



2016-12-29

Referens
Peter Björkman & Cornelia Boheman
Callmer

Mottagare

Version PA1 (se dokumentstyrning i
Metoder och hjälpmedel)

Slutrapport

Biblioteksrummets läsbarhet

2016-12-29

Innehållsförteckning

Hittade inga poster för innehållsförteckning.

[Toc293320002](#)

[Toc293320002](#)

2016-12-29

Sammanfattning

Folkbibliotek ska vara till för alla. En aspekt av detta är att det bör vara lätt att orientera sig på biblioteket. Hur vi kommunicerar vår verksamhet i rummet, exempelvis genom skyltning, lättbegripligt informationsmaterial och tydliga placeringar, är därför en viktig fråga. Inom Bibliotek Botkyrka finns ett stort utvecklingsbehov utifrån detta perspektiv. Exempelvis finns en brist på standardiserade lösningar. Skyltning i rummet, märkning av medier, och placeringar ser olika ut på kommunens sex bibliotek. Ofta är informationsmaterial onödigt krångligt. Uppdraget att ”vara för alla” förutsätter ett utvecklingsarbete kring den visuella och skriftliga kommunikationen, och detta är bakgrunden till projektet *Biblioteksrummets läsbarhet*.

Utifrån dialoger med kortutbildade med svenska som andraspråk, samt nyckelpersoner som kommer i kontakt med denna målgrupp, har projektet haft som mål att ta ett grepp om Bibliotek Botkyrkas skyltning och informationsmaterial och göra detta tydligare och tillgängligare för fler. Vi har haft ett flertal fokusgrupper. Vi har även gjort ett stort antal studiebesök, intervjuat personer med expertis inom området, haft deltagarobservationer, samt tagit del av aktuell forskning. Projektet har resulterat i att vi tagit fram sju så kallade *idékort*. Dessa är: 1) *Symboler för lästläst*, 2) *Logga för Bibliotek Botkyrka*, 3) *Nya placeringar för språkvetenskap, lästläst, och svenska som andraspråk*, 4) *Knubbar med pictogram*, 5) *Funktionskarta*, 6) *Symbol för ”Information”*, samt 7) *Nytt lånekvitto*. Varje idékort svarar mot specifika informationsbehov som vi själva upplevt och/eller som framkommit i fokusgrupper eller andra dialoger. Självklart svarar de dock inte mot samtliga behov. Av denna anledning ser vi själva *idékorts*-formen, och de metoder som ligger till grund för framtagandet av de enskilda korten, som en viktig del av projektets resultat. Genom denna form kan vi på ett effektivt sätt arbeta vidare med vår kommunikation.

Projektet har haft flera nyttomål. Att fler ska känna sig välkomna på biblioteket har varit viktigt, liksom att stärka betydelsen av andra kommunikationsformer än skriven text. Andra nyttomål har varit att verka för att biblioteksrummet och bibliotekets informationsmaterial blir mer lästläst, samt att stärka att Bibliotek Botkyrka är en mötesplats för förmedling av litteratur och berättelser från hela världen och på flera språk. Ännu är det svårt att bedöma om vi når dessa mål, eftersom projektet resulterat i material som ännu i stor utsträckning inte förverkligats i biblioteksrummet. Detta kommer

2016-12-29

att ske successivt under 2017, med start på Hallunda bibliotek.

Bakgrund

Enligt PIAAC (den internationella undersökningen av vuxnas färdigheter) från 2013 bedöms 13% av Sveriges vuxna ha otillräckliga läsfärdigheter. Denna grupp är mångsidig och varierad, och en del utgörs av personer med svenska som andraspråk. Dessvärre är skillnaden stor mellan utrikes och inrikes födda när det gäller läsfärdigheter i svenska språket. Gruppen utrikes födda är dock i sig väldigt varierad, och en extremt utsatt grupp i sammanhanget är de som har ingen eller väldigt liten utbildningserfarenhet. I den officiella statistiken om deltagande i svenska för invandrare (sfi) framgår att 14 409 av de 102 434 som deltog i sfi 2011 har mindre än tre års skolbakgrund. I ett så textbaserat samhälle som det svenska utgör detta en stor demokratiutmaning, inte minst eftersom bristande möjligheter att läsa väl på sitt modersmål försvårar inläringen av nytt språk och dess skriftsystem. Av dessa skäl valdes kortutbildade med svenska som andraspråk ut som den grupp som ska bidra till att göra Bibliotek Botkyrkas kommunikation tydligare och enklare att ta till sig.

Historik

Svenska folkbibliotek har ett demokratiuppdrag. En dimension av detta är att arbeta för att inkludera nya målgrupper. En sådan målgrupp är korttidsutbildade med svenska som andraspråk. Även om det kan diskuteras vilket ansvar biblioteken har kring vuxnas läsfärdigheter finns det ändå en uppmaning i centrala styrdokument, såsom exempelvis IFLAs olika manifest och standarder, att systematiskt arbeta med människors rätt att utveckla läsfärdigheter. Implicit finns uppdraget även i Bibliotekslagen, då bibliotekens arbete med litteratur, bildning, upplysning, utbildning och forskning till stor del sker genom skrift. Arbetet med Bibliotek Botkyrkas demokratiuppdrag gentemot denna målgrupp har pågått sedan 2011. Projekt som *Botkyrka internationella bokmässan*, den Europeiska bibliotekskonferensen *Literacy for all – Botkyrka 2014*, och det löpande projektet *Verksamhetsutveckling genom dialog* är alla exempel på projekt där målgruppen har haft betydelse. Arbetet med *Biblioteksrummets läsbarhet* representerar således en kontinuerlig satsning, och är inget isolerat projekt.

Under åren av utvecklingsarbete kring målgruppen har det identifierats ett behov av att utveckla rummet och informationsmaterial. Idén till projektet

2016-12-29

Biblioteksrummets läsbarhet har således vuxit fram under en längre tid, och sedan Svensk biblioteksörening beviljat utvecklingsstöd för 2016 har vi arbetat med aspekter av att tillgängliggöra rummet. Utgångspunkten har varit en *forskande praktik* där viktiga element har varit olika former för dialog: vi har genomfört fokusgrupper, deltagarobservationer, studiebesök, instudering av teorier, samt workshops med såväl målgruppen som aktörer kopplade till målgruppen. Vi har genom fokusgrupper även inhämtat information från medarbetare inom Bibliotek Botkyrka.

Vi har utgått ifrån en dialogmetod kallad GLO (*Generic Learning Outcomes*). GLO bygger på tanken om att inte bara nå ut till användare, utan att också sträva efter att *angå* användarna. Detta uppnår man genom att genomföra kontinuerliga reflektioner och dialoger med användarna. GLO innebär att man identifierar mål, eller vilka *effekter* man vill uppnå. Därefter formulerar man de strategiska frågeställningar som behöver ställas för att möjliggöra att målen uppnås. Det rör sig om att redan från början fastställa vilken förändring projektet strävar efter men framförallt varför man vill göra förändringen, vilken effekt vill man uppnå genom att utveckla verksamheten. Utifrån dessa frågeställningar definieras sedan vilka personer som kan ge den kunskap som efterfrågas. Det är de här olika formerna för dialog som sedan ligger till grund för förändringar som genomförs i verksamheten. Förändringarna grundar sig därmed i användarnas tidigare erfarenheter och förväntningar, och på så vis görs verksamheten så angelägen som möjligt. En viktig del i den här metodiken är att kontinuerligt dokumentera processerna. Vi har valt att dokumentera i form av en loggbok och genom att fotografera alla dialoger och studiebesök samt slutligen genom att konsekvent utvärdera och reflektera i direkt anslutning till genomförd dialog för att på så vis fånga in våra omedelbara associationer och slutsatser.

Projektets slutresultat utgörs av sju så kallade *idékort*. Ett idékort är i korthet ett slags formulär, där en informationsprodukt presenteras med hjälp av bildmaterial samt ett antal fasta rubriker. Tanken med ett idékort är att skapa en form för enhetlig presentation, där användaren kan få en snabb överblick över behov, arbetsprocess och resultat. Syftet är att modellen ska förenkla arbetsprocesser kring grafisk kommunikation i en bibliotekskontext, samt göra arbetsresultat enklare att sprida. Inspiration till detta sätt att presentera resultaten hämtade vi från *Beyond Access* utbildningsmodul för bibliotekarier - *Libraries, Literacy & Technology* från 2015. De använder Activity Cards för att enkelt och överskådligt presentera hur biblioteksverksamhet kan bedrivas, med syfte att snabbt komma igång med nya verksamheter. Korten underlättar

2016-12-29

kvalitetssäkring, och minskar risken att viktiga moment glöms bort, samtidigt som de också tydliggör syften och effekter med olika biblioteksverksamheter. Vi gjorde omstruktureringar i formen för idékortet, eftersom deras handlar om aktiviteter och våra om grafiska produkter. Varje kort är uppbyggt av bildmaterial och ett antal återkommande rubriker: *sammanfattning, syfte, viktiga punkter, genomförande, reflektion, samt framåtblick.*

Förutom att korten erbjuder ett enhetligt sätt att presentera grafiska produkter för bibliotek, har det varit viktigt att skapa en form som kan fånga den reflekterande arbetsprocess som lett fram till de konkreta resultaten. Vid sidan av att försöka bidra till att skapa förutsättningar för användarvänliga standarder för visuell kommunikation på bibliotek, har det nämligen varit centralt för oss att materialet enkelt ska kunna anpassas efter lokala behov. Av den anledningen har vi gett reflektionen stor plats, så att olika perspektiv, frågeställningar och utvecklingsbehov kan finnas med i slutresultatet. Kortet ska helt enkelt inte presenteras som ”statiska” produkter, utan som resultat av en pågående utvecklingsprocess.

En stor del av projektresultatet har varit själva *formen* för idékortet. Förhoppningen är att denna form kan ligga till grund för fortsatt arbete inom såväl Bibliotek Botkyrka som inom andra biblioteksorganisationer som tycker att frågorna är viktiga.

Projektets resultat kontra projektmål

Måluppfyllnad:

Under projekts första fas ställde vi upp fyra projektmål. Vi begränsade oss till dessa mål, som alla kändes relevanta och samtidigt rimliga att hinna med under den tid vi hade till projektet. Dessa var:

- Ta fram underlag för nytt lånekvitto
- Skapa 8-12 symboler/pictogram som är relevanta för att underlätta rummets läsbarhet. Diskutera färgkods-system.
- Förstudie till omgestaltning av biblioteksentréerna, med exempelvis

2016-12-29

- karta/digital skylt.
- Vi ska inhämta synpunkter och tankar från minst 30 personer ur målgruppen för att nå målen för projektresultaten.

I viss mån har projektet resulterat i de uppsatta målen. Under arbetets gång har dock även andra former av mål uppnåtts. På sätt och vis har projekttiden resulterat i en viss förskjutning från väldigt konkreta mål mot ett ökat fokus på metoder för att utveckla visuell kommunikation. Ett avgörande resultat av detta har varit utvecklingen av aktiviteskorterna och den metodik som de representerar. I stort har de uppsatta projektmålen ändå uppnåtts. De resultat som är direkt kopplade till projektmålen är dock av den karaktären att de kräver ett fortsatt kontinuerligt och aktivt arbete, inte minst för att fortsätta vara levande och spegla biblioteksbesökarnas föränderliga behov i skilda lokala kontexter.

Ta fram underlag till ett nytt lånekvitto

Ett tydligt och lättläst kvitto underlättar för besökare att känna sig självständiga när de utför sina låneärenden. Detta skapar en trygghet samt en känsla av att vara välkommen.

Strukturen samt informationen på de kvitton som Bibliotek Botkyrka använder i dagsläget har under fokusgrupperna visat sig illa disponerad och svårbegriplig. Informationen motsvarar inte de prioriteringar som besökarna har. Vårt förslag reducerar kraftigt den mängd information som finns med, samt omdisponerar informationen för att göra kvittona mer lättbegripliga. Skisserna måste dock tas ett varv till i personalen, i ledningsgruppen, och eventuellt i relation till användare. Utöver det konkreta förslag som vi har tagit fram har vi även pekat ut ett antal utvecklingsområden - såsom att med tiden ha pictogram och bilder på kvittot, samt kunna kommunicera på fler språk. Vi tänker även att kvittots baksida kan användas, exempelvis för kontaktuppgifter och dylikt.

Utvecklingen av kvittot hänger ihop med den större frågan om hur vi kommunicerar genom vår självbetjäningsteknik. Vi tar med utvecklingsbehoven vi identifierat till andra informationstjänster, såsom utlåningsteknik, bokningsdatorer, utskick, etc. Förhoppningsvis kan vi successivt skapa idékort även för dessa. Om ändringsförslagen går igenom bör en uppföljning ske för att se hur väl resultatet faller ut.

2016-12-29

Ta fram 8-12 symboler och/eller pictogram som är användbara för att underlätta rummets läsbarhet

För att inkludera och öppna upp biblioteket för fler behöver vi kommunicera vår verksamhet på fler sätt än genom text. Biblioteket erbjuder en lång rad tjänster av varierande karaktär. Alla dessa skulle kunna kommuniceras med hjälp av enkla bildsymboler. På så sätt skulle bredden i verksamhet kunna kommuniceras på ett enkelt och tydligt sätt. Det finns tjänster som har med personalens kompetenser att göra, det finns tjänster som rör medier och tekniska hjälpmedel, och det finns tjänster som har mer med lokalerna att göra, till exempel studier och program. Alla dessa tjänster skulle kunna svara mot en bildsymbol. De idékort vi har tagit fram i enlighet med detta projekt mål visar olika pictogram som ger en snabb första inblick i vad biblioteket erbjuder. Dessa kan användas vid kommunikation inne i biblioteket, utanför biblioteket i ”stadsrummet”, och på webben.

Vi har valt att hålla oss till pictogrammens avskalade version av symboler. Den vita texten och bilden mot svart bakgrund ökar tydligheten och läsbarheten. Designen med vitt på svart korrelerar dessutom med andra visuella produkter inom Bibliotek Botkyrka, vilket gör att pictogrammen bidrar till en ökad igenkänning och enhetlighet. För att ytterligare öka igenkänningen har vi valt att i flera fall utgå ifrån etablerade och välkända symboler som redan används i andra offentliga miljöer. Exempelvis har vi valt symbolen för informationsplats utifrån detta kriterium: I:et. Symbolen är avskalad från detaljer och andra betydelsebärande element vilket minskar risken för missstolkningar.

Ta fram en förstudie till omgestaltning av biblioteksentréerna, med exempelvis karta/digital skylt.

Vi har genomfört fokusgrupper kring viktiga aspekter att tänka på vid en omgestaltning av entréer. Fokusgrupperna har visat att det i första hand inte finns ett uttalat behov av orienteringskarta. Istället är det viktigare att markera funktioner tydligt, både i entrén och i resten av biblioteket. En karta upplevs ofta som rörig och blir i praktiken sällan använd (detta bekräftas i utsagor från exempelvis Malmö stadsbibliotek). Därför har vi kokat ned behoven av nya tankar kring entréerna till en så kallad *Funktionskarta*. I korthet svarar denna

2016-12-29

funktionskarta mot de pictogram som nämndes ovan: dvs. bilder som representerar bibliotekets olika funktioner och tjänster. Det har visat sig att insyn redan utifrån skapar en trygghet, och att det är därför är bra att använda dessa symboler redan vid entrén. Personer som närmar sig biblioteket vet då redan innan de kommer in vad som förväntas av dem men, också vad de själva kan förvänta sig att möta. Genom att formera kartan med hjälp av pictogram och visuell kommunikation strävar vi efter att öppna upp biblioteksrummet och få fler att känna sig välkomna.

En prioriterad avdelning som vi valt att göra en särskild symbol för och arbetat visuellt är de lättlästa sektionerna. Att i biblioteket synliggöra och tillgängliggöra material på lättläst svenska är prioriterat. Det ska vara enkelt att hitta vårt lättlästa material - i rummen, i informationsmaterial, i katalogen, och på webben. Det finns ett flertal olika symboler för lättläst, men det saknas tydlig och tillfredställande nationell och internationell standardisering. De olika symbolernas innebörd skiljer sig åt och lättlästbegreppets komplexitet gör alla försök till standardisering svår. Symbolen vi har föreslagit att implementera inom Bibliotek Botkyrka för lättläst material på svenska är den som många svenska myndigheter använder på sina hemsidor (LL). Vi kompletterar den med Specialpedagogiska skolmyndighetens pictogram för lättläst, som även används i vår CS Library-katalog. Symbolerna placerar vi på knubbarna som avdelar och systematiserar beståndet för olika avdelningar på biblioteket. Knubbar är en av de viktigare kommunikationskanalerna inne i biblioteksrummet. Dessa är normalt helt textbaserade, i alla fall på vuxenavdelningen. På barnavdelningen ser det oftast bättre ut ur ett visuellt perspektiv. Förslaget som vi arbetat fram är begränsat till följande avdelningar: *språkvetenskap, lättläst, och svenska som andraspråk.*

