



Biblioteken i Ale kommun - Vad är bra och vad kan bli bättre?

Rapport 7 – Medborgarpanelen i Ale kommun

”Jag tycker att vi har ett mycket fint bibliotek i Nödinge utan det hade vi i min bokslukarfamilj haft stora utgifter för böcker.”

”Biblioteksverksamheten är ju en typ av samhällsservice, därför måste man anpassa biblioteken till serviceenheter, att jämföra med restauranger/bio/caféer/teatrar mm. Man måste anpassa öppettiderna så att alla kan besöka biblioteken, inte bara pensionärer, föräldralediga och arbetslösa. Gör man det kommer bibblan bli ett alternativ till bio eller ett restaurangbesök och det gör att biblioteken kommer att överleva!”

”En större klocka på väggen den som är där nu är svår att se tiden på”

”Satsa på sagostunder för bebisar som påbörjat i ALE bibliotek - det är så populärt så det blev två fulla grupper! Nu vill vi fortsätta! [...]”

”Jag är elev på ale gymnasium och är därför på Ale bibliotek ofta. Jag måste ge biblioteket beröm, det är väldigt bra!”

”Personalen är MYCKET hjälpsam och kunnig + vänlig. Man känner sig välkommen. Har nog ett av de bästa bemötandena mot skilda åldrar i Ale kommun!”

Sammanfattning

Biblioteket har efterfrågat kunskap om hur medborgarpanelens deltagare använder sig av biblioteket och dess tjänster.

En stor del (70 procent) besöker huvudbiblioteket i Ale. En mindre del åker också till biblioteken i grannkommunerna. Bibliotekspersonalen hyllas rejält och brett. 86 procent av de svarande är nöjda eller mycket nöjda med personalens bemötande och lejonparten av kommentarerna handlar om att man är tacksam för att det finns så kunnig och hjälpsam personal i Ale. De allra flesta tycker att biblioteksutbudet är bra som det är.

Av svaren i framkommer att medborgarpanelen använder biblioteket först och främst för att låna och lämna tillbaka böcker men även för biljettköp. Ett fåtal uppger att man använder biblioteket för andra ändamål (såsom att skaffa sig kunskaper, studera och arbeta i biblioteket med stöd av litteratur m.m.).

Paneldeltagarna har även lämnat en hel del fria kommentarer om vad de anser att biblioteket kan bli bättre på. Fokus ligger på öppettider, att rökallergiker har problem att passera in- och utgångar och att utbudet av tidningar, kurslitteratur och media kunde vara bredare.

- Överlag tycker man att ett litet café eller en kaffeautomat saknas på biblioteken.
- Många vill att huvudbiblioteket öppnar tidigare om dagarna.
- Öppettiderna sommartid och under veckosluten borde justeras så att de passar fler.
- Utöka bibliotekets aktiviteter för föräldrar med småbarn/bebisar.
- Förbättra informationen om hur man gör med eventuella synpunkter på verksamheten
- Se över medborgarnas möjligheter att påverka biblioteksinköpen.

Dessa och många andra intressanta synpunkter finns noterade kommer att beaktas i bibliotekets fortsatta analyser av enkäten och utveckling av verksamheten.

Bakgrund och syfte till medborgarpanel sju

En av förutsättningarna för en väl fungerande demokrati är att medborgarna har tillgång till bibliotek där man på egna villkor kostnadsfritt kan låna media och ta del av ett informations- och kulturutbud. Tanken med detta är bland annat att detta ska främja människors intresse och lust för att läsa.¹ Biblioteken i Ale erbjuder i enlighet med detta olika typer av medier, tjänster och service för alla människor som bor eller arbetar i Ale kommun.

Syftet med medborgarpanel sju om biblioteken är att få ett underlag till kommande förbättringsarbete. Biblioteket har efterfrågat kunskap om hur medborgarpanelens deltagare använder biblioteket och dess tjänster och har tillsammans med beredningen för demokratifrågor utarbetat ett frågebatteri utifrån bibliotekets verksamhet när det gäller t.ex. öppethållande, kvalitet på service och standard. Undersökningen ska hjälpa kommunen att få en uppfattning om bibliotekens kvalitet och service och är en grund för utveckling och förbättring av verksamheten.

Ett urval av enkätfrågorna

- Hur använder panelen biblioteket?
- Vad tycker man om öppettiderna?
- Vad tycker man om utbudet?
- Vad gör man på biblioteket?
- Vad ser man för förbättringsområden?

Resultatet kommer, på samma sätt som de tidigare rapporterna från medborgarpanelsundersökningarna, presenteras för olika personer; förtroendevalda i Kommunstyrelsen, Beredningen för demokratifrågor samt för andra intresserade tjänstemän och förtroendevalda i Ale kommun. Utöver detta kommer resultatet presenteras för biblioteken och användas inom bibliotekets kontinuerliga förbättringsarbete.

Metod

Medborgarpanelen skickas ut digitalt till de medborgare som bor i Ale och som anmält sig till panelen. Deltagarna får ett e-postmeddelande med en länk till en elektronisk enkät samt ett SMS om att det är dags att besvara medborgarpanelen. För att besvara enkäten krävs ett särskilt lösenord.

Enkäten har varit möjlig att svara på under februari månad 2011. En påminnelse har skickats ut via SMS. Föreliggande panel är den sjunde och Ale kommun har använt sig av medborgarpanelen sedan 2008.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är 104 svarande av 184 personer. Värt att notera är att den elektroniska enkäten skickats ut till 201 personer (de personer som anmält sitt intresse till att vara med i kommunens medborgarpanel). I 17 fall har det inrapporterats in fel av olika slag, exempelvis kan det vara så att t.ex. e-postadresserna inrapporterats fel eller att deltagarnas e-postinkorgar är fulla och därför skickar tillbaka enkäten igen² Detta innebär att 184 personer haft möjlighet att besvara enkäten. Det kan konstateras att antalet svarande ligger på 57 procent och att svarsfrekvensen därmed kan bedömas som god.

¹ Biblioteken har också i uppgift att främja litteraturen samt det som brukar kallas den fria åsiktsbildningen, att stödja alla slags läroprocesser, att erbjuda en mötesplats och gemenskap tillgänglig för alla oavsett språk eller funktionshinder, att göra kulturarv tillgängliga, att överbrygga digitala klyftor m.m.

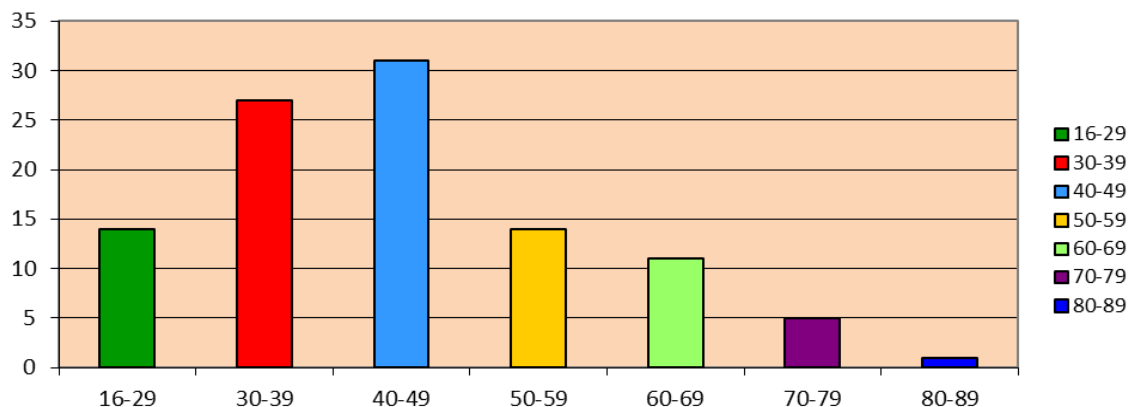
² Beredningen för demokratifrågor kommer att få ta ställning till att ta bort namnen på de personer som ständigt ger ett felmeddelande när e-postmeddelanden skickas.

Om åldersspridning, kön och geografisk representativitet.

Vem som helst som uppfyller villkoren för att vara med i medborgarpanelen får vara med i panelen. Deltagarna ska vara 16 år³ eller äldre, bo i kommunen och inte vara aktiv i någon av kommunens politiska nämnder eller kommunfullmäktige. Idag⁴ består panelen av 218 personer.

God åldersstruktur

De personer som svarat på omgångens frågebatteri, medborgarpanel 7, representerar ett brett spektrum av Aleborna. Medelåldern ligger på cirka 43 år och den största gruppen är personer mellan 40-49 år. Åldersspridningen och medelåldern är fullt jämförbara med föregående paneler.



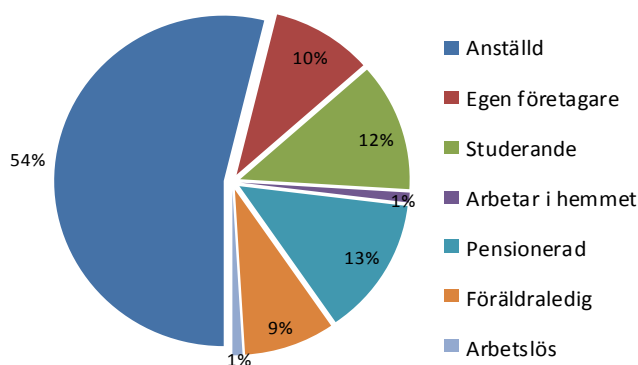
Figur 1 – Åldersspridning. I procent

Könsfördelning

57 procent kvinnor och 43 procent män har besvarat panelens frågor.

Sysselsättning

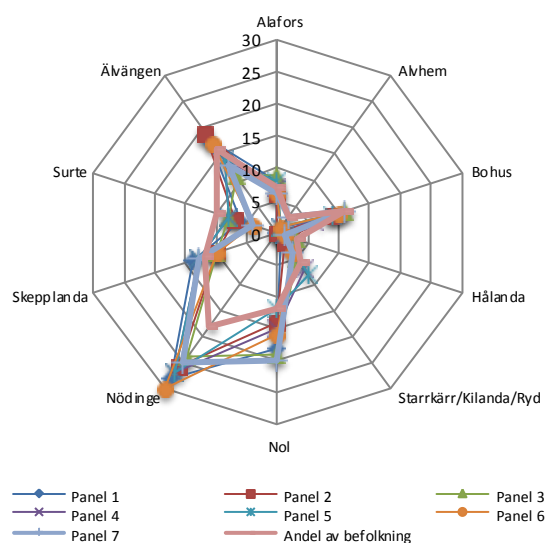
Ungefär sex av tio personer uppger att de arbetar. Tio procent anger att de är föräldralediga. Femton procent är pensionerade och ett fåtal har uppgett att de är arbetslösa. Tretton procent är studerande.



Figur 2 – Sysselsättning. I procent

Representativitet sett över orterna

Flera orter överensstämmer med den verkliga befolkningen i Ale. Dock är det en fortsatt överrepresentation från orterna Nödinge och Nol samt väldigt få svarande från kommunens södra del Surte.



³ Sedan 2010 har även ett antal 15-åringar från Ungdomsfullmäktige fått lov att vara med i medborgarpanelen.

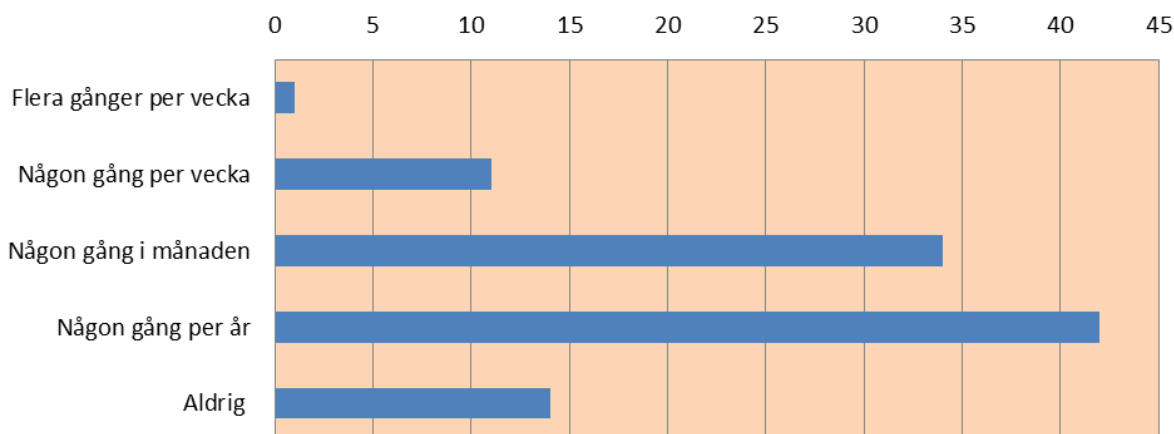
⁴ 2011-04-20

Frekvensen - Hur ofta besöker panelen biblioteket?

Hur ofta besöker medborgarpanelens deltagare biblioteket? Nedan visas medborgarpanelens besöksfrekvens fördelat mellan de som besöker biblioteket ”flera gånger per vecka”, ”någon gång per vecka”, ”någon gång i månaden”, ”någon gång per år” samt de uppger att de aldrig besöker biblioteket.

Frågan hade följande lydelse:

Varför besöker du biblioteket? (Du kan ange flera alternativ!)



Figur 3 - Besök på biblioteket. I procent

Det kan konstateras att den största andelen av de svarande uppger att de besöker biblioteket ”någon gång i per år”, en kategori som uppgår till 42 procent. Den näst största utgörs av de som säger sig besöka biblioteket ”någon gång i månaden” 34 procent. Läger man samman de tre första kategorierna (de som besöker biblioteket flera gånger per vecka, någon gång per vecka samt de som besöker det minst någon gång per månad) ser man att nästan hälften (46 procent) av de svarande besöker biblioteket minst en gång i månaden.

Det kan vidare konstateras att få personer i medborgarpanelen, drygt en av tio, besöker biblioteket någon gång per vecka eller mera.

Ett försök har gjort att ringa in några av anledningarna till varför vissa i panelen inte besöker och använder sig av kommunens olika bibliotek och deltagarna i panelen har därför givits möjlighet att lämna uttryckliga kompletterande svar på varför man inte besöker biblioteket.

Några besvarar frågeställningen om varför man inte använder sig av bibliotekets tjänster med hjälp av formuleringar som har sin grund i att man inte upplever att biblioteket fyller de behov som finns.

”Det mesta får jag fram via nätet så behovet har minskat.”

”Vet inte var det finns. Har aldrig behövt åka dit. Åker till Ekonomiska, KTB eller Centralbiblioteket för de böcker jag behöver. Något annat har jag inte haft tid att läsa under den tid jag bott i Ale kommun.”

”Biblioteket har dåligt utbud, åker till Stadsbiblioteket i Göteborg för att få tag på en bok direkt.”

”Har inget behov av det”

”Jag har inte haft behov av att besöka biblioteket på senare år.”

Andra paneldeltagare menar helt enkelt att man inte använder sig av biblioteket eftersom man köper det som biblioteket traditionellt tillhandahåller, såsom litteratur och böcker, på annat vis.

”Om jag läser så köper jag boken.”

”Köper mest pocketböcker”

”Jag läser nästan bara dom böcker som jag köper själv eller får av mina närmaste på födelsedagar eller julklappar”

”Mina barn kommer bara göra sönder böckerna, är inte värt allt jobb det kommer bli med att släpa dit barnen och hålla dem från att riva stället.”

Något fåtal i medborgarpanelen uttrycker att man inte tycker att man har intresse för det som finns på biblioteken.

”Inget intresse för det biblioteket tillhandahåller”

”Jag läser inte böcker och jag hyr filmer på andra ställen och jag har aldrig varit bekväm i biblioteksmiljö”

Det finns även de som känner att de inte hinner eller vill fylla tiden i vardagen med att besöka biblioteken.

”Vet inte egentligen, har svårt att hitta tiden”

”Ganska nyinflyttad o har inte hunnit. Bor långt ifrån, blir inte av.”

”Det blir bara inte av. Om jag ändå skulle besöka något blir det Nödinge.”

Ett par deltagare lämnar kommentarer om att bibliotekets öppettider gör att man inte kan besöka biblioteken.

