

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN/BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
2002:7

## På vilka sätt kan bibliotek vara användarvänliga för människor med dyslexi?

Ann-Sofie Klason

© **Författaren/Författarna**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

**Svensk titel** På vilka sätt kan bibliotek vara användarvänliga för människor med dyslexi?

**Engelsk titel** How can libraries be user-friendly to people with dyslexia?

**Författare** Ann-Sofie Klason

**Färdigställt** 2002

**Handledare** Kerstin Rydsjö, Kollegium 3

**Abstract** The purpose of this study is to find out how libraries can be user-friendly to people with dyslexia by focusing on how adult dyslectics experience the library. Data were collected through literature and interviews with adult dyslectic students. Two different types of user studies served as a theoretical framework; one was an individual-related study by professor Wilson and the other was a system-related one from professor Buckland. The findings in this study shows that dyslectic library users often experience difficulties when seeking for materials in the library, due to the libraries organisation of material according to the written language. Through technical aid and a more user-friendly organisation of materials it may be easier to find relevant material for dyslectics. Adapted material, such as talking books, can serve them so that they can use the library material to a greater extent. Further conclusions of this study shows the importance to the user of the librarians politely and sympathetic reception. Another finding shows that the libraries need to make themselves known to this target group, as dyslectics not often visit the library.

**Nyckelord** dyslexi, läs- och skrivsvårigheter, lässvaga, vuxenstudier, livslångt lärande, bibliotek

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b><u>INLEDNING</u></b>	<b>1</b>
1.1	<u>VAD ÄR DYSLEXI?</u> .....	1
1.2	<u>DEFINITIONER</u> .....	2
1.2.1	<u>Förkortningar</u> .....	2
1.2.2	<u>Tekniska hjälpmedel</u> .....	3
1.3	<u>UPPSATSENS DISPOSITION</u> .....	3
<b>2</b>	<b><u>SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR</u></b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b><u>AVGRÄNSNINGAR</u></b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b><u>METOD</u></b>	<b>7</b>
4.1	<u>METODVAL</u> .....	7
4.2	<u>URVAL</u> .....	7
4.3	<u>TILLVÄGAGÅNGSSÄTT</u> .....	8
4.4	<u>SÖKPROCESSEN</u> .....	9
<b>5</b>	<b><u>BAKGRUND</u></b>	<b>10</b>
5.1	<u>VAD INNEBÄR DYSLEXI FÖR INDIVIDEN?</u> .....	10
5.2	<u>ORSAKER TILL LÄS- OCH SKRIVSVÄRIGHETER</u> .....	11
5.3	<u>DYSLEXI I SKOLSAMMANHANG</u> .....	13
5.3.1	<u>Kort historik</u> .....	13
5.3.2	<u>Dyslexi i dagens skolsammanhang</u> .....	14
<b>6</b>	<b><u>TIDIGARE ERFARENHETER OCH PROJEKT</u></b>	<b>16</b>
6.1	<u>FORSKNINGSPROJEKTET I ENGLAND OCH WALES</u> .....	16
6.2	<u>ERFARENHETER FRÅN SOLLERØD, DANMARK</u> .....	17
6.3	<u>DYSLEXIKAMPANJEN I SVERIGE</u> .....	18
<b>7</b>	<b><u>TEORETISK REFERENS RAM</u></b>	<b>20</b>
7.1	<u>INDIVIDEN I FOKUS</u> .....	20
7.1.1	<u>Wilson's modell</u> .....	20
7.2	<u>INDIVIDEN OCH SYSTEMET</u> .....	21
7.2.1	<u>Bucklands sex aspekter på tillgång</u> .....	21
<b>8</b>	<b><u>REDOVISNING AV INTERVJUerna</u></b>	<b>23</b>
8.1	<u>INLEDNING</u> .....	23
8.2	<u>PRESENTATION AV INFORMANTERNA</u> .....	23
8.3	<u>SAMMANFATTANDE REDOVISNING AV INTERVJUerna</u> .....	25
8.3.1	<u>Användarens förhållningssätt till biblioteket</u> .....	25
8.3.2	<u>Bibliotekets funktion för användaren</u> .....	25
8.3.3	<u>Bibliotekspersonalen</u> .....	26
8.3.4	<u>Uppskattade tjänster</u> .....	26
8.3.5	<u>Svårigheter som användaren kan träffa på i biblioteket</u> .....	27
8.3.6	<u>Tankar om förbättringar</u> .....	28
<b>9</b>	<b><u>ANALYS</u></b>	<b>29</b>
9.1	<u>INDIVIDEN I FOKUS</u> .....	29
9.1.1	<u>De känslomässiga behoven</u> .....	29

9.1.2	<u>De kognitiva behoven</u> .....	29
9.1.3	<u>Det sociala sammanhangets betydelse</u> .....	30
9.2	<u>INDIVIDEN OCH SYSTEMET</u> .....	30
9.2.1	<u>Fysisk tillgänglighet och Identifikation</u> .....	30
9.2.2	<u>Kostnader för användare och bibliotek</u> .....	31
<b>10</b>	<b><u>DISKUSSION</u></b> .....	<b>33</b>
10.1	<u>DISKUSSION OCH SLUTSATSER</u> .....	33
10.2	<u>SLUTKOMMENTARER</u> .....	35
10.3	<u>FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING</u> .....	35
<b>11</b>	<b><u>SAMMANFATTNING</u></b> .....	<b>36</b>
	<b><u>KÄLLFÖRTECKNING</u></b> .....	<b>38</b>
	<b><u>BILAGA</u></b> .....	<b>41</b>
	<b><u>INTERVJUFRÅGOR</u></b> .....	<b>41</b>

# 1 Inledning

Många i Sverige har svårigheter med att läsa och skriva. Man talar om att 5-8 procent (Strömbom 1999, s 16) av den vuxna befolkningen har dyslexi. Detta i vårt så ofta kallade informationssamhälle där skriftspråket är mycket centralt och där man förutsätter att människor kan läsa och skriva utan större svårigheter. Vardagliga situationer som människor utan dessa problem går obehindrat förbi kan bli till stora hinder för den som har läs- och skrivsvårigheter. Att fylla i blanketter på posten, att läsa tågtidtabellen, att ta del av den personliga information man får i brevlådan och så vidare är några exempel där svårigheterna kan visa sig. Att inte behärska läsandet och skrivandet leder ofta i sin tur till ett utanförskap på olika sätt för den enskilde individen.

Biblioteket är tänkt att vara en öppen plats för alla. Det kan vara en möjligheternas plats dit människor kan komma för att ta del av bland annat information av olika slag, kultur och socialt liv. Hur är det då för en person med läs- och skrivsvårigheter att besöka biblioteket? Endast tanken kan förmodligen vara rent skrämmande för många dyslektiker, eftersom det skrivna språket visar sig så tydligt där och därmed gör också svårigheterna sig påmind. Det finns hyllmetrar med beteckningar och bokstäver som döljer material som skulle kunna vara av stort intresse. Samtidigt finns svårigheten att kunna ta del av det.

Som blivande bibliotekarie har jag i denna uppsats intresserat mig för hur bibliotek kan bemöta användare med läs- och skrivsvårigheter på bästa sätt. Vilka vägar kan biblioteket gå för att dessa människor ska finna det brukbart och till belåtenhet? Jag anser att det är en nödvändighet för mig i min framtida yrkesroll att ha kunskap om detta eftersom det finns många människor som har svårigheter med det skrivna språket och biblioteket bör även vara användbart för dessa.

## 1.1 Vad är dyslexi?

Begreppet läs- och skrivsvårigheter är en samlingsbeteckning för alla olika hinder för läsning och skrivning (Ödman 1997, s. 12). En av dessa är dyslexi eller specifika läs- och skrivsvårigheter. Förut kallade man ofta detta för ordblindhet. Begreppet dyslexi kommer från grekiskan och betyder svårighet med ord. Det är just detta som är gemensamt för dyslektiker, som i övrigt inte kan ses som någon homogen grupp. Förutom att man naturligtvis är olika som människor finns det stora individuella skillnader i själva svårigheterna med skriftspråket. Sedan 1990 är dyslexi erkänt som handikapp. Detta innebär att personer med mycket grav dyslexi har rätt till olika stödåtgärder, inklusive tekniska hjälpmedel, samt att stödorganisationer för dyslexi kan söka statsbidrag för sin verksamhet (Strömbom 1999, s. 35).

Det har gjorts många olika försök till att ge en entydig definition av vad dyslexi är men ännu finns ingen allmänt accepterad sådan. Ester Stadler skriver bland annat att forskning om dyslexi inom olika vetenskapliga områden tillämpar olika definitioner alltefter forskningens karaktär (1994, s. 14). Idag känner man inte till orsaksfaktorerna till fullo, vilket gör det svårt att forma en entydig definition menar hon. I *Dyslexi i arbetslivet* (Lindell 1998, s. 12) skrivs om de olika ståndpunkter som finns när det gäller de bakomliggande orsakerna till dyslexi. Professor Ingvar Lundberg menar här att det inte finns någon entydig definition som alla är överens om.

För att förstå ett skrivet budskap måste bokstäverna koda till ljud, och när ljudgestalten uppstår uppenbarar sig ordets mening. Torleiv Høien och Ingvar Lundberg (1999 s. 45) säger att man något förenklat kan se läsprocessen bestående av två komponenter: avkodning och förståelse. Avkodningen är läsningens tekniska sida som är nödvändig för att komma fram till vilket ord som står skrivet. Här handlar det om avläsningen av bokstäver och stavelser men även om den läsning som är mer automatisk, det vill säga igenkännandet av ord som karaktäriserar den goda läsaren.

I förståelseprocessen är det fråga om att knyta an det man läser till egna erfarenheter och referensramar, dra slutsatser, göra tolkningar och så vidare. Man kan likna det vid det tankearbete som är igång när man lyssnar till en text som andra läser. Läsförståelsen kan inte, som tidigare nämnts med avkodningen, automatiseras. Den kräver både uppmärksamhet och kognitiva resurser, i form av tillägnade kunskaper och erfarenheter, om resultatet ska bli tillfredsställande skriver Høien och Lundberg (1999, s. 40).

Dyslexi innebär en svårighet med att förstå och få grepp om hur det talade språket är uppbyggt. Man kan säga att det rör sig om ett problem med avkodningen där man har svårt att göra en koppling mellan det talade språket och de skrivna symbolerna (Strömbom 1999, s.15). En dyslektiker kan inte automatiskt uppfatta ord och bokstäver som symboler som förmedlar textens innehåll. Istället får personen i fråga stanna upp inför vad de olika tecknen eller symbolerna betyder. Detta resulterar i en sådan långsam, energikrävande och bristfällig avkodning där så stor del av den mentala kraften går åt att det blir svårt att samtidigt koncentrera sig på textens innehåll, förklarar Strömbom. Härav drabbas därför läsförståelsen.

Även skrivförmågan påverkas. Dyslektiker har ofta inte någon klar bild av hur orden ser ut, hur de är uppbyggda, vilka bokstäver de består av. Därför blir många ord inte bara fel lästa utan även fel stavade. Problem med matematik kan också uppstå som en följd av lässvårigheterna, enligt Høien och Lundberg och (1999, s. 23).

Dyslexi kan te sig på många olika sätt. Enligt författarna Gillberg och Ödman (1994, s. 21) räknar man vanligen med tre typer av dyslexi. Det är den fonologiska, den visuella samt den blandade dyslexin. Den fonologiska, som har med svårigheter utifrån språkets ljudmässiga sida, anses vara den dominerande. Vanligt här är problemen med att till exempel kunna skilja på ljudmässigt besläktade bokstäver såsom b-p, d-t, k-g. Den visuella dyslexin kännetecknas av svårigheten att läsa hela ord. Man har svårigheter med att uppfatta, tolka och minnas bokstäver och ordbilder. En tendens finns att blanda ihop bokstäver som liknar varandra visuellt och på samma sätt förväxla formlika ord. Blandad dyslexi innebär som benämningen avslöjar, en blandning av de fonologiska och de visuella svårigheterna.

## **1.2 Definitioner**

### **1.2.1 Förkortningar**

FMLS- Förbundet Funktionshindrade Med Läs- och Skrivsvårigheter. Detta är en svensk handikapporganisation säte i Stockholm. Lokalavdelningar finns på många orter i landet. Förbundet tillvaratar de läs- och skrivhandikappades intressen samt arbetar för

att öka förståelsen för dyslexi inom arbetslivet och ute i samhället (Strömbom 1999, s. 35).

TPB- Talboks- och punktskriftsbiblioteket. En central kulturmyndighet med ansvar för att synskadades och andra läshandikappades behov tillgodoses med litteratur i form av talböcker, punktskriftsböcker och elektroniska medier (TPB 2002, s. 1).

### **1.2.2 Tekniska hjälpmedel**

När en människa med dyslexi besöker biblioteket ställs denne ofta inför svårigheterna med det skrivna språket. Ett sätt för biblioteket att underlätta för användaren kan vara att erbjuda olika typer av tekniska hjälpmedel. Nedan följer exempel på tekniska hjälpmedel som nämns i denna uppsats.

*Bok & Band* kallas det när den tryckta boken kombineras med en inläsning av boken på ett band eller på CD-ROM. Det finns olika läshastigheter användaren kan välja mellan. På detta vis kan användaren både lyssna till innehållet samtidigt som det finns möjlighet att följa med i texten. Biblioteket har vanligen färdiga paket där boken med tillhörande kassetter ligger. Dessa får lånas av alla. Ofta används dessa för lästräning (Tal- och punktskriftsbiblioteket, 2001).

*Kassettbok* är en tryckt bok inläst på kassett. Den behöver inte följa originalboken exakt, utan kan vara i en förkortad form eller på annat sätt omgjord. Dessa kan lånas ut på biblioteken (Tal- och punktskriftsbiblioteket, 2001).

*Talböcker* är inlästa böcker på kassett eller CD-ROM. Inläsningen måste alltid följa originalboken, det vill säga talboken får inte vara en förkortad version eller omgjord på något sätt. Talböcker får endast lånas ut på biblioteket till de användargrupper de är tänkta till, det vill säga till de som av olika orsaker har läs- och skrivsvårigheter (Tal- och punktskriftsbiblioteket, 2001).

*DAISY* kallas en digital talbok som spelats in på dator istället för på band. Detta gör att boken kan lagras på en CD-ROM-skiva som man sedan kan ta del av via datorn eller med hjälp av en fristående CD-ROM-spelare (dock inte en musik-CD-spelare). Fördelen med dessa talböcker är bland annat att man inte behöver spola kassetter fram och tillbaka utan kan hoppa direkt till det avsnitt i boken man vill ta del av. Dessutom är en CD-ROM-skiva lättare och mindre sårbar än motsvarande mängd kassetter. Denna typ av talbok samt den speciella spelaren till talboken kan biblioteket erbjuda för utlåning (Tal- och punktskriftsbiblioteket, 2002).

