

Interviewundersøgelse med handikappede brugere på Roskilde Bibliotek

Formål

I forbindelse med projektet "Lige adgang for alle" er det relevant at høre brugerne selv. Formålet med at lave interviews med handikappede brugere er at få et førstehånds indtryk af, hvordan det fysiske biblioteksrum fungerer for denne gruppe nu.

Interviewene skal således afdække fordele og ulemper ved Roskilde Biblioteks fysiske udformning.

Der er tale om en pilotundersøgelse, hvis formål er at afdække mulige problemstillinger i forhold til den fysiske indretning. Der er således ikke tale om en udtømmende undersøgelse. En sådan indgår i det egentlige projekt "Lige adgang for alle".

Målgruppe

Der er udvalgt tre handicapgrupper som hver i sær har forskellige behov og ønsker i forhold til det fysiske bibliotek.

I pilotundersøgelsen indgår der således personer med følgende handicap:

En hørehæmmet

En svagtseende

En gangbesværet

Metode

Der er tale om kvalitative interviews, nærmere bestemt 3 individuelle interviews med handikappede brugere. Den kvalitative undersøgelse belyser hvilke fordele og ulemper de handikappede brugere oplever ved den fysiske udformning af biblioteket.

Interviewpersonerne udvalgt bredt hvad angår forskellige handicap, for at sikre, at der kan komme så mange forskellige vinkler på emnet som muligt. Da der er tale om en kvalitativ undersøgelse, er formålet ikke at opnå resultater som er repræsentative for alle handikappede brugere, men derimod at opnå resultater, som kan give en dybere og mere nuanceret forståelse for de handikappede brugergrupperes oplevelse af biblioteket.

Interviewene er af praktiske årsager foretaget via telefon med den svagtseende og den gangbesværede og via mail med den hørehæmmede.

Der er benyttet interviewguide, som indeholder følgende indledende spørgsmål:

"Hvad synes du fungerer godt ved den fysiske indretning på Roskilde Bibliotek"

"Hvad synes du fungerer dårligt ved den fysiske indretning på Roskilde Bibliotek"

Derudover er der benyttet opfølgende, sonderende og analyserende spørgsmål i interviewene.

Interviewene er blevet registret via noter. Dataene fra interviewene er blevet bearbejdet ved hjælp af "meningskondensering". Meningskondensering betyder, at interviewpersonernes udtalelser sammenfattes til kortere og mere præcise udsagn, således at der skabes et overblik over det sagte. Meningskondensering indebærer kort fortalt, at man som fortolker trækker det væsentligste ud af interviewpersonens forskellige udtalelser således, at der fremkommer korte sætninger med et klart meningsindhold. Metoden giver

mulighed for at opnå en systematisering i de temaer som interviewpersonerne fremkommer med.

Opsummering på interviews

Alt efter hvilket handicap brugerne har, oplever de forskellige forhindringer når de bruger biblioteket. Brugere giver i denne forbindelse udtryk for, at det i sig selv vil være af værdi for dem at kunne bruge biblioteket uden at være afhængig af hjælp fra andre.

De handicappede brugere peger på en række forhold, som opleves som problematiske for dem i forhold til den fysiske udformning af biblioteket:

Allerede før brugeren kommer ind på biblioteket er der forhindringer. Den svagtseende bruger fortæller, at de mange løse sten på gårdspladsen foran biblioteket er et problem og at det er svært at se – og dermed komme igennem - de automatiske døre af glas (hovedindgangen på biblioteket).

Inde på biblioteket oplever brugerne forskellige problemer i forhold til at få adgang til materialerne.

For kørestolsbrugeren er placeringen af materialer på hylder fra gulv til luft en stor forhindring for hende. Hun fortæller, at hun fra sin kørestol kun kan nå til hylde tre. Det forhindrer hende i at kunne nå materialerne i de forskellige afdelinger på biblioteket, når hun ønsker at orientere sig i materialerne på stedet. Men det forhindrer hende ydermere også i at hente de bøger hun har forudbestilt hjemme fra, da de bestilte materialer også er placeret på en reol, hvor hun ikke kan nå. Det vil sige, at selv om biblioteket via hjemmesiden har et tilbud hun som kørestolsbruger uden problemer kan bruge, så udgør den fysiske placering af de reserverede materialer en ny forhindring.

Den svagtseende bruger fortæller, at lysdesignet i biblioteket udgør en stor forhindring for mange svagtseende, idet lyset er meget stærkt. Lyset skal have et mere "gulligt" skær for at tilgodese svagtseende.

Ud over selve lyset, så oplever den svagtseende bruger også andre problemer. Han fortæller at det er svært at orientere sig i materialerne på biblioteket. Han har for eksempel svært ved at se de nederste hylder. Han fortæller videre om nogle af de konkrete problemer han oplever i de forskellige afdelinger: når han skal låne lydbøger, så er det et problem at skriften ved lydbøgerne er for lille. Han fortæller videre, at skufferne i musikbiblioteket er også for langt nede, det betyder, at han ikke kan læse, hvad der står på mærkaterne.

Den døve bruger oplever andre fysiske forhindringer på biblioteket. Hun peger på, at der mangler en læsesal med borde der kan rumme store bøger. Hun synes ikke, at det lille hjørne med de få bøger i referenceafdelingen, svarer til det ellers store og rummelige bibliotek.

Den døve bruger beskriver, hvordan hun på Gentofte Bibliotek ofte sidder og læser i det reference materiale hun har brug for. Hun forklarer, at hun selv kan finde dette materiale og at der på Gentofte bibliotek er god plads til at orientere sig i dette. Det betyder, at hun der kan være selvhjulpen og ikke behøver at kontakte personalet for at få hjælp. Eller som brugeren udtrykker det: "kommer hørehandicappet måske ind, jeg er fri for at blive konfereret med det – det er ikke helt det samme at arbejde med en computer som det at have bøgerne i hånden".

Der er dog også ting som fungerer godt på biblioteket:

Kørestolsbrugeren og den svagtseende fortæller, at der er god plads mellem hylderne og kørestolsbrugeren siger, at det er rart, at der er en elevator. Den svagtseende tilføjer desuden, at personalet er "ved at falder over hinanden" for at hjælpe ham.

Det kan overordnet konkluderes:

- At den fysiske indretning af biblioteket generelt udgør en forhindring for, at de handikappede brugere kan være selvhjulpne
- Desuden at de handikappede brugere oplever det som en værdi at være selvhjulpne

Det kan konkret konkluderes:

- At indgangspartiet til biblioteket opleves problematisk
- At lysdesignet på bibliotek ikke tilgodeser svagtseende brugere
- At den fysiske placering af materialerne på hylder fra gulv til loft både udgør en stor forhindring for svagtseende og kørestolsbrugere
- At den lille skriftstørrelse på div. materialer udgør et problem for svagtseende brugere
- At manglende bord- og læseplads opleves som et problem for den døve bruger