

# LIKVÄRDIG SERVICE BÖRJAR MED ETT GOTT BEMÖTANDE

Folkbibliotekens beredskap inför 2010

Maria Blomquist  
Yvonne Collovin

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

Handledare: Birgitta Olander

BIVILs skriftserie 2006:3

ISSN 1401:2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2006.

# **Equality of service at Swedish libraries is founded on positive attitudes within the organization**

## **Abstract**

In 2010 there will be a political resolution to ensure that the Swedish society is accessible to all citizens including people with disabilities. For this purpose a national action plan for disability policy "From patient to citizen" (Govt. Bill 1999/2000:79) has been set out with the aim of ensuring that the disability perspective will permeate every sector of society and that the approach and response to people with disabilities will be improved. The Swedish National Council for Cultural Affairs is responsible for implementing the disability policy in the cultural sector.

Since public libraries in Sweden are a part of the public cultural sector, they will also be affected by the political resolution regarding accessibility. The concept underpinning library services for disabled people must be that of equality of access. The subject of this master's thesis is therefore to examine how the public libraries apply the instructions for accessibility from the Swedish National Council for Cultural Affairs, in particular those instructions which affect the way the library staff approach people with disabilities.

Our aim is to investigate which resources and methods the public libraries utilize in order to train library staff to ensure consideration for people with disabilities. We also want to know how public libraries are affected by different key factors such as disability associations, the county library and cooperation with members of the municipality. We have a special interest in exploring the educational efforts and in finding out the knowledge and competence within the library organization.

To this end we have examined a number of written sources containing legal documents and public reports about the disability policy as well as studied theories concerning knowledge and implementation in organizations. Eight interviews have been carried out with librarians responsible for the libraries' individual action plans of accessibility. The results reveal that the libraries are quite familiar with the needs of disabled people but have a very pragmatic view about this user group. The libraries use different kinds of readiness in providing considerate treatment. Some libraries have organized staff training to improve awareness of people with disabilities. Others learn from being constantly involved with disabled people. We have found that it is very difficult for librarians to formulate the knowledge that is needed for improving their skills about people with disabilities. However we think that the best way of improving attitudes is a combination of staff training and interaction with disabled people. It could be a great help for library staff if the libraries were to draw up a disability guide.

**Keywords** bemötande funktionshinder kompetensutveckling folkbibliotek organisation

## **Förord**

Vi vill framföra ett stort tack till de personer som medverkat i vår undersökning.

Varmt tack även till Marie Gustavsson, ordförande i Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för uppsökande social biblioteksverksamhet, som bidragit med värdefull information.

Slutligen vill vi tacka vår handledare prefekt Birgitta Olander som har lotsat oss fram genom kunskapens oceaner.

Logik och fantasi har tagit oss från A till Ö.



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Förkortningar.....	3
<b>1. Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1 Syfte.....	6
1.2 Problemformulering.....	6
1.3 Bakgrund.....	7
1.3.1 Begreppen bemötande och handikappkunskap.....	7
1.3.2 Folkbibliotekens ställningstagande till Kulturrådets handledning.....	9
1.3.3 Bibliotekens sociala verksamhet – historisk tillbakablick.....	10
1.3.4 Från det sociala biblioteket mot det tillgängliga biblioteket.....	10
1.3.5 Internationellt arbete med bemötandefrågor.....	12
1.3.6 Undersökningens omfattning.....	13
1.4 Definitioner.....	14
1.5 Avgränsningar.....	15
1.6 Disposition.....	15
<b>2. Litteraturstudier.....</b>	<b>17</b>
2.1 Litteratursökning.....	17
2.1.1 Källkritik.....	17
2.2 Bibliotekens beredskap för tillgänglighet.....	18
2.2.1 Politiska styrdokument som reglerar biblioteksverksamheten.....	18
2.2.2 Kulturrådets och Svensk Biblioteksförnings visioner inför 2010.....	20
2.2.3 Forskning om bibliotek och personer med funktionshinder.....	21
2.2.4 Länsbibliotekens roll i tillgänglighetsarbetet.....	24
2.2.5 Länsbibliotek Skånes arbete med tillgänglighet.....	25
2.2.6 Intervju med bibliotekskonsulent på Länsbibliotek Skåne.....	25
2.2.7 Folkbiblioteken i samverkan med kommunen.....	27
2.2.8 Mötet med användaren.....	27
2.2.9 Metoder för ökad förståelse gentemot personer med funktionshinder.....	28
2.3 Rättigheter för tillgänglighet.....	31
2.3.1 Den nationella handikappolitiken.....	31
2.3.2 Statliga resurser för information om funktionshinder.....	35
2.3.3 Forskning om professionellt förhållningssätt till bemötande.....	37
<b>3. Teorier.....</b>	<b>39</b>
3.1 Organisationsteori.....	39
3.2 Teorier om kunskap och kompetensutveckling.....	42
3.3 Perspektiv på implementering av politiska beslut.....	44
<b>4. Metod.....</b>	<b>46</b>
4.1 Kvalitativ intervju.....	46
4.1.1 Urval.....	46
4.1.2 Intervjuteknik.....	47
4.1.3 Genomförande av intervju.....	47
4.1.4 Intervjuanalys.....	48
4.1.5 Bearbetning av material.....	48
4.1.6 Metoddiskussion.....	49
<b>5. Redovisning av resultat.....</b>	<b>51</b>
5.1 Presentation av bibliotekens tillgänglighetsplaner.....	51
5.2 Redovisning av intervjuerna.....	51
5.2.1 Påverkansfaktorer.....	52
5.2.2 Personalens kunskap och kompetens.....	56
5.2.3 Metoder.....	58
<b>6. Analys.....</b>	<b>64</b>

6.1 Påverkansfaktorer .....	64
6.2 Personalens kunskap och kompetens.....	66
6.3 Metoder .....	68
<b>7. Diskussion.....</b>	<b>72</b>
<b>8. Slutsatser .....</b>	<b>80</b>
8.1 Förslag till vidare forskning .....	82
<b>9. Källförteckning .....</b>	<b>83</b>
<b>10. Bilagor .....</b>	<b>90</b>

## Förkortningar

4YES – Fyra kommuner i samverkan – Svedala, Staffanstorps, Lomma och Kävlinge.  
ADA - The Americans with Disabilities Act (USA)  
CERTEC – Centrum för Rehabiliteringsteknisk forskning (Lund)  
CILIP – Chartered Institute of Library and Information Professionals (Storbritannien)  
CLH- Center for Ligebehandling af Handicappede (Danmark)  
DDA- The Disability Discrimination Act (Storbritannien)  
DUWCAT - Förkortning för länen Sörmland, Västmanland, Dalarna, Uppsala, Stockholm och Örebro län.  
FMLS – Förbundet Funktionshindrade Med Läs- och Skrivsvårigheter.  
HAREC - Centrum för handikapp- och rehabiliteringsforskning vid Lunds universitet.  
HO – Handikappombudsmannen  
HSO – Handikapporganisationernas Samarbetsorgan  
IFLA- International Federation of Library Associations and Institutions  
LSDP – Libraries Serving Disadvantaged Persons  
NOSAM – Nordvästra Skånes Samarbetskommitté  
SISUS – Socialstyrelsens (till den 051231 Statens) Institut för Särskilt Utbildningsstöd  
SSSV – Sydvästra Skåne i Samverkan  
SÖSK – Sydöstra Skånes kommunsamarbete – Simrishamn, Sjöbo, Skurup, Tomelilla, Ystad.  
TPB – Tal- och punktskriftsbiblioteket

# 1. Inledning

År 2010 skall det politiska beslut som bygger på regeringens proposition *Från patient till medborgare – en nationell plan för handikappolitiken* träda i kraft. Detta innebär att alla offentliga verksamheter skall vara tillgängliga för samtliga medborgare även för dem med nedsatt fysiskt eller psykiskt funktionshinder. Med anledning av beslutet föreslår riksdagen att handikapperspektivet ska genomsyra alla samhällssektorer, att ett mera tillgängligt samhälle ska skapas samt att bemötandet ska förbättras (Prop. 1999/2000: 79).

Begreppet tillgänglighet associeras främst till den fysiska tillgängligheten av byggnader och lokaler men det förekommer även andra former av tillgänglighet. Den kommunikativa tillgängligheten handlar om att det ska finnas hjälpmedel för fungerande kommunikationen människor emellan. Med informativ tillgänglighet menas att all samhällsinformation ska finnas tillgänglig i tydligt utformad tryckt och digital version och vid behov kompletteras med punktskrift, större stil eller lättläst form. Den psykosociala tillgängligheten avser bemötande, det vill säga det förhållningssätt som människor har till varandra och innefattar begrepp som kunskap, förståelse och medvetenhet för att undvika diskriminering<sup>1</sup>.

Arbetet med att tillgängliggöra samhället är ett långsiktigt projekt där ett flertal statliga myndigheter har ett särskilt ansvar för att de handikappolitiska målen skall uppfyllas inom respektive verksamhetsområde. Inom kulturområdet verkar Kulturrådet som en så kallad sektorsansvarig myndighet när det gäller tillgången till kultur för personer med funktionshinder. För att handikapperspektivet ska genomsyra kulturinstitutionerna har Kulturrådet till uppgift att fungera som stödjande, samlande och pådrivande aktör i relation till de regionala kulturverksamheterna, vilka bland annat utgörs av läns- och regionbiblioteken (Kettner Rudberg 2005 b, s. 23). Kulturrådet ska informera om regeringens handikappolitik och erbjuda utbildningar i bemötande samt i handikapp- och tillgänglighetskunskap. I gengäld är de regionala instanserna rapporteringsskyldiga till Kulturrådet när det gäller de insatser som görs i samband med förbättrad tillgänglighet (Kettner Rudberg 2005 a). I och med att Kulturrådet medverkar till att öka kunskapen om funktionshinder kan detta bidra till att både besökare och bibliotekspersonal känner sig trygga i mötet (Kettner Rudberg 2005 b, s. 23).

Eftersom folkbiblioteken är en del av den offentliga kulturektorn kommer även dessa att beröras av tillgänglighetsbeslutet. Deras uppgift blir att ta fram handlingsplaner med konkreta åtgärdsförslag för att säkerställa tillgängligheten. I arbetet ingår moment som

---

<sup>1</sup> Handikappförbundens webbplats. Vad menas med tillgänglighet?  
Tillgänglig: <<http://www.hso.se/start.asp?sida=536/>> (2006-06-29).



inventering av tillgänglighetsbehov, fastställande av grundprinciper, upprättande av åtgärdsplan samt utvärdering av åtgärdsarbetet (Riktlinjer för arbetsprocessen). Ambitionen var att samtliga folkbibliotek skulle ha sammanställt handlingsplaner under 2005 men i skrivande stund har fortfarande inte alla lämnat in sina handlingsplaner till länsbiblioteken. Handlingsplanerna ska skickas in till respektive läns- eller regionbibliotek som i sin tur förmedlar dem till Kulturrådet<sup>2</sup>.

För att underlätta utformningen av folkbibliotekens handlingsplaner har Kulturrådet på uppmaning framställt en handledning vars uppgift är att identifiera de åtgärder som behöver göras för att uppnå faktiska mål i tillgänglighetsarbetet (Kettner Rudberg 2005 b, s. 23). Handledningen är till största delen utformad som ett frågeformulär där samtliga former av tillgänglighet behandlas. Kulturrådet ställer inget krav på att en särskild person ska ansvara för arbetet med tillgänglighet men biblioteken är ombudda att ange en kontaktperson/samordnare för handlingsplanen.

När det gäller den fysiska tillgängligheten kan handledningen användas som stöd eftersom den ger hänvisningar till myndigheten Boverket. Den fysiska tillgängligheten är av naturliga skäl mer konkret och här finns kvantitativa mål att förhålla sig till som exempelvis att det ska vara ett visst avstånd mellan bokhyllorna i biblioteket.

Den psykosociala tillgängligheten presenteras under rubriken: *Bemötande – Handikappkunskap hos all personal*. Därefter följer fyra frågeställningar varav den första berör kunskap/kompetens om olika funktionsnedsättningar. Denna kunskap har varit knuten till den bibliotekarie som ansvarar för den sociala uppsökande biblioteksverksamheten men ska nu finnas hos all bibliotekspersonal. Den andra frågan handlar om bibliotekspersonalens färdigheter i att kunna använda olika tekniska hjälpmedel. Den tredje frågan avser huruvida bemötandeutbildning har genomförts för all bibliotekspersonal. Avslutningsvis ska biblioteken redogöra för samarbetet med handikapporganisationer (Bilaga I).

I avsnittet saknas länkar till lämpliga utbildningsinstanser och handikapporganisationer. Dessutom förekommer här ett antal begrepp som kan bli föremål för tolkning av kvalitativ art. Dessa begrepp har väckt vår nyfikenhet och därför anser vi att det vore intressant att ta reda på hur biblioteken agerar i samband med verkställandet av den psykosociala tillgängligheten. Vad innebär en bemötandeutbildning? Hur ska man definiera handikappkunskap? Vilka funktionsnedsättningar ska bibliotekspersonalen känna till? Inom biblioteksorganisationen är det inte uppenbart hur bemötande av personer med funktionshinder ska definieras och när det gäller kunskap om funktionshinder finns det ingen vedertagen policy som alla bibliotek kan använda sig av.

För att den psykosociala tillgängligheten ska fungera anser vi att det behövs ett stöd från biblioteksorganisationen som gör att alla medarbetare enas om gemensamt synsätt när det gäller bemötande – och framför allt – bemötandet gentemot personer med funktionshinder. Det är mycket troligt att man som bibliotekspersonal dagligen kommer i kontakt med personer med funktionshinder eftersom statistiken visar att var femte

---

<sup>2</sup> Kulturrådets webbplats. Etappmål. Tillgänglig: <<http://www.kulturradet.se/index.php?pid=1381/>> (2006-06-29).

person i yrkesverksam ålder har någon form av funktionsnedsättning (Funktionshindrades situation på arbetsmarknaden 2005, s. 9).

I Bibliotekslagen (SFS 1996 : 1596) finns inskrivet regler som rör personer med funktionshinder och deras möjlighet att ha tillgång till folkbibliotek. Den andra paragrafen i lagen handlar om alla medborgares rätt till ett folkbibliotek och syftar främst på den fysiska åtkomsten. I den åttonde paragrafen står det att biblioteken är skyldiga att ägna speciell uppmärksamhet åt personer med funktionshinder. Det politiska beslut som träder i kraft år 2010 förstärker ytterligare kraven på att biblioteksservicen till personer med funktionshinder ska tillgodoses så att diskriminering undviks.

Margareta Norberg, tidigare bibliotekskonsulent på Länsbibliotek Sörmland, säger så här om förbättring av tillgängligheten på bibliotek.

I förlängningen är allt som görs för att förbättra tillgängligheten på biblioteken, liksom i samhället i övrigt, bra för alla samhällsmedborgare. Det mest grundläggande är som sagt bemötandet. Det är viktigt att en samsyn finns på biblioteket om vad som ska innefattas i ett professionellt bemötande. Personalen har alltid det största ansvaret för att mötet med brukaren ska bli bra. För många äldre och funktionshindrade, liksom för andra grupper i samhället, kan ett värdigt bemötande vara avgörande för hur de kan ta till sig bibliotekets service och resurser

*(Ett professionellt bemötande – med fokus på personer med funktionshinder 2003).*

## 1.1 Syfte

Syftet med examensarbetet är att klargöra hur folkbiblioteken praktiskt tillämpar den del av Kulturrådets handledning som berör bemötande av personer med funktionshinder, särskilt med tanke på personalens kompetensutveckling. Vår förhoppning är att uppsatsen ska kunna vara en hjälp för folkbibliotekens arbete med personalens kompetensutveckling i bemötande av personer med funktionshinder.

## 1.2 Problemformulering

Kulturrådet har i handledningen för ökad tillgänglighet till biblioteksservice för funktionshindrade inte formulerat hur utbildning i bemötande av personer med funktionshinder ska planeras, genomföras och följas upp. Det finns överhuvudtaget inga riktlinjer för säkerställandet av den psykosociala tillgängligheten på folkbiblioteken. Detta innebär att mycket lämnas öppet för lokala tolkningar när biblioteken ska planera personalens kompetensutveckling. Eftersom all personal ska ha kunskap/kompetens om olika funktionsnedsättningar samt om bemötande av personer med funktionshinder, står folkbiblioteken för en utmaning där mycket kan byggas på ”trial- and error” - principen. Utbildning i bemötande av personer med funktionshinder som begrepp är ganska nytt och därför måste biblioteken ta ställning till vilka resurser och metoder de vill använda sig av.

Vår övergripande forskningsfråga är därför:

På vilka sätt väljer folkbiblioteken att säkerställa den psykosociala tillgängligheten?

De frågeställningar som vi avser få besvarade blir sålunda:

Vilken kunskap/kompetens anser man att bibliotekspersonalen behöver för att bemöta personer med funktionshinder? Med den här frågan vill vi ta reda på hur de personer som involverade i tillgänglighetsarbetet ser på behovet av kunskap om funktionshinder.

Vilka tillvägagångssätt väljer folkbiblioteken för att garantera att den psykosociala tillgängligheten efterlevs?

Vilka påverkansfaktorer är betydelsefulla för att biblioteken ska kunna tillgodose de psykosociala tillgänglighetskraven som kommer att gälla från och med år 2010?

## 1.3 Bakgrund

Uppsatsen kommer huvudsakligen att behandla bemötandet på den organisatoriska nivån och belysa hur folkbiblioteken på olika sätt kan gå till väga för att verkställa de beslut som reglerar den psykosociala tillgängligheten för personer med funktionshinder. Kunskap om funktionshinder är ingenting nytt för biblioteken eftersom den förknippas med anpassade medier, det vill säga lättläst-, storstils – och talböcker. I och med den nationella handlingsplanen för handikappolitiken har bemötandet fått en mer framträdande ställning.

### 1.3.1 Begreppen bemötande och handikappkunskap

Begreppen *Bemötande* och *Handikappkunskap* anser vi vara nyckelorden i den del av Kulturrådets handledning som berör den psykosociala tillgängligheten men vad betyder de egentligen och hur ska de definieras i bibliotekssammanhang?

Lars-Christer Hydén, professor i psykologi vid Linköpings universitet, beskriver bemötandet så här:

Det som är utmärkande för professionella relationer är att de bygger på att den ena parten – den professionella – inte bara möter utan aktivt bemöter den andra parten, det må vara en patient, klient eller medborgare i någon annan skepnad

(Hydén 2001, s. 51-52).

Enligt Hydén är det viktigt att skilja på möte och bemötande eftersom bemötandet uppfattas som ett komplext begrepp. Ett bemötande kan ske på olika nivåer samtidigt och teoretiskt kan dessa ses i tre övergripande delar. På den kollektiva nivån möts intressenterna inom politiken och här utformas styrdokumentet för hur handikappolitiken ska bedrivas. Den organisatoriska nivån omfattar de statliga

myndigheternas förhållningssätt till att tolka de rådande styrdokumenterna för handikappolitiken. Den tredje delen av bemötandet handlar om personalens individuella agerande i direktkontakt med den funktionshindrade. I verkligheten kan man inte göra någon strikt uppdelning utan oftast går de olika nivåerna in i varandra (Ekensteen 2001, s. 19).

Anders Persson, docent i sociologi vid Lunds universitet, menar att ordet bemötande i sig själv säger ingenting om kvalitet eller kompetens. Ett bra bemötande kan vara grundat på social kompetens det vill säga hur man som individ fungerar i samspel med andra människor men frågan är hur sociala möten och social kompetens ter sig när de grundar sig på formellt framställda riktlinjer såsom politiska beslut? I möten där man inte möter människor professionellt kan man "vara som man är". I andra sammanhang där man möter människor som man inte har en relation till behövs en social kompetens (Persson 2000, s.73). Det finns det en påfallande risk att problem och svårigheter uppkommer i professionella möten eftersom bemötandet inte i första hand bygger på vardagliga normer och föreställningar utan på formella regler, organisatoriska rutiner och professionella ideal (Hydén 2001, s. 54).

När det gäller handikappkunskap kan begreppet betraktas ur både ett naturvetenskapligt och ett samhällsvetenskapligt perspektiv. Utbildning i handikappkunskap erbjuds till blivande läkare, sjuksköterskor och sjukgymnaster och den omfattar grundläggande kunskaper om funktionshinder och handikapp samt om samhällets insatser för att ge stöd och service åt personer med funktionshinder<sup>3</sup>. Inom handikapprörelsen är handikappkunskap ett mångfacetterat begrepp som bland annat relateras till etik och bemötande, funktionshinderjuridik, handikappolitisk kunskap och medicinsk kunskap om funktionshinder, så kallad diagnoskunskap<sup>4</sup>.

Karin Barron, docent i sociologi vid Uppsala Universitet, menar att det kan finnas en risk med kunskap som definieras som handikappkunskap. Det är svårt att finna någon slags generaliserbar kunskap som kan beskriva en grupp människor med olika behov och erfarenheter. Kunskap om funktionshinder kan medföra att man förlorar synsättet att människor i första hand är särpräglade som individer. Detta kan resultera i förutfattade meningar vilka kanske inte stämmer överens med de premisser som är rådande i det enskilda mötet (Barron 2000, s. 126-127). Vi anser dock att viss kunskap kan knytas till specifika funktionshinder för att på så sätt underlätta kommunikationen mellan bibliotekspersonal och användare. Exempelvis bör man se till att sänka informationsdisken när man bemöter en rullstolsburen person.

Vi skulle vilja påstå att bibliotekspersonal har en stor potential när det gäller ett bra bemötande av personer med funktionshinder. I biblioteksverksamheten finns det inga uttalade normer för hur lång tid ett samtal mellan en användare och bibliotekspersonal bör ta. När man möter personer med funktionshinder får man ibland räkna med att biblioteksservicen kan få ta lite extra tid i anspråk, speciellt när personen har svårt att

---

<sup>3</sup> Utbildning i handikappkunskap. Tillgänglig: </ <http://utbdatas.uu.se/Katalog/kurs.asp?kod=3CH000/>> (2006-05-24).

<sup>4</sup> Handikappkunskap. Tillg: </[http://www.skane.hso.se/upload/2004/dokument/faktablad\\_hk\\_kunskap.pdf](http://www.skane.hso.se/upload/2004/dokument/faktablad_hk_kunskap.pdf)>(2006-05-06).

formulera sig. Eva Flygare, chef för den uppsökande biblioteksverksamheten på Lidingö stadsbibliotek, menar att detta kan röra sig om en särbehandling i positiv bemärkelse. Man ska ju inte särbehandla personer med funktionshinder men i praktiken fungerar det inte så (Rabe 2000, s. 58).

Som bibliotekspersonal bör man dock ta sitt ansvar i en bemötandesituation eftersom man representerar en organisation och dess värderingar gentemot offentligheten. När man som bibliotekspersonal bemöter en person med funktionshinder innebär detta att man inte enbart möter den personen på ett personligt plan utan även på de två andra nivåerna. Här träffas alltså två aktörer med olika referensramar grundade på såväl personliga som professionella erfarenheter.

### 1.3.2 Folkbibliotekens ställningstagande till Kulturrådets handledning

För att tillgängligheten ska kunna konkretiseras i folkbiblioteksverksamheten har alltså en anmodan framförts om att folkbiblioteken ska utarbeta handlingsplaner där de beskriver sitt arbete med tillgängligheten avseende lokaler, information och verksamhet. Som tidigare nämnts har Kulturrådet framställt en handledning som ska vara behjälplig i denna uppgift. Kulturrådet har därmed både tolkat och konkretiserat det handikappolitiska beslutet så att detta kan appliceras på biblioteksverksamheten.

I den offentliga verksamheten som folkbiblioteken tillhör innebär dock inte beslut ett automatiskt genomförande. De politiska beslut som implementeras i den offentliga sektorn i Sverige är ofta målstyrda, det vill säga politikerna initierar beslutet men tjänstemännen får själva bestämma tillvägagångssättet och vilka medel som behövs för att nå målet (Svensson 1993, 29 ff. ). Målet med ökad tillgänglighet inför år 2010 kan ses som ett kvalitativt mål eftersom kriterierna för målet inte är mätbara. I de handikappolitiska dokumenten finns en vision om hur tillgängligheten generellt ska gestalta sig inom de offentliga institutionerna. Det kan alltså ske en förändring mellan avsändarens budskap och mottagarens föreställning om tillgänglighetsbegreppet.

Tillgänglighetsbeslutet som träder i kraft år 2010 innebär för folkbibliotekens del inte något nytt förhållningssätt till en viss målgrupp utan blir snarare en förstärkning av den åttonde paragrafen i Bibliotekslagen (SFS 1996 : 1596).

Innan ökad tillgänglighet kan implementeras måste folkbiblioteken göra vissa ställningstaganden så att handlingsplanen kan tillämpas i biblioteksverksamheten. Det kan betyda att man bedömer att man redan har de kunskaper och förhållningssätt som krävs för att säkerställa tillgängligheten. Å andra sidan kan det innebära att man gör den bedömningen att ny kunskap behöver tillföras. Till sin hjälp har man olika aktörer som bidrar med kunskap och kompetens om tillgänglighet. Länsbiblioteket kan stödja de lokala biblioteken genom information och rådgivning och handikapporganisationerna kan bistå med information om olika funktionshinder samt om tekniska hjälpmedel. Arkitekter och fastighetsförvaltare erbjuder hjälp med arbetet att inventera och förbättra utformningen av bibliotekslokalerna (Bilaga I).

### 1.3.3 Bibliotekens sociala verksamhet – historisk tillbakablick

Vi ger här en bakgrund till hur den sociala biblioteksverksamheten under årens lopp har gestaltat sig. Anledningen till detta är att kunskap om funktionshinder och därtill tillhörande bemötande tidigare främst har förknippats med denna verksamhetsdel.

Folkbibliotekens sociala verksamhet har bedrivits sedan 1930-talet då den främst var knuten till olika vårdinrättningar. På 1950-talet började Boken Kommer - verksamheten att utvecklas i Sverige och avsikten med den var att äldre, sjuka och funktionshindrade som bodde i egna bostäder skulle få en möjlighet att få biblioteksservice. I samband med att de kulturpolitiska målen instiftades år 1974 inträffade en förändring av den sociala biblioteksverksamheten. En formulering som underströks i målen var att biblioteken skulle utforma verksamheten med ”hänsyn till eftersatta grupperns erfarenheter och behov”.

Biblioteken var ständigt i färd med att hitta nya målgrupper med biblioteksbehov som exempelvis invandrare och läshandikappade. Under 1980-talet tog man fasta på att FN utropat decenniet till handikappdecennium varvid satsningar på litteratur till personer med funktionshinder genomfördes. De Synskadades riksförbunds bibliotek blev år 1980 en statlig myndighet och fick namnet Talboks- och punktskriftsbiblioteket, TPB. Verksamheten med LL-litteratur, lättlästa böcker, fick en ny organisation som skulle visa sig bli ett framgångskoncept. Under 1990-talet minskade dock den uppsökande verksamheten kraftigt till följd av kommunernas ekonomiska sparbeting (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 10-12). Dessutom lades många filialer ner och personal drogs in. Detta fick till följd att den missionerande tanken med den uppsökande verksamheten avstannade och de personer som behövde anpassade medier var tvungna att ta sig till biblioteket i stället (Zetterlund 1998, s. 5). I samband med den utredning av den sociala uppsökande biblioteksverksamheten som Kulturrådet gjorde år 1998 uppkom ett nytt begrepp på verksamheten, nämligen *Bibliotekens särskilda tjänster* (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. [6]).

### 1.3.4 Från det sociala biblioteket mot det tillgängliga biblioteket

Den sociala biblioteksverksamheten blev föremål för en stor utredning som gjordes av Kulturrådet i slutet av 1990-talet. Utredningen visade att bibliotekens service till äldre och funktionshindrade vid ett flertal bibliotek inte har den status som lagstadgad basverksamhet som den borde ha utan den anses mer vara ett frivilligt åtagande utöver den ordinarie verksamheten. Utformningen av de särskilda tjänsterna varierade mycket från kommun till kommun beroende på personalens intresse för verksamheten. Såväl bibliotekens personal som företrädare för äldreomsorgen, politiker och speciellt bibliotekscheferna ansåg att det personliga engagemanget var den viktigaste faktorn för god biblioteksservice till funktionshindrade och äldre. I beskrivningen för hur den sociala biblioteksverksamheten ska utövas nämns ofta beteckningen ”eldsjäl” (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 139).

I *Biblioteksbladet* har det under de senaste åren förts en debatt där man diskuterat vad som egentligen är bibliotekets basverksamhet. Representanter från länsbiblioteket i Västra Götaland menade i ett inlägg att folkbiblioteken i dag måste göra en översyn av sin verksamhet för att ifrågasätta om man i verkligheten prioriterar vissa målgrupper. För att besluta hur stor del basverksamheten ska ta i anspråk av den totala verksamheten

bör den kartläggas, kostnadsberäknas och ifrågasättas för att man därefter ska kunna besluta hur stor den ska vara i relation till totalverksamheten (Koldenius & Südow 2004, s. 22).

I början på 2000-talet fick ett antal länsbibliotek i Mellansverige i uppdrag av Svensk Biblioteksforening att på försök och med hjälp av närstudier arbeta med ett nytt sätt för att förstärka och utveckla folkbibliotekens sociala verksamhet. Avsikten med arbetet var också att man ville initiera en diskussion om hur resurserna ska fördelas inom verksamheten och vilka metoder som kan användas för att tillgänglighet ska nås fullt ut. Projektet som kom att kallas *Ett bibliotek för alla* finansierades med ekonomiskt stöd från SISUS (Statens institut för särskilt utvecklingsstöd). I tillägg till målsättningarna har detta projekt även haft tydliga syften när det gäller personalens kompetensutveckling. En förankring av resultaten som framkommit i projekten sker i respektive län under hösten 2005 och nu i år 2006. Rapporten med närstudier kommer att ges ut under våren 2006 och en idéskrift med titeln *Att lyfta blicken och bryta mönster*, som beskriver hur man har arbetat i projektet kommer att ges ut till sommaren eller hösten 2006 av Bibliotekstjänst. Länsbiblioteken har även på uppdrag av Svensk Biblioteksforening tagit fram ett förslag till nationella rekommendationer för ökad tillgänglighet på biblioteken. Rekommendationerna kommer att presenteras i bokform under våren 2006 men de kommer enbart att beröra den fysiska tillgängligheten<sup>5</sup>.

I anslutning till projektet *Ett bibliotek för alla* genomförde man under åren 2002-2003 inom länsbibliotek Sörmland ett speciellt projekt om bemötande med syftet att öka bibliotekspersonalens förståelse för personer med funktionshinder. Utbildningen bestod av tre etapper med några veckors uppehåll mellan varje del. Inledningsvis framträdde en person med funktionshinder som berättade om sitt liv och hur han upplevde bemötandet. I det andra steget spelade teatergruppen Pocketteatern upp olika situationer som visade vad som kan hända vid ett möte med en person som har en funktionsnedsättning.

Denna metod kallas för interaktiv teater och har som syfte att deltagarna själva kan föreslå hur man ska agera i en viss situation<sup>6</sup>. Mellan det andra och tredje steget gjordes ett uppehåll på fyra veckor och under den tiden skulle deltagarna själva fundera över och skriva ner sina tankar om olika bemötandesituationer. Deltagarna samlades för en tredje och avslutande session där man diskuterade professionellt bemötande och där man började ta fram riktlinjer för en policy om bemötandefrågor (Höynä 2003, s. 17 samt *Ett professionellt bemötande - med fokus på personer med funktionshinder* 2003).

För att uppmärksamma bemötandet på nationell nivå har Svensk Biblioteksforenings specialgrupp för uppsökande social biblioteksverksamhet tillsammans med specialgrupperna för referensarbete och för marknadsföring anordnat tre stora konferenser om bemötande. Konferensen gick under namnet "Mötesplats bibliotek – mötas eller bemötas" och på agendan fanns ämnen som referensamtal, retorik, samtalsteknik samt möten med personer med funktionshinder. Här deltog föreläsare med professionell erfarenhet av bemötande såsom professorer, lärare samt

---

<sup>5</sup> Marie Gustavsson, Ordförande i Svensk Biblioteksforenings avdelning för uppsökande social biblioteksverksamhet 2006-02-20, e-post.

<sup>6</sup> Pocketteaterns webbplats. Tillgänglig: <<http://www.pocketteatern.se/>> (2006-03-31).

utbildningskonsulter. Konferenserna har hållits i Stockholm, Luleå och Varberg under 2004-2005<sup>7</sup>.

### 1.3.5 Internationellt arbete med bemötandefrågor

Vi tar i det här avsnittet upp det globala perspektivet på bemötande och tillgänglighet eftersom vi anser att insatserna som gjorts betonar vikten av att dessa frågor förs fram i ljuset inom biblioteksverksamheten. De bemötandeguiden som vi nämner finns presenterade med webblänkar i en speciell bilaga (Bilaga III).

