

Förvaltningen för kulturutveckling  
Västra Götalandsregionen  
2022-08-31

# Folkbibliotekens arbete med tillgänglig läsning

Sammanställning av fokusgruppintervjuer i  
Västra Götalandsregionen 2021

# Innehåll

Sammanfattning.....	3
Inledning.....	4
Metod.....	4
Styrdokument och tillgänglig läsning i Västra Götalandsregionen.....	5
Användargrupper .....	7
Kunskap och kompetens .....	9
Samarbeten.....	10
Utmaningar .....	13
Kunskap, kompetens och bemötande .....	14
Jämlikhet och samarbetsstrukturer .....	16
Sammanfattande utvecklingsområden.....	17
Avslutning.....	18
Referenser.....	19

## Sammanfattning

Under våren 2021 genomfördes tre fokusgruppsamtal med totalt elva deltagare i Västra Götalandsregionen. Grupperna bestod av socialbibliotekarier och personal som ansvarar för tillgängliga medier på folkbibliotek i kommunalförbunden Sjuhärad, Fyrbodal och Skaraborg. Medverkande representerade både små, medelstora och stora kommuner. Trots variation på kommunernas förutsättningar kring arbetet med tillgänglig läsning, finns vissa likheter kring vilka strategier som används för att nå målgrupper, vilken typ av aktiviteter som uppfattas fungera väl och hur bibliotekens mål är formulerade och vad man strävar efter.

Framför allt finns likheter i vilka användargrupper som biblioteken har mest respektive minst kontakt med och hur de omnämns. Det finns också samförstånd i vilken typ av kompetensutveckling som är mest aktuell, oavsett hur väl arbetet med tillgängliga medier fungerar. Svårigheten att upprätthålla kompetens kring teknik, tillgänglighetsanpassade program men också om olika funktions- och läsnedsättningar återkom i samtalen. Förutom att öka sin kompetens inom teknikområdet vill man få mer kunskap om olika användargrupperns behov och önskemål. Det finns också önskan om att hitta former för att identifiera vilka användargrupper som "faller mellan stolarna" och hur dessa kan nås. Det rådde också konsensus om att all bibliotekspersonal bör ha grundläggande baskunskaper om olika funktionsnedsättningar och olika läsförutsättningar.

En viss skillnad råder i hur framgångsrikt det uppsökande arbetet är. Bibliotekens storlek, uttalade uppdrag och förutsättningar spelar roll för graden av utåtriktat arbete. De flesta kommuner saknar en formell struktur för samverkan mellan förvaltningar vilket skulle underlätta samarbeten mellan kommunala verksamheter. Det kan handla om osäkerhet att inte veta vilka aktörer som finns att samarbeta med, men ofta handlar det om att samarbeten är ostrukturerade och inte följs upp.

# Inledning

Myndigheten för tillgängliga medier, MTM, publicerade 2019 en inspirationsskrift *Så når vi fler. Skapa förutsättningar för tillgänglig läsning*<sup>1</sup>. Skriften vänder sig till både regional och kommunal biblioteksverksamhet som vill inspireras och utveckla sitt arbete kring tillgängliga medier. *Så når vi fler* är resultatet av de erfarenheter som gjordes i tre regionala samarbetsprojekt, "Tillgängliga medier i allmänhet och taltidningar i synnerhet" i Värmland, "Taltidningar till fler" i Östergötland samt "Alla kan läsa - och hör sen!" i Dalarna, Uppsala och Gävleborg. Projekten genomfördes 2016–2018.

I rapporten fastslår MTM bland annat att endast ca 25% av de som har rätt att använda talböcker i Sverige gör det. Med utgångspunkt från det konstaterandet, och övriga erfarenheter och idéer i *Så når vi fler* ville Förvaltningen för kulturutveckling få en överblick och undersöka hur det ser ut i den egna regionen.

I följande text presenteras hur ett urval av folkbibliotek i Västra Götalandsregionen arbetar med tillgängliga medier, vilken kompetens och vilka samarbeten som finns.

Resultatet presenteras under rubrikerna Användargrupper, Kunskap och kompetens och Samarbeten. Varje rubrik inleds med de fokusfrågor som samtalen utgick från. Avslutningsvis diskuteras utmaningar och möjliga utvecklingsområden.

Citaten är hämtade från fokusgruppsintervjuerna. Vi har medvetet valt att inte ange från vilka kommuner som deltagit i intervjuerna.

## Metod

För att få reda på hur folkbiblioteken arbetar med tillgänglig läsning använde vi oss av metoden fokusgrupp. Fokusgruppmetoden är en undersökningsmetod där en grupp personer tillfrågas samtidigt om en viss frågeställning eller ett visst tema. Syftet med fokusgrupper är att få människor att interagera med varandra, att skapa gemensamhet och delad erfarenhet och för att få ett rikt material för undersökningen.

Våren 2021 genomfördes fokusgruppsamtal med totalt elva deltagare. Deltagarna bestod av bibliotekspersonal som ansvarar för tillgängliga medier inom kommunalförbunden Sjuhärad, Fyrbodalen och Skaraborg. Samtalen genomfördes digitalt via Teams.

I grupperna deltog mellan fyra till fem personer och varje samtal pågick i cirka en och en halv timma. Samtalen spelades in för att sedan transkriberas.

Fokusgruppssamtalen strukturerades utifrån de fokusgruppsfrågor som användes i projektet Alla kan läsa – och hör sen som omnämns i MTM:s inspirationsskrift.

Utifrån samtalen identifieras bibliotekens nuläge, samarbeten med olika aktörer, utmaningar man står inför och vilka behov av fortbildning och kompetensutveckling folkbiblioteken har som den regionala biblioteksverksamheten eventuellt kan stötta.

Fokusgruppsfrågor som vi utgått från i våra samtal är:

- Vilka använder talböcker hos er? Vilka gör det inte? Målgrupper?
- Vilka organisationer och verksamheter har ni kontakt med och informerar om bibliotekets tillgängliga tjänster? Hur skulle detta kunna utvecklas?
- Vad behöver varje biblioteksanställd kunna om tillgängliga medier och tillgänglig läsning?
- Vad behöver den med särskilt ansvar kunna?
- Vilka behov kring kompetensutveckling finns det på era bibliotek?
- Angående individuella samtal inför egen nedladdning i Legimus – hur ofta har ni sådana? Vad funkar bra? Vad är lätt? Vad är svårt?
- Vilka utvecklingsbehov ser ni på era bibliotek de kommande åren?
- Vilka blir möjligheterna/utmaningarna när många tillgängliga medier blir digitala?

## Styrdokument och tillgänglig läsning i Västra Götalandsregionen

För att alla ska ha möjlighet att delta i kulturlivet och uttrycka sig genom skapande krävs att information, texter, miljöer och verksamheter är tillgängliga. Förvaltningen för kulturutveckling arbetar med tillgänglighet bland annat genom konsultation, fortbildning, information, nätverk, publikationer och utvecklingsprojekt.

Enligt §4 i Bibliotekslagen<sup>2</sup> skall biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utifrån deras olika behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av information.

<sup>2</sup> Bibliotekslag 2013:801

Förutom Bibliotekslagen ligger de nationella målen för funktionshinderspolitiken, propositionen *Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken*<sup>3</sup> till grund för folkbibliotekens arbete. Här kan även nämnas FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning<sup>4</sup>, Barnkonventionen<sup>5</sup>, EU-strategin för rättigheter för personer med funktionsnedsättning<sup>6</sup> och Unescos folkbiblioteksmanifest<sup>7</sup>.

Den regionala biblioteksplanens<sup>8</sup> prioriterade utvecklingsområden och strategiska inriktningar hänger tätt samman med ovan nämnda styrdokument och bibliotekslagens prioriterade målgrupper. Förvaltningen för kulturutveckling ansvarar för det regionala biblioteksuppdraget som utförs av konsulenter och arbetet sker i nära dialog med kommunernas företrädare. Fortbildning och kompetensutveckling är en del av verksamheten, stöd och förmedling en annan och verksamhets- och metodutveckling en tredje. Den regionala biblioteksverksamheten arbetar bland annat med att utveckla och genomföra kurser, anordna och medverka i konferenser och mässor, stödja nätverk och erfarenhetsutbyte, omvärldsbevaka forskning och projekt, erbjuda konsultationer och utvecklingsstöd.

## Bibliotekslag (2013:801)

§ 4: Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utifrån deras olika behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av information.”

§ 7: Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur.

<sup>3</sup> Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken.

[https://www.regeringen.se/49aa12/contentassets/0571a7504d49428292a6ab114e4b0263/nationellt-mal-och-inriktning-for-funktionshinderspolitiken-prop-2016-17\\_188.pdf](https://www.regeringen.se/49aa12/contentassets/0571a7504d49428292a6ab114e4b0263/nationellt-mal-och-inriktning-for-funktionshinderspolitiken-prop-2016-17_188.pdf)

<sup>4</sup> FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning:

<https://funktionsratt.se/material/fns-konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning/>

<sup>5</sup> FN:s konvention om barnets rättigheter: <https://unicef.se/barnkonventionen/las-texten>

<sup>6</sup><https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8376&furtherPubs=yes>

<sup>7</sup>IFLAs folkbiblioteksmanifest: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-sv.pdf>

<sup>8</sup>Regional biblioteksplan Västra Götaland 2020–2023

<https://www.vgregion.se/f/kulturutveckling/biblioteksutveckling/om-oss/>

## Tillgänglig läsning

Läsning ska vara tillgänglig och utgå från läsarens förmåga och preferenser. Det innebär att de personer som har behov av tillgänglig litteratur får det i ett format som de kan läsa och med ett innehåll de kan ta till sig. Litteraturen skall vara tillgänglig på jämlika villkor.

*Det läs- och skrivfrämjande biblioteket* och *Det digitala biblioteket* är två av fyra strategiska inriktningar i den regionala biblioteksplanen. Viktiga mål som identifieras här är att inspirera biblioteken att använda digitala verktyg för läsfrämjande genom fortbildning och konsultation och att förmedla kunskap om metoder för att göra läsning möjlig för alla. Betydelsefulla samarbetspartners i detta arbete är förutom folkbiblioteken själva, MTM, Begripsam, Synskadades riksförbund (SRF), Dyslexiförbundet och andra liknande organisationer och föreningar.

Olika projekt och utbildningsinsatser har under årens lopp genomförts på initiativ från den regionala biblioteksverksamheten för att stärka bibliotekens tillgänglighetsarbete. Från de omfattande projekten *Open Media/Open Learning*, *Äppelhyllan* och *110 % tillgänglighet* i början av 2000-talet till dagens arbete med fokus på personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar.<sup>9</sup>

# Användargrupper

**Fokusfrågor: Vilka använder talböcker hos er? Vilka gör det inte? Hur når ni användarna?**

## Äldre äldre, och yngre äldre

I fokusgruppsamtalen beskrivs användargrupperna generellt utifrån ålder. Det talas om äldre äldre, yngre äldre, barn ungdomar och vuxna mitt i livet. En användargrupp som inte nödvändigtvis beskrivs utifrån ålder är personer med synnedsättning. I samtalen beskrivs äldre med synnedsättning och skolelever som de största användargrupperna av talböcker. Det är dessa grupper biblioteken oftast har kontakt med och som återkommer i samtalen med benämningen användare.

