

En kunskapsöversikt

# Kognitiv tillgänglighet på bibliotek

Begripsam:  
Stefan Johansson  
Mia Larsson

**KULTURRÅDET**

## Förord

Kulturrådet har från och med 2018 ett treårigt regeringsuppdrag att öka utbudet och tillgängligheten till folkbiblioteksverksamhet i hela landet. Satsningen Stärkta bibliotek består framför allt av ett bidrag möjligt att söka för alla kommuner under åren 2018 till 2020. Men att samla in och sprida kunskap är också viktigt för att öka folkbibliotekens förutsättningar att följa bibliotekslagen och nå bibliotekens prioriterade grupper. På så sätt kan Stärkta bibliotek ge underlag även för framtida satsningar.

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska enligt bibliotekslagen ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning. Kulturrådet har tidigare uppmärksammat att det finns en brist på kunskap på bibliotek om hur man skapar god tillgänglighet till verksamheten för personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Vi gav därför i uppdrag till Begripsam att genomföra en kunskapsöversikt som beskriver folkbibliotekens möjlighet att uppfylla de mål som formulerats i lagar och andra styrdokument och att beskriva framgångsfaktorer och identifiera goda exempel.

Vi hoppas att denna rapport kan bidra till en diskussion om hur arbetet med kognitiv tillgänglighet kan bedrivas med lika stor systematik som arbetet med fysisk tillgänglighet och ge stöd för folkbiblioteken att ta ett första steg mot ett kognitivt tillgängligt bibliotek.

*Lotta Brilioth Biörnstad*  
*Chef för enheten för litteratur och bibliotek på Kulturrådet*

## Innehåll

Bakgrund.....	4
Sammanfattning.....	9
Rekommendationer och förslag.....	10
Begripsams analys av läget.....	12
Litteraturöversikt: Vad säger forskningen?.....	27
Kognitiv tillgänglighet på museer.....	35
Tillgängliga evenemang.....	37
Metodexempel.....	38
Avslutande reflektioner.....	41
Referenser till forskningslitteratur.....	42
Länkar till webbsidor.....	46

## Bakgrund

Stärkta bibliotek är en satsning för att stärka folkbiblioteken i Sverige som Kulturrådet genomför på uppdrag av regeringen 2018–2020. 225 miljoner kronor om året ska fördelas till Sveriges kommuner. Syftet är att öka utbudet och tillgängligheten till biblioteksverksamhet i hela landet. Det är ett tillfälligt stöd till kommunerna som syftar till att ge långsiktiga effekter för att nå fler samt öka inkludering och delaktighet.

### Begripsams uppdrag

Kulturrådet har beslutat att ta fram en kunskapsöversikt inom ramen för regeringens satsning Stärkta bibliotek. Kunskapsöversikten ska visa folkbibliotekens möjlighet att uppfylla de mål som formulerats i lagar och styrdokument för personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar.

Begripsam fick i uppdrag att genomföra kunskapsöversikten. Uppdraget har varit att:

1. Undersöka skilda former av psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar i relation till olika aspekter av folkbibliotekens uppdrag och verksamhet
2. Formulera metod och frågeställningar
3. Ta fram relevant material och tilltänkta respondenter
4. Sammanställa och analysera det insamlade underlaget i en rapport och resonera kring resultaten

Med denna rapport är avsikten att:

- Lyfta fram befintlig kunskap och erfarenhet
- Identifiera kunskapsluckor
- Lyfta fram idéer och tankar som av olika skäl ännu inte realiserats
- Identifiera goda exempel
- Beskriva framgångsfaktorer
- Beskriva hur olika aktörer samverkar för att uppnå målen

### Målgrupper och avgränsning

Vår kunskapsöversikt gäller personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Det som förenar dessa tre grupper är att samtliga kan uppleva svårigheter av en kognitiv natur. Fokus i vårt arbete har därför varit att använda kognitiv tillgänglighet som den centrala enheten för vår analys. När vi översätter detta till vilka svårigheter personer kan ha i interaktionen med ett folkbibliotek så handlar det främst om svårigheter som är:

- Kognitiva
- Emotionella

Med kognitiva svårigheter menar vi de svårigheter som kan relateras till

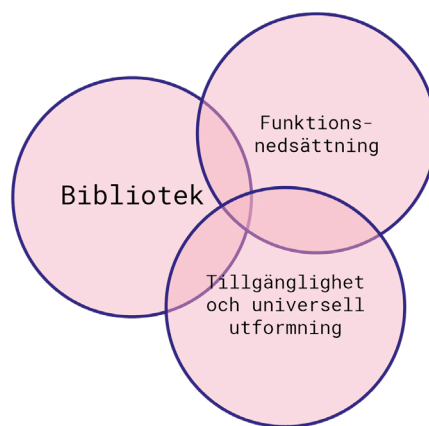
- Medvetande
- Orientering i och hantering av tid och rum

- Intellekt
- Uppmärksamhet
- Minne
- Tänkande
- Beslutsfattande
- Abstraktioner
- Planering
- Att påbörja eller avsluta uppgifter
- Språkförmåga, verbal / icke-verbal kommunikation och läs- eller skrivförmåga
- Kalkyleringsförmåga
- Tolka och hantera intryck (ljus, ljud, yttre stimuli)

Med emotionella svårigheter menar vi de svårigheter som kan relateras till

- Känslostämningar
- Stress
- Reaktionen på intryck som baseras på känslor
- Affektiva beteenden
- Social interaktion

För att ringa in det område som kunskapsöversikten ska täcka har vi avgränsat vårt arbete till att handla om skärningspunkten mellan bibliotek, funktionsnedsättning och tillgänglighet/universell utformning.



*Figur 1. Schematisk översikt över det område kunskapsöversikten ska samla in och analysera material.*

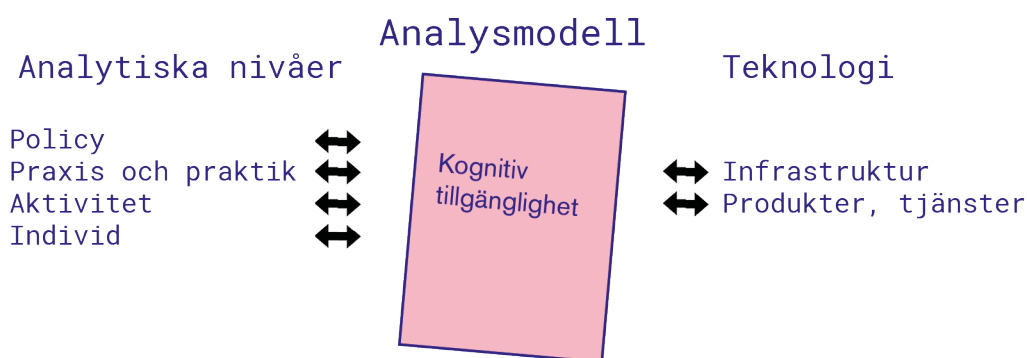
I praktiken kan det vara svårt att göra denna avgränsning. Det är dessutom vanligt att personer med psykiska, kognitiva eller intellektuella funktionsnedsättningar också har andra svårigheter, som kan göra det nödvändigt att även beakta exempelvis fysisk tillgänglighet eller tillgänglighet relaterad till svårigheter att se eller att höra. I det material vi nu presenterar har vi försökt att koncentrera kunskapsöversikten till kognitiva och emotionella svårigheter. Då det är relativt vanligt att man inkluderar emotionella svårigheter bland kognitiva svårigheter ligger tyngdpunkten i översikten på kognitiva svårigheter.

### Datainsamling

Datainsamling har skett via en bredd av kanaler och metoder. Vi har genomfört hearings med bibliotekspersonal och besökare i Bollnäs, Göteborg och Lund, deltagit med föreläsningar och workshops som bland annat arrangerats av regionbibliotek och Kungliga biblioteket. Vi har arrangerat egna workshops, bevakat frågan i sociala medier och genomfört individuella intervjuer med anställda, besökare och olika slags experter. Vi har dessutom gjort en litteratursökning för att se vilken vetenskaplig litteratur som finns och vi har gjort vissa jämförelser med hur museer hanterar denna fråga.

### Begripsams analysmodell

Begripsam använder sig av en analysmodell som utvecklats genom en kombination av tidigare forskning, egen forskning och praktisk tillämpning.



Figur 2. Analytisk modell.

Modellen är utvecklad för att kunna betrakta samma företeelse utifrån olika analytiska nivåer. På det sättet kan vi undersöka hur de inblandade individerna agerar i de aktiviteter de är inblandade i, men också analysera de praktiker och den praxis i vilka dessa aktiviteter är inbäddade. Vid behov kan även samhällets lagar, regler och föreskrifter tas med, liksom de tekniska infrastrukturerna, föremål och tjänster som är relevanta. Modellen och vår metodik presenteras utförligt i Stefan Johanssons doktorsavhandling *Design for Participation and Inclusion will Follow: Disabled People and the Digital Society*.

### Folkbibliotekens uppdrag?

Bibliotekslagens fjärde paragraf säger:

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

Folkbiblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov. De ska främja läsning och tillgång till litteratur och verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. Enligt den elfte paragrafen ska det även finnas en regional verksamhet med syfte

*...att främja samarbete, verksamhetsutveckling och kvalitet när det gäller de folkbibliotek som är verksamma i länet.*

## FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Sverige är sedan år 2009 juridiskt bundet av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionen syftar till att undanröja hinder för personer med funktionsnedsättning så att dessa personer inte berövas sina mänskliga rättigheter. Konventionen är införlivad i svensk lagstiftning.

Tillgänglighet, som regleras i artikel 9, är en av huvudprinciperna och en förutsättning för att många av de rättigheter som konventionen presenterar ska kunna komma personer med funktionsnedsättning till del. Tillgänglighet är en så viktig fråga att den också behandlas i ett separat dokument, General Comment no. 2 (2014) on Article 9: Accessibility. Detta dokument är relevant för biblioteksverksamhet på flera olika sätt men vi vill särskilt lyfta fram den skrivning som handlar om kompetens, där statens ansvar för att tillhandahålla utbildning lyfts fram:

*Since a lack of accessibility is often the result of insufficient awareness and technical know-how, article 9 requires that States parties provide training to all stakeholders on accessibility for persons with disabilities.*

Här är det viktigt att notera att det är kunskap om tillgänglighet som lyfts fram, inte kunskap om funktionsnedsättningar, även om båda kan behövas.

## Plan- och bygglagen (PBL) och Boverkets föreskrifter

Ytterst regleras själva biblioteksbyggnaden av PBL. Kapitel 8, Krav på byggnadsverk, byggprodukter, tomter och allmänna platser säger angående "Byggnadsverks utformning" i sin första paragraf att en byggnad ska

1. vara lämplig för sitt ändamål
2. ha en god form-, färg- och materialverkan
3. vara tillgänglig och användbar för personer med nedsatt rörelse- eller orienteringsförmåga

Boverkets definition på nedsatt rörelseförmåga respektive nedsatt orienteringsförmåga är:

*Exempel på nedsatt rörelseförmåga är nedsatt funktion i armar, händer, bål och ben liksom dålig balans. Personer med nedsatt rörelseförmåga kan behöva använda t.ex. rullstol, rollator eller käpp. Exempel på nedsatt orienteringsförmåga är nedsatt syn, hörsel eller kognitiv förmåga (utvecklingsstörning, hjärnskada). (BFS 2013:14).*

I Boverkets byggregler (2011:6) – föreskrifter och allmänna råd, BBR, slås det fast att kognitiv förmåga omfattas av föreskrifter och allmänna råd men det finns i dagens regler få konkreta förklaringar av vad det i praktiken innebär.

I Boverkets definition är kognitiva svårigheter enbart relaterade till orienteringsförmåga och de psykiska funktionsnedsättningarna finns inte alls med. Kognitiv förmåga förklaras genomgående med termerna utvecklingsstörning och hjärnskada, utan närmare förklaring.

För att skapa större tydlighet utfärdar Boverket olika föreskrifter men i dessa finns ofta bara referenser till funktionsnedsättningar som handlar om fysiska svårigheter, svårigheter relaterade till syn och till hörsel.

Lagen om så kallade enkelt avhjälpna hinder, BFS 2011:13 (ändrad 2013:9), är tillämplig på bibliotek och i den finns stöd för att också åtgärda enkla hinder. Kulturrådet har beslutat att från och med 2017 endast utbetala statsbidrag till kulturverksamheter som har åtgärdat enkelt avhjälpna hinder i sina publika lokaler. I instruktioner och anvisningar om vad som är ett enkelt avhjälpna hinder ges sålunda exempel på åtgärder inom området kognitiv tillgänglighet, men att till exempel åtgärda bristande skyltning är ett enkelt avhjälpna hinder.

### Bilagor till denna rapport

Till denna rapport följer ett antal bilagor. De ger möjlighet till en fördjupad förståelse av området och är en del av underlaget för vår analys. Bilagorna finns att läsa på Kulturrådets webbplats och beskrivs i korthet nedan:

- Bilaga 1. Enkätresultat: Kognitiv tillgänglighet på bibliotek
- Bilaga 2. Mitt drömbibliotek: Dokumentation av workshop där personer med kognitiva funktionsnedsättningar beskriver hur ett bibliotek kan göras kognitivt tillgängligt
- Bilaga 3. Sammanfattningar och fotodokumentationer: Sammanställning av diskussioner och övningar där personal och besökare dokumenterat kognitiv tillgänglighet i Bollnäs, Göteborg och Lund
- Bilaga 4. Tillgänglighetsinventering: Rapport från inventering av folkbiblioteken i Malmö



## Sammanfattning

Vårt arbete visar att:

- Det råder konsensus mellan personal och besökare om vad som orsakar bristande kognitiv tillgänglighet. Det man ibland är oense om är graden av svårigheter som en brist kan skapa. Det är nästan alltid rörig och otydlig information, ljus, ljud och avsaknaden av lågstimulimiljöer som skapar de största svårigheterna.
- Trots att problembilden ofta är känd eller kan åtgärdas med enkla metoder sker få konkreta förbättringar. Det är oklart vem som borde agera.
- Det råder stor osäkerhet om vilket mandat personalen har när det gäller att göra ändringar som skulle öka den kognitiva tillgängligheten. Ofta finns ingen samverkan med fastighetsägare eller förvaltare. Det finns inte heller någon stark samverkan med de organisationer som företräder personer med kognitiva, intellektuella eller psykiska svårigheter.
- Personalen upplever starkt behov av ökad kompetens. De menar då ökad kunskap om de svårigheter av kognitiv, intellektuell och psykisk natur som vissa besökare kan ha. Personalen har vaga idéer om vad de ska göra med denna kunskap, men menar att den troligen kommer att hjälpa dem med att ge ett bättre bemötande. Besökarna ser personalens osäkerhet, men tycker inte att de får ett dåligt bemötande.
- Det råder stor osäkerhet om vilka metoder och verktyg som kan användas för att öka den kognitiva tillgängligheten.

# Rekommendationer och förslag

Utifrån det insamlade materialet och de diskussioner vi varit inblandade i och genom kunskap från ett antal närliggande uppdrag föreslår Begripsam följande:

## Börja med de enkelt avhjälpta hindren

Det finns inga tydliga definitioner av vad som är ett enkelt avhjälpt hinder på det kognitiva området men vår bedömning är att följande åtgärder ligger inom vad lagen menar med enkelt avhjälpta hinder:

- Skyltning och information
- Reducering av stimuli, ommöblering för att skapa ytor som är lugnare och med mindre antal objekt exponerade
- Vissa åtgärder relaterade till ljus och buller

## Börja göra något, testa och försök igen – samverka!

Det finns en avvaktande hållning, ofta förknippad med upplevd okunskap som gör att ingen gör något i väntan på någon annan ska ta initiativ. Det leder till en situation där det inte finns några förebilder eller "manualer" för vad som borde göras. Här tror vi att ett experimenterande och utforskande förhållningssätt kan bryta ett dödläge. Det bör ske i samverkan mellan personal, besökare med kognitiva, intellektuella och psykiska svårigheter och de organisationer som företräder dessa organisationer.

## Enkla metoder kan ge bra underlag

I vår utredning har vi testat relativt enkla metoder som gör det möjligt för bibliotekspersonal och besökare att i samarbete identifiera brister i biblioteksmiljön. Dessa beskrivs i avsnittet metodexempel i denna rapport. Vår bedömning är att dessa metoder räcker långt för att identifiera sådant som kan behöva åtgärdas.

## Bygg upp en kunskapsbas

Lyckade resultat bör delas mellan bibliotek. Det finns idag ingen tydlig beskrivning, inga inventeringsunderlag, checklistor etc. som kan användas. Kravbilden är med andra ord oklar. Det gör att den som vill förstå hur ett kognitivt tillgängligt bibliotek ska vara utformat inte på ett enkelt sätt kan lära sig det. Den här kartläggningen ger viss vägledning i vad som är viktigt men här behövs en löpande sammanställning av vad som skapar god kognitiv tillgänglighet.

## Stödjande aktiviteter under en uppbyggnadsfas

För att sätta fokus på detta område och ge stöd åt de begynnande och i nuläget lite trivande aktiviteterna skulle det behövas en sammanhållande kraft tills området är lika etablerat som arbetet med den fysiska tillgängligheten. Det kan röra sig om årliga konferenser, workshops, erfarenhetsutbyte, sammanställningar och publicering av checklistor och liknande.

## Stöd kompetensutveckling

Trots att personalen uttrycker en stark önskan om mer kunskap om de diagnoser och svårigheter besökare kan ha rekommenderar vi en annan typ av utbildning. Sådan kunskap kan vara en komponent i ett utbildningspaket men tonvikten i utbildningarna bör vara på metoder och verktyg för att driva ett systematiskt tillgänglighetsarbete. Metoder för samverkan och på ökad kunskap om de konkreta tillgänglighetskrav som både kan användas för att identifiera bristande tillgänglighet och för att utveckla universellt utformade bibliotek.

## Skapa ett enkelt inventeringsunderlag

Det finns behov av ett enkelt inventeringsunderlag som kan användas för att ge en aktuell lägesbild och ge indikationer om problemens karaktär. Det behöver inte vara detaljerat eller kräva ingående expertkunskaper utan mer fungera för att komma igång med ett systematiskt arbete för att öka den kognitiva tillgängligheten.

## Beskriv kognitivt tillgängliga evenemang

Det finns flera olika rekommendationer kring hur ett evenemang kan göras tillgängligt. Inga verkar helt kompletta men de skulle kunna sammanställas och därmed ge en mer heltäckande bild. Myndigheten för delaktighet har sådana beskrivningar, liksom Begripsam och några museer som nämns senare i denna rapport.

## Boverket bör förtydliga de kognitiva tillgänglighetskraven

Dagens föreskrifter och instruktioner och de exempel som ges av Boverket tar aldrig upp den kognitiva tillgängligheten även om sådana krav omfattas av lagstiftningen. Detta ger svag vägledning åt fastighetsägare och bibliotek och skapar oklarhet i vad som krävs för grundläggande kognitiv tillgänglighet.

## Begripsams analys av läget

### Låg mognadsnivå

Den generella bilden är att många bibliotek befinner sig på en relativt låg mognadsnivå när det gäller att hantera kognitiva tillgänglighetsproblem. Så kan vara fallet även för bibliotek som har en hög mognadsgrad när det gäller att hantera fysiska tillgänglighetsproblem eller problem relaterade till syn och hörsel.

Vi har använt en fyrgradig skala för att illustrera olika mognadsnivåer och kan inte säga att vi i våra olika aktiviteter har hittat några bibliotek som befinner sig på nivå 3 eller 4. Sådana bibliotek kan möjligen finnas men inom ramen för vår undersökning har ingen av de medverkande personerna pekat ut bibliotek som kan användas som tydliga förebilder. Vi bedömer att flertalet verksamheter befinner sig på nivå 2.

Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4
I organisationen finns <i>början på ett medvetande om kognitiv tillgänglighet</i> . Ingen integration eller samverkan mellan olika enheter i organisationen.	Ändamålsenliga arbetssätt <i>påbörjade</i> . Samverkan är bristfällig mellan olika funktioner.	Flera exempel på utveckling av <i>förebyggande</i> arbetssätt. Verksamheten är välplanerad och dokumenterad med exempel på god samverkan och integration.	Organisationen har väl utvecklade, <i>hållbara och systematiska</i> arbetssätt, som är väl integrerade och tillämpas i alla viktiga processer.
Några få ändamålsenliga arbetssätt tillämpas på <i>enstaka områden</i> . Betydelsen av kognitiv tillgänglighet uppmärksammas inte.	Tillämpningar av arbetssätt inom <i>några verksamhetsområden</i> . En begynnande förståelse för kognitiv tillgänglighet.	Tillämpningar av arbetssätt på <i>många områden</i> . Påtaglig förståelse för kognitiv tillgänglighet i stora delar av organisationen.	Samverkan är utmärkt mellan <i>verksamhetens olika delar</i> . Påtaglig förståelse för kognitiv tillgänglighet hela organisationen.
<i>Få eller inga</i> resultat kan påvisas. Redovisade resultat saknar samband med arbetssätt.	<i>Några positiva</i> resultat på enstaka områden. Resultaten utan särskilt starka samband med arbetssätt.	<i>Positiva men ojämna</i> resultat och trender. Resultaten har betydande samband med arbetssätten.	<i>Utmärkta beständiga</i> resultat som är relaterade till arbetssätten.

### Problemområdena är kända och det finns konsensus om problemens karaktär

Bibliotekspersonal och besökare med kognitiva och psykiska svårigheter är överens om vad det är i bibliotekens verksamhet som skapar hinder. De pekar ut samma områden. Skillnaden är att de som själva har svårigheter är bättre på att peka ut detaljer och på att fördjupa förståelsen för vad det är som skapar svårigheterna.

De vanligaste problemen som lyfts fram, och där är personal och besökare överens, är:

- Biblioteksmiljöernas överflöd av visuella intryck
- Bibliotekens överflöd av ljudintryck
- Bibliotekens överflöd av information
- Bristande ljusmiljöer

Personalen tar ibland upp att de skulle vilja göra mer av riktade aktiviteter mot personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar. Några starka sådana önskemål från besökarna kan vi inte notera i vårt material men det är en fråga som kan behöva undersökas vidare och med andra metoder än de vi använt.

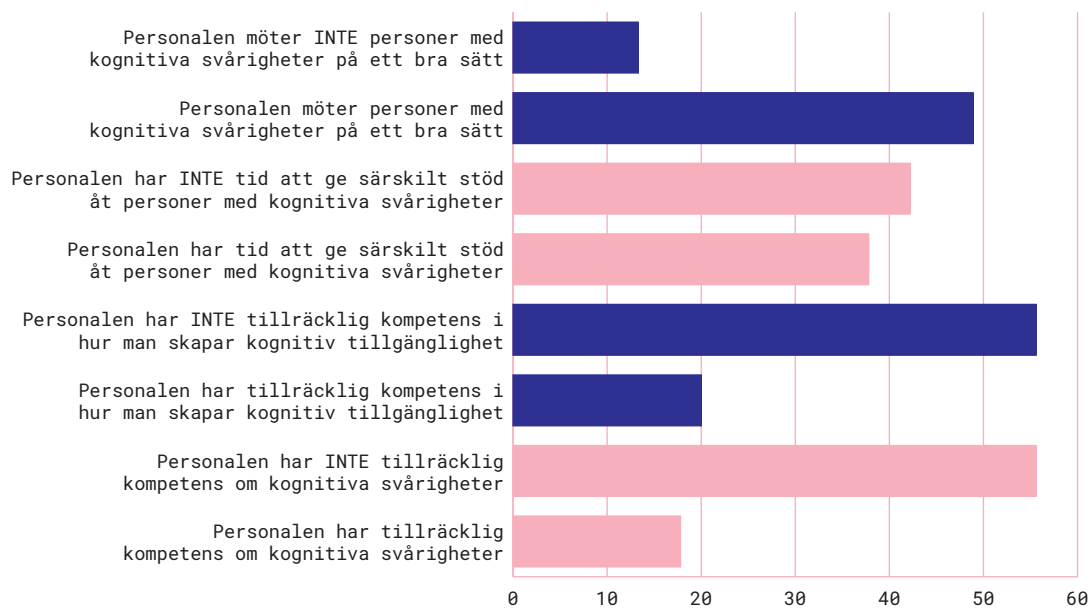
## Kompetens

Bristande kompetens är det som personalen först har tagit upp när vi har ställt frågor om deras situation. De uttrycker en osäkerhet inför hur mycket de måste veta om olika funktionsnedsättningar och denna osäkerhet tar sig ofta uttryck i en oro inför ett möte med en person med kognitiva eller psykiska svårigheter.

Denna oro märker personer med kognitiva eller psykiska svårigheter och de kopplar den ofta till att personalen troligen har för dåliga kunskaper. Många tonar dock ner detta och anser inte att problemet är så stort som personalen får det att låta. Personer med kognitiva och psykiska svårigheter uppskattar att personal finns och verkar tycka att personalen oftast gör så gott de kan. De är mer irriterade över bristen på personal och att personalen inte har tid att hjälpa dem än att personalen skulle ge ett dåligt bemötande.

*Rent allmänt så finns en stor lyhördhet och empati för människor med olika typer av utmaningar tycker jag (besökare).*

Personalens önskemål om kompetens tar sig oftare uttryck i att de vill veta mer om diagnoser och funktionsnedsättningar än om exempelvis tillgänglighet, användbarhet och universell utformning.



Figur 3. Enkät svar. Biblioteksbesökarnas åsikter om bibliotekspersonalens kompetens.

## Avsaknad av kompetens

Ett tydligt resultat av vår analys är avsaknaden av kunskap, erfarenheter och praktiska insatser för att bättre anpassa biblioteken till personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Bibliotekspersonal känner att de inte har kompetens och erfarenhet att arbeta med dessa målgrupper. Besökare på biblioteken noterar att personalen ofta saknar kunskaper, men tycker ändå att de ofta får ett gott bemötande. Det tycks som att personal och besökare hittar sätt att lösa de situationer som uppstår.

Känslan av att inte ha kompetens kan tyckas märklig då personal vid våra hearings, seminarier och workshops har visat att de kan lyfta fram en rad faktorer som skapar svårigheter för målgruppen att använda sig av biblioteken.

### Kompetensen brister men få exempel på att någon utbildar sig

Trots att det är mycket vanligt att både ansvariga för bibliotek och bibliotekets personal för fram bristande kompetens som ett hinder har vi inte hittat något exempel på ett systematiskt arbete med utbildningar eller serier av utbildningar. Det finns heller inga tydliga idéer om vilken kunskap som egentligen är önskvärd. Det vi ser och det som tycks genomföras är enstaka föreläsningar eller enstaka utbildningar. Dessa har en inspirerande karaktär men tycks inte leda till att känslan av bristande kunskaper minskar. Den kunskap som oftast efterfrågas är kunskap om olika typer av kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar. Den ökade kunskapen tycks i första hand vara ämnad till att skapa bättre förutsättningar för ett bra bemötande. Bland besökare med kognitiva och psykiska svårigheter kan vi däremot inte se att de tycker sig bli dåligt bemötta av personalen. Besökarna verkar se att det bland personalen finns personer som är osäkra och okunniga men de verkar inte tycka att de får ett dåligt bemötande.

Vi kan också se önskingar om kunskap som handlar om att kunna förändra själva biblioteksmiljön, men denna typ av önskemål är ovanliga.

### En rädsla att säga eller att göra fel

Bibliotekspersonal uttrycker ofta en rädsla för att de ska göra fel när de interagerar med besökare med kognitiva funktionsnedsättningar. De är osäkra på hur man ska närma sig dessa personer, hur de ska tilltalas och hur man ska föra en dialog. Situationen kan kompliceras av att vissa besökare har med sig en ledsagare och då kan personalen uppleva det som ännu svårare att veta med vem interaktionen och samtalet ska ske.

Besökarna märker ibland av denna rädsla hos personalen men ser själva rädslan som problemet snarare än att personal använder fel ord. De flesta besökare har överseende med att ordvalet ibland blir fel. Det finns dock en grupp besökare för vilka korrekt ordval är mycket viktigt. Eftersom det inte syns utanpå om en besökare i princip struntar i eller lägger stor vikt vid personalens ordval så förstärks personalens rädsla att göra fel.

Personalens egna förslag på hur detta problem ska lösas är i termer av mer utbildning medan besökarna snarare betonar att ökad kompetens kan byggas upp via ökad interaktion med målgrupperna. På det sättet kan den spänning som finns relaterad till ordval minskas och eventuella felsägningar kan avdramatiseras.

De spänningar som finns på detta område går långt utanför biblioteket. Att vi på kort tid har sett begrepp som handikappad, funktionshindrad, funktionsnedsatt och funktionsvarierad har att göra med det stigma som fortfarande finns runt att vissa personers sätt att fungera ligger utanför samhällets norm och att sådana sätt att fungera med ett sådant synsätt blir onormala. Så fort detta stigma bryts kommer också laddningen i de olika begreppen att minska och kanske försvinna.

### Tänkbara lösningar är kända – få aktiva åtgärder kan spåras

Vid de olika aktiviteter vi genomfört inom ramen för detta uppdrag har både personal och besökare snabbt kunnat peka ut ett antal områden som skapar svårigheter för målgruppen att ta del av bibliotekens verksamhet. I regel pekar både personal och besökare ut samma områden, men besö-

karna kan ofta ge fler och mer detaljerade exempel på vad det är som skapar svårigheterna. På de platser, där vi genomfört hearings eller inventeringar, är det första gången någon sammanställt de problem som visserligen verkar vara kända men som tidigare inte satts in i ett sammanhang. Om problem har lösts så rör det sig om enstaka ad hoc-liknande lösningar mer än att det skulle pågå ett systematiskt arbete. Här kan de inventeringsaktiviteter som under 2019 genomförts i Malmö stad tjäna som exempel på en mer systematisk ansats. Varje folkbibliotek i staden har inventerats och det finns nu en mer samlad bild av vad som kan behöva göras.

Trots att det går att konstatera att det finns en samsyn om problembilden saknas oftast aktiviteter för att åstadkomma en förändring. Vi har som sagt hittat få exempel på ett systematiskt förändringsarbete. Skälen till detta är flera. Bibliotekschefer menar att både bristande intresse och bristande resurser är faktorer som påverkar bristen på aktivitet, men också bristande kompetens. Personal kan se samma orsaker men vid diskussion med personalen framkommer också att ett bristande mandat hämmar framväxten av olika initiativ.

Det är till exempel vanligt att personalen väl känner till problem relaterade till ljus- och ljudförhållanden, men de känner inte att de har mandat att dra igång aktiviteter för att göra något åt det eller vet hur de skulle gå tillväga för att något ska hända. Det förefaller vara mycket lite dialog med fastighetsägare eller förvaltare, vilket gör att åtgärder som innebär förändringar i själva bibliotekslokalen uteblir. Här finns en skillnad jämfört med den fysiska tillgängligheten. På det området har många bibliotek kommit långt och det tycks finnas processer och kanaler för att hantera problem som identifieras. Till stöd för arbetet med fysisk tillgänglighet finns ett omfattande kunskapsmaterial i form av lagstiftning, instruktioner, checklistor etc. Något motsvarande finns inte för den kognitiva tillgängligheten. Boverket har exempelvis inte utfärdat några kompletterande riktlinjer eller tagit fram underlag till stöd för att lokaler ska vara kognitivt tillgängliga.

Begripsam har varit drivande i att få fram en första standard för kognitiv tillgänglighet. Den heter ISO 21801–1 General Guidelines on Cognitive Accessibility. Det är en övergripande guideline och skulle kunna vara en start för riktlinjer som är mer direkt utformade för biblioteksverksamhet.

### Vad skulle personalen och besökare vilja göra?

I enkäten ställde vi frågan om det finns åtgärder som personalen skulle vilja genomföra om det hade funnits möjligheter. Över 50 procent av personalen sa att de hade förslag på åtgärder. Det personalen skulle vilja göra är:

- Förbättringar av de digitala tjänsterna
- Ta ett samlat grepp på problem med skyltar. Utveckla symbolstöd
- Avgränsa och skapa rum eller ytor där det är lugn och ro. Avgränsa med hjälp av möbler som skapar avskildhet. Skapa tystnad
- Städa upp bland röriga uttryck
- Ta bort trånga ytor och skapa mer utrymme
- Anordna fler riktade program

Många tar upp just förbättrad skyltning. Det finns tankar om att åstadkomma en mer enhetlig skyltning och att arbeta mer med symboler, allt från att skapa bättre orientering genom lokalen till att informera om detaljer.

Ett annat område där personalen har idéer om förbättringar handlar om bibliotekens inredning. Att kunna skapa en omväxling mellan lugna rum och mer livliga, eller andra lugna ytor som kontrasterar mot ytor som har mer yttre stimuli, är något många skulle vilja arbeta med. Här finns också tankar

om andra typer av avskärmningar som kan skapa enskildhet, som avskärmade möbler. Även att experimentera med särskilda öppettider finns med som förslag.

Flera i personalen tar också upp att de skulle vilja jobba mer med speciella program och aktiviteter riktade mot dessa målgrupper men också mot anhöriga. Ett exempel är att ge föräldrar bättre information, så att de i sin tur kan ge bättre stöd åt barn med funktionsnedsättningar. Man önskar ökad dialog med målgruppen och med till exempel pedagoger och vill ta fram material så att grupper kan förbereda sig bättre inför besöket. Det finns också idéer om att arbeta mer med tekniska hjälpmedel och att förbättra den digitala utrustningen i lokalen. Till sist vill många förbättra de digitala gränssnitten gentemot målgruppen, framförallt på webbsidan.

Besökarna tar till stora delar upp samma saker som personalen. Det är främst ljudmiljön de vill åtgärda, liksom skyltar. Men besökarna tar också upp att det är viktigt att det finns tillräckligt med personal, som har tid att hjälpa till när det behövs. De vill också ha tydligare regler och kanske att man förklarar regler som "sitter i väggarna". Även besökarna tar upp ett behov av ökat samarbete för att i samverkan bygga upp mer kognitiva miljöer.

När personalen har tid och när en aktivitet blir riktigt bra kan den betyda mycket mer än vad en utomstående betraktare kanske förstår. Här ett vittnesmål från en sjukskriven person:

*Många (de flesta?) som går till bibliotek vill läsa sig något nytt. Förstå saker. Men man kan vara i sådant skick att det är omöjligt att läsa sig till informationen. Jag har haft och har sådana perioder. Ibland finns dock möjligheten att gå guidade visningar av biblioteken och detta är fantastiskt: 1. Jag får då kravlöst tillhöra en grupp (som sjukskriven är detta behov extra stort eftersom man inte får det i ett kollegielag). 2. När mina tankar virvlar kan jag återgå till att titta på guiden och de detaljer i rummet som hen för tillfället beskriver. Ju mer konkret och detaljspecifik hen är desto lättare kommer jag ur min egen bubbla av eventuella negativa tankar. 3. Jag får lära mig saker. Det är lugnande att gå runt och titta på saker i grupp och tycker att det är ett bra alternativt sätt att lära sig på. I ärlighetens namn tycker jag det är ganska märkligt att vi sitter ner så mycket när vi ska lära oss saker...*

### Ingen har mandat att göra ändringar

Personal och besökare har stor samsyn över vad som skulle kunna förbättra den kognitiva tillgängligheten på bibliotek. Trots det tycks det vara få bibliotek som arbetar med att förändra och förbättra verksamheten.

Bibliotekspersonalen tycks inte känna att de har mandat att göra förändringar och anpassningar i biblioteksrummet eller i biblioteksverksamheten. Många av de rumsliga problem som framkommit i vår kartläggning förefaller relativt enkla att åtgärda och är i flera fall inte dyra. Det verkar som att ingen har mandat att vidta åtgärder och att det är oklart vem som skulle kunna initiera åtgärder. I ett av enkätsvaren har en anställd på ett bibliotek beskrivit det så här:

*Min känsla är att det finns en tröghet att förbättra biblioteken ur de här perspektiven för att det känns svårt och oöverstigit – då gör man ingenting istället för att börja försöka förändra det man faktiskt kan förändra. Vore jättebra med information och utbildningar osv som peppar oss att göra saker i det lilla och att det också spelar roll.*



## Samverkan

### Samverkan mellan bibliotek

Vi har funnit få exempel på att bibliotek samverkar för att arbeta med den kognitiva tillgängligheten. När detta sker så tycks det ofta handla om kompetensutveckling eller inspiration. Sådana aktiviteter genomförs till exempel av den regionala biblioteksverksamheten eller delar av regionernas kulturverksamhet. Dessa aktiviteter verkar vara uppskattade och en vanlig form är att inbjuda föreläsare inspirerar och fyller på med kunskap.

Ett exempel på hur tillgänglighetsfrågan är identifierad som ett prioriterat område är Biblioteksplanen för Region Sörmland 2019–2022. Där nämns dock inte den kognitiva tillgängligheten specifikt utan behovet att arbeta med tillgänglighet beskrivs i mer generella termer. Kungliga Biblioteket har en samlingssida där det går att hitta samtliga biblioteksplaner i Sverige. I rapporten Trend 2017 analyserar Kungliga Biblioteket innehållet i dessa planer och konstaterar att nästan alla planer har skrivningar om tillgänglighet men då kan det inrymmas sådant som öppettider. Begränsas tillgänglighet till att kopplas mot funktionsnedsättning så sjunker andelen planer som tar upp frågan. 52 procent av planerna har ett resonemang om lättläst. 93 procent av planerna tar upp digital delaktighet och Medie- och informationskunnighet (MIK) och rapporten konstaterar att detta har blivit en del av bibliotekens kärnverksamhet och en av bibliotekariens huvudarbetsuppgifter. I vårt arbete med den här rapporten tas kognitiva och psykiska svårigheter ofta upp i samband med diskussioner om MIK och digitalisering. Personal känner inte att de har tillräcklig kompetens, lokalerna och utrustningen är inte utformade för dessa grupper. Enligt trendrapporten från Kungliga biblioteket nämner 89 procent av planerna samverkan men vår kartläggning ger inget stöd för att samverkan kring kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar skulle vara vanligt förekommande. I rapporten från Kungliga biblioteket konstateras:

*Vi ser många svepande formuleringar utan någon särskilt hög grad av konkretion, d.v.s. det är svårt att utläsa vad som konkret ska levereras utifrån biblioteksplanens beskrivningar.*

Bristen på samverkan och dialog med exempelvis funktionsrättsrörelsen och även brist på faktisk förändring och avsaknad av mätbara mål är några av slutsatserna i trendrapporten från Kungliga biblioteket. Dessa slutsatser är inte kopplade specifikt mot frågan om kognitiv tillgänglighet utan är mer generella:

*Det finns många beskrivningar av befintlig verksamhet och färre framåtsyftande beskrivningar. I många fall är beskrivningen av nuvarande verksamhet förvillande lik den planerade framtida, dvs. ett bibehållande av status quo. De flesta planerna saknar beskrivning av dialog med användarna eller användarundersökningar som grund för planen. Många planer saknar mätbara mål, eller målformuleringar som är skrivna på ett sådant sätt att de går att följa upp.*

En verksamhet på biblioteken som då och då tar in ett kognitivt perspektiv är MIK, Medie- och informationskunnighet.

Sammantaget är vår bild av samverkan kring frågor om kognitiv tillgänglighet på bibliotek att man ytterst sällan kommer förbi nivån av föreläsningar och därför sällan faktiskt samverkar i konkreta frågor. Det finns dock fina idéer om sådan samverkan. Till exempel beskrev bibliotekspersonal vid vår hearing i Göteborg hur de skulle vilja att ett av biblioteken i staden gick före och fungerade som en "test-yta" där olika saker kunde provas och om de fungerade väl föras ut till resten av biblioteken. De var också överens om vilket bibliotek som borde ha den rollen. Det finns även idéer att bibliotekarier med specialkunskaper delar med sig av sina erfarenheter.

*Som s.k. omsorgsbibliotekarie arbetar jag med kulturaktiviteter för hyresgäster på ett äldreboende där jag anpassar aktiviteterna och utformningen på dessa utefter deltagarnas funktionsnedsättning. Liknande aktiviteter skulle kunna erbjudas på folkbiblioteket.*

Vad som hindrar biblioteken från en djupare samverkan är oklart, men det som ofta nämns är tidsbrist och oklara mandat. Just nu pågår ett antal projekt inom Stärkta bibliotek, som arbetar med den kognitiva tillgängligheten. Erfarenheterna från dessa skulle kunna utgöra en bas för vidare samverkan.

### Svag samverkan med funktionsrättsrörelsen och med personer i målgruppen

Vi kan inte se att det förekommer en systematisk samverkan med funktionsrättsrörelsen när det gäller hur biblioteken ska fungera för målgruppen. I varje kommun finns i regel ett formaliserat samråd mellan kommunen och rörelsen, men i detta samråd tycks biblioteksfrågor sällan diskuteras och vi tror att ett samråd inte räcker. Här skulle det behövas ett nära samarbete och en mer löpande dialog. Många av de förslag till lösningar som kommer fram förefaller relativt enkla att genomföra. Det svåra är att inledningsvis identifiera och beskriva problemet och där kan en ökad samverkan skapa bättre förutsättningar att både identifiera problem och att prioritera vilka som är viktigast att lösa.

### Svag samverkan med fastighetsägare och förvaltare

Trots att många av de problem som framkommer i vår undersökning har att göra med den lokala biblioteket finns i har vi inte fått exempel på en regelbunden samverkan med den som äger och förvaltar lokalen, inte ens om detta är en del av den kommunala förvaltningen eller kommunalt fastighetsbolag. Det är vår bedömning att många av de önskade åtgärderna inte kommer att kunna genomföras om inte biblioteken etablerar ett tätt samarbete med den som äger och förvaltar själva fastigheten.

Flera av de brister som identifierats torde rymmas inom vad som i lagen beskrivs som "enkelt avhjälpna hinder". Andra brister ligger inom vad plan- och bygglagen reglerar angående tillgänglighet, men kan kräva mer långsiktig planering och finansiering. I båda fallen krävs en dialog mellan biblioteksverksamheten och ägare/förvaltare. Ett sådant samarbete skulle kunna ske stegvis, genom att de enkelt åtgärdade hindren tas om hand först, och följs av en planering för de lite mer krävande insatserna.

### Svagt metodstöd

Vi har inte lyckats hitta exempel på ett systematiskt och metodiskt arbete med den kognitiva tillgängligheten. På många bibliotek har ett systematiskt arbete med den fysiska tillgängligheten lett fram till att denna ofta är relativt god. På det området finns också utarbetade riktlinjer, checklistor och sakkunniga som kan tillämpa ett metodiskt arbete. Man kan säga att det finns en teoribildning om vad som är ett fysiskt tillgängligt bibliotek och att denna teoribildning backas upp av en metodik och att det till denna metodik finns en uppsättning verktyg att använda. Detta saknas när det gäller kognitiva tillgänglighetsfrågor. Vi kan inte se att det finns en tydlig teoretisk idé om vad som kännetecknar ett kognitivt tillgängligt bibliotek. Med avsaknad av en sådan idé blir det svårt att etablera ett systematiskt arbete och därmed också att skapa en metodik. Utan metodik blir det svårt att veta vilka verktyg som kan användas. Detta kan förklara varför vi mest hittar ad hoc-lösningar eller kortvariga insatser i form av enstaka projekt på biblioteken.

Arbetet med fysisk tillgänglighet har stöd av att Boverket har utarbetat riktlinjer och anvisningar, baserade på den lagstiftning som finns. Något liknande har inte skett när det gäller kognitiv tillgänglighet.

Begripsam har i ett parallellt projekt inventerat samtliga folkbibliotek i Malmö. I dessa inventeringar har vi inkluderat det kognitiva perspektivet i traditionella analyser av fysisk tillgänglighet. Rapporten från det arbetet finns som bilaga. Vi ser det arbetet som ett exempel på hur man kan inarbeta ett kognitivt perspektiv på samtliga bibliotek.

### En process och en riktning är viktigare än dedikerade tillgänglighetsprojekt

En övergripande slutsats från de olika diskussionerna med personal och besökare är att riktningen är viktigare än enskilda detaljer. Med det menar flera, och särskilt de som själva har svårigheter, att det viktigaste är att biblioteket "är på väg åt rätt håll" snarare än att man då och då kraftsamlar och gör tidsbegränsade tillgänglighetsprojekt.

Det finns en förståelse för att det alltid kommer att finnas saker som gör biblioteksmiljön kognitivt svår men så länge det finns en vilja att systematiskt minska dessa problem, så länge det finns en pågående process blir problemet mindre. Få av de bibliotek som medverkat i undersökningen kan beskriva att de har en sådan process. Med viss systematik arbetar vissa bibliotek med fysiska tillgänglighetsfrågor, men inte kognitiva.

### Bibliotekets multipla funktioner

Biblioteksmiljöer är komplexa. De består av olika delar som har olika uppgifter och som är fyllda med olika funktioner. Ett exempel är i Bollnäs, där den svåraste ljudmiljön står att finna i restaurangen. Flera av deltagarna som själva har kognitiva svårigheter fann denna miljö problematisk. När vi äter lunch och har lunchrast ser vi normalt det som en stund där vi kan återvinna energi och samla kraft. Men lunch- och fikamiljöer innehåller ofta delar som förbrukar energi. Vanligast är kanske den höga ljudmiljön. Det kan då bli mycket energikrävande att exempelvis sitta och prata. Personer med kognitiva svårigheter vill därför ibland gå ifrån och äta i en mer lugn miljö. Detta kan tolkas av omgivningen som att de inte är intresserade av sällskap. Så kan vara fallet, men det kan lika gärna vara att miljön är så svår att det inte går att vara där. I en lugnare miljö skulle sällskap kanske inte vara ett problem.

Bibliotekets multipla funktioner skapar ett dilemma: ska övergången mellan dessa göras väldigt tydliga eller ska olika funktioner mer osynligt glida in i och över varandra? I design talar man ibland om *seamless* och *seamful*, det vill säga ska man utforma så att det inte märks eller ska man utforma tydliga gränser. Dokumentationen från Bollnäs visar att deltagarna med kognitiva svårigheter vill ha tydligare gränser mellan olika funktioner. Delar av lokalen som är tysta, delar av lokalen där det hänger konst och andra delar där det inte gör det, delar där man kan återhämta energi etc. Detta behöver inte gälla hela lokalen och alla funktioner. Det finns en acceptans och förståelse för att biblioteksmiljöer innehåller många olika saker. Samtidigt kan denna mångfald av saker och intryck vara det som gör biblioteksmiljön svår. Att då tydligt separera vissa miljöer och göra dem lite lugnare kan vara en bra strategi. Detta kan försvåras av en utveckling där bibliotek går mot att bli, eller bli inbäddade i, kulturhus. Vi kan se i kommentarer från vissa besökare att de ser tillbaka på en tid där biblioteken var tysta och lugna platser men "så är det inte längre". När olika typer av evenemang kommer in i en miljö som ursprungligen inte är byggd för sådana aktiviteter verkar ljudläckage ha blivit ett stort problem. Ljud från aktiviteter läcker in på ytor som är avsedda för läsning och stillhet. Aktiviteter medför också att fler individer rör sig mellan entrén och platsen för aktiviteten, vilket kan skapa en oro i lokalen. Aktiviteter medför ett behov av ytterligare information, vilket läggs på en redan komplex informationsmiljö.

