

Studenterrapport

Uddannelse: MIA/MUDT

Semester: 4

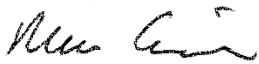
Titel på masterprojekt:

Offentlig kommunikation – Barriere eller bro?

Projektperiode: 1. juni- 25. oktober

Vejleder: Turid Borgstrand Øien

Studerende:



Marie Engberg Eiriksson

Antal normalsider: 47-48

**Vedlagt kvittering fra Digital
Eksamen**

Resumé:

In this thesis, I investigate how information about programs and events at public libraries effect patrons with disabilities and their decisions to attend cultural events.

The empirical basis of the thesis is an examination of 50 events at 10 different Danish public library systems and interviews with three young persons with physical disabilities. In the interviews, we look at both descriptions of events at selected libraries as well as one event where information about accessibility was added, and different versions of the same accessibility description with variation in graphic design and language.

The theoretical standpoint is the seven principles and eight goals of universal design interpreted into an information context. The idea is to apply Ron Maces original thoughts of designs being both functional and attractive and Steinfeld and Maces focus on the users' experience of e.g., wellness and social integration being the goal for universal design.

When looking at the event descriptions, I use both universal design theory and Foucault's theory of heterotopias of deviance as well as Susan Lingsoms 4 faces of entering the public sphere: anticipation, preparation, reflection, and recovery.

The study of the websites shows that information and services aimed at persons with impairment or disabilities on the library websites, is often sparse, faulty, or missing. In the cases where information is available it is often separate from the rest of the information and institutional in both aesthetic and language.

The 3 interviewees experience was that the library information aimed at them was separate from that of the "normal" users, or as one interviewee stated, the accessibility information on the library webpage was "a whole different world".

All interviewees where very aware that there were people behind the information and interpreted differing elements of "care" or "understanding of their needs" in both details of the accessibility information, specific words or pictures used and placement of the information. This perceived care or lack thereof can be a motivational factor in the decision to attend an event or not.

The interviewees to some degree mirror the experience of the library information onto their expectation of the library itself. If the event information and accessibility information is separate or lacking, they suspect that their experience at an event to also be

OFFENTLIG INFORMATION BARRIERE ELLER BRO?

MARIE ENGBERG EIRIKSSON

MIA4 / 25.10.2021

-

Afleveringsdato: 23.10.2021



AALBORG UNIVERSITET
STUDENTERRAPPORT

Indhold

Indhold	3
Offentlig kommunikation – Barriere eller bro?	5
Intro/Problemfelt	5
Problemformulering	7
Læsevejledning	7
Teori	8
Definitioner, grundlag og begrebsafklaring	8
Hvem snakker vi om - mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap	8
Mennesker med handicap i Danmark	9
Folkebibliotekerne – hvem er de og hvad er deres opdrag?	9
Anvendte teorier	10
Universal design	10
FN implementerer universal Design i handicapkonventionen	11
De otte mål for Universal Design	12
Det offentlige rum	13
Information og adgang til det offentlige rum	13
Heterotopiske rum og offentlige rum	13
(Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment	14
Disabling and enabling experiences i det offentlige rum	15
Rutiner	16
Enabling moments	16
Diskussion af teori	16
Metode	19
Gennemgang af hjemmesider	20
Metode - hjemmesidegennemgang	20
Resultater - hjemmesidegennemgang	22
Analyse – hjemmesidegennemgang	24
Delkonklusion – hjemmesidegennemgang	27
Interviews	28
Metode – interviews	28
Resultater - interviews	30
Analyse af interviews	33
Anticipation	33
Preparation	37

Recovery.....	40
Sproglig og grafisk repræsentation.....	40
Delkonklusion - interviews.....	43
Diskussion	45
Konklusion.....	46
Perspektivering	47
Litteraturliste	48
Bilag.....	49
Figurer	49

Offentlig kommunikation – Barriere eller bro?

Intro/Problemfelt

I september 2019 åbnede det nye Hunters Point Public Library i Queens med stor fanfare. Byggeriet havde været i støbeskeen i mange år og med et budget på 41.5 millioner dollars, ca. 265.000.000 kr., var der store forventninger til det offentlige byggeri. Byggeriet blev hyldet af presse og arkitekturmagasiner.

Der gik dog ikke mange dage, før lokale borgere begyndte at beskrive dele af bygningen som utilgængelig. Det primære problem var, at et større område af biblioteket var helt eller delvist utilgængeligt for mennesker, der ikke kan anvende trapper. Skriverierne blev mangfoldige, og selvom biblioteket tilbød at personalet kunne hente bøger til borgere, der ikke selv kunne komme op ad trapperne, gik klagerne også på ikke at kunne nyde f.eks. udsigten, at sidde i det smukke loungeområde med en avis, eller selv "græsse" efter bøger på de 3 utilgængelige niveauer. Ligeledes var der også kritik af informationerne på hjemmesiden, som angav at biblioteket var tilgængeligt for kørestolsbrugere.

Kritikken gik også på det signal, byggeriet sendte til borgerne om kommunens prioriteter: *"Unlike libraries challenged by outdated buildings, Hunters Point Library offered city officials an opportunity to build something from the ground up. It represents the first new library to be built in Queens in more than a decade. 'I think it's supposed to be a model,' she continued. 'But if it's still not fully accessible what does that say about what we are providing for our communities?'"* (Kim 2019).

I sidste ende blev biblioteket sagsøgt af en lokal borger for ikke at overholde den amerikanske tilgængelighedslovgivning ADA (The Americans with Disabilities Act 1990). *"The ADA is not a new requirement, and it is not hard to understand. It is baffling that this \$41.5 million building is missing these fundamental elements. It's as though the library didn't care about these requirements, or worse didn't even consider the needs of these members of the community."* (Barden 2019).

Forståeligt nok følte mennesker med funktionsnedsættelse fra lokalsamfundet sig tilsidesat og overset.

Kulturoplevelser er ikke på samme måde som et besøg hos lægen eller i supermarkedet en nødvendighed. Det er en valgt destination. VIVEs undersøgelse SHILD viser, at mennesker med funktionsnedsættelse anvender kulturtilbud, langt sjældnere end mennesker uden funktionsnedsættelse (Vive 2017).

"Hvis jeg ikke kan få information om et sted er tilgængeligt, så tager jeg slet ikke afsted".

Sådan sagde en kvindelig kørestolsbruger, som jeg interviewede i forbindelse med en opgave i foråret 2021. Til gengæld fortalte hun også, hvordan hun følte det næsten som en personlig invitation, hvis et museum eller en anden institution havde lavet en god beskrivelse af tilgængeligheden på stedet (Eiriksson 2021, s. 15).

Informationen blev for hende, ud over en formidling af praktiske eller fysiske forhold, en indikator af at hun var velkommen, eller det modsatte. Det gjorde mig nysgerrig.

Information og den måde biblioteket præsenterer deres services, aktiviteter og rum, kan ligeledes signalere en inklusion eller en inkludering af forskellige målgrupper.

Det fysiske rum, udsmykningen, indretning, den tilgængelige information og den historie disse elementer tilsammen er med til at fortælle, kan samlet set fungere som en invitation til deltagelse i det offentlige rum, eller en markering af, eller besked om, at dette offentlige rum ikke er beregnet til brug af alle.

For mange mennesker med funktionsnedsættelser gør det sig gældende, at rejsen ud i det offentlige rum er betinget af omfattende informationssøgning (Lid og Solvang 2016; Lingsom 2015), og at gode, tilgængelige informationer derfor spiller en stor rolle i beslutningen om, hvorvidt individet har mod, mulighed og lyst til at foretage en planlagt tur.

Brugeren møder derfor ofte den skriftlige eller visuelle kommunikation før de møder den fysiske bygning. Tom Shakespeare mener at information kan enten nedbryde eller øge til de eksisterende barrierer, man som person med funktionsnedsættelse kan møde i det offentlige rum (Shakespeare 2018).

Susan Lingsom beskriver hvordan rejsen ud i det offentlige rum, for brugere med funktionsnedsættelse eller handicap, starter lang tid før man forlader sit hjem, og falder i fire gentagne faser: Anticipation, preparation, reflection og recovery (Lingsom 2019).

Den tilgængelige information eller kommunikation om et sted er derfor med til at forme ens rejse. I tilfældet med Hunters Point Public Library, var det pga. de store fejl i kommunikation i både lokale og nationale medier, men i tilfælde hvor biblioteket ikke er ramt af en shitstorm, er det information i lokalaviser, offentlige hjemmesider mm.

Med den nye webtilgængelighedslovgivning (Digitaliseringsstyrelsen 2018) tages der hånd om en del af de udfordringer, der tidligere har været i forbindelse med utilgængelige formater. Det betyder at mennesker med f.eks. nedsat syn, hørelse eller mobilitet i hænder eller arme, nu kan betjene hjemmesider eller andre platforme med det ønskede udbytte.

Der er dog stadig ikke på de danske biblioteker en vedtaget konsensus, guideline eller tjekliste for hvordan og hvad man skriver, formidler og viser om sine services, rum, arrangementer med mere.

Universal design giver os en linse vi kan bruge til at fokusere på udbyttet af, i stedet for udelukkende adgangen til, kulturoplevelser.

I det omtalte interview, var det ikke kun et spørgsmål for brugeren, om de oplysninger hun skulle bruge, var til stede. Det var et spørgsmål om, hvorvidt der var nogen der havde tænkt på hende, eller nogen som hende, og var interesserede i at hun skulle kunne komme?

Hvis vi på den måde ser tilgængelighedsbeskrivelser som en repræsentation af en brugergruppes behov, som en markering af at en særlig gruppe er velkommen, hvad betyder så udformningen af den information? Hvad betyder den skriftlige eller visuelle repræsentation af destination, services eller arrangement og bruger? Og hvad betyder det, hvor nemt det er at finde og hvilke aktiviteter denne repræsentation kan findes på?

I denne opgave undersøger jeg hvordan tilstedeværelse og udformning af information og kommunikation om kulturarrangementer på biblioteker påvirker brugerens mulighed og lyst til at deltage.

Min tese er, at det man skriver og hvordan man skriver det, er lige så vigtigt som formatet. Og at man, selv om man producerer fuldt tilgængelige formater, derfor stadig kan risikere at skabe ekskluderende

indhold, der i værste fald helt afskrækker mennesker med funktionsnedsættelse fra at være deltagere i det offentlige rum.

Problemformulering

Har udformning, indhold, informationsarkitektur og visuelt udtryk af en beskrivelse af et kulturarrangement og af tilgængeligheden til dette, betydning for motivationen til at deltage, for mennesker med handicap?

Kan udformningen af information og kommunikation understøtte eller hindre, rejsen ud i det offentlige rum og de fire faser anticipation, preparation, reflection og recovery, og dermed støtte eller forhindre mennesker med handicap i at deltage i kulturarrangementer?

Læsevejledning

Indledningsvis i denne opgave vil jeg gennemgå de forskellige teorier og begreber jeg har brugt til at indkredse mit problemfelt, og få en stærkere forestilling om hvor og hvordan information og kommunikation, negativt eller positivt, påvirker lyst, valg og mod til at deltage i det offentlige rum.

Derefter gennemgår jeg de teoretikere som danner grundlag for min empiriindsamling og analyse.

I metodedelen gennemgår jeg kriterier og praktiske valg foretaget i forbindelse med udvælgelsen og gennemgangen af 50 biblioteksarrangementer, fra 10 forskellige folkebiblioteker. Desuden gennemgås udvælgelseskriterier og valgt foretaget i forbindelse med udførelse af 3 interviews med mennesker med funktionsnedsættelser.

Dels kigger jeg på den information om tilgængelighed der findes på 10 forskellige folkebiblioteker, derefter gennemgår jeg 50 kulturarrangementer på biblioteker for at undersøge om mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap og deres behov præsenteres på hjemmesiderne og i så fald hvordan?

Efterfølgende gennemgår jeg resultater fra interviews af de tre personer med funktionsnedsættelse. Med henblik på at undersøge, hvilken effekt udformningen af arrangements- og tilgængelighedsinformation har på deres lyst, motivation og mulighed for at deltage i kulturarrangementer.

Derefter diskuteres og analyseres resultaterne, med henblik på at komme med en konklusion på problemformuleringen.

Teori

I dette afsnit redegøres for hvordan jeg definerer de centrale begreber og undersøgelser, der anvendes i opgaven. Desuden vil jeg redegøre for de teorier, jeg anvender dels til at opbygge min tese om informations og kommunikations rolle i deltagelse i kulturbegivenheder, dels i analyse og diskussion af undersøgelse og cases.

Definitioner, grundlag og begrebsafklaring

Hvem snakker vi om - mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap

I denne opgave benyttes handicapkonventionens handicapdefinition.

Danmark ratificerede CRPD – Convention of Rights for People with Disabilities eller FNs Handicapkonvention i 2009. Her angives det at *“Disability results from the interaction between persons with impairments and attitudinal and environmental barriers that hinders their full and effective participation in society on an equal basis with others”* (UN General Assembly 2007). I denne definition er handicappet altså ikke noget der bor i personen, men noget der opstår i relationen mellem en person og samfundet, ved uoverensstemmelse mellem personens funktionsevner og samfundets udformning.

Således kan man sige, at det utilgængelige offentlige rum skaber og vedligeholder handicap og dermed den uligeværdige adgang til samfundet.

Ifølge denne definition er handicap altså noget vi producerer og reproducerer, når samfundets rammer og infrastruktur udarbejdes.

Dette er et opgør med tidligere tiders forståelse af handicap, som noget der boede i personen, i det der defineres som den medicinske model for handicap. *“Den medicinske model baserer sig således på den antagelse, at det først og fremmest er de individuelle funktionsnedsættelser, der er årsag til handicap”* (Kurth 2013).

Udgangspunktet i CRPD-definitionen er det, der kaldes den sociale model for handicap. I den sociale model skelnes der mellem funktionsnedsættelse, altså nedsættelse i specifikke fysiske, sanselige eller kognitive evner på den ene side, og på den anden side handicap, som er den sociale situation hvor mennesker med funktionsnedsættelse møder ulemper eller begrænsninger som følge af omgivelsernes udformning (Kurth 2013).

I denne opgave anvendes termene mennesker med handicap eller funktionsnedsættelse. Funktionsnedsættelse anvendes om fysiske, sanselige eller kognitive funktionsnedsættelse hos den enkelte person og handicap om den f.eks. sociale eller fysiske barrierer der opstår, når der ikke er overensstemmelse mellem en persons funktionsevner og dets omgivelser.

I interviewdelen har jeg ladet interviewpersonerne selv definere, hvordan de omtaler sig selv. Dvs. at der i transskriberingen og i citater er variation i hvordan termene anvendes.

Mennesker med handicap i Danmark

VIVEs undersøgelse SHILD (Survey of Health, Impairment and Living conditions in Denmark) er en undersøgelse, der foretages hvert fjerde år med omkring 20.000 gennemførte interview med et repræsentativt udvalg af personer mellem 16 og 64 år i Danmark.

Ifølge rapporten fra den nyeste undersøgelse angiver 29,9% af voksne mellem 16-64, at de har et handicap. (VIVE 2017)

De adspurgte deles yderligere op i grupperne større eller mindre psykisk lidelse og større eller mindre fysisk handicap.

Adspurgte til deres kulturforbrug i samme undersøgelse, ser vi en forskel på deltagelse i kulturbegivenheder for mennesker med og uden handicap.

	Større psykisk lidelse	Mindre psykisk lidelse	Større fysisk handicap	Mindre fysisk handicap	Ikke handicap	Andel af alle på 16-64 år
2012	24,2	31,9	25,1	37,3	42,8	40,1
2016	22,1	34,8	28,2	38,9	46,0	42,9

Figur 1 - Andel af personer med psykisk lidelse eller med fysisk handicap samt andre, som angiver, at de deltager i kulturbegivenheder mindst en gang om måneden. Personer på 16-64 år i 2012 og i 2016. (VIVE 2017).

Størst er forskellen mellem mennesker med en større psykisk lidelse hvor 22,1 % i 2016 angiver at have deltaget i en kulturbegivenhed i den sidste måned. For mennesker uden handicap er tallet 42,9. Der er dog også betydelig forskel mellem mennesker med større fysisk handicap og mennesker uden handicap hvor hhv. 28,2% mod de 42,9% angiver at deltage i kulturarrangementer mindst en gang om måneden.

Folkebibliotekerne – hvem er de og hvad er deres opdrag?

Hvad er det moderne bibliotek og hvor passer mennesker med handicap i biblioteksrummet?

Fra 1964 blev samtlige kommuner forpligtet til selv – eller i samarbejde med andre kommuner – at drive et folkebibliotek. Der findes i Danmark 98 biblioteksvæsner, med godt 245 fysiske folkebiblioteker (Slots- og kulturstyrelsen, 2020).

Folkebibliotekerne er underlagt lov om biblioteksvirksomhed, som siger at: *Formålet med folkebibliotekerne er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet*, så hvordan sikrer man at også mennesker med handicap har lige mulighed for oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet? (Lov om biblioteksvirksomhed 2013).

Der er ikke mange retningslinjer at finde på det område i Lov om biblioteksvirksomhed. Når det kommer til biblioteksbetjening af mennesker med handicap, er det eneste lovmæssige påbud, at *"Kommunalbestyrelsen skal så vidt muligt (...) etablere biblioteksbetjening af de børn og voksne, der er afskåret fra selv at komme på biblioteket"* (Lov om biblioteksvirksomhed 2013 §3, stk. 2).

Denne opfordring siger intet om den store gruppe af mennesker, som lever med et handicap, og som under de rette forhold ville kunne have mulighed for, og glæde af, at benytte det fysiske bibliotek.

Tiltag, tilpasninger og løsninger, som kan sikre dette, er derfor overladt til den enkelte kommune at udarbejde, implementere og ikke mindst at prioritere.

Bibliotekernes bygninger er omfattet af bygningsreglementets krav til tilgængelighed (Bygningsreglementet 2018) og deres hjemmesider er omfattet af Lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (Digitaliseringsstyrelsen 2018), men disse love beskæftiger sig udelukkende med rammerne, de fysiske bygninger og tekniske formater på hjemmesiderne, og dermed ikke med indholdet af biblioteket, altså den tidligere nævnte oplysning, uddannelse og kulturelle aktivitet.

Det gør til gengæld handicapkonventionens artikel 30, som omhandler lige ret til deltagelse i det kulturelle liv og som lyder som følger:

Artikel 30 - Deltagelse i kulturlivet, rekreative tilbud, fritidsaktiviteter og idræt

1. Deltagerstaterne anerkender retten for personer med handicap til at tage del i kulturlivet på lige fod med andre og skal træffe alle passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap:

a) har adgang til kulturstof i tilgængelige formater.

b) har adgang til fjernsynsprogrammer, film, teatre og andre kulturaktiviteter i en tilgængelig form.

c) har adgang til steder for kulturelle forestillinger eller tilbud, såsom teatre, museer, biografer, biblioteker og turisttilbud og så vidt muligt har adgang til monumenter og steder af national kulturel betydning.

(UN General Assembly 2007 – oversættelse via Institut for Menneskerettigheder)

Som nævnt ratificerede Danmark handicapkonventionen i 2009, men der har ikke som følge af dette været samlede regionale eller nationale indsatser, skrivelser eller udredninger af hvad dette ville betyde, eller hvordan folkebibliotekerne i Danmark bedst kan opfylde de mål, som Handicapkonventionen tegner.

Anvendte teorier

I dette afsnit vil jeg redegøre for de teorier og begreber der danner baggrund for undersøgelsesdesign og analyse.

Universal design

I november 1985 skrev Ronald Mace, amerikansk arkitekt og kørestolsbruger i artiklen: Universal design: Barrier free Environments for Everyone: *“Universal design is simply a way of designing or building a building or facility (...) so it’s both attractive and functional for all people, disabled or not. The idea is to remove the expensive “special” label from products and designs for people with mobility problems and, at the same time, eliminate the institutional appearance, of many current accessible designs”* (Mace 1985, s. 147).

Artiklen og tanken om Universal design, blev startskuddet på en ny æra, inden for tilgængelig eller barrier free design. Frem for ramper og håndlister kom fokus inden for universal design på den ligeværdige oplevelse. Da Mace mente at mange af de eksisterende løsninger, modsat intentionerne, udstillede og eksponerede mennesker med handicap frem for at inkludere (Ryhl et al. 2021).

Maces definition af universal design lyder som følger: *“Universal design is the design of products and environments to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design”* (Ostroff 2001).

Allerede i 1985 havde Mace fokus på den forskel, der på det tidspunkt nye udviklinger i computerchips og elektronisk information og kommunikation, kunne gøre for at kunne anvende f.eks. bygninger. Han fremhævede f.eks. muligheden for at skifte mellem information på flere sprog og i flere formater, brug af lyd, taktile elementer samt lys mm., som pga. af de nye teknologier er økonomiske og praktisk mulige at anvende (Mace 1985).

Sammen med et tværfagligt ekspertudvalg, udarbejdede Mace i 1997 et sæt designprincipper, der fungerede som operationaliseringsværktøj for universal design. De syv principper lyder som følger:

The 7 Principles of Universal Design

Principle 1: Equitable Use.

Principle 2: Flexibility in Use.

Principle 3: Simple and Intuitive Use.

Principle 4: Perceptible Information.

Principle 5: Tolerance for Error.

Principle 6: Low Physical Effort.

Principle 7: Size and Space for Approach and Use.

(Story 2001).

Hvert princip er ledsaget af en række guidelines. Kigger vi på Principle 4: Perceptible Information er fokus i høj grad på udformningen af formater og at tilbyde flere måder at få essentiel information præsenteret. På den måde kan information i denne kontekst ses som en støtte til at anvende designs, bygninger, produkter mm.

FN implementerer universal Design i handicapkonventionen

I 2006 blev universal design skrevet ind i FN's Handicapkonvention, hvilket medførte at det for alvor blev introduceret i en dansk kontekst. I konventionen er universal design indskrevet som en generel forpligtelse. Alle lande, der har tilsluttet sig konventionen, har dermed forpligtet sig til at integrere og udvikle universal design i forskning, undervisning og regelværk (Ryhl et al. 2021).

I Handicapkonventionen ser vi også en udvidelse af fokusområderne for universal design, fra et primærfokus på fysiske eller materielle produkter til også at inkludere immaterielle designs.

“Under the Convention, States parties recognize the importance of universal design, defined in article 2 as ‘the design of products, environments, programmes and services to be usable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized design’, not excluding ‘assistive devices for particular groups of persons with disabilities where this is needed’. The Convention also establishes the obligation of States parties to undertake or promote research into and the development of universally designed goods, services, equipment and facilities, in line with the

provisions of article, as well as to promote universal design in the development of standards and guidelines” (UN General Assembly 2007).

De otte mål for Universal Design

Maces ideer bed sig fast mange steder og inden for flere fagligheder og forskningsmiljøer, og den udvikling vi ser af konceptet i handicapkonventionen, videreføres i Steinfeld og Maisels arbejde. De udarbejdede i 2012 en ny definition af universal design: *“Universal design is a process that enables and empowers a diverse population by improving human performance, health and wellness and social participation”* (Steinfeld and Maisel, 2012). De udarbejdede som følge til definitionen 8 mål for universal design:

The Eight Universal Design Goals

Body Fit

Comfort

Awareness

Understanding

Wellness

Social Integration

Personalization

Cultural Appropriateness

(Steinfeld og Maisel 2012).

Vi ser her fokus skifte fra produkters *udformning* til brugerens mulighed for *udbytte*.

Hvis vi overvejer, hvad det betyder i en kommunikationskontekst, følger det, at fokus heller ikke her kan være udelukkende på udformning og formater, men også på indhold, udbytte og budskab for den enkelte bruger. For at skabe en inkluderende kommunikation og information, må vi derfor overveje hvilke elementer, der sammen med tilgængeligheden skaber den ligeværdige og inkluderende brugeroplevelse for mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap?

Vi skifter altså fokus fra Maces *perceptible information* (princip 4) altså at informationen er forståelig, til hvad vi kan gøre med information og kommunikation for at skabe *Understanding* og *Social Integration* (mål 5 og 6). Eller hvad *Personalization* og *Cultural Appropriateness* betyder i en informationskontekst? (mål 7 og 8).

De to forskellige fokusser kan ikke stå alene. Vi kan ikke have format uden oplevelse og udbytte, og udbyttet påvirkes af formatet.

Selvom jeg ikke direkte anvender de 7 principper og 8 mål som analyseværktøjer, vil jeg tage dette fokus på brugerens udbytte baseret på format med mig, og anvende det i min undersøgelse af hjemmesiderne og i min analyse af de tre interviews.

Det offentlige rum

I det følgende vil jeg gennemgå de teoretiske perspektiver på det offentlige rum, jeg anvender i analyse og diskussion. Jeg vil inddrage Foucaults teori om det heterotopiske rum, samt Inger Marie Lids tolkninger af denne. Desuden vil jeg inddrage Susan Lingsoms tanker om enabling og disabling moments, og hendes beskrivelse af rejsen ud i det offentlige rum som en mental rejse med de fire faser: anticipation, preparation, reflection and recovery.

Når vi taler om det offentlige rum, er det ofte i kontekst af byrummet. I kontekst af denne opgave bruger jeg "det offentlige rum" bredere til at inkludere forskellige typer af fælles rum og inkluderer i dette offentlige bygninger som f.eks. biblioteker og deres offentlige tilgængelige information og kommunikation om disse.

Information og adgang til det offentlige rum

I bogen "Disability – the basics" skriver Tom Shakespeare i afsnittet Disabling barriers: *"ICT has the potential to liberate people or to further exclude them"* (Shakespeare 2018, s. 74). Og understreger at de to forskellige muligheder ikke er et resultat af den tilgængelige teknologi, men af valg foretaget af dem, der producerer services, information mm. *"As with physical barriers, the problems of ICT access are about human choices, not technological limitations"* (Shakespeare 2018, s. 76).

Ydermere understreger Shakespeare, hvordan informationen enten kan bruges til at nedbryde eller forstærke eksisterende fysiske barrierer: *"If people forget or ignore disabled users, then the outcome will be discriminatory barriers. In an age dominated by new media and communication, being excluded from ICT will reinforce traditional barriers to work and society"* (Shakespeare 2018, s. 76).

Informationen og informationsteknologien ses altså som en mulig løsning eller en yderligere barriere, som mennesker med funktionsnedsættelse skal nedbryde.

Heterotopiske rum og offentlige rum

I sin tekst "Medborgerskab i spennet mellem ekskludering og inkludering – funktionshemning, fremmedhet og nye fellesskab" starter Inger Marie Lid ud med at male et billede. Hun maler billedet af en husvæg i den tyske by München, hvor et relief viser en voksen mand og en voksen kvinde. Over manden står ordene "Der Burger" – borgeren og over kvinden "Die Hausfrau" – husmoderen. Man har således effektivt illustreret, hvem der anses for at være en del af borgerskabet, *"(...) nemlig den voksne friske mannen, som har evnen til at forsørge en familie"* (Lid 2020 s. 44). Men det viser også, hvem der ikke er "borgeren", nemlig kvinden, som her får en anden label, men også barnet, den ældre, mennesker med funktionsnedsættelser m.fl. kan ikke på samme vilkår eller med samme ret indtage de offentlige rum, der er forbeholdt "borgeren".

Foucault beskriver det modsatte rum, nemlig det rum, der rummer de afvigende eksistenser. Heterotopias of deviation, rum der er forbeholdt mennesker, *"whose behavior is deviant in relation to the required mean or norm"* (Foucault 1984). Eksempler på dette er psykiatriske hospitaler, fængsler, plejehjem mm. Inge Marie Lid tilføjer *"Hans (Foucaults) perspektiv giver et kritisk potensial for analysen av fellesskap og steder som er planlagt for at være fælles, fordi det kan avdække at ikke alle mennesker har likeverdig tilgang til rummene som skal være allmenne"* (Lid 2020 s. 44).

Lid anfører som eksempel, at i de store institutioner, der etableredes i 1900-tallet, gav man et særligt rum til dem, som ikke havde forudsætninger for at befinde sig i majoritetsrummet, hvilket i det

kapitalistiske samfund for eksempel gælder for mennesker, som ikke forbruger eller producerer som forventet, herunder mennesker med funktionsnedsættelse (Lid 2020).

I Foucaults beskrivelse af det heterotopiske rum, beskriver han ydermere, hvor det heterotopiske rum *"In general is not freely accessible, like a public place"* (Foucault 1984). Han beskriver, hvordan heterotopier har et system af "openings and closings" og hvordan mange heterotopiske rum kræver en særlig tilladelse eller at den indtrædende udfører særlige gestusser eller adfærd for at få adgang.

Det følger, at lukningen af det heterotopiske rum går begge veje. Majoriteten har ikke adgang til det heterotopiske rum og den "afvigende" gruppe har ikke adgang til majoritetsrummet. *"We live inside a set of relations that delineates sites which are irreducible to one another and absolutely not superimposable on one another"* (Foucault 1984).

Lid uddyber yderligere, hvordan den markering af borger/ikke borger fortsættes og spejles i den måde samfundet forventer at en person deltager og yder, og den måde en person modtager goder. *"At være borger i et samfund handler om å ha del i fellesgoder, plikter og ansvar. Den enkelte lærer å være borger gjennom at ta del i praksisser... eller bruke et byrom"* (Lid 2020 s. 46).

En heterotopi eksisterer altså ikke i et tomrum, den eksisterer i et dynamisk forhold til det, der ikke er afgrænset af heterotopien, nemlig majoritetsrummet.

Heterotopier skabes af den praksis vi har, og de adskillelser eller barrierer vi opererer med i samfundet, men reproducerer også disse barrierer. Lid foreslår i artiklen at nye heterotopier kan skabes af nye inklusive praksisser, således at den inkluderende praksis bliver bestemmende for rummet, fremfor at rummet er afgrænset af de funktionsevner menneskene i rummet besidder.

(Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment

I artiklen *(Dis)ability and the experience of accessibility in the urban environment*, fokuserer Lid og Solvang på at identificere "disabling processes" i det urbane miljø, som hindrer deltagelse for nogle grupper (Lid og Solvang 2016).

Interviewene omhandler både sanselige aspekter, hindringer i det fysiske miljø, og brugerens planlægningsproces, herunder informationssøgning. I artiklen fremhæves det, hvor stor opmærksomhed de interviewede brugere har på små detaljer i det fysiske miljø, og hvordan den konstante, opmærksomhed tapper energiniveauet og overskuddet til at deltage i aktiviteter i det fysiske rum, eller til at være spontane.

Flere af de interviewede afstår fra at benytte byrum de opfatter som "fjendtlige". Ifølge Lid og Solvang er mennesker *"a unity of biological, cognitive, mental and social dimensions and thus accessibility relates to both attitudes, social and psychological elements and the physical dimension"* (Lid og Solvang 2016, s. 187).

Som en del af planlægning og forberedelse til at agere i det offentlige rum oplever interviewpersonerne at det er nødvendigt at udføre grundig research og at *"the attention to detail is greater and the hindrances that have to be negotiated are larger, both in number and complexity, for people with impairments."* (Lid og Solvang 2016 s. 187).

Et utilgængeligt miljø giver en følelse af at være "glemt" i planlægningen, og det store og stadige arbejde med informationssøgning og planlægning er trættende og begrænser deltagelsen i samfundslivet.

Disabling and enabling experiences i det offentlige rum

Susan Lingsom beskriver i artiklen *Public space and impairment: an introspective study of disabling and enabling experiences* det at være en person med en funktionsnedsættelse og færdes i det offentlige rum (Lingsom 2012). Teksten behandler forfatterens egne oplevelser, og indeholder refleksioner over og analyser af de oplevelser og praksisser, hun selv har oplevet.

Lingsom arbejder både med fysiske, emotionelle og sociale/relationelle aspekter af tilgængelighed i det offentlige rum. Lingsom opdeler ligesom Lid og Solvang (2016) oplevelser og refleksioner i "enabling" og "disabling" experiences eller refleksioner (Lingsom 2011).

Hun inddeler yderligere enabling experiences i to undergrupper.

Aktive enabling-oplevelser er dem, hvor bevidstheden om kroppen glider i baggrunden og kroppen uden problemer udfører opgaver. Opmærksomheden rettes mod omverdenen og tanker om og oplevelsen af kroppen synker i baggrunden.

Refleksive enabling oplevelser og refleksioner er de øjeblikke hvor kroppen eller dennes fysiske kunnen er i fokus. Hvor man har opmærksomhed på de positive aspekter af hvad ens krop kan udføre.

Disabling experiences er modsat de øjeblikke hvor fokus er på kroppens utilstrækkelighed. Hvor kroppen fejler eller ikke kan udføre en specifik handling. Fysiske barrierer eller krævende aktiviteter kan henlede opmærksomhed til kroppens manglende evner.

Lingsom opererer med det offentlige rum i tre kategorier. Det fysiske rum, det temporale rum og det sociale rum.

At have adgang til det offentlige rum er at have adgang til deltagelse i samfundet. "*Physical accessibility determines who is excluded and who is potentially allowed entry*" (Lingsom 2011 s. 331). Lingsom ser altså utilgængelighed til det offentlige rum som en udelukkelse fra samfundet.

Det fysiske offentlige rum er ifølge Lingsom det sted, hvor alle som udgangspunkt har den samme relation til rummet. Ingen brugere har mere ret til rummet eller kan ekskludere andre fra det.

Det offentlige rum kræver ikke en invitation. Det er et sted, hvor du potentielt møder alle andre mennesker i din by, og hvor alle brugere har samme ret til og kontrol over rummet.

Lingsom beskriver det offentlige rum som en mental kategori, der er afgrænset både af det fysiske og af det tidslige. En tur i det offentlige rum er en mentalt afgrænset oplevelse, der i tilgift til den fysiske oplevelse, indeholder "anticipation, preparation, reflection and recovery", der tidsmæssigt overskrider den faktiske udflugt (Lingsom 2011 s. 331).

Anticipation – personens forventning. Er påvirket af tidligere oplevelser, forestilling om hvordan "andre mennesker" har det sjovt og let i det offentlige rum vs. personens egen forestilling, som blandt andet bliver påvirket af medier mm.

Preparation – personens forberedelse. Påvirket af tidligere oplevelser, problemer med at få den rette information/de rette beskrivelser af f.eks. parkeringsforhold, ventetid, det fysiske miljø mm.

Reflection – personens indre dialog før, under og efter. Påvirket af tidligere oplevelser og af tanken om sig selv i det offentlige rum, hvordan man bliver opfattet af andre og opfatter sig selv. Desuden løbende overvejelser om energiforbrug, hjemtur og vurdering af potentielle forhindringer.

Recovery – personens mentale og fysiske restituering. Påvirket af tidligere oplevelser. En konstant cost/benefit analyse af en udflugts potentielle "pris". Skam over ikke at kunne håndtere/forudse (være well managed) i forskellige situationer. Påvirker fremtidige oplevelser.

De 4 faser er en iterativ proces der sker både før og efter, men også løbende under en udflugt.

Rutiner

Rutiner kan være en hjælp på rejsen ud i det offentlige rum. *"Not having to think about what one is doing – the how's, when's and why's – is enabling because embodied consciousness fades into the background"* (Lingsom 2011, s. 332).

Ruter man kender, og situationer man har oplevet ofte, fremkalder færre usikkerheder. Har man prøvet noget før, ved man f.eks. hvad det vil koste i energiforbrug.

Rutiner kan være formet af tidligere succesfulde oplevelser i det offentlige rum. Rutiner kan være frigørende eller enabling når man kan bevæge eller opholde sig i det offentlige rum, uden at være sig kroppen bevidst. Rutiner kan være disabling, hvis de medfører at man afholder sig fra at deltage i ting, hvor rutinerne ikke er anvendelige.

Brugen af det offentlige rum og hvordan man opfører sig i det offentlige rum er "almen viden". Opfører man sig anderledes eller på en måde, der tiltrækker opmærksomhed, bryder man den stiltiende overenskomst for opførsel.

Enabling moments

Enabling moments beskrives af Lingsom, som øjeblikke hvor tanken eller fornemmelsen af kroppen glider i baggrunden. *"My body disappears when following a routine that has become almost effortless. My body disappears when I am so involved with what is happening in the world, in my being in the world, that I lose thought of the 'me' my body represents"* (Lingsom 2011, s. 336).

Disse enabling moments kræver både, at hun er optaget af den pågældende aktivitet, men også at hun ikke bliver mindet om sin krop, af f.eks. fysiske barrierer, som skal forceres eller som besværliggør aktiviteten. En forstyrrelse kan f.eks. være at blive stirret på, at være bevidst om at gøre noget eller at bevæge sig på en måde, som opleves anderledes.

Enabling og disabling moments er ikke nødvendigvis forudsigelige og de kan opleves forskellige fra gang til gang. Somme tider kan oplevelser endda være begge dele på en gang. Hun angiver, at der er visse miljøer, der tilsyneladende virker hæmmende eller fremmende for hendes oplevelse. Eksempelvis kan hun gå længere i skovområder end i byområder, og føler sig foruroliget ved dette, da det antyder at hendes funktionsnedsættelse har en større mental subjektiv dimension, end hun er komfortabel med.

Diskussion af teori

Bibliotekerne i Danmark er den største og mest benyttede kulturinstitution på landsplan. Det er altså her mange mennesker får deres "hverdagskultur".

Hvor medier ofte beskriver en abstrakt eller fiktiv omverden, repræsenterer bibliotekernes kommunikation en lokal kontekst. Den måde bibliotekerne "maler" deres rum, kan altså have lige så stor betydning som Borgeren på væggen i München.

Bibliotekerne er aktive kommunikatører, i lokalaviser, via hjemmesider, sociale medier, i byrummet, hos samarbejdspartnere som jobcenter, forebyggelsesklub, børneinstitutioner, skoler, plejehjem, sportshaller mm. Det vil sige at bibliotekernes kommunikation er meget nærværende i et lokalt perspektiv.

Ligesom medierne viser bibliotekerne på deres kanaler litteraturformidling, teater og film – fiktive karakterer – og de vælger og kuraterer de værker der får plads på hjemmesider, udstillinger, i arrangementsprogrammer med mere.

Og for hver af disse formidlinger tages et valg om hvad og hvem man vil vise, og i hvilken rolle man vil vise dem. Har man foredrag med mennesker med funktionsnedsættelse, og handler disse foredrag om at være en person med funktionsnedsættelse eller handler de om personernes ekspertområder, hobbyer, evner eller jobs?

I formidlingen af aktiviteter tages der igen et valg, både før og efter det fysiske arrangement.

Hvordan beskriver man i ord og billeder arrangementet inden og hvordan portrætterer man efterfølgende oplægsholder, publikum mm. Hvordan beskriver man tilgængeligheden til et arrangement? "Maler" man mennesker med funktionsnedsættelse som en del af publikum? Maler man dem som en del af majoritetsrummet eller som en særligt afgrænset gruppe, som skal have særlig information?

Når man taler om information i regi af tilgængelighed, taler man ofte om informationen i det byggede miljø – altså skiltning, oversigtskort, højtalerkald mm., men der er en anden type information, som man som bruger med funktionsnedsættelse eller handicap møder, allerede før man forlader sit hus.

Information er en barriere, som personer med funktionsnedsættelse møder, allerede inden de forlader deres hjem, og det er ofte den digitale information på f.eks. hjemmesider, som er tilgængelig fra brugerens hjem.

Informationen kan sikre eller forhindre at personen nogensinde møder det fysiske miljø.

Hvis vi snakker om Information om kulturarrangementer i regi af handicapbegrebet, må det følge at utilstrækkelig information med Shakespeares ord enten kan eliminere eller bygge nye barrierer. Hvis man aktivt er med til at skabe barrierer, er man med til at skabe disabling situationer. Hvis informationen om arrangementet ikke opfylder individets behov, har bibliotekerne skabt en situation hvor der opstår et handicap.

Kan man skabe en barriere ved at gøre ingenting? *"If people forget or ignore disabled users, then the outcome will be discriminatory barriers. In an age dominated by new media and communication, being excluded from ICT will reinforce traditional barriers to work and society"* (Shakespeare 2018).

Biblioteksloven tegner et heterotopisk rum – betjening af folk der ikke kan komme på biblioteket skal ske i hjemmet – Adskilt fra majoritetsrummet. Bibliotekerne kan med information eller manglende information være med til at skabe nye barrierer og dermed skabe sociale situationer hvor der opstår handicap og eksklusion af brugergrupper.

Anvender vi Ron Maces ord: *Universal design is simply a way of designing or building a building or facility ... so it's both attractive and functional for alle people, disabled or not. The idea is to remove*

the expensive "special" label from products and designs for people with mobility problems and, at the same time, eliminate the institutional appearance, of many current accessible designs (Mace 1985), må man spørge: Hvad gør information *attractive and functional*, for mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap, og hænger de to elementer sammen?

Denne sammenhæng eller skelnen kan man også arbejde med i regi af Steinfeld og Maisels otte mål for Universal Design hvor funktioner og formater glider i baggrunden for at give plads til oplevelse. Information kan vise eller beskrive Understanding, Wellness, Social Integration, Personalization og Cultural Appropriateness eller kan skabe de oplevelser hos brugerne.

Lingsom beskriver følelsen af at stikke ud eller være til skue som en barriere for deltagelse. Måske kræver målene for universal design i virkeligheden en helt anden type af informationer, end de klassiske tilgængelighedsoplysninger. Informationer som handler mere om den sociale kontekst og om hvad man kan forvente sig som deltager eller hvad der fra arrangørernes side forventes af brugeren.

Lingsom beskriver med sine fire faser, hvordan rejsen ud i det offentlige rum starter før døren åbnes. De fire faser påvirkes af tidligere erfaringer og oplevelser, men spejler de fire faser sig også i løbet af informationssøgningen i fasen preparation? Og kan de oplevelser en person få her, med- eller modvirke at selve den fysiske tur gennemføres?

Metode

Empirien i denne opgave består af dels en gennemgang af bibliotekshjemmesider, med henblik på at fastlægge om og i givet fald hvordan, institutionerne formidler tilgængelighed til deres kulturarrangementer, dels interview med tre personer med fysisk funktionsnedsættelse, omkring deres oplevelse af den tilgængelige information på hjemmesiderne, og hvordan denne påvirker deres motivation og mulighed for at deltage i et arrangement.

Jeg vil gerne undersøge om information stilet mod, eller som repræsenterer mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap og deres behov, findes som en del af den almindelige formidling om kulturbegivenheder eller findes som "særlig information til særlige brugere", altså som en form for heterotopias of deviance.

Dernæst vil jeg gerne undersøge, hvad valg af ord, billeder, placering af information samt oplysninger der skal afspejle mennesker med handicaps behov, betyder for brugergruppen?

Dette vil jeg gøre i tre interviews. I interviewdelen vil jeg gerne afdække om den tilgængelige repræsentation i ord, billeder og oplysninger Interview understøtter Lingsoms 4 faser eller som Shakespeare fremhæver, forstærker de allerede eksisterende barrierer. Som jf. Lids pointer, begrænser deltagelsen i det offentlige rum og samfundslivet?

Metoden er yderligere uddybet i de enkelte afsnit.

Gennemgang af hjemmesider

Metode - hjemmesidegennemgang

Jeg har valgt at gennemgå arrangementsbeskrivelser fra 10 bibliotekers hjemmesider.

Jeg vil her kigge på om og hvordan de behov mennesker med funktionsnedsættelse kan have til bibliotekets kulturarrangementer, repræsenteres i ord, billeder og i hjemmesidens struktur.

De 10 biblioteker er udvalgt med henblik på at have en geografisk og størrelsesmæssig spredning.

Bibliotekerne er Gentofte, Ballerup, Solrød, Herning, Varde, Aarhus, Sønderborg, Middelfart, Odense og Bornholm.

Jeg har således valgt biblioteker fra forskellige landsdele (Sjælland, Fyn, Jylland og Bornholm), to Centralbiblioteker med overbygningsforpligtelser under Styrelsen for Kultur og slotte (Herning og Gentofte), og otte biblioteker med stor spredning i antallet af fysiske lokationer og antal borgere. De 10 biblioteker spænder mellem 1-19 filialer og kommunerne mellem 21.000 (Solrød) og 350.000 indbyggere. (Aarhus).

De 10 kommuner vil ligeledes have forskel i organisationsstruktur og antal af ansatte. Det betyder at man nogen steder vil have en decideret kommunikationsafdeling eller team af fagspecialister der står for kommunikationen. Nogen steder vil kommunikationen være varetaget af en enkelt person, eller opdateringen af arrangementsbeskrivelse vil blive udført af den person, der skal afholde arrangementet.

De ti valgte kommuner repræsenterer dermed et bredt udsnit af ressourcer, borgere og lokale forhold i undersøgelsen.

Folkebibliotekerne i Danmark bruger den samme specielt designede platform til deres hjemmesider og der er således en ensartethed i den overordnede struktur på de ti hjemmesider.

Forsiden på hjemmesiderne er inddelt i 3 hovedfelter. Øvre navigation, nedre navigation og formidlingsfelt.

Øverst har vi **Søgefelt og Øvre navigation** som guider brugerne til et udvalg af aktiviteter eller services som biblioteket særligt vil fremhæve f.eks. arrangementer, litteratur, særlige målgrupper eller anden information man har vurderet er særlig vigtig.

Den kan f.eks. se sådan ud:

Arrangementer E-bøger og medier Børn Studie Inspiration Info Kontakt Ny bruger?

Skriv en titel, emne eller navnet på en forfatter Søg i alle Søg

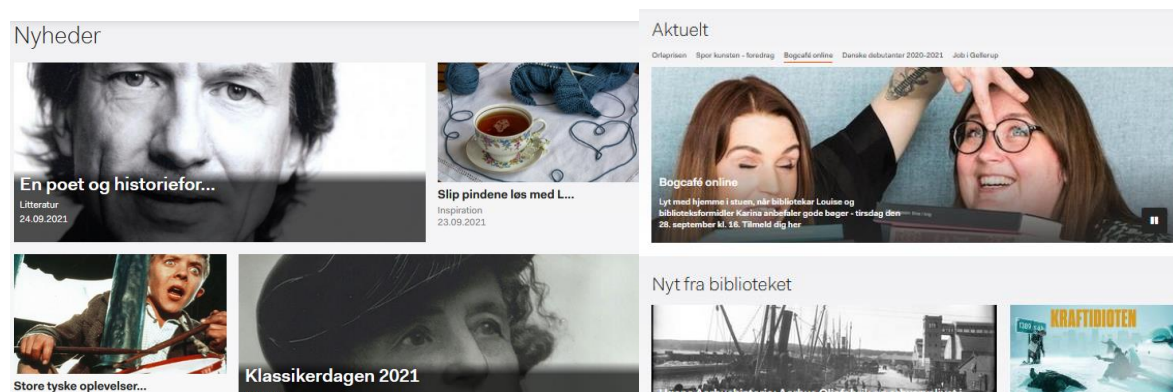
Det sker Inspiration Digitalt Hjælp Nyhedsbrev Ny bruger Lokaler Åbningstider Kontakt

Skriv f.eks. Harry Potter, krimi eller lign. Søg i alle Søg

Figur 2 – Øvre navigation Middelfart og Ballerup Biblioteker

Under hovednavigationen finder vi en **formidlingsdel**. Formidlingsdelen promoverer specifikke arrangementer, nyheder, litteraturguides, nye bøger mm.

Den kan f.eks. se sådan ud:



Figur 3 – Formidlingsdel Gentofte og Aarhus biblioteker

Nederst finder vi en nedre navigation som giver overblik over praktisk info, f.eks. om lokationer og åbningstider eller tilbud til specifikke brugergrupper, regler mm.

Den kan f.eks. se sådan ud

Biblioteker	Brug biblioteket	Flere muligheder	Information
Sønderborg Augustenborg Broager Gråsten Hørup Nordborg Vester Sottrup Fynshav (afhentningssted) Guderup (afhentningssted)	Åbningstider Opret dig med NemID Selvbetjent bibliotek Betal med kort eller MobilePay Bibliotekets App Bibliotek.dk - lån fra hele DK Biblioteksvagten Læsekredse Aviser Bogen kommer Kontakt biblioteket	Book et lokale Lav PR for dit arrangement på bibliotekerne LytNyt - Sønderborg Kommunes Lydavis Retshjælp og advokatvagt Udstil på biblioteket	Medarbejdere Låne regler Gebyrer og takster Benutzungsordnung (Deutsch) Regulations (English) Biblioteks-, CVR-, SE-, og EAN-numre Ledige stillinger Fri & Lige - et nyt arbejdsgrundlag Virksomhedsplan 2020 Masterplan 2020 - 2022 GDPR - behandling af personoplysninger Cookiepolitik Tilgængelighedserklæring

Biblioteket tilbyder også	Info	Om biblioteket	Kontakt
Biblioteket kommer Book biblioteksbusen Lån et lokale Selvbetjening	COVID-19 og biblioteket Bogopsætter Ledige stillinger Print, kopi og scan Sådan bliver du låner	Personale Reglement Tilgængelighedserklæring	Varde Bibliotek Rådhusstræde 2 - 6800 Varde Tlf. 75221088 biblioteket@vardebib.dk EAN: 5798004822784 CVR: 29189811

Figur 4 – Nedre navigation Sønderborg og Varde biblioteker

Selv om indholdet og udseendet af hjemmesiderne i de forskellige dele er forskelligt fra kommune til kommune, er opbygningen af hjemmesidernes struktur relativt sammenlignelige.

I min gennemgang af hjemmesiderne kigger jeg på fire overordnede undersøgelsesspørgsmål:

- Er der i beskrivelsen af de 5 næstkommende arrangementer på hjemmesiden taget højde for at nogen borgere har brug for specifikke oplysninger i forhold til tilgængelighed, indhold, format mm?
- Er der vejledninger specifikt til borgere med funktionsnedsættelse tilgængelige via forsiden?

- Er der forbindelse mellem arrangementets beskrivelse og beskrivelsen af stedets tilgængelighed?
- Er der andre artikler eller features på forsiden eller i de 5 arrangementer, der giver anledning til bemærkning jf. tilgængelighed, repræsentation eller lignende?

Formålet med gennemgangen er dels at finde ud af, om der er generelle tendenser i hvordan informationer om tilgængelighed gives og dels at finde eksempler til brug i de tre interviews.

Jeg vil ikke i undersøgelsen vurdere brugbarheden eller rigtigheden af de eksisterende oplysninger. Mit formål er alene at finde ud af, om der findes mønstre i, hvordan og hvor oplysninger gives og dermed hvordan brugergruppen mennesker med handicap og deres behov repræsenteres på hjemmesiderne.

Jeg grupperer biblioteksarrangementerne i 4 grupper

- Arrangementer hvor mennesker med handicap og deres behov er repræsenteret i beskrivelsen
- Arrangementer hvor mennesker med handicap og deres behov er repræsenteret på undersiden med beskrivelsen af lokationen
- Arrangementer hvor mennesker med handicaps behov er repræsenteret ved link videre til en generel beskrivelse af tilgængeligheden.
- Arrangementer hvor der ingen beskrivelser findes og hvor der ikke linkes videre til en beskrivelse.

Resultater - hjemmesidegennemgang

De 50 biblioteksarrangementer er dokumenteret med skærmdumps og kan findes i bilag 2.

Efterfølgende udførte jeg en optælling af hvordan kulturarrangementerne og bibliotekernes hjemmeside placerede sig i forhold til de fire undersøgelsesspørgsmål. Optællingen findes i bilag 3.

I gennemgangen af bibliotekernes websider har jeg fundet følgende:

Manglende repræsentation af mennesker med handicap på arrangementsbeskrivelser. Der var ingen af de 50 vurderede arrangementer, der nævnte praktiske, fysiske, eller sanselige tilgængelighedsforhold på selve arrangementsbeskrivelsen.

Generel beskrivelse

5 biblioteker havde en generel beskrivelse af tilgængeligheden på deres forskellige lokationer. 4 på egen hjemmeside, og en enkelt havde link til beskrivelse på den eksterne side godadgang.dk.



Figur 5 – For dig med funktionsnedsættelse Ballerup Bibliotek

Ved 7 arrangementer fra 2 bibliotekssystemer fandtes en smule info om tilgængelighed, hvis man klikkede videre til arrangementets lokation. Det var oplysninger om f.eks. handicapparkering.

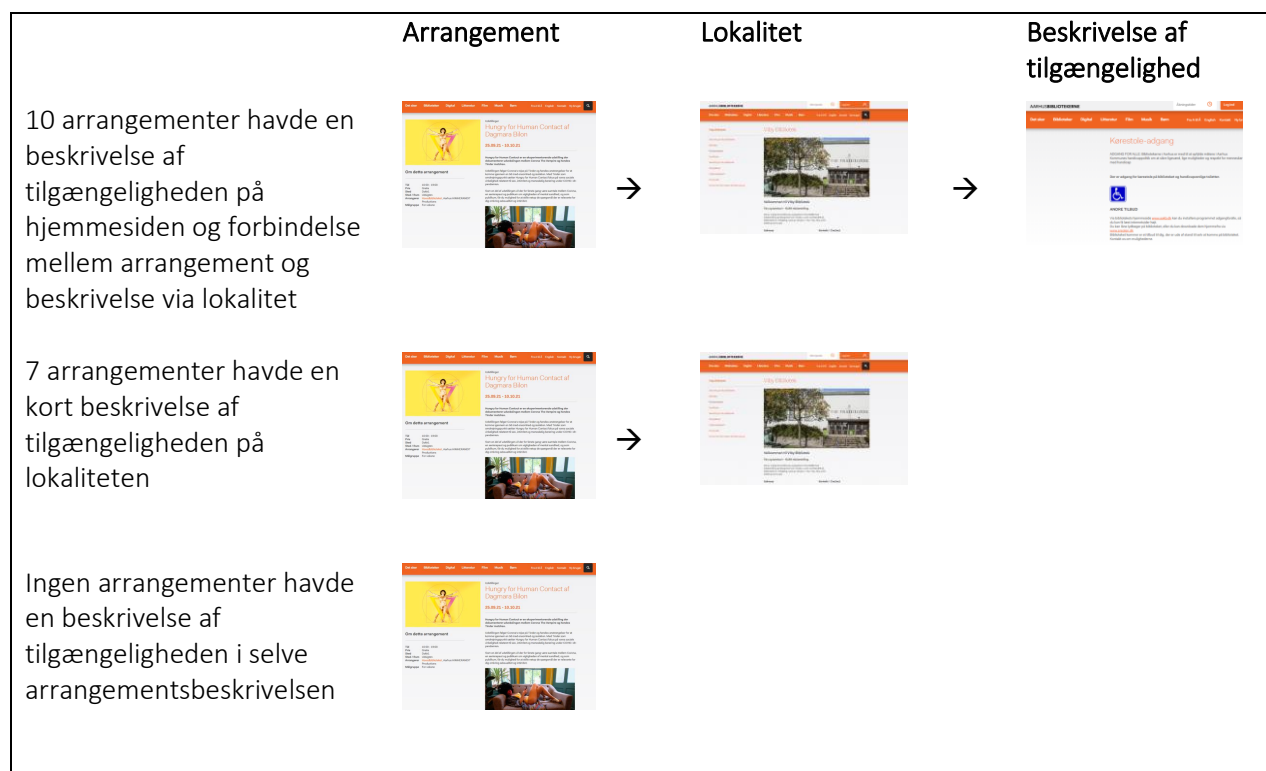
På det ene bibliotek var det en konsistent del af strukturen, for det andet var det afhængigt af, hvilken lokation arrangementet foregik på.

Link videre til sider med beskrivelser af tilgængelighed

10 arrangementer (fra 2 bibliotekssystemer) havde et link videre fra arrangement → lokation → tilgængelighed → generel beskrivelse af tilgængeligheden. Beskrivelsen lå enten internt eller eksternt.

Det ene bibliotek havde dog link til den samme side om tilgængelighed fra alle lokationer, som f.eks. angav, at der ikke var tilgængelige handicapp toiletter. Jeg har selv besøgt flere af lokationerne og ved at der findes handicapp toiletter der, og antager derfor, at der er en fejl i linkstrukturen. Jeg har efterfølgende kontaktet bibliotekschefen, som bekræftede at der var tale om en fejl.

	Arrangement	Lokalitet	Beskrivelse af tilgængelighed
25 arrangementer havde ingen beskrivelse af tilgængeligheden på hjemmesiden nogen steder		→	÷
8 arrangementer havde en beskrivelse af tilgængeligheden på hjemmesiden, men ingen forbindelse mellem arrangement og samlet beskrivelse		→	÷



Blandt de 50 arrangementer var der:

Et arrangement for mennesker med ordblindhed i forbindelse med ordblindeugen.

Et arrangement var arrangeret af Høreforeningen – arrangementet havde dog ingen beskrivelse.

Et arrangement i forbindelse med Alzheimerdagen.

Disse arrangementer var altså stilet mod en specifik målgruppe. Ingen af disse arrangementer havde yderligere info om tilgængelighed eller lignende.

Services til særlige brugergrupper

En del biblioteker havde desuden særlige services og vejledninger til specielle målgrupper, f.eks. lydavis, biblioteket kommer (levering), vejledning til særlige services for mennesker med nedsat syn eller ordblindhed, udlån af kørestol mm.

Analyse – hjemmesidegennemgang

De steder hvor mennesker med funktionsnedsættelse og deres behov er repræsenteret på hjemmesiderne er informationen helt eller delvist afskåret fra information og formidling til den "almindelige" borger.

Der er informationer stilet til specifikke definerede brugergrupper "til dig med funktionsnedsættelse", om "handicapforhold", og "Biblioteket for ordblinde" (bilag 2).

Halvdelen af bibliotekerne har en form for beskrivelse af den fysiske og i enkelte tilfælde sanselige tilgængelighed. Men kun i to bibliotekers tilfælde er der forbindelse mellem kulturarrangementet og denne side/sider.

Der er ingen repræsentation af eller information til mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap på arrangementerne, og det er svært, i halvdelen af tilfældene umuligt, at finde yderligere information om tilgængelighed til arrangementet.

De steder hvor der er links, kræver det en del (3-5) klik at komme til det rette sted. Når man ankommer til den rette side, er det æstetisk en anden oplevelse end på selve arrangementets.

Arrangementer **Dit digitale bibliotek** **Inspiration** **Børn** **Studie** **Biblioteker**

Vær med

Drop-in strik

27.09.21

Vær med i Gentoftegade Biblioteks hyggelige strik sidste mandag i måneden.

Kom med eller uden strikkesæt og nyd nogle hyggelige erfaringer/gode ideer og kan hjælpe hinanden med forskellige striketechnikker.

Om dette arrangement

Tid	16:00 - 18:00
Pris	Gratis
Bibliotek	Gentoftegade Bibliotek
Target	For voksne

Praktiske informationer

- Gratis
- Tilmelding ikke nødvendig

Gentofte Bibliotekerne består af et Hovedbibliotek og fem bydelbiblioteker.

Gentofte Hovedbibliotek er både lokalbibliotek og overbygning for kommunens fem bydelbiblioteker i Dyssegård, Vangede, Ørdrup, Jægersborg og Gentofte.

Dyssegård Bibliotek er et kombibibliotek sammen med Dyssegårdsskolen.

Gentofte Bibliotekerne er aktive kulturhuse med arrangementer som koncerter, foredrag, teaterforestillinger, workshops og udstillinger.

[Oversigt over Dyssegård Bibliotek](#)

Information om adgangsforholdene opdelt i grupper

ALLE
Kørestolsbrugere
Gang-, arm- og håndhandicappede
Syns handicappede
Hørehandicappede
Personer med astma og allergi
Udviklingshandicappede
Personer med læsevanskeligheder

Figur 6 – Hhv. arrangement og tilgængelighedsbeskrivelse, Gentofte Bibliotek

Det sker **Biblioteker** **Digital** **Litteratur** **Film** **Musik** **Børn** **Fra A til Å** **English** **Kontakt** **Ny bruger**

Udstillinger

Hungry for Human Contact af Dagmara Bilon

25.09.21 - 10.10.21

Hungry for Human Contact er en eksperimenterende udstilling der dokumenterer udviklingen mellem Corona The Vampire og hendes Tinder matches.

Udstillingen følger Corona's rejse på Tinder og hendes anstrengelser for at komme igennem en tid med ensomhed og isolation. Med Tinder som områdepunkt sætter Hungry for Human Contact fokus på vores sociale virkelighed relateret til sex, intimitet og menneskelig berøring under COVID-19-pandemien.

Som en del af udstillingen vil der for første gang være samtale mellem Corona, en sæterapeut og publikum om vigtigheden af mental sundhed, og som publikum, får du mulighed for at stille netop de spørgsmål der er relevante for dig omkring seksualitet og intimitet.

Om dette arrangement

Tid	10:00 - 19:00
Pris	Gratis
Sted	Dok13
Sted / Rum	Udstigten
Arrangører	Hovedbiblioteket, Aarhus HINHERANDIT Productions
Målgruppe	For voksne

Kørestole-adgang

ADGANG FOR ALLE: Bibliotekerne i Aarhus er med til at opfylde målene i Aarhus Kommunes handicappolitik om at sikre lige værd, lige muligheder og respekt for mennesker med handicap.

Der er adgang for kørestole på biblioteket, men desværre ikke adgang til handicaptoilet.

ANDRE TILBUD

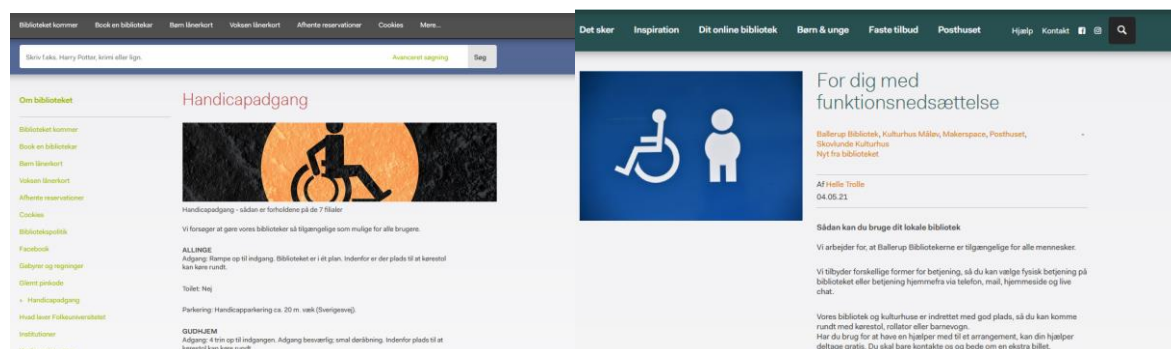
Via bibliotekets hjemmeside www.aakb.dk kan du installere programmet adgangforalle, så du kan få læst internetsider højt.

Du kan låne lydbøger på biblioteket, eller du kan downloade dem hjemmefra via www.aerolen.dk.

Biblioteket kommer er et tilbud til dig, der er ude af stand til selv at komme på biblioteket. Kontakt os om mulighederne.

Figur 7 – Hhv. arrangement og tilgængelighedsbeskrivelse, Aarhus Bibliotek

Denne tendens ses også på andre af de sider der har tilgængelighedsoversigter. At siderne virker mere tomme, og har det Mace kalder et institutionelt udtryk, her f.eks. med kørestolsikoner eller lignende:



Figur 8 – Tilgængelighedsbeskrivelse hhv. Bornholm og Ballerup Biblioteker

De steder, hvor der oplagt kunne være oplysninger, som f.eks. det arrangement, der er rettet mod 60+ publikum eller hvor der står at arrangementet foregår på "trappen", er der ikke oplysningen der repræsenterer mennesker med handicaps behov (bilag 2).

De andre steder på siderne hvor mennesker med handicap eller funktionsnedsættelse optræder i forbindelse med arrangementer eller services, er det i special-services eller specialarrangementer, rettet mod dem som særlig målgruppe.

Den måde mennesker med funktionsnedsættelse og handicap repræsenteres på hjemmesiderne afspejler således tanken om heterotopias of deviation.

Der er særlige tilbud til særlige grupper, som Foucault beskriver det heterotopiske rum *"In general is not freely accessible, like a public place"* (Foucault 1984). Han beskriver hvordan heterotopier har et system af "openings and closings" og hvordan mange heterotopiske rum kræver en særlig tilladelse eller at den indtrædende udfører særlige gestusser eller adfærd for at få adgang.

Mange af de særlige services kræver således en eller anden form for tilladelse. Skal du have bøger leveret, skal du oprettes som "hjemmelåner" på særlige vilkår. Skal du bruge ordblindebiblioteket, skal du visiteres til det af en fag-professionel.

Mindre systematiseret bliver det når vi ser på arrangementerne. Men også her synes der at være en opdeling.

For at starte med det mest i øjenfaldende, så har de 5 af bibliotekerne, altså halvdelen, ingen beskrivelser af tilgængeligheden.

Det er muligt at dette fravær giver den samme oplevelse, for brugere med funktionsnedsættelse, som den Solvang og Lid beskriver i deres undersøgelse af det byggede miljø, hvor de fremhæver at mennesker med funktionsnedsættelse kan have en fornemmelse af at være glemt eller oversete, når der bygges nye utilgængelige byrum.

For de biblioteker, der har en form for beskrivelse af tilgængeligheden, er den adskilt fra arrangementsbeskrivelsen. Enten med 3-5 museklik eller at der ingen forbindelse overhovedet er mellem de to sider.

Der er en tydelig forskel i sprog, grafik og billedmateriale, mellem den "almindelige kommunikation" og den kommunikation, der er rettet mod mennesker med funktionsnedsættelse.

Som Lids eksempel med Borgeren i München, kan man se det som en illustration af, hvem der anses for at være en del af det almindelige publikum, man forventer at se til et arrangement.

Er siderne funktionelle og attraktive som Mace beskriver? For de biblioteker, der ingen information har om tilgængeligheden, eller hvor informationen er fejlbehæftet, kan den dårligt kaldes funktionel. Den mere æstetiske vurdering, som må foretages for at vurdere attraktiviteten, er mere subjektiv. Men alle siderne kan med deres kørestolsikoner og punktopstillinger siges at have det Mace kalder et "institutionelt" udtryk. Særligt når man sammenligner med beskrivelserne af arrangementer er forskellen synlig.

Ligesom der ingen tilgængelighedsinformation var, fandtes der heller ingen informationer om den sociale kontekst eller forventninger til eller for en deltager af arrangementet, som eventuelt kunne understøtte opnåelse af f.eks. wellness, cultural appropriateness, social integration eller andre af de otte mål for universal design. Informationer om det der er tillært, usagt og uskrevet. Ingen af de gennemgåede arrangementer har denne dimension med i deres information.

Delkonklusion – hjemmesidegennemgang

I materialet er der nogle gennemgående tendenser.

Lids pointe om at mennesker med funktionsnedsættelse bliver "glemt" spejles på de 50 arrangementer. Ingen af de 50 kulturarrangementer havde en beskrivelse af tilgængeligheden, eller anden information, som afspejlede mennesker med funktionsnedsættelse og deres behov.

Mennesker med handicap eller funktionsnedsættelse er ikke repræsenteret i de "almene rum" på bibliotekernes hjemmesider. Mennesker med handicap eller funktionsnedsættelse og deres behov er generelt meget lidt repræsenteret på arrangementer og tilbud. Der, hvor deres behov er repræsenteret, er det på særlige sider og i særlige tilbud, det vil sige som heterotopias of deviance, med tilhørende openings og closings. Nogle tilbud kræver en direkte diagnose eller attest, og andre er bare placeret afsides fra det almene tilbud.

Information, der repræsenterer mennesker med handicap og deres informationsbehov, er i særskilte afdelinger eller på særskilte sider. Informationen er, som Mace pointerer, institutionelt udseende med blå/hvide kørestolsikoner og ikke som resten af kommunikationen på siden med flotte billeder mm. Det er særlige løsninger til særlige brugere.

Dette afspejles også i teksten, hvor der bruges ord som "Kørestole-adgang", "Handicap-forhold" "Særligt for dig med funktionsnedsættelse", som tydeligt markerer, at siderne er til "særlige brugere".

Der er relativt få informationer om tilgængeligheden, og de retter sig primært til kørestolsbrugere. Sanselige og kognitive funktionsnedsættelser er meget sparsomt repræsenteret.

Formålet med dette afsnit var at finde ud af om der findes mønstre i hvordan og hvor oplysninger gives og dermed hvordan brugergruppen mennesker med handicap og deres behov repræsenteres på hjemmesiderne.

Konklusionen på dette spørgsmål er at der findes mønstre, og at disse mønstre er, at der er manglende eller utilstrækkelig information rettet mod mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap, eller som adresserer disses behov. De steder det findes, er det grafisk, sprogligt og informationsarkitektonisk adskilt fra den almene information.

Interviews

Hvilke elementer tager jeg med videre fra undersøgelsen af hjemmesider?

I de tre interviews undersøges, hvordan interviewpersonerne oplever at se den måde hjemmesiderne er sat op, den information, der findes, samt hvordan informationsstrukturen, ordvalg og det visuelle udtryk påvirker oplevelsen.

Som tidligere beskrevet, valgt ikke at have fokus på at undersøge rigtigheden eller grundigheden af informationerne, men hvad informationer, billeder og ord betyder som en repræsentation af brugergruppens behov.

Her vil jeg undersøge om den måde de tilgængelige beskrivelser, her tolket som et heterotopia of deviance, opleves som et anderledes sted eller rum end resten af hjemmesiden, og hvad denne anderledeshed gør ved brugeroplevelsen.

Desuden undersøger jeg, hvad brugerne oplever, at de valg, der er foretaget, fortæller dem. Jeg er interesseret i hvordan oplevelserne af den samlede information på hjemmesiden skaber disabling eller enabling moments for brugeren og således støtter eller hindrer rejsen ud i det offentlige rum.

Metode – interviews

Jeg har valgt at interviewe tre brugere, hvoraf de to er kørestolsbrugere og den sidste har en mindre fysisk funktionsnedsættelse som f.eks. besværliggør gang på trapper, i kuperet terræn mm. Jeg har valgt at interviewe en bruger, der er lidt mindre afhængig af den praktiske information om tilgængelighed, end f.eks. en kørestolsbruger er det, for også at få en forståelse af hvad repræsentationen betyder i en situation, hvor brugeren ikke på samme måde er afhængig af de praktiske informationer, som hos de to andre interviewpersoner.

Alle tre interviewpersoner er unge voksne og beskriver sig selv som hyppige kulturbrugere.

Jeg har vurderet at det var vigtigt at interviewpersonerne var interesserede i kulturområdet, og var vant til at vurderer relevansen af et arrangement for dem. Derfor har jeg kontaktet to personer med funktionsnedsættelse, der har ytret sig i den offentlige debat om kultur. Den sidste interviewperson har jeg fået kontakt med via den første interviewperson.

Det første interview er foretaget hjemme hos interviewpersonen og to efterfølgende interviews er foretaget via videokonference online. Dette skyldes praktiske årsager, da det ikke var muligt at foretage de to interviews ansigt til ansigt.

Det interview, der blev foretaget live, oplevede jeg anderledes, end de to der blev foretaget online. Interviewet tog en del længere tid. Den sociale situation var anderledes, da jeg kom som gæst i hendes hjem, og vi smalltalkede og drak kaffe før interviewet gik i gang. Jeg vurderer dog ikke at forskellen spiller en større rolle for resultaterne, da mit ærinde med interviewene ikke er at skabe et generaliserbart grundlag, men via cases at undersøge de tre personers individuelle oplevelse.

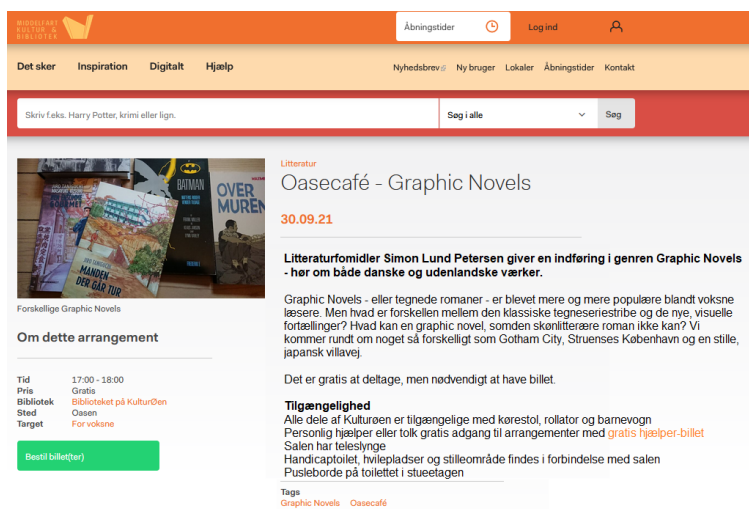
I interviewsituationen har jeg taget udgangspunkt i en løst struktureret spørgeguide (bilag 4) som er baseret på Lingsoms 4 faser: Anticipation, preparation, reflection og recovery. Under interviewene har jeg desuden holdt mig de 8 mål for universal design for øje, for at udforske oplevelsen mere end de faktiske rammer. Fokus er altså ikke på om den information interviewpersonerne skal bruge, er til stede, men hvordan mængden, udformningen og ord- og billedvalget i den tilgængelige information blev oplevet af interviewpersonerne.

Til interviewene havde jeg forberedt et materiale, som vi taler ud fra (bilag 5).

I interviewet tager jeg udgangspunkt i arrangementer på tre forskellige biblioteker. Alle de tre biblioteker har en tilgængelighedsbeskrivelse på hjemmesiden.

Materialet indeholder links til to biblioteker, hhv. Ballerup Bibliotekerne og Aarhus Kommunes biblioteker. På de to bibliotekers sider fandt vi et arrangement som interviewpersonen kunne være interesseret i at deltage i, og klikkede sammen igennem for at finde flere oplysninger om tilgængeligheden til arrangementet.

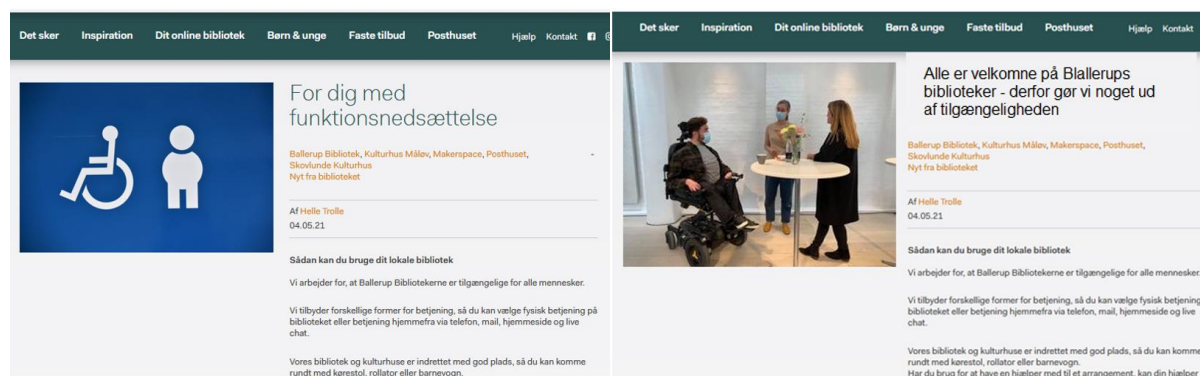
Efterfølgende har jeg overvejet, hvordan det ville have påvirket interviewsituationen, hvis vi havde startet med et af de biblioteker, hvor der ingen beskrivelse var af tilgængeligheden overhovedet.



Da der ikke var arrangementer med beskrivelse af tilgængeligheden på arrangementet, har jeg valgt at skabe et skærmdump af et arrangement, og således indsat tekst med beskrivelse af tilgængeligheden (bilag 5). Jeg lavede to versioner af arrangementet, hvor den ene version inkluderede et link til at læse om tilgængeligheden og det andet havde en længere tekst på selve arrangementsbeskrivelsen

Figur 9 – Den bearbejdede arrangementsbeskrivelse – Middelfart bibliotek

Ligeledes har jeg bearbejdet tilgængelighedsbeskrivelsen fra et af de tre biblioteker, med hhv. andet billedmateriale og en alternativ overskrift. Som vist herunder. Der var i interviewet 4 forskellige versioner af denne side. Det fulde materiale er tilgængeligt i bilag 5. Det oprindelige og et af de bearbejdede opslag ses herunder.



Figur 10 – Den oprindelige og en bearbejdet version af tilgængelighedsbeskrivelsen – Ballerup Bibliotek

For at skelne mellem de "ægte" arrangementer og det bearbejdede materiale, valgte jeg at gennemføre gennemgangen af de to ægte arrangementer direkte på hjemmesiden, mens det bearbejdede materiale blev gennemgået i et word-dokument.

Interviewpersonerne er informeret om denne skelnen mellem de to dele af interviewet og de to typer materialer før interviewets start.

Jeg valgte at lave gennemgangen af de to arrangementer live på hhv. Ballerup og Aarhus bibliotekernes hjemmeside, da jeg ville have lejlighed til at tale om, hvordan man navigerede rundt fra arrangement til tilgængelighedsbeskrivelse, hvordan forskellen mellem arrangementsbeskrivelse og tilgængelighedsbeskrivelse oplevedes og hvordan afstanden mellem de forskellige dele oplevedes.

I interviewene har jeg en løst struktureret samtale med brugerne, mens jeg klikker igennem hjemmesiden, fra arrangement til de supplerende oplysninger, og styret af interviewguiden, udforsker hvordan oplevelse påvirker interviewpersonen relateret til de 4 faser. Interviewguiden bruges netop som guide, og jeg lod også i flere tilfælde interviewpersonen gå i andre retninger, for at kunne få glæde af uforudsete pointer og indsigter.

Derefter gennemgik vi på samme måde den bearbejdede tilgængelighedsbeskrivelse, hvor der er forskel på originalen og den bearbejdede version.

Behandling af materiale

Alle 3 interviews blev optaget som lydfiler. Efter aftale med interviewpersonerne, har jeg foretaget en meningskondenseret transskribering. Alle tre interviewpersoner har derefter haft mulighed for at læse og kommentere materialet, min udlægning af deres udsagn, og beskrivelsen af dem selv. Beskrivelserne af interviewpersonerne og de ord der anvendes, er således udtryk for deres egne præferencer.

De godkendte transskriberinger findes i bilag 7, 8 og 9.

Resultater - interviews

I det følgende vil jeg kort opsummere de 3 interviews. Den fulde transskribering af de 3 interviews kan findes i bilag (bilag 7, 8 og 9).

Efter aftale med interviewpersonerne kalder jeg dem ved deres fornavn i bearbejdelsen af materialet og i denne rapport.

Interview med Cath

Interviewet er foretaget fysisk. Den fulde transskribering af interviewet kan findes i bilag 7.

Cath er en ung kvinde med cerebral parese. Hun er manuel kørestolsbruger, og betegner sig selv som en ivrig kulturforbruger, der kan deltage i de fleste kulturarrangementer, hun vælger. Hun vægter indholdet over tilgængeligheden og vælger således at "betale prisen" i efterfølgende træthed eller lignende.

I interviewet lægger Cath vægt på, at hun altid undersøger tilgængeligheden og at hun sjældent oplever at kunne få tilstrækkelig information. Derfor ser hun det som en nødvendighed altid at ringe og have kontakt med et menneske, inden hun deltager i en begivenhed, hvorfor det også nogle gange kan være spild af tid at kigge på hjemmesiden først. Dette skyldes også at hun nogle gange oplever det som nedslående at lede og finde dårlig eller utilstrækkelig tilgængelighedsinformation.

Cath er meget opmærksom på placering af tilgængelighedsinformation og også på det grafiske udtryk. Hun beskriver tilgængelighedssiden på en af bibliotekerne som "*en anden verden*" eller "*afrevet fra resten af samfundet*".

Hun beskriver, hvordan dårlig eller stigmatiserende information kan fratage hende lysten til at deltage i et arrangement.

Hun oplever valget af ord og tilstedeværelsen af tilgængelighedsinformation som en tilkendegivelse af hvordan man prioriterer mennesker med handicap, og angiver blandt andet at tilgængelighedsinformation, som ikke er rettet mod hende som kørestolsbruger, stadig giver hende mere lyst til at deltage, fordi hun antager at arrangørerne ville være mere åbne og forstående over for hendes behov.

Om forskellen på de to overskrifter "For dig med funktionsnedsættelse" og "Tilgængelighed" siger Cath: *"Ja den synes jeg klart gør en forskel. Simpelthen fordi der står ordet tilgængelighed. Fordi tilgængelighed er sådan en mangelvare overalt og så præsent i min hverdag. Så når der er nogen der bruger det ord, og siger vi har gjort os nogen tanker, så gør det en forskel. Også fordi ordet tilgængelighed rummer flere parter end "mig med funktionsnedsættelse". Hvis det er "mig med funktionsnedsættelse", så er det mit ansvar. Selvom der er noget tekst om hvad de har gjort. Når de skriver de går op i tilgængelighed, så handler det om flere parter end mig."* (bilag 7).

Interview med Pernille

Interviewet er foretaget online. Den fulde transskribering af interviewet kan findes i bilag 9.

Pernille er en ung kvinde med Cerebral Parese. Hun er manuel kørestolsbruger og en ivrig kulturforbruger.

Pernille har brug for god fysisk tilgængelighed for at kunne komme ind et sted. Hun bruger primært museer og koncerter. Hun brugte tidligere biblioteket meget, da hun boede i Hillerød, hvor biblioteket var stort og nyt. Nu bor hun på Islands Brygge, hvor biblioteket er mindre og ret gammelt, og hun bruger det ikke.

Pernille er tekstnær i sin undersøgelse af adgangsforholdene, og bemærker hurtigt, at biblioteket har angivet en niveauforskel på 1-2 cm. Det betyder at hun ville være tryk ved at tage derud, da hun vil formode, at der ikke ville være store områder, de havde glemt at underrette om var utilgængelige, når de har beskrevet det i en sådan detaljegråd.

Pernille har en forventning om at tilgængelighedsinformation ligger på små undersider, der glemmes i den daglige drift, og derfor sjældent vil være opdateret. Ligesom Cath benytter hun for det meste også at ringe til et sted, inden hun skal derhen.

Pernille oplever ord og billeder som angivelser af afsenderens vidensniveau og omhyggelighed. Et tilfælde hvor "Funktionsnedsættelse" er anvendt i stedet for "handicap" opfatter hun som at dem, der har skrevet det, har sat sig ind i områdets sprogbrug, og skiftet fra kørestolsikon til et andet billede opfatter hun som at "nogen har tænkt over det, og valgt noget andet end default".

Pernille giver udtryk af at være erfaringsramt, når det kommer til tilgængelighedsinformation. Hun siger flere gange, at "hun er vant til" at skulle undersøge en masse, at information ikke er opdateret eller at det direkte mangler.

Da jeg spørger, hvordan hun ville opfatte det, hvis arrangementet f.eks. havde links til nogen af de ressourcer hun ofte bruger, udtrykker hun mistro: *"Ja det ville da være rart, men jeg ville være lidt forbavset, eller forvirret over hvorfor de havde tænkt på at sætte det link der? Hvor kommer deres viden fra? Hvordan ved de at det ville hjælpe mig?"*

Afsluttende siger Pernille *"Men jeg har jo også tendens til at vælge arrangementer, ud fra hvor jeg ved der er tilgængeligt. Måske ikke altid bevidst, men jeg tror det spiller en rolle. Så kender jeg problemerne, eller jeg ved hvad jeg evt. skal have med, det kan jo også være en del af forberedelsen."* (Bilag 9).

Interview med Mathias

Interviewet er foretaget online. Den fulde transskribering af interviewet kan findes i bilag 8.

Mathias er en ung mand med Beckers muskeldystrofi, hvilket kommer til udtryk ved svækket muskelkraft i hænder og arme, samt tendens til ondt i ryg og skuldre. Han har behov for at kunne veksle mellem at sidde, stå og gå, for at kunne aflaste sin ryg, samt at have information om underlag. trapper mm. for at kunne deltage i et arrangement.

Mathias er ivrig kulturforbruger og anvender primært museer og koncerter, hvor der er naturlig mulighed for at veksle mellem at gå og stå.

En vigtig faktor for Mathias, når han skal deltage i kulturarrangementer, er transport og transporttid.

Mathias har en oplevelse af at det ofte er "de store ting" eller "hjælpemidler til hjælpemidlerne" der beskrives i tilgængeligheden. Det kan være f.eks. ramper, elevator, teleslynge mm.

Han har en oplevelse af at falde mellem to stole. Han er hverken en del af den "almindelige" brugergruppe, da han kan have behov for f.eks. en særlig stol, en støttepude, at gå og stå under arrangementer mm., men han er heller ikke en del af den gruppe, man beskriver i tilgængelighedsbeskrivelsen. Han oplever at det tit er enten/eller. Kørestol eller 100% frisk.

Han føler også, at det er det, tekst og billeder på hjemmesiderne afspejler, når der er f.eks. kørestolsikoner og der står "kørestole-adgang".

Han beskriver også, hvordan det for ham kunne være en hjælp at vide mere om små ting: Kan man få en pude, eller hvad der er socialt acceptabelt til et arrangement, f.eks. i forhold til at rejse sig eller gå stille rundt? Han er bekymret for at forstyrre andre f.eks. til et foredrag.

Når arrangementsbeskrivelse og tilgængelighedsbeskrivelse er adskilt, ser han det som et udtryk for at det er forskellige afsendere, og at de ansatte, der ville være til stede ved et arrangement, ikke nødvendigvis ville forstå hans udfordringer eller være villige til at hjælpe.

Selvom han ikke er fan af det signal kørestolsikoner og lignende sender, mener han dog, at det fungerer som en visuel shorthand. At man hurtigt kan afkode, hvad man leder efter. Han mener dog godt, man ville kunne gøre det samme, uden at det skal være så stift eller institutionelt.

Da jeg viser ham det skærbillede, hvor jeg selv har tilføjet tekst om tilgængeligheden på et arrangement, oplever han at det "institutionelle præg" er taget med fra tilgængelighedssiden og over til kulturarrangementet, og at han derfor stadig oplever en adskillelse af de to elementer.

Han ville ønske at der var brugt samme omhu på tekst og billeder, der formidler tilgængeligheden, som for tekst og billeder der beskriver kulturarrangementerne: *"Det er en god ide at få det ind i begivenheden, og det er rart med den grundige beskrivelse. Men bare fordi linket til tilgængelighed står på den der institutionsmåde, så behøver det jo ikke stå sådan der inde i arrangementet! Altså inde på arrangementet kan man jo godt arbejde med nogen sproglige lettere og lidt mere kreative løsninger, der udstråler at "vi er glade for at hjælpe dig" og sådan. Altså det ville være fedt, hvis der*

var nogen, der havde arbejdet med sproget om tilgængeligheden, på samme måde som de havde arbejdet med sproget om begivenheden” (Bilag 8).

Opsummering af interviews

Alle tre interviewpersoner har en bevidsthed om informationerne som mere end praktiske oplysninger. De har meninger om, hvad brugen af forskellige ord eller billeder betyder i forskellige kontekster, og at nogle løsninger er bedre end andre.

Der er hos især Cath og Pernille en afhængighed af de praktiske informationer, men ud over den værdi, de giver i forbindelse med tilgængeligheden, har detaljegrad ligesom ord og billeder en yderligere værdi, og opleves som omsorg eller forståelse af interviewpersonernes situation.

Analyse af interviews

I min analyse af interviewene har jeg som udgangspunkt lavet en inddeling af de tre interviews i temaer. Denne inddeling kan ses i sin helhed i bilag 6.

Som udgangspunkt har jeg, ligesom i interviewguiden, inddelt citater og udsagn efter Lingsoms 4 faser: anticipation, preparation, reflection og recovery. Dog har jeg ikke i bearbejdningen givet Reflection en særskilt kategori. I Lingsoms faser beskrives reflection som den indre monolog, der foregår, mens man fysisk bevæger sig rundt i rummet, og de overvejelser der omhandler både forventninger, nye informationsbehov, bevidstheden om kroppen, energiforbrug, hjemtur med mere. Da hele dette interview er en lang refleksion over den samlede proces, endte de fleste udsagn med at være relevante både i denne og en af de andre kategorier og dermed repræsenteret dobbelt.

Således er min hovedinddeling på Anticipation, preparation og recovery.

Desuden har jeg udvalgt eksempler, der understreger pointer i forhold til interviewpersonernes generelle overvejelser om deltagelse i kulturarrangementer og afsenderne af kulturarrangementer, for at spejle hvorledes disse påvirkes i løbet af interviewet og i det udvalgte materiale.

I mit arbejde med interviewmaterialet ligger fokus på elementer, der forholder sig specifikt til brugen af ord, billeder og placering af informationer og hvilken oplevelse disse giver interviewpersonerne, samt de steder disse elementer skaber aktive og refleksive enabling moments eller disabling moments. Altså hvordan informationer, ordvalg, grafik og billeder enten kan understøtte at bevidstheden om kroppens evner eller mangler glider i baggrunden eller kommer i fokus.

Jeg vil i det følgende, på baggrund af den udvalgte teori, gennemgå de forskellige tematikker, og de tre interviewpersoners udsagn om dem.

Anticipation

Lingsom definerer anticipation som personens forventning. Anticipation er påvirket af tidligere oplevelser, forestilling om hvordan “andre mennesker” har det sjovt og let i det offentlige rum vs. Ens egen forestilling, som blandt andet bliver påvirket af medierne mm.

I dette afsnit ser jeg på hvilke forventninger de tre interviewpersoner har til kulturarrangementer og biblioteker, og hvordan gennemgangen af struktur, grafik, ordvalg mm. på arrangements- og

tilgængelighedsbeskrivelser på hjemmesiderne, påvirker deres forventninger til hvordan deres oplevelse vil være.

Fælles for de tre personer, er at de angiver, at indholdet af arrangementet er den vigtigste faktor, for om de vil deltage eller ej.

Bevidstheden om kroppens udfordringer er, for alle tre, sekundære i forhold til den forventede oplevelse, ved et kulturarrangement de ønsker at deltage i.

Cath siger blandt andet *"vægten af begivenheden har stor betydning for om jeg overhovedet ville begynde at bevæge mig derhen."* og *"Og generelt vil jeg sige, at formatet for mig betyder rigtig meget, for hvor stor en indsats jeg har lyst til at gøre, ved at bevæge mig ud i byrummet og deltage"* (bilag 7).

Ligesom Pernille angiver at *"Jeg ville vælge det ud fra interesse, om det var noget jeg ville deltage i"* (bilag 9).

Men igennem alle tre interviews ser vi løbende eksempler på at de fysiske forhold alligevel vejer: Mathias *"går ofte til udstillinger på museum eller til koncerter, som tit foregår på et niveau, og hvor der er en naturlig mulighed for at veksle mellem at sidde, stå og danse, hvilket er optimalt for ham. Det er et problem hvis der er mange trapper, eller kuperet terræn"* (bilag 8).

Han vælger altså bevidst eller ubevidst arrangementstyper, hvor udformningen understøtter hans behov. Pernille angiver at hun deltager i de samme typer af kulturarrangementer.

Pernille siger: *"Men jeg har jo også tendens til at vælge arrangementer, ud fra hvor jeg ved der er tilgængeligt. Måske ikke altid bevidst, men jeg tror det spiller en rolle. Så kender jeg problemerne, eller jeg ved hvad jeg evt. skal have med, det kan jo også være en del af forberedelsen"* (bilag 9).

Begge forlader sig altså til dels, som Lingsom beskriver, på rutiner, og understreger Lingsom pointe om at rutiner kan være frigørende, når erfaringer og viden, lader en person deltage uden at valg og overvejelser som det fysiske rum, henleder opmærksomhed på kroppen. Men at rutiner også kan være disabling, når de forhindrer en person i at prøve nye ting, af frygt for at miste det sikre fodfæste som rutinen tilbyder.

Cath uddyber at det ikke kun gælder den fysiske tilgængelighed: *"Men at komme ind på sådan en side her (om tilgængelighed), som er fuldstændig afrevet fra resten af... samfundet - havde jeg nær sagt. Det kunne da godt afholde mig fra at komme til et arrangement. Det kunne få mig til at blive så træt i koderne at jeg ikke rigtigt gad... og det er da en skam"* (bilag 7).

De tre interviewpersoner er altså alle i nogen grad påvirkede, både af de forhold de, baseret på tidligere erfaringer, forventer vil være til stede ved selve arrangementet, men også af den måde forholdene beskrives på, om end de alle fastholder, at de vil gøre meget for at komme til et arrangement, uanset tilgængeligheden, hvis indholdet er tillokkende nok.

Forventningen om hvorvidt de vil møde en enabling eller en disabling oplevelse på stedet, baseret på deres erfaringer og på den tilgængelige information, synes altså at påvirke, bevidst eller ubevidst, deres valg af deltagelse i kulturarrangementer. Cath angiver direkte, at den meget information hun finder om tilgængeligheden, opleves som *"afrevet fra resten af samfundet"* potentielt kan afholde hende fra at deltage i et arrangement.

Den måde Cath beskriver informationen på, leder tankerne hen på teorien om heterotopias af deviance. At den ene type af information er rettet mod den "almene" kulturforbruger og den anden type mod den "afvigende" kulturforbruger.

Lingsom beskriver det offentlige rum som en mental kategori, der for brugeren er afgrænset både af det fysiske og af det tidslige. Man kan i dette tilfælde overveje om den mentale kategori også afgrænses af afsenderen?

At have adgang til det offentlige rum er at have adgang til deltagelse i samfundet. *"Physical accessibility determines who is excluded and who is potentially allowed entry"* (Lingsom 2011, s. 331). Ligesom Lingsom ser utilgængelighed til det offentlige rum som en udelukkelse fra samfundet, kan man her tolke den informationsmæssige utilgængelighed som en udelukkelse af samfundet, eller i hvert fald som en udelukkelse fra kulturarrangementer.

Forudgående forventninger til bibliotekernes information

Forventningerne er ikke store til den information de tre interviewpersoner regner med at kunne finde på bibliotekernes hjemmesider.

I erfaringsbagagen har de oplevelser og forventninger om at informationen kan være mangelfuld, nedprioriteret, fejlagtig eller direkte fraværende.

"Så oplever jeg ofte, at informationen er mangelfuld." Siger Cath "Så nogle gange springer jeg søgningen helt over, og går på jagt efter et telefonnummer, fordi jeg faktisk ikke har lyst til at læse det der står, og få oplevelsen af at de faktisk alligevel ikke giver mig den information jeg skal bruge" (bilag 7).

Cath beskytter sig selv mod en disabling eller skuffende oplevelse ved at undgå at se den tekst, som hun erfaringsmæssigt forventer vil være utilstrækkelig, manglende eller stigmatiserende, og ligesom et krævende eller utilgængeligt fysisk miljø, lede tankerne hen på kroppens evner, ved fuldstændig at undgå at blive konfronteret med den. Her gør hendes forventninger til tilgængelighedsinformation, at hun undlader at lede efter den.

Pernille mener dog, at der kan være forskel, og har en forestilling om at et nyere bibliotek ville have regler og målkrav fra Bygningsreglementet i friskere hukommelse, og derfor også vil have bedre information til hende.

"Hvis det var et nyere bibliotek, så ville jeg tænke at de havde information på hjemmesiden, men hvis det var sådan et lidt ældre sted, så ville jeg måske ikke. Men det er også fordi jeg tænker at de nyere steder, der følger de bygningsreglementet, og derfor er det måske højere i deres bevidsthed" (bilag 9).

Denne forventning viser en forestilling om at de processer biblioteket har gennemgået fysisk som bygning, afspejles i deres information. Det spejler Shakespeares pointer om at barrierer i information enten kan nedbryde eller forstærke fysiske barrierer på et værdiniveau, hvor formodningen er at de værdier som arkitekturen viser spejles i den gældende praksis.

Hvis brugerne er så erfaringsramte, at de direkte forsøger at undgå den forventede stigmatiserende eller mangelfulde information, så er vi et sted, hvor Maces *"perceptible information"* ikke længere er nok, men hvor bibliotekerne er nødt til at kommunikere på andre måder for at skabe den *Under-standing* og *Social Integration* der beskrives i de 8 mål.

Human Choices

"As with physical barriers, the problems of ICT access are about human choices, not technological limitations" (Shakespeare 2018).

Alle tre interviewpersoner, har en bevidsthed om de mennesker, der er bag informationen og som foretager valgene om hvad der bliver vægtet i kommunikationen. At *"der er nogen der har overvejet"* eller *"tænkt over mine behov"* (bilag 7 og 9) er en vigtig faktor i at føle sig velkommen til arrangementet.

Denne omtanke tolkes ud fra forskellige elementer i informationen. F.eks. bemærker Pernille at: *"alle billeder der var sat på i stedet for defaultbilledet, altså kørestolsikonet, det betyder jo at så var der nogen, der havde tænkt over det. Altså det var ikke bare det, der var på automatisk"* (bilag 9). Ligesom hun tolker brugen af ordet "funktionsnedsættelse" og angivelsen af en 1-2 cm niveauforskel, som at nogen har tænkt over hendes behov, og har udvist omhu. Det gør, at hun med egne ord stoler på at hun kan deltage.

Cath siger direkte, at oplysninger om tilgængeligheden, som ingen praktisk værdi har for hende, stadig kan påvirke hendes forestilling om et sted eller en event, og de mennesker der står bag: *"Det ville signalere for mig at der er en åbenhed, så når jeg kontakter de mennesker på mail eller telefon, så ville jeg forvente en større åbenhed og forståelse for min situation og en vilje til at tænke i de baner og at de var klædt på bedre til at hjælpe mig. Og det siger jo virkelig meget om hvor lidt der skal til, for at jeg føler mig mødt"* (bilag 7).

Mathias bemærker om den bearbejdede arrangementsbeskrivelse, der har et link til tilgængelighedsoplysningerne. *"Der er da nogen der har tænkt på at det var en oplysning der var rar at have for nogen"* (bilag 8). De praktiske oplysninger tolkes af brugerne som mere end de faktiske informationer, der formidles, men som en slags opening eller enabling oplevelse.

Pernille siger til samme spørgsmål: *"Hvis de har taget et bevidst valg om at beskrive tilgængeligheden i arrangement, så har de sat sig ind i hvad der kunne være en barriere. Hvis det står på et opdateret arrangement, så er det en ny tekst, ikke noget der ligger på en glemt hjemmeside og ikke passer. Så det ville jeg kunne stole på tænker jeg"* (bilag 9).

Alle tre interviewpersoner understreger her værdien af, at man kan mærke et menneske bag valgene, og en prioritering af informationer som de har behov for.

Forudsigelige mangler kræver rutiner

En del af de problemer, de møder undervejs, er interviewpersonerne dog så fortrolige med, så de slet ikke tænker over dem. De er vant til at skulle gøre meget ekstra for at kunne bruge kulturlivet, eller til slet ikke at kunne finde den information, de har behov for. Desuden giver de udtryk for, at den tilgængelige information ofte er mangelfuld, forældet eller direkte fraværende og at de derfor kan have svært ved at "stole på" at det er rigtige oplysninger.

Pernille forklarer at: *"Det ville jo være dejligt, hvis det var nemt at få informationen, men jeg er vant til at jeg under alle omstændigheder skal undersøge meget. Men altså det skal jo ses i lyset af det. Altså at jeg altid skal undersøge en hel masse, hvis jeg vil bruge kulturlivet"* (bilag 9).

Erfaringerne fra bibliotekerne er hos Cath ensartede, at hun udtaler: *"(...) jeg har ikke oplevet at skulle gå på et biblioteks hjemmeside, uden også at være nødt til at blive ringet op"* (bilag 7).

Da Pernille bliver spurgt til om hun har nogen overvejelser om forskellen i grafik på et arrangement og tilgængelighedsbeskrivelsen siger hun: *"Nej jeg tænker at det her er sådan en underside, som ikke bliver opdateret særligt tit, det er jo også derfor der er fejl. Men det er jeg vant til"* (bilag 9).

For Mathias vedkommende er erfaringen, at den information, der eventuelt findes, ofte ikke er rettet mod ham, men mod mennesker med større handicap. Han føler, at han er hverken enten/eller, men en gruppe i midten med et usynligt handicap, og at hverken den primære information eller den supplerende tilgængelighedsbeskrivelserne opfylder hans behov: *"Det virker nogle gange sådan lidt enten/eller. At hvis du er en person med handicap, så har du den her synlige markør der identificerer dig, kørestolen. Og det er faktisk noget jeg ser ofte. Det er jo både i teksten her og i billedet. At enten får du al den hjælp du har brug for, eller også så har vi ikke noget info til dig, og det viser vi med teksten og med billedet her"* (bilag 8).

Det er til et niveau, så Pernille udviser mistro, da hun bliver spurgt om et link til f.eks. Google streetview ville være en større hjælp en den statiske og forældede beskrivelse af handicap-parkeringen: *"Ja det ville da være rart, men jeg ville være lidt forbavset, eller forvirret over hvorfor de havde tænkt på at sætte det link der? Hvor kommer deres viden fra? Hvordan ved de at det ville hjælpe mig?"* (bilag 9).

Interviewpersonerne er så ramt af dårlige erfaringer, at det ville kræve en markant ændring at forandre deres forventninger til informationen og associeringen til arrangementerne.

Preparation

Preparation beskriver Lingsom som personens forberedelse. Preparation er påvirket af tidligere oplevelser, problemer med at få den rette information/de rette beskrivelser af f.eks. parkeringsforhold, ventetid, det fysiske miljø mm.

Lid og Solvang beskriver at forberedelse og informationssøgning, for mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap er *"the attention to detail is greater and the hindrances that have to be negotiated are larger, both in number and complexity, for people with impairments"* (Lid og Solvang 2016 s. 187).

Der er også virkelig mange detaljer, der skal være på plads, for at de tre interviewpersoner kan planlægge at deltage i et arrangement. Det handler både om transport hen til fysiske rammer, parkering, indgang og toiletforhold, og forventninger under arrangementet: Må man rejse sig, må man sætte sig?

Cath beskriver hvordan: *"Planlægning er 80% af mit liv, uden fis. Og især til kulturarrangementer, og især sådan nogen steder som biblioteker, som ofte kan være små steder, hvor deres hjemmeside måske ikke er opdateret, eller hvor de ikke lige har styr på at handicaptolietet er for småt"* (bilag 7).

Søgning efter informationer om tilgængelighed tager form af en længere skattejagt, som Lingsom beskriver, når man skal bruge energi på *"the how's, when's and why's"* bliver man bevidst om kroppen og embodied consciousness, hvilket skaber disabling oplevelser.

Og både processen og det endelige resultat af informationssøgningen, kan være frustrerende. Informationerne er *"Heelt hernede"* fortæller Cath og beskriver også hvordan hun nogen gange helt springer informationssøgningen over: *"Jeg vil næsten hellere lade være med at se at de har glemt mig"* (bilag 7).

Også Pernille er vant til at skulle bruge meget tid på at finde oplysninger: *"Men selvfølgelig kunne det være fedt hvis det var der, hvis man for en gangs skyld ikke skulle ligge og rode efter de oplysninger man skulle bruge"* (bilag 9).

Et utilgængeligt miljø giver en følelse af at være "glemt" i planlægningen og det store og stadige arbejde med informationssøgning og planlægning er disabling, trættende og kan forstærke de barrierer som de oplever i det fysiske rum og dermed begrænse deltagelsen i samfundslivet.

De barrierer brugerne beskriver er f.eks. manglende information, ikke opdateret information og fejlagtig information.

Når informationerne giver en følelse af at være glemt eller udeladt, så kan det som Shakespeare siger resultere i forstærkede barrierer *"If people forget or ignore disabled users, then the outcome will be discriminatory barriers. In an age dominated by new media and communication, being excluded from ICT will reinforce traditional barriers to work and society"* (Shakespeare 2018).

Informationsheterotopier

Der er en tydelig forskel på de sider, der beskriver arrangementerne og de sider, der beskriver tilgængeligheden. Cath beskriver forskellen på den første side hun besøger som: *Men at komme ind på sådan en side her, som er fuldstændig afrevet fra resten af... samfundet havde jeg nær sagt*" (bilag 7)

Også Mathias føler at de to ting er langt fra hinanden, og beskriver at det også farver hans forventninger til arrangementet: *"Men det virker så adskilt og så sparsomt det her. Så føler jeg mig ikke sikker på, at når jeg kommer ned, og der står en frivillig, eller en træt bibliotekar, der ikke er sat ind i det hele"* (bilag 8).

Men adskillelsen på siden er ikke det eneste, Mathias bider mærke i. I det bearbejdede eksempel hvor tilgængelighedsinformationen findes på arrangementsbeskrivelsen, oplever Mathias stadig adskillelsen. *"Det er jo selvfølgelig rart at det står der, men det bliver sådan lidt tungt og trættende at læse alt det der tekst. Det er jo rart at få det ind på selve arrangementet. Det er en god ide at få det ind i begivenheden, og det er rart med den grundige beskrivelse. Men bare fordi linket til tilgængelighed står på den der institutionsmåde, så behøver det jo ikke stå sådan der inde i arrangementet!"* (bilag 8).

Den forskel interviewpersonerne oplever på de to typer af information, påvirker deres forventninger til, hvordan de fysiske og sociale forhold er på stedet.

Når man falder mellem to stole

Hvor Cath og Pernille oplever at oplysningerne rettet mod dem er placeret langt fra de "almene" informationer, oplever Mathias at der slet ikke er informationer til ham.

I Mathias tilfælde er der yderligere en oplevelse af at være både glemt som person med funktionsnedsættelse, men også af at være glemt i information rettet mod den gruppe, pga. hans mindre synlige funktionsnedsættelse.

Han oplever at både det sproglige og grafiske indhold henvender sig til mennesker der enten er "almindelige" eller mennesker som er kørestolsbrugere, og at der sjældent eller aldrig er information til mennesker med usynlige eller mindre funktionsnedsættelser.

Mathias siger blandt andet: *"Det virker nogle gange sådan lidt enten/eller. At hvis du er en person med handicap, så har du den her synlige markør der identificerer dig, kørestolen. Og det er faktisk noget jeg*

ser ofte. Det er jo både i teksten her og i billedet. At enten får du al den hjælp du har brug for, eller også så har vi ikke noget info til dig, og det viser vi med teksten og med billedet her” (bilag 8).

Dette kan tolkes som at Mathias oplever at informationerne ikke giver mulighed for det, der i de 8 mål for universal design kaldes Personalization. Hans personlige behov opfyldes ikke den tilgængelige information.

Planlægger for to

En yderligere dimension i planlægningsprocessen er, hvis man har behov for at medbringe sin hjælper. Dels, beskriver Cath, er det ofte svært at få informationer om hvorvidt man må medbringe sin hjælper, eller om man skal betale ekstra for hjælperens adgang. Og når den del er overstået, så er man som person med hjælper også arbejdsgiver og ansvarlig for deres arbejdsdag.

Man skal altså ikke bare tage hensyn til, hvad man selv føler man kan ”klare” af utilgængelighed til sit kulturarrangement, og om man potentielt skal betale ekstra, men også hvad det betyder for hjælperens arbejdsdag.

Cath siger: ”Og jeg er nødt til at indregne, at min hjælper som jo er med mig, også skal have ordentlige arbejdsforhold. Kan de komme ind, for der er mange steder hvor de ikke skriver det, eller slet ikke har overvejet det. (bilag 7) og ”som en del af forberedelsen har jeg jo samtaler med stedet, men også med min hjælper, om de vil med ind, eller at de kan være et andet sted under arrangementet, eller advare dem om at toiletforholdene ikke er optimale. Og så har de jo mulighed for at lufte deres tanker” (bilag 7).

Alternative typer af arrangementer

Mange af arrangementerne på bibliotekernes hjemmesider var siddende foredrag på en kendt lokalitet, hvor en standardbeskrivelse af rummene i mange tilfælde ville være fyldestgørende, men en standardiseret tilgængelighedsbeskrivelse kan ikke fungere til alle arrangementer. Et af de arrangementer vi kiggede på, var f.eks. en litterær gåtur, hvor den beskrivelse, der fandtes af bibliotekets rum, ikke var fyldestgørende eller bare den mindste smule hjælpsom, da hele arrangementet foregik ude i byrummet.

Det samme kan man forestille sig kan være tilfældet, hvis der er tale om andre typer af arrangementer, f.eks. i et makerspace, udenfor eller på andre lokaliteter. Matthias angiver at: *”Det jeg tænker først når jeg ser en litterær vandring, så det jeg gerne vil vide det er jo ruten. Hvis Ballerup er ok flad, så ville jeg godt kunne gå en lang rute. Men... Hvad hvis der er trapper eller ujævnt terræn?” (bilag 8).* Det kan også være et problem at deltage i ”alternative” arrangementer, i midlertidige rammer, der foregår på atypiske steder, som pop-up arrangementer og lignende.

Pernille siger at *”der er nogen ting jeg vælger fra, fordi jeg mangler information, og det er så typisk hvis det er noget der foregår udenfor eller ude i naturen. Det kan være meget uforudsigeligt og der har jeg faktisk valgt nogen ting fra” (bilag 9).*

Når man har et format, hvor tilgængelighedsinformationerne ikke er en del af ”skabelonen”, så husker man ikke, at der er brug for yderligere oplysninger, når man bevæger sig ud af bibliotekernes sale.

Recovery

Lingsom beskriver Recovery som personens mentale og fysiske restituering. Denne er påvirket af tidligere oplevelser, og er en løbende cost/benefit analyse af en udflugts potentielle "pris", krydret med skam over ikke at kunne håndtere/forudse forskellige udfordrende situationer, der måtte opstå. Recovery påvirker forventningen til fremtidige oplevelser.

Når vi taler om recovery er situationen forskellig for de tre interviewpersoner.

Pernille taler om at hun måske ubevidst fravælger arrangementer med manglende info, eller hvor hun forudser at det vil være svært at finde information, samt at hun muligvis ubevidst tilvælger steder hun kender og hvor hun ved tilgængeligheden er tilstrækkelig: *"Men jeg har jo også tendens til at vælge arrangementer, ud fra hvor jeg ved der er tilgængeligt. Måske ikke altid bevidst, men jeg tror det spiller en rolle. Så kender jeg problemerne, eller jeg ved hvad jeg evt. skal have med, det kan jo også være en del af forberedelsen"* (bilag 9).

Mathias fortæller om at han har "brændt sig" på arrangementer, hvor han ikke har været klar over formatet, og derfor har måtte bruge mere tid på recovery efterfølgende pga. smerter eller træthed.

Mathias taler også om at mangle informationer, der kunne understøtte løbende recovery under et arrangement. Han efterlyser specifikt informationer om hvad man kan eller må til et arrangement: *"Det der kunne være fedt for mig, det var at jeg kunne vide hvad der var ok at gøre når der opstår i situationen. F.eks. hvis jeg fik ondt i ryggen under et arrangement, så kunne jeg godt være bekymret for om jeg var for forstyrrende hvis jeg rejste mig op og gik lidt rundt"* (bilag 8).

Han mangler altså informationer, der gør at han bedre kan "forudse" opståede situationer og løsninger til disse, uden at virke forstyrrende for andre brugere.

I indledningen af interviewet, hvor han taler om sit kulturforbrug, siger han, at han deltager i arrangementer, hvor det er naturligt at kunne komme og gå, skifte mellem at stå og sidde. Det betyder at han har mulighed for recovery i situationen, selvom det ikke har været noget, han har kunne forudse inden arrangementet start, at han ville få brug for.

Han har altså ikke nødvendigvis behov for information om de fysiske forhold, men om de socialt acceptable forhold. Han vælger arrangementer, hvor hans vanlige måde at deltage på, nemlig at gå rundt, stå og sidde er cultural appropriate. Ingen af de gennemgåede arrangementer har denne dimension med i deres information.

Sproglig og grafisk repræsentation

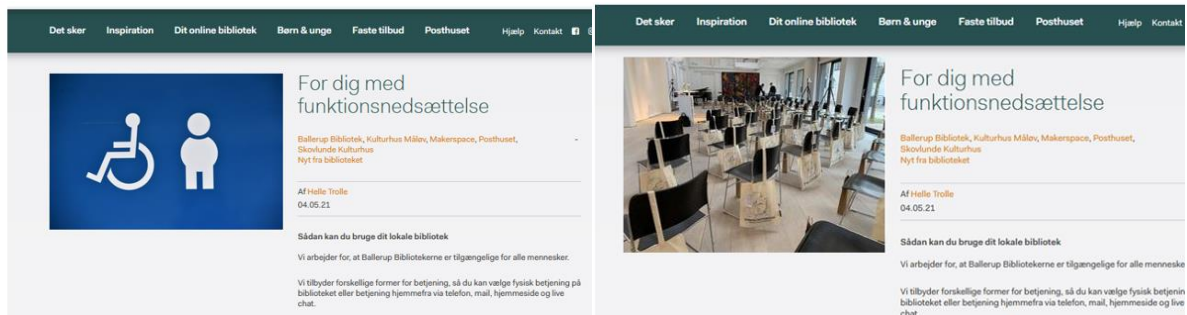
I dette afsnit, vil jeg gå yderligere ind i hvad bruge af forskellige ord, billeder, grafik og placering, påvirker brugernes oplevelse.

Ord og billeder som genvej

Både Pernille og Mathias omtaler at bruge ord og billeder som en slags genveje, der markerer at de har fundet de rigtige informationer.

Om det bearbejdede materiale hvor kørestolsikonet er skiftet til et billede af en sal med stole siger Mathias: *"Jeg kan personligt godt lide det. Men jeg ved også godt at det kan være en fordel med de her visuelle shorthands, som f.eks. kørestolsikonet, der hurtigt oversætter hvad det handler om. Man*

skal passe på med de der visuelle shorthands at de ikke bliver for komplekse. Kørestolssymbolet kender vi jo, men man kunne også have et billede af en person med en stok, eller noget der viste hjælpemidler eller andet” (bilag 8).



Figur 11 – den oprindelige tilgængelighedsbeskrivelse og en bearbejdet version - Ballerup Bibliotek

Pernille bruger, på samme måde ord som shorthands: *”altså den første ”for dig med funktionsnedsættelse” det er en fast vending, og hvis de har sat sig ind i det, så har de tænkt over det. Men den anden, så er det pludselig alle. Så kan det være unge, gamle alle mulige. Så der skal jeg helt ned til det sidste ord ”tilgængelighed” før jeg er sikker på at det er det det handler om”* (bilag 9).

Hun forlader sig på specifikke ord og vendinger til at signalere, at hun har fundet den rigtige information, men tager ikke stilling til om det ene ord *”Funktionsnedsættelse”* er bedre end ordet *”tilgængelighed”*, kun at hun er afhængig af genkendelige ord og vendinger som en markør af at informationen er til hende.

Hun siger også at biblioteket ved at bruge ordet *”Funktionsnedsættelse”* frem for ordet *”Handicap”*, viser hende, at de har sat sig lidt ind i området, og dermed viser at de har gjort en indsats.

For Cath er det ikke ligegyldigt om overskriften hedder *”for dig med funktionsnedsættelse”* eller *”Tilgængelighed”*

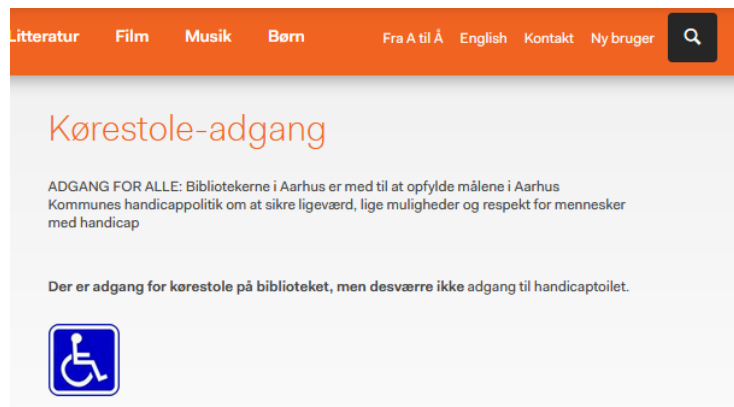
Hun uddyber: *”(…) fordi ordet ”tilgængelighed” rummer flere parter end ”Mit med funktionsnedsættelse”. Hvis det er ”Mit med funktionsnedsættelse”, så er det mit ansvar. Selvom der er noget tekst om hvad de har gjort. Når de skriver de går op i tilgængelighed, så handler det om flere parter end mig... jeg mener at når de skriver det sådan, så ikke at det er deres ansvar alene, men at det er vores sammen og vi løfter det sammen. Så er vi tilbage til ”vi” og det er os der løfter i flok og vi er fælles om det. Og det kan jeg rigtig god lide, fordi der er rigtigt meget ansvar i rigtig mange ansvar i rigtigt mange sammenhænge, der hviler på mine skuldre, fordi JEG har en funktionsnedsættelse”* (bilag 7).

For Cath giver de to formuleringer en klar forventning af, hvor meget hun kan forvente sig af hjælp, samarbejdsvilje og åbenhed. Det ene ord bliver forskellen på en enabling og en disabling oplevelse.

Det er vigtigt for interviewpersonerne, hvilke ord der står i beskrivelserne fordi ord og billeder fungerer både som cues til at kunne identificere, hvornår de har fundet den rigtige information på den rigtige side og som en markering af afsenderens holdning.

Utydelighed og tvetydighed

Alle tre interviewpersoner har meninger om florumvundne hensigtserklæringer, der findes på nogle af siderne. Det er vigtigt for dem, at de hensigter der tilkendegives, også følges op med information og ikke er tomme løfter.



Figur 12 – Beskrivelse af "kørestoleadgang" - Aarhus Bibliotek

Mathias siger om overskriften "Adgang for alle:": "(...) jeg ved ikke specifikt hvad de mener med ligeværdighed? Og det skærer så især i øjnene, når det der står nedenunder, er at der ikke er adgang til handicap-toilet. Og der er ikke særlig mange oplysninger. Der er den her vage indledning, men ikke særligt meget om de faktiske forhold" (bilag 8).

Pernille er heller ikke imponeret over overskriften kombineret med indhold: "Ja men det er jo bare politik. Det er sådan noget de skal skrive, bla bla, vi har en handicappolitik. Men jeg griner så også lidt, når de skriver det her med ligeværd, men så bagefter står der at man ikke kan komme på toilettet. Det er jo lidt til grin" (bilag 9).

Cath uddyber også dette område. Hun synes som udgangspunkt, at det er flot, at man har valgt sådan en overskrift, og at det viser god vilje og at man vil noget. Men føler sig ligesom Matthias og Pernille lidt svigtet af det indhold der så følger: "Jeg tænker da at det er tit sådan noget der står, men jeg tænker at det ikke er uvilje, men at jeg oplever at der er en velvilje. Jeg får associationer til menneskerettighedskonventionen. Men at man har nogen ambitioner som man ikke formår at opfylde" (bilag 7).

Ved at vælge ord i overskriften og så ikke følge op med indhold, hverken på billed- eller indholdssiden, har overskriften haft det modsatte af den ønskede virkning, og skabt en disabling oplevelse, frem for den ligeværdige oplevelse, som man ifølge introduktionen ønsker at borgerne skal have på biblioteket.

Omhu, omhyggelighed og omsorg

Det er tydeligt gennem alle 3 interviews, at det gør en forskel for brugerne, om de fornemmer at afsenderen af teksten har tænkt på deres behov. Det kommer til udtryk flere gange i løbet af interviewene.

Min afholdenhed fra at vurdere værdien af den praktiske information, blev ikke accepteret af brugerne, der brugte informationen ikke kun for de praktiske oplysninger, men også for det detaljegraden og ordvalget signalerede til dem. Dvs. at meget detaljenære beskrivelser, velovervejede sætninger mm. gav interviewdeltagerne en fornemmelse af hvor meget det enkelte bibliotek "gjorde ud af" eller "overvejede" en brugergruppes behov og fungerede derfor som en tydelig markør for interviewpersonerne.

Pernille forklarer for eksempel: *"Nå men når jeg så ser den her beskrivelse, så ville jeg faktisk tænke at de havde styr på det. For se her der står, der er 1-2 cm niveauforskel. Der er der aldrig nogen der måler. Det er ret detaljeret. Så her ville jeg formode at de havde ret godt styr på det. Hvis jeg læste det her, ville jeg tænke at jeg kunne komme ind her. Hvis de har beskrevet det på det her niveau, så har de tænkt over det. Så hvis der var et sted jeg ikke kunne komme ind, så ville jeg tænke at de havde skrevet det her"* (bilag 9).

Og omkring brugen af ordet *"funktionsnedsættelse"* uddyber Pernille: *"Så når der er nogen der bruger det ord, og siger vi har gjort os nogen tanker, så gør det en forskel"* (bilag 9).

Mathias savner den samme omhu, som udvises for sprogbrugen på andre sider: *"Altså det ville være fedt hvis, der var nogen der havde arbejdet med sproget om tilgængeligheden, på samme måde som de havde arbejdet med sproget om begivenheden"* (bilag 8).

"når nogen siger 'alle er velkomne, vi gør noget ud af tilgængeligheden' så ved jeg at vi er flere om det, allerede der, så kan vi begynde at have en dialog, sammen om hvad det betyder for mig. Fint nok, så hjælpes vi ad. Så vil jeg meget hellere lege" (bilag 7).

Formatet altså billeder, specifikke ord, placering, formulering mm. skaber oplevelsen. De viser omhu og omsorg og forståelse for de tre interviewpersoner. Og bliