

Användarnas egenuttryckta behov och talboksverksamhetens framtid

Den svenska talboksverksamheten ur ett användar- och
empowermentperspektiv

Mats Johansson

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap
vid Lunds universitet.

Handledare: Isto Huvila

BIVILs skriftserie 2008:17

ISSN 1401:2375

© Författaren

Title

The Users' self-expressed needs and the future of the talking book services: The Swedish talking book services from a user- and empowerment-perspective

Abstract

The aim of this master's thesis is to examine how the Swedish model for production and distribution of talking books to the print disabled can be designed in the future, on the basis of the self-expressed needs of the users. Three questions were formulated in order to achieve this aim:

1. What needs do the users, according to themselves, have in relation to talking books to achieve equal means of reading compared to other people?
2. Which of these needs are satisfied by today's talking book services? Which needs are not satisfied?
3. Which parts of the talking book services needs to change to satisfy the users' self-expressed needs, and how do these parts need to change?

Five users of talking books were interviewed about their experiences of and needs related to library services concerning talking books. The results were analyzed using empowerment theory as a theoretical framework.

The findings were that common needs were access to technical aids, being able to use talking books in the same ways as printed books are used, a large range of book titles, easy ways to access talking books directly, service adapted to ones own personal needs according to type of disability and other factors, competent library staff that provides high quality service in the library and over physical distances, being able to use the library services by oneself and information and knowledge about technical issues, legal/rules issues, and what services are available concerning talking books. In addition to these general needs, the users also expressed several different needs of a more individual kind.

None of these needs are completely satisfied by the talking book services today, and so improvements are suggested in all of these areas. Further research is needed to be able to make a proper prioritization of in what order the different areas should be improved.

Keywords

Folkbibliotek, talböcker, empowerment, användare, behov, tillgänglighet, läshinder, läshandikapp, funktionshinder, handikapp, dyslexi, synskada, hjärnskada, public libraries, talking books, users, needs, accessibility, reading impairment, reading disability, impairment, disability, dyslexia, visual impairment, brain damage

Tack till:

Alva Lindvall, min skugghandledare - för kritisk och kärleksfull input

Magnus Tideman för inspiration

Min handledare Isto Huvila, särskilt för all hjälp efter kursens slut

Mina respondenter för att de ville delta i studien och dela med sig av sin tid

FMLS Malmö, SRF Malmö och Hjärnkraft Malmö, för hjälp med att hitta respondenter

William Rasmussen för lån av laptop

Unni Olofsson Lundström för en skänkt laptop när den första gick sönder

Lena Malmquist på Patientbiblioteket SUS och Katarina Forsström på Malmö

stadsbibliotek, för att de stöttat mig och faktiskt trott på att jag skulle lyckas bli färdig

Per Mattsson för att jag fick ta tjänstledigt och skriva färdigt det sista

Lisa Jansson och resten av personalen på Garaget för bra service

Alla andra vänner, familj och kollegor som stöttat mig på olika sätt

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning	4
Kort notering om uppsatsens tidsperspektiv	4
Uppsatsens syfte	5
Frågeställningar	5
Avgränsningar	6
Begrepp och ordförklaringar	7
Bakgrund	8
Den svenska talboksverksamheten	8
Talboksmediet	8
Att läsa talböcker	8
Användarnas rättigheter	9
Talboks- och punktskriftsbiblioteket	9
Folkbiblioteken	10
Företag	10
Syfte och mål med talboksverksamheten	11
Forskningsläge	13
Rapporter om talboksverksamheten	13
Forskning om talboksverksamheten och dess användare	15
Sammanfattning	20
Teori	22
Teoretiska utgångspunkter	22
Teorier om behov hos biblioteksanvändare och generella mänskliga behov	22
Empowerment-teori	25
Thompsons empowerment-teori	27
Begreppet funktionshinder (Tideman)	30
Bokens och talbokens roll i människors liv	31
Teoretiskt ramverk	32
Teoretisk referensram: Empowerment	32
Ett miljörelaterat perspektiv på funktionshinder	33
Ignatieffs teorier om människors behov och begreppet användarnas egenuttryckta behov	34
Metod	36
Validitet och reliabilitet	36
Etik och villkor för intervjuerna	37
Urval	38
Intervjuernas innehåll	40
Analysmodell	41
Resultat	44
Presentation av respondenter	44
Presentation av resultat utifrån mina analysfrågor	45
1. Respondentens syn på olika delar av talboksverksamheten	45
2. Respondentens syn på sina behov	50
3. Respondentens bild av talboksverksamhetens framtid	52
Analys	53
Vilka behov av talböcker har användarna för att få likvärdiga villkor och möjligheter till bokläsning som icke läshindrade, enligt dem själva?	53
Vilka av dessa egenuttryckta behov anser användarna tillgodoses av dagens talboksverksamhet (år 2008)? Vilka tillgodoses inte?	55
Vilka delar av talboksverksamheten behöver förändras för att tillgodose användarnas egenuttryckta behov, och hur bör dessa delar förändras?	60
Diskussion	67
Teoretisk diskussion – Hur kan användarnas empowerment främjas?	67
Metod, användare och funktionshinder	69
Demografi, språk och representativitet	72

Vidare forskning.....	73
Reflektioner kring användarnas behov av talböcker.....	75
Slutsats	78
Teoretisk motivering	79
Sammanfattning av diskussion.....	80
Litteraturförteckning	83
Bilaga 1: Intervjuguide	89

Inledning

Talboksverksamheten i Sverige syftar till att ge personer som har svårigheter att läsa tryckt text tillgång till böcker. Vanliga läshinder som innefattas är dyslexi eller synskada, men andra tillfälliga eller permanenta funktionshinder förekommer också. De viktigaste aktörerna som arbetar med utförandet av denna verksamhet är på nationell nivå Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB), och på lokal nivå de kommunala folkbiblioteken samt skol- och högskolebiblioteken. Det vanligaste medlet för att tillgängliggöra böcker för läshindrade är att tillhandahålla talböcker. En talbok är en ljudinspelning av en tryckt bok, inläst och lagrad enligt en viss standard och distribuerad till användaren via digitala filer. Talböcker skiljer sig från *ljudböcker* bland annat genom att de är producerade med statliga medel, med stöd av en särskild paragraf i upphovsrättslagen och enbart får produceras av organisationer med ett särskilt tillstånd, medan ljudböcker produceras kommersiellt under i stort sett samma villkor som tryckta böcker. Användaren läser talboken genom att lyssna på de inspelade ljudfilerna. Eftersom användarna av talböcker är förhindrade att ta del av böcker på motsvarande sätt som majoritetsbefolkningen kan, så finns det en maktaspekt inneboende i talboksverksamheten: Användarnas tillgång till böcker är i någon utsträckning direkt avhängigt kvaliteten och innehållet i talboksverksamheten. En studie av talboksverksamheten ur ett användarperspektiv, där fokus ligger på hur väl användarnas behov uppfylls och hur en användaranpassad verksamhet kan se ut är därför väl motiverad och intressant. Det är en sådan studie jag vill presentera här.

Kort notering om uppsatsens tidsperspektiv

Eftersom denna uppsats skrivits under perioden 2008-2012 så har vissa saker kring talboksverksamheten förändrats under tiden. Detta har lett till att en del uppgifter i uppsatsen refererar till förhållanden som inte längre ser likadana ut. Det innebär dock inga större förändringar i vare sig problemställning, relevans, teori, metod eller slutsatser. Jag har därför valt att låta uppgifterna stå kvar istället för att göra om delar av studien. Vid text som beskriver förhållanden som har ändrats skriver jag antingen tydligt ut att det gäller hur det såg vid en viss tidpunkt, eller förtydligar det i en fotnot.

Detta gör att de intervjuer som genomförts (samtliga under våren 2008) inte behöver strykas i vissa delar utan kan ses som en helhet, vilket jag anser ger bäst förutsättningar för att kunna se och tolka min studie på ett relevant sätt. Alla formuleringar i empirin som beskriver "dagens" talboksverksamhet syftar alltså på hur respondenterna upplevde denna år 2008. För att göra det lättare för läsaren att granska uppsatsen beskriver jag här kort vilka förändringar som skett under perioden.

Den kanske viktigaste utvecklingen för talboksverksamheten och dess användare som skett under perioden är att det nu är möjligt för alla talboksanvändare att både ladda ner

talböcker direkt från TPBs arkiv och att läsa dem strömmande över Internet utan att behöva använda folkbiblioteken som mellanhand. Folkbiblioteken är dock fortfarande involverade i det att de sköter den registrering i systemet som måste göras innan användaren kommer åt arkivet, samt hjälper till med viss support. Utlåningen av fysiska talböcker finns också kvar på folkbiblioteken, tillsammans med all övrig kringsservice som funnits tidigare. Det nya systemet är som min studie visar mycket efterfrågat av användarna, och det hade varit intressant att studera hur det kommer att påverka deras behovstillfredsställelse de kommande åren. Det kan också noteras att den strömmande läsningen än så länge (2012) enbart existerar som ett tidsbegränsat projekt, medan direkt nedladdning är tänkt som en permanent service.

En annan teknisk utveckling har skett vad gäller de talboks-läsprogram för datorer som finns tillgängliga att ladda ner gratis, dessa finns nu kompatibla med fler nyare datorer.

Utöver den tekniska utvecklingen har det också skett en viss utveckling på det politiska och organisatoriska området för TPB. Det finns nya kulturpolitiska mål och nya organisatoriska förutsättningar för TPB. Min bedömning är dock att detta inte påverkar talboksverksamheten tillräckligt mycket för att något väsentligt skulle förändras vad gäller den här uppsatsen.

Slutligen har forskningsläget också med all säkerhet förändrats något, som exempel kan nämnas två kandidatuppsatser varav en om dyslektikers erfarenheter av bibliotek och en om talboksanvändares synpunkter på talböcker (Grensjö 2009 och van der Torre 2011). Återigen anser jag att min studie trots detta fortfarande är relevant i alla sina delar.

Uppsatsens syfte

Jag vill undersöka hur den svenska modellen för produktion och förmedling av talböcker till funktionshindrade ser ut och ge förslag på hur den bör se ut i framtiden, med utgångspunkt i användarnas egenuttryckta behov. Syftet är att försöka visa hur talboksverksamheten i Sverige påverkas, om man sätter tillfredsställelse av användarnas behov som högsta prioritet. Det är inte tänkt att studien ska resultera i en exakt plan för hur verksamheten ska förändras jämfört med hur den ser ut idag, utan snarare vill jag lyfta fram de behov som användarna själva anser sig ha av talboksverksamheten, och koppla dessa behov till olika delar av den. Utifrån detta resonerar jag kring vilka delar som stämmer bra överens med användarnas behov och vilka som inte gör det.

Frågeställningar

Min övergripande frågeställning är:

Hur kan den svenska talboksverksamheten för funktionshindrade se ut i framtiden för att tillfredsställa användarnas egenuttryckta behov?

För att svara på denna övergripande frågeställning använder jag mig av följande tre underfrågor:

Vilka behov av talböcker har användarna för att få likvärdiga villkor och möjligheter till bokläsning som icke läshindrade, enligt dem själva?

Vilka av dessa egenuttryckta behov anser användarna tillgodoses av dagens talboksverksamhet? Vilka tillgodoses inte?

Vilka delar av talboksverksamheten behöver förändras för att tillgodose användarnas egenuttryckta behov, och hur bör dessa delar förändras?

Avgränsningar

Den svenska talboksverksamheten definierar jag i denna uppsats som den verksamhet som bedrivs med syftet att producera och förmedla talböcker till läshindrade i Sverige, framför allt av folkbiblioteken och Talboks- och punktskriftsbiblioteket.

Jag tar endast upp *böcker* i talboksformat, det vill säga inga tidskrifter eller andra medier. Uppsatsen fokuserar på de användare som lånar talböcker via *folkbiblioteken*. Studenter, forskare och skolelever lämnas alltså till stor del utanför studien, liksom de bibliotek som riktar sig specifikt mot dessa grupper, det vill säga högskolebibliotek och skolbibliotek. Den del av talboksverksamheten som endast berör dessa grupper beskrivs inte i bakgrundsavsnittet.

Det finns många olika aspekter av den svenska talboksverksamheten. Verksamheten pågår både lokalt och på riksnivå och många olika aktörer är inblandade. Det finns tekniska, juridiska och politiska aspekter (för att nämna några) som alla är viktiga för talboksverksamheten. I min uppsats har jag valt att rikta in mig på bibliotekens service till användarna, läshjälpmedel och de regler (upphovsrättsliga och andra) som sätter ramarna för användarnas tillgång till och möjligheter att använda sig av talböcker. Mitt mål har varit att belysa alla dessa aspekter ur användarnas perspektiv.

Det finns självklart andra aspekter i verksamheten som jag inte kommer att ta upp, men som ändå är intressanta. Det är svårt att göra en fullständig förteckning över dessa, men jag nämner ändå några här för att tydliggöra mina avgränsningar. Talboksmediet i sig kommer jag inte att undersöka på någon detaljerad nivå. Det innebär att tekniska frågor om hur en talbok är uppbyggd strukturellt och vilka funktioner som ingår inte kommer att tas upp mer än vad som behövs för att skapa en förståelse för de aspekter jag fokuserar på. Aktörer som har intressen i talboksverksamheten har tagits upp i min bakgrund för att ge en fullständigare bild av problemområdet, men de aktörer som inte är direkt inblandade har fått ett mindre utrymme i uppsatsen (till exempel förlag och företag som säljer talboksspelare). De aktörer som står i centrum för uppsatsen är Talboks- och punktskriftsbiblioteket, folkbiblioteken och användarna.

Det pågår flera intressanta utvecklingsprojekt inom talboksverksamheten idag, både lokalt och nationellt. Flera sådana beskrivs på Talboks- och punktskriftsbibliotekets hemsida (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012a). Några exempel handlar om snabbare utgivning av talböcker i förhållande till tryckta böcker, en ny onlinekatalog för talböcker och en integrering av Talboks- och punktskriftsbibliotekets arkiv och katalog med folkbibliotekens onlinekataloger. Utvecklingsprojekten är högst relevanta för verksamhetens framtid, men jag ämnar ändå inte att ta upp dem i någon större utsträckning. Mitt intresse ligger i att beskriva dagens verksamhet och lämna egna förslag till en ny verksamhet utifrån vad användarnas behov är enligt mina resultat.

Begrepp och ordförklaringar

Jag utgår från antagandet att talboksanvändare har samma anledningar till varför de läser böcker som andra människor. Utifrån det antagandet definierar jag begreppet **användarnas egenuttryckta behov** i den övergripande frågeställningen som vad talboksanvändarna själva anser sig behöva för att kunna ta del av böcker som alla andra (se teoriavsnittet i denna uppsats för vidare diskussion kring begreppet).

Med **talboksanvändarna**, eller kortare **användarna**, åsyftas de personer som har ett läshinder och som aktivt använder talböcker via ett folkbibliotek.

Begreppen **funktionshinder/funktionshindrad** och **handikapp/handikappad** är komplexa och kan definieras på många olika sätt. För en diskussion kring dessa se rubriken ”Begreppet funktionshinder (Tideman)” i uppsatsens teoridel. För en beskrivning av min användning av funktionshinderbegreppet, se ”Ett miljörelaterat perspektiv på funktionshinder” i teoridelen. Kort kan sägas att jag definierar ett funktionshinder som något som hindrar en person att i något avseende fungera normalt, och som något som skapas i mötet mellan samhället och individen.

Begreppen **läshindrad** och **läshandikappad** används synonymt i den här uppsatsen. Lëshindrade är personer som av någon anledning har problem med att läsa tryckt text på sitt eget modersmål. Att ha ett **läshinder** är här synonymt med att vara läshindrad.

Svartskrift nämns ibland. Det syftar på tryckt text, till exempel sådan i vanliga tryckta böcker, tidningar och liknande. Talboksanvändare har alltså i någon utsträckning svårigheter med att läsa svartskrift. Likaså syftar **svartskriftsläsare** på personer som obehindrat kan läsa tryckt text, och **svartskriftsböcker** på vanliga tryckta böcker med normal typsnittsstorlek.

Bakgrund

Den svenska talboksverksamheten

Talboksmediet

En talbok är förenklat en inläst version av en tryckt bok (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007b). Vanligtvis läses talböckerna in av mänskliga inläsare enligt vissa riktlinjer, bland annat finns krav på tydlighet, fraserings och neutralitet i inläsningen (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012b). Men i vissa fall används talsyntes för inläsningen, främst för en del högskolelitteratur och viss övrig facklitteratur (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012c). De talböcker som produceras idag är gjorda enligt DAISY-formatet, som bland annat innebär att de går att bläddra, söka och sätta bokmärken i. DAISY är en förkortning av Digitalt Anpassat InformationsSYstem (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012f). Formatet är digitalt och de flesta böcker ryms på en cd-romskiva. Ljudet i DAISY-talböcker är lagrat i mp3-format, och för att lyssna på DAISY-talböcker krävs antingen en speciell DAISY-spelare, en dator med läsprogram, en mp3-spelare eller en cd-spelare som kan spela mp3-filer. I fallet med mp3-spelare och cd-spelare som kan spela mp3-filer kan dock inte alla funktioner som ingår i DAISY-formatet användas (till exempel detaljerad bläddring och att lägga bokmärken) (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007e).

Talböcker produceras enligt 17 § i upphovsrättslagen. Detta innebär bland annat att de får framställas ur publicerade, upphovsrättsskyddade verk om det är nödvändigt för att personer med läshandikapp ska kunna ta del av verket (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008c). Därför får endast läshandikappade låna talböcker. Talböcker skiljer sig därmed juridiskt från ljudböcker som är kommersiellt producerade, lyder under den vanliga upphovsrättslagstiftningen, och därmed är tillgängliga för vem som helst att köpa i handeln eller låna på bibliotek (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007b). Ljudböcker lyder därför inte heller under några särskilda krav vad gäller tydlig inläsning, lagringsformat, funktioner eller att hela boken ska vara inläst.

Talböcker kan skickas kostnadsfritt med post mellan olika bibliotek, liksom mellan bibliotek och användare (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2006a).

Att läsa talböcker

Att läsa talböcker i en fysisk DAISY-spelare eller en vanlig cd-spelare/mp3-spelare påminner mycket om att lyssna på en vanlig musik-cd i en cd-spelare (Talboks- och

punktskriftsbiblioteket 2007e). Det går att pausa och spola i uppläsningen, och ändra volym. Används en DAISY-spelare så går det även att utnyttja de speciella funktionerna i DAISY-formatet. Det innebär att det går att lägga bokmärken i texten, som lagras i spelaren. Formatet innebär också en strukturering av texten i olika nivåer, vilket gör det möjligt att bläddra och söka i texten med större precision. Antalet nivåer varierar mellan olika böcker, till exempel kan det finnas möjlighet att navigera mellan enstaka sidor i en fackbok, medan det i en roman kanske enbart går att navigera mellan kapitel eller delar av kapitel. Det går också att ändra hastighet på uppläsningen, utan att tonhöjden på rösten förändras. Spelaren kommer automatiskt ihåg var man senast slutade läsa en specifik bok, även om man tar ut skivan och läser en annan bok och sedan byter tillbaka igen. (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012d)

I ett läsprogram på dator fungerar det ungefär likadant, men det kan även gå att lägga till egna anteckningar i anslutning till olika delar av texten. Detta kan göras i skrift eller med hjälp av röstinspelning. Det går dessutom att se rubrikerna på de olika nivåerna på skärmen, och att navigera med hjälp av dem. Läsprogram för datorer finns både gratis att ladda ner för talboksläsare och att köpa i handeln. TPB tillhandahåller några program för nedladdning via sin hemsida. (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012d)

Det finns en särskild variant av talböcker som kallas DAISY text och ljud. I dessa finns utöver en inläsning även bokens text och oftast bilder lagrade så att de kan visas på en skärm om läsningen sker med ett läsprogram. Text och inläsning är synkroniserade, vilket innebär att det textavsnitt som läses upp för tillfället markeras på skärmen. DAISY text och ljud utgör i dagsläget en mindre del av de talböcker som produceras. (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008h)

En tredje variant av talböcker kallas Bok & DAISY. Denna består helt enkelt av en talbok på cd-romskiva och samma tryckta bok i ett paket, cd-romskivan är i övrigt identisk med en vanlig talbok (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012e). Eftersom Bok & DAISY innehåller en talbok gäller samma låneregler för dessa som för andra talböcker.

Användarnas rättigheter

Alla personer med läshandikapp har rätt att låna talböcker på bibliotek. Talböcker kan inte köpas i handeln, men kan köpas av talboksberättigade från Talboks- och punktskriftsbiblioteket (TPB) (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007d). Användarna har rätt göra en kopia av en talbok för eget bruk. Det är inte tillåtet för användare att sprida kopior till andra (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008c). Användarna kan lämna förslag på böcker som de vill ha inlästa som talböcker. Dessa lämnas till det lokala biblioteket, som vidarebefordrar förslaget till TPB (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008f). Att lämna ett inläsningsförslag är kostnadsfritt. Förskrivning av DAISY-spelare som hjälpmedel görs lokalt av landstingens eller kommunernas syncentraler (för synskadade) eller hjälpmedelscentraler (för andra funktionshindrade) (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007c).

Talboks- och punktskriftsbiblioteket

Talboks- och punktskriftsbiblioteket är en statlig myndighet (år 2008 organisatoriskt placerad under Kulturdepartementet), med uppdraget att tillgängliggöra litteratur för

läshandikappade (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008a). Detta görs bland annat i form av produktion av talböcker, punktskriftsböcker och e-text. TPB fungerar också som lånecentral för svenska bibliotek, med sin katalog och sitt digitala bibliotek som grund. TPB har också ansvar för forskning och utveckling av ny teknik inom området.

TPB grundades 1980, och tog då som statlig myndighet över det nationella ansvaret för talboks-försörjning från Synskadades Riksförbund (och dess föregångare De Blindas Förening) som tidigare drivit verksamheten. Talboksverksamheten i Sverige uppstod alltså från början med syftet att tillgängliggöra böcker till synskadade. (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2012g)

Talböcker lånades år 2008 inte ut direkt till låntagare, utan via bland annat folk-, högskole- och skolbiblioteken¹ (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007a). Alla bibliotek som har ett särskilt tillstånd kan ladda ner talböcker direkt från TPBs digitala bibliotek via webbkatalogen. Talböckerna kan sedan brännas på cd-romskivor, och lånas ut till användarna. Detta tillstånd innebär också att organisationen får producera egna talböcker av redan utgivna verk, så kallade lokala inläsningar. Den 25/3 2008 hade 574 institutioner och organisationer ett sådant tillstånd (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008b).

TPB producerade enligt en rapport från 2008 ca 3000 talböcker per år. Det innebär att det dåvarande politiska målet om att 25% av den totala svenska bokutgivningen ska komma ut som talböcker uppnås (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008d, 32).

Folkbiblioteken

Folkbiblioteken ansvarar för utlåning av talböcker till personer med läshandikapp (idag tillsammans med TPB sedan direktåtkomst till TPBs arkiv blev möjligt). Länsbiblioteken ska stödja talboksverksamheten hos de lokala biblioteken inom respektive region. Folkbiblioteken ska ha talboksspelare i utlånings- och/eller demonstrationssyfte. De ska också tillhandahålla mjukvara för att kunna spela talböcker på dator (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2006a). Detta innebär att det är folkbiblioteken som sköter i princip all direkt kontakt med talboksanvändarna (förutom för de som använder andra bibliotek, som till exempel högskolestudenter). Det inkluderar alla användarinriktade arbetsuppgifter, som information om DAISY-spelare, hjälp att hitta böcker, fjärlån, vidarebefordrande av inläsningsförslag till TPB med mera.

Företag

Det finns också några privata företag som i olika utsträckning har betydelse för den svenska talboksverksamheten. BTJ AB (Tidigare Bibliotekstjänst AB) är ett företag som bland annat erbjuder talböcker producerade av TPB till försäljning (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2006a). BTJ har formellt sett inte tillstånd enligt upphovsrättslagen att själv producera talböcker, men får ändå göra det på grund av en särskild övergångsbestämmelse. Denna övergångsbestämmelse gäller även ett annat

¹ Detta har senare ändrats, genom att alla talbokslåntagare har fått möjlighet att registrera sig för direkt nedladdning av talböcker från TPBs arkiv.

privat företag, Inläsningstjänst AB (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008c). Utöver dessa finns det några företag som säljer spelare för DAISY-talböcker, till exempel Polar Print och Iris Hadar AB (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007c).

Syfte och mål med talboksverksamheten

Talboksverksamheten är en politiskt styrd verksamhet, vars syfte och mål definieras i olika politiska dokument. Dessa var år 2008 bland annat en statlig förordning för TPB som myndighet, bibliotekslagen (som reglerar folk- och skolbibliotekens ansvar) och TPBs regleringsbrev (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008e). Första paragrafen i den statliga förordningen lyder:

Talboks- och punktskriftsbiblioteket har till uppgift att i samverkan med andra bibliotek i landet arbeta för att personer med funktionshinder får tillgång till sådana exemplar av litterära verk som de behöver för att kunna ta del av verken.

Statlig förordning 2007:1290

Paragraf 8 i bibliotekslagen specificerar att folk- och skolbiblioteken ska erbjuda funktionshindrade litteratur i former särskilt anpassade till deras behov (SFS 1996:1596). I TPBs regleringsbrev från kulturdepartementet för 2008 definieras målen för talboksverksamheten som att "produktionen av talböcker ska uppgå till minst 25% av den årliga bokutgivningen i Sverige samt att talboksutlåningen ska öka och servicen på landets bibliotek förbättras" (Kulturdepartementet 2007). I regleringsbrevet nämns också de övergripande nationella kulturpolitiska målen som slagits fast av riksdagen, bland annat i proposition 1996/97:3. I denna proposition finns ett avsnitt om funktionshindrades kulturella möjligheter där syftet med kulturpolitiken gentemot funktionshindrade uttrycks så här:

Det är en kulturpolitisk ambition att kulturen skall kunna erbjudas alla och att människor med funktionsnedsättning bereds möjlighet att använda sin kreativitet och sina konstnärliga och intellektuella färdigheter. Kulturinstitutioner har ett särskilt ansvar att söka nya vägar att nå fram till alla de grupper som idag inte är delaktiga i landets kulturutbud. Staten bör ta ett ansvar i att främja tillgängligheten till kulturinstitutionernas lokaler och utbud.

Regeringen, 1996:188f

TPB har ett uppdrag att ta ett nationellt helhetsansvar för talboksverksamheten. Dess regleringsbrev för år 2008 fastställdes av regeringen genom kulturdepartementet samt utbildningsdepartementet, och genom hänvisningen till den nationella kulturpolitiken så är det riksdagen som beslutar om de övergripande syften och mål som ligger till grund för den svenska talboksverksamheten.

TPBs målgrupp är personer med ett läshandikapp. Läshandikapp definieras som svårighet att läsa tryckt text. Orsaken till läshandikapp kan variera. Även personer som har ett tillfälligt läshandikapp har rätt att låna talböcker. Personer med annat modersmål än svenska anses endast ha ett läshandikapp om de har svårt att läsa text på sitt modersmål. Det finns inget krav på att användaren ska visa upp intyg på att hon har ett läshandikapp, eller på att uppge vad läshandikappet beror på. (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2007d)

Idag används ibland begreppet läshinder istället för läshandikapp, för att följa med begreppsutvecklingen från handikapp till funktionshinder. TPB uppskattar att målgruppen uppgår till mer än 500 000 personer i Sverige. De största grupperna inom den övergripande målgruppen är dyslektiker och synskadade (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008d).

Forskningsläge

Rapporter om talboksverksamheten

Under tiden som den här uppsatsen skrevs utkom TPB med en rapport om ett politiskt uppdraget projekt om hur förutsättningarna ser ut för ett nationellt digitalt distributionssystem riktat till läshandikappade (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008d). I projektrapporten tas talboksverksamheten upp, men även andra anpassade medier, som till exempel taltidningar berörs. Projektet kom till fyra huvudsakliga slutsatser i sin vision för den framtida verksamheten: Distributionen ska bli mer Internetbaserad, självbetjäning vid talbokslån ska användas i större utsträckning i stället för via (folk- och högskole-)biblioteken, olika servicemodeller ska finnas för olika målgrupper och mediernas läsformat ska standardiseras. Tre huvudsakliga åtgärder ska användas för att nå dessa mål. Dessa är förbättrade webbaserade nedladdningstjänster för biblioteken, förbättrade webbaserade tjänster till slutanvändarna² som möjliggör nedladdning och strömmande läsning, samt möjlighet för externa distributörer att tillhandahålla tjänster som inkluderar TPBs bestånd.

Inom ramen för projektet genomfördes en användarundersökning. Både bibliotek och slutanvändare definierades här som användare. Det redovisas inte någon tydlig metod för hur man nått sina slutsatser. Det är därför oklart om man har kommunicerat direkt med slutanvändarna eller inte. Det som klart har genomförts är däremot en enkät om vilka som använder talböcker, denna riktade sig till enbart till folkbiblioteken och inte till slutanvändarna. Användarundersökningen bestod framförallt i att ta fram en statistisk bild av målgruppens sammansättning, fördelad procentuellt mellan olika grupper av funktionshindrade. Med hjälp av demografiska siffror uppskattades målgruppen att bestå av ca 78% personer med läs- och skrivsvårigheter (det vill säga dyslektiker), och ca 22% synskadade. Ingen uppskattning gjordes av andelen personer med andra funktionshinder, eftersom gruppen ansågs för svårdefinierad på grund av de många olika typer och grader av funktionshinder som ingår. Enkäten till folkbiblioteken visade att de faktiska talboksanvändarna är 65% synskadade, 20% personer med läs- och skrivsvårigheter och 15% övriga. Biblioteken fick själv ange typ av funktionshinder i kategorin 'övriga', och ett 30-tal olika funktionshinder nämndes. De vanligaste av dessa var utvecklingsstörning, rörelsehinder, afasi, reumatism, MS, ålderssvaghet och stroke. En slutsats som drogs av användarundersökningen var att TPB når synskadade i stor utsträckning, är sämre på att nå personer med läs- och skrivsvårigheter och når övriga funktionshindrade i okänd utsträckning.

² Med "slutanvändare" syftar jag på de funktionshindrade individer som använder talböcker, inte på till exempel de folkbibliotek som använder TPBs tjänster.

Det gjordes även en analys av användningsmönster, med fokus på slutanvändarnas IT-användning (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008d, 48ff). I denna definierades tre grupper: Nysynskadade äldre, IT-vana synskadade och seende personer med läshinder. Hur dessa grupper tagits fram framgår inte. Det finns även i en bilaga till rapporten fem fiktiva gestaltningar av användarprofiler (Talboks- och punktskriftsbiblioteket 2008g, bilaga 4). De ska illustrera den stora heterogeniteten i målgruppen. Hur användarprofilerna tagits fram framgår inte. I gruppen seende med läshinder finns det enligt rapporten många som inte tycker om att definiera sig som läshindrade, till exempel dyslektiker som har negativa erfarenheter av att uppfattas som dumma av omgivningen. Det antas finnas skäl att tro att dagens tjänster med talboksutlåning på bibliotek inte passar denna grupp eftersom deras funktionshinder då pekas ut istället för att fortsätta att vara osynligt. Därför pekar rapporten ut denna grupp som lämplig målgrupp för webbaserade tjänster som inte kräver personlig kontakt med biblioteken.

I övrigt noteras i rapporten att gränsen mellan medier som är anpassade för funktionshinder (som talböcker) och icke-anpassade medier har börjat suddas ut. Som exempel tas digitala ljudböcker, som produceras kommersiellt och används av både funktionshindrade och icke-funktionshindrade. Det spekuleras i att anpassade medier kan komma att bli överflödiga på längre sikt.

International federation of library associations and institutions (IFLA) publicerade 2005 en rapport med riktlinjer för biblioteksverksamhet för läshindrade med titeln "Libraries for the Blind in the Information Age - Guidelines for Development" (Kavanagh och Christensen Sköld (red.), 2005). Som titeln antyder så är fokus på synskadade, men läshindrade i allmänhet tas också upp. I denna läggs konkreta förslag fram på hur denna typ av verksamhet bör se ut med grund i bland annat UNESCOs konventioner och IFLAs olika policys och andra publikationer. Korta exempel tas också upp från olika länders verksamheter. Bland annat slås fast att läshindrade har samma behov av läsning som den övriga befolkningen, och att det innebär att det utbud av anpassade medier som erbjuds på biblioteken måste reflektera detta. Samtidigt påpekas att biblioteken har ett särskilt ansvar att erbjuda läshindrade ett gott medieutbud, eftersom det kommersiellt tillgängliga utbudet av medier som passar dessa grupper i många länder är starkt begränsat.

IFLA har också publicerat en liknande rapport om biblioteksverksamhet riktad mot dyslektiker (Skat Nielsen och Irvall 2001). I denna påpekas bland annat att bara att gå in i ett bibliotek kan upplevas som mycket svårt och obehagligt för en del dyslektiker och att bemötandet från bibliotekspersonalen därför blir väldigt viktigt, vilket också innebär att kunskap om dyslexi och kompetens att bemöta dyslektiker måste finnas hos all bibliotekspersonal. Andra saker som tas upp är att dyslektiker med liten eller ingen biblioteksvana oftast har ett behov av hjälp att lära sig hitta material på biblioteken, att det utöver en generell kompetens på området hos personalen också är bra med någon biblioteksanställd som har djupare kunskap om dyslexi och dyslektikers behov och som kan hjälpa till med mer komplicerade frågor samt att anpassade medier som till exempel talböcker bör vara lättåtkomliga och vägen till dem tydligt markerade på olika sätt.