*Talsyntes* innebär att man med hjälp av datorprogram kan få en text uppläst med konstgjort tal. Detta kan vara till hjälp vid till exempel sökningar i bibliotekskatalogen (Rålenius 2001, s 10).

## **1.3 Uppsatsens disposition**

Uppsatsen inleds med ett avsnitt som förklarar vad dyslexi är samt vilka problem detta kan innebära i kontakten med det skrivna språket. Detta följs i samma kapitel av definitioner av förkortningar och tekniska hjälpmedel.

I kapitel två samt tre redovisas arbetets syfte, frågeställningar och avgränsningar. Kapitel fyra, som är uppsatsens metodkapitel, behandlar arbetets tillvägagångssätt, vilket urval som gjorts samt hur sökprocessen efter relevant material sett ut.

En bakgrund ges i kapitel fem där den första delen handlar om vad dyslexi kan innebära för individen samt vilka orsaker som kan ligga bakom dyslexi. I kapitel 5.3 belyses dyslexi sett ur skolsammanhang. Tidigare projekt och erfarenheter inom ämnet beskrivs i kapitel sex.

Den teoretiska ramen för uppsatsen redovisas i kapitel sju. Denna ram består av två typer av användarstudier, varav den första är en individrelaterad modell av Wilson. Den andra är ett mer systemrelaterat resonemang av Buckland kring olika aspekter på informationstillgång. En redovisning av intervjuerna presenteras i kapitel åtta. Här ges först en presentation av informanterna. Sedan ges en sammanfattande redovisning av det erhållna intervjumaterialet.

I kapitel nio ges en analys av intervjuerna i kombination med den teoretiska ramen för arbetet. Den första delen i kapitlet fokuserar utifrån Wilsons resonemang på själva individen med dyslexi. Den andra delen inriktar sig utifrån Bucklands resonemang på olika aspekter som finns för att bibliotekets resurser ska bli tillgängliga för människor med dyslexi.

Diskussion och slutsatser presenteras i kapitel tio. Vidare ges slutkommentarer samt förslag till vidare forskning. Uppsatsen avslutas med en sammanfattning i kapitel elva.

## 2 Syfte och frågeställningar

Detta arbete riktar in sig på vuxna biblioteksanvändare med dyslexi som befinner sig i en utbildningssituation. Eftersom dessa har svårigheter med att läsa och skriva uppstår ofta problem i samband med biblioteket. Min avsikt med denna uppsats har därför varit att utifrån vuxna dyslektikers utsagor undersöka hur biblioteket kan möta dessa användare på ett för dem tillfredsställande sätt. Detta har utmynnat i att jag koncentrerat mig på följande frågeställningar:

1. Hur kan en vuxenstuderande med dyslexi uppleva biblioteket?
2. Finns några återkommande drag av hur dessa användare upplever biblioteket?
3. Vilka vägar kan biblioteket använda sig av för att vara så användarvänligt som möjligt för människor med dyslexi?

### 3 Avgränsningar

För att vara så konsekvent som möjligt i användandet av begrepp har jag i uppsatsen valt att huvudsakligen använda mig av termen dyslexi. Detta val har jag gjort av olika skäl. Benämningen *läs- och skrivsvårigheter* kan ha vitt skilda orsaker. Det kan till exempel bero på syn- eller hörselskador eller brist på adekvat undervisning. För att förtydliga vilka användare jag fokuserar på använder jag mig istället av begreppet dyslexi som är snävare. Dessutom är dyslexi en kort benämning som kan vara enklare att läsa vid upprepning av termen i jämförelse med den synonyma benämningen *specifika läs- och skrivsvårigheter*. När jag använder mig av benämningen dyslexi innefattar det dyslexi av olika grad.

För att en person ska kallas dyslektiker måste en diagnos ställas av en särskilt utbildad logoped, psykolog, specialpedagog eller läkare som är kunnig på området (Ödman 1997, s. 13). I denna uppsats har jag för avsikt att inte endast se till dem som har en utfärdad dyslexidiagnos. Det skulle begränsa arbetet avsevärt, eftersom det troligen finns många som kallar sig dyslektiker men inte gått så långt att de genomfört en undersökning. Det är själva svårigheten med det skrivna språket i samband med biblioteket som i denna uppsats är av intresse. Det är av mindre vikt huruvida människor med det nämnda problemet fått en fastställd diagnos eller ej.

I denna uppsats har jag valt att koncentrera mig på individen och ämnat försöka se och förstå ur dennes perspektiv i ett bibliotekssammanhang. På grund av mitt val av fokus har jag inte avgränsat mig till någon speciell typ av bibliotek för att inte begränsa min användargrups olika bibliotekserfarenheter. Av denna anledning går jag inte heller djupare in på olika perspektiv sett utifrån bibliotekets sida.

Vidare har jag valt att ur nämnda användargrupp fokusera på dem som har en mer eller mindre upprepad erfarenhet av bibliotek, det vill säga inte är helt oerfarna biblioteksbesökare. Detta har gjort att jag valt att vända mig till vuxna över 20 år som befinner sig i en studiesituation, eftersom dessa med stor sannolikhet genom studierna kommit i kontakt med bibliotek.

## 4 Metod

### 4.1 Metodval

Jag har valt att forma arbetet utifrån en kvalitativ ansats. Detta tillvägagångssätt har jag sett som mest fruktbart eftersom min ambition har varit att försöka se ur dyslektikers perspektiv på bibliotek och utifrån detta undersöka på vilka sätt bibliotek kan möta dessa användare på ett för användarna tillfredsställande sätt. Trost (1993, s. 12) skriver att det är syftet med studien som avgör vilken metod som är lämplig att använda. Om frågeställningen gäller att förstå eller att hitta mönster är en kvalitativ studie rimlig, till skillnad från en kvantitativ studie där frågeställningen gäller hur ofta, hur många eller hur vanligt, menar han. I detta arbete har mitt mål inte varit att framlägga kvantitativa data. Snarare har arbetets fokus lagts på enskilda individers utsagor för att ge möjlighet till en mer närgången och fördjupad förståelse för hur dyslektiker upplever biblioteket. Därav kan inte generella slutsatser dras av uppsatsens resultat.

För att nå syftet med uppsatsen har muntliga, kvalitativa intervjuer genomförts. Kvale (1997, s. 13) beskriver den kvalitativa forskningsintervjun som en intervju vars syfte är att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka de beskrivna fenomenens mening. Jag har funnit denna typ av intervju användbar för mitt syfte, inte minst på grund av den flexibilitet detta medför. Repstad (1999, s. 11) beskriver denna flexibilitet som ett kännetecken för kvalitativa studier. Ett exempel på detta kan man se inom ramen för varje intervju där ett svar kan ge upphov till uppföljningsfrågor vilket kan leda till att intervjuerna blir mycket olika, trots att samma tema behandlas. Detta menar Repstad bland annat beror på att man i kvalitativa intervjuer är inriktad på att fånga intervjupersonens egna verklighetsuppfattningar, motiv och tankesätt så lojalt som möjligt. En annan flexibilitet som Repstad nämner inom kvalitativa studier är att frågemanualen kan förändras under arbetets gång. Vid kvantitativa frågeundersökningar håller man sig vanligtvis till ett och samma frågeschema till samtliga intervjupersoner, eftersom man därmed får jämförbara data. I kvalitativa studier anses det inte lika problematiskt att ändra stimuli. Tvärtom kan forskaren här istället se det helt i sin ordning att utnyttja den information som man får av en tillfällighet till den vidare datainsamlingen (Repstad 1999, s. 11).

Det har riktats kritik mot den kvalitativa forskningsintervjun (Kvale 1997, s. 60). Bland annat ser man den som ovetenskaplig, subjektiv och inte generaliserbar. För att bemöta kritiken vill jag dock poängtera att valet att använda mig av ett kvalitativt tillvägagångssätt beror på vikten av att i denna uppsats få så uttömmande och nyanserade svar som möjligt. Detta ser jag mindre möjligt att få genom ett kvantitativt angreppssätt.

### 4.2 Urval

Med avsikt att finna informanter utifrån uppsatsens nämnda avgränsningar har jag kontaktat ett fackförbund, en förening för människor med dyslexi, en folkhögskola samt en högskola.

På samtliga platser har jag vänt mig till en kontaktperson för att presentera mitt ärende.

Min kontaktperson har då antingen vidareförmedlat namn på personer som jag sedan kontaktat eller tvärtom; jag har gett mitt namn och telefonnummer för att sedan kunna bli kontaktad av eventuella informanter. Detta har bidragit till att jag gjort ett urval av informanter utifrån olika ålder och kön. Mitt urval anser jag självklart inte vara representativt för dyslektiker i allmänhet och därmed går generaliseringar inte att göras. Detta har inte heller varit min avsikt. Dock har jag genom att välja människor med olika ålder och kön velat belysa att dyslektiker inte är en användargrupp man kan kalla homogen. Varje person har sina erfarenheter, sina svårigheter med det skrivna språket och sina åsikter.

Kontakterna med högskolan samt fackförbundet resulterade i tre intervjuer varav två med informanter från högskolan och en via fackförbundet. Med hjälp av kontaktpersonen från folkhögskolan valde jag tre informanter där två av informanterna studerade på folkhögskolan medan den tredje tidigare gjort det. Det hela resulterade i sex intervjuer.

Kontakten med föreningen resulterade inte i några intervjuer. Detta berodde enligt kontaktpersonen på att medlemmar i föreningen tidigare vid ett annat intervjutillfälle olyckligtvis känt sig illa bemötta och missförstådda. Därav fanns, förståeligt nog, bland dessa inget intresse av att vara med i en intervju igen. Om jag hade vänt mig till någon annan förening av samma slag hade jag eventuellt fått intresserade informanter med. Detta gjorde jag dock inte, eftersom jag ändå hade andra intervjuerpersoner möjliga att ta kontakt med.

### **4.3 Tillvägagångssätt**

Jag har valt att använda mig av muntliga, halvstrukturerade intervjuer vilka jag anser ger en god förutsättning till ett innehållsrikt och nyanserat intervjuresultat. Genom vald litteratur inom ämnet har jag försökt att skapa mig en så god förförståelse som möjligt i syfte att kunna forma öppna frågor som inbjuder till svar relevanta för uppsatsen. Dessa frågor har sedan fungerat som en minneslista över vad som skulle dryftas. Jag har inte haft för avsikt att följa frågeformuläret i strikt ordning vid intervjutillfället. Istället har jag försökt att ställa frågorna utefter hur konversationen utvecklats sig för att gynna informantens delgivande av erfarenheter, upplevelser och tankar.

Intervjuerna har spelats in på band. Detta har jag gjort av olika skäl. En orsak var att jag ville ha möjlighet att bättre kunna koncentrera mig på själva intervjusamtalet utan att samtidigt försöka anteckna ner allt som sades. En annan anledning var att jag ansåg det lättare att komma ihåg även sådant som inte sades, som till exempel intryck och beteenden, vilket kan vara av stor vikt när det sedan gäller själva tolkningen av det erhållna intervjumaterialet. Allt eftersom intervjuerna blivit genomförda skrevs de ut för att göra intervjumaterialet mer överskådligt och därmed mer lätthanterligt. Jag har analyserat det erhållna intervjumaterialet tematiskt genom att strukturera de svar jag fått inom olika områden. Detta har jag valt att göra för att få en klar bild över vad informanterna delgivit samt för att göra materialet lättare att bearbeta.

Det kan vara svårt att överväga när antalet intervjuer är tillräckligt. Repstad (1999, s.70) menar att det inte finns något standardsvar på frågan hur många intervjuer som krävs i en kvalitativ undersökning. Vidare skriver han att när forskaren känner sig ”mätt” på information är det dags att sluta. Detta konkretiserar han genom förklaringen att när

forskaren börjar tycka att han inte lär sig något nytt av intervjuerna utan det i allt större utsträckning blir mer av "samma sak" är det dags att börja fundera på att sluta med intervjuandet. Orsaken till att jag i detta arbete kände mig tillfreds med sex stycken intervjuer var att jag under intervjuernas gång märkte att informationen från informanterna blev likartad. Jag kunde ha fortsatt med fler intervjuer men för att även göra en begränsning med tanke på uppsatsens tidsramar valde jag att stanna här.

Informanterna har jag valt att hålla anonyma. Detta informerades de även om innan intervjuerna genomfördes. Samtliga uttryckte då att det för dem inte var viktigt huruvida de hölls anonyma eller ej. Beslutet att inte ange vilka de var togs således av mig som uppsatsförfattare. Med informanternas samtycke har dock en sanningsenlig presentation med fingerade namn gjorts där personen ifråga inte identifieras.

Jag har jag valt att använda mig av två forskares resonemang inom användarstudier. Dessa har jag valt att bruka som teoretiska ramverk för uppsatsen. Det ena resonemanget, som är hämtat från professor T.D Wilson, kan ses som ett individrelaterat angreppssätt. Det andra resonemanget, hämtat från professor Buckland kan beskrivas som ett mer systemorienterat sådant. Dessa två synsätt har jag inte sett som motstridiga, utan snarare har jag ansett att de kan berika varandra för mitt syfte i uppsatsen.

#### **4.4 Sökprocessen**

När jag började med detta arbete var sökningarna efter relevant material det primära eftersom jag behövde en bättre orientering i ämnet än vad jag tyckte att jag hade. Allt eftersom jag hittade lämpliga och intressanta källor byggdes kunskaperna runt ämnet upp. Detta gjorde att jag mer och mer kunde strukturera mitt arbete och forma uppsatsens innehåll. Sökningarna blev allt mer preciserade ju längre jag kom med arbetet. Även om jag upplevde sökandet som mest intensivt i arbetets början har det inneburit en lång process att finna material. Från att söka på bredden i ämnet har sökningarna utvecklats till att bli mer målinriktade och på djupet, ju mer kunskap jag fått.

Alldeles början av arbetet använde jag mig flitigt av högskolan i Borås bibliotekskatalog Voyager där jag hittade en hel del intressant material. Jag sökte även hos andra bibliotek som Borås stadsbibliotek samt Göteborgs stadsbibliotek. Via sökningar i Libris leddes jag vidare till ytterligare fler bibliotek som hade betydelsefulla källor. Jag använde mig av olika databaser och fann via LISA främst några intressanta tidskriftsartiklar i ämnet. Även sökningarna i Nordiskt BDI-Index gav intressanta uppslag. Sökord jag använt mig av har varit bland annat "dyslexi", "läs- och skrivsvårigheter", "dyslexia", "lässvaga", "dyslexi vuxna" och "speciella användare".

## 5 Bakgrund

### 5.1 Vad innebär dyslexi för individen?

En person som har läs- och skrivsvårigheter har genom åren ständigt fått erfara de problem som uppstår i kontakten med det skrivna språket. Redan vid skolstart blir svårigheterna uppenbara då eleven inte lär sig läsa och skriva lika lätt som sina klasskamrater. Detta gör att det blir svårt att följa med i undervisningen och att personen i fråga ofta kan komma på efterkälken även i andra ämnen.

Ständiga misslyckanden, oförstående lärare, känslan av att vara bland de sämsta i klassen, föräldrarnas besvikelse och kanske även mobbing från klasskamrater gör ofta att eleven får dåligt självförtroende och känner sig dum och värdelös. Detta påverkar således motivationen och uppmärksamheten negativt vilket leder till nya misslyckanden och en än mer negativ inställning till läsning, böcker och allt skolarbete (Strömbom 1999, s. 26). Maj Ödman skriver i en av sina böcker att problemet har av skolan sopats under mattan i många år. Den svenska skolan har haft idéer som går ut på att ”vänta och se”, att svårigheterna ska gå över och att det beror på barnets omognad med mera att han eller hon inte kan läsa och skriva. Detta menar hon blir till föga hjälp för eleven. Dyslexi kan bli ett förödande handikapp om man inte i tid ingriper med rätt hjälp fortsätter hon (Ödman 1997, s. 21). En oförändrad situation leder till att barnet mår mycket dåligt, vilket kan komma att uttrycka sig på olika sätt. Några blir deprimerade eller apatiska. Andra agerar utåt och blir bråkiga och stökiga (Jacobson & Lundberg 1995, s. 21).

Vissa lyckas dock, på ett eller annat sätt, att lära sig läsa och skriva under sin skoltid. Många andra gör det inte utan börjar vuxenlivet med brutet självförtroende och bristande färdigheter i det skrivna språket. Detta kan komma att innebära ett stort handikapp som leder till utanförskap och en plats i samhällets marginal. För en del blir situationen ohållbar med konsekvenser av kriminalitet. Professor Ingvar Lundberg citeras i *Dyslexi i arbetslivet* (Lindell 1998, s. 20) där han bland annat säger att rapporter pekar på att uppemot 50 % av internerna på kriminalvårdsanstalterna har dyslexi. Detta kan vara en talande siffra, men han tillägger att det vore orimligt att se det som att det endast är läs- och skrivsvårigheterna i sig som ligger till grund för att det i de nämnda fallen gått snett i livet. Bland annat nämner han internernas kaotiska uppväxt samt marginaliserade position i samhället som troliga orsaker till att de hamnat i kriminalitet.

Förutom att läs- och skrivsvårigheter kan hämma den personliga utvecklingen kan problemen även vara ett stort hinder i utbildning och arbetsliv. Det händer ofta att människor med läs- och skrivsvårigheter väljer yrken som är så praktiska som möjligt. Detta för att undkomma det skrivna språket. För några decennier sedan fanns många jobb som inte ställde några större krav på läs- och skrivförmågan. Idag ser det annorlunda ut. Arbetsplatserna datoriseras och kraven ökar på kunskap och kompetens. Även i de arbeten som idag räknas som kroppsarbeten används numera datorn som hjälpmedel. Förändringar på arbetsplatser är vanliga och när dessa äger rum kan det leda till att personer med läs- och skrivsvårigheter flyr in i sjukskrivning, byter arbetsuppgifter eller säger upp sig. Detta bland annat för att man är rädd för att avslöja

sina problem eller är orolig för att inte klara de nya arbetsuppgifterna. På så vis går arbetsplatsen miste om personer som är mycket skickliga i sitt yrke. (Lindell 1998, s. 25).

*Chefen hade länge haft ögonen på Johan. Han var en av restaurangens bästa kockar, talangfull och lätt att samarbeta med. Johan fick erbjudande att bli chefskock. Han behövde bara gå några kurser först, sedan skulle han både få ett roligare jobb och högre lön. Men Johan blev inte glad. Han blev rädd istället, och sa upp sig. Vad cheferna inte visste var att Johan hade läs- och skrivsvårigheter. Hotet om att bli skickad på kurs, misslyckas och kanske bli avslöjad vägde tyngre än möjligheten till ett bättre jobb.*

(Lindell 1998, s. 25)

Ester Stadler (1994, s. 119) menar att det nog idag är svårast för de unga som inte kommit in i yrkeslivet, eftersom de inte har någon yrkesvana att kompensera sina läs- och skrivsvårigheter med. Det finns många som genom så kallad anpassad studiegång fått praktisera ute i arbetslivet istället för att gå de sista åren i skolan. Detta menar Stadler inte har förbättrat deras dåliga läs- och skrivförmåga, som i många fall varit orsaken till problemet. Även de som försökt fly det skrivna språket i skolan genom att utebli från undervisningen får även de ett dåligt utgångsläge när det blir dags att söka jobb.

Margareta Strömbom skriver i *Dyslexi- visst går det att besegra* (1999, s. 27) att det är många människoliv som både på det personliga planet och det yrkesmässiga planet slås i spillror på grund av problemen med att läsa och skriva. Sammanfattningsvis kan här nämnas att situationen, som ju kan utvecklas till en tragedi för individen, även blir till belastning för samhället på ett socialt, moraliskt och ekonomiskt plan.

## **5.2 Orsaker till läs- och skrivsvårigheter**

En del människor som inte kommit i närmare kontakt med dyslektiker har haft uppfattningen att svårigheterna skulle bero på svag intelligens. Det är helt klarlagt att så är inte fallet. Något samband mellan svag intellektuell förmåga och dyslexi finns inte. Dyslexi förekommer på alla intelligensnivåer (Strömbom 1999, s. 24). Det tycks däremot vara så att dyslexi ofta är förenat med begåvningar, talanger och kreativ fantasi över genomsnittet (Jacobsson och Lundberg 1995, s. 20).

Man kan säga att det finns två huvudfårar av uppfattningar vad gäller begreppet dyslexi i Sverige (Lindell 1998, s. 12). Den ena inriktningen företräder en reform- eller normaliseringspedagogisk tradition medan den andra är av neuropsykologisk tradition. *Den reform- eller normaliseringspedagogiska inriktningen* menar att orsaken till läs- och skrivsvårigheter beror på emotionella, sociala och pedagogiska förhållanden. Exempel på orsaksfaktorer här kan ofta ha att göra med uppväxtmiljön och hemmets emotionella miljö. Bristande ”skolmogenhet” som leder in i en ond cirkel av dålig motivation, svaga prestationer och dåligt självförtroende kan också vara en förklaring. Inom denna inriktning är man kritiska till diagnoser och även till dyslexibegreppet som sådant. Högskoleadjunkt Bo Sundblad uttalar sig kritiskt till dyslexibegreppet eftersom han anser att det ger människor en falsk bild av att vara icke-skrivande och icke-

läsande. Vidare menar han att det är en hindrande definition som leder till att människor som saknar läsrutin oblockerar sig (Lindell 1998 s. 22).

*Den neuropsykologiska inriktningen* förklarar dyslexi med biologiska faktorer. De studerar bland annat hjärnans fysiologi och dess sätt att arbeta och anser att dyslexi beror på medfödda brister i hjärnhalvornas samarbete. Man har funnit att dyslexi ofta bottnar i något annorlunda "kopplingar" på vissa ställen i hjärnan. Det handlar om hjärnceller som tidigt under fosterutvecklingen kommit på fel plats i hjärnbarken och fått onormala kopplingar sinsemellan samt med andra delar av hjärnan (Strömbom 1999, s. 29). Detta tror man i sin tur leder till de svårigheter som uppkommer senare i livet när dyslektikern får kontakt med det skrivna språket.

Inom den neuropsykologiska inriktningen ser man således dyslexi som ett läsproblem som har sin utgångspunkt i avkodningssvårigheter på grund av bristande förmåga att kunna urskilja språkljud, så kallade fonem (Lindell 1998, s. 13). Till följd av denna synvinkel på dyslexi används tester och utredningar som grund för dyslexidiagnos. Docent Martin Ingvar förklarar anledningen till varför det kan vara viktigt med en diagnos bland annat för att personer med dyslexi ska kunna få en trovärdig handlingsplan utifrån förståelse för individens problem, samt att en förutsättning för att tilldela resurser till dem som behöver det är att det finns gemensamma kriterier för läs- och skrivsvårigheter. Vidare menar han att det idag är möjligt att ställa diagnos redan i förskoleåldern. Genom detta skulle den stora majoriteten av barn med dyslexi genom rätt träning i tidiga år komma över sina svårigheter. Idag upptäcker man inte dyslexin förrän barnen ligger fattningsmässigt efter, vilket är en social katastrof för barnen, anser Martin Ingvar (Lindell 1998, s. 16).

Uppmärksamheten på de biologiska faktorerna har även resulterat i omfattande studier när det gäller dyslexins ärftlighet (Høien och Lundberg 1999, s. 195). Dessa studier har visat att det är vanligt att det finns nära släktingar har dyslexi. Det är viktigt att påpeka i samband med detta, menar språkforskare Lundberg, att detta inte betyder att det är dyslexin i sig som är nedärvd. Det är generna som går i arv. Här finns ett samspel mellan arv och miljö, säger Høien och Lundberg (1999, s. 193). Generna ger barnet en läggning, menar de, som gör det mer eller mindre mottagligt för stimulanser i omgivningarna. Stadler (1994, s. 71) beskriver detta genom att man ärver genetiska anlag som under vissa omständigheter kan ge upphov till de svårigheter som vi kallar dyslexi.

Något som ofta nämns som ett kännetecken för dyslexi är svag motorik. Det finns emellertid ingenting som bevisar att den motoriska förmågan är kopplad till läs- och skrivsvårigheter. Däremot kan den motoriska träningen påverka svårigheterna positivt därför att man engagerar sig och tar problemet på allvar. Professor Hans Forsberg säger att den motoriska träningen också kan ge bättre självförtroende och motivation som i sin tur ger bättre läs- och skrivförmåga. Vidare menar han att man inte behöver grundläggande motorik för att kunna läsa och skriva, men däremot kan den skada som ger upphov till dyslexin även skada de delar som påverkar motoriken (Wahledow, 1997).

Avslutningsvis vill jag här beröra ytterligare två orsaksfaktorer som ofta nämns. Det gäller synen och hörseln. Ödman skriver att forskningen kring dyslexi och synen gått starkt framåt på senaste tiden (1997, s. 42). Man har dock inte kunnat påvisa något

samband mellan dyslexi och brytningsfel i ögonen eller generella störningar i ögonens rörelsemönster. Men alla med läsproblem som har symptom från synen, till exempel att dyslektikern upplever att bokstäverna ”hoppas” eller att raderna ”flyter” måste undersökas av ögonläkare. Målsättningen ska ändå vara, menar Ödman, att allt som kan försvåra läsningen ska undanröjas. Problemen med synen i samband med dyslexi kallar forskarna ibland för visuell dyslexi (Wellros 1995, s. 19).

Vidare kan dyslektiska problem finnas i samband med hörseln. I fysiologisk mening kan personen ha normal hörsel. Här handlar det istället om att personen ifråga uppfattar och registrerar ljud och ljudsekvenser på ett avvikande sätt. Denne kan ha svårt att höra skillnaden mellan närliggande ljud och att uppfatta ordens indelning i stavelser. Det kan vara svårt att uppfatta var ett ord slutar och ett annat börjar (Wellros, 1995). Denna typ av dyslexi kallas auditiv dyslexi. Vissa dyslektiker har både auditiv och visuell dyslexi, skriver Wellros (1995, s. 19).

## **5.3 Dyslexi i skolsammanhang**

### **5.3.1 Kort historik**

Redan i slutet av 1800-talet uppmärksammades dyslexi hos barn, skriver Margareta Strömbom (1999, s. 31). En engelsk skolläkare, W. P Morgan, skrev i en medicinsk tidskrift om en intelligent pojke som trots intensiv träning hade stora svårigheter att lära sig läsa och skriva. Morgan menade att pojken var ordblind. En tysk läkare vid namn R. Berlin gav problemet dessförinnan uppmärksamhet då han betecknade patienter ”ordblinda” som efter en hjärnskada inte kunde läsa trots intakt synförmåga. I Sverige kom under 1910-talet doktor Alfhild Tamm att påverka utvecklingen inom området. Bland annat undersökte och behandlade hon barn i så kallade hjälpklasser. I hjälpklass fick barn gå som hade särskilda behov av stöd i undervisningen. Här hamnade följaktligen ofta dyslektiker, eftersom de inte kunde följa med i undervisningen. I dessa klasser fann hon att för en del av eleverna var orsaken till att de kom efter i skolan svårigheter med att läsa och skriva. Detta problem kom att benämnas ordblindhet (Stadler 1994, s. 114).

Tamms insatser gjorde att intresset för läs- och skrivsvårigheter vaknade även hos andra läkare samt även hos många pedagoger. På 1930-talet ordnades de första läsklasserna för ordblinda. Tio år senare fanns även läskliniker som gav barn med speciella läs- och skrivsvårigheter individuellt anpassad träning. Läskliniken var ett rum med en specialutbildad lärare samt god tillgång på särskilda läro- och hjälpmedel som var producerade för denna typ av undervisning. Eleverna fick gå från sina ordinarie klasser några timmar i veckan för att delta i läskliniken där man ville göra undervisningen mer stimulerande och lustfylld för att väcka intresse för läsning och skrivning (Stadler 1994, s. 115).

En avhandling om dyslexins ärftlighet, framlagd 1950 av forskaren Bertil Hallgren, resulterade i ett kraftigt ökat intresse för läs- och skrivsvårigheter. I samband med detta anordnades kurser för lärare. Dock fanns då möjlighet att endast ordna kurser för ett begränsat antal lärare. Nya undervisningsmetoder utarbetades genom samarbete mellan läkare och pedagoger och läromedelsförlagen lanserade nya läromedel för läsklasser och läskliniker. 1965 kom en ettårig speciallärarutbildning att starta vid högskolorna. Året

därefter fanns i Stockholms stad 161 läsklasser och 51 läskliniker (Strömbom 1999, s. 33).

Under 1970-talet ändrades skolans uppfattning angående elevers svårigheter med att läsa och skriva. Bakgrunden till detta låg i att man började betrakta elevers olika typer av svårigheter i skolan som förorsakade av skolan själv. Skolpolitiken genomsyrades av ett socialpsykologiskt och terapeutiskt synsätt, vilket gjorde att man övergav det tidigare individualpedagogiska perspektivet. Det som tidigare varit elevers svårigheter blev nu istället ett tecken på skolans misslyckande, vilket ledde till skolans förändring. Man ansåg att förbättrade undervisningsmetoder i skolan skulle avhjälpa samtliga läs- och skrivsvårigheter. När skolan blev bättre skulle knappast några speciella insatser behövas, resonerade man (Stadler 1994, s.116). Till följd av detta avskaffades läsklasser och läskliniker 1978. De som tidigare deltagit i läsklasser flyttades till de vanliga klasserna. Inom lärarutbildningen erbjöds inte längre någon speciell träning om dyslexi. Strömbom (1999, s. 34) skriver att denna situation för eleverna resulterade i en mängd olyckliga och utslagna elever med förtvivlade föräldrar, som inte visste hur de skulle kunna hjälpa sina barn.

Sedan 1990-talet har dock en förändring skett i samhället och sakta framträder en ny attityd till problematiken runt läs- och skrivsvårigheter. Genom forskning och ett växande nätverk av institutioner och föreningar som arbetar runt dyslexi blir kunskapen och medvetenheten allt bättre. Skolan har ännu inte den kompetens som behövs inom området men situation ser ändå ljusare ut idag än på 1970-talet. Allt fler kräver nu en radikal förändring i utbildningen av lärare och speciallärare när det gäller dyslexi (Strömbom 1999, s. 37).

### **5.3.2 Dyslexi i dagens skolsammanhang**

Den reform- eller normaliseringspedagogiska traditionen samt den neuropsykologiska traditionen, som kan beskrivas som två huvudriktningar när det gäller begreppet dyslexi, har kommit att resultera i olika tillvägagångssätt när man ska hjälpa elever med dyslexi.

Inom den reform- eller normaliseringspedagogiska inriktningen vänder man sig mot särbehandling av elever med läs- och skrivsvårigheter och menar att specialpedagogisk metodik och kompetens måste få genomslag i hela skolans arbete (Lindell 1998, s. 13). I utredningen *Att lämna skolan med rak rygg* utgiven av Läs- och skrivkommittén (1997) kan man läsa att en rad internationella och svenska forskares analyser visar att barns och ungas språkliga och sociala erfarenheter får avgörande betydelse för hur deras skol- och utbildningsvägar blir. Man menar här att det nu finns ett väldokumenterat samband mellan skolframgång och socioekonomisk samt kulturell bakgrund. Barn som har en språklig eller etnisk bakgrund som inte liknar den språkmiljö som skolan förutsätter har ett sämre utgångsläge för att förstå och finna sig tillrätta i skolans språkliga värld, menar Läs- och skrivkommittén. Detta anses i utredningen leda till att dessa elever redan från början får svårare att tillgodogöra sig läs- och skrivundervisningen (1997, s.71ff). Inom den neuropsykologiska inriktningen rekommenderar man lästräningssätt som är mer individanpassade, det vill säga att de grundas på de läs- och skrivsvårigheter varje person har (Lindell 1998, s. 13).

Läs- och skrivkommittén (1997, s. 113) nämner olika svagheter hos de två nämnda inriktningarna. De menar att man inom den reform- eller normaliseringspedagogiska inriktningen riskerar att förlora den enskilde individen ur sikte, eftersom man där riktar

sig mot hela läromiljöer. Inom denna inriktning har man heller inget intresse av att studera läs- och skrivsvårigheter ur den enskilde individens perspektiv. Inom den neuropsykologiska inriktningen riskerar man å andra sidan att alltför ensidigt peka på en individcentrerad, diagnos- och färdighetsinriktad undervisning, menar Läs- och skrivkommittén.

## 6 Tidigare erfarenheter och projekt

Det har genomförts olika projekt som uppmärksammar olika sätt på vilka biblioteket kan möta användare med dyslexi. Nedan kommer några exempel från senare tid att skildras.

### 6.1 Forskningsprojektet i England och Wales

I en artikel som baseras på en doktorsavhandling skriven av Hazel Rutledge (2001) menar Rutledge att folkbibliotek borde vara steget före när det gäller att hjälpa människor med dyslexi att få tillgång till det material biblioteket har att erbjuda. Hon beskriver ett forskningsprojekt som genomfördes mellan 1993 och 1998 som kallades *Public Library Provision of Resources for Dyslexic Individuals*. I detta projekt skickades bland annat ett frågeformulär ut till folkbibliotek i England och Wales där 114 (ca 75 %) av de tillfrågade svarade. Undersökningens resultat kom att visa på brister hos biblioteket när det gällde deras förhållande till användare med dyslexi. Bland annat nämner Rutledge att endast en sjättedel av de bibliotek som svarade på frågeformuläret hade en skriven policy som behandlade särskilda behov. Utav dessa var det inget bibliotek som angav dyslexi specifikt i sin policy. Hon nämner vidare att få bibliotek organiserade sitt material anpassat till dyslektiker på ett synligt, identifierbart och tillgängligt sätt. Bara fem procent hade en budget avsatt för samlingar anpassade till människor med särskilda behov. Dessa samlingar visade sig i sin tur inte vara stora.

Rutledge ger även i sin avhandling några kommentarer och generella rekommendationer utifrån projektets resultat. I en av kommentarerna menar Rutledge att biblioteksmiljön ska vara utformad med tanke på bland annat dem som har svårt för att läsa. Skyltningen ska vara tydlig och enkel. Färgkodning skulle kunna användas för att indikera ämneskategorier, menar hon förslagsvis, samt enkla kartor med färgkodning för att lättare kunna hitta i biblioteket. I undersökningen framkom att bibliotekskatalogerna ansågs som stora problem för dyslektikerna. För att kunna använda sig av dessa är personalens assistans därför nödvändig. Med hjälp av stavningskontroll i katalogen i kombination med alternativa stavningar av ord skulle sökningarna i bibliotekskatalogen underlättas, hävdar Rutledge.

När Rutledge sedan berör bibliotekspersonalen anser hon att dessa ska ha kännedom om de problem dyslektiker har. Detta bör kombineras med större färdigheter i att lyssna och ställa frågor. Vidare menar hon att dyslektiker ofta inte tar kontakt med bibliotekspersonalen eftersom de kan känna sig osäkra över vilket gensvar de kommer att få. Genom ett informationsblad där det står vad biblioteket kan göra för dyslektiker menar Rutledge att människor med dyslexi får veta att de kommer att möta förståelse, eftersom biblioteket därmed visar sin kännedom om läs- och skrivsvårigheterna. I en annan kommentar talar Rutledge om att samla material som handlar om dyslexi och annat som skulle kunna vara av intresse att låna för dyslektiker på en särskild plats i biblioteket. Det skulle även kunna påminna bibliotekspersonalen om vad biblioteket kan göra för förslag på material till människor med dyslexi menar hon.

## 6.2 Erfarenheter från Sollerød, Danmark

Gyda Skat Nielsen som arbetar som chef för bibliotekets utåtriktade verksamhet i Sollerød, Danmark, skriver i en artikel publicerad 1998 att dyslexi som är ett osynligt handikapp är en utmaning för biblioteken. Om en person till exempel är blind har denne oftast en större förståelse från omgivningen än vad en dyslektiker har som inte har ett synligt handikapp. Hon menar därför att det ofta är brist på förståelse och tolerans mot dyslektiker. Många dyslektiker känner sig osäkra med tanke på biblioteket menar Nielsen. De känner att biblioteket inte har något att erbjuda dem. Därför är det hela bibliotekspersonalens ansvar att försäkra sig om att människor med dyslexi får ett bra bemötande när de besöker biblioteket.

För att visa på hur biblioteket kan gå tillväga i detta ger Nielsen utifrån sin egen arbetsplats exempel på tjänster som de har att erbjuda ungdomar och vuxna med dyslexi. Talböcker, som är böcker inlästa på kassetter, är något som inte bara dyslektiker använder utan även andra som föredrar att lyssna på texten istället för att läsa. Detta har resulterat i att talböcker är något som inte längre har "handikappstämpeln" över sig eftersom det inte längre bara är funktionshindrade som får låna dem. Lättlästa böcker finns tillgängliga i biblioteket. Vissa av dem har även ett eller flera tillhörande kassetband för att göra det möjligt att både kunna lyssna och följa med i texten i boken. Förutom inlästa böcker finns även olika tidskrifter och tidningar inspelade på band. Nielsen nämner också att det finns inlästa informationsblad från stat, lokala myndigheter och andra institutioner på band. Vidare finns rättstavningsprogram med konstgjort, det vill säga syntetiskt, tal. Det finns även möjlighet att med hjälp av en scanner kopiera en text och få den uppläst. Inför framtiden ser Nielsen att Internet, som nu många dyslektiker inte kan utnyttja på biblioteket, även blir användbart genom extra hjälputrustning.

För att människor som har svårt med det skrivna språket ska känna sig välkomna på biblioteket menar Nielsen att det är viktigt att det material som är anpassat till dessa personer finns placerat centralt så att människor kan se det direkt när de kommer in i biblioteket. Då behöver den som besöker biblioteket inte fråga bibliotekspersonalen och därmed behöver denne inte avslöja sina svårigheter, menar Nielsen.

I en tidigare artikel skriven 1991 berättar Gyda Skat Nielsen om det resultat *The international Literacy Year*, vars initiativtagare var Förenta Nationerna, hade för de kommunala biblioteken i Sollerød, Danmark. Hon berättar att många danska bibliotek valde att under det nämnda året se närmare på biblioteksservicen till användare med läsproblem samtidigt som man ville uppmärksamma det som redan fanns tillgängligt att erbjuda dessa användare. Ett steg mot att skapa biblioteket användarvänligare har varit att utforma ett särskilt hus för människor med olika läshandikapp. Huset är såväl på utsidan som insidan ljus och attraktivt, beskriver Nielsen. Det finns där en betydande samling av material ämnade för användare med olika läshandikapp. Talböcker, bok & band, lättlästa böcker och tidskrifter inlästa på kassett är några exempel på vad biblioteket kan erbjuda. I biblioteket finns bibliotekarier som har särskild kunskap om läshandikapp.

En studio finns som bland annat används för inläsning av Sollerøds dagstidning på kassett. Vidare kan biblioteket erbjuda inläsning av även andra skrivna texter som till exempel artiklar, brev, instruktioner, recept etcetera.

Nielsen menar att många användare med svårigheter att läsa ofta ser biblioteket nästan som en fientlig byggnad som känns ogenomtränglig. Nielsen menar att detta problem har biblioteket i Sollerød funnit en framgångsrik lösning på genom att utforma ett speciellt bibliotek för läshandikappade vid sidan av huvudbiblioteket. I detta bibliotek finns inga lånediskar. Rummen är tämligen små och möblerna bekväma. Atmosfären är mer hemlik, menar Nielsen. Hon påpekar även det viktiga i att biblioteksanvändarna vet att personalen har särskild kännedom om användarnas problem och behov. Det råder inga tvivel om, uttrycker Nielsen, att små enheter är till stor fördel för människor som har svårigheter med att läsa. Användaren får lättare överblick när allt är på ett ställe och det är inga svårigheter att finna en bibliotekarie.

En risk med ett särskilt hus för en speciell grupp biblioteksbesökare menar en del kan vara att man markerar att dessa användare är annorlunda och att dessa känner sig diskriminerade, skriver Nielsen. Hon fortsätter dock med att säga att de inte har fått det intrycket. Snarare är det så att fler och fler biblioteksanvändare som inte har läshandikapp besöker det anpassade biblioteket.

### 6.3 Dyslexikampanjen i Sverige

I en artikel skriver bibliotekarie Margareta Norberg om en kampanj för rätten till det skrivna ordet som genomfördes i Sverige under 1996-97. Den kom att kallas Dyslexikampanjen och riktade sig till människor med läs- och skrivsvårigheter. Det var en kvinna vid namn Elisabeth Reslegård som startade kampanjen genom att kontakta FMLS och berätta att hon hade för avsikt att starta en landsomfattande dyslexikampanj. Hon hade en färdig plan hur detta skulle gå till och detta ställde sig förbundsstyrelsen bakom, vilket kom att leda till kampanjens senare genomförande. Ett samarbete inleddes med Dyslexistiftelsen, Dyslexiföreningen, Handikappombudsmannen och TPB. Dessa samarbetade i sin tur med många andra som till exempel med företag och statliga myndigheter och institutioner, däribland bibliotek. Kampanjens mål var att ändra samhällets attityd till dyslexi (Norberg 1998).

Boken *Det var ju inte dum jag var* (Ekegren 1996) publicerades i förberedande syfte för kampanjen och skickades ut till alla bibliotek i landet med ett förslag om att all bibliotekspersonal skulle läsa och diskutera den. I boken berättar tretton dyslektiker om den oro och skräck många dyslektiker känner i samband med att besöka biblioteket.

*Skräckens Hus brukar jag kalla biblioteket. För att det luktar gamla böcker, det där elaka från småskolan, lukten av att jag aldrig fick chansen. Som skvallrar om att jag är dum.*

(Ekegren 1996, s. 31)

Biblioteken ute i kommunerna anordnade bland annat konferenser för många olika institutioner och organisationer i samhället, däribland bibliotek, skolor, vuxenutbildningar och arbetsförmedlingar. Kampanjledaren Elisabeth Reslegård och Torbjörn Lundgren, som är författare och själv dyslektiker, deltog i många av konferenserna i kommunerna.

Två böcker producerades under kampanjen. Den ena, *Orden och bokstäverna*, kom till genom samarbete med lärare och skolledare samt genom elev- och föräldraföreningar. Den andra boken, *Ordriket*, visar exempel på förebyggande arbete när det gäller dyslexi.

Margareta Norberg menar att Dyslexikampanjen nådde ut till allmänheten, vilket hon anser har gjort verkningar i olika sammanhang ute i samhället (Norberg 1998).

## 7 Teoretisk referensram

Wilson's modell samt Bucklands aspekter på tillgång kan ses som två viktiga texter inom bibliotek- och informationsvetenskapen. Jag har valt att använda mig av dessa två eftersom de speglar två olika typer av användarstudier där den förstnämnda är en användarrelaterad användarstudie medan den sistnämnda är mer en systemrelaterad sådan. Dessa två anser jag kompletterar varandra för uppsatsens syfte.

### 7.1 Individen i fokus

#### 7.1.1 Wilsons modell

I denna uppsats har jag valt att bland annat använda mig av T.D Wilsons tankegångar (Wilson 1981) där han placerar användaren i sitt sammanhang och utifrån detta ser faktorer som kan påverka dennes informationssökningsbeteende. Begreppet informationssökningsbeteende uppfattar jag här som tämligen brett med betydelse av på vilket sätt användaren agerar när den söker efter information. Wilson använder sig följaktligen i detta fall av användarstudier som har en mer holistisk bild på användaren, det vill säga att hans användarstudie är tydligt individrelaterad.

I denna uppsats ser jag Wilsons tankegångar som relevanta för mitt arbete. Hans resonemang skapar en förståelse för individen i sitt sammanhang, vilket sedan påverkar personen i fråga när denne är i behov av att söka information. Wilsons resonemang kommer jag sedan att använda som bakgrund för hur dyslektiker kan uppleva biblioteket utifrån hur deras upplevelser och liv kan se ut. Nedan följer en beskrivning av hans tankegångar.

Wilson (1981) utgår ifrån att en individ har olika behov. Inom psykologin delar man in de mänskliga behoven i tre kategorier, menar Wilson och hänvisar som exempel till *Encyclopaedia of psychology*. Dessa tre som han har som utgångspunkt är: Fysiologiska behov (som behovet av mat, vatten, skydd och så vidare), känslomässiga behov (som behovet av att dominera, åstadkommande och så vidare) samt kognitiva behov (som behovet att planera, att lära och så vidare). Dessa behov samverkar med varandra. Wilson menar att till exempel känslomässiga behov kan ge upphov till kognitiva behov och så vidare. Exempel på detta kan vara när en individ känner tillfredsställelse med ett dokumentets fysiska form, samtidigt som personen ifråga uppskattar dokumentets innehåll. Om en person misslyckas med att tillfredsställa sina kognitiva behov kan detta resultera i känslomässiga behov.

Behoven kan, men inte självklart, leda till att personen börjar söka information, det vill säga behoven utlöser ett informationssökningsbeteende. Wilson föreslår att istället för att använda termen "informationsbehov" skulle man kunna använda termen "information-seeking towards the satisfaction of needs". Detta visar, enligt min uppfattning, att Wilson talar inte endast om behov direkt i samband med information, så kallade "informationsbehov" utan breddar synen på användaren. Han vill ge en mer holistisk bild av denne där även andra typer av behov inkluderas och kan ge upphov till ett informationssökningsbeteende.

Vidare säger Wilson att en individ befinner sig i ett socialt sammanhang. I detta sociala sammanhang har personen vissa roller som ger upphov till de ovan nämnda behoven av psykisk, känslomässig och kognitiv art. En av de viktigaste rollerna för informationsvetenskapen nämner Wilson är arbetsrollen, där en person är inblandad i olika aktiviteter, ansvarsuppgifter och så vidare som ger förtjänster och andra ting som tillfredsställer individen.

Individen som uppfyller en roll befinner sig även i ett vidare sammanhang. Förutom sitt sammanhang och sin roll på till exempel arbetsplatsen nämner Wilson att den socio-kulturella, politisk-ekonomiska samt att den fysiska miljön är viktig för att kunna se faktorer relaterade till behov och informationssökningsbeteende.

De tre ovan nämnda nivåerna som en person kan befinna sig på; de individuella behoven, den typ av roll individen uppfyller samt den yttre miljön är olika plan som växelverkar med varandra enligt Wilson. Till exempel kan den socio-kulturella miljön påverka arbetsrollen som i sin tur kan ge upphov till känslomässiga behov.

De behov som uppkommer på de olika nivåerna tillsammans med personliga, interpersonella och miljöbetingade barriärer och förutsättningar ger upphov till informationssökningsbeteendet menar Wilson. Varje faktor i Wilsons resonemang kan påverka i både negativ och positiv riktning. Exempelvis kan miljöbetingade hinder och möjligheter bland annat bero på arbetsplatsens storlek, möjlighet till kontakt och samarbete med kollegor samt tillgång till informationsresurser. Tidspress och kostnader är exempel på andra variabler som kan påverka informationssökningsbeteendet.

## **7.2 Individen och systemet**

### **7.2.1 Bucklands sex aspekter på tillgång**

För gå vidare och se närmare på hur det kan vara för en person med dyslexi att besöka biblioteket kommer först en mer allmän bild av biblioteket och vilka problem som kan träffas på där att beskrivas. Detta görs med hjälp av professor Bucklands resonemang som gäller vad som behövs för att människor ska få tillgång till den information som olika informationstjänster har att erbjuda, här bland bibliotek. Bucklands resonemang kommer sedan att användas som en bakgrund när en fokusering görs på vilka typer av hinder biblioteksanvändare med dyslexi kan uppleva.

Bucklands typ av användarstudie är, i jämförelse med Wilsons tidigare nämnda, mer en systemrelaterad sådan. Buckland talar om den typ av informationservice som arkiv, museum, bibliotek och liknande informationsverksamheter erbjuder. Han menar att varje informationservice har sin speciella inriktning med tanke på uppdrag, vilken grupp av användare man vänder sig till, vilken typ av material man erbjuder och så vidare. Trots att informations servicen kan se olika ut är termen tillgång ett återkommande begrepp bland dessa tjänster (Buckland 1991, s. 77).

Tillgång definierar Buckland som:

*"the means to enable an inquirer to learn from – to become informed by- a source pertinent to an inquiry, to accede to the evidence that results in acquiring the knowledge desired".*

(Buckland 1991, s 78)

För att informationen ska kunna bli tillgängliggjord urskiljer Buckland sex olika typer av hinder som måste övervinnas (Buckland 1991, s. 78). Dessa handlar om:

1. *Identifikation.* En källa måste vara identifierad för att vara möjlig att finna bland andra källor som dokumenterats. Detta görs med hjälp av bland annat klassificering och indexering.
2. *Fysisk tillgänglighet.* Användaren behöver möjligheten att kunna studera källan eller en kopia av den. Om denna källa inte går att nå måste man finna en annan som finns tillgänglig.
3. *Priset för användaren.* Med pris menas det användaren måste lägga ner för att kunna bruka servicen. Det kan, men behöver inte betyda, pengar. Tid, ansträngning och bekvämlighet är också en typ av kostnad för användaren.
4. *Priset för försörjaren:* Försörjaren av servicen kan komma att behöva lägga ner kostnader som har att göra med pengar, ansträngning, fysiskt utrymme eller bekvämlighet. Att möta behovet kan inkräkta på värderingar av social, kulturell eller politisk natur.
5. *Förståelse:* Kognitiv tillgänglighet. När användaren har den fysiska källan infinner sig villkoret att denne även ska ha kunskapen att förstå den. Om så inte är fallet menar Buckland att någon typ av förklaring eller vidare bildning via andra källor kan hjälpa. Förklaring kan användaren få av till exempel ordbok om användaren inte förstår det främmande språket. Vidare bildning och kunskap kan användaren få genom att till exempel använda en encyklopedi eller fråga någon med som har kännedom i ämnet.
6. *Accepterande.* Buckland nämner två typer av accepterande av källan som kan avgöra om den blir tillgängliggjord för användaren eller inte. För det första måste användaren se källan som trovärdig för att kunna acceptera den. För det andra måste källans information stämma överens med användarens åsikter och uppfattningar för att kunna accepteras.

## 8 Redovisning av intervjuerna

### 8.1 Inledning

Jag har valt att presentera det erhållna intervjumaterialet sammanfattningsvis och under olika teman för att det ska bli lättare att som läsare att följa med i vad som sades. Genom detta tillvägagångssätt får läsaren också en möjlighet att bilda sig en egen uppfattning om de olika informanternas ställning till de ämnen som togs upp. För att läsaren ska bli en aning bekant med informanterna har jag valt att först ge en kortfattad presentation av var och en för sig.

### 8.2 Presentation av informanterna

Intervjuerna har genomförts med sex vuxenstuderande. Dessa kommer jag här att presentera var och en för sig med fingerade namn.

*Kerstin* är 43 år. Hon är gift och har barn, varav ett av hennes barn har dyslexi. Hon berättar att barnet har väldigt svårt i skolan med det skrivna språket, vilket hon själv också hade under sin skolgång. Kerstin menar att hon väldigt väl känner igen sig själv i sitt barns reaktioner av olust inför det skrivna språket och känslan av att vara underlägsen och att inte duga. Hon beskriver sin egen skolgång som en pina på grund av att hon inte kunde läsa och skriva. Problemen med det skrivna språket gjorde att alla ämnen upplevdes svåra. Efter att hon avslutat den nioåriga grundskolan fanns det därför ingen motivation kvar till att läsa vidare. Det var att jobba som gällde, vilket hon sedan gjorde. Det var när hon träffade sin man, som läser väldigt mycket, som hennes inställning till läsning och böcker förändrades. Han gav henne tips på böcker som han tyckte var väldigt bra. Detta gjorde att hon började läsa. Från att nästan inte ha läst några böcker alls upptäckte Kerstin att det var roligt att läsa böcker, trots att det tog väldigt lång tid för henne. Den förändrade inställningen till läsning i kombination med ett behov av förändring i livssituationen gjorde att Kerstin började studera.

*Martin* är 21 år. På fritiden brukar han spela golf. Gymnasieskolan hoppade han av för att läsa i USA ett år. När det året hade gått påbörjade han sina studier vid folkhögskolan. Efter några månaders uppehåll för värnplikten fortsatte han sedan med de påbörjade studierna. I grundskolan fick inte Martin någon speciell hjälp, med tanke på hans dyslexi, förrän i slutet av årskurs sex. Då tog han själv initiativet att tala med sin klassföreståndare om de problem han upplevde att han hade. Detta resulterade i att klassföreståndaren rekommenderade Martin att söka hjälp för att få en utredning över hans problem med det skrivna språket. På så sätt kom det fram att han hade dyslexi. Fram till och med årskurs sex tyckte Martin att skolan var rätt tråkig. När han sedan fick en diagnos på att han var dyslektiker fick han mer hjälp i skolan. Detta resulterade i att hans inställning till skolan och skolarbetet hela tiden blivit bättre bättre, som han uttrycker det.

*Agnetha* är 43 år. Hon är gift och har tre barn, varav ett barn har dyslexi. Innan hon började läsa arbetade hon inom restaurangbranschen, men en arbetsskada gjorde att hon inte kunde fortsätta. Hon blev tvungen att omskola sig, vilket ledde till att hon började studera. Genom studierna fick hon hjälp med sina läs- och skrivsvårigheter samtidigt

som hon upptäckte att hon tyckte att det var roligt att studera. Agnetha beskriver att hon hade stora kunskapsbrister i många ämnesområden eftersom skolan under uppväxten inte varit lyckad på grund av svårigheterna med att läsa och skriva. Dessa brister fick hon nu hjälp med i skolan i vuxen ålder istället. Agnetha förklarar att det varit en mognadsprocess för henne att acceptera att hon har dyslexi. Under tonåren menar hon att hon aldrig någonsin skulle erkänna att hon hade problem med det skrivna språket. Det var först efter att hennes arbetsskada inträffat som hon kunde erkänna det för sig själv i samband med att hon insåg att hon måste studera för att kunna få ett annat arbete, berättar hon.

*Thomas* är 35 år och har jobbat i ungefär 20 år som snickare. Tio år av dessa har han varit egenföretagare. Sedan han skadade handlederna kunde han inte fortsätta inom sitt yrke utan började istället studera för att läsa in betyg. Detta för att sedan utbilda sig inom ett annat yrke. Han tycker att han inte har några problem med att läsa, men däremot med att skriva. Han menar att man ofta hör att man ska läsa mycket men för honom menar han att det istället gäller att skriva mycket, eftersom det är där hans problem ligger. I skolan fick han vara i en klass där elever med problem av olika slag placerades. Där fick han ingen hjälp med sina svårigheter att skriva. Han säger att han ändå klarat sig väldigt bra genom åren, trots brist på hjälp, genom att han varit en driftig person.

*Malin* är 25 år. Redan i första årskursen i grundskolan märkte Malin att hon inte hängde med lika snabbt som hennes klasskamrater när det gällde att läsa. Allt eftersom åren gick blev det tuffare och tuffare eftersom skolarbetet innebar mer och mer läsning. Hon fick pikar av klasskamrater vid grupparbeten eftersom hon hade svårt för att läsa och skriva och därmed inte kunde följa med i samma takt som de andra i gruppen. Malins föräldrar, som båda är lärare, frågade hennes lärare om hon inte behövde någon extra hjälp, men de fick till svar att det inte behövdes eftersom Malin ändå klarade skolarbetet så bra. Detta berättar hon bland annat berodde på att hon har lätt för att komma ihåg. Genom att vara med på lärarnas genomgångar i skolan kunde hon klara sig. Malin fick ingen hjälp av skolan under hela sin skolgång. Hon menar att om hon inte haft sina föräldrar som gett henne stöd och hjälp hade hon inte varit där hon är idag. Vändpunkten kom när hon i vuxen ålder började studera och fick hjälp med skrivandet och läsandet. Hon tycker att det bland annat har byggt upp hennes självförtroende och hon har lärt sig läsa och skriva bättre. Även hennes engagemang inom förbundet FMLS har varit betydelsefullt för henne berättar hon.

*Peter* är 30 år och gift. Han har arbetat som truckförare men fick en arbetsskada vilket resulterade i att han fick börja studera för att kunna utbilda sig inom ett annat yrke. I hans nuvarande studier får han hjälp med sina läs- och skrivsvårigheter. Han säger att han har fördelar av att han är envis och säger att han ger sig inte om han tycker att han har en bra idé. Envisheten var även till hjälp för honom under skoltiden. Eftersom svårigheterna fanns med att läsa och skriva lärde sig Peter det mesta genom att lyssna sig till vad läraren förmedlade på genomgångarna i skolan. För att kontrollera att han uppfattat informationen rätt ställde han ofta frågor kring det läraren förmedlat, vilket gjorde att han upplevdes som ”tjätig” berättar han.

## 8.3 Sammanfattande redovisning av intervjuerna

### 8.3.1 Användarens förhållningssätt till biblioteket

*Kerstin* säger att hon i stort sett aldrig varit på ett bibliotek innan hon mötte sin man och började läsa böcker. Hon beskriver att hon tyckte att det helt enkelt var för jobbigt att läsa. Därmed blev heller inte biblioteket intressant. Numera när hennes inställning till böcker förändrats, anser hon att biblioteket för hennes del är ganska använt, genom att hon lånar böcker där till både själv, sin man och sina barn.

*Agnetha* har liknande erfarenheter av biblioteket. Från att inte ha besökt biblioteket alls har hon numera blivit ”väldigt överens med bibliotek”, som hon uttrycker det. Orsaken till att hon började använda sig av biblioteket var de studier hon påbörjade när hon var 30 år. Innan dess menar hon att hon nog inte visste vad ett bibliotek var, eftersom hon inte kommer ihåg någon som helst information om biblioteket under sin skoltid.

*Martin* uttrycker att läsa inte var hans grej och därför var inte biblioteket intressant för honom. Genom att han sedan fick reda på av föräldrar och lärare att det fanns talböcker att låna förändrades hans inställning till biblioteket. Biblioteket innebar inte längre bara skrivna böcker, utan det fanns mer han kunde använda biblioteket till. Han beskriver sig själv inte som någon flitig biblioteksbesökare och nämner att han inte rent spontant går till biblioteket för att hitta en bra bok.

*Malin* beskriver sig inte heller som någon flitig biblioteksbesökare. Men hennes uppfattning till biblioteket har förändrats från tidigare. Genom att hon nu för tiden behärskar att läsa och skriva bättre än vad hon gjorde förut samt att hon har fått ett bättre självförtroende tycker hon inte att det är lika jobbigt att besöka biblioteket längre. Hon förklarar att hon inte längre blir lika ledsen som förut om någon inte förstår henne och hon vet att det inte är hon ”som är dum i huvudet”, så därför vågar hon nu be bibliotekarier om hjälp.

*Peter* anser sig inte ha använt sig av biblioteket i någon egentlig mening innan han påbörjade sina nuvarande studier. Endast några enstaka gånger hände det. Genom att skolan som han studerar vid anordnade besök på biblioteket har han fått en bättre kännedom om vad biblioteket har att erbjuda, vilket har resulterat i att han numera går oftare till biblioteket, även utifrån eget initiativ.

*Thomas* tycker att hans inställning och bild av biblioteket är oförändrad. Han använder sig av det ungefär lika mycket nu som förut. Eftersom Thomas har problem med att skriva och inte med att läsa kan han hitta i biblioteket genom att läsa sig till relevant material.

### 8.3.2 Bibliotekets funktion för användaren

*Kerstin* går till biblioteket för att låna böcker till både sig själv, sin man och sina barn. Hon berättar att hon numera tränat upp sig i att läsa. Nästan varje kväll läser hon barnböcker för sina barn. Det händer ibland när hon inte hinner läsa för dem att de lyssnar på talböcker istället som hon lånar på biblioteket. Emellanåt lånar Kerstin talböcker till sig själv också på grund av att hon tycker att det kan vara skönt att bara vila och lyssna ibland, som hon uttrycker det. Bok och band brukar hon ibland låna till sitt barn som har dyslexi.

*Martin* berättar att det händer att han går till biblioteket för att utföra skolarbete, eftersom lämpliga böcker för studierna finns på plats samt att biblioteket är ett lugnt ställe att sitta på. Han brukar också använda bibliotekets datorer samt ibland låna hem talböcker.

*Agnetha* använder biblioteket mest för att låna böcker i samband med studier. *Malin* går till biblioteket huvudsakligen i samband med skolarbete för att hitta relevanta böcker samt vid grupparbeten. Även talböcker lånar hon ibland.

*Thomas* lånar ibland talböcker, men menar att han mestadels använder biblioteket för att låna olika typer av faktaböcker som han inte kan hitta ute i bokhandeln. Han föredrar att köpa böcker så han sedan inte behöver lämna tillbaka dem. Han är främst intresserad av böcker som innehåller råd och instruktioner om hur man kan lösa praktiska problem. Nu senast lånade han en bok som gällde båtbygge, berättar han.

*Peter* berättar att han innan hans nuvarande studier lånade enbart faktaböcker de enstaka gånger han besökte biblioteket. Genom hans besök med skolan på biblioteket uppmärksammade han de lättlästa böckerna och började låna dem. Genom detta menar *Peter* att han fick upp ögonen för även andra böcker än faktaböcker. *Peter* berättar också att han brukar låna talböcker.

### 8.3.3 Bibliotekspersonalen

*Kerstin* tycker att en bibliotekarie ska vara hjälpsam och finnas till i närheten när man behöver hjälp. Hon uttrycker att ett vänligt bemötande är viktigt när man kommer till biblioteket. *Kerstin* upplever att hon blivit väl bemött när hon besökt biblioteket.

*Agnetha* har också känt sig väl bemött. Hon uttrycker att hon i början när hon använde biblioteket kände sig osäker i samband med kontakten med bibliotekspersonalen, vilket berodde på att hon kände sig dum när hon kom och ställde frågor. Detta hade att göra med den stämpel hon hade på sig sedan hon växte upp, menar hon. Men detta har förändrats. Genom hennes studier vet hon nu att hon har ”normal intelligens”, som hon uttrycker det, och därav kan hon gå fram till informationen utan att känna sig dum ”och till och med säga att jag inte hittar boken”. När hon beskriver vad hon tycker är viktigt hos en bibliotekarie säger hon att denne ska vara en så fördomsfri person som möjligt som inte drar förutfattade slutsatser när någon frågar om något. En positiv inställning till människor som behöver hjälp anser hon är viktigt och att bibliotekarien ser på sig själv som någon som har förmånen att hjälpa någon annan att finna mer kunskap.

*Malin* anser att en bibliotekarie bör vara snäll och vänlig och inte ifrågasätta om någon ber om hjälp. Hon tycker att det är viktigt med förstående personal som hon inte alltid måste förklara sig för. Oförståndigt agerande från bibliotekarier kan göra att hon inte känner för att komma tillbaka dit igen. *Malin* berättar att hon brukar ha vänner med sig till biblioteket som kan hjälpa henne att hitta.

*Thomas* menar att det är viktigt att bibliotekarierna är kunniga och ämnesorienterade för att kunna hjälpa på ett tillfredsställande sätt. Han har känt sig väl bemött när han besökt biblioteket.

Även *Peter* menar att det är viktigt med kunnig personal, även med tanke på dyslexi. Han tycker att någon i personalen borde ha lite bättre kännedom om dyslexi, även om en mer allmän kunskap om handikappet bör finnas hos samtliga bibliotekarier. *Peter* berättar att han haft erfarenheter av både bra och dåliga bemötanden.

### 8.3.4 Uppskattade tjänster

*Kerstin* uttrycker att hon anser att bibliotek i allmänhet är en bra service med ett stort utbud. Hon brukar mestadels besöka det bibliotek där hon bor, vilket är ett litet filialbibliotek. Hon känner sig tillfreds med det och menar att om hon vill ha något som biblioteket inte har hemma kan hon bara ”säga till så tar de hem det”, vilket hon tycker är väldigt bra.

*Martin* berättar att han tycker det är bra att biblioteket har datorer som biblioteksbesökare får använda. Han uppskattar att det finns tillgång till Internet som han bland annat brukar använda till att hämta information av olika slag ifrån samt att han brukar vara ute på nätet och ”chatta”. Vidare använder han även datorerna för att spela spel. Biblioteket uppskattar han även som en lugn plats att vara på. *Peter* nämner att han tycker att det är positivt att biblioteket kan erbjuda lättlästa böcker. *Thomas* uppskattar när han hittar de faktaböcker han söker i biblioteket. *Malin* säger att det är bra att det finns möjlighet för henne om hon vill att låna talböcker. *Agnetha* uttrycker att hon i allmänhet är nöjd med biblioteket och vad som finns.

### **8.3.5 Svårigheter som användaren kan träffa på i biblioteket**

*Kerstin* säger att hon inte har upplevt några direkta problem i biblioteket och menar att det alltid finns personal att fråga. Hon anser att hon nog aldrig behövt lämna biblioteket utan att hon hittat eller fått svar på vad hon undrat över. Att det inte alltid finns det hon vill ha beskriver hon inte som något problem, utan menar att så kan det ju vara.

*Martin* tycker att det är svårt att söka i katalogen, eftersom det där krävs att stavningen blir rätt. Han föredrar att bibliotekarien följer med och visar var exempelvis boken står. Han tycker att det är besvärligt att läsa på bokryggarna i hyllorna bland annat för att användaren då måste läsa i lodrätt led.

*Agnetha* säger också att det är besvärligt att läsa på bokryggarna och att det blir både energikrävande och tidsödande för henne för henne att hitta, om hon inte vet vilket utseende boken har, till exempel i fråga om färg. När hon endast söker utifrån det skrivna språket tar det tre till fyra gånger längre tid för henne att läsa än vad det gör för andra, menar hon. Hon berättar vidare att hon inte riktigt kan lita på det hon tycker sig läsa, eftersom hon upplever att bokstäverna ibland ”hoppar”. Därför händer det att hon går förbi en för henne relevant bok som står i hyllan. Ytterligare ett problem nämner *Agnetha* i samband med sökningarna i den datoriserade bibliotekskatalogen. Det finns ingen möjlighet att fråga om det är något man inte förstår, vilket man kan göra om man har en person framför sig, menar *Agnetha*.

*Malin* uttrycker att hon tycker att mötet med bibliotekspersonalen känns osäkert, eftersom hon varit med om dåliga bemötanden. Hon tycker att det är svårt att hitta böcker i biblioteket eftersom det finns så många böcker att leta bland. Dessutom är det svårt att läsa på alla bokryggar vilket således blir mycket tidskrävande för henne. Bibliotekskatalogerna nämner hon som en omöjlighet att använda sig av eftersom man inte får skriva någonting fel.

*Peter* säger att bokens framsida är viktig för honom när han ska välja bok. Det är främst den som avgör om han lånar den eller ej. På talböckerna finns varken en illustrerad fram eller baksida. Han får istället välja talbok genom att titta på en lista över vilka talböcker som finns. Detta upplever han som krångligt och bristfälligt, eftersom han inte får någon uppfattning om vad talboken handlar om.

*Thomas* har lånat talböcker och haft erfarenheter att dessa varit dåligt skötta. Det har bland annat varit dåligt ljud samt inte varit kontrollerat att banden varit tillbakaspolade. I övrigt tycker han inte att han upplevt några problem med biblioteket, förutom med lånetiden som han anser vara för kort. Detta förklarar han med att han inte regelbundet läser igenom en bok när han lånat den utan läser istället periodvis, vilket kan medföra att en bok kan bli liggande en period. Därmed hinner inte boken bli utläst inom den givna tiden.

### 8.3.6 Tankar om förbättringar

*Kerstin* tycker att biblioteket fungerar bra som det är. Kanske skulle en lista med sifferkod på var böckerna står i hyllan förenkla sökandet så man inte behöver stå och läsa på bokryggarna, föreslår hon. Vidare skulle ett informationsblad över vad som finns och vilka möjligheter biblioteksbesökaren har vara bra, menar hon, och påpekar att biblioteket för henne fortfarande innebär mestadels böcker.

*Martin* tycker inte att något direkt bör ändras. Möjligtvis skulle det vara bra om det gick att ordna böckerna så att han slapp läsa på bokryggarna, menar även han. Dessutom kanske det behövs mer information bland bibliotekarierna om vad dyslexi är, fortsätter han.

*Agnetha* efterlyser information för biblioteksbesökare om hur bibliotekets material är organiserat samt hur man hittar. Detta skulle kunna ligga vid informationsdisken tillsammans med en karta tycker hon.

*Malin* anser att bibliotekspersonalen borde ha kännedom om dyslexi, vad det innebär och hur personalen kan hjälpa människor som har detta problem. Hon menar att det vore skönt att veta detta när hon kommer till biblioteket. Att ha en enskild avdelning för material som är anpassat till människor med läs- och skrivsvårigheter anser hon kan både ha positiv och negativ verkan på användare med dyslexi, beroende på om man vill avslöja sitt problem eller inte. Positivt är att användaren snabbt kan hitta var materialet finns utan att behöva fråga. En negativ verkan blir det för den som inte vill avslöja sitt handikapp, eftersom de då känner sig avslöjade när de står vid en sektion som uppenbarligen är tänkt för människor med läs- och skrivsvårigheter, förklarar Malin.

*Peter* föreslår att en talsyntes med hörlurar borde finnas i samband med sökningar i katalogen. Eftersom han uttrycker att han väljer bok mycket efter framsidan föreslår han ett ställ med ett urval av de mest lästa böckerna. Detta skulle gälla både de lättlästa böckerna samt de övriga.

*Thomas* tycker att talböckerna ofta innehåller för många band. Han uttrycker att det kan kännas för tungt att lyssna på det. Han menar att det finns för få steg att välja mellan både när det gäller de lättlästa böckerna samt talböckerna, och fortsätter med att säga att det antingen är för enkelt eller för svårt. Han tycker dessutom att det finns ett för litet urval av de talböcker som biblioteket har. Thomas är inte intresserad av att beställa hem material, utan lånar istället utav det som finns när han är i biblioteket.

Vidare framgick det under intervjuerna åsikter om hur bibliotekets information om sin verksamhet skull kunna nå dyslektiker, eftersom det är vanligt att dessa inte besöker biblioteket i så hög grad. Peter anser att det vore bra om biblioteket gick ut och informerade människor i samhället eftersom, som han uttrycker det, dyslektikern inte i första hand går till biblioteket. Thomas tycker att ett informationsblad skulle skickas ut som talar om vad biblioteket kan stå till tjänst med för dyslektiker.

## 9 Analys

### 9.1 Individen i fokus

Wilson (1981) talar om att en människa befinner sig i olika sammanhang, som till exempel i det sociala sammanhanget. I detta fyller en person vissa roller. En av de viktigaste rollerna för informationsvetenskapen anser Wilson är arbetsrollen. När man ser på människans behov nämner Wilson tre olika kategorier; de fysiologiska, känslomässiga samt de kognitiva behoven. Jag kommer i analysen att behandla de känslomässiga och kognitiva behoven.

#### 9.1.1 De känslomässiga behoven

Det är vanligt att människor med dyslexi upplever svårigheter inte enbart i kontakten med skriftspråket. Problemen kan bli mycket mer omfattande än så (se 6.2.2). Att inte kunna läsa och skriva påverkar ofta självbilden och självförtroendet till det sämre. Det dåliga självförtroendet leder till att personen mår psykiskt dåligt. Bland informanterna uttryckte Kerstin, Malin och Agnetha spontant att de innan deras vuxenstudier upplevde att de hade dåligt självförtroende, vilket bottnade i svårigheterna med att läsa och skriva.

När en dyslektiker besöker biblioteket skulle man kunna säga att personen ifråga går i närkamp med sina problem, eftersom svårigheterna ofta blir uppenbara här. Det kan tänkas att de dyslektiker som har fått ett dåligt självförtroende blir därav extra känsliga för bibliotekets bemötande. De är dessutom i hög grad beroende av hjälp från bibliotekspersonalen, inte minst på grund av läs- och skrivsvårigheterna men också av den anledningen att dyslektiker ofta inte har någon större erfarenhet av bibliotek och därmed inte vet hur bibliotek organiserar sitt material samt vilka tjänster biblioteket har att erbjuda. Det känslomässiga behovet en dyslektiker har med sig till biblioteket kan således handla om att bli väl bemött, kanske främst av bibliotekspersonalen. När Nielsen(1991) beskriver det särskilda biblioteket för användare med dyslexi påpekar hon bland annat det viktiga i att biblioteksanvändarna vet att personalen har särskild kännedom om biblioteksbesökarnas problem och behov. En informant uttrycker i denna uppsats att ett dåligt bemötande av bibliotekspersonalen kan göra att hon blir tveksam till att överhuvudtaget besöka biblioteket igen. Vidare menar denna informant att det vore skönt att veta om när hon kommer till biblioteket att personalen har kännedom om dyslexi. Att personalen bör ha kännedom om dyslexi uttrycker ytterligare två informanter är viktigt.

#### 9.1.2 De kognitiva behoven

Förutom att en dyslektiker blir väl bemött av bibliotekspersonalen kan även bibliotekets fysiska utformning vara av vikt för ett tillfredsställande bemötande. Bland informanterna uttryckte alla utom en svårigheterna med att hitta rätt i biblioteket. Detta kan bland annat visa på att de bibliotek informanterna har besökt inte har en för dem tillfredsställande organisation av materialet. Nielsen (1991) menar att det är till fördel för användarna med dyslexi om biblioteket är uppdelat i små enheter, vilket gör det lättare att få en överblick över samlingarna samt att det också bidrar till att det blir lätt att hitta en bibliotekarie vid behov av hjälp.

Det visade sig också i intervjuresultatet att några informanter när de sökte en viss bok och visste hur den såg ut sökte mer utifrån bokens utseende än efter titel och författare. En informant uttryckte att när han skulle låna en bok var det främst bokens framsida som avgjorde om han lånade den eller ej. Detta saknade han på talböckerna, eftersom det skulle underlätta hans val av talbok. Att dyslektiker kommer till biblioteken med ett annat tillvägagångssätt vid sökning av böcker passar inte in i det traditionella sättet att söka som är skriftspråksbaserat. En användare med dyslexi kanske vet exakt hur boken utseendemässigt ser ut, men detta blir till ringa hjälp i sökningen efter den. Rutledge (2001) talar om att färgkodning för att indikera ämneskategorier skulle kunna användas för att människor med läs- och skrivsvårigheter lättare ska kunna hitta i biblioteket.

De kognitiva behoven kan i detta sammanhang ses som dyslektikernas lika rätt till bibliotekets resurser trots svårigheterna med det skrivna språket. Om en dyslektiker kommer till biblioteket och vill låna ett dokument av något slag kan det finnas risk att personen ifråga inte får sitt behov mött om denne inte söker efter dokumentet på ett skriftspråksbaserat söksätt. För en människa med dyslexi är det viktigt att materialet är sådant att det trots läs- och skrivproblemen är läsbart och går att använda utan att det kompromissar med den vuxne användarens kognitiva behov. En informant uttrycker att han upplever att materialet antingen blir för enkelt eller så för svårt. Att inte kunna ta del av information som innehållsmässigt kan vara av stort intresse men inte är anpassat språkmässigt till en dyslektiker kan göra att användaren känner att det kognitiva behovet blir otillfredsställt.

### **9.1.3 Det sociala sammanhangets betydelse**

I intervjuerna kunde det märkas att de som nu i vuxen ålder befann sig i skolans sammanhang hade fått en förändrad bild av biblioteket och använde det mer idag än tidigare. Några av informanterna berättar om att de har fått gå till biblioteket i samband med sina vuxenstudier, vilket har resulterat i att de fått större kännedom om biblioteket och dess tjänster än vad de hade tidigare. Innan deras livssituation förändrades använde de sig inte av biblioteket i någon större utsträckning. Man kan härav se att för dessa informanter behövdes ett ombyte av socialt sammanhang för att de skulle upptäcka biblioteket.

## **9.2 Individen och systemet**

### **9.2.1 Fysisk tillgänglighet och Identifikation**

Buckland (1991, s. 78) talar om olika hinder som måste övervinnas för att informationen ska kunna bli tillgängliggjord för användaren. Ett av de hinder Buckland nämner handlar om källans fysiska tillgänglighet. En användare ska ha möjlighet att själv ta del av källan, och om detta inte är möjligt ska användaren få tillgång till en annan källa.

Bland dyslektiker är det vanligt att man har svårigheter med att hitta i biblioteket och därav kan det hända att en för användaren relevant källa inte blir fysiskt tillgängliggjord. I nämnda fall ligger problemet följaktligen i själva identifikationen. Buckland talar om att en källa måste vara identifierad för att vara möjlig att finna bland andra källor. För dyslektiker kan det vara svårt att leta i bibliotekskataloger och i hyllor, vilket många av uppsatsens informanter framhåller. För flera av informanterna i denna uppsats handlar

identifikationen av exempelvis en bok ofta mer om att i första hand söka efter bokens utseende än att söka efter författare eller titel. Frågan gäller således hur bibliotekets material kan göras identifierbart för användare som har svårigheter med att läsa och skriva.

En informant ger ett förslag om att använda sifferkoder på böckerna vars titlar kan presenteras i en lista. Detta för att användaren inte ska behöva läsa text på bokryggarna i hyllan, vilket kan vara svårt. Med sifferkoder går det snabbare att gå igenom böckerna, menar informanten. Rutledge (2001) ger i sin avhandling ett förslag på att använda sig av färgkodning och menar att olika färger skulle kunna indikera olika ämneskategorier. Detta i kombination med enkla kartor försedda med färgkodningen skulle kunna hjälpa användaren att hitta rätt, menar hon.

För att en användare ska kunna hitta en källa kan även bibliotekets fysiska utformning spela en roll. Nielsen (1998) menar inom detta område att det är viktigt att material som är anpassat för människor med läs- och skrivsvårigheter ska stå så centralt som möjligt i biblioteket. Detta för att personer som kommer till biblioteket kan se var det finns direkt, utan att behöva fråga. En informant uttryckte bland informanterna i denna uppsats fanns delade meningar om detta. Det framgick att det kan upplevas både positivt och negativt att ha en speciell avdelning med material tänkt för personer som har läs- och skrivsvårigheter. Positivt kan vara att personerna snabbt vet var det finns, medan det kan upplevas som en svårighet för dyslektiker som inte vill visa sitt handikapp att gå till en sektion i biblioteket som uppenbart är riktat till dyslektiker.

Hur skyltningen i biblioteket utförs kan också vara värdefullt för människor med dyslexi. Rutledge (2001) nämner att skyltningen ska vara tydlig och enkel. En av informanterna uttrycker att hon när hon ska hitta de hyllor hon letar efter i första hand går efter skyltarna i taket. Om hon då inte hittar går hon och frågar en bibliotekarie om hjälp.

## **9.2.2 Kostnader för användare och bibliotek**

Ett annat exempel på hinder som Buckland (1991) talar om är det pris användaren måste betala för att kunna ta del av en källa. Detta innefattar såväl en kostnad i pengar som en kostnad av tid, ansträngning och bekvämlighet. De tre sistnämnda kostnaderna är de som kanske är extra dyra för dyslektiker. Det krävs i regel mer av en person som har läs- och skrivsvårigheter att komma till biblioteket av olika orsaker. Ett skäl till detta kan bero på tidigare upplevda erfarenheter av dåligt bemötande samt dåligt självförtroende. I boken *"Det var ju inte dum jag var"* (Ekegren 1996) beskriver många av de tillfrågade personerna hur jobbigt det kan vara att besöka biblioteket eftersom man känner sig underlägsen. Detta ger även två informanter i denna uppsats uttryck för i samband med kontakten med bibliotekspersonalen.

Det kostar även mer för dyslektiker i ansträngning och bekvämlighet beroende på svårigheterna att hitta det material de vill ha, vilket grundar sig på svårigheterna med det skrivna språket. Två av informanterna i denna uppsats berättar att eftersom de har svårt för att läsa kräver sökandet efter källor mycket möda och därigenom går mycket tid åt. Ytterligare en informant uttrycker svårigheten med att läsa på bokryggarna när böckerna står i hyllan, men denna informant ger inte uttryck för den tidskrävande aspekten i sökandet.

För att användaren ska kunna få en källa tillgängliggjord kan det även innebära kostnader av olika slag för biblioteket. Nielsen (1998) menar att det är hela bibliotekspersonalens ansvar att försäkra sig om att personer med dyslexi får ett bra bemötande i biblioteket eftersom dessa användare ofta känner sig osäkra. Hon ger exempel på hur biblioteket kan ge ett bra bemötande bland annat genom att erbjuda källor i olika medieformer, tekniska hjälpmedel samt råd för bibliotekets fysiska utformning. Nielsen nämner också om det särskilda biblioteket för människor med läsproblem, där personalen har särskild kännedom om dyslexi. Enligt egen åsikt visar biblioteket mer tydligt att det även är till för användare med dyslexi när bibliotekets resurser för dessa organiseras särskilt med personal avsatt just för dessa användare. Detta kan minska oron hos användaren för ett dåligt bemötande av bibliotekspersonalen, eftersom biblioteket i sin fysiska utformning på detta sätt mer tydligt visar sin kännedom om dyslexi. Detta kan medföra kostnader för biblioteket som har att göra med exempelvis pengar, ansträngning, fysisk tillgänglighet eller bekvämlighet utifrån bibliotekets perspektiv.

Bland informanterna i denna uppsats kom betydelsen av bibliotekspersonalen ofta fram. De som hade positiva erfarenheter av personalens bemötande hade också en tämligen positiv bild av biblioteket. Personalen uppfattades som en bra hjälp att gå till om det var något de behövde assistans med. De som upplevde att de hade haft dåliga erfarenheter av bemötande hade mindre positiv inställning till biblioteket som sådant. Detta kan visa hur viktigt det är att bibliotekspersonalen får kännedom om vad dyslexi är, vilket många informanter hävdade. Rutledge (2001) nämner också om detta i artikeln som baserar sig på hennes doktorsavhandling och menar bland annat att större kännedom bland bibliotekarierna i kombination med större färdigheter i att lyssna och ställa frågor skulle underlätta för dyslektiker att använda sig av biblioteket.

Slutligen beskriver Buckland (1991, s. 79) även två hinder som handlar om kognitiv tillgänglighet och acceptans av källan. Kognitiv tillgänglighet har att göra med förståelsen av källan medan accepterandet av källan handlar om huruvida användaren accepterar innehållet. Dessa två sistnämnda exempel på hinder anser jag vara likvärdiga hinder både för människor med eller utan dyslexi. Det som skiljer dessa användare åt är svårigheterna med det skrivna språket. Den kognitiva förståelsen och accepterandet av källans innehåll skiljer inte dyslektiker från andra användare som inte har problem med att läsa och skriva, när väl det skriftspråkliga hindret är överstiget.

# 10 Diskussion

## 10.1 Diskussion och slutsatser

Ämnet uppsatsen behandlar gäller hur bibliotek kan vara användarvänliga för människor med dyslexi. Eftersom varje människa är unik finns många individuella skillnader bland personer som har dyslexi och därav kan dyslektiker inte ses som någon nämnvärt homogen användargrupp. Människor kommer till biblioteket med olika behov, vilket kräver olika typer av hjälp. Samtidigt som många olikheter finns har dock även många likheter blivit synliga i arbetet. Eftersom människor med dyslexi har gemensamt att de på ett eller annat sätt har svårigheter med det skrivna språket kan det finnas vägar som är tillämpbara för biblioteket i syfte att bli så användarvänligt som möjligt för dyslektiker i allmänhet.

Biblioteket har möjligheter att genom till exempel anpassat material eller tekniska hjälpmedel underlätta för dyslektiker att få del av information av olika slag. När det gäller själva organisationen av bibliotekets material används dock det mer traditionella sättet där man organiserar med hjälp av skriftspråket, vilket kan innebära stora problem för dyslektikern när denne ska söka efter material. En fråga som kan infinna sig på detta område är om biblioteket bör hitta alternativa vägar när det gäller själva organisationen samt vägar att använda sig av när man söker. Detta skulle kunna medföra att biblioteket blir en plats som blir mer användarvänlig för människor med dyslexi, och därmed kan biblioteket även bidra till att dyslektiker får en större delaktighet i vårt så kallade informationssamhälle.

Några förslag nämnda i uppsatsen på hur man skulle kunna förenkla sökandet bland hyllor i biblioteket är att använda sig av färgkodning eller kodning med siffror. Att använda sig av olika färger för olika ämneskategorier är dock inte helt oproblematiskt, enligt egen mening. Vi människor har bland annat olika associationer till olika färger. Dessutom finns det människor som är så kallat färgblinda, det vill säga de kan ha problem med att urskilja olika färger. Att använda sig av sifferkod behöver inte heller innebära en förbättring, eftersom det finns dyslektiker som även har problem med att läsa siffror.

Vidare nämns i uppsatsen problemet med att de böcker som står i hyllan tvingar användaren att läsa lodrätt vid sökningar i hyllan, vilket försvårar själva läsningen. Det kan tyckas svårt att finna en gångbar lösning på detta område som kan bidra till ett användarvänligare sätt att strukturera materialet på. Böcker och annat material tar mycket utrymme och det enklaste sättet att få rum med detta är att ställa exempelvis böckerna med ryggen utåt. Möjligtvis skulle olika ställ med ett urval av böcker, tidskrifter och annat material kunna göra en liten del mer överskådlig samt tjäna som en demonstration av vad biblioteket kan erbjuda.

När man istället ser på tekniska hjälpmedel och anpassat material har biblioteket flera tillämpbara vägar, enligt egen åsikt. Talböcker har visat sig vara uppskattat. En fördel vore här, vilket har framkommit genom en informant, om samtliga fodsida till talböckerna försågs med den ursprungliga bokens fram- och baksida, eftersom det då blir möjligt att bilda sig en direkt uppfattning om innehållet. Talböckerna ligger idag i

fodral som inte har någon typ av illustrerat omslag. I denna uppsats har bland annat framgått att det är vanligt att en människa med dyslexi söker mycket med hjälp av hur boken ser ut. En svaghet här kan vara att omslaget på en bok inte alltid är representativt för innehållet. Om man i dessa fall skulle forma ett lämpligare omslag med annat utseende skulle detta i sin tur inte vara till någon hjälp för de dyslektiker som vet hur den ursprungliga boken ser ut och därför eventuellt söker med hjälp av den ursprungliga bokens utseende i minnet. Enligt egen åsikt kan det dock tänkas att illustrationer på talböckernas omslag skulle kunna underlätta både sökningen samt valet av bok, eftersom illustrationer är en alternativ väg att använda istället för skriftspråk, vilket även har framgått i intervjuerna.