”Jag besöker inte biblioteket i Skepplanda längre då de har dåliga öppettider. Numer åker vi till Nödinge!”

”Öppettiderna passar ju inte riktigt folks arbetstider.”

Sedan finns det sådana personer som arbetar på ett sådant sätt att det ter sig onödigt att besöka Ale bibliotek.

”Arbetar på bibliotek i Göteborg :-)”

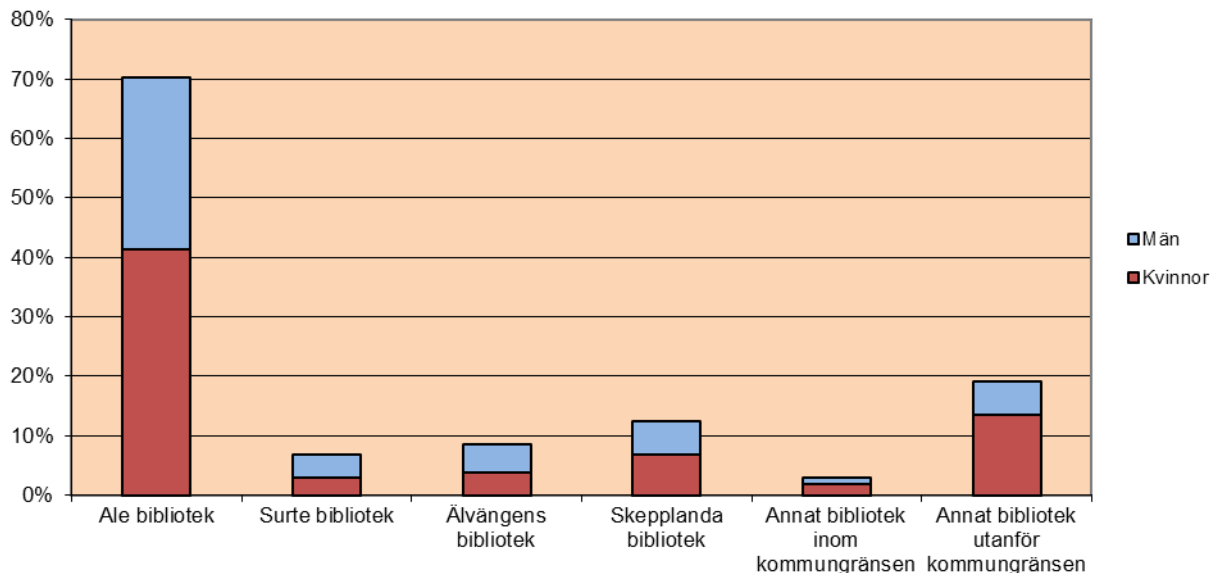
Det kan slutligen konstateras att det finns parallella sannolika orsaker till att vissa i panelen inte använder sig av bibliotekens tjänster. En hel del av de fria kommentarerna handlar i mångt och mycket om att man inte har behov av biblioteket, att öppettiderna upplevs som dåliga, samt att man upplever att utbudet är för magert.

Besök på biblioteket

Vilket eller vilka bibliotek besöker medborgarpanelens deltagare? Använder man bibliotek utanför kommungränsen eller räcker biblioteken inom Ale?

Frågan hade följande lydelse:

Vilket/vilka bibliotek besöker du? (Du kan ange flera alternativ!)



Figur 4 - En jämförelse över biblioteksbesök inom och utom Ale. I procent.

Observera att det varit möjligt att kryssa för flera alternativ. De flesta (70 procent) som besvarat frågan uppger att de besöker kommunens huvudbibliotek i Nödinge. En relativt stor del (nästan 20 procent) uppger att man även besöker ett bibliotek utanför kommungränsen. Det har varit möjligt att kommentera frågeställningen. Av kommentarerna märks bland annat.

”Biblioteket har dåligt utbud, åker till Stadsbiblioteket i Göteborg för att få tag på en bok direkt.”

”Vet inte var det finns. Har aldrig behövt åka dit. Åker till Ekonomiska, KTB eller Centralbiblioteket för de böcker jag behöver. Något annat har jag inte haft tid att läsa under den tid jag bott i Ale kommun.”

”[...] tyvärr finns det enbart GP i Skepplanda. Måste åka till Nödinge eller Kungälv för att få läsa andra dagstidningar eller facklitteratur.”

De flesta svarande besöker endast huvudbiblioteket i Ale kommun. Vad gäller att besöka bibliotek utanför kommungränsen gör kvinnor detta i högre utsträckning än män.

”[...] Eftersom jag bor i Hälanda och arbetar i Trollhättan finns inget bibliotek annars som passar mig i Ale kommun.[...]”

Värt att notera är att nästan hälften av de som besöker biblioteken uppger att man endast besöker huvudbiblioteket i Nödinge. Inget annat bibliotek.

Någon har kommenterat att man saknar den indragna bokbussen och att man önskar den åter.

”[...] Jag tycker fortfarande det var synd att ni drog in bokbussen i Hälanda och vill ha tillbaka den, fast på kvällstid”

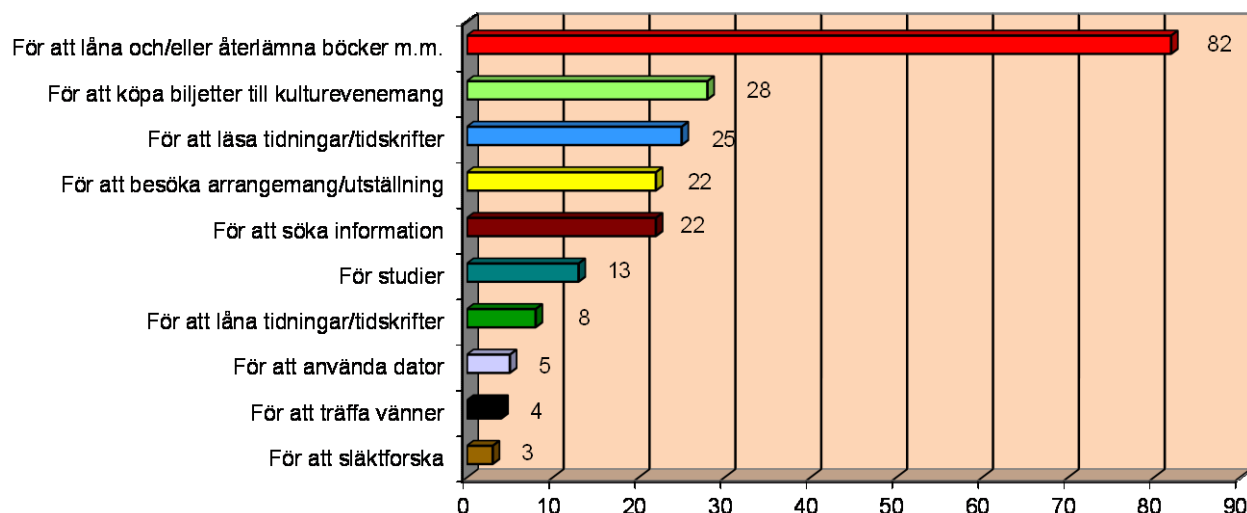
Vad gör man på biblioteket?

Varför besöker man biblioteket?

Vad gör panelen när de besöker biblioteken? Frågan avser vad för slag av aktivitet som man i huvudsak ägnar sig åt vid sina biblioteksbesök. Nedan visas en sammanställning över de mest populära anledningarna att besöka Ales bibliotek och den procentuella fördelningen av svaren.

Frågan hade följande lydelse:

Varför besöker du biblioteket? (Du kan ange flera alternativ!)



Figur 5 - Vad gör man på biblioteket. I procent.

Av svaren framgår att medborgarpanelen använder biblioteket på många olika sätt. Den i särklass vanligaste aktiviteten är, kanske föga förvånande, att låna böcker. Den absoluta lejonparten (drygt 80 procent) av de svarande uppger att man besöker biblioteken i Ale för att låna eller återlämna böcker.

”För att låna böcker [...], tyvärr finns det enbart GP i Skepplanda. Måste åka till Nödinge eller Kungälv för att få läsa andra dagstidningar eller facklitteratur.”