Vi ser ingen som argumenterar för att biblioteken skulle sluta genomföra olika typer av evenemang, snarare funderar både personal och besökare på hur dessa konflikter ska kunna lösas. Här innebär de befintliga lokalerna en svårighet. De var från början inte tänkta för att hantera dessa konflikter och det finns ingen samlad erfarenhet av hur man gör för att hantera dem.

### Bibliotekets utbud och aktiviteter

Förutom talböcker och äppelhyllor är det få som spontant har tagit upp att man har ett utbud av aktiviteter som direkt vänder sig till målgruppen. Vid direkt fråga kan personal ibland ge exempel på sådana aktiviteter. Ett sådant exempel är läsestunder där målgruppen är personer med intellektuell funktionsnedsättning. I några fall har man särskilda guidade genomgångar av biblioteket.

När det gäller talböcker verkar det som att många i personalen fortfarande förknippar talböcker med synskada. När vi diskuterat denna fråga till exempel med personer med afasi visar det sig att många i denna grupp är storkonsumenter av ljudböcker men relativt få känner till möjligheten att låna talböcker.

### Böcker och tillgängliga medier

Vid de kunskapsinventeringar vi genomfört inom ramen för detta uppdrag har få bland personalen tagit upp problem relaterade till själva boken eller tillgängliga medier. Det är mer saker runt omkring som tas upp av personal.

I "Den femte statsmakten: bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering" ger Jesper Klein en genomgång av "Biblioteken och de tillgängliga medierna" (sid 171–221). Klein gör en genomgång av hur den tekniska utvecklingen kunnat användas för att tillgängliggöra medier och litteratur och vilka grupper som kunnat dra nytta av denna utveckling. En öppen fråga för framtiden är om detta även fortsättningsvis kommer att vara en sÄrlösning eller om utvecklingen gör att det som idag är en sÄrlösning går upp i de mer generella tjänster som finns för att tillgängliggöra litteratur. Klein tar upp Legimus och dess centrala roll. Legimus beskrivs som "en grundbult i bibliotekens talboksverksamhet" och de svenska biblioteken slussar in drygt 30 000 nya låntagare i systemet varje år. Enligt Klein är det fortfarande bara en liten andel av målgruppen som verkligen använder Legimus.

### Legimus och den kognitiva tillgängligheten

Legimus pekas dock ofta ut som ett stort problem av användare med kognitiva svårigheter. När vi besökte kursen Anpassad IT på Mora Folkhögskola som vänder sig till personer med måttlig intellektuell funktionsnedsättning vittnade både elever och personal att trots omfattande träning och stödinsatser så klarade inte gruppen av att självständigt använda Legimus för att hitta litteratur. Flera i gruppen är storkonsumenter av lättlästa böcker men de är beroende av att personer i deras omgivning söker fram och genomför lånet. Det har då visat sig att personal och anhöriga inte alltid har förstått vilken litteratur personen de hjälper egentligen är intresserad av att läsa. När man på folkhögskolan bjöd in en bibliotekarie på besök visade det sig att flera elever hade mycket vidare referensramar för vad de kunde tänka sig att läsa än vad som tidigare var känt. Eleverna har vid flera tillfällen uttryckt frustration över att de inte kan använda Legimus självständigt och denna frustration delas av personalen på skolan, som anar att svårigheterna att använda Legimus självständigt hämmar ett läsintresse. Personalen på skolan vittnar också om att denna grupp ofta tycks ha ett svagt stöd från personal på dagliga verksamheter och särskilda boenden. Dessa personalkategorier tycks ofta ha låg digital kompetens och kan därför inte ge tillräckligt stöd i att använda Legimus.

Bland medlemmarna i föreningen Begripsam är Legimus också utpekad som ett hinder för att komma åt litteratur. När medlemmarna prioriterar vilka samhällsföreteelser som borde göra kognitivt

enklare hamnar Legimus högt. Medlemmarna har också vid flera tillfällen skissat på en förenklad variant av Legimus.

### Att hitta fysiska böcker

Det är endast när vi diskuterat litteratur med högskolestudenter som bibliotekens sätt att indela litteratur med hjälp av koder kommit upp som ett problem. Personal och besökare på folkbibliotek tar sällan upp detta som ett problem. Rimligen är indelningen av litteratur efter någon form av ämneskoder ett kognitivt problem för många. Det tycks dock som att besökare och personal löser detta i dialog när det gäller folkbiblioteken och att det finns tillräckligt med ledtrådar i miljön för att man ska hitta till den del av biblioteket där den litteratur man är intresserad av finns. Problemen tycks större på högskolebiblioteken och det kan bero på att där behöver man som student hitta väldigt olika sorters litteratur och det finns möjligen också en större förväntan på att man ska klara sig själv och inte störa personalen.

### Aktiviteter särskilt riktade till målgruppen

Drygt 25 procent av bibliotekspersonalen som besvarat vår enkät säger att de genomför aktiviteter som är speciellt inriktade eller utformade för att passa personer med kognitiva svårigheter. De aktiviteter som då nämns är:

- Bokprat, högläsning, sagostunder
- Boktips, exponering av litteratur som kan upplevas med olika sinnen
- Filmvisningar
- Information om Legimus
- Visningar för olika grupper, ibland då biblioteket i övrigt är stängt
- Läs- och skrivstöd, tips på hjälpmedel

En person som är anställd på ett bibliotek varnar för att det finns en risk att man tror att alla i dessa grupper är lika och att aktiviteter därför blir presenterade som att de skulle passa alla:

*Viktigt att det inte bara blir äppelhyllor eller lite "barnsliga aktiviteter" Man ska göra verksamheter och rum så det passar alla och även information och utbud. Jag gillar inte när det blir lösningar som om alla i gruppen är likadana. Det är individer med dina olikheter som alla andra.*

### Den fysiska miljön sedd ur ett annat perspektiv

Traditionellt har fysisk tillgänglighet handlat om mått, höjdskillnader, framkomlighet och liknande. På det området har många bibliotek kommit relativt långt även om brister fortfarande kan noteras. I denna undersökning har vi tittat på den fysiska miljön ur ett kognitivt perspektiv. Då framträder helt andra aspekter på tillgänglighet, som inredning, ljus, ljud, ytors utformning och var i lokalen olika typer av aktiviteter förekommer.

Begripsam har i ett parallellt uppdrag till denna utredning genomfört en totalinventering av biblioteken i Malmö stad. Där har vi gjort en inventering av tillgänglighet där vi lyft in de kognitiva frågorna i en traditionell inventering av den fysiska tillgängligheten. Det finns inga färdiga checklistor att utgå ifrån i dagsläget, men det skulle enligt vår mening inte vara ett stort arbete att ta fram sådana.

Vi har testat att både inventera den kognitiva tillgängligheten separat och integrerat med annan tillgänglighetsinventering. På sikt tror vi att den bästa vägen är att integrera det kognitiva perspek-

tivet så att det finns en process för att inventera tillgänglighet på bibliotek. Det skulle dock kräva att också de experter som medverkar vid inventeringar kompetensutvecklar sig. Idag är många av dessa hårt nischade på den fysiska tillgängligheten. Här finns också en stor kvalitativ skillnad. Medan tillgänglighet relaterad till svårigheter att se, höra och röra sig ofta är mätbar och därför passar bra som checklistor kräver den kognitiva tillgängligheten mer av bedömningar. När är antalet intryck i balans? När blir det för mycket ljud? När passerar antalet skyltar en gräns? Sådant måste bedömas och då är det troligen bättre att bedömningen görs av en grupp personer som själva har svårigheterna än av en ensam expert. Det förändrar hur arbetet med att inventera tillgängligheten behöver organiseras.

### Anpassningar av lokalerna

En dryg fjärdedel (28 procent) av bibliotekspersonalen som besvarat vår enkät säger att man på deras bibliotek gjort anpassningar eller utformat lokalen så att den bättre passar personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Ungefär lika många vet inte om några sådana anpassningar har gjorts. De vanligaste anpassningarna är:

- Information, skyltar, tagit ett samlat grepp över var olika typer av information ska finnas. Förenklat budskap. Symboler
- Placerat lästmaterial så att det är enkelt att hitta. Skapat sammanhållna ytor för den som behöver läsa på alternativa sätt
- Minskat på onödiga stimuli, reducerat antalet föremål som finns, försökt skapa lugna platser
- Skapat tydliga stråk

I enstaka fall försöker vissa arbeta med ljus- och ljudmiljöer.

### Intryck och graden av stimuli

Biblioteksmiljöer är fulla av intryck. Alla som besöker dessa miljöer upplever mer eller mindre både helt vardagliga intryck och vad som kan kallas estetiska intryck. Många besökare klarar av att filtrera bort oväsentliga och överflödiga intryck och kan då fokusera på boken, föreläsningen, mötet (eller vad det nu är som är den huvudsakliga anledningen till att vara i byggnaden). Andra kan inte göra denna åtskillnad. De har hjärnor som noterar precis allt. Det är energislukande och dessa personer blir fort trötta och får anstränga sig mycket för att hänga med. Här är den stora mängden intryck ett problem.

En annan sorts känslighet är att vissa specifika intryck kan kännas starkt påträngande. Det kan vara något som blinkar, rör sig, låter, luktar (eller något helt annat). Då räcker det med ett sådant intryck för att personen ska tappa fokus eller få anstränga sig hårt för att hänga med.

Det finns ofta en vilja från biblioteket att förmedla många olika intryck och miljön är ofta full av information och budskap, medvetna och omedvetna. Då är det bra om delar av miljön är lugnare och på ett sätt fattigare på intryck för att ge en chans att fylla på energi. Energiförlusterna kan annars lätt leda till personen behöver lämna biblioteket.

### Det första intrycket

Det första intrycket är väldigt speciellt. Det intryck man som besökare får när man går in i entrén. Eller kanske rent av det som händer när man närmar sig entrén och betraktar lokalen utifrån. Byggnaden, dörrpartiet, området direkt framför kan sägas tala till besökaren. Besökaren känner ofta något redan vid denna punkt och det som sedan händer när man går in i byggnaden och ställer sig någon sekund i entrén kan ge en avgörande känsla som besökaren bär med sig genom hela



besöket. Om entrén känns välkomnande, trygg och signalerar något i stil med "det här kommer att gå bra", "människorna här är okej" skapar det goda förutsättningar för ett bra besök. Det tycks som att besökaren "scannar av" miljön efter tecken. Det gör det speciellt viktigt att ha en entrémiljö som är kognitivt tillgänglig.

### Mötandemiljön

Byggnaden, inredningen, utsmyckningen, personalen – allt bidrar till att ge besökarna ett intryck av hur det är att vistas i bibliotekslokalen. Många verkar skapa detta intryck i omedelbar anslutning till att de går in i byggnaden. För andra växer det fram efter att de vistats i lokalen en tid. Det kan vara svårt att ändra detta intryck när det väl har etablerats. Bibliotek som aktivt förändrar sin mötandemiljö behöver därför fundera på hur dessa förändringar ska kommuniceras, särskilt till grupper som har tyckt att den tidigare miljön fungerat dåligt.

### Att fånga en känsla av välvilja

Flera av besökarna har berättat just det, att man direkt då man kommer in på ett bibliotek kan få en känsla av hur det kommer att vara att besöka biblioteket. Det går att bygga upp och kommunicera en känsla av att "här finns personer som vill mig väl" eller "här inne kan man vara". Det är mycket svårt att exakt beskriva vilka kvaliteter det är som bidrar till att skapa denna känsla, liksom vad det är som skapar en motsatt känsla. Däremot verkar det vara ganska enkelt för besökare som är känsliga för denna typ av kvalitet att märka när känslan uppstår:

*Viktigt att alla ska känna sig välkomna till biblioteket, oavsett funktionshinder. Bra att tänka på lugna ytor och ostörda "zoner" samt att marknadsföra digitala hjälpmedel som att lyssna på böcker etc. Även belysningen och möbleringen är viktig i det fysiska rummet.*

I diskussioner med hemlösa personer och personer med psykisk ohälsa har vi stött på de som mycket starkt känner att biblioteksmiljön inte är välkomnande för dem. Det finns en spänning mellan hur vissa personer är och hur biblioteken vill att biblioteksmiljön ska vara. Att vara starkt utagerande eller att ha låg impuls kontroll är svårt att förena med den önskade miljön. Att vara otvättad eller kanske rent av lukta illa skapar problem. Men även personer med svårigheter som inte alls är tydligt synliga uttrycker att de uppfattar en ovälkomnande känsla när de vistas på ett bibliotek. Det är dock vanligare att besökare beskriver att de känner att biblioteket är en plats där de får vara. Personer med låga inkomster till exempel har noterat att det går att vara på ett bibliotek utan att behöva köpa något.

### Informationsmiljön

Ett bibliotek har en mycket komplex informationsmiljö. Hela idén med bibliotek är ju i grunden att ställa information till medborgarnas förfogande. Böcker, olika medieformat och kunskap om information och medier i analog och digital form utgör kärnan av bibliotekens verksamhet. Runt denna verksamhet finns olika slags meta-information i form av skyltar, anslag, webbsidor, appar och muntlig information. Det finns också information som "sitter i väggarna", något som besökare tycker sig uppfatta utan att det är direkt uttalat, alltså någon form av icke verbal information som ändå kommunicerar något viktigt till besökaren.

I Begripsams tidigare forskning tillsammans med hemlösa har flera hemlösa personer uttryckt att "bibliotek inte är för dem". Det går inte att hitta några sådana uttalade regler men dessa personer anser att det finns något i väggarna som förmedlar en sådan information. I andra projekt tillsammans med organisationen RSMH har medlemmar förmedlat att de inte besöker bibliotek och att det har att göra med att de redan som unga kände att de inte passade in där. Det fanns, ofta outta-

lade regler som de inte kunde leva upp till och de visste att det fanns förväntningar på hur de borde vara och bete sig som de inte förstod eller inte klarade av att uppfylla.

Vår översikt visar att information kan delas in i följande kategorier:

- Orienterande information
- Regelskapande information
- Instruerande information
- Entusiasmerande information
- Information om något som ska hända i framtiden

De olika typerna av information skiljer sig ofta inte åt visuellt. De exponeras snarare slumpmässigt på ytor där det finns plats än på ett genomtänkt sätt. Tryckta och "snygga" skyltar blandas med handskrivna lappar eller information som producerats på en dator och skrivits ut. Enligt både personal och besökare blir resultatet ofta rörigt. Flera beskriver att det finns en gräns när mängden information förhindrar syftet med att informera. När denna gräns är passerad blir informationen mer av ett brus än att den förmedlar viktiga saker till besökaren. Denna gräns tycks vara starkt personlig, men både personal och besökare tycks vara överens om att gränsen ofta är passerad idag.

Ett problem är att mängden information som behövs för att ett bibliotek ska fungera är så stor att när den ska exponeras för besökarna så finns det inte tillräckligt många platser att exponera den på. Det saknas ytor för exponering av information. Detta tycks vara ett underskattat problem då lokalerna planeras och utformas. Resultatet blir att personalen sätter upp information på ett sätt som kan få besökare att känna att det finns information överallt. Detta bidrar till att skapa en känsla av rörighet och ett överflöd av intryck, som både besökare och personal har identifierat som ett av de största problemen. Det skapar också en oro hos vissa besökare att "göra fel". Det finns många förmaningar och instruktioner och detta kan bidra till att det framstår som svårt att följa bibliotekets alla regler och även att verksamhetens karaktär är att man som besökare måste underordna sig ett visst sätt att vara. Trots den stora mängden instruktioner säger vissa av besökarna att det också finns en förväntan på hur man ska vara och uppföra sig på ett bibliotek som "sitter i väggarna". De uppfattar att det finns regler som är outtalade men som de invigda bland personal och besökare känner till. Den som inte känner till dessa regler blir då en slags outsider.

Förutom instruerande information innehåller biblioteksmiljön också en stor mängd informande och orienterande information. Det kan vara svårt att hitta i själva lokalen och det kan vara svårt att hitta exempelvis en specifik bok eller att orientera sig i ett utbud. Här finns en uppsjö av skyltar, utformade på många olika sätt. Det är vanligt att personalen skapar egna hemmagjorda skyltar där avsikten är att komplettera inköpta skyltar. Här tar många i de personalgrupper vi träffat upp behovet av en best practice och att det borde finnas skyltprogram som vägleder i hur informande och orienterande skyltar ska vara utformade. Trots den rika förekomsten av den här typen av information är det mycket vanligt att personalen även ägnar mycket arbetstid åt att informera och orientera besökare. Här tar både personal och besökare upp att digitala kanaler, exempelvis bibliotekets webbplats, skulle kunna användas bättre.

En annan typ av information är vad vi kallar entusiasmerande. Biblioteket vill göra besökaren medveten om att något borde läsas, tittas på, besökas eller deltas i. Detta är ju en av folkbildningens grunduppgifter och många behöver denna typ av inspiration för att bestämma hur de vill interagera med biblioteket. Här har framförallt besökare påpekat att denna information ganska ofta brister i att förmedla viktig information. Ibland saknas till exempel tid eller plats eller något annat grundläggande.



De olika typerna av information; instruerande, informerande/orienterande samt entusiasmerande/inspirerande blandas på ett sätt som gör den svåröverskådlig. Att de olika typerna av information till exempel ofta är utformade på samma sätt gör dem svåra att särskilja från varandra.

Det finns också en omfattande icke-verbal information. Vissa individer är känsliga för den typen av information medan andra inte känner av den alls. Vi arrangerade en workshop med ett antal personer som då och då känner denna känsla när de är på ett bibliotek. Den information de menar sitter i väggarna handlar mycket om hur man förväntas bete sig. Det finns osynliga eller i alla fall oskrivna regler.

### De osynliga reglerna

- Hur ska jag vara?
- Vad får jag vara?
- Var får jag vara och var får jag göra det?
- Om jag är en sån där som låter mycket...
- Om jag är en sån där som lätt brusar upp...
- Om jag är en sån där som är tyst men hoppas att personalen förstår att jag behöver hjälp...
- Det sitter en massa saker i biblioteksväggarna!

Figur 4: De osynliga reglerna. Resultat av en workshop där deltagarna hade olika kognitiva svårigheter.

## Ljus, ljud och lukter

Personer som har olika kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar har ofta svårigheter med ljus, ljud eller lukter. Detta är många gånger något förbiset. Att ljusmiljön är väldigt viktig framgår tydligt när vi hör vad personerna med svårigheter själva säger, men det verkar vara ett försummat område när det gäller inredning och utformning av lokalerna. Här finns flera aspekter att beakta. Som hur ljuset eller mörkret det är och hur ljus spelar i rummet. Detta kan vi kalla ljusets synliga kvaliteter. Sedan finns det något annat med ljuset som mer tycks handla om våglängder. Ljusets osynliga kvaliteter. Vissa sorters ljus kan upplevas mycket tröttande medan andra sorter upplevs som behagliga. Det är inte bara att sätta upp vilken lampa som helst. Utan att samarbeta med personer som har svårt med ljus är det väldigt svårt att förstå vilka ljusmiljöer som upplevs problematiska.

På samma sätt som vid ljus finns det olika problem relaterade till ljud. "Luften låter" beskrev en av deltagarna de ofta dova och låga ljud som ligger som ett bakgrundsljud i många lokaler. Detta ljud kan suga musten ur en. Sus, buller, tickande och andra typer av ljud som vissa klarar av att sortera bort som bakgrundsljud blir för andra något som tränger bort de mer meningsfulla ljuden som prat, musik eller viktiga signaler.

Ett annat sort ljudproblem är plötsliga höga ljud, som "spikar". En krånglande ljudanläggning kan plötsligt ge ifrån sig ett skarpt ljud. Något gnisslar till. Detta skapar två problem; ljudet i sig men

## Kognitiv tillgänglighet på bibliotek

också den osäkerhet som råder ifall det skulle kunna hända igen. Personer beskriver det som att de hamnar på helspänn och att deras kropp och hjärna bara väntar på att ljudet ska komma igen. Om det sker lämnar många personer lokalen och en del lämnar redan efter den första skarpa ljudspiken. Det är något så obehagligt att de inte vill riskera att drabbas igen.

## Litteraturöversikt: Vad säger forskningen?

I Begripsams uppdrag har ingått att göra en översiktlig genomgång av forskning som kan relateras till denna kunskapsöversikt. Vi har inte hittat någon liknande genomgång av forskningslitteratur om biblioteksbesök för personer med funktionsnedsättning. Vår genomgång är på inga vis heller en heltäckande undersökning och pekar på flera metodologiska svårigheter förknippade med att söka forskningslitteratur på detta område. Vi har valt att ingående beskriva dessa svårigheter, då vi anser att även dessa är viktiga att förmedla i en kunskapsöversikt.

### Inkluderings/exkluderingskriterier

Vår litteratursökning är avgränsad till artiklar med så kallad peer-review, publicerade på engelska eller svenska. Vi har enbart hittat sådant material på engelska. Att inga artiklar på svenska ingår kan förklaras med att akademisk forskning även i Sverige främst publiceras på engelska.

Våra inkludering/exkluderingskriterier har varit:

- Vi har sökt på artiklar publicerade i vetenskapliga tidskrifter med peer review
- Titel eller abstract ska innehålla begrepp som rör funktionsnedsättningar och biblioteksverksamhet
- Artikelns ska handla om det som händer i biblioteket, vilket utesluter artiklar som enbart handlar om hur bibliotek ska göra sina webbplatser tillgängliga, eller artiklar med fokus på internetbaserad distansundervisning alternativt digitala bibliotekssamlingar
- De funktionsnedsättningar som berörs ska omfatta svårigheter på det kognitiva området. Detta har varit en svår avgränsning att göra, men i praktiken innebär det att artiklar som enbart rör synnedsättning, hörselnedsättning eller rörelsenedsättning inte tagits med

Från ett inledande drygt tusentalet artiklar har vi reducerat ner antalet artiklar till strax under två hundra som på något sätt kunde sägas handla om ämnet. Flera av dessa visade sig vid närmare granskning inte vara intressanta för vår utredning. I denna översikt lyfter vi fram den litteratur som vi slutligen funnit relevant och intressant.

### Begreppsförvirring

Vår inriktning på kognitiva förutsättningar för besök på bibliotek har spelat stor roll för översiktens sökmöjligheter. Språkbruket på engelska är en förvirrande faktor (Epp, 2006). De vanligen använda begreppen för det vi här avser med kognitiv tillgänglighet, beskrivs i artiklarna på engelska med olika termer för medicinska diagnoser eller olika övergripande begrepp som *learning disabilities/impairment/difficulties*, *developmental disabilities/impairment/difficulties*, *intellectual disabilities/impairment/difficulties* eller *reading* alternativt *print disabilities/impairment/difficulties*.

Med *print impairments* etc syftar texterna i stort sett alltid på svårigheter att bokstavligen kunna se den tryckta texten. Flera författare beskriver i inledningen att studien avser *print disabilities* eller *print disabled people* och att detta avser personer som inte kan se, eller har starkt nedsatt syn, men nämner att det också kan handla om *other print disabilities*, till exempel dyslexi. I många fall fortsätter sedan artikeln att handla om hur man gör text tillgänglig för någon som inte kan se den. Konkreta exempel på hur texten kan bli tillgänglig för någon annan grupp utelämnas ofta eller nämns kort som möjligheter att få text digitaliserad, uppläst eller inläst.

Flera artiklar redogör ingående för hur man "bör" eller till och med "ska" använda begrepp som identifierar biblioteksbesökare med funktionsnedsättning (Pionke, 2018). Utöver ett antal författare som poängterar att bibliotekarierna inte ska tala förbi eller över huvudet på sina besökare med funktionsnedsättning (indikering att besökaren har någon form av stödperson med sig), ger flera texter stor plats åt en diskussion om begrepp för funktionsnedsättning och funktionshinder, ofta fokuserande på skillnaden mellan så kallat person-först- och identitet-först-språkbruk. Flera författare använder begreppet *disabled people*, utan att närmare redogöra för sitt val av begrepp eller ger en ingående beskrivning av det tankesätt som brukar kallas The Social Model of Disability (Goodley, 2017), och dess konsekvenser för bland annat språkbruket, medan andra bestämt hävdar användandet av *people with disabilities/impairments/diagnosis* som det korrekta (Charles, 2005; Todd, 2014). Några författare använder sig av mer eller mindre kreativa varianter på *differently abled*, *functionally diverse* eller *multiple intelligences* (Pionke, 2017b). Ett par författare intar en pragmatisk hållning och förklarar några olika språkbruk för tilltal, vanligen skillnaden mellan person-först och identitet-först språk och förordar en flexibel och respekterande inställning till vilket som passar bäst i situationen (Grassi, 2018).

De diagnoser eller funktionsnedsättningar som oftast nämns på det kognitiva området är dyslexi / lässvårigheter och autism. Något som skulle kunna översättas som inlärningssvårigheter (*learning difficulties/disabilities/ impairments*) används också ofta som samlingsbegrepp för hela det kognitiva fältet, ibland endast för det som på svenska kan benämnas intellektuella funktionsnedsättningar, ibland för den grupp diagnoser som räknas till de neuropsykiatriska, och vid något tillfälle utesluts intellektuell nedsättning helt från definitionen (Green, 2009; Lacey & Smith, 2010; Ross & Akin, 2002).

Till följd av den inkonsekventa användningen av begrepp på engelska, för funktionsnedsättning och funktionshinder på det kognitiva området, är det ofta svårt att enbart av en artikels inledning eller sökord förstå vilken sorts svårighet det rör sig om (Epp, 2006). Begrepp som *people with disabilities / impairments / difficulties / special needs / diversity* eller *disabled people* etc används ofta utan närmare förklaring, och när författaren vill specificera en grupp som avviker från de tre dominerande (synnedsättning/blind, rörelsenedsättning och hörselnedsättning) används ord som *learning*, *developmental*, *mental* eller *intellectual*, med flera, på ett inkonsekvent och ibland motstridigt sätt. En del författare ger en uttalad definition av det begrepp de själva använt t.ex. (Kleynhans & Fourie, 2014; McGowan, Martinez, & Marcilla, 2018) men i flertalet fall ger författare av olika texter sinsemellan inte samma definition av begreppen, och inte alla är konsekventa i sitt val av begrepp (Ross & Akin, 2002), vilket gör det mycket svårt att hitta en generell linje i vad som förs fram som behov och lösningar för kognitiv tillgänglighet.

Inom funktionshinderrelaterad forskning (kanske främst den engelskspråkiga) har debatten om hur man bör/ska benämna människor som fungerar på ett mindre vanligt sätt, och deras sätt att fungera, varit lång och intensiv, och pågår alltjämt. (Goodley, 2017; Grue, 2015; Grönvik, 2007)

## Resultat av litteratursökningen

I en övergripande kvantitativ innehållsanalys av forskningslitteratur på området tillgänglighet och bibliotek (Hill, 2013) konstateras, precis som vi har gjort här, att en dominerande andel forskning i frågan gäller teknisk/digital tillgänglighet och fokuserar främst på visuella funktionsnedsättningar (både i betydelsen besökare som har svårt att se, och funktionsnedsättningar som kanske är mer synliga än andra). Vidare konstateras det att test av tillgängligheten överlag har genomförts av personer utan funktionsnedsättning, och genom intervjuer med personal snarare än besökare. En brist på forskningsdeltagare med egen erfarenhet av funktionsnedsättning diskuteras. Denna brist är dock inte helt säkerställd, då artikelförfattaren samtidigt konstaterar att inga av de studerade textförfattarna (inklusive hen själv) har uppgivit om de själva har eller inte har någon funktionsned-

sättning. Författaren konstaterar vidare en brist på studier som inriktar sig på kognitiv (eller motsvarande) tillgänglighet och att forskningen överlag handlar om tillgång till bibliotekets materiella resurser, snarare än deltagande i biblioteksverksamheten och dess lokaler (Hill, 2013). Dessa resultat stämmer väl med resultaten av vår litteraturgenomgång.

### Folkbibliotek är svagt representerade

En stor del av de forskningsartiklar vi funnit med fokus på funktionshinder och bibliotek handlar om undervisning eller instruktion i informationssökande. I första hand med utgångspunkt i universitetsbibliotek eller skolbibliotek. Många artiklar berör aktiviteter eller pedagogiska insatser som ska uppmuntra barn med lässvårigheter till läsinläring, i första hand relaterat till skolbibliotek men också folkbibliotek (Copeland, 2011; Merga, 2019; Murray, 2000).

### Läsaren känner till bibliotek men inte funktionsnedsättning

Många artiklar om biblioteksbesök och personer med funktionsnedsättningar ger en inledande beskrivning av vad funktionshinder och funktionsnedsättning är, och vilka svårigheter som kan finnas i relation till diagnos/nedsättning. Om artikeln fokuserar på kognitiva eller andra specifika funktionshinderrelaterade aspekter, redogörs ofta för vad en viss diagnos innebär, särskilt om diagnosen tillhör gruppen osynliga svårigheter och när funktionsnedsättningen är av mental, emotionell, intellektuell eller kognitiv natur. Texterna utgår i stort sett från att läsaren vet ganska mycket om hur ett bibliotek fungerar, men ganska lite om hur en person med funktionsnedsättning har det eller vilka svårigheter som kan uppstå vid ett biblioteksbesök, där lokalerna eller aktiviteterna inte är tillgängliga.

Svårigheterna för personer med kognitiva funktionsnedsättningar i relation till biblioteksbesök, beskrivs generellt som att

- inte kunna läsa tryckt text eller att ha svårt att läsa
- ha svårt att använda informationsteknik
- uppföra sig på ett avvikande sätt
- ha svårt att förstå bibliotekariens instruktioner eller vad som står på skyltar
- svårigheter att hitta i lokalerna

Alternativt att bibliotekarierna är ovana vid att möta personer med funktionsnedsättningar över huvud taget, och särskilt om personen kommunicerar eller uppför sig på ett avvikande sätt. Svårigheter relaterade till intrycksreglering, oro, känslighet för ljus och ljud etc, tas inte upp lika ofta. Diagnostiktermer som autismspektrum, dyslexi eller ospecifika *learning/reading disability* eller *special needs* förekommer ofta i texter som handlar om barn och ungdomar, men även om studenter vid universitet. Definitionen av *learning disability/learning disabled* varierar och när det gäller universitetsstudenter är det ibland osäkert vilken sorts svårigheter författaren syftar på hos studenterna/eleverna. I flera artiklar om akademiska bibliotek specificeras inte målgruppen närmare funktionellt. När det ändå sker är det ofta i termer av autismspektrum, dyslexi eller olika språkliga konstruktioner syftande på inläring, *learning*.

Dyslexi tas upp i flera artiklar om skolbibliotek eller folkbibliotek och då ofta som en fråga om läsinläring (för barn och ungdomar) eller om tillgång till inläst litteratur/upplästa texter på dator till exempel (Ross & Akin, 2002). En annan artikel som tar upp diskrimineringslagstiftning lägger stor vikt vid konsekvenser av synnedsättning men nämner också hur bland annat personer med dyslexi kan ha svårt att förstå bibliotekets klassificeringssystem (Mccaskill & Goulding, 2001).

Särskilda behov vid aktiviteter på folkbibliotek, för vuxna personer med *learning difficulties* eller liknande, förekommer i några artiklar. Beskrivningarna av deras behov och konkreta förslag till lösningar ger då intrycket att det främst handlar om personer med intellektuell funktionsnedsättning, att behoven handlar om att förstå och att bli förstådd, alternativt att bli accepterad (Holmes, 2008; McGowan m.fl., 2018).

Några artiklar tar upp konkreta tips för alternativ kompletterande kommunikation (ACC), ibland i form av egentillverkade ordtavlor (*communication boards*) eller pedagogiska anpassningar (Ferro, 2002; Mulliken & Atkins, 2009; Shepherd & McDougall, 2008).

Emotionella behov eller svårigheter relaterade till psykisk ohälsa tas upp i ett fåtal artiklar. Om detta beror på att få skriver om dessa eller om det delvis kan vara ett resultat av den otydliga begrepps-användningen är oklart, men några författare beskriver studenter med *emotional problems* eller *mental illness* (Hughes, 2012; Jurkowski, 2006), några beskriver besökare med svår psykisk sjukdom och tidvisa beteenden av våldsam karaktär (Pressley, 2017). Flera artikelförfattare beskriver diagnoser eller tillstånd som *mental* eller *emotional* där andra beskriver samma besökare som personer med *developmental* eller *learning disabilities/impairments* och så vidare.

### Forskningsmetoder

En mycket vanlig insamlingsmetod i forskningsprojekten är att intervjua bibliotekspersonal om deras åsikter om eller erfarenheter av besökare med någon form av funktionsnedsättning. Några artikelförfattare tar specifikt upp och problematiserar frågan om vem som har tillfrågats och huruvida målgruppen (de presumtiva besökarna) själv kommit till tals (Beyene, 2018; Burke, 2009; Ciccone, 2018; Hill, 2013; Kumbier & Starkey, 2016; Pendergast, 2016; Pionke, 2016, 2017a).

Flera forskare har gjort statistiska undersökningar av biblioteksverksamhet och/eller kvantitativa översikter av biblioteksforskning, men bara några tar upp funktionshinderrelaterade frågor. I en översikt konstateras angående tillgänglighetsperspektivet att det helt enkelt saknas. Några artiklar redovisar statistik över produktion och tillgång till alternativa medier (Bayat Bodaghi, Binti Awang-Ngah, & Abdullah, 2014; Khailova, 2005; Willis, 2012). Dock hittar vi inte sådana studier som fokuserar på kognitiv tillgänglighet i avseende på lokalerna och verksamheten i sig.

### Svensk biblioteksforskning

Vi fann endast enstaka texter av författare med koppling till svenska institutioner i sökresultatet. Dessa tar upp alternativa medier/format (Forsberg, 2007) och universitetsstudenter med dyslexi (Bjorklund, 2011). I ett svensk-danskt samarbete presenterades hur folkbibliotek kan få dyslektiker att känna sig välkomna på biblioteket (Nielsen & Irvall, 2006). En generell översikt av svenska bibliotek beskriver den historiska och juridiska utvecklingen på området. Funktionshinderperspektivet nämns då med en redogörelse för Tal- och punktskriftsbiblioteket (Thomas, 2010). Äppelhyllor (en speciell plats där lättläst barnlitteratur samlas) nämns i rapporter och texter på det svenska området, till exempel (Börjesson, 2014), dock sällan i vetenskapliga tidskrifter.

I vår översikt hittade vi inte forskningsartiklar publicerade på svenska, i tidskrifter med peer review. Däremot har det publicerats rapporter om alternativ till tryckta bokformat som t.ex. rapporten "Äppelhyllvardag: folkbibliotekens arbete med tillgängliga medier för barn" (Börjesson, 2014) från Myndigheten för tillgängliga medier (MTM). I den årligen återkommande nationella SOM-undersökningen (Samhälle, Opinion och Medier) som genomförs av forskare vid Göteborgs universitet, ställdes 2018 frågor om svenskarnas läs- och biblioteksvanor. I den publicerade rapporten (SOM-institutet, Göteborgs universitet, 2019) förekommer dock inte begreppen funktionshinder eller funktionsnedsättning alls, inte heller diagnosbegrepp som till exempel synnedsättning, dyslexi eller lässvårigheter. Tillgänglighet och delaktighet både nämns och lyfts fram som särskilt viktiga

aspekter för biblioteksverksamheten, men de samhällsgrupper som då refereras till relaterar inte till funktionsnedsättning, funktionshinder eller medicinska diagnosbegrepp.

### Lagstiftning till stöd för tillgängliga bibliotek

En majoritet av artikelförfattarna refererar till tvingande lagstiftning som motiv för att bibliotek ska vara tillgängliga för alla. Eftersom vår genomgång av forskningsartiklar fokuserar på texter publicerade på engelska, dominerar inte oväntat Americans with Disabilities Act (ADA) 1990, samt de brittiska diskrimineringslagarna Disability Discrimination Act (DDA) 1995 och Special Educational Needs and Disability Act (SENDA) 2001.

De amerikanska lagarna på tillgänglighetsområdet beskrivs översiktligt i en artikel från 2005. Artikeln ger en kronologisk redogörelse för, och länkar till, samtliga amerikanska lagar på området, samt kunskapscenter och specialbibliotek i USA, samt en förklarande ordlista med begrepp kopplade till tillgängliga medier och bibliotekspraxis (Baldwin Alexander, 2005) En ingående redogörelse för de brittiska lagarna och deras betydelse för bibliotek och tillgänglighetsarbete går att hitta i till exempel Howe, 2011 och Joint, 2007.

Vid en bibliotekskonferens i Oslo 2005 berättade dåvarande VD för det svenska Tal och punktskriftsbiblioteket, Ingar Beckman Hirschfeldt, hur det svenska Tal- och punktskriftsbiblioteket blev en integrerad del av folkbiblioteken. Hon framhöll vikten av funktionshinderrörelsens engagemang för detta och hur anpassningar i upphovsrättslagen hade en avgörande roll för att göra alternativa medier mer universellt tillgängliga, och nå fler användargrupper, via folkbibliotek och universitetsbibliotek (Hirschfeldt, 2005).

Att svenska och amerikanska system för tillgängliggörandet av litteratur drivs med statlig kontroll har haft en positiv betydelse för tillgången till alternativa medier, till skillnad från i länder som till exempel Storbritannien, Australien och Kanada, där detta sköts inom den privata sektorn, konstaterar en forskargrupp i Korea. I en serie artiklar drar de upp riktlinjer för hur en koreansk produktion och administration av litteratur i alternativa format skulle kunna genomföras med internationella förebilder (Yoon & Kim, 2013, 2016, 2011).

### En bildande och inkluderande uppgift

Det kan skönjas ett genomgående tema av biblioteken som utbildningscenter och fostrare av medvetna och engagerade samhällsmedborgare. När det kommer till personer med funktionsnedsättningar och biblioteksaktiviteter blir den bildande/upplysande ambitionen tydligare. Ett par artiklar fokuserar på hur personer med funktionsnedsättning kan behöva öva på sociala eller informationssökande färdigheter, samt förstå hur samhället fungerar. En återkommande ambition är att personen, via biblioteksbesök och deltagande i sociala aktiviteter ska bli mer inkluderad i samhället och få tillgång till kultur på lika, eller liknande, villkor som andra. En återkommande motivering är att främja möten mellan olika sociala grupper. Flera artiklar tar upp möjligheten för barn med och utan funktionsnedsättningar att mötas och delta i aktiviteter tillsammans. Information om funktionsnedsättningar, och träffgrupper riktade till föräldrar med barn med funktionsnedsättning, är en annan aktivitet som nämns (Barker, 2011; Connell, 2016; Diamant-Cohen, Prendergast, Estrovitz, Banks, & Van der Veen, 2012; Giacomini, 2019; Hanson-Baldauf, 2011; Madriaga, 2010; Mulliken & Atkins, 2009; Murray, 2000; Nomura, 2004; Pionke, 2019; Remy, Seaman, & Polacek, 2014).

### Kompetensbrist

Ett ofta återkommande beskrivet behov är utbildning av bibliotekspersonalen. Flertalet författare beskriver att bibliotekspersonalen inte har tillräckliga kunskaper om funktionsnedsättningar eller hur de ska kommunicera med dessa personer (Charles, 2005; Forro, 2002; Myhill, Hill, Link, Small,



& Bunch, 2012; Shepherd & McDougall, 2008; Tumlin, 2019). Mycket utrymme i texterna ägnas åt att förklara olika funktionsnedsättningar och vilka konsekvenser de kan ha i allmänhet och vid biblioteksbesök i synnerhet, särskilt om de är av kognitiv natur. Många författare ger också stort utrymme åt diskussioner om språkbruket kring funktionshinder och funktionsnedsättningar och ibland direkta direktiv om hur bibliotekspersonalen ska tilltala, eller tala om, personer med olika former av svårigheter. En författare tar upp och problematiserar så kallade inlevelseövningar som pedagogisk metod. I artikeln förespråkas att personer med egen erfarenhet av olika svårigheter själva deltar och utbildar personalen. Författaren menar att detta ger en bättre insikt i hur det verkligen är att ha olika förutsättningar, än genom att tillfälligt simulera en nedsatt funktion eller förmåga (Charles, 2005; Hill, 2013 med flera).

### Bibliotekens roll i samhället – att minska digitala klyftor

Bibliotek framställs i många av artiklarna som informations- och resurscenter, inte enbart för samhällsinformation och tryckt litteratur, utan också med en uppgift att undervisa medborgare i hur man använder en dator och hur man söker information via internet eller i databaser. Detta framhålls ofta som särskilt viktigt för personer med funktionsnedsättningar av en kognitiv natur (Green, 2009). Detta är relativt likvärdigt beskrivet oavsett vilket land det handlar om och oavsett hur tillgången till utbildningssystemet ser ut i det landet. Undantag från detta är artiklar producerade i det som ibland kallas utvecklingsländer. Dessa artiklar handlar överlag om hur bibliotek är otillgängliga eller till och med obefintliga, speciellt för studenter med synnedsättning, eller om digitala specialbibliotek.

Att personer med funktionsnedsättningar har svårt att använda datorer, och att de till synes ofta har en sämre tillgång till internetuppkoppling eller teknisk utrustning för att använda internet framträder som en generell utgångspunkt. Vad denna brist på kunskap eller tillgång till utrustning beror på, lämnas ibland underförstått att förutsättas bero på just funktionsnedsättningen. En artikel beskriver en undersökning av offentlig tillgång till datorer och internet för personer med förvärvad hjärnskada (Fox, Sohlberg, Fickas, Lemoncello, & Prideaux, 2009).

När det gäller så kallade *print impairments/disabilities* och främst då för personer med synnedsättning finns det relativt omfattande litteratur med konkreta förslag på insatser. Detta faller dock utanför ramen för vår genomgång.

### Konkreta förslag på lösningar

Behov av orienteringsstöd i form av skyltar för att hitta i lokalerna nämns (Polger & Stempler, 2014). Ofta relaterat till synförmåga, men även till förståelsen av budskapet. Ett par artiklar beskriver tekniska lösningar för att orientera sig i lokalerna (Agarwal & Lawrence, 2014; Beck, 1996; Wójcik, 2019a, 2019b).

Artiklar om *akademiska bibliotek* handlar ofta om undervisning i informationssökning och de konkreta råden utgår från behovet av anpassad pedagogik eller assisterande teknologi. En artikel nämner fortbildning för vuxna och specialinriktade kurser för personer med utvecklingsrelaterade (*developmental*) funktionsnedsättningar, som annars troligen inte varit formellt behöriga / haft förmåga att studera vidare på högre nivå (Mulliken & Atkins, 2009).

En artikel från Nigeria (Adebayo, Zubair, & Ogunsola, 2018) beskriver ingående funktionsnedsättningen dyslexi, men ger också flera konkreta tips på hur skolbibliotekets lokaler och aktiviteter kan bli mer tillgängliga för personer med dyslexi. Detta är ett undantag bland de artiklar vi har funnit med ett afrikanskt perspektiv. Övriga har fokuserat i första hand på blinda universitetsstudenter eller studenter som använder rullstol.



I en artikel från Kanada beskrivs hur biblioteket ger personer med *developmental disabilities* tillgång till datorutrustning. I artikeln beskrivs *developmental disabilities* som inkluderande av personer med till exempel Downs syndrom och autism, och svårigheterna beskrivs i termer av lässvårigheter och generella inlärningssvårigheter. Tillgång till och kunskap att använda datorutrustning beskrivs som ett sätt att bli en del av samhället. Aktiviteterna beskrivs i termer av undervisning och personlig utveckling (Moisey, 2007).

Flera artiklar tar upp behov av assisterande teknik och annan konkret anpassning av bibliotekslokaler och utrustning, främst utifrån syn/läsförmåga eller learning difficulties. En artikel, baserad på en studie gjord vid Lunds universitets uedicinska fakultets bibliotek, och studenter med dyslexi (Bjorklund, 2011) ger en ingående beskrivning av studenternas studiesituation och hur biblioteket har arbetat för att underlätta biblioteksanvändningen för denna grupp.

En radikal lösning på otillgänglighet i bibliotekslokalerna lyfts fram i några artiklar, främst i något äldre texter, men även i länder med mindre inkluderande samhällsstrukturer. Olika förslag på lösningar läggs då fram för att förse läsare med böcker i sina hem eller på institutioner för vård eller boende, när läsarna inte kan komma till, eller in på, biblioteket (Ryder, 2004).

### Bibliotekens kulturverksamhet

Kulturella aktiviteter beskrivs återkommande i termer av sagostunder, teater eller skapande verksamhet för barn och ungdomar *with disabilities* utan närmare specifikation. Det är i flertalet texter underförstått eller antytt att det är barn med kognitiva funktionsnedsättningar det främst handlar om och att aktiviteterna är specialanpassade för gruppen. Barn med autism eller barn med lässvårigheter är exempel på nämnda målgrupper. Läsinlärning anges som orsak till varför bibliotekens aktiviteter är viktiga för barn med funktionsnedsättningar. En annan anledning som nämns är att andra barn ska få träffa barn med funktionsnedsättningar, eller att de som har en funktionsnedsättning ska integreras i den vanliga verksamheten (Banks, 2004; Brady, Salas, Nuriddin, Rodgers, & Subramaniam, 2014; Giacomini, 2019; Grassi, 2018). Ett visst mått av särbehandling i kombination med normaliserande ambitioner kan skönjas i flera av artiklarna.

### Inkluderande litteratur

Aktiviteter för barn- och ungdomsgrupper på bibliotek är överlag inriktade på högläsning och inte sällan poängterar författaren att litteraturen är vald för att spegla rollfigurer med funktionsnedsättningar, som en representation och inkluderande identifikation. Barn med funktionsnedsättning ska kunna känna igen sig i berättelserna (Williams & Deyoe, 2014; Wopperer, 2011 med flera). Men all representation är inte automatiskt av godo, konstaterar ett forskarlag som gjort en omfattande genomgång av barnböcker med rollkaraktärer som har en funktionsnedsättning. I studien analyseras ingående karaktärernas konstruktion, deras roll i berättelsen, författarens förkunskaper, tidsanda, med flera variabler. Det konstateras till exempel att rollfiguren med funktionsnedsättning ofta har en passiv roll i berättelsen och att det råder obalans mellan karaktärer med och utan referens till funktionalitet (Price, Ostrosky, & Mouzourou, 2016). I artikeln presenteras också en detaljerad beskrivning av hur analysen genomförts.

Något som sällan tas upp är hur själva textinnehållet i berättelser och speciellt i skönlitteratur kan göras mer tillgängliga för personer med lässvårigheter. I en brittisk doktorsavhandling om dyslexi ger författaren några konkreta tips för att göra en text lättare att läsa, och poängterar bland annat hur illustrationer kan användas medvetet för att underlätta läsförståelsen, även för vuxna läsare, utan att överförenkla innehållet. Samma avhandling konstaterar att böcker i alternativa format som riktar sig till vuxna läsare med dyslexi, alltför ofta också hanteras av barnbibliotekarier, eller förvaras i närheten av barnavdelningen på biblioteket (Rutledge, 2000).

### Anställd på biblioteket

Flera artiklar tar upp biblioteket som arbetsplats för bibliotekarer med funktionsnedsättning. En ingående beskrivning med eget inifrånperspektiv av posttraumatiskt stressyndrom ges av en välpublicerad författare (Pionke, 2019). Ett annat perspektiv på anställning beskriver hur biblioteket är arbetsplats för en specialanställning utifrån personliga behov och förmågor hos en person med autism (Strub & Stewart, 2010). Biblioteksanställda inom autismspektrum beskrivs i flera artiklar, inte sällan av dem själva (Brown & Sheidlower, 2019; Lawrence, 2013; Tumlin, 2019).

## Kognitiv tillgänglighet på museer

När vi arbetat med denna utredning har vi kunnat notera att medan det finns relativt lite material om hur bibliotek har arbetat med frågor som rör kognitiv tillgänglighet så har denna fråga hanterats under lång tid på museer. På flera sätt liknar aktiviteter på ett museum och bibliotek varandra. Vi har därför valt att ha ett avsnitt med exempel från olika museer. Vi tror att dessa erfarenheter många gånger kan överföras till bibliotekens verksamhet.

Begripsam och Tekniska Museet har arbetat med dessa frågor genom att öka personalens kompetens och besökarnas förståelse för hur det är att skapa och presentera något som ska kunna intressera och passa många olika människor. Bland annat har vi utarbetat ett koncept vi kallar "Mötandebildning" och vi har tagit fram checklistor och råd för olika situationer. Museet har också arbetat med specialpedagoger och erbjuder anpassade evenemang riktade till skolklasser. Utställningen MegaMind fick pris för sin höga grad av tillgänglighet.

Victoria & Albert Museum of Childhood i London har en speciell sida om *visiting with an autistic kid*, där de bland annat berättar hur man kan förbereda sig inför ett besök och att de i samarbete med familjer där det finns barn med autism tagit fram speciella ryggsäckar med aktivitetstips, kartor, symboler, hörselskydd och andra föremål. Dessa kan man låna vid ett besök. Ryggsäckarna kallas Making SENse Family Packs.

Brittiska Science Museum anordnar speciella kvällar för "Nattugglor" som behöver en lugnare miljö för att uppskatta ett besök. Man kallar detta för *sensory friendly* och berättar att bland annat så är vissa ljud avstängda, alla besökare måste vara unga vuxna, över 16 år och det finns lugna platser där man kan vila sig. För hela familjer som behöver en lugnare miljö anordnar man Early Bird sessions, särskilt lämpade för *children with autism spectrum conditions or sensory processing differences*. Liknande upplägg har amerikanska Smithsonian. Deras *Morning at the Museum* erbjuder tillfällen där det är lugnare. Smithsonian har satt samman en Advisory Committee och med hjälp av denna har man ringat in fyra viktiga områden; *web-based pre-visit materials including social stories, sensory maps, picture schedules, and visit tips*.

Transit Museum i New York har samlat tågintresserade barn med autism till ett program kallat *Subway Sleuths*. Barnen träffas efter skoltid och tränar sociala färdigheter genom sitt gemensamma intresse av tåg och järnvägar.

Infiniteach är ett bolag som specialiserat sig på att ta fram appar till museer. Med hjälp av sådana appar kan ett museum tillhandahålla: *Social guides, Visual Schedules, Communication, Reminders, Tips, Sensory Guides, Games and Social Sharing*. Ett enkelt exempel på en så kallad *Social Guide* är den hos *The Museum of Modern Art*. Det är ett material som kan användas för den som behöver förbereda sig inför ett besök, kanske särskilt första gången. Informationen är uppställd som en berättelse om vad man kan göra och hur det fungerar.

Clair Madge, som driver Autism in Museums, har satt samman fem tips för *Autism Friendly Museums*. Hon pekar på att:

- Det är viktigt med regelbundna evenemang som är lugnare och anpassade för målgruppen
- Regelbundet samarbete med målgruppen är viktigt och kanske särskilt då nya aktiviteter planeras
- Kommunikationen med alla medarbetare kan vara helt avgörande för ett bra besök
- Tekniken kan underlätta och utgöra en brygga

- Det är viktigt att våga prova. Det blir inte alltid helt rätt men genom att försöka och att testa sig fram ökar förmågan att göra det som fungerar bra.

### Besöket börjar på webben

Ett viktigt område som flera museer identifierat är den information som finns på webbplatsen. För personer med kognitiva, men även psykiska och intellektuella, svårigheter kan det vara viktigt att kunna förbereda sig inför ett besök och kunna få detaljerad information. Det går att se att museer har experimenterat med hur denna information ska presenteras och flera laborerar med att berätta historier, snarare än att enbart presentera fakta.

I en brittisk undersökning av museers webbplatser presenteras en genomgång av vilken information som bör finnas för att besökare med bland annat autism och utvecklingsstörning ska kunna förbereda sig inför ett besök på ett bra sätt. Undersökningen heter "State of Museum Access 2018". Den ställer frågan om museet välkomnar och informerar besökare med funktionsnedsättning på ett bra sätt och mäter sedan detta utifrån ett antal kriterier. Mycket av detta är relevant också för bibliotek.

## Tillgängliga evenemang

Det finns en del generella rekommendationer om hur evenemang och kulturaktiviteter kan göras tillgängliga. Många av dessa har ingen eller endast kortfattad information om kognitiva tillgänglighetskrav. En omfattande sådan guide togs fram i ett PTS-finansierat projekt, Evenemang för alla – En guide för tillgängliga evenemang av Föreningen fri kultur och programvara (FFKP). Myndigheten för delaktighet har också en kortfattad sådan information.

I Finland finns en framtagen checklista gällande tillgängligheten och mångfalden vid evenemang. Kultur i Väst har en webbplats med många tips. Men den typen av rekommendationer innehåller oftast en ganska tunn information om vad som är viktigt ur ett kognitivt perspektiv.

## Metodexempel

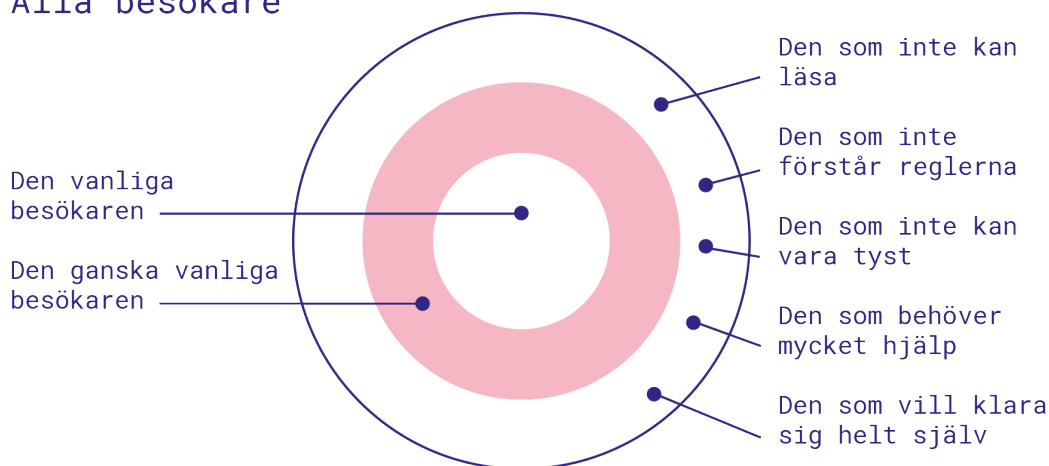
Då vi genomfört detta uppdrag har vi tillämpat några av de metoder vi själva brukar använda i Begripsams verksamhet. Det är oftast inga nya metoder utan går man till litteraturen så finns många av dessa beskrivna sedan tidigare. Det vi har gjort är att anpassa dem lite så att de passar personer med kognitiva och psykiska svårigheter. Vi har noterat att dessa metoder väckt intresse och därför valt att presentera dem.

### Extremanvändarperspektiv:

#### Vem har svårast att använda ett bibliotek?

Vid en av våra hearings fick deltagarna diskutera vilka av alla besökare som egentligen har svårast att använda ett bibliotek. Vi utgick från Rosemarie Garland Thompsons beskrivning av den så kallade "normaten", i det här fallet den helt självklare biblioteksbesökaren som inte behöver förklara sin närvaro på biblioteket. För den personen fungerar i regel biblioteken och samspelet med personalen väl och om det finns brister så klarar normaten av att hantera dem. Om vi går utanför normaten lämnar vi också normen för att vara biblioteksbesökare. Där finns enligt Begripsams analysmodell individer som är nästan som normaten. Det är besökare som bibliotekspersonalen vet hur de ska hantera men som inte är inom normen. Exempel kan vara blinda eller gravt synskadade besökare. Denna grupp har behov men behoven är kända (talböcker, ledsagning etc). Sedan finns det en grupp med behov och förutsättningar som bibliotekspersonalen finner svårare att ge en bra service. Denna grupp består i sin tur av en rad mindre grupper med skiftande behov och förutsättningar. För att få syn på denna grupp tillämpade vi ett perspektiv som vi kallar extremanvändare. På detta sätt kunde personalen identifiera ett antal typer av besökare där biblioteken kan ha problem med den kognitiva tillgängligheten.

#### Alla besökare

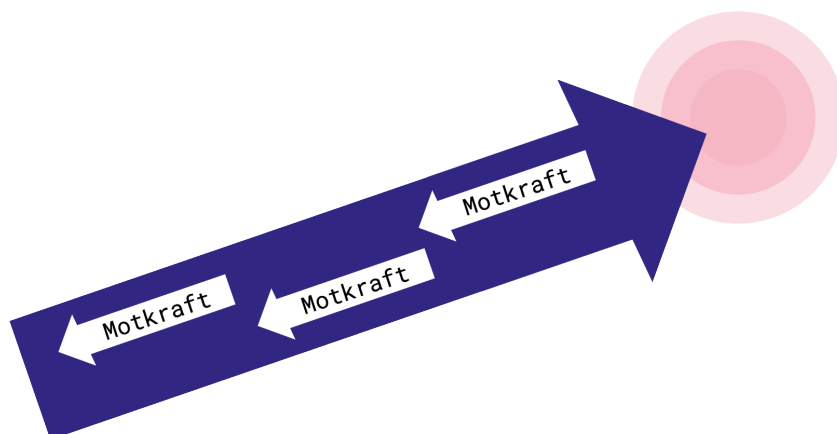


Figur 5. Grupper som kan uppleva biblioteket som svårt kan vara den som inte kan läsa, den som inte förstår reglerna, den som inte kan vara tyst, den som behöver mycket hjälp och den som vill klara sig helt själv.

I senare diskussioner har andra deltagare föreslagit att också personer som är känsliga för starka intryck och personer som har svårt att vistas där det kan vara mycket folk kan ha stora svårigheter med bibliotek.

## Motkrafter

Alla vill ju ha ett bibliotek som fungerar för besökarna. Om vi beskriver det som ett mål, så kan man undra vad det är som hindrar oss från att uppnå detta. Begripsam använder sig av metaforen stjälpande motkrafter för att visualisera vad det är som hindrar oss från att uppnå ett önskat resultat. Stjälpande motkrafter är ofta oavsiktliga eller ett oväntat resultat av en avsiktlig handling. Genom att visualisera dem som "pilar som går bakåt" blir de enklare att få syn på. Metaforen har använts vid hearings och workshops.

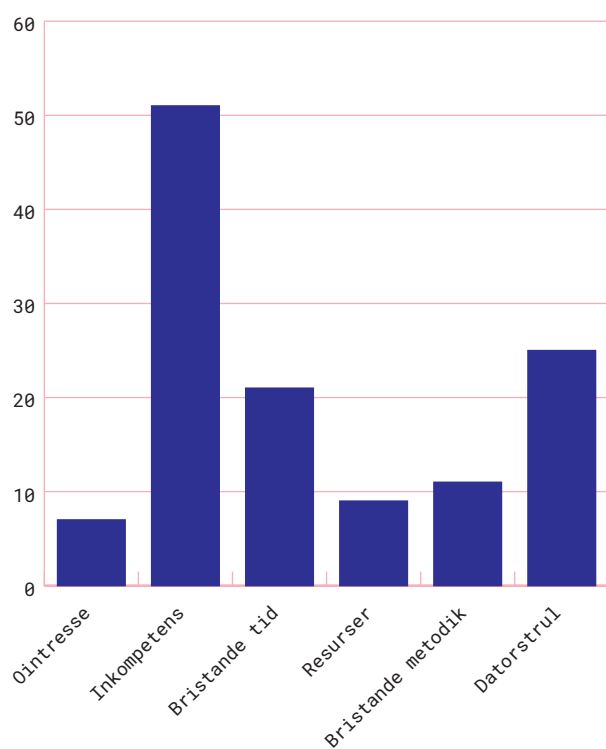


Figur 6. Begripsams modell för stjälpande motkrafter.

## Mentimeter

Vid en konferens anordnad inom Digitalt först på Kungliga biblioteket den 25 oktober 2019 uppmanades deltagarna, där många var bibliotekschefer, att svara på vad det var som hindrade deras bibliotek från att bidra till ökad digital kompetens för personer med funktionsnedsättningar. Bristande kompetens pekades ut som den största anledningen men det saknas och olika slags resurser och det brister i teknik och ibland saknas också intresset. I den bristande kompetensen ligger ofta att man inte riktigt anser sig förstå funktionsnedsättningen och det hindrar från att genomföra åtgärder.

## Kognitiv tillgänglighet på bibliotek



Figur 7. Exempel från en mentimeteromröstning.



## Avslutande reflektioner

Biblioteken ska användas till många olika saker och kraven på både bibliotekslokaler och bibliotekspersonal förändras i takt med att kraven på verksamheten förändras. Här uppstår en friktion: Det tar tid att förändra lokaler och att kompetensutveckla personal och medan denna förändringsprocess pågår så kanske varken lokaler eller personal är i takt med de krav och förväntningar som finns. Detsamma kan gälla användarna av biblioteken. Om biblioteket förr var ett ställe dit man gick och lånade böcker så är det idag kanske mer ett multimedia- och kulturhus, ett rum som vi inte riktigt vet hur det ska vara utformat för att fungera för alla. Dessutom har biblioteken blivit utbildningslokaler för att bygga medborgarnas digitala kompetens och ett slags offentligt kontorsutrymme för de medborgare som behöver använda biblioteket för att betala räkningar eller utföra digitala ärenden. Många små saker i lokalen förefaller kunna genomföras på kort sikt men sedan finns det större och mer strukturella problem som kanske kräver större ingrepp. Här behöver också fastighetsägare och förvaltare vara med, så att de kan bygga upp en bättre kunskap om hur själva biblioteksrummen ska vara utformade för att rymma en kognitivt tillgänglig verksamhet.

Det finns inga självklara svar på frågan hur en biblioteksmiljö ska göras kognitivt tillgänglig. Däremot verkar det finnas många saker som skulle kunna göras och som sammantaget kan få stor effekt. Både personal och besökare kommer snabbt på både enkla och mer komplicerade åtgärder som skulle kunna innebära förbättringar. Ändå verkar något hålla tillbaka att sådana tankar omsätts i praktisk handling. Mycket tidigt, i de flesta diskussioner vi fört med olika personer, framträder en osäkerhet om hur ett förändringsarbete skulle kunna gå till. Vad får man egentligen göra? Finns det mandat? Vem bestämmer egentligen över lokalen? Hur ska vi samarbeta? Vad behöver vi lära oss? Det finns genomgående en önskan om mer kunskap men inte en lika tydlig bild av vad denna kunskap ska leda till. Vad kommer vi att använda vår nya kunskap till när vi väl får den?

I ett så oklart läge tror vi att det vore bra att våga testa. Att göra saker tillsammans, ta små steg, prova något, diskutera hur det gick, göra om ifall det blev lite fel. Att sätta igång småskaligt, experimentellt och utforskande och då och då samlas och utbyta erfarenheter.

## Referenser till forskningslitteratur

- Adebayo, O., Zubair, O., & Ogunsola, Y. (2018). Equitable School Library Services for Students with Dyslexia in Nigeria. *Nijerya'da Disleksili Öğrencilere Yönelik Eşitlikçi Okul Kütüphanesi Hizmetleri*, 19(1), 70–84. <https://doi.org/10.15612/BD.2017.620>
- Agarwal, N. K., & Lawrence, H. (2014). Office Location Map of Individuals in the Library and Other College Campus Buildings: A Proof-of-Concept Wayfinding System. *Journal of Web Librarianship*, 8(3), 305–323. <https://doi.org/10.1080/19322909.2014.927744>
- Andersson, U., Rönnerstrand, B., Öhberg, P., & Bergström, A. (2019). Storm och stiltje (Nr 74; s. 514). SOM-institutet, Göteborgs Universitet.
- Banks, C. (2004). All Kinds of Flowers Grow Here The Child's Place for Children with Special Needs at Brooklyn Public Library. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library Service to Children*, 2(1), 5–10.
- Beck, S. G. (1996). Wayfinding in Libraries. *Library Hi Tech*, 14(1), 27–36.
- Bjorklund, M. (2011). Dyslexic Students: Success Factors for Support in a Learning Environment. *Journal of Academic Librarianship*, 37(5), 423–429.
- Brady, T., Salas, C., Nuriddin, A., Rodgers, W., & Subramaniam, M. (2014). MakeAbility: Creating Accessible Makerspace Events in a Public Library. *Public Library Quarterly*, 33(4), 330–347. <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970425>
- Brown, R., & Sheidlower, S. (2019). Claiming Our Space: A Quantitative and Qualitative Picture of Disabled Librarians. *Library Trends*, 67(3), 471–486.
- Börjesson, L. (2014). Äppelhyllvardag: Folkbibliotekens arbete med tillgängliga medier för barn (Reports Nr 91-981060-5–8).
- Charles, S. (2005). Person first, disability second: Disability awareness training in libraries. *Library Review*, 54(8), 453.
- Copeland, C. A. (2011). School Librarians of the 21st Century: Using Resources and Assistive Technologies to Support Students' Differences and Abilities. *Knowledge Quest*, 39(3), 64–69.
- Epp, M. A. (2006). Closing the 95 Percent Gap: Library Resource Sharing for People with Print Disabilities. *Library Trends*, 54(3), 411.
- Forro, D. A. (2002). A low-tech approach. Working with patrons with disabilities at Michigan State University, 63(10), 708–710.
- Forsberg, A. (2007). ALI--A Digital Archive of DAISY Books. *Journal of Access Services*, 5(1), 85–92.
- Fox, L. E., Sohlberg, M. M., Fickas, S., Lemoncello, R., & Prideaux, J. (2009). Public computing options for individuals with cognitive impairments: Survey outcomes. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 4(5), 311–320. <https://doi.org/10.1080/17483100902980943>
- Giacomini, D. (2019). Gwinnett County Public Library Social Saturday. *Georgia Library Quarterly*, 56(1), 1–2.

- Goodley, D. (2017). *Disability Studies An Interdisciplinary Introduction (2:a uppl.)*. London: Sage Publications.
- Grassi, R. (2018). Building inclusive communities: Teens with disabilities in libraries. *REFERENCE SERVICES REVIEW*, 46(3), 364–378. <https://doi.org/10.1108/RSR-03-2018-0031>
- Green, R. A. (2009). Empowering Library Patrons with Learning Disabilities. *J. of Access Services*, 6(1), 59–71.
- Grue, J. (2015). *Disability and Discourse Analysis*. Farnham, England: Ashgate Publishing Company.
- Grönvik, L. (2007). *Definitions of disability in social sciences: Methodological perspectives (Doktorsavhandling)*. Uppsala Universitet, Uppsala.
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research (07408188)*, 35(2), 137–142.
- Holmes, J. L. (2008). Patrons with developmental disabilities: A needs assessment survey. *New Library World*, 109(11/12), 533.
- Hughes, J. L. (2012). *Implementation of Disability Compliance for Patron Services in Post-Secondary Education Libraries (Master Thesis, University of California, L.A.)*.
- Johnson, J. (2010). Addressing Physical and Emotional Issues in Children's Literature. *Community & Junior College Libraries*, 16(4), 225–228.
- Jurkowski, O. L. (2006). The Library as a Support System for Students. *Intervention in School & Clinic*, 42(2), 78–83. <https://doi.org/10.1177/10534512060420020601>
- Kleynhans, S. A., & Fourie, I. (2014). Ensuring accessibility of electronic information resources for visually impaired people The need to clarify concepts such as visually impaired. *Library Hi Tech*, 32(2), 368.
- Lawrence, E. (2013). Loud Hands in the Library. *Progressive Librarian*, (41), 98–109. [AN=91942766&site=eds-live&scope=site](https://doi.org/10.1108/AN=91942766&site=eds-live&scope=site)
- Matthew, N., & Clow, S. (2007). Putting Disabled Children in the Picture: Promoting Inclusive Children's Books and Media. *International Journal of Early Childhood*, 39(2), 65–78.
- Mccaskill, K. ( 1 ), & Goulding, A. ( 2 ). (2001). English public library services and the Disability Discrimination Act. *New Library World*, 102(6), 192–206. <https://doi.org/10.1108/03074800110394578>
- McGowan, S., Martinez, H., & Marcilla, M. (2018). AnyAbility: Creating a library service model for adults with disabilities. *Reference Services Review*, 46(3), 350.
- Merga, M. K. (2019). How Do Librarians in Schools Support Struggling Readers? *English in Education*, 53(2), 145–160.
- Mulliken, A., & Atkins, A. (2009). Academic Library Services for Users with Developmental Disabilities. *Reference Librarian*, 50(3), 276–287. <https://doi.org/10.1080/02763870902873461>

- Murray, J. (2000). How School Librarians Can Contribute to the Personal Growth of Students with Disabilities. *Orana: Journal of School and Children's Librarianship*, 36(2), 5–11.
- Nielsen, G. S., & Irvall, B. (2006). Library Services to Persons with Dyslexia. *IFLA Conference Proceedings*, 1–6.
- Pionke, J. (2019). The Impact of Disbelief: On Being a Library Employee with a Disability. *Library Trends*, 67(3), 423–435.
- Pionke, J. J. (2017). Toward Holistic Accessibility: Narratives from Functionally Diverse Patrons. *Reference & User Services Quarterly*, 57(1), 48–56. <https://doi.org/10.5860/rusq.57.1.6442>
- Pionke, J. J. (2018). Functional diversity literacy. *Reference Services Review*, 46(2), 242–250.
- Polger, M., & Stempler, AmyF. (2014). Out with the Old, In with the New: Best Practices for Replacing Library Signage. *Public Services Quarterly*, 10(2), 67–95. <https://doi.org/10.1080/15228959.2014.904210>
- Pressley, T. (2017). Public Libraries, Serious Mental Illness, and Homelessness: A Survey of Public Librarians. *Public Library Quarterly*, 36(1), 61–76. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275772>
- Price, C. L., Ostrosky, M. M., & Mouzourou, C. (2016). Exploring representations of characters with disabilities in library books. *Early Childhood Education Journal*, 44(6), 563–572. <https://doi.org/10.1007/s10643-015-0740-3>
- Ross, V., & Akin, L. (2002). Children with Learning Disabilities and Public Libraries: An E-Survey of Services, Programs, Resources, and Training. *Public Library Quarterly*, 21(4), 9–18. [https://doi.org/10.1300/J118v21n04\\_03](https://doi.org/10.1300/J118v21n04_03)
- Rutledge, H. (2000). Public library provision of resources for dyslexic individuals (Doctoral Thesis, Loughborough University).
- Ryder, J. (2004). Can't get to the library? Then we'll come to you. A survey of library services to people in their own homes in the United Kingdom. *Health Information & Libraries Journal*, 21, 5–13. <https://doi.org/10.1111/j.1740-3324.2004.00515.x>
- Shepherd, T. A., & McDougall, S. (2008). Communication Access in the Library for Individuals who use Augmentative and Alternative Communication. *AAC: Augmentative & Alternative Communication*, 24(4), 313–322. <https://doi.org/10.1080/07434610802467297>
- Strub, MauriniR., & Stewart, L. (2010). Case Study: Shelving and the Autistic Employee. *Journal of Access Services*, 7(4), 262.
- Thomas, B. (2010). Swedish libraries: An overview. *IFLA Journal*, 36(2), 111–130.
- Todd, K. (2014). Creating a Welcoming Environment. *Teacher Librarian*, 42(1), 26–29.
- Tumlin, Z. (2019). "This Is a Quiet Library, Except When It's Not:" On the lack of neurodiversity awareness in librarianship. *Music Reference Services Quarterly*, 22(1–2), 3–17. <https://doi.org/10.1080/10588167.2019.1575017>
- Williams, V. K., & Deyoe, N. (2014). Diverse Population, Diverse Collection? Youth Collections in the United States. *Technical Services Quarterly*, 31(2), 97–121.

Wójcik, M. (2019a). Haptic technology – potential for library services. *Library Hi Tech*, 37(4), 883.

Wójcik, M. (2019b). Wearable computing in libraries – applications that meet the needs of users and librarians. *Library Hi Tech*, 37(4), 735.

Wopperer, E. (2011). Inclusive Literature in the Library and the Classroom: The Importance of Young Adult and Children's Books that Portray Characters with Disabilities. *Knowledge Quest*, 39(3), 26–34.

## Länkar till webbsidor

I rapporten refereras till material som finns på webbsidor. Adresserna till webbsidor återges här nedanför i den ordning de presenteras i rapporten. I den elektroniska versionen av rapporten är dessa klickbara länkar.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning:

- [www.regeringen.se/49cf70/contentassets/f6446d9266db46dea0e0e58cd6d53a97/konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning-och-fakultativt-protokoll-till-konventionen-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf](http://www.regeringen.se/49cf70/contentassets/f6446d9266db46dea0e0e58cd6d53a97/konvention-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning-och-fakultativt-protokoll-till-konventionen-om-rattigheter-for-personer-med-funktionsnedsattning.pdf)

Kulturrådets beslut om att endast utbetala statsbidrag till kulturverksamheter som har åtgärdat enkelt avhjälpna hinder:

- [www.kulturradet.se/globalassets/start/i-fokus/tillgangligt-kulturliv/organisationer-med-egen-lokal-for-publik-verskamhet/dokument-organisationer-med-egen-lokal-for-publik-verskamhet/information-till-bidragsmottagare-om-enkelt-avhjalpta-hinder.pdf](http://www.kulturradet.se/globalassets/start/i-fokus/tillgangligt-kulturliv/organisationer-med-egen-lokal-for-publik-verskamhet/dokument-organisationer-med-egen-lokal-for-publik-verskamhet/information-till-bidragsmottagare-om-enkelt-avhjalpta-hinder.pdf)

Kungliga Bibliotekets samlingssida för biblioteksplaner i Sverige:

- [www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/biblioteksplaner.html](http://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/biblioteksplaner.html)

Anpassad IT på Mora Folkhögskola:

- [www.sikta.nu](http://www.sikta.nu)

Tekniska Museet:

- [www.tekniskamuseet.se](http://www.tekniskamuseet.se)

Victoria & Albert Museum of Childhood "visiting with an autistic kid":

- [www.vam.ac.uk/moc/learning/sen/visiting-autistic-child/](http://www.vam.ac.uk/moc/learning/sen/visiting-autistic-child/)

Brittiska Science Museum, "Nattugglor":

- [www.sciencemuseum.org.uk/see-and-do/night-owls](http://www.sciencemuseum.org.uk/see-and-do/night-owls) och "Early Birds": <https://www.sciencemuseum.org.uk/see-and-do/early-birds>

Smithsonian. "Morning at the Museum" och Advisory Committee:

- [www.si.edu/access](http://www.si.edu/access)

Transit Museum i New York "Subway Sleuths":

- [www.nytransitmuseum.org/learn/subwaysleuths/](http://www.nytransitmuseum.org/learn/subwaysleuths/)

Infiniteach:

- [infiniteach.com/accessibility/apps/](http://infiniteach.com/accessibility/apps/)

Social Guide: The Museum of Modern Art:

- [www.moma.org/momaorg/shared/pdfs/docs/visit/Social\\_Guide\\_to\\_MoMA.pdf](http://www.moma.org/momaorg/shared/pdfs/docs/visit/Social_Guide_to_MoMA.pdf)

Clair Madge: Autism in Museums, tips för "Autism Friendly Museums".

- [www.autisminmuseums.com](http://www.autisminmuseums.com)

Undersökningen "State of Museum Access 2018":

- [vocaleyes.co.uk/state-of-museum-access-2018](http://vocaleyes.co.uk/state-of-museum-access-2018)

Föreningen fri kultur och programvara (FFKP) Evenemang för alla - En guide för tillgängliga evenemang:

- [ffkp.se/archive/book.pdf](http://ffkp.se/archive/book.pdf)

Finland, Checklista gällande tillgängligheten och mångfalden vid evenemang:

- [www.kulttuuriakaikille.fi/doc/checklistor/Checklista\\_gallande\\_tillgangligheten\\_och\\_mangfalden\\_vid\\_evenemang.pdf](http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/checklistor/Checklista_gallande_tillgangligheten_och_mangfalden_vid_evenemang.pdf)

Kultur i Väst har en webbplats med många tips:

- [www.kulturivast.se/tillganglighet](http://www.kulturivast.se/tillganglighet)

Kulturrådet  
Box 27215, 102 53 Stockholm  
Besök: Borgvägen 1-5  
Tel: 08 519 264 00  
E-post: [kulturradet@kulturradet.se](mailto:kulturradet@kulturradet.se)

© Statens kulturråd 2019  
ISBN 978-91-87583-44-5

[kulturradet.se](http://kulturradet.se)



Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska enligt bibliotekslagen ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning. Kulturrådet har tidigare uppmärksammat att det finns en brist på kunskap på bibliotek om hur man skapar god tillgänglighet till verksamheten för personer med psykiska, kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Vi gav därför i uppdrag till Begripsam att genomföra en kunskapsöversikt som beskriver folkbibliotekens möjlighet att uppfylla de mål som formulerats i lagar och andra styrdokument och att beskriva framgångsfaktorer och identifiera goda exempel.

Stefan Johansson är teknologie doktor i människa datorinteraktion och specialiserad på kognitiv tillgänglighet. Han delar sin tid mellan att forska och att leda Begripsam AB.

Mia Larsdotter är journalist och har en magisterexamen i Handikappvetenskap. Hon delar sin tid mellan arbete som språkinriktad sakkunnig för Begripsam AB, och vidare studier på området språkbruk och funktionshinderrelaterade samhällsfrågor.