Äldre personer använder i större utsträckning fysiska böcker och Talboken kommer-tjänsten, medan barn och unga använder Legimus, MTM:s digitala bibliotek.

I intervjuerna framgår på vilket sätt äldre äldre och yngre äldre personer nyttjar biblioteket. Yngre äldre, personer i åldersspannet 65–79 år besöker oftare biblioteket själva och klarar sig på egen hand, medan äldre äldre, personer från 80 år och uppåt, generellt önskar mer assistans av bibliotekarier. Biblioteken har generellt få taltidningsprenumeranter, men de som använder tjänsten hör till gruppen äldre. I två fokusgrupper diskuterades utmaningen med en åldrande befolkning och därmed en

<sup>9</sup> Kognitiv tillgänglighet på bibliotek: <https://www.kulturradet.se/publikationer/kognitiv-tillganglighet-pa-bibliotek/>

växande användargrupp. Det uttrycktes en oro för att personalstyrkan inte kommer räcka till och att det eventuellt behövs andra strategier för att kunna möta den allt större gruppen äldre personer i befolkningen.

### **Barn, unga och vuxna mitt i livet**

Trots att barn och unga generellt är en stor grupp talboksanvändare uttryckte några bibliotekarier att de ändå har svårt att nå skolelever i tid. De menar att det borde vara fler barn registrerade i Legimus via deras kommunbibliotek. En farhåga som uttrycktes, var att barn ofta fångas upp sent under skolgången. Den ojämlika tillgången till bemannade skolbibliotek gör sig påmind här. I vissa kommuner finns en upparbetad samverkan mellan specialpedagog, skolbibliotek och folkbibliotek medan det i andra kommuner saknas samverkan; här finns en stor risk att barn faller mellan stolarna.

Vuxna mitt i livet beskrivs som den grupp som är svårast att nå. Barn och unga kan nås via skolan och äldre via äldreomsorgen och pensionärsföreningar men för "mitt-i-livet-människor" finns ingen lika naturlig inkörsport för kontakt. Ett sätt att nå ut är dock via barnen. Det framgår i fokussamtalen att bibliotekarierna får kontakt med målgruppen under registreringsamtal till Legimus. Vid introduktionssamtalet på biblioteket får användaren information om de rättigheter och skyldigheter som är kopplade till den egna nedladdningen. I dessa samtal med vårdnadshavare, barn och bibliotekarie, kan det komma fram att föräldern har liknande upplevelser som sina barn och önskar att dessa resurser funnits tillgängliga under deras egen skolgång. Bibliotekarierna har då kunnat informera om deras rätt till talböcker och anpassade medier.

" Ibland kan man ju möta dom, för ofta går ju dyslexi i arv ... ofta säger dom att 'tänk om det här hade funnits när jag var barn' och då kan man säga att du har också rätt till det här...ibland kan det ju bli så att man får boka ett möte till med föräldern".

Anledningen till svårigheten att nå målgruppen vuxna mellan 30–60 år med läsnedsättning antogs i de allra flesta fall vara att de inte har en särskilt stark relation till biblioteket och därför självklart inte vet vilka resurser som finns att tillgå:

" sen är det väl en risk att den gruppen inte läser alls, varken ljudböcker eller pappersböcker, att man har tappat suget liksom... "

Under samtalen diskuterades det också om målgruppen vuxna personer mitt i livet är en grupp som i stället för att läsa väljer att lyssna på ljudböcker:

"många använder nog Biblio, tror jag...det är ju mitt-i livet-människor som frågar efter Biblio. Och det kan man ju förstå, för talböckerna är ju inte lika roliga att lyssna på heller...Det är väldigt olika med inläsarna där tänker jag "

Generellt råder konsensus bland de bibliotek som ingick i samtalen om vilka användargrupper som biblioteken når ut till och de man inte når. De flesta kunde identifiera de grupper som saknas och beskriva varför det är svårt att nå dessa. Ett exempel på en användargrupp som upplevdes problematiska att nå ut till är personer med annat modersmål än svenska. Några av kommunerna är finska förvaltningsområden

och det finns en hel del inläst litteratur på finska och det uttrycktes en önskan om att nå ut bättre till denna målgrupp.

## Kunskap och kompetens

**Fokusfrågor: Har biblioteket tillräckligt med kompetens för att erbjuda en anpassad service? Vilka behov av kompetensutveckling finns det på era bibliotek?**

Samtalen om den unika kompetens som ansvariga för tillgängliga medier bör ha, rörde sig mycket runt teknik, kunskap om olika funktionsnedsättningar och bemötande. Grupperna diskuterade också om vad alla medarbetare bör kunna för att erbjuda en god service.

Det varierar mellan kommunerna hur många behöriga registrerare i Legimus varje bibliotek har. Här spelar faktorer som kommunernas storlek men även lokalt anpassade strategier roll. Vissa bibliotek föredrar att ha fler registrerare så att det alltid finns en behörig under exempelvis kvällspass, medan andra har valt färre registrerare och arbetar mer med specifika drop-in tider och bokade tider. De flesta tycker dock att alla som arbetar i informationsdisk bör ha grundkunskaper om talboksanvändning för att kunna ge korrekt information till användarna. En fokusgruppdeltagare menade att alla ska kunna ha det första introducerande samtalet och ge ett inkluderande och trevligt bemötande. Därefter kan användaren bokas in hos ansvarig för ett fördjupande samtal och registrering i Legimus vid ett annat tillfälle. Dock behöver denna kunskap uppdateras eftersom den inte används regelbundet och glöms bort. Flera fokusgruppdeltagare beskrev en risk att deras kollegor hellre hänvisar direkt till den som har huvudansvaret för tillgängliga medier på grund av att de själva känner osäkerhet.

Själva registreringsamtalen genomförs oftast utan svårigheter. De som utför dessa känner sig kompetenta och säkra. Ibland infinner sig dock en osäkerhet vid tillfällen när de fått begränsad eller ingen bakgrundsinformation om användarens behov. I detta sammanhang uttrycktes en önskan om att öka sin egen kunskap om vilka behov personer med olika funktionsnedsättningar kan ha.

”När skolan säger vi skickar två elever med pedagoger och man tänker att det rör sig om koncentrationssvårigheter eller läs- och skrivsvårigheter och så har dom ganska så grava funktionsvariationer eller intellektuella funktionsnedsättningar som man inte är förberedd på ...”

### Kompetensutveckling

Samtalen om den kompetens som ansvariga för tillgängliga medier bör ha, rörde sig mycket runt teknik. Det ansågs att den ansvarige medarbetaren måste vara väl insatt i Legimus funktioner och talboksspelare. Någon uttryckte att ”lite mer Legimus-finesser vore bra att kunna”. Kunskap om hur man läser taltidningen i taltidningsläsare bör man kunna, men å andra sidan är det en sällan förekommande fråga.

När det gällde tillgänglighetsanpassade program på bibliotekets datorer, som talsyntes och förstoringsmöjligheter, rädde överlag större osäkerhet. Några deltagare menade att

efterfrågan är så pass låg att de därför inte prioriterat att lära sig dessa program eller glömt bort hur de fungerar. Några var inte heller säkra på om det fanns hjälpmedelsprogram installerade på datorn.

”Det är många gånger det är så känner jag, att tekniken som vi behöver kunna, det är inte vardag, det vi gör varje dag... Det är svårt att komma ihåg. Vår anpassade dator står där, jag går förbi den varje dag och jag kan den väldig, väldigt grundt, ytligt. En följdfråga och jag står alldeles handfallen. Det är ju svårt.”

Samtalen kretsade länge runt utmaningen att hålla igång kunskap och färdigheter kring viss teknik och kunna ta fram den när det krävs. Osäkerheten kring teknikkunskap har ökat under pandemin när många av de digitala redskapen flyttats ut ur biblioteksrummen. En deltagare lyfte att denna särskilda kompetens fanns hos deras IT-bibliotekarie.

Det finns ändå en ambition att lära av varandra och sprida kunskap om tillgänglig läsning i hela arbetsgruppen. Flera berättar om att man strävar efter att ha visningar och genomgångar på personalmöten och liknande, problemet är att hitta regelbundenhet och struktur för dessa genomgångar.

”...jag hade en sådan träff med hela personalen och visade Legimus och så. Men det var ett tag sedan, och nu känns som det fallit bort, att ganska mycket hänvisas till mig ändå. Vi har sagt att man skulle ta en sådan genomgång igen, med Daisy och allt. Man ska ju kunna ta emot när någon kommer och frågar...”

Att viss personal skall ha mer ansvar och kompetens inom området tillgänglig läsning är en självklarhet. Men i samtalen kommer det ofta fram att det är lika självklart att alla biblioteksanställda som arbetar i informationsdisk får gemensam grundläggande kompetensutveckling inom området, eftersom det i grunden handlar om att ge ett bra bemötande.

I samtalen framkommer ofta en önskan om att lära sig mer om kognitiva funktionsnedsättningar för att på så bra sätt som möjligt bemöta de personerna. Viljan att arbeta uppsökande och därmed nå nya målgrupper genom oprövade samarbeten med nya organisationer, som exempelvis Riksförbundet Attention, är tydlig.

## Samarbeten

**Fokusgruppsfrågor: Vilka nätverk har ni? Vilka organisationer och verksamheter har ni kontakt med och sprider kunskap om bibliotekets tillgängliga tjänster? Hur skulle detta kunna utvecklas?**

De samarbeten som ofta nämns i samtalen är de med äldreomsorgen och pensionärsföreningar. Främst handlar det om att nå ut med information om biblioteket

generellt och tillgängliga medier specifikt. Samarbeten med äldreomsorgen kan också röra sig om läsfrämjande arbete. Det varierar ändå hur strukturerat samarbetet med äldreomsorgen är.

I flera kommuner har biblioteken även kontakt med daglig verksamhet och boenden med särskild service (LSS). Det finns önskemål att utveckla dessa samarbeten, både hos bibliotek som redan har kontakt och de som ännu inte tagit kontakt. Biblioteken ser stora möjligheter att arbeta läsfrämjande genom att samarbeta med personliga assistenter, men av olika anledningar har det varit svårt att nå fram och etablera organiserat samarbete. Liknande utmaning uttrycktes av vissa deltagare i relation till äldreomsorgen. En orsak till svårighet med att nå fram handlar ofta om arbetsbelastning.

”Med äldreomsorgen är det ju svårt. Vi ville ett tag att personer som jobbar, som åkte ut till brukare, skulle ha med sig Legimus, som de skulle sprida till brukare...Bara tanken gjorde dem stressade, det var inte att tänka på överhuvudtaget.”

Andra samarbeten och nätverk som nämndes, vilka är etablerade i vissa kommuner, är relaterade till olika vuxenutbildningar inom folkhögskolor, kommunal vuxenutbildning inklusive svenska för invandrare och yrkesutbildningar. Vuxenutbildningen sågs som en potentiell väg att nå vuxna mitt i livet bland både de fokusgruppdeltagare som redan har samarbeten och de som ännu inte etablerat ett samarbete.

Olika vårdinstanser nämndes också. Några bibliotek informerar om tillgängliga medier via vårdcentraler och barnvårdscentraler. En fokusgruppdeltagare vände sig specifikt till barn- och vuxenhabiliteringen, medan en annan hade kontakt med vuxenpsykiatrien.

I ett fåtal kommuner fanns samarbete med olika föreningar och förbund så som Dyslexiföreningen, Dyslexiförbundet, Synskadades riksförbund och Reumatikerna. Riksförbundet Attention, som sprider kunskap om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, kom även upp som en samsamarbetsaktör. Vidare föreslogs Arbetsförmedlingen, kommunens funktionsrättsråd, socialpsykiatri, Alzheimersförening och Svenska kyrkan som möjliga framtida samsamarbetspartner för att sprida information om tillgängliga medier. Kyrkan nämndes redan i ett befintligt samarbete men då mer läsfrämjande generellt än i relation till tillgängliga medier. I samtalen om dessa samarbeten var tonen positiv och föreningslivet sågs inte bara som en aktör att sprida information genom, utan även en partner för gemensamma arrangemang.

### **Skola och skolbibliotek**

Alla är eniga om att samarbetet med skolan är viktigt. Hur det ser ut och hur det är organiserat varierar dock kraftigt mellan kommunerna. Några har en separat skolbiblioteksverksamhet, vissa ett strukturerat eller integrerat samarbete mellan kommunbibliotek och skolbibliotek, medan andra har mer sporadisk kontakt med skolor och/eller specialpedagoger. Flera uttryckte att om det inte finns regelbunden kontakt mellan bibliotek och skola är det svårt att nå ut med information om tillgängliga medier och specifikt Legimus. Bibliotek som inte har ett etablerat samarbete med skolor eller specialpedagoger menar att de har få registrerade användare under 18 år och tror de har missat många. En fokusgruppdeltagare beskriver att hen bjöd in kommunens

specialpedagoger till ett möte för att berätta om Legimus, och blev förvånad över att flera inte kände till tjänsten.

Även inom särvtux upplevs en brist på kännedom om tjänsten, vilket följande citat beskriver:

”Jag är på särvtux och informerar och de är 20 år innan de hör talas om Legimus”.

I de kommuner där samarbetet är strukturerat beskriver bibliotekarierna att specialpedagoger eller lärare hör av sig vid behov eller regelbundet bokar in möten i början av en ny termin. Samtliga deltagare i fokussamtalen ger uttryck för att en god kontakt med specialpedagoger eller skolan torde vara det främsta sättet att nå användargruppen barn och unga. Utmaningar som beskrivs stå i vägen för ett gott samarbete är omstruktureringar inom skola eller bland specialpedagoger, brist på skolbibliotekarier, tidsbrist inom den egna tjänsten eller oklarheter huruvida det ingår i den egna tjänstens uppdrag att arbeta mot skolor. Under ett samtal föreslogs ett tätare samarbete internt mellan den som arbetar med tillgängliga medier och barnbibliotekarier för att underlätta informationsspridning om tillgängliga medier på skolor. Flera gav även uttryck för att mycket ansvar bygger på personalens egna initiativ.

### **Eldsjälar**

Precis som i *Så når vi fler* kom våra samtal också in på att samarbete ofta bygger på personliga kontakter och eldsjälar. Särskilt i mindre kommuner är det lättare att bygga nätverk och få kontakt. När biblioteket framgångsrikt når ut med information till användargrupperna beror det snarare på en eldsjäl än organiserad marknadsföring. Finns det också en eldsjäl som mottagare är det stor chans att nå fram. Några fokusgruppdeltagare menar att de har det huvudsakliga ansvaret för samarbeten och för att hitta nya vägar att sprida information, samtidigt som det fanns en viss frustration kring detta. Vad händer när hen slutar? Vem känner till samarbetet och var finns kontinuiteten då?

När gruppen diskuterade hur man kan utveckla hållbart samarbete handlade det främst om att hitta tydliga strukturer för det. Det finns en stark önskan hos samtliga om detta; formell och strukturerad samverkan mellan kommunens olika förvaltningar för att lyfta en del av ansvaret från individen. I en av de medverkande kommunerna finns just detta; en formell samverkansgrupp med personal från olika verksamhetsområden inom socialförvaltningen och kultur- och fritidsförvaltningen. Gruppen är värdefull för att nå ut med information om till exempel Legimus och hur talböcker fungerar. Denna typ av formell samverkan på förvaltningsnivå, för att underlätta kontakt, skapa större klarhet i sitt uppdrag samt få struktur och uppföljning, är viktig för ett hållbart och långsiktigt arbete. Att samverkan är förankrat i förvaltningarnas ledningsgrupper är A och O.

När grupperna berättade om sina olika nätverk och om de organisationer och verksamheter som de samarbetar med var engagemanget stort och positivt. Tips gavs och idéer väcktes på nya och tänkbara organisationer som möjliga framtida samarbetspartners som man annars inte hade tänkt på. Man interagerade med varandra i samtalet vilket skapade gemensamhet och delad erfarenhet. Här framfördes en tydlig önskan till oss på den regionala biblioteksverksamheten att fortsätta vara en

samordnande part och arrangera nätverksträffar och utbildningar om tillgänglig läsning och bemötande, gärna digitalt.

”...en fördel nu under corona har ju varit att kunna ha dom här föreläsningarna digitalt, för annars är det svårt att avsätta en hel dag för att åka och då kan det bara bli en som kan åka, men nu har alla som jobbar med specialmedia och några till kunnat gå de här kurserna, det har varit jättebra, för då är vi fler som hör samma sak! Då börjar man prata om det i fikarummet och kompetensen höjs i hela arbetslaget och det är bra! Så jag hoppas att när vi kan mötas även ibland kör sådana här distansutbildningar.”

## Utmaningar

### Definiera och nå användargrupper

Den röda tråden i samtliga fokusgrupper handlade om användargrupper och om hur de beskrivs. Användargrupperna beskrivs främst utifrån ålder och då i kategorierna äldre äldre, yngre äldre, vuxna mitt i livet, ungdomar och barn. Läsnersättningar har inte något med ålder att göra, vilket fokusgruppdeltagarna är väl medvetna om, men det är en lätt kategorisering att göra. Det är också en kategorisering som kan matcha olika tjänsters ansvarsområden.

Dock är det väldigt breda kategorier som innefattar en stor variation av användarbehov och möjligheter att etablera kontakt. Utmaningen att nå vuxna mitt i livet kan exempelvis bero på att användargruppens definition är så vid. Barn kan definieras som barn då alla kan nås via skolan oavsett vilken typ av läsnersättning de har. På samma sätt nås vissa vuxna genom vuxenutbildningar och folkhögskolor. Detsamma gäller äldre som nås via organisationer som riktar sig till äldre.

Om användarna i stället definierades utifrån typ av läsnersättning kanske det finns möjlighet att identifiera nya användare och upptäcka hur dessa bäst nås. Exempelvis nås personer med synnersättning, oavsett ålder, inte sällan genom samarbete med syncentraler.

De få gånger användargrupperna identifierades utifrån typ av läsnersättning talades det främst om synnersättningar och dyslexi. När det talades om koncentrationssvårigheter och kognitiva funktionsnersättningar relaterades detta främst till gruppen barn. En relativt osynlig grupp är personer med psykiska problem. Detta kan bero på att psykiska, intellektuella och kognitiva funktionsvariationer ofta faller under samma paraply. En fokusgruppdeltagare nämnde att de hade kontakt med barn- och vuxenpsykiatri. Samtalen som rörde kognitiv tillgänglighet cirkulerade främst kring begreppet NPF-diagnoser<sup>10</sup> och användargruppen barn. Dessutom utgick dessa samtal från ett tydligt behov av att öka den egna kunskapen om funktionsnersättningar generellt.

”Men så tänkte jag på det vi pratade om, vilka vi inte når, som vi inte tänkt så mycket på...och det är psyk-mottagningar, eller liksom den gruppen... De

<sup>10</sup> neuropsykiatriska funktionsnersättningar

har kanske också träffpunkter eller så? Psykosociala eller olika psykiska funktionshinder, dem glömmet man bort.”

### Utgå från varje enskild individs behov

MTM påpekar i *Så når vi fler* (s.21) vikten av att vid varje möte med användare utgå från de behov och önskemål varje enskild individ har och erbjuda det som fungerar för just den personen. Att definiera grupper i grupperna kan dock underlätta för att skapa specifikt riktade och anpassade aktiviteter. Genom att utgå från en specifik användargrups behov och med stor lyhördhet inför individen, går det att erbjuda tillgängliga och minnesvärda läsoplevelser (*Så når vi fler* s.31).

MTM föreslår också att det kan vara värdefullt att tänka helt nytt utifrån till exempel fritidsintressen som inte vanligtvis relateras till läsning. Utifrån det lokala sammanhanget kan det fungera att finna samarbeten inom bland annat idrott, spel eller programmering.

Utgångspunkten är att det finns personer överallt i samhället som skulle gynnas av tillgänglig läsning, och oavsett vilken aktivitet biblioteket anordnar är det viktigt att inkludera medier i olika format och våga tala om tillgänglighet (*Så når vi fler* s.32).

## Kunskap, kompetens och bemötande

MTM har identifierat att den viktigaste framgångsfaktorn för att nå talboksläsare är kunskap och engagemang hos personal i informationsdisken. (*Så når vi fler* s. 24). Detta är något som samtliga fokusgrupper diskuterade och de flesta ansåg att vissa baskunskaper var nödvändiga hos samtliga kollegor på biblioteket. Det finns dock en utmaning i att upprätthålla kunskap som sällan praktiseras. Osäkerhet hos personalen ökar risken för ett exkluderande bemötande. Att hänvisa till annan personal och till annat tillfälle är inte gynnsamt då det kan skapa förvirring och osäkerhet hos användaren. En fokusgruppsdeltagare beskrev att när hen fick många nya användare hänvisade till sig så var det nog dags för en ny genomgång av Legimus.

MTM skriver att den medieform eller bibliotekstjänst som personalen talar varmast om ofta blir det som besökaren i slutändan väljer. Därför är det viktigt att all personal har bred kunskap om bibliotekets olika medieformat men också alla målgrupper (*Så når vi fler* s.24). Den som är ansvarig för tillgängliga medier bör ha spetskompetens och ha uppdraget att driva arbetet framåt, men baskunskaper för ett inkluderande och tillgängligt bemötande ska alla ha (*Så når vi fler* s.27).

”... jag hade en sådan träff med hela personalen och visade Legimus och så, men det var ett tag sedan, och nu känns som det fallit bort, att ganska mycket hänvisas till mig ändå. Vi har sagt att man skulle ta en sådan genomgång igen, med Daisy och allt. Man ska ju kunna ta emot när någon kommer och frågar, att man kan berätta lite om Legimus. Liksom inte bara

så här: Oj, nu ska vi hämta B, för då känner sig personen liksom...ja... så man kan ge basic liksom...”

Några fokusgruppdeltagare nämnde att de har haft en baskunskapslista, liknande en ”lathund” eller checklista, i varje informationsdisk som berörde alla möjliga bibliotekstjänster, inklusive talbokstjänster och tillgängliga medier. Men utöver detta var det vanligaste arbetssättet att upprätthålla kompetens, regelbundna genomgångar av ansvarig personal för kollegor om tillgängliga medier på biblioteket. Baskunskapslistor och policys om vad varje personal bör kunna förmedla i informationsdisk skulle kunna skapa struktur och upprätthålla kompetens. Det underlättar för ansvarig personal att fler kollegor kan ta det första introducerande samtalet.

