

Hur ser din studievardag ut?

En fotoutmaning för studenter
med funktionsnedsättning
vid svenska lärosäten

Åsa Forsberg



Svensk
biblioteksförening

ISBN: 978-91-983360-6-1



Publikationen kan kopieras fritt och citeras. Vid citering ange källan.

Augusti 2020
Grafisk form A. Olas

Hur ser din studievardag ut?

En fotoutmaning för studenter med funktionsnedsättning
vid svenska lärosäten

Åsa Forsberg

Innehåll

Förord	5
Bakgrund	6
User experience, UX, på bibliotek	6
Design och planering	7
Genomförande	9
Affinity mapping	9
Hur upplever studenter med läs- och skrivnedsättning sin studievardag?	11
Studiestrategier	11
Läshjälpmedel	12
Studiemiljö	13
Högskolan utanför biblioteket	15
Undervisningen	15
Pedagogiskt stöd	16
Hälsa, känslor, självbild	17
Undersökningen	17
Sammanfattning resultaten	18
Hur kan biblioteken stödja studenter med funktionsnedsättningar?	18
Sammanfattning av undersökningen	19
Hur upplevde medverkande bibliotekarier undersökningen?	19
Hinder för att genomföra undersökningen	19
Ensam eller tillsammans med kollegor	20
Rekrytering av respondenter	20
Svårigheter att genomföra undersökningen	21
Vad var positivt med att genomföra undersökningen?	21
Hur har det fungerat på arbetsplatsen?	22
Har du fått stöd från ledning och kollegor?	22
Tror du att du kommer att genomföra fler undersökningar?	
Ensam eller med kollegor? Har du redan nu några idéer du vill gå vidare med?	23
Avslutande diskussion	25
Att prova på UX	25
Med fler respondenter får undersökningen större giltighet	25
Ökad insikt i studiesituationen för studenter med funktionsnedsättning	26
Referenser	27
Bilaga	28

Förord

Den här rapporten är resultatet av en idé som dök upp på den allra första träffen för vårt nätverk (Expertnätverket för service till studenter med läs- och skrivnedsättning) i november 2018. Vid den tidpunkten visste vi inte om det skulle gå att genomföra en gemensam UX-undersökning med respondenter från lärosäten i hela Sverige, men alla var taggade och vi beslutade oss för att "friskt vågat, hälften vunnet".

Rapporten är ett försök att summera denna idé, vår gemensamma process och de resultat som vi fick fram. Eftersom rapporten bygger på ett rikligt och brokigt underlag så har det varit fantastiskt spännande att sammanställa den – men utmanande! Alla individuella aspekter och röster kommer tyvärr inte med i en sammanställning av denna typ, men vi hoppas att alla medverkande studenter ska känna igen sina synpunkter, åtminstone i någon del av sammanställningen.

Rapporten är också bara en del av resultatet – i många fall kommer undersökningarna att resultera i konkreta åtgärder på det lärosäte där de gjordes. I andra fall var denna undersökning bara ett startskott för ytterligare förbättringsarbete på lärosätet. Rapporten är alltså varken början eller slutet på det arbete som undersökningarna har inneburit, och vi hoppas att resultaten kommer att medföra konkreta förbättringar för studentgruppen.

Vi i styrgruppen vill passa på att tacka alla medverkande studenter för att ni tagit er tid att låta oss få en inblick i er studievardag. Vi hoppas att ni känner vår uppskattning för detta.

Vi vill också tacka alla kollegor som har deltagit – vi hoppas att ni känner att detta är något som vi har gjort tillsammans.

Slutligen vill vi rikta ett tack till Svensk biblioteksförening, för stöttning kring det praktiska med rapporten, sponsring av biobiljetter till respondenterna och för att vi haft möjlighet att genomföra våra träffar.

Styrgruppen för Expertnätverket för service till studenter med läs- och skrivnedsättning
Åsa Forsberg, Charlotta Höckerfors, Ulrika Lindén, Moa Stockstad

Bakgrund

Svensk biblioteksförerings expertnätverk för service till studenter med läs- och skrivnedsättningar bildades vårterminen 2018. Målgruppen för nätverket är de bibliotekarier på högskolebibliotek som är kontaktpersoner för studenter med funktionsnedsättningar, främst olika former av läs- och skrivsvårigheter. De arbetar mycket med att ge studenter tillgång till talböcker, talsyntes och andra hjälpmedel och verktyg för att möjliggöra studier. För närvarande är drygt 90 personer från svenska lärosäten medlemmar i nätverket. Det finns en styrgrupp med fyra medlemmar, från olika lärosäten runt om i landet.

Nätverket träffades första gången i november 2018. Då genomförde vi en workshop där deltagarna fick diskutera och sedan prioritera aktiviteter och teman för kommande nätverksträffar. En av de högst prioriterade aktiviteterna var att genomföra en gemensam undersökning med hjälp av UX-metoder (User Experience). Flera argument fördes fram. För det första fanns det ett önskemål att lära sig mer om UX och att prova på det. För det andra är det på de flesta högskolebibliotek bara en eller några få medarbetare som arbetar med stöd till studenter med funktionsnedsättningar, och det är därför svårt att få tid och resurser att genomföra en undersökning. Om alla gjorde samma undersökning på respektive bibliotek skulle bibliotekarierna kunna ta hjälp och stöd av varandra och det sammanlagda antalet respondenter skulle bli mycket större, vilket i sin tur skulle ge ett mer giltigt resultat. För det tredje verkar det inte ha gjorts särskilt många UX-undersökningar med fokus på hur studenter med funktionsnedsättning upplever bibliotekens tjänster, vare sig nationellt eller internationellt.

User experience, UX, på bibliotek

UX handlar om användarupplevelsen av en vara eller en tjänst. I biblioteksvärlden internationellt har UX fått en allt ökad betydelse på senare år, och tillämpas både på bibliotekens IT-system, publika ytor och de tjänster som biblioteket tillhandahåller.

Med UX-metoder menas vanligen etnografiska metoder såsom olika former av observationer, användbarhetsundersökningar och service design. UX handlar inte om att ha fokus på användaren, utan om att ha fokus på användarens fokus och upplevelser av våra biblioteks rum, system och tjänster.

*“By adopting UX research techniques [...] we can uncover the sort of users our libraries have today; users that do things in ways that we do not understand, that we find frustrating, or even condemn. The crucial point is that we are not our users, and just because they carry out tasks in a way that is alien to us does not mean that their way is wrong or broken. Instead, we need to see their approach as an opportunity to learn and discover.”
(Priestner and Borg, 2014)*

Intresset för UX är stort på svenska akademiska bibliotek och det görs undersökningar i större eller mindre format. Till exempel arbetar flera bibliotek systematiskt med användbarhetsundersökningar och det blir allt vanligare att biblioteken till exempel har en UX-grupp eller en UX-koordinator, eller på annat sätt har integrerat UX i sin verksamhet. Biblioteken satsar också på kompetensutveckling i UX-metoder för sina medarbetare.

Design och planering

Fokus för den andra nätverksträffen, i Lund i mars 2019, blev följaktligen UX. Så gott som ingen av nätverksmedlemmarna hade någon egen erfarenhet av att arbeta med UX. Därför inledde vi träffen med en workshop om UX på bibliotek, med en teoretisk genomgång och en praktisk del där deltagarna fick prova på olika metoder i miniformat.

Den andra dagen ägnade vi åt att utforma undersökningen. Vi började med gruppdiskussioner för att komma fram till ett bra undersökningsområde. Varje grupp fick välja ut ett förslag på undersökningsområde och sedan presentera det i plenum. Därefter röstade vi i plenum och det vinnande förslaget blev "Studievardagen"; hur upplever studenter med funktionsnedsättning sin studievardag.

Nästa steg var att välja en lämplig metod för att undersöka studenternas studievardag. Efter nya gruppdiskussioner enades vi om att använda en förenklad form av cultural probe, där respondenterna fotograferar sin studievardag.

Cultural probe är begreppet för en UX-metod som går ut på att respondenten själv på olika sätt samlar in observationsdata. Det engelska substantivet probe kan översättas med undersökning eller sond, verbet *probe* ges i Nationalencyklopedins ordböcker betydelsen sondera, undersöka grundligt, utforska, tränga in i; söka igenom. En *cultural probe* syftar till att få en förståelse för hur en respondent gör i en viss given situation eller sammanhang.