På IFLAs senaste internationella konferens i fjol 2005 presenterade IFLA-sektionen LSDP (Libraries Serving Disadvantaged Persons) en checklista för tillgänglighet varav en av delarna handlade om bemötande av personer med funktionshinder<sup>8</sup>. Författarna till checklistan, bibliotekarierna Gyda Skat Nielsen och Birgitta Irvall, poängterar vikten av en väl fungerande kommunikation mellan användare och bibliotekspersonal.

The communication between library staff and the patron should be clear and understandable. Disabled persons entering the library should feel welcome. The best way of ensuring this is to have the staff knowledgeable about various disabilities and the specific needs arising from the disabilities

*(Nielsen & Irvall 2005).*

När Nielsen & Irvall menar personalen, poängterar de att kunskap om funktionshindrade inte bara ska finnas hos bibliotekarierna utan hos all bibliotekspersonal. Vidare anser författarna att ansvaret för tillgänglighet till biblioteket skall vara en tydligt uttalad ledningsuppgift. En speciellt utnämnd person ska fungera som förbindelse mellan handkappgrupper och handikappföreningar. Exempel på lämplig utbildning är att man kan:

- Bjuda in personer med funktionshinder till personalmöten där de kan berätta om sina önskemål i samband med biblioteksbesök.
- Skicka ut mailinglistor och/eller annan information till personal med jämna mellanrum om biblioteksservice gällande specifika funktionshinder.
- Se till att information om funktionshinder finns med i introduktionsmaterialet för nyanställda.

Nielsen & Irvall ger också tips på hur man kan samarbeta med handikapporganisationer och med individuella personer med funktionshinder. Då många personer med funktionshinder inte kan ta sig till biblioteket är det viktigt att man etablerar ett samarbete med handikappföreningarna för att på så sätt nå denna grupp människor. Detta kan ske genom att man bjuder in föreningen och informerar om de tjänster som biblioteket kan tillhandahålla. Ett annat sätt är att biblioteket tillsammans med föreningen anordnar kampanjer eller utställningar för att informera allmänheten om funktionshinder. Gemensamma diskussionsforum kan också vara ett sätt att samarbeta. Detta samarbete är ingen engångsföreteelse utan ska ses om ett arbete på lång sikt för att – förhoppningsvis – bli en integrerad del av verksamheten (Nielsen & Irvall 2005).

<sup>7</sup> Svensk Biblioteksförnings webbplats. Tillgänglig: </www.biblioteksforeningen.org/> Våra konferenser > Konferensarkiv/< (2006-06-29).

<sup>8</sup> IFLAs webbplats. Tillgänglig: </http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm/> (2006-06-29).



I Storbritannien samarbetar bibliotek, museer och arkiv när det gäller tillgänglighetsfrågorna. Detta har bland annat utmynnat i att kulturinstitutionernas förvaltningsmyndighet *The Museums, Libraries and Archives Council* har utformat gemensamma riktlinjer för personal som arbetar inom ABM-området<sup>9</sup>. Denna portfolioguide består av tolv delar varav den andra i raden specifikt tar upp information om hur man professionellt ska bemöta personer med funktionshinder. Även den brittiska biblioteksorganisationen CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) har utarbetat en skriftlig handledning för personal som arbetar med biblioteks- och informationstjänster till personer med funktionshinder. Inom CILIP anser man att bibliotekspersonalens attityder har betydelse i samband med bemötandet av personer med funktionshinder. Detta gäller dock inte bara den bibliotekspersonal som arbetar i yttre tjänst utan även de som har hand om verksamhetsutvecklingen:

The attitude of staff, both in direct contact with the users and those involved in planning, can be the biggest influence in a service for disabled people. Library staff who demonstrate positive attitudes, knowledge and competence in their dealings with disabled people can transform the users' view of the library. This is particularly true where communication is difficult, as can be the case for sensory impaired people or those with mental health problems

(CILIP).

I Danmark arbetar man med ett projekt för att skapa nationella riktlinjer för tillgänglighet på de danska biblioteken. Som ett led i detta arbete har CLH, Center for Ligebehandling af Handicappede, sammanställt en bemötandeguide med titel *Det gode møde* som innehåller goda råd om vad man som bibliotekspersonal bör tänka på i mötet med en person som har funktionshinder<sup>10</sup>.

### 1.3.6 Undersökningens omfattning

Som framgått av resonemanget har det under de senaste åren framkommit en uppmärksamhet när det gäller likvärdig service till alla medborgare. För biblioteksorganisationens del innebär tillgänglighetsbeslutet konkret att personer med funktionshinder har rätt till ett bra bemötande av all bibliotekspersonal. Vi har valt att undersöka hur folkbiblioteken i Skåne län förhåller sig till tillgänglighetsbeslutet som träder i kraft år 2010.

För att få en uppfattning om Skåne län kan man säga att länet består av 32 kommuner vilka är fördelade i fyra delregionala nätverk: NOSAM, SÖSK, Skåne Nordost samt SSSV<sup>11</sup>. Folkbiblioteken har möjlighet att samarbeta i dessa regionala nätverk även om de ibland väljer andra samarbetskonstellationer. Inom Sydvästra Skåne finns ett informellt nätverk som kallas för 4 Yes och består av kommunerna Staffanstorp, Svedala, Kävlinge och Lomma<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> The Museums, Libraries and Archives Council. <<http://mla.gov.uk/>> (2006-06-29).

<sup>10</sup> Center for Ligebehandling af Handicappedes webbplats. Tillgänglig: <<http://www.clh.dk/>> (2006-06-29).

<sup>11</sup> Region Skånes webbplats. Tillgänglig: <<http://www.skane.se/templates/Page.aspx?id=55893/>> (2006-06-29).

<sup>12</sup> 4 Yes webbplats. Tillgänglig: <<http://www.4yes.nu/>> (2006-06-29).

Vi ställer oss härmed frågan hur kontaktpersonerna för handlingsplanerna på folkbiblioteken väljer att omvandla instruktionerna i Kulturrådets handledning till praktiska handlingar i biblioteksverksamheten.

## 1.4 Definitioner

För att tydliggöra avgränsningarna för ämnesvalet och undersökningen presenteras här nedan en del begrepp och termer.

*Funktionshinder* är en övergripande term för funktionsnedsättningar samt individens förmåga att inte kunna delta aktivt i samhällslivet. Den senaste definitionen antogs av WHO 2001 och går under beteckningen ICF, International Classification of Functioning, vilket på svenska kallas "Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa" (Socialstyrelsen 2003, s. 9). I uppsatsen väljer vi att skriva *personer med funktionshinder* för att understryka att personen inte är ett med sitt funktionshinder.

*Funktionsnedsättning*: Begreppet innebär att det finns en divergens mellan en persons kroppsliga skador, funktionsnedsättningar och begränsningar och de konsekvenser som uppstår i det dagliga livet. Funktionsnedsättning används när individen berörs och handikapp när man talar om de konsekvenser som personen möts av i sin dagliga omgivning. Funktionsnedsättning används ofta synonymt med funktionshinder (Om bemötande av människor med funktionshinder 2003, s. 11).

*Handikapp*: Betyder generellt hinder eller belastning och har numera ersatts med begreppet funktionshinder<sup>13</sup>. Begreppet förekommer i relation till olika ämnen såsom handikappforskning eller handikappprörelsen.

*Kompetens*: Kompetens och kunskap är två begrepp som många gånger likställs med varandra men det är viktigt att skilja dem åt. I kompetensen finns komponenter som kunskaper, färdigheter och attityder men samtidigt är kunskap kärnan i en individs kompetens. Även motivation och vilja påverkar kompetenskvaliteten vilket gör egenskapen till en ständigt föränderlig företeelse (Lundmark 1998, s. 34).

*Kompetensutveckling* Vi väljer här att använda oss av en definition från Annika Lundmarks bok *Utbildning i arbetslivet: utgångspunkter och principer för planering och genomförande av personalutbildning*.

Med kompetensutveckling avses de åtgärder som syftar till att öka enskilda individers kompetens, antingen genom formell utbildning eller genom informella planerade aktiviteter i avsikt att främja lärande, till exempel introduktion på arbetsplatsen, arbetsrotation och arbetsutvidgning

(Lundmark 1998, s. 38).

*Organisation* Det finns stort antal definitioner av begreppet men vi har i detta sammanhang valt en allmänt förekommande definition som nämns i boken *Introduktion*

---

<sup>13</sup> NE. Nationalencyklopedien. Tillgänglig: <<http://www.ne.se/>> (2006-06-29).

*till organisationsteori*. Den lyder: ”En organisation är ett medvetet, stabilt och målinriktat arbete mellan människor” (Flaa et al. 1998, s. 9).

## 1.5 Avgränsningar

Vi utgår från ett organisatoriskt perspektiv som i första hand berör de juridiska aspekterna inom den psykosociala tillgängligheten. Det handlar om att lagar och förordningar ska implementeras i en verksamhet. Det är dock helt ofrånkomligt att inte beröra det individuella mötet eftersom alla tre nivåerna av bemötande går in i varandra. Uppsatsen avser inte att ta upp problematik kring bemötande av kollegor med funktionshinder. I uppsatsen ses både vuxna och barn med funktionshinder som en gemensam grupp. Vi undersöker befintliga funktionstillstånd och kommer inte att beskriva utbildningsinsatser som har karaktären av första hjälpen. Vi har även valt att bortse från det etniska perspektivet.

Vi har valt att inte lyfta fram någon speciell yrkeskategori inom biblioteksorganisationen när det gäller införlivandet av den nya kunskapen. I och med att all bibliotekspersonal är berörd kommer vi inte att specifikt diskutera bibliotekariekompetensen.

I det avsnitt av Kulturrådets handledning som vi behandlar finns en punkt om bibliotekspersonalens kunskaper i tekniska hjälpmedel för personer med funktionshinder. Eftersom detta ämne är ett stort område i sig självt har vi valt att utsluta denna del i vår undersökning. Vi kommer inte heller att beröra kunskap om funktionshinder när det gäller utformning av webbplatser, däremot kan delar av den kunskap om funktionshinder som diskuteras i uppsatsen vara användbar i samband med service via telefon.

På grund av geografiska och ekonomiska begränsningar har vi utfört undersökningen i Skåne.

Begreppet bibliotek används i uppsatsen i betydelse folkbibliotek. Om vi relaterar till någon annan typ av bibliotek så kommer vi att specificera detta i texten.

Vi är medvetna om att ett bra bemötande är viktigt i ett referenssamtal och att referenssamtal utgör en stor del av bibliotekspersonalens arbetsuppgifter men med hänsyn till vårt syfte med undersökningen har vi valt att inte behandla referenssamtalet.

## 1.6 Disposition

I första kapitlet presenteras inledning, syfte, problemställningar, bakgrund, definitioner och avgränsningar. Metoderna i undersökningen är såväl dokumentstudier som kvalitativa intervjuer. Vi har valt att placera dokumentstudierna i det andra kapitlet där litteratursökning och källkritik beskrivs. Därefter följer en översikt av de resurser som står till folkbibliotekens förfogande när det gäller kompetensutveckling i bemötande och kunskap om funktionshinder. I det tredje kapitlet presenteras de teorier som kan förklara hur folkbiblioteken ställer sig till det politiska beslutet om tillgänglighet. I det fjärde kapitlet presenteras metoden intervjuer av kvalitativ art. Här motiverar vi urvalet av

intervjupersoner samt framställer tillvägagångssättet vid intervjuerna. Resultatet av undersökningen redovisas i det femte kapitlet. Detta sker i olika teman. I kapitel sex presenteras analysen och i det sjunde kapitlet redovisas diskussionen. Slutsatser samt förslag till vidare forskning presenteras i det åttonde kapitlet och därefter följer källförteckning samt bilagor.

## 2. Litteraturstudier

### 2.1 Litteratursökning

Informationssökningen tog sin början i de svenska B & I- institutionernas databaser för att extrahera de magisteruppsatser som kunde vara användbara. Vi letade då främst efter uppsatser som behandlade bibliotek och funktionshindrade. Genom dessa uppsatser källförteckningar fann vi rapporter, böcker och nätbaserade källor som kunde användas. I samband med litteratursökningen har vi också använt oss av den nationella bibliografiska databasen LIBRIS, Lunds universitets bibliotekskatalog, Lovisa, Malmö Högskolas katalog VEGA samt Bibliotek.se.

I databaserna Nordiskt BDI - Index och LISA fann vi även relevant material. Ett sökord som speciellt kom upp i dessa sammanhang var ”funktionshämmande”. Riksdagens webbplats har varit en värdefull källa där vi har funnit flera dokument specifikt om bemötande. Länsbibliotekens webbplatser har försett oss med mycket värdefull information och där vill vi framför allt nämna länsbiblioteken i DUWCAT - länen och i Västra Götaland. Google och Eniro har varit de mest användbara sökmotorerna. Bibliotekstidskrifterna Biblioteksbladet, DIK - forum och Ikoner har bidragit med informativa artiklar.

Under den första delen av litteraturinsamlingen valde vi mest användarperspektivet eftersom vi riktade fokus på definitioner av funktionshinder och bemötande. Dessa litteraturstudier utmynnade separat i ett tänkande om bemötande och funktionshinder utan att dessa begrepp var knutna till någon kontext. Detta var dock viktigt för vår förståelse inför intervjuerna.

Vi har även varit i kontakt med representanter från länsbiblioteken i Västra Götaland, Sörmland, Uppsala och Dalarna för ytterligare kunskapsinhämtande. Ordföranden för Svensk Biblioteksförningens avdelning för uppsökande social biblioteksverksamhet, Marie Gustavsson, och Birgitta Irvall från TPB har varit behjälpliga med värdefull information.

#### 2.1.1 Källkritik

Pål Repstad, professor i religionssociologi, anser att källor antingen är normativa (värderande) eller kognitiva (beskrivande). De SOU-rapporter som vi använt oss av visar statens förhållningssätt till personer med funktionshinder och dessa tillsammans med de lagar och förordningar som styr tillgänglighet och kulturpolitik kan anses som

normativa källor (Repstad 1999, s. 89). Rapporterna behandlar personer med funktionshinder och bemötande generellt. Eftersom kunskap om bemötande av personer med funktionshinder inte är situationsbundet, kunskapen är universell, så är dessa skrifter användbara för professionella i olika yrkeskontexter. Trots att rapporterna är användbara behöver de kompletteras med någon typ av information där bemötandeproblematiken fördjupas.

Vi är medvetna om att det finns skillnader mellan folkbiblioteken och handikapporganisationerna när det gäller uppfattningen om tillgänglighet och bemötande. För folkbiblioteken är personer med funktionshinder endast en grupp av många som man måste ta hänsyn till. Personer med funktionshinder har å andra sidan lagen på sin sida när det gäller tillgänglighet till biblioteken. I SOU-utredningarna framställs det som att samhället ska tillgängliggöras för alla medborgare men detta blir en utopi i och med att anspråken från personer med funktionshinder ställs mot varandra.

## 2.2 Bibliotekens beredskap för tillgänglighet

Det finns ingen teoretisk litteratur som explicit behandlar utformning av kompetensutveckling när det gäller bemötande och kunskap om funktionshinder för bibliotekspersonal. Av denna grund har vi valt litteratur som i sin helhet knyter ihop det vi studerar. Vi kommer här att redogöra för de resurser som står till folkbibliotekens förfogande i samband med tillgänglighetsarbetet.

### 2.2.1 Politiska styrdokument som reglerar biblioteksverksamheten

Sverige har få lagar och förordningar som styr kulturverksamheten och förutom Bibliotekslagen är de kulturpolitiska målen de viktigaste styrdokumenterna för kultursektorn. Dessa riktlinjer innehåller stora ord som folkbiblioteken allt mer har fått svårigheter med att leva upp till. Styrda av de demokratiska värderingarna har man haft ambitionen att vara till för alla medborgare och prioritera de svaga i samhället men för personer med funktionshinder återstår det dock många hinder att riva för att denna grupp ska kunna delta i kulturlivet, konstateras det i kulturutredningens slutbetänkande *Kulturpolitikens inriktning* (SOU 1995 : 84).

Demokratitanken i dagens folkbibliotek tenderar till att allt mer försvagas och under de senaste åren har det förts en diskussion i bibliotekskretsar där man efterlyser en nationell bibliotekspolitik (se Steinsaphir 2000, s. 231; Stenquist 2003; Lindau 2004). Många röster höjs för att folkbiblioteken ska få ett tydligare politiskt uppdrag eftersom bibliotekslagen upplevs som vag och tandlös. För att kunna garantera att medborgarna får en likvärdig tillgång till bibliotekstjänster bör det i bibliotekslagen finnas anvisningar om hur biblioteksverksamheten ska bedrivas, anser man. Det finns dessutom alltför många huvudmän som är inblandade i biblioteksverksamheten varvid samordningsarbetet försvåras (Thomas 2003, s. 14).

Den 1 januari 2005 tillkom en ändring i bibliotekslagens sjunde paragraf som säger att folkbiblioteken är skyldiga att utarbeta handlingsplaner för biblioteksverksamheten

samt att folkbibliotek och kommuner skall samverka<sup>14</sup>. Biblioteksplanerna ska innehålla konkreta målsättningar för verksamhetens samlade resurser tillsammans med en strategi för hur dessa bäst ska komma medborgarna till godo. Detta arbete fortskrider ganska sakta och enligt en TEMO - undersökning under våren 2005 var det hela 82 % av kommunerna som fortfarande saknade biblioteksplaner (Lindberg 2005, s. 2). För att betona biblioteksplanernas betydelse har Svensk Biblioteksförning publicerat en skrift vars syfte är att förtydliga bibliotekslagen och ge praktiska instruktioner i hur arbetet med en plan kan utformas. Beträffande biblioteksservice för personer med funktionshinder menar Svensk Biblioteksförning att:

Det är därför rimligt att biblioteksplanen lägger fast vilken ambitionsnivå kommunen ska ha när det gäller att göra biblioteket tillgängligt för människor med olika former av funktionshinder

(Almerud 2005, s. 42).

Kulturrådet gjorde år 1998 en stor utredning om bibliotekens särskilda tjänster där det framkom att kommunernas måldokument hade stor betydelse för en väl fungerande social biblioteksverksamhet. Kommunen anger de så kallade inriktningsmålen som är ganska övergripande för att omfatta hela biblioteksverksamheten. Det faller sedan på biblioteken själva att bryta ner inriktningsmålen i effektmål som är mer konkreta för organisationen. Om dessa måldokument är väl förankrade i biblioteksorganisationen medför detta en statushöjning av tjänsterna (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 104-110). Ansvaret för biblioteksservicen till de svaga grupperna i samhället ligger på såväl bibliotek som vårdsektorn och detta har en tendens till att falla mellan stolarna på grund av vagt formulerade målsättningar, personalkompetens, lokalt ledarskap och bristande kommunikation (Zetterlund 1998, s. 6).

Kristina Ellingjord Johansson har i sin magisteruppsats *Kulturskapare eller serviceorgan?* skildrat hur folkbiblioteken tolkar sitt uppdrag i samhället och hur uppdragsgivarna, det vill säga kommunerna, ser på folkbiblioteksverksamheten. Ellingjord Johansson hade för avsikt att jämföra parternas tolkningar för att se om dessa överensstämde. Resultatet visade en stor komplexitet när det gäller kommunernas och de enskilda biblioteken sätt att tolka bibliotekslagen. De flesta av biblioteken som undersöktes hade ingen målbeskrivning. Ellingjord Johansson menar att biblioteken måste bli ännu tydligare när det gäller att definiera sin roll och sitt uppdrag och det framför allt gentemot uppdragsgivarna.

Lagen och måldokumentet talar ett språk, verkligheten i form av ekonomiska och mänskliga resurser sätter dock sina egna ramar och gränser för vad man kan åstadkomma. Det verkar finnas ett glapp mellan vad man vill och vad man kan, inte på grund av okunskap utan på grund av snäv ekonomi och för lite personal

(Ellingjord Johansson 2002, s. 56).

Vi kan konstatera att folkbibliotekens arbete med biblioteksplaner tidsmässigt sammanfaller med utformningen av handlingsplanerna för tillgänglighet. Enligt vår synpunkt hade man här haft en möjlighet att integrera planen för tillgänglighet i

<sup>14</sup> Riksdagen beslutade om att ändra bibliotekslagen. Svensk Biblioteksförnings webbplats. Tillgänglig: <[http://www.biblioteksforeningen.org/nyheter/g/utskrift\\_nyhet01582.html](http://www.biblioteksforeningen.org/nyheter/g/utskrift_nyhet01582.html)> (2006-06-29).

biblioteksplanen för att ytterligare poängtera vikten av detta arbete. Kulturrådet gör den bedömningen att styrdokument som berör tillgänglighetsaspekter är viktiga för en effektiv handikappolitik. Man menar dock att bibliotekens ambitionsnivå skiljer sig åt när det gäller styrdokument. En förbättring av tillgängligheten behöver inte nödvändigtvis innebära att det finns ett dokument som man ska förhålla sig till (Bärlund Johansson 2005, s. 2).

Kulturrådet har i regeringens senaste uppföljning av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken fått kritik för sitt arbete där kulturinstitutionerna efterlyser

bättre samordning och helhetssyn som stödjer och legitimerar arbetet och de resurser som tas i anspråk. Konkreta insatser som att ta fram riktlinjer och hjälp med att upprätta handlingsplaner behövs löpande

*(Skr. 2005/06: 110, s. 175).*

Från Kulturrådets sida säger man att arbetet med tillgänglighetsplanerna ska medföra en positiv effekt i organisationerna. Dels att det sker förbättringar men även att personalens attityder gentemot funktionshindrade kommer att förändras (Skr. 2005/06: 110, s. 175).

## 2.2.2 Kulturrådets och Svensk Biblioteksförerings visioner inför 2010

Kulturrådet har i egenskap av sektorsmyndighet fått i uppgift av regeringen att utföra en omvärldsanalys för att identifiera de faktorer som såväl positivt som negativt kan påverka implementeringen av de handikappolitiska målen år 2010. Den demografiska utvecklingen visar att Sveriges befolkning blir allt äldre. Andelen personer med funktionshinder kommer därför troligen att minska men med tanke på det ökade totalantalet blir de funktionshindrade fler. Fler äldre kan påverka handikapparbetet genom att ställa högre krav på tillgängligheten (Skr. 2005/06:110, s. 145). Med allt mer självbetjäning i samhället minskar den personliga servicen och detta drabbar framför allt personer med synnedsättningar som kan få problem med att till exempel lösa färdbiljetter. Den ökade självbetjäningen medför dock en positiv utveckling eftersom den kan ge utrymme för personlig service när den så är önskvärd (ibid, s. 146).

Enligt vår uppfattning kan man här dra paralleller med biblioteksverksamheten som även den går mot en allt högre grad av självbetjäning i och med utlåningsstationer och förbättrade nättjänster. När det gäller personer med funktionshinder på bibliotek bör man som bibliotekspersonal vara medveten om att denna grupp kan välja att rikta in sig på en viss del av samlingen. Om personalen har kunskap om funktionshinder kan man lättare identifiera funktionsnedsättningen och vara behjälplig med att visa på andra resurser för annars är det risk att personer med funktionshinder går miste om stora delar av samlingen (se avsnitt 2.2.3).

Även Svensk Biblioteksförning har engagerat sig i arbetet med att förbättra bemötandet gentemot personer med funktionshinder. Föreningens avdelning för uppsökande social verksamhet har till uppgift att slå vakt om och förbättra folkbibliotekens uppsökande arbete för personer med funktionshinder, men även äldre och de som är frihetsberövade. Man arbetar även med speciellt riktade insatser till personer med lässvårigheter. Det ligger i de demokratiska rättigheterna för alla



människor att få tillgång till bibliotekets samlingar och tjänster menar man<sup>15</sup>. Gruppen har under de senaste fem åren arbetat aktivt med tillgänglighetsfrågorna och bland annat anordnat konferenser i samarbete med länsbiblioteken (se avsnitt 1.3.4). I skrivande stund diskuterar man att byta namn till Specialgruppen för bemötande och tillgänglighet. Marie Gustavsson, ordförande i specialgruppen anser att bemötande är en fråga av stor betydelse som ”berör själva kärnan i biblioteksverksamheten”. Hon menar att ”mötet är A och O i varje kommunikation”<sup>16</sup>.

### 2.2.3 Forskning om bibliotek och personer med funktionshinder

De forskningsstudier som gjorts om bibliotek och personer med funktionshinder är ganska få. I USA har man dock kommit ganska långt eftersom lagstiftningen påbjuder att personer med funktionshinder ska garanteras likvärdig tillgång till allmän service, kommunikationer, utbildning med mera. Medborgarrättslagen Americans with Disabilities Act, ADA fastslår att alla yrkesverksamma som bemöter personer med funktionshinder bör ha adekvat utbildning för att den psykosociala tillgängligheten ska fungera (Americans with Disabilities Act). Liknande lagstiftning förekommer i Storbritannien där Disability Discrimination Act reglerar diskrimineringen av personer med funktionshinder (Disability Discrimination Act).

I mitten av 1980-talet gjordes en undersökning i USA om bibliotekariers attityder gentemot personer med funktionshinder. Studien utfördes på 140 bibliotekariers som arbetade på högskolebibliotek och kom i kontakt med studenter med funktionshinder. Syftet med studien var att ta reda på hur bibliotekariernas attityder kunde jämföras med den generella uppfattningen om personer med funktionshinder. Man hade för avsikt att ta reda på om bibliotekariernas inställning var jämförbar med allmänhetens eller om den var mera positiv eller negativ. Vidare ville man se om det behövdes göras förbättringar i den grundläggande biblioteksservicen till studenter med funktionshinder.

Resultatet visade att bibliotekariernas attityder till stor del berodde på hur mycket man hade kontakt med studenter med funktionshinder och på vilket sätt denna kontakt skedde. Forskarna menade att bibliotekariernas attityder inte var avhängiga av den information om funktionshinder som stod till förfogande samt den kunskap som bibliotekarierna tillgodogjorde sig. I USA höll man redan då på att förbättra villkoren för personer med funktionshinder genom att skärpa lagstiftningen. Detta gällde främst den fysiska tillgängligheten och utbildningsmöjligheterna. Men antalet studenter med funktionshinder var i stigande antal och därför efterfrågades förbättrade bibliotekstjänster. Över 50 procent av bibliotekarierna ansåg sig ha en lätt övervägande positiv attityd gentemot studenter med funktionshinder. Även om detta var en aning uppmuntrande ansåg forskarna att en attitydförändring var nödvändig bland bibliotekarierna. (Dequin, Schilling & Huang 1988). Det kan noteras att detta var den första undersökningen som gjorts på bibliotekariers attityder till funktionshindrade personer. Innan dess hade man bara intresserat sig för den fysiska tillgängligheten till bibliotek (SOU 1998: 16, s. 75).

<sup>15</sup> Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för uppsökande social biblioteksverksamhet. Tillgänglig: </http://www.biblioteksforeningen.org /> (2006-04-25).

<sup>16</sup> Marie Gustavsson, ordförande för Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för uppsökande social biblioteksverksamhet, e-post 2006-04-27.

Till skillnad från rönen som framkom av den amerikanska studien anser Hazel Rutledge, områdesbibliotekarie vid Southfield's Library i London att det bland bibliotekspersonalen behövs kunskap om funktionshinder. Rutledge arbetade under åren 1992-2000 med ett forskningsprojekt som gick ut på att undersöka bibliotekens insatser för säkerställande av en effektiv biblioteksservice till personer med dyslexi. En enkät skickades ut till 152 engelska county libraries och 75 % av dessa svarade. Trots den ganska höga svarsfrekvensen visade det sig att få av biblioteken arbetade aktivt med att förbättra servicen till dyslektiker. Knappt 17 % av de tillfrågade myndigheterna hade inskrivet i sin policy att man skulle ta hänsyn till personer med speciella behov. Många bibliotek ansåg att det var svårt för personalen att identifiera dyslektiker och därför var det också svårt att planera och erbjuda lämplig service till denna grupp.

Rutledge gjorde också en rad fallstudier på bibliotek där man hade specialsamlingar för dyslektiker. Hon undersökte hur samlingarna såg ut och hur de var placerade och hon intervjuade bibliotekspersonal om deras syn på biblioteksservice till dyslektiker. Slutsatserna som Rutledge kom fram till var att bibliotekspersonalen behöver kunskap om dyslexi för att förstå den problematik som en dyslektiker ställs inför när han/hon kommer i kontakt med ett bibliotek. Kunskapen bör byggas på med ytterligare kompetensutveckling som innebär träning i att ställa rätt frågor och att motsvara de krav som finns i 1995 års Disability Discrimination Act (se ovan).

Rutledge ger ett praktiskt exempel på hur man som bibliotekarie *inte* ska hjälpa en dyslektiker. Många gånger tar man kanske bara fram en eller två böcker, precis som om man skulle ordinera ett visst hjälpmedel. I stället är det bättre att presentera ett bredare sortiment av media som inkluderar storstilböcker, talböcker eller videofilmer. Om folkbiblioteken i fortsättningen ska vara tillgängliga för personer med lässvårigheter behövs det en förändring inom bibliotekaryrket. Rutledge menar att bibliotekarierna måste tänja lite mer på gränserna i sitt arbete med den uppsökande verksamheten för att undersöka vilka bibliotekstjänster som efterfrågas inom den egna kommunen. Genom den uppsökande verksamheten kan man locka till sig många personer med lässvårigheter som vet om att biblioteket finns men som inte känner till att det kan erbjuda långt mer än svartskriftsböcker. Rutledges forskningsprojekt ledde fram till avhandlingen *Public Library Provision of Resources for Dyslectic Individuals* som lades fram vid Loughborough University i England 2000 (Rutledge 2002).

När det gäller forskning om dolda funktionshinder har det på senare tid skrivits mycket om dyslexi. Detta beror på att alla människors rätt till det skrivna ordet har uppmärksammats internationellt av såväl FN som IFLA. Se till exempel IFLAs konferens i Köpenhamn 1997<sup>17</sup>. Danmark tillsammans med Sverige är de länder som varit pionjärer inom dyslexiområdet mest beroende på den uppmärksamhet som dyslexi fått via kampanjer och kända personer. Gyda Skat Nielsen, socialbibliotekarie vid Søllerød bibliotek i Danmark har under många år arbetat aktivt med dyslektiker på bibliotek. I en artikel i *Scandinavian Public Library Quarterly* säger Nielsen att trots att biblioteket arbetar med förbättrad tillgänglighet för dyslektiker så får man intrycket av att dyslektiker negligeras av bibliotekarierna till förmån för välutbildade besökare. Detta

---

<sup>17</sup> IFLA Annual Conference. Tillgänglig: <<http://www.ifla.org/IV/index.htm>> (2006-06-29).

har sin grund i, menar hon, att bibliotekarieutbildningen inte erbjuder undervisning om olika typer av funktionshinder (Nielsen 1998).

Boken *Information Services for People with Developmental Disabilities* beskriver bibliotekets tjänster till de utvecklingsstörda. I USA anser man att det krävs kunskap bland bibliotekspersonalen för att servicen till personer med utvecklingsstörning ska fungera tillfredsställande. Det är väldigt viktigt med en kontinuerlig vidareutbildning av personalen för att man ständigt ska uppmärksamma behoven för människor med funktionshinder vilket också innebär en kvalitetsstämpel för bibliotekets goda service (Roatch 1995, s. 222). Att föra en diskussion om tillgänglighet för alla målgrupper är inte tillräckligt utan det behövs en speciellt utsedd tillgänglighetsansvarig bibliotekarie på varje bibliotek som ser till att reglerna följs när det gäller tillgängligheten. I uppgiften som tillgänglighetsansvarig ingår att man kontinuerligt ska ordna utbildning i bemötande och handikappkunskap för såväl ledningen och medarbetarna som anhöriga till de utvecklingsstörda (ibid, s. 225).

Center for Ligebehandling af Handicappede i Köpenhamn gjorde 1998 en utredning om tillgängligheten på de danska folkbiblioteken. Den grundar sig på enkätsvar från 82 % av biblioteken och anses därför som väldigt tillförlitlig. Frågorna som ställdes till bibliotekspersonalen berörde följande handikappgrupper: rörelsehindrade, hörselskadade, döva, utvecklingsstörda, synskadade och dyslektiker. Resultatet visade att vissa folkbibliotek arbetade väldigt aktivt med att skapa riktlinjer för biblioteksservicen till personer med funktionshinder men överlag levde folkbiblioteken inte upp till idealet med full tillgänglighet till alla. Många bibliotek var medvetna om sina svagheter men man ansåg att den bristande fysiska tillgängligheten kunde kompenseras av personalens kunskaper om funktionshinder och goda personliga service. Undersökningen visade dock att bibliotekspersonalen var väldigt okunniga i hur de skulle bemöta personer med funktionshinder. De kände sig osäkra och otrygga i situationer då de skulle kommunicera med personer som hade någon form av funktionsnedsättning. Så många som 42 % av biblioteken önskade mer utbildning för personalen (Nyeng 1999).

Forskningsåsikterna går alltså isär när det gäller bibliotekens sätt att agera för att förbättra bemötandet gentemot personer med funktionshinder. Vissa forskare anser att utbildning behövs och andra hävdar att utbildningen inte påverkar bibliotekspersonalens attityder. När det gäller ansvaret för tillgänglighet har man i USA kommit ett steg längre än i Sverige eftersom lagstiftningen där påbjuder att en speciell person ska utses till tillgänglighetsansvarig. Både den brittiska undersökningen och den danska undersökningen visar att det finns kvalitetsskillnader beträffande biblioteksservicen till personer med funktionshinder. Nielsen påtalar att bristande förståelse för personer med funktionshinder har sin grund i avsaknad av utbildningsinsatser inom bibliotekarieutbildningen. Vi menar därför att B & I- utbildningarna i Sverige borde göra någon sorts insats när det gäller bemötande av personer med funktionshinder. Man kan exempelvis anordna en informationsdag för att uppmärksamma de förändringar som träder i kraft år 2010.

#### 2.2.4 Länsbibliotekens roll i tillgänglighetsarbetet

De av staten och landstingen finansierade länsbiblioteken i Sverige har till uppgift att verka som en knutpunkt i ett länsnätverk för skolbibliotek, folkbibliotek samt sjukhus- och vårdskolebibliotek och fungera som ett stöd och ett komplement till regionens lokala biblioteksverksamhet. Länsbiblioteken ska verka som en kompetensutvecklande utbildningsresurs för hela länet vilket bland annat innebär att man står som arrangör av konferenser, studiedagar och temadagar för bibliotekspersonal och kulturpolitiker. Man har även till uppgift att fungera som omvärldsbevakare och informationsförsörjare för biblioteken. Länsbiblioteket ska också ta initiativ till och stödja olika utvecklingsprojekt som kan bidra till att länets samlade biblioteksresurser på ett effektivt sätt kan utnyttjas<sup>18</sup>. I den undersökning som Kulturrådet genomförde år 1998 granskades ett antal länsbibliotek i Sverige. Det framkom att socialbibliotekarier som inte bedrev en omfattande biblioteksverksamhet i sin kommun ofta använde sig av länsbibliotekets tjänster. Man såg detta som en möjlighet att träffa andra bibliotekarier inom samma verksamhetsområde. Kulturrådet anser att länsbiblioteken måste ta på sig en mera stödjande roll i framtiden eftersom specialistkompetensen är väl förankrad i kommunbiblioteken. Man rekommenderar också att länsbiblioteken försöker tona ner gränserna mellan de olika bibliotekarieområdena såsom barn, skönlitteratur, social uppsökande och arbeta mer tvärstrukturellt för att få in kunskaper om funktionshinder inom respektive verksamhet (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 45- 46). Med detta menas att man fokuserar mer på processerna och inte arbetar mot målgrupper, metoder och medier som brukar vara det traditionella arbetssättet.

Ett regionalt samarbete har på vissa håll i landet inletts mellan länsbiblioteken och handikapporganisationerna. I Samrådsgruppen Kultur & Handikapp i Sörmland arbetar länsbiblioteket tillsammans med representanter för länshandikappförbunden i syfte att höja statusen på tillgänglighetsfrågorna. Gruppen anser att samtliga medarbetare i en förvaltning måste erbjudas möjlighet till kunskap om olika handikapp samt till diskussioner om bemötande och attityder (Kulturvision för Sörmland – funktionshindrades tillgång till kultur, 2001).

I regeringens senaste uppföljning om det handikappolitiska programmet efterlyser kulturinstitutionerna en samordnare för tillgänglighetsfrågor på regional nivå som arbetar aktivt med den psykosociala och den informativa tillgängligheten.

Ansvaret ligger oftast direkt på kulturinstitutionerna och många gånger har den tekniska chefen det övergripande ansvaret. Detta kan vara en av anledningarna till att den fysiska tillgängligheten och fysiska hinder prioriteras framför tillgänglig verksamhet och information

(Skr. 2005/06:110, s. 176).

Sammanfattningsvis kan sägas att länsbiblioteken utgör en viktig resurs när det gäller folkbibliotekens tillgänglighetsarbete. Det framkommer främst i de mindre länen där socialbibliotekarierna är få. Kulturrådet menar dock att länsbiblioteken i framtiden måste vara mer lyhörda för folkbibliotekens behov.

<sup>18</sup> Länsbiblioteken i Sveriges webbplats. Tillgänglig: <<http://www.bfm.se/BIBLIO.HTML/>> (2006-06-29).

### 2.2.5 Länsbibliotek Skånes arbete med tillgänglighet

Eftersom vi undersöker folkbiblioteken i Skåne kommer vi att beskriva hur Länsbibliotek Skånes arbete med tillgänglighet gestaltar sig.

Under 2003 ansökte länsbiblioteket om statliga medel till ett projekt som innebar att 21 huvudbibliotek i Skåne skulle få en så kallad arkitektinventering. Inventeringen gick ut på att lokalerna och bibliotekens webbplatser skulle granskas med avseende på tillgänglighet. Vid två arbetsmöten för bibliotekspersonal som arbetar med uppsökande verksamhet och vid bibliotekschefsmöten har länsbiblioteket fört på tal hur biblioteken skulle kunna förbättra den uppsökande verksamheten eftersom alla kommuninvånare bör erbjudas tillgång till likvärdig service. Eftersom många bibliotek inte längre har en heltidstjänst på den uppsökande verksamheten är detta ett arbete på lång sikt.

Under 2004 fick 19 huvudbibliotek och 1 filialbibliotek genomgå arkitektinventeringen. Biblioteken skulle under 2005 med hjälp av ett åtgärdsförslag ha arbetat fram en handlingsplan för tillgänglighet. Detta arbete är försenat och av kommunens 32 huvudbibliotek har knappt hälften i skrivande stund sammanställt sina handlingsplaner.

I april 2004 anordnade länsbiblioteket en konferens om tillgänglighet för bibliotekarier i Skåne och på Själland med uppsökande verksamhet där 41 personer deltog. Bibliotekskonsulent Leena Månsson, ansvarig för den sociala uppsökande verksamheten vid Länsbibliotek Skåne var föredragande i ämnet: "Kan den uppsökande biblioteksverksamheten förändras?" Vidare informerade bibliotekskonsulent Christina Herder från Statens Kulturråd om tillgänglighet till kultur för personer med funktionshinder. Slutligen talade Erland Zadig, handläggare på HSO i Skåne kring ämnet "Om bemötande av människor med funktionshinder". Under året anordnades ytterligare en sammankomst om tillgänglighet där 32 personer deltog, samt två arbetsmöten med referensgruppen för uppsökande verksamhet. Representanter från länsbiblioteket har också informerat om tillgänglighetsprojektet i samband med konferenser anordnade av Region Skåne och HSO Skåne<sup>19</sup>

### 2.2.6 Intervju med bibliotekskonsulent på Länsbibliotek Skåne

Leena Månsson arbetar som bibliotekskonsulent på Länsbibliotek Skåne och ansvarar för talböcker och tillgänglighet/särskilda tjänster men har även hand om rådgivning, fortbildning och utvecklingsfrågor. Hon ger en beskrivning av länsbibliotekets funktion i tillgänglighetsarbetet och menar att man bistår med rådgivning, utbildning, kompetensutveckling samt fungerar som omvärldsbevakare. Arbetet med tillgängligheten har bedrivits i omkring fem år. Länsbiblioteket är skyldigt att rapportera till Kulturrådet om man har haft ett projekt som exempelvis tillgänglighetsprojektet. Man ska då rapportera vad som är gjort, hur det har uppfattats och hur man ska gå vidare.

---

<sup>19</sup> Länsbibliotek Skånes verksamhetsberättelse 2004.

Tillgänglig: <<http://www.skane.se/templates/Page.aspx?id=65441/>> (2006-06-29).

Länsbiblioteket samarbetar med HSO Skåne men i övrigt sker inget annat samarbete med kommunala handikapporgan såvida inte initiativ tas från den sidan. I och med närheten till Danmark samverkar man med bibliotekarierna på Själland dit flera studiebesök har förlagts. Ett bibliotek i Danmark har en så kallad "dövhörna" där personal med nedsatt hörsel arbetar. På Malmö stadsbibliotek finns personal som behärskar teckenspråk och dessa kan vara behjälpliga med utbildning för regionens bibliotekspersonal. Information om utbildningen skickas regelbundet ut till kommunbiblioteken.

Kontakten med de tillgänglighetsansvariga på folkbiblioteken i Skåne sker via e-post. De frågor som framförts från biblioteken har bland andra varit önskemål om förslag på lämplig person som kan anlitas för information om bemötande och frågor om hur man ska anpassa datorerna till personer med funktionshinder. Månsson använder sig av en egen resursbank med förslag på föredragshållare som kan anlitas för information om bemötande på bibliotek. Hon ville inte framhålla någon särskild person eller organisation eftersom samtliga har varit kompetenta. Hon har bland annat varit i kontakt med offentliga tillgänglighetskonsulter i Malmö och Lund, en privat tillgänglighetskonsult samt HSO Skåne.

På Länsbibliotek Skånes webbplats finns en resurslista som biblioteken kan använda sig av i sitt arbete med att inventera och åtgärda brister beträffande den fysiska tillgängligheten. Någon liknande information om bemötande förekommer inte. Information om SISUS finns utlagd på länsbibliotekets webbplats under Tillgänglighet/Särskilda tjänster. Utbildningsmaterialet från SISUS bemötandeuppdrag skickades ut till folkbiblioteken för några år sedan liksom riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker från Svensk Biblioteksforening.

Månsson upplever att de stora biblioteken kan ägna mer tid åt tillgänglighetsarbetet jämfört med de mindre enheterna där man kanske endast har en 25 % -ig tjänst för den uppsökande verksamheten. Det är med andra ord underförstått att tillgänglighetsarbetet ska utföras inom denna tidsram. Månsson kan inte märka någon skillnad bland biblioteken när det gäller vilken befattning den person har som är ansvarig för arbetet med tillgänglighet. Hon säger att det är användarna som i så fall märker av skillnaden. Gemensamt för de som arbetar med tillgänglighet är intresset och där har befattningen ingen betydelse, anser hon. Den information om tillgänglighet som via e-post går ut till kommunbiblioteken är markerad med en lämplig rubrik för att vara lätt identifierbar.

Tänkarna om framtiden handlar om att den uppsökande verksamheten ska kunna integreras i den allmänna biblioteksverksamheten. I dag diskuterar man en hel del om vad som egentligen ska ingå i bibliotekens basverksamhet. Om det inte finns någon speciell person på den sociala uppsökande verksamhetstjänsten så blir all personal ansvarig för de anpassade medierna och ska kunna förmedla dem. Ett sätt att få ökad förståelse för de sociala bibliotekstjänsterna kan vara att all personal med jämna mellanrum arbetar med dessa uppgifter. Denna trend ser man bland annat i Storbritannien.

När det gäller handikappkunskap anser Månsson att bemötande är att behandla alla människor på ett likvärdigt sätt. Samtidigt menar hon att bibliotekspersonalen bör ha en

viss kunskap om funktionshinder men då bör man vara medveten om att själva bemötandet kan vara av individuell karaktär eftersom alla människor är olika och har olika förväntningar på bibliotekspersonalen.

Månsson upplever det som positivt att biblioteken arbetar i egna nätverk men problemet är att Länsbiblioteket inte alltid får någon kännedom om vilka aktiviteter som nätverken anordnar och då finns risken att man går om varandra.

### 2.2.7 Folkbiblioteken i samverkan med kommunen

I och med den kommunallag som trädde i kraft 1992 har kommunerna fått större frihet att styra sin verksamhet och detta gäller även nämndarbetet. Folkbiblioteken ingår i den del av den kommunala nämndförvaltningen som räknas till de frivilliga nämnderna. De sorterar vanligtvis under kultur- och fritidsnämnden men kan även lyda under andra nämndkombinationer (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 99-100). Som ovan nämnts är intresset svagt för att inrätta biblioteksplaner i kommunerna och kommunpolitikernas okunskap om biblioteksverksamheten är beklagligt nog ganska stor. Detta visar bland annat idéhistorikern Bosse Jonssons avhandling *Medborgaren och marknaden*. Jonsson menar att det politiska ansvaret i kommunerna har övertagits av tjänstemännen (bibliotekscheferna) och eftersom dessa alltjämt kämpar med ekonomin faller de till föga för biblioteksbesökarnas önskemål för att hålla uppe statistiksiffrorna. Egentligen är det inte verksamhetsmålen som styr utan användarna själva (Jonsson 2003). Detta kan innebära att de som hörs och syns minst – det vill säga de svaga grupperna i samhället – får stå tillbaka för användare som kräver mera uppmärksamhet (jfr Stenquist 2003, s. 75).

I nästan alla kommuner i Sverige finns kommunala handikappråd som har till uppgift att föra talan för personer med funktionshinder. Kulturrådets undersökning från 1998 visade att handikapprådet inte fick någon information om det inträffade förändringar i den sociala biblioteksverksamheten. Däremot användes rådet som informationskanal för att nå nya låntagare (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 117).

### 2.2.8 Mötet med användaren

Det individuella mötet utgör grunden för bibliotekens verksamhet och här sker interaktionen mellan användare och bibliotekspersonal. Att sätta kunden i centrum har blivit en flitigt använd kliché när man betraktat biblioteket utifrån ett organisatoriskt serviceperspektiv (se till exempel Widebäck 1992). Inom Service Managementrörelsen myntades i början av 1980-talet begreppet "Sanningens ögonblick" som innebär det kritiska moment när kunden ska avgöra om den service som organisationen erbjuder kan leva upp till förväntningarna (Normann 1983).

I en enkätundersökning som utfördes av Länsbibliotek Sörmland i fjol ombads representanter från länshandikappförbunden att beskriva hur de ser på biblioteksverksamheten och vad de förväntar sig av bibliotekspersonalen när de kommer till biblioteket. Bland representanterna fanns personer med såväl synliga som osynliga funktionshinder och majoriteten ansåg att de ville bli bemötta som vilken person som helst men att det var uppskattat om personalen hade grundläggande kunskaper om funktionshinder. Huvudsaken var att man blev bemött på ett värdigt sätt

och att man respekterades för den person man var (Kultur för alla i Sörmland – Tillgänglig kultur 2010, 2006).

Ett flertal magisteruppsatser i biblioteks- och informationsvetenskap har intresserat sig för användarperspektivet när de behandlat bibliotek och personer med funktionshinder. När det gäller biblioteksservicen till personer med utvecklingsstörning framkommer åsikter om att dessa inte bör betraktas som en homogen grupp utan bemötas som alla andra individer med olika intressen, erfarenheter och begåvningsnivå. Det är dock viktigt att bibliotekspersonalen förstår och är lyhörd för de speciella behov som orsakas av funktionshindret (Lemhagen 2001, s. 35-36).

Det finns många uppsatser som behandlar dyslektikers upplevelser av bibliotek och alla talar ett entydigt språk när de visar på att bibliotekspersonalens bemötande är avgörande för att en dyslektiker ska våga be om hjälp (se t ex Jangsell 2003, Boräng 2003, Jönnerstig 2003). För en dyslektiker kan det upplevas kränkande om bibliotekspersonalen uppträder ifrågasättande. Däremot behöver inte bemötandet betyda något speciellt för en person som är rullstolsburen och som vill ha hjälp med att få ner en bok från en hög hylla (Salomonsson 2000). För personer som har svårt att uttrycka sig får bemötandet en speciell dimension och en grupp som kan ha problem med att föra sin egen talan är personer med utvecklingsstörning, autism eller Aspergers syndrom. Här kan det uppstå kontaktsvårigheter eftersom personen med utvecklingsstörning kanske måste ha hjälp av en ledsagare som kan tolka och förstå de önskemål som den utvecklingsstörde har svårt att uttrycka (Lemhagen 2001, samt Lindström 2004).

Av ovanstående undersökningar framgår det att personer med funktionshinder har olika anspråk på hur de vill bli bemötta och att det inte finns någon generell mall som bibliotekspersonalen kan gå efter.

### 2.2.9 Metoder för ökad förståelse gentemot personer med funktionshinder

I regeringens nationella handlingsplan för handikappolitiken är det formulerat att bemötandet ska förbättras men det framkommer inte på vilket sätt. Vi kommer här att presentera några olika metoder som man använt sig av i andra delar av landet i samband med bibliotekspersonalens kompetensutveckling när det gäller bemötande och handikappkunskap.

#### *Dyslexikampanjen*

Under åren 1996-1998 genomfördes i Sverige en dyslexikampanj som syftade till att förändra samhällets attityder gentemot dyslektiker. I samband med kampanjen publicerades boken *Det var ju inte dum jag var* som handlar om ett tiotal dyslektikers erfarenhet av biblioteksbesök och hur de blir bemötta av bibliotekspersonalen. Den skickades ut till alla folkbibliotek i hela landet med syftet att den skulle läsas och diskuteras bland all bibliotekspersonal. Länsbiblioteken spelade en aktiv roll under kampanjen eftersom man spred information till samtliga folkbibliotek samt anordnade konferenser för bibliotek, vuxenutbildningar, skolor och arbetsförmedlingar (Norberg 1998). Arbetet har kommit så långt att IFLA har sammanställt speciella riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker och dessa har nu översatts till svenska (Nielsen & Irvall 2004). Svensk Biblioteksforening skickade det tryckta materialet till alla institutionella



medlemmar och även till läns- och regionbiblioteken i landet för att dessa i sin tur skulle informera kommunbiblioteken om riktlinjerna<sup>20</sup>.

#### *Studiecirkel med SISUS utbildningsmaterial*

För kulturinstitutioner i Region Västra Götaland har man haft ett utbildningspaket om tillgänglighet som består av fyra olika delar: a) Människovärde, funktionshinder och styrdokument, b) Tillgänglighet, c) Bemötande ur dess olika perspektiv samt d) Tillgänglighetsplan. Det är viktigt att man följer denna ordning för att utbildningen ska ge effekt. I den tredje delen som behandlar bemötande uppmanas kursdeltagarna att läsa utvalda delar ur SISUS nationella program *Om bemötande av personer med funktionshinder* och *Från patient till medborgare*. Syftet med denna förkunskap är att deltagarna ska få samma utgångspunkt i diskussionerna och ha ett diskussionsmaterial. I tillägg till diskussionerna ingår rollspel där man kan uppleva olika bemötandesituationer. På webbplatsen där utbildningen presenteras finns resurser som avser tillgänglighet och bemötande. Personalgrupperna på Frölunda kulturhus har på försök provat utbildningen och anser att innehållet förmedlat kunskap och insikt om tillgänglighet<sup>21</sup>.

I anslutning till detta kan nämnas att SISUS har en webbaserad idébank som innehåller fördjupningsmaterial – allt ifrån lagstiftning till skönlitteratur – och detta material kan användas i kompetensutvecklingen bland personalen i kommuner, landsting och inom statliga institutioner. Ett material som vi särskilt vill lyfta fram är det så kallade ”Bemötandespelet” som kan användas som underlag för diskussion och reflektion inom arbetsgruppen<sup>22</sup>. Man bör tänka på att spelet har vårdpersonal som målgrupp men det är själva metoden som vi tycker är intressant eftersom man här får en möjlighet att konkretisera bemötandeproblematiken. Svensk Biblioteksforening har tagit fram ett liknande material i form av en så kallad pedagogisk kortlek för bibliotekspersonal<sup>23</sup>.

#### *Integrering av personer med funktionshinder i biblioteksverksamheten*

Region Västra Götaland har arbetat med ett EU- projekt som resulterade i att en helt ny typ av tjänst, en så kallad läs- och skrivtekniker, infördes i biblioteket. Personer med funktionshinder som av Arbetsförmedlingen registrerats som arbetshandikappade har utbildats i hantering av de tekniska hjälpmedel som finns för läshandikappade. Dessa blivande läs- och skrivtekniker har dessutom informerats om hur de ska undervisa de besökare som använder tekniska hjälpmedel. Arbetsuppgifterna går också ut på att man ska marknadsföra verksamheten både inåt mot den egna organisationen men även utåt mot den potentiella kundkretsen (Wockatz 2003, s. 11). De bibliotek som prövat på att ha en läs- och skrivtekniker anser att denna person har ökat medvetenheten när det gäller bibliotekets tillgänglighetsansvar. Visserligen har det tagit tid och kraft i anspråk att etablera den nya tjänsten i biblioteken men båda parter har vunnit något på vägen. Läs- och skrivteknikerna har fått ökat självförtroende i och med att de känner att de kan

<sup>20</sup> Svensk Biblioteksforenings specialgrupp för uppsökande social verksamhet. Tillgänglig: <[www.biblioteksforeningen.org/](http://www.biblioteksforeningen.org/)> Specialgrupper > Uppsökande social biblioteksverksamhet > Verksamhetsberättelse 2004> (2006-06-29).

<sup>21</sup> 4x4 Utbildningspaket kring tillgänglighet. för kulturinstitutioner i Västra Götaland. Tillgänglig: <<http://regionbibliotek.vgregion.se/tillganglig-kultur/4x4/index.html>> (2006-06-29).

<sup>22</sup> SISUS idébank. Tillgänglig: <<http://www.idebank.sisus.se/web/categories.asp>> (2006-03-31).

<sup>23</sup> Svensk Biblioteksforenings webbplats. Tillgänglig: <<http://www.biblioteksforeningen.org/>> Material > Informationsmaterial och Böcker > Pedagogiska verktyg/> (2006-06-29).

hjälpa människor till nya möjligheter och bibliotekscheferna anser att detta arbetssätt lever väl upp till bibliotekslagens paragraf 2 och paragraf 8. Tjänsten måste dock förankras väl på såväl politisk nivå som ledningsnivå för att bli en naturlig del av bibliotekets verksamhet (ibid, s. 12-13).

### *Föreläsning om psykiska funktionshinder*

I januari 2005 arrangerade länsbibliotek Uppsala tillsammans med expertis på psykiska funktionshinder en utbildningsdag med temat ”Att diagnostisera och bemöta människor med psykiska funktionshinder”. Frågor som togs upp var bland annat vilken självbild man har som bibliotekarie, vad som skiljer en person med psykiska funktionshinder från oss ”normala”, vilka sorters psykiska funktionshinder som finns, hur man ska bemöta dessa olika funktionshinder och hur ska man agera. Under hösten samma år följde man upp detta med en utbildning i att bemöta människor med neuropsykiatriska funktionshinder<sup>24</sup>

### *Bemötandeguide*

En bemötandeguide innehåller konkreta riktlinjer för hur man bör bemöta personer med olika funktionsnedsättningar. Råden gör inte anspråk på att vara heltäckande för alla människor utan är grundade på generella uppfattningar om funktionsnedsättningar. Som exempel kan nämnas att när man bemöter en rullstolsburne person med ledsagare ska man i första hand vända sig till den rullstolsburne. Bemötandet gentemot en person med utvecklingsstörning kan förbättras om man undviker att ställa ledande frågor<sup>25</sup>. När man använder en bemötandeguide bör man vara medveten om att den innehåller kategoriseringar av personer med funktionshinder. Detta förfaringsätt leder till att varje enskild person i en grupp med ett funktionshinder tillskrivs homogena egenskaper (SOU 1998:16, s. 97). Det finns därmed en risk för att de individuella egenskaperna hos en person med funktionshinder kommer i skymundan. Enligt Hydén kan utformandet av etiska riktlinjer ses som ett försök att fastställa en acceptabel miniminivå för det professionella agerandet (Hydén 2001, s. 61). De etiska riktlinjer som finns inom biblioteksverksamheten kan fungera som ett gott medel i riktningen mot ett bra bemötande även för de med funktionshinder<sup>26</sup>. De bemötandeguiderna som vi funnit kommer från både intresseorganisationer som folkbibliotek. Av utrymmesskäl kommer guiderna att presenteras i en separat bilaga med tillhörande webbadresser (Bilaga III).

### *Webbresurser om funktionshinder*

Om man ska söka efter allmän information om funktionshinder på Internet kan det vara problematiskt att finna en resurs för detta ändamål. En möjlighet är att man skaffar information om de vanligast förekommande funktionsnedsättningarna. Vi vill lyfta fram Hjälpmedelsinstitutets länksamling om olika funktionshinder eftersom den innehåller information om de största och medelstora handikapporganisationerna i Sverige<sup>27</sup>. Vi av den åsikten att informationen om funktionsnedsättningar kan vara svåra att finna

---

<sup>24</sup> Tony Melander, bibliotekskonsulent för social uppsökande verksamhet vid länsbibliotek Uppsala, 2006-03-24, e-post

<sup>25</sup> Bemötandeguide från Nordanstigs kommun. Se bilaga III.

<sup>26</sup> DIKs yrkesetik för bibliotekarier. Tillgänglig: <<http://www.dik.se/>> DIK Bibliotekarieförbundet > Yrkesetik/> (2006-06-29).

<sup>27</sup> Hjälpmedelsinstitutet. Tillgänglig: <[http://www.hi.se/templates/Page\\_\\_\\_803.aspx/](http://www.hi.se/templates/Page___803.aspx/)> (2006-06-29).

eftersom de enskilda handikapporganisationerna vill framhäva sina intressen på respektive förenings webbplats.

När det gäller att ta reda på information om mindre kända funktionshinder kan det vara svårt att veta vart man ska vända sig. Socialstyrelsen har konstruerat en kunskapsdatabas som innehåller fakta om sådana funktionshinder. Databasen är under uppbyggnad och kommer kontinuerligt att uppdateras och tryckt material om funktionshinder kan beställas från Socialstyrelsen<sup>28</sup>.

Webbplatsen Tillgänglig - kultur.nu innehåller information om funktionshinder och tillgänglighet och riktar sig mot all personal inom kulturområdet. Här finns senaste nytt om vad som händer på tillgänglighetsområdet samt bra länkar till styrdokument och organisationer som arbetar för ett mera tillgängligt samhälle<sup>29</sup>.

## 2.3 Rättigheter för tillgänglighet

För att få en ökad förståelse för användaren, personer med funktionshinder, kommer vi att redogöra för de dokument som skildrar den nationella handikappolitiken. Den starkt växande handikapprörelsen har tillsammans med politiska reformer under det senaste halvsekleket bidragit till en förändring av samhällets syn på personer med funktionshinder. Tidigare betraktades funktionshindrade ur ett omvårdnadsperspektiv men nu är synsättet den fullvärdige medborgaren. Eftersom allt fler personer med funktionshinder är inte längre är bundna till ett institutionellt liv utan deltar i samhället och dess aktiviteter på lika villkor som alla andra ökar också omgivningens behov av kunskap om handikapp (Olsson & Qvarsell 2000, s. 27- 28).

### 2.3.1 Den nationella handikappolitiken

De internationella styrdokument som ligger till grund för den nationella handlingsplanen för handikappolitiken kallas för FN: s standardregler. Reglerna som är 22 till antalet handlar om delaktighet och jämlikhet för personer med funktionshinder i hela samhället (Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet [1995]). När Sverige år 1993 skrev under detta dokument åtog man sig ett moraliskt och politiskt ansvar att tillgängliggöra samhället för alla medborgare<sup>30</sup>. Av standardreglerna är det fyra regler som vi främst vill knyta an till i vår uppsats. Den femte regeln handlar om tillgänglighet, både i fysisk form, det vill säga tillgång till den yttre miljön, såväl som i psykisk skepnad, innefattar tillgång till information och möjlighet till kommunikation.

Regel 10 handlar om att staterna ska ansvara för att personer med funktionshinder ska kunna delta i kulturlivet på lika villkor som alla andra medborgare. Regel 18 avser Handikapporganisationer och här nämns att deras roll kan vara att identifiera behov och prioriteringar. De kan dessutom delta i planeringen, genomförandet och utvärderingen

<sup>28</sup> Socialstyrelsen. Små och mindre kända handikappgrupper. Tillgänglig: <<http://www.sos.se/smkh/>> (2006-06-29).

<sup>29</sup> Regionbibliotek Västra Götaland. Tillgänglig: <<http://regionbibliotek.vgregion.se/tillganglig-kultur/>> (2006-06-29).

<sup>30</sup> Bakgrund till Handikappombudsmannens tillgänglighetscenter. Tillgänglig: <<http://www.tillganglighetscentret.se/start.asp?lang=sv&sid=485/>> (2006-05-27).

av stöd och service som rör personer med funktionshinder. I regel 19 som berör personalutbildning står det att ”staterna är ansvariga för att det på alla nivåer finns lämplig utbildning för all personal som deltar i planeringen och genomförandet av program och service för människor med funktionsnedsättning” (Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet [1995]).

Ett antal offentliga utredningar (SOU 1998:16, SOU 1998:121 och SOU 1999: 21) visar att personer med funktionshinder fortfarande utestängs från aktiviteter i samhället på grund av bristande okunskap och fördomar. Bengt Lindqvist, dåvarande socialminister fick år 1997 i uppdrag av regeringen att göra en kartläggning av hur personer med funktionshinder upplevde bemötandet från offentliga institutioner. Lindqvist skulle därefter ge förslag på åtgärder som kunde bidra till att ”eliminera brister och tillstånd som personer med funktionshinder kände sig missnöjda med” ([dir 1997: 24] i SOU 1999:21). Vi har valt att använda oss av utredningarna eftersom de i sig kan fungera som utbildningsmaterial då de har en ansats till att begreppsliggöra bemötande av personer med funktionshinder. Dessutom ger de en fördjupad insikt i bemötandeproblematiken.

I forskningsöversikten *När åsikter blir handling - En kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder* (SOU 1998:16 ) presenteras en rad olika analyser av de grundläggande värderingar och attityder som påverkar bemötandet av personer med funktionshinder. Ett ord som ofta förknippas med bemötande är *attityd* och bland forskarna finns det olika uppfattningar om hur detta begrepp ska definieras. Vissa menar att attityder likställs med summan av de åsikter som leder till handling och därmed förknippas personers agerande till deras attityder. Detta får dock kritik av andra forskare som anser att människors agerande framför allt styrs av sociala och strukturella faktorer. En annan åsikt som framförs är att attityder kan formas av rädsla och ångest inför något som är avvikande och okänt (s. 13).

Från forskarhåll finns det inte något gemensamt ställningstagande till varför attityder gentemot personer med funktionshinder ter sig olika i olika situationer. Många tror dock att det kan bero på de dolda strukturer som finns inom den offentliga verksamheten. Dessa strukturer påverkas av de anställdas attityder och inställning och även av okunskapen om att ha ett funktionshinder (s. 18). Människans instinktiva sätt att kategorisera andra människor utifrån vissa kriterier kan också vara en faktor som påverkar attityder. Även språket påverkar människans upplevelse av bemötandet. Handikapprörelsen har arbetat idogt för att just få bort ordet *handikapp* eftersom det sätter en stämpel på personer med funktionshinder så att de därvid hamnar i en underordnad position (s. 19).

Forskning som berör attitydförändringar hos professionella kan delas in i två olika kategorier. Den ena syftar till att åstadkomma olika attitydförändringar genom ökad interaktion med personer som har funktionsnedsättningar och i den andra söker man uppnå attitydförändring genom ökad information. Enligt Aronsson & Smedler har de enskilda strategierna kunnat påvisa en nämnvärd och varaktig attitydförändring. Om man däremot har kombinerat dessa strategier har resultatet pekat på en attitydförändring i positiv riktning (Aronsson & Smedler 1985 i SOU 1998:16, s. 116). Förändringar i lagstiftning som rör personer med funktionshinder kan öka medvetenheten bland allmänheten vilket kan medföra att attityderna kan påverkas i positiv riktning. Detta

visar en långtidsstudie som utfördes mellan åren 1975-1988 (Rees et al, 1991 i SOU 1998:16, s. 115). Även sättet på hur en person med funktionshinder uppfattar sig själv påverkar omgivningens attityder. Ett förväntat negativt bemötande kan göra att personen drar sig undan för att slippa den upplevelsen (s. 123).

Forskarna diskuterar olika faktorer (attityder, information) som påverkar bemötandet men professor Harold E. Yuker går ett steg längre och talar om bemötandet i sig självt. Vi är medvetna om att Yukers resonemang främst kan appliceras på professionellas bemötande gentemot vårdtagare. Hans forskningsrön är dock de enda som vi har funnit när det gäller vad som karaktäriserar ett gott bemötande. Yuker menar att vissa villkor måste vara uppfyllda för att bemötandet ska utvecklas i en positiv riktning. För det första ska mötet bygga på att båda parter samarbetar och gör sina ställningstaganden enligt ett ömsesidigt samförstånd. För det andra ska parterna uppleva att mötet är givande. Dessutom bör mötet leda till att personerna lär känna varandra och slutligen är det önskvärt att denna relation inte bara bygger på ett flyktigt möte utan karaktäriseras av parterna träffas kontinuerligt (Yuker 1988 i SOU 1998:16, s. 118). Vi anser dock att för biblioteksverksamhetens del kan man som låntagare inte kräva att träffa samma person varje gång men man kan bygga upp en kontinuitet i relation till personalen i sin helhet.

Avslutningsvis menar man i rapporten att bemötandet i grund och botten beror på den människosyn som råder i samhället. Under historiens gång har förändringar i bemötandet skett och dessa konvergerar med andra samhällsförändringar såsom utbildningssystem, samhällsekonomi och lagstiftning (s. 122-123).

Forskarna anser alltså att människors attityder kan förbättras genom ökad kunskap och en mer frekvent kontakt med personer med funktionshinder. När det gäller kunskap om funktionshinder väljer man i rapporten att inte definiera innebörden av kunskap om funktionshinder utan kunskapen framställs på ett abstrakt sätt. Man menar att attityder till andra människor påverkas av kunskap som man har tillförskaffat sig. Kunskapen relateras till dess funktion och inte till dess innehåll och därmed får innehållet en underordnad betydelse.

SOU-rapporten *Arbetsförhållanden och attityder – professionellas möten med personer med funktionshinder* (SOU 1998: 121) bygger på en undersökning där drygt ettusen yrkesverksamma personer har svarat på frågor om sin inställning till personer med funktionshinder som de kommer i kontakt med i sitt yrke. Studien gjordes mot bakgrund av att många med funktionshinder hade framfört klagomål på vissa yrkesgruppers bemötande. Det framkommer att många anställda önskar fortbildning för att öka kompetensen när det gäller bemötande, självbestämmande, inflytande, etik och förhållningssätt.

I slutbetänkandet av *Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder* (SOU 1999: 21) ser vi kapitlet som behandlar förbättringar beträffande kompetensen om bemötande som användbart för uppsatsen. I utredningen understryks vikten av att de verksamhetsansvariga på central nivå har ett speciellt ansvar för kompetenshöjande insatser till de anställda. Man uppmanar ansvariga att verka för att en sammanhållen grundsyn ska utvecklas i frågor som handlar om attityder, bemötande och etik. För att

dessa insatser ska genomföras är det viktigt att ett samarbete sker mellan lokala och regionala nivåer (s. 65).

Det behövs alltså ny kunskap men hur ska denna kunskap identifieras? Utredningen visar att det finns bristande kunskap hos politiker och tjänstemän om just syftet med de handikappolitiska målen och hur dessa ska implementeras i verksamheten. Det framkommer också att huvudmännen har olika uppfattningar om hur regelverk ska tolkas och hur behovsprövningar ska göras. Från de anställdas sida finns önskemål om förbättrade utbildningsinsatser när det gäller bemötande. Utbildningsinsatser i form av kompetensutvecklingskurser, studiedagar, fortbildningsdagar har betydelse men är inte tillräckligt för att inverka på människors inställning och attityder. Här krävs det en ständigt pågående dialog bland de anställda om förhållningssätt, bemötande och om de normer som ska råda i arbetslivet (s. 67).

Det finns en skillnad i perspektiv mellan det individuella bemötandet och det kollektiva bemötandet. I det individuella mötet är det tjänstemannen som på ett professionellt sätt ska ansvara för att kommunikationen fungerar. Hur mötet ska utveckla sig beror mycket på båda parternas förväntningar. Den som behöver hjälp har en referensram av tidigare erfarenheter som både positivt och negativt kan påverka inställningen till tjänstemannen. Faktorer som svårigheter i att uttrycka sig eller att visa ett avvikande beteende kan också påverka utgången av ett mer eller mindre lyckat möte. Bengt Lindqvist pratar om ”det goda mötet” och att det som skiljer det goda mötet från det dåliga är just människosynen.

Vår grundläggande syn på människan och människovärdet styr i hög grad vad vi tycker är viktigt och vad vi uppfattar som problem. Utifrån dessa värderingar formulerar vi vår kunskap och våra erfarenheter

*(SOU 1999:21, s. 103- 104).*

Även samhällets bemötande, det kollektiva bemötandet, skapas med utgångspunkt från hur man ser på människan och människovärdet och utifrån förståelsen om människors relation till varandra, framför allt hos beslutsfattare och politiker på samhällets alla nivåer (s. 105).

När det gäller det kollektiva bemötandet menar Lindqvist att bemötandet till syvende och sist blir en politisk fråga. De lagar och styrdokument som skapas av politiker och tjänstemän i regering och riksdag styr såväl det kollektiva som det individuella bemötandet. Från centralt håll styrs också hur resurserna ska fördelas och brukas. Styrdokumentet tolkas av tjänstemän som utfärdar riktlinjer för arbetet på regional och lokal nivå. Därefter ska politiker och tjänstemän i landsting och kommuner göra sina tolkningar av styrdokumentet. Ur detta kollektiva bemötande formas det individuella mötet och därmed blir bemötandet en fråga om politik.

Ytterst är handikappolitik demokratifrågor – samhället måste byggas med insikten om att alla människor är lika mycket värda och skall behandlas med samma respekt, att mångfald berikar, att varje människa med sin kunskap och erfarenhet är en tillgång för samhället

*(SOU 1999:21 s. 109-110).*

Den förskjutning mot ett mer individualistiskt tänkande som sker i samhället i dag har en dubbel innebörd. De negativa krafterna innebär hänsynslöshet, egoism och

marginalisering av vissa grupper men det positiva som talar för en individualism är att man som människa kan få rätt till ett eget liv med egna önskningar och att dessa respekteras. Människor med funktionshinder kan därmed slippa bli utlämnade och äntligen ses som de individer de är och inte betraktas utifrån ett objektperspektiv (s. 115).

Bengt Lindqvists utredning om bemötande ligger delvis till grund för regeringens proposition *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken* (Prop. 1999/2000: 79). År 1999 fastslogs i regeringsförklaringen att alla människor ska ha rätt att delta fullt ut i samhällslivet och att de hinder som begränsar detta ska elimineras. Grundtankarna i den nationella handlingsplanen är att FN:s standardregler ska visa vägen mot en förändrad demokratisk handikappolitik. När en individ möter brister i en miljö eller verksamhet kan en funktionsnedsättning bli ett handikapp. Samhället ska därför se till att förbättra tillgängligheten och åtgärda de brister som finns och på så sätt minska risken för att handikapp uppstår. En av de grundläggande principerna för den svenska handikappolitiken är den så kallade ansvars- och finansieringsprincipen. Den innebär att varje samhällsområde ska se till att alla medborgare kan delta i respektive verksamhet, inklusive personer med funktionshinder. De åtgärder som är nödvändiga för anpassningen skall bekostas med de ekonomiska medel som finns inom den ordinarie verksamheten. Det är i huvudsak med tanke på den fysiska tillgängligheten som regeringen nu understryker vikten av att ansvars- och finansieringsprincipen ska genomföras. Som tidigare nämnts ligger propositionen till grund för det politiska beslut som ska vinna laga kraft år 2010 (Prop. 1999/ 2000:79).

Regeringen har nyligen gjort en samlad bedömning av de insatser som genomförts angående tillgänglighet och bemötande. I den senaste skrivelsen konstateras det att:

det finns uppenbara svårigheter att arbeta med konceptet bemötande i vid mening eftersom det krävs många samverkande åtgärder för att nå resultat. Konceptet måste också relateras till internationella åtaganden om mänskliga rättigheter och andra handikappolitiska begrepp och målsättningar som makt och inflytande, delaktighet och icke-diskriminering. Mot denna bakgrund anser regeringen att det finns anledning att integrera frågor om kompetensutveckling i bemötande ibland annat arbetet med mänskliga rättigheter och utvecklingen av metoder för utarbetande av antidiskrimineringsstrategier i enlighet med regeringens skrivelse *En nationell handlingsplan för de mänskliga rättigheterna 2006-2009* (Skr. 2005/06:95)

(Skr.2005/06:110, s. 29).

Nu kommer alltså ytterligare en handlingsplan från regeringen där man tar upp betydelsen av att förbättra bemötandet och detta i relation till konventionen om de mänskliga rättigheterna. Detta tyder enligt vår uppfattning på att regeringen lägger stor vikt vid bemötandeproblematiken.

### 2.3.2 Statliga resurser för information om funktionshinder

Personer med funktionshinder har fått ökat statligt stöd genom instanser som Handikappombudsmannen, HO och dess tillhörande Tillgänglighetscenter vilket har utarbetat riktlinjer för hur tillgänglighetsarbetet ska utföras inom den offentliga

verksamheten<sup>31</sup>. I samband med detta arbete gav HO ut en handbok som skulle underlätta kommunernas arbete med tillgänglighetsplaner. Boken tar även upp utbildningsinsatser i handikappfrågor och där betonas fördelarna med att planera utbildningarna i samarbete med handikappföreningarna samt att personer med funktionshinder medverkar som lärare, rådgivare eller instruktör i samband med genomförandet av utbildningen (Tänkte inte på det ... 1998).

I syfte att förbättra bemötandet gentemot personer med funktionshinder fick SISUS uppdraget att utarbeta ett nationellt utbildningsprogram för alla offentligt anställda i Sverige. Uppdraget pågick under åren 2000 – 2005 och en speciell bemötandegrupp bestående av expertis när det gäller bemötandefrågor skapades i samband med detta uppdrag<sup>32</sup>. I anslutning till utbildningsprogrammet genomfördes ett antal bemötandeprojekt med stöd från Allmänna arvsfonden (Om bemötande av människor med funktionshinder 2003). Exempel på projekt som genomfördes är ”Möten i Väst i Västra Götaland” (Möten i Väst – Rapport om planering och genomförande 2003, s. 4), ”Bemötandeutbildning i Umeå kommun under åren 2003-2005<sup>33</sup> samt ”Kvalitet i bemötandet” i Skåne<sup>34</sup>. Erfarenheter från projektet ”Kvalitet i bemötandet II” sammanställdes i en projektrapport av professor Stig Larsson och doktorand Oskar Krantz, båda verksamma vid HAREC i Lund (Larsson & Krantz 2003).

Den 1 januari 2006 bildades Handisam vars uppgift är att organisera det handikappolitiska arbetet och därigenom motarbeta diskriminering av personer med funktionshinder. Syftet med myndigheten är att den ska vara en betydelsefull samarbetspartner för kommunerna och fungera som rådgivande och rekommenderande instans när det gäller det kommunala tillgänglighetsarbetet. Organisationsmässigt består Handisam av bemötandegruppen hos SISUS och Tillgänglighetscentret hos Handikappombudsmannen<sup>35</sup>.

Handikappförbundens samarbetsorgan, HSO är en samarbetsorganisation för en stor del av handikapporganisationerna i Sverige och fungerar som en organisation mot regering och riksdag i syfte att bevaka de funktionshindrades egna intressen. Inom HSO finns en resursgrupp som består av experter på bemötandefrågor och som erbjuder sina tjänster när det gäller utbildningsinsatser. HSO erbjuder utbildning i handikappkunskap (se avsnitt 1.3.1). Den som är intresserad av att få utbildning i handikappkunskap bör dock specificera kraven på vilka delar som ska ingå eftersom handikappkunskap är knutet till många olika kontexter<sup>36</sup>.

<sup>31</sup> Handikappombudsmannens webbplats. Tillgänglig: <<http://www.ho.se/>> (2006-03-15).

<sup>32</sup> SISUS handlingsplan för tillgänglighet.

Tillgänglig: <[http://www.sisus.se/sisus/1045,1048.cs?cs\\_dirid=1045/](http://www.sisus.se/sisus/1045,1048.cs?cs_dirid=1045/)>(2006-06-29).

<sup>33</sup> Bemötandeutbildning i Umeå kommun. Tillgänglig: <<http://www.umea.se/>> Om kommunen > Framtid och utveckling > Tillgänglighet > Bemötande > Modellprojekt och stimulansmedel/> (2006-06-29).

<sup>34</sup> Projekt Kvalitet i bemötandet. Tillgänglig på HSO Skånes webbplats. Tillgänglig: <<http://www.skane.hso.se/index.asp?h=rdm&aid=46/>> (2006-06-29).

<sup>35</sup> Handisams webbplats. Tillgänglig: <<http://www.handisam.se/>> (2006-06-29).

<sup>36</sup>Handikappkunskap. Tillg.: <[http://www.skane.hso.se/upload/2004/dokument/faktablad\\_hk\\_kunskap.pdf/](http://www.skane.hso.se/upload/2004/dokument/faktablad_hk_kunskap.pdf/)> (2006-05-06).



### 2.3.3 Forskning om professionellt förhållningssätt till bemötande

Handikappforskningen har tidigare inte varit ett prioriterat område men i och med internationella och nationella politiska påtryckningar har det ekonomiska stödet till forskningen ökat. I Sverige har man med hjälp av bidrag från allmänna arvsfonden sammanställt bokserien *Handikapp & Samhälle* som tematiskt presenterar aktuella socialvetenskapliga perspektiv på funktionshinder och handikapp för såväl universitets- och högskolestuderande som andra intresserade. Böckerna är författade av välrenommerade forskare inom handikappområdet och visar att Sverige befinner sig i framkanten av detta forskningsarbete (se t ex *Funktionshinder i ett historiskt perspektiv* (2004) och *Från psykiskt sjuk till psykiskt funktionshindrad* (2005)).

När det gäller just kompetensutvecklingen, eller snarare lärandet i hur man bemöter personer med funktionshinder har Gill Croona, fil dr. i pedagogik vid Växjö universitet, bidragit med sin avhandling *Etik & Utmaning – om lärande av bemötande i professionsutbildning*. Croona beskriver hur lärandemetoder påverkar inläring, förståelse och ihågkommelse av kunskap och hon anser att olika typer av lärande skapar grunder för olika handlingsberedskaper. Om kompetensen om bemötande anses vara grundad i en bestämd kunskap så har lärandet handlat om att lära sig/läsa in och sedan komma ihåg. De sjuksköterskestudenter som Croona intervjuat anser inte att konkret faktakunskap är en fördel när det gäller bemötandekompetens. De får då en känsla av att aldrig bli nog kompetenta, hur mycket information de än tar till sig. Om däremot kunskapen anses vara grundad på att det rör sig om mellanmänniska relationer uppstår ett större lugn och bra tillförsikt ( Croona 2003, s.168). Trots att undersökningen är gjord i en utbildningsmiljö så är de pedagogiska tankarna applicerbara även ute på en arbetsplats. Croona lyfter fram det etiska perspektivet vilket sätter bemötandet i en kontext (Croona 2003). Undersökningen är baserad på åsikter framförda av personer som ser bemötandebegreppet ur ett omvårdnadsperspektiv och därför vill vi endast relatera till de delar som generellt berör det pedagogiska perspektivet på bemötande. Avhandlingen är det enda akademiska verk som vi har funnit avseende utbildning i bemötande.

Att rätt attityd spelar en viktig roll för ett gott bemötande visar en studie som gjorts inom den statliga försäkringskassan. Statsvetaren Stina Hall intervjuade såväl handläggare som försäkringstagare efter ett möte för att ta reda på parternas uppfattningar om utgången av mötet. Sammanlagt studerade Hall nio olika möten. De försäkrade sökte ersättning av varierande slag. Bland de försäkrade fanns personer både med och utan funktionshinder. Undersökningen visade att handläggarens attityder spelar en viktig roll för utgången av mötet. Om handläggaren anser att bemötandet är betydelsefullt, kommer hon/han att anstränga sig för att se till att bemötandet blir bra. Hall konstaterar att man bör ha en insikt om sin egen yrkesroll och dess funktion inom organisationen och i samhället. Varje handläggare måste ständigt reflektera över betydelsen av ett gott bemötande. Han/hon bör också tänka på att vilja ge ett gott bemötande samt ha förmågan att kunna förmedla ett gott bemötande. Utbildningsinsatser i bemötande kan nog vara bra för en handläggare men den har ingen effekt förrän han/hon själva förstår innebörden av ett gott bemötande (Hall 2001).

Kerstin Liljedahl, forsknings- och utvecklingschef i Region Skåne, har undersökt vilka utbildningssammanhang de landstingsanställda ansåg vara de mest gynnsamma för utvecklingen av kunskap och kompetens om bemötande. Med hjälp av en enkätstudie

stälde Liljedahl frågor om hur enskilda utbildningssammanhang påverkar respondenternas syn på kunskapsinhämtande om funktionshinder och bemötande. Som exempel på formella utbildningssammanhang nämns externa och interna kurser och konferenser. De informella utbildningsmöjligheterna utgörs av handledning, egna studier, informella samtal inom organisationskulturen samt möten med enskilda personer som har en funktionsnedsättning eller som har erfarenhet av funktionshinder.

De flesta utbildningssammanhang har visat sig vara gynnsamma för lärandet om bemötande och kunskap om funktionshinder men av varierande grad. Kunskap och kompetens har dock en tendens att utvecklas i högre grad i samband med informella utbildningssammanhang såsom samtal professionella emellan. Även om respondenterna anser att denna metod i mindre hög grad är tillämpbar anser Liljedahl likväl att den bör lyftas fram. Hon grundar detta på de kommentarer som framfördes i samband med denna fråga (Liljedahl 2000). I sin slutsats knyter Liljedahl an till Bengt Lindqvists argument om de förändringar i samhället som lyfter fram individen (SOU 1999:21, s.115).

Psykolog Anders Dolfe visar med skriften *Hur man uppnår ett gott bemötande av vuxna personer med funktionshinder* att bemötandet har många olika aspekter. I skriften finns både faktakunskap om olika funktionshinder och författarens egna tankar om hur bemötandet bör vara gentemot personer med funktionshinder. Enligt Dolfe är kriterierna för ett gott bemötande en positiv humanistisk människosyn, en god självkänedom samt att personlig mognad länkas ihop med en allsidig kunskap (Dolfe 2003, s. 62). I texten specificeras inte vad allsidig kunskap är men det är troligen faktakunskap om funktionshinder som åsyftas. Dolfe beskriver två sorters kunskap, påståendekunskap och förtrogenhetskunskap. Påståendekunskap är den sortens kunskap som man har läst sig till eller fått på annat sätt. Förtrogenhetskunskap bygger på att man blir bekant med ett ämnesområde genom att göra erfarenheter och reflektera över dessa ( ibid, s.13). Författaren poängterar vikten av respons där kollegor och överordnade kan ge återkoppling på om de upplever att ett bemötande av personer med funktionshinder sker på ett tillfredställande sätt ( ibid, s.151). Slutsatsen av Dolfes resonemang är att organisationens anställda formar en gemensam syn på bemötandet.

## 3. Teorier

### 3.1 Organisationsteori

Vi har valt att betrakta folkbiblioteket ur det organisatoriska perspektivet för att förklara hur biblioteken agerar i samband med tillgänglighetsbeslutet. Inom organisationen finns ett antal individer sammankopplade i en viss struktur som arbetar mot ett visst syfte eller verksamhetsmål (Flaa et al. 1998, s. 9).

Organisationsstrukturen visar på fördelningen av ansvar och uppgifter, såväl överordnade som underordnade och på formella kanaler för kommunikation och information. Strukturen uttrycker också något om vem som fattar beslut och på vilket sätt detta utförs. Dessutom omfattar strukturen ofta regler om hur resursfördelningen genomförs. All utveckling och all hantering av uppgifter i en organisation måste på något sätt struktureras för att verksamhetsmålen ska uppfyllas (Bastöe & Dahl 1996, s. 20). Eftersom det är så stort avstånd mellan de politiska målen och den nivå där de ska förverkligas kan man få hjälp av civilekonom Arne Svenssons kategorisering som visar att målen är av olika beskaffenhet beroende på vilken nivå de befinner sig i processen. Politikerna utformar inriktningsmål som är väldigt övergripande och i anslutning till detta arbete anges de resurser som finns till förfogande. Inriktningsmålen skall sedan omvandlas till effektmål och detta sker i en dialog mellan politiker och tjänstemän. För att målen ska bli operationaliserbara måste de i sin tur brytas ner till konkreta produktionsmål (Svensson 1993, s. 30-31).

Inom biblioteksverksamheten kan verksamhetsmålen ses som mera övergripande mål vilka utgörs av bland annat av att biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionshinder. Beslutet om tillgänglighet som träder i kraft år 2010 är ett mål som ska gälla för alla offentliga verksamheter och fungerar endast som ett inriktningsmål. Av den anledningen har Kulturrådet fått i uppdrag att utforma övergripande effektmål för biblioteksverksamheten och detta har resulterat i en handledning för biblioteken. Ansvar ligger sedan på de enskilda biblioteken att omvandla effektmålen till mer konkreta produktionsmål. Slutligen ska produktionsmålen formuleras i en handlingsplan för tillgänglighet.

Organisationer blir sällan eller aldrig mål i sig själva utan de fungerar som medel för att fastlagda mål ska kunna uppnås. Själva förverkligandet av målen i en organisation kan betraktas som en process där det sker en kompromisslösning mellan olika intressen med hänsyn till organisationens resurser och den yttre miljön. Om man inte uppnår kompromisser som de olika aktörerna kan leva med kommer detta att medföra målkonflikter. Medarbetarna kan tolka dokument på olika sätt varvid arbetssättet delvis

kan avvika från de föreskrivna målen. Till syvende och sist är organisationens agerande också det som bildar dess faktiska mål (Bastöe & Dahl 1996, s. 33). Generellt kan man säga att mål som är svåra att kvantifiera har en tendens att bli underprioriterade. Det är i stället lättare att koncentrera sig på mål som är mätbara (Flaa et al. 1998, s.109).

Inom en organisation finns det ett informellt nätverk, en kultur, som består av de normer och värderingar som formar både tänkandet och beteendet hos medarbetarna. Organisationskulturen har en avgörande betydelse för i vilken grad verksamhetsmålen inom en organisation kan genomföras. Enligt Flaa et al. inverkar organisationskulturen på medarbetarnas sammanhållning vilket exempelvis kan uttryckas i form av ett gemensamt språkbruk samt gemensamma värderingar och ställningstaganden gentemot omvärlden. Eftersom en organisation ständigt är i rörelse uppstår efter hand subkulturer som mer eller mindre påverkar den ursprungliga kulturen. Effekterna kan bli att kulturen anpassar sig efter de nya förhållandena eller att den blir sin egen värste motståndare eftersom den håller fast vid gamla vanor och motarbetar innovationer (ibid, s. 76- 82).

Information som går genom många led i en organisation kan lätt misstolkas. Det som strategerna en gång beslutade kan förvrängas av dem som ska implementera målet. Därför bör information som kommer från en högre instans vara tydlig och konkret för att den ska nå fram. Risken finns annars för så kallad ”informationsfiltrering”, det vill säga att budskapet förvanskas på vägen genom olika filter. Det kanske inte når fram till mottagaren eftersom han/hon inte är receptiv för informationen. Likaså kan information som går nerifrån och upp förvanskas på grund av felaktiga mätinstrument i samband med marknadsundersökningar varvid strategerna får en förvrängd bild av organisationens verklighet (ibid, s. 139-140).

Detta resonemang kan relateras till Sven Hamrefors, professor vid ekonomihögskolan i Stockholm, som talar om genomskinlighet inom en organisation. Med genomskinlighet menas hur medarbetarnas omvärldsbevakning fungerar och på vilket sätt organisationens olika delar och funktioner är hopfogade i ett slags konkret väv. Problemet är att de som skickar ut informationen inte alltid har kunskap om medarbetarnas kompetensprofil varvid risken ökar för sämre genomskinlighet av organisationen (Hamrefors 2002 s, 72). Andra faktorer som kan påverka informationsflödet är mottagarnas receptionsförmåga. Människor kan vara olika mottagliga för olika budskap och ofta beror detta på tidpunkten när budskapet sänds samt om man är positivt eller negativt inställd till informationen (ibid, s. 101).

När det gäller produktionen av tjänster inom en organisation anser Benny Hjern, professor i statsvetenskap vid Internationella handelshögskolan i Jönköping, att aktörerna i tjänstesamhället slutligen kommer till en viss gräns där man inte kan producera fler tjänster eftersom man inte har tillräckligt med kunskap och kompetens. För att kunna hantera denna problematik skapas olika projekt där kompetens från flera olika verksamheter sammanförs och kan ta itu med en gemensam uppgift på ett tvärvetenskapligt sätt. Enligt Hjern har projektverksamhet svårt att vinna genomslagskraft inom organisationen eftersom specialisterna som bedrivit projektarbetet inte är intresserade av att genomföra själva förändringen. Här krävs i stället en samverkan mellan professionella och politiker (Molin 2005). Vi kan applicera Hjerns teorier på biblioteksverksamheten eftersom man här ofta arbetar i projekt när ny

kunskap ska tillföras organisationen och ett exempel som vi tidigare nämnt är DUWCAT - länens projekt med tillgänglighet (se 1.3.4).

Hjern menar också att dagens tjänsteverksamheter har problem med att identifiera målgrupper. Samhället är så komplext att man i dag inom framgångsrika organisationer inte diskuterar begreppet målgrupper längre utan man talar om så kallade ”för vem” - grupper. Man ska ständigt ställa sig frågan: - För vem gör jag den här tjänsten? För att detta arbete ska fungera är det viktigt med ett väl fungerande informationssystem och ett effektivt utvärderingssystem där utvärderingsarbetet alltid måste utgå från ”för vem” - perspektivet (Molin 2005). För bibliotekens del kan detta innebära att man överger det arbetsätt som är inriktade på målgrupper, metoder och medier för i stället kunna arbeta processinriktat tvärs över sektorerna. Om man har ett tvärstrukturellt perspektiv på biblioteksverksamheten innebär detta exempelvis att man integrerar den psykosociala tillgängligheten inom samtliga verksamhetsområden.

#### *Teorier om förändringar inom en organisation*

En teoretisk modell som vi använder oss av i resonemanget och som kan förklara hur förändringar sker i en organisation är *The Big Three Model of Change*, vilken år 1992 presenterades av Rosabeth Moss Kanter, professor vid Harvard Business School, och hennes två kollegor Barry A. Stein samt Todd J. Dick. Kanter et al. har identifierat ett antal faktorer som interagerar med varandra i samband med en organisationsförändring. Modellen fokuserar på tre aktörsroller vilka utgörs av dem som ska utveckla de övergripande målen i organisationen, de som ska implementera förändringen och de som utsätts för förändringen. I modellen förekommer tre former för förändring (identitets-, koordinations och kontrollförändring) samt tre olika utvecklingstyper (makroevolutionära, mikroevolutionära och revolutionära).

De så kallade strategerna har till uppgift att utveckla de övergripande målen inom organisationen och se till att organisationen är i jämvikt med de yttre förutsättningarna. Oftast är det ledarna inom verksamheten som har denna position men undantag kan förekomma. Här rör man sig inom den makroevolutionära utvecklingen. För att målsättningarna ska implementeras har strategerna till sin hjälp ett antal aktörer som ansvarar för att genomföra förändringarna inom organisationen och samordnar utvecklingen av de olika enheterna för få verksamheten att arbeta mot ett övergripande mål. Det är inte så ovanligt att aktörerna som arbetar med implementeringen har inflytande över strategerna men de påverkar också organisationen i stort när det gäller förmågan att kunna påverka sin kontext.

De som implementerar besluten i organisationen knyts främst till den mikroevolutionära utvecklingen men kan även ha inflytande över makronivån. Slutligen finns de som har en relation till organisationen och som utsätts för själva förändringen. I bibliotekssammanhang innebär detta konkret användarna. Dessa aktörer är inte kapabla att påverka själva utformningen av förändringen men genom sitt agerande kan de utgöra en tungt vägande politisk faktor i samband med verksamhetens utveckling. När en organisation står inför en förändring kan dessa individer eller sammanslutningar av individer yrka på att deras intressen ska prioriteras. När dessa grupper upplever maktlöshet väljer de att ta saken i egna händer och detta medför förändringarna som inte är förenliga med den övergripande målsättningen för verksamheten. Detta innebär att radikala förändringar uppstår vilka främst gynnar intressegruppen och därför kan man

relatera detta agerande till den revolutionära utvecklingen av en organisation (Kanter et al. 1992, s. 14-17).

Den utvecklingstyp som vi i vår undersökning studerar är den makroevolutionära utvecklingen då vi undersöker hur folkbiblioteken omsätter och implementerar ett politiskt beslut i verksamheten. Förändringsformen som åsyftas är identitetsförändring vilken innebär att biblioteksorganisationen måste anpassa sig efter förändrade externa faktorer. Det vi dock mest intresserar oss för är aktörsrollerna och då främst strategierna i biblioteksverksamheten nämligen de som är kontaktpersoner för handlingsplanen för tillgänglighet. Den personal som arbetar i yttre tjänst representerar de som ska implementera beslutet och personer med funktionshinder motsvarar då de aktörer som berörs av det politiska beslutet. Det paradoxala är dock att de sistnämnda samtidigt är de som har initierat beslutet om tillgänglighet.

## 3.2 Teorier om kunskap och kompetensutveckling

### *Kunskap inom en organisation*

Enligt Choo Chun Wei, professor i informationsvetenskap vid University of Toronto i Canada, kan man med stöd av forskning urskilja tre sorters kunskap inom en organisation och de utgörs av särskild kunskap, kulturell kunskap och tyst kunskap. Den kulturella kunskapen omfattar de gemensamma ståndpunkter som de anställda har beträffande en organisations mål, kapacitet, användare och konkurrenter. Den särskilda kunskapen avser sådan kunskap som på något sätt har blivit fastställd formellt och den kan därmed vara lätt att uttala sig om eftersom den är formellt formulerad. Särskild kunskap kan också vara regelstyrd och då är kunskapen kodad i rutiner eller operationella procedurer. Den tysta kunskapen innefattar kunskap som den enskilde anställda använder sig av för att kunna utföra sitt arbete och för att kunna skapa mening i utförandet av arbetsuppgifter. Trots att den tysta kunskapen kan vara svår att verbalisera kan den överföras och delges till andra men genom observation och imitation kan man tillgodogöra sig den tysta kunskapen. De flesta organisationer väljer att inte formalisera den tysta kunskapen, de väljer i stället att fokusera på att skapa villkor för att åstadkomma ackumulering av tyst kunskap (Choo 2002, s. 263 - 267).

Choo beskriver ett tillvägagångssätt för att integrera kulturell, särskild och tyst kunskap. Han föreslår att professionella som arbetar med information utvecklar ”kunskapsprofiler” eller ämnesområden som sammanfogar olika typer av kunskapsobjekt. Exempel på detta är att man kan sammanfoga kunskap för olika teman. Man kan sammanföra kunskap från de tre sorterna till en sorts gemensam kunskapsbank som sedan kan användas för exempelvis ett projekt eller kunskapsutbyte med externa kontakter (ibid, s. 272 - 273).

### *Choos version av Joharifönstret*

Joharifönstret (eng. Johari Window uppkallad efter två amerikanska psykologer, Joseph Luft och Harry Ingham) är en kommunikationsmodell som kan tillämpas för att beskriva kunskapsnivån inom en organisation. I modellen kan fyra kvadrater (fönster) urskiljas och varje kvadrat kan öka eller minska i storlek beroende på informationsflödena inom organisationen och kunskap som tillförs utifrån (Johari

Window, Johari Window<sup>37</sup>. Enligt Choo kan modellen användas för att jämföra olika informations- och kunskapsstrategier som organisationer kan utveckla för att förhöja sin kunskapsnivå (Choo 2002, s. 260-261). Vi anser att Choos version av Joharifönstret kan användas för att förklara hur kunskap om bemötande och funktionshinder gestaltar sig inom det enskilda folkbiblioteket. Inom organisationen bör man sträva efter att öka omfånget på det fönster som avser kunskap om något som vi vet vad vi vet.

<p><b>Vi vet vad vi vet</b> Informationen är organiserad och tillgänglig. Kunskapen är begreppsliggjord och kan förmedlas mellan medarbetarna. Etablerade organisationer i stabil miljö.</p>	<p><b>Vi vet vad vi inte vet</b> Informationsbehoven är tydliga och väldefinierade. Ny kunskap kan skapas och upptäckas. Organisationer som förflyttar sig till nya miljöer.</p>
<p><b>Vi vet inte vad vi vet</b> Informationen är dold och spridd inom org. Kunskapen är tyst och finns inte officiellt nedtecknad i dokument eller i regler. Etablerade organisationer i dynamisk miljö.</p>	<p><b>Vi vet inte vad vi inte vet</b> Informationen blir föremål för tunnelseende. Kunskapsluckor existerar men kan inte identifieras. Organisationer agerar efter sina egna antaganden.</p>

Figur 1. Choos version av Joharifönstret (Källa: Choo 2002, s. 261). Författarnas översättning.

### *Organisatorisk kompetens*

Den kompetens som finns inom organisationen kan enligt Lars-Erik Wolvén, professor i sociologi, utgöras av organisationens gemensamma lärande samlat i form av normer, regler, vanor och instruktioner som finns förkroppsligade i organisationsstrukturen och i medarbetarnas handlingsätt. Den organisatoriska kompetensen kan ställas i relation till den individuella kompetensen som är knuten till individen. Wolvén menar att den individuella kompetensen inte behöver medföra en förhöjning av den organisatoriska kompetensen eftersom individerna själva väljer vilken kompetens som ska föras vidare inom verksamheten. Det är därför viktigt att stimulera sambandet mellan individuell och organisatorisk kompetens. I samband med rekrytering av kompetens eller kompetenshöjande processer är det viktigt att organisationen sätter kriterier på den kompetens som man efterfrågar. Wolvén anser också att utbildning som sker i form av punktinsatser ofta överskattas och det som i stället kan skapa bestående kompetens kan härröra från det vardagliga lärandet. (Wolvén 2000, s. 163-164).

### *Praktisk kunskap*

Bertil Rolf, professor vid Blekinge tekniska högskola, beskriver den praktiska kunskapen som förekommer inom professioner. Praktisk kunskap kan indelas i tre typer: skicklighet, know-how och kompetens. I kompetensbegreppet ingår know-how förenat med reflektion (Rolf 1995, s. 116-120). Skicklighet baseras på färdigheter som man kan förvärva med hjälp av egen erfarenhet. Den som utför en handling baserad på

<sup>37</sup> Johari Window. Tillgänglig: <[http://www.12manage.com/methods\\_luft\\_ingham\\_johari\\_window.html](http://www.12manage.com/methods_luft_ingham_johari_window.html)> (2006-04-28).

skicklighet kan i princip själv bedöma om han/hon lyckas med aktiviteten. När det gäller begreppet Know-how är själva aktiviteten sammankopplad med en kvalitetsbedömning. Aktiviteten värderas efter speciella sociala regler eller kriterier som individen är medveten om. Enligt Rolf vilar kompetensbegreppet på relationer mellan individuella aktörer och ett socialt regelsystem. Kompetens kan innebära att man positivt kan påverka ett regelsystem inom en organisation. Rolf menar att det inte är språkligheten, teorin eller reflektionen som avgör om någon har kompetens eller know-how (ibid, s. 126). Om man börjar prata om det man utför praktiskt så begreppsliggör man aktiviteten och det är då man kan särskilja kunskap och kompetens.

Mot Rolfs uppfattning om praktisk kunskap kan ställas ett annat perspektiv på praktisk kunskap. Per-Erik Ellström, professor i pedagogik med särskild inriktning mot utbildning och lärande i arbetslivet, menar att ett handlande i en viss situation inte sker med teoretiska kunskaper som grundval utan formas i stället av de begränsningar och möjligheter som uppstår i den aktuella situationen (Ellström 1992, s.52).

#### *Kompetensanalys*

Enligt Annika Lundmark, docent i pedagogik vid Uppsala universitet, kan det finnas två slags överväganden som ligger till grund för ett beslut om utbildning: rationella överväganden som baseras på kompetensanalys och utvärderingar, överväganden baserade på vardagserfarenhet. Ett tredje alternativ kan förekomma och detta kan liknas vid ett slumpmässigt övervägande vilket inte är önskvärt (Lundmark 1998, s. 31). När beslut om utbildning skall fattas bör man sträva efter att fastställa kriterier för syfte och mål så att man inte bara har en utbildning för utbildningens skull (ibid, s. 86).

#### *Kompetensutveckling*

Ellström anser att det vardagliga lärandet bör kompletteras med en mer allmän teoretisk kunskap för att ge effekt inom organisationen. I dag sker den vanligaste formen av lärande genom utbyte av erfarenheter arbetskollegor emellan men för att kunna utveckla en mer allmän teoretisk kunskap bör detta informella lärande kompletteras med ett varierat utbud av planerade utbildningar. Utbildningsmodellerna kan exempelvis utgå från vilka problem och utvecklingsbehov som finns i verksamheten men även grundas på individens erfarenheter av problemlösning i praktiska situationer. Det kan också vara bra att bedriva utbildningen så att man får möjlighet att diskutera med varandra, såväl inom den egna verksamheten som med externa aktörer i form av exempelvis expertis. Om utbildningen planeras och genomförs med dem som ska genomgå den medför detta en ökad motivation för deltagarna. Det är därför av betydelse att man tänker på att den pedagogiska utformningen av utbildningen är lika viktig som själva utbildningsinnehållet (Ellström 1996, s. 73).

### 3.3 Perspektiv på implementering av politiska beslut

För att klargöra hur statliga lagar och styrdokument tas emot av tjänstemännen i den offentliga förvaltningen kan man använda sig av olika perspektiv. Vi menar att vi vill försöka förhålla oss till ett generellt tolkningssätt som kan ses som komplement till den information som framkommer från de enskilda respondenterna i undersökningen.

Implementeringsforskare har i varierande grad ägnat sig åt rekommendationer om hur



handlingslinjer och program på mest effektiva sätt ska genomföras. Enligt Ingegerd Muncio, fil. dr. i statsvetenskap vid Södertörns högskola, kan man i samband med studier av genomförandeprocesser fokusera på olika nivåer i den genomförande organisationen. Valet av nivå innebär då ett bestämt perspektiv på genomförande. Man kan här urskilja tre perspektiv: det hierarkiska perspektivet, nätverksperspektivet och gräsrotsperspektivet. Det hierarkiska perspektivet utmärks av att övergripande beslut på en högre nivå följs av mera specifika beslut på en lägre nivå. Genomförande bör därmed kunna kontrolleras från den högre nivån (Muncio 1995, s. 19).

Professor Benny Hjern som nämndes i avsnitt 3.1, kan ses som en självskrivnen representant för nätverksperspektivet. Hjerns teori om detta perspektiv på genomförande går ut på att man ifrågasätter idén om att genomförandet struktureras uppifrån. I stället finns utgångspunkten i att de aktörer som utövar politiken också ska utforma den. Synsättet betonar samspelet mellan olika organisationer, såväl privata som offentliga men även organisationer som befinner sig på lokal, regional och nationell nivå i samhällshierarkin (Hjern i Muncio 1995, s. 20).

Liksom i nätverksperspektivet fokuserar man i gräsrotsperspektivet på de organisationer som förmedlar den nationella politiken till användarna men här står den lägsta nivån i fokus. Förklaringen till genomförandet söks i det moment där de offentliga organisationerna möter samhällsmedborgarna. Den amerikanske statsvetaren Michael Lipsky har utvecklat en teori i vilken han benämner de offentligt anställda tjänstemännen som ”närbyråkrater”, så kallade street-level- bureaucrats. Det är i kontakten mellan tjänstemännen och medborgarna på lokal nivå som den offentliga politiken utformas. En undersökning på den här nivån kan förklara varför en politik inte alltid får de effekter som man önskar. Vidare anser Lipsky att det endast är de målgrupper som det politiska systemet är avsett för som kan kontrollera om besluten genomförs fullt ut (Lipsky 1980, kap 13).

## 4. Metod

Undersökningen baseras på två delar bestående av kvalitativa intervjuer kombinerade med litteraturstudier som nämndes i avsnitt 2. Som vi tidigare nämnt har undersökningen genomförts på folkbiblioteken i Skåne län (se avsnitt 1.3.6).

### 4.1 Kvalitativ intervju

I valet av metod föll det sig därför mest naturligt att använda en kvalitativ intervjumetod för att få fram ett mångfacetterat spektra på problemet varvid olika förklaringar kan antas. Metoden är lämplig att genomföra när företeelser och egenskaper om ett område saknas eller är bristfälliga (Starrin & Renck 1996, s. 54). En enkät hade kanske besvarat våra frågeställningar men då hade vi gått miste om mycket av de personliga attityderna som spontant kan framkomma vid intervjuer. Inom ramen för en intervju finns möjligheten till att ställa följdfrågor och be personen att vidareutveckla vissa resonemang vilket inte fungerar i samband med en enkät. Ett alternativ hade varit observation av hur folkbiblioteken praktiskt går till väga för att förbättra bemötandet gentemot personer med funktionshinder men då har vi inte fått reda på motiveringen till organisationens ställningstagande.

#### 4.1.1 Urval

Vi har valt att intervju kontaktpersoner för tillgängligheten på de folkbibliotek som har publicerat sina handlingsplaner för tillgänglighet på länsbibliotek Skånes webbplats. På grund av etiska aspekter har vi inte angivit det datum när urvalet gjordes. Grunden till detta urval är att vi antog att de som har varit delaktiga i utarbetandet av en handlingsplan kan tillföra oss mer än personer som ännu inte har formulerat sina handlingsplaner. Vid genomförandet av en undersökning kan man råka ut för att man tillfrågar fel person (Svenning 1997, s. 155).

Sammanlagt kontaktades elva bibliotek. Ett av biblioteken hade endast publicerat handlingsplanen avseende den fysiska tillgängligheten och av denna anledning uteslöt vi detta bibliotek. Ett annat bibliotek hade först tackat ja till intervju men fick lämna återbud på grund av sjukdom. Vid detta bibliotek var kontaktpersonen till handlingsplanen en bibliotekarie som arbetade med de sociala uppsökande tjänsterna. Vi försökte få en intervju med bibliotekschefen men denne ansåg sig inte tillräckligt insatt i frågorna för att kunna ta emot oss. Det tredje biblioteket som tackade nej gjorde detta med hänvisning till att kunskaperna om den psykosociala tillgängligheten var i begränsad omfattning för vår undersökning. Vi intervjuade sammanlagt åtta personer på lika många bibliotek. Tre av dessa arbetade med den sociala uppsökande verksamheten, tre var bibliotekschefer och två personer tjänstgjorde som utbildnings- eller

verksamhetsansvariga och befann sig högre upp i organisationshierarkin. Repstad förordar att man inleder med att intervjua sex till åtta personer. Efter att ha sammanställt materialet från dessa kan man sedan överväga om man behöver ytterligare intervjuer (Repstad 1999, s. 70). Vi anser att intervjuerna med kontaktpersonerna på folkbiblioteken inte är tillräckliga för att våra frågeställningar ska kunna besvaras. Vi har därför intervjuat den konsulent på Länsbibliotek Skåne som ansvarar för den uppsökande sociala biblioteksverksamheten. Denna intervju har vi redovisat i litteraturavsnittet eftersom vi är av den åsikten att konsulentens information är nödvändig för vår förförståelse beträffande samarbetet mellan folkbiblioteken och länsbiblioteket (se avsnitt 2.2.6).

#### 4.1.2 Intervjuteknik

Den intervjuteknik som vi valt benämns *respondentintervju* eftersom vi intervjuar personer som är involverade i den företeelse vi studerar (Repstad 1999, s. 10). De personer som intervjuas anser vi ha goda förutsättningar för att kunna besvara våra frågor på en nivå som motsvarar våra förväntningar. Vi är medvetna om att intervjumetoden har fått utstå kritik från en hel del forskare eftersom den fokuserar på enskilda personers åsikter och inte beaktar de sociala villkoren (ibid, s. 62). Eftersom vi ville ha reda på respondenternas professionella uppfattning om Kulturrådets handledning så är en intervjustudie den rätta metoden för att få deras bild av detta fenomen.

#### 4.1.3 Genomförande av intervju

Via e-post skickades en förfrågan ut till de personer som stod som kontaktansvariga för handlingsplanerna på biblioteken. Inför intervjuerna valde vi att utforma en intervjuguide (Bilaga II) eftersom den kan konkretisera våra frågeställningar, samtidigt som den fungerar som minnesstödjande (Trost 2004, s. 50). Intervjuguiden innehöll tre frågeområden vilka omfattade bibliotekens inställning till tillgänglighetsbeslutet, personalens kunskap och kompetens samt bibliotekens samarbete och kontakter med externa aktörer. Intervjuguiden skickades ut med e-post till respondenterna ett par dagar före intervjutillfället och samtidigt anhöll vi om tillstånd att få använda bandspelare.

Vid samtliga intervjutillfällen har vi besökt respondenterna på deras respektive arbetsplatser. Det har en viss psykologisk inverkan att intervjuerna sker i en miljö där personerna känner sig hemma (Svenning 1997, s. 113). Varje intervju inleddes med en kort presentation av undersökningen. Vi poängterade att vi inte hade för avsikt att hitta rätt eller fel i bibliotekens agerande i samband med tillgänglighetsarbetet. Frågorna ställdes inte ordagrant efter intervjuguiden och ordningsföljden anpassades vid varje intervju eftersom respondenten ofta kom in på områden som skulle avhandlas längre fram. Vi arbetade ofta med uppföljningsfrågor eftersom en del av respondenternas information var okänd för oss. Under arbetets gång nedtecknades iakttagelser som kunde användas i analysarbetet.

Tack vare att vi under intervjun kunde samtala kring ett förutbestämt frågeformulär blev intervjumaterialet delvis strukturerat och därmed smidigare att bearbeta. Denna typ av intervjumetod som kallas för semistrukturerad intervju, är en blandning av den strukturerade intervjuformen där svarsalternativen är fasta och den ostrukturerade intervjuformen där man samtalar helt fritt kring ett ämne (May 1997, s. 150-151). Vi

hade på förhand planerat att varje intervju skulle ta ca 40 min i anspråk men i realiteten varade intervjuerna alltifrån 30 min upp till 1 timma.

#### 4.1.4 Intervjuanalys

Kvale tar upp sex potentiella steg som kan användas i samband med en intervjuanalys (Kvale 1997, s. 170-172). Det tre första stadierna förknippas med själva intervjutillfället och vi är eniga med Kvales påstående om att analysen av intervjun påbörjas redan under detta moment. I det första stadiet redogjorde respondenterna för sitt agerande i samband med tillgänglighetsbeslutet. Därefter följer ett andra steg där man som intervjuare blir medveten om nya aspekter på det ämne som intervjun handlar om. I samband med detta stadium upptäckte vi att arbetet med att säkerställa psykosocial tillgänglighet inte behövde knytas till en viss kunskap utan att det även kunde associeras till attityder och förhållningssätt.

Kvale menar att det tredje steget i intervjuanalysen handlar om att intervjuaren och respondenten tillsammans ska uppnå en samstämmighet. Vi upplevde detta stadium som ganska problematiskt och som forskare hade vi ganska svårt att nå fram till respondenterna. Detta tror vi kan bero på att vår ståndpunkt i frågan om tillgänglighet på bibliotek härrör från teoretiska utgångspunkter och detta kolliderade ibland med respondenternas pragmatiska inställning. Det som här inträffar kan kopplas i Svennings resonemang om det så kallade "kronvittnessyndromet", det vill säga att man som forskare tar det som intervjupersonerna berättar för att vara den enda sanningen. Man kan då lätt glömma bort att analysera materialet och endast förlita sig till den information som framkommit av intervjuerna (Svenning 1997, s. 155). Det var svårt att vara objektiv i den här situationen och våra egna teoretiska utgångspunkter kom då och då i skymundan för de framställningar som respondenterna gjorde.

#### 4.1.5 Bearbetning av material

Kvale menar att bearbetning av material innehåller moment som strukturering och tydliggörande av intervjumaterialet. Detta kan ses som det fjärde steget i den analysprocess som vi redogjorde för i avsnitt 4.1.4 (Kvale 1997, s. 171-172). Det första momentet i vår bearbetning av materialet bestod av en ordagrann utskrift av intervjuerna. Vi är medvetna om att utskriftarna inte kan återge det exakta talspråket utan det blir automatiskt en förskjutning av det som sagts. Kvale menar att transkribering av en text också innebär en transformering av densamma (ibid, s.152). Ett flertal meningar fullföljdes inte av respondenterna men när dessa meningar yttrades vid intervjutillfället passade orden in i sammanhanget. Vi valde dock att skriva ut meningarna med punkter som markering där meningen avslutades. För att kunna komma ihåg innebörden av en sådan mening valde vi, då det var viktigt, att skriva ut det åsyftade inom parentes efter avslutet. Efter att vi hade genomfört alla transkriberingar satte vi ihop alla respondenters svar under respektive fråga och då hade vi intervjuguiden som mall. Det gäller att åstadkomma en utskriftsform som passar bäst för forskningssyftet. Av denna anledning tog vi bort onödiga uttryck och behöll endast det kärnfulla. Citaten återges inte alltid ordagrant eftersom det inte är det lingvistiska som är i fokus.

Därefter genomfördes en redigering i två steg där vi varje gång tog bort mer och mer text. I samband med det andra steget i redigeringen strukturerades materialet i en annan

ordning än den som förekom i intervjuguiden. I guiden utgörs temaområdena av: *Bibliotekens uppdrag inför år 2010, Personalens kompetens och kunskap* samt *Samarbete och kontakter med externa aktörer*. Vi ansåg att denna ordningsföljd var mest logisk för en intervjusituation. För att resultatredovisningen lättare skulle kunna knytas till teorin valde vi dock att dela in materialet på ett annat sätt. Det första avsnittet handlar om de övergripande faktorer som kan påverka biblioteken i deras arbete med tillgänglighet. Det andra avsnittet berör själva faktakunskapen som relateras till tillgänglighet. Slutligen redovisas vilka metoder biblioteken använder sig av för att säkerställa tillgänglighetsbeslutet. En annan orsak till att vi valde en ny indelning av resultatredovisningen var att vi ville hitta en indelning som skulle passa bättre för läsbarheten.

#### 4.1.6 Metoddiskussion

Vi har inte upplevt att respondenterna har svarat efter vad de tror förväntas av dem i samband med genomförandet av tillgänglighetsbeslutet. Intervjuerna har varit präglade av en samtalston, en ganska personlig sådan, respondenten har berättat om *sin syn* på arbetet med att tillgängliggöra biblioteket.

Vid samtliga intervjutillfällen ställde vi inte frågorna ordagrant till respondenterna utan vi anpassade ordvalet och ordningsföljden allteftersom respondenterna associerade till frågorna i intervjuguiden. I samband med den första intervjun följde vi intervjuguiden ganska strikt. Detta kan bero på ovana och nervositet av oss som utfrågare. Med tiden vi fick dock ökat självförtroende varvid vi kunde förhålla oss mera fritt till guiden och vi använde oss även av den kunskap som vi inhämtat av respondenterna under intervjuerna.

Vi fick intrycket av att frågorna i intervjuguiden om kunskap och kompetens beträffande bemötande av personer med funktionshinder, upplevdes som svåra att besvara. Vid ett flertal tillfällen konstruerade vi följdfrågor för att respondenterna skulle kunna ge uttryck för kunskap i en viss situation.

Den för oss mest värdefulla informationen fick vi fram när samtalet utvecklades till "small talk", de mest värdefulla svaren kom efter spontana följdfrågor. I de flesta av intervjuerna hade dessa svar större betydelse för vår undersökning än de svar som var knutna till intervjuguiden.

Respondenterna har utvecklat frågorna i olika omfattning men detta har dock inte påverkat svars kvaliteten. Vi har fått svar av varierande utförlighet. Detta inverkar inte på svarsbearbetningen eftersom vi fokuserade på uppfattningen och innebörden som respondenterna gav uttryck för angående Kulturrådets handledning. Vi fick intrycket av att respondenterna inte tidigare konfronterats med frågor om bemötande och tillgänglighet.

Utebliven svarsredovisning från enskilda respondenter kan delas in i tre kategorier. Vid några tillfällen har det varit frågan om internt bortfall. Ibland har det varit svårt att tolka respondenternas framställningar. En ytterligare orsak till att svaren inte redovisas är att respondenterna har uttryckt sig på ett likartat sätt.

När vi bad respondenterna förklara begreppen kunskap och kompetens var tanken att de skulle berätta så mycket som möjligt om situationer där de hade saknat kunskap. Delar av intervjuerna fick därför en berättande form.

Bibliotekscheferna hade en något mer återhållsam inställning till frågorna om tillgänglighet jämfört med de bibliotekarier som arbetade med den sociala uppsökande verksamheten. Detta kan förklaras med att cheferna inte dagligen arbetar med dessa uppgifter. De respondenter som arbetat med den sociala uppsökande verksamheten uttrycker sig på ett mera beskrivande sätt när det gäller tillgänglighet.

## 5. Redovisning av resultat

### 5.1 Presentation av bibliotekens tillgänglighetsplaner

Vi kommer i detta stycke redogöra för innehållet i de handlingsplaner för tillgänglighet som representerar de bibliotek vi har undersökt. Av samtliga åtta handlingsplaner framkommer det att fokus ligger på den fysiska tillgängligheten. Ett av biblioteken har i sin handlingsplan som en sammanfattning valt att göra en tidsplan för de åtgärder som ska vidtas fram till år 2010. En del av biblioteken skriver att information om biblioteket ska finnas i lättläst form. Vi har valt att redovisa den del av handlingsplanerna som berör själva bemötandet av personer med funktionshinder.

Enligt informationen från tillgänglighetsplanerna kommer fem av biblioteken att anordna utbildningar i handikappkunskap under 2006. Ett bibliotek anser att personalen har beredskap att skaffa information om funktionshinder om detta behov skulle bli aktuellt. Det är tre bibliotek som samarbetar med handikappföreningar men två bibliotek uppger att inget samarbete existerar. Det framkommer att ett av biblioteken har tagit kontakt med ett handikappförbund för att anordna bemötandebildning. Beträffande personalens kunskap om funktionshinder anger ett bibliotek att personalen har kunskap men att den ska underhållas kontinuerligt. Ett annat bibliotek har uppger att kunskap om funktionshinder delvis finns bland personalen och man nämner ingenting om att man ska ha någon utbildning. En tillgänglighetsansvarig bibliotekarie har delat ut en folder om funktionshinder till sina medarbetare. Endast ett bibliotek rapporterar att man kontinuerligt ska anordna utbildningar i bemötande och handikappkunskap.

### 5.2 Redovisning av intervjuerna

I följande avsnitt redovisas resultaten av intervjuerna. Intervjuguiden finns som bilaga. För att kunna åskådliggöra intervjumaterialet har vi valt att presentera det i tre huvudteman som utgår från våra frågeställningar (se avsnitt 1. 2) men resultatet framställs med utgångspunkt från intervjuguidens uppställning. Under första temat som kallas för *Påverkansfaktorer* redovisas respondenternas syn på Kulturrådets handledning och hur biblioteken påverkas av externa aktörer som länsbiblioteket, kommunen och den information som allmänt finns om bemötande och funktionshinder. Det som tas upp härrör från faktorer utanför det fysiska biblioteket. Det andra temat som har rubriken *Kunskap och kompetens* avser respondenternas uppfattning om vilken kunskap/kompetens personalen bör ha beträffande bemötande gentemot personer med

funktionshinder. Det tredje temat benämns *Metoder* och behandlar de tillvägagångssätt som respondenterna förespråkar för att uppnå ett bättre bemötande.

För att anonymisera våra respondenter har vi valt att benämna dem med olika bokstäver i stället för bibliotekets namn. Biblioteken och dess respondenter kallas härmed A, B, C, D, E, F, G och H. Bibliotek A, D och H är stadsbibliotek.

### 5.2.1 Påverkansfaktorer

Det beslut som innebär att alla myndigheter och organisationer ska vara tillgängliga år 2010 är den övergripande påverkansfaktorn. När det gäller respondenternas uppfattning om tillgänglighetsbeslutet menar majoriteten att detta inte är något nytt. Man refererar till att målgruppen personer med funktionshinder som användare alltid har funnits. Respondent G har följande synpunkt:

Nu är ju vi ett bibliotek som har arbetat med olika typer av handikapp under många år så för oss är det kanske inte så dramatiskt eller omvälvande som många kanske tycker.

Respondent B är av den åsikten att tillgänglighetsbeslutet kommer att ha stor inverkan på biblioteksverksamheten:

Det beslutet kommer att påverka oss ganska mycket. Men vi hade redan påbörjat arbetet med tillgänglighet innan den här lagen – är det väl...? – trädde i kraft. Jag vet faktiskt inte exakt när den lagen kom.

Respondent A är den person som tydligast utvecklar resonemanget om tillgänglighet:

Det här med tillgänglighet är ingenting som ramlar ner som en bomb från himlen eftersom vi sedan länge har haft kontakt med synskadade och rörelsehindrade. De finns ju hos oss och vi har redan anpassat oss efter deras behov. Sen är det ju så att man aldrig ska slå sig till ro och säga att vi har allt eller vi gör allt. Det finns alltid något som man kan göra och när de uttrycker behov så tillgodoser vi det.

För att målet om full tillgänglighet för år 2010 ska kunna förverkligas inom biblioteksverksamheten, finns Kulturrådets handledning som hjälpmedel i bibliotekens arbete med att sammanställa handlingsplaner för tillgänglighet. Respondenterna uttrycker olika synpunkter på arbetet med handlingsplaner. Respondent G ger sin syn på detta med planer:

Vi lever i en kommun som älskar att göra planer och policys och jag har jobbat så länge i den här kommunen så jag vet att de ligger i lådor allihopa utan att någon använder dem. Så jag tycker att det ska vara enkelt, kortfattat så att det blir någonting. En massa ord och en massa vidlyftiga planer som inte blir till någonting det tycker jag är fullkomligt meningslöst och bortkastat.

Det som är gemensamt för biblioteken är att man har utarbetat planer men hur man ser på planen och direktiven däromkring skiljer sig. Respondent D menar följande:

En plan gör ju att man är tvungen att sätta sig ner och fundera men om det inte är mer än det här då är inte en plan värd ett dugg.



Respondent B menar att arbetet med handlingsplanen har höjt statusen på tillgänglighet.

Förut var det kanske vi som jobbade med den uppsökande verksamheten som höll på och traggade lite och försökte få gehör. Men ibland är det ju inte så lätt när man ska ändra saker men nu har det kommit upp på en högre nivå. Nu är ju cheferna inblandade och även fastighetsägarna och politikerna. Det har varit väldigt bra, tycker jag. Nu talar det väldigt mycket om tillgänglighet och att det ska finnas på hemsidor.

Samma respondent har gjort en iakttagelse när det gäller Kulturrådets handledning:

Det kan bli problem om det kommer att bli några slags minimikrav. Det kan bli så otroligt detaljerat att de små biblioteken inte har någon möjlighet att leva upp till vissa riktlinjer. Alla tyckte att det var jättejobbigt att man skulle skriva en handlingsplan på egen hand. Då hade vi stor hjälp av den förenklade handledningen.

Respondent A riktar kritik mot arbetet med handlingsplanen och menar att det kan kännas som tvingande att utföra vissa åtgärder för att säkerställa tillgängligheten.

Det har hittills varit så i tonen att det *ska* finnas och det kan jag tycka är lite irriterande. Där har vi bestämt när vi gjorde vår handlingsplan att vi utgick från hur det är i vår kommun. Det handlar ju mycket om efterfrågan. Om det inte finns någon efterfrågan från handikapporganisationer eller enskilda så gör vi ingenting i en specifik fråga.

Till skillnad från A uttrycker sig respondent C positivt om arbetet med handlingsplanen:

Jag tycker det är jättebra att det kommer fram, att det puffas på. Nu måste ni tänka mer på det här! Nu måste ni diskutera och vara beredda på det!

Respondent D har framtidsvisioner när det gäller handlingsplanen för tillgänglighet:

Det man skulle kunna tänka sig att göra är det som vi har gjort beträffande miljöplanen. Varje år när vi lämnar budgeten så gör vi samtidigt en miljöplan. Där står bland annat att när vi köper in nya varor ska miljöskälen väga lika tungt som pris och kvalitet. Man ska beakta de här frågorna varje gång man gör investeringar.

När det gäller respondenternas informationsinhämtning om bemötande och funktionshinder skiljer sig svaren åt. Sex respondenter av de åtta hänvisar uteslutande till information som avser den fysiska tillgängligheten. Ingen av respondenterna ger uttryck för någon medveten strategi i samband med informationssökning på Internet. Respondent F säger så här om sitt sätt att söka efter information när det gäller den psykosociala tillgängligheten:

Det är svårt att hitta svar där man kanske borde hitta dem.

Respondent H söker information på olika ställen.

Det handlar väl om att plocka lite här och lite där. Den mesta informationen får jag via nätet men jag får även information genom länsbiblioteken och via andra bibliotek.

Även respondent A har sökt information på Internet men hon har i första hand använt sig av andra kanaler.

Det har stått i artiklar som jag har läst. Det finns en del i *Bibliotek för alla* och i FMLS-tidningar.

Respondent F kommenterar att man inte har erhållit någon information om den psykosociala tillgängligheten:

Det här med bemötande och allt annat, det kan jag inte påstå att jag har letat reda på någon information om vad som gäller.

Samma respondent utvecklar svaret beträffande information som kommer automatiskt.

Det är möjligt att det har kommit men det kommer högviss med mail varje dag om kurser och utbildningar, gå in på den hemsidan. Man hinner inte, det gör man inte, man får välja bort väldigt mycket egentligen som man borde ha läst eller ta till sig men det kan man glömma.

Respondent D menar att man inte har använt sig av någon extern information:

Nej, vi har nog tänkt själva.

Respondent B förklarar att hon inte har någon speciell strategi vid när hon söker information:

Oftast kommer informationen till en.

Respondenterna skiljer sig åt när det gäller uppfattningen om budgeten påverkar valet av insatser för att förbättra bemötandet gentemot personer med funktionshinder. Majoriteten hänvisar till att det finns resurser för detta inom ramen för den befintliga budgeten. Respondent C förklarar:

Det med bemötande, de kurserna och utbildningarna vi behöver, de behöver inte kosta så mycket.

Inom den grupp som menar att valet av insatser inte påverkas av budgeten, går respondent E ett steg längre eftersom hon motiverar sin syn på budgetens inverkan:

Budgeten är ju en ram i och för sig men det enda som stoppar är ju fantasin.

Respondent B svarar:

Det går in i den vanliga budgeten, under utbildning och kompetensutveckling.

Ingen av biblioteken ger uttryck för att de blir påverkade av kommunens arbete för personer med funktionshinder. Påverkan sker emellertid indirekt såtillvida att man tar vara på kommunens expertis. Kommunen fungerar rådgivande snarare än inspirerande eller påverkande. I denna fråga beskriver respondenterna kontakter de har haft med personer på kommunen som har arbetat med tillgänglighet i någon form. Dessa personer ska alltså representera kommunen och kunna ge en allmän bild av tillgängligheten. Att dessa personer också kan fungera som utbildningsresurs för att vara behjälpliga med information om funktionshinder redovisas under det tredje temat. Dessa personers befattningar och därmed också yrkestitel skiljer sig åt i de undersökta kommunerna.

Respondent F beskriver en sådan kontakt:

Vi hade en handikappkonsult som jobbade i kommunen för några år sedan. Han kallade jag hit och vi gick igenom vad som gällde. Vi gick igenom hela biblioteket och såg vad som behövde göras, han påpekade saker.

Handikappkonsulenterna påverkar biblioteken såtillvida att de vet vad som krävs av en tillgänglig kommunal verksamhet. På många orter i landet finns handikappkonsulter men då vissa av dessa befattningar har dragits in på en del orter kan biblioteken inte hänvisa till dessa. Respondenterna refererar till olika yrkestitlar när de beskriver kontakter med kommunen: handikappkonsult, rådgivare i tillgänglighetsfrågor, projektledare, fältassistent och kommunal handikappsekreterare. Respondent H förknippar frågan med omvärldsbevakning och menar så här:

Vi fungerar som omvärldsbevakare så det är klart att vi tar till oss informationen från kommunen. När det gäller bemötande så har kultur - och fritidsförvaltningen haft något.

Respondent G beskriver kontakten med kommunen:

Vi har möjlighet som alla andra förvaltningar att kontakta tillgänglighetskonsulten som finns i kommunen och fråga honom om saker och han har ju varit här och tittat och gått igenom biblioteket. Jag tänkte kontakta honom och få tips på vem jag kan vända mig till eftersom vi ska ha en bemötandebildning i höst.

När det gäller länsbibliotekets roll för information om bemötande och personer med funktionshinder får respondenterna besvara frågan om länsbiblioteket kan ses som en resurs. Fyra respondenter ger klart uttryck för att de upplever det som en resurs, A, E, F och H. Respondent F uttrycker sig så här:

Det går alltid att ringa dem och fråga om det är något man undrar över. Man kan säga till dem, vi tycker att ni ska ordna utbildning. Det hade varit jättesvårt att klara sig utan Länsbiblioteket.

Två respondenter, C och G, ser inte länsbiblioteket som en resurs. Respondent C förklarar detta:

När det gäller detta så är det inte jättebra. Det kunde vara bättre, det kunde vara mer.

Respondent D uttalar sig så här om länsbiblioteket:

Vi har inte varit i kontakt med dem och vi har inte bitt om någon hjälp av dem och därmed har vi inte fått någon.

Respondent B framför ett önskemål:

På 80-talet så hade länsbiblioteket utbildningsdagar om döva, synskadade och om dyslexi. Det kunde man gärna få dra i gång igen. Vi kan ju påverka dem och säga vad vi vill ha.

## 5.2.2 Personalens kunskap och kompetens

De flesta respondenter som uttalat sig om vilken kunskap bibliotekspersonalen bör ha när det gäller funktionshinder arbetar inte i yttre tjänst. Vi har dock gjort den bedömningen att dessa personer i egenskap av företrädare för handlingsplanerna för tillgänglighet har svarat tillförlitligt på frågorna.

Svaren som respondenterna ger beträffande kunskap och kompetens är av olika karaktär. Några nämner sjukdomar specifikt när de beskriver sina ståndpunkter och de berättar om vilken *kunskap* som är bra att ha. Andra nämner några *egenskaper* hos personalen som får representera den kompetens som behövs. En del väljer att prata om sunt förnuft och i detta rymms också tankesätt eller attityder. Två nämner detta med *efterfrågan*. Majoriteten av de intervjuade betonar praktisk erfarenhet mer än teoretisk kunskap.

Respondent A, C, E och F säger att de skulle behöva mera kunskap om psykiska funktionshinder. Synpunkt från respondent F:

Vi får ju besök av allt fler som har psykiska handikapp. Här på orten finns ju inte så mycket annat att göra så då är det ju klart att de går till biblioteket. Vi har ju haft händelser med psykiskt sjuka som man inte riktigt vet hur man ska hantera. Ringa polisen, det känns inte så där jättebra.

Även respondent A relaterar till praktiska erfarenheter:

Vi har en del besökare som inte mår bra av olika skäl och vi har med tiden lärt oss hur vi hanterat det. Personalen känner ett behov av att veta hur de ska göra i sådana i situationer.

Respondent E säger så här:

Ja, alla de här som är autistiska eller har Aspergers syndrom. Hur grava är dessa funktionsnedsättningar? Jag känner att jag vet för lite om psyko...neurologiska funktionshinder. Såna är ju svåra.

En annan motivering till varför kunskap om psykiska funktionshinder är nödvändig lämnas av respondent C:

När man arbetar i informationsdisken kan kunskap om psykiska funktionshinder göra att man inte skulle vara så snabb i att döma människor. Det är ju väldigt illa om man gör det.

Respondent D, G och H menar att det handlar om sunt förnuft och de kan inte specificera någon specifik kunskap som skulle behövas. G säger så här:

Jag tycker egentligen det att det är vanlig enkel medmänsklighet och sunt förnuft som gäller när man jobbar med funktionshindrade.

Respondent D förklarar sitt perspektiv på kunskap:

Jag tror att det behövs för någon slags helhetsplanering. Om du har den kunskapen så tror jag inte att du gör vissa saker som du hade gjort annars för att du inte hade tänkt.

Respondent H utvecklar sitt resonemang och säger så här:

Det jag mycket kan se är att man som bibliotekarie är öppen och inleder ett samtal med den person som kommer till biblioteket. Som bibliotekspersonal bör man ställa sig frågan: – Vad är det egentligen du vill ha? – Vad är det som är ditt problem? Jag tror att det är där egentligen som problemet ligger. Sen kanske man kan gå hur många utbildningar som helst men de har ingen betydelse om man som personal i informationsdisken inte är öppen och ser att användaren har svårt att formulera sig. Då ska man fråga vad personen behöver hjälp med. Det är jättesvårt att säga att det har du nytta av där och där och så står du och väntar på att någon sort ska komma in. Jag tror inte att det funkar så utan det handlar om att du har det *tänket* med dig. Någon slags livserfarenhet på något sätt. Du måste träna på en situation.

Respondent B uttalar sig allmänt om kunskap om funktionshinder utan att direkt relatera till ett uttalat behov. Hon överlämnar identifiering av behovet av kunskap till innehållet i en stundande föreläsning:

Nog behövs det mer kunskap om olika funktionshinder men det hoppas jag att vi ska få på den här dagen.

Respondent A ger uttryck för att i tillägg till önskad kunskap om psykiska funktionshinder så är det också en fråga om attityder som eventuellt behöver bearbetas.

Det är väl mer det här med attityder till funktionshinder som man kan bearbeta. Det kan vi ju inte svära oss fria ifrån att vi inte har, det kan ju vara lite dolt.

Samma respondent säger att kunskapen inte behöver vara relaterad till ett specifikt funktionshinder utan kan det kan handla om hur man ska hantera starka känslor.

Det är när bibliotekspersonalen inte riktigt vet om det är en labil person som kan bli arg och kanske slår omkring sig så kan det ju kännas lite obehagligt.

Respondenterna B, C och H pratar också om att det kan behövas kunskap om dolda funktionshinder. C utvecklar detta:

Desto mer kunskap man har om hur olika saker kan yttra sig desto mindre dömer man tror jag och då blir man ju mera öppen och mottaglig. Speciellt om man är stressad, varför får inte personen ut sig det han ska säga. Alla kan ju inte ställa sig och förklara *så här är jag*.

Respondent G ger uttryck för avsaknad av specifik kunskap.

Det hade varit väldigt bra här om någon hade kunnat teckenspråk.

Fyra respondenter beskriver sin syn på kategorisering av personer med olika funktionshinder. Respondent A:

Varje person har ju sina hinder så vi kan inte utgå från att en människa som sitter i rullstol är på ett visst sätt som någon annan som sitter i rullstol för de har ju helt olika behov. Sen är det väl så att när det gäller människor med psykiska problem så kan man aldrig säga att det finns en standardmall. Det är den enskilda personen som du ska vara extra vänligt mot. En annan person ska du sätta gränser mot, hit men inte längre. Det gäller att pejla, det gäller att vara öppen och känna *hur är det här?*

### Respondent D:

Jag har tänkt på det här med synsvaga, att det finns så många olika sorter. Det kan skilja sig åt hur man uppfattar ljuset, här finns många varianter.

Respondent C är den som tar upp flest aspekter på kategorisering av personer med funktionshinder.

Man ska väl genom utbildning uppnå någon sorts oräddhet, att man vågar fråga:

- Går det bra så här eller så här? Man kan ju inte klumpa ihop alla som har problem med synen, att de vill ha det på ett särskilt sätt. Jag pratade med en kvinna som rullstolsburen och hon tyckte det var obehagligt att vara talesman för de rullstolsburna. Hon sa att hon inte kunde vara det eftersom de var så olika allihop. Ju mer kunskap man får, desto mer funderar man över hur man bemöter olika personer, desto mer orädd blir man.

Respondent H tycker att det kan vara en svårighet i att avgöra vilka funktionshinder man ska ha kunskap om.

Det som är bra för en person med en typ av funktionshinder är urkass för en person som har en typ av funktionshinder då därför är ju frågan hur mycket vi egentligen kan "nischa in" oss på särskilda funktionshinder.

### 5.2.3 Metoder

Här anger respondenterna de metoder som anses vara mest fördelaktiga när det gäller bibliotekspersonalens kompetensutveckling. Eventuellt samarbete med andra bibliotek och handikapporganisationer redovisas också. Respondenterna uttrycker också sin ståndpunkt huruvida den bibliotekarie som har ansvar för att de särskilda tjänsterna kan tjäna som resurs.

De metoder som respondenterna redogör för är: föreläsningar, utställningar, samarbete med museum och handikapporganisationer, kurser i bemötande med fokus på allmänt kundbemötande, konsultation av assistent, tips från medarbetare som har funktionshinder, träffa personer med funktionshinder i deras egen miljö, rollspel samt lära genom att studera kollegor eller personer som arbetar med personer med funktionshinder.

Information i samband med en utställning har förekommit eller ska förekomma hos respondent D, E, F, G och H. Man kan också ha två metoder i anknytning till varandra som hos Respondent D där man planerar en utställning om Aspergers syndrom och i anknytning till denna kommer man att ha en föreläsning som ska hållas av en specialpedagog.

När det gäller samarbete med andra kulturinstitutioner kommenterar Respondent F att man samarbetar flitigt med ett museum i vissa frågor. Det är ingen annan respondent som nämner att de arbetar tillsammans med andra ABM-institutioner.

När det gäller tillgänglighet har vi ju samarbetat där också. Vi har ju samma nämnd.

Svaren som avser samarbete med handikapporganisationer varierar såtillvida att graden av kontakt varierar kraftigt mellan respondenterna. Respondenterna A, D, E och G har eller kommer att ha samarbete med någon handikapporganisation. Respondent G har kontakt med handikapprådet i kommunen. Handikapprådet representeras av flertalet grupper personer med funktionshinder i kommunen (detta enligt respondenten). Denna kontakt redovisas även under temat Påverkansfaktorer eftersom det är en kontakt som blir påverkad av något som kommunen bedriver.

Kurser i bemötande med fokus på allmänt kundbemötande - någon benämner detta som "kundservicekurs" - har förekommit eller ska förekomma vid biblioteken där respondent A, C, E och G arbetar. Respondent A berättar lite om en reflektion kring en sådan kurs:

De sa mycket tydligt på kursen att psykiska handikapp går vi inte in på för det behärskar vi inte. Då får man plocka in människor som jobbar med psykiska sjukdomar.

Respondent E förklarar vad en sådan kurs kan innehålla:

Det handlar om bemötande överlag med alla människor. Speciellt att lära sig hur man bemöter människor som är irriterade eller förbannade av olika skäl. Hur man tar hand om sig själv i den situationen. Att lära sig en professionell attityd. Det kan man ju använda i alla lägen.

Respondent G uttrycker följande reflektion om en sådan kurs:

Vi har haft en vanlig bemötandebildning för all personal som gäller allmänt. Jag vet inte om den gav så särskilt mycket, man blir ju luttrad när man har jobbat så länge. Men det är klart att för nyutbildade, yngre personer och assistenter så gav den ju säkert en hel del.

Vid ett bibliotek har man upprättat kontakt med kommunens fältassistenter som har varit på biblioteket och informerat om psykiskt sjuka. Detta eftersom de har kontakt med några personer som också är besökare på biblioteket. Respondent F beskriver detta på följande vis:

Det var någon som var våldsam, man såg ju tydligt att han hade stora problem. Då tyckte vi att vi behövde prata med dem om hur vi skulle göra. Då träffade vi dem och så fick vi deras telefonnummer så att vi kan ringa dem direkt om det är något akut.

Två respondenter, D och H, har tagit till vara på kunskaper som medarbetare med funktionshinder har kunnat tillföra. Respondenterna uttrycker detta så här:

H: Vi har en synhandikappad som har kommit med idéer och har sagt till.

En respondent, G, berättar om en metod att införskaffa kunskap om personer med funktionshinder, en metod som hon menar kan passa någon som är ny i personalen:

Då skulle jag be den människan följa med...(namnger personer som besöker vårdhem i uppsökande tjänst) ut på de här hemmen och träffa dem helt enkelt i deras miljö. Då skulle de ta dem med sig ett par gånger. Det är det bästa läromedlet tycker jag.

En respondent (E) nämner rollspel som en av flera möjliga utbildningsformer:

Eventuellt ha föreläsning eller rollspel med en dramapedagog utifrån att man själv sitter i rullstol  
Rollspel har vi haft i ett tidigare projekt.

Respondent B uttrycker osäkerhet kring detta med hur mycket information som är tillräcklig:

Om det räcker med föreläsningsform och sånt, det tycker jag är svårt att veta. Som jag ser det nu så är det *det* enda.

Ett hjälpmedel för att kunna bemöta personer med funktionshinder är att personalen kan ha tillgång till en så kallad "bemötandeguide". Det finns andra verksamhetsområden som har sådana guider och de förekommer också på folkbibliotek med lite olika benämningar. Vi har dock ingen kännedom om i vilken utsträckning detta hjälpmedel förekommer på folkbiblioteken. Respondent C, E och F har utarbetat dokument med allmänna riktlinjer för bemötande.

Respondent F informerar:

Vi har tagit fram dokument för diskpersonal för alla som arbetar i information och disk, det är väl lite mer än policy hur man bemöter, men det är allmänt, inte speciellt för handikappade.

Respondent E betonar att dokumentet är viktigt för nyanställda:

Den här är jätteviktig. Den ska man läsa igenom.

Respondent C hänvisar till ett dokument som innehåller etiska regler:

Vi har etiska regler som vi ger ny personal där det står hur man bemöter låntagare men inget specifikt om funktionshinder.

De som inte har utformat en bemötandeguide är respondenterna A, G och H.

Respondent H vill dock framföra att man har regler för bemötande men de avser det hon benämner det tekniska reglerna för bemötande:

Det är de mer tekniska reglerna för bemötande. Hur du svarar i telefon, att du går med namnskylt.

Respondent B har använt sig av information som HSO har utarbetat men det framkommer inte om även personalen har tagit del av denna. Respondenten har också låtit skriva ut en bemötandeguide från webben, en guide som är utarbetad av Regionbiblioteket i Västra Götaland. Personalen ska ha tillgång till ett exemplar meddelar hon.

På frågan om personal som arbetar med de särskilda tjänsterna kan tjäna som resurs i arbetet med att förbättra bemötandet och kunskapen om funktionshinder svarar respondenterna A, B och G att de har delgivit personalen information.

Respondent A:



Den som är ansvarig för de särskilda tjänsterna berättar alltid på personalmöten om information som hon har fått.

#### Respondent B:

Det jag har gjort är att jag delat ut den här (syftar på material om bemötande). Något annat har jag inte gjort.

#### Respondent G:

De berättar för oss (personal som arbetar med särskilda tjänster). Men när de här grupperna kommer till biblioteket (syftar på de med funktionshinder) är det ju den i disken som jobbar med det. Vi springer ju inte och hämtar dem för att de kommer utan det ska ju alla kunna arbeta med.

I Skåne kan folkbiblioteken samarbeta med varandra vid anordning av utbildning. Respondenterna tillhör någon av följande samarbetsorgan: Fyra Yes, NOSAM, Skåne Nordost och SÖSK. För anonymitetens skull rapporteras inte vad respektive organ har gjort utan i stället vad som har förekommit i sin helhet. Majoriteten har haft eller ska ha utbildningsinsatser som avser bemötande av personer med funktionshinder. Respondent G samarbetar inte med andra kommunbibliotek.

#### Respondent C berättar:

När vi pratade om detta med bemötande så pratade vi om vi skulle ha det tillsammans med andra bibliotek. De som skulle anordna detta tappade farten lite, men det ska bli. Det blir ju billigare.

#### Respondent E:

Vi har haft föreläsningar om bemötande. Utifrån det så sammanställde vi ett häfte med information.

Synpunkter på detta samarbete jämfört med den information som länsbiblioteket erbjuder har lämnats av respondenterna B och D.

#### Respondent B:

Det är ganska nytt det här med kommunsamarbetet vid sidan om och ibland så kolliderar det med länsbibliotekets kurser. Egentligen är det bättre att länet håller i kurserna för alla i kommunen då vi i samarbetet endast representeras av några kommuner. I bland slår vi undan fötterna lite på dem på länsbiblioteket kan jag tycka. Om de sätter i gång en utbildningsplan och vi redan har haft den så kommer inte vi.

#### Respondent D:

Mycket är ju liksom liknande det som länsbiblioteket har eller som de lika väl skulle kunna ha. Men det blir ju ändå en annan närhet och vi har ju möjlighet att påverka vad vi vill ha.

Handikapporganisationer kan bistå med information om funktionshinder. I Skåne finns HSO som är ett samlingsorgan för de flesta handikappföreningarna.

Respondenterna B, C och F har inget samarbete med handikapporganisationer. Respondent C har emellertid vid ett tillfälle konsulterat en rådgivare i tillgänglighetsfrågor på HSO. Den information han gav beskriver hon så här:

När han pratade om bibliotek kändes det väldigt bra. Det kändes som han kunde svara väldigt konkret hur det kan kännas när man kommer in på ett bibliotek när man inte ser eller hör.

Respondent B säger att inget regelbundet samarbete med handikapprörelsen förekommer men säger så här:

Vi har ju inget regelbundet samarbete. De har ju varit på biblioteket för information om vad vi gör, om det här tillgänglighetsarbetet och information om vilka medier vi har. Handikapprådet har också varit här.

Respondent G:

Vår socialbibliotekarie träffar regelbundet handikapprådet i kommunen. De flesta av de handikappade som är representerade i kommunen finns ju representerade i handikapprådet.

Respondenterna A, B, D, E och G har varit i kontakt med handikapporganisationer men graden av samarbete varierar. Respondent D:

Vi har inte planerat in dem men det kommer att ske. Vi tror att det är ett rätt så bra sätt. Vi hade kontakt med dem när vi blev kloka på det här med tre olika sorters ljus till olika synskadade. Vi är ju inga proffs på något sätt men de borde veta vad vi behöver.

Respondent A har gjort en iakttagelse angående kontakten med handikapporganisationer:

Vi har haft kontakt med vissa handikapporganisationer, alla har inte visat intresse och där är det så att intresset kan ju ändras beroende på vilka personer som jobbar i de organisationerna. Är det äldre människor så kanske de har ett visst intresse eller inget intresse. Kommer det yngre människor till i föreningen så kan det ju förändra så därför måste vi ha kontinuitet i den kontakten.

Respondent C framför en synpunkt från en person med funktionshinder:

Jag pratade med en kvinna som var rullstolsbunden, hon tyckte det var väldigt obehagligt att vara talesman för de rullstolsburna. Det kunde hon inte vara sa hon, vi är ju olika allihop.

Konsulter av olika slag kan bistå med föreläsningar och information. Här berättar respondenterna om olika typer av externa resurser som de har använt sig av. Två respondenter A och H ger klart uttryck för att de har använt sig av konsulter: Respondent A berättar att de ha använt sig av en firma som föreläser om bemötande, en sorts kundservicekurs som allmänt tar upp detta med bemötande.

Respondent H säger så här om en av kurserna som de anordnade tillsammans med en extern konsult:

Vi hade ett samarbete med CERTEC som hette Fågel Fenix. Det var dyslektiker, afatiker och invandrare med läs- och skrivproblem.

Ingen av respondenterna säger att utvärdering av utbildningsinsatser har förekommit. Två av respondenterna konkretiserar sina svar. Respondent F uttrycker sig så här:

Vi har olika träffar, bibliotekschefsträffar och träffar för de olika grupperna, bland annat socialbibliotekarier och barnbibliotekarier. Och då berättar man vad man gör på de olika biblioteken. Så det sker ju informellt så att säga.

Respondent B menar följande:

Utvärdering krävs inte. Det enda jag vet är att länsbiblioteket vill veta vilka kurser vi har.

## 6. Analys

I detta kapitel kommer vi med hjälp av teorier och litteratur att analysera det empiriska materialet. Redovisningen sker i anknytning till samma teman som i resultatredovisningen.

### 6.1 Påverkansfaktorer

Utmärkande för samtliga respondenter är att de beskriver vad som kommer att ske år 2010 med utgångspunkt från de rådande värderingar och synsätt som finns inom organisationen. En respondent menar att tillgänglighet och kunskap om funktionshinder får större uppmärksamhet nu när det ska implementeras i hela organisationen. Denna utsaga fick vi bekräftad av konsulenten på länsbiblioteket som gav uttryck för att de särskilda tjänsterna generellt inte haft så hög status bland bibliotekschefer och politiker men att förändringar är på gång. De regionala insatser som gjorts inom vissa länsbibliotek i Mellansverige har medfört att de särskilda tjänsterna har uppmärksamats (se avsnitt 1.3.4). Svensk Biblioteksforening har som vi tidigare nämnt anordnat konferenser i bemötande (se avsnitt 1.3.5) och föreningens specialgrupp för social och uppsökande verksamhet poängterar att tillgänglighets- och bemötandefrågor bör föras fram i ljuset eftersom de är av avgörande betydelse när det gäller likvärdig service till alla medborgare (se avsnitt 2.2.2).

Flertalet respondenter anser att själva tillgänglighetsbegreppet inte är något nytt för biblioteken. De som arbetar i folkbibliotek är alltså vana vid att tänka på tillgänglighet för alla medborgare. Därmed har beslutet som ska träda i kraft år 2010 inte fått någon större genomslagskraft på folkbiblioteken. Detta kan bero på att man sedan tidigare är van att ha bibliotekslagen i åtanke där det framhålls att biblioteken enligt de demokratiska tankarna ska vara till för alla medborgare (se avsnitt 2.2.1). En av respondenterna utvecklar sitt resonemang och menar att även om tillgänglighetstänkandet är väl förankrat inom organisationen måste man ständigt reflektera över sitt arbete och vara lyhörd för användarnas önskemål. Vi kan relatera respondentens funderingar till Stina Halls resonemang när det gäller bemötande. Hall menar att det är viktigt att man som professionell yrkesutövare har en insikt om sin roll och sin funktion inom organisationen och i samhället för att på bästa sätt kunna hjälpa användarna. Man bör om och om igen ställa sig frågorna ”Vad är ett gott bemötande?”, ”Kan jag ge ett gott bemötande?” och ”Vill jag ge ett gott bemötande?” (Hall 2001).

Tillgänglighetsmålet är ett mål och inte någon handling i sig själv där Kulturrådets handledning ska fungera som ett stödjande dokument. Själva handlandet, agerandet för att uppnå mål följer inte en på förhand bestämd plan utan det växer fram ur interaktionen mellan individ och omgivning. Individens handlande formas med andra

ord av de begränsningar och möjligheter som omgivningen erbjuder. Detta kan stämma in på respondenternas sätt att resonera kring de aktiviteter som ska förbättra tillgängligheten (Bastöe & Dahl 1996, s. 33). När man refererar till källor och kontakter som man har använt sig av i samband med tillgänglighetsarbetet så görs detta på ett ganska intuitivt sätt. Flertalet av respondenterna berättar vad de gör men inte hur och inte varför de väljer vissa aktiviteter. En respondent som inte väljer att göra några större åtgärder beträffande tillgänglighet kan klart motivera sitt ställningstagande.

Effektmålen i Kulturrådets handledning handlar bland annat om att bemötandet gentemot personer med funktionshinder ska förbättras. Vi får intrycket av att respondenterna hellre relaterar till dessa målsättningar jämfört med de produktionsmål som finns framställda i handlingsplanen. Produktionsmålen utgörs exempelvis av att personalen ska få ökad kunskap i bemötande av personer med funktionshinder. Därmed verkar produktionsmålen inte ha någon större betydelse för respondenterna (Svensson 1993, s. 30-31).

Två av respondenterna hävdar att den psykosociala tillgängligheten redan fungerar tillfredsställande och grundar sin bedömning på de förutsättningar som är rådande inom det enskilda biblioteket. Deras föreställning tar därmed sin utgångspunkt i bibliotekets organisationskultur vilken har sina egna normer och värderingar (Flaa et al. 1998, s. 78). Anställda kan skapa sina egna indikatorer på när mål har uppnåtts. Om inriktningsmålen inte är mätbara så finns det heller inga indikatorer på i vilken grad en viss kunskap ska finnas (ibid, s. 109).

Två av respondenterna framför negativ kritik av olika karaktär mot handlingsplaner som dokument. Denna kritik tar sig uttryck i att man antingen betraktar dokument som ren pappersprodukt utan praktisk förankring eller att man upplever vissa delar av arbetet med tillgänglighet som tvingande. De respondenter som uttrycker sig positivt om handlingsplaner menar att dessa fungerar som en tankeställare och en av respondenterna anser till och med att tillgänglighet bör få samma status som miljötänkandet. Detta stämmer väl in på teorierna om att dokument kan tolkas på olika sätt varvid förhållningssättet och agerandet kommer att skilja sig åt bland biblioteken (ibid, s. 139-140).

Den negativa synen på hanteringen av handlingsplaner kan även relateras till arbetet med den nationella handikappolitiken. Regeringen har utfärdat ytterligare en handlingsplan eftersom man bedömer att arbetet med bemötande innebär svårigheter då det behövs många samverkande insatser för att målen ska uppfyllas (Skr. 2005/06:95). Att lägga till ytterligare paragrafer och lagtexter i stället för att lägga vikt vid samspelet mellan organisationer är enligt nätverksperspektivet inte en fruktbar lösning (Hjern i Municio 1995).

Ingen av respondenterna har någon strategi när det gäller att söka efter information om funktionshinder. Informationsbehoven är definierade så till vida att bemötandet ska förbättras och att kunskap om funktionshinder ska finnas. Vi kan teoretiskt sett relatera detta till Choos version av Joharifönstret, där en del av kunskapen tillhör kategorin "Vi vet vad vi inte vet" (se avsnitt 3.2). Respondenterna har ju ändå förutsättningarna i och med att de är medvetna om vad de ska söka efter. När man befinner sig i det här fönstret har man två vägar att gå. Identifieringen av informationsbehoven kan resultera i att man

bedömer att kunskapen redan finns inom organisationen eller att man anser sig behöva expertishjälp.

Flertalet av respondenterna anser att budgeten inte har någon betydelse för de insatser som görs när det gäller att säkerställa den psykosociala tillgängligheten. Detta överensstämmer med de direktiv som finns i ansvars- och finansieringsprincipen där det står att anpassningsåtgärder ska finansieras inom ramarna för den ordinarie verksamheten (se avsnitt 2.3.1).

Då respondenterna beskriver hur de påverkas av kommunens arbete relaterar de alltid till den person som arbetar med handikappfrågor inom kommunen. Vi får intrycket av att en personlig kontakt har större betydelsen än kommunens allmänna insatser för personer med funktionshinder. Detta kan bero på att kontakter/information från kommunen inte når fram till biblioteket och tvärtom. Kulturrådets undersökning från 1998 bekräftar därmed att kommunikationen mellan kommun och bibliotek fortfarande är undermålig (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 117).

När det gäller länsbiblioteket ska detta främst ses som en resurs att använda sig av och biblioteken förväntar sig inte att de får någon information spontant. Beträffande uppfattningen om länsbibliotekets betydelse som informationsresurs finns det inte någon skillnad mellan större och mindre folkbibliotek. Biblioteken svarar divergerande när det gäller om de kan använda sig av den information som länsbiblioteket förmedlar. Två respondenter känner till SISUS bemötandeuppdrag (se avsnitt 2.3.2) men det är bara en som hade använt sig av utbildningsmaterialet. Endast en respondent nämner riktlinjerna för biblioteksservice till dyslektiker. Enligt bibliotekskonsulenten på länsbiblioteket har information om SISUS bemötandeuppdrag och dyslexi skickats ut till samtliga bibliotek för några år sedan (se avsnitt 2.2.6). En förklaring till att flertalet inte har uppmärksammat materialet kan vara att man är mottaglig för olika typer information i olika situationer och att den som sänder budskapet också måste träffa rätt i tiden. Människor prioriterar information som är aktuell just för stunden (Hamrefors 2002, s.101).

## 6.2 Personalens kunskap och kompetens

Respondenterna relaterar endast till vad man kan i dag och inte vad som eventuellt kan förväntas av bibliotekspersonalen i framtiden. Detta visar på att samtliga svar tillhör de överväganden som baseras på vardagserfarenhet (Lundmark 1998, s. 31). Om kunskapsbehovet endast baseras på vardagserfarenhet innebär detta att vi kan relatera respondenternas agerande till rutan i Choos modell av Joharifönstret, ”Vi vet vad vi inte vet” och detta fönster blir storleksmässigt mycket större än de övriga tre rutorna (se avsnitt 3.2).

Enligt Wolvéns resonemang om vikten av att specificera den kompetens som efterfrågas gör vi den iakttagelsen att respondenterna endast vid ett tillfälle ger klart uttryck för att de behöver kunskaper om funktionshinder (Wolvén 2000, s. 163). Den enda kunskap som de säger sig sakna är den att kunna bemöta personer med psykiska funktionshinder. Detta kan relateras till att respondenterna har uppmärksammat att personer med psykiska funktionshinder förekommer mera frekvent på biblioteken än tidigare. Denna kunskap kan placeras in i rutan ”Vi vet vad vi inte vet” i Choos modell av Joharifönstret (se avsnitt 3.2).

Ingen av respondenterna använder sig av ordet kompetensanalys i samband med bemötande och kunskap om funktionshinder men de beskriver organisationens generella kunskap. Eftersom behoven av kunskap egentligen inträder formellt först år 2010 kan man tala om kompetensbehov i ett framtidsperspektiv snarare än en kompetens som saknas i en nuvarande arbetssituation (Lundmark 1998, s. 31). Nu förväntas all bibliotekspersonal att ha denna nya kompetens som innebär att alla ska kunna bemöta personer med funktionshinder för att motsvara kraven från användarnas sida. Man kan här välja tre vägar att gå. För det första kan man ha en bemötandeutbildning med innehåll av allmän karaktär. Man kan även anordna en utbildning som specifikt tar upp enskilda funktionshinder. Slutligen kan man välja en kombination av dessa två utbildningsinsatser. Det andra alternativet kan relateras till Hjerns resonemang om "för vem" - grupper där man i detta sammanhang ställer sig frågan "För vem utför jag den här tjänsten?" (se avsnitt 3.1, Hjern i Molin 2005). Av respondenternas svar framkommer det att man huvudsakligen har haft bemötandeutbildningar av generell karaktär.

Den befintliga kunskapen som respondenterna vagt beskriver när de pratar om hur man ska förhålla sig till personer med funktionshinder, bedömer vi vara av olika beskaffenhet. Dels kan den ha karaktären av "tyst kunskap" men den kan även utgöras av en medveten kunskap som kan vara svår att verbalisera. När respondenterna beskriver den tysta kunskapen är denna så individuellt förankrad och den kan inte förknippas med någon som helst teoretisk förklaring. De utför och behärskar en aktivitet utan att veta varför de agerar som de gör. Den andra kategorin av befintlig kunskap innebär att man utför något på grund av vissa ställningstaganden som man inte har för vana att begreppsliggöra. Respondenterna är medvetna om att de bemöter användarna på ett visst medvetet sätt men de kan inte verbalisera själva utförandet. I rutan "Vi vet inte vad vi vet" i Choos modell av Joharifönstret kan man placera in den tysta kunskapen. Den kunskapen som respondenterna är medvetna om men som de inte kan begreppsliggöra går däremot inte att placera i modellen (se avsnitt 3.2).

Den kunskap som respondenterna ger uttryck för om hur man bemöter personer med funktionshinder kan enligt Bertil Rolf delas in i typerna know-how och skicklighet. Majoriteten anser att kunskapen är baserad på verksamhetens inre outtalade kvalitetsregler och organisationskultur. En respondent som huvudsakligen arbetar ute på fältet refererar dock till kunskap som tillhör typen skicklighet där man själv gör bedömningen att man gör rätt. Den gemensamma nämnaren här är fortfarande praktisk tyst kunskap men kunskapen kan både vara individuell och organisatorisk (Rolf 1995, s. 116-118).

Tre av respondenterna anser att det är en fråga om sunt förnuft och en humanistisk människosyn när det gäller bemötande av personer med funktionshinder. Detta överensstämmer med vad som kommer fram i slutbetänkandet av Bemötandeutredningen där personer med funktionshinder lägger vikt vid egenskaper som lyhördhet, värdighet och etisk medvetenhet när det gäller bemötandet (SOU 1999:21). Även Dolfe bekräftar detta när han beskriver vad som utmärker ett gott bemötande (Dolfe 2003, s. 62).

De respondenter som uttalar sig om kunskap om funktionshinder är medvetna om att det finns individuella variationer inom varje enskilt funktionshinder och av den anledningen kan det vara svårt att precisera vilken kunskap som är eftersträvansvärd (SOU 1998:16, s. 97). Enligt den undersökning som Länsbibliotek Sörmland har gjort framkommer det att personer med funktionshinder uppskattar om bibliotekspersonalen har grundläggande kunskaper om funktionshinder men att man värdesätter mer det personliga uppträdandet (Kultur för alla i Sörmland – Tillgänglig kultur 2010). I ett flertal magisteruppsatser som skrivits om dyslektikers anspråk på biblioteksservice visar det sig att bibliotekspersonalens uppträdande har stor betydelse när det gäller dyslektikernas förmåga att vilja be om hjälp (se avsnitt 2.2.8). Dyslektiker uppskattar om bibliotekspersonalen har kunskaper om detta funktionshinder och detta kan underlätta i en bemötandesituation under förutsättning att användaren är benägen att avslöja sitt funktionshinder.

Respondent B ger inte uttryck för några specifika kunskapsbehov utan hänvisar till en stundande föreläsning som hon hyser stor tilltro till. Här kan handikapporganisationerna vara behjälpliga eftersom de har resurser för att bistå med information till biblioteken. Det finns också instruktioner från FN att handikapprörelsen ska samverka i arbetet med kompetensutvecklingen (se § 18 FN s standardregler, avsnitt 2.3.1). Representanter från handikapporganisationer kan ses som experter på funktionshinder men deras befogenheter stannar vid att fungera som informationsresurser. Det är upp till verksamheten i sin helhet att förankra kunskaperna inom biblioteksorganisationen.

I samband med att respondenterna beskriver vilken kunskap som kan behövas för ett bra bemötande, poängterar hälften att man inte kan förhålla sig till en viss typ av kunskap som rör ett speciellt funktionshinder. Deras yttranden stämmer in på Karin Barrons teorier om handikappkunskap då hon belyser svårigheten i att finna en kunskap som på ett generellt sätt kan skildra en grupp människor (Barron 2000, s. 126 - 127). Det finns väldigt mycket information knuten till varje enskilt funktionshinder i målgruppen *personer med funktionshinder*. Detta medför att man rimligen inte kan ha kunskap om alla funktionshinder som finns. Av naturliga skäl är då rutan ”Vi vet inte vad vi inte vet” mycket stor i Choos modell av Joharifönstret (se avsnitt 3.2).

I de undersökningar som vi tidigare har presenterat framkommer det att bibliotekspersonalen efterfrågar utbildningar när det gäller att kunna bemöta personer med funktionshinder (se avsnitt 2.3.3 ). IFLA s avdelning för uppsökande verksamhet LSDP anser att utbildning är nödvändig för att bibliotekspersonalen ska få kunskap om olika funktionshinder (se avsnitt 1.3.5). Även SOU-utredningarna visar att man poängterar vikten av utbildning till personalen för att öka förståelsen för personer med funktionshinder (jfr SOU 1998:121, SOU 1999:21). I Bemötandeutredningen sägs att utbildning är nödvändig men man anser också att en ständigt pågående dialog behövs.

### 6.3 Metoder

Oavsett vilken inställning biblioteken har till utbildning när det gäller bemötande och handikappkunskap finns det från Kulturrådet en anmodan om att utbildning behövs för att såväl bibliotekspersonal som användare ska känna sig trygga i mötet (Kettner Rudberg 2005 b, s. 23). När vi har studerat bibliotekens handlingsplaner för tillgänglighet visar dessa att ambitionerna när det gäller utbildning ter sig väldigt olika.



Eftersom det inte krävs någon utvärdering av dessa moment kan detta i princip innebära att man gör insatsen till en engångsföreteelse. Det finns heller inte framställt om det är användarna eller bibliotekspersonalen som ska bedöma effekten av de utbildningsinsatser som görs för att förbättra bemötandet. Eftersom som vi ser på användarna som bibliotekens uppdragsgivare kan det av den orsaken vara önskvärt att biblioteken i samverkan med denna grupp ska avgöra om genomförandet faller bra ut (Lipsky 1980, kap 13). Enligt slutbetänkandet av utredningen om bemötande av personer med funktionshinder skall arbetet med bemötandefrågor vara ett återkommande tema på agendan (SOU 1999:21, s. 65).

Det kan vara svårt att känna sig motiverad för en kompetensutveckling om kraven inte är synliga i det dagliga arbetet och när det gäller kunskap om funktionshinder uppkommer kraven sporadiskt. För att medarbetarna ska känna sig motiverade för en utbildning innan kraven på förbättrat bemötande blir verklighet år 2010 är det viktigt att utbildningen utformas som realistiska situationer där problem kan uppstå (Ellström 1996, s. 73). Kraven på ökad tillgänglighet från användarna kan komma från två olika håll. Dels handlar det om att dessa framför önskemål via handikapporganisationerna men de kan även ge förslag på konkreta förbättringar när de besöker biblioteket. Vi har inte fått beskrivet för oss hur man prioriterar olika gruppers framförda behov och intressen. Det finns personer med funktionshinder som inte gör eller får sin röst hörd och hur ska man förhålla sig till deras outtalade behov? Enligt Stenquist finns det härmed en risk för att dessa personer kan få stå tillbaka för användargrupper som har större inflytande (Stenquist 2003, s. 75).

Flera respondenter uttrycker att de ska ha en utbildning om bemötande men när de beskriver detta för oss har man inte ens kommit till planeringsstadiet. Om man inte upplever att det förekommer problem med personer med funktionshinder så kanske man väljer att avstå från en utbildning och då väljer man också bort en beredskap för personer med funktionshinder. Om man däremot upplever att organisationen redan har den kunskap som behövs uppstår frågan om den befintliga kunskapen ska underhållas eller revideras. Detta kan knytas an till utformningen av den organisatoriska kompetensen (Wolvén 2000, s.163-164).

Integrering av personer med funktionshinder i biblioteksverksamheten kan vara ett sätt att öka bibliotekspersonalens förståelse (se avsnitt 2.2.9). De respondenter som har daglig kontakt med personer med funktionshinder upplever att de har fått kunskap som kan tillföras organisationen. De anser också att de har fått ökad förståelse för personer med funktionshinder vilket tyder på en attitydförändring. Detta kan relateras till de forskningsrön som presenteras i forskningsrapporten om bemötande av personer med funktionshinder (jfr SOU 1998:16).

En respondent nämner rollspel som tänkbar metod men hon utvecklar inte resonemanget om fördelen med denna metod. Denna metod har använts vid ett flertal bibliotek i landet då man har konsulterat teatergruppen Pocketteatern. Metoden bygger på att man spelar upp realistiska händelser där deltagarna själva får bestämma utgången av situationen. Det är viktigt att träna på problemlösningar i praktiska situationer eftersom detta kan öka personalens beredskap för personer med funktionshinder (Ellström 1996, s. 73).

Tre respondenter har sammanställt riktlinjer för hur man ska bemöta användare vid yttre tjänst och en av dem anser att riktlinjerna kan ses som etiska regler. En respondent upplyser om att biblioteket har utfärdat – som hon själv uttrycker det - regler för det tekniska bemötandet. I detta ingår att bibliotekspersonalen ska svara korrekt i telefon samt bära namnskylt. Vi kan relatera deras resonemang till Hydén som anser att de etiska riktlinjerna kan ses som ett försök till att fastställa en miniminivå för agerande gentemot användarna (Hydén 2001, s. 61).

En respondent menar att när det blir problem i bemötandesituationer så är det oftast en vikarie eller en nyanställd som är inblandad i dessa sammanhang. Det kan vara problematiskt för en nyanställd att bara genom observation tolka den kunskap som de erfarna bibliotekarierna har. Vi tror därför att en bemötandeguide är den bästa lösningen på att erhålla kunskap på ett enkelt och snabbt sätt. Dessa riktlinjer kan med fördel finnas med i introduktionsmaterialet till nyanställd personal men även till timanställd personal. Detta är också något som IFLA rekommenderar (se avsnitt 1.3.5).

Biblioteken i Skåne styrs av den delregionala nätverksindelningen som är etablerad inom regionen. I nätverksarbetet finns det enligt några av respondenterna möjligheter till utbyte av erfarenheter när det gäller insatser som gjorts beträffande tillgänglighet. Utbildningsinsatser avseende bemötande har förekommit inom respektive nätverk och bibliotekskonsulenten på länsbiblioteket uppmuntrar detta samarbete men hon påtalar att hon inte alltid får kännedom om de kurser som arrangeras inom nätverken (se avsnitt 2.2.6). Konsulenten får medhåll av några av respondenterna när det gäller fördelarna med utbildningsinsatser inom nätverken. Brister i kommunikationen mellan länsbibliotek och kommunbibliotek medför dock en risk i att länsbiblioteket erbjuder utbildningar som nätverken redan har haft eller planerar att ha. Det vore positivt om biblioteken tog för vana att meddela länsbiblioteket när de anordnar egna utbildningar.

Ingen av respondenterna säger att utvärdering av utbildningsinsatser har förekommit. Två av respondenterna konkretiserar sina svar varav den ena menar att länsbiblioteket önskar veta vilka kurser som folkbiblioteken anordnar. Den andra respondenten påpekar att utvärderingen sker informellt inom arbetslaget. Även andra antyder att det fungerar på detta sätt. De utvärderingar som görs beträffande arbetet med förbättringar av den psykosociala tillgängligheten utförs av Kulturrådet som tar ett samlat grepp över kulturinstitutionernas insatser (Skr. 2005/06:110).

Kulturrådets handledning för tillgänglighet innehåller en förfrågan om biblioteken har ett etablerat samarbete med lokala handikapporganisationer eller kommunala handikappråd. Tre av de tillfrågade biblioteken har inget etablerat samarbete och resterande har varit i kontakt med kommunala handikappråd eller handikapporganisationer men samarbetet dem emellan är av varierande slag. I kommunernas handikappråd finns personer med funktionshinder representerade men det är inte givet att samtliga funktionsnedsättningar förekommer i alla kommuner. Endast en respondent refererar till en rådgivare i tillgänglighetsfrågor på HSO och informationen från den personen upplevdes som mycket värdefull. Enligt den utredning som Kulturrådet genomförde av bibliotekens särskilda tjänster 1998 framgick det att samarbetet mellan biblioteken och de kommunala handikappråden var ganska ringa (Bibliotekens särskilda tjänster 1999, s. 119).

Vid kontakten med en handikapporganisation kan man försöka sträva efter att framföra bibliotekets informationsbehov utefter ett tema där man tar hänsyn till både kulturell, särskild och tyst kunskap. Risken kan annars vara att biblioteken får en information som endast är faktabaserad och bunden vid vissa funktionshinders särskilda kännetecken. Choo beskriver ett sådant tillvägagångssätt som kan användas för projekt eller för kunskapsutbyte med externa kontakter (Choo 2002, s. 272 - 273). Just för biblioteken kunde detta vara nyttigt om man önskar veta vilken kunskap man behöver i vissa situationer. Enligt handikappförbunden innebär begreppet handikappkunskap mycket mer än specifika fakta om funktionshinder. När man ska anlita Handikappförbuden som utbildningsresurs bör man tänka på att man presenterar sin verksamhet så att de kan skraddarsy utbildningen efter biblioteksverksamheten (se avsnitt 1.3.1 samt 2.3.2).

Ett bibliotek har samarbete med en annan kulturinstitution när det gäller tillgänglighet. Eftersom biblioteket och kulturinstitutionen lyder under samma nämnd har man kunnat göra detta. Som vi tidigare nämnt kan ett samarbete mellan olika kulturinstitutioner vara möjligt eftersom man har likartade förutsättningar som exempelvis ett kund- och användarfokus. Detta har exempelvis resulterat i att ABM-institutionerna i Storbritannien utarbetat gemensamma riktlinjer för tillgänglighet (se avsnitt 1.3.5).

Det framkommer av respondenternas svar att de bibliotekarier som är ansvariga för de särskilda tjänsterna sällan fungerar som resurs i tillgänglighetsfrågor. Denna bibliotekarie borde rimligen ha mer kunskap om funktionshinder än övrig personal och av den anledningen kan hon fungera som informationsresurs och dela med sig av kunskapen. Det görs kanske indirekt men inte uttryckligen i form av internutbildning för den övriga bibliotekspersonalen. Vi kan relatera till Choos modell av Joharifönstret där denna typ av kunskap finns i rutan "Vi vet vad vi vet" (se avsnitt 3.2). För en bibliotekarie i USA som arbetar med de särskilda tjänsterna är villkoren helt annorlunda eftersom denna befattning innefattar utbildnings- och informationsverksamhet gentemot såväl bibliotekschef som kollegor när det gäller tillgänglighet (Roatch 1995, s. 225).

Två respondenter har använt sig av konsulter i samband med tillgänglighetsarbetet. Här är det alltså frågan om att tillföra organisationen externa resurser eftersom man gör den bedömningen att man inte har tillräckligt med kunskap inom ett visst område. Att anlita konsulter kan vara ett bra sätt att tillföra ny kunskap till biblioteksverksamheten och av naturliga skäl kan länsbiblioteket vara behjälpligt vad gäller tips om konsulter. Bibliotekskonsulenterna på länsbiblioteket hänvisar till några externa konsulter som kan vara behjälpliga i utbildningssammanhang men hon vill inte lyfta fram någon särskild aktör eftersom hon anser att alla är kompetenta (se avsnitt 2.2.6). I rollen som bibliotekskonsult får man ett stort ansvar eftersom man då bör ha kännedom om konsulternas verksamhetsområden. I regeringens senaste skrivelse när det gäller uppföljningen av det handikappolitiska programmet framkommer det att kulturinstitutionerna efterlyser en regional samordnare av den psykosociala tillgängligheten. Ofta ligger ansvaret för tillgänglighet på den tekniska chefen varvid det automatiskt främst förknippas med den fysiska tillgängligheten (Skr. 2005/06:100, s. 176).

## 7. Diskussion

Vi kommer i detta avsnitt att redogöra för våra egna tolkningar av den analys som redovisades i föregående kapitel. Som utgångspunkt står våra frågeställningar och redovisningen sker i anknytning till dessa frågor.

**Vilken kunskap/kompetens anser man att bibliotekspersonalen behöver för att bemöta personer med funktionshinder? Med den här frågan vill vi ta reda på hur de personer som involverade i tillgänglighetsarbetet ser på behovet av kunskap om funktionshinder.**

Respondenterna har lagt större eller mindre kunskapsaspekt vid de formuleringar som framställs i Kulturrådets handledning. Juridiskt sett finns det inte någon som kan avgöra vilken kunskap som är den optimala för att bemötandet ska förbättras. Det är därför upp till var och en att avgöra vilken kunskap som är relevant. Till syvende och sist är det slutresultatet som räknas. Om bemötandet blir bra så behöver inte detta bero på att man som bibliotekspersonal har en viss kunskap.

Vårt intryck av respondenterna är att de uttrycker ett kunskapsbehov som grundar sig på en praktisk erfarenhet. Att ha detta pragmatiska perspektiv kan både vara positivt och negativt. Det är en fördel att kunna relatera till bemötandesituationer där man kan behöva kunskap eftersom kunskap ska kunna omsättas i praktisk handling. Respondenterna utgår från tidigare praktiska situationer där de upplevt att de har saknat kunskap. Vi tror att det hade blivit mera objektivitet i själva tankesättet om man hade relaterat till en teoretisk utgångspunkt som grundar sig på generella förklaringar. Om man får information kan man ta del av kunskap som man från början inte var medveten om att man skulle behöva. Om kunskapsbehov endast grundas på tidigare upplevda situationer då man har saknat kunskap är den relaterad till en specifik situation samtidigt som den är förknippad med en subjektiv bedömning. Med en teoretisk utgångspunkt finns möjligheten att komplettera erfarenhetskunskapen med en påståendekunskap. Påståendekunskapen behövs för att man ska kunna reflektera över sitt agerande i en bemötandesituation.

När respondenterna beskriver att attityder är det viktigaste för ett gott bemötande så menar vi att attityderna främst framställs som ett socialt beteende utan teoretisk grund. Vi tror dock att även dessa attityder tar sin utgångspunkt i någon form av kunskap. I den här kunskapen kan man troligen hitta svaret på den minsta gemensamma nämnaren för vad som kan utgöra den teoretiska utgångspunkten för ett gott bemötande på bibliotek.

Den syn respondenterna har på bemötande av personer med funktionshinder överensstämmer med den forskning som finns om detta ämne. Grundinställningen för ett bra bemötande bör vara att man i första uppmärksammar användaren som en individ.

Funktionshindret är endast en aspekt av personen. Respondenterna lägger inte en kunskapsaspekt i kontexten ”att bemöta personer med funktionshinder” utan beskriver snarare hur man ska *bemöta* personer med funktionshinder. Man har framfört kriterier på vad som kan skilja ett bra bemötande från ett dåligt bemötande. Dessa kriterier överensstämmer med de egenskaper som Bemötandeutredningen nämner som viktiga för ett bra bemötande. Här rör det sig om att vara lyhörd för användarens sätt att uttrycka sig, respektera användarens integritet och att agera på ett etiskt sätt. Av respondenternas redogörelser får vi det intrycket att det i den unika bemötandesituationen uppkommer både inventering och omsättning av individuell befintlig kunskap. Detta kan medföra att bemötandet antingen blir bra eller dåligt vilket innebär att servicen inte blir likvärdig.

Enligt vår uppfattning hänvisar väldigt få respondenter till kvalifikationer som kan anses vara förankrade i den organisatoriska kompetensen. För att skapa en organisatorisk kompetens måste man i samförstånd kunna uppnå ett handlingsätt som bygger på vissa gemensamma ställningstaganden. Det organisatoriska bemötandet består till största delen av enskilda personers sammanlagda uppfattningar gentemot personer med funktionshinder. Här har man alltså möjlighet att ta fram en gemensam policy för all personal när det gäller att bemöta personer med funktionshinder.

Den kunskap som respondenterna säger sig behöva mer av är kunskapen om psykiska funktionshinder. Perspektivet som dominerar är att det handlar om förmågan att hantera oförutsedda känslor som man förknippar med psykiska funktionshinder. Denna kunskap är den enda som respondenterna tydligt nämner när det gäller kunskap om funktionshinder. Här är ett exempel på att respondenterna har valt ut en specifik målgrupp och därmed finns alltså möjlighet att bibliotekspersonalen kan få konkreta riktlinjer vilket vi tror behövs i tillägg till de bemötandeutbildningar av generell karaktär som biblioteken har anordnat. Som exempel på detta med specifika riktlinjer kan nämnas *Riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker* som Svensk Biblioteksförning har utarbetat. Vi menar att detta är en form av positiv särbehandling som leder till likvärdig service på biblioteken.

I undersökningen är det enligt vår uppfattning endast bibliotek D som kunskapsmässigt har en ganska stor ”Vi vet vad vi vet” - ruta i Choos modell av Joharifönstret. Vi upplever att man inom denna verksamhet har en stor medvetenhet när det gäller bemötande av personer med funktionshinder. Respondenten beskriver hur bemötande och kunskap om funktionshinder ska integreras i biblioteksorganisationen. Hon ger uttryck för att tillgänglighetstänkandet genomsyrar många olika delar inom verksamheten. Hon föreslår att tillgängligheten ska kunna integreras i organisationens alla delar, något som man tidigare har gjort med miljötänkandet.

När det gäller rutan ”Vi vet vad vi inte vet” hade vi på förhand tänkt oss att denna ruta hos biblioteken skulle vara större. Eftersom det i Kulturrådets handledning är framställt att kunskap om funktionshinder ska finnas hos all bibliotekspersonal, trodde vi att respondenterna hade identifierat kunskapsluckor i verksamheten. Detta kan bero på att kunskapen redan finns inom organisationen.

Nya medarbetare i organisationen kan ha svårt att ta del av den tysta kunskapen som finns i rutan ”Vi vet inte vad vi vet”. Kunskapen kan observeras men personalen kan

inte verbalt ge uttryck för varför de utför vissa handlingar. En nyanställd person som ska arbeta i en sådan organisation har inte byggt upp någon kunskapsbank kring agerande i bemötandesituationer. Detta kan innebära att kunskapen som den nyanställda tillgodogör sig utgörs endast av den organisatoriska kompetensen. Enligt Croona kan det vara en fördel att inte enbart förlita sig på den teoretiska kunskapen.

Eftersom flertalet av respondenterna inte kan delge oss så mycket kunskap när det gäller bemötande blir rutan ”Vi vet inte vad vi inte vet” väldigt stor hos dessa bibliotek. Om man tar del av de resurser som finns om bemötandefrågor kan man lättare identifiera sina kunskapsbehov. Automatiskt förstoras då rutan ”Vi vet vad vi inte vet” och då kan man höja medvetenheten kring hur förhållandena bör vara i samband med ett bra bemötande.

Om man som personal är osäker på hur man ska hantera något i servicen som knyter an till funktionsnedsättningen kan kunskap inhämtas just när behovet uppstår. En sådan hållning till kunskap bygger på att man tillsammans uppnår en gemensam lösning i situationen. Kunskapen kan alltså skapas på plats i det direkta mötet. Man kan dock inte utgå ifrån att detta alltid sker eftersom man måste kunna kommunicera med personen som har funktionshindret.

Några respondenter har en tendens att förknippa kunskapsbehovet med efterfrågan. En respondent säger att personalen inte behöver kunskap som kan relateras till ett funktionshinder om det inte finns ett uttalat behov från användarsidan. I och med detta väljer man också bort att ha beredskap för något. Man baserar sitt kunskapsbehov på de funktionshinder som kan identifieras av bibliotekspersonalen. Detta medför att biblioteken kommer att välja bort kunskap om vissa funktionshinder. Men då får man också vara beredd på att intressekonflikter kan uppstå mellan olika grupper av personer med funktionshinder. Även om ingen inbördes rangordning finns i teorin så sker ändå detta i praktiken. Vi har till exempel noterat att man har valt bort elallergikernas intressen. Detta innebär att tillgänglighet till 100 % för alla personer med funktionshinder i praktiken inte är möjligt.

### **Vilka tillvägagångssätt väljer folkbiblioteken för att garantera att den psykosociala tillgängligheten efterlevs?**

Genom att biblioteken har sammanställt handlingsplaner för tillgänglighet har man materialiserat sina tankar beträffande denna företeelse. Enligt de lagar och styrdokument som vi har presenterat i undersökningen ska all personal som arbetar inom offentlig förvaltning genomgå någon form av lämplig utbildning för att bemöta personer med funktionshinder. Dock lämnas mycket öppet för utformningen av denna utbildning varvid ambitionsnivån kan bli av olika slag eftersom det inte finns något krav på återkoppling till högre instans. Vi tror att om biblioteken inte har någon ambition att genomföra utvärderingar av utbildningsinsatserna riskerar det fortsatta arbetet med tillgänglighet att styras av slumpmässiga val. Enligt vår iakttagelse verkar det som om Kulturrådet och folkbiblioteken inte har den dialog som är nödvändig för att målen om tillgänglighet år 2010 ska vara grundade på gemensamma ställningstaganden.

I samband med att respondenterna refererar till tänkta utbildningar nämner de inte själva syftet med utbildningen utan de fokuserar främst på det övergripande målet att bemötandet ska förbättras. Enligt vår uppfattning borde biblioteken även formulera syftet med att ha en bemötandeutbildning. Ett mål är vad man vill uppnå men ett syfte handlar mera om beståndsdelarna (kunskapen) i utbildningen. Formuleringen av syftet kan fungera som vägledande för att biblioteken ska kunna identifiera kunskapsbehoven i samband med planeringen av en bemötandeutbildning.

De respondenter som dagligen har kontakt med personer med funktionshinder menar att dessa kan bidra med kunskap. Wolvén menar att man ofta överskattar värdet av utbildning och underskattar värdet av det man lär sig i det dagliga arbetet. Han tror att den sistnämnda kunskapen ger större bestående effekter jämfört med formella utbildningar (Wolvén 2000, s.164). Det finns dock nackdelar med att endast tillgodogöra sig kunskap i det dagliga arbetet eftersom denna kunskap riskerar att förbli en tyst kunskap. Om en verksamhet bara stimulerar vardagsinläringen medför detta att inläringen sker okritiskt och utan reflektion. Reflektionen uppstår bara efter det enskilda mötet med en användare och baseras då mycket på individuell uppfattning.

Utifrån vår bedömning när det gäller bemötandeguiden anser vi att innehållet i dessa ska utformas efter den enskilda biblioteksverksamhetens förutsättningar. Om guiden endast ska innehålla medicinsk information tycker vi att man bör anlita expertis. En bemötandeguide behöver inte vara pretentiöst utformad utan det kan räcka med att den innehåller enkla råd för ett gott bemötande som exempelvis att man har ögonkontakt med den man talar med och att man förvissas sig om att den man talar med verkligen har förstått. Vi menar också att ringa kunskap kan ha stor betydelse i praktiken. Det bör exempelvis alltid finnas papper och penna som beredskap i händelse av service till personer med nedsatt hörsel.

Enligt Hydéns resonemang kan etiska riktlinjer riskera att förbli minsta möjliga formella utgångspunkt för ett gott bemötande. Vi är eniga med Hydén i den frågan och vi anser att riktlinjerna ska fortlöpande diskuteras bland personalen. I tillägg till riktlinjerna borde det alltid finnas återkommande utbildningsinsatser där man reflekterar över bemötandefrågor.

Vi får det intrycket att personer som ansvarar för de särskilda tjänsterna inte används som resurs i arbetet med personer med funktionshinder. Bibliotekarier inom andra ansvarsområden har inte den regelbundna kontakten med denna målgrupp. För att få en ökad förståelse för personer med funktionshinder kan en lösning vara att personalen med jämna mellanrum får arbeta tillsammans med den bibliotekarie som ansvarar för de särskilda tjänsterna. Konsumenten på länsbiblioteket anser att denna typ av metod för kunskapsinhämtning kan vara fruktbar men hon relaterar till den i ett större sammanhang. Hon nämner arbetsrotation som en metod för att all bibliotekspersonal gemensamt kan skapa en sammanhållen grundsyn när det gäller tillgänglighetsfrågorna.

Respondenterna har endast använt sig av handikapporganisationerna för att få allmän information om funktionshinder. Det är ingen som tar till vara på handikapporganisationernas roll som medverkande i planering, genomförande och utvärdering av åtgärder som kan främja den psykosociala tillgängligheten. Vi är av den åsikten att ett samarbete mellan bibliotek och handikapporganisationer skulle innebära

ökad förståelse beträffande biblioteksservice till personer med funktionshinder. Det är inte rimligt att planera hur ett gott bemötande bör vara om man inte tillfrågat användaren eftersom han/hon bör ses som expert i egna frågor. Detta är också något som IFLA tar fasta på i sin checklista för den psykosociala tillgängligheten (se avsnitt 1.3.5).

Samtliga respondenter som vi har intervjuat tillhör någon form av nätverk. Vi har märkt att man tar intryck av det som diskuteras inom nätverken och dessa kan ses som en viktig inspirationskälla. Vi tror att det finns både för- och nackdelar med att hämta sin inspiration från den debatt som förekommer inom nätverken. Fördelen är att man kan träffas och vädra sina åsikter på ett informellt sätt men man bör också hämta impulser utanför biblioteksvärlden.

I tillägg till de formella eller informella utvärderingar som görs av bibliotekspersonalen kan man också överväga att låta användarna avgöra om bibliotekspersonalen lever upp till förväntningarna som ställs från handikappsidan. Man bör dock ta i beaktande att användarna av naturliga skäl endast utgår från sina egna behov och förväntningar. Det man då går miste om i gräsrotsperspektivet är de hänsynstaganden som bibliotekspersonalen professionellt måste göra i varje bemötandesituation. Därför är det viktigt att i samband med utvärderingarna få in synpunkter från både de aktörer som implementerar tillgänglighetsbeslutet och de som berörs av beslutet.

### **Vilka påverkansfaktorer är betydelsefulla för att biblioteken ska kunna tillgodose de psykosociala tillgänglighetskraven som kommer att gälla från och med år 2010?**

Att döma av våra intryck har flertalet av respondenterna svårt att få något generellt grepp om målsättningarna för den psykosociala tillgängligheten. De har problem med att verbalisera vad som förväntas av dem när det gäller att säkerställa den psykosociala tillgängligheten och när de gör detta relaterar de i första hand till sin egen individuella kompetens. Med andra ord så pratar om hur de gör men inte hur de borde göra. Respondenterna relaterar inte nämnvärt till de dokument som hierarkiskt befinner sig ovanför Kulturrådets handledning, exempelvis SOU-rapporterna och den nationella handlingsplanen för tillgänglighet. Det som respondenterna säger grundar sig i första hand på ett humanistiskt förhållningssätt där teorierna spelar en sekundär roll. Vi uppfattar detta som ett tämligen pragmatiskt förhållningssätt till beslutet om full tillgänglighet för år 2010.

Detta tyder på att man främst låter sig motiveras av faktorer inom organisationen som nätverk, kollegor och chefer. Eftersom beslutet om tillgänglighet både är en önskan från handikapporganisationerna och en anmodan från statligt håll borde biblioteken förhålla sig lite mera normativa i samband med säkerställandet av den psykosociala tillgängligheten. Vi föreslår att de ställer sig frågorna ”Varför ska jag ge ett gott bemötande?” samt ”Hur kan den psykosociala tillgängligheten vara och hur uppnås detta?”

Enligt vår uppfattning har respondenterna inte tagit nämnvärt intryck av de nationella insatser som gjorts för att uppmärksamma tillgänglighet och bemötande inför år 2010. Detta kan bero på att man inte har den tid som krävs för att hålla sig uppdaterad med



vad som händer inom det internationella och nationella biblioteksväsendet. Det kan också ha sin förklaring i att man inte vet var man ska söka information. Dock menar en respondent att det är hög tid att öka beredskapen inför den stundande beslutet.

Trots att beslutet om tillgänglighet har medfört en ökad uppmärksamhet säger detta ingenting om dess status inom biblioteksverksamheten. Då uppgiften att verkställa beslutet till största delen är starkt förknippad med de särskilda tjänsterna är den placerad i en verksamhetsdel som generellt sätt har haft en låg status. Om ansvaret i stället placeras inom samtliga verksamhetsområden medför detta en mindre risk för att tillgänglighet hierarkiskt sätt får en underordnad position. En respondent drar paralleller med utvecklingen av miljötänkandet. När miljötänkandet skulle integreras i samhället upplevdes detta som ett nytt och okänt moment men nu är det en naturlig del i verksamheten på alla plan. Om målen för förbättrad tillgänglighet finns inskrivna i biblioteksplanerna skulle de enligt respondenten få ett annat värde i verksamheten.

Respondenterna säger att tillgänglighet inte är något nytt för biblioteken i och med att man enligt § 8 i bibliotekslagen är skyldig att ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionshinder. Vi tror inte att bibliotekslagen behöver någon ytterligare aspekt i detta avseende eftersom det troligen endast skulle bli en förstärkning av denna paragraf. Arbetet med detta har tidigare präglats av att inställningen till målgruppen personer med funktionshinder till största delen har varit av praktisk karaktär. Detta har bland annat rört sig om hur man på bästa sätt ska tillgodose gruppen med medier. Att arbeta med denna målgrupp är problematiskt eftersom man inte kan definiera begreppet *Personer med funktionshinder*. I grund och botten blir detta en semantisk utopi. Dyslexikampanjen är ett exempel på att man i stället för att ha ett samlat grepp om funktionsnedsättningar väljer att fokusera på ett specifikt funktionshinder. Detta har medfört en ökad uppmärksamhet på dyslexi vilket vunnit genomslagskraft såväl internationellt som nationellt (se avsnitt 2.2.3 och 2.2.9). Enligt Hjern kan man se metoden som ett sätt att inskränka perspektivet och koncentrera sig på ”för vem” – grupper.

Det är själva utfallet av bemötandet gentemot personer med funktionshinder som ytterst kan vara det avgörande för om tillgänglighet för alla kommer att införlivas inom biblioteksverksamheten. Bibliotekspersonalen kommer att fortsätta att bemöta personer med funktionshinder på det sätt som de upplever som det riktiga med eller utan faktakunskap om hur detta kan göras. De ska ytterst bedömas för själva bemötandet och inte bedömas efter de medvetna eller omedvetna strategier som ligger bakom det professionella bemötandet. Kvalitetsbedömningen av själva bemötandet kan bara göras av kollegor eller av användarna, inte av formellt ställda kvalitetsmål. Hjern menar här att det är viktigt att man i vid dessa utvärderingar alltid ska utgå från ”för vem” - perspektivet (se avsnitt 3.1 Hjern i Molin 2005). När man väl har definierat ”för vem”-grupperna kan man också lättare identifiera den kunskap som behövs. Mötet med användaren med funktionshinder ska få ta lite längre tid i anspråk eftersom man eventuellt måste bedöma de insatser som måste till för ett bra bemötande. Det kan anses vara en så kallad positiv särbehandling.

Majoriteten av respondenterna hänvisar inte direkt till användarnas behov. Man gör med andra ord ingen inventering av vad användarna egentligen behöver utan vad man *tror* att användarna behöver. Endast en respondent hade förmågan att distansera sig från

organisationen genom att beskriva användarnas behov snarare än organisationens behov.

Eftersom det idag inte finns någon regional samordnare av den psykosociala tillgängligheten är det inte självklart vart folkbiblioteken ska vända sig för att få hjälp med utbildningsinsatser. Det kan vara svårt för bibliotekskonsumenten på länsbiblioteket att ständigt hålla sig uppdaterad när det gäller utbildningsresurser som tillhandahålls av konsulter. Bibliotekskonsumenten bör även känna till innehållet i utbildningarna för att kunna rekommendera dessa till biblioteken.

Beträffande informationen från länsbiblioteket har det under intervjuerna framkommit att folkbiblioteken får sig tillsänt information om tillgänglighet. Även om länsbiblioteket skickar ut mycket information ger flera respondenter uttryck för att de inte har tid att ta del av all information. Bibliotekskonsumenten är nog med att förse all information med en rubrik men trots detta har mottagarna svårt att värdera om materialet är användbart för deras egen verksamhet. Vi skulle därför föreslå att länsbiblioteket på sin webbplats kompletterar länksamlingen för den fysiska tillgängligheten med resurser för den psykosociala tillgängligheten. När folkbiblioteken sedan ska anordna sina utbildningar kan de använda sig av dessa resurser i stället för att öda tid på att söka själva för den tiden finns inte i dag.

Bibliotekskonsumenten är medveten om att man idag inom Länsbibliotek Skåne fortfarande arbetar traditionellt mot målgrupper och att tjänsterna inte går tvärs över sektorsindelningarna. Enligt önskemål från Kulturrådet bör länsbiblioteken reflektera över sin inställning till målgrupper och i stället arbeta mer tvärstrukturellt mot det som Hjern kallar för "åt vem" grupper för att tillgängligheten ska kunna integreras fullt ut i folkbiblioteksverksamheten.

Vi medvetna om att aktiviteter för att förbättra bemötande och kunskap om funktionshinder kanske ser annorlunda ut inom den undersökta organisationen om ett halvår eller ett år. Det kan kanske också vara så att Kulturrådets handledning har fått biblioteken uppmärksamma på tillgänglighet just nu men det finns alltid en risk för att detta arbete kan avta över tid.

I vår undersökning har Kanters modell varit användbar såtillvida att den kan identifiera de aktörer som interagerar med varandra inom en organisation. Vi antog att de personer som stod som kontaktpersoner/samordnare för handlingsplanen också var de så kallade strategerna men i själva verket ska man endast se dem som kontaktpersoner för handlingsplanen – i alla fall nu våren 2006. I praktiken är det med andra ord inte givet vilka som kommer att bli strategerna i samband med implementeringen av tillgänglighetsbeslutet. I bibliotekssammanhang är det dock inte självklart att rollen som strateg innehas av bibliotekschefen eller den som har ansvar för den uppsökande verksamheten. Det kan även falla på den tekniska chefen och då riskerar man att tyngdpunkten ligger på säkerställandet av den fysiska tillgängligheten. Vi är av den åsikten att ansvaret för tillgänglighet med fördel kan åvila den bibliotekarie som ansvarar för den uppsökande verksamheten under förutsättning att tid avsätts för detta åtagande (se avsnitt 3.1).

Vi hade för avsikt att ta reda på om beslutet om ökad tillgänglighet inför år 2010 skulle innebära någon förändring inom biblioteken. Resultatet visar att tillgänglighetsbeslutet inte i någon nämnvärd utsträckning har påverkat biblioteken och detta kan bero på att man alltid arbetat för att biblioteket ska vara till för alla medborgare. Vi menar därför att Kanters modell i vår undersökning upplevs som ganska statisk eftersom den inte kan hjälpa oss att förklara hur förändringarna sker och om de sker överhuvudtaget. För detta skulle vi behöva en mer övergripande analysmodell. Dessutom behöver man studera de organisationskulturella processerna som också medverkar i beslut och i kommunikation som rör beslut.

I den makroevolutionära utvecklingsnivån kan man på ett ytligt sätt förstå hur politiken ska genomföras. Eftersom den ska implementeras i hela biblioteksverksamheten kan man inte förvänta sig att får svar på hur politiken ska implementeras.

Det blir enligt vår uppfattning paradoxalt att ha ett gräsrotsperspektiv på arbetet med att säkerställa den psykosociala tillgängligheten eftersom önskemålen från början har framställts av personer som både är användare och representanter för handikappolitiken. Vi har kommit fram till att ett perspektiv på hierarkisk nivå kan ge svar på hur man borde bemöta personer med funktionshinder men här saknas möjlighet att få en djupare insikt i vilken kunskap som behövs för att uppnå detta. Ett gräsrotsperspektiv på bemötande skulle visa vilken kunskap som bibliotekspersonalen behöver för att bäst bemöta en användare med ett särskilt funktionshinder. En sådan undersökning kunde göras med hjälp av observationsmetod där man studerar individuella bemötandesituationer. Man kan ha båda perspektiven på denna problematik för båda två har i sig ett egenvärde. Det ena utesluter inte det andra.

## 8. Slutsatser

Vårt syfte med undersökningen har varit att klargöra hur folkbiblioteken praktiskt tillämpar den del av Kulturrådets handledning som berör bemötande av personer med funktionshinder och särskilt med tanke på personalens kompetensutveckling. Vi anser att vi har fått en god insikt i hur folkbiblioteken arbetar med genomförandet av den psykosociala tillgängligheten. Varje respondent och dess bibliotek utgör en eller flera aspekter av företeelsen att bemöta personer med funktionshinder. Vi har inte hittat något som kännetecknar en kompetensutveckling vars syfte är att öka kunskapen om den psykosociala tillgängligheten. Emellertid har vi med hjälp av respondenternas samlade framställningar fått en klar uppfattning om de insatser som har gjorts och kommer att göras för att förbättra tillgängligheten för personer med funktionshinder. Därmed anser vi att vi har uppfyllt syftet med undersökningen.

Vår utgångspunkt har varit hur man som bibliotekspersonal ska bemöta personer med funktionshinder. I frasen *bemöta personer med funktionshinder* förekommer ett antal ord som vart och ett innehåller en infallsvinkel: personen, den som bemöter, kontexten och funktionshinder. Vi har funnit att samtliga respondenter har svårigheter i att identifiera kunskap om bemötande och funktionshinder. Även om man inte verbalt kan ge uttryck för vad som ska karaktärisera "bemötande av personer med funktionshinder" kan "bemötande av personer med funktionshinder" ändå fungera *praktiskt* utan att en teoretisk begreppsbyggnad har gjorts. Vi tror att respondenterna är ovana vid att begreppsliggöra kunskapen. Men man kan inte förändra något om man inte har formulerat det först. Det är viktigt att begreppsliggöra arbetet med att säkerställa den psykosociala tillgängligheten eftersom biblioteksverksamheten ska kunna redogöra för de insatser som görs till sina uppdragsgivare vilka består av både användarna och staten. Det är i dessa aktiviteter som handikappolitiken förverkligas.

För att man ska kunna arbeta mot en så stor målgrupp som personer med funktionshinder måste man tänka på att i det ögonblicket de beträder biblioteket så blir de alla användare. Då kan man i stället ta reda på i vilka situationer som man skulle behöva kunskap om funktionshinder. I stället för att prata om *kunskap* om bemötande av personer med funktionshinder så bör bibliotekspersonalen förhålla sig till begreppet bemötande av personer med funktionshinder. Kunskap om något kräver att man definierar det och detta kan vi inte göra. Att ha kunskap om något innebär att man i bästa fall gör något bättre än om man inte hade haft kunskapen. Det handlar inte om att hitta en norm som ska anses vara den riktiga i en viss situation utan snarare hur man som bibliotekspersonal ska känna sig trygg i mötet med personer med funktionshinder

Situationer där bibliotekarier möter användare kommer ständigt att vara av unik karaktär. Därför kan man inte skraddarsy en standardutbildning. Det är i detta

sammanhang mer passande att knyta ordet kompetens till *problemlösning*, att personalen hittar olika sätt att agera i stället för att problematisera. Kunskapen om vad som utmärker ett bra bemötande skapas i den unika situationen och därför anser vi att teoretiska kunskaper skulle kunna vara ett bra komplement till gott omdöme och sunt förnuft i en bemötandesituation.

Vi tror inte att kunskap om bemötande kan grundas på en viss bestämd kunskap utan förhållningssättet, själva agerandet mellan bibliotekarie och användare måste ta sin utgångspunkt i de unika förutsättningar som präglar det enskilda mötet. På något sätt gäller det att förena minsta möjliga gemensamma nämnare för ett gott bemötande med det unika som varje bemötandesituation innefattas av.

Svaret på vår frågeställning avseende kunskap om funktionshinder kan sammanfattas med att det handlar om att ha rätt attityd och ett sunt förnuft i bemötandesituationer. En teoretisk kunskap är inte nödvändig för ett gott bemötande.

Vi har kommit fram till att det är den individuella kompetensen som primärt styr agerandet i en bemötandesituation. Den individuella kunskapen byggs främst upp av individen själv och baseras på tidigare erfarenheter. Kunskapen är därmed inte förknippad med organisationen eller teoretiska normer. Bibliotekspersonalen kan ha själva kunskapskällan personifierad framför sig i en bemötandesituation. En sådan inställning till att kunskap kan uppstå direkt i mötet baseras på att båda parter hittar en lösning i samförstånd.

På frågan om vilka metoder folkbiblioteken väljer för att garantera att den psykosociala tillgängligheten efterlevs går det inte att dra paralleller mellan brist på kunskap om ett specifikt funktionshinder och en viss metod. De flesta bibliotek använder sig inte av den metod som vi anser är både lätthanterlig och lämplig för all personal. Med hjälp av en bemötandeguide kan man snabbt få den baskunskap som är viktig i en bemötandesituation. Vårt förslag är att Svensk Biblioteksforening ska utforma en biblioteksanpassad bemötandeguide som riktar sig mot personer med funktionshinder. Guiden bör innehålla kort och koncis information där man tar upp minsta möjliga gemensamma nämnare för ett gott bemötande.

Vi skulle också föreslå att bibliotekspersonalen samtalar om bemötande och kunskap om funktionshinder för att få en djupare förståelse av problematiken. Vi tror att det är i dessa samtal som man kommer att hitta handlingskraft för att känna sig säkrare i bemötandesituationer.

När det gäller de faktorer som påverkar folkbiblioteken i deras arbete med den psykosociala tillgängligheten kan nämnas länsbiblioteket samt representanter inom kommunen som arbetar med tillgänglighetsfrågor. Deras inflytande förekommer i varierande grad. Även Kulturrådets handledning och det nationella beslutet om tillgänglighet i sig självt påverkar folkbibliotekens verksamhet. Vi har kommit fram till att perspektivet på målgruppen personer med funktionshinder inverkar på hur biblioteken förhåller sig till påverkansfaktorer. Om man har perspektivet att insatser ska styras i förhållande till efterfrågan har påverkansfaktorerna liten betydelse. Upplever man däremot att många personer med funktionshinder inte får sin röst hörd känner man det som sitt ansvar att ta stort intryck av påverkansfaktorerna. Vi tror att det är bra att

låta sig påverkas eftersom kunskapen om hur bibliotekspersonalen bäst bemöter personer med funktionshinder på bibliotek kan ändras över tid. Därför är det viktigt att hålla sig uppdaterad och vi ställer oss frågan hur man håller sig uppdaterad.

Det finns ett antal frågor som har uppkommit under arbetets gång och som vi inte har fått svar på. Psykosocial tillgänglighet är alltså en rättighet men utan tydligt formulerad skyldighet. Man kan ställa sig frågan hur denna skyldighet ska formuleras inom biblioteksverksamheten? En annan fråga som vi lämnar öppen är huruvida biblioteken ska leva upp till full tillgänglighet eller om de ska ha en *beredskap* för full tillgänglighet.

## 8.1 Förslag till vidare forskning

Vi har gjort en undersökning som grundar sig på uttalanden från bibliotekschefer, utbildnings- och verksamhetsansvariga samt bibliotekarier som är ansvariga för den sociala uppsökande verksamheten. Det vore intressant att få veta vad bibliotekarier som arbetar i yttre tjänst anser om kunskap och kompetens när det gäller bemötande av personer med funktionshinder. I och med att denna personal har direktkontakt med användarna bör de rimligen ha en uppfattning om i vilka situationer som viss kunskap krävs för att bemötandet ska falla väl ut.

## 9. Källförteckning

### Muntliga källor:

Intervjuer med åtta bibliotekarier som fungerar som kontaktpersoner när det gäller handlingsplaner för tillgänglighet på folkbiblioteken i Skåne.

Intervju med bibliotekskonsulent för social uppsökande verksamhet på Länsbibliotek Skåne.

### Tryckta källor:

Almerud, Peter (2005). *Biblioteksplaner: från bibliotekslag till biblioteksplan*. Stockholm: Svensk Biblioteksförning.

Americans with Disabilities Act (ADA).

Tillgänglig: <<http://www.ada.gov/cguide.htm#anchor62335/>> (2006-03-15).

Barron, Karin (2000). Ung och funktionshindrad i ett föränderligt samhälle. I Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder och handikapp*. 7 tr. 2003. Lund: Studentlitteratur.

Bastöe, Per Öyvind & Dahl, Kjell (1996). *Organisationsutveckling i offentlig verksamhet*. Lund: Studentlitteratur.

*Bibliotekens särskilda tjänster : kartläggning och analys av biblioteksservice till äldre och funktionshindrade* (1999). Rapport från Statens kulturråd 1999:2.

Bibliotekslagen SFS 1996: 1596. Utfärdad 1996-12-20.

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

Bärlund Johansson, Lee (2005). *Hinder och möjligheter för ökad tillgänglighet inom kulturområdet*. PM från Kulturrådet.

Tillgänglig:<[http://www.kulturradet.se/ovfiles/PM\\_Hinder\\_mojligheter.pdf/](http://www.kulturradet.se/ovfiles/PM_Hinder_mojligheter.pdf/)>(2006-05-26).

Choo, Chun Wei (2002). *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. USA: Medford, N.J.

CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professions).

Tillgänglig: </ <http://www.cilip.org.uk/aboutcilip/howcilipworks> /> (2006-03-24).

Dequin, Henry C., Schilling, Irene & Huang, Samuel (1988). The attitudes of academic librarians toward disabled persons. *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 14, ss. 28-31.

Disability Discrimination Act (DDA).

Tillgänglig: </ <http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm> /> (2006-02-15).

Dolfe, Anders (2003). *Hur man uppnår ett gott bemötande av vuxna personer med olika slag av funktionshinder*. Handikappförvaltningen i Västra Götalandsregionen.

Ekensteen, Vilhelm (2001). Bemötande på tre nivåer. I *Om bemötande av personer med funktionshinder: en antologi från SISUS*. Stockholm: SISUS.

Ellingjord Johansson, Kristina (2002). *Kulturskapare eller serviceorgan?: en studie över folkbibliotekets uppdrag i samhället idag*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Lund.

Ellström, Per- Erik (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet: problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Publica.

Ellström, Per Erik (1996). *Arbete och lärande: förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

*En nationell handlingsplan för de mänskliga rättigheterna 2006-2009*. Skr. 2005/06: 95. Justitiedepartementet.

Tillgänglig: </ <http://www.regeringen.se/sb/d/5920/a/59842> /> (2006-05-21).

*Ett professionellt bemötande: med fokus på funktionshinder. Öppet för alla, etapp 2. Ett fortbildningsprojekt vid kommunbiblioteken i Katrineholm och Nyköping 2002-2003*. Länsbibliotek Sörmland. Tillgänglig: </ <http://eskilstuna.se/> > (2006-03-20).

Flaa, Paul, Hofoss, Dag, Holmer-Hoven, Finn, Medhus, Thorstein & Rønning, Rolf (1998). *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur.

*Från psykiskt sjuk till psykiskt funktionshindrad* (2005). Red: Hydén, Lars-Christer. Lund: Studentlitteratur.

*Funktionshinder i ett historiskt perspektiv*. (2004). Red: Förhammar, Staffan & Nelson, Marie. Lund: Studentlitteratur.

*Funktionshindrades situation på arbetsmarknaden: 4:e kvartalet 2004* (2005). Örebro; Stockholm: Statistiska centralbyrån (SCB). Ingår i serien Information om utbildning och arbetsmarknad 2005:3.

*Funktionshindrades tillgång till kultur: kartläggning och handlingsprogram* (1998). Stockholm: Statens Kulturråd.



Gustavsson, Anna (2005). *Bibliotekets roll för de utvecklingsstördas integration i samhället*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Borås.

Hall, Stina (2001). *Det offentliga mötet: om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Lund: Bokbox.

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. (2. uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Hydén, Lars-Christer (2001). Att bemöta och bemötas I *Utan fast punkt: om förvaltning, kunskap, språk och etik i socialt arbete*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Höynä, Ulla-Karin (2003). Kurs i bemötande – ”öppet för alla”. *DIK-forum*, nr 13, ss. 16-17.

Johari Window – kommunikationsmodell.

Tillgänglig: </http://www.noogenesis.com/game\_theory/johari/johari\_window.html#wor  
dmap/> (2006-04-28).

Jonsson, Bosse (2003). *Medborgaren och marknaden: pedagogisk diskurs för folkbibliotek*. Linköping: Linköpings universitet, Institutionen för beteendevetenskap.

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

Kanter, R. M. et al. (1992). *The challenge of organizational change: how companies experience it and leaders guide it*. New York: Free Press.

Kettner Rudberg, Helena (2005a). Brev till kommunbiblioteken via läns- och regionbiblioteken i samband med utskicket av Kulturrådets handledning. KUR 2005/542. Tillgänglig: </http://www.kulturradet.se/ovfiles/Brev-handlingsplan.pdf/> (2006-05-24).

Kettner Rudberg, Helena (2005b). Ett tillgängligare samhälle 2010. Kommunbiblioteken på god väg. *Biblioteksbladet*, nr 9, ss. 22-23.

*Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa : svensk version av International classification of functioning, disability and health* (2003). Stockholm: Socialstyrelsen.

Koldenius, Malin & Södow, Gunnar (2004). Var fasen är basen? *Biblioteksbladet*, nr 3, s. 22.

*Kultur för alla i Sörmland: tillgänglig kultur 2010* (2006). Rapport från Länsbibliotek Sörmland. Tillgänglig: </ [http://eskilstuna.se/templates/Page\\_115503.aspx](http://eskilstuna.se/templates/Page_115503.aspx) /> (2006-04-03).

*Kulturvision för Sörmland: funktionshindrades möjligheter till kultur* (2001). Rapport från samrådsgruppen Kultur och Handikapp i Sörmland.

Tillgänglig: </ [http://eskilstuna.se/templates/Page\\_115503.aspx/](http://eskilstuna.se/templates/Page_115503.aspx/)> (2006-04-03).

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

Lemhagen, Camilla (2001). *"Allas bibliotek kallar vi vår vision!" Folkbibliotekens service till utvecklingsstörda*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Uppsala.

Liljedahl, Kerstin (2000). *Kunskap- och kompetensutveckling om bemötande: en enkätstudie om anställdas upplevelser av olika utbildningssammanhang inom landstingets habilitering i Norra Kalmar län*. Lund: Lunds universitet, Pedagogiska institutionen.

Lindau, Jesper (2004). Befria biblioteken! *Ikon*, nr 3, ss. 7-9. Lund: Bibliotekstjänst.

Lindberg, Niclas (2005). Har din kommun en biblioteksplan? *Biblioteket i Fokus*, vintern 2005, s. 2.

Lindström Anna (2004). *Asperger syndrom läsning och bibliotek: en studie av läsvanor, lässvårigheter och biblioteksanvändning hos fem ungdomar med Asperger syndrom*. Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap. Umeå.

Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.

Locke, Joanne (2001). *International resource book for libraries serving disadvantaged persons*. München: Saur.

May, Tim (1997). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Molin, Märta (2005). *Att samverka i nätverk tvärs institutionsgränser*. En föreläsning med Benny Hjern; Merlo slott den 27 oktober 2005.

Tillgänglig: </<http://abm.ylm.se/rapporter/Merlo061027.html>> (2006-04-25).

Municio, Ingegerd (1995). *Genomförande: vem tolkar beslut och vem ser till att reformer blir mer än ord?* Stockholm: Skolverket.

*Möten i Väst: rapport om planering och genomförande* (2003). Regionalt program för kompetensutveckling för bättre bemötande i Västra Götaland inom handikappområdet. Västra Götalandsregionen.

Nielsen, Gyda Skat (1998). Dyslexia, an invisible handicap: a challenge for the libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 3, ss. 7-13.

Nielsen, Gyda Skat & Irvall, Birgitta (2005). *Access to libraries for disabled persons checklist: a practical tool*. IFLA: IFLA publications.

Nielsen, Gyda Skat & Irvall, Birgitta (2004). *Riktlinjer för biblioteksservice till dyslektiker*. Stockholm: Svensk Biblioteksforening.

Norberg, Margareta (1998). The dyslexia campaign in Swedish public libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly*, nr 3, ss. 11-13.

Normann, Richard (1983). *Service management: ledning och strategi i tjänsteproduktionen*. (2. uppl.). Malmö: Liber.

Nyeng, Per (1999). Store brister i bibliotekernes betjening af handicappede. *Bibliotekspresen*, nr 8, ss. 234-235.

Olsson, Ingrid & Qvarsell, Roger (2000). De handikappade i historien. I Tideman, Magnus (red.). *Perspektiv på funktionshinder och handikapp*. Lund: Studentlitteratur.

*Om bemötande av människor med funktionshinder : ett nationellt program för att öka kompetensen om bemötande* (2003). Stockholm: SISUS.

Persson, Anders (2000). *Social kompetens: när individen, de andra och samhället möts*. Lund: Studentlitteratur.

Prop. 1999/2000:79. *Från patient till medborgare: en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Socialdepartementet.

Tillgänglig: </ <http://www.regeringen.se/sb/d/108/a/1478/>> (2006-05-21).

Rabe, Annina (2000). Positiv särbehandling: receptet för Lidingös uppsökande verksamhet. I *Likvärdig service! Bibliotekens tjänster till äldre och funktionshindrade*. Lund: Bibliotekstjänst.

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans: kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. (3:e uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Roatch, Mary A. (1995) Managing successful public library services for information access. I Walling, Linda Lucas & Irwin, Marilyn M (red.). *Information services for people with developmental disabilities: the library managers handbook*. USA: Greenwood Press.

Rolf, Bertil (1995). *Profession, tradition och tyst kunskap*. Nora: Nya Doxa.

Rutledge, Hazel (2002) Dyslexia: challenges and opportunities for public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 34, nr 3, ss. 135- 144.

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

SOU 1995:84 (1995). *Slutbetänkande av Kulturpolitikens inriktning*. Stockholm: Fritzes.

SOU 1998:16 (1998). *När åsikter blir handling: en kunskapsöversikt om bemötande av personer med funktionshinder*. Stockholm: Fritzes.

SOU 1998: 121 (1998). *Arbetsförhållanden och attityder: professionellas möten med personer med funktionshinder*. Red: Michailakis, Dimitris & Sundbom, Lars. Stockholm: Fritzes.

SOU 1999:21 (1999). *Lindqvists nia: nio vägar att utveckla bemötandet av personer med funktionshinder*. Stockholm: Fakta info direkt.

Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet (1995). Stockholm: Utrikesdepartementet, Socialdepartementet.

Tillgänglig: </ <http://www.ho.se/start.asp?lang=sv&sida=387/>> (2006-05-27).

Starrin, Bengt & Renck, Barbro (1996). Den kvalitativa intervjun I Svensson, Per-Gunnar & Starrin, Bengt (red.). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

Steinsaphir, Marianne (2000). Artig biblioteksdebatt. I *Biblioteksfolkets kärlek: min belöning*. Stockholm: Kungliga Biblioteket. Acta Bibliothecæ regię Stockholmiensis LXIII.

Stenquist, Bjarne (2003). *Är det på efterkälken Sverige åker? Folkbiblioteken behöver ett nationellt uppdrag!* Lund: Bibliotekstjänst.

Svenning, Conny (1997). *Metodboken: en bok om samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Svensson, Arne (1993). *Målstyrning i praktiken*. Malmö: Liber Hermods.

Thomas, Barbro (2003). Vad är nationell bibliotekspolitik? *Biblioteksbladet* , nr 9, ss. 14-15.

*Tänkte inte på det...*(1998). Handikappombudsmannens handbok i tillgänglighet. Stockholm: HO.

*Uppföljning av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken*. Skr. 2005/06: 110. Socialdepartementet.

Tillgänglig: </ <http://www.regeringen.se/sb/d/5693/a/60662/>> (2006-05-21).

Widebäck, Göran (1992). Att se biblioteket som ett serviceföretag. I Blomberg, Barbro & Widebäck, Göran (red.) *Biblioteket som serviceföretag: kunden i centrum*. Stockholm: Forskningsrådsnämnden.

Wockatz, Kerstin (2003). Läs- och skrivtekniker: ett nytt yrke i biblioteket. *Människors lika värde: en skrift om bibliotek och tillgänglighet*. Ingår i Regionbibliotek Västra Götalands serie Framsteget (nr 6). Regionbibliotek Västra Götaland.

Wolvén, Lars-Erik (2000). *Att utveckla mänskliga resurser i organisationer: om ledarskap, organisering, kultur och kompetens*. Lund: Studentlitteratur.

Zetterlund, Karin (1998). Uppsökande verksamhet under luppen. *DIK-forum*, nr 8, ss. 4-6.

## 10. Bilagor

### Bilaga I.

#### **Kulturrådets handledning**

Handledning inför arbetet med

#### **Handlingsplan för ökad tillgänglighet till biblioteksservice för personer med funktionshinder.**

Ambitionen är att alla kulturinstitutioner ska ha en handlingsplan 2005. Den ska fungera som ett verktyg/instrument, dels för att identifiera vad som behöver göras och dels som hjälp för att nå konkreta mål i tillgänglighetsarbetet.

Med anledning av regeringens proposition Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken 1999/2000:79 föreslår riksdagen att följande arbetsområden ska prioriteras de närmaste åren:

- Att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer
- Att skapa ett tillgängligare samhälle samt
- Att förbättra bemötandet

**Beskrivning av biblioteksorganisationen:** Kontaktperson/samordnare: namn, adress, telefonnummer, e-post Filialer, skolbibliotek, bokbuss, antal anställda mm.

Exempel på olika funktionshinder/funktionsnedsättningar: synskada, hörselskada, dövhet, rörelsehinder, utvecklingsstörning, autism, afasi, psykiska funktionshinder, dyslexi samt läs- och skrivsvårigheter.

Dessa frågor bör ställas under varje rubrik:

- Vad har gjorts hittills?
- Vad planeras under detta verksamhetsår?
- Vad bör göras för att öka tillgängligheten fram till 2010?

#### **Bemötande – handikappkunskap hos all bibliotekspersonal**

- Finns kunskap/kompetens om olika funktionsnedsättningar?

- Finns kunskap/kompetens att använda tekniska hjälpmedel så som teleslinga eller texttelefon?
- Har bemötandebildning genomförts för all personal?
- Finns ett etablerat samarbete med handikapporganisationerna t.ex genom kommunala handikappråd och lokala handikappföreningar?

### **Vilken information om biblioteket finns?**

Tryckt information:

- Finns den i lättläst version?
- Storstil?
- Inläst?
- Teckenspråk?

### **Webbaserad information:**

- Kan man enkelt få fram sidan i enbart text, utan bilder?
- Finns den i lättläst version?
- Kan man förstora texten?
- Finns informationen som ljudande?
- Finns länk till biblioteksinformation på teckenspråk?
- Är webbstrukturen enkel att hitta i?
- Finns information om bibliotekslokalernas inklusive filialernas tillgänglighet på webben?
- 

**Fysisk tillgänglighet/Lokaler** Det är viktigt att lokaler som allmänheten har tillträde till, är tillgängliga för alla. Boverket har utifrån de nationella handikappolitiska målen utarbetat föreskrifter och allmänna råd om undanröjande av enkelt avhjälpbara hinder. Se vidare [www.boverket.se](http://www.boverket.se)

Allmänt

- Har arkitektinventering genomförts?
- Kan man förflytta sig säkert i lokalerna?
- Är möblerna användbara för alla?
- 

Hörselskadad/döv

- Finns relevanta tekniska hjälpmedel?
- Tolkservice?
- Finns teleslinga vid informations- och lånedisk?
- Finns teleslinga i hörsal?
- Finns teleslinga i konferensrum? Annan plats?

### Synskadad

- Finns ledstråk?
- Finns kontrastmarkeringar vid trappor?
- Finns taktil modell av lokalen?
- Finns information om verksamheten i inläst version?

### Rörelsehindrad

- Är inredningen flexibel?
- Finns dörröppnare?
- Finns ledstänger?
- Finns handikaptoalett?
- Är materialet nåbart för sittande?
- Är informations- och utlåningsdisk tillgänglig för rullstolsburen?

### Kognitiva funktionshinder/utvecklingsstörning

- Är skyltningen tydlig och logisk?
- Är det lätt att orientera sig i lokalerna?

### Allergier

- Rutiner för inköp av allergitestade rengöringsmedel, tvål?
- Rutiner för inköp av icke allergiframkallande blommor och växter?
- Att rökning ej sker inomhus?
- Att personalen ej bär starkt doftande parfymer och rakvatten.

### Verksamhet

Beskriv olika delar i verksamheten, t.ex:

- Verksamhet/utbud på biblioteket inkl. filialer (anpassade medier – vilka?, LL-hylla, äppelhylla, visningar mm).
- Uppsökande social verksamhet, t.ex Boken kommer-service, service till äldre- och handikappomsorg, behandlingshem, barnomsorg
- Inläsningstjänst
- Taltidning
- Anpassad dator
- Övrigt
- Vilka målgrupper finns i er kommun? Vilka medier ska finnas?

### Åtgärdsförslag

- Bemötandefrågor
- Fysisk tillgänglighet/lokaler. Genomgång av checklista? Har en åtgärdsplan



gjorts i samarbete med arkitekten?

- Verksamhet. Har en åtgärds- och tidsplan gjorts rörande brister i verksamheten?
- Information om verksamheten . Finns en plan hur informationen kan göras i olika former?

Källa: Kulturrådet (2006-05-27).

## Bilaga II

### **Intervjuguide**

Vi är studerande på den biblioteks- och informationsvetenskapliga utbildningen i Lund.

Denna intervju är en del av vår magisteruppsats.

Syftet med intervjun är att klargöra hur ert bibliotek praktiskt tillämpar den del av Kulturrådets handledning som berör bemötande av personer med funktionshinder.

### **Bibliotekens uppdrag inför 2010:**

Hur kommer tillgänglighetsbeslutet att påverka ert bibliotek?

Vilken information har du tagit del av angående ökad tillgänglighet förutom den information som finns i handledningen?

Vilka för- och nackdelar tycker du finns med Kulturrådets handledning?

Påverkar budgeten valet av insatser?

Påverkas biblioteket av kommunens arbete för personer med funktionshinder?

### **Personalens kompetens och kunskap:**

Vilka kunskaper behöver personalen på ert bibliotek när det gäller bemötande av personer med funktionshinder? Är det någon specifik kunskap som saknas som ni har identifierat?

Vilka metoder använder ni er av för att förbättra bemötandet av personer med funktionshinder? Här avses *utbildningsform* till exempel föreläsningar.

Har personalen tillgång till skriftlig information om vad bemötande av personer med funktionshinder innebär?

Finns det någon person som har ansvar för de särskilda tjänsterna som tjänar som resurs i arbetet med att förbättra bemötandet.

Förekommer utvärderingar av utbildningsinsatser och hur görs dessa i sådana fall?

### **Samarbete och kontakter med externa aktörer:**

Samarbetar ni med andra bibliotek när det gäller förbättrat bemötande?

Vilken roll spelar länsbiblioteket för ert bibliotek för arbetet med ett förbättrat bemötande av personer med funktionshinder?

Förekommer samarbete med handikapporganisationer? Om ja, vilken typ av samarbete?

Använder ni er av konsultverksamhet?

## Bilaga III

### **Bemötandeguides**

1. Nordanstigs bemötandeguide. Är utformad av Nordanstigs kommuns kvalitetsutvecklare Berit Burman.

Tillgänglig: </ <http://www.nordanstig.se/> > (2006-03-15).

2. Gotland. På Gotlands idrottsförbunds webbplats bakom länken *Idrott utan hinder*. Döljer sig en bemötandeguide som är sammanställd av förbundets ordförande Åke Kahlbom.

Tillgänglig: </ <http://www.rf.se/gotland/> > (2006-04-25).

3. Västra Götalands handikapporganisationer, Handikappkommitténs kansli i Västra Götaland och Västsvenska Turistrådet har tillsammans tagit fram en handbok. *Ett sätt att mötas och förstå. Vad som kan vara bra att veta och tänka på när du möter besökare med olika funktionshinder.*

Tillgänglig: </ [http://www.vastsverige.com/templates/article\\_4657.aspx](http://www.vastsverige.com/templates/article_4657.aspx)> (2006-05-27). Vägledning: Västsverige > Press > Fakta och statistik.

4. Bollnäs. Bollnäs kommun har sammanställt en bemötandeguide som all bibliotekspersonal har fått ta del av. Guiden finns inte utlagd på nätet utan man får kontakta Gävleborgs länsbibliotek för att få tag i den.

5. Halland - Bemötandeguide – en vägledning i mötet med funktionshinder. Från handikapporganisationerna i Halland.

tillgänglig: </ <http://www.lthalland.se/>> (2006-03-15).

6. Det gode møde - gode råd om kommunikation med handicappede. Center for Ligebehandling af Handicappede i København. Tillgänglig: </<http://www.clh.dk/pjecer/detgodemoede/index.html>> (2006-03-15).

7. CILIPs bemötandeguides. *Library and Information Services for Disabled Persons, Library Services for People with Hearing Impairments, Library Services for Persons with Visual Impairments*. Avdelningen inom CILIP Professionals guidance, policy and research har utarbetat *Equal opportunities briefings*. Etiska regler gentemot alla besökare finns också. Samtliga guider är tillgängliga på: </ [www.cilip.org.uk](http://www.cilip.org.uk)> (2006-04-15).

8. *The Disability Portfolio* Storbritannien. Museums, Libraries and Archives Council. Myndigheten har gett ut en samling av tolv guider som handlar om hur man på bästa sätt ser till att personer med funktionshinder får en bra service när de besöker museer, arkiv och bibliotek. Den andra guiden i ordningsföljden med titeln *Meeting disabled people* ger saklig information. Tillgänglig: </ <http://www.mla.gov.uk>> (2006-03-24). Vägledning: MLA >Programmes > The Resource (MLA) Disability Portfolio Guides.