Fokussamtalen kring kompetensbehov i informationsdisk handlade framför allt om Legimus och att känna till skillnaden mellan ljudbok och talbok. Men en baskunskapslista eller policy borde även inkludera andra medieformat.

En liknande utmaning handlade om spetskompetensen hos den som är ansvarig för tillgängliga medier på biblioteket. I grupperna talades det mest om kompetens kring teknik. Flera fokusgruppdeltagare vittnade om att de sällan använder eller behöver visa teknisk utrustning, så som talboksspelare eller taltidningsspelare. Detta innebär att kunskap snabbt blir ringrostig. Samtidigt beskrevs en upplevelse om att inte alltid hitta tid för att upprätthålla sin kompetens, vilket är viktigt för ett inkluderande bemötande av användarna.

”Och sen är det ju att hänga med i tekniken och lära sig och hålla sig uppdaterad och det kan ju vara svårt om det är saker som man inte använder så regelbundet. Jag gick ju nån kurs för ett antal år sedan för tillgänglig IT på plattor och iPad och så, men jag fick aldrig anledning att praktisera i praktiken och det blev ju ganska snabbt bortglömt...”

Vi vill poängtera att dessa fokusgruppsamtal genomfördes mitt under covid-19 pandemin när denna typ av användarsamtal minskat kraftigt och en stor del av den tekniska utrustningen (datorer, talboksspelare och liknande) flyttats bort från biblioteksrummet. Detta kan också ha påverkat känslan av att inte ha aktuell kunskap om tekniken och hur den fungerar färskt i minnet.

”...ja, just det, och det är väl som ett inbyggt problem att vi inte har så jättemånga registreringar och särskilt inte nu under Corona. Så jag har introducerat ett gäng som har blivit registrerare men sedan så har de inte registrerat någon. Så man blir väldigt osäker.”

Det nämndes, men talades relativt lite om taltidningstjänsten och uppfattningen är att taltidningsefterfrågan generellt är låg och prenumeranterna få på samtliga bibliotek.

Det är en låg efterfrågan på tillgänglighetsanpassade program på bibliotekens publika datorer. Men den osäkerhet som rådde kring dessa program och funderingar om de ens finns installerade på de publika datorerna tyder eventuellt på kompetensbrist eller kanske ointresse. Vi tolkar att bibliotekarierna inte är helt insatta i vilka användargrupper som kan tänkas behöva dessa program. I förlängningen kan det innebära en låg efterfrågan

eftersom de inte kan informera användargrupper att datorerna är tillgängliga för dem.

MTM diskuterar i *Så når vi fler* (s.21–22), att då många tillgängliga medier nu är digitala finns det en risk att fokusera för mycket på tekniken. Om fokus flyttas från tekniken och i stället riktas mer, och alltid utgå från användarens önskemål och behov, kan tillgängliga medier bli självklara inslag i aktiviteter, kontakter och skyltningar. Detta innebär i förlängningen, att även den tekniska kompetensen upprätthålls. Det kommer med på köpet. Samtliga fokusgruppdeltagare var positiva till och önskade specifikt att öka sin egen och sina kollegors kunskap om just användargrupperns behov och förutsättningar.

## Jämlikhet och samarbetsstrukturer

Den främsta skillnaden mellan hur fokusgruppdeltagarna beskrev sina verksamheter handlade om hur samarbeten med andra aktörer såg ut. I vissa kommuner finns en strukturerad samverkan mellan olika typer av verksamheter, eller till och med mellan förvaltningar. I andra kommuner skapar bibliotekspersonal sporadisk kontakt med relevanta aktörer. Ibland tas kontakt utifrån särskilda frågor eller teman och ibland utifrån en uppfattning om att det helt enkelt är dags för en uppföljning av ett tidigare samarbete.

De fokusgruppdeltagare som berättade om många typer av samarbeten beskrev att initiativet ofta kom från dem själva, och att dessa fungerade bra när de fick god kontakt med rätt person. MTM bekräftar att det generellt i mindre kommuner kan gå lätt att bygga nätverk men att grunden ofta består av personliga kontakter och eldsjälar (*Så når vi fler* s.33).

Det uttrycktes en önskan från flera fokusgruppdeltagare, oberoende hur deras samverkan fungerat, att skapa mer struktur för samarbeten. Samarbetet skulle underlättas om det fanns en överenskommelse på lednings- eller förvaltningsnivå. Om förvaltningsledningen i kultur/fritid- och socialförvaltningen har en överenskommelse, tar fram ett gemensamt uppdrag om samverkan och tillsammans tar fram en plan och skapar en struktur för hur samverkan och uppföljning ska gå till, så tydliggörs uppdraget och kommunikationen underlättas. Det övergripande ansvaret förflyttas då från "eldsjälarna", de som genomför uppdraget.

”Det hade jag uppskattat jättemycket här, att det finns ett formaliserat samarbete. Att det inte kommer nerifrån golvet och är lite på känsla eller på lust, utan att det är som att det här ska vi göra och sen ska vi följa upp det och så vidare. Det vill jag vill ha.”

Stärkta strukturer kan även ha positiv effekt på jämlikhet inom och mellan kommuner. En aktuell fråga på både nationell, regional och kommunal nivå berör skolbiblioteken. För närvarande råder stor ojämlikhet i hur skolbiblioteksverksamheter organiseras. Detta bekräftar våra fokusgrupper som menar att nyckeln till att nå ut med information om tillgängliga medier till barn och unga är en god kontakt med kommunens skolor. I vissa kommuner har skolbibliotekarier, anställda av kommunbiblioteken, det huvudsakliga ansvaret att informera om tillgängliga medier och ge skolelever tillgång till Legimus.