I mer omfattande undersökningar får respondenterna ett kit med exempelvis dagbok, vykort, färgpennor och tidigare ofta en engångskamera med film. Numera faller den sistnämnda av förklarliga skäl bort, vi är i stort sett alla utrustade med en mobilkamera av hög kvalitet. Undersökningen pågår ofta under en längre period under vilken respondenterna har olika uppgifter, exempelvis skriva dagbok, skicka in vykort, fotografera etc. (Gaven & Pacenti, 1999, Priestner & Marshall, 2016)

Eftersom målgruppen för vår undersökning var studenter med läs- och skrivsvårighet valde vi att fokusera på bilddokumentation och muntlig kommunikation. Respondenterna fick i uppgift att med foton dokumentera sin studievardag och sedan blev de intervjuade utifrån foton. Undersökningen var heller inte så omfattande i tid, utan sträckte sig över en vecka.

UX-projektet hade tre mål:

1. Tillsammans få ett stort underlag av respondenter, och därmed ett resultat med större giltighet
2. Att få ökad insikt i studenternas studiesituation
3. Att de deltagande bibliotekarierna skulle få lära sig mer om UX-metoder och att genomföra en UX-undersökning

Undersökningen fick namnet **Fotoutmaningen**.

Det sista steget var att gemensamt göra en tidsplan, som siktade på att avsluta projektet på höstens nätverksträff i november.

hur ska vi ta reda på det?

UXlabs Metoder! Dagboksstudie / fokusgrupp

Avstämning v. 24

Planering

↓
webbinari
om analys
juni

↓
deadline
inlämning sista september

November

Genomförande

Enligt tidsplanen skulle de medverkande bibliotekarierna genomföra undersökningen under vårterminen eller början av höstterminen 2019 och arbeta med analysen under höstterminen, för att i god tid kunna rapportera in sina resultat till styrgruppen före höstträffen i november.

Undersökningen genomfördes av nätverksmedlemmar på tolv högskolebibliotek. Antalet respondenter varierade från en till sex, och sammantaget deltog 29 respondenter. Alla respondenter var studenter med läs- och skrivnedsättning.

På de bibliotek där flera personer arbetar med stöd till studenter med läs- och skrivnedsättningar genomförde de undersökningen tillsammans, på några bibliotek involverades kollegor som vanligen inte arbetar med den här studentgruppen och i några fall genomförde nätverksmedlemmen undersökningen på egen hand.

På samtliga bibliotek ombads respondenterna att dokumentera sin studieverdag varje dag under en vecka (sju dagar). De tog minst tre foton/dag. Därefter träffade undersökningsledarna respondenterna individuellt för en intervju utifrån de bilder respondenten lämnat in. I de fall undersökningen genomfördes av flera undersökningsledare turades dessa om att leda samtalet och att anteckna. Några av de undersökningsledare som var ensamma spelade in intervjun, några antecknade parallellt med att de genomförde intervjun.

Svensk biblioteksörening sponsrade undersökningen med ett antal biobiljetter, som kunde användas som incitament till respondenter.

Undersökningsledarna vid varje enskilt bibliotek har sedan analyserat och sammanställt resultatet av sin egen undersökning, och även kortfattat redovisat den i en enkät (se bilaga 1). Den 28 november samlades nätverket på Samhällsvetenskapliga biblioteket vid Göteborgs universitet för att göra en gemensam sammanställning av resultaten.

Affinity mapping

Vi genomförde en workshop för att gemensamt arbeta med och sammanställa de enskilda undersökningarnas resultat. Den metod vi valde var en variant av *affinity mapping*, vilken går ut på att visualisera de olika tema som framkommit i undersökningen. Alla som deltog i nätverksträffen har inte genomfört egna undersökningar, men alla deltog i workshopen och bidrog med att arbeta med resultaten. Vi arbetade i blandade grupper. Alla deltagare i respektive grupp vilka genomfört en undersökning redogjorde för den och övriga lyssnade och skrev ner sina iakttagelser och reflektioner på post-it-lappar. Därefter ordnade varje grupp sina post-it-lappar efter tema. I nästa steg redogjorde varje grupp för sin tematik. Avslutningsvis enades vi gemensamt om ett antal teman och sammanförde alla post-it-lappar till en gemensam *affinity map*. Det är denna som ligger till grund för nedanstående resonemang.



Hur upplever studenter med läs- och skrivnedsättning sin studievardag?

Det är tolv högskolebibliotek som har genomfört varsin undersökning, där respondenterna fick i uppdrag att dokumentera sin studievardag. UX-metoder är till sin natur kvalitativa och i vår undersökning har syftet varit att få in många enskilda upplevelser, som sammantaget kan ge en förståelse för studiesituationen för studenter med läs- och skrivnedsättning.

Varje enskild undersökning har dokumenterats och ger en djupare insikt i hur studenterna upplever sin studiesituation på det egna lärosätet. Den gemensamma sammanställningen av undersökningarnas resultat blir inte lika djup, utan består av de resultat som enskilda bibliotekarier har valt ut från sina respektive undersökningar, för att de bedömer dessa som relevanta och intressanta.

Den frågeställning som vi ställde är mycket bred, och de resultat som biblioteken har fått in speglar detta faktum. De teman vi gemensamt identifierade handlar till viss del om biblioteken och bibliotekens tjänster. En del av undersökningens data berör verksamhet utanför biblioteken, i synnerhet undervisningssituationen och samordnarnas verksamhet. Vi har valt att ta med också denna data i analysen. Dels är det relevant för biblioteken att ha helhetsperspektiv vad gäller studenternas studiesituation, dels kan de insikter undersökningen ger leda fram till samverkan med andra aktörer på det egna lärosätet.

Studiestrategier

Många av respondenterna har utvecklat egna studiestrategier, till exempel en genomtänkt studieteknik och strukturerad planering av sina studier.

Flera respondenter föredrar att anteckna för hand. En respondent har olika anteckningsblock för föreläsninganteckningar och egna anteckningar och reflektioner. En annan tycker att det fungerar bättre än att skriva på dator.

Flera respondenter använder sig av visuell struktur och färger när de bearbetar det stoff som ska läras in. Det kan handla om att systematiskt färgkoordinera textstycken i kurslitteratur och anteckningar och att använda sig av mappar och pärmar i olika färger. En annan metod är att göra punktlistor.

En del respondenter väljer att studera tillsammans med andra studenter. En respondent har bildat en studiegrupp som träffas en timme varje morgon och diskuterar föreläsningar och hemarbete.

En respondent uttryckte att hen lär sig bäst genom att förklara för andra.

Även studenter som gärna grupperbetar behöver i vissa situationer studera självständigt. En respondent kommer tidigt till biblioteket för att hitta en avskild plats och få lugn och ro. Liksom flera andra respondenter har hen också stor nytta av brusreducerande hörlurar för att kunna avskärma sig och bättre koncentrera sig. En respondent säger att "noise canceling headphones är det bästa jag har köpt i hela mitt liv!" Respondenten har ganska nyligen fått diagnos och upplever att studiesituationen är helt förändrad nu, "med medicin och hörlurar kan jag plugga nästan överallt".

En respondent hinner överhuvudtaget inte läsa kurslitteraturen utan fokuserade helt på gamla tentor. En annan har valt att lägga ambitionsnivån på rimlig nivå och satsar på att få alla uppgifter färdiga i tid.

En respondent kombinerar studier och arbete, och har också barn. Därför valde hen att studera mycket tidigt på morgonen och sent på kvällen.

Några strategier för att kunna fokusera är att använda papper som läslinjal, att fixa naglarna samtidigt som hen studerar, att rensa hjärna genom motion och att spela musik.

Många respondenter har behov av vila och återhämtning, och att bryta av studierna med promenader eller andra aktiviteter.

För att få struktur på vardagen och planera tiden är det respondenter som gör ett färgkodat veckoschema för studier och fritid, eller använder whiteboarden på kylskåpet för att planera vardag och studier.

Läshjälpmedel

Många respondenter använder både talböcker och talsyntes, och överlag tycker de att dessa verktyg fungerar bra.

Talböcker är tillgängliga via Myndigheten för tillgängliga mediers (MTM) digitala tjänst Legimus. Användaren kan antingen streama talböckerna i Legimusappen för mobil, eller ladda ner dem till sin dator och läsa dem med hjälp av läsprogrammet EasyReader. Det är vanligt att lyssna och samtidigt följa med i texten, antingen på datorn eller i tryck. En respondent kopierar texten i läsprogrammet och klistrar in i word-dokument för att kunna färgmarkera det.

En respondent tycker att det är stor skillnad tack vare talböcker, hen hade gått in i väggen utan talböcker. En respondent cyklar eller åker buss när hen känner sig rastlös och behöver kunna lyssna på kurslitteratur, främst när det är skönlitteratur som ingår i kursen. En annan upplever däremot att det är svårt att växla mellan att läsa text på papper och att lyssna.