”Få tips på böcker.”

Biblioteket är dock inte att betrakta som endast ett lånebibliotek. Medborgarpanelen använder biblioteket till annat också. En stor del (nära 30 procent) uppger t.ex. att man besöker biblioteket för att köpa biljetter till kulturevenemang.

”Lånat ljudböcker samt köpt biljetter (Nödinge).”

”Jag lånar böcker, musikskivor och får information om de alster jag önskar låna.”

Andra i panelen upplever att biblioteket är en plats där det är lugnt, en plats för avkoppling.

”Skulle kunna skriva en roman om varför men jag väljer skriva enstaka ord: rofyllt, egen tid, vet inte alltid vad man ska låna men hittar ALLTID något”

En fjärdedel av de svarande uppger att man läser tidningar/tidskrifter vid sina besök. En nästan lika stor andel (22 procent) tittar på de utställningar som arrangeras.

”Tänk vad trevligt att få sätta sig ner med en bok, tidning köpa sig en kopp kaffe och bara få vara en stund i all vardags stress!”

Väldigt få av de svarande uppger att man går till biblioteket för att träffa vänner, släktforska eller använda datorerna. Någon uttrycker att man kopierar dokument på biblioteket.

En del uttrycker att man besöker biblioteket endast för dess sagostunder för barn och bebisar.

”Går på sagostunder med båda mina barn, drakonsdag och bebissagostund samt för bokcirkeln jag är med i.”

”Sagostund för bebisar”

Värt att notera är att det i de fria kommentarerna ges en stor mängd positiva omdömen om bemötande och servicegrader hos bibliotekspersonalen, men även en del tips om hur biblioteket kan bli bättre (kommentarerna redovisas utförligt löpande längre fram). Någon efterlyser fler platser i biblioteket för samtal och möten med andra människor. Av de fria svaren kan man också utläsa att många av bibliotekets besökare uppskattar möjligheten att vistas i en offentlig miljö tillsammans med andra människor.

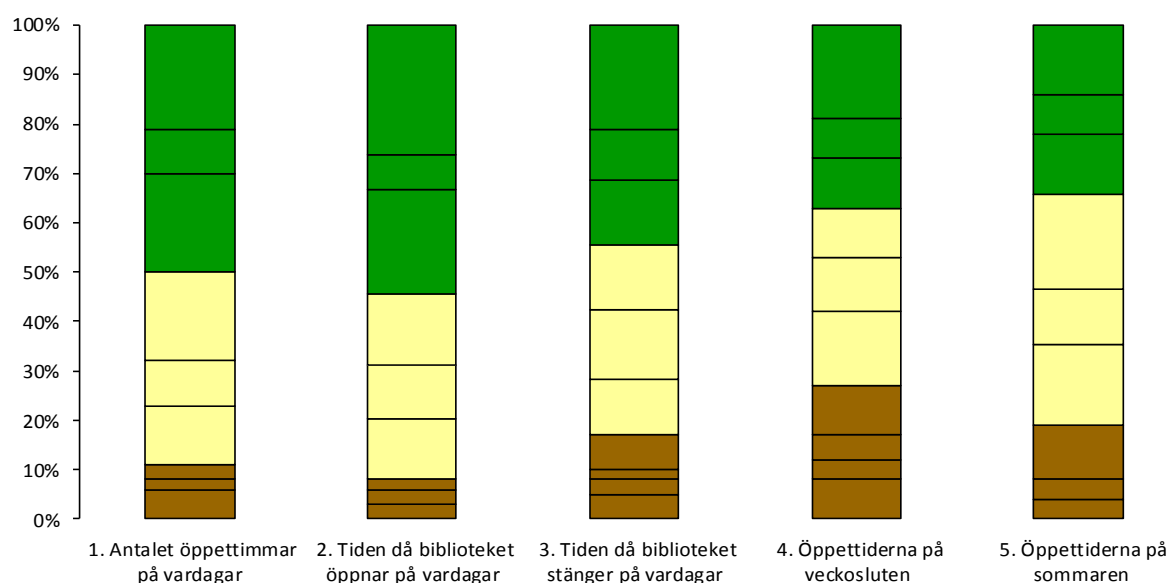
Bibliotekets öppettider

Vad tycker medborgarpanelen om bibliotekets öppettider?

Generellt gäller att andelen som är nöjda med bibliotekets öppettider är hög. I de kommentarer som lämnats kan man läsa att man gärna vill se ett öppethållande under helger. Man vill även se ett ökat öppethållande på sommaren.⁵

Frågan hade följande lydelse:

Bibliotekets öppettider – Hur nöjd är du med:



Figur 6 – Om bibliotekets öppettider. I procent

⁵ På frågan har det varit möjligt för medborgarpanelen att gradera hur nöjd man är vad gäller bibliotekets öppettider. Utifrån en skala från 1 till 10 där ett är helt missnöjd och tio helt nöjd. För att förenkla tolkningen av svaren har de som givit ett högt betyg (8-10) kategoriserats som ”högt”, de som givit ett medelbetyg (5-7) kategoriserats som ”mellan”. Det som givit ett lågt betyg (1-4) har blivit kategoriserade som ”lågt”.

	Lågt (1-4)	Mellan (5-7)	Högt (8-10)
1. Antalet öppettimmar på vardagar?	11	39	50
2. Tiden då biblioteket öppnar på vardagar?	8	37	54
3. Tiden då biblioteket stänger på vardagar?	17	38	44
4. Öppettiderna på veckosluten?	27	36	37
5. Öppettiderna på sommaren?	19	46	34

Öppettider på vardagar

Den kategori av de fem som fått det högsta medelbetyget (54 procent) är tiden då biblioteket öppnar på vardagar. Generellt kan sägas att bibliotekets öppettider, med öppet varje dag, av många upplevs som mycket bra. Precis hälften av de svarande har lämnat ett högt betyg och tycker att antalet öppettimmar på vardagar är bra.

Av kommentarerna framgår dock att panelen tycker att öppettiderna skulle kunna bli ännu bättre/generösare.

”Jag besöker inte biblioteket i Skepplanda längre då de har dåliga öppettider.”

”Det är oerhört bra och viktigt att vi har ett bibliotek i Surte men det borde vara öppet mycket bättre och mer. Tiderna funkade för personer som är hemma på dagarna men inte alls för någon som arbetar.”

”Öppettider. Biblioteksverksamheten är ju en typ av samhällsservice, därför måste man anpassa biblioteken till serviceenheter, att jämföra med restauranger/bio/caféer/teatrar mm. Man måste anpassa öppettiderna så att alla kan besöka biblioteken, inte bara pensionärer, föräldradiga och arbetslösa. Gör man det kommer bibblan bli ett alternativ till bio eller ett restaurangbesök och det gör att biblioteken kommer att överleva!!”

”Öppettiderna passar ju inte riktigt folks arbetstider.”

Svaren ovan visar en önskan hos medborgarpanelen att bibliotekets öppettider ska förbättras/utökas.

Öppettider på veckosluten

Det kan konstateras att en rätt stor andel (27 procent) har lämnat ett tämligen lågt betyg vad gäller bibliotekets öppettider på veckosluten.⁶

Några personer uppger att biblioteket ska vara öppet om kvällarna. Andra har uppmärksammat att vissa bibliotek har öppet senare.

”Bra med senare öppettid på måndag kväll i Skepplanda. Eftersom jag bor i Hålanda och arbetar i Trollhättan finns inget bibliotek annars som passar mig i Ale kommun [...]”

Öppettider på sommaren

Vad gäller bibliotekets öppettider under sommaren ger en av fem (nästan 20 procent) ett lågt betyg för detta.

”Se över öppettiderna sommartid”

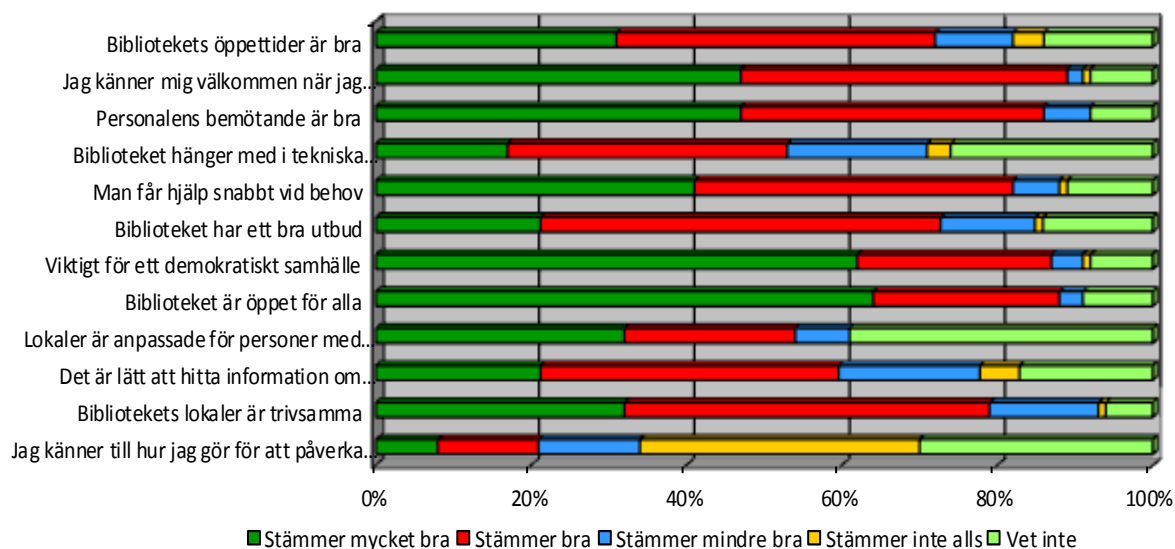
⁶ Värt är att notera är att detta kanske inte särskilt förvånade eftersom det endast är Huvudbiblioteket i Nödinge som har öppet på veckosluten (klockan 10-14 på lördagar).

Hur uppfattas bibliotekets verksamhet?

Vad tycker medborgarpanelen är bra och mindre bra på biblioteket?

Panelen har besvarat hur man uppfattar bibliotekets verksamhet när det handlar om öppethållande, innehåll, kvalitet på service och standard m.m. Det har också ställts en fråga om man upplever att man har möjlighet att påverka verksamheten.

Nedan visas den procentuella fördelningen av svaren.⁷



Figur 7 – Om bibliotekets verksamhet. I procent

(I procent) ⁸	Stämmer	Stämmer inte	Vet inte
1. Bibliotekets öppettider är bra	72	14	14
2. Jag känner mig välkommen då jag besöker biblioteket	89	3	8
3. Personalens bemötande är bra	86	6	8
4. Biblioteket hänger med i den tekniska utvecklingen	53	21	26
5. På biblioteket får man hjälp snabbt om man behöver det	82	7	11
6. Bibliotekets utbud är bra	72	13	14
7. Biblioteket är viktigt för ett demokratiskt samhälle	87	5	8
8. Biblioteket är öppet för alla	88	3	9
9. Bibliotekets lokaler är anpassade för personer med funktionshinder	54	7	39
10. Det är lätt att hitta information om bibliotekets verksamhet	59	23	17
11. Bibliotekets lokaler är trivsamma	79	15	6
12. Jag känner till hur jag gör för att påverka bibliotekets verksamhet	21	49	30

⁷ De svarande haft möjlighet att kommentera fritt vad man tycker och tänker är bra respektive mindre bra med biblioteket.

⁸ I tabellen har variablerna ”Stämmer mycket bra” och ”Stämmer ganska bra” slagits ihop till variabeln ”Stämmer”, liksom variablerna ”Stämmer inte alls” respektive ”Stämmer inte särskilt bra” sammanfattats till ”Stämmer inte”.

På biblioteket känner man sig välkommen...⁹

Nio av tio svarande uppger att man känner sig välkommen på biblioteken i Ale. En del av svaren har säkerligen grund i det goda och professionella bemötande som panelen upplever att man får när man besöker biblioteken. En del av kommentarerna rör bibliotekets inre miljö. De flesta upplever att bibliotekets fysiska utformning är mysig och trevlig.

”Personalen är MYCKET hjälpsam och kunnig + vänlig Man känner sig välkomnad. Har nog ett av de bästa bemötandena mot skilda åldrar i Ale kommun!”

”Jag är nöjd med vårt bibliotek”

Ett par paneldeltagare har lämnat kommentarer om att det är möjligt att ytterligare öka trivseln i och runt om bibliotekets lokaler. Det handlar om att ljudvolymen upplevs som för hög samt att miljön runt om biblioteken kan upplevas vara lite stökig.

”Det är lite stökigt och väsnigt på biblioteket i och med att det ligger i anslutning till gymnasiet och att det är öppet ut till korridoren...”

”Tyvärr i Skepplanda FINNS DET INTE MÖJLIGT ATT FÅ EN KOPP KAFFE. Fanns den möjligheten skulle säkert fler komma dit och vi besökare skulle kunna få diskutera om olika litteraturer eller författare. Enkelt uttryckt ett BOKKAFFE.

Jag tror att detta även skulle intressera personalen på biblioteken, att få intresserade kunder och fler skulle komma och låna litteratur.”

Det finns också kommentarer om att kommunen måste göra mer för att få till rökfria ytor utanför bibliotekens ingångar.

”Det måste bli rökfritt utanför bibliotek. Ibland har man få vända pga. ungdomar som står utanför entrén och röker. De svar man får av en del ungdomar gör att man hellre går därifrån. Och säger man till lärarna så får man till svar att det är rökfritt och man hinner inte vakta.”

”Det enda negativa med biblioteket i Nödinge är att som rök allergiker/astmatiker inte alltid kan gå in på biblioteket. Ungdomar sitter på utsidan och röker. Har flera gånger fått åka hem utan utträttat ärende. Jag är inte ensam om detta. Har informerat personalen - men dom känner sig tydligen maktlösa. Något måste göras!”

Personalens bemötande är gott...

Andelen svarande som anser att bibliotekspersonalen har ett bra och korrekt sätt bemötande är mycket hög (86 procent). Väldigt många i panelen har valt att lämna en rad positiva kommentarer om sättet som bibliotekens personal behandlar sina besökare.¹⁰

”Bibliotekarierna på Nödinge bibliotek är helt enkelt fantastiska! Jag får alltid ett bra bemötande av dom, och de verkar även trivas bra som arbetsgrupp. Deras positiva sätt smittar av sig på mig som besökare.”

”Personalen på biblioteket är väldigt hjälpsamma och hjälper mig alltid att hitta rätt. Det är bra att det går att beställa böcker från andra bibliotek. Jag uppskattar att det går att reservera och söka böcker på internet. Det underlättar, mycket.”

”Bibliotekspersonalen är alltid behjälplig och trevlig och försöker hjälpa mig på bästa sätt att hitta böcker utanför biblioteket. Det är till mycket stor hjälp!”

⁹ Variablerna ”Stämmer mycket bra” och ”Stämmer ganska bra” har slagits ihop till variabeln ”Stämmer”, liksom variablerna ”Stämmer inte alls” respektive ”Stämmer inte särskilt bra” sammanfattats till ”Stämmer inte”.

¹⁰ Ytterligare utförliga kommentarer om personalens bemötande redovisas längre fram.

Biblioteket har ett bra utbud...

Sju av tio anser att bibliotekens utbud är bra. Bland kommentarerna märks några önskemål.

”Saknar ett större utbud och mer öppettider.”

”All kurslitteratur som jag behöver under mina högskolestudier finns inte alltid inne”

”Utbudet på kurslitteratur skulle kunna bli bättre. Det finns mycket, men skulle kunna bli mer.”

Det finns rikligt med kommentarer om att man gärna ser att kommunen och biblioteken gör en rejäl satsning på småbarn/bebisar (ytterligare inkomna kommentarer om detta redovisas längre fram).

”Satsa på sagostunder för bebisar som påbörjat i ALE bibliotek - det är så populärt så det blev två fulla grupper! Nu vill vi fortsätta! Det är när bebisarna/barnen är små som föräldrarna kan gå på detta, dels skapar det en god kontakt med biblioteket, personalen och lokalerna samt utbudet, dels lägger det grunden för ett bok-intresse, dels får föräldradediga en bra bas att träffas vid flera tillfällen! Nu hoppas vi på fortsättning!!”

”[...] väldigt många kommuner erbjuder ett stort utbud för barn men tycker detta brister kraftigt i kommunen.”

Bibliotekets personal hjälper till snabbt om det behövs...

Drygt åtta av tio personer tycker att man får hjälp smidigt och snabbt om det behövs. Panelen fortsätter med sina lovord över bibliotekspersonalens arbetsinsatser.

”Jag är mycket nöjd med den service bibliotekets personal hjälper mig att ta fram litteratur som inte finns på just "mitt" bibl.”

”Ale bibliotek fungerar utmärkt tycker jag. Personalen är alltid lika serviceinriktad o vänligt bemötande”

”Bibliotekarierna på Nödinge bibliotek är helt enkelt fantastiska! Jag får alltid ett bra bemötande av dom, och de verkar även trivas bra som arbetsgrupp. Deras positiva sätt smittar av sig på mig som besökare. Kontakten med biblioteket har känts positiv även de gånger jag ringt (har de för tillfället annan kund..eller är upptagna av annat, frågar de vänligt om det går bra att vänta, osv. Det känns som de anstränger sig lite extra för att tillfredsställa mig som besökare.”

”Gjorde 7 besök under 2010 till Älvängen och Nödinge! Blev varje gång bemött av mycket vänlig och mycket hjälpsam personal! Ska även försöka att besöka dem lite oftare!”

Biblioteket är öppet för alla och viktigt för samhället...

Generellt kan sägas att väldigt många (87 procent) uppskattar att biblioteket är viktigt för samhället. En nästan lika stor andel (88 procent) bedömer också att biblioteket är öppet för alla.

”Jag tycker att alla bibliotek skall vara centralt placerade typ det på Ale Torg där det ligger i samband med köpcentret och skolan.”

Stor brist på kunskap om hur man påverkar bibliotekens inköp...

Kännedomen bland de svarande är minst sagt bristfällig vad gäller vetskap om hur man gör för att påverka bibliotekens inköp. Endast 20 procent uppger att man känner till hur man gör för påverka bibliotekens inköp.

Lokalerna är trivsamma...

De flesta tycker att bibliotekets fysiska utformning är mysig och trevlig. Åtta av tio uppger att bibliotekets lokaler är bra. Någon kommenterar att det vore värdefullt att ha möjlighet att hyra möteslokaler.

”Viktigt med möteslokaler att hyra”

Det kan noteras att på frågan om medborgarpanelen tycker att bibliotekens lokaler är anpassade för personer med funktionshinder har en stor del av panelen (40 procent) uppgett att de inte känner till hur det ligger till med detta.

Biblioteket hänger hyfsat med i den tekniska utvecklingen...

Nära hälften (52 procent) av de svarande tycker eller upplever att biblioteket hänger med i den tekniska utvecklingen. Värt att notera är att en fjärdedel har svarat att man inte vet på detta alternativ.

”Saknar nerladdningsbara böcker (ej E-böcker).”

”[...] Det är bra att det går att beställa böcker från andra bibliotek. Jag uppskattar att det går att reservera och söka böcker på internet. Det underlättar mycket.”

Besvärligt att hitta information om bibliotekets verksamhet...

Nästan en fjärdedel av de svarande uppger, oroväckande nog, att man inte tycker att det är lätt att finna information om bibliotekets verksamhet.

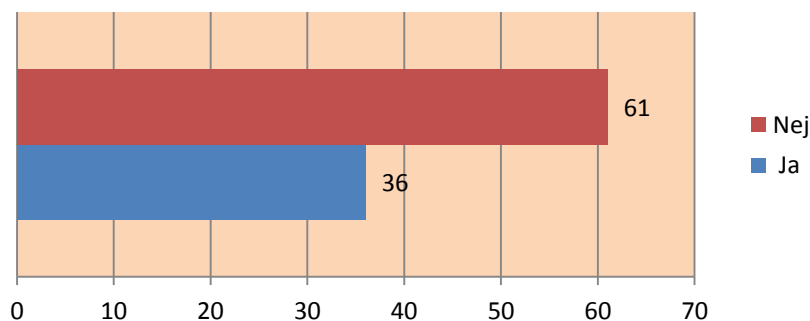
Kännedom om hur man lämnar synpunkter

Panelens vetskap om att man kan lämna synpunkter

Det är möjligt att komma med synpunkter och idéer om bibliotekets verksamhet till biblioteken i Ale. För att ta reda på hur kännedomen är kring panelens vetskap om detta ställdes en fråga om kännedomen om detta.

Frågan hade följande lydelse:

Känner du till att man kan lämna synpunkter på bibliotekets verksamhet?



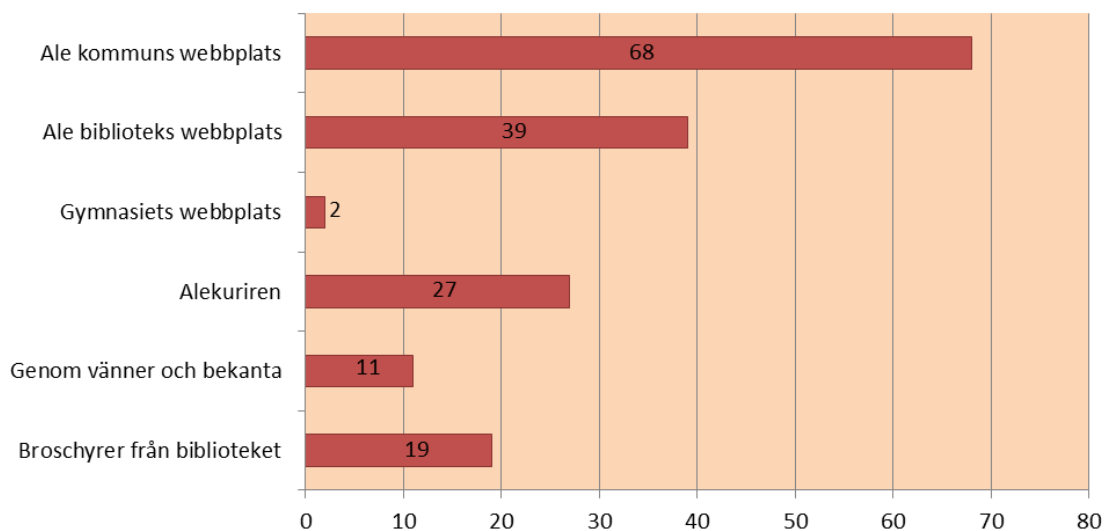
Det kan konstateras att drygt 60 procent av de svarande uppger att man inte känner till att man kan lämna synpunkter på verksamheten. Det kan alltså kort slås fast att det stora flertalet i panelen inte känner till att man kan lämna synpunkter på verksamheten eller hur man gör det.

Var hittar man information om biblioteken?

På kommunens webbplats, www.ale.se finns en så kallad snabblänk till bibliotekets webbplats där det finns information om bland annat bibliotekens öppettider. För att ta reda på hur medborgarpanelen finner information om biblioteken ställdes en fråga om detta.

Frågan hade följande lydelse:

Var hittar du information om bibliotekens verksamhet (om öppettider, låneregler, arrangemang m.m.?). (Du kan ange flera alternativ!)



Det kan konstateras att det stora flertalet (68 procent) uppger att man hittar informationen på kommunens webbplats, www.ale.se. Fyra av tio (40 procent) surfar direkt till bibliotekets webbplats för att finna informationen.¹¹ Många har lämnat kommentarer om att man söker information om biblioteket digitalt.

”[...] det mesta hittar jag enkelt via nätet!”

”Ingen aning, förmodligen hade jag sökt på nätet efter det eller åkt till Kungälv's bibliotek då jag sett att det ligger ett där.”

Någon har lämnat kommentarer om att man inte känner igen sig sedan webbplatsen gjordes om.

”Tycker att det är sämre nu med nya hemsidan, var lättare att hitta förr”

”Hur lätt är det att hitta under "Uppleva och göra" under ale.se? Bibliotekskatalogen var också lättare att hitta innan.”

Det finns även kommentarer om som visar att medborgarpanelen använder mer traditionella kanaler, såsom telefoner, för att söka information om bibliotekets verksamhet.

