

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT  
2016:17

**Äpplen och appar**  
– en kvalitativ intervjustudie med bibliotekarier om möjligheter,  
utmaningar och utveckling i arbetet med tillgängliga medier

ANTON BORGSTRÖM  
BARBRO NORBERG



**HÖGSKOLAN I BORÅS**  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Författaren/Författarna**  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats – helt eller delvis – är förbjudet  
utan medgivande.

- Svensk titel: Äpplen och appar – en kvalitativ intervjustudie med bibliotekarier om möjligheter, utmaningar och utveckling i arbetet med tillgängliga medier
- Engelsk titel: Apples and Apps – a qualitative interview-study with librarians about possibilities, challenges and development in working with accessible media
- Författare: Anton Borgström & Barbro Norberg
- Färdigställt: 2016
- Handledare: Alen Doracic, Amira Sofie Sandin
- Abstract: This thesis is a qualitative examination of main libraries' work with accessible media. Based on semi-structured interviews with eight librarians working towards children and youth, the purpose of this study is to examine the opportunities and challenges presented by new digital aspects in accessible media. This was accomplished by reviewing the informants' statements through a self-developed tool of analysis. This tool mirrored the purpose of the study and was developed by compiling the results of previous studies into themes. These themes were then further developed in concurrence with transcriptions of the interviews.
- The findings of the study were that the librarians were aware that readers with a need for accessible media are invisible, but lack the time to apply sufficient directed operations to make them visible. However, this invisibility also worked through a new mobile app for distributing talking books, Legimus, to normalize the need for accessible media. Thus the work often centered around a balancing act between making these readers visible and not distinguishing them as outliers. In part because of new digital features, there was a lack of direct contact with members of the intended group. This was bridged by contacting and/or collaborating with a third party like relatives or other professionals. Physical titles available within accessible media are limited but because of Legimus this was not the case for talking books. The group's status as especially prioritized was emphasized by all informants, although they often felt time lacking to properly apply that priority.
- Nyckelord: barn, ungdomar, läsnedsättningar, funktionsvariationer, tillgängliga medier, Legimus, Äppelhyllan, huvudbibliotek

## Innehåll

1. Inledning .....	1
1.1 Problemformulering .....	1
1.2 Syfte & frågeställningar .....	2
1.2.1 Syfte .....	2
1.2.2 Frågeställningar .....	3
1.3 Avgränsningar .....	3
1.4 Centrala begrepp.....	3
1.4.1 Tillgängliga medier.....	3
1.4.2 Läsnersättning .....	3
2. Litteraturgenomgång.....	4
2.1 Bemötande av användare .....	4
2.2 Synliggörande av verksamheten .....	5
2.3 Fysiska biblioteksrum och digitala biblioteksrum.....	6
2.4 Planering och yttre samarbeten.....	7
2.5 Äppelhyllan.....	8
2.6 Legimus samt övrig IKT .....	8
2.7 Sammanfattning av litteraturgenomgången .....	9
3. Analysverktyg .....	11
4. Metod.....	14
4.1 Val av metod .....	14
4.2 Urval.....	14
4.3 Forskningsetik .....	14
4.4 Genomförande av semi-strukturerade intervjuer.....	15
4.5 Bearbetning och analys av transkriptioner .....	16
4.6 Informanter.....	16
4.7 Metoddiskussion.....	17
4.8 Giltighet och tillförlitlighet.....	18
5. Resultatgenomgång och analys .....	19
5.1 Utvärdering av verksamheten.....	19
5.1.1 Utvärdering av verksamheten med hjälp av användare, närstående, professionella .....	19
5.1.2 Utvärdering av verksamheten med hjälp av organisationer och myndigheter .....	20
5.2 Att tillgängliggöra digitalt och fysiskt .....	21
5.2.1 Förhållandet mellan det digitala och fysiska.....	21

5.2.2 Bibliotekslokalen .....	22
5.3 Bemötande och social acceptans .....	24
5.3.1 Dimensioner av bemötande .....	24
5.3.2 Acceptans från personer utan läsnedsättningar .....	25
5.4 Bestånd, samarbete, stöd och initiativ .....	26
5.4.1 Bestånd .....	26
5.4.2 Samarbete med professionella.....	27
5.4.3 Centralt stöd och initiativ .....	28
5.5 Synliggörande av verksamheten .....	29
5.5.1 Att nå ut till användarna .....	29
5.5.2 Att nå ut till användarna via anhöriga och professionella.....	30
5.6 Förtroendet för verksamheten .....	32
5.7 Talboken kommer.....	33
6. Diskussion .....	34
6.1 Att nå ut till en osynlig målgrupp och fördelarna med osynlighet.....	34
6.2 Balansgången mellan särskiljande och synliggörande.....	35
6.3 Bristen på direktkontakt med användare med läsnedsättningar.....	37
6.4 Utbudet av tillgängliga medier på biblioteket.....	38
6.5 Tidsbrist och samarbeten med andra organisationer .....	40
6.6 Slutsatser .....	41
6.7 Förslag till fortsatt forskning.....	43
Referenslista.....	44
Opublicerade källor .....	44
Litteratur.....	44
Bilaga 1 – Intervjuguide .....	46
Bilaga 2 – Informationsbrev .....	48

# 1. Inledning

Enligt Myndigheten för tillgängliga medier, MTM, så fanns det 40 423 barn och ungdomar registrerade som nedladdare i Legimus-appen i april 2015 (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). Syftet med denna app, som infördes 2010, är att förse personer med läsnedsättningar med talböcker och taltidningar. 40 423 registrerade nedladdare kan verka som ett stort antal, men av Sveriges befolkning beräknas antalet personer, både vuxna och barn som har en läsnedsättning, till drygt 600 000 människor (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016a). Antalet barn registrerade som nedladdare på webben ökade under 2014 med 82 procent och barn och unga utgör vid årsskiftet mellan 2014 och 2015 54 procent av totala antalet registrerade nedladdare (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). Utöver Legimus-appen finns det även många användare med funktionsvariationer som utnyttjar fysiskt material, såsom tecken som stöd- och språkutvecklingsmaterial, även om MTM lyfter fram just appen som framgångsrik i att nå yngre användare.

Sättet personer med funktionsvariationer använder sig av tillgängliga medier utvecklas och förändras ständigt. Den kraftfulla ökningen av unga registrerade läsare tyder även på detta. MTM:s dokument nämner också hur flera funktioner riktade mot barn är under utveckling i appen. När förutsättningarna men även möjligheterna för folkbiblioteken och deras användare förändras måste ett utvärderande av verksamheten genomföras. Detta gäller även för arbetet med tillgängliga medier riktat mot barn och unga, så att grundläggande demokratiska rättigheter som information- och åsiktsfrihet uppmuntras och vårdas. Att intervjua verksamma bibliotekarier om deras arbete med tillgängliga medier skulle kunna ytterligare betona vikten av engagemang och kunskap inom ett serviceyrke. Att synliggöra tillgängliga medier är ett av de viktiga uppdrag som tillhör bibliotekarieyrket, (SFS 2013:801) för det understryker värdegrunden att alla är välkomna och kan använda sig av bibliotekets resurser. Ämnet för denna studie är inte bara personligt intressant, utan har förutsättning att förbättra bibliotekens service till en prioriterad men ibland marginaliserad användargrupp. Utöver det så finns det en möjlighet att personer med dolda funktionsvariationer, till exempel dyslexi, inte alltid själv identifierar sig som att ha en läsnedsättning.

## 1.1 Problemformulering

Ett av de mer välkända skriftliga avtal som gäller mellan Förenta Nationernas (1989), FN:s, konventionsstater är konventionen om barns rättigheter, allmänt känd som Barnkonventionen. Sverige har skrivit under och bundit sig till konventionen, även om den i nuläget inte är effektiv som svensk lag. Artikel 23 fastslår att staten ska se till att barn med funktionsvariationer får tillgång till resurser och verktyg för att kunna aktivt och samvärdigt delta i samhället. Gyda Skat Nielsen och Birgitta Irvall (2004, s. 10) uttrycker i sin tur detta som att ha tillgång till litteratur, kultur och information är en av grundpelarna för att en medborgare ska kunna göra välinformerade val och bilda åsikter. Ett sätt att i bibliotekssammanhang se hur de målen uttrycker sig är att överväga hur de mynnar ut i bibliotekslagens fjärde och åttonde paragrafer (SFS 2013:801). Bland dessa paragrafer framgår det att de prioriterade grupper som biblioteken ska rikta särskild uppmärksamhet till är barn och unga samt personer med funktionsvariationer. Detta hör ihop med folkbibliotekens övergripande uppdrag, utifrån bibliotekslagens andra paragraf, att verka för kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning (ibid). För att de

grundläggande rättigheterna ska kunna uppfyllas måste barn med läsnedsättningar erbjudas alternativa läsformer i ett lika rikt utbud som de textbaserade motsvarigheterna. För att uppnå den standarden krävs extra resurser och tid som behöver motiveras, vilket är ett av syftena med att fastställa den här gruppen som prioriterad.

Det har skett mycket i området tillgängliga medier riktade mot barn och ungdomar bara de senaste tjugofem åren. Under 1990-talet utvecklades Äppelhyllan som ett sätt för biblioteken att fokusera sina ansträngningar för att tillgodose olika läs- och informationsbehov hos barn och ungdomar med olika funktionsvariationer utifrån deras egna förutsättningar (Börjesson, 2014, s. 13). Äppelhyllan blev en symbol för det ständiga arbetet för de demokratiska, läsfrämjande och medborgerliga rättigheter som biblioteken står för. Sedan slutet av 90-talet och början av 00-talet har tekniken gått framåt med stormsteg. Internet, appar, smarta telefoner och surfplattor har påverkat folkbibliotekens arbete i stor utsträckning, inte minst vad gäller tillgängliga medier riktade mot barn. Legimus-appen har vid det här laget gjort fysiska talböcker praktiskt taget överflödiga för användare bekanta med teknologin hos en smart telefon eller platta, en utveckling som skett på endast fem år. Även om fem år inte är en ovanligt kort tid för en digital tjänst att ta fäste, är det en väldigt knapp tid i kontexten av hur mycket arbetet på huvudbiblioteken med tillgängliga medier mot barn förändrats under de fem åren jämfört med de tidigare tjugo. De digitala verktygen kring tillgängliga medier har blivit centrala delar av det arbetet utan att noggranna studier utförts som utvärderar och sätter det arbetet i kontext. Exempelvis finns det i nuläget inga publicerade studier som undersöker hur Legimus-appen påverkar arbetet med tillgängliga medier mot barn. Introduktionen av Legimus, sociala medier och standardiseringen av smarta telefoner och plattor har inneburit storskaliga förändringar för verksamhetens kontext. Detta torde medföra inte bara möjligheter för tillgänglighet utan även nya utmaningar och barriärer för biblioteken. Detta då splittringen mellan det fysiska och digitala biblioteket på andra arenor uppvisat en sådan utveckling. Dessa tjänster och möjligheter är en potentiell del av de alternativa medier som via extra resurser kan garantera användare med läsnedsättningar deras rättighet till lika tillgång till information och åsiktsbildning. Men de är också nya, relativt obeprövade aspekter av verksamheten som inte haft tid att verkställas och utvärderas i arbetet på ett lika naturligt sätt som det fysiska materialet. Det finns också en fara att genomförandet av ett nytt, revolutionerande verktyg som Legimus kan överskugga och negativt påverka resten av verksamheten och materialet. Om dessa utmaningar och möjligheter inte fastställs och om verksamheten inte anpassas utefter dessa nya, digitala aspekter finns det en fara att den inte bara inte drar nytta av dess möjligheter utan också skapar nya utmaningar hos det befintliga arbetet.

## **1.2 Syfte & frågeställningar**

### **1.2.1 Syfte**

Syftet med den här studien är att ta reda på hur förverkligandet de senaste fem åren av nya, digitala aspekter möjliggör och utmanar folkbibliotekariers arbete med tillgängliga medier riktat mot barn. Huvudbibliotekens verksamhet står i fokus.

## 1.2.2 Frågeställningar

- Hur arbetar folkbibliotekarier på huvudbiblioteken med tillgängliga medier riktat mot barn?
- Hur används, enligt folkbibliotekarier, huvudbibliotekens tillgängliga medier av användare?

## 1.3 Avgränsningar

Beslutet att i studien enbart fokusera på bibliotekarier som arbetar särskilt med barn och unga motiveras genom att denna användargrupp är prioriterad enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801). Vi valde att hålla oss till huvudbibliotek på grund av att dessa som regel har större resurser att lägga på arbetet med tillgängliga medier.

## 1.4 Centrala begrepp

I det här avsnittet definieras begreppen *Tillgängliga medier* och *Läsnersättning*.

### 1.4.1 Tillgängliga medier

MTM inkluderar under kategorin tillgängliga medier talböcker och taltidningar, punktskriftsböcker, taktila bilderböcker, e-textböcker, teckenspråkig litteratur samt lättlästa böcker (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016b).

Legimus är ett digitalt bibliotek. Den svenska talboksmodellen fungerar på ett sådant sätt att MTM producerar talböcker – levererade genom Legimus, som DAISY-böcker samt kombinerat material – och bibliotek har ett ansvar att förmedla dem (Gustafsson Chen, 2013, s. 27). Bara bibliotekspersonal kan bli registrerade för Legimus. Biblioteket måste ha ett talbokstillstånd och ett bibliotekskonto för nedladdning.

En talbok omfattas av 17:e paragrafen i andra kapitlet av upphovsrättslagen, (SFS 1960:729) då den inte är en kommersiell produkt, eftersom syftet är att utan extra kostnad underlätta tillgänglighet. En ljudbok är en produkt som bokens förlag beställt eller producerat och är därför kommersiell. Ljudböcker räknas därför inte till tillgängliga medier, då deras syfte är att få ut en ekonomisk vinst.

### 1.4.2 Läsnersättning

I samråd med Språkrådet har MTM definierat läsnersättning som ett samlingsbegrepp för funktionsvariationer som gör det svårt för personer att ta till sig tryckt text (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). I sin bok om arbete med talböcker på bibliotek utvecklar Anna Gustafsson Chen (2013, s. 19) detta till att inkludera bland andra människor som är blinda, har en synnersättning, läs- eller skrivnersättning, dyslexi, kognitiva funktionsvariationer, rörelsehinder och med utvecklingsstörning. Men även tillfälliga tillstånd, till exempel att inte kunna hålla i en bok efter en operation eller icke-permanenta ögonskador. Det är dessa definitioner vi utgår ifrån i uppsatsen.

## 2. Litteraturgenomgång

Det här avsnittet innehåller en genomgång av tidigare forskning och litteratur vars teman utgår från olika aspekter av folkbiblioteksverksamhet. Det innehåller hur användare med behov av tillgängliga medier samt materialet tillgängliga medier i forskning berörts inom de aspekterna, specifikt vad gäller möjligheter och utmaningar för detta. Urvalet av litteraturgenomgångens forskning, rapporter, praktiska handböcker samt en magisteruppsats genomfördes utifrån en målsättning att hålla sig nära det professionella fältets tillgängliga medier-verksamheter. Det finns mycket mer tillgänglig litteratur relevant för ämnesområdet, men denna valdes bort med motiveringen att fokus skulle ligga på studiens syfte. Bedömningen gjordes att detta urval mest framgångsrikt skulle skapa ett underlag för att besvara och diskutera studiens frågeställningar. De viktigaste slutsatserna av genomgången sammanfattas i slutet av det här avsnittet för att därefter bearbetas till ett analysverktyg i nästa avsnitt.

### 2.1 Bemötande av användare

Marjorie F. Olney och Amanda Kim (2001) utförde en serie fokusgrupper med personer med funktionsvariationer med målet att skapa medvetenhet om de identitetsproblem som uppstår i processen av att identifiera sig själv som att ha en funktionsvariation. I kontexten av kognitiva funktionsvariationer liksom en läsnedsättning drog de slutsatser som hur kognitiva funktionsvariationer ofta är osynliga och därför inte värderas eller adresseras lika högt som fysiska. Detta kan förhindra att personer med exempelvis en läsnedsättning får en diagnos eller själv identifierar sig som att ha en sådan, vilket har implikationer för vår studie. Detta då läsnedsättningar ofta är osynliga och den målgrupp vi valt att studera är bibliotekarier som arbetar med barn och unga samt tillgängliga medier. De arbetar med användare vilka möjligtvis inte är medvetna om att tillgängliga medier finns som stöd eller ens att de behöver stöd på grund av en diagnos som exempelvis dyslexi. Strategier Olney och Kim urskiljer för att adressera denna problematik är att lyfta upp de osynliga funktionsvariationerna liksom läsnedsättningar, genom att diskutera de följder en till exempel dyslexi-diagnos innebär. Detta så att personer med en läsnedsättning kan dra samband till sina egna behov av stöd och inse att problem att prestera i skolan har att göra med en exempelvis dyslexikomponent och få hjälp.

I *Låt oss läsa*, om läsning med personer med utvecklingsstörningar, betonar Kerstin Hillström (2004, s. 93) hur kunskap är grunden för ett gott bemötande. Rose-Marie Johansson och Sofia Ängsved (2008) är i sin magisteruppsats inne på samma spår, men konstaterar också att det i deras studie fanns brister i den fortbildning bibliotekarierna fått i ämnet. De kom även fram till hur flera av deras intervjupersoner, även de som var rutinerade och jobbat i många år, kände sig osäkra i bemötandet av personer med funktionsvariationer. Denna osäkerhet bidrog möjligtvis till faktumet att åsikter om exempelvis vilka medier som borde köpas in erhöles av anhöriga snarare än från användaren direkt. I Anna Hampson Lundhs *Talande böcker och läsande barn* (2013, s. 30) beskriver flera av barnen som intervjuats att ett lugnt bemötande där personalen tar sig tid att hjälpa och lyssna, kanske följa med fram till hyllan för att hitta rätt bok och visa sitt intresse är något som värderas högt. Samtidigt som det lyfts fram att engagemang är viktigt för personalen på biblioteket, nämner några barn att de inte vill bli avradda från sina läsval eller få dem kritiserade av bibliotekarien (ibid, s. 30-31). Det



är med andra ord tydligt att folkbibliotekarier har en stor möjlighet och utmaning i och med bemötandet, särskilt i kontexten av Lars Höglunds kapitel av *Styra eller stödja* om förtroende (2012, s. 284). I sitt kapitel redovisar Höglund SOM-undersökningens resultat att bibliotek är en av de samhällsinstitutionerna med högst förtroende i Sverige. Detta förtroende kan utnyttjas i bemötandet av användare för att bland annat främja ett positivt förhållningssätt till tillgängliga medier.

Nota, Danmarks motsvarighet till MTM, utförde 2010 en intervjustudie med nio användare med läsnedsättningar som utnyttjade bibliotekets resurser anmärkningsvärt mycket, om deras vanor och tankar kring verksamheten (Nota, 2010). Med hjälp av sina resultat urskilde rapporten fyra koncept verksamheten kunde arbeta med för att bättre möta dessa superbrukares behov, såväl som användare med läsnedsättningar som inte nåddes för tillfället. Det första konceptet var att introducera en support-roll på biblioteket, vilken skulle vara tillgängliga på telefon och e-post. Dess syfte skulle vara att stödja användare samt deras anhöriga, exempelvis föräldrar, med främst den tekniska sidan. Just teknik fann studien var en barriär som ofta rapporterades stå i vägen för sitt eget och potentiellt andras användande, enligt intervjupersonerna. Det andra konceptet kommer återvändas till i nästa avsnitt, 2.2, *Synliggörande av verksamheten*. Det tredje konceptet handlade om att utnyttja Notas omfångsrika databas för användare med läsnedsättning, där ett låntagarkontrakt skulle inkludera ett alternativ att bli kontaktad av en bibliotekarie. Därigenom skulle bibliotekarier kunna söka upp mindre aktiva användare för att undersöka ifall deras brist på utnyttjande av olika läsresurser beror på problem som kan avhjälpas, exempelvis som ovan nämnt teknik. Men utöver det även utvärdera verksamheten mer effektivt genom att på det viset nå icke-användare. Detta koncept skulle även fungera ihop med det första konceptet, support-konceptet, och göra dessa icke-användare uppmärksamma på att en sådan support-roll finns till förfogande. Det fjärde och sista konceptet tas upp i avsnitt 2.4, *Planering och yttre samarbeten*.

## 2.2 Synliggörande av verksamheten

Notas (2010) studies andra koncept kretsade kring marknadsföring, då studien uppmärksammade att det fanns brist på kunskap om de möjligheter och det utbud som verksamheten erbjöd, vilket uppfattades som en djungel. De praktiska tillämpningar rapporten föreslår är en uppslagsbok vilken skulle innehålla instruktioner om allt ifrån hur man ansöker om en DAISY-spelare, en fysisk talboksspelare, till hur man laddar hem e-böcker. Den andra tillämpningen var riktad mot barn och unga och bestod av ett sommarläger, där liknande kunskaper skulle läras ut samtidigt som det skulle skapa möjligheter för unga med funktionsvariationer att träffa varandra och utbyta erfarenheter. Detta ett till viss del svar på faktumet att studien även fann att unga ofta använde teknik som iPods till att lyssna på talböcker anonymt, för att maskera eller osynliggöra sin läsnedsättning, på grund av att de fann den generande.

Johansson och Ängsved (2008) granskade folkbibliotek i olika avseenden kring tillgänglighet för användare med funktionsvariationer, vilket inkluderade hur information om bibliotekets tjänster och verksamhet nådde dessa användare. En positiv strategi de tog upp för att förbättra den aspekten av verksamheten var att erbjuda broschyrer om verksamheten och tillgängligheten i olika format. Exempelvis i uppspelningsbart ljudformat och som material designat för att vara lätt att navigera på webbsidan, så att det kan kommas åt enkelt med en talsyntes. Ett annat uppslag vidrörde även att sprida de broschyrerna bland andra, närbesläktade verksamheter såväl som

relevanta länkar på deras webbsidor. Att aktivt skicka ut användbar information till användare med potentiellt intresse av tillgänglighetsformer togs också upp.

I Lundhs (2013) rapport beställd av MTM innehållande barns åsikter och tankar kring talböcker återges ett resonemang kring hur man benämner sitt läsande av talböcker. Intervjuade barn med diagnosen dyslexi pratar om hur de upplever det som fusk eller på låtsas, en genväg, när de lyssnar på en bok och därigenom hoppar över textkomponenten, vilken de känner är mer utmanande. Samtidigt beskriver barn med synnedsättningar i intervjuerna hur de använder både termerna lyssna på och läsa en talbok. Dock undvek de i vissa sammanhang att använda termen läsa, på grund av att det kan skapa diskussioner med klasskamrater om vad läsning innebär. Dessa återgivelse illustrerar en viktig konflikt vad gäller vilka termer man använder när man talar om läsning i relation till tillgängliga medier, specifikt talböcker. På MTM:s hemsida under en flik riktad mot bibliotek finns ett videoklipp om just talböcker i skolan, där förhållningssättet framhävs att läsningen av en talbok inte är fusk eller på något vis sämre än att läsa en textbok (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015b). De menar att i verkligheten arbetar hjärnan på samma sätt som vid läsandet av en text. Detta är applicerbart även för bemötande, men huvudsakligen relevant i marknadsföringshänseende, då det i den kontexten finns möjlighet att på en stor skala påverka ett språkbruk. Språkbruk har verkliga konsekvenser för hur personer med läsnedsättningar upplever och beskriver sitt användande av tillgängliga medier som redovisats i Lundhs rapport.

## **2.3 Fysiska biblioteksrum och digitala biblioteksrum**

Tess Prendergast (2013) utförde en studie kring hur folkbibliotek representerar bland annat personer med funktionsvariationer i innehåll på sina webbsidor. Detta studerades i kontexten av tidiga läskunnighetstillfällen liksom sagostunder för unga barn. Hon beskrev en skillnad mellan verklighet och nätet, då literacitets-tillfällen på de studerade biblioteken hade möjligheter för bland annat personer med funktionsvariationer att delta. Marknadsföringen av dessa tillfällen bestod dock uteslutande av engelsk- eller fransktalande personer ifrån Kanadas medelklass utan några funktionsvariationer. Detta är av relevans för vår studie då det finns potential i att inkludera upplevelser och redogörelser av användare med läsnedsättningar även i verksamhet som inte enbart fokuserar på läsnedsättningar. Med andra ord, genom att samarbeta med andra delar av biblioteket eller med en barnavdelning ur ett helhetsperspektiv skulle det kunna vara möjligt att skapa medvetenhet om de verksamheter som finns som stöd för läsnedsättningar. Men även tillåta användare med behov av sådant stöd en plats i det mer offentliga biblioteksrummet. Detta backas upp av Johansson och Ängsved (2008) i deras magisteruppsats där de poängterar hur att slå ihop projektverksamheter på det sättet uppmuntrar till medvetenhet om läsnedsättningar och utbyte av erfarenheter. De beskrev även hur det kan locka barn och unga med läsnedsättningar som annars sällan besöker biblioteket, vilket enligt deras informanter ofta kunde motverkas genom att just inkludera dem i roliga aktiviteter som teaterföreställningar.

Vidare poängterar Johansson och Ängsved (2008) att det fanns många brister i de inom uppsatsens ramar studerade biblioteken vad gäller tillgänglighet i biblioteksrummet. Detta manifesterar sig bland annat genom höga och trånga hyllor, avsaknad av ledstråk för blinda eller synskadade användare samt brist på pictogram. Pictogram är skyltning på knubbar, hyllor och i biblioteksmiljön överlag skyltning med hjälp av lättolkade

symboler och bilder. Ännu en dimension som pekas ut som bristfällig är lugna, lässtimulerande miljöer för användare som behöver en ostörd plats för att arbeta på sin läsning. Vidare saknade webbplatserna tillhörande biblioteken inom studien i regel anpassade typsnitt, teckenstorlek och kontrast samt innehöll bristfällig information om tillgänglighet i rummet. Ett sätt att förbättra detta anser Johansson och Ängsved, förutom att verkställa dessa funktioner, vore att skapa särskilda flikar och kategorier på webbsidan för användare med behov av information om tillgänglighet.

Four spaces-modellen utvecklad av bland andra Henrik Jochumsen för att konceptualisera ett biblioteksrum kan hävdas vara relevant teori för vår studie, då den diskuterar inflytandet ett sådant rum kan ha på användare (Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansen, 2012). Mellan de olika begreppsliga rummen finns det skärningspunkter, då dessa rums inverkan inte fungerar självständigt från varandra utan med en samordnad effekt. I skärningspunkten mellan det inspirerande- och mötesrummet konceptualiseras en yta vars syfte enligt modellen kan vara att tillåta användare att möta och anamma något för dem oväntat. Ett liknande koncept beskrivs av bland annat Svanhild Aabø i kontexten av biblioteket som en lågintensiv mötesplats (Aabø, Audunson & Vårheim, 2010). En lågintensiv mötesplats är en mötesplats där det är möjligt att befinna sig utan att aktiviteterna på den platsen nödvändigtvis är knuten till intressen eller egenskaper centrala för ens identitet. Det är med andra ord en plats där det är möjligt att befinna sig förutsättnings- och kravlöst, vilket Aabø et al. beskriver som en plats där det är möjligt att utsättas för och anamma *otherness*. Varför dessa teorier är applicerbara till vår studie är dess implikation för användares i biblioteksrummets potentiella mottaglighet för det oväntade och *otherness*. Det vill säga, med four spaces-modellen och konceptet av lågintensiva mötesplatser är det möjligt att betrakta de intervjuade folkbibliotekarierna i studiens tankar kring biblioteksrummet. Men också därigenom betrakta det arbetssättet som initiativ eller bristen på densamma att med ett känsligt och svåråtkomligt, ibland osynligt ämne som funktionsvariationer utnyttja sig av möjligheten att i en kravlös miljö nå barn och unga med information om verktyg som tillgängliga medier.

## 2.4 Planering och yttre samarbeten

I *Låt oss läsa* om läsning med personer med utvecklingsstörning framhåller Hillström (2004, s. 93) hur referensgrupper med den berörda användargruppen är ett positivt sätt att utveckla verksamheten. I *Riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker* beskriver Nielsen och Irvall (2004, s. 13) en liknande infallsvinkel, då att inkludera en användare med dyslexi i ett personalmöte kan hjälpa informera personalen om de särskilda behov och förutsättningar sådana personer kan ha. Med specifikt barn som målgrupp betonar de nyttan av att samarbeta med förskolor och anhöriga till dyslektiker, för att förse dem med berättelser med rim och ramsor och kombinerade material liksom talböcker där man även kan följa med i texten (ibid, s. 14). En intervjustudie med flitiga användare med läsnedsättningar utförd av Nota (2010) kom fram till fyra koncept för att utveckla sin verksamhet mot användare med läsnedsättningar. Det fjärde konceptet var resultatet av liknande slutsatser som Hillström, där de positiva idéer man nått under studien föreslås förlängas genom att skapa referensgrupper åt verksamheten bestående av flitiga, unga användare med läsnedsättningar. Dessa skulle fungera till att ständigt utvärdera och utveckla verksamheten.

Gullvor Elf och Åsa Söderlind (2014) pekar i sin kartläggning *Vi arbetar i medborgarnas tjänst* ut hur användare med läsnedsättning har en starkare ställning i svenska medieplaner än vad de som regel har i biblioteksmanifesten. Användare med läsnedsättningar pekas ut i de flesta medieplaner som en prioriterad grupp och utökas även ofta till att inkludera användare med funktionsvariationer överlag.

## 2.5 Äppelhyllan

Enligt bland andra Kerstin Frii är Äppelhyllan ett koncept som skapades för att bidra till att barn och ungdomar med funktionsvariationer får bättre tillgång till bibliotek (Frii, Grum, Ehde Andersson & Jansson, 2006, s. 5). Tanken med Äppelhyllan är att den ska kunna vara en inspiration, en fortbildning och kunskapskälla i det ständiga arbetet för bättre tillgänglighet för både vuxna och ungdomar (ibid, s. 5). Tanken med Äppelhyllan är att se till så material finns tillgängligt oavsett vilket behov eller vilken förutsättning som finns för användaren. Hyllan är en del av det demokratiska arbetet bibliotek ständigt strävar för. Att ha möjligheten att ta del av litteratur, kultur och information är viktigt för välinformerade val och åsiktsbildning samt uppfattningar vilka senare kan speglas och diskuteras i samhället (Nielsen & Irvall, 2005, s. 10). Att stödja en sådan utveckling är en av de stora anledningarna till varför Äppelhyllan har slagit igenom på det sätt det har gjort i Sverige. Idén kom från Londons *The Library for the Handicapped Child*, då Härnösands bibliotek öppnade sitt första äppelbibliotek år 1993 (Frii et al., 2006, s. 6). Sedan dess har många Äppelhyllor introducerats över hela Sverige. Enligt Kerstin Rydsjö och AnnaCarin Elf (2007, s. 163) så har 44 procent av 145 kommuner en Äppelhylla på sitt huvudbibliotek. Dessa svar kommer från en enkätundersökning gjord av Kulturrådets Kärnhusgrupp (ibid, s. 163). I Äppelhyllaveckans diskussion fastslår Lisa Börjesson (2014, s. 32) att Äppelhyllan som ett koncept och begrepp var etablerat 2005, men har sedan dess spritts i flera olika riktningar beroende på kontext. Börjesson rapporterar även hur Äppelhyllan är ett koncept som fungerar att uppfylla en del av bibliotekets uppdrag gentemot användare med läsnedsättningar, men att ytterligare metoder behöver användas i kombination för att fullständigt uppfylla dess kriterier (ibid, s. 32).

Utifrån resultat från en intervju- och observationsstudie utförd inom ramarna av en magisteruppsats beskriver Johansson och Ängsved (2008) hur problemet med utbudet på Äppelhyllan oftast inte var ekonomisk. Snarare handlade den om brist på titlar som både fungerade under upphovsrättslagstiftningen och var applicerbar för användarnas behov. De påvisade även hur det utbudet ökat i och med att tillgängligheten av material blivit bättre. Därför rådde de att sådant specialmaterial borde marknadsföras bättre av utgivarna, så att bibliotekspersonal lättare kunde skaffa sig en uppfattning om utbudet.

## 2.6 Legimus samt övrig IKT

FN:s *Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet* (1993) anför att stater bör se till att nya datoriserade information- och servicesystem som erbjuds allmänheten tillgängliggörs eller anpassas för personer med funktionsvariationer. Detta understryker Johansson och Ängsved (2008) är ett viktigt övervägande för att ny teknik och dess förkrav inte ska bli ännu en barriär för användare istället för ett användbart verktyg. Detta kan till viss del undvikas genom att på biblioteket erbjuda datorer, program och verktyg att låta användare bekanta sig med.

I MTM:s strategidokument för barn och unga gällande mellan 2015-17 beskrivs som nämnt i inledningen hur antalet användare under 18 år registrerade som nedladdare ökat med 82 procent under 2014 och utgjorde därmed 54 procent av det totala antalet nedladdare (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). Rapporten nämner vidare hur det i april 2015 fanns 40 423 barn upp till 18 registrerade i Legimus-appen. Detta skiljer sig från att vara registrerad som nedladdare, vilket innebär att ladda hem tillgängligt material från webben och till datorn. Utifrån detta bedömer MTM att Legimus-appen är ett framgångsrikt verktyg för att nå barn och unga och rapporterar att fler funktioner riktade mot denna användargrupp är under utveckling.

Ett MTM-projekt pågår och kommer att testas och utvecklas under 2016 vilket kallas *Talboken kommer* och ska vara ett slags substitut för *Boken kommer* (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016c). Det är ett projekt riktat mot användare som inte kan använda Legimus eller egen nedladdning på grund av brist på bekanthet med eller oförmåga att använda tekniken av en mobiltelefon eller surfplatta. Det kommer fungera på ett sådant sätt att talboksspelare med internetanslutning kommer distribueras, om användaren inte redan har en sådan. Därefter kan biblioteken skicka ut digitala talböcker på förfrågan till spelaren som enkelt kan spela upp materialet, istället för att fysiskt köra ut DAISY-böcker genom *Boken kommer*-tjänsten.

I en praktisk intervjustudie utförd med unga, blinda personer utvärderade Yayoi Shimomura, Ebba Thora Hvannberg och Hjalmtyr Hafsteinsson (2010) effektiviteten, personernas omdömen om och de samverkande fördelarna av en talsyntes och punktdisplay. En talsyntes är ett verktyg som tillåter text på en webbsida att läsas upp av en syntetisk röst medan en punktdisplay är ett verktyg som kan reproducera stycken text på en webbsida i punktskrift åt användare. Ett flertal personer fick testa på att genomföra olika uppgifter med varierande svårighetsgrad med hjälp av verktygen. Resultaten visade att graden av framgång med de två verktygen var ungefär likvärdig, men att deltagarna föredrog punktdisplayen och rapporterade en högre grad av tillfredsställelse när de använde den. Vissa uppgifter löstes inte av alla deltagare, men bäst resultat nåddes genom att använda båda verktyg på samma gång så att de kompletterade varandra. I diskussionen föreslås att exempelvis bibliotek borde tillhandahålla båda former av verktyg, då de enligt deltagarna inte ännu är utvecklade till en punkt där de är färdigutvecklade. Ännu ett förslag som framkommer i diskussionen är att introducera användare av de här verktygen genom en kurs. Då kan de snabbare utnyttja sig av verktygen självständigt, samt i början få assistans ifall det behövs.

## **2.7 Sammanfattning av litteraturgenomgången**

De viktigaste slutsatserna som kan dras från litteraturgenomgången för den här studien är att målgruppen användare med läsnedsättningar är osynliga och behöver därför bemötas utifrån sina egna, olika förutsättningar. Bibliotekarier upplever dock stundtals det bemötandet som utmanande och känner att det finns en brist i fortbildningen inom detta område. Delvis som ett resultat av den osäkerheten finns det även en brist på direktkontakt med användarna. Enligt litteraturen kringgicks detta till viss del genom att samarbeta med tredje parter som anhöriga och skolor. Samtidigt finns det ett i litteraturen beskrivet stigma bland barn och unga vid att läsa talböcker. Det kan ibland upplevas som fusk eller en genväg, vilket tyder på att representation är viktigt både i det

fysiska såväl som det digitala biblioteksrummet, för att motverka den missuppfattningen. Ett annat exempel på brister i det fysiska biblioteksrummet framkom bland litteraturen som stundtals bristande fysisk anpassning kring Äppelhyllan, till exempel avsaknad av gångstråk och tydliga piktogram. Det fysiska biblioteksrummet behöver, utifrån forskningens slutsatser, vara tillgängligt för alla användare för att skapa möjligheterna för lågintensiva möten och konfrontation med *otherness*. Standardiseringen av sådana möjligheter behöver finnas i det fysiska biblioteksrummet för att erbjuda ett fullgott utbud av tillgängliga medier, även om studier visar på att själva Äppelhyllan vid det här laget anammat olika inriktningar på olika bibliotek. En kraft för sådan standardisering är de tydliga riktlinjer uppställda av bibliotekslagen, FN:s barnkonvention samt den svenska talboksmodellen. Riktlinjer som sedan kan förverkligas av biblioteken med stöd av MTM:s tjänster. Samtidigt går tekniken framåt med stormsteg och möjligheterna men även utmaningarna för verksamheten förändras, inte minst i och med Legimus förverkligande. Dessa slutsatser kommer att operationaliseras i nästa avsnitt till ett analysverktyg.

### 3. Analysverktyg

Efter noggrant övervägande valde vi att använda oss av tidigare forskning och litteratur för att konstruera vårt eget analysverktyg. Detta motiveras genom att vi inte kunde hitta ett applicerbart teoretiskt ramverk kring hanteringen av möjligheterna och utmaningarna med tillgänglighet, vilket även utgick ifrån bibliotekariers perspektiv. Däremot hade vi tillgång till en gedigen bakgrund av tidigare forskning och litteratur, vilka med utgångspunkt både i professionella och i användares upplevelser effektivt illustrerade spänningsområdena i verksamheten. Genom att sammanställa dessa framträdde sex kategorier kring möjligheterna och utmaningarna vid att tillgängliggöra, i kontexten av tillgängliga medier, som vårt analysverktyg. Kategoriernas definitioner justerades därefter även i samverkan med intervjumaterialet. Kategorierna bröts i avsnitt 5, *Resultatgenomgång och analys*, ner i två eller tre smalare underkategorier, med undantag för kategorin om förtroende som är utan underkategorier. Detta på grund av att informanternas utsagor sällan kretsade kring just förtroendefrågan, till viss del i motsats till våra förväntningar. Utformandet och användandet av analysverktyget kommer gås in i mer detalj i avsnittet om *Bearbetning och analys av transkriptionerna*, 4.5. Kategorierna är som följer:

1. *Utvärdering av verksamheten.* Denna kategori motiveras genom att tidigare forskning visar hur återkoppling med användare kring verksamheten snarare inhämtades genom en tredje part än direkt (Johansson & Ängsved, 2008). Den söker utröna vilka dessa tredje parter är, då bland andra Nota, (2010) Nielsen och Irvall (2004, s. 13) och Hillström (2004, s. 93) alla framhäver fördelen med att inkludera en medlem av målgruppen i utvärderingen av verksamheten tillgängliga medier. Detta är vidare motiverat genom att Börjesson (2014, s. 32) beskriver hur Äppelhyllan sedan dess introduktion liksom en sorts standardisering av utbudet har utvecklats åt olika riktningar i olika kontexter. Samtidigt som att Legimus enligt MTM (2015a) växer sig större har tidigare studier framhävt behovet av att utvärdera ny teknik för att den ska bli en tillgång och inte ett hinder för tillgänglighet (Johansson & Ängsved, 2008). Denna kategori kommer söka utreda hur studiens informanternas bibliotek utvärderar arbetet med tillgängliga medier samt hur materialet för utvärdering samlas in.
2. *Att tillgängliggöra digitalt och fysiskt.* Den här kategorin motiveras till viss del genom samma forskning som den förra kategorin. Börjessons (2014, s. 32) slutsats att Äppelhyllorna går i olika riktningar är relevant också här, men även hennes tankar om att det behövs mer än bara material för att jobba med tillgängliga medier. I denna kategori sätts Börjessons slutsatser i kontexten av hur Johansson och Ängsved (2008) fann brister i tillgänglighet i biblioteksrummet och Äppelhyllan i sin studie, bland annat i skyltning och åtkomst. Mot detta vill denna kategori även ställa den digitala tillgängligheten, ännu en gång i kontexten av Legimus ökade popularitet (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). Men också med Förenta Nationernas standardregler för personer med funktionsvariationer (1993) och Shimomura et al.s (2010) slutsatser kring teknisk tillgänglighet i åtanke. Här hör även Nielsen och Irvalls (2004, s. 14) slutsatser om att utveckla sin tillgänglighet via aktörer som skolan. Med andra ord kommer kategorin undersöka hur informanternas verksamheter tillgängliggör tjänster och material i det digitala såväl som det fysiska biblioteksrummet.