En del respondenter känner sig inte bekväma med att lyssna på talböcker med talsyntes och föredrar inlästa talböcker. Andra uttrycker att det är problematiskt när talböckerna saknar text.

Det kan vara viktigt att kunna lyssna på talboken och samtidigt följa med i den tryckta texten. Då är det lättare att fokusera, och gör det lättare att gå tillbaka i texten.

”Jag vet inte riktigt vad jag ska tycka om talböcker. Jag har ju lyssnat på böcker förut men akademiska är något helt annat. Det är nästan svårare. Tidigare har jag haft böcker och det har gått långsammare men jag har i alla fall förstått mer. Jag har ju lyssnat på mer nu men jag förstår inte lika mycket. Jag gjorde misstaget att inte be jobbet om böckerna nu och tror det skulle vara den bästa kombinationen. Att inte kunna gå tillbaka utan bara lyssna har inte funkat alls.”

En annan respondent använder sig av läslinjal för att hålla koll på vari texten hen är. Ytterligare en respondent läser talböckerna i läsprogrammet EasyReader för att kunna ”markera text så att jag inte läser samma sak om och om igen”.

Många högskolebibliotek eller lärosäten tillhandahåller talsyntesprogram och många respondenter i undersökningen förefaller använda talsyntesprogrammet TorTalk.

En respondent påtalar mångsidigheten med TorTalk. TorTalk används både till artiklar och pdf-dokument. En respondent har dock inte tänkt på alla användningsområden för en talsyntes och

skriver ut exempelvis frågor till hemtentan, i stället för att lyssna på dem i talsyntes. En respondent tycker inte om OCR-funktionen i TorTalk. I undersökningen har också framkommit missnöje med att den campuslicens lärosätet erbjuder inte omfattar en mobilversion, det går inte att använda TorTalk för att läsa artiklar i mobilen.¹

En respondent menar att hens läsförståelse försämrats med tät TorTalk-användning.

En respondent som inte använder vare sig Legimus eller TorTalk har problem eftersom hen läser långsamt och därför blir det svårt att hänga med. Respondenten studerar anatomi och påtalar att TorTalk inte kan hantera ord på latin. Dessutom vill respondenten helst ha ut anatomibilder på papper för att kunna göra anteckningar.

En annan respondent har anteckningshjälp och mentor, och anser inte att det är aktuellt med talböcker. En tredje föredrar att läsa tryckt papper och samtidigt anteckna på papper.

En respondent tycker att det är svårt med artiklar på engelska och använder Google translate för att översätta, även om det inte fungerar så bra.

En respondent använder appar med olika bakgrundsljud för att stänga ute omvärlden och kunna koncentrera sig.

Bra hjälpmedel är också filmklipp och inspelade föreläsningar.

Studiemiljö

Det är stor variation på vilken studiemiljö respondenterna föredrar. Flera respondenter har valt att inte använda biblioteket som studiemiljö, eftersom de upplever att det är lättare att koncentrera sig exempelvis hemma. En använder inte biblioteket för att miljön inte är tillräckligt tyst, och hen vill heller inte bli störd av bekanta. Hen föredrar folkbiblioteket, där är miljön trygg och hen kan vara ifred. En annan har behov av att själv kunna anpassa sin studiemiljö och kunna variera studieplatsen och röra sig fritt. En tredje känner sig mer hemtam och trygg hemma och på jobbet. En fjärde föredrar att studera hemma eftersom det är enkelt att ta en paus vid behov och hen inte behöver fundera på hur matlådan ska hanteras. En respondent studerar antingen på sitt kontor eller hemma, men föredrar att sitta hemma i köket, det är bekvämt, hemvant och ser alltid likadant ut. En respondent pluggar på jobbet på söndagar för att inte störa andra.

En respondent fokuserar bättre i en mysig miljö med doftljor, hen ligger gärna på en matta och studerar. En annan studerar i soffan med en filt eller vid köksbordet, och är i skolan endast vid föreläsningar och grupparbeten.

Andra respondenter studerar också på biblioteket. En respondent väljer att sitta avskilt i tyst läsesal med hörlurar för att kunna stanna i sin bubbla.

Flera respondenter tycker att lärosätets resursrum är en bra studiemiljö, där man slipper bli störd av brus och rörelse. Det är önskvärt att resursrummet kan bokas online.

Till de faktorer som kan distrahera hör temperaturen, det får inte vara för kallt. En annan faktor är ljud, också små ljud kan vara störande, och för mycket rörelse. Det får heller inte vara för rörigt på studieplatsen, det är viktigt med prydliga högar.

¹ TorTalk erbjuder en applösning på individnivå, men har inte inkluderat den i sin campuslicens.

Ergonomin är viktig. En respondent vill ha bättre bord och stolar i föreläsningssalen. Hen behöver kunna byta ställning och vill ha fotstöd. Hen lånar en stol i biblioteket, på sitt lånekort.

En respondent skulle uppskatta avskärmade ståplatser ute i biblioteket. Andra önskemål som har kommit fram i undersökningen är höj- och sänkbara skrivbord, tillgång till flera datorskärmar och bokstöd till tryckta böcker för att underlätta läsningen.

Viktigt är också att ha tillgång till eluttag.

Det finns ett behov av flexibilitet i studiemiljön, en respondent uttrycker ett önskemål om att kunna "rulla iväg" när hen behöver avskildhet och sedan "rulla tillbaka, för att fortsätta grupparbeta".

Högskolan utanför biblioteket

I undersökningen framkommer en hel del som ligger utanför biblioteket, det handlar om undervisningssituationen, lärplattformen, lärare eller samordnare för studenter med funktionsnedsättning.

Undervisningen

En respondent uppger att det är bra med akademisk kvart, tack vare den lyckas hen komma i tid. En annan påtalar vikten av pauser och variation i undervisningssituationen.

Det saknas ibland förståelse och kunskap hos lärare. Det är viktigt att läraren är tydlig med exempelvis om hen kommer att lägga ut sin presentation på kursplattformen. Det är bra när lärare lägger ut schema och powerpoint-presentationer i god tid före föreläsningen, så att även studenter med läs- och skrivnedsättning hinner förbereda sig. Det är också något som är till nytta för alla studenter. En del lärare lägger ut inspelade filmer, vilket är mycket uppskattat. Filmade föreläsningar efterfrågas av flera respondenter.

Det är inte alltid lärplattformen är välstrukturerad, vilket kan göra det svårt att hitta på den.

En respondent menar att det är väldigt viktigt att läraren håller överenskomna rasttider. För den som har svårt med koncentrationen kan detta vara avgörande för att klara av att hänga med i undervisningen. Samma respondent är också väldigt noga med var hen sitter i föreläsningssalen. Gärna långt fram och i mitten, för att kunna höra och se bra, och även ta bilder av whiteboarden, särskilt om läraren har gjort en uppställning. Respondenten föredrar också att läraren skriver på whiteboard framför att visa en powerpoint, eftersom läraren inte kan gå lika snabbt fram då. En annan respondent vill däremot helst sitta längst bak, för att andra inte skall kunna se när hen skriver. Hen är också noga med att vända sida i sitt block, så att inte någon annan skall kunna se texten. Samma respondent har mentor som stöd, men har tackat nej till anteckningsstöd eftersom hen inte vill känna sig annorlunda.

En respondent lyfter fram behovet av bättre stöd från lärare i hur studenten ska sälla och prioritera, studiematerial.

En respondent uppger att det blir problem om man missar inlämningar på grund av t ex sjukdom. Hen kombinerar studier och arbete, vilket är problematiskt.

”Det är så mycket som krävs vid frånvaro. Man har inte råd att vara borta känner jag. Då hamnar jag efter kopiöst. Jag hinner inte med det som ska göras och vid frånvaro blir kursen mer eller mindre förstörd.”

Flera respondenter tycker om att arbeta i grupp och lär sig bra i grupparbete. En nämner dock att det är svårt i projektarbete om en inte är öppen med diagnos, gruppen blir irriterad, och en annan lyfter att det kan vara svårt att få byta grupp.

”Nu har de sagt att vi ska byta grupper varje termin och då blir det en stor stress att kunna förklara igen och min arbetsgrupp nu har ju köpt det, men att behöva byta grupp varje termin är ju inte optimalt. Just för oss som har dyslexi att behöva byta efter sommaren till en ny grupp och då vet man inte vilka man hamnar med. Det känns lite obehagligt.”

Ytterligare en respondent tycker att det är svårt med grupparbeten eftersom ”man inte vill vara en belastning”. Respondenten tycker också att det är svårt att säga att hen behöver mer tid eller lyssna på materialet. Detta resulterar oftast i att hen blir tystare, vilket klasskamrater har noterat och kommenterat. Hen tycker också det är svårt att skriva i ett gemensamt Google docs-dokument, eftersom hen tappar bort sig när texten ”hoppas” när någon annan gör ett inlägg. Hen har löst det genom att skriva i Word och sedan klistra in i Google docs. Eftersom respondenten har stort behov av tystnad för att kunna skriva upplever hen att grupparbete ofta innebär ”dubbelt plugg” – först grupparbete en stor del av dagen och sedan gå hem och studera igen, för att komma ikapp. Ytterligare en respondent har direkt upplevt att andra studenter inte ville ha hen i gruppen, och vid redovisningen fick hen inte presentera något, vilket gav studenten stress- och skamkänslor.

Några respondenter upplever att anmälningssystemet till tentamen är krångligt.

Några respondenter tar upp övergången mellan gymnasiet och högskolan, och efterlyser mer information inför högskolestudierna.

Pedagogiskt stöd

Flera respondenter uttrycker synpunkter och behov vad gäller pedagogiskt stöd, t ex interaktiva tavlor i föreläsningssalar för att kunna ladda ner det som antecknas, anteckningshjälp, läspennor och appar.

En respondent uppger att det är svårt att hitta samordnarnas information på webbplatsen. Hen saknar bra stöd och uppföljning från samordnare, och upplever sig ha bättre koll på verktyg och hjälpmedel.

En respondent påtalar att den information som samordnarna ger i början av utbildningen skulle behöva repeteras senare.

En respondent uttryckte behov av stöd och hjälp i att planera och prioritera sina studier.

En respondent kunde fokusera på skolan eftersom det pedagogiska stödet kommit in i ett tidigt skede.

En respondent sa att lärosätets mentorshjälp är helt avgörande medan en annan önskade en mentor med samma funktionsnedläggning.

En respondent menar att systemet är väldigt standardiserat och har svårt att möta de individuella behov som finns. I nuläget får hen förlängd tid vid tentamen som stöd, men det kräver ytterligare koncentration. Hen hade istället velat ha tentamen uppdelad på två tillfällen, med hälften så många frågor åt gången. Hen inser dock att det kan bli svårt gällande sekretessen vid tentamenstillfället, eftersom övriga klassen gör hela tentamen vid samma tillfälle. Respondenten har också tillgång till enskilt rum vid tentamen, och det tycker hen är bra, eftersom det ”innebär i alla fall mindre synintryck som kan distrahera.” Hen säger också: ”Alla kan inte få allt som de behöver, men man kan göra det lite bättre för alla.”

Hälsa, känslor, självbild

I undersökningen kom det fram en hel del som rör respondenters hälsa, känslor och självbild.

En del respondenter är på det hela taget ganska nöjda med sin studiesituation.

En respondent uttryckte en känsla av orättvisa. Det krävs mycket mer planering och arbete, t ex när hen ska förbereda sig för ett seminarium genom att läsa artiklar. Kursare däremot kan snabbläsa på tunnelbanan på väg till seminariet.

En respondent, som fick diagnos i vuxen ålder, tycker att det är väldigt jobbigt när hen gör ett stavfel, och att det påverkar självkänslan mycket. Hen beskriver det som att hen "går runt och känner sig lite dålig".

En respondent upplever att hen bara pluggar för tentan, att det inte blir någon kvalitet i studierna utan målet blir att hinna i tid, klara tentan, få godkänt, "bli färdig".

En respondent har många roller och svårt att få ihop sin vardag: studier (med funktionsnedsättning), jobb, familj. Det blir problem vid frånvaro som vab, då krävs tidskrävande kompletteringar.

"Jag tar väldigt mycket ansvar hemma för min fru har ju gått in i väggen tidigare, och då vill man ju inte att det ska hända igen. Men vi har ju pratat om det, vad skulle hända om jag gick in i väggen och den tanken är ju läskig, då tror jag att vi skulle gå under som familj väldigt snabbt."

Respondenter uttrycker behov av avskärmning, återhämtning och vila. Det är lätt att känna stress, och mycket ansvar vilar på studenterna själva.

Flera respondenter reflekterar över huruvida en ska komma ut med sina problem och hur en kan förhålla sig till diagnos. En respondent säger att det beror på vilken typ av kurs det är. När hen läser en kurs som främst består av storföreläsningar berättar hen inte för någon medstudent, men vid en kurs där det är mycket grupparbete har hen berättat. Då spelade även ämnet (socionomprogrammet) in, eftersom studenten förväntade sig mer förståelse där, än om hen hade läst en annan typ av kurs.

Undersökningen

I datan finns en hel del reflektioner kring undersökningens upplägg och upplevelsen av att delta i den. Flera respondenter tycker att undersökningen borde ha genomförts under en längre period, för att ge en mer varierad bild.

En respondent uppskattar mycket att delta i undersökningen, det har lett till egna reflektioner över sin situation och ökad medvetenhet om hur hen gör och varför.

Det upplevs som positivt att få dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter. En respondent är glad att någon äntligen frågar!

Respondenter har också uttryckt solidaritet med andra studenter med funktionsnedsättning, att delta i undersökningen kanske kan leda till förbättringar.

Sammanfattning resultaten

Överlag förefaller respondenterna vara mycket medvetna studenter som har hittat studiestrategier och studietekniker som fungerar. De lägger tid på att planera och strukturera sina studier. Talböcker och talsyntes är för många bra och välfungerande verktyg, även om det skulle vara önskvärt att erbjuda talsyntes i mobil i större utsträckning. Några respondenter föredrar trots allt att läsa traditionell tryckt text och att anteckna för hand, men lyssnar kanske samtidigt på den upplästa texten.

Det är stor variation i valet av studiemiljö, och det är också något som kan variera över tid för en student. Många respondenter har behov av lugna och avskilda studiemiljöer, utan för störande ljud och synintryck. Samtidigt vill en del respondenter diskutera föreläsningar, övningar och kurslitteratur med andra, och behöver därför tillgång till grupparbetsplatser. Ergonomin är viktig, t ex att kunna höja och sänka skrivbordet och att kunna variera sittställningen. När respondenterna studerar hemma ska arbetsplatsen vara ren och välstädad.

Respondenterna upplever inte alltid att lärare har förståelse för och kunskap om hur det är att studera med en funktionsnedsättning. Till exempel får de inte alltid ta del av undervisningsmaterial i god tid före föreläsningarna.

De kan också vara oroliga för att inte kunna bidra tillräckligt i grupparbeten.

Respondenterna behöver lägga mycket tid på sina studier och kan uppleva stress och oro för att inte vara i fas. Många av respondenterna har flera olika roller att hantera, de är inte bara studenter utan också föräldrar och/eller yrkesarbetande, vilket kan bidra till stress och oro.

Hur kan biblioteken stödja studenter med funktionsnedsättningar?

Flera av de deltagande biblioteken kommer att genomföra eller har redan genomfört konkreta förändringar utifrån vad resultaten av den egna undersökningen har gett, vissa bibliotek planerar också att genomföra uppföljande undersökningar.

Flexibilitet och variation är viktiga ledord. Respondenterna vill kunna variera sin studiemiljö, och därför behöver biblioteken kunna erbjuda olika typer av studieplatser, från tysta och lugna miljöer till grupprum. Det är viktigt att kunna erbjuda studieplatser med bra ergonomi i de olika miljöerna. En viktig sak för många studenter är rejäl bordsyta, för att få plats med böcker, dator, utskrivna studiehandledningar, powerpoints m.m.

Flera av respondenterna väljer av olika skäl att inte studera i bibliotekens studiemiljöer. Också dessa studenter behöver tillgång till bibliotekens resurser, och den digitala tillgängligheten får stor betydelse. Bibliotekens utökade digitala satsningar under Covid19-epidemin kan vara gynnsam för studenter med funktionsnedsättning.

Talsyntes blir allt viktigare, särskilt nu när lokala inläsningar av artiklar, bokkapitel och kompendiematerial inte längre omfattas av det nationella pedagogiska stödet. Det finns behov av att titta på möjligheten att erbjuda en mobillösning för talsyntes. Den talsynteslösning som nämns mest är TorTalk, men det finns andra talsyntesprogram som erbjuder andra funktionaliteter. Det finns lärosäten som har campuslicens för flera talsyntesprogram, just för att erbjuda en bred funktionalitet. Tillgången till talsynteslösningar varierar mellan olika lärosäten, ur ett rättviseperspektiv skulle det vara intressant att utreda en nationell upphandling av sådana.

Även om resultaten berör många fler områden än just bibliotekens stöd och miljöer är de relevanta för de bibliotekarier som möter studenter med funktionsvariation. En mer holistisk insikt om studenternas studievardag kan förbättra mötet.

De flesta deltagande bibliotekarier kommer att vidta åtgärder, som en konsekvens av undersökningen. Flera har funderingar på hur man kan förbättra bibliotekets fysiska studiemiljöer och de resursrum som en del bibliotek erbjuder studenter med funktionsnedsättning. Ett bibliotek funderar på möjligheten att skapa miniresursrum i den publika miljön. Ett annat bibliotek ska utöka antalet eluttag. För att förbättra ergonomin kan biblioteket erbjuda flyttbara fotstöd och hög- och sänkbara arbetsbord.

Det finns också planer på att se över och anpassa bibliotekets webbplats och att göra kommunikationen där tydligare.

Flera bibliotek ser behov av att öka förståelse och medvetenhet hos bibliotekets medarbetare, t ex vidareutbilda i förståelse kring olika funktionsnedsättningar och att hålla workshoppar i tillgänglig undervisning.

När kontaktbibliotekarien träffar studenter med funktionsnedsättningar kan de tipsa om olika studietekniker. Ett bokningssystem skulle kunna underlätta för studenter att ta kontakt med kontaktbibliotekarien.

Många studenter använder sig av färgkodning på olika sätt i sina studier, och detta är en insikt som biblioteken kan förmedla till utvecklare av läsprogram och talsyntes.

Det finns också behov av att tydligare kommunicera vilket stöd studenter med funktionsnedsättning kan få.

Slutligen finns det behov att ha en dialog med andra aktörer på lärosätet, kanske i första hand med samordnare och lärare.

Sammanfattning av undersökningen

Flera respondenter har reflekterat över undersökningen som sådan. Det framkommer viss kritik mot tidsramarna, att undersökningen genomfördes under en enda vecka i maj. Det finns en risk att studenterna just denna vecka bara höll på med en eller några få aktiviteter, och att resultatet därför är begränsat. Hade undersökningen pågått under en längre period hade fler typer av studieaktiviteter täckts in.

Hur upplevde medverkande bibliotekarier undersökningen?

Medlemmarna i expertnätverket har besvarat två enkäter. Den första gällde i första hand genomförandet och resultatet av undersökningen (bilaga 1). Den andra gällde hur det har fungerat att genomföra undersökningen, och den redovisas i detalj här nedan.

Hinder för att genomföra undersökningen

Enkäten vände sig till både de som genomfört undersökningen och de som inte genomfört undersökningen. Tre personer i den senare kategorien besvarade enkäten. På frågan varför de inte genomfört undersökningen svarade en att hen inte lyckades rekrytera respondenter och två att de inte arbetar på bibliotek/som bibliotekarie. Ytterligare en nätverksmedlem har i mejl meddelat att hen avstod från att delta för att hen inte mäktade med, men att hen gärna skulle genomföra en undersökning tillsammans med en kollega.

Ensam eller tillsammans med kollegor

På en del lärosäten finns det bara en bibliotekarie som arbetar med stöd till studenter med funktionsnedsättningar, på andra är det två eller fler som bland annat arbetar med detta stöd. En tanke på den första workshopen var att de bibliotekarier som saknar kollegor i denna arbetsupp- gift skulle kunna samarbeta över biblioteksgränserna. Det har förekommit en del diskussioner, men inga direkta samarbeten. Bibliotekarier på tre lärosäten har genomfört undersökningen på egen hand. På de nio övriga lärosätena har två, och i några fall fler personer, samarbetat i under- sökningen. I de flesta fall har det varit de bibliotekarier som arbetar med stödet, i något fall har man samarbetat med andra kollegor. Särskilt under den avslutande intervjun med responden- terna förefaller det ha varit värdefullt att vara minst två personer, då den ena kunde föra samtalet med respondenten och den andra skrev anteckningar.

Av de som genomförde undersökningen på egen hand angav en person att anledningen var att det var en liten undersökning som inte krävde fler inblandade, och en annan att hen är den enda som arbetar med dessa frågor på det egna biblioteket. Hen kommenterar att det var tufft men att hen kunde bolla med kollegor på ett annat lärosäte på samma ort.²

Rekrytering av respondenter

En del av nätverksmedlemmarna upplevde svårigheter med att rekrytera respondenter, och åtminstone en bibliotekarie avstod från att genomföra undersökningen just därför. Det kan fin- nas flera anledningar till att det var svårt att få tag på respondenter. Våren är en hektisk period för många studenter, och det kan förklara varför respondenter på några lärosäten först tackade ja till att delta med sedan drog sig ur.

En del av undersökningsledarna saknar också en direkt kommunikationskanal till målgruppen och var därför beroende av hjälp från andra aktörer på lärosätet.

På ett lärosäte upplevde bibliotekarierna svårigheter med rekryteringen av studenterna, på grund av att de var osäkra på hur de skulle förhålla sig till GDPR-lagstiftningen.

Rekryteringen fungerade dock bra på en del lärosäten. En bibliotekarie kontaktade tio studenter, varav tre tackade ja till att delta.

På ett lärosäte fick de ett stort antal positiva svar:

”Det gick över förväntan. Vi skickade mail till de studenterna som har förstärkt biblioteks- stöd (en åtgärd som samordnarna kan ge) När vi skickade ut intresseanmälan via mail så fick vi över 30 svar. Av dessa valde vi ut 6 studenter som använt sig av Legimus de senaste månaderna (vi är i efterhand medvetna om att vi på grund av detta har missat de studenter som inte använder Legimus så ofta). Vi gjorde även så att vi valde ut studenter från olika bibliotek inom universitetsbiblioteket.”

² På en del högskolebibliotek är det bara en medarbetare som arbetar med stöd för studenter med funktions- nedsättningar, vilket dels periodvis kan leda till tung arbetsbörda, dels gör stödet mycket personberoende.

Svårigheter att genomföra undersökningen

I enkäten ställde vi frågan om bibliotekarierna upplevde svårigheter med att genomföra undersökningen.

En bibliotekarie uppgav en svårighet att kunna ge deltagarna tillräckligt med information och inspiration utan att för den skull leda dem för mycket. Flera respondenter på det biblioteket hade svårigheter att komma på motiv att fota.

En annan bibliotekarie uppgav att pga av avhopp fick de färre respondenter än beräknat, några respondenter svarade helt enkelt inte när det var dags att börja fota.

En bibliotekarie upplevde att det var svårt att hitta intervjutider som passade både studenterna och undersökningsledare. I den undersökningen hade man kommit överens med respondenterna att de skulle skicka sina foton löpande, det gjorde dock inte alla; respondenter dök istället upp med alla foton vid intervjutillfället.

Två bibliotekarier upplevde att undersökningen var tidskrävande. Den ena svarar att den tog längre tid än beräknat att genomföra undersökningen, den andra att det var svårt att hitta tid till den mitt i alla andra arbetsuppgifter.

Vad var positivt med att genomföra undersökningen?

Det förefaller dock som att de positiva aspekterna med att genomföra undersökningen med råge överväger de negativa. Alla nio i enkäten som genomfört UX-undersökningen har besvarat frågan om positiva erfarenheter med undersökningen.

Flera anger att undersökningen har gett en tydlig och bra inblick i studenternas studievardag, från små detaljer till större saker. Tack var den har bibliotekarierna fått nya kunskaper om hur studenter upplever sin studiesituation. Mötet med studenterna var givande.

”Vi upplevde alla att det var väldigt positivt att få veta hur läs- och skrivstödet kunde förbättras.”

”Det var positivt att få konkreta svar på vad som var svårt och intressant att höra hur de gick ”runt” svårigheterna och hittat egna strategier.”

”Det var väldigt givande att få tillfälle att prata med en student på hens villkor. Studenten ägde problemformuleringen och vi fick inblick och förståelse för sådant vi inte kände till sedan tidigare.”

En annan fördel med undersökningen är att resultatet visar på samarbetsområden på lärosätet (samordnare, studievägledning, bibliotek etc).

Några tar också upp metoden, det har varit positivt att få träning på en UX-metod. En person menar att det inte har krävts en stor arbetsinsats för att genomföra undersökningen.

Hur har det fungerat på arbetsplatsen?

Vi ville få en uppfattning om hur arbetet med UX-undersökningen har påverkat arbetsplatsen. Vi ville givetvis ta reda på om nätverksmedlemmarna har fått stöd från ledning och kollegor under själva genomförandet. Men kanske än mer intressant är dels hurvida de har erbjudits möjligheten att dela med sig av sina erfarenheter och därmed bidra till det kollegiala lärandet, dels hur de själva ser på möjligheten och nyttan med att fortsätta undersöka sin verksamhet med hjälp av UX-metoder.

Har du fått stöd från ledning och kollegor?

Av de nio i enkäten som har genomfört undersökningen anger sju att de har fått stöd.

"Ja, det måste jag säga. Rapporten är uppmärksamman och högsta chefen vill gärna sprida resultaten från den internt på biblioteket och ev. på vårt universitet."

"Ja, alla har varit väldigt positiva!"

En person anger att hen har fått lite stöd, medan ytterligare en inte egentligen har fått det:

"Inte mycket. Jag har inte blivit arbetsbefriad från mina övriga arbetsuppgifter så jag har fått passa in undersökningen mellan diskpass, möten och annat."

Har du haft möjligheter att dela dina resultat med ledning och kollegor?

När enkäten besvarades hade tre nätverksmedlemmar redan i sin biblioteksorganisation på flera sätt delat med sig av sina erfarenheter.

"Ja, på ledningsgruppsmöten och mer informellt i kontakt med närmsta chef."

"Ja, har presenterat på arbetsplatsträff. Ska presentera för samordnare och studievägledning m.m."

"Ja. Vi har presenterat undersökningen och resultatet på ett möte. Vi har även haft en bemötandebildning om hur man kan bemöta studenter med funktionsnedsättning."

Tre nätverksmedlemmar var på gång med att dela med sig, men hade ännu inte genomfört det.

"Än så länge bara kortfattat."

"Inte ännu men kommer att berätta om det vid ett kommande personalmöte."

"Ännu inte, men ska göra det framöver."

På ett lärosäte hade bibliotekarierna delat med sig av undersökningen och dess resultat utanför den egna biblioteksorganisationen.

"Vi har haft kontakt med samordnarna på universitetet som också arbetar med dessa frågor. Eftersom vi funderar på att göra en större undersökning kan det bli aktuellt framöver att dela resultaten med fler."

Det är dock nedslående att det på ett lärosäte saknats intresse för att ta del av undersökningen.

"Nej. Ingen har varit särskilt intresserad."

Tror du att du kommer att genomföra fler undersökningar? Ensam eller med kollegor? Har du redan nu några idéer du vill gå vidare med?

Tio bibliotekarier har svarat på denna fråga, alla utom en har för avsikt att fortsätta jobba med UX i någon form.

Flera har för avsikt att undersöka användningen av bibliotekets lässtudio, dvs det resursrum en del bibliotek erbjuder studenter med funktionsnedsättning.

"Vi kommer att undersöka hur vår lässtudio används under våren."

"Funderar på att ta reda på hur Lässtudion används. Används programmen och datorn eller använder de den egna datorn. Varför, i så fall? Det kanske finns behov för en Lässtudio utan dator med läs- och skrivprogram som bara är en avskalad miljö för koncentration? Jag får nog göra den själv."

"Det finns också intresse att undersöka hur studenterna upplever biblioteksrummet."

"Ja, det tror jag, framför allt i samband med förändring av lokaler."

"Det tror jag. Förhoppningsvis tillsammans med en kollega. Har tankar om att undersöka studiemiljön på biblioteket, även om det kom med en del om detta även i denna undersökningen."

Och även att tränga djupare i frågan om studenternas studievardag.

"Jag/vi skulle gärna fortsätta undersöka denna grupps studievardag och gärna inkludera fler grupper av funktionsnedsatta. Exempel skulle kunna vara tillgänglighet för rullstolsburna, hur information är anpassad till synnedsatta eller döva, hur tydlig webben är för de studenter som har NPF m.m."

Alla har dock inte preciserat fortsättningen.

"Ja!"

"Ja, absolut! Gärna tillsammans med kollegor."

"Ja, men i en enklare form"

"Ja - mina kollegor kommer säkert att jobba vidare med detta - själv jobbar jag bara t o m februari..."

Avslutande diskussion

UX-projektet har haft tre mål, att de deltagande bibliotekarierna skulle lära sig mer om UX-metoder och genomföra en UX-undersökning; att få ett större antal respondenter och därmed ett mer giltigt resultat; att få ökad insikt i studievardagen för studenter med funktionsnedsättning.

Att prova på UX

Expertnätverket har genomfört ett UX-projekt i både gemensam och enskild form. Vi genomförde en gemensam workshop då vi tillsammans kompetensutvecklade oss, utformade UX-undersökningen och bestämde projektets ramar och mål. Därefter har enskilda nätverksmedlemmar genomfört de individuella undersökningarna i sina egna organisationer. De har delat med sig av sina erfarenheter och resultat och därmed bidragit till det kollegiala lärandet på arbetsplatsen. Avslutningsvis samlades nätverket för att göra en gemensam analys av de sammanlagda resultaten, utbyta erfarenheter och tillsammans bidra till det kollektiva i nätverket.

Vi valde en enkel undersökningsmetod, en förenklad variant av cultural probe, som trots sitt enkla upplägg är en mycket bra metod för att komma åt respondentens upplevelse och fokus, det är ju respondenten som samlar in datan och i den uppföljande intervjun beskriver och kommenterar den. Perioden för datainsamling var kort, en vecka, vilket medför både för- och nackdelar. Nackdelarna är beskrivna ovan. Fördelen är att den data som varje enskild respondent samlar in inte är alltför omfattande utan relativt överskådlig.

Med fler respondenter får undersökningen större giltighet

Trots en del svårigheter med rekrytering har en undersökning genomförts på 12 bibliotek på högskolor runt om i landet, från Luleå Tekniska Universitet i norr till SLU Alnarp i söder. Sammanlagt har 29 respondenter deltagit. De har under en vecka tagit fotografier av sin studievardag, på campus, i hemmet och på andra platser där de studerar.

Trots skillnader vad gäller storlek, discipliner och inriktning mellan lärosätena är resultaten av de individuella undersökningarna relativt samstämmiga. Studenterna i målgruppen har liknande behov och upplevelser oavsett lärosäte. Ett viktigt faktum är att stödet till studenter med funktionsnedsättningar är nationellt reglerat och därför har samma uppbyggnad på alla lärosäten. Bibliotekens stöd ligger inom ramen för den svenska talboksmodellen (MTM, 2020) och det pedagogiska stödet inom ramen för Nationell samordning av särskilt pedagogiskt stöd.

Ökad insikt i studiesituationen för studenter med funktionsnedsättning

Högskolebiblioteken verkar i en kontext i ständig förändring och utveckling, det gäller inte minst studentgruppernas sammansättning. Antalet studenter med funktionsnedsättningar ökar stadigt, i synnerhet antalet studenter med dyslexi eller med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. År 2017 erhöll 15 237 studenter vid svenska lärosäten pedagogiskt stöd. Av dessa hade 7 598 en diagnos för dyslexi och 3 668 en för neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. År 2019 var det sammanlagda antalet studenter med funktionsvariation 20 150, och av dessa hade 9 665 dyslexi och 5 491 en neuropsykiatrisk variation (Stockholms universitet, 2020). Det är därför mycket viktigt att biblioteken stadigt utvecklar och förbättrar sin verksamhet till dessa studenter genom att kontinuerligt undersöka och agera på deras upplevelser av den.

Som man frågar får man svar, och i vår undersökning var frågeställningen mycket bred. Därför handlar resultaten inte enbart om bibliotekens stöd och miljöer, utan också om bland annat undervisning och pedagogiskt stöd. Flera av de deltagande bibliotekarierna har redan initierat samtal och samarbete med andra aktörer på sina lärosäten. I dessa samarbeten är biblioteken en viktig aktör, som kan bidra med kompetens och erfarenheter.

Referenser

Gaven, B., Dunne, T. & Pacenti, E. (1999). Design: Cultural probes. *Interactions*, vol. 6, no. 1, 1999, 21-29.

Myndigheten för tillgängliga medier (MTM). Den svenska talboksmodellen. Tillgänglig online <https://www.mtm.se/bibliotek/handledning-och-riktlinjer/den-svenska-talboksmodellen2/>

Priestner, A. & Borg, M. (2016). Uncovering complexity and detail: the UX proposition. I Priestner, A. & Borg, M. (red) *User experiences in libraries: applying ethnography and human-centered design*. Routledge, 3-8.

Priestner, A. & Marshall, D. (2016), Snapshot: a cultural probe study exploring the research and information behavior of postdocs and phd students at the University of Cambridge.