David Mann har skrivit en rapport (Mann 2002) för brittiska Royal National Institute for the Blind (RNIB) om vilka sätt människor förväntar sig att kunna använda folkbibliotek på, vilka hinder som finns för synskadade för att de ska kunna använda biblioteken på

dessas sätt och hur biblioteken kan göra för att uppnå en större tillgänglighet för synskadade. Rapporten baserar sig bland annat på tidigare undersökningar av brittiska folkbibliotek, men även på fallstudier med sex synskadade personer. Författaren konstaterar att synskadade har lika stort behov av att läsa och använda bibliotekstjänster som andra människor, och att de till och med har möjlighet att lägga mer tid på fritidsläsning efter att de blivit synskadade jämfört med innan de blivit det. En del synskadade läser punktskrift, en del läser storstil och en del läser talböcker. Det är inte ovanligt att samma person använder sig av flera olika medietyper. Andra slutsatser i rapporten är att hälften av de synskadade enligt en tidigare studie säger sig ha problem att hitta inne på folkbiblioteken utan hjälp, att de som använder bibliotek regelbundet generellt sett är nöjda med personalens kompetens och bemötande och att ca 40% av tillfrågade i en tidigare studie som inte hade tillgång till talböcker ville ha det.

Forskning om talboksverksamheten och dess användare

Det finns inte så mycket nyare forskning som explicit fokuserar på svenska talboksanvändares behov. Några magister- och kandidatuppsatser har dock skrivits i ämnet. Svensson (2002) behandlar hur folkbiblioteken hanterade skiftet från analoga talböcker till DAISY-talböcker, genom intervjuer med biblioteksanställda. Fokus här är dock på bibliotekens hantering av övergången, snarare än på talboksanvändares behov i ett mer generellt perspektiv. Wenngren (2003) undersöker hur DAISY-talböckerna upplevdes när de var nya av bland annat användare som använt både analoga talböcker och DAISY-talböcker. Uppsatsen studerar framförallt hur just DAISY-tekniken upplevs, och har inte ett samlat bredare perspektiv på talboksverksamheten i vidare mening.

Flera uppsatser undersöker bibliotekens service till funktionshindrade, bland annat dyslektiker och synskadade, i vidare mening (till exempel Boräng 2003, Herngren och Elvin Johansson 2006, Hansemark 2005, Jönnerstig 2003, Blomquist och Collovin 2006, Klason 2002, Salomonson 2000, Fahlbeck 2003 samt Wilner 2005). En del av dessa tar upp talboksverksamheten, men de flesta behandlar den som en del av en större helhet i bibliotekens tillgänglighetsarbete, snarare än som det huvudsakliga forskningsområdet. Tjernström (2004) har undersökt dyslektikers informationsbeteende i vardagslivet. Ingen har analyserat talboksanvändares behov av talboksverksamheten ur ett uttalat empowermentperspektiv, som är det teoretiska perspektiv jag använder mig av i min studie.

Utanför Sverige finns det en del publicerad forskning kring talboksanvändare och deras behov, jag tar upp en del studier i det här avsnittet som jag anser kan vara relevanta för min uppsats. Även här tas några studier som fokuserar på biblioteksservice till funktionshindrade ur ett lite bredare perspektiv upp.

Boräng (2003) undersökte tillgängligheten för dyslektiker på folkbibliotek. Bland annat studerades tillgång till anpassade datorhjälpmedel och relevanta medier, samt kunskap om dyslexi och verksamhet för dyslektiker på biblioteken. Detta gjordes med hjälp av enkäter till flera folkbibliotek och intervjuer med bibliotekarier. Några slutsatser var att det generellt sett finns ett relevant utbud av medier för dyslektiker, men att det ofta saknas lämpliga datorhjälpmedel. Anpassade medier, däribland talböcker, ansågs i studien finnas i tillfredsställande mängd. Problem med icke-anpassade bibliotekskataloger togs upp. Verksamhet riktad mot dyslektiker varierade kraftigt

mellan biblioteken, medan kunskap om dyslektiker och deras behov var god hos personalen, men behov av kontinuerlig fortbildning på området betonades.

Tillgänglighet för dyslektiker på folkbibliotek har även studerats av Herngren och Elvin Johansson (2006). I deras uppsats inkluderas även tillgänglighet för synskadade. Det som undersökts är hur bibliotekens tjänster till dyslektiker och synskadade ser ut, hur biblioteken informerar om dessa tjänster och hur bemötandet av de två användargrupperna ser ut. Metoden som användes var dels intervjuer med personal inom bibliotekssektorn, litteraturstudier av riktlinjer för bibliotekstjänster till funktionshindrade och kompletterande e-postintervjuer med företrädare för Synskadades riksförbund (SRF) och Funktionshindrade med läs- och skrivsvårigheter (FMLS).

Flera slutsatser kring synpunkter från funktionshinderförbunden presenteras i studien. Bland annat ansåg SRF att deras synpunkter på bibliotekstjänster särskilt riktade till synskadade beaktades i hög utsträckning, men att de hade mindre inflytande över allmänna bibliotekstjänster. FMLS har enligt studien påverkat mer på lokal nivå än på riksnivå, men det var oklart hur stort genomslag påverkan upplevdes ha haft. SRF ansåg sig också ha ett relativt stort inflytande över utvecklingen av talboksmediet, där parallell lagring av text och bild tillsammans med tal, fullständiga möjligheter att navigera i böckerna, fullständig kringinformation som till exempel baksidestexter, tydlig och klar inläsning, tåligare och mer lättöppnade fodral samt en placering av talböckerna nära biblioteksentrén fördes fram som behov. FMLS preciserade inte sina krav på mediets utveckling i framtiden, men framhöll att det kunde vara bra om inläsningar kunde göras med mer inlevelse, samt att bokfodralen mer skulle likna vanliga CD- eller DVD-fodral.

Andra synpunkter som framkom var att dyslektiker ibland ifrågasätts som talboksberättigade, att de behöver hjälp att hitta sökt material vid sitt första besök på biblioteket, och att det krävs förståelse för att dyslektiker kan vara "blandbrukare", det vill säga använda sig av både anpassade och icke-anpassade medier parallellt. Författarna drar i övrigt slutsatsen att det existerar barriärer för tillgång till bibliotekstjänster för båda grupperna, men att de senaste årens tekniska utveckling har minskat dessa barriärer. I vissa aspekter är barriärerna större för dyslektiker, inte minst vad gäller känslan av obehag många känner när de besöker ett bibliotek.

I uppsatsen "Likvärdig service börjar med ett gott bemötande" (Blomquist och Collovin 2006) studeras hur folkbiblioteken applicerade kulturrådets instruktioner för tillgänglighet (Tillgänglighetsmål 2010) för funktionshindrade. Bibliotekspersonalens bemötande och kompetensutveckling står i särskilt fokus. Metoden är intervjuer med bibliotekarier och en litteraturstudie av bland annat lagar och policydokument som rör funktionshindrade. Författarna drog slutsatserna att biblioteken väl kände till funktionshindrades behov, men att de hade svårt att formulera vilken kunskap som behövdes för att bättre anpassa sin verksamhet till funktionshindrade. En kombination av utbildning av personalen och ökad erfarenhet genom mer interaktion med funktionshindrade förs fram av författarna som ett förslag för att nå det målet.

Hansemark (2005) har undersökt servicen till studenter med dyslexi på ett svenskt högskolebibliotek, och hur dessa studenter upplevde denna service. Semistrukturerade intervjuer gjordes med både bibliotekspersonal och dyslektiska studenter. Det framkom

att studenterna ser sin dyslexi som ett hinder i studierna, och att olika sorters hjälp och stöd till dyslektiska studenter är viktigt. Hjälp från familj och andra studenter visade sig vara centralt, men även bibliotekets tjänster upplevdes som viktiga, särskilt tillgång till talböcker. En annan slutsats var att bibliotekets marknadsföring av och information om sina tjänster är viktig, eftersom alla inte kände till de tjänster som biblioteket erbjöd dyslektiker. Det fanns en stor spridning bland studenterna av hur mycket man använde sig av talböcker. Urval, tillgång och kvalitet på dessa upplevdes generellt som bra, men vissa brister fanns, bland annat problem med den begränsade lånetiden. Bibliotekspersonalens inställning och förståelse för dyslektikers behov pekades också ut som viktiga faktorer.

Jönnerstig (2003) undersökte i sin uppsats hur dyslektiker upplevde servicekvaliteten på stadsbiblioteket i Göteborg, samt vilket ansvar biblioteket har gentemot dyslektiker enligt de policydokument som finns. Intervjuer med både bibliotekspersonal och biblioteksanvändare med dyslexi gjordes. Slutsatser var bland annat att det är viktigt att kvaliteten på bibliotekets tjänster är god, och att användarna får ett bra bemötande av personalen. Tillgång till anpassat material som till exempel talböcker är viktigt. Alla intervjuade dyslektiker uppgav sig vara nöjda med den service som fanns. Författaren drog slutsatsen att biblioteket uppfyllde sitt ansvar gentemot dyslektikerna eftersom man erbjöd anpassat material och många andra resurser riktat till dyslektiker.

Wenngren undersöker i uppsatsen "DAISY i praktiken" (2003) hur talboksanvändare som använt både äldre analoga talböcker och digitala DAISY-talböcker upplever DAISY-talböcker. Dessutom studeras möjligheten för användare att få tillgång till DAISY-spelare. Kortare intervjuer gjordes med ett antal talboksanvändare med erfarenhet av båda typerna av talböcker som lånat talböcker via Uppsala stadsbibliotek. Den största delen av dessa var läshindrade på grund av synskada. Utöver detta intervjuades även bibliotekspersonal och personal på syncentralen i Uppsala län. Några slutsatser som dras i studien är att användarna generellt sett är positiva till DAISY-talböcker jämfört med analoga talböcker. Att en enda skiva kan rymma mycket information ses som den största fördelen. Andra fördelar är de funktioner som följer med formatet, att man inte behöver krångla med bland annat kassettbodyten och att böckerna är små och lätta. De upplevda nackdelarna varierar mer mellan olika individer, men är bland annat att det behövs speciella spelare för talböckerna och att dessa spelare är tunga, stora och dyra. Vad gäller tillgång till DAISY-spelare så fann författaren att inte alla synskadade får tillgång till en spelare som hjälpmedel av ekonomiska skäl, syncentralen är tvungen att prioritera de som har störst problem med läsning. Dessutom missgynnas vissa grupper, som till exempel dyslektiker och rörelsehindrade.

Wilner (2005) studerar sex funktionshindrade personers användning av ett folkbibliotek, hur de upplever biblioteket och vilka faktorer som påverkar deras användning och upplevelse. Intervjuer med dessa personer gjordes, varav tre var synskadade och tre rörelsehindrade. Dessutom gjordes observationer av bibliotekets lokaler och personalens bemötande av användare. Några av Wilners slutsatser är att talböcker var den vanligaste medietypen som informanterna lånade, användarna var betydligt aktivare än den genomsnittliga biblioteksanvändaren, samtliga var positiva till biblioteket som institution och uppskattade de tjänster som erbjuds särskilt till funktionshindrade, medan IT-erbjudandet och handikapptoaletterna fick viss kritik. Faktorer som påverkade biblioteksanvändningen positivt var deras eget läsintresse och attityd till

bibliotek, att informanterna hade mycket tid att läsa, bibliotekspersonalen och de särskilda tjänsterna för funktionshindrade i synnerhet samt möjligheten att ha med sig en person som hjälpte till vid biblioteksbesöken. Negativa faktorer var avståndet till biblioteket och svårigheter att ta sig dit, vissa aspekter av lokalernas utformning, och det begränsade talboksutbudet.

Tjernström (2004) undersöker informationsbeteendet hos dyslektiker, vilka problem de stöter på under vissa specifika informationsaktiviteter som relaterar till sammanhang från deras vardagsliv och hur de löser dessa problem. Metoden är kvalitativa intervjuer med sex dyslektiker. Det framkom att talböcker av en del av informanterna används som ett av många verktyg för att lösa olika informationsrelaterade problem. Författaren påpekar också att det förekommit att dyslektiker nekats att låna talböcker på bibliotek. De informationsaktiviteter som undersöktes innebar ofta problem, och dessa problem var ofta likartade för de olika informanterna. Det framkom också att bemötandet från omgivningen, till exempel bibliotekspersonal, liksom deras kunskap om dyslexi och vilja att erbjuda alternativa vägar att nå information är viktigt för att underlätta vardagen för dyslektiker.

Biblioteksanvändare med dyslexi som befinner sig i en utbildningssituation står i fokus i Klasons (2002) uppsats. Det som undersöks är hur dessa upplever bibliotek och hur bibliotek ska gå till väga för att vara så användarvänliga som möjligt för dyslektiker. Författaren har bland annat intervjuat studenter med dyslexi. Slutsatser som drogs är att dyslektiker ofta har svårt att hitta material i bibliotek, på grund av att materialet organiseras enligt ett system som baseras på skrivet språk, och att skrivet språk därför måste användas när man söker. Genom en mer användaranpassad organisation av materialet och bättre anpassade tekniska hjälpmedel kan biblioteket underlätta för dyslektiker att hitta material. Talböcker kan tillgängliggöra mer av bibliotekets material, och ett förslag om att ha illustrationer på omslaget till talböcker för att dyslektiker lättare ska kunna skilja på dem tas upp. Bemötandet från personalen och marknadsföring mot dyslektiker är också viktigt enligt studien, det senare särskilt eftersom målgruppen generellt besöker bibliotek i låg utsträckning.

Salomonsson (2000) har intervjuat tre olika fokusgrupper med biblioteksanvändare av ett svenskt folkbibliotek för att ta reda på hur de upplever servicekvaliteten där. Grupperna är uppdelade efter funktionshinder: Synskadade, rörelsehindrade och dyslektiker i en grupp vardera. De första två grupperna hade fyra medlemmar och den sista hade fem. Resultaten av fokusgruppsintervjuerna organiserades under fyra teman: Personal, media, lokal samt Internet och teknisk utrustning. Några slutsatser var att de intervjuade synskadade värdesatte ett bra bemötande från personalen, tillgång till inspelade böcker som talböcker och mycket plats att röra sig på inne i biblioteket högst. Internetbaserade tjänster upplevdes som positivt av denna grupp. För de rörelsehindrade var bemötandet och den fysiska tillgängligheten till och inne i biblioteket viktigast. Inspelade böcker sågs som positivt men var tämligen okänt inom gruppen. Dyslektikerna såg hjälpsam och förstående personal som det allra viktigaste. De såg biblioteket som ett viktigt komplement till skolan. Kombinationen av inspelade och tryckta böcker uppskattades. Det poängterades också att en barnavdelning är viktig och att Internetbaserade tjänster måste vara lätta att läsa för dyslektiker.

Fahlbeck (2003) har undersökt hur barn med dyslexi använder bibliotek och hur de hanterar de eventuella problem som uppstår i användandet. 14 dyslektiska barn har intervjuats. Några av slutsatserna var att många barn använde biblioteket för självvalda aktiviteter. De aktiva användarna lånade böcker, tränade läsning och tog del av material som kompenserade för deras lässvårigheter. Denna grupp var positiva till läsning och böcker. En annan stor grupp tyckte inte om att läsa böcker, men tyckte om datorer och Internet. Denna grupp använde sig av Internettillgång via ett bibliotek nästan varje dag, och tränade genom detta omedvetet sin läs- och skrivförmåga. De som inte använde biblioteket tyckte inte om böcker eller läsning. Denna grupp försökte dölja sin dyslexi genom att undvika läsning, böcker och bibliotek. Många av de läsande barnen valde läsning efter intresse framför att välja litteratur speciellt anpassad till dyslektiker. De mindre aktiva biblioteksanvändarna var inte heller positivt inställda till talböcker, medan de aktivaste hade positiva erfarenheter av talböcker.

Murray och Huynh (1995) studerade vilka läspreferenser som fanns bland användarna av ett ljudboksbibliotek i delstaten Victoria i Australien. Studien genomfördes genom telefonintervjuer med både kvalitativa och kvantitativa inslag med 148 användare. En del av dessa använde sig både av talböcker och ljudböcker. Några slutsatser var att användarna hade ett brett läsintresse som innefattade flera olika genrer, och att dessa stämde ganska väl överens med äldre biblioteksanvändares läsintresse generellt sett. En majoritet hade ingen särskild preferens för om de föredrog en kvinnlig en manlig uppläsarröst, men av den minoritet som uttryckte en preferens så föredrog de flesta en manlig röst.

Upphovsrätten som reglerar talboksproduktion ser olika ut i olika länder. I Japan till exempel, måste de som producerar talböcker söka direkt tillstånd från upphovsmannen till originalverket, i motsats till i Sverige, där produktion av anpassade medier är fritt tillåten enligt upphovsrättens §17 (Nomura 2006). Ett undantag infördes i Japan 2008 för produktion av talböcker till studenter, men i övrigt måste tillstånd fortfarande sökas för varje verk (The DAISY Consortium 2008).

Mortensen (2006) diskuterar dyslektikers tillgång till bibliotekstjänster, information och kunskap, och hur den kan öka med hjälp av tekniska hjälpmedel. Författaren tar bland annat upp att det finns en stor mängd vuxna i Danmark som inte har tillräckliga kvalifikationer för att få ett jobb eller komma in på en utbildning, och att många av dessa aldrig besöker ett bibliotek. Det antyds att dyslektiker utgör en signifikant del av denna grupp. Projektet Live reader presenteras, som innebär en teknisk kombinationsprodukt för talsyntes, scanning och visuell kommunikation. Denna använder bland annat en digital kamera istället för en traditionell kamera för scanning, vilket förenklar och snabbar upp processen med scanning av texter avsevärt. Produkten utvecklades för synskadade, men har visat sig användbar även för dyslektiker på grund av möjligheten att enkelt konvertera en tryckt text till talsyntes samtidigt som man har tillgång till originaltexten. Projektet utförs på ett folkbibliotek i Danmark, och ett av målen är att få ovana biblioteksanvändare att börja använda sitt bibliotek.

Järvelin och Meriläinen (2007) beskriver ett finskt projekt med en servicepunkt för dyslektiker på en folkbiblioteksfilial i staden Tammerfors, och några erfarenheter av detta. De observerar att många vuxna dyslektiker inte använder bibliotek, och att de som gör det kanske inte vill ge sig till känna som dyslektiker för bibliotekspersonalen. Idén

till projektet kom från en lokal organisation för dyslektiker. I fokus för organisationen står vuxna och ungdomar med dyslexi, eftersom de yngre barnen idag oftast fångas upp av det finska omsorgssystemet och får relevant hjälp vid ett tidigt stadium. I samarbetet kring projektet inkluderades också det vuxenutbildningscentra som redan fanns i en lokal i anslutning till biblioteket. Ett brett spektrum av personer med dyslexi sökte sig till servicepunkten när den inrättades, från högskolestudenter till ungdomar som hoppat av grundskolan. Det som erbjöds vid servicepunkten var information och stöd, uppmuntran att träna upp läsförmåga och en icke-dömande miljö där dyslektiker kunde använda datorer och Internet. En lärdom av projektet var att samarbete med organisationer utanför biblioteket är centralt för att kunna bygga upp ett bra tjänsteerbjudande till dyslektiker.

I rapporten "Out of sight but not out of mind" (Davies, Wisdom och Creaser 2001) presenteras en större studie av synskadades användning och upplevelser av bibliotekstjänster i Storbritannien. 582 strukturerade intervjuer med synskadade gjordes, både användare av bibliotekstjänster och icke-användare. En klar majoritet av de intervjuade föredrog att använda sig av inspelat ljud (till exempel talböcker) när de läste skönlitteratur. Vid facklitteraturläsning föredrog flest personer (49%) att läsa text med hjälp av förstoringsglas eller en förstoringsapparat, följt av att lyssna på en ljudinspelning (18%). Dessa preferenser varierade med ålder, där de som var under 65 år visade större variation i sina svar och föredrog oftare punktskrift än de som var över 65 år. 83% av de intervjuade använde sig av ljudinspelningar, däribland talböcker.

Generellt sett var de som använde sig av olika bibliotekstjänster nöjda med kvaliteten på dessa. Det förekom dock en mängd förslag på förbättringar av tjänsterna från de som intervjuats. På grund av detta ansåg författarna att de bibliotek och andra organisationer som erbjuder bibliotekstjänster till synskadade bör ha en bättre regelbunden kommunikation med användarna om deras åsikter kring tjänsterna. Användarna bör konsulteras i större utsträckning när tjänsterna förändras eller nya tjänster skapas, dels för att undvika beslut som inte är grundade i användarnas faktiska behov, men också för användarna uttrycker en önskan om att vara delaktiga i att bestämma hur tjänsterna ska se ut. Dessutom fann man att det både bland användare och icke-användare fanns en stor okunskap om vilka tjänster som erbjuds och att marknadsföring av bibliotekstjänster för målgruppen därför bör prioriteras högre.

Sammanfattning

Rapporter om talboksverksamheten

TPB publicerade 2008 en rapport om förutsättningarna för ett nationellt digitalt distributionssystem för talböcker. Några slutsatser var en inriktning på mer distribution över Internet, större grad av självbetjäning vid talbokslån, olika servicemodeller till olika målgrupper och standardisering av medieformat. Målgruppen uppskattades på ett nationellt plan vara ca 78 % dyslektiker och 22 % synskadade. De faktiska talboksanvändarna var däremot 65% synskadade, 20% dyslektiker och 15% övriga.

IFLA publicerade 2005 en rapport med riktlinjer för biblioteksverksamhet för läshindrade. I denna konstateras att läshindrade har samma behov av läsning som andra, och att bibliotekens utbud av anpassade medier måste återspegla detta.

2001 publicerades en annan IFLA-rapport om biblioteksverksamhet för dyslektiker. Bland annat tas upp att bibliotekens bemötande av dyslektiker är viktigt på grund av de obehagskänslor många dyslektiker känner inför bibliotek. Dyslektiker kan också ha behov av extra hjälp att hitta material på biblioteket, personal med specialkompetens och att all personal har grundläggande kunskap om dyslexi, samt lättåtkomliga anpassade medier.

Royal National Institute for the Blind publicerade 2002 en rapport om vilka hinder som finns för synskadade i Storbritannien att använda bibliotek på samma sätt som andra människor. Några slutsatser var ett synskadade läser lika mycket som eller mer än andra, att de använder sig av flera olika medietyper, att hälften av de synskadade har problem att hitta på biblioteken utan hjälp, att de generellt sett är nöjda med personalen samt att ca 40% som inte hade tillgång till talböcker ville ha det.

Forskning om talboksverksamheten och dess användare

Den del av forskningen som rör svenska förhållanden består uteslutande av uppsatser, oftast examensuppsatser på magister- eller master-nivå. Eftersom dessa studerar olika aspekter av talboksverksamheten vid olika tidpunkter är det svårt att göra en konsekvent sammanhängande sammanfattning av resultaten. Generellt kan dock sägas att bibliotekspersonalens bemötande av och kompetens kring funktionshinder med olika funktionshinder är viktig för talboksanvändarna. Särskilt för dyslektiker är bemötandet viktigt. Det går också att se en allmänt positiv attityd hos talboksanvändare till den del av bibliotekens verksamhet som riktar sig till dem, samtidigt som det också förekommer synpunkter på och kritik mot bland annat medieutbud, tekniska hjälpmedel (både vad gäller kvalitet och tillgång), kompetens hos bibliotekspersonal samt utformning av och tekniska aspekter hos talboksmediet.

Vad gäller den relaterade forskningen utanför Sverige tas bland annat upp att de som lyssnar på böcker istället för att läsa tryckt text har ett brett läsintresse, att upphovsrättsregler kring talboksframställning ser olika ut i olika länder, att anpassade hjälpmedel och ett bemötande anpassat till målgruppen liksom gott samarbete med organisationer utanför biblioteket kan skapa god service för dyslektiker, samt att synskadade i Storbritannien i stort sett var nöjda med de tjänster biblioteken erbjöd, men ändå hade många förslag till förbättringar och att användarna därför borde involveras mer i beslut kring hur tjänsterna utvecklas samt att marknadsföring och information kring dessa tjänster behöver bli bättre.

Teori

Jag ser på min teori som ett antal utgångspunkter. Utifrån dessa gör jag mina metodval, inklusive vilka intervjufrågor jag ställer, hur jag genomför intervjuerna och hur jag analyserar materialet. Det är inte min avsikt att ställa upp en teori för att testa om den stämmer eller ej. Den finns enbart här för att jag ska ha ett perspektiv genom vilket jag kan belysa min problemformulering, och presenteras för att grunden för min studie ska vara tydlig.

Teoretiska utgångspunkter

Här följer en presentation av de teoretiska utgångspunkter jag använder mig av i min studie, samt deras vidare teoretiska sammanhang. För en närmare diskussion kring hur jag applicerar dessa utgångspunkter, se avsnittet "Teoretiskt ramverk".

Teorier om behov hos biblioteksanvändare och generella mänskliga behov

Informationsbehov, informationsbeteende och Everyday Life Information Seeking

Inom informationsvetenskapen finns en omfattande forskning om människors informationsbehov (Case 2007, kap. 4). Jag kommer inte att använda mig av denna för att analysera mina resultat i den här uppsatsen, men vill ändå här ta upp några av de teorier som framkommit i den forskningen helt kort, eftersom de är mycket använda inom biblioteks- och informationsvetenskapen för att studera just användares beteenden och behov. Istället använder jag mig av Ignatieffs (1984) teorier om mänskliga behov, kombinerat med en större teoretisk referensram kring empowerment (Thompson 2007) för att analysera användarnas behov. En längre motivering till varför jag har valt att göra detta finns under avsnittet *Ignatieffs teorier om mänskliga behov kontra informationsbehov och -beteende* nedan..

Det finns inget generellt konsensus om vad informationsbehov egentligen är (Case 2007, 69ff). Det har däremot gjorts många olika försök att definiera begreppet av olika forskare. Vissa av dessa beskriver utgångspunkten för ett informationsbehov som en lucka i en persons kunskap eller en problematisk situation som en person ställs inför (till exempel Belkin (2005) och Kuhlthau (2005)). När personen upptäcker och vill fylla denna kunskapslucka eller lösa den problematiska situationen så uppstår ett informationsbehov. Begreppet har också beskrivits i olika stadier, till exempel av Taylor (se Case 2007, 72f), där behovet börjar som ett instinktivt behov ("visceral need"), och utvecklas via ett medvetet till ett formaliserat behov, och slutligen till ett förhandlat behov, när behovet anpassats till personens uppfattning av informationskällans svarsmöjligheter. Även Kuhlthau (2005) beskriver olika stadier av

informationssökningsprocessen, men fokuserar istället på de känslor som uppstår i de olika stadierna. Dervin fokuserar också på känslors roll i informationssökning, tillsammans med de perspektiv, erfarenheter och sociala maktstrukturer som finns hos och kring informationssökaren, men tar sin utgångspunkt i antagandet att människor har ett behov att göra världen förståelig/meningsfull ("Sense-Making") (Foreman-Wernet 2003, 3ff).

Informationsbehov som koncept har kritiserats. Wilson (1981, 5ff) har påpekat att medan man försöker diskutera och definiera informations*behov*, så studerar man egentligen informations*beteende*. Belkin och Vickery (1985, 6f) menar att det är problematiskt att observera ett faktiskt informationsbehov, eftersom det redan innan själva informationssökningen finns inuti någons huvud, men vanligtvis går att studera för forskaren först under tiden som en sökning pågår eller efter att den har ägt rum. En annan vanlig kritikpunkt (Case 2007, 78f, Wilson 1981, 5ff och Belkin och Vickery 1985, 6ff) är att informationsbehov i sig egentligen inte existerar (eller åtminstone är ett väldigt förenklat koncept som är problematiskt att använda i forskning), utan istället är uttryck för andra, mer generella behov, som kan tillfredsställas helt eller delvis med ny information. Informationsbehov kan ses som ett påhittat koncept som är tänkt att förklara informationsbeteende, men som egentligen inte förklarar det. Bosman och Renckstorf (1996, 43) jämför en sådan förklaring med att förklara kriminellt beteende utifrån ett hypotetiskt "kriminellt behov". De anger istället tre möjliga kategorier för hur information kan vara användbar, som därför kan motivera ett behov av information: Social användbarhet (till exempel för att hitta ämnen att konversera med andra om), instrumentell användbarhet (till exempel för att bestämma om man ska köpa något) och inneboende användbarhet (till exempel nöjesvärdet i den information som erbjuds) (Bosman och Renckstorf 1996, 46f). Samtidigt noterar de att dessa kategoriseringar inte heller är oproblematiska, dels för att de kan överlappa varandra (till exempel kan något som är instrumentellt användbart också vara inneboende användbart), och dels för att det upplevda värdet av information vanligtvis också påverkas av en persons tidigare upplevelse av liknande information. Information som liknar information som tidigare till exempel bedömts som instrumentellt användbar kan därmed också uppfattas som användbar, och för därmed en inneboende användbarhet. I forskningen om informationsbehov har inte alltid social och inneboende användbarhet hos information ansetts vara "riktiga" informationsbehov (Allen 1996, 56 och Case 2007, 79). Instrumentell användbarhet har alltså ofta varit i fokus.

Savolainen (1995) kritiserar forskningen om informationssökning för att ha ett för stort fokus på informationssökning i en arbetsrelaterad kontext, och inte ge informationssökning utanför denna kontext tillräckligt mycket uppmärksamhet. Han använder begreppet "Everyday life information seeking" (ELIS) för att beskriva det informationsbeteende som människor har i sin vardag. ELIS fokuserar i Savolainens tappning på informationssökning med instrumentell användbarhet som motivering, dels genom lösning av olika former av relativt tydliga, icke-arbetsrelaterade problem, och dels genom en allmän orientering i individens dagliga liv. Dock kan all typ av bokläsning (även till exempel nöjesläsning) inkluderas i ELIS, eftersom den kan hjälpa individen att skapa mening, och därför orientera sig, i sin vardag. Savolainen betecknar ändå bokläsning som problematiskt i förhållande till ELIS, eftersom det kan handla om läsning utifrån en mängd olika individuella behov.

Ignatieffs teorier om mänskliga behov kontra informationsbehov och -beteende

Mänskliga behov på en mer generell nivå diskuteras av Ignatieff (1984, 10ff). Han menar att människors behov är mer än bara de grundläggande förutsättningarna för mänsklig överlevnad (såsom mat, husrum, kläder och sjukvård). De är också vad en person behöver för att nå sin fulla potential, eller annorlunda uttryckt, för att kunna leva ett gott liv. Exakt vad som behövs för detta är svårdefinierat och individuellt, det finns alltså inte *ett* sätt att leva ett gott liv, utan många olika. En utgångspunkt för Ignatieff är att det är varje individ som själv bäst känner till sina egna behov (det finns dock en komplexitet kring detta, se nedan). Exempel på möjliga behov för ett gott liv är respekt, kärlek, omtanke, tillhörighet och värdighet. Ignatieffs fokus är på den politiska arenan, och hans tankar kring mänskliga behov förhåller sig till hur politiker och välfärdsstater bör ställa sig till att definiera och uppfylla dessa behov.

Ignatieff gör skillnad på begär (som är något medvetet uttryckt av individen) och behov (som kan vara både omedvetet och medvetet). Begär och behov kan stå i motsättning till varandra. Det finns också människor som levt under så dåliga villkor så länge att deras uttryckta behov har minskat till de grundläggande nödvändigheterna för överlevnad. Det är alltså möjligt att människor justerar ner sina behov efter sin situation. Dessa människor anser Ignatieff har ett behov av någon utomstående som kan föra deras talan, eftersom de inte kan göra det själv, och öka deras medvetenhet om att deras behov kan justeras 'uppåt'. Samtidigt anser han att det är lätt att lura sig själv när man försöker definiera andra människors behov. Det är farligt att anta att man känner en annan människas behov bättre än den människan själv gör. Behov är relativa och historiskt definierade (Ignatieff 1984, 14). Det innebär att behov kan skapas och omdefinieras av människor. Människan formulerar själv sina behov utifrån den kontext och de möjligheter hon befinner sig i. Det finns (eller bör finnas) inom politiken en sorts 'spärr' för att förhindra att behov skapas som inte är nödvändiga för ett gott liv: "Informed consent", vilket innebär att ingen politiker har rätt att hävda något behov som de som representeras inte kan känna igen som sitt eget. (Ignatieff 1984, 10ff)

En teori om behov bör enligt Ignatieff alltså baseras på vad människor behöver för att nå sin fulla potential som människa. Utgångspunkten i denna behovsteori är att människor har olika behov, och eftersträvar olika saker i livet. Det går inte att säga vilken väg som är den bästa för att nå full mänsklig potential. På grund av detta bör politikens uppgift vad gäller behov vara att tillfredsställa människors *uttryckta* behov, inte en vision av vad man tror att deras behov är (Ignatieff 1984, 135ff).

Jag har i min undersökning valt att utgå från behov mer som generella, mänskliga behov, snarare än informationsbehov. Anledningen är att det inte är informationsbeteende eller informationssökningsprocessen jag är intresserad av i sig, utan hur en specifik målgrupps (funktionshindrades) behov ser ut i förhållande till en specifik verksamhet (talboksverksamheten). Jag är också enbart intresserad av användarnas egna perspektiv på sina behov, inte att definiera deras behov utifrån. Det är kanske inte alls så att användarna i det här fallet i första hand ser det som att de sysslar med informationssökning för att tillfredsställa ett informationsbehov, utan snarare anser sig läsa böcker utifrån helt andra motiveringar. Dessa motiveringar skulle med Bosmans och Renckstorfs definitioner kunna falla under kategorierna instrumentell användbarhet, social användbarhet och/eller inneboende användbarhet (se ovan). Trots att ELIS breddar perspektivet på informationsbeteende så är det också olämpligt för min studie,

eftersom det fokuserar på just informationsbeteende och informationssökning. Jag motsätter mig inte användbarheten av begreppen informationsbehov, informationsbeteende och informationssökning i alla lägen, det finns många situationer där jag anser att de kan användas för att skapa förståelse för människors beteende. Men jag anser att en utgångspunkt i dessa begrepp i min studie innebär för många antaganden om användarnas motiv för sitt beteende, och att det därför inte är förenligt med min problemformulerings utgångspunkt i användarnas egenuttryckta behov. Det skulle också sätta ett fokus i förhand på användarna som informationssökare, vilket går emot min intention att låta användarna definiera själva vad de har för behov av talboksverksamheten.

Istället för informationsbehovsbegreppet har jag därför valt att använda mig av Ignatieffs (1984) tankar om mänskliga behov i kombination med ett bredare empowermentteoretiskt perspektiv (se nedan), för att försöka definiera begreppet 'användarnas egenuttryckta behov'. Detta gör jag dels för att Ignatieff utgår från att människor själva bör definiera och uttrycka sina behov (vilket stämmer överens med mitt fokus på användarnas perspektiv) och dels på att han pratar om behov i mer generell mening (vilket gör det lättare att undvika antaganden om vilken typ av behov användarna har av verksamheten).

Empowerment-teori

Empowerment som teori har sitt ursprung i samhälls- och beteendevetenskapliga sammanhang, främst har det använts inom discipliner som socialt arbete, sociologi, och psykologi, men även inom medicin och pedagogik. Begreppet började användas på allvar under 1970-talet i samband med vetenskapliga diskussioner om lokalt självstyre, aktivism och social mobilisering. Det blev då också ett centralt begrepp i diskussioner om hur arbete med bland annat folkhälsa och socialt arbete bör bedrivas, där ett starkare gräsrotsperspektiv eftersträvades. Det fanns en stark koppling mellan empowerment som begrepp och aktivistideologin hos sociala proteströrelser i 60-talets USA. (Askheim och Starrin 2007, 10)

Den amerikanska kvinnorörelsen och medborgarrättsrörelsen, men även självhjälpsorganisationer kopplas samman med begreppets historia (Askheim 2007a, 18). Senare har även andra grupper, bland annat organisationer för funktionshindrade, plockat upp begreppet och använt det för att protestera mot vad som upplevts som förtryckande behandling från myndigheter och det offentliga samhället (Askheim och Starrin 2007, 12). Ett framgångsrikt exempel på detta är utvecklingen i Sverige och Norge av systemen för personlig assistens för funktionshindrade, som utformats med en stark empowerment-tanke som grund, mycket tack vare påtryckningar från de funktionshindrade själva (Askheim 2007b, 121ff).

Empowerment som begrepp har således både en politisk och en vetenskaplig bakgrund. På den vetenskapliga sidan har det förekommit särskilt ofta inom disciplinen socialt arbete (Askheim 2007a, 31f och Rønning 2007, 43). Politiskt har termen använts på olika sätt av olika ideologiska grupperingar, vilket har bidragit till att göra begreppet mer oklart och öppet för tolkning och misstolkning. Olika grupper har betonat de delar av empowerment som passerat deras ideologi bäst. Enligt Askheim och Starrin (2007, 11) så användes begreppet till en början av vad de benämner som politiska vänstergrupper i form av proteströrelser som betonade fokus på utsatta grupper och radikalt socialt arbete

mot diskriminering och fattigdom. Senare har begreppet plockats upp av vad Askheim och Starrin kallar politisk höger, som istället lagt tyngdpunkten på individens självförverkligande och marknadstänkande. Slutligen har empowermentbegreppet åter plockats upp av vänstern, som en motreaktion för att "återta" begreppet från de ideologiska motståndarna. Utöver politiskt och vetenskapligt förekommer empowerment även i praktiken som ett perspektiv på hur man kan arbeta inom det som Askheim och Starrin (2007, 11-12) kallar "den hjälpande sektorn". Det inkluderar professioner som till exempel läkare, sjuksköterskor, socialarbetare, psykologer och terapeuter. Gemensamt för dessa yrken är att de alla arbetar med att hjälpa människor som på något sätt är i behov av hjälp.

Brukarmedverkan är ett teoretiskt begrepp som ligger nära empowerment. Det innebär att användarna av en verksamhet är med och påverkar de delar av verksamheten som berör dem, på någon nivå (Rønning 2007, 33 och 37). Det påminner mycket om den aspekt av empowerment som Thompson (2007) kallar partnerskap, vilket beskrivs utförligare under avsnittet efter detta, "Thompsons empowerment-teori". Ett annat relaterat begrepp är emotionell energi, som är ett sociologiskt begrepp som förenklat beskriver de känslor som upplevs vid människors deltagande i ett positivt sammanhang där de inblandade upplever att de kommer till sin rätt (Starrin 2007, 62). Känslor av godhet och värdefullhet hör till dessa. Emotionell energi kan relateras till begreppen "makt med" och "makt inifrån" som är en del av Thompsons variant av empowerment-teori, dessa diskuteras också under nästföljande avsnitt.

Empowerment-teori har bland annat använts för att studera brukarmedverkan inom välfärdstjänster, jämförelser mellan Norges och Sveriges system för personlig assistens till vissa funktionshindrade, undersökning av hur ett projekt för motverkande av arbetslöshetens skadeverkningar påverkar projektdeltagarna samt analys av hur olika verksamheter som utgår från ett empowermentperspektiv i sitt praktiska arbete fungerar, och vad verksamheternas deltagare (som består av bland annat före detta missbrukare, asylsökande och funktionshindrade) anser är centralt för att lyckas med empowermentarbete (se Askheim och Starrin 2007).

Det finns flera olika definitioner på begreppet empowerment. All empowerment utgår dock från en gemensam människosyn. Människan är enligt detta perspektiv ett aktivt, handlande subjekt som under rätt förhållanden vill och vet sitt eget bästa. (Askheim 2007a, 19)

Thompson (2007, 21) definierar empowerment som "att hjälpa människor att uppnå större kontroll över sitt liv och sina omständigheter". Han understryker att det är ett komplext begrepp, och att det en individ upplever främjar empowerment kan en annan individ uppleva motverkar det. Empowerment innebär inte nödvändigtvis att en person eller grupp måste ge upp sin egen makt för att ge den till någon annan, makt är mer komplext än så. Istället ska makt ses som generativt och något som kan skapas mellan människor (se "makt att", "makt med" och "makt inifrån" under "Thompsons empowerment-teori"). (Thompson 2007)

Øvrelid (2007, 50) presenterar två andra möjliga definitioner på empowerment, som är vanliga i hälso- och samhällsvetenskaplig facklitteratur: "Empowerment kan definieras som att uppnå kontroll över de kritiska och avgörande faktorer, som håller människor

fast i förtryck eller maktlöshet, om de inte har kontrollen" och "Det innebär att människor, enskilt eller i gemenskap, minskar sin maktlöshet och får större kontroll över sitt dagliga liv och möjligheter att förändra sina livsbetingelser. I detta ligger också en frigörande aspekt". Øvrelid kritiserar denna typ av definitioner för att de är ideologiskt pompösa, samtidigt som de i sitt innehåll poängterar att man måste se världen underifrån och möta olika människor i konkreta sammanhang. Han vill nyansera den dikotomi mellan självständighet och paternalism som han anser ofta är för kategorisk i definitioner av empowerment. (Øvrelid 2007, 50f)

Rønning (2007), menar å sin sida att den syn på makt som Thompson har, där en grups makt kan öka utan att någon annans makt minskar är problematisk och underskattar maktaspekten i sammanhanget. Han betonar istället att för att de förtryckta grupperna ska kunna genomgå empowerment och få mer makt så måste makt överföras från de som har den. I detta synsätt blir empowerment närmast synonymt med överföring av makt från en grupp eller individ som har mycket makt till en grupp eller individ som har lite makt.

Jag utgår i min studie från Thompsons definition av empowerment, det vill säga "att hjälpa människor att uppnå större kontroll över sitt liv och sina omständigheter". Jag använder mig också av hans olika maktbegrepp "makt att", "makt över", "makt med" och "makt inifrån", som jag beskriver närmare under nästföljande rubrik. Denna modell är lämplig att använda för att besvara mina frågeställningar, eftersom den betonar vad en verksamhet kan göra för att stimulera, stödja och uppmuntra empowerment hos sina användare, och de fyra maktbegreppen kan fungera som verktyg för att belysa hur olika aspekter av verksamheten kan påverka användarnas makt på olika sätt. Rønnings kritik kan vara aktuell i det här fallet, eftersom jag utgår från att verksamheten på något sätt ska tillgodose användarnas behov, snarare än att användarna själva ska "ta makten" från verksamheten. Men för min frågeställning där jag vill undersöka vilka förändringar i verksamheten som bör genomföras för att möta användarnas behov bäst anser jag att Thompsons perspektiv är mer konstruktivt än ett mer renodlat maktöverföringsperspektiv på empowerment. Maktöverföring tas också upp som en av flera delar inom ramen för Thompsons modell, inom ramen för "makt över"-begreppet, vilket jag diskuterar mer under nästa rubrik.

Thompsons empowerment-teori

Maktbegreppet i empowerment-teori

Empowerment hänger nära ihop med begreppet makt. Enligt Thompson (2007) är makt är inte något entydigt positivt eller negativt, utan finns överallt och ska ses som någonting produktivt som kan användas till både goda och onda syften. Empowerment är ett sätt att utnyttja de positiva sidorna av makt. Thompson ser fyra olika typer av makt: "Makt att", "makt över", "makt med" och "makt inifrån". "Makt att" har ett fokus på det personliga, och handlar om en persons potential eller kapacitet att uppnå sina mål (det som står i någons makt att göra). "Makt över" är den form av makt som används när en individ eller grupp dominerar över en annan individ eller grupp. Denna typ av makt beskriver en ojämlik maktsituation. När "makt över" används på ett socialt legitimt sätt (till exempel genom polisens våldsmonopol i en stat) är det auktoritet. När den används på ett socialt illegitimt sätt (till exempel genom diskriminering) eller

missbrukas (till exempel om polisen använder onödigt våld vid ett gripande) är det förtryck.

"Makt med" innebär att flera personer upplever en känsla av makt i samverkan, där mer kan uppnås tillsammans än om alla jobbar var för sig. Ett exempel är när en grupp hanterar problem tillsammans. "Makt inifrån" handlar om individens självbild, inre styrka och uthållighet. Den har sin bas i självrespekt och acceptans av sig själv, och leder därigenom till respekt och acceptans för andra. Denna typ av makt är också kopplad till individens upplevelse av att ha funnit sin plats i ett större sammanhang, och att kunna se skillnad på de aspekter av sitt liv som det står i individens makt att kontrollera och de aspekter som inte gör det.

Makt existerar dessutom på tre nivåer. Den första är den *psykologiska* eller *personliga* nivån, som handlar om en individs förmåga att nå sina mål. Detta inkluderar både egenskaper som är föränderliga och som individen själv kan påverka, liksom egenskaper som är mer fasta och utanför individens kontroll. Den *diskursiva* eller *kulturella* nivån av makt handlar om språkets roll i skapandet av maktstrukturer, där en diskurs ska förstås som ett normativt ramverk av språk, betydelse och beteende som innehåller vissa "maktregler". Dessa diskurser stakar ut i vilken riktning samhället ska utvecklas och skapar därigenom verkligheten, till exempel genom att definiera vad som är normalt/acceptabelt och vad som är onormalt/oacceptabelt. Den *strukturella* nivån syftar på individens plats i den sociala hierarkin, och handlar om grupptillhörighet till exempel vad gäller klass, etnicitet, genus, ålder, sexuell identitet eller funktionshinder. Den strukturella nivån påverkar också i viss mån tillgång till resurser (till exempel genom diskriminering av vissa grupper) och ideologiska antaganden (det vill säga att olika idéströmningar finns bland olika grupper). Olika grupper har olika mycket makt, och den sociala strukturen innehåller därför en implicit makt hierarki. Som nämnts ovan behöver dock inte ojämlika maktförhållanden alltid innebära förtryck, de kan vara legitima (auktoritet). Alla dessa tre nivåer samverkar och är viktiga för empowerment som begrepp. (Thompson, 2007)

Kopplingen mellan empowerment och makt

Empowerment kan kopplas till direkt till de tre maktnivåerna. På den personliga/psykologiska nivån handlar empowerment om att hjälpa individen att utveckla sitt självförtroende, höja självkänslan och förbättra sina färdigheter. På den kulturella/diskursiva nivån handlar det bland annat om att motverka internaliserat förtryck (negativa roller som tilldelats individen av en negativ diskurs och sedan upprepas av individen själv på ett begränsande sätt. Till exempel en föreställning om funktionshindrade som mindre kapabla att bidra till samhället) och att utmana stereotyper i allmänhet. Empowerment på den strukturella nivån innebär slutligen att medvetandegöra att problem som individen upplever ofta har strukturella orsaker (till exempel beroende på diskriminering på grund av grupptillhörighet), snarare än att de beror på ett personligt misslyckande. (Thompson, 2007)

Thompson (2007) menar att för att de människoinriktade serviceyrkena³ ska kunna främja empowerment hos sina klienter/användare, krävs det en syn på den egna professionalismen och yrket som frångår en äldre bild av expertstatus, högre ställning jämfört med klienterna och fokus på "makt över" klienten. Denna traditionella bild är en enkel modell av verkligheten där klienten har svårigheter och rapporterar sina problem eller behov till experten, och experten är stark, diagnosticerar problemet och erbjuder en lösning. Detta synsätt motverkar empowerment. Istället behövs ett perspektiv som fokuserar på partnerskap med klienterna, att dela med sig av kunskap, en inriktning på "makt med" snarare än "makt över" klienten samt ett mål att öka "makt att" och "makt inifrån" hos klienterna. Det innebär inte att "makt över" aldrig behöver användas, men det ska ses som en sista utväg när alla andra alternativ har prövats.

Empowerment och klienterna

Empowerment kan manifestera sig i olika sfärer eller domäner i samhället, närmare bestämt den personliga sfären, gruppsfären, organisationssfären och den samhälleliga sfären. Den personliga sfären är den som står mest i fokus för Thompson, och innefattar individer som får större kontroll över sina omständigheter. Gruppsfären kan syfta på till exempel en familj, ett arbetslag, eller annan mindre grupp som genomgår gemensam empowerment (jämför "makt med" ovan). En organisation med hög grad av empowerment ger anställda/medlemmar makt över sitt ansvar inom organisationen, uppmuntrar kreativitet och höjer därigenom moral och motivation. Samhällelig empowerment ger medborgarna i ett samhälle gemensamt mer kontroll över sina liv, till exempel i relation till involvering i demokratiska processer. (Thompson, 2007)

Det går inte att försöka öka empowerment hos någon mot dennes vilja, inte heller ska det ses som att en person kan öka "graden" av empowerment hos någon annan. Det anställda i människoinriktade serviceyrken ska göra är istället att *möjliggöra* för klienterna att öka sin empowerment själva. De mål som ska uppnås i en given situation fastställs i en sorts förhandling mellan den anställda och klienten. Eftersom empowerment endast kan främjas tillsammans med andra människor och inte åt eller för dem, så är ett fokus på partnerskap och användarinvolvering viktigt. Partnerskap innebär att involvera människor i till exempel beslutsfattande så långt det är möjligt, istället för att fatta beslut åt dem. Användarinvolvering kan ses som en slags förlängning av partnerskapet, där klienternas/användarnas inblandning ska genomsyra verksamheten i alla sammanhang, och innebär också ett perspektiv som går utöver yrkesverksamheten (till exempel samverka och stödjande av sociala rörelser och annan empowerment på en samhällelig nivå). (Thompson, 2007)

Thompson (2007) tar upp olika exempel på hur man kan främja positiv makt hos sina klienter genom empowerment. "Makt att" kan ökas genom att ge människor information, hjälpa dem att lära sig saker, ge moraliskt stöd och uppbackning samt att hjälpa dem "skriva om" destruktiva eller förtryckande narrativ (och därigenom påverka diskurser). "Makt med" kan främjas genom arbete i partnerskap och stöd till sociala rörelser. "Makt inifrån" stöds genom att peka på styrkor hos klienter och stödja deras förmåga att överkomma svårigheter, samt att försöka hjälpa dem att hitta meningsfullhet

³ Detta begrepp ("human services workers" på originalspråk) kan enligt Thompson löst sägas innebära alla de yrkesgrupper som hanterar människor och deras problem. Som konkreta exempel tas socialarbetare, socionomer, yrken inriktade mot arbete med ungdomar, kriminalvård, rådgivning och vårdirken.

och en plats som individer i ett större sammanhang. Det övergripande målet med dessa strategier är att de mest maktlösa och de med minst resurser i samhället ska ta makt, och själv motsätta sig den orättvisa behandling de enligt detta synsätt utsätts för.

Begreppet funktionshinder (Tideman)

Från ca 1950 till mitten av 1970-talet betecknade begreppet "handikapp" egenskaper eller attribut som innebar en funktionsnedsättning hos enskilda människor. Detta synsätt uttrycktes till exempel i den statliga handikapputredningen som då genomfördes i Sverige. En handikappad person definierades som avvikande från det normala. Under 1970-talet började ett miljörelaterat handikappbegrepp växa fram, där en distinktion gjordes mellan funktionshinder/funktionsnedsättning och handikapp. Enligt detta synsätt kan en individ ha ett funktionshinder på grund av en skada eller sjukdom. Ett handikapp uppstår däremot först när individen möter en omgivning som inte är anpassad till den individens funktionshinder, och ses inte som en egenskap hos individen. Den omgivande fysiska, sociala och psykologiska miljön avgör om en person är handikappad i varje specifik situation. Detta har betydelse för vilken typ av stödåtgärder som sätts in för funktionshindrade individer. Under 1980- och 90-talen har detta synsätt stärkts i propositioner och lagar. Istället för att tala om handikappade talar man därför idag om människor med funktionshinder, som blir handikappade i vissa situationer. (Tideman 2000, 40ff)

Tideman (2000, 246ff) menar att det idag finns fem olika synsätt på vad handikapp är och hur det skapas: Den medicinska modellen, rehabiliteringsmodellen, den sociala modellen, den rättighetsbaserade modellen och den miljörelaterade modellen. Den medicinska modellen och rehabiliteringsmodellen utgår båda från det äldre synsättet på handikapp som egenskaper hos individen. Individens bristande förmåga i förhållande till det normala ska enligt dessa perspektiv korrigeras med diagnostisering och behandling (medicinskt perspektiv) respektive rehabilitering (rehabiliteringsperspektiv). I den sociala modellen och rättighetsmodellen ligger istället fokus på samhället. Handikapp ses inte som något individuellt fenomen. Enligt den sociala modellen finns det i ett samhälle alltid en viss mängd individer med funktionshinder. Samhället i sig skapar handikapp hos dessa individer genom att sätta upp fysiska och attitydmässiga hinder som förhindrar dem att delta i samhällslivet på samma villkor som alla andra. Samhället ska därför förändras genom att de fysiska och attitydmässiga hindren tas bort. Enligt rättighetsmodellen hindras funktionshindrades rätt till självbestämmande av en strukturell diskriminering från samhällets sida. Antidiskrimineringslagstiftning ses som det viktigaste verktyget för att möjliggöra att alla ska kunna bestämma över sina egna liv.

Den femte och sista modellen är den miljörelaterade modellen. Denna är en syntes mellan de övriga fyra modellerna, och utgår från det miljörelaterade handikappbegreppet, det vill säga att handikapp uppstår i relationen eller mötet mellan individ och samhälle. Miljön eller samhället ses i en vid bemärkelse som inkluderar fysisk miljö, sociala förhållanden och psykologiskt bemötande. Modellen innebär *både* att människor har olika, individuella funktionshinder *och* att samhället kan förtrycka, diskriminera och sätta upp hinder för individen. För att minimera de situationer som skapar handikapp bör insatser riktas både mot att förändra samhället och mot att utveckla individens förmågor. Tideman ansluter sig själv till det miljörelaterade synsättet (Tideman 2000, 247).

Förenklat anser jag att Tidemans fem modeller huvudsakligen beskriver en skala mellan ett totalt fokus på individen och ett totalt fokus på samhället. På skalan placeras synen på vad handikapp är, hur handikapp skapas och som en logisk följd av detta: Vart insatserna ska riktas och hur de ska se ut. Tideman kategoriserar själv de fem modellerna som antingen individbaserade, samhällskapade eller en syntes av dessa två (Tideman 2000, 247).

Målet för ett tillgängligt samhälle är enligt flera lagar och konventioner att ge funktionshindrade likvärdiga levnadsvillkor som icke funktionshindrade (se till exempel Socialtjänstlagen (SFS 2001:453, §7), Diskrimineringslagen (SFS 2008:567), Regeringens proposition om kulturpolitik (Regeringen 1996:188f) och UNESCOs folkbiblioteksmanifest (Svenska Uneskorådet 1995)). Styrdokumenten överensstämmer alltså i denna aspekt med ett miljörelaterat funktionshinderperspektiv.

Bokens och talbokens roll i människors liv

För att kunna jämföra talboksanvändares möjligheter till bokläsning med svartskriftsläsares, behöver jag en grundläggande förståelse av hur människor i allmänhet använder böcker, eller annorlunda uttryckt, vilken roll böcker spelar i människors liv. Jag kommer inte att analysera detta potentiellt enorma ämne särskilt djupt, utan enbart ta upp det jag ser som en nödvändig grund för min analys. Case (2007) tar upp några undersökningar om människors läsvanor (publicerade mellan 1992 och 1999): De 10% av den nordamerikanska befolkningen som är mycket aktiva läsare (det vill säga läser en eller flera böcker i veckan) läser framförallt skönlitteratur, och framförallt för nöjes skull (Case 2007, 112). Majoriteten av alla böcker som produceras är fiktion, och romantikgenren står ensam för ca 40% av all pocketförsäljning (Case 2007, 111). En opinionsundersökning visade att 52% av de vuxna amerikanerna läser lika mycket eller mer skönlitteratur jämfört med facklitteratur (Case 2007, 112). Det folkbiblioteken lånar ut mest är skönlitteratur (Case 2007, 112).

En studie visade att många mycket aktiva läsare anger personlig utveckling som motivation för läsning, till exempel att kunna se nya möjligheter, bekräfta sitt egenvärde eller få mod att göra en förändring. Enligt forskaren som genomförde undersökningen, Catherine Ross, är majoriteten av motiveringarna för läsning av skönlitteratur affektiva snarare än kognitiva. (Case 2007, 112f)

Vad gäller svenska förhållanden konstateras i en statlig utredning (Carlsson och Johannisson 2012) bland annat att läsning av skönlitteratur dominerar, och har gjort så en längre period (se till exempel Carlsson och Johannisson 2012, 21).

Av detta sluter jag mig till att det finns en viss betoning på läsning av skönlitteratur över läsning av facklitteratur i allmänhet. Läsningen sker dels för nöjes skull, och dels för att främja personlig utveckling. Talboksanvändare är läshindrade, och har därför per definition svårigheter att ta del av tryckt text, och alltså också svårigheter att läsa böcker. Det finns dock ingen anledning att anta att de inte skulle ha samma behov av och motivation till bokläsning som alla andra människor. Talboksverksamheten skulle kunna tillfredsställa dessa behov med hjälp av talböcker eftersom de tillgängliggör den information som finns i tryckta böcker för läshindrade.

Teoretiskt ramverk

Det ramverk som presenteras i detta avsnitt beskriver hur jag applicerar mina teoretiska utgångspunkter i uppsatsen, och varför det är relevant att göra det på detta sätt utifrån mitt problemområde.

Teoretisk referensram: Empowerment

Min övergripande teoretiska referensram grundar sig i teorin om empowerment, så som den presenteras av Thompson (2007) (för en mer generell bakgrund till empowerment-teori, se avsnittet "Empowerment-teori" ovan, för mer om Thompsons teorier kring detta specifikt, se "Thompsons empowerment-teori"). Syftet med referensramen är att visa ur vilket perspektiv jag ser och analyserar talboksverksamheten, samt att förklara varför min analys av talboksverksamheten är vetenskapligt intressant genom att koppla den till en övergripande vetenskaplig kontext.

Det är min utgångspunkt att en av huvuduppgifterna för folkbiblioteken är att erbjuda alla människor fri tillgång till information och kultur i så stor utsträckning som det är möjligt. Detta har stöd i bland annat bibliotekslagen (SFS 1996:1596), där det slås fast att verksamheten riktar sig till alla medborgare, och att kultur och informationstillgång ingår i folkbibliotekens uppgifter, samt i UNESCOs folkbiblioteksmanifest (Svenska Uneskorådet 1995) som bland annat säger att folkbiblioteken ska vara till för alla, och att de ska främja fri och obegränsad tillgång till kultur och information. Jag påstår också att tillgång till information och kultur är viktigt för att individer i vårt samhälle ska kunna ha någon makt över och kunna definiera sina egna liv. Även här finns stöd i folkbiblioteksmanifestet, där det hävdas att personlig och samhällelig utveckling bara är möjlig genom att människor ges tillgång till bland annat kultur och information för att därigenom kunna delta i samhället (Ibid.). Thompson (2007) pekar också ut tillgång till information som en faktor i att öka individers makt.

Med utgångspunkt i dessa påståenden är kopplingen mellan empowerment och biblioteksverksamhet tydlig, eftersom empowerment handlar just om att hjälpa människor uppnå större kontroll över sina liv och omständigheter. Jag vill hävda att empowerment är (eller åtminstone borde vara) en central del av folkbibliotekens verksamhet. Thompson (2007) utgår i sin bok från de människoinriktade serviceyrkena (se förklaring i fotnot nr 5, s 27). Dessa yrkesgrupper bör enligt honom arbeta för att främja empowerment hos sina klienter och användare. Jag anser att bibliotekarier och andra biblioteksanställda kan och bör räknas till dessa yrkesgrupper på grund av folkbibliotekets uppgift och på grund av att de biblioteksanställda på många sätt arbetar nära sina användare (bland annat genom frekventa fysiska och virtuella möten). Biblioteket är i högsta grad en institution som riktar sig till människor och syftar till att lösa deras problem.

Vad gäller den mer specifika talboksverksamheten så är det ännu tydligare att den handlar om eller bör handla om empowerment. Den har en tydlig målgrupp (funktionshindrade med lässvårigheter) som genom verksamheten ska ges tillgång till information och kultur på likvärdig nivå med andra människor, i form av talböcker. Med andra ord en grupp med lite makt och resurser som ska ges möjlighet att ta en större, mer rättvis del av makt och resurser, vilket är målet med empowerment. Thompson (2007) pekar dessutom ut ett antal grupper, av vilka flera är starkt

representerade i talboksverksamhetens målgrupper, som grupper där individerna oftare än andra upplever en känsla av maktlöshet. Dessa är bland annat fysiskt funktionshindrade, människor med psykisk ohälsa, människor med inlärningssvårigheter, långtidssjuka och äldre.

Syftet med min studie är att undersöka om talboksverksamhetens målgrupp får sina egenuttryckta behov av talböcker tillgodosedda, och utifrån dessa behov försöka formulera hur verksamheten skulle kunna se ut i framtiden. Empowerment-teorin möjliggör detta tydliga fokus på användarnas behov eftersom den utgår från perspektivet hos de individer vars empowerment ska främjas, och gör det möjligt att ställa frågor om hur en verksamhet ska utformas för att maximera användarnas möjligheter till empowerment. De olika maktbegreppen (makt inifrån, makt med, makt över och makt att) ger en bra grund för att analysera mitt material och föreslå förändringar av verksamheten som sätter användarnas behov främst.

Synen inom empowermentteori på människan som ett aktivt subjekt, som är den som bäst känner sina egna behov är också en viktig utgångspunkt för att få ett användarperspektiv på min studie. Att funktionshinderorganisationer använt begreppet för att hävda sina behov som grupp starkare gentemot myndigheter och samhälle gör också att det finns en teoretisk koppling till användarnas egen bild av sina behov och rättigheter. Empowerment är också lämpligt att använda för att analysera förhållandet mellan talboksanvändare och bibliotek, eftersom dessa användare är hänvisade till talboksverksamheten för tillgång till böcker, och denna nås bara genom biblioteken. Det finns alltså en likhet med till exempel patienter som måste vända sig till sjukvården och människor i behov av ekonomiskt stöd som måste vända sig till ett kommunalt socialkontor, i det att det finns en brist på alternativ för att få sina behov tillgodosedda. Och inom sjukvård och socialt arbete har empowerment diskuterats mycket som ett sätt att problematisera maktförhållanden i dessa situationer, och hur man kan hitta sätt för användare och klienter att öka sin makt och sitt inflytande. Steget därifrån till att diskutera hur användare kan få sina behov bättre tillgodosedda av en verksamhet är inte långt. Empowermentteori har tidigare använts till att studera bland annat användarinflytande på offentlig verksamhet generellt och effekterna av verksamhet som har som mål att skapa likvärdighet mellan funktionshindrade och icke-funktionshindrade (LSS-verksamhet i Sverige), och båda dessa perspektiv är högst relevanta för mina frågeställningar (se Askheim och Starrin (red.) 2007).

Det är framförallt empowerment i det Thompson kallar den personliga sfären som står i fokus i den här uppsatsen.

Ett miljörelaterat perspektiv på funktionshinder

Jag använder mig i denna uppsats av det miljörelaterade synsättet på funktionshinder, som det definieras av Tideman (2000) (se "Begreppet funktionshinder (Tideman)" för närmare beskrivning). Det innebär att jag ser funktionshinder som något som skapas i mötet mellan samhället i vid bemärkelse och individen. Individer har individuella funktionshinder. Samtidigt kan samhället antingen diskriminera och förhindra individer med funktionsnedsättning att delta i samhället på likvärdiga villkor, eller arbeta för att inkludera alla individer så långt som möjligt på lika villkor. Samhället har alltså enligt detta synsätt ett ansvar för att maximera alla individers möjligheter att leva ett gott liv,

och möjliggöra för individer med funktionshinder att leva ett liv som är likvärdigt icke funktionshindrades liv, så långt det är möjligt.

Mina underfrågor i problemformuleringen har delvis sin grund i det miljörelaterade perspektivet. Den sista frågan (vilka delar av talboksverksamheten bör förändras) fokuserar framförallt på samhällets ansvar gentemot individen att skapa tillgänglighet, här uttryckt genom att folkbibliotekens talboksverksamhet ska anpassas efter användarnas behov. Användarnas behov definieras i den första frågan som likvärdiga möjligheter till bokläsning. Samtidigt ska den funktionshindrades möjlighet till individuell utveckling också stimuleras av samhället. Den som har en funktionsnedsättning som kan förändras till det bättre måste få möjlighet och tillgång till resurser för att göra detta. Som förtydligande exempel räcker det inte att ge en dyslektiker tillgång till alla böcker som talböcker, det måste också parallellt skapas möjligheter för dyslektikern att utveckla sin förmåga att läsa tryckt text.

Jag kopplar empowerment-teorin direkt till det miljörelaterade perspektivet på funktionshinder. Att samhället har ett ansvar att motverka otillgänglighet hänger ihop med tanken att människor med mindre makt ska ges möjlighet att få mer makt. Att samtidigt uppmuntra och möjliggöra utveckling hos den funktionshindrade individen kopplas ihop med att öka målgruppens "makt inifrån" och "makt att". Att detta görs i ett partnerskap där målsättningarna sätts upp gemensamt av användare och personal stämmer bra överens med det miljörelaterade synsättets balans mellan individens och samhällets ansvar.

Ignatieffs teorier om människors behov och begreppet användarnas egenuttryckta behov

Ignatieffs fokus är politiskt, men jag anser att hans teori är applicerbar på talboksverksamheten, eftersom denna är en i högsta grad politiskt styrd verksamhet, som utförs av kommunala institutioner såväl som av en statlig myndighet, och som fokuserar på att tillfredsställa en specifik målgrupps behov. Med utgångspunkt i hans resonemang kring att: A) En teori om behov bör inriktas på människors möjlighet att uppnå sin fulla potential, B) människors behov varierar mellan individer, och C) det därför är viktigt att fokusera på människors uttryckta behov snarare än någon annans bild av vad dessa behov är, använder jag begreppet 'användarnas egenuttryckta behov' för att beteckna respondenternas egen definition av sina behov utifrån det de säger om talboksverksamheten och sina behov av talböcker (filtrerat genom min tolkning). Respondenternas egna beskrivningar och egna ord ska lägga grunden för det jag sammanställer utifrån intervjuerna till deras egenuttryckta behov. Jag tittar inte på deras 'egentliga beteende' eller försöker ta reda på deras 'omedvetna behov', utan utgår enbart från det som respondenterna själv säger. Min utgångspunkt är att användarna är de som bäst känner till sina egna behov, och också är de som är bäst lämpade att formulera dem. Det går dock inte att komma undan att en tolkning ändå måste göras av mig. En absolut sann beskrivning av användarnas egenuttryckta behov går därför inte att uppnå, men min utgångspunkt är att användarnas syn på verksamheten och sina egna behov i förhållande till den ska lyftas fram i så stor utsträckning som möjligt, och utgöra grunden för mina förslag till hur talboksverksamheten kan se ut.

Det finns en möjlig spänning mellan användarnas egenuttryckta behov och frågeställningen om att genom talboksverksamheten ge användarna likvärdiga villkor som icke läshindrade, eftersom det inte är säkert att användarna själva uttrycker ett behov av likvärdiga villkor. Denna motsättning kan ses som ett problem, men jag anser att en stor del av det intressanta i min undersökning är just att ta reda på vilken syn talboksanvändarna har på sina egna behov i förhållande till talboksverksamheten. Huruvida de egenuttryckta behoven innebär lika villkor eller inte anser jag faller utanför min problemformulering. Jag antar att talboksanvändare har samma motiveringar till att läsa böcker som alla andra. Det jag syftar på med användarnas egenuttryckta behov är vad talboksanvändarna anser sig behöva *för att kunna ta del av böcker som alla andra*.

Användarnas egenuttryckta behov som begrepp kan kopplas till empowerment, genom dess fokus på vad människor behöver för att uppnå sin fulla potential. Detta fokus påminner mycket om "makt att" på den personliga maktnivån. För att kunna verka för empowerment hos användarna, vilket innebär att maximera deras kontroll över sina omständigheter, måste man veta något om deras behov. Att detta behov ska formuleras av användarna själv i så stor utsträckning som möjligt hänger ihop med partnerskapstanken och "makt med"-begreppet. Biblioteken kan inte själva definiera vilka behov användarna har, det måste göras i partnerskap. Med detta följer också "makt inifrån": Genom att fråga människor vad de själv anser sig ha behov av och sedan ta sin utgångspunkt i det i verksamheten och dess planering stärks människors tro på att de själva kan påverka och därmed också deras självförtroende.

Om användarna får sina egenuttryckta behov tillfredsställda, innebär det då att deras empowerment ökar? Det skulle jag säga beror på hur biblioteket hanterar en sådan situation. Det kan finnas en risk att man avbryter utvärdering och utveckling av verksamheten när användarna verkar nöjda, och därmed slutar lyssna på användarna och ökar risken för att motverka deras empowerment. Det kan också vara så att användarna efter att ha fått sina uttryckta behov mötta istället upptäcker nya behov, biblioteket fångar upp dessa, och på det sättet möjliggörs för användarna att stegvis ta mer makt över sina liv. Eftersom behov måste tolkas på något sätt, och målen för verksamheten därför alltid "förhandlas" i en dialektik mellan användare och biblioteksanställda, så anser jag att om arbetet sker med en tanke om empowerment som mål, så bör också en upplevelse hos användarna av att deras behov blir tillfredsställda leda till mer empowerment snarare än mindre.

Metod

Jag har valt att arbeta med en kvalitativ metod för att få svar på mina frågeställningar. Detta val baserar sig i min problemformulering och teori. Det jag söker i min undersökning är en förståelse för den situation som talboksanvändarna befinner sig i, hur de själv ser på sina behov i förhållande till talboksverksamheten och huruvida dessa behov tillgodoses i dagens verksamhet. Med utgångspunkt i detta ska jag definiera hur talboksverksamheten kan förändras för att motsvara användarnas egenuttryckta behov. Trost skriver att en kvalitativ ansats är lämplig när man vill förstå människors sätt att resonera eller reagera, eller vill urskilja handlingsmönster (Trost 2005, 14).

Vidare har jag valt att använda mig av intervjuer med talboksanvändare för att ta fram den kvalitativa datan. Anledningen till att jag har valt att intervjua just talboksanvändare och inte till exempel personal på folkbiblioteken eller TPB är att jag är intresserad av användarnas egen syn på sina behov. Intervjuer har jag använt mig av eftersom jag vill kunna få en djup förståelse för användarnas situation och perspektiv, vilket låter sig göras i en intervjusituation eftersom intervjuaren kan anpassa frågorna efter respondenten i viss grad. Det är svårare i till exempel en enkätundersökning. Jag har på grund av detta också eftersträvat en låg grad av standardisering i intervjuerna. Det innebär att jag anpassar mig och intervjun efter varje individuell respondent vad gäller till exempel språkbruk, vilka frågor som ställs och i vilken ordning de kommer, istället för att försöka göra alla intervjuer så lika som möjligt (hög grad av standardisering) (Trost 2005, 19). Jag har valt att intervjua respondenterna enskilt, eftersom gruppintervjuer kan innebära flera nackdelar, till exempel att man inte kan garantera konfidentialitet, och att gruppens svar blir likriktade på grund av gruppsyftet (Trost 2005, 24ff). Detta skulle kunna ställa till stora problem för förståelsen av användarnas individuella behov. Intervjuerna är konfidentiella, vilket innebär att enbart jag känner till respondenternas identitet (Trost 2005, 41). Jag utvecklar mina tankar och metoder kring konfidentialitet nedan.

Validitet och reliabilitet

Validitet och reliabilitet är två begrepp som en forskare alltid måste förhålla sig till på något sätt. Det finns många olika sätt att se på dessa begrepp. Svenning definierar *validitet* som en beskrivning av kopplingen mellan det teoretiska och det empiriska planet (Svenning 2003, 63ff). Mer specifikt handlar graden av validitet om huruvida man i en undersökning faktiskt mäter det man avser att mäta. När det gäller intervjuer handlar det om att ställa rätt frågor till rätt grupp av människor. Om man vill undersöka funktionshindrades attityder till ett fenomen så ska man till exempel fråga funktionshindrade och inte socialsekreterare. Frågorna ska handla om de funktionshindrades åsikter och inte om någonting annat. I kvantitativa studier gäller validiteten även statistiskt urval och huruvida man kan göra generaliseringar utifrån

resultatet av studien. *Reliabilitet* definierar Svenning som studiens grad av tillförlitlighet. Mer specifikt ska två undersökningar med samma syfte och metoder, på samma population, ge samma resultat. Kraven på reliabilitet är hårdare i en kvantitativ undersökning, eftersom en kvalitativ undersökning inte är tänkt att vara generaliserande på samma sätt som en kvantitativ studie. Den är mer ute efter att lyfta fram och förstå ett enskilt exempel. Begrepp som används i intervjuundersökningar behöver definieras tydligt för att uppnå en hög reliabilitet, ”många” och ”äldre” skapar låg reliabilitet medan ”fler än 4” och ”40 år och äldre” skapar hög reliabilitet. I de senare fallen vet man att den intervjuade menar samma sak som intervjuaren, medan de tidigare begreppen är mer öppna för tolkning. Det är också bra att använda flera olika indikatorer för att undersöka kontroversiella fenomen, i fallet med intervjuer ställa olika frågor med avsikt att undersöka samma sak (Svenning 2003, 67ff).

Trost kritiserar validitets- och reliabilitetsbegreppens värde som måttstockar på kvalitativa studiers vetenskaplighet (Trost 2005, 111ff). Begreppen har rötter i kvantitativ forskning, och det begränsar deras användbarhet i kvalitativa sammanhang. Reliabilitet ifrågasätts framförallt för att det definierar människor och deras åsikter som statiska, när de i själva verket hela tiden är deltagare och aktörer i processer. Människor är inte bärare av statiska egenskaper, utan befinner sig i konstant förändring. Det innebär att samma frågor ställd till samma person vid två olika tillfällen inte kan få samma svar eftersom förutsättningarna per definition har förändrats: Personen har utvecklats, kontexten är en annan, intervjuaren kanske har ett annat förhållande till personen än tidigare och så vidare. Studiers reliabilitet kan alltså inte verifieras genom att utföra dem flera gånger med en tids mellanrum. Både reliabilitet och validitet ifrågasätts också av Trost för att de utgår från att man i en studie vill mäta något, och ange värden på variabler. I en kvalitativ studie vill man förstå hur en person tänker, känner eller beter sig. Att då tydligt definiera begrepp i förhand, som en hög kvantitativ validitet kräver är omöjligt. Trost vill i stället tala om trovärdighet, det vill säga att visa att de data som presenteras och de analyser som görs i en studie är insamlade på ett seriöst sätt och relevanta för problemformuleringen.

Jag håller i stort med om Trosts kritik mot dessa begrepp, speciellt vad gäller reliabilitet. Min åsikt är att det bästa jag kan göra i min studie är att vara så tydlig som möjligt med mina utgångspunkter och varför jag gjort de tolkningar som jag gjort, för att därmed skapa en hög grad av trovärdighet. De krav på validitet som jag ändå anser finns är en stringens mellan problemformulering, metod (speciellt vad gäller urval och datainsamling) och analys. Dessa krav anser jag uppfylla i och med de frågor jag ställt i mina intervjuer (se bilaga 1), mitt urval av respondenter och min analysmodell (som båda beskrivs nedan).

Etik och villkor för intervjuerna

Konfidentialiteten för respondenterna hanteras genom att jag inte avslöjar deras identitet för någon. Respondenterna benämns 1, 2, 3, 4, och 5 istället för med sitt namn. Vid transkriberingen av intervjuerna har jag avidentifierat alla personer som nämns, och uttalanden som kan möjliggöra identifiering av respondenten har ändrats.

Respondenterna har haft möjlighet att godkänna och lämna kommentarer på de transkriberade versionerna av intervjuerna. Detta är en etisk fråga om respondenternas rätt att välja om de vill medverka i forskningen, men för min undersökning även en

fråga om att tydliggöra användarnas egenuttryckta behov. För det första hjälper det till att motverka direkta missuppfattningar från min sida. För det andra ger det användarna större utrymme att själv formulera sina behov, och minskar risken för att jag gör egna tolkningar som inte stämmer överens med användarnas egenuttryckta behov. Men möjligheten att godkänna och ändra i utförda intervjuer kan också innebära problem. Den innebär till att börja med att det finns en risk att respondenterna inte godkänner att jag använder materialet. En annan risk är att respondenterna kan vilja tillrättalägga uttalanden som de känner sig obekväma med. Eftersom intervjuerna är konfidentiella och respondenterna när godkännandet ska göras redan gått med på att intervjuas och spelas in så bedömer jag dock dessa risker som små.

I början av varje intervju har jag upplyst om villkoren för intervjun vad gäller konfidentialitet, bandinspelning, möjlighet att godkänna och förtydliga transkriberad version samt möjlighet att få en kopia av den färdiga uppsatsen skickad till sig. Samtliga respondenter godkände villkoren för intervjuerna, och alla ville också ha en kopia av den färdiga uppsatsen.

Citat från de transkriberade versionerna av intervjuerna har justerats för att passa in som skriftspråk. Respondenterna behövde enbart kontakta mig om de hade några invändningar mot eller förtydligande av materialet, utebliven kontakt betraktades som ett godkännande. Detta förfarande innebär visserligen att vinsten med ett godkännande i efterhand blir lite mindre (minskad grad av respondenternas makt att formulera sina egna behov) på grund av att det krävs en större ansträngning att opponera sig än att godkänna, men samtidigt besparar det mig den tid och det arbete det tar att kontakta samtliga respondenter efter det att de läst klart materialet. Samtliga respondenter godkände användning av det transkriberade intervjumaterialet.

Jag arbetar som biblioteksassistent på Malmö stadsbibliotek, bland annat på talboksavdelningen. Min yrkesroll har betydelse i intervjusituationen, då det finns en möjlighet både att jag har träffat respondenten tidigare i en annan typ av situation (där de är biblioteksanvändare och jag är bibliotekspersonal), och att vi kan komma att träffas senare i en sådan situation. Om respondenten känner till mitt yrke så påverkas respondentens syn på mig som intervjuare. Till exempel kanske jag upplevs som mindre oberoende. Problemet är även av etisk karaktär, eftersom en vetenskaplig intervjuare bör vara ärlig mot sina respondenter (Trost 2005, 75). Jag har valt att hantera detta problem genom att enbart ta upp min yrkesroll i intervjuerna om jag anser att det behövs för att förtydliga något för respondenterna. I de fall där min yrkesroll kommer fram tar jag hänsyn till att detta kan påverka mina resultat.

Urval

När jag skulle göra ett urval av respondenter såg jag tre olika möjliga tillvägagångssätt. Det första var att prata med mina kollegor på Malmö Stadsbibliotek som ju har god kännedom om den grupp som jag vill intervjua (talboksanvändare), och be dem om förslag på lämpliga personer att intervjua. Fördelen med detta sätt är att jag skulle få en första "kvalitetsgranskning" av respondenterna (sannolikhet att de vill ställa upp på en intervju, att de kan ge intressant information om mitt ämne med mera). Nackdelen är att jag inte kan veta vilka kriterier mina kollegor skulle använda för att välja ut lämpliga personer, vilket skulle kunna leda till att urvalet blir vinklat på ett olämpligt sätt. Det andra alternativet var att själv ta kontakt med lämpliga personer att intervjua på mitt

jobb. Detta skulle dock vara tidskrävande, och respondenterna skulle förmodligen ha en stark förförståelse för mig som anställd av Malmö stadsbibliotek. Alternativ nummer tre, som blev mitt slutliga val, var att ta kontakt med de lokala organisationer som representerade människor med olika typer av funktionshinder, och be dem hjälpa mig att hitta respondenter. Fördelen med detta alternativ är bland annat att det besparar mig arbetet att själv leta upp lämpliga individer. Vidare förenklar det för mig att få med personer med olika typer av funktionshinder i undersökningen. Jag anser också att urvalsmetoden gör att respondenterna med stor sannolikhet kommer att framföra de behov som finns bland de människor som har ett liknande funktionshinder som de själva, eftersom de troligtvis har kontakt med andra sådana personer genom organisationen.

En möjlig nackdel med denna urvalsprocedur är att jag förmodligen inte når de som inte är medlemmar i någon av funktionshinderorganisationerna. Detta kan vara ett problem om det är många användare som inte är medlemmar i en organisation, eftersom det därigenom påverkar urvalet. Det kan vara så att organisationerna inte är representativa vad gäller de funktionshindrades ålder, kön, etnicitet med mera. Jag ser detta som ett möjligt problem, men anser att det ändå är av mindre vikt eftersom jag arbetar med ett kvalitativt angreppssätt, och mitt urval ändå inte kommer att vara demografiskt representativt på något sätt. Den här typen av urval innebär också att jag inte kan ställa alltför många kriterier på de som ska delta i studien, eftersom jag inte själv letar upp dem. Risken med det är att jag inte får tillräckligt stor variation bland respondenterna (Trost 2005, 119). Jag anser trots detta att fördelarna med denna urvalsmetod överväger nackdelarna i mitt fall. De organisationer jag har kontaktat är Dyslexiförbundet FMLS Malmö, Hjärnkraft Malmö och Synskadades riksförbund Malmö.

De urvalskriterier jag använt är att respondenterna ska vara talboksanvändare samt att de ska ha ett funktionshinder som stämmer överens med min uppdelning av antalet respondenter (se nedan). Indirekt är respondenterna också boende i Malmöområdet (eftersom jag fått kontakt med dem genom lokala organisationer) samt troligtvis medlemmar i en organisation för funktionshindrade. Nackdelen med att enbart intervjua talboksanvändare är att jag kanske inte kommer i kontakt med alla behov hos talboksverksamhetens målgrupp som inte blir tillgodosedda. Det kan ju vara så att det finns människor som inte använder talboksservicen överhuvudtaget på grund av att den inte tillfredsställer deras behov tillräckligt väl. Fördelen är samtidigt att respondenterna garanterat har erfarenhet av talboksverksamheten och därför förmodligen har synpunkter på den.

Jag har valt att intervjua fem respondenter, eftersom detta antal är dels möjligt för mig att hinna med att intervjua och dels ger mig möjlighet få med personer med flera olika typer av funktionshinder. De funktionshinder jag valt att utgå ifrån är synskada, läs- och skrivsvårigheter (dyslexi) och hjärnskada. De två förstnämnda har jag valt eftersom de är de största grupperna av talboksanvändare, om man delar upp användarna efter funktionshinder. Därför har jag också valt att ta med två respondenter vardera med dessa funktionshinder. Jag har också velat ta med någon respondent som har ett av de mer marginellt förekommande funktionshindren, för att kunna se om deras behov skiljer sig från de stora grupperna. Här är viktigt att notera att det finns ett 30-tal olika typer av funktionshinder representerade bland de användare som inte är synskadade eller dyslektiker, så resultaten skulle inte kunna generaliseras till att gälla hela denna grupp

ens om jag intervjuat ett stort antal personer med samma funktionshinder. Jag har valde att försöka hitta en respondent med hjärnskada som funktionshinder, dels för att det är en marginaliserad grupp bland talboksanvändarna och därför förmodligen inte kommit till tals så mycket tidigare, och dels för att det finns en aktiv lokalorganisation för personer med detta funktionshinder i Malmö. Hjärnskada är nu inte *en* typ av funktionshinder, utan snarare en skada som kan resultera i flera olika typer av funktionshinder (Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft 2008). Jag beskriver vilken typ av funktionshinder min respondent har i respondentens presentation i resultavsnittet.

Det är viktigt att notera att trots att jag gjort ett urval delvis utifrån olika typer av funktionshinder, så kan inte dessa respondenter sägas representera andra personer med samma funktionshinder som dem själva eftersom det rör dig om en kvalitativ studie med ett fåtal respondenter. Jag har ändå gjort detta urval för att säkerställa att de talboksanvändare med de vanligaste funktionshindren som innebär läshinder finns med i min undersökning, men också att inte enbart personer med de vanligaste funktionshindren studeras. Se diskussionsdelen för en med fördjupad diskussion kring detta ämne.

Intervjuernas innehåll

Intervjuerna har utgått från en intervjuguide som jag konstruerat (se bilaga 1). Guiden består av ett antal frågor, som är grupperade efter ämnen. De olika ämnena och frågorna tas inte upp i någon särskild ordning, utan anpassas efter vad respondenten tar upp. Undantag från detta är den information som lämnas i början av intervjun, startfrågorna (som framförallt är till för att "värma upp" respondenten och mig själv) och slutfrågorna (som är tänkt att ge respondenten en möjlighet att sammanfatta sin bild av en talboksverksamhet som motsvarade de egna behoven, samt ta upp saker som inte kommit upp tidigare under intervjun). Frågorna formuleras om efter situationen, men innehållet i varje fråga är tänkt att vara detsamma. Alla frågor ställs inte till alla respondenter, jag har istället gjort en bedömning i varje situation av vilken typ av frågor som ger mig störst förståelse av respondentens behov, och vilka frågor som respondenten är intresserad av att diskutera. I slutändan togs dock de flesta frågor upp med de flesta respondenter. Även frågor och följdfrågor som jag kommer på i intervjusituationen används för att följa upp ämnen som respondenterna tar upp, för att skapa en djupare förståelse för respondenternas perspektiv. De ämnen som tas upp i guiden reflekterar dels de delar av talboksverksamheten som jag valt att fokusera på (rubrikerna *upphovsrätt och regler*, *service från biblioteken*, *produktion och distribution* samt *hjälpmedel* i intervjuguiden), och dels en jämförelse mellan funktionshindrades och icke funktionshindrades möjligheter till bokläsning (*möjligheter jämfört med icke-funktionshindrade*). En del frågor är tänkt att ta fram samma typ av information, men är formulerade lite olika. Det är möjligt att tolka samma fråga på flera olika sätt, och vad jag menar med en specifik formulering är inte säkert att respondenten uppfattar på samma sätt. Några olika frågor som är tänkta att ge information om samma område skapar då större möjlighet att förstå respondentens resonemang kring ett ämne (Trost 2005, 17). Intervjuerna har spelats in på band och har sedan transkriberats av mig.

Trost (2005, 50ff) anser att en intervjuguide endast ska innehålla en kort lista över frågeområden och inte några färdigformulerade frågor. Guiden ska gå att lära sig utantill. Jag valde trots detta att formulera en mängd frågor, på grund av att jag aldrig tidigare arbetat med intervjuer, och kände att jag behövde en tydlig grund för att

genomföra intervjuer som resulterade i bra material. Det är också en fråga om att framstå som lugn och professionell i intervjusituationen för att få respondenterna att känna sig avslappnade med att prata om sig själva. Jag anser att färdigformulerade frågor i intervjuguiden ger mig den trygghet som behövs för att skapa en sådan situation. Samtidigt håller jag med om att detta innebär att standardiseringsgraden i intervjuerna höjs något.

Respondenterna har själv fått föreslå en lokal och tid för intervjun, för att de ska kunna känna sig så trygga som möjligt i intervjusituationen (Trost 2005, 44).

Analysmodell

Vid kvalitativa studier finns det inte några på förhand bestämda tekniker för hur man ska analysera sitt material, på samma sätt som det gör för kvantitativa studier (Trost 2005, 125). Det innebär att det finns flera olika möjliga sätt att analysera mitt material utifrån min problemformulering och min teori. Det är inte självklart vilken av dessa analysmetoder som ska användas. Holme och Solvang (1997, 141ff) tar upp två former av textanalys: Helhetsanalys och delanalys. I en helhetsanalys ser man till helheten hos det insamlade materialet. Helhetsanalysen består av tre faser: Val av teman, formulering av frågeställningar och systematisk analys. I den första fasen, val av teman väljs några problemområden ut som man vill analysera närmare. Dessa kan väljas till exempel utifrån i materialet vanligt förekommande ämnen eller påståenden som verkar motsäga varandra. De kan också väljas med avsikt att jämföra sin teori med materialet för att se om teorin har grund i empiri. Fas två innebär formulering av frågeställningar utifrån de teman som tagits fram. I den tredje och sista fasen görs en systematisk analys med hjälp av de frågor som formulerats. Frågorna ställs som analysfrågor till materialet. En delanalys utgår istället från att materialet kan delas upp i enskilda påståenden eller ord som kan kategoriseras och beskrivas i tabellform. Denna organisering av påståendena och orden ger en viss uppfattning om de intervjuades åsikter och perspektiv. Kategoriseringen är inte styrd av någon specifik frågeställning, utan är tänkt att ringa in viktiga aspekter av intervjuerna. Det går enligt Holme och Solvang inte att dra några speciella slutsatser av en delanalys utan att ta med sammanhanget som de kategoriserade påståendena och orden finns i. I en delanalys måste alltså en helhetsanalys också komma in i någon utsträckning, för att skapa en kvalitativ förståelse av materialet.

Svenning (2003, 161ff) tar upp flera olika möjliga förhållningssätt till kvalitativ analys. Några av dessa är illustrativ metod (där empiriska data används för att illustrera en teori), idealtypsanalys (där man söker fall som genom påvisande vissa egenskaper kan renodlas till en idealtyp, till exempel "den ekonomiska människan" eller "medelsvensson") och analytisk jämförelse (som utgår från ett sökande efter regelbundenheter eller sociala mönster). Analytisk jämförelse innehåller dessutom två olika sätt att arbeta, samstämmighetsmetoden (där forskaren söker likheter i annars olika fall) och olikhetsmetoden (där forskaren söker olikheter i ett likartat material).

Jag anser att det inte går att presentera ett resultat av en kvalitativ undersökning utan att samtidigt göra någon form av analys. I urvalet av vad som ska lyftas fram ur materialet, hur detta presenteras och hur det kategoriseras görs alltid någon form av tolkning. Därför har jag valt att se min analys som en tvåstegsmodell: Det första steget genomförs i resultatavsnittet, där jag presenterar mitt resultat med hjälp av de analysfrågor som

formuleras nedan. Detta kallar jag den ”empirinära” analysen, och innehåller det jag vill lyfta fram som intressant i mitt material och som ger möjlighet att besvara min problemformulering. I analysavsnittet tittar jag på det som framkommit i den empirinära analysen utifrån de tre underfrågeställningarna i min problemformulering samt min teori. Detta är den ”problemnära” analysen, och ska ge en mer sammanställd och färdiganalyserad bild av vad som framkommit i resultatavsnittet. Här gör jag tar jag upp skillnader och likheter i behov och beteende mellan människor med olika typer av funktionshinder. I svaren som framkommer i den problemnära analysen på den tredje underfrågan (om vilka delar av talboksverksamheten som bör förändras och hur de bör förändras) motiverar jag mina förslag på förändring utifrån mitt teoretiska perspektiv. I mina slutsatser utgår jag till sist från vad som framkommit i den problemnära analysen för att med hjälp av min teori ge svar på min problemformulerings övergripande frågeställning.

Med denna utgångspunkt har jag valt att ställa ett antal analysfrågor till materialet, med grund i min problemformulering och min teori. Dessa har använts i den empirinära analysen. Det rör sig med Holme och Solvangs termer om en sorts helhetsanalys. Jag har inte valt teman och analysfrågor med avsikt att testa min teoris empiriska grund. Istället har jag dels tagit upp de aspekter av talboksverksamheten som min studie är inriktad på (hjälpmedel, låneregler och upphovsrätt samt bibliotekens service till användarna), och dels teman som rör användarens egenuttryckta behov och talboksverksamhetens möjliga framtida utformning. Dessa teman har valts för att de kan ge mig svar på min problemformulering, men också för att de tas upp frekvent i materialet, på ett sätt som kan ge insikt om användarnas egenuttryckta behov. Jag anser att denna analysmetod ger mig större möjlighet att skapa en tydlig förståelse av användarnas egenuttryckta behov än en delanalys skulle göra, eftersom jag kan ställa analysfrågor som kan ge en djupare förståelse för varje användares specifika situation.

Min analysmodell har också drag av det Svenning kallar analytisk jämförelse, eftersom jag söker förståelse för en grups behov och beteende, det vill säga funktionshindrades behov av talboksverksamheten och beteende som användare av denna. Här har jag både utgått från samstämmighetsmetoden (liknande behov och beteenden hos människor) och olikhetsmetoden (hur skiljer sig behov och beteenden åt mellan människor). Dessa konkretiseras i den problemnära analysen, där jag tar upp skillnader och likheter i behov och beteende utifrån det resultat som mina analysfrågor gett mig. Som utgångspunkt för den problemnära analysen har jag utöver frågan om skillnader och likheter inte formulerat några nya analysfrågor, utan utgår från underfrågorna i min problemformulering, och analyserar det som framkommit i den empirinära analysen. Denna metod anser jag har störst potential att synliggöra nya perspektiv på mitt problemområde vad gäller användarnas egenuttryckta behov som sammanhållen grupp och uppdelat mellan olika användare, eftersom den fokuserar på just regelbundenheter hos och skillnader mellan människors beteende och egenskaper.

Här följer mina teman för analysen. Under varje tema finna ett antal analysfrågor kopplade. Teman anges i kursiv stil för tydlighet. En av frågorna (nummer två) innebär en positionering av respondenten som representant för personer med samma funktionshinder som personen själv har. Återigen kan inte respondenterna representera någon annan än sig själva, men jag tycker ändå frågan är berättigad, eftersom den lyfter respondenternas syn på sig själva som en del av en grupp och om de anser att de själva

skiljer ut sig från den gruppen på något sätt. Att det handlar om just gruppen funktionshindrade med ett specifikt funktionshinder beror på att hjälpmedel ordineras olika utifrån olika typer av funktionshinder, vilket gör frågans fokus relevant. Jag anser också att det är rimligt att anta att respondenterna har en uppfattning om erfarenheter hos andra personer med samma funktionshinder som de själva, eftersom jag hittat mina respondenter med hjälp av funktionshinderorganisationerna.

Respondentens syn på olika delar av talboksverksamheten

Hjälpmedel

Anser respondenten sig ha tillgång till hjälpmedel för talboksläsning?

Anser respondenten att människor med samma funktionshinder har tillgång till hjälpmedel för talboksläsning?

Fyller hjälpmedlen för talboksläsning respondentens behov? Om inte, vad saknas för att de ska göra det?

Låneregler och upphovsrätt

Hindrar eller möjliggör dagens upphovsrätsregler att respondentens behov tillgodoses?

Hindrar eller möjliggör dagens låneregler för talböcker att respondentens behov tillgodoses?

Service från folkbiblioteken och TPB

Tillfredsställer bibliotekens service respondentens behov? Om inte, vad behövs för att den ska göra det?

Behövs det nya tjänster, eller behöver de befintliga tjänsterna bara förbättras?

Respondentens syn på sina behov

Vilket behov anser respondenten att hon har av talböcker?

Anser respondenten att behovet av talböcker fylls av dagens talboksverksamhet? Om inte, vad saknas för att behovet ska fyllas?

Finns det en skillnad i möjligheter till bokläsning vad gäller talboksläsare och svartskriftsläsare? Vad består skillnaden i så fall i?

Respondentens bild av talboksverksamhetens framtid

Hur bör talboksverksamheten se ut i framtiden? Vad är skillnaden mot idag?

Resultat

I denna del kommer jag att presentera det resultat som framkommit ur mina användarintervjuer. Resultatet har jag fått fram genom att ställa ett antal analysfrågor till mitt material (se metoddel). Avsnittet börjar med en presentation av samtliga respondenter, och fortsätter sedan med en samlad framställning av resultatet från intervjuerna. Denna framställning struktureras utifrån de tematiserade analysfrågor som presenteras i metoddelen, och delas upp i tre avsnitt: Respondentens syn på talboksverksamhetens olika delar, på sina egna behov och på talboksverksamhetens framtid. Som jag också beskriver i metoddelen så ser jag det som omöjligt att presentera ett resultat från mina intervjuer utan att samtidigt göra någon form av analys i mitt urval, teman, val av citat och så vidare. Jag ser därför detta avsnitt som ett första steg i min analys, eller *den empirinära analysen*. Min vidare analys i analysavsnittet ser jag som *den problemnära analysen*, och den bygger vidare på det som presenteras i den empirinära analysen med utgångspunkt i underfrågorna från min problemformulering.

Presentation av respondenter

Respondent 1 är 61 år gammal, man och har en hjärnskada som han fick när opererades för en knäskada vid 21 års ålder. Till följd av hjärnskadan är han rörelsehindrad och har suttit i rullstol större delen av sitt liv. Han är också synskadad, men läser ändå tryckt skrift i stor omfattning. Respondenten bor i Malmö tillsammans med sin fru, som har en mer omfattande synskada, och som därför inte kan läsa tryckt skrift. Han lyssnar ofta på talböcker tillsammans med frun. Det är också hon som oftast sköter kontakten med folkbiblioteket vad gäller lån av talböcker med mera. Talböckerna lånas på det lokala stadsdelsbiblioteket⁴, eller på Malmö stadsbibliotek. Respondenten är aktiv medlem i föreningen Hjärnkraft Malmö, och är även med i ett kooperativ som anställer personliga assistenter. Intervjun skedde i respondentens hem. Jag har inte haft någon tidigare kontakt med respondenten innan intervjun.

Respondent 2 är en kvinna på 46 år, som har lyssnat på talböcker på kassett sedan 1993. Hon är dyslektiker, och började med att enbart läsa talböcker, och läste vid intervjutillfället tryckt text, dock inte utan svårigheter. Respondenten vill gärna börja läsa DAISY-talböcker, men har inte tillgång till DAISY-spelare, och har inte lyckats få läsprogrammen att fungera på sin dator. Hon är förtidspensionerad, men studerar på folkhögskola. Intervjun genomfördes i ett klassrum på den folkhögskola där respondenten studerar. Respondenten är medlem i FMLS. Jag har inte träffat respondenten innan intervjun.

⁴ Stadsdelsbiblioteken i Malmö fungerar ungefär som filialer till Stadsbiblioteket i det att de delar samma katalogsystem, har en intern transportservice för att skicka medier mellan sig och har en delvis gemensam organisation.

Respondent 3 är en man, 51 år gammal, och aktiv medlem i FMLS. Han är dyslektiker och arbetar som lärare på en folkhögskola. Under intervjun togs mitt arbete på Malmö stadsbibliotek upp. Respondenten läser både talböcker och tryckt text, men föredrar talböcker. Han använder sig bland annat av Malmö stadsbibliotek för att få tillgång till talböcker, men även av folkhögskolans bibliotek. Jag har inte haft någon tidigare kontakt med honom innan intervjun. Intervjun genomfördes på respondentens arbetsplats, i hans arbetsrum.

Respondent 4 är kvinna, 86 år och pensionär. Hon är synskadad, men ser lite grann och har förutom synskadan en lätt hörselskada. Respondenten har tidigare arbetat som bibliotekarie. Hon lånar talböcker regelbundet på Malmö Stadsbibliotek, och jag har där kommit i kontakt med henne tidigare i egenskap av anställd. Hon har lärt sig lite punktskrift, men läser huvudsakligen talböcker, och kortare texter med förstoringsapparat. Hon är aktiv medlem i SRF. Intervjun genomfördes i respondentens hem.

Respondent 5 är 69 år gammal, kvinna och pensionär. Hon har tidigare arbetat som speciallärare, och har en synskada som hon haft hela livet som innebär att hon inte har någon syn alls. Hon läser både punktskrift och talböcker, men föredrar talböcker. Respondenten får tillgång till talböcker via Malmö Stadsbibliotek. Hon beställer oftast böckerna via telefon eller Internet, men besöker även biblioteket ibland. Jag har inte träffat respondenten tidigare, men i samband med intervjun berättade jag att jag är anställd på Malmö Stadsbibliotek. Respondenten är aktiv medlem i SRF. Intervjun genomfördes i ett avskilt rum i Synskadades riksförbunds lokaler i Malmö.

Presentation av resultat utifrån mina analysfrågor

Här tar jag upp varje analysfråga för sig (hjälpmedel, låneregler och upphovsrätt, bibliotekens service, användarnas syn på sina behov samt respondentens syn på talboksverksamhetens framtid) och presenterar de delar av intervju svaren som är relevanta för respektive tema. Jag tar upp det jag upplever som mest intressant för min problemformulering och belyser skillnader och likheter mellan respondenternas svar. Citat ur intervjuerna används för att tydliggöra särskilt intressanta delar av respondenternas uttalanden, och poängtera de tendenser jag tycker mig se i dessa.

1. Respondentens syn på olika delar av talboksverksamheten

1.1 Hjälpmedel

De hjälpmedel för talboksläsning som nämns av respondenterna är DAISY-spelare och DAISY-läsprogram till datorer. En respondent nämner även hörapparater som hon har på grund av en hörselskada. Fyra respondenter anser sig ha tillgång till nödvändiga hjälpmedel för talboksläsning. Den respondent som inte anser sig ha det har ingen DAISY-spelare, och anser sig inte ha råd att köpa en, samt har en dator med ett nyare operativsystem (Windows Vista) till vilket de läsprogram som finns att ladda ner från TPB inte fungerar. Övriga respondenter har alla DAISY-spelare. En respondent nämner att han använder sig av läsprogram från TPB på dator. Tre av respondenterna som har

DAISY-spelare har fått dem av kommunen som föreskrivet hjälpmedel för en synskada. Den fjärde har köpt in sin själv. De två som inte har fått DAISY-spelare föreskriven som hjälpmedel är dyslektiker. En av respondenterna använder sig av en DAISY-spelare med inbyggt minne, som man kan spara ner flera talböcker och andra filer på via en dator. Hon har ett positivt intryck av denna och tycker att den är bättre än den äldre varianten som är större och inte kan spara talböckerna i minnet. Dock tror hon att den inte motsvarar alla talboksanvändares behov, eftersom många är äldre:

Vi har rätt så mycket äldre personer med här [i Synskadades Riksförbund Malmö], som inte är så teknikintresserade helt enkelt. I och med att jag jobbar mycket med dator och har gjort det så tycker jag att det är ett sätt för mig, att fungera.

Respondent 5

Båda dyslektikerna anser att dyslektiker som grupp inte har tillräcklig tillgång till hjälpmedel. En av dem lyfter fram läsprogrammet TPB reader som ett bra, gratis komplement till fysiska DAISY-spelare, men att det inte täcker behoven fullt ut. Han efterfrågar bärbara DAISY-spelare som föreskrivet hjälpmedel till dyslektiker, helt eller delvis ekonomiskt subventionerat av samhället. En respondent tror att äldre har svårare att få tillgång till hjälpmedel som är anpassade för deras behov. Respondenten med hjärnskada är osäker på hur tillgången på talbokshjälpmedel ser ut, det är inget som har diskuterats i föreningen han tillhör. En av de synskadade berör inte frågan, och den andra anser att synskadade som grupp har god tillgång till hjälpmedel. Den höga inköpskostnaden för DAISY-spelare nämns av tre respondenter som ett hinder för tillgång. En respondent tror att tillgången till hjälpmedel generellt sett delvis beror på hur bra man är på att tala för sig och påpeka sina behov (gentemot kommunen), och hur bra kännedom man har om vilka hjälpmedel som finns.

Tre av respondenterna anser sig nöjda med hjälpmedlens funktionalitet, en är inte nöjd, och en är delvis nöjd, men saknar vissa aspekter för att känna att hennes behov är tillgodosedda. Två respondenter tycker att de har dålig kunskap om vilka funktioner som finns vid talboksläsning.

Flera olika saker pekas ut som negativa eller problematiska, och det skiljer sig mycket åt mellan respondenterna vad som tas upp här. En upplever att det känns svårare att bläddra fram och tillbaka mellan sidor i en talbok än i en tryckt bok. En annan tycker att det är ett problem att DAISY-spelarna fortsätter spela boken tills den är slut i motsats till tidigare, då talböckerna var på kassett och uppspelningen därför alltid avbröts när den aktuella kassetts sida tog slut. Detta upplevs som problematiskt eftersom respondenten brukar läsa när hon ska somna på kvällen, och det blir då svårt att leta upp var hon befann sig i boken när hon ska fortsätta lyssna.

Mer service från folkbibliotekspersonalen efterlyses också av en respondent, vad gäller att få instruktioner i hur man använder DAISY-spelare och spelarprogram på dator. Hon vill gärna kunna ta med sin egen dator till biblioteket, och bli visad på den hur man lägger in böcker och läser. En respondent skulle vilja ha två DAISY-spelare, för att slippa byta skiva så ofta mellan den bok hon läser för tillfället och kortare texter på DAISY som hon behöver läsa då och då. Laddningstiden för de uppladdningsbara batterierna i spelaren upplevs som för kort av en respondent, vilket gör att spelaren inte blir särskilt portabel eftersom sladden måste sitta i hela tiden. Det fysiska gränssnittet på

DAISY-spelarna upplevs också av en respondent som krångligt, hon har ibland svårt att komma ihåg vilka knappar man ska trycka på för att använda vissa funktioner. Den respondent som är hörselskadad upplever att volymen på DAISY-spelaren är för låg.

En av respondenterna har deltagit i ett projekt drivit av TPB, där man testade att läsa talböcker strömmande via sin mobiltelefon. Han upplevde detta som mycket positivt, och uttryckte en förhoppning att detta ska kunna göras tillgängligt för alla talboksläsare. Det enda negativa respondenten upplevde med denna form av läsning var att batteriet i telefonen tog slut för snabbt.

1.2 Låneregler och upphovsrätt

En respondent uppger att han inte känner till möjligheten att kopiera talböcker för personligt bruk. En annan tycker att det är oklart vilka regler som gäller. Tre respondenter uttalar att det är en stor tillgång att kunna ta en kopia för personligt bruk, för att slippa bekymra sig om lånetid (en nämner att det är en särskild fördel för dyslektiker som kan behöva längre tid på sig att läsa en bok) och för att kunna spara böcker och läsa dem vid ett senare tillfälle. Två av respondenterna upplever inte att det är några större problem med de nuvarande upphovsrätsreglerna.

Två respondenter skulle önska att man kunde ladda ner eller strömma talböcker direkt från TPB istället för att som idag behöva gå via folkbiblioteken. En annan uttrycker å andra sidan en oro för att talboksverksamheten skulle försvinna från folkbiblioteken om detta var möjligt, och menar att det i så fall skulle vara negativt eftersom det finns ett behov av att kunna ställa frågor, prata och få råd av bibliotekspersonalen genom ett fysiskt, personligt möte.

Direkt kritik mot upphovsrätsreglerna uttrycks av tre respondenter: En menar att alla regler som omgärdar talböcker verkar avskräckande på människor, och exemplifierar med att alla talböcker inleds med ett meddelande att boken lästs in enligt 17:e paragrafen upphovsrättslagen. Detta upplever hon som ett ovänligt sätt att bemöta människor. De andra två menar att förbudet mot att sprida kopior av talböcker är negativt, eftersom det förhindrar dem att till exempel kopiera en bok till en vän. En av dem menar också att regeln är dålig eftersom det inte går att kontrollera att den efterlevs:

Hur mycket man följer de här reglerna, det är upp till var och en. Det är ju väldigt svårt att ha en sådan [regel], för vem kan kolla mig? Det är som det här med fildelning, det är ju samma sak.

Respondent 5

Kopiering av talböcker för spridning i begränsad utsträckning ses även som en positiv sak i sig av en respondent, eftersom det förkortar köer på böckerna och därmed gör dem tillgängliga för fler människor.

Vad gäller att enbart funktionshindrade har rätt att låna talböcker så anser tre respondenter att regeln är onödig, eftersom människor som kan läsa tryckta böcker ändå hellre skulle göra det även om de fick tillgång till talböcker, samt att gränsen mellan funktionshindrade och icke funktionshindrade är godtycklig:

Och var ska man sätta gränsen för läshandikapp? Det är ju väldigt luddigt egentligen. Jag tycker att alla de som vill, de ska få lov [att låna talböcker], för de behöver det. Annars hade de ju inte velat det. Jag hade ju inte velat gå med kryckor om jag inte hade behövt det. Alltså, det är ju en självklar grej för mig.

Respondent 2

Två respondenter tror att regeln underlättar för att målgruppen verkligen nås av talboksverksamheten, en av dem uttrycker en oro för att konkurrensen om talböckerna skulle bli för stor om alla hade möjlighet att låna, och att långa köer skulle skapas.

En respondent uttrycker att det för cirka tjugo år sedan fanns en negativ attityd till att även dyslektiker skulle få tillgång till talböcker, men att detta har försvunnit idag.

1.3 Service från folkbiblioteken och TPB

Generellt finns det stor variation i respondenternas uppfattningar om bibliotekens service i förhållande till deras behov. Alla har sitt eget personliga perspektiv och det är svårt att göra någon tydlig gruppering av det som tas upp. Två respondenter är generellt sett nöjda med servicen, en är missnöjd och två har blandade upplevelser. Saker som tas upp som bristande är:

- att det ibland inte går att låna det man vill eftersom det är utlånat och man tvingas ställa sig på kö
- att det är för krångligt att beställa böcker och hantera sina lån via bibliotekets katalog på Internet
- bristande förståelse från personalen för de begränsningar som dyslexi medför
- att begränsad lånetid gör att man inte hinner läsa ut boken
- att bibliotekets fysiska placering kan innebära att de som bor långt bort inte tar sig dit
- att det inte går att få något omdöme om kvaliteten på inläsningen av böckerna eftersom personalen inte lyssnar på dem
- att vissa användare som ofta besöker biblioteket får mer hjälp och tid av personalen än andra besökare

samt

- att det flyttas om för ofta på bokhyllorna vilket gör det svårt att hitta och att det ofta är upptaget på bibliotekets beställningstelefon för talböcker.

Den respondent som är missnöjd med bibliotekens service nämner framförallt bristen på tillgång till DAISY-spelare som hjälpmedel för dyslektiker och bemötandet från biblioteket som orsaker. Hon upplever en skillnad mellan personal som arbetar på folkbibliotekets talboksavdelning och övrig lokal bibliotekspersonal, där de senare har mindre tillit till henne och mindre förståelse för hennes behov som dyslektiker.

Systemet med böter för försenade böcker som finns på resten av bibliotekets material, men inte på talböcker upplever hon som problematiskt eftersom det tar så lång tid för henne att läsa en bok, och för att hon inte fick tillräcklig information om hur systemet fungerar när hon gick över från att låna talböcker till tryckta böcker. Men även från en del personal på talboksavdelningen upplevs bemötandet om negativt, något som respondenten härleder till att de är nya på avdelningen och därför inte känner och litar på henne.

Det kan vara bemötandet, många gånger, som saknas nu. Alltså, om man pratar om [dyslektiker] som grupp, så är det många som har lite ångest när de kommer in i ett bibliotek, bland böcker. Och kan få svårt att andas där inne. Och blir man då kanske bemött på ett speciellt sett med någon som...lite, kanske inte översittare, men...bemötandet betyder mycket tror jag.

Respondent 2

Det är ju det här att man inte kan. Böckerna. Alltså, man kan inte språket, man vet ju inte var det finns en bok som man ska leta efter, alltså man kan ingenting i det. Man känner sig helt okunnig. Och det är inte så roligt att stå i en sån situation, kan jag känna, för man vill ju gärna vara där man kan grejorna, och där man känner sig säker.

Respondent 2

Respondenten poängterar att det första mötet med biblioteket, och särskilt personalens bemötande vid det tillfället, på grund av många dyslektikers upplevelse av situationen blir mycket viktigt för användarens förhållande till biblioteket och talboksverksamheten i framtiden.

Precis som de olika respondenterna tar upp många olika aspekter som de tycker är bristande med bibliotekens service, så varierar också deras förslag till förbättringar och förändringar av de tjänster som erbjuds. Tre respondenter framhåller dock nedladdning eller strömmande läsning av talböcker direkt tillgänglig för användaren som ett önskemål (istället för att behöva ha folkbiblioteket som mellanhand mellan användaren och TPB). Dock vill en respondent ha mer hjälp och instruktioner kring hur tekniken runt talboksläsning fungerar, och en annan poängterar att om användarna ska ladda ner själva så krävs det för många ett gränssnitt som är lättare att lära sig och använda.

Andra förslag som presenteras är:

- att folkbiblioteken ska ha en uppsättning tryckta böcker (gärna även med lättläst text eller större stil) som enbart dyslektiker får låna. Dessa ska ha längre lånetid och inga böteskrav, för att minska den psykologiska tröskeln in till biblioteksvärlden, och för att ge dyslektiker möjlighet att utveckla sin läsförmåga utan att behöva känna stress. Böckerna ska kunna fås tillsammans med motsvarande talbok
- anpassning av stelbenta regler och bemötande för att mer motsvara olika individers behov

och

- att personalen lyssnar till ett urval av talböckerna för att kunna ge rekommendationer kring kvaliteten på inläsningarna.

En respondent poängterar också att upplevelsen att gå och låna böcker på biblioteket är positiv i sig, och att hon tycker att det känns för anonymt och tråkigt att bara ringa och få böcker hemskickade. Samtidigt tycker en annan att beställning av talböcker via Internet som sedan skickas hem fungerar mycket bra, och använder sig nästan uteslutande av denna metod när hon lånar. Två respondenter nämner att möjligheten att fysiskt besöka talboksavdelningen på biblioteket och få hjälp och råd är mycket viktig.

2. Respondentens syn på sina behov

Tre respondenter läser både tryckta böcker och talböcker, medan de övriga två enbart läser talböcker. Av de som läser tryckt text är det två som specificerar att de läser vissa saker enbart som tryckt text. För den första handlar det om dagstidningar och för den andra om kortare texter som han behöver läsa i jobbet inom en viss tid, och som inte snabbt går att ordna fram som intalad text.

Båda dyslektikerna ser talböcker delvis som ett medel att utveckla sin förmåga att läsa tryckt text, genom att läsa talboken och samtidigt följa med i texten i den tryckta boken. De beskriver talböcker som mycket viktiga för sin egen språkutveckling, och som en bro in till att börja läsa tryckt text när man inte kunnat göra det tidigare. En av dessa respondenter nämner också att dyslektiker har ett annat behov än synskadade av visuellt tilltalande design och layout på talböckerna och talboksemballagen. Han önskar en satsning på detta för att göra det mer tilltalande och spännande med talböcker.

Samtliga respondenter använder talböcker till fritidsläsning av skönlitteratur. Alla utom en läser även facklitteratur av olika slag (till exempel om olika hobbys, reseskildringar, biografier). Två respondenter använder eller har tidigare använt talböcker i sin yrkesverksamhet (en specificerar att han då oftast läser utredningar och liknande texter som handlar om dyslexi). En annan uttrycker saknad över att inte längre kunna använda ett tryckt uppslagsverk. Hon har dock inte provat att använda ett uppslagsverk i talboksformat.

Två respondenter ger exempel på användning av specialfunktioner i DAISY-formatet (det vill säga funktioner utöver uppspelning och att bläddra mellan olika delar av boken). En lägger bokmärken när hon använder sig av kokböcker, och en använder möjligheten att söka när han läser facklitteratur på jobbet.

Tre av respondenterna nämner att de använder sig av eller har provat ljudböcker. Ingen av dessa tycker dock att ljudböcker kan ersätta talböcker, på grund av att formatet är bekvämare att använda (en ljudbok på CD innefattar vanligtvis många skivor, medan en DAISY-talbok oftast bara innehåller en, ibland två) och för att utbudet av titlar i ljudboksformat är mycket mer begränsat, särskilt vad gäller äldre titlar. En respondent påpekar också att hela den tryckta boken inte alltid är inläst i ljudböckerna, ofta saknas till exempel författarpresentationer och baksidestexter.

Samtliga intervjuade säger att deras liv skulle vara sämre på något sätt om talböckerna inte fanns. Till vilken grad varierar lite. Det förmodade livet utan talböcker beskrivs bland annat som "rätt så torftigt", "lite mer isolerat", "mycket annorlunda" och "mer

inaktivt". Två respondenter säger att de hade kunnat tillgodogöra sig samma information som finns i talböckerna på andra sätt (genom att läsa tryckt text respektive punktskrift), men att det är krångligare och mer krävande än att lyssna på talböcker.

Respondenten som har en hjärnskada säger att han inte vet så mycket om behovet av talböcker hos hjärnskadade som grupp, eftersom det inte har diskuterats i föreningen för hjärnskadade som han är med i.

Fyra respondenter säger att deras personliga behov av talböcker tillgodoses av dagens talboksverksamhet, en tycker inte att behovet tillgodoses. Se dock tidigare kommentarer om och förslag på förbättringar av till exempel hjälpmedel och bibliotekens service. En respondent nämner också att han tror att det är många som inte känner till den biblioteksservice de har möjlighet att få:

Folkbiblioteken har en stor betydelse i vårt samhälle idag. Och de tillgångarna vi har i folkbiblioteken. Jag tror inte att alla känner till hur stor tillgång de har, vilken guldgruva det är egentligen.

Respondent 3

Respondenten som tidigare läst enbart punktskrift, men nu främst använder sig av talböcker poängterar att man anpassar sina behov efter de möjligheter man känner till och har tillgång till:

Jag har ju levt tidigare helt hänvisad till punktskrift. Och det är klart det hade gått, men jag hade saknat [talböcker]. Alltså, det hade jag ju inte gjort, om jag inte hade vetat om [att de fanns], det handlar ju om det här med...får man nåt nytt så får man ju nya behov, helt enkelt.

Respondent 5

En respondent har tidigare, när hon läste tryckta böcker, hållit i boken i boken. Nu när hon enbart kan läsa talböcker kan hon inte göra det, eftersom hon upplever att det är betydligt svårare att minnas en text som hon lyssnat på, än en text hon läst i tryckt form. En annan respondent nämner också att han har lättare för att lära sig och tillgodogöra sig information från en tryckt bok än från en talbok, men att det delvis är en vanesak som han upplever blivit lättare efterhand som han lyssnat på fler talböcker. En respondent tycker att utbudet av skönlitteratur på talbok är tillfredsställande, men att utbudet av facklitteratur är sämre.

Vad gäller skillnader i möjligheter mellan talboksläsare och svartskriftsläsare så nämner två respondenter att det är krångligare att bläddra mellan sidorna i en talbok än i en tryckt bok. En respondent säger också att svartskriftsläsare har bättre tillgång till dagstidningar. Två intervjuade nämner möjligheten att göra anteckningar i marginalen eller på post-it-lappar i en tryckt bok som en skillnad gentemot talböcker.

Alla utom en av respondenterna nämner möjligheten att lyssna på en talbok samtidigt som man gör något annat (till exempel ta en promenad eller köra bil) som något som inte går att göra med en tryckt bok. En av dessa tycker dock att det fungerar främst vid nöjesläsning, och inte vid till exempel läsning av facklitteratur i yrket, eftersom det då finns risk att man missar saker i texten.

Ibland stämmer inte upplagan på den inlästa boken och den tryckta boken överens, och texten kan då innehållsmässigt skilja sig åt mellan talbok och tryckt bok. Det upplevs som problematiskt av en respondent när han vill lyssna på en bok och följa med i den tryckta texten samtidigt.

En av respondenterna anser att talboksläsare kan uppleva en extra dimension av en text om det är en särskilt bra inläsning. Samtidigt påpekar hon att läsare av tryckta böcker kan uppleva andra sinnesintryck från en bok, som lukt, känsla och synintryck. Detta gör att hon tror att hon hade haft en drift att spara fysiska böcker för att ha i hyllan om hon hade läst tryckta böcker, men nu när hon bara läser talböcker har hon inte det; där är det bara själva innehållet som är intressant, inte den fysiska boken.

En respondent tycker att talböcker är lättare att bära med sig än tryckta böcker.

Enligt en av de intervjuade är det många nysynskadade (det vill säga som från början kunnat se helt men som nyligen fått en synskada) som säger att intresset för böcker och läsning ökat när de fått tillgång till talböcker jämfört med innan de blev synskadade. Hon tror att det kan ha att göra med att de tidigare kan ha haft lässvårigheter, eller inte upplevt sig ha haft tid att läsa.

3. Respondentens bild av talboksverksamhetens framtid

Flera av de förändringar som respondenterna skulle vilja se av talboksverksamheten i framtiden har tagits upp under avsnitten ovan. Några ytterligare förslag tas upp här. En respondent önskar att det fanns någon funktion i talböcker som gjorde att man kunde kombinera inspelat tal med visuellt material, för de som kan se. Ett annat önskemål är en möjlighet att välja mellan flera olika uppläsarröster på en talbok, om man till exempel har lättare för att uppfatta en viss typ av röst än en annan. Inläsningarna kommenteras också av en annan respondent som vill ha mer levande inläsningar av talböckerna, mer i stil med ljudböcker som är mer dramatiserade, ofta inlästa av författaren eller en skådespelare och med mer inlevelse.

En specifik konceptuell idé om ett talbokscafé uttrycks av en respondent:

Jag skulle kunna tänka mig att man drog sitt kort, lånekort, och satte sig på en plats och så knappar man kanske in en kod, och så vet de att det var den boken du lyssnade på sist, som du beställde då. Så kan man sitta där kanske en timme och lyssna på en skönlitterär bok, eller ta en kopp kaffe eller nåt sånt där, och sen bara gå vidare. Som mer avkoppling. Ungefär som ett bokcafé, eller så. Det kunde ha varit rätt häftigt.

Respondent 3

En annan respondent hade velat att talboksverksamheten var mer integrerade i övrig biblioteksverksamhet jämfört med idag. Hon önskar också mer av samtal om nya böcker, boktips och liknande aktiviteter. Detta existerar redan idag, men hon vill se en satsning på mer av den typen av verksamhet.

Analys

I denna del försöker jag besvara underfrågorna i min problemformulering, utifrån det resultat som presenterades i föregående kapitel. Detta kallar jag den problemnära analysen, eftersom den utgår från underfrågorna i min problemformulering och analyserar det som framkommit i den empirinära analysen utifrån dessa. I den problemnära analysen försöker jag också poängtera var det finns en samstämmighet mellan flera respondenter, liksom var respondenternas svar skiljer sig mycket åt. Med utgångspunkt i min teori försöker jag sedan att förstå och formulera slutsatser utifrån den analys jag gjort.

Den första frågan, som handlar om att undersöka vilka användarnas egenuttryckta behov är, besvarar jag genom en sammanställning av de behov som uttryckts i mitt resultat.

Den andra frågan behandlar vilka av dessa behov är kan sägas tillgodogöras av dagens verksamhet. Här har jag delat in mitt svar på frågan utifrån olika teman, som delvis utgår från de teman och analysfrågor som sattes upp för den empirinära analysen (se resultatdel och metoddel), och delvis från hur jag bedömer att informationen som framkom i den empirinära analysen såg ut.

I svaret på den tredje och sista underfrågan tar jag upp mina förslag på hur talboksverksamheten skulle kunna förändras för att tillgodose användarnas egenuttryckta behov så långt som det är möjligt. Dessa förslag motiverar jag dels med utgångspunkt i svaret på de två tidigare frågorna, och dels utifrån mitt teoretiska perspektiv, det vill säga empowerment, ett miljörelaterat perspektiv på funktionshinder och teorin om användarnas egenuttryckta behov. Även detta svar är uppdelat i teman, som utgår från de teman som används i svaret på fråga två.

Vilka behov av talböcker har användarna för att få likvärdiga villkor och möjligheter till bokläsning som icke läshindrade, enligt dem själva?

Användarna anser sig behöva ha tillgång till läshjälpmedel för talböcker, framförallt i form av fysiska DAISY-spelare. Det finns olika typer av behov beroende på teknikvana och funktionshinder, till exempel är en spelare med minneskort mer lämplig för en person som känner sig bekväm med teknik, och någon som är hörselskadad har ett större behov av att spelarens volym är tillräckligt hög. Att få en spelare föreskriven som hjälpmedel av kommunen istället för att behöva köpa en själv är en viktig faktor i hur tillgängligt det upplevs med talböcker. Den höga kostnaden anges som ett hinder. Användarna uttrycker också flera behov som har med formatets och spelarnas funktioner att göra, och hur väl de kan efterlikna en tryckt bok: Att enkelt kunna bläddra i en bok, att kunna lägga bokmärken, att kunna göra anteckningar i anslutning till

texten, att boken ska sluta läsas upp när man somnar ifrån den, att snabbt kunna byta mellan att läsa två olika texter, att kunna slå upp saker i uppslagsverk och att lätt kunna ta boken med sig och läsa var man vill. Dessutom nämns möjligheten att kunna söka i en talbok som en användbar funktion för läsning av facklitteratur. Det finns ett behov av större kunskap om spelarnas funktioner: Några respondenter tycker sig ha för dålig kunskap om funktionerna för att kunna säga om de är nöjda eller inte med dessa, och mer instruktioner och hjälp från bibliotekspersonalen med spelarna efterfrågas.

Seende användare kan ha ett behov av utseende och design på den fysiska talboken och emballaget som inte finns hos synskadade. Önskemål förekommer också om visuellt material i talböcker, som till exempel bilder i kombination med den inlästa texten. För de som läser tryckt bok och talbok parallellt finns ett behov av att upplagorna stämmer överens, så att det går att följa med i texten. De lukt- känslo- och synintryck som kan fås av en tryckt bok nämns som viktiga. Uppläsarens röst och inläsning uppges vara viktig för hur texten upplevs, vissa användare har också lättare för att uppfatta vissa typer av röster.

Att de flesta talböcker innehåller enbart en skiva upplevs som positivt för läsoplevelsen, eftersom man då slipper byta skiva ofta (i jämförelse med ljudböcker, som ofta innehåller flera skivor), med avbrott i läsningen. Det är också en fördel att talboksformatet innehåller en fullständig representation av boken, även inkluderande kringinformation som till exempel baksidestexter. Speciella funktioner hos talboksformatet som att lägga bokmärken och söka nämns också som en fördel gentemot ljudböcker, samt även ett betydligt större utbud av titlar.

Det finns ett behov av att kunna ta kopior av talböcker för enskilt bruk, bland annat för att inte behöva bekymra sig om lånetid, men också för att kunna spara flera böcker en längre tid, och lätt kunna återkomma till dem senare. Direkt nedladdning eller strömning av talböcker mellan TPB och användaren efterfrågas. Möjlighet att sprida kopior av talböcker till vänner och ett mindre "avskräckande" regelverk kring talböcker efterfrågas också, syftande på reglerna som bestämmer vilka som får och vilka som inte får låna talböcker. Det finns ett uttalat behov av kunskap om upphovsrättsregler kring talböcker samt regler kring vem som får låna dessa.

Användarna vill ha förståelse för att deras funktionshinder gör att de har andra förutsättningar för att läsa böcker och utnyttja biblioteksservice än vad icke funktionshindrade har. Dessutom pekar man på olika behov beroende på typ av funktionshinder (särskilt dyslektikerna tar upp detta). Exakt hur dessa behov ser ut varierar från individ till individ. Ett gott bemötande med förståelse för användarnas olika förutsättningar från all bibliotekspersonal (inte bara de som arbetar specifikt inriktat mot funktionshindrade) efterfrågas. Kunskap om hur biblioteket fungerar, hur man hittar böcker och vilka regler som gäller upplevs som viktigt för att känna sig trygg på biblioteket. Det gäller särskilt för tidigare biblioteksovana användare, och för dyslektiker som kan ha en negativ bild av biblioteket som institution och sin egen förmåga vad gäller läsning och biblioteksrelaterade aktiviteter. Dyslektiker uttrycker även ett behov av olika kombinationer av talböcker och tryckta böcker till utlåning, som ska vara till specifikt för denna grupp med längre lånetid och utan böteskrav. Detta utgår från tanken om talböcker som ett verktyg för att träna upp sin läsförmåga och en ingång till att läsa tryckt text. Rekommendationer vad gäller kvaliteten på inläsningar

och olika inläsare efterfrågas. Att ha möjligheten att besöka biblioteket fysiskt och få hjälp och råd av personalen kring talboksläsning upplevs som viktigt, samtidigt som ett behov av att kunna beställa hemskickning av talböcker via telefon eller Internet också existerar. Vilket som upplevs som viktigast här varierar beroende på individens förutsättningar. Information om vilken biblioteksservice som man har tillgång till som funktionshindrad efterfrågas. I den fysiska biblioteksmiljön vill användarna känna sig trygga, och kunna hitta det de letar efter. Det innebär ett behov av tydlig skyltning som beskriver var man hittar olika typer av böcker och annat material. En mer tilltalande visuell skyltning kan också kopplas till seende talboksanvändares önskan om mer visuellt attraktiva talböcker. Det uttrycks även ett behov av att inte ändra på placeringen av materialet alltför ofta, vilket jag också tolkar som ett behov av trygghet i att veta att man kan hitta det man söker utifrån erfarenheter av tidigare biblioteksbesök.

Det finns olika synsätt bland användarna på vilken roll talböcker spelar i deras liv. Några (dyslektiker) ser talböckerna delvis som ett medel för att utveckla sin förmåga att läsa tryckt text och sin allmänna språkkunskap. Andra ser talböckerna som en fullständig ersättning för tryckta böcker. Det finns också ett synsätt där talböcker kompletterar läsning av tryckt text beroende på texten i sig - vissa texter läses i tryckt form, andra som talbok. Vilket medium som används enligt det sistnämnda synsättet kan styras av bland annat textens längd, genre och om den finns tillgänglig som talbok. De olika synsätten utesluter inte varandra, utan kan snarare ses som grader på en skala. Till exempel kan en användare både se talböcker som ett sätt att utveckla sin språkliga förmåga och som en ersättning för tryckta böcker.

Det vanligaste typen av läsning som förekommer är fritidsläsning av skönlitteratur, följt av fritidsläsning av facklitteratur. En viss användning av talböcker inom yrkesrollen förekommer också. Ett stort utbud av böcker, även vad gäller äldre utgivna titlar och facklitteratur, ses som viktigt.

Vissa användare pekar på en skillnad i hur lätt det är att minnas en tryckt text man läst, jämfört med en text man lyssnat på. För att likställa talböcker med tryckta böcker behövs för vissa användare någon form av stöd för minnet.

Vilka av dessa egenuttryckta behov anser användarna tillgodoses av dagens talboksverksamhet (år 2008)? Vilka tillgodoses inte?

Hjälpmedel

Behovet av tillgång till DAISY-spelare tillgodoses inte helt. Det verkar framförallt bero på att vissa funktionshinder berättigar till att få låna en spelare gratis på längre tid bekostat av kommunen, medan andra inte gör det och hänvisar användaren till att köpa en spelare privat. Synskada verkar enligt mitt material berättiga till DAISY-spelare i Malmö kommun, men dyslexi gör det inte. Vad gäller hjärnskadade är situationen oklar utifrån mitt material. De gratis läsprogram som fanns att ladda ner från TPB vid intervjutillfället anses inte kunna ersätta fysiska spelare fullt ut, på grund av bundenheten till en dator och begränsningar i kompatibilitet med olika datorers operativsystem. Får användaren väl tillgång till DAISY-spelare verkar det gå att få en spelartyp som i stort sett motsvarar behovet, till exempel en spelare med minneskort eller en skivspelare. Vissa specifika behov om enklare användargränssnitt och högre

ljudvolym för till exempel äldre användare skulle behöva mötas bättre, liksom möjligheten att ta med sig spelaren och läsa på olika platser.

Talboksformatet - funktioner

Det råder en viss osäkerhet bland användarna om vilka funktioner som finns i DAISY-formatet och spelarna, och också om hur man praktiskt använder dessa funktioner. Mer kunskap om detta område behöver spridas till användarna. Det finns behov av vissa funktioner som inte är tillgodosedda, antingen på grund av att funktionen saknas, att den är otillräcklig eller att den är för svåränvänd. Eftersom jag inte i detalj har studerat de tekniska aspekterna av talboksformatet och de spelare som finns kan jag inte i samtliga fall säga säkert om användarnas behov av specifika funktioner inte tillgodoses på grund av att funktionen faktiskt inte existerar, eller om det beror på bristande kunskap om funktionen hos användaren.

Ett exempel på en funktion som finns men som inte tillfredställer behovet helt är möjligheten att bläddra mellan sidorna i en talbok. Detta går att göra, men upplevs av två respondenter som mer besvärligt än att bläddra i en tryckt bok. Ett exempel på en funktion som saknas är möjligheten att göra anteckningar i anslutning till texten (motsvarande anteckningar i marginalen på en bok), åtminstone i en del av de fysiska spelarna. Möjligen kan det finnas möjlighet att göra detta i läsprogrammen för datorer. Saknas gör även möjlighet att välja mellan olika uppläsarröster efter användarens individuella preferenser samt att kunna byta fram och tillbaka mellan två olika texter utan att byta skiva. Det existerar funktioner för att stänga av spelaren automatiskt efter en viss tid om användaren skulle till exempel somna ifrån den, men dessa funktioner är antingen otillräckliga eller okända för en del av användarna som uttrycker ett behov av dem. För en del användare skulle det behövas någon form av funktion som stödjer möjligheten att minnas innehållet i en text, kanske genom tillgång till kortare sammanfattningar eller index över texter och delar av texter. I övrigt verkar de funktioner som användarna specifikt uttrycker ett behov av finnas.

Talboken som fysisk och innehållslig manifestation

De behov av visuell utformning på talböckerna som uttrycks av de användare som inte är syndskadade tillgodoses inte, eftersom alla vanliga talböcker ser identiska ut vad gäller emballage och skivor, och innehåller inga bilder. Likaså saknas visuellt material vad gäller innehållet i talboken, det vill säga, en talbok innehåller endast text och inga bilder (med undantag för de flesta av de talböcker som produceras som DAISY text och ljud). De sinnesintryck som kan fås av en tryckt bok verkar inte ha direkta motsvarigheter hos talböcker. Ett undantag är dock uppläsarrösten, som kan påverka upplevelsen av boken positivt och negativt. Olika användare föredrar olika typer av inläsning, och eftersom en talbok vanligtvis bara finns i en inläst version så går det inte att säga att behovet av bra uppläsning är tillgodosett. Inläsningsreglerna som säger att alla talböcker ska läsas in likvärdigt och tydligt förhindrar också att behovet av mer dramatiserade eller inlevelsefulla inläsningar möts. Enligt användarna så ges inte alltid korrekt information om vilken tryckt upplaga som talboken motsvarar, därför är inte behovet av en exakt återgivning av den tryckta texten helt tillgodosett. Behovet av att bära med sig en talbok är mött, med avseende på den fysiska talboken i sig, eftersom en vanlig talbok oftast är mindre och lättare än motsvarande tryckt bok. Problemet med spelarnas storlek och batteritid kvarstår dock.

Låneregler och upphovsrätt

Det behövs mer kunskap om upphovsrätts- och låneregler kring talböcker hos användarna, eftersom två respondenter uttryckt att de inte känner till centrala regler eller att de upplever reglerna som oklara. Behovet av att kunna kopiera talböcker för enskilt bruk verkar i stort sett vara tillgodosett med dagens regler. Det gäller dock inte behovet av att kunna kopiera talböcker för begränsad spridning till bekanta, eftersom det inte är tillåtet. Efterfrågan på möjligheten att ladda ner talböcker från TPB eller läsa dem strömmande tillgodosågs inte helt år 2008. Visserligen gick det att ombesörja nedladdning via folkbiblioteken, men direkt nedladdning utan mellanhand var inte möjligt på grund av upphovsrättsskäl. Att läsa strömmande var inte möjligt för enskilda som inte hade inloggningsuppgifter hos TPB (vilket framförallt gavs till högskolestudenter och inte till allmänheten). Behovet av ett tillåtande regelverk om vem som får låna möts inte, eftersom det finns krav på att användare måste ha ett funktionshinder som påverkar läsförmågan för att få låna. Det innebär också en viss godtycklighet och oklarhet i gränsen mellan talboksberättigade och icke talboksberättigade, eftersom det inte finns någon slutgiltig definition på vilka funktionshinder som "räknas". Samtidigt uttrycker vissa användare ett behov som står i konflikt med att öppna upp tillgången till talböcker för fler, nämligen behovet av att verksamheten ska fokusera på de grupper som verkligen behöver talböcker, och inte någon annan. Detta behov möts i princip av dagens regler, även om det är oklart exakt vilka grupper detta innefattar.

Biblioteksservice

Vad gäller utbudet av titlar som är tillgängliga i talboksformat så är användarnas behov inte mött. Med utgångspunkten att målet är lika villkor för talboksanvändare som läsare av tryckta böcker så går det inte att säga att behovet är mött förrän samtliga utgivna tryckta böcker även finns som talböcker, vilket inte är fallet. Denna brist motverkas delvis av möjligheten för användarna att lämna förslag till TPB (via folkbiblioteken) om vilka titlar som ska läsas in, men det innebär inte att behovet är helt uppfyllt. Användarna är dock generellt sett nöjda med utbudet av skönlitteratur, medan utbudet av facklitteratur upplevs som delvis bristande. Efterfrågan på särskilda kombinationer av tryckta böcker och talböcker med längre lånetid och utan förseningsavgifter, riktade mot dyslektiker, är inte helt mött. Det existerar visserligen något som heter Bok & DAISY som är just en kombination av talbok och tryckt bok. Precis som för vanliga talböcker får dessa enbart lånas av talbokslåntagare och i Malmö är de inte belagda med förseningsavgifter, men utbudet av titlar verkar vara starkt begränsat, och lånetiden är oförändrad. Tillgång till talböcker utan kö är inte tillgodosedd, även om möjligheten att ladda ner titlar från TPB innebär en teoretisk möjlighet att alltid kunna få tag på en specifik bok. Denna möjlighet styrdes år 2008 av hur biblioteket valde att jobba, om man till exempel alltid laddade ner titlar som inte fanns tillgängliga på begäran, eller enbart laddade ner titlar som inte fanns inköpta till det egna beståndet (eller lade sig någonstans mittemellan). Det är viktigt att komma ihåg att talboksanvändare har större behov av snabb tillgång till de titlar de önskar än övriga biblioteksanvändare, eftersom de ofta inte har möjlighet att köpa motsvarande titel i handeln eller få tag på den på annat sätt. Behovet av längre lånetid på talböcker för dyslektiker är inte mött i Malmö, lånetiden är densamma som för tryckta böcker. Möjligheten att få omdömen om inläsningarna är inte mött, eftersom personalen inte lyssnar på talböcker, och därför inte kan ge sådana omdömen. Möjligheten att få liknande omdömen från annat håll i biblioteksvärlden verkar inte heller existera i någon organiserad form.

Behovet av ett gott bemötande är inte tillgodosett. Här skiljer sig upplevelserna åt mellan respondenterna, där vissa anser sig få sina behov tillgodosedda, medan andra ser dåligt bemötande som ett av de största problemen inom talboksverksamheten. Varken förståelse för skillnad i behov mellan icke funktionshindrade och funktionshindrade, eller skillnad i behov utifrån andra individuella egenskaper kan sägas vara tillgodosedda utifrån respondenternas uttalanden. Specifikt verkar dock det största av användare uttalade problemet med bemötande röra behov utifrån specifika funktionshinder, närmare bestämt dyslexi. Hos en del användare med dyslexi finns uppfattningen att biblioteket inte är till för dem i första hand, utan att de är där lite på nåder. Biblioteksmiljön beskrivs till och med i termer av ångest och obehagskänslor, kopplat till en känsla av personlig okunskap och otillräcklighet vad gäller språklig förmåga och kompetens i biblioteksrelaterade aktiviteter. Talboksverksamheten i sig beskrivs i mer positiva ordalag, men uppfattas ändå i första hand rikta sig till synskadade snarare än till dyslektiker. Det existerar också en skillnad i upplevelsen av hur personal specialiserad på talboksverksamhet bemöter användarna och hur annan personal gör det, vilket inte heller motsvarar behovet av ett gott och likvärdigt bemötande, eller behovet av ett positivt första möte med biblioteket för nya talboksanvändare. Vissa brister finns också vad gäller behovet av likvärdigt bemötande då användare upplever att vissa besökare får mer hjälp och personaltid än andra. Det är dock oklart om detta sker i förhållande till olika användares behov, vilket i så fall skulle vara förståeligt, och inte en brist i likvärdigheten.

Vad gäller den fysiska biblioteksmiljön så finns det delvis otillfredsställda behov kring tydlig och visuellt tilltalande skyltning, och kring ett bestånd som inte flyttas alltför ofta. Detta eftersom en del användare upplever att de inte känner sig trygga med hur de kan hitta böcker på biblioteket och en del tycker att böckerna flyttas för ofta. Hur skyltningen är utformad påverkar förmodligen också vissa dyslektikers uppfattning om att talboksverksamheten är till för synskadade i första hand och inte för dem.

Möjligheten att besöka biblioteket fysiskt och få hjälp och råd av personalen är ett viktigt behov hos flera användare. Bortsett från de (mycket viktiga) frågorna kring bemötande och förståelse för olika funktionshindrades individuella behov, så verkar detta behov vara i stort sett tillgodosett. Det upplevs som möjligt att komma till biblioteket och få hjälp med frågor som rör talböcker där. Undantag finns vad gäller till exempel möjligheten att få visat hur tekniska funktioner kring talboksöverföring till och -läsning på dator fungerar, vilken saknas enligt användare. Om detta beror på att information om möjligheten inte nått användare eller om biblioteket i praktiken inte erbjuder denna service kan jag inte svara på, men oavsett vilket så är behovet inte uppfyllt. En viss oro uttrycks också över att de användare som bor långt från biblioteket inte har möjlighet att ta sig dit. Detta kan dock delvis kompenseras av de möjligheter till användning av talboksverksamheten på distans som finns.

Ett behov som inte är helt tillgodosett är önskan om en talboksverksamhet som är mer integrerad i den övriga biblioteksverksamheten, och mindre en egen värld i biblioteket. Detta behov skulle kunna stå i motsättning till möjligheten att få hjälp av kunnig personal som är specialister på talboksfrågor, beroende på vilka prioriteringar av resurser som biblioteket gör i övrigt. Önskemålet om en mer biblioteksintegrerad talboksverksamhet kopplar jag också samman med (det ej uppfyllda) behovet av ett gott

bemötande från all personal, inte bara från de som arbetar med talboksfrågor.

Vad gäller att kunna beställa talböcker och i övrigt använda sig av talboksrelaterad service på distans via telefon och Internet så är det behovet delvis tillgodosett. Det går att beställa böcker och hantera sina lån via telefon eller Internet. En del användare tycker dock att det är för krångligt att använda sig av Internet för detta ändamål. Här behövs antingen kunskapshöjning för användarna eller en omstrukturering av bibliotekets Internet-funktioner, eller bådadera, för att behovet ska bli helt tillgodosett. Vissa klagomål på att inte kunna komma fram till bibliotekspersonalen via telefon finns också, vilket innebär att behovet inte kan ses som helt uppfyllt här heller.

Generellt behöver användarnas kunskap om vilken biblioteksservice som finns tillgänglig för dem öka, både vad gäller sådan service som erbjuds alla biblioteksanvändare och service som riktar sig särskilt till funktionshindrade. Hur biblioteket fungerar, hur man hittar böcker, vilka regler som gäller kring talböcker och vilken typ av hjälp man kan få vad gäller talboksrelaterad teknik är exempel på områden där en kunskapshöjning behövs.

Uppfyllnad av den upplevda meningen med talböcker

Att talböcker och talboksverksamheten i sin nuvarande form fyller ett viktigt behov i användarnas liv är tydligt, utifrån de uttalanden som de gör om hur livet skulle vara utan talböcker. Samtidigt är det svårt att säga exakt hur mycket av de olika behov av talböcker i användarnas liv som faktiskt tillgodoses. Samtliga aspekter som har tagits upp ovan i detta kapitel är en del av svaret på den frågan. Fyra av fem användare säger att deras personliga behov av talböcker tillgodoses idag, men samtidigt har de många synpunkter på vad som saknas eller kan förbättras med verksamheten, och flera tycker sig dessutom ha kunskapsluckor vad gäller hur verksamheten fungerar och vad den kan erbjuda dem. Detta gör att jag sluter mig till att användarnas egenuttryckta behov av talböcker inte är helt uppfyllt i alla aspekter.

Eftersom det finns olika synsätt på vilken roll talböcker spelar i användarens liv, så uppfyller talboksverksamheten användarens behov olika mycket beroende på vilket synsätt som den specifika användaren har (synsätten utesluter som nämnts inte varandra, en användare skulle därför kunna hålla med om mer än ett synsätt).

Ett synsätt är att talböcker är till för att öka användarens språkliga kompetens och förmåga att läsa tryckt text. Dålig tillgång till DAISY-spelare för dyslektiker, brister i möjligheten att låna talbok och motsvarande tryckt bok tillsammans, ej anpassade låneregler och brister i biblioteksservicen för dyslektiker är några saker som gör att de användare som delar detta synsätt inte kan sägas få sina behov tillgodosedda idag. Tillgången till Bok & DAISY och ett stort utbud av nedladdningsbara titlar kan däremot sägas vara positiva faktorer för att uppfylla dessa behov, liksom en i övrigt (enligt användarna) kompetent bibliotekspersonal som jobbar specifikt med talböcker.

Vad gäller synsättet att talböcker ska ersätta tryckta böcker så innebär bland annat varierande tillgång till DAISY-spelare, att inte alla böcker finns inlästa som talböcker samt oförmåga att kunna göra alla de saker med en talbok som går att göra med en tryckt bok på grund av okunskap eller brister i talboksformatet och -spelarna att dessa användares behov inte heller är helt uppfyllda. En bidragande faktor var år 2008 även

att det inte gick att komma åt talböcker direkt från TPB utan att gå via folkbiblioteket

Slutligen finns synsättet på talböcker som ett komplement till att läsa tryckt text, i de fall där texten upplevs som mer tillgänglig i talboksform. Här är det svårare att säga vilka aspekter som är viktigast för att möta användarnas behov, eftersom de beror på vilka texter som läses som talböcker och vilka som läses i tryckt form. Dock är ett stort utbud av titlar, tillgång till hjälpmedel och möjlighet att få god biblioteksservice så klart viktiga faktorer även här.

Vilka delar av talboksverksamheten behöver förändras för att tillgodose användarnas egenuttryckta behov, och hur bör dessa delar förändras?

Jag vill poängtera att de förslag som presenteras här inte tar någon hänsyn till vilka resurser som finns tillgängliga för att genomföra dem, de utgår endast från det jag har identifierat som användarnas egenuttryckta behov. Syftet är inte att presentera en färdig handlingsplan för förändring av verksamheten, utan att lyfta fram alla de behov som användarna har av verksamheten, inom ramen för mina avgränsningar. Givetvis skulle man om man ville förändra verksamheten utifrån dessa förslag i praktiken behöva göra en prioritering av hur befintliga resurser bör satsas, bedöma vad som är mest akut att förändra och ta fram ett bredare underlag för att se vad som är lämpligt att genomföra.

I enlighet med empowermentteorins tanke om att arbeta med användarna i partnerskap för att stimulera till en ökning av deras självkänsla (och därför öka deras makt på den personliga nivån) och gemensamma makt med biblioteksverksamheten, läggs här särskild vikt vid de konkreta förslag på förändring av verksamheten som lagts fram av användare i intervjuerna.

All spridning av information till, höjande av kunskap hos och marknadsförande gentemot användarna på olika områden som föreslås nedan kan motiveras utifrån målet att stimulera en ökning av empowerment hos användarna, och utifrån tanken att verksamheten ska stödja funktionshindrade i att själva minimera negativa effekter av sina funktionshinder. För att kunna öka sin självkänsla och makten över sitt liv, utveckla sina färdigheter och förbättra sin förmåga att överkomma svårigheter så krävs det god kunskap om vilka verktyg som finns tillgängliga i form av service, hjälpmedel, rättigheter med mera, samt om vilka av dessa verktyg som passar de egna förutsättningarna bäst och vilka som passar mindre bra.

Hjälpmedel

För att möta behovet av tillgång till DAISY-spelare bör alla som har ett läshinder av mer permanent slag - oavsett om anledningen är synskada, dyslexi, eller något annat - få föreskrivet en spelare som hjälpmedel, utan kostnad för den läshindrade. Eftersom detta idag är en fråga som ägs av kommunernas hjälpmedelscentraler så återstår det för biblioteken (tillsammans med TPB och andra myndigheter och organisationer) att antingen bedriva lobbyverksamhet gentemot kommunerna och riksdag/regering för att få genom ett beslut om detta, eller själva köpa in DAISY-spelare som man kan erbjuda användare som inte har möjlighet att skaffa egna spelare. Det optimala vore att kommunerna tog ansvar för att se till att alla som behöver en DAISY-spelare över en längre tid får tillgång till det. Detta stämmer överens med ett konkret förslag från användarna om att samhället ska subventionera DAISY-spelare åt dyslektiker.

Biblioteken bör ha möjlighet att erbjuda en mindre mängd egna spelare för utlåning till individer med ett tillfälligt läshinder, för att komplettera kommunernas service. Enligt teorin om användarnas egenuttryckta behov, ska utgångspunkten för verksamheten vara det som användarna ser som sina behov, vilket innebär gratis tillgång till DAISY-spelare för alla som behöver det. Jag bedömer att kommunerna är bäst lämpade för att fånga upp den bredd av individer som kan räknas som läshindrade och ordna strukturer för att tilldela dem DAISY-spelare på ett rättvist sätt, eftersom de redan har ett sådant förfarande för vissa användargrupper, i Malmö till exempel synskadade. Enligt det miljörelaterade perspektivet på funktionshinder ska otillgänglighet aktivt motverkas, vilket också motiverar en bredare hjälpmedelstilldelning än idag. Tillgång till DAISY-spelare för alla läshindrade ökar deras makt över sin egen tillgång till information och därmed över sina egna liv.

För att möjliggöra att varje användare får tillgång till en spelare som är anpassad för den personens behov vad gäller lättanvändhet, bärbarhet, antal funktioner, anpassning till funktionshinder med mera så bör biblioteken bli mer aktiva på att informera om vilka olika spelare som finns och vem de passar till. Detta gäller både gentemot användare och gentemot kommuner som ska köpa in DAISY-spelare. De företag som utvecklar DAISY-spelare bör göra det ännu mer i samverkan med användare, och erbjuda mer specialiserade olika modeller för olika typer av användare. Till exempel någon modell med enklare och tydligare gränssnitt för en teknikovan äldre person, och någon modell med mer tilltalande utseende och fler funktioner för en högskolestuderande dyslektiker. Biblioteken kan bidra genom att fånga upp användarnas synpunkter på spelarna och aktivt kommunicera med tillverkarna för att ge input till produktutvecklingen. TPB kan ha en samordnande roll för denna kommunikation. Att matcha rätt användare med rätt spelare och att erbjuda spelare som riktar sig mot olika typer av användare kan motiveras utifrån att verksamheten ska ta hänsyn till att olika individer har olika behov. Utveckling av teknik och funktioner ska göras i nära samverkan med användare för att underlätta för användarna att själva definiera sina behov och kommunicera dem till verksamheten, samt för att genom partnerskap öka deras självförtroende och därmed makt.

Talboksformatet - funktioner

Liksom biblioteken bör informera om vilka olika DAISY-spelare som finns, så bör de också informera om, och utbilda användarna i, de olika funktioner som finns i DAISYformatet. Eftersom användarnas kunskap om funktionerna har brister bör man öka ansträngningen på det här området jämfört med idag. För att förbättra de funktioner som upplevs som bristfälliga av användarna bör biblioteken tillsammans med tillverkarna föra en dialog med användarna om hur funktionerna skulle kunna förändras och utvecklas för att bättre motsvara behoven. I denna dialog bör också möjliga nya funktioner som efterfrågas av användarna diskuteras. Användandet av användardialog som verktyg för utveckling av talboksmediet grundar sig i tanken om partnerskap och användarinvolvering. Målet bör vara att användarna med en talbok ska kunna göra allt som en icke läshindrad person kan göra med en tryckt bok, eller åtminstone komma så nära som det överhuvudtaget är möjligt. Detta stämmer överens med den teoretiska utgångspunkten om att funktionshindrades villkor så långt det är möjligt ska bli desamma som icke funktionshindrades villkor.

Talboken som fysisk och innehållslig manifestation

För att möta de seende talbokslåntagarnas behov bör utformningen på fysiska talboksemballage ses över. Det bör gå att använda sig av bilder och annan visuell utformning på ett sätt som inte gör böckerna otillgängliga för synskadade. Ett användarförslag är också att visuellt material bör ingå i talböckerna rent innehållsmässigt. Bilder och annat visuellt material skulle kunna inkluderas i talböcker som fysiska bilagor, och/eller som filer möjliga att visa på dator för att möta detta behov (alla böcker som innehåller bilder bör därför produceras i DAISY text och ljud-formatet med bilderna inkluderade). Eftersom det finns olika individuella preferenser och behov angående uppläsningen av talböcker, så krävs det flera olika alternativa inläsningar för varje titel för att möta behoven. Detta kan antingen förverkligas genom att man genomför flera faktiska inläsningar per titel, med olika inläsare som har olika inriktning och rösttyp, eller genom att man utvecklar en talsyntes som är mer behaglig att lyssna på, och som gör det möjligt för användaren att välja mellan olika röster. Det första alternativet gör det möjligt att välja en mer levande och dramatiserad inläsning som inriktning på en av inläsningarna. Möjlighet att välja mellan olika inläsningar är ett uttalat förslag från användarna, liksom önskemål om mer levande inläsningar. En översyn behöver göras av vilka talböcker som inte har en text som överensstämmer med motsvarande tryckta böcker. Tydligare information om vilken upplaga av den tryckta boken som talboken motsvarar behöver finnas tillgänglig i talböcker och emballage. Samtliga förändringar av talbokens fysiska och innehållsliga egenskaper kan motiveras utifrån en hänsyn till individers olika behov för att kunna uppnå likvärdiga villkor som icke läshindrade. Att göra talböckerna mer tilltalande och anpassade till fler olika användares behov är också ett led i att uppmuntra till exempel dyslektiker att utveckla sin läsförmåga genom en större användning av talböcker. På detta sätt stimulerar man en ökning av användarnas makt på den personliga nivån.

Låneregler och upphovsrätt

Det finns flera möjliga vägar att gå vad gäller upphovsrätt och låneregler för talböcker. Oavsett vilken man väljer, och även om det inte görs några förändringar alls i övrigt, så behövs det en informationssatsning på att sprida vilka regler som gäller: Vad användarna får göra, vad som gäller för kopiering och nedladdning och vilka som får låna talböcker är alla frågor som biblioteken behöver göra en aktiv insats för att höja användarnas kunskap om. Stor efterfrågan liksom uttalade konkreta användarförslag fanns vid tillfället för intervjuerna om att göra det möjligt för användare att ladda ner och läsa talböcker strömmande direkt från TPB utan att behöva gå omvägen via folkbiblioteken. Detta har senare (år 2011) genomförts genom att användarna får tillgång till personliga inloggningsuppgifter via folkbiblioteken för egen nedladdning, vilket alltså har stort stöd i min undersökning. Den användare som har provat strömmande läsning via mobiltelefon önskade att även detta skulle göras möjligt för alla användare. Detta har gjorts i tidsbegränsad projektform, och mitt material stöder att permanent tillgång till strömmande läsning vore positivt. En förutsättning för en direkt användartillgång till TPBs arkiv är förmodligen att man garanterar att enbart talboksberättigade får tillgång till tjänsterna (till exempel genom att folkbiblioteken hanterar tilldelningen av inloggningsuppgifter), för att förhindra otillåten spridning av upphovsrättskyddat material (detta har vid genomförandet även kompletterats med så kallade vattenmärkta filer som möjliggör att spåra var eventuellt olagligt spridda talböcker kommer ifrån). Här måste också biblioteken bli bättre på att sprida kunskap om vilka kriterier som finns för att få tillgång till talböcker. I samband med detta skulle

man kunna tillåta privat kopiering för begränsad spridning till andra talboksberättigade (vilket ännu inte har gjorts). Eftersom det finns ett så tydligt uttryckt behov av att kunna ladda ner och läsa talböcker utan mellanhänder så är det lätt att motivera dessa förändringar utifrån utgångspunkten att användarna själv ska definiera sina behov, och att det är dessa behov som verksamheten ska utgå ifrån. Fler och enklare ingångar till talboksläsning är också ett sätt att motverka otillgängligheten till information och kultur för användarna. Att så långt det är möjligt flytta makten över vilka talböcker användarna får tillgång till från bibliotek, TPB och upphovsrättsinnehavare till användarna själva, utgår från tanken att minimera användandet av makt över användarna från andra aktörers håll och att öka användarnas makt över sina egna liv. På samma sätt går det att motivera att reglerna kring kopiering och spridning ska begränsa användarna så lite som möjligt.

Utökningen av användarnas rättigheter på detta sätt (det vill säga genom en direkt individuell tillgång till TPBs arkiv) kan stå i motsättning mot ett mer tillåtande regelverk kring vem som får låna talböcker, eftersom det av upphovsrättsliga skäl förutsätter en lika stor eller till och med större kontroll över att endast talboksberättigade får tillgång till rättigheterna. Om man vill inrikta sig mer på ett tillåtande regelverk bör man istället öppna upp för att alla människor ska kunna låna talböcker via folkbiblioteken. Det skulle göra talböcker tillgängliga för alla som har behov av det, utan att biblioteken ska bedöma vilka skäl som är giltiga och vilka som inte är det. Det skulle också underlätta en integrering av talboksverksamheten med övrig biblioteksverksamhet, och eliminera problemet med otydlighet kring vem som får och vem som inte får låna talböcker. Nackdelen med denna inriktning är som nämnts ovan att upphovsrättsinnehavarna förmodligen inte skulle gå med på en sådan förändring eftersom det skulle underlätta spridning av upphovsrättsskyddat material, och därmed också definitivt göra det svårare att erbjuda direkt tillgång för användarna till TPBs talboksarkiv, liksom att tillåta kopiering av talböcker för spridning till bekanta.

Biblioteksservice

Andelen titlar som finns tillgängliga som talböcker måste bli större. För att ge likvärdig tillgång mellan de som inte kan läsa tryckt text och de som kan det, bör målet vara att alla böcker som ges ut även ska finnas som talböcker. En ansträngning bör också göras för att läsa in fler tidigare utgivna titlar. Framförallt på facklitteratur-området behöver detta göras, men också vad gäller skönlitteratur. En närmare undersökning bör göras av vilka områden och titlar som inte finns i talboksformat som användarna har störst behov av, så att man kan börja utöka utbudet med dessa. Användarna bör på något sätt vara representerade i en grupp som tar fram riktlinjer för vilken typ av titlar som ska prioriteras i detta arbete. Samtidigt ska möjligheten för alla användare att föreslå specifika titlar för inläsning finnas kvar, och kunna göras direkt till TPB istället för att gå via folkbiblioteken. Dessa titlar ska prioriteras högt i inläsningsordningen. Att utöka utbudet av talböcker är ett viktigt sätt att öka användarnas tillgång till kultur och information, och därmed ge dem mer makt och kontroll över sina egna liv. Att användarna ska vara delaktiga i att besluta om vilka titlar som ska läsas in utgår från partnerskapstanken, och från en ambition att minimera bibliotekens och TPBs makt över vilka titlar användarna har tillgång till.

Utbudet av Bok & DAISY-titlar bör utökas och marknadsföras mer, dessutom bör lånetiden på dessa förlängas. Lånetiden på vanliga talböcker bör också kunna förlängas

på förfrågan från användaren. Detta för att möta behoven av språkutveckling hos framförallt dyslektiker. Ett specifikt användarförslag nämner detta, och önskar även Bok & DAISY-titlar i storstil och som lättläst text. Tillåtandet av direkt nedladdning och strömmande läsning av talböcker från TPB som nämnts ovan bör vara effektivt för att möta behovet om tillgång till böcker utan tidsfördröjning på grund av köbildning på populära titlar. Parallellt med detta kan biblioteken arbeta mer aktivt med att själva ladda ner extra exemplar för att motverka köbildning. Man bör alltid ladda ner en talbok om en låntagare efterfrågar den och den inte finns tillgänglig för utlån för tillfället. Detta kan ses som ett sätt att minska bibliotekets makt över vilka titlar som användarna har tillgång till. Att skapa anpassad service till dyslektiker och andra grupper utgår från tanken om att olika individer har olika behov för att kunna nå likvärdiga villkor som icke läshindrade, och att dessa individer uttrycker att deras behov inte är tillgodosedda idag. Det är också ett led i att uppmuntra funktionshindrade att minimera de negativa effekterna av sitt funktionshinder, till exempel genom att stimulera dyslektikers språkliga utveckling. Utökning av lånetid och att alltid ladda ner talböcker enligt efterfrågan är två sätt att minimera bibliotekets makt över användarna.

Biblioteken bör, gärna i samverkan, skaffa sig kunskap om olika inläsares kvaliteter, för att kunna ge tips och råd om detta. Omdömen om bra inläsare och inläsningar är något som efterfrågas specifikt av användarna. Personalen bör aktivt lyssna på talböcker när man bygger upp denna kunskap. Här finns också stora möjligheter att ta tillvara användarnas egna kunskaper och erfarenheter kring olika inläsningar, och att organisera en samling av dessa för att sprida information mellan användare. Ett sådant arbete anknyter starkt till tanken om partnerskap och gemensam makt för biblioteken och användarna.

För att möta behoven om ett gott bemötande på biblioteket behöver en dialog med talboksanvändarna föras, och ansträngningar göras för att fånga upp varför vissa besökare inte är nöjda med bemötandet, samt vad de skulle vilja förändrades. Detta arbete bör göras för alla talboksanvändare, men en riktad satsning på dyslektiker bör också genomföras, eftersom bemötandeproblematiken i förhållande till de begränsningar som dyslexi innebär är tydligast uttryckt av användarna. All bibliotekspersonal bör också få kontinuerlig kompetensutveckling vad gäller ett gott bemötande i allmänhet, och kring funktionshindrades och läshindrades behov i synnerhet. Specialiserad talbokspersonal bör finnas tillgänglig på biblioteket för att kunna hjälpa till med den talbokservice som kräver en större kompetens än vad som kan förväntas av all bibliotekspersonal. En översyn av bemötande från talboksspecialiserad personal och av den allmänna inriktningen på talboksverksamheten behöver också göras för att säkerställa att man möter alla talboksanvändares behov, oavsett funktionshinder och andra skillnader mellan individer. I denna översyn bör även ingå en undersökning av hur mycket personaltid som läggs ner på olika användare, och att fördelningen av denna tid baserar sig på användarnas olika behov. Att arbetet med att förbättra bibliotekets bemötande av användarna ska utgå från en dialog med användarna och tydligt inrikta sig på att fånga upp användarnas perspektiv kan motiveras bland annat utifrån tanken om att uppmuntra användarna att definiera sina behov själva, och att kommunicera dessa behov till verksamheten. Att alla ska kunna känna sig trygga på biblioteket och bli bra bemötta av bibliotekspersonalen är också ett måste för att motverka otillgänglighet och utjämna skillnader i levnadsvillkor mellan biblioteksvana och biblioteksovana användare (och därmed också mellan en del läshindrade och icke

läshindrade). Bemötandet är centralt för att påverka användarnas självkänsla, självförtroende och känsla av tillhörighet - det är alltså mycket viktigt för att stimulera en ökning av deras makt inifrån.

Hela biblioteket, och talboksverksamheten för sig, behöver också göra en översyn av skyltning, och hur den uppfattas av talboksanvändare. Användarna ska involveras i hög grad i detta arbete, där målet är skyltning som är funktionell och tilltalande för alla olika grupper av talboksanvändare. Placering av talboksbeståndet bör noggrant planeras för att minimera behovet av att flytta på det i efterhand. Anpassad skyltning och bra placering av beståndet är viktigt för att skapa en likvärdig tillgänglighet för alla människor. En tillgänglig fysisk biblioteksmiljö bidrar också till att öka användarnas makt att använda bibliotekstjänster själva, utan att behöva be personal om hjälp.

Biblioteken bör regelbundet bjuda in talboksanvändare att komma och få utbildning i hur DAISY-tekniken fungerar, vad gäller olika spelare och deras funktioner och för- och nackdelar, allmänna funktioner i DAISY-formatet, hur läsprogram och överföring av talböcker till dator fungerar och liknande tekniska frågor. Det bör även vara möjligt för användarna att kunna boka tid med bibliotekspersonal för att i lugn och ro få hjälp med tekniska frågor kring talboksanvändning. Det senare är ett uttalat förslag från användarna. Att hjälpa användarna att utveckla sina tekniska färdigheter ökar deras makt på den personliga nivån. Biblioteken måste givetvis hålla sig uppdaterade på den tekniska utvecklingen och utbudet av olika spelare på marknaden.

Biblioteken måste arbeta för att så många som möjligt ska kunna ta sig till sitt bibliotek för att få service. Det innebär anpassning av öppettider, bemanning, fysisk tillgänglighet och andra aspekter som påverkar huruvida människor kan besöka biblioteket eller inte. För de talboksanvändare som trots detta inte kan ta sig till biblioteket av olika skäl ska en distansservice som är så likvärdig den service som ges på biblioteket som möjligt erbjudas. Hembeställning av talböcker, rådgivning och tips kring talboksläsande, kontaktmöjligheter via Internet och telefon ska kunna möjliggöra detta. Återkommande undersökningar av vad som saknas av de användare som använder biblioteket på distans ska ligga till grund för prioritering och utveckling av denna service. Här ingår en utvärdering av om möjligheten att beställa talböcker via telefon motsvarar behoven. Beställning av talböcker från folkbiblioteket via Internet behöver göras enklare (för de som av någon anledning inte har möjligt att ladda ner talböcker direkt från TPB). Direkt nedladdning och strömmande läsning från TPB är givetvis en central del av distansservicen. Generell tillgänglighetsanpassning och utveckling av distansservicen utgår från idén att aktivt motverka otillgänglighet och att ta hänsyn till att olika individer har behov av olika ingångar till verksamheten.

Kontinuerlig utbildning av användare, information och marknadsföring riktad mot olika grupper av talboksanvändare behöver införas. Användarnas kunskap behöver höjas vad gäller vilken allmän biblioteksservice som finns att tillgå, hur man använder bibliotekets tjänster, vilken talboksrelaterad service som finns och hur man använder den samt hur talboksteknik fungerar och hur regelverket kring talböcker ser ut.

Ett specifikt användarförslag om ett talbokscafé där användarna har en särskild inloggning som gör att de kan läsa talböcker på biblioteket, och fortsätta på samma ställe i boken som de slutade senast, bör utredas om hur det skulle kunna genomföras

inom ramen för bibliotekens verksamhet. Ett skäl till att testa detta förslag är att det skulle kunna skapa en känsla av positivt sammanhang och tillhörighet för användarna, vilket ökar deras makt inifrån. Eftersom verksamheten i förslaget inte existerar idag skulle det lämpa sig väl att genomföras som ett projekt i nära partnerskap med användarna, och därmed öka deras gemensamma makt i grupp och tillsammans med bibliotekspersonalen.

Diskussion

Teoretisk diskussion – Hur kan användarnas empowerment främjas?

En frågeställning som finns implicit i hela min studie om man tittar på problemformuleringen utifrån ett empowerment-teoretiskt perspektiv är: Kan man säga att dagens talboksverksamhet främjar empowerment hos användarna? Eller motverkar den istället deras empowerment? Svaren på dessa frågor är avgörande för att kunna säga något om hur framtidens verksamhet bör se ut. Samtidigt är det som en direkt konsekvens av empowermentteoriens utgångspunkter omöjligt att ge ett rakt och tydligt svar som pekar i en riktning: Empowerment är ju enligt Thompson (2007) olika saker för olika individer, och något som en person upplever som tillgängliggörande och öppnande för mer makt över sitt liv kan därför en annan person uppleva som ett hinder och en negativ faktor för personlig makt. Dessutom består talboksverksamheten av många samverkande delar, där vissa kan ses som positiva och andra som negativa för användarnas empowerment.

Går det då inte att säga något om talboksverksamhetens möjliga effekt på användarnas empowerment? Jo, jag tycker att det gör det, även om det blir en fråga om vem man frågar, och hur man tolkar deras svar. Vissa användare är mer "empowered" än andra som en logisk följd av att olika individer upplever saker som olika "empowering". Det blir då intressant att undersöka olika användargrupperns behov och vem verksamheten egentligen är anpassad för. Användargrupperna kan definieras på ett närmast oändligt antal olika sätt, till exempel utifrån olika typer av funktionshinder, ålder, socioekonomisk ställning, kön, etnicitet, läsvana, utbildningsnivå och så vidare. På detta sätt kan man komma djupare i frågeställningen kring om användarnas empowerment främjas av talboksverksamheten - helt enkelt genom att fråga sig *vems* empowerment verksamheten egentligen främjar.

Utöver detta anser jag att det går att peka ut faktorer som bör vara positiva för den övervägande majoriteten av talboksanvändarna ur ett empowermentperspektiv. Det rör sig till exempel om ett fokus på att tillgängliggöra talböcker för användarna så mycket som möjligt, tydliga mål för verksamheten i att ha ett stort utbud och utgå från användarnas behov, en tydlig struktur i vem som har ansvar för vilka delar bland folkbibliotek, TPB, hjälpmedelstillverkare och användare och en god kommunikation mellan dessa, att så mycket som möjligt involvera användarna i utveckling och drift av verksamheten, att utgå från att olika individer har olika behov och vara lyhörd för detta när man möter användarna samt utbildning av och information till användarna. Att just dessa faktorer är positiva för de flesta användare kan teoretiskt motiveras utifrån: A) det miljörelaterade funktionshinderperspektivet, som innebär bland annat att verksamheten ska skapa så stor tillgänglighet som möjligt för funktionshindrade, så att deras

levnadsvillkor så långt det är möjligt blir desamma som icke funktionshinderades villkor (Tideman 2000) (fokus på tillgängliggörande av talböcker, ett stort utbud och utbildning/information till användarna), B) användarnas egenuttryckta behov/Ignatieffs (1984) teorier om behov, vilket innebär att användarna ska uttrycka sina behov av talböcker själva istället för att dessa definieras åt dem (utgå från användarnas behov, involvera användarna i utveckling och drift), att olika individer har olika behov (lyhördhet för individuella behov i mötet med användarna) samt C) empowermentteori (Thompson 2007), som stipulerar att användarna ska uppnå mer makt och kontroll över sina egna liv (tydliggöra vilka aktörer som har ansvar för vad, utbildning/information till användarna), att användarna ska nå sina personliga mål (utgå från individers olika behov) och att det ska finnas ett partnerskap mellan bibliotek och användare för att öka användarnas "makt inifrån" (involvera användare i utveckling och drift, god kommunikation mellan de olika aktörerna).

I dagens talboksverksamhet fungerar en del av detta bra och en del mindre bra. Det finns redan ett fokus på att ha ett brett utbud och att försöka göra talboksverksamheten så tillgänglig som möjligt med service i biblioteken och på distans, nedladdningar med mera, samtidigt som det finns stora möjligheter till förbättring på dessa områden. Vad gäller användarnas involvering och inflytande över verksamheten så finns det däremot en för stor tyngdpunkt på bibliotekens, TPBs och det offentliga samhällets makt över användarna. Exempel på detta är att alla talboksberättigade inte får tillgång till hjälpmedel utan bara vissa grupper, att det inte går att lämna inläsningsförslag direkt till TPB utan även detta måste gå via folkbiblioteken, att lånetid och låneregler sätts upp utan tillräcklig hänsyn till användarnas specifika behov och att det inte finns en tydlig struktur för hur användarrepresentanter kan involveras direkt i grupper som fattar beslut kring olika områden. Samtliga dessa exempel kan ur ett empowermentteoretiskt perspektiv ses som tillfällen där samhällsinstitutionerna manifesterar sin "makt över" användarna, med utgångspunkt i Thompsons (2007) teori. Utifrån denna teori bör istället partnerskapstanken vara utgångspunkten inom alla dessa områden, för att kunna fånga upp de behov som faktiskt finns och utforma verksamheten efter dem.

Den spridda okunskapen hos användarna kring regler, teknik och möjligheter med talböcker är också en starkt begränsande faktor för användarnas empowerment. För att kunna ha makt över sitt liv behöver man ha så god kunskap som möjligt om vilka möjligheter och begränsningar man har (enligt Thompson (2007) är tillgång till information en viktig faktor i att öka individers makt). Här har biblioteken ett stort ansvar i att undersöka vilka kunskapsbrister som finns hos användarna och i samarbete med användarna utöka deras kunskap. Min studie ger en fingervisning om var man skulle kunna börja. Givetvis förutsätter bibliotekens främjande av användarnas kunskap att biblioteken och deras personal själva upprätthåller en hög kunskapsnivå kring talboksområdet och dess utveckling.

Ett tredje område som är eftersatt är användarnas makt inifrån på den personliga nivån (Thompson 2007) - det vill säga att känna sig trygg i sig själv och kompetent i bibliotekssammanhang. Förutom att jobba med användarutbildning och information kan biblioteken här påverka oerhört mycket genom sitt bemötande av användarna, och ännu mer vad gäller nya och potentiella användare. Det första mötet med biblioteket sker bara en gång, och då är det viktigt att ta emot människor på ett sätt som gör att de känner sig välkomna, vill komma tillbaka, och att biblioteket har något att erbjuda dem som kan

främja just deras personliga utveckling. För ett bra bemötande i allmänhet av talboksanvändare, och i synnerhet vid det första mötet med biblioteket måste användarens empowerment stå i fokus. Personalens makt över användaren genom att till exempel använda ett språk som personalen behärskar men som är främmande för besökaren måste minimeras – i enlighet med Thompsons teorier. Det är också utifrån ett miljörelaterat funktionshinderperspektiv tydligt att bibliotekspersonal i mötet med användaren ska anstränga sig dels för att uppmuntra och göra det möjligt för användaren att minimera de negativa effekterna av sitt funktionshinder och kunna utveckla sina färdigheter i förhållande till det så långt det är möjligt, samtidigt som man också ska tillgängliggöra bibliotekets tjänster så mycket som möjligt för att ta bort funktionshindret – detta hinder existerar ju inte enbart hos individen utan uppstår i just mötet mellan en individ och en miljö (se Tideman 2000).

Metod, användare och funktionshinder

Både min undersökning och tidigare undersökningar, både forskning och rapporter från olika organisationer har ett starkt fokus på synskadade och dyslektiker. Dessa grupper är väl representerade med starka användarorganisationer, och i de synskadades fall också av historiska skäl, eftersom talboksverksamheten byggdes upp med de synskadade som ursprunglig målgrupp. Jag har försökt få in ett delvis annat perspektiv genom att söka respondenter genom en organisation för hjärnskadade, men även min undersökning har en tydlig tyngdpunkt på de två stora grupperna. Psykiskt funktionshindrade, strokeskadade och andra hjärnskadade, rörelsehindrade med flera grupper är i stort sett osynliga i forskningen om talboksverksamheten, och jag har blivit mer och mer övertygad om att en undersökning som tar upp enbart en eller flera av dessa marginaliserade grupper och deras behov och användning av talböcker (och andra bibliotekstjänster, för den delen) behövs för att kunna kartlägga hela målgruppen för talboksverksamheten. Den rapport från TPB som nämns i min bakgrund konstaterar just att det är okänt i hur stor utsträckning talboksverksamheten når de potentiella användare som inte ingår i grupperna dyslektiker eller synskadade. Att göra vidare forskning som fokuserar på en eller några bland talboksanvändare marginaliserade grupper av funktionshindrade kan också motiveras teoretiskt: Med utgångspunkt i tanken om användarnas egenuttryckta behov ska verksamheten ta hänsyn till att olika individer har olika behov för att kunna tillgodogöra sig böcker. Detta måste givetvis även inkludera parametern olika funktionshinder. Och för att utgå från individernas olika behov måste det undersökas vilka dessa behov är.

Mer fokus behöver också läggas på dyslektiker som grupp jämfört med vad som görs idag, i förhållande till vem i den övergripande målgruppen som nås av talboksverksamheten. Det finns en tydlig obalans i att 78% av verksamhetens målgrupp består av dyslektiker, samtidigt som endast ca 20% av de faktiska användarna är dyslektiker (enligt TPB-rapporten som nämnts tidigare). Det innebär att de dyslektiker som inte är aktiva talboksanvändare antingen får sina behov av anpassad litteratur, stimulans till språkinläring och tillgång till kultur och information tillgodosedda på andra sätt än genom talboksverksamheten, eller att deras behov av detta faktiskt helt eller delvis inte blir tillgodosedda. Vidare forskning med särskilt fokus på denna grupps behov och varför så få som tillhör den nås av talboksverksamheten behöver genomföras. I min studie har några av de faktorer som skulle kunna vara viktiga i detta sammanhang framkommit, till exempel hur viktigt bibliotekets bemötande kan vara, materialtyper och regler som är anpassade för att de som inte har så lätt att läsa ska kunna utveckla sin

språkliga förmåga på bästa sätt och en fysisk biblioteksmiljö och fysiska talböcker som är tilltalande även för seende. Mer omfattande studier kring vad som är gemensamt för gruppen dyslektiker vad gäller dessa faktorer och hur de mer i detalj bör tas hänsyn till behöver göras.

En annan intressant sak som tas upp i mitt resultat är att det uttrycks att det finns synskadade som tidigare i livet, när de haft fullt funktionell synförmåga och därför haft tillgång till tryckta böcker, inte har läst böcker, men som har börjat läsa när de fått en synskada och fått tillgång till talböcker. Att hitta dessa individer och undersöka varför de inte läst tidigare, samt varför de upplever att tillgång till talböcker gjort att de börjat läsa skulle vara intressant för att belysa användarnas bild av skillnaden mellan talboksläsning och bokläsning. Särskilt intressant är då hur stor del av dessa användare som inte har läst tidigare på grund av dyslexi, eftersom det skulle hjälpa till att skapa klarhet kring vilka dyslektiker som nås och inte nås av talboksverksamheten, och varför.

När jag tar upp behovet av att anpassa talboksverksamheten mer efter dyslektikers behov och forska kring denna grups förhållande till talboksverksamheten så gör jag det framförallt med utgångspunkt i vilken oproportionerligt liten del av användarna gruppen utgör, och att det tydligt går att se möjligheter till förbättringar som skulle vara positiva för just dyslektiker på flera områden inom verksamheten. Men det kan även finnas ett annat skäl att förbättra för just dyslektiker. Eftersom det uttrycks i mitt resultat att en del dyslektiker känner sig otrygga i bibliotekssammanhang, och att biblioteket kopplas ihop med obehagskänslor för dessa, så ligger det nära till hands att tänka att denna grupp dyslektiker också är ovana vid biblioteksanvändning i stort. Flera av de saker som tas upp som problematiska för dyslektiker i det här sammanhanget (personalens bemötande, bristande förståelse för individuella behov, känslor av okunnighet, ångest och otrygghet) upplevs troligen även som problem av en del andra människor som av olika anledningar inte använder biblioteken. En satsning på att anpassa biblioteken mer efter dyslektikers behov kan alltså även delvis ses som en satsning på att anpassa biblioteken i stort mer efter andra biblioteksövans grupper behov, även de som inte har något läshinder. Att arbeta läsfrämjande och nå fler läs- och biblioteksövans människor är en relativt oomtvistad del av folkbibliotekens verksamhet, och därför borde detta vara en prioriterad utveckling. Med utgångspunkt i ett empowermentteoretiskt perspektiv går det också att tydligt motivera detta, genom att se biblioteksövans användare/potentiella användare som en grupp som har för lite makt i förhållande till verksamheten. Biblioteken bör alltså anstränga sig för att möjliggöra en ökning av empowerment hos dessa individer, bland annat genom att anpassa sin verksamhet till deras behov.

I min studie och i diskussionen ovan grupperar jag ofta användarna i termer av olika funktionshinder. Detta är inte oproblematiskt, av flera anledningar. Som jag tagit upp i metodavsnittet tidigare finns det en rent metodologisk problematik i och med min kvalitativa ansats och mitt begränsade antal respondenter. Respondenterna kan egentligen inte sägas representera någon annan än sig själv. Men det är inte heller självklart att göra en uppdelning efter typ av funktionshinder i en större, kvantitativ studie. Det skulle kunna vara lika relevant att gruppera användare efter ålder, kön, etnicitet, socioekonomisk bakgrund eller någon av en mängd andra variabler.

Det finns några skäl till att jag ändå resonerar kring grupper av användare med olika funktionshinder. Till att börja med krävs det någon form av gruppindelning för att

meningsfullt kunna peka på olika användargrupperns behov, och föreslå områden för förbättring av verksamheten. För att kunna analysera och utveckla en större verksamhet på ett metodiskt sätt så krävs det att man förenklar verkligheten i någon mån, ett sätt att göra det är att kategorisera individer i grupper. Att jag i stor utsträckning valt att kategorisera just utifrån typ av funktionshinder har följande skäl: I den mån användarna är organiserade, så är de det utifrån just funktionshinder, genom föreningar som Synskadades riksförbund och Förbundet mot läs- och skrivsvårigheter. Det finns alltså delvis en redan given gruppindelning. När det gäller praktiska förändringar i verksamheten så gör detta det lättare att hitta kanaler för kommunikation med användarna och för användarinflytande. Samtidigt måste man vara uppmärksam på att dessa organisationer inte nödvändigtvis är helt representativa vad gäller andra variabler som ålder, etnicitet, med mera, i enlighet med resonemanget ovan. Respondenterna i min studie pratar om sig själva i termer om funktionshindertillhörighet. Detta tror jag beror dels på hur jag formulerat mig i intervjusituationerna (där jag i några frågor nämner andra organisationsmedlemmars behov, vilket syftar på den funktionshinderorganisation som respondenten tillhör) och dels på hur mitt urval har gått till (människor som har en tydlig koppling till en organisation för personer med ett specifikt funktionshinder), men också för att de upplever det som relevant i sammanhanget. Till exempel tas dyslektikers speciella situation som delvis utestängda från det system som biblioteken är organiserade efter (det skrivna språket) och vad detta innebär för upplevelsen av att besöka bibliotek upp. Eftersom specifika funktionshinder därmed diskuteras mycket i intervjuerna så lämpar sig mitt material också för denna indelning, då det mer tydligt säger något om hur olika användare upplever talboksverksamheten i egenskap av personer med specifika funktionshinder, snarare än till exempel i egenskap av personer med en specifik klasstillhörighet.

Med utgångspunkt i mitt material tycker jag mig samtidigt finna vissa indikationer på att ålder skulle kunna vara en relevant variabel att gruppera användarna efter, vad gäller att undersöka deras behov. Flera av mina respondenter återfinns i den äldre delen av åldersspektrat, vilket skulle kunna säga något om vilka som nås av talboksverksamheten (alternativt om vilka som är tongivande inom funktionshinderorganisationerna, mer forskning krävs för att kunna säga något säkert om detta). En respondent nämner också uttryckligen att det finns många äldre bland de synskadade, och att deras intressen delvis skiljer sig från yngres (citat finns i resultatdel, under rubriken Hjälpmedel). Dessutom uttrycker en annan respondent åsikten att äldre har svårare att få tillgång till hjälpmedel (Resultatdel, under rubriken Hjälpmedel, tredje stycket).

Oavsett hur man väljer att kategorisera användarna (vilket som sagt är nödvändigt att göra på något sätt), så existerar det förstås fortfarande i verkligheten skillnader mellan individer på i stort sett alla områden. Igantieff (1984) utgår från att människors behov skiljer sig åt mellan individer, och att detta måste uppmärksammas när man vill förstå och sträva efter att tillgodose deras behov. Det är därför i princip omöjligt att uppnå en perfekt verksamhet som fyller samtliga individers behov. Jag anser dock att detta inte bör stå i vägen för att ha ett mål om att komma så nära en sådan verksamhet som möjligt, det vill säga att sträva efter att tillfredsställa så många användares behov som möjligt. Men det innebär däremot att det alltid kommer att finnas ett val mellan att satsa resurser på olika åtgärder som passar olika individer olika bra. Man måste helt enkelt välja vilka användare man vill prioritera i vilken ordning. De förändringar i verksamheten jag föreslår utgår från detta resonemang. Mina utgångspunkter för hur

verksamheten bör prioritera utgår från ett empowermentteoretiskt perspektiv. Det innebär att man ska satsa på de användare som får sina behov minst tillgodosedda idag, eftersom där finns störst potential för och behov av empowerment. Målet med empowerment är enligt Thompson (2007) att de med minst makt och resurser i samhället ska få, och själv ta, mer makt. Det är alltså enligt detta synsätt rimligt att även inom dessa grupper (till exempel läshindrade) prioritera de mest marginaliserade (till exempel de läshindrade vars behov av böcker är minst tillgodosedda av talboksverksamheten). Konkreta förslag från användare bör också lyftas fram, eftersom det möjliggör involvering av användarna i utvecklingen av verksamheten i enlighet med partnerskapstanken (Thompson 2007). Utöver detta har jag också utgått från att satsningar på det som många användare efterfrågar och som går att se en fördel med för många olika grupper av användare ska prioriteras, så länge det inte motverkar empowerment hos de användargrupper som får sina behov minst tillgodosedda idag.

Det finns också situationer där olika användarbehov står i direkt motsättning mot varandra. Ett exempel på en sådan är behovet av ett mer tillåtande regelverk kring vem som får låna talböcker, kontra behovet av att verksamheten ska fokusera på de grupper som verkligen behöver talböcker, och ingen annan. I sådana fall är det väldigt viktigt att överväga vad som gynnar vilka användargrupper och på bekostnad av vilka andra användargrupper. Här anser jag att det är extra viktigt att vägledas av empowermentteoriens principer om att de grupper som är har minst makt och är mest marginaliserade ska ges möjlighet att öka sin egen makt och empowerment. De användare vars behov tillfredsställs i oproportionerligt liten utsträckning ska prioriteras, samtidigt som man undersöker och i efterhand utvärderar noga så att andra gruppers behovstillfredsställelse inte sjunker mer än vad som är rimligt utifrån deras behov och antal individer.

Demografi, språk och representativitet

Jag har inte tagit upp frågor om talböcker på andra språk än svenska i mina intervjuer, det är heller inget som respondenterna har tagit upp. Därför kan jag inte säga något om hur användandet av icke-svenska talböcker i Sverige ser ut, hur utbudet är i förhållande till tryckta böcker och så vidare. Det är dock ett intressant ämne för vidare forskning, eftersom det trots allt existerar ett litet utbud av talböcker på andra språk än svenska, och det vore intressant att veta mer om hur dessa används, både av personer med svenska som modersmål och personer med andra modersmål. Idag räknas inte bristande kunskaper i svenska i sig som ett läshinder. Med andra ord måste en person ha problem att läsa tryckt text på sitt modersmål för att vara berättigad att låna talböcker. Samtidigt är det, utifrån ett empowermentperspektiv, inte svårt att föreställa sig att människor med ett annat modersmål än svenska kan ha problem att hävda sina behov i samhället, och att talböcker skulle kunna vara en ingång till läsning och språkutveckling även för dessa personer. Det gäller både talböcker på deras modersmål och talböcker på svenska, även kombinerat med tryckt text. Återigen är målet med empowerment i Thompsons (2007) tappning att de mest marginaliserade ska nå ökad makt. Hur väl en individ behärskar majoritetsspråket i det omgivande samhället är förmodligen en mycket viktig faktor i graden av marginalisering. Därför går det att argumentera för att bristande färdigheter i svenska ska ge tillgång till talböcker. Det kan dock i praktiken skapa en konflikt med bland annat behoven av att satsa specifikt på de funktionshindrade som idag räknas som läshindrade, framförallt eftersom det troligtvis skulle innebära problem med upphovsrättslagstiftning (som idag ju är skriven specifikt med hänvisning till

funktionshindrade) och avtal med upphovsrättsorganisationer som inte vill att deras verk ska spridas fritt utan att skaparna får ersättning. Det finns alltså många komplicerade aspekter att ta hänsyn till här vad gäller vilka grupper som skulle missgynnas och vilka som skulle gynnas av en sådan regeländring – att avgöra om de funktionshindrade som idag får låna talböcker är mer eller mindre missgynnade i samhället än personer som har bristande kunskaper i svenska framstår inte direkt som en enkel fråga att svara på. Om det ändå anses viktigt att försöka göra någon form av förändring i reglerna kring talböcker i detta avseende så är det viktigt att noggrant väga för- och nackdelar mot varandra och att utgå från användarnas egenuttryckta behov – det är grupperna och individerna själva som måste få formulera hur deras behov ser ut.

Intressant hade också varit att undersöka behoven och användningsmönstren hos den grupp som faktiskt har problem att läsa tryckt text på sitt modersmål och som samtidigt har ett annat modersmål än svenska, hur stor denna grupp är, vilka språktillhörigheter det rör sig om, och hur många som egentligen nås av talboksverksamheten. Det är också oklart om analfabeter med annat modersmål än svenska har rätt att låna talböcker. De har ju såklart problem att läsa tryckt text på sitt modersmål eftersom de inte kan läsa alls, men de kanske inte har det på grund av ett funktionshinder. Samtidigt är det ju inte möjligt att avgöra om en sådan person har till exempel dyslexi eller inte, innan personen getts möjlighet att lära sig läsa. Oavsett hur det ser ut juridiskt idag så borde denna grupp (som också hade varit intressant att veta hur stor den är) enligt min mening självklart få tillgång till talböcker, eftersom de är en mycket utsatt grupp i ett samhälle där läsförmåga är en förutsättning för deltagande.

Det finns också en poäng med att undersöka de stora användarorganisationerna ur ett demografiskt perspektiv, till exempel talboksanvändare med andra modersmål än svenska. Hur många av medlemmarna och de förtroendevalda inom SRF och FMLS har ett annat modersmål än svenska? Hur många av dessa har begränsade kunskaper i svenska? Även åldersstruktur, könsuppdelning, socioekonomisk status med mera är intressant att undersöka. Anledningen till detta är att det skulle synliggöra om det finns delar av talboksverksamhetens målgrupp som inte är demografiskt representerade i de grupper som traditionellt har mest inflytande över verksamheten. Utan en rättvisande representation går det inte att vara säker på att de grupper som har störst behov får möjlighet att öka sin empowerment, vilket ju är målet. Det blir problematiskt med utgångspunkt i tanken om användarnas egenuttryckta behov, eftersom de behov som uttrycks då inte uttrycks av målgruppen själva utan av någon annan. Det är också viktigt inför en framtida utveckling av verksamheten där användarna ska involveras i högre grad i beslut om verksamhetens inriktning, eftersom ett uppenbart sätt att göra det på är att samarbeta tättare med de organisationer som kan sägas representera användarna. Om de existerande organisationerna faktiskt inte är representativa för målgruppen så måste resurser läggas på att hitta användarrepresentanter på alternativa sätt.

Vidare forskning

Vidare forskning som fördjupar min studie bör göras på flera sätt. Utöver de redan nämnda områdena där mer forskning behövs (behovet hos människor med andra funktionshinder än synskador och dyslexi, dyslektikers behov mer specifikt, behov och användningsmönster hos talboksanvändare som inte läst tidigare i livet men börjat läsa när de fått tillgång till talböcker, användning av talböcker på andra språk än svenska och av människor med annat modersmål än svenska, demografisk representativitet hos de

stora funktionshinderorganisationerna samt olika användargrupperns behov med utgångspunkt i olika åldersgrupper), så behövs en kvantitativ studie där man med utgångspunkt i min studie försöker ta reda på vilka som är de viktigaste problemen och behoven inom de områden som jag identifierat. En sådan studie behövs dels för att kunna prioritera det viktigaste när man utvecklar verksamheten, men också för att få reda på om de behov och problem som jag tar upp är isolerade företeelser eller något som förekommer bland fler talboksanvändare. Utan en kvantitativ studie som bekräftar eller förkastar att de behov som uttrycks av mina respondenter förekommer bland fler användare så går det inte att säga något om hur användarnas egenuttryckta behov ser ut som helhet, eftersom mina respondenter enbart representerar sig själva. Utifrån resultaten av en sådan studie kan man också få en tydligare bild av vilket eller vilka sätt att kategorisera användarna (efter funktionshinder, ålder etcetera) som är lämpligast att använda i utvecklingen av verksamheten för att bättre tillfredsställa de behov som finns. Det hade också varit intressant med en geografisk jämförelse, där man gör en undersökning liknande min men i en eller flera andra svenska kommuner, för att se om mina resultat är unika för Malmö eller mer generaliserbara över landet. Likaså hade det varit intressant att göra om min studie (med samma eller andra respondenter) i Malmö vid ett senare tillfälle för att se hur behoven och upplevelsen av verksamheten förändras över tid.

Eftersom det är kommunerna som ansvarar för tillgång till hjälpmedel hade det varit intressant att undersöka hur förskrivning av DAISY-spelare skiljer sig åt i olika delar av landet. Aspekter som kan vara intressanta att undersöka här är till exempel vilka grupper av funktionshindrade som ses som berättigade, vilka krav som ställs på individen för att bli tilldelad en spelare, vilken typ av spelare som används och vilka perspektiv på funktionshinder, tillgänglighet och rättigheter som ligger till grund för hjälpmedelscentralernas bedömningar. Det verkar inte en finnas någon sådan rikstäckande översikt idag.

För att kunna nå ut till fler människor i målgruppen för talboksverksamheten så är det också viktigt att undersöka vad som gör att människor *inte* använder sig av de tjänster som erbjuds. Inriktningen bör då vara på de som tillhör målgruppen för verksamheten, men som inte använder sig av den, och undersöka vad de har för skäl till detta. I min studie kommer ju enbart åsikter från de som faktiskt använder sig av verksamheten fram.

Verksamheten i sig och de institutioner som ryms inom den bör också studeras närmare, med tankar kring användarnas behov som utgångspunkt. Hur ser folkbiblioteken och TPB på användarnas behov? Vad baserar de sin bild av användarnas behov på? Stämmer deras perspektiv överens med vad jag i min studie kommit fram till är användarnas egenuttryckta behov? Om användarnas och bibliotekens syn på vilka behov som finns skiljer sig för mycket åt, så kommer det bli svårt att tillfredsställa användarnas egenuttryckta behov utan att först lägga mycket resurser på att främja kommunikation mellan användare och bibliotek, för att hitta en större samsyn. Det är också intressant att undersöka hur tungt användarnas behov väger när biblioteken och TPB utformar verksamheten, och vilka andra faktorer som vägs in här. Forskningen bör också undersöka om balansen mellan dessa faktorer är rimlig utifrån ett empowermentperspektiv.

Reflektioner kring användarnas behov av talböcker

I en av intervjuerna nämner en respondent att om hon aldrig fått tillgång till talböcker så hade hon varit nöjd med punktskrift, men nu när hon har tillgång till talböcker så hade hon saknat dem om de försvann (se resultatdel, avsnitt 2: Respondentens syn på sina behov). Detta uttalande illustrerar en problematik som existerar när en verksamhet ska utvecklas med utgångspunkt i användarnas egenuttryckta behov. Man kan uttrycka det som att det är lätt att vara nöjd med det man har, när man inte vet hur det skulle kunna utvecklas till det bättre. I en sådan situation så skulle det vara möjligt att hävda att verksamheten är färdigutvecklad, eftersom användarna redan är nöjda. Om användarna dessutom upplevt att verksamheten har förbättrats när de blickar bakåt i tiden så förstärks effekten av detta problem, eftersom det då inte bara är svårt att jämföra den aktuella situationen med en oklar framtid, utan dessutom gör det möjligt att se att dagens situation är bättre än gårdagens, och därför lättare att vara nöjd med sin nuvarande situation. Som jag tagit upp i uppsatsens teorikapitel så berör Ignatieff (1984) också detta, då han hävdar att människor själv formulerar sina behov efter den kontext de befinner sig i, och efter de möjligheter de har. Han påpekar också att det därigenom är möjligt för människor att justera sina behov nedåt, efter sin situation. Jag tror att detta är ett viktigt skäl till att fyra av fem respondenter på en direkt fråga svarat att deras behov är tillgodosedda av den verksamhet som finns idag, samtidigt som de kommer med många synpunkter och förslag till förbättringar när de får möjlighet att resonera djupare kring olika områden i verksamheten. Det kan alltså finnas ännu oformulerade behov hos användarna, som de helt enkelt själva inte har tänkt på. Det handlar om att möjliggöra för användarna att se vilka möjligheter som finns, vilka alternativ som existerar för att utveckla verksamheten på olika sätt i framtiden, för att lättare kunna undersöka vilka behov som användarna har. Användarnas egenuttryckta behov ska som begreppet antyder uttryckas av just användarna själva – men det är också verksamhetens och forskarens ansvar att se till att de har möjlighet att göra det, och stimulera till reflektion över de egna behoven hos användarna. Annars förhindras den ökning av empowerment som eftersträvas, eftersom behoven aldrig kommer upp till ytan och formuleras. Detta är ytterligare ett argument för att involvera användarna närmare i utvecklingen av verksamheten, för att genom ständig kommunikation med användarna kunna få fram vilka behov som finns, och anpassa verksamheten mer efter dessa.

Ett annat möjligt sätt att komma runt problemet för att kunna se hur talboksverksamheten skulle kunna utvecklas till det bättre i framtiden är att försöka jämföra de möjligheter svartskriftsläsare har med de möjligheter talboksläsare har, vad gäller tillgång till böcker och läsning. På det sättet kan man upptäcka skillnader i tillgång till kultur och information och utifrån det arbeta vidare med att utjämna dessa skillnader. Detta är delvis vad jag försökt göra med begreppet användarnas egenuttryckta behov, genom att definiera det som vad talboksanvändarna anser sig ha behov av för att kunna ta del av böcker på samma sätt som andra människor.

Hur användarna ser på sig själva är viktigt för hur verksamheten ska kunna utvecklas. Om användarna anser sig ha rätt till likvärdiga villkor och möjligheter till läsning som icke funktionshindrade så kommer de att uttrycka helt andra behov än om de ser sig själva som mindre värda eller inte vill ha någon specialbehandling av samhället. På grund av detta är användarnas självbild (det vill säga makt inifrån enligt Thompsons (2007) begreppsflora, och därmed empowerment) central för att kunna få reda på deras behov. Möjliggör empowerment hos användarna – genom att ge dem inflytande över

beslut genom partnerskap, stimulera deras makt inifrån, undvik makt över dem och sträva efter att öka deras makt att ta del av biblioteksverksamheten - och de kommer att uttrycka sina behov tydligare, och därmed göra det lättare att utveckla verksamheten. Utveckla verksamheten efter de behov som användarna uttrycker och deras empowerment kommer att öka. Genom detta växelspel kan man enligt min mening kontinuerligt arbeta mot målet om en verksamhet som tillfredsställer användarnas samtliga behov, även om man som sagt aldrig kommer att kunna nå ända fram.

Det finns stöd i min studie för synen på bokläsning som ett sätt att öka sin empowerment. För de användare som ser talböcker som ett sätt att utveckla sitt språk är detta tydligt, att behärska språket är en förutsättning för att kunna formulera sina behov, möjligheter och begränsningar, och därmed få makt över sitt eget liv. Detta ligger också i linje med det som tas upp i Case (2007) om personlig utveckling som en motivation till läsning. Men även hos andra användare märks tecken på att möjlighet till läsning innebär möjlighet till empowerment. Samtliga respondenter säger att de haft ett sämre liv utan talböcker, vilket innebär att de värderar läsning som något som otvetydigt gör deras liv bättre på något sätt. Någon nämner att läsningen gör att deras liv känns aktivare och mindre isolerat, vilket är viktiga delar i att känna kontroll över sitt liv, och därför viktigt för empowerment.

En reflektion som uppkommit hos mig under arbetet med denna uppsats är att bibliotekens utbud av titlar i talboksformat måste vara *större* än bibliotekens utbud av titlar i övriga format. Detta beror på att talbokslåntagare inte har några alternativa kanaler till böcker. Om en svartskriftsläsare av någon anledning inte får tag på en bok på sitt lokala bibliotek så finns det ofta möjlighet att köpa eller låna boken på en mängd olika sätt, till exempel genom bokhandlar (fysiska eller via Internet), begagnat via andra privatpersoner, antikvariat, större livsmedelsbutiker med mera. Detta gäller oavsett om titeln inte längre finns i tryck, om boken är utlånad för tillfället, om biblioteket av något skäl valt att inte köpa in boken, om fjärrlån tar för lång tid eller om boken inte finns tillgänglig av något annat skäl. För talboksläsare är dessa möjligheter starkt begränsade. Den första och viktigaste begränsningen är att alla böcker helt enkelt inte finns i talboksformat, de har aldrig blivit inlästa. Vidare är TPB-producerade talböcker visserligen möjliga att köpa via biblioteken, men det gäller inte talböcker producerade av andra än TPB (till exempel BTJ), och problemet med böcker som aldrig blivit inlästa kvarstår. Vissa titlar finns tillgängliga som ljudböcker, men utbudet är starkt begränsat, och det finns ingen garanti för att ljudboken exakt motsvarar innehållet i den tryckta boken. TPBs arkiv och nedladdningar spelar en viktig roll i att tillgängliggöra de böcker som är utlånade för tillfället eller som det lokala biblioteket av någon anledning valt att inte köpa in. Det ställer dock högre krav på användarna att ha kunskap om och efterfråga denna service.

