga stölder, ingen förstörelse, inget bråk.

**INTERVJU MED CLAES GÖRAN JÖNSSON (S) FÖRE DETTA KOMMUNALPOLITIKER I LUND. LEDAMOT I REGIONFULLMÄKTIGE REGION SKÅNE.**

Claes Göran Jönsson inte är aktiv i Kulturnämnden lokalt längre men var det under den tid när projektet beslutades i nämnden. Claes Göran Jönsson berättar att nämnden och i synnerhet presidiet hela tiden deltog aktivt och var engagerade från början och att projektet var politiskt förankrat.

*"... ett experiment kring teknik inte så mycket kring organisation"*

Det fanns en grupp redan under den tid när Biblioteksplanen togs fram som skulle titta specifikt på hur man skulle kunna använda teknik. Claes Göran Jönsson nämner också ett nytt bibliotek på Brunshög, Lund North-East som ett skäl till satsningen men också att det var ett skäl i sig att utveckla tekniken. För nämnden var det aldrig en fråga om att ersätta personal med maskiner, aldrig

någon diskussion kring meröppet som ett alternativ till personal eller i något sammanhang som en besparing.

*"... en enkel åtgärd med stor genomslagskraft"*

Politiker i nämnden var aldrig oroade av de diskussioner som pågick i pressen utan såg det snarare som en missuppfattning av vad modellen med meröppet innebar. Claes Göran Jönsson konstaterar att det blev en enorm succé och att alla farhågor kom på skam.

*"Vi har för lite öppettider"*

Det stora problemet som Claes Göran Jönsson ser är att biblioteken har för lite öppethållande. Vi har lagt mycket pengar och tid på lokaler och personal och medier.

*"... men bibliotek svårflörtade när det gäller att tänka nytt"*

Claes Göran Jönsson tror att modellen också kommer att innebära nya grupper av låntagare och vill att biblioteken ska bli bättre på att samarbeta med andra både inom och utanför kommunen och att även fungera som ett socialt centrum. Biblioteken är de enda offentliga rum vi har med så många besökare. Men *"vi har en hel del att kvar att göra på biblioteken"*.

*"Man kan faktiskt lita på folk"*

Avslaget på kameraövervakningen ser inte Claes Göran Jönsson som ett problem. Om inte fler tar tillfället iakt att stjäla och förstöra nu varför skulle de göra det när det är meröppet? Till skillnad från flera andra så är inte Claes Göran Jönsson överraskad över att det inte varit stölder och vandalism.

Däremot är Claes Göran Jönsson överraskad över att inte någon ringt till huvudbiblioteket i Lund för att be om hjälp. Den hetsiga diskussionen i sig om projektet var också oväntad.

## INTERVJU MED ZOLTAN WAGNER(KD) NUVARANDE LEDAMOT I NÄMNDEN

*"Det ligger i luften"*

Modellen med det meröppna biblioteket var aldrig någon partiskiljande fråga. Nämnden ifrågasatte aldrig projektet och det var aldrig någon diskussion om att se förslaget om meröppet som ett besparingsförslag. Ökad tillgänglighet är ökad kvalitet. Zoltan Wagner är positiv till att utöka projektet till andra delar i kommunen och då framför allt i byarna. Det är absolut värt den utökade kostnaden.

*"Bemanna på kvällarna!"*

Det är viktigt att kunna ha personliga möten med personal på alla tider på dygnet. Zoltan Wagner betonar hur viktigt det är att biblioteken utvecklas, inte för att de inte är bra utan för att det hör till uppgiften att förnya verksamheten. Själv föredrar Zoltan Wagner att kunna fråga en bibliotekarie om möjligheten finns och Zoltan Wagner vill att man ser över öppettiderna med bemanning så att så många som möjligt någon gång har möjlighet att träffa en bibliotekarie och få kvalificerad hjälp. Visst är det spännande med nya avancerade tekniska lösningar men viktigare är att utveckla mötet och mötesplatsen.

### *"Här finns människor i ett socialt sammanhang"*

Zoltan Wagner berättar om hur han när han, innan vår intervju, gått runt i biblioteket och förvånats över hur många som sitter och läser, alla platser är upptagna inklusive kaféet. Zoltan Wagner menar att här har biblioteket en stor roll att fylla att vara den plats där människor finns i ett sammanhang.

### *"Visa förtroende för medmänniskor!"*

Om man visar sina medmänniskor förtroende så tar medborgarna emot och tar sitt ansvar. Det är så det ska vara. Det är fantastiskt, det är så ett samhälle ska fungera.

### *"Det behövs en kulturboost ut till byarna"*

De politiska extrempartierna finns i byarna och Zoltan Wagner tror att om bibliotekslokalen utnyttjas mera och av andra och blir ett slags kulturhus och kan biblioteket fungera som en motpart och motverka extremism.

## INTERVJU MED BIBLIOTHECA/AXIELL TEDDE JULÉN

### *"Krävs en bra beställare"*

För Axiell och Bibliotheca blev Veberöd det första svenska biblioteket som installerade BiblioBranchSolution eller det Meröppna biblioteket. För Axiell och Bibliotheca blev Veberöd ett lyckat projekt. Tedde Julén betonar hur viktigt det är med en kunnig beställare och att personalen deltar. För utvecklingsprojektet i Veberöd var det avgörande att personalen var med och var positiv.

Det nära samarbetet med personalen i Veberöd har gett värdefulla erfarenheter inför arbetet med förhoppningsvis nya installationer i Sverige.

Det är avgörande att man som beställare är tydlig med vad man avser med projektet, är det en besparing eller? Det är också viktigt med vem som äger projektet, vem som är bibliotekets part i projektet. Tedde Julén förordar en tekniskt kunnig projektledare. Det meröppna biblioteket bygger på en enkel teknisk lösning men det krävs att några grundförutsättningar är uppfyllda.

Lokalen måste inventeras. Hur ser lokalen ut? Var ska man gå in och ut? Hur ska användarna kunna röra sig i biblioteket? Delar biblioteket lokal med någon? Vad finns för säkerhet i lokalen/byggnaden?

Modellen kräver inte RFID men självbetjäning är ett måste. Om självbetjäningen inte har fungerat i nuvarande biblioteksdatasystem, om användarna inte använt utlåningsautomaten som i Veberöd, kan RFID underlätta införandet av det meröppna biblioteket.

Det meröppna biblioteket kräver ett högtalarsystem.

För koppling mot BOOK-IT krävs version 5.5 . Det är också möjligt att bygga en separat databas utan koppling till BOOK-IT.

Axiell och Bibliotheca är medvetna om problemen kring in- och utpassering och vill förbättra och utveckla kommunikationen med användarna. Det ska bli enklare och man kommer som användare

att ha mera kontakt med systemet vid in- och utpassage. Samma synpunkter kommer från några av användarna i Veberöd. Man vill ha ett "kvitto" på att man gör rätt.

*"Finns det en gräns för när man blir anonym, slutar vara igenkänd?"*

Vi diskuterar betydelsen av kameraövervakning och vi diskuterar om det finns en gräns för hur "stort" ett meröppet bibliotek kan vara? Tedde Julén tror att lokalens storlek har en viss betydelse men inte att den är avgörande. Just nu planerar ett stort danskt bibliotek för meröppet med 30 övervakningskameror.

Det är viktigare hur det omgivande samhället ser ut, det är det som styr menar Tedde Julén. Det är när biblioteket upphör att vara "mitt" som är avgörande inte storleken. Det handlar om attityden till det gemensamma, till vårt bibliotek inte mitt eller ditt.

Det Meröppna biblioteket lägger ett större ansvar på användarna vilket är viktigt för biblioteket att hantera och planera utifrån.

## INTERVJU MED MARIA HARDERUP LEERSTORP, LÄNSSTYRELSEN

En stor skillnad, som ibland används som skäl till att det inte är realistiskt att genomföra det meröppna biblioteket i Sverige, är att svensk lag inte tillåter kameraövervakning. Lunds stadsbibliotek fick avslag på sin ansökan om kameraövervakning på biblioteket i Veberöd med hänvisning till att allmänhetens integritet ska skyddas och till Lagen om allmän kameraövervakning SFS 1998:150.

Tillstånd krävs när det gäller kameraövervakning av lokaler dit allmänheten har tillträde. Det är personuppgiftslagen (PUL) som styr dvs. allmänhetens/användarnas integritet. Tillståndet söks hos Länsstyrelsen och Länsstyrelsen prövar och som lagen är skriven idag är det mycket svårt för ett bibliotek att få tillstånd. Sträng praxis gäller och man måste påvisa en ständigt återkommande brottsrisk. Biblioteket måste klassas som ett brottsutsatt område. Kameraövervakning ska användas i syfte att förebygga brott. Kameraövervakning på bibliotek har hittills inte accepterats med hänvisning till PUL.

I Danmark är det tillåtet med kameraövervakning på bibliotek.