Stockholms universitet - Årsredovisning 2019

Tillgänglig online <https://www.su.se/om-oss/fakta/sifferfakta/%C3%A5rsredovisning>

Bilaga

SLU-BIBLIOTEKET I ALNARP

En student med dyslexi. Blev ett väldigt intressant samtal där vi fick tips om studieteknik, och fick höra att respondenten tycker det funkar bättre att läsa långsamt och anteckna mycket. Hen var mycket glad att få dela med sig, och självgående i både studier och undersökningen.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Att en ren arbetsplats hemma är viktigt för fokus. Dator och andra distraktioner i ett annat rum. Att långsam "standard"-läsning och -anteckning var mer effektivt än talböcker (kan vara ämnesberoende, men vet ej). Att studentens studieteknik är att förbereda inför föreläsning genom att anteckna på lärarpresentationerna, anteckna under föreläsning och sedan anteckna igen efter föreläsning (tidigast dagen efter) samt inför tenta i särskild bok. Denna teknik har smittat av sig på kursare, och de sitter gärna ihop i biblioteket och jobbar parallellt (dvs enskilt men tillsammans). Studenten går alltid en promenad efter föreläsningarna för att få mental paus och bearbeta informationen.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Nej, inget underlag för förändring i bibliotekets rutiner. Mer än att nog tipsa vidare om studietekniken.

CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Tre studenter fick göra en fotodagbok om sina studier under en vecka. Dessa bilder skickades till mig. Därefter intervjuade jag dessa tre studenter utifrån de bilder som de skickat till mig.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Alla tre studenter hade kommit på egna strategier för att klara av studierna. En student färgkodade sitt veckoschema, en student spela piano och löptränade när det blev för mycket, en student satt kvar på kvällarna när nästan inga andra studenter var på plats, för då kunde hen fokusera bättre. Anmälningarna till tenta för dessa studenter på Chalmers fungerar inte bra.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Gå vidare med tentasituationen och kontakta tentamensenheten. I dagsläget är det jag som förklarar för dessa studenter hur anmälan till tenta går till.

KTH BIBLIOTEKET

Vi fick tag på två studenter till vår undersökning, men i slutändan gjorde vi bara en intervju eftersom den andra studenten bokade om sin intervju och sen kom sommaren och så blev det inte av. Vi hade dock en jättebra intervju med den student vi träffade, och hen kändes avslappnad och mycket glad över att få dela med sig av sina erfarenheter.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Studenten ville gärna ha en plats som hen var bekväm med, och där hen visste var allting fanns. En ny plats varje dag var inte ett alternativ. Hen vill ha en bekant plats med bra belysning. Viktigt att ha en plats med bordsyta eftersom hen vill läsa med både öron och ögon samtidigt. Det är också viktigt att det är tyst. Studenten tryckte också på att talböcker och talsyntes - en relativt ny upptäckt för hen - har varit väldigt viktiga under studierna.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Resultaten i den här undersökningen stämmer väl överens med en annan undersökning som gruppen som jobbar med rummet och studiemiljön gjort. Deras undersökning var inte specifikt inriktad på en viss grupp studenter, men även där var faktorer som tystnad, mys, individuell belysning och olika behov vid olika dagar saker som efterfrågas av många. Så, ja, biblioteket jobbar just nu med dessa frågor, och kommer med all säkerhet att fortsätta göra det.

UMEÅ UNIVERSITET

Vår UX genomfördes i början av maj -19. Vi hade svårt att få napp från studenter som använder våra resursrum, så det slutade med att två studenter som vi redan hade etablerad kontakt med ställde upp. Undersökningen bestod av fotodagbok och efterföljande intervju.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Mycket intressant att få en inblick i studenternas vardag och därigenom bättre kunna bemöta och hjälpa dem. Vi fick upp ögonen för hur tufft det kan vara att vara student med funktionsnedsättning, alltifrån dåliga/avsaknad av möbler i offentliga ytor på universitetet till ljudproblem i våra resursrum, problem att använda lärplattform och att få läsprogram att fungera tillförlitligt.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Vi planerar att under slutet av året genomföra en ny UX, men då fokuserat på våra användare av resursrummen och vilka programvaror de använder i sina studier. Vi hoppas kunna använda resultatet av undersökningen för att anpassa utbudet av programvaror på våra datorer i resursrummen.

ÖREBRO UNIVERSITETSBIBLIOTEK

Utförd fotundersökning med fyra deltagare. Något svårt att värva deltagare i början samt att få tillräckligt många bilder. Varierande innehåll från intervjuerna, men en intressant och ögonöppnande inblick i deltagarnas studievardag. Bilder och svar från intervjuer har grupperats tematiskt och redovisats i rapporten från undersökningen.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

1. Att deltagarna är väldigt ambitiösa och medvetna om sitt funktionshinder, vilket leder dem till att planera och strukturera vardagen. De upplever dock oro och stress för att inte hinna med i tempot och klara sina uppgifter i och med att funktionsnedsättningen påverkar sådant som lästempo, koncentration och förståelse.

2. Samtliga deltagare hade stort behov av vila och återhämtning.

3. Ögonöppnande att flera hade problem även med små ljud (ex. ventilationsljud, pennor mot papper, prasslande tyg osv.) och rörelser (ex. stress och distraktion vid jämförelser med klasskamrater under tentamen, att sitta stilla och känna sig trängd i föreläsning- och tentamenssalar m.m.).

4. Samtliga deltagare använde ofta flera olika medier för kurslitteratur, ex. både Legimus och tryckt bok.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Inte i nuläget men rapporten ska presenteras för bibliotekets UX-grupp samt ledningen. Vissa åtgärder, som att ytterligare anpassa bibliotekets lokaler och hemsida, kan anas - såväl som vidareutbildning för personal i förståelse kring olika funktionsnedsättningar.

HÖGSKOLAN VÄST

Fick tag på två studenter med olika funktionsnedsättning. Under en vecka fotade och beskrev de tre gånger om dagen en situation kopplat till deras studier. Efter att veckan gått hade vi ett inbokat tillfälle för intervju. Den ena bandade jag, vilket var superbra att använda sig av. Sammanställde på post-it-lappar, positiva och negativa saker som togs upp av studenterna under intervjuerna.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Att undersökningen borde varit utspridd under en längre tid då det var så repetitivt vad som hände i studierna under den veckan. Studietips att ta med sig till alla studenter. Studiemiljö, tankar kring lokaler och möbler.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Då högskolan jobbar med campusutveckling sett bl a till lokaler och möblering tar vi med vissa tips och önskemål till det projektet.

GÖTEBORGS UNIVERSITETSBIBLIOTEK

Sex studenter har gjort fotodagbok. Vi har även gjort kvalitativa intervjuer med alla deltagarna. Vi har gjort detta i samarbete med vår Studiemiljögrupp, så sammanlagt har vi varit sex personer som har arbetat med detta.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

1. Hur strukturerade väldigt många av studenterna är i sina studier och att de har väl utvecklade studiestrategier, med färgmarkeringar och liknande.

2. De flesta av studenterna kämpar oerhört för att inte vara en belastning för sina medstudenter - i många fall med ett högt pris för deras egen hälsa, till och med till den grad att många har varit sjukskrivna för utbrändhet och utmattning.

3. Hur mycket de yttre omständigheterna påverkar - behovet av raster, lugn miljö, stora ytor för allt material som behövs vid studierna, mentorer eller andra typer av stödpersoner och att de får material som skall diskuteras i förväg, exempelvis.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Vi planerar att gå vidare på många sätt - och har redan gjort några saker som ett resultat av undersökningen. Vi fångade upp några saker från intervjuerna som vi använde som underlag för en föreläsning under Dyslexiveckan. Vi kommer att prata om undersökningen på ett personalmöte. Vårt undervisningsteam kommer att ha en workshop kring tillgänglig undervisning. Vi kommer också att jobba vidare med wow/how/now-kartan. Vi kommer också att göra en undersökning kring miljön i våra resursrum (Lässtudios). Resultaten kommer även att diskuteras i universitetets likabehandlingsnätverk.

LULEÅ TEKNISKA UNIVERSITET

Studenten dokumenterar sin studievardag genom att genomföra en fotodagbok under sju dagar och där hen tar minst tre bilder (med sin mobiltelefon) varje dag som visar studievardagen på något vis. Därefter sker en enskild intervju under en timme där studenten får berätta om sin studievardag med hjälp av bilderna. I samband med den avslutande intervjun får studenten två stycken biobiljetter som tack för hjälpen.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Studenten påtalar att samordnare för studenter med behov av särskilt pedagogiskt stöd inte har kunskaper om aktuella/nya hjälpmedel och att det inte heller går att testa nya hjälpmedel hos dem, t ex läspenna. Studenten har löst det på egen hand genom att få låna och testa via regionen på begränsad tid. Information på webbsidan för studenter med behov av särskilt pedagogiskt stöd består av texter men inga filmer, som kan öka tillgängligheten. Nya studenter har svårigheter att hitta till samordnarnas webbsida och vänder sig till biblioteket i alla frågor, dvs inte bara för att skapa Legimuskonto.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Ingen särskild åtgärd vidtas i nuläget. Däremot arbetar vi med att göra både lokal och webb tillgängliga för så många som möjligt, t ex se över skyltning, skriva lättläst text, göra korta informationsfilmer, texta filmer. Har påtalat att studenter inte hittar till samordnarens webbsida vid uppföljning av terminsstart/lp1 som vi gör tillsammans med samordnare och tentamen, Kommer presentera nätverkets sammanställning för kollegor och samordnare.

SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA

Vi intervjuade två studenter, en på Södertörns högskola (SH) och en på Röda Korsets Högskola (RKH) i juni. Samma två personer av oss deltog vid bägge tillfällena, men vi turades om att fråga respektive skriva. Vi spelade inte in intervjuerna. Rekryteringen skedde vid uppsökande kontakt respektive spontanansökan efter annonsering.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Studenterna har många olika utmaningar, inte bara funktionsnedsättning. Litet urval men just dessa två studenter balanserar barn och andra jobb vid sidan av att studera med funktionshinder. Extremt pressade situationer med studier mitt i natten och mycket tidiga morgnar, tydligen ohållbart i längden. Studenterna har också utvecklat påtagligt många mer hållbara strategier för att klara av en i grunden svår situation, som till exempel att skapa studiegrupper där man hjälper varandra och att använda ljudisolerande lurar. Rättvisepatos och solidaritet med andra i samma situation är tydliga känslor. Vi är en så liten bit av deras liv och stöd, och ett samordnat stöd saknas. Det allra mesta som framkommer riktas egentligen till lärare. De viktigaste punkterna här rörde: - Svårt att sålla i fakta - för mycket info i studiematerialen, hur ska studenten själv kunna sålla? - Gruppens betydelse. Det tar tid att få förståelse i en studiegrupp, ständiga gruppbyten skapar onödig stress - Höga krav vid frånvaro - om en är borta pga t ex sjukt barn är det nästan omöjligt att hinna ikapp pga kompletteringskrav - Bristande förståelse från lärare. Studenterna är nöjda med stödet från samordnare, men upplever kontakten som för gles.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Ja! Det här kommer vi att göra (enkelt och stor nytta):

- * Öka förståelsen och medvetenheten bland kollegor - i bemanningsgruppen - personalen i allmänhet
- * Se över vår kommunikation: - på webben - tydlighet, enkel väg dit - i mejl/ övrig direktkontakt, t ex vad kan vi hjälpa med vs vad som är samordnarnas roll - affischera mer, mycket info vi har ute är digital men för att nå bredare
- * Förbättra kontakten med RKH (vår samarbetshögskola): - tydliggöra vad vårt stöd innehåller till samordnare - verkligen se till att studenterna på RKH känner till talböcker genom exempelvis affischer

Det här har vi som utvecklingspunkter/punkter att utreda vidare (lite svårare, men stor nytta: ofta sådant som kräver andra deltagare/resurser än vi kan besluta om):

- * Få till ett bokningssystem för enklare inbokning av introduktionssamtal
- * Arbeta för att få till "miniresursrum"
- * Informera lärare om hur det är att studera med funktionsnedsättning, tillsammans med samordnare både på SH och RKH
- * Eventuellt försöka få biblioteket att öppna tidigare

CAMPUS HELSINGBORG, LUNDS UNIVERSITET

Vi är två bibliotekarier från olika bibliotek som har samarbetat. Först hade vi studenter från båda biblioteken som var intresserade i att delta i undersökningen. Men efter några avhopp satt vi kvar med tre studenter som alla var knutna till samma bibliotek, nämligen Sambib i Lund. Tillsammans intervjuade vi tre studenter som hade lite olika typ av läsnedsättning. Studenterna hade tagit tre bilder varje dag i en vecka från sin studievardag, och berättade om dessa på intervjun. Vi hjälptes åt med att intervjua och anteckna vid intervjuerna, så att vi båda blev involverade i intervjuprocessen.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Det mest intressanta är hur mycket vi fick veta om studenternas studievardag utifrån en så enkel undersökning. Det blev också väldigt tydligt tycker jag hur viktigt det är med struktur och planering för dessa studenter, för att de ska klara sina studier. Vi fick också en bra inblick i vilka hjälpmedel och metoder de använder vid inläring till sina kurser. Jag ser även vissa samband mellan de olika studenterna och de behov de har, trots att det finns många individuella behov.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Två av studenterna använde sig mycket av färgmarkeringar vid inläring av text, i hjälpmedel, som t.ex. Legimus och EasyReader, i egen text vid uppläsning i TorTalk och egna böcker. Det går att påtala vikten om detta för utvecklarna av olika program som framtida önskemål, i de fall där det inte finns. Studenterna vill gärna vill markera med olika färger i texten själva, det de tycker är viktigt. Viktigt att komma ut med information till dessa studenter, med vilken hjälp som faktiskt finns att få. En av studenterna visste först inte att hen kunde få hjälp med ex. talböcker. Informera mer om vilket stöd som finns vid biblioteksintroduktioner, och göra bokmärken med information om vad vi på biblioteket kan göra för studenter med läsnedsättning. Detta är något vi redan är på gång med, men vikten av detta förstärks av resultatet i undersökningen.

MEDICINSKA FAKULTETENS BIBLIOTEK, LUNDS UNIVERSITET

Tre studenter har gjort dagboksutmaningen, tagit tre bilder per dag under en vecka (5-7 dgr), vi har sedan träffat studenterna under en timmes intervju. Två studenter hade dyslexi, en hade ADHD.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

Till exempel att se vilka metoder studenterna använder för att få struktur på studierna och vardagen, och hur studenterna använde färgmarkeringar i anteckningar och böcker för att snabbt hitta rätt.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Vi tar med oss tankar om hur lugna rum bör vara placerade i biblioteket, och så får vi försöka ordna fler eluttag i befintliga lokaler.

LINKÖPINGS UNIVERSITETSBIBLIOTEK

Vi har hittills intervjuat tre studenter vid Medicinska biblioteket. Vi skickade ut en förfrågan i våras och fick flera intresserade vilket resulterade i två intervjuer. Sedan tog vi ett omtag på hösten vilket också gav flera svar och har hittills resulterat i ytterligare en intervju. Alla tre respondenter har en dyslexidiagnos.

Vad är det viktigaste/mest intressanta resultatet i undersökningen?

*Slående hur beroende dessa studenter är av struktur och bra studieteknik. Stort problem att pluggandet tar lång tid och kräver fullt fokus. Skumläsning är inte ett alternativ.

*Lokalmässigt är det viktigt med delar som är avskilda både från ljud och synintryck samt varierat möblemang i dessa delar (höj/sänkbara bord, fåtöljer, fotstöd etc).

*Motstånd mot att läsa (och i vissa fall skriva) på dator.

Man vill hellre skriva ut material, göra utkast för hand innan renskrivning etc. En fördel med datorer är dock sökfunktionen som alla respondenterna använder flitigt

*Talsyntes inte så uppskattat.

Inlästa texter efterfrågas. TorTalk används därmed inte mycket. Inte ens av den respondent som läste mycket vetenskapliga artiklar.

*Legimus används vid mer övergripande läsning för att få överblick av en respondent. En annan respondent jämförde Legimus med ett löpband. Man kan ställa in en hastighet och då vet man att man kommer framåt i den hastigheten, vilket kan vara avgörande när läsningen låser sig, man läser om samma mening många gånger och det är svårt att komma vidare.

*Filmer (youtube, inspelade föreläsningar etc) nämndes som bra hjälpmedel.

Planerar du/ditt bibliotek att gå vidare med någon åtgärd, som en konsekvens av undersökningen?

Vi har inte diskuterat den saken än. Det vore dock inte fel att fundera på om vi kan presentera vårt material (på webben t.ex.) på annat sätt än enbart i text. Samt bra att se över lokalerna med "läshinder-glasögon" för att tillgodose behoven bättre. En enkel sak skulle vara flyttbara fotstöd så studenter kan variera sin sittställning i alla delar av biblioteket (vi har redan höj/sänkbara bord, sittbollar och balansbrädor utspridda i olika delar).