Sökningar i den datoriserade katalogen kan innebära problem för människor med dyslexi. För att hitta det man söker krävs det av användaren att denne inte gör något stavfel. Resultatet av sökningen blir därmed blankt. En annan svårighet kan innebära att följa instruktionerna för hur sökningen ska genomföras. För att göra katalogen lättare att använda skulle någon typ av rättstavningskontroll med förslag på alternativa sätt att stava finnas tillgänglig. Till datorn skulle även en talsyntes finnas med tillhörande hörlurar, vilket en informant angav som förslag. Detta skulle förmodligen kunna underlätta sökningar i katalogen avsevärt och därmed kan fler dyslektiker använda sig av denna typ av sökning.

Det framgår bland annat i boken *Det var ju inte dum jag var* (Ekegren 1996) att många dyslektiker inte använder sig av biblioteket, eftersom biblioteket kan sammankopplas med problemen att inte kunna läsa och skriva. Många känner därmed inte till de möjligheter som finns genom biblioteket. Genom information till allmänheten utanför biblioteket kan biblioteket ge kännedom om vad det kan erbjuda till dyslektiker. Dessutom är det viktigt att i informationen tala om att bibliotekspersonalen känner till vad dyslexi innebär. Detta ställer då naturligtvis kravet på personalen att de verkligen har kunskaper om vad dyslexi är och kan bemöta användare utifrån förståelse för svårigheterna. Den osäkerhet som människor med läs- och skrivsvårigheter ofta känner i samband med biblioteket skulle med detta kunna mildras genom att de får veta att biblioteket kan stå till tjänst för dem på ett bra och tillmötesgående sätt. Eftersom dyslektiker har svårt med det skrivna språket skulle det kunna tänkas att lokala radiosändningar skulle kunna sprida information om biblioteket och vad det har att erbjuda dyslektiker. I ett norskt projekt vars mål bland annat var att få fler svaga läsare att använda biblioteket spreds information om biblioteket med hjälp av radiosändningar. Man sände en gång om dagen korta inslag som varade i 45 sekunder under en tidsperiod av 28 dagar. Sändningarna ägde rum de tider på dagen när lyssnarundersökningar visade att den nämnda gruppen sannolikt lyssnade. Detta visade sig vara ett lyckat sätt att nå människor med läs- och skrivsvårigheter (Qvale 1989).

Vidare skulle bibliotekarier kunna gå ut på olika arbetsplatser och skolor för att informera muntligt om biblioteket. Genom informanternas berättelser framkom att det var när de började studera i vuxen ålder som de flesta kom i kontakt med biblioteket på grund av att de följde med skolan dit. Ett förslag på hur man kan sprida information till dyslektiker skulle kunna vara att olika arbetsplatser i samarbete med bibliotek anordnade biblioteksbesök för sina anställda.

Bibliotekspersonalen nämns ofta i uppsatsen genom bland annat informanterna. Personalen tycks vara av stor betydelse för hur användarens bibliotekserfarenhet

kommer att upplevas. Om en användare upplever ett dåligt bemötande från en bibliotekarie kan det tänkas att personen i fråga inte vill gå till biblioteket igen. Om det tvärtom blir ett bra bemötande kan det tänkas att det kan medverka till att osäkerheten inför biblioteksbesök minskas. För att bibliotekspersonal ska kunna bemöta människor med dyslexi på ett tillfredsställande sätt är det viktigt att personalen får information om vad dyslexi innebär, samt hur bibliotekarien på ett bra sätt kan stå till tjänst. Genom ökad kännedom om dyslexi bland personalen finns förutsättningar för att dyslektiker kan bli bemötta på ett för dem tillfredsställande sätt.

## **10.2 Slutkommentarer**

Min avsikt med denna uppsats har varit att få en ökad kunskap och förståelse om vad dyslexi är och utifrån detta undersöka hur bibliotek kan bemöta användare med dyslexi. För att nå mitt syfte har jag ansett att det varit lämpligast att använda en kvalitativ metod, vilket har resulterat i sex muntliga intervjuer. Genom dessa intervjuer samt med hjälp av litteratur i ämnet anser jag att det resultat jag kommit fram till besvarar uppsatsens frågeställningar. Dock anser jag att om jag haft mer tid till förfogande hade fler intervjuer varit intressanta att genomföra. Dessa hade troligen också medverkat till fler infallsvinklar inom uppsatsens område. En brist i de genomförda intervjuerna kan vara att dessa inte belyst informanternas kontext mer än vad de gjort. Detta med tanke på att uppsatsen utgår ifrån en förståelse utifrån individen.

De två teoretiska ramverk jag använt mig av anser jag främst har varit till stöd för att ge uppsatsen en struktur samt att de påvisat relationen till tidigare forskning inom användarstudier.

## **10.3 Förslag till vidare forskning**

Genom detta arbete har jag fått en ökad insikt om vad dyslexi kan innebära samt hur bibliotek kan bemöta användare med dessa läs- och skrivsvårigheter. Jag anser att detta är ett viktigt område för vidare forskning, inte minst med tanke på att dyslexi är så vanligt förekommande i vårt samhälle. Det finns många vägar bibliotek kan bruka i syfte att bli så användarvänliga som möjligt för dyslektiker. Denna uppsats tar endast upp några få utifrån detta arbetets begränsade perspektiv. Att gå vidare inom detta utifrån fler infallsvinklar på problemet vore intressant. Bland annat kan vidare forskning om alternativa vägar till själva organisationen av källor som inte baserar sig på skriftspråket vara relevant, enligt egen åsikt. Denna uppsats har fokuserat sig på dyslektiker som befinner sig i en utbildningssituation samt har någon typ av bibliotekserfarenhet. Genom arbetet har framkommit att det finns dyslektiker som aldrig besöker biblioteket. Därför ser jag även forskning som ser till hur bibliotek kan vara användarvänliga för dyslektiker som inte har någon erfarenhet av bibliotek som relevant.

## 11 Sammanfattning

I vårt samhälle idag där skriftspråket är centralt finns många människor som har dyslexi. För många av dessa innebär detta ett handikapp som leder till utanförskap. Biblioteket är en plats som ska vara öppen för alla. Denna plats kan däremot associeras negativt av en dyslektiker eftersom svårigheterna här ofta gör sig tydligt påmind. Denna uppsats har handlat om hur bibliotek kan vara användarvänliga för människor med dyslexi. Syftet har varit att genom erhållen kunskap och förståelse för människor med dyslexi undersöka hur biblioteket kan bemöta dessa biblioteksanvändare på ett för användarna tillfredsställande sätt. För att avgränsa användargruppen har en fokusering gjorts på vuxna dyslektiker som befinner sig i en utbildningssituation. Detta har resulterat i följande frågeställningar:

1. Hur kan en vuxenstuderande med dyslexi uppleva biblioteket?
2. Finns några återkommande drag av hur dessa användare upplever biblioteket?
3. Vilka vägar kan biblioteket använda sig av för att vara så användarvänligt som möjligt för människor med dyslexi?

Uppsatsen riktar in sig på dem som har en mer eller mindre upprepad erfarenhet av bibliotek, det vill säga inte är helt ovana biblioteksanvändare. Vidare läggs en fokusering på individen, vilket resulterat i att uppsatsens perspektiv i huvudsakligen är utifrån individen i kontakten med biblioteket.

Den metod som använts för att kunna besvara dessa frågeställningar är av kvalitativ karaktär genom orientering i ämnet via litteratur samt genom intervjuer. Intervjuerna har varit muntliga och halvstrukturerade. Dessa har genomförts med sex personer. Intervjuerna har inspelats på ljudband och sedan skrivits ut, bland annat för att underlätta det senare analysarbetet.

Som ett teoretiskt ramverk för uppsatsen har en modell av T.D Wilson använts i kombination med Bucklands olika aspekter på tillgång av information. Den förstnämnda är utifrån ett individrelaterat synsätt på användare medan Buckland har gett ett mer systemrelaterat sådant. Wilsons resonemang används för att bygga en förståelse för individen med läs- och skrivsvårigheter medan Bucklands olika aspekter på tillgång till information används för att ge en bakgrund till vad individen kan möta för typ av hinder i biblioteket. Detta sammanfogas sedan i analysdelen med intervjurens resultat.

Intervjurens resultat visar att det finns många likheter bland informanterna när det gäller erfarenheter och upplevelser av biblioteket. Svårigheten med att hitta material nämner de flesta, vilket beror på att de måste använda sig av det skrivna språket när de söker. Vidare nämns bibliotekspersonalen som en viktig faktor i bibliotekets service, huvudsakligen på grund av att dessa har möjlighet att hjälpa om användaren kommer till korta. Härav nämns det betydelsefulla i att bibliotekarien ger ett bra bemötande. För att kunna bemöta användare med dyslexi på bästa sätt behövs kunskap om dyslexi bland personalen, menar några av informanterna. Information till allmänheten om vad biblioteket kan erbjuda skulle kunna bidra till att fler dyslektiker besöker biblioteket

menar några. Vidare efterlyser andra informanter någon typ av skriven information i biblioteket, både för upplysning om vilka tjänster biblioteket kan erbjuda samt information som visar hur bibliotekets material är organiserat.

Analysen har genomförts genom att strukturera det informanterna delgivit under olika ämnesområden. Med hjälp av Wilsons resonemang som fokuserar på individen kan man i den första delen av analysen bland annat se hur människor med dyslexi ofta har ett svagt självförtroende, vilket de har med sig när de besöker biblioteket. I det andra avsnittet av analysen talas det med bakgrund av Bucklands aspekter på tillgång om vilka svårigheter individen med dyslexi kan träffa på i biblioteket. Fysisk tillgänglighet och identifikation samt kostnader för användare och bibliotek tas här upp. Bland annat nämns att den fysiska tillgängligheten ofta kan bero på huruvida användaren med dyslexi kan hitta i biblioteket.

I diskussionen konstateras att samtidigt som många olika behov finns bland dyslektiker när dessa besöker biblioteket finns även många likheter när det gäller problem som kan uppstå i samband med det skriftliga språket. Genom att lyfta fram vilka svårigheter som är vanligt förekommande har biblioteket en möjlighet att finna vägar som kan bli uppskattade bland dyslektiker i allmänhet. Förslag till vidare forskning ges där alternativa vägar till organisationen av källor som inte är baserat på skriftspråket efterlyses. Vidare ges förslag om forskning vad gäller hur bibliotek kan vara användarvänliga för användare som inte har någon tidigare erfarenhet av bibliotek.

# Källförteckning

## Otryckta källor

Intervjuer genomförda med sex st. vuxna dyslektiker genomförda under mars-april 2002.

## Tryckta källor

Buckland, Michael (1991). *Information and information systems*. London: Praeger.

Ekegren, Staffan (1996). *Det var ju inte dum jag var: 13 dyslektiker begär ordet*.

Örebro: Eskilstuna stads- och länsbibliotek.

Gillberg, Christopher & Ödman, Maj (1994). *Dyslexi: Vad är det?* Stockholm: Natur och Kultur.

Høien, Torleiv & Lundberg, Ingvar (1999). *Dyslexi: Från teori till praktik*. Stockholm: Natur och Kultur.

Jacobson, Christer & Lundberg Ingvar (1995). *Läsutveckling och dyslexi: Frågor, erfarenheter och resultat*. Stockholm: Liber Utbildning AB.

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

Lindell, Carl Gustav (1998). *Dyslexi i arbetslivet: Ett informationsmaterial om vuxnas läs- och skrivsvårigheter*. Stockholm: Arbetarskyddsnämnden.

Läs- och skrivkommittén (1997). *Att lämna skolan med rak rygg: Om rätten till skriftspråket och om förskolans och skolans möjligheter att förebygga och möta läs- och skrivsvårigheter: Slutbetänkande av Läs- och skrivkommittén*. (Statens offentliga utredningar (SOU), 1997:108). Stockholm: Fritze.

Madison, Sigrid (1998). *Dyslexi. Vad är det? Vad kan vi göra?* Höganäs: Bokförlaget Kommunlitteratur.

Nielsen, Gyda Skat (1991) Permanent literacy year in Sollerød. *Scandinavian Public Library Quarterly*, Vol 24 (3), s. 23-24.

Nielsen, Gyda Skat (1998). Dyslexia, an invisible handicap – a challenge for the libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly*, Vol 31 (3), s. 7-10.

- Norberg, Margareta (1998). The dyslexia campaign. *Scandinavian Public Library Quarterly*, Vol 31 (3), s. 11-13.
- Qvale, Per (1989). Using the library: library users with reading and writing difficulties. *Scandinavian Public Library Quarterly*, Vol 22 (2), s. 13-15.
- Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans: Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Rutledge, Hazel (2001). Dyslexics aren't that special. *Library Association Record*, Vol 103 (8) s. 490-491.
- Rålenius, Inger (2001). Vad är en talsyntes? *Läs & Skriv*, nr 4, s. 10.
- Stadler, Ester (1994). *Dyslexi En introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Strömbom, Margareta (1999). *Dyslexi – visst går det att besegra: En dyslektikers upplevelser och reflektioner*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.
- Trost, Jan (1993). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Wellros, Seija (1995). *En kamp om kunskap: Att vara ordblind i ett läs- och skrivsamhälle*. Malmö: Gleerups förlag.
- Wilson, Thomas D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, Vol. 37 (1), s. 3-15.
- Ödman, Maj (1997). *Även en vuxen kan ha svårt att läsa och skriva: En skrift om dyslexi*. Stockholm: Svenska dyslexistiftelsen Johansson och Skyttmo Förlag.

## **Elektroniska källor**

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2002-05-14).

<http://www.tpb.se/talbocker/daisy/dfragor/allmant/grund.htm> [2002-06-13]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2001-12-28).

<http://www.tpb.se/talbocker/olika/talkass.htm> [2002-06-13]

Talboks-och punktskriftsbiblioteket (2001-12-28).

<http://www.tpb.se/talbocker/olika/bokoba.htm> [2002-06-28]

Wahledow, Petra (1997). *På jakt efter dyslexigenen* [WWW document]. URL

<http://student.jmg.gu.se/veta97/tisdag/dyslexi3.html> [2002-05-10]

# Bilaga

## Intervjufrågor

1. Berätta litet om dig själv!
2. Vad innebär biblioteket för dig? Berätta om dina erfarenheter och minnen av biblioteket
3. Har din syn på biblioteket alltid varit likadan eller har den förändrats? Om bilden förändrats, vad kan det bero på tror du?
4. Vilken funktion har biblioteket för dig? Vad brukar du använda biblioteket till?
5. Vad upplever du är viktigt i mötet med bibliotekspersonalen? Hur tycker du att en bra bibliotekarie är?
6. Finns det något du vill nämna som du uppskattar med biblioteket?
7. Har du upplevt några svårigheter när du ska finna material du är intresserad av i biblioteket? Finns det några andra problem du träffat på i biblioteket?
8. Kan du nämna något du tycker skulle underlätta ditt användande av biblioteket med dess innehåll och tjänster?