”Ringa och fråga.”

”Bibliotekens vänner i norra Ale.”

”På bibliotekets dörr.”

¹¹ Frågan är lite klurig att tolka eftersom bibliotekets webbplats ligger på kommunens webbplats. Detta gör det svårt för panelen att veta vad som avses med frågan.

Förbättringsområden – fria tankar från medborgarpanelen

Vad tycker medborgarpanelen att biblioteket borde förbättra? I denna avslutande fråga har det varit möjligt att med egna ord skriva ner det man saknar eller vill förändra. Tanken har varit att fånga in upplevda brister. Panelens deltagare har kommit med en rad konkreta förslag samtidigt som man lämnat en rik flora av kommentarer om att man upplever att bibliotekspersonalen som kunnig och vänlig.

”Personalen är MYCKET hjälpsam och kunnig + vänlig”

”Man känner sig välkommen. Har nog ett av de bästa bemötandena mot skilda äldre i Ale kommun!”

”Nu blir det lite enstaka besök som hänger ihop med min blogg om Alvhem och lanthandeln och avd. som eventuellt händer nu när vi får dubbelspår och riktig motorväg.”

”Gjorde 7 besök under 2010 till Älvängen och Nödinge! Blev varje gång bemött av mycket vänlig och mycket hjälpsam personal! Ska även försöka att besöka dem lite oftare!”

”Personalen på biblioteket är väldigt hjälpsamma och hjälper mig alltid att hitta rätt. Det är bra att det går att beställa böcker från andra bibliotek. Jag uppskattar att det går att reservera och söka böcker på internet. Det underlättar, mycket.”

”Jag är elev på ale gymnasium och är därför på Ale bibliotek ofta. Jag måste ge biblioteket beröm, det är väldigt bra!”

”Ale bibliotek fungerar utmärkt tycker jag. Personalen är alltid lika serviceinriktad o vänligt bemötande.”

”Bibliotekarierna på Nödinge bibliotek är helt enkelt fantastiska! Jag får alltid ett bra bemötande av dom, och de verkar även trivas bra som arbetsgrupp. Deras positiva sätt smittar av sig på mig som besökare. Kontakten med biblioteket har känts positiv även de gånger jag ringt (har de för tillfället annan kund...eller är upptagna av annat, frågar de vänligt om det går bra att vänta, osv. Det känns som de anstränger sig lite extra för att tillfredsställa mig som besökare!”

”[...] Det känns även positivt att biblioteket är så väl integrerat med gymnasieskolan, Ale gymnasium, det blir som en naturlig helhet.”

”All kurslitteratur som jag behöver under mina högskolestudier finns inte alltid inne, i dessa fall är bibliotekspersonalen är alltid behjälplig och trevlig och försöker hjälpa mig på bästa sätt att hitta böcker utanför biblioteket. Det är till mycket stor hjälp!”

En del deltagare i panelen som besvarat denna frågeställning har uppgivit att man inte har speciellt många tankar om vad som skulle kunna förändras, utan uppger helt enkelt att biblioteket är bra som det är.

”Jag är helt nöjd.”

”Jag är nöjd med vårt bibliotek”

”Egentligen inte för det uppfyller det behov jag har idag. Innan nätet läste jag runt 7-8 böcker i veckan som jag lånade där.”

”Jag är mycket nöjd med den service bibliotekets personal hjälper mig att ta fram litteratur som inte finns på just "mitt" bibl.”

”Jag tycker att vi har ett mycket fint bibliotek i Nödinge utan det hade vi i min bokslukarfamilj haft stora utgifter för böcker.”

”Det fyller mitt behov.”

”Älskar vårt bibliotek i Nödinge. Älskar alla bibliotek :-)”

Andra i panelen har lämnat direkta idéer och förslag på vad de tycker borde förändras. Ett par av dessa kommentarer handlar om att det vore önskvärt att kunna fika eller ta sig en kopp kaffe någonstans inom bibliotekets väggar.

”[...] saknar möjligheten att köpa sig en kopp kaffe när man sitter på plats och läser.

”En större klocka på väggen den som är där nu är svår att se tiden på”

”Saknar nerladdningsbara böcker (ej E-böcker)”

”Tänk vad trevligt att få sätta sig ner med en bok, tidning köpa sig en kopp kaffe och bara få vara en stund i all vardags stress! Får man ta med sig termos till biblioteket?”

”Vill kunna fika!”

”Det är synd att möjligheten att byta tyska böcker (barnböcker) med andra bibliotek har dragits in. Detta gjorde att utbudet av böcker ändrades med jämna mellanrum.”

”Utbudet på kurslitteratur skulle kunna bli bättre. Det finns mycket, men skulle kunna bli mer.”

”All kurslitteratur som jag behöver under mina högskolestudier finns inte alltid inne.”

Allmänhetens rökning utanför bibliotekets lokaler nämns i kommentarerna. Ett par paneldeltagare menar att det borde göras något åt rökningen utanför bibliotekets portar.

”Jag vet ej hur det är men jag hoppas och ser det som mycket viktigt att man kan ha glädje av att gå till Ales bibliotek även om man inte är så bra på eller inte alls kan svenska språket.”

”Det enda negativa med biblioteket i Nödinge är att som rökallergiker/astmatiker inte alltid kan gå in på biblioteket. Ungdomar sitter på utsidan och röker. Har flera gånger fått åka hem utan uträttat ärende. Jag är inte ensam om detta. Har informerat personalen - men dom känner sig tydligen maktlösa. Något måste göras!”

Frågan om bibliotekets öppettider engagerar också (skriftliga kommentarer från paneldeltagarna har redovisats ovan).

”Saknar ett större utbud och mer öppettider.”

Många av paneldeltagarna har lämnat kommentarer om att kommunen borde satsa på aktiviteter för småbarn/bebisar och föräldrar. Aktiviteterna synes vara högt uppskattade och det uppges att det ibland kan vara svårt att få en plats.

”Går på sagostunder med båda mina barn, drakonsdag och bebissagostund samt för bokcirkeln jag är med i.”

”Satsa på sagostunder för bebisar som påbörjat i ALE bibliotek - det är så populärt så det blev två fulla grupper! Nu vill vi fortsätta! [...]”

”Hörde om ett bibliotek i Kungsbacka som hade en myshörna för barn med en liten rutschkana och innelekplats. Lät mysigt!”

”Borde göras mer för barnen m teater o lässtunder för små o större barn. väldigt många kommuner erbjuder ett stort utbud för barn men tycker detta brister kraftigt i kommunen.”

”Väldigt trevligt att det finns sagostunder för 4-9 månaders bebisar i Nödinge. Hade sett fram emot att delta på den aktiviteten med mitt yngsta barn, men när vi kan börja ligger den aktiviteten på en måndag, när mitt äldsta barn inte är på dagis. 15-timmars barnen är i förskolan tis-tors och därför kommer jag tyvärr inte kunna gå på sagostund med mitt yngsta barn en måndag, eftersom äldre barn inte får medverka då (vilket jag kan förstå). Vore bra om biblioteket kunde tänka på att ha sagostunderna för de små barnen på de dagarna när de med syskon är på dagis, så att även vi som är hemma med flera barn har möjlighet att delta på en aktivitet som denna med våra yngsta.”

”Anpassa sagostunderna för småbarn, så att de som har 15-timmarsbarn kan delta. Nu har de i Nödinge förlagt denna sagostund till Måndagar. Då går inte 15-timmarsbarnen på dagis. Därför kan inte de som har ett andra barn delta. Mycket olycklig planering enligt mig.

”Man bör stämma av med förskoleverksamheten i kommunen när man sätter tiderna för sånt här tycker jag.”

”Gärna mer och fler arrangemang för barn. Titta gärna på vad de erbjuder i Kungälv. Har varit på "After dagis" på Mimershus då man fick teater/musikunderhållning + korv & bröd med festis för 20 kr = Mycket uppskattat av både barn och föräldrar.”

Utöver detta efterlyser panelen särskilda insatser som är inriktade på barnen. Någon i panelen konstaterar att biblioteket skulle kunna träffa föräldrar i exempelvis fokusgrupper och på detta vis bättra på kommunikationen mellan biblioteken och föräldrarna. Kanske skulle detta utmynna i ett intresse från föräldrarnas sida för att låna böcker längre fram?