3. *Bemötande och social acceptans.* Den tredje kategorin motiveras utifrån Olney och Kims (2001) resultat att användare med läsnedsättningar eller kognitiva funktionsvariationer ofta är osynliga. För att nå dessa användare måste de bemötas direkt och uppsökas, exempelvis som hur Notas (2010) studie kom fram till konceptet om att kontakta icke-användare. Studier har funnit att det finns brister i utbildningen i bemötande i detta område, samtidigt som användare uttrycker att de hellre vill inkluderas i den ordinarie verksamheten (Johansson & Ängsved, 2008). Vid sidan av frågan om bemötande finns också även ett spår om den sociala acceptansen av att använda tillgängliga medier, då Lundh (2013) fann att barn som läste talböcker upplevde detta som fusk. Detta är något exempelvis ett gott bemötande kan påverka, som demonstrerat i MTM:s informationsvideo som understryker att läsande sker på olika sätt och med olika sinnen (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015b). Kategorin kommer samla olika bemötandeaspekter hos informanternas utsagor och även inkludera hur de uppfattar att barn och unga känner kring den sociala acceptansen av läsning med tillgängliga medier.
4. *Bestånd, samarbete, stöd och initiativ.* Fjärde kategorin motiveras med grund i studier som Johansson och Ängsveds, (2008) vilkas resultat fann att det smala beståndet tillgängliga medier ofta inte var ett ekonomiskt övervägande utan berodde på brist på förlagens utbud. Detta blir särskilt intressant då Söderlind och Elf (2014) redovisade hur målgruppen användare med läsnedsättningar har en mycket stark, prioriterad ställning i svenska folkbiblioteks medieplaner. Denna starka prioritet kommer sig inte bara av den dubbla prioriteringen av gruppen i biblioteksplanen (SFS 2013: 801), utan även från hur folkbiblioteken har ansvar och ska få stöd att förmedla tillgängliga medier från MTM (Gustafsson Chen, 2013, s. 27). Vidare är det intressant hur denna prioritering uttrycker sig genom de samarbeten folkbiblioteken idag utför, av det slag Nielsen och Irvall (2004, s. 14) framhävde. Med andra ord söker kategorin huvudsakligen inrymma hur beståndet och samarbetena idag hanteras och ser ut hos informanternas verksamheter. Men även hur dessa understöds och motiveras av centrala instanser, samt hur balansgången däremellan ser ut.
5. *Synliggörande av verksamheten.* Den här kategorin motiveras återigen utifrån Olney och Kims (2001) resultat att användare av tillgängliga medier ofta är osynliga och behöver aktivt uppsökas och synliggöras i verksamheten. Men enligt Notas (2010) resultat finns det en brist på kunskap om tillgängliga medier generellt, samtidigt som Prendergast (2013) undersökning visade hur denna målgrupp inte representeras på bibliotek i Kanadas webbsidor. Varför denna synliggöring inom verksamheten är viktig argumenterades i kontext av studierna av Jochumsen et al. (2012) och Aabø et al., (2010) vars resultat antyder att bibliotek är en plats där människor är mottagliga för *otherness*. Om bibliotek är framgångsrika med att synliggöra verksamheten och dess målgrupp kan det ha en positiv effekt för både potentiella och aktiva användare, inklusive personer utan medvetenhet om personer med läsnedsättningar. Exempel på hur detta försökts göra är koncept som Äppelhyllan (Frii et al., 2006, s. 5). Detta väcker frågor om hur Legimus, vilken enligt MTM är på uppsving, kommer och kan verka för detta synliggörande (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). I analysen kommer detta koncentreras kring hur informanternas verksamheter arbetar för att nå ut till användarna direkt och hur de gör detta genom tredje parter, exempelvis logopedier och pedagoger.



6. *Förtroendet för verksamheten.* Till att börja med motiveras denna kategori genom att folkbibliotek som institution har stort förtroende hos allmänheten (Höglund, 2012, s. 284). Med bakgrund i Lundhs (2013) intervjuer med barn som läste talböcker men uppfattade detta som en genväg, har bibliotekarier även på en mindre arena möjlighet att motverka den bilden utifrån MTM:s förhållningssätt till olika sätt att läsa (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015b). Samtidigt krävs en hög grad av förtroende för att den sortens direkt uppsökande verksamhet Nota (2010) la fram inte ska misstros och bli en misräkning. Funktionsvariationer och läsnedsättningar kan vara ett känsligt ämne där personer utan diagnos kanske inte alltid själv identifierar sig som att ha en sådan (Olney & Kim, 2001). Av den anledningen är det av intresse för den här studien och motiverbart utifrån litteraturen att denna kategori söker ta reda på informanternas uppfattningar av sitt eget förtroende och auktoritet.

Dessa kategorier är på ovan beskrivna vis relevanta definitioner för vår studie som ett analysverktyg. Detta eftersom de effektivt inrymmer några av de utmaningar som behöver överkommas för att erbjuda likvärdig tillgång för alla bibliotekets användare, här i kontexten av just tillgängliga medier. Genom att applicera dessa på vårt intervjumaterial kan de utmaningar såväl som styrkor, vad gäller tillgänglighet, framträda i arbetet med tillgängliga medier riktat mot barn idag.

## 4. Metod

Det här avsnittet beskriver, går igenom och motiverar den metod som använts för studien. Reflektioner kring forskningsetik, giltighet och tillförlitlighet samt generell metoddiskussion inkluderas och i avsnitt 4.6 ges en förteckning över de informanter som intervjuats för studien.

### 4.1 Val av metod

Denna studie har valt att undersöka de olika utmaningar och möjligheter som finns gällande att tillgängliggöra tillgängliga medier på biblioteket. Fokus har legat på hur bibliotekarier har arbetat med förmedling av tjänster, material och information mot barn och unga som har behov av tillgängliga medier. Många av de rapporter och tidigare forskning om tillgängliga medier som vi använde oss av för att få en djupare förståelse för begreppet och tjänsterna som erbjuds, blev publicerade för mer än fem år sedan. En av våra förutfattade meningar var att mycket kan hända, förändras och utvecklas på fem år, inte minst teknik, samarbeten och material. Bland annat såg vi väldigt lite litteratur om hur digitaliseringen påverkat distributionen och användandet av talböcker, och hur detta påverkar biblioteken. Vi insåg att det perspektiv vi ville använda oss av var yrkesverksamma bibliotekarier, då de skulle kunna ge information om hur mycket planerande och praktiskt arbete som förmedling av tillgängliga medier riktade mot barn och unga kan innebära.

Eftersom vi ville undersöka ifrån ett bibliotekarieperspektiv hur bibliotekarierna hanterar de olika utmaningar och möjligheter som kan förekomma, beslutade vi oss för att använda semi-strukturerade intervjuer som insamlingsmetod. Detta för att vi utifrån Steinar Kvale (1997, s. 34) ville ge bibliotekarierna ett stort utrymme för att kunna uttrycka sina erfarenheter, och tillfälle att utveckla sina svar. Därefter valde vi kvalitativ, induktiv innehållsanalys som analysmetod då denna enligt Barbara Wildemuth (2009, s. 309) är passande för att bygga upp temaområden och kategorier utifrån rå text, till exempel transkriptioner.

### 4.2 Urval

Studien använde sig av ett målstyrt urval, vilket är definierat av Alan Bryman (2011, s. 434) som att hitta intervjupersoner som motsvarar forskningsfrågorna. Dessa informanter var nio folkbibliotekarier på åtta huvudbibliotek geografiskt utspridda i Sverige som arbetade med tillgängliga medier riktat mot barn och unga. Valet att intervju nio informanter var i förebyggande syfte, ifall det skulle bli bortfall före, under eller efter intervjuprocessen. Närmre beskrivningar av de åtta av totalt nio informanter som gick med på att spelas in och vars material uttryckligen använts i analysen kan finnas i avsnitt 4.6, *Informanter*.

### 4.3 Forskningsetik

En plan för forskningsetiken är nödvändig. En god planering visar på medvetenhet från forskarens sida och kan tillsammans med förkunskap hjälpa forskaren att undvika några viktiga fallgropar. Det intervjuaren måste ha i åtanke är att säkra konfidentialiteten av

sina intervjupersoner (Kvale, 1997, s. 105). Dessutom är informerat samtycke av intervjupersonen en nödvändighet för en forskningsstudie. Det informanten ska vara informerad om är bland annat vilken kunskap som eftersträvas med studien, vad studien ska användas till och att den information som samlas in inte kommer användas på något annat vis än vad som sagts (ibid, s. 95). Vi hade dessa etiska regler i åtanke när vi skrev ett gemensamt informationsbrev till våra informanter, där vi bland annat bad om att få spela in intervjun samt erbjöd en kopia av transkriptionen för informanten att se över i efterhand. Vi har även varit tydliga med att informanterna kan kontakta oss om det är något i deras uttalanden de vill tillägga, ta bort eller ändra på. Det stod även kort om det generella syftet och målen med studien och att vi skulle göra vårt bästa för att göra intervjun konfidentiell. Vi har endast använt det insamlade materialet till vår studie om bibliotekariers arbetssätt med tillgängliga medier, något vi har informerat informanterna om (Kvale & Brinkmann 2009, s. 264). Informanterna har fått benämningar från bokstäverna A till H, och det neutrala pronomenet *hen* för att ytterligare anonymisera dem.

#### **4.4 Genomförande av semi-strukturerade intervjuer**

En intervjuguide skissades upp, med övervägningar för att bland annat undvika tvetydigheter och ledande frågor, inkludera följdfrågor samt använda vår kunskap om ämnet för att skapa frågor kopplade till frågeställningarna. Intervjuguidens utformande var i mycket influerat av Lisa Börjessons (2014) intervjuguide i rapporten, för MTM, *Äppelhyllevardag*. Intervjuguiden testades på varandra på förhand och ett förhållningssätt fastställdes att förhålla sig flexibelt till guiden. Intervjuguiden gjordes om många gånger, där frågor togs bort och lades till. Detta för att undvika vanliga fallgropar såsom ledande eller slutna frågor. Vi följde Kvales (1997, s. 119) råd så gott vi kunde, där han råder en intervjuare att vara väl inläst på sitt ämne på förhand. Detta för att minska risken att framstå som nervös och påverka intervjupersonen negativt.

Vi utförde intervjuerna enskilt. Genomförandet av intervjuerna delades upp så gott det gick efter schema och möjlighet – fördelningen blev fyra intervjutillfällen vardera. Detta då två av de nio informanterna ville intervjuas ihop. Därefter utnyttjades enbart åtta av informanternas utsagor, på grund av att en informant inte var bekväm med att spelas in och tillförlitligheten blev för låg för vår analysmetod. Det enskilda utförandet motiveras genom att undvika att få intervjupersonen att känna sig i underläge eller under press inför två intervjuare, motiverat av Kvales (1997, s. 119) uppmaning att skapa en behaglig intervjumiljö. Detta skadar jämförbarheten, men är görbart enligt Bryman (2011, s. 416). Vi pratade med varandra efter varje intervju, för att försäkra oss om att det hade gått bra och hur vi tyckte att frågorna fungerade.

Vi försökte utnyttja vår egen förförståelse för ämnet i intervjufrågorna, samtidigt som vi ville förbli öppna för vart samtalen kunde leda. Detta ledde till en balansgång mellan att undvika att ställa ledande frågor och att styra in samtalet på, för studien, relevanta områden. Efter att samtliga intervjuer utfördes inom loppet av två veckor på olika orter samt över telefon, transkriberades intervjuerna utifrån principen att bibehålla kärnan av informanternas svar, snarare än att transkribera på strikt kropps- eller talspråksnivå. Med andra ord, utan att försöka uttyda underliggande meningar utan enbart återge vad informanterna uttryckligen sade. Eftersom ett antal intervjuer utfördes över telefon valdes denna nivå, så att alla transkriptioner skulle behandlas likadant.

## 4.5 Bearbetning och analys av transkriptioner

När transkriptionerna var färdigställda inleddes analysarbetet genom att utföra en riktad innehållsanalys med vårt analysverktyg (Wildemuth, 2009, s. 310). De sex kategorierna operationaliserades såsom beskrivet i avsnitt 3, *Analysverktyg*, för att även förtydliga mellan oss själva hur de var applicerbara på vårt material. Den operationaliseringen utvecklades sedan i och med att materialet insamlats, transkriberats och börjat kodas. Denna rörelse mellan material och analysverktyg beskriver Wildemuth som en nödvändig del i analysprocessen (ibid, s. 310). Kategorierna färgkodades och därefter gick transkriptionerna igenom och kodades efter dess definitioner. Denna kodning gick initialt igenom tillsammans, för att försäkra oss om att vi kodade utifrån samma uppfattningar och stärka tillförlitligheten (ibid, s. 311). Utifrån det transkriptionsmaterial som framträdde inom kategorierna skapades sedan olika teman gemensamma för flera utsagor, vilka inkluderats i uppsatsen som underrubriker inom avsnitt 5, *Resultatgenomgång- och analys*. Denna indelning ledde analysen vidare. Utöver de sex kategorierna tillfördes en extra kategori, *5.7 Talboken kommer*, eftersom denna var ett specialfall och inte rymdes inom huvudanalysen. När indelningen var genomförd jämfördes de olika underrubrikernas transkriptionsmaterial med varandra och vissa utsagor justerades att tillhöra andra kategorier än initialt. Slutligen gjordes transkriptionsmaterialen om till enskilda citat, referat samt medföljande analys under sina respektive kategorier. Detta genomfördes utifrån de principer för meningskoncentrerung som Kvale (1997, s. 174) beskriver, att skapa koncisa formuleringar av långa citat.

## 4.6 Informanter

Informanterna i studien har anonymiserats i uppsatsen. Deras arbetsplatskontexter var som följande:

- Informant A jobbar på ett huvudbibliotek i en mellanstor stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarie med ungefär tjugo procent av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier, vilken även inkluderar mångspråk (intervju genomförd 20 april 2016). Förutom informanten jobbar ännu en person med tillgängliga medier riktade mot barn och unga och det är även huvudsakligen de två som fungerar som registrerare för Legimus.
- Informant B jobbar på ett huvudbibliotek i en mellanstor stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarie med en mindre del av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier (intervju genomförd 21 april 2016). Förutom informanten jobbar hela arbetslaget på sex personer på barn till ett visst mått med tillgängliga medier samt fem med registrering för Legimus.
- Informant C jobbar på ett huvudbibliotek i en mellanstor stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarie med mindre än femtio procent av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier (intervju genomförd 27 april 2016). Informanten är ensam att jobba med tillgängliga medier mot barn och unga och har mest kunskap i området, men de flesta på biblioteket kan registrera användare på Legimus.

- Informant D jobbar på ett huvudbibliotek i en mindre stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarie med ungefär fem procent av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier (intervju genomförd 25 april 2016). Informanten är i stort sett ensam med att arbeta med tillgängliga medier på sitt bibliotek, men samarbetar med bland annat skolbibliotekarier och logopedier.
- Informant E jobbar på ett huvudbibliotek i en stor stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarie med större delen av sin tjänst dedikerad till området tillgängliga medier (intervju genomförd 28 april 2016). All personal på barnavdelningen jobbar med tillgängliga medier och ungefär hälften kan även registrera användare för ett Legimus-konto.
- Informant F jobbar på ett huvudbibliotek i en mellanstor stad i Sverige med hundra procent av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier, inriktat på barn och unga (intervju genomförd 21 april 2016). Informanten är huvudansvarig för tillgängliga medier på avdelningen.
- Informant G och H jobbar på ett huvudbibliotek i en stor stad i Sverige som barn- och ungdomsbibliotekarier med en mindre del respektive tjugo procent av sin tjänst dedikerad till tillgängliga medier (intervju genomförd 4 maj 2016). All personal på barnavdelningen jobbar med tillgängliga medier och alla kan även registrera användare för ett Legimus-konto.

## 4.7 Metoddiskussion

Vår egen förförståelse för ämnet, kan ha lett till vissa ledande frågor, trots stor planering för att motverka detta. Detta kan bero på att vi som intervjuare är ovana vid intervjusituationen. Vi försökte förebygga detta så gott som möjligt genom grundlig teoretisk planering, och även öva på att ställa frågorna till vänner. Intervjufrågorna övades in, så att det inte skulle bli så mycket fumlande med papper eller stakanden från vår sida under intervjusituationen. De inspelningar som genomfördes blev tydliga vilket gjorde det enklare att transkribera vid ett senare tillfälle, och intervjuerna blev inte avbrutna av någon utomstående vilket ökade informanternas bekvämlighet. Informant G och H bad om att intervjuas tillsammans, vilket var möjligt och fungerade väl då de kunde komplettera varandras utsagor när de behövde tänka på en fråga. Det blev ett bortfall då en av informanterna innan intervjutillfället informerade oss om att hen inte kände sig bekväm med att bli inspelad. Intervjun genomfördes men under analysarbetet beslutades att inte ta med den empirin. Beslutet gjordes för att tillförlitligheten var för låg eftersom vi var tvungna att förlita oss på egna anteckningar och att informanten inte kunde citeras i arbetet. Däremot gav intervjun oss mycket information och inspiration till framtida arbete med tillgängliga medier. Vi använde även denna intervju som en pilotintervju för att utvärdera intervjuguiden och analysverktygets kategorier. Beslutet att använda sig av ett egenkonstruerat analysverktyg ledde till att analysen kunde ligga nära materialet och områdets tidigare forskning och litteratur. Dock medför detta att det finns en fara i att vår förförståelse och -kunskap kan ha smittat av sig även på vårt verktyg och därmed minskat objektiviteten i granskningen. Ett mer teoretiskt analysverktyg kunde därmed möjligtvis ha lett till andra resultat.