I andra kommuner får bibliotekspersonal övertala ansvarig på skolan för att få till möten med specialpedagoger. En fokusgruppdeltagare beskriver även en osäkerhet om det överhuvudtaget ingår i hens uppdrag att arbeta gentemot skolan.

Detta är ett exempel på hur viktigt det är med både tydlighet i uppdrag och struktur på samarbeten för att nå en specifik användargrupp. För att nå användargrupper, beroende på hur de definieras, kan samarbeten se annorlunda ut och anpassas efter behov. Det finns ingen given mall att gå efter.

Samarbeten och strukturer kan även stärkas på regional nivå.

MTM föreslår att den regionala biblioteksverksamheten bör ta fram en regional tillgänglighetsplan. En plan som ger förslag på samarbeten och strukturer för samarbeten i kommunerna som stöd åt folkbibliotekens arbete. Det kan bidra till att skapa kontinuitet i tillgänglighetsarbetet och vara ett stöd för folkbibliotekens arbete med tillgänglig läsning. (Så när vi fler s.9).

Stöd för att ta fram kommunala planer och strategier finns på Västra Götalandsregionens hemsida. Här hittar du råd och stöd för att ta fram till exempel en biblioteksplan och en checklista för tillgänglighetsarbetet.

<https://www.vgregion.se/f/kulturutveckling/samhallsutveckling/process-och-projektstod/ta-fram-planer-och-strategier/>

## Sammanfattande utvecklingsområden

- Det finns kompetensutvecklingsbehov när det gäller användargrupperns behov och önskemål.
- All bibliotekspersonal bör ha grundläggande kunskap om olika funktionsnedsättningar och läsförutsättningar.
- Alla som arbetar i informationsdisk bör ha grundkunskaper om Legimus och talboksanvändning.
- Det är svårt att upprätthålla kompetens som inte praktiseras regelbundet. För personal som ansvarar för tillgängliga medier rör det sig främst om kompetens om teknik, tillgänglighetsanpassade program men också om olika funktionsnedsättningar och läsförutsättningar.
- Det finns behov av att hitta former för att identifiera vilka användargrupper som ”faller mellan stolarna” och hur dessa kan nås. När kunskapen om olika användargrupper ökar finns större möjlighet att nå fler.
- Det finns utmaningar i samarbeten. Det kan handla om osäkerhet att inte veta vilka aktörer som finns att samarbeta med, men ofta handlar det om att samarbeten är ostrukturerade och inte följs upp.
- Bibliotekens samverkan med skolan och samarbete med specialpedagoger ser väldigt olika ut. Flera bibliotek uttryckte en

känsla av att många barn inte får information om och tillgång till Legimus.

- De flesta kommuner saknar en formell struktur för samverkan mellan förvaltningar vilket skulle underlätta samarbeten mellan kommunala verksamheter.

## Avslutning

Det finns en stor kunskap och medvetenhet i arbetet med tillgänglig läsning hos deltagarna i våra fokusgrupper. Utifrån de förutsättningar som finns görs ett mycket bra arbete för att nå ut till fler. Det finns många likheter i organisering, vilka användargrupper som biblioteken har mycket respektive lite kontakt med och hur det uppsökande arbetet ser ut. Utmaningarna kring hur biblioteket kan nå ut till fler, återkommer i samtliga fokusgruppsamtal.

Det finns ett ständigt behov av regelbunden kompetensutveckling om funktionsnedsättningar och läsnedsättningar. Särskilt nämns kognitiva funktionsnedsättningar och baskunskaper om tillgängliga medier och teknik. De som har huvudansvar för tillgängliga medier önskar mer specifik kompetensutveckling relaterat till teknisk utrustning och digitala verktyg. Att hitta metoder och vägar att nå nya användargrupper uttrycks ofta.

Rapporten presenteras på ett bibliotekschefsmöte i Västra Götalandsregionen under hösten 2022 och den finns publicerad på biblioteksutvecklings webbplats <https://www.vgregion.se/f/kulturutveckling/biblioteksutveckling/publikationer-och-material/>. Rapporten ger ett bra underlag för vårt fortsatta arbete med tillgänglig läsning och kommande kompetensutvecklingsinsatser.

## Tack

Avslutningsvis vill vi tacka samtliga medverkande i fokusgruppsamtalen för deras tid och kunskap. De professionella insikterna och lokala perspektiven har varit värdefulla för att få en bild av hur vi bör gå vidare. Stort tack till Beatrice Berg, bibliotekariestudent som praktiserade hos oss under hösten 2021 och som varit till stor hjälp vid sammanställningen av kartläggningen.

Ninni Eriksson, konsulent tillgänglighet

Eva Fred, konsulent litteratur

Beatrice Berg, student ABM Uppsala universitet

2022-08-31

# Referenser

*Barnkonventionen: FN:s konvention om barnets rättigheter.* Stockholm: UNICEF Sverige 2009.

*FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.* Socialdepartementet, Regeringskansliet, Stockholm, 2008

Johansson, Stefan, *Kognitiv tillgänglighet på bibliotek: En kunskapsöversikt.* Statens kulturråd, Stockholm, 2020

*Nationellt mål och inriktning för funktionshinderspolitiken.* Socialdepartementet, 2017

*Ny Bibliotekslag.* Kulturdepartementet, Regeringskansliet, Stockholm, 2012

*Regional biblioteksplan.* Västra Götalandsregionen 2020–2023

*Så når vi fler. Skapa förutsättningar för tillgänglig läsning.* Myndigheten för tillgängliga medier, MTM, 2019

*Unescos folkbiblioteksmanifest 1994.* Svenska Unescorådet, Stockholm, 1995

Wiklund, Ann, *Alla kan läsa – och hör sen!* Läns-/regionbiblioteken i Dalarna, Gävleborg och Uppsala län, 2017

2022-06-10

Produktion: Eva Fred och Ninni Eriksson