”[...] Det är när bebisarna/barnen är små som föräldrarna kan gå på detta, dels skapar det en god kontakt med biblioteket, personalen och lokalerna samt utbudet, dels lägger det grunden för ett bok-intresse, dels får föräldradediga en bra bas att träffas vid flera tillfällen! Nu hoppas vi på fortsättning!!”

Slutligen har ett par kommentarer lämnats om att kommunen måste förbättra informationen om och kring bibliotekets verksamhet. Det finns kommentarer som innebär att en del verkar ha svårigheter att hitta på den nya webbsidan.

”Skulle vara bra om det lyfts fram hur det fungerar med fjärrlån, att kursböcker för högskolekurser kan lånas in efter specifik beställning. Detta eftersom kursböckerna på universitetsbiblioteken i Göteborg alltid är utlånade när man behöver dem.”

”Tycker att det är sämre nu med nya hemsidan, var lättare att hitta förr”

”Hur lätt är det att hitta under "Uppleva och göra" under ale.se? Bibliotekskatalogen var också lättare att hitta innan.”

”Det måste bli lättare att ta reda på om boken man vill ha finns i biblioteket”

Slutsatser

Vad tycker medborgarpanelen om biblioteket, och hur använder de biblioteket? Syftet med medborgarpanel sju har varit att undersöka hur medborgarpanelens deltagare uppfattar och använder de tjänster som biblioteket i Ale erbjuder. Det är viktigt att tänka på att resultaten i panelen inte ger någon heltäckande bild av biblioteksanvändarna som grupp. Panelens åsikter bör ses som en ögonblicksbild över vad panelen tycker och värdesätter.

Värt att notera är att de framförda synpunkterna i panelen kan betraktas som särskilt intressanta i en tid då kommunens medborgarkontor i Nödinge sannolikt kommer att läggas ner vilket borde betyda att huvudbiblioteket i Nödinge kan komma att få nya besökare, uppgifter och frågeställningar att handlägga och åtgärda.

Medborgarpanelen ger en bild av hur panelen upplever de tjänster och service som biblioteket i Ale erbjuder. Lejonparten (mer än 80 procent) uppger sig vara nöjda eller rentav mycket nöjda med biblioteksverksamheten i kommunen. Det är tydligt (och glädjande) att bibliotekspersonalen får bra omdömen av en stor majoritet av dem som svarat på frågorna. Totalt sett är medborgarpanelen väldigt nöjd med sina bibliotek. Panelens förväntningar verkar bli uppfyllda. I de fria kommentarerna finns det gott om positiva omdömen, men även en del tänkvärda tips om hur biblioteket kan bli bättre. Deltagarna i medborgarpanelen framhåller att personalens bemötande är bra och att biblioteket har betydelse för många. Personalens känsla för att ge service och vilja att ge vägledning är säkerligen faktorer som är viktiga i en långsiktigt väl fungerande serviceverksamhet.

Panelen använder biblioteket på ett sätt som skulle kunna beskrivas som traditionellt. Man lånar och lämnar tillbaka lånade böcker och andra medier samt läser tidningar och tidskrifter och söker information. Det verkar också vara en plats dit man kommer och är i kontakt med andra, både i tystnad och i dialog. Att använda de publika datorerna intresserar inte panelen. Av kommentarerna framkommer att man har förtroende för biblioteket som kunskapsförmedlare.

Av svaren på frågorna som gäller panelens upplevda möjligheter till att influera bibliotekets inköp av böcker kan resultatet emellertid tolkas som att det finns ett stort behov av fler insatser gällande information och marknadsföring av det aktuella utbudet och möjligheterna till inflytande. Idag är kännedomen om hur man gör för att påverka bibliotekets utbud mager. På samma sätt är det vad gäller medborgarpanelens vetskap om hur eller till vem man ska vända sig om man är missnöjd med något. Ett förslag för att öka människors känsla av att vara delaktiga i bibliotekets verksamhet skulle vara att ta vara på alebornas egna erfarenheter och behov. Det skulle vara möjligt att involvera människor i verksamheten genom t.ex. fokusgrupper, brukarpaneler, enkäter, förslagslådor och klotterplank.

Panelen har aktivt uppmanats att beskriva något de var missnöjda med. De vanligaste svaren handlar om öppettiderna, att ljudnivån är för hög och att utbudet av tidningar, kurslitteratur och media borde vara bredare. Det är dock inte oviktigt att vara medveten om att dessa svar endast utgör några få procent av dem som besvarat enkäten. Värt att notera är att det kan tycks finnas en viss vanföreställning kring öppettiderna. Huvudbiblioteket har t.ex. öppet fram till klockan 19:00 fyra dagar i veckan, något som troligen inte är speciellt känt bland de som lämnat kommentarer.

Vad gäller bibliotekets öppettider är frågan självklart inte okomplicerad. Bibliotekets målgrupp är bred och en del uppger att man vill ha möjlighet att besöka biblioteket efter arbetstid, andra vill kunna sitta och studera till sent på kvällen. Medan, till exempel barnfamiljer, vill ha möjlighet att kunna komma tidigare på morgonen. Detta är en kommunal ekvation som kanske inte är helt enkel att lösa.

En hel del kommentarer har lämnats om att medborgarpanelen vill att kommunen utvecklar de barnaktiviteter som arrangeras såsom bebisstunder, teater och myshörnor. Aktiviteterna verkar sannerligen vara uppskattade och av kommentarerna blir det tydligt att det kan ibland vara svårt att få en plats. Biblioteket skulle i framtiden kunna anpassa verksamheten till detta behov genom att genomföra fler aktiviteter som riktar sig till föräldrar med bebisar/småbarn. Kanske kan man genomföra någon slags föreläsungsverksamhet som riktar sig till föräldrar? Kanske kan man diskutera barnaktiviteter med de besökare som har barn? Att träffa föräldrar i fokusgrupper skulle kunna vara ett sätt att bättra på kommunikationen mellan biblioteket och föräldrarna.

Slutligen har det i föreliggande medborgarpanel framkommit en rad tips om vad som borde finnas i utbudet och tankar kring hur biblioteket skulle kunna arbeta vidare med att utveckla biblioteksverksamheten i kommunen.

Om informationen:

Hur jobbar biblioteket för att nå ut vad gäller bibliotekets öppettider?

Hur ser öppettiderna under sommaren och är det möjligt att se över öppettiderna generellt?

Om delaktigheten:

Hur ser informationen ut vad gäller medborgarnas möjligheter att påverka biblioteksinköpen?

Kanske kan man arbeta på ett annat sätt när det handlar om inköp av böcker?

Kanske kan man utveckla ett samarbete med låntagare?

Hur ser informationen ut vad gäller att fånga in generella synpunkter från medborgarna på bibliotekets verksamhet?

Om speciella satsningar:

Ska man göra ytterligare satsningar på barnaktiviteter?

Är det möjligt att fika eller dricka en kopp kaffe i bibliotekets lokaler?

Nerladdningsbara böcker – Är det något att satsa på?

Finns det intresse av ett bokcafé?

Om trivseln:

Hur kan man arbeta för att besökare ska kunna passera in och utgångar utan att störas av cigaretttrök?

Hur ser klockan ut? Är den för liten?

Vad händer med synpunkterna som kommit fram i panelen?

Rapporten från medborgarpanel sju blir ett användbart underlag för att fortsätta förbättra bibliotekets innehåll och service. Tanken med rapporten är inte endast att visa upp en ögonblicksbild tagen vid en given tidpunkt, utan resultatet kommer på samma sätt som de tidigare rapporterna från medborgarpanelsundersökningarna presenteras för kommunens förtroendevalda. Resultaten kommer också att användas och jämföras med andra resultat i det löpande kvalitets- och utvecklingsarbetet och på detta sätt kan biblioteket arbeta vidare i sitt långsiktiga utvecklingsarbete.

Nästa panel!

Nu fortsätter arbetet med medborgarpanelen och efter det att resultatet av denna enkät om biblioteken i Ale kommun presenterats för politiker och tjänstemän påbörjas förberedelser för nästa panel som beräknas komma ut under hösten 2011.

—