## 4.8 Giltighet och tillförlitlighet

Vi har strävat efter att hålla en hög nivå på giltighet och tillförlitlighet under denna studie. Vi genomförde intervjuerna i avskildhet, för att inte bli plötsligt störda eller avbrutna under pågående intervju. Vi använde oss av flera inspelningsapparater, så om en diktafon hade krånglat så hade vi ändå haft en ljudinspelning av intervjun. Innan vi började intervjuerna lät vi våra handledare gå igenom både informationsbrevet och intervjuguiden. På grund av ett effektiviseringsbeslut har intervjuerna transkriberats enskilt, något som tillförlitligheten lider av (Kvale, 1997, s. 150). Vi har försökt väga upp detta genom att båda har läst igenom transkriptionerna. Giltigheten av materialet är däremot svårare att bedöma enligt Kvale, då det handlar om tolkningen av ett samtal snarare än representationen av detsamma (ibid, s. 152). Under analysarbetet gick kodningskriterierna vi ställde upp utifrån kategorierna om tillgänglighet igenom tillsammans för att försäkra oss om att vi hade samma uppfattning om dess indelning, innan vi började koda (Wildemuth, 2009, s. 311). För att hjälpa giltigheten av innehållsanalysen försökte vi sätta oss in i området så gott som möjligt på förhand för att inte misstolka informanternas utsagor (ibid, 2009, s. 313). Samtidigt försökte vi under hela arbetet vara så försiktiga som möjligt med vår förståelse för ämnet, eftersom vi inte ville vara partiska och därigenom skada studiens giltighet. Utöver det beskrev vi vårt tillvägagångssätt så noggrant som möjligt, så att dess process kan granskas och utvärderas av en tredje part (ibid, s. 313). Dock har vi använt oss av ett egenkonstruerat analysverktyg utifrån litteraturgenomgången, vilket alltid kan vara en risk för giltigheten då verktyget till viss del är skapat i samverkan med empirin och specifikt för den här studien. Detta har motverkats genom att noggrant beskriva kategoriernas uppbyggnad samt förhållit oss nära litteraturen.

## 5. Resultatgenomgång och analys

Avsnittet i sin helhet är strukturerat utifrån definitionerna av kategorierna beskrivna i avsnitt 3, *Analysverktyg*. Inom dessa definitioner har underrubriker därefter ställts upp för att tematisera och presentera de olika teman informanternas utsagor kom in på relevanta för den aktuella kategorin. Avsnittet redovisar och analyserar dessa utsagor med grund i kategoriernas definitioner, konstruerade utifrån litteraturgenomgången. Utöver kategorierna tillfogades en rubrik, *5.7 Talboken kommer*, som behandlar en utsaga relevant för MTM-projektet *Talboken kommer*.

### 5.1 Utvärdering av verksamheten

Det här avsnittet fokuserar på utsagor som föll inom kategorin om hur informanternas verksamheter utvärderade sitt arbete.

#### 5.1.1 Utvärdering av verksamheten med hjälp av användare, närstående, professionella

Detta avsnitt behandlar i huvudsak reflektioner bland informanterna kring hur de tagit till sig av feedback och åsikter från personer med läsnedsättningar, deras närstående och övriga professionella inom området, som logopedier och pedagoger. De flesta av reflektionerna framkom i samband med intervjufrågan angående huruvida biblioteket utförde någon form av utvärdering rörande arbetet med tillgängliga medier mot barn och unga. Som regel utfördes sällan en formell typ av utvärdering enbart gällande tillgängliga medier, bland informanternas verksamhet. Till exempel beskrev informant C deras utvärdering såhär:

Svårt, alltså det är väldigt svårt, det är inte så lätt att göra utvärderingar. Vilken nivå man ska lägga sig på, få tid till det, göra det på ett bra sätt, utan det blir väl mer att man själv bara reflekterar och hela tiden försöker förbättra. (Informant C, 27 april 2016)

Hos de andra informanterna nämndes ofta tidsbrist som en av orsakerna för att inte formellt utvärdera. Däremot hade så gott som alla informanter exempel på mindre formella former av utvärdering och på hur de kunde söka berörda personers åsikter om bland annat programpunkter, utbud och utformning av biblioteksrummet. Bland andra informant D uttryckte det såhär: "vi har ju liksom, muntligt kan man säga, utvärderat vår verksamhet och hela tiden försöker tänka på att utveckla den så den når ut och passar vår målgrupp" (Informant D, 25 april 2016). I viss mån till motsats till detta utgick informant E:s bibliotek däremot ofta från besöksstatistik vid sina programpunkter och utvärderade noggrant i samråd med bland annat intresseorganisationer runt större evenemang eller kurser. Något som är värt att hålla i åtanke dock är att informant E:s verksamhet skiljer sig från de flesta andra informanternas verksamheter vad gäller storlek på staden och därför också huvudbiblioteket. Så gott som samtliga informanter kunde räkna upp vilka sorters material som lånades mycket och litet av. Flera informanter berättade också att deras utveckling av tillgängliga medier-beståndet guidades utifrån en känsla av vad som för tillfället var aktuellt. Informant A beskrev hur hen genom att vara uppmärksam på vad som ofta var utlånat och på vad användare frågade om, kunde tillsammans med kollegor framgångsrikt avgöra vad som behövde köpas in och vad som kunde gallras. Ett exempel som togs upp av informant A var att

tecken som stöd, lättläst och språkutveckling var i stor efterfrågan, medan fysiska talböcker snart skulle kunna tas bort från beståndet: “den fysiska talboken lånas inte mycket. [...] Och det är ju appen, barnen vill ju ha, barnen vill ju lyssna i” (Informant A, 20 april 2016). Informant G berättade om en mer direkt form av feedback, där elever på en särskola recenserade nya böcker på bibliotekets Äppelhylla. Recensionerna sattes sedan upp på Äppelhyllan, så att andra barn, klasser, anhöriga och pedagoger kunde ta del av vad som fungerade bra och inte. Även informant C kom in på ett liknande spår när hen beskrev sitt sedan flera år samarbete med logoped och en specialpedagog. Informanten kunde be om deras omdöme på bilderböcker, för att sedan förmedla dem vidare till förskollärare i kommunen. Sammanfattningsvis används både direkta och indirekta sätt av huvudbiblioteken för att utvärdera de tillgängliga medierna, där de som använder och vidareförmedlar materialen kan vara till stor hjälp.

Ett liknande mönster syntes i arrangerandet och utvärderingen av programpunkter för användare med läsnedsättningar på biblioteken. Informant C berättade hur hen reflekterade själv hela tiden över hur arbetet kunde förbättras. Hen talar även om hur åsikter från anhöriga aktiva inom intresseorganisationer informellt samlades in. Detta rörde bland annat hur deras barn klarat av programaktiviteten och om barnen tyckt om den. Informant D berättade om en liknande metod i samband med redogörelsen av ett evenemang de hållit i, riktat mot Äppelhyllan. Då hade anhöriga i efterhand gett feedback om varför evenemanget inte passat dem, på grund av att det infallit på en helg. Nästa år skulle evenemanget hållas under både en var- och helgdag. Även informant E talade om att ta hjälp av föräldraföreningar och specialpedagoger, men även från elever och barn själva, när det gäller respons på olika programpunkter. Även om denna respons ofta är informell.

### **5.1.2 Utvärdering av verksamheten med hjälp av organisationer och myndigheter**

Detta avsnitt speglar det förra avsnittet, men fokuserar istället på huvudsakligen utvärdering av verksamheten med tillgängliga medier utifrån stöd och feedback från organisationer och myndigheter. Om man bortser från omnämningen av samarbeten med intresseorganisationer, koncentrerade sig reflektionerna på det här temat främst kring förhållandet till och stödet från MTM. En majoritet av informanterna nämnde runt följdfrågan om fortbildning att MTM höll kurser men att de inte hade större koll på dem utan kanske deltagit vid ett eller enstaka tillfällen. Mer välbesökta kurser beskrevs som de Svensk Biblioteksförerings nätverk för tillgängliga medier höll i, samt motsvarande regionala nätverk, vilka båda kommer tas upp mer i avsnitt 5.4.3, *Centralt stöd och initiativ*.

Informant A beskrev hur de närvarat på en mäsas som dyslexiförbundet FMLS arrangerat. Hen ansåg mässan värdefull då det diskuterats mycket ny teknik där och hen ansåg att tekniken rör sig väldigt snabbt fram i området, samt på grund av att de hade bjudit in företag som producerar olika läromedel. Informanten kände att sådana tillfällen är hjälpfulla då man får tillfälle att uppdatera och utbilda sig, till exempel i hur man kan använda sig av appar i området. Ett annat sätt att utveckla verksamheten tillsammans med en utomstående aktör i området beskrevs av informant E. Deras verksamhet hade anordnat kurser på biblioteket för föräldrar som hade barn med läsnedsättningar och då samarrangerat det med ett studieförbund.



Vad gäller förhållandet med MTM går meningarna till ett visst mått isär. Som ovan nämnt anordnar MTM kurser regelbundet, men på grund av att de hålls geografiskt långt borta och att informant B kände verksamheten fungerade bra ändå åkte hen sällan på sådana kurser. Däremot betonade hen nyttan och behovet av att hålla sig uppdaterad på MTMs och Legimus hemsida. På frågan om hur kontakten med MTM fungerar svarade både informanterna G och H att de ansåg att samarbetet fungerade bra och att man alltid fick snabba svar och service, samt att stödet på MTMs hemsida var informativt. De la dock till att det fanns en skillnad i att MTM är en myndighet och biblioteket är en praktisk verksamhet. Informant C beskrev det som att de hade väldigt lite kontakt med MTM utanför tidningen de producerar i området, *Läsliv*, samt informationen på hemsidan och nämnde även att de utbildningar de erbjuder är väldigt grundläggande. Även hen pekade på hur det är just en statlig myndighet. Samtidigt beskrev informant F hur hen såg det som att hen själv och alla som jobbar på bibliotek är ambassadörer för MTM och att det samarbetet kan beskrivas liksom att fungera som en åt MTM förlängd arm:

Jag är ju en ambassadör för MTM, för deras verksamhet, det är ju alla vi som jobbar på bibliotek, vi för ju ut deras produkter som är just talböcker bland annat. [...] på det sättet är det ju ett samarbete, att jag är en förlängd arm av MTM. (Informant F, 21 april 2016)

Sammanfattningsvis kretsar utvärderingen av verksamheten utifrån organisationers och myndigheters stöd och feedback mycket runt utbildningstillfällena, men i dagligt arbete kanske huvudsakligen eget sökande och omvärldsbevakning. Förhållandet till MTM är tudelat: delvis en avlägsen, statlig myndighet med god service och delvis en organisk startpunkt för sitt eget, praktiska arbete inom tillgängliga medier mot barn och unga.

## **5.2 Att tillgängliggöra digitalt och fysiskt**

Det här avsnittet fokuserar på utsagor som föll inom kategorin om hur informanternas verksamheter tillgängliggjorde material och tjänster digitalt och fysiskt.

### **5.2.1 Förhållandet mellan det digitala och fysiska**

Ett genomgående, starkt tema i informanternas redogörelser var skiftet som uppstått i talboksförmedling i och med appen Legimus. Det här avsnittet behandlar digital och fysisk tillgänglighet av ett dokument eller tjänst som en möjlighet och utmaning för användare med läsnedsättningar. Mer specifikt, hur de möjligheterna och utmaningarna förändrats i och med att en av de största komponenterna av tillgängliga medier, talböckerna, blivit digitala och placerats utanför bibliotekets rum. Informant A uttryckte sig på det här viset:

Det finns ett skifte här nu med det här, digitala utvecklingen hur den påverkar arbetet med, just med talböcker. Och det fysiska i biblioteket och utmaningen med att, även om du inte har kanske det fysiskt att du ändå ska kunna förmedla att det finns och vad det är, så det känns som det stora utmaningen framöver här, att visa på att material fast vi inte har det, i fysiskt kanske. (Informant A, 20 april 2016)

Informant A beskrev vidare hur detta i det förflutna varit mer centrerat på huvudbiblioteken, då det var de som köpte in fysiska talböcker i DAISY-format och skickade ut dem till filialer och skolbibliotek, men att dessa nu själva kan ladda ner och bränna ut vid behov. Informant F återgav en liknande utveckling. Hen beskrev hur

möjligheten att bränna ner material direkt vid disken ökade tillgängligheten enormt och att beståndet fysiska talböcker var stort, men att fokus nu omplacerats på att användare ska kunna ladda hem själva via Legimus. Informant B beskrev det som att appen i början hade en del barnsjukdomar, men att i nuläget klarar sig barn och ungdomar med läsnedsättningar själva och att det bara är en tidsfråga innan DAISY-formatet försvinner. Dock betonade informant C att det fortfarande finns många användare med kognitiva funktionsvariationer som inte tillåter att de använder appen, på grund av att tekniken är för komplicerad för dem. Hen sa att det fysiska formatet var bättre i den meningen då alla klarade av den. Samtidigt instämde hen i att de som klarar av att använda appen klarar sig själva och att det inneburit att de inte kommer till biblioteket för att låna längre, att biblioteket förlorat kontakten med de låntagarna.

Kring frågan om samarbete med skolor tog flera informanter upp fördelarna med att ha en välutbildad personal på skolbiblioteken som själva kunde registrera låntagarna. Detta så att spridningen på personal som kan uppmärksamma och förmedla Legimus-appen blir större, samt dess medföljande supportsystem. Dock varierade det bland kommuner om skolor hade riktiga skolbibliotek, där friskolor och skolor för yngre åldrar oftare hade varken bibliotek eller bibliotekarie. Vissa informanternas kommuner hade efter den nya bibliotekslagens tryckande på att alla skolor ska ha ett bibliotek gjort en satsning i det området, medan andras skolor snarare samarbetade med folkbiblioteken (SFS 2013:801). Informant D upplevde att deras organisation kring skolbibliotek var bra och att det ledde till att elever fick hjälp med att skaffa och hantera Legimus på plats, där de befinner sig varje dag. En sådan organisation kan med andra ord fungera att motverka den förlust med kontakt med användare som informant A beskrev i citatet ovan, genom att täcka en större yta och vara närvarande och uppmärksam på behov av Legimus-appen. Men förutom det kan en sådan organisation därigenom även, som informant B beskrev i sin intervju, nå ut till elever som till exempel bor i utkanten av en kommun och har svårt att ta sig med anhöriga till huvudbiblioteket. För kommuner som inte har den organisationen utvecklade informant H problematiken utifrån hur MTM:s statistik tyder på att många Legimus-användare inte använder sina konton. Vidare att den utvecklingen skulle kunna motverkas om de var bättre på att utveckla rutiner för att följa upp sina registrerade användare, men att de på grund av stor efterfrågan på appen inte har resurser att hinna med det. Ännu en aspekt som skulle kunna utvecklas i den meningen är att arbeta med de element av biblioteket som användare kan nås av och möjligtvis använder utan att komma dit. Till exempel som informant A nämnde att göra hemsidan tillgänglig via talsyntes. Sammanfattningsvis upplevde informanterna att de befann sig i en övergångsprocess från fysiskt till digitalt fokus. Frågan inför framtiden är hur kopplingen till biblioteket ska bibehållas så att användare har någon att vända sig till när de stöter på problem.

### **5.2.2 Bibliotekslokalen**

Detta avsnitt kompletterar det tidigare men fokuserar på mer konkreta former av fysisk tillgänglighet, nämligen vad för sorts utbud man jobbar med inom tillgängliga medier för att motverka dess barriärer samt hur man i rummet tillgängliggör det materialet. Det här var ett område informanterna hade många tankar kring, då det är starkt knutet till den dagliga verksamheten. Informant G tog upp hur deras verksamhet införskaffat hyllknubbar till Äppelhyllan som är extra breda, med texten rättvänd så man inte ska behöva vrida på huvudet för att avläsa dem. De hade även arbetat med att texten på dem ska vara läsvänlig, att hyllan inte är för hög och dessutom fanns möjligheten att flytta på

hyllan då den stod på hjul. På grund av ommöbleringar i rummet som stort var dock hyllan placerad djupt in i avdelningen, vilket var något även andra informanter nämnde och önskade de kunde ändra på. Informant F beskrev hur de efter ett förändringsarbete helt gjort om Äppelhyllans plats i biblioteket och placerat den centralt samt gett den många hyllmeter. Hen ansåg att skyltning och exponering, specifikt möjligheten att kunna visa mycket bak- och framrygg, var väsentligt för just det här materialet. Informant D upplevde samma sak och uttryckte sig såhär på ämnet:

Och sedan bygger den hyllan [Äppelhyllan] mycket på skyltning, alltså att man liksom visar omslagen och mycket, mycket mer än vad det är på vanlig hylla, så den får inte vara för full helt enkelt, det måste finnas plats att skylta mycket. (Informant D, 25 april 2016)

Informant E kom också in på skyltning, då hen upplevde det som att Äppelhyllan var en hylla som krävde mycket skyltning. Inte minst eftersom material såsom taktila bilderböcker som både är bra, fina och dyra försvinner i hyllan, då de ofta är spiralbundna. Detta gör att användare inte blir lockade av dem. Hen tog även upp att när de köper in såväl som placerar materialet försöker de ha ett inkluderande synsätt och ha olika typer av behov och funktionsvariationer i åtanke. Samt att även om föräldra- och pedagogmaterial var viktigt var huvudfokus ändå barn. Informant G kom in på en liknande linje och beskrev hur hen försökte ha ett inkluderande synsätt på material och hålla ett öppet sinne för material som traditionellt inte tillhör Äppelhyllan, till exempel filmer, spel och appar. Men även kanaler som till exempel SPSM:s, Specialpedagogiska skolmyndighetens, material. Sammanfattningsvis är det uppenbart att samtliga informanter har tankar kring inkludering och synliggöring inkorporerade i sitt utformande av och inköp åt Äppelhyllan.

Några informanter tog även upp aspekter hos bibliotekslokalen och dess utbud i stort, samt dess förhållande till användare med läsnedsättningar. Informant C hade intrycket att ju äldre barnen blev desto mindre material fanns att tillgå, då utbudet är smalt. Detta eftersom målgruppen är specifik och stundtals styrs av bestämda inköpskanaler. Hen berättade också om hur materialet för målgrupper som användare med mer specifika funktionsvariationer, exempelvis Downs syndrom, var smalt av samma anledningar. På hans bibliotek innehöll Äppelhyllan mest förskolematerial medan äldre åldrar hade sitt material på ungdomsavdelningen, vilket lett till att det inte fanns mycket uppehållsutrymmen kring Äppelhyllan. Informant E beskrev hur profilen för deras bibliotek är en plats där användare och till exempel familjer ska kunna uppehålla sig under längre tidsperioder. Men att detta även förde med sig att användare med funktionsvariationer eller läsnedsättningar som kräver en tyst, trygg, avskalad miljö för att koncentrera sig inte fick sitt behov tillgodosett. Detta var även svårt att bemöta då öppettiderna redan var såpass generösa. Sammanfattningsvis uppfattar informanterna att utbudet är begränsat och alltmer så för äldre barn och användare med specifika funktionsvariationer. De såg det som att biblioteksrummet är en utmaning på grund av att dessa olika grupper och åldrar ska samsas och få sina behov tillgodosedda sida vid sida av varandra.

## 5.3 Bemötande och social acceptans

Det här avsnittet fokuserar på utsagor som föll inom kategorin om hur informanternas verksamheter bemötte målgruppen och hur de upplevde att den sociala acceptansen av att använda tillgängliga medier förändrats.

### 5.3.1 Dimensioner av bemötande

Det här avsnittet kretsar kring de trösklar som kan uppstå ifall priset är för högt för användaren att till exempel ta sig till, orientera sig i eller be om hjälp hos biblioteksverksamheten. Även här hade informanterna många tankar, även om de flesta reflektionerna inte dök upp på någon direkt fråga utan snarare inkorporerades i andra inlägg. På frågan om remisskrav nämnde så gott som samtliga informanter att användare som vill ansöka om ett Legimus-konto eller låna tillgängligt material inte behöver visa upp någon form av remiss eller bevis på diagnos. Till exempel uttryckte sig informant E såhär:

Där har vi absolut inga remisskrav eller någonting utan det räcker med att man säger att jag har svårighet att läsa tryckt text. Och när det gäller Legimus är det precis samma sak, där har vi inte heller några krav på det. (Informant E, 28 april 2016)

Det verkar på det här viset finnas en stark överensstämmelse hos informanterna att de i sina verksamheter litar på användarna ifall de hävdar att de behöver det här stödet, vilket sänker tröskeln för inträde rejält. Vidare lyckades informant B rama in det förhållningssätt många informanter uppvisade till målgruppen som stort i relation till individuella användare. Hen diskuterade hur det å ena sidan handlar om en specifik, prioriterad målgrupp där hen upplevde att det ibland kan vara ett steg för anhöriga och barn att be om hjälp och att man därför måste jobba särskilt med att hitta något som passar och ett gott bemötande. Men å andra sidan att informanten medvetet undvek i interaktion med användarna att lägga tyngdpunkt på att benämna eller urskilja dem som en särskild målgrupp, vilket var en balansgång. Informant H berörde samma problematik och upplevde att lösningen handlade om att förbli flexibel och anpassa sig utifrån användarens behov. Till exempel att ifall användaren har koncentrationssvårigheter ta det i åtanke när man utformar och genomför en Legimus-introduktion. Den balansgången dök upp i flera av överväganden informanterna tog upp och handlade om att ge användare med läsnedsättningar bra service samtidigt som man inte särbehandlade och isolerade dem.

Vad gäller det här temat i kontexten av biblioteksrummet och programpunkter tog informant D relaterat till det förra avsnittet om bibliotekslokalen, 5.2.2, upp hur utformningen av deras Äppelhylla inte strikt följde SAB-systemet utan förenklade och strömlinjeformade den utifrån låntagarnas behov. Samma princip applicerades även i skyltning. Informant E tog upp hur de ansträngde sig för att jobba inkluderande med sina programpunkter, på ett sätt som inte var utpekade utan att alla barn på biblioteket skulle kunna få ut någonting av samma programpunkt. Även informant G kom in på det spåret och tog upp hur de tidigare haft en programpunkt för barn och anhöriga med funktionsvariationer som kretsade kring sång och musik de blivit tvungna att lägga ner på grund av brist på intresse. Hen hade förstått att den bristen på intresse berott på att de låntagarna hellre ville bli inkluderade i den ordinarie verksamheten, särskilt när det handlade om saker som musik där en sådan gemensam programpunkt fungerade utan

problem. I viss mening kontrasterande till det tog informant D upp hur hen brukade ta emot sin Äppelgrupp från särskolan enskilt på biblioteket, vilket tillät hen att i stor utsträckning anpassa programpunkten för deras behov. Andra relevanta inlägg inom ämnet kom från informant C som diskuterade hur hen tidigare haft ett nyhetsbrev kring tillgängliga medier men sedan några år övergått till Facebook för att nå sina användare med läsnedsättningar. Hen upplevde att detta underlättat för låntagarna att återkoppla och komma med respons, vilket är ännu ett exempel på att sänka tröskeln. Den linjen drev även informant G i sitt samarbete med den lokala hörcentralen, med tjänster för personer med hörselnedsättningar. Där har hen inrett ett litet kappbibliotek med teckenspråkig litteratur med motiveringen att det var där låntagarna redan befann sig. Slutligen anmärkte informant D på hur det förbättrade beståndet i och med Legimus kombinerade det material många låntagare med läsnedsättningar ville komma åt med det effektiva sätt som Legimus-appen kan sprida det materialet. Sammanfattningsvis fanns det en stark medvetenhet hos informanterna om de trösklar och barriärer låntagare med läsnedsättningar kan uppleva under tillgängliggörandet av tjänster och material från verksamheten. De arbetade samt reflekterade aktivt kring hur dimensioner av bemötande både på individuell, lokal och till visst mått nationell nivå kunde sänka och motverka dessa.

### **5.3.2 Acceptans från personer utan läsnedsättningar**

Det här avsnittet fokuserar på de aspekter informanterna tog upp utanför bemötandedimensionen och specifikt hur personer utan läsnedsättningar förhåller sig till materialet och användare med funktionsvariationer. Såpass många kom in på ämnet i samband med Legimus att det tycks ha skett en förändring i detta hänseende. Informant F beskrev den förändringen i attityd liksom att medvetenheten om tillgängliga medier i stort blivit bättre, då det i det förflutna ofta betraktades som material gjort för människor som var lata eller korkade. Hen upplevde att opinionen skiftat till att överväga det snarare handlar om en annorlunda form av uppfattningsförmåga som inte är kompatibel med hur samhället i stort är uppbyggt och fungerar. Hen trodde den utvecklingen hörde ihop med det arbete många bibliotek såväl som deras verksamhet försökte introducera att tala om läsande på olika sätt. Att vare sig det är läsande med fingertopparna, öronen eller med tecken så är allting i grund och botten läsande. Frågan blir alltså inte om någon kan läsa eller ej, utan hur den specifika användarens literacitet ser ut. Detta upplevde informanten hade motverkat stigma kring materialet, vilket sänker tröskeln för användaren att söka upp det här materialet och motverkar därmed den potentiella barriären.

Vad gäller talböcker kom informant E in på hur det materialet är såpass inarbetat att hen med klasser naturligt kunde plocka fram boken på skiva tillsammans med på bok. Hen reflekterade kring hur det sätt de ville utveckla verksamheten på i det hänseendet handlade om att placera fokus utanför hyllan och medierna och istället jobba med att biblioteket kan vara en naturlig del för alla barn och ungdomar:

Då tänker jag att fokus kanske får ligga långt utanför hyllan, att det handlar inte om materialet eller median i första hand utan det handlar om att kunna bjuda in och visa upp biblioteket som en naturlig del för alla [...] (Informant E, 28 april 2016)

Specifikt kring Legimus förde informanten på tal hur det ibland uppstod en barriär på grund av att pedagoger ofta trodde att appen eller att introduceras till den var svårare än vad det var, när det i verkligheten kunde handla om en introduktion på tio minuter, en

kvart. Informant D utvecklade fördelarna med Legimus i hur det tillät barn och ungdomar att lyssna på material direkt i sin mobil, på ett sätt som inte stack ut. Informanten upplevde detta var en skillnad från de gamla klumpiga spelarna som var både mindre tillgängliga och accepterade av personer utan läsnedsättning. Informant G beskrev samma fenomen och berättade hur de ofta träffade barn som var till och med stolta över att få använda Legimus-appen, vilken hen upplevde betytt mycket för de användarna inte minst vad gäller i klassrumssituationer och med jämnåriga överlag. Sammanfattningsvis antyder informanternas skildringar av synsättet på tillgängliga medier från personer utan läsnedsättningar en förbättring och en vidare definition, möjligtvis till viss del på grund av arbetet med läsbegreppet och standardiseringen av appen Legimus.

## **5.4 Bestånd, samarbete, stöd och initiativ**

Det här avsnittet fokuserar på utsagor som föll inom kategorin om hur informanternas verksamheter arbetade med bestånd och samarbetade med andra professionella, till exempel andra bibliotekarier, logopedier och pedagoger. Det kretsar även kring hur detta arbete stöttades och hur initiativ gavs från centrala instanser.

### **5.4.1 Bestånd**

Det här avsnittet fokuserar på den aspekt av kategorin som rör inköp, gallring och övrig beståndsskötsel i kontexten av tillgängliga medier. Någoting många informanter kom in på i det här området var det begränsade utbud som fanns tillgängligt samt de stundtals höga kostnaderna för vad som finns. Informant A kände att specifikt i språkutvecklings- och tecken som stöd-området var efterfrågan för tillfället större än utbudet. Samtidigt som det var en kostnadsfråga tenderade de på sin verksamhet att helt enkelt köpa in det som var efterfrågat, vilket speglar den här kategorins balansgång mellan de extra kostnader materialet innebär och den särskilda uppmärksamhet som ska ägnas dess målgrupp. Det som är intressant att nämna med just taktila böcker är att flera informanter, till exempel informant F, nämnde hur de är producerade av MTM och väldigt dyra att producera och köpa in, men köps ändå konsekvent in av verksamheten. En annan begränsning som fördes på tal var de inköpskanaler informanternas bibliotek var bundna till. Informant C beskrev hur tiden som gick åt att hantera det här materialet var mycket större än för traditionellt material, då det ofta bestod av många lösa komponenter och inte sällan behövde upphandlas speciellt, utanför deras avtal, från mindre förlag:

Det tar ganska mycket tid att hålla på med, det är lösa grejer och, ja, det tar mycket längre tid i hanteringen och. Och det ska speciell-, eller beställas från speciella ställen och sådär. Det går inte att beställa via den som man har upphandlingsavtal med och så.  
(Informant C, 27 april 2016)

Informanten beskrev även hur hen försökte jobba aktivt med materialet genom att annonsera nya titlar på Facebook med länk direkt till katalogen, men att de uppdateringarna skickades ut mer sällan än hen skulle önska på grund av det utbud som finns att tillstå. Vad gäller gallring tog informant F upp hur de ofta möjligtvis var mer försiktiga med att gallra det här materialet just på grund av det begränsade utbudet. Även om vissa sorters material för tillfället inte lånades ut hade informanten, som nyligen i fallet läst, upptäckt hur vissa materialsorters efterfrågan plötsligt kan

explodera. Vad gäller talböcker kände informanten dock inte den oron, då dessa i såpass stor utsträckning finns tillgängliga elektroniskt och dessutom alltid kan brännas ner på skiva vid behov.

#### **5.4.2 Samarbete med professionella**

Detta avsnitt sätter i fokus hur den relativt stora arbetsbördan den här verksamhetens balansgång innebär understöds och stundom kompliceras av samarbeten med professionella samt andra kontextuella faktorer liksom verksamhetens anställda och ansvarsområden. I diskussion om samarbete med skolbibliotek tog informant A upp hur arbetet med förmedlingen och supporten av tillgängliga medier, specifikt talböcker genom Legimus, övertagits till viss del av skolan och deras utbildade skolbibliotekarier: "Alla skolbibliotekarier kan gå via MTM och bli registrerade" (Informant A, 20 april 2016). Informanten upplevde även att detta fungerade bra, då de bibliotekarierna fanns varje dag där eleverna befann sig och kunde ge dem hjälp direkt. Den motsatta bilden framställdes av informant B, där skolbiblioteken inte var lika utspridda och med lika hög kvalitet, där de istället kände att tid saknades för att utbilda lärare och speciallärare i området. Något informant E utvecklade, då hen upplevde att den sortens samarbeten ofta även hindrades av specialpedagogens egna ramor och tidsbrist. Informant C sa detsamma och att även fast arbetet med specialpedagoger för att utveckla till exempel beståndet var värdefullt, krävde det mycket tid det var svårt att få utrymme till. Ännu ett intressant exempel på samarbeten av den naturen beskrevs av informant C. Deras verksamhet hade vid ett tillfälle istället för att anlita teckentolkar lånat in studenter från en logopedutbildning att teckna utifrån tecken som stöd på prov under en temadag kring Downs syndrom. Dock hade de i arbetslaget efteråt känt att det inte hållit den kvalité de önskat, något vilket kändes viktigt när de bjudit in låntagare för ett evenemang, och funderade istället på att utbilda sig i tecken som AKK inom organisationen för framtiden.

I diskussioner om hur kollegor på biblioteket stöttade varandra tog informant C upp hur hen haft ett nyhetsbrev där kollegor kunde uppdatera sig kring området, något de annars inte hann göra på grund av att det är så smalt. Informanten upplevde att hen var den som var mest insatt i området på arbetsplatsen. I praktiken innebar det att hens kollegor enbart kunde hantera mer rutinuppgifter som att registrera på Legimus, medan hens kompetens krävdes i mer avancerade situationer eller om något inte fungerade. På det ämnet kände informant E, som också var huvudansvarig på sin arbetsplats, att det här området egentligen krävde fler personer för att arbeta aktivt och utåtriktat. Hen utvecklade resonemanget i hur att ha en anställd som är huvudansvarig är ett traditionellt sätt att jobba på, men att det gjorde verksamheten sårbar och att hen saknade någon att diskutera frågor i området med. Informant D uttryckte sig på ett liknande sätt och hade erfarenheten att hens kollegor inte hade tid att sätta sig in i hens arbete mer än ytligt, vilket hen trodde skulle ha hjälpt verksamheten. Ett sätt att adressera den tidsbristen och bristen på utbyte beskrevs av informant H som varit med och utvecklat en baskunskapslista inom området i organisationen, vilken innehöll en förteckning på vad samtliga anställda på biblioteken omkring kommunen ska känna till om exempelvis tillgängliga medier. En lista de på grund av områdets föränderliga natur även försökte ständigt uppdatera. Sammanfattningsvis upplevde informanterna att på grund av ramarna kring sin och sina samarbetspartners verksamhet är det svårt att hinna med att utveckla det värdefulla i de samarbetena. Många av informanterna var ensamt

huvudansvariga och kämpade stundtals på olika vis med att få med sig resten av arbetslaget i utvecklingen.

### 5.4.3 Centralt stöd och initiativ

Det här avsnittet fortsätter granska den balansgång verksamheten innebär, men fokuserar på vilket stöd och vilka utbildningar som finns bakom huvudbiblioteken, hur det arbetet motiveras och kort tankar om politiken kring vilket material som produceras. I diskussion om deras utbud tog informant B upp hur de använt Kulturrådsstöd för att inhandla dyrt material som taktila böcker, men att även regionen hade en pott som kunde sökas pengar från via bibliotekscheferna. Vad gäller kurser hade regionen nyligen fått tillsatt en samordnare för både barn- och ungdomsbiblioteksverksamhet i stort, men också för att samordna arbetet med tillgängliga medier. Genom den samordnaren trodde informanten att det skulle uppstå mer regionalt samarbete och utbildning. Utöver det hade hen vid något enstaka tillfälle varit på utbildning i Stockholm hos MTM, men höll sig annars uppdaterad genom deras hemsida. Informant A hade ett liknande förhållande till MTM:s kurser. Även om de vid tillfälle åkte på dem handlade stödet mer om att de sökte upp MTM. Informant C uttryckte sig på ett liknande sätt och la till att hen även höll sig uppdaterad om MTM:s aktiviteter genom deras nyhetsbrev och tidning, *Läsliv*. Däremot åkte informanten varje år på en nätverksträff Svensk Biblioteksförning anordnade, vilken hen upplevde hen fick mycket mer utbyte av än MTM:s kurser. Informant F beskrev hur medlemmar i Svensk Biblioteksförning får åka på de kurserna gratis och hur de brukar bestå av att olika verksamheter i landet utbyter idéer och går på föreläsningar, vilket hen uppfattade som väldigt givande och värdefullt. Informant E beskrev hur även om hen inte ofta åkte på kurser fanns det från chefshåll en attityd att ifall det fanns behov för att delta vid ett sådant tillfälle var det inga problem. Andra informanter utmålade liknande förhållanden.

Kring frågor om hur verksamheten motiveras och hur att målgruppen är en prioriterad grupp påverkar dök många intressanta utsagor upp bland informanterna. Informant F uttryckte hur bibliotekslagen blivit väldigt tydlig i den meningen. Hen beskrev hur man inte behöver tveka längre på att den innebär att alla ska jobba med denna grupp, med tillgängliga medier-material som passar alla människor. Kring hur det ter sig i verkligheten uttryckte hen sig såhär:

Och det är ju de prioriterade målgrupperna, så att egentligen tycker jag att bibliotek borde vara organiserat på ett helt annat sätt så att det var organiserat efter de här prioriterade målgrupperna, så att de får det de behöver först. Och sen om man har tid och råd så ska man göra det andra, utan annars är det ju inte prioriterat. (Informant F, 21 april 2016)

Liknande resonemang återkommer hos så gott som samtliga informanter, ofta i samband med frågan om hur verksamheten är omnämnd i styrdokument, där sällan något mer än en vag formulering inkluderats i biblioteksplanen. Lika ofta hade dock informanterna inte koll på vad som stod i planen utan utgick ifrån att det här arbetet var prioriterat och framhävt med sin grund i bibliotekslagen. Samtidigt upplevde de lika konsekvent det som att de liksom informant F inte hade tid mer än resurser nog att göra allt de ville för den här målgruppen och önskade de hade utrymme att göra mer. Gruppen är med andra ord inte bara inpräntad i ryggraden av institutionen som prioriterad, utan bedöms också ofta personligen som särskilt viktig att ta hänsyn till av de som arbetar inom området. Informant D beskrev hur hen alltid kampanjerat för den här målgruppen och att olika



prioriterade grupper under hans arbetstid kommit och gått men att barn och unga med funktionsvariationer alltid omnämns och fanns inkluderad i deras kulturplan, ända ner på Äppelhyllnivå. En reflektion från andra sidan myntet var informant C:s tankar efter ett besök vid ungdomshabiliteringen i kommunen, där de jobbade mycket med barn och unga med funktionsvariationer med hjälp av appar. Informant C beskrev det som att den verksamhetens arbete mot målgruppen med det hjälpmedlet var såpass utvecklat att hen efteråt snarare funderat på hur hen skulle kunna begränsa och komprimera de delar av arbetet som kunde appliceras även till bibliotek. Detta upplevde informanten var en fråga om var deras uppdrag som bibliotek upphörde och var exempelvis sjukvårdens tog vid. Vidare i kontexten av utbudet av tillgängliga medier inom målgruppen upplevde informant C att vissa funktionsvariationer blivit tilldelad större tyngd än andra. Resurser för användare med kognitiva funktionsvariationer som Downs syndrom till exempel satsades sällan uttryckligen på, åtminstone i jämförelse med andra delar av målgruppen. Hen kände dock att det skett en positiv utveckling i och med att MTM:s ansvarsområde utökats. Sammanfattningsvis finns det ett relativt starkt utbud av fortbildning i området understött delvis av MTM men kanske huvudsakligen regionalt, alltmedan den nya bibliotekslagen sett till att barn och unga med funktionsvariationer fungerar obestriddligen som en prioriterad grupp. Även om frågor kring om allting som borde göras för den gruppen i praktiken görs, hur mycket som borde göras och om alla medlemmar av gruppen får sina behov likafullt bemötta samtidigt kvarstår.

## 5.5 Synliggörande av verksamheten

Det här avsnittet fokuserar på utsagor som föll inom kategorin om hur informanternas verksamheter arbetade med att synliggöra verksamheten mot målgruppen och mot målgruppen via tredje parter som anhöriga och professionella, till exempel logoped och pedagoger.

### 5.5.1 Att nå ut till användarna

Det här avsnittet handlar om att synliggöra verksamheten, att uppmärksamma dess möjligheter för de som behöver dess material eller tjänster men inte mottar dem idag. Men att nå ut till användarna, att få fram möjligheterna med tillgängliga medier direkt till de som är i behov av dem, kan vara en stor utmaning. Informant F beskrev det på det här viset:

Då måste man ju igen sprida det här utanför huset och hitta olika samverkansformer, för att informera om det här. Fortfarande är vi ju alldeles för dåliga på det. Vi har ju bara någon bråkdel av alla som egentligen har möjlighet att kunna få lyssna på talböcker som är inskrivna för den tjänsten. (Informant F, 21 april 2016)

Utmaningen att förmedla information om tillgängliga medier beskriver informant A som ett ständigt återkommande arbete. Att inte bara få användaren att känna sig bekväm med de tillgängliga medierna, utan också få dem att känna sig välkomna till biblioteket och att känna att biblioteket och dess resurser är något för dem är ett ständigt återkommande tema genom alla intervjuer. Informant C utvecklade det här i och med hur många användare med funktionsvariationer som inte bara är osynliga utan även kan ha svårt att orientera sig i biblioteksmiljön och därför inte hittar de resurser de behöver. Vidare finns det många olika sätt som informanterna tar upp hur de möter användarna och försöker förmedla information. Ett sätt som togs upp är bibliotekets hemsida där det står

mer eller mindre utförligt om deras arbete med tillgängliga medier. Ett annat sätt som togs upp av informant E var att visningar förekommer i biblioteket, rundturer där information, boktips och andra roliga aktiviteter kan blandas. I några intervjuer nämndes det att broschyrer går att hitta på hyllorna eller i informationsdisken. De broschyrerna hade oftast lite kortfattad information om vad tillgängliga medier innebär, vad Äppelhyllan är och om att läsa på olika sätt. När broschyrerna innehåller för gammal information beskrev informant D hur de gallras bort. Informant H och E nämnde hur de integrerar denna förmedling i det vardagliga arbetet, att inte bara göra iordning för speciella evenemang och händelser, utan försökte ha med tillgängliga medier i sitt eget språk och i åtanke under vanliga referenssamtal. Informant E utvecklade även detta till att inkludera tillgängliga medier på avdelningen för de minsta barnen, som en tidig introduktion till materialet. *Läsa på olika sätt* är en term som används av informants F:s verksamhet och införlivas där i samtal, broschyrer och informationstillfällen, med tanken att läsning kan gå till på olika vis och användarna ska kunna ha ett språk för att uttrycka sina behov utan att känna sig mindervärdig. Samtidigt som synliggörandet av tillgängliga medier är väsentligt för att kunna nå ut till användaren, berättade Informant E att det i biblioteksrum- och programplanering är viktigt att också komma ihåg att synliggöra utan att särskilja. Informant H kom även in på detta i relation till hur de behandlade materialet, där hen uppfattade att det var problematiskt att särskilja former av läsande med exempelvis ögon, öron och händer från varandra.

En metod för att nå användarna som också ofta dök upp var i samband med anordnandet av programpunkter runt särskilda tillfällen. Informant C beskrev hur de delvis höll i sagostunder med tecken som stöd, men att de även satsade mer koncentrerat på målgruppen och tillgängliga medier vid exempelvis aktiviteter runt att *Rocka sockorna* vid Internationella Downs syndrom-dagen. Hen beskrev även hur de planerade att anordna en Äppelhylladag där de skulle fokusera mycket på språkutveckling, men även lägga fokus på hyllan och möjligheterna med dess material. Informant D:s verksamhet var inne på ett likande spår och anordnade varje år en Äppelhelg där alla aktiviteter och programpunkter var anpassade för målgruppen för tillgängliga medier, till exempel en teaterföreställning som utgick från sinnesintryck. Även där jobbade de i samverkan med det att lyfta fram hyllan och finnas till hands för att besvara frågor. En slutsats många av informanterna dock nådde i diskussion kring att nå användare på det ovan beskrivna sättet var att de också behövde jobba utanför biblioteksrummet och särskilt mot tredje parter. Dessa kunde därefter vidarebefordra den relevanta informationen till den aktuella användaren med en funktionsvariation eller läsnedsättning. Informant F kom in på det här och beskrev hur detta särskilt gällde nu i och med Legimus, ett arbete vilket krävde olika samverkansformer och att sprida informationen utanför huset. Hen beskrev i relation till de strategier som är ovan beskrivna att det inte räcker att vänta på biblioteket på att användarna ska komma till dem, på en plats ännu centrerad kring material för personer utan läsnedsättningar. Utan det handlade om att nå ut och få kontakt med alla de potentiella användare som i nuläget utgör majoriteten av personer med läsnedsättningar och funktionsvariationer.

### **5.5.2 Att nå ut till användarna via anhöriga och professionella**

Det här avsnittet speglar det förra, men fokuserar istället på utsagor om hur bristen på medvetenhet om tillgängliga medier överkoms via en tredje part, exempelvis en anhörig, lärare eller logoped. Så gott som alla informanter var överens om eller kom in

på faktumet att arbetet med tillgängliga medier i mycket handlar om kontakter, att informera de kontakterna om vad tillgängliga medier är och att därigenom nå barn och unga. Dock kan sättet verksamheterna jobbar med och mot de kontakterna se lite olika ut. Vad informanterna var överens om var att det är ett arbete som måste pågå ständigt, samt att medvetenheten om de här möjligheterna inte är så självklara som många kanske kan tro. Informant A kom in på den här problematiken i och med att många anhöriga, specialpedagoger och övriga pedagoger ofta inte känner till tjänsten eller tror det enbart är användare med diagnosen dyslexi som får låna talböcker:

Det handlar mycket om att upplysa både föräldrar, men även jättemycket lärare också, specialpedagoger. Många som man, jag upplever att man tror att många känner till detta redan, alltså att på skolorna borde alla kunna detta. Men så är det inte /---/ de tänker att det är bara de som har dyslexi som får låna talböcker [...] (Informant A, 20 april 2016)

Detta var också något hen försökte avhjälpa genom att vara medveten i möten med dem och särskilt med föräldrar som upplever deras barn har svårt att läsa. Informant F kom in på ett liknande spår och beskrev hur många lärare i skolan inte är medvetna om att användare inte behöver ha någon alls svår läsnedsättning för att ha rätt till talböcker, utan kan under en period bara ha svårt att läsa. Informanten upplevde det som att deras verksamhet behövde bli bättre på att nå lärare på olika nivåer och befattningar med den informationen för att alla som behövde stödet skulle få det och att de inte fick det idag. Detta var en uppfattning många av informanterna delade. Informant F uttryckte sig vidare såhär på ämnet:

Jag kan inte sitta här på biblioteket och tro att jag ska nå ut till samhället, för har man på något sätt svårt att läsa så tror jag inte att man tar sig till biblioteket, där det bara finns böcker, utan man måste nå ut och nå dem som i sin tur jobbar med den som har svårt att läsa. Så att vi försöker här på olika sätt att ha olika samverkansgrupper; med olika läsombud, demensvårdsutvecklare, specialpedagoger, psykologer, logoped, har vi jättestort samarbete med kring barn. (Informant F, 21 april 2016).

Även andra informanter beskrev en väg för att åstadkomma denna medvetenhet som att samarbeta med andra, närbesläktade verksamheter. Informant C kom in på sitt samarbete med det lokala BVC:et, barnavårdscentralen, där den sista föräldrträffen anordnades på biblioteket och hur informanten då passade på att jobba och prata språkutveckling samt introducera Äppelhyllan. Informant E hade även hen ett samarbete med en BVC-central och såg på samarbetet som en form av förebyggande åtgärd, där hen hade tillfälle att informera föräldrar ifall de skulle behöva stöd med tal-, språk- eller läsutveckling i framtiden. Utöver BVC nämnde informanterna även andra verksamheter som jobbar med personer med läsnedsättningar genom vilka de kunde få direktkontakt. Till exempel informant G, som startat ett samarbete med hörcentralen för barn med hörselnedsättningar och skulle inreda ett kapprumsbibliotek åt dem. Den huvudsakliga samarbetspartnern som togs upp i detta sammanhang var dock skolan och dess specialpedagoger samt logoped. Informant D beskrev exempelvis i samband med hur de marknadsfört ett evenemang kring tillgängliga medier att hen trodde det var lättast att nå ut till barn med läsnedsättningar genom skolan eller deras assistenter. Informant F betonade även vikten av att påbörja det samarbetet redan i en tidig ålder, för att fånga upp personer som behöver stöd. Informant B ansåg dock att en distinktion bör göras mellan den informerande kanalen och ett samarbete, då det mer handlade om att från bibliotekets sida bjuda in och vid tillfälle göra logoped och specialpedagoger uppmärksamma på tillgängliga medier så de kunde vidareförmedla. En annan relevant reflektion på det ämnet kom från informant C som i det förflutna haft ett samarbete med

två pedagoger den upplevde hade en alltför inskränkt syn på vad böcker kan vara och därför hade svårt att samarbeta framgångsrikt med. Hen förklarade det som att det inte enbart handlar om att samarbeta, utan det måste vara ett väl fungerande och ömsesidigt utbytande samarbete.

Vidare former av samarbeten med syfte att medvetandegöra beskrevs bland andra av informant C, som hade kontakt med en förälder som var aktiv inom FUB, föreningen för utvecklingsstörda barn, genom vilken hen kunde få feedback och sprida information. Informant E beskrev utöver det hur de samarbetade med FDB, föräldraföreningen för dyslektiska barn, FMLS, dyslexiförbundet och SPSM, specialpedagogiska myndigheten. De samarbetena bestod både av att få ut informationen genom att bjuda in på visningar och göra dem medvetna om verksamhetens möjligheter, men även att ta råd av deras aktiva. Mer aktivt utåtriktade exempel på att göra dessa tredje parter medvetna om tillgängliga mediers möjligheter beskrevs bland andra av informant F, som skulle ha en talbokskampanj där hen bjöd in studieförbund att delta. Samma verksamhet hade redan satt igång ett koncept som återkom varje år då de en dag fokuserade på Äppelhyllan och dess material, vilket flera andra informanter också startat. De jobbade där även med ett program under dyslexiveckan, särskilda programpunkter för utvecklingsstörda användare på olika teman och hade startat en bokmässa som fokuserade på olika sätt att läsa där de bjöd in studenter från SFI, svenska för invandrare. De hade även en dag om året där de lyfte fram språkpiller-materialet, material inriktat på språkutveckling för unga, vilket även uppmärksammades på europeiska logopeddagen. Även dessa exempel fanns det variationer på hos andra informanternas verksamhet, vilka alla hade gemensamt att medvetandegöra på en större skala mot unga potentiella tillgängliga medieranvändares närstående, professionella som var aktiva inom deras område och/eller intresseorganisationer. Ännu en aspekt av sådan utåtriktad aktivitet som inte var ett evenemang beskrevs av informant C, som planerade göra nya broschyrer att finnas tillgängliga att delas ut på BVC och på logopedmottagningar. Även andra informanter kom in på detta och ansåg att det var en bra strategi, men få gjorde det idag. Informant B beskrev hur det i samtal med användare med läsnedsättningar ofta framkom hur det var just genom en logoped om inte genom skolan de blivit informerade om möjligheten med tillgängliga medier:

Att man varit på utredning, dyslexi-utredning, och då har de fått av logopeden reda på att de har rätt till den här appen, eller så har de specialpedagoger i skolan eller läraren, eller så har de hört. Men det är oftast det, skolan eller via en utredning. (Informant B, 21 april 2016)

Vissa informanter, som informant D, hade till och med så nära samarbeten med logopeder att logopederna skrev ut recept åt barn med behov av stöd i språkutveckling eller med en läsnedsättning, vilka kom till biblioteket för att få material utplockat åt sig. Sammanfattningsvis använde sig informanterna mycket av kontakt antingen av händelse eller genom evenemang av dem själva eller en samarbetande organisation för att utbilda anhöriga, pedagoger och logopeder så mycket som möjligt. De visade stor medvetenhet om behovet och nyttan av dessa samarbeten och tredje parter liksom ombud.

## 5.6 Förtroendet för verksamheten

Det här avsnittet fokuserar på hur informanterna beskrev det förtroende användare av tillgängliga medier upplevde för verksamheten. Bland materialet dök oproportionerligt

få exempel på den här aspekten upp bland informanternas redogörelser, möjligtvis för att intervjuguiden inte nog riktades mot detta område. Men också möjligtvis på grund av att informanterna inte hade vana att problematisera sin auktoritet eller användares förtroende på grund av att det förtroendet är och uppfattas som högt bland yrkeskåren (Höglund, 2012, s. 284). De utsagor som vidrörde den här aspekten kretsade istället uteslutande om erfarenheter av hur mycket tillägandet av det här materialet hjälpt användare i det förflutna. Exempelvis tog informant A upp hur det särskilt i en skolkontext är tydligt vilken hjälp tillgängliga medier kunde vara för elever. Informant F tog upp samma erfarenhet från sina besök på skolor och i utbyte med pedagoger sedan egen nedladdning infördes som en föregångare till Legimus. Hen berättade hur bra det fungerade och vad glad det gjorde barnen att få det stödet, samt hur samma sak gällde när hen träffade anhöriga och användare med läsnedsättningar på biblioteket. Informanten utvecklade även hur det var hens uppfattning att kontakten hen fick med användare som har behov av stöd av tillgängliga medier var djupare än med övriga låntagare, då det var uppenbart vilken skillnad materialet gjorde för dem – att få möjlighet att läsa med en läsnedsättning eller funktionsvariation. Liknande erfarenheter hade informant G gjort i samtal med föräldrar till barn med läsnedsättningar, vilka hen beskrev som ofta oroliga till en början efter att barnet fått en diagnos. Efter ett samtal på biblioteket där möjligheterna att läsa med en sådan läsnedsättning förklarades, berättade föräldrarna ofta att det kändes mycket bättre: “Många föräldrar säger när man har varit här på information eller liksom samtal i biblioteks-, åh nu känns det bra, jag tror att det här kommer att lösa sig” (Informant G, 4 maj 2016). Sammanfattningsvis var alltså materialet begränsat kring den här aspekten, men kretsade i de utsagor som gjordes runt vilken positiv skillnad tillgängliga medier gjorde för användare som behövde det stödet. Det innehöll även erfarenheter av hur de som experter på sin arbetsplats på tillgängliga medier kunde fungera som någon som användare och deras närstående kunde vända sig till med bekymmer kring begränsningarna en läsnedsättning kan innebära, ett tecken på en form av auktoritet.

## 5.7 Talboken kommer

Ett MTM-projekt pågår och kommer att testas och utvecklas under 2016 som kallas för *Talboken kommer* och ska vara ett slags substitut för *Boken kommer* (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016c). Det är ett projekt riktat mot användare som inte kan använda Legimus eller egen nedladdning på grund av obekantitet med eller oförmåga att använda tekniken av en mobiltelefon eller surfplatta. Det kommer fungera på ett sådant sätt att talboksspelare med internetanslutning kommer distribueras, om användaren inte redan har en sådan, och därefter kan biblioteken skicka ut digitala talböcker på förfrågan till spelaren som enkelt kan spela upp materialet. Detta istället för att fysiskt köra ut böckerna genom *Boken kommer*-tjänsten. Informant C tog upp ett exempel på en sådan låntagare som ofta besökte biblioteket men kunde varken orientera sig i miljön och hyllor eller använda sig av en mobiltelefon. Informanten beskrev hur hen läste mycket och hur de vanligtvis hjälpte hen i disken med att bränna ut skivor på de böcker hen ville läsa, men att arbetssättet inte var optimalt. Ifall *Talboken kommer*-projektet är framgångsrikt skulle det med andra ord kunna vara en lösning för användaren och personer i liknande situationer, förutom den av MTM huvudsakligen beskrivna målgruppen som teknikovana äldre (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016c).

## 6. Diskussion

Det här avsnittet bygger vidare på resultatgenomgången och analysen i det förra avsnittet. Det knyter även an till relevanta sammanfattningar från litteraturgenomgången och därigenom analysverktyget. Avsnittet i stort är strukturerat i breda teman framställt från analysarbetet. Avsnittet avslutas med återkoppling till problemet, syftet, frågeställningarna och reflektioner kring förutsättningarna och uppfyllelsen av dessa i 6.6 *Slutsatser*. I avsnitt 6.7, *Förslag till fortsatt forskning*, finns några idéer till olika infallsvinklar och intressanta sidospår vi tyvärr inte hade tid eller uppsatsplats för. Frågeställningarna vävs in i diskussionen och upprepas därför här:

- Hur arbetar folkbibliotekarier på huvudbiblioteken med tillgängliga medier riktat mot barn?
- Hur används, enligt folkbibliotekarier, huvudbibliotekens tillgängliga medier av användare?

### 6.1 Att nå ut till en osynlig målgrupp och fördelarna med osynlighet

Ett av de mer centrala teman som dök upp kring informanternas arbete var utmaningen med att nå ut med tillgängliga medier. De uppfattade det som att användare i regel inte kände till att materialet på Äppelhyllan, Legimus och andra tillgängliga medier finns, vem som har användning för det och vilka krav som finns för att få ett Legimus-konto. Detta gällde förvånansvärt nog även pedagoger. Några informanter kom även ordagrant in på hur målgruppen av användare med läsnedsättningar är osynlig. Detta stämmer överens med Olney och Kims (2001) studie av olika funktionsvariationers närvaro i bibliotekets medvetande. När biblioteken har svårt att identifiera en osynlig grupp och då även det material som behövs, är det inte heller allmänt upptaget i medvetandet av gruppens närstående eller pedagoger. Olney och Kim råder i sin diskussion att läsnedsättningar och följderna av en diagnos ska lyftas fram och diskuteras. Detta för att motverka den osynlighet som råder. Detta knyter an till den andra frågeställningen.

Försök av biblioteken att åstadkomma synliggörande och att nå ut till användarna berättar många informanter om. Ofta uppmärksammas redan existerande evenemang som dyslexiveckan, men egna tillfällen kring tillgängliga medier skapas också. Äppeldagar och informationstillfällen om Legimus är bara några exempel. En annan infallsvinkel av sådant synliggörande är att bistå och dra nytta av olika intresseorganisationer, och att inkludera dem i programpunkter och planerande. Bland de fyra koncept för att utveckla verksamheten mot användare med läsnedsättningar beskrev Nota (2010) hur en metod är att använda sig av de medel biblioteket har för att registrera och kontakta användare för att inkludera dem i sådant planerande av programpunkter eller att som flera informanter gjorde lämna kontaktinfo i samband med en Legimus-introduktion. Ännu ett av koncepten var just att skapa referensgrupper av användare med läsnedsättningar, vilket informanterna i studien gjort ansatser till via enkäter och informella samtal eller relationer, men som ofta saknades i någon mer standardiserad form. Ännu en metod för att motverka osynlighet beskrevs i kontext av marknadsföring av Johansson och Ängsved (2008) som att sprida information om möjligheterna med tillgängliga medier på andra platser än biblioteket. Detta gjordes på ett liknande vis som utvärdering sällan formellt med broschyrer utplacerade hos

exempelvis barn- och ungdomshabiliteringen, men utfördes i och med de gedigna relationerna till pedagoger, logopedier och andra professionella informanterna vårdade. Ännu ett område för utveckling i det här hänseendet blir tydligt i kontexten av Prendergasts (2013) slutsatser utifrån granskningen av biblioteks webbsidor efter innehåll kring användare med funktionsvariationer. Då denna grupp är just så osynlig blir det särskilt viktigt att på sina plattformar, webbsida och sociala medier framhäva dessa. Hos informanterna gjordes detta dock sällan eller aldrig, utan dess närvaro hänvisades oftast till en flik med info om olika sorters material Äppelhyllan innehöll eller info om Legimus. En utveckling i detta område skulle kunna vara att målinriktat arbeta mot att inkludera material för och information om läsnedsättningar bland sin Instagram- eller Facebook-sidas poster. En sådan förändring vore säkert heller inte svår att genomföra, då användare med läsnedsättningar i övrigt ofta var väl integrerade i den vanliga verksamheten på plats. Informant G berättade om hur hen upplevt att hen i samtal med föräldrar vars barn nyligen blivit diagnostiserade med en läsnedsättning kunnat fungera som auktoritet som normaliserat den processen för föräldrarna, vilket enligt Olney och Kim (2001), att diskutera följderna av en diagnos, är ett sätt att synliggöra dessa användare. Med det i åtanke framstår det alldeles särskilt viktigt att arbeta mot den här osynligheten på dessa olika sätt med syfte att normalisera och medvetandegöra om läsnedsättningar, så att dessa användare lättare både hittar och hittas av biblioteket. Detta knyter an till den första frågeställningen.

Intressant att diskutera är dock även de fördelar med en form av osynlighet som beskrevs av informanterna. Dels i Anna Hampson Lundhs rapport beställd av MTM (Lundh, 2013) och i MTM:s eget videoinformationsmaterial (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015b) lyfts hur att läsa talböcker ofta upplevs av dess användare och omgivningen som fusk eller en genväg, i jämförelse med att läsa tryckt text. Detta speglas av informanternas uppfattningar, men beskrivs också som att till viss mån ha undergått en förändring i och med Legimus-appen och dess möjlighet att lyssna direkt i sin telefon eller surfplatta. Denna form av osynlighet, att helt enkelt använda sin mobil istället för en klumpig talboksspelare, upplevde informanterna förändrat förhållandet till materialet särskilt i skolor till att bli istället nästan en statussymbol. Det var snarare ett privilegium att få läsa talböcker, då utbudet var stort, det var enkelt att lyssna och att lyssna direkt i mobilen var smidigt och anonymt, en utveckling som antydde som önskvärd av målgruppen i Notas (2010) intervjustudie med flitiga användare. Den här formen av osynlighet hör dock ihop med att synliggöra målgruppen, då det inte handlar om en marginalisering av de användarna utan om ett verktyg skräddarsytt för att fungera normaliserande och inkluderande då det levereras med teknik som är allmänt accepterad. Med andra ord, den osynlighet som existerar och beskrevs av informanterna kan betraktas som orsakad av att en normaliseringsprocess i bland annat de ovan nämnda aspekterna och deras beskrivna åtgärdsmetoder ännu inte gått långt nog. Genom att arbeta med normaliseringen på fronter som sociala medier, informationsmaterial utanför biblioteket och i samråd med målgruppen, skulle alltså även dessa områden kunna uppvisa en liknande positiv förändring i framtiden. Detta knyter an till den andra frågeställningen.

## **6.2 Balansgången mellan särskiljande och synliggörande**

En intressant avvikelse som dök upp i informanternas redogörelser av sin verksamhet var att samtliga var överens om denna målgrupps position som en på flera vis prioriterad

grupp, samtidigt som få hade koll på hur detta konkret uttrycktes i sina styrdokument. Istället hänvisades ofta till bibliotekslagen, vars formulering att både barn och användare med funktionsvariationer är särskilt prioriterade ansågs tillräcklig (SFS 2013:801). Enstaka informanter nämnde även FN:s Barnkonvention (Förenta nationerna, 1989) och undantaget i upphovsrättslagen som tillåter tillgängliga medier att produceras (SFS 1960:729). Om medieplaner togs upp, vilka enligt Söderlind och Elf (2014) ofta innehåller specifika hänvisningar till användare med läsnedsättningar, beskrev informanterna vanligtvis hur de arbetade särskilt noggrant med materialet men inte alltid att det var explicit uttryckt i planen. Många informanter uttryckte åsikten att arbetet med tillgängliga medier tar längre tid än traditionellt detsamma, men också att det på grund av målgruppens prioritering tilläts ta den tiden. Själva arbetet med Äppelhyllan är enligt Frii et al (2006, s. 5) i sin grund ett uttryck för sådan prioritering, vilket framkom bland informanternas beskrivningar av anpassningar liksom de beskrivna av Johansson och Ängsved (2008), till exempel tydliga och lättolkade symboler, låga hyllor och gångstråk. Förutom det är Legimus beskrivet av MTM i sitt strategidokument som ett verktyg som i framtiden ska utvecklas mer specifikt mot barn och unga med läsnedsättningar, (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a) ett verktyg som var väl upptaget och förmedlat hos samtliga informanternas verksamheter. Med andra ord är prioriteringen av användare med funktionsvariationer och specifikt läsnedsättningar väl förankrad hos huvudbiblioteken och arbetslagen där informanterna verkade. Som påvisat i avsnitt 5.1, *Utvärdering av verksamheten*, tänkte informanterna mycket på målgruppen som en särskild grupp med särskilda behov som de behövde få feedback på för att kunna serva. Detta utfördes dock som nämnt ovan inte alltid formellt men bland annat i skepnader av den sortens inkludering av en referensperson från målgruppen Hillström rekommenderar (2004, s. 93). Det existerade alltså ett starkt, positivt särskiljande tankesätt hos informanterna kring den här målgruppen. Detta på grund av att de upplevde att det särskiljandet krävdes för att få extra resurser och tid nödvändigt för arbetet samt för att anpassa det arbetet till dess behov. Detta knyter an till den första frågeställningen.

Parallellt med det temat dök dock ett till visst mått motstridande tema upp av att undvika särskiljning till förmån för att synliggöra gruppen, relaterat till det förra avsnittet 6.1, *Att nå ut till en osynlig grupp och fördelarna med osynlighet*. Det vill säga, i den anda som Johansson och Ängsved (2008) beskriver om att sträva mot att inkludera målgruppen användare med läsnedsättningar och funktionsvariationer i den ordinarie verksamheten. Detta återkom flera informanter till, inte minst i kontexten av programpunktsplanering och placering av Äppelhyllan eller motsvarande hylla. Inte sällan problematiserade informanterna själva den motsättningen, med motiveringen att vissa kontexter som till exempel lärotillfällen med klasser från särskolor var det användbart att anpassa sig till gruppen, medan de allmänna programpunkterna istället skulle vara öppna för alla. Som diskuterat i det förra avsnittet genomfördes denna inkluderande tanke mer sällan i det digitala rummet, utifrån de riktlinjer Prendergast (2013) beskriver i sin studie av bibliotekswebbplatser. Detta berodde dock snarare på att den inkluderingsprocessen ännu inte sträckt sig till de digitala verktygen, vilket i framtiden möjligtvis kommer vara fallet. Den här balansgången kan kopplas till det behov av lågintensiva mötesplatser där användare tillåts träffas och utbyta erfarenheter utan att nödvändigtvis särskiljas som användare med läsnedsättningar, vilket Aabø et al. (2010) beskriver. Det anknyter dessutom till konceptualiseringen av ett biblioteks mötesplats som rymmande potential för att bemötas av *otherness* som Jochumsen et al. (2012) beskriver, där det utbytet och normaliseringen med andra ord kan fungera åt



båda håll. Det kan inte bara tillåta barn med funktionsvariationer att delta på samma villkor som andra unga användare, utan även tillåta de användarna att befinna sig bland och interagera med människor som inte är precis som de, vilket de enligt Jochumsen et al. på en sådan mötesplats kan vara mottagliga för. Sammanfattningsvis var informanterna medvetna om den här balansgången och problematiserade själva motsättningen i att i vissa kontexter utnyttja sig av särskiljande för att utveckla och skraddarsy verksamheten. På samma gång som de arbetade riktat för att motverka att det särskiljandet skulle genomsyra biblioteket som plats och därmed vänja barn från en tidig ålder vid den distinktionen i onödan. Detta knyter an till den första frågeställningen.

### **6.3 Bristen på direktkontakt med användare med läsnedsättningar**

Ett mönster som blev tydligt i ljus av informanternas berättelser i samverkan med litteraturgenomgången var bristen på direktkontakt med den här målgruppen. Till att börja med kan det fastslås att för att ge den här målgruppen fullständig service så behöver den bemötas på deras egna villkor. Börjesson (2014, s. 32) vidrör det här i en diskussion om Äppelhyllans vikt, där hon fastslår att hyllan är ett viktigt verktyg men att det behövs mer än enbart material för att uppfylla kriterierna som är uppställda för att kunna anses serva användare med läsnedsättningar. Johansson och Ängsved (2008) fann att deras informanter även om de var erfarna bibliotekarier upplevde osäkerhet i interaktion med målgruppen. Så var inte fallet bland våra informanter, vilka beskrev de direkta möten de hade med dessa användare som positiva, då de upplevde att det kunde vara en tröskel att närma sig en bibliotekarie med frågor kring tillgängligt material och att de därför ansträngde sig särskilt för att ge ett gott bemötande. Hillström (2004, s. 93) beskriver hur kunskap om målgruppen är grunden för ett gott bemötande, vilket bland annat framträdde i informanternas redogörelser i hur de försökte vara medvetna i samtal med användare ifall det kunde ligga någon form av läsnedsättning bakom och i sådana fall leda in samtalet på tillgängliga medier. Dock framkom det konsekvent hur kontakten och återkopplingen kring verksamheten i verkligheten sällan kom från användarna själva, utan snarare via deras anhöriga eller professionella inom området som också arbetade med dem, vilket speglar Johansson och Ängsveds (2008) resultat. Detta knyter an till den första frågeställningen.

För yngre barn fungerade detta i mycket i linje med sättet Nielsen och Irvall (2004, s. 13) beskriver som framgångsrikt i den åldern, nämligen i samarbete med skolan och därigenom anhöriga för att informera och förmedla. Detta samarbete innebar inte sällan för våra informanter att ta emot klassvisningar där de ansträngde sig för att inkorporera tillgängliga medier. Ändå beskrevs gång på gång exempel på återkoppling och förmedling via en tredje part istället för direkt till barnet. När barnet blev äldre förändrades detta, delvis då Äppelhyllans material mer är riktat mot yngre barn och delvis eftersom utvecklingen av appen Legimus tillåtit användare att fungera väldigt självständigt. Enligt MTM har populariteten av Legimus-appen ökat kraftigt det senaste året, (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a) något informanterna alla kunde intyga. Dock beskrev de hur det i takt med det införlivandet även uppstått en klyfta mellan biblioteket som ett fysiskt rum, och därmed deras expertis, och Legimus-användarna som istället fick sina boktips från MTM:s sida. Informanterna beskrev hur de alltid uppmuntrade sina användare att komma till biblioteket eller höra av sig vare sig de stötte på problem eller inte, eller ifall de ville ha boktips. Trots det upplevde

informanterna att dessa användare försvann efter de introducerats till Legimus och fått ett konto. För det mesta på grund av att de ifall de stötte på problem eller ville ha tips vände sig till MTM, övriga boktipskällor eller sin skolbibliotekarie, till följd av en bemannings- och kompetensutveckling i det området informanterna upplevde som positiv för att sprida medvetenhet och support kring tillgängliga medier. Men det fanns också upplevelser av att användare föll mellan stolarna då vissa kommuners skolor snarare använde sig av folkbiblioteken som skolbibliotek och MTM-statistik pekade på att många Legimus-användare inte använde sina konton. Detta kan möjligtvis föra tankarna till det koncept av en support-roll Nota (2010) föreslog som ett medel att stärka kontakten mellan biblioteket och användare av tillgängliga medier. Dock beskrev flera informanter som upplevde att användare inte kom till biblioteket trots att de kanske behövde hjälp eller råd hur de redan lämnade ut sitt direktnummer och uppmuntrade dem att höra av sig. Möjligtvis skulle en mer formell support-roll göra en skillnad för den utgången, men kanske är också den här klyftan mellan de digitala tillgängliggöringskanalerna och biblioteket mer svåråtgärdad än vad Nota förutsåg. Informanterna diskuterade uttryckligen det här problemet, där flera beskrev den stora utmaningen i framtiden just att förankra en digital tjänst de inte mer än levererar och som inte är närvarande på biblioteket, i verksamheten. Med andra ord, framstegen med appen Legimus har lett till att fler än tidigare och enklare kommer åt ett stort utbud av talböcker, men den utvecklingen har också fört med sig att biblioteket tappat bort de användarna vilka kanske skulle behöva fortsatt stöd. Informanterna beskrev det som att de trodde lösningen förutom en som ovan beskriven förankring var ett starkare utåtriktat arbete, men att detta i nuläget inte gjordes på grund av att resurserna för det inte fanns. Vissa informanternas verksamhet skulle även i en nära framtid börja inkorporera surfplattor och appar i sin dagliga verksamhet. Möjligtvis skulle detta kunna knyta an till de användare som numera så gott som uteslutande använder bibliotekets digitala tjänster, men ändå behöver deras hjälp men fortfarande inte ber om den. Detta knyter an till den första och andra frågeställningen.

## **6.4 Utbudet av tillgängliga medier på biblioteket**

Utbudet av tillgängliga medier såsom det rapporterades av informanterna överensstämmer till stor del med litteraturgenomgången, även om nya aspekter också tillkommit. Johansson och Ängsved (2008) fann i sin studie att det begränsade beståndet titlar inom tillgängliga medier på biblioteken hade att göra med utbudet snarare än en ekonomisk begränsning. De fann dock att den trenden höll på att positivt vända, vilket informanterna instämde i men tvingades fortfarande, trots Johansson och Ängsveds rekommendationer, själva söka upp det material som ändå finns. Detta antyder att förlagen inte blivit bättre på att marknadsföra sig till biblioteken. Utöver detta nämnde även informanterna inköpskanaler som en begränsning, något Johansson och Ängsved inte kom in på men som är svårt att komma runt då de flesta biblioteksorganisationer använder sig av sådana strukturer. Ännu en utveckling sedan Johansson och Ängsveds studie utförd under 2008 är Legimus. Det finns inga studier vilka undersöker Legimus inverkan mer än MTM:s statistik och rapporter, vilka pekar på ett högt mått av användning informanterna instämde i (Myndigheten för tillgängliga medier, 2015a). Dock vad gäller egen informationssökning kring det utbudet fungerade det ännu på samma vis och även om MTM regelbundet håller kurser beskrev informanterna det som att de mestadels själva sökte och utbytte information sinsemellan hos bland annat MTM:s och Legimus webbsida, kring exempelvis uppdateringar och nya titlar. Den

brist på titlar beskriven i kontexten av fysiskt material gäller dock inte för Legimus, där utbudet beskrevs som väldigt aktuellt och att inläsningsförslag återkopplades snabbt av MTM och godkändes för det mesta. Överlag beskrev informanterna ett gott samarbete och god kontakt med MTM, vars nyligen antagande av ansvaret även för lättläst informanterna de trodde skulle förbättra utbudet. De beskrev det även som att Legimus så gott som fullständigt konkurrerat ut fysiska talböcker. Detta knyter an till den första och andra frågeställningen.

Rörande utbudet relaterat till särskilda funktionsvariationer var förhållandet praktiskt taget det motsatta från Olney och Kims (2001) diskussion kring osynliga, kognitiva funktionsvariationer. Det vill säga, material för dyslektiker och användare som behövde stöd i språkutvecklingen var i mycket respektive relativt gott utbud, medan material för exempelvis användare med Downs syndrom var skralt. En problematik med det informanterna tog upp var att vissa av de användarna heller inte har nytta av Legimus-appen som komplement, vilket innebär att deras totala utbud är kraftigt begränsat. I en diskussion kring hur den snedfördelningen skulle åtgärdas funderade informant C på om det möjligtvis skulle behövas riktade politiska åtgärder eller förslagsvis medvetna insatser från MTM:s sida. En start till en sådan förändring skulle även kunna vara att börja diskutera dessa användare i tidningar och nätverk i området mer aktivt, vilka ofta överskuggas av sektioner av målgruppen mer i ropet eller som lätt förglöms i skuggan av den hastiga Legimus-utvecklingen. Ännu en aspekt av det skulle kunna vara att omvärdera arbetet med Legimus och andra tekniska verktyg, vilket Johansson och Ängsved (2008) betonar är en nödvändighet när ny teknologi introduceras, för att inte istället skapa nya barriärer. Talboken kommer-projektet skulle kunna vara en åtgärd som är designad att adressera detta, (Myndigheten för tillgängliga medier, 2016c) även om det fortfarande inte hjälper det fysiska utbudet och den snedfördelningen. I Notas (2010) studie av aktiva användare av tillgängliga medier var ett annat uppslag för det här problemet att anordna läger för barn som både skulle fungera att introducera dem till dessa medier men även tillåta utbyte mellan användare med funktionsvariationer. Med andra ord, riktade insatser i samma anda som dedikerade Legimus-kvällar och teknik drop-in för barn som informanterna nämnde. Detta knyter an till den första och andra frågeställningen.

Angående aspekter av utbudet hos själva biblioteksrummet är en generell reflektion att inga informanter kom in på möjligheten hos sina datorer för talsyntes eller punktdisplay utöver att ha talsyntes-möjlighet på sina hemsidor. Detta trots att en kombination av dessa rekommenderades av Shimomura et al. (2010) för att tillgängliggöra datorplatser för användare med grava synnedsättningar. Möjligtvis har detta genomförts i det förflutna men inte utnyttjats tillräckligt. Dock uppstår det en åtskillnad när användare utan synnedsättning har tillgång till offentliga datorer medan användare med sådan som regel inte har den möjligheten, eller åtminstone ingen utvecklad möjlighet att göra det. Desto fler tankar kring tillgänglighet vad gäller Äppelhyllan eller motsvarande hylla dök upp, där initiativ som gångstråk, tydliga symboler och stora rättvända knubbar omnämndes bland informanterna i varierande mängd. Inskränkningar i de anpassningarna berodde oftast snarare på den större organisationen än tillgängliga medier-verksamheten, till exempel att flera andra verksamheter samsades på utrymmet och Äppelhyllan blivit förpassad till ett hörn. Motsvarande Johansson och Ängsveds (2008) resultat fanns det reflektioner hos informanterna om att det saknades ett utrymme där användare som behövde det kunde sitta ostört. Även detta berodde på de omgivande verksamheterna och skulle vara svårt att särskilt arrangera utan att påverka dessa.

Samtidigt beskrev informanterna hur området kring Äppelhyllan oftast inte besöktes av barn, utan snarare anhöriga, och att sitt- och studieplatser för äldre barn med läsnedsättningar vars material ändå inte var placerat där var utspritt på de andra avdelningarna. Detta på grund av att utbudet tillgängliga medier generellt blev sämre eftersom barnen blev äldre. Sammanfattningsvis har Legimus exploderat sedan studierna i litteraturgenomgången genomfördes, vilket inneburit att appen till viss del överskuggat delar av målgruppens och överlag fysiskt material, vilket det jämförelsevis inte produceras lika mycket av. Biblioteket som plats är ofta mer specialanpassat åt användare med funktionsvariationer för att hämta material än befinna sig på, om man bortser från programpunkter. Slutligen att MTM:s satsningar på Legimus varit framgångsrik och är välfungerande, vilket möjligtvis kommer positivt påverka fler områden eftersom deras ansvar utökas. Detta knyter an till den första och andra frågeställningen.

## 6.5 Tidsbrist och samarbeten med andra organisationer

Ett genomgående tema hos samtliga informanter var faktumet att deras verksamhet påverkades negativt av brist på tid. Ungefär hälften av informanternas tjänster innehöll en mindre del dedikerad till tillgängliga medier, vilket gjorde att de sällan kände att de gjorde allt de kunde göra och önskade så gott som alltid att de kunde göra mer. Samtidigt tycktes detta inte inkräkta på hur den befintliga verksamheten bedrevs. Lundh (2013, s. 30) beskriver utifrån sina intervjuer med barn som läser talböcker hur de uppskattade ett lugnt bemötande och känslan att mötena fick ta sin tid. Detta tycks vara fallet hos informanternas verksamheter, då till exempel Legimus-introduktionerna oftast var enskilda möten på omkring 30-60 minuter där barn i lugn och ro ihop med målsman tilläts själva pröva ladda hem och läsa en talbok. Precis som i resonemanget sammanfattat i avsnitt 6.2, *Balansgången mellan särskiljande och synliggörande*, kring material i förhållande till målgruppen som prioriterad, berättade informanterna hur dessa möten fick ta extra tid så att det blev bra service och användarna kände sig väl bemötta. Det fanns även som diskuterat i avsnitt 6.1, *Att nå ut till en osynlig grupp och fördelarna med osynlighet*, en medvetenhet om osynligheten av målgruppen användare med läsnedsättningar, liksom återspeglat i Olney och Kim, (2001) dock hindrades många åtgärder att arbeta mer utåtriktat av brist på tid. Projekt som det föreslaget av Notas (2010) överväganden att utgå från registrerade användare och uppsöka dem för att undersöka inaktivitet och hjälpbehov, ansågs det oftast helt enkelt inte finnas tid och utrymme för i tjänsterna. De utåtriktade åtgärder som istället genomfördes fokuserade snarare på att utnyttja sig av andra organisationer som arbetade med målgruppen, i linje med det sorts samarbete Johansson och Ängsved beskriver som värdefullt (Johansson & Ängsved, 2008). Detta fann informanterna avlastade tid i meningen att till exempel skolor täckte ett större geografiskt område och fanns där för att fånga upp, registrera och ge support till barn med läsnedsättningar och funktionsvariationer. Men på samma gång kunde det tillföra arbete, exempelvis i samarbete med logopedier och specialpedagoger vilka tidvis användes som referensgrupper för att utvärdera nytt material, då det materialet sedan behövde ställas i ordning och krävde extra tid. Även samarbeten med logopedier kring läsecept innebar att fler användare nåddes av möjligheten av tillgängliga medier, men medförde extra arbetsbörda då samarbetena fungerade åt båda håll. Som regel var det dock dessa former av till viss del avlastande samarbeten som fungerade utåtriktat, vid sidan av programpunkter vars tidsbrist kunde minimeras genom att inkluderas i den övriga programverksamheten. Sammanfattningsvis upplevde många

informanter att de avlastats i och med att Legimus möjliggjort en spridning av ansvaret över skolor och filialer, samt genom samarbeten med professionella i målgruppens områden. De tillät medvetet verksamheten ta den tid den tog till förmån för kvalité, men kände dock ständigt att det fanns mer att göra och att de i nuläget inte nådde alla som hade behov av tjänsterna. Detta knyter an till den första frågeställningen.