## Egna reflektioner

### EN FRÅGA OM TID

*Varför så få meröppna bibliotek i Sverige?*

När jag gör intervjuerna har det gått drygt ett år sedan projektstart. Frågeställningarna kring vad det meröppna får för konsekvenser och ger för möjligheter utöver det självklara att biblioteket är mer tillgängligt, är intressanta och synnerligen viktiga att diskutera och ta ställning till, för Veberöds bibliotek naturligtvis men också för andra bibliotek som står i begrepp att erbjuda meröppet. Frågeställningarna har varit aktuella förr men inte med den möjligheten och den realitet som biblioteket i Veberöd är ett exempel på.

Den fråga som alla intervjuade fått och också svarat på är den om vad som var det mest oväntade. De flesta har svarat och kommenterat det faktum att det faktiskt har fungerat, att biblioteket inte blev vandaliserat, inga stölder, inget bråk. Det är också den fråga som är den vanligaste som och

som personalen i Veberöd alltid får när det kommer studiebesök. En fråga och ett svar som visar en attityd gentemot våra användare som om de vore ett problem.

Modellen ger ökad tillgänglighet till biblioteket. Politikerna ser inte det meröppna som ett sätt att spara. Personalen är kvar och för diskussioner om hur man ska utveckla verksamheten, använda den tid man har på ett annat sätt. Användarna tar ansvar för sitt bibliotek och de tycker det är bra att kunna planera sina besök utifrån vad man vill med sitt besök vid ett specifikt tillfälle. De flesta bibliotek har uppdraget att vara så tillgängliga som möjligt, att vara kostnadseffektiva, vara en mötesplats och för den mindre kommunen vara ett "Kulturhus".

Inspirationen till det meröppna biblioteket i Veberöd kommer från Danmark. I Danmark finns i dagsläget 72 "Åbne biblioteker", och flera är på gång. I Sverige finns än så länge bara Veberöd. Av alla de studiebesök och förfrågningar att döma som kommer till Veberöds bibliotek skulle det kunna vara många fler. I Danmark pågår en diskussion om namnet på modellen det åbne eller det selvbjetjenende. Där det nu verkar som om det selvbjetjenende är den benämning som används oftast.

*Et 'åbent bibliotek' er et bibliotek, der, utover den normale, bemandede åbningstid, har utvidet åbningstid, hvori borgerne kan betjene sig selv. I dette tidsrum vil bibliotekets brugere kunne låse sig ind i biblioteket ved hjælp af deres lånerkort og benytte sig af bibliotekets tilbud. Hvis det er brug for en bibliotekar, vil denne kunne kontaktes med et opkald til hovedbiblioteket. [www.bibliotekogmedier.dk/bibl](http://www.bibliotekogmedier.dk/bibl).*

*Med "De åbne bibliotek - får bibliotekerne mulighed for at utnytte allerede eksisterende fysiske rum og faciliteter".*

Erfarenheterna från Veberöd efter det här första året är till stora delar de samma som de man gjort i Danmark.

En rapport från Sønderborg kommune, som har fem selvbjetjenende biblioteker visar på fler besök, nya låntagare och en utökad utlåning med 15-20 %

På samma sätt som i Veberöd tar låntagarna i Sønderborg det förtroende man fått på stort allvar. Telefonen till huvudbiblioteket används i princip inte. Inte heller Veberödsborna ringer till huvudbiblioteket. Vissa problem med passersystemet finns även i Danmark. I Sønderborg är Det selvbjetjenende bibliotek inte en besparing och biblioteken är fortfarande bemannade i samma omfattning som tidigare.

I Danmark visar erfarenheterna på ett ökat fokus på biblioteken i byarna och också på ett ökat politiskt fokus på byarna. Det är för tidigt för att kunna dra liknande slutsatser från Veberöd.

En stor skillnad är att kameraövervakning är tillåten i Danmark och att det finns statliga utvecklingsmedel som många kommuner har använt till "åbne biblioteker".

## DET VERKAR SÅ ENKELT...

Tekniken, lokalerna och personalen finns redan.

Biblioteken kan ha öppet mera till en rimlig kostnad.

Biblioteken kan erbjuda öppettider som innebär att fler har en möjlighet att besöka biblioteken.

Biblioteken kan vara bemannade med personalen på de tider personalen är mest efterfrågad.

Biblioteken kan definiera sina tjänster och erbjuda de tjänster biblioteken är bäst på och har utbildad personal till.

Biblioteken får tid att marknadsföra sina tjänster och får tid att synas i fler och annorlunda sammanhang.

Biblioteken får tid att kommunicera med sina användare, med de biblioteken har men också de biblioteken inte har.

Biblioteken kan erbjuda en service som är oväntad och som ger ett mervärde.