Talboksverksamheten ersätter alltså helt eller delvis både utlåning av tryckta böcker, kommersiell bokhandel och privat bokutlåning för användarna. Om TPB och biblioteken väljer att inte läsa in en bok av något skäl så finns det inga alternativa leverantörer för de som enbart kan läsa talböcker att vända sig till. I empowerment-termer (Thompson 2007) har biblioteken och TPB inom det här området alltså en mycket stor makt över användarna. Denna typ av maktrelation måste minimeras för att kunna öka användarnas empowerment. Det är också enligt det miljörelaterade funktionshinderperspektivet samhällets (det vill säga bibliotekens och TPBs) ansvar att

tillsammans med användarna anstränga sig för att ta bort funktionshinder och deras negativa effekter i så stor utsträckning som möjligt.

På grund av denna situation är strukturen på och bredden av bibliotekens utbud av talböcker mycket viktigare för talboksanvändare än vad bibliotekens utbud av tryckta böcker är för övriga biblioteksanvändare. I princip måste alla böcker som finns tillgängliga på den öppna marknaden också finnas tillgängliga som talbok för att kunna tala om ett likvärdigt utbud för läshindrade och icke läshindrade. Detta skulle kräva oerhörda resurser, och därför måste en prioritering och ett urval göras. Det är oerhört viktigt att detta urval görs med utgångspunkt i användarnas egenuttryckta behov, eftersom det i dagsläget är den enda möjligheten användarna har att få sina behov av läsning tillgodosedda. Eftersom det vore omöjligt för alla bibliotek att köpa in alla titlar som producerats i talboksformat så är det också centralt att så många hinder för talboksanvändares tillgång till TPBs digitala arkiv som möjligt tas bort, och åtkomsten till arkivet görs så enkel, snabb och lättanvänd som möjligt.

Detta resonemang kan också ses som en grund till varför talboksanvändare bör få speciellt anpassad service vad gäller till exempel förlängd lånetid och anpassat material: En icke läshindrad person som lånar en bok på ett bibliotek men tycker att lånetiden är för kort har ofta möjligheten att köpa boken i handeln istället. En talboksanvändare har inte den möjligheten, utan är i någon mån beroende av bibliotekens service för sin tillgång till böcker. Vilket så klart också leder till att bibliotekens bemötande, utbud av tjänster, tillgång till hjälpmedel och så vidare är avgörande för talboksanvändarnas upplevelse av böcker och läsning i allmänhet.

Slutsats

Jag sammanfattar i denna del vad som framkommit i analysdelen och diskussionsdelen. Detta är mina huvudsakliga slutsatser, i vilka jag svarar på min övergripande frågeställning: *Hur kan den svenska talboksverksamheten för funktionshindrade se ut i framtiden för att tillfredsställa användarnas egenuttryckta behov?*

Som framgår av min analys har användarna olika individuella behov i förhållande till talboksverksamheten. Något som är genomgående för flera användare är dock behovet av tillgång till hjälpmedel (framförallt DAISY-spelare), att kunna använda talböcker på samma sätt och för samma ändamål som tryckta böcker, ett bra utbud av titlar, enkla vägar för direkt åtkomst av talböcker (till exempel via nedladdning över Internet), service anpassad till sina egna behov beroende på funktionshinder och andra faktorer, god service från kunnig bibliotekspersonal på distans och på plats i biblioteket, möjlighet att använda bibliotekets tjänster utan behöva be personalen om hjälp alltför mycket, samt information och kunskap om hur talböcker fungerar tekniskt, vilken talboksrelaterad service som biblioteket erbjuder och vilka juridiska och andra regler som gäller för talboksanvändning. Dessa områden bör därför finnas med som självklara delar i en framtida talboksverksamhet.

Utöver dessa brett förekommande behov finns det även en del användare som uttrycker starka behov av tilltalande visuell design på talböcker, skyltning med mera, samt komplettering av innehållet i talböckerna med visuellt material (seende användare), specialanpassat material och service för parallell läsning av tryckt text och talbok (användare som läser tryckt text och talböcker parallellt) bättre bemötande och anpassade regler och material för biblioteksovana och dyslektiker (användare med dyslexi) och råd kring bra inläsare och inläsningar. Eftersom dessa behov upplevs som särskilt viktiga av de användare som ger uttryck för dem bör de också prioriteras i talboksverksamheten.

Av de behov som nämnts här är inget helt tillgodosett för samtliga intervjuade användare. Hur stor förändring som krävs för att verksamhetsutbudet helt ska motsvara behoven varierar från behovsområde till behovsområde, liksom hur många användare som idag anser sig få sina behov på området tillfredsställda kontra hur många som inte gör det.

En framtida talboksverksamhet som utgår från användarnas behov bör se till att alla talboksanvändare får gratis tillgång till DAISY-spelare, lämpligtvis administrerat genom kommunernas hjälpmedelscentraler. Bibliotek, TPB, tillverkare och användare ska i större samverkan arbeta med utveckling av spelare och DAISY-formatet, för att se till att en funktionalitet skapas som möjliggör ett användande av talböcker som är likvärdigt med läsning av tryckta böcker. Olika modeller av DAISY-spelare ska finnas

tillgängliga för att motsvara olika behov hos användarna. Biblioteken ska arbeta mer aktivt med att kontinuerligt utbilda och informera användarna om talboksteknik, vilken service som erbjuds från biblioteken och TPB, och om regler kring talboksanvändning. Visuellt innehåll i talböcker i form av till exempel digitala bilder och fysiska bilagor ska finnas. En mer tilltalande visuell design av de fysiska talböckerna ska utvecklas. Det ska gå att välja på flera olika inläsningar av olika karaktär för varje inläst titel. Direkt nedladdning och strömmande läsning av talböcker från TPBs arkiv ska fortsatt vara möjligt för alla talboksanvändare. Folkbiblioteken ska även i framtiden i samarbete med TPB administrera utdelning av inloggningsuppgifter för detta ändamål till talboksberättigade. Privat kopiering av talböcker för begränsad spridning till andra talboksberättigade ska vara tillåtet.

Alla nyutgivna böcker ska finnas tillgängliga i talboksformat. Ett brett utbud av redan utgivna böcker ska läsas in, där titlarna prioriteras i en ordning som tas fram i dialog med användarna, och facklitteraturutbudet prioriteras. Låneregler och material ska vara anpassade efter användarnas behov, till exempel vad gäller lånetid på böcker och tillgång till material för språkutveckling (till exempel Bok & DAISY). Omdömen och råd kring olika inläsningar och inläsare ska erbjudas. Både bibliotekens och användarnas kompetens och erfarenheter på detta område ska kontinuerligt samlas och användas för ändamålet. Ett fortlöpande arbete med att förbättra bibliotekens bemötande av talboksanvändare ska bedrivas, med särskilt fokus på dyslektiker och biblioteksovana användare. Detta ska göras i nära dialog med användarna. Även ständig utveckling och anpassning av bibliotekets tjänster för olika grupper av talboksanvändare ska bedrivas tillsammans med användarna, inklusive skyltning och annat hanterande av det fysiska biblioteksrummet för att underlätta självservice. Öppettider, bemanning och fysisk tillgänglighet på biblioteken ska vara anpassade efter användarnas behov. Bibliotekens distanstjänster ska ge en så likvärdig service som möjligt jämfört med vad som erbjuds de som kommer till biblioteket.

Teoretisk motivering

Att talboksverksamheten ska förändras på just detta sätt kan motiveras utifrån empowerment-teori, användarnas egenuttryckta behov och ett miljörelaterat teoretiskt perspektiv på funktionshinder. Det miljörelaterade funktionshinderperspektivet stipulerar bland annat att verksamheten ska skapa så stor tillgänglighet som möjligt för funktionshindrade, så att deras levnadsvillkor så långt det är möjligt blir desamma som icke funktionshindrades villkor (vilket motiverar utveckling av talboksformat och funktioner för att likställa talboksläsning med läsning av tryckta böcker, ett bra bemötande där alla kan känna trygghet i biblioteksmiljön och en fysiskt anpassad biblioteksmiljö vad gäller bland annat skyltning), att verksamheten aktivt ska motverka otillgänglighet (gratis tillgång till DAISY-spelare, direkt användaråtkomst till TPBs arkiv, mindre restriktiva regler kring kopiering och en väl utvecklad distansservice) och att den funktionshindrade individen ska stödjas och uppmuntras att utvecklas och själv minimera de negativa effekterna av sitt funktionshinder så långt det är möjligt (anpassning av låneregler, materialtyper och visuell utformning för att uppmuntra språkutveckling hos till exempel dyslektiker, samt användarutbildning och information kring talboksteknik, service och regler).

Utgångspunkten i användarnas egenuttryckta behov innebär att användarnas behov av talböcker inte ska definieras åt dem, istället ska de ska uttrycka sina behov själva (vilket

motiverar de saker som tydligt pekas ut som behov av användarna, till exempel gratis DAISY-spelare och direkt användaråtkomst till TPBs arkiv), att verksamheten ska uppmuntra användarna att själva definiera sina behov och kommunicera dessa tillbaka till verksamheten (all form av verksamhetsutveckling ska ske i nära samarbete med användarna) samt att hänsyn ska tas till att olika individer har olika behov av vad som krävs för att just de ska kunna ta del av böcker på likvärdiga villkor som icke funktionshindrade (DAISY-spelare som är anpassade till olika användargrupperns behov, anpassade materialtyper och regler, visuell komplettering av talböckers innehåll och design)

Utifrån empowermentteorin går det slutligen att härleda att verksamheten ska bidra till att ge användarna mer makt och kontroll över sina egna liv (vilket motiverar användarutbildning och tillgång till nödvändiga hjälpmedel), att användarna ska stimuleras att nå sina personliga mål (anpassning av service, material och regler till olika användargrupperns behov), att verksamhetens innehåll ska bestämmas och utvecklas i partnerskap med användarna, för att öka användarnas självkänsla och känsla av kontroll över sitt liv (verksamhetsutveckling, teknikutveckling, utformning av tjänster och prioritering av titloutbud ska göras i nära samarbete med användarna), att användarnas "makt att", "makt med" varandra i grupp och "makt inifrån" bör öka vad gäller deras egna liv och tillgång till information och böcker (direkt användaråtkomst till TPBs arkiv, ett gott bemötande även för biblioteksovana, en anpassad biblioteksmiljö som möjliggör en hög grad av självservice för alla) samt att bibliotekens "makt över" användarna bör minimeras och enbart användas i sista hand efter att andra sätt visat sig inte fungera (direkt användaråtkomst till TPBs arkiv, mindre restriktiva regler för kopiering, bättre möjligheter för användare att påverka utbud av titlar och service).

Sammanfattning av diskussion

Dagens verksamhet främjar användarnas empowerment generellt sett genom att fokusera på att ha ett brett utbud av titlar, att försöka göra talboksverksamheten så tillgänglig som möjligt med service i biblioteken och på distans, och att erbjuda nedladdningar från TPBs arkiv. Det finns samtidigt stora möjligheter till utveckling även inom dessa områden. Verksamheten så som den ser ut idag är generellt sett mer negativ för användarnas empowerment vad gäller användarnas möjlighet att påverka verksamhetens inriktning, till exempel angående vilka titlar som läses in, att inte alla talboksberättigade får tillgång till gratis DAISY-spelare samt att bibliotekens regler och materialtyper inte anpassas tillräckligt efter användarnas behov. Vid den här studiens genomförande var en faktor även att folkbiblioteken stod som mellanhand för nedladdningar av talböcker istället för att användarna kunde ladda ner själva. Detta har dock förändrats under 2011. Utöver dessa faktorer finns brister vad gäller användarnas kunskaper om regler, teknik och möjligheter med talböcker, samt vad gäller användarnas möjlighet att känna sig trygga och kompetenta i bibliotekssammanhang, vilket också påverkar deras empowerment negativt.

Det är svårt att säga exakt hur talboksverksamheten påverkar användarnas empowerment, eftersom begreppet empowerment inbegriper att olika individer upplever olika saker som empowering. Därför blir det intressant att undersöka för vilka användare verksamheten främjar empowerment, och för vilka den motverkar det. Synskadade och dyslektiker står i fokus både i min studie och i andra studier av

talboksanvändning, på bekostnad av andra grupper av funktionshindrade. Även om dessa två grupper utgör en stor majoritet av användarna så är detta problematiskt eftersom det innebär att andra användares behov kommer i skymundan, och det är oklart i hur stor utsträckning dessa användare nås av talboksverksamheten.

Samtidigt behöver verksamheten fokusera mer på dyslektikers behov än idag, eftersom en stor del av målgruppen, men endast en mindre del av de faktiska talboksanvändarna utgörs av dyslektiker. Det behövs mer forskning kring varför så få dyslektiker nås av talboksverksamheten. Mina resultat pekar mot några områden som kan förbättras för att möta dyslektikers behov: Bibliotekens bemötande av dyslektiker, anpassat material och regler för att de som har lässvårigheter ska kunna utveckla sitt språk och en fysisk biblioteksmiljö och talböcker som är tilltalande även för seende. Ett ytterligare skäl att anpassa all biblioteksverksamhet mer efter dyslektikers behov är att vissa av dessa behov, till exempel vad gäller ett bättre bemötande, förmodligen också delas av andra biblioteksovana grupper, som folkbiblioteken bör uppmuntra att använda sitt lokala bibliotek mer.

Användning av talböcker på andra språk, liksom behoven hos talboksanvändare som har ett annat modersmål än svenska, är ett intressant ämne för vidare forskning eftersom det är något som existerar inom ramen för talboksverksamheten. Det skulle kunna bidra till att bredda bilden av talboksanvändarnas behov och hur empowermentstimulerande förändringar av verksamheten ska prioriteras mellan olika grupper. Det hade också varit intressant att undersöka hur den demografiska fördelningen ser ut inom de stora funktionshinderorganisationerna som SRF och FMLS, vad gäller modersmål, ålder, kön, etnicitet, socioekonomisk status med mera. Detta är bland annat viktigt inför en framtida högre grad av användarinvolvering i verksamhetens utformning, för att se om de organisationer som finns att samverka med faktiskt är representativa för de användare de ska representera, och vilken typ av användare som biblioteken behöver hitta andra kanaler för att involvera i verksamheten.

Att dela in användarna i grupper efter typ av funktionshinder är inte oproblemiskt. Metodologiskt kan ett fåtal personer inte anses representativa för en hel grupp, och det är oavsett antal personer som ingår i studien inte självklart att grupperingen ska ske efter funktionshinder snarare än efter någon annan variabel som till exempel ålder eller utbildningsnivå. Min studie fokuserar ändå mycket på olika typer av funktionshinder på grund av att användarna själva är organiserade enligt den uppdelningen, och att problematik och perspektiv kopplat till olika funktionshinder tas upp frekvent i mitt material. Vissa indikationer finns också i mitt material på att ålder skulle kunna vara en relevant variabel att gruppera användare efter.

Eftersom det alltid finns skillnader i behov både mellan och inom grupper, så går det inte att skapa en verksamhet som motsvarar allas samtliga behov. Det innebär att man måste prioritera vilka behov som är viktigast när verksamheten ska utvecklas. I min analys utgår förslagen från att de användare som får sina behov minst tillgodosedda i utgångsläget, utvecklingsidéer som kommer från användare och utveckling som ger förbättringar för ett så stort antal användare som möjligt ska prioriteras. Det sistnämnda får dock inte innebära en försämring för de användare som får sina behov minst tillgodosedda. Vid situationer där olika gruppers behov tydligt står emot varandra bör den grupp som får sina behov minst tillgodosedda prioriteras, enligt en

empowermentteoretisk utgångspunkt.

Mer forskning behövs kring dyslektikers behov och varför de använder talboksverksamheten oproportionerligt lite, behov hos talboksanvändare med andra funktionshinder än synskada eller dyslexi och olika åldersgruppers behov. Det behöver också göras en kvantitativ studie över användarnas egenuttryckta behov som utgår från min studie, för att undersöka om det som framkommit i mitt resultat återfinns i större grupper av användare eller inte. En geografisk jämförelse mellan förhållandena inom talboksverksamheten i olika kommuner, och en jämförelse över tid där samma respondenter intervjuas om samma saker vid ett senare tillfälle skulle också vara intressant.

Det behöver undersökas varför vissa nysynskadade som tidigare inte har läst börjar läsa när de får tillgång till talböcker. Detta skulle kanske kunna öka förståelsen för vad som är skillnaden mellan upplevelsen av talböcker och tryckta böcker, och varför talboksverksamheten inte når alla med lässvårigheter. Likaså är det intressant att undersöka vad som generellt sett gör att alla människor i målgruppen inte använder talboksverksamheten. Slutligen hade det även varit intressant att studera de institutioner som talboksverksamheten består, till exempel TPB och folkbiblioteken, och hur de ser på användarna i allmänhet och deras behov av talböcker i synnerhet.

Flera av respondenterna säger sig vara nöjda med talboksverksamheten så som den ser ut idag, och att den redan motsvarar deras behov. Det gör att det skulle kunna gå att dra slutsatsen att verksamheten inte behöver förändras. Min utgångspunkt är dock att det alltid finns saker att förbättra, eftersom det är omöjligt att ha en verksamhet som motsvarar allas behov perfekt, och att uttryckta behov justeras och förändras utifrån användarnas aktuella situation. Detta bekräftas av att respondenterna har synpunkter på brister och otillfredsställda behov när detaljer i verksamheten diskuteras mer specifikt. För att kunna uttrycka sina behov fullständigt behöver användarna få reflektera över olika delar av verksamheten och hur de skulle kunna förändras och förbättras i framtiden.

Användarnas självbild är viktig för hur verksamheten ska kunna utvecklas. Om användarnas empowerment ökar kommer de att kunna uttrycka sina behov tydligare, vilket gör att verksamheten kan utvecklas bättre för att öka användarnas empowerment ytterligare, i ett växelvis samspel.

Resultatet av min studie stödjer idén om att bokläsning främjar empowerment, utifrån respondenternas uttalanden om hur viktiga talböcker, och därmed bokläsning, är i deras liv.

Bibliotekens utbud av talböcker måste vara bättre än bibliotekens utbud av tryckta böcker, eftersom talboksanvändarna inte har tillgång till några alternativa kanaler för att få tag på böcker. Detta innebär också att bibliotekens service till talboksanvändare vad gäller bemötande, låneregler, anpassade materialtyper och så vidare är central för dessa användares tillgång till och upplevelse av bokläsning.

Litteraturförteckning

Allen, Bryce (1996). *Information tasks: toward a user-centered approach to information systems*. San Diego: Academic Press.

Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (2007). Empowerment: ett modeord? I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 9-17.

Askheim, Ole Petter (2007a). Empowerment: Olika infallsvinklar. I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 18-32.

Askheim, Ole Petter (2007b). Empowerment på allvar? Personlig assistans för funktionshindrade. I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 121-137.

Belkin, Nicholas J (2005). Anomalous state of knowledge. I Fischer, Karen E, Erdelez, Sanda & McKechnie, Lynne (red.) *Theories of information behavior*. Medford, New Jersey: Information today, Inc., ss. 44-48.

Belkin, Nicholas J & Vickery, Alina (1985). *Interaction in Information systems: A Review of research from document retrieval to knowledge-based systems*. London: British Library.

Bibliotekslag. SFS 1996:1596.

Blomquist, Maria och Collovin, Yvonne (2006). *Likvärdig service börjar med ett gott bemötande: Folkbibliotekens beredskap inför 2010*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Lund: Lunds universitet.

Boräng, Ragnhild (2003). *Tillgänglighet och verksamhet för dyslektiker på folkbibliotek i Södermanland*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Bosman, Jan & Renckstorf, Karsten (1996). Information needs: Problems, interests and consumption. I Renckstorf, Karsten, McQuail, Denis & Jankowski, Nicholas (red.) *Media use as social action: A European approach to audience studies*. London: John Libbey & Company Ltd., ss 43-52.

Carlsson, Ulla & Johannisson, Jenny (red.) (2012). *Läsarnas marknad, marknadens läsare: en forskningsantologi* [Elektronisk]. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer (Statens offentliga utredningar 2012:10). Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/18/78/46/99db3e1a.pdf> [2012-12-10]

Case, Donald O. (2007). *Looking for information: A Survey of research on information seeking, needs and behavior*. 2 uppl. London: Academic press.

The DAISY Consortium (2008). *Japan Has Revised Copyright Law To Make Alternatively Formatted Textbooks Available To Students With Print Disabilities*. <http://www.daisy.org/news-detail/456> [2012-10-23]

Davies, J Eric, Wisdom, Stella & Creaser, Claire (2001). *Out of sight but not out of mind: Visually impaired people's perspectives of library & information services* [Elektronisk]. Loughborough: Loughborough University. Tillgänglig: <http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/downloads/stvtextonly.doc> (Word-dokumentformat) [2012-10-26]

Diskrimineringslag. SFS 2008:567.

Fahlbeck, Anna (2003). *Barn med lässvårigheter och bibliotek: En användarstudie om några barns erfarenheter och upplevelser av bibliotek*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Foreman-Wernet, Lois (2003). *Rethinking Communication: Introducing the Sense-Making Methodology*. I Dervin, Brenda, Foreman-Wernet, Lois & Lauterbach, Eric (red.) *Sense-Making methodology reader: Selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill, New Jersey: Hampton press, Inc., ss. 3-16.

Förordning (2007:1290) med instruktion för Talboks- och punktskriftsbiblioteket [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.notisum.se/rnp/sls/lag/20071290.HTM> [2008-04-27]

Grensjö, Nina (2009). *Några användares synpunkter på digitala Talböcker*. Kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Umeå: Umeå universitet.

Hansemarm, Jenny (2005). *Studentsupport: En studie om dyslexi, hjälp till dyslektiska studenter och deras upplevelse av hjälpen*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Herngren, Eva & Elvin Johansson, Susanne (2006). *Tillgänglighet på folkbibliotek för dyslektiker och synskadade*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft (2008). *Funktionsnedsättningar*. Tillgänglig: <http://www.hjarnkraft.nu/index.asp> / Om Hjärnskador / Funktionsnedsättningar [2008-04-27]

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Ignatieff, Michael (1984). *The needs of strangers*. New York: Picador.

Järvelin, Ritva & Meriläinen, Marjaana (2007). *Public Libraries and Adult Dyslexic Customers: A Model and its Evaluation* [Elektronisk]. Haag: International Federation of Library Associations and Institutions. World library and information congress: 73rd IFLA general conference and council, Durban, South Africa 19-23 augusti 2007. Tillgänglig: http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/118-Jarvelin_Merilainen-en.pdf (PDF-format) [2012-10-26]

Jönnerstig, Åsa (2003). *Servicekvalitet på Göteborgs stadsbibliotek utifrån dyslektikers perspektiv*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Kavanagh, Rosemary & Christensen Sköld, Beatrice (red.) (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development* [Elektronisk]. Haag: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA professional reports, 86). Tillgänglig: <http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf> (PDF-format) [2012-10-26]

Klason, Ann-Sofie (2002). *På vilka sätt kan bibliotek vara användarvänliga för människor med dyslexi?* Kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Kuhlthau, Carol Collier (2005). Kuhlthau's information search process. I Fischer, Karen E, Erdelez, Sanda & McKechnie, Lynne (red.) *Theories of information behavior*. Medford, New Jersey: Information today, Inc., ss. 230-234.

Kulturdepartementet (2007). *Regeringsbeslut 7: Regleringsbrev för budgetåret 2008 avseende Talboks- och punktskriftsbiblioteket* [Elektronisk] Tillgänglig: <http://www.tpb.se/filer/dokument/word/styrdregleringsbrevkultur.doc> (Word-dokumentformat) [2008-04-27]

Mann, David (2002). *A closed book: Public library services for blind and partially sighted people* [Elektronisk]. Royal National Institute of the Blind. Tillgänglig: http://www.rnib.org.uk/getinvolved/campaign/accesstoinformation/documents/r2r_close_dbookword.doc (Word-dokumentformat) [2012-10-26]

Mortensen, Helle (2006). *Knowledge sharing also for disabled readers* [Elektronisk]. International Federation of Library Associations and Institutions. World library and information congress: 72nd IFLA general conference and council, Seoul, Korea 20-24 augusti 2006. Tillgänglig: <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Mortensen-en.pdf> (PDF-format) [2012-10-26]

Murray, Janet & Huynh, Tam Thi Thanh (1995). A needs-analysis survey of users of an audio book library. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, vol. 89: 2, ss. 161-165.

Nomura, Misako (2006). *Development of Information and Library Services to persons with Dyslexia: Asian Experiences* [Elektronisk]. International Federation of Library Associations and Institutions. World library and information congress: 72nd IFLA general conference and council, Seoul, Korea 20-24 augusti 2006. Tillgänglig: <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/101-Nomura-en.pdf> (PDF-format) [2012-10-26]

Regeringen (1996). *Proposition 1996/97:3 Kulturpolitik*.

Rønning, Rolf (2007). Brukarmedverkan och empowerment: gammalt vin i nya flaskor? I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 33-47.

Socialtjänstlag. SFS 2001:453.

Savolainen, Reijo (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library & information science research*, vol. 17, ss. 259-294.

Skat Niselsen, Gyda & Irvall, Birgitta (2001). *Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia* [Elektronisk]. Haag: International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA professional reports, 70). Tillgänglig: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-70e.pdf> (PDF-format) [2012-10-26]

Salomonsson, Linda (2000). *Servicekvalitet på Linköpings stadsbibliotek ur tre fokusgruppers perspektiv*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Starrin, Bengt (2007). Empowerment som förhållingssätt: kan vi lära oss något av Pippi Långstrump? I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 62-75.

Svenning, Conny (2003). *Metodboken*. 5 uppl. Eslöv: Lorentz förlag.

Svenska Unescorådet (1995). *Unescos folkbiblioteksmanifest 1994* [Elektronisk]. Stockholm: Svenska Unescorådet. Tillgänglig: <http://www.unesco.se/shared/document/skrifter/Unescos%20folkbiblioteksmanifest%20Nr%202-1995.pdf> (PDF-format) [2012-10-26]

Svensson, Gunilla (2002). *Talboksskifte med DAISY som mål: En kvalitativ undersökning av sex folkbibliotek*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2006a). *Den svenska talboksmodellen*. http://www.tpb.se/om_tpb/uppdrag/talboksmodellen/ [2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2007a). *Verksamhet*. <http://www.tpb.se/verksamhet/> [2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2007b). *Talböcker*.
<http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/> [2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2007c). *Spelare*.
<http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/spelare/> [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2007d). *Om läshandikapp*.
http://www.tpb.se/om_tpb/uppdrag/om_lashandikapp/ [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2007e). *Läsa DAISY-böcker*.
http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/lasa_daisy/ [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008a). *Om TPB*. http://www.tpb.se/om_tpb/
[2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008b). *Av regeringen beviljade tillstånd att framställa exemplar med mera till personer med funktionshinder enligt 17 § 2 st. 1-2 Upphovsrättslagen* [Elektronisk]. Tillgänglig:
<http://www.tpb.se/filer/tillstand/listatillst.txt> [2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008c). *Upphovsrättslagen*.
http://www.tpb.se/om_tpb/uppdrag/upphovsrattslagen/ [2008-04-26]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008d). *Nationellt digitalt distributionssystem: Slutrapportering av uppdrag enligt regleringsbrevet från kulturdepartementet till TPB 2006-2008* [Elektronisk]. Tillgänglig:
<http://www.tpb.se/filer/dokument/pdf/rappfound0804.pdf> (PDF-format) [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008e). *Styrdokument*.
http://www.tpb.se/om_tpb/uppdrag/styrdokument/ [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008f). *Talböcker*.
<http://www.tpb.se/verksamhet/produktion/talbocker/> [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008g). *Bilagor till Nationellt digitalt distributionssystem* [Elektronisk]. Tillgänglig:
<http://www.tpb.se/filer/dokument/pdf/bilfound0804.pdf> (PDF-format) [2008-04-27]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2008h). *DAISY text och ljud* [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.tpb.se/filer/dokument/text/faktadaisytextochljud0810.txt>
[2012-03-16]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012a). *Pågående projekt*.
http://www.tpb.se/forskning_utveckling/pagaende_projekt/ [2012-02-06]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012b). *Riktlinjer för inläsning av DAISY text och ljud* [Elektronisk]. Tillgänglig:
<http://www.tpb.se/filer/dokument/text/riktlinlasningtalb120101.txt> [2012-02-22]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012c). *Talböcker*.
<http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/> [2012-02-22]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012d). *Handledning: Läsa DAISY-talböcker* [Elektronisk]. Tillgänglig: <http://www.tpb.se/filer/dokument/text/handllasadaisy.txt> [2012-03-16]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012e). *Varianter av talböcker för olika behov*.
<http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/varianter/> [2012-10-24]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012f). *Frågor och svar*.
http://www.tpb.se/fragor_och_svar/ [2012-10-24]

Talboks- och punktskriftsbiblioteket (2012g). *Talboken: Kort historik*.
http://www.tpb.se/om_tpb/historik/talboken/ [2012-10-24]

Thompson, Neil (2007). *Power and empowerment*. Lyme Regis: Russel House Publishing.

Tideman, Magnus (2000). *Normalisering och kategorisering: Om handikappideologi och välfärdspolitik i teori och praktik för personer med utvecklingsstörning*. Diss. Göteborgs universitet. Stockholm: Johansson & Skyttmo förlag.

Tjernström, Maria (2004). *Vuxna dyslektikers informationsbeteende: En undersökning av hur sex personer med dyslexi hanterar informationsproblem*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Trost, Jan (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur.

van der Torre, Sigrid (2011). *Vikten av bemötande: dyslektikers erfarenheter av bibliotek*. Kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Wenngren, Therese (2003). *DAISY i praktiken: En undersökning om hur användarna uppfattar den digitala talboken och talbokstekniken*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Uppsala: Uppsala universitet.

Wilner, Anna (2005). *Funktionshinder: barriär eller genväg till biblioteket? En fallstudie om rörelsehindrades och synskadades biblioteksanvändning*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Bibliotekshögskolan.

Wilson, Thomas D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of documentation*, vol. 37: 1, ss 3-15.

Øvrelid, Bjarne (2007). Empowerment är svaret, men vad var frågan? I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB, ss 48-61.

Bilaga 1: Intervjuguide

Introduktion (1)

Informera om villkor (inspelning, rätt att titta på och ändra transkriberad version, konfidentialitet)

Ta adressuppgift (mail eller postadress) för att skicka transkriberad version + ev. uppsats

Startfrågor (2)

Ålder, utbildning, yrke, funktionshinder (fler än ett?, hur länge har du haft det), aktivitet i organisationen

Lyssnar du på DAISY-talböcker, kassett-talböcker eller en blandning av dessa?

Har du tidigare läst/läser du även tryckta böcker?

Vilken typ av böcker brukar du läsa? (Skön/fack, genrer)

Hur gör du när du väljer ut vilka böcker du ska läsa?

Använder du talböcker när du behöver information om något i din vardag?

Kan man använda talböcker i yrkesverksamhet?

Vad hade du gjort / hur hade ditt liv sett ut om det inte hade funnits talböcker?

Upphovsrätt och regler

Vad anser du om lånereglerna? (endast läshandikappade får låna, ingen direkt tillgång till TPB via t.ex. telefon eller nätet, endast via folkbiblioteken)

Vad anser du om upphovsrättsreglerna? (en kopia för personligt bruk, ingen spridning)

Service från biblioteken, produktion och distribution

Utbudet av titlar (både fack- och skönlitteratur)

Snabbhet i utgivningen (jämfört med motsvarande titlar i svartskriftsböcker)

Påverkan av urval

- Möjlighet att påverka vilka titlar som läses in (både gamla och nya)
- Möjlighet att påverka vilka titlar som överförs från kassett till DAISY
 - Snabbhet i att få svar på om överföring/inläsning ska göras
 - Snabbhet i att få den inlästa/överförda boken i handen

Ger folkbiblioteken en bra service?

- Hjälper de en att hitta böcker på ett bra/effektivt sätt?
- Vad är bra / dåligt, varför?

Nedladdning/bränning - är det bra?

- Att man måste göra det via folkbiblioteken (ej direkt från TPB, skicka hem med posten eller ladda ner direkt från digitalt arkiv)

Hjälpmedel

Vad använder du själv för hjälpmedel för att lyssna på talböcker? (DAISY-spelare, dator, mp3-spelare)

Vad anser du om de tekniska hjälpmedlen (t.ex. DAISY-spelare)?

- Anser du att organisationens medlemmar har tillgång till nödvändig utrustning?
- Är utrustningen bra, fyller den behoven? Vad saknas? Vad är bra?

Vad anser du om möjligheten för medlemsgruppen att använda en dator för läsning av talböcker? Bra / dåligt, varför?

Vad anser du om möjligheten att använda en dator för kommunikation med folkbibliotek och TPB (t.ex. reservera böcker, söka böcker i kataloger)? Bra / dåligt, varför?

Vad anser du om möjligheten att i framtiden använda en dator till nedladdning/strömmande läsning direkt från TPB? Bra / dåligt, varför?

Möjligheter jämfört med icke-funktionshindrade

Finns det något som svartskriftsläsare kan göra/uppleva som talboksläsare inte har möjlighet till? Är talböcker en fullgod ersättning för tryckta böcker?

Finns det saker som talboksläsare kan göra/uppleva som svartskriftsläsare kan?

Är organisationens medlemmars behov (av talböcker från folkbiblioteken) tillgodosedda i dagens talboksverksamhet?

- Vilka behov tillgodoses inte?
- Vad anser du bör förändras i talboksverksamheten för att fylla behoven?
- Vad upplever du som positivt i verksamheten / vilka behov tillgodoses?

Talböcker vs. ljudböcker

- Lyssnar du på ljudböcker?

- Fyller talböcker och ljudböcker olika behov för gruppen?
- Kompletterar talböcker och ljudböcker varandra?
- Kan ljudböcker ersätta talböcker? Om inte, varför inte?

Egna kommentarer (sist)

Vill du tillägga något? Hur skulle enligt dig en perfekt talboksverksamhet se ut?