## 6.6 Slutsatser

I det här avsnittet kommer det sammanfattas hur frågeställningarna har besvarats, hur syftet har uppnåtts och hur problemet har relaterats till. Därefter kommer dessa resultat reflekteras kring. Frågeställningarna behandlas separat, även om de så klart går in i varandra. Studiens första frågeställning var:

- Hur arbetar folkbibliotekarier på huvudbiblioteken med tillgängliga medier riktat mot barn?

Studiens deltagande folkbibliotekarier var medvetna om målgruppens osynlighet. De synliggjorde målgruppen genom utåtriktad verksamhet såsom programpunkter och broschyrer, samt till viss mån via sina webbsidor. Målgruppen uppfattas enstämmigt som högt prioriterad, även om den prioriteringen oftast utgick ifrån bibliotekslagen snarare än bibliotekens egna styrdokument. Prioriteringarna tycktes ofta sitta i ryggraden på biblioteken, och som informant F uttryckte det: ingen tvekan råder om prioriteringarna. Vare sig det stod uttryckligt om tillgängliga medier eller inte i bibliotekens egna styrdokument är bibliotekslagen så klar och tydlig när det kommer till vilket förhållningssätt biblioteken ska ha till denna målgrupp, att informanterna kände sig trygga i sitt arbete. Synliggörandet av målgruppen i både lag och praktik ansågs nödvändigt och användbart i arbetet, men var inte helt utan kritik. Att synliggöra målgruppen på ett sådant sätt att barn med funktionsvariationer blir inkluderade, snarare än att särskilja och begränsa, är något som kräver mycket arbete och planering. Kontakten med yngre barn och barn som själva inte kan orientera sig i biblioteket gjordes ofta genom anhöriga, assistenter eller pedagoger. Äldre barn har genom Legimus blivit självständiga och till viss del även tappat kontakten med biblioteken. Direktmöten med användare av tillgängliga medier förekommer därför inte i så stor grad som bibliotekarierna strävar efter. En viss tröst är att skolbibliotekens förutsättningar att förmedla Legimus som regel har förbättrats, vilket gör att de äldre barnen går genom sitt skolbibliotek. Kontakten gjordes snarare runt programpunkter, då Äppelhyllan eller motsvarande hylla mer var en plats där material hämtades, ofta inte en plats där man befann sig. Arbetet med Äppelhyllan och/eller motsvarande hylla var väl genomtänkt och tillgängliggjord genom skyltning och anpassning, om än i mindre grad kontextförklarad. Vid inköp av tillgängliga medier fick bibliotekarierna ofta jobba runt bibliotekets inköpskanaler, då utbudet som stort var begränsat trots stora förbättringar på bara några år. I utvecklingen och upprätthållandet av utbudet och verksamheten var bibliotekarierna relativt självgående, med stöd av MTM på distans såväl som andra nätverk. Vad gäller utbudet för de som inte kunde men ville använda Legimus på grund av tekniken behövdes en lösning utvecklas i framtiden. Bibliotekarierna fokuserade på bra service men upplevde tidsbrist de delvis avlastade med hjälp av samarbete med andra verksamheter. Trots samarbete upplevde de flesta bibliotekarierna att de skulle behöva jobba mer utåtriktad. Verksamheten var ofta strukturerad så att en person jobbade särskilt med tillgängliga medier och var huvudansvarig inom området, vilket gjorde att kollegor ofta inte var insatta i det arbetet. Detta kan göra att verksamheten

inte är så effektiv som en prioriterad målgrupps verksamhet borde vara. Studiens andra frågeställning var:

- Hur används, enligt folkbibliotekarier, huvudbibliotekens tillgängliga medier av användare?

Många användare av tillgängliga medier med läsnedsättningar upplevdes liksom som ovan nämnt osynliga, även om detta till viss del också beskrevs som en positiv osynlighet i och med Legimus-appens normalisering av att läsa talböcker direkt i mobil eller surfplatta. Användare av tillgängliga medier ville dessutom ofta hellre bli inkluderade i den ordinarie programverksamheten, där det var möjligt. I biblioteksrummet lånas tillgängliga medier mer av anhöriga, assistenter och pedagoger till de yngre användarna och de som behöver hjälp att orientera sig bland hyllorna. Annars befann sig inte många användare runt Äppelhyllan eller motsvarande hylla utan mer utspritt i lokalerna. Vid en äldre ålder blev de mer självständiga och var antingen på det viset utspridda eller inte på biblioteket, eller på skolbiblioteket. Det fanns dock antydning till att många användare som betraktas som självgående inte utnyttjar sitt Legimus-konto, men ber inte om eller får inte hjälp. Dessa skulle kunna nås genom utåtriktat arbete, men det finns för tillfället inte utrymme för sådant arbete. Legimus har konkurrerat ut fysiska talböcker och exploderat och uppfattas fungera mycket väl hos användare av tillgängliga medier. För övrigt är tecken som stöd och språkutvecklande material väldigt efterfrågat. Användare som inte har hjälp av det materialet och heller inte Legimus har på grund av snedfördelning i produktion av utbudet inte mycket material att tillgå.

Syftet med den här studien var att med huvudbiblioteks verksamhet som fokus ta reda på hur förverkligandet de senaste fem åren av nya, digitala aspekter möjliggör och utmanar folkbibliotekariers arbete med tillgängliga medier riktat mot barn. Detta utgick från forskningsproblemet att ny teknik som exempelvis Legimus-appen ihop med smarta telefoner och sociala medier förändrat förutsättningarna och möjligheterna för verksamheten. Samtidigt har de hastiga förändringarna skapat även nya utmaningar i att nå användare av tillgängliga medier i och med att de gamla överbryggdes. Syftet försökte uppfyllas och problemet relateras till genom att via intervjuer med folkbibliotekarier arbetande mot barn och unga med tillgängliga medier skaffa sig en bild av hur verksamheten såg ut i sin helhet. Vi har därefter genom tidigare forskning och litteratur arbetat ut vårt analysverktyg för att urskilja de problemspekter, möjligheter och utmaningar som kan uppstå vid att tillgängliggöra tillgängliga medier. Flera av de utmaningar som informanterna beskrivit som aktuella och överbryggade kan härröras till introduktionen av nya, digitala aspekter, även om orsaks- och verkanförhållandet så klart inte alltid är definitivt. Men andra beskrevs också som ständigt återkommande om än i nya skepnader. Om vi på förhand varit mer medvetna om de sätt de här digitala aspekterna påverkat verksamheten hade intervjuguiden kunnat vara mer fokuserad och förmodligen mer djupgående redogjort för dessa utmaningar och barriärer. Antagligen hade då även relationen till vissa kategorier i analysverktyget kunnat relateras till mer framgångsrikt, exempelvis den sjätte om förtroendet till biblioteket. Statistik insamlades även vid intervjutillfällena men på grund av avgränsningar av fokus för studien har dessa inte inkorporerats i studiens metod. Ifall tillfälle funnits hade möjligtvis dessa kunnat redogöra för mer noggranna och systematiska mönster i hur tillgängliga medier används i nuläget. Istället har den grad

till vilket syftet uppnåtts och problemet relaterats till uteslutande grundat sig på utsagorna av våra informanter.

## **6.7 Förslag till fortsatt forskning**

Ett problemområde som vore intressant att studera utifrån denna studies resultat vore en fördjupning i appen Legimus effekt på verksamheten kring tillgängliga medier som stort. Ett annat forskningsbart område skulle kunna vara att fokusera på samarbetet mellan bibliotekarier och andra professioner samt vilken påverkan detta har på arbetet rörande tillgängliga medier. Utöver det skulle studier som fokuserar på användarnas upplevelser och perspektiv rörande Legimus också kunna vara en idé till fortsatt forskning. Exempelvis vore aspekter som hur appen påverkat förhållandet till behov av stöd av tillgängliga medier intressant att utveckla. En annan infallsvinkel skulle kunna vara intervjustudier med redan registrerade Legimus-användare som inte utnyttjar sitt konto, med syfte att ta reda på vilka orsaker som ligger bakom den inaktiviteten.

## Referenslista

Referenslistan är uppdelad i *Opublicerade källor* och *Litteratur*.

### Opublicerade källor

Intervju med informant A	20 april, 2016
Intervju med informant B	21 april, 2016
Intervju med informant C	27 april, 2016
Intervju med informant D	25 april, 2016
Intervju med informant E	28 april, 2016
Intervju med informant F	21 april, 2016
Intervju med informant G och H	4 maj, 2016

### Litteratur

Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library and Information Science Research*, 32, 16-26.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a rev. uppl.). Malmö: Liber.

Börjesson, L. (2014). *Äppelhyllvardag: folkbibliotekens arbete med tillgängliga medier för barn*. Johanneshov: Myndigheten för tillgängliga medier.

Frii, K., Grum, K., Ehde Andersson, M. & Jansson, E. (2006). *Äppelhyllor: Möten och möjligheter i biblioteken: Praktiska tips och erfarenheter från halland*. Halmstad: Region Halland.

Förenta Nationerna. (1989). *FN:s konvention om barnets rättigheter*. Hämtad 29 mars, 2016, från <http://barnkonventionen.se/wp-content/uploads/2009/07/Barnkonventionenfullversion.pdf>

Förenta Nationerna. (1993). *Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet*. Hämtad 11 april, 2016, från <http://www.independentliving.org/standardrules/STILStandardRegler2.html>

Gustafsson Chen, A. (2013). *Vad är talböcker: Att arbeta med talböcker på biblioteket*. Lund: BTJ förlag.

Hillström, K. (2004). *Låt oss läsa: Att läsa med vuxna personer med utvecklingsstörning*. Lund: Bibliotekstjänst i samarbete med Centrum för lättläst och Norrbottens länsbibliotek.

Höglund, L. (2012). Svenskarna och folkbiblioteken på 2000-talet. I A. Frenander & J. Lindberg (Red.), *Styra eller stödja: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år* (s. 271-291). Borås: Högskolan i Borås.

Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces – a new model for the public library. *New Library World*, 113, 586-597.

Johansson, R. & Ängsved, S. (2008). *Det kan alltid bli bättre: Bibliotekens tillgänglighet för funktionshindrade barn och ungdomar*. Borås: Högskolan i Borås.

Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (2:a uppl.). Lund: Studentlitteratur.



- Lundh, A. H. (2013). *Talande böcker och läsande barn: Barn berättar om talboksanvändning*. Johanneshov: Myndigheten för tillgängliga medier.
- Myndigheten för tillgängliga medier. (2015a). *Barn- och ungdomsstrategi för MTM 2015-2017*. Hämtad 30 mars, 2016, från [http://mtm.se/globalassets/om-oss/uppdrag-och-lagar/barn\\_ungdoms\\_strategi\\_mtm.pdf](http://mtm.se/globalassets/om-oss/uppdrag-och-lagar/barn_ungdoms_strategi_mtm.pdf)
- Myndigheten för tillgängliga medier. (2015b). *Talböcker i skolan*. [Videofil]. Hämtad 12 april, 2016, från <http://www.legimus.se/bibliotek>
- Myndigheten för tillgängliga medier. (2016a). *Om läsnedsättning*. Hämtad 30 mars, 2016, från <http://www.mtm.se/om-oss/uppdrag-och-lagar/om-lasnedsetting1/>
- Myndigheten för tillgängliga medier. (2016b). *Tillgängliga medier*. Hämtad 29 mars, 2016, från <http://www.mtm.se/tillgangliga-medier/>
- Myndigheten för tillgängliga medier. (2016c). *Talboken kommer – för taltidningsläsare*. Hämtad 9 maj, 2016, från <http://mtm.se/forskning-och-samverkan/projekt/pagaende-projekt/talboken-kommer-till-taltidningslasare/>
- Nielsen, G. S. & Irvall, B. (2004). *Riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker*. Stockholm: Svensk biblioteks förening.
- Nota. (2010). *Notas unge ordblinde superbrugere*. Hämtad 11 april, 2016, från <http://www.nota.nu/notas-superbrugere>
- Olney, M. F. & Kim, A. (2001). Beyond adjustment: Integration of cognitive disability into identity. *Disability & Society*, 16, 563-583.
- Prendergast, T. (2013). Growing readers: A critical analysis of early literacy content for parents on canadian public library websites. *Journal of Library Administration*, 53, 234-254.
- Rydsjö, K. & Elf, A. C. (2007). *Studier av barn- och ungdomsbibliotek: En kunskapsöversikt*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.
- SFS 1960:729. *Lag om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk*. Stockholm: Justitiedepartementet. Hämtad 13 april, 2016, från [https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1960729-om-upphovsratt-\\_sfs-1960-729/](https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-1960729-om-upphovsratt-_sfs-1960-729/)
- SFS 2013:801. *Bibliotekslagen*. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 29 mars, 2016, från [https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs\\_sfs-2013-801/](https://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs_sfs-2013-801/)
- Shimomura, Y., Hvannberg, E. T. & Hafsteinsson, H. (2010). Accessibility of audio and tactile interfaces for young blind people performing everyday tasks. *Universal Access in the Information Society*, 9, 297-310.
- Svensk biblioteks förening & Svenska Unesco rådet. (2014). *Bibliotekens internationella manifest*. Hämtad 19 april, 2016, från [www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf)
- Söderlind, Å. & Elf, G. (2014). *Vi arbetar i medborgarnas tjänst: En kartläggning av mediestrategiskt arbete på bibliotek utifrån normerande dokument*. Stockholm: Svensk biblioteks förening.
- Wildemuth, B. M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

## Bilaga 1 – Intervjuguide

Intervjuguidens utformande var i mycket influerat av Lisa Börjessons intervjuguide i rapporten, för MTM, *Äppelhylle vardag* (Börjesson, 2014).

Område	Fråga	Följdfrågor
<b>Inledande frågor</b>	Hur länge har du arbetat som barn- och ungdomsbibliotekarie?	Jobbat på andra sorters bibliotek? Annan inriktning?
	Hur stor del av din tjänst handlar om eller rör tillgängliga medier?	
<b>Frågor om dagligt arbete</b>	Berätta om hur du vanligtvis arbetar med tillgängliga medier riktat mot barn och unga?	Vid speciella tillfällen? Gallring, inköp, skyltning, tillgänglighet, förklaring av kontext, placering, miljö, lätt att lokalisera? Samarbete med skola/klassbesök? Programverksamhet? Information till målsman/närstående vuxen?
	Hur skiljer sig det arbetet från hur du arbetar med traditionella material?	
	Vad anser du ryms inom begreppet tillgängliga medier?	
	Vad uppfattar ni är mest efterfrågat och uppskattat?	Vad kunde fungera bättre? Förberedda paket? Remisskrav? Vad lånas inte ut?
	Hur arbetar ni med att synliggöra tillgängliga medier mot barn och unga?	I bibliotekets lokaler? I andra lokaler? I biblioteksprogrammet? På hemsidan? I sociala medier?
	Hur inhämtar du information och inspiration om biblioteksarbete med tillgängliga medier riktat mot barn och unga?	Kurser? Eget sökande? Kollegor? Besöker ni andra bibliotek? Stöd? Fortbildning?
	I vilka termer pratar ni om läsande och tillgängliga medier riktat mot barn och unga?	Med målsman? Med barn? Med lärare? Med allmänheten?
	Hur kommer det sig att du tog dig an detta ansvarsområdet?	Drivkraft? Utmaningar?
<b>Frågor om</b>	Hur många i personalen arbetar	

<b>kontext</b>	med tillgängliga medier riktat mot barn och unga?	
	Samarbetar ni med skolor i ert arbete med tillgängliga medier riktade mot barn och unga?	Hur? Vilka årskurser?
	Vilka aktörer samarbetar ni med eller får stöd av i arbetet med tillgängliga medier riktade mot barn och unga?	Hur samarbetar ni då? Andra bibliotek? MTM? Barnens bibliotek? Intresseorganisationer? Föreläsningar?
	Hur är arbetet med tillgängliga medier riktade mot barn och unga nämnt i styrdokumentet för biblioteket?	Biblioteksplan? Handling/aktivitetsplan? Regional/kommunal plan?
	Gör ni någon form av utvärdering av arbetet med tillgängliga medier riktade mot barn och unga?	Kvantitativ? Kvalitativ? Uppföljning?
	Har ni någon statistik om utlåning vi kan ta del av kring arbetet med tillgängliga medier riktade mot barn och unga?	Antal fysiska lån? Antal nedladdningar? Antal låntagare? Antal registrerare?
	Är det något mer du vill tillägga kring ert arbete med tillgängliga medier riktade mot barn och unga?	

## Bilaga 2 – Informationsbrev

Hej Namn!

Vi heter Anton Borgström och Barbro Norberg och vi studerar vid Biblioteks- och Informationsprogrammet vid Högskolan i Borås. Just nu läser vi vårt tredje år och skriver vårt kandidatarbete. Vi har valt att undersöka hur barn- och ungdomsbibliotekarier jobbar för kännedomen om tillgängliga medier. Vår förhoppning med studien är att skapa medvetenhet om det arbete som görs på folkbibliotek med Äppelhyllan samt andra tillgängliga medier riktat mot barn och ungdomar.

Vi skulle vilja intervjua dig kring dina erfarenheter och ditt arbete kring tillgängliga medier. Det är frivilligt att delta och du kan när som helst under intervjun såväl som före och en period efter tillfället välja att dra dig ur. Intervjuguiden med de specifika frågor som kommer användas för tillfället kan skickas till dig på förhand om du vill. Vi hoppas på att kunna få göra en ljudinspelning av intervjun, vilken endast vi som intervjuare kommer ha tillgång till. Om du vill, kan du få möjlighet att se över transkriptionen av intervjun. Dina svar i studien kommer behandlas konfidentiellt, varken du eller din arbetsplats kommer nämnas vid namn inom uppsatsen.

Alen Doracic är vår handledare på Högskolan och stödjer oss och ser över vårt arbete. Om du har några frågor eller vill veta mer får du gärna kontakta oss via mail eller telefon. Vi planerar utföra intervjuerna under perioden 18-25:e april, så hör gärna av dig till oss om du kan tänka dig att delta i studien så snart som möjligt!

Med vänliga hälsningar,

*Anton Borgström och Barbro Norberg*  
Studerande vid Högskolan i Borås.

**Anton Borgström:**  
mail@mail.com  
mobil: **XXXX**

**Barbro Norberg:**  
mail@mail.com  
mobil: **XXXX**

**Alen Doracic:**  
mail@mail.com  
tel: **XXXX**  
mobil: **XXXX**