Kommunen och kommuninvånarna använder kommunens lokaler på ett effektivare sätt, som mötesplats, som Kulturhus.

Det meröppna biblioteket handlar i första hand om mer tid till användarna. Men tid, i vidare bemärkelse, spelar stor roll för den fortsatta utvecklingen av biblioteksverksamheten även utifrån andra aspekter.

## TID OCH TEKNIK

Är det så som Claes Göran Jönsson menar att bibliotekarierna som kår är konservativa när det gäller att ta till oss ny teknik?

Exemplen är många på hur oro sprider sig när teknik kan ersätta det som varit våra arbetsuppgifter inte minst vad gäller självbetjäning. Historien visar att det fungerar och att personalen kan utnyttja tiden till verksamheter där biblioteket kan göra skillnad. Så var det när biblioteken installerade biblioteksdatasystem och självbetjäning vid in- och utlån. Historien berättar liknande diskussioner kring farhågor vid övergången från handskrivna katalogkort till maskinskrivna. Teknik är till för att användas och utnyttjas.

## TID OCH ÖPPETTIDER

Karin Bergendorff med flera konstaterar att biblioteken inte längre kan fortsätta med de öppettider biblioteken har idag om biblioteken samtidigt vill vara så tillgängliga som möjligt. Ställer vi oss frågan när merparten av medborgarna skulle kunna besöka biblioteken så är det inte under kontorstid, snarare före och efter och på helger och hur stor del av bibliotekens samlade öppettider är förlaga då? De som kan besöka biblioteken under kontorstid är de som inte behöver planera sin tid och de grupperna är inte i majoritet. Många bibliotek har haft samma öppettider mycket länge.

Flera av användarna i Veberöd svarar på frågan om öppettiderna att de nu kan planera sina besök på ett annat sätt, komma på tider som passar bättre, komma och göra saker som de kan göra snabbt och utan hjälp av personalen.

## TID OCH ARBETSTIDER

Varför är det så lite diskussion inom bibliotekariekåren? Handlar det om våra arbetstider, sena kvällar och lördagar. I Veberöd diskuteras frågorna. Att vara bibliotekarie är ett serviceyrke och bibliotekens användare ska kunna använda biblioteken på kvällar och helger och så kallad obekvämt arbetstid kan belönas utöver vad som är gängse idag. Vem ska styra när biblioteken ska vara bemannade? Omvärlden och användarna eller biblioteken?

## TID OCH ROLLEN

Modellen meröppet ger biblioteken och bibliotekarierna en möjlighet att visa vad som är grundläggande i kårens kompetens. Modellen ger en möjlighet att förtydliga och visa vad biblioteken är bäst på. Biblioteken kan visa på vad ett besök under den bemannade tiden kan ge för mervärde. I rapporten, *Olika syn på saken Folkbiblioteket bland användare, icke användare och personal*, är personal och användare överens om att det är den kunniga personalen och öppettiderna som är det viktigaste när man bedömer om ett bibliotek är bra eller inte. Det meröppna biblioteket har visat att användarna vill ta hand om det vi egentligen inte vill göra och gör det gärna. Nu är det upp till biblioteken att ta tillvara möjligheterna och den tiden. Jag är övertygad om att biblioteken kan använda den bemannade tiden på ett mera effektivt sätt, både vad gäller när under dygnet biblioteken ska vara bemannade och hur de ska bemannas. Biblioteken kommer att upptäcka att den tid som finns ger biblioteken ytterligare möjligheter.

## TID OCH ATTITYDFÖRÄNDRING

Att ändra attityder tar tid. Att diskutera och arbeta med förändringar som handlar om attityder kräver tålamod, tydlighet och mod för att kunna genomföras. Det finns en rädsla för att granska en verksamhet på nära håll. En granskning som krävs för att kunna definiera att synliggöra de tjänster och den verksamhet vi vill erbjuda under den bemannade tiden. Det behövs en stark ledning, tydlighet, och en trygg personalgrupp och mod för att diskutera förändringar som har att göra med attityder och synen på professionen.

Det finns ingen så trygg personalgrupp att den inte behöver tydlighet om varför en förändring ska införas.

## MERÖPPET ELLER PERSONALLÖST?

Det finns en tydlig skillnad i hur användarna betonar personalens betydelse i den första kvantitativa undersökningen och nu i intervjuerna och enkätsvaren i den kvalitativa undersökningen. Användarna vet att personalen är kvar i samma utsträckning och att det inte har lett till en besparing utan en utökning av tillgängligheten. En attitydförändring har redan ägt rum. För personalen och för Veberödsborna är biblioteket meröppet inte personallöst. En annan förändring som är tydlig är synen på biblioteket. För personalen, som agerade proaktivt och gjorde projektet till sitt och upptäckte att biblioteket faktiskt inte var deras och för användarna som tar sitt ansvar på allvar och är stolta tar hand om sitt bibliotek. Men vad har biblioteken för attityd till sina användare och verksamheten när det som varit det mest oväntade med det meröppna biblioteket i Veberöd är att det fungerat, att inget blivit förstört eller stulet?

Slutligen en fråga som jag inte ställde i intervjuerna men som jag ställer mig nu är vad händer om biblioteken inte diskuterar möjligheten att utveckla biblioteken med stöd av meröppet?

## **Bilaga 1.**

### KVALITATIV UTVÄRDERING AV "DET MERÖPPNA BIBLIOTEKET" I VEBERÖD.

*Frågor till personal vid en gemensam intervju/samtal den 29 mars 2011 på Veberöds bibliotek.*

Frågeställningar utifrån uppdraget

- Var uppdraget tydligt?
- Beskriv uppdraget
- Vad var enklast att uppfylla?

Frågor kring farhågor

- Vad var det ni mest oroade er för?
- Hur påverkades ni av alla skrivelser?

Vad blev det mest oväntade resultatet? Något ni inte alls förutsett skulle kunna hända

- positivt
- negativt

Utökad tillgänglighet var ett av målen med projektet. Hur tycker ni att tillgängligheten har ökat?

- Kommer det nya användare?
- Har utlånet förändrats?
- Vad ställer användarna för frågor till er nu?

Frågor kring verksamheten

- Hur vill ni gå vidare?
- Vad är den största förändringen för er i vardagen?
- Vilka diskussioner har ni kring förändringar i verksamheten?

Vilka frågor skulle ni vilja ställa till användarna?

Vilka frågor skulle ni vilja ställa till politikerna?

Vilka frågor skulle ni vilja ställa till Lunds kommuns bibliotekschef?

Vilka frågor skulle ni vilja ställa till Axiell?

Ni får många studiebesök, vad är den vanligaste frågan ni får?

B Roos/20110325

## **Bilaga 2.**

### **INBJUDAN TILL MINGELKVÄLL**

Kvalitativ utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek

Välkommen att dela med Dig om vad Du tycker och tänker om det meröppna biblioteket i Veberöd och vad det betyder för Dig.

Har det ändrat din syn på biblioteket, använder du biblioteket på ett annorlunda sätt nu?

Kom och berätta hur det påverkar Dig!

Region Skåne och biblioteket i Veberöd bjuder in till ett samtal måndagen den 4 april mellan 18.00 - 20.00. Kvällens samtal är en fortsättning på den enkät som gjordes hösten 2010.

Biblioteket bjuder på fika!

BRo 2011-03-15

## Litteratur/källor

Olika syn på saken. Folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal. Svensk biblioteksförenings rapport 2011-12

Lars Månsson och Amanda Svensson, Meröppet eller personallöst? En diskursanalys av diskussionen i svensk och dansk dagspress om de obemannade biblioteken. Examensarbete i biblioteks-och informationsvetenskap för masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet. 2010

BBL 2010:10 s. 28. Självbetjäning för vem och på bekostnad av vad? Marie-Louise Samuelsson.

[www.skane.se/kultur](http://www.skane.se/kultur)

[www.Axiell.se](http://www.Axiell.se)

[www.bibliotekogmedier.dk/bibl](http://www.bibliotekogmedier.dk/bibl)

Intervjuer 10 tim

Kulturnämnden är Region Skånes facknämnd i kulturpolitiska frågor och verkar på uppdrag av regionfullmäktige. Kulturnämnden ska arbeta för ett kulturutbud med stor mångfald, bredd och spets samt kvalitet och nytänkande. Uppdraget ska kännetecknas av en lokalt förankrad och gränsöverskridande extern samverkan med tydligt medborgarfokus.

Region Skånes kulturförvaltning – Kultur Skåne – initierar och driver utvecklingsarbete på uppdrag av kulturnämnden. En del av arbetet är att handlägga, följa upp och utvärdera verksamhetsbidrag och utvecklingsmedel. Andra centrala områden handlar om omvärldsbevakning, kommunikation, nationella och internationella kontakter och nätverk.

**Kultur Skåne**

205 25 Malmö

Tel: 040-675 37 50

E-post: [kultur@skane.se](mailto:kultur@skane.se)

[www.skane.se/kultur](http://www.skane.se/kultur)