Vi ska inhämta synpunkter från minst 30 personer ur målgruppen.

Genom de dialoger vi genomfört har vi uppnått målet att inhämta synpunkter från minst 30 personer ur målgruppen. Vi har genomfört två fokusgrupper kring lånekittot med målgruppen. Vi har även haft ett lektionsupplägg med målgruppen, där pedagogerna systematiskt gått igenom och tolkat våra lånekittot tillsammans med elever från Studieväg 1. Utöver detta har vi också genomfört deltagarobservationer under en alfabetiseringslektion. I arbetet med pictogram och symboler har vi även tagit hjälp av den personal inom Bibliotek Botkyrka som arbetar med språkcaféer. Under språkcaféer har deltagarna

2016-12-29

tillsammans med ledarna har fått associera, tolka och värdera ett bildmaterial.

Utöver dessa dialoger med målgruppen, har vi också konsulterat experter såsom personer på MTM (Myndigheten för tillgängliga medier), Specialpedagogiska Skolmyndigheten, genomfört fokusgrupper med våra medarbetare, samt varit på stort antal studiebesök.

Nyttomål

Projektmålen utformades i strävan efter att uppnå följande nyttomål:

- Fler ska känna sig välkomna på biblioteket.
- Stärka betydelsen av andra kommunikationsformer än skriven text i biblioteksrummet, exempelvis bild/symboler/design.
- Verka för att biblioteksrummet och bibliotekets informationsmaterial blir mer lättläst.
- Stärka att Bibliotek Botkyrka är en mötesplats för förmedling av litteratur och berättelser från hela världen och på flera språk.

Dessa nyttomål har utvecklats under en längre tid i vårt arbete med den berörda målgruppen, och har löpt som en röd tråd genom hela arbetet med även detta projekt. För att de ska uppnås efter avslutat projekt, vore det dock önskvärt med en mer ”permanent” organisationslösning kring hur vi arbetar vidare med idékorten i praktiken. Vi vill göra fler, och utveckla de redan befintliga. Vi behöver jobba med implementering och uppföljning, samt fortsätta med fokusgrupper, osv. Tanken med korten är att de ska bygga på en kontinuerlig utvärdering, och att de även ska kunna formuleras om i takt med att nya perspektiv eller förutsättningar uppstår. Allt detta kräver ett systematiskt arbete med idékorten.

I viss mån kommer arbetet att fortskrida då Bibliotek Botkyrka planerar att implementera resultatet i den omgestaltning av Hallunda bibliotek. Detta kommer att ske under 2017, delvis utifrån resultatet av projektet av detta projekt. Det finns också en strävan om att de övriga enheterna också implementerar metodiken med idékort så enhetligheten stärks. Men vår bedömning är att arbetet med visuell kommunikation behöver systematiseras och aktivt drivas av flera enheter för att nyttomålen ska fortsätta uppnås.

2016-12-29

Erfarenheter av projektarbetet

En mycket viktig erfarenhet av projektet är den gemensamma reflektionens betydelse för verksamhetsutveckling. När det finns tid att prata om det till synes självklara, att vända och vrida på perspektiven, då uppstår något. Det skapas förutsättningar för en utveckling som det verkligen finns behov av. I reflektionen framkommer det essentiella. Den hjälper oss att sätta ord på saker i vår verksamhet som annars ligger på en intuitiv eller informell nivå.

Projektet har även tydligt visat på vikten och effekterna av att involvera målgruppen. Inte minst har vi märkt en enorm vilja och ett intresse att vara med och utveckla saker. Dialogerna med målgruppen har både bekräftat antaganden som vi själva gjort, men de har också fått oss att tänka i nya banor. Inte minst har de tydliggjort det faktum att bildkommunikation är mycket komplext. Det finns inga bilder som är helt neutrala, och människor associerar utifrån bilder på väldigt olika sätt. Kulturell bakgrund är bara en av många faktorer som påverkar hur vi tolkar en bild eller symbol. Utmaningen ligger därför i att hela tiden skapa så tydliga förenklingar som möjligt, utan att bilderna därigenom förlorar sin förmåga att kommunicera.

Under dialogerna har det dock funnits många utmaningar. Den kanske svåraste barriären att överbrygga var kanske den språkliga. Det har visat sig svårt att få till en dialog med målgruppen. Vår erfarenhet är dock att det är fullt möjligt. Det är dock viktigt att ha i åtanke att vår utvärdering av resultaten från dialogerna handlar mycket om vilka förväntningar vi kommer in med. Vi kan inte förvänta oss samma rikedom på ord och resonemang som när vi exempelvis gör en fokusgrupp med kollegor eller andra med stor vana att använda det svenska språket. När vi har haft våra fokusgrupper i samarbete med SFI, eller när vi gjort mer spontana fokusgrupper, har vi ändå lyckats få till en kommunikation som vi upplevt som mycket värdefull. Det gick på många sätt lättare än vad vi trodde, inte minst eftersom vi utgick från bildmaterial. Det har även varit intressant att erfara att personer har haft en väldigt positiv bild av biblioteken. Även personer som inte har besökt bibliotek gör positiva associationer. Vi har även märkt att målgruppen är en otroligt bra målgrupp att testa på, eftersom det ställer krav på oss att vara enormt tydliga i vår kommunikation. Det går inte riktigt att föra resonemang med abstrakta begrepp. Samtidigt kan symboler med abstrakta värden fungera.

2016-12-29

Sammanfattningsvis är det en bra målgrupp att arbeta med när vi vill förenkla och tydliggöra vår kommunikation.

Vi har även upplevt ett stort värde i att involvera våra medarbetare i arbetet. Det finns en stor vilja att delta i dessa reflektioner och bidra till att förbättra bibliotekets verksamhet inom detta område. Ett inkluderande arbetssätt är dessutom roligare, eftersom alla är med på ett litet hörn.

Tidplan kontra utfall –

Under de inledande faserna av projektet har vi hållit oss till tidsplanen. Under slutfasen, när vi arbetat med själva slutresultatet samt implementeringen, har projektet dock dragit ut på tiden. Det har visat sig vara mer tidskrävande än vi beräknade. Exempelvis har arbetet inneburit att flera aktörer varit iblandade, vilket har resulterat i en del fördröjningar. Eftersom resultatet innebär ett behov av kontinuerlig utveckling av idékorten finns ett stort behov av fortsatt arbete efter avslutat projekt. Vi skulle vara nöjda om ett resultat av projektet skulle innebära en strategi och konkret arbetsmetod för fortsatt arbete med visuell kommunikation.

Förslag till förbättringar

Det skulle vara bra om det gick att avsätta mer tid för fördjupning och läsning kring de ämnen som projektet berört.

Eftersom arbetet är så centralt för besökarna borde det ingå i ordinarie åtaganden, och inte bedrivas i projektform. Att bedriva ett kontinuerligt arbete med visuell kommunikation, som tydligt var förankrat i de upplevelser personal och besökare har, skulle höja kvaliteten i biblioteksverksamheten generellt.

Kostnader, personresurser

Projektet har överlag hållit sig inom budget. Den stora delen i utfallet är personalkostnader, där totalt ca 35% av ett årsverke arbetat med projektet. Av

2016-12-29

det är, som framgår av utfallet, drygt 40% finansierat inom ordinarie ram.

Som framgår ovan så hans delar av implementeringen av projektet, i form av t.ex. anpassningar av skyltning och trycksaker, inte med under projektåret. Detta är insatser som kommer att göras inom ordinarie ram under 2017, varför den totala egeninsatsen för projektets genomförande kommer att öka.

Kostnadsställe	Utfall projektbidrag	Utfall egeninsats	Totalt utfall 2016
Löner	105634	79567	185201
Övriga kostnader	17715	0	17715
Totalt	123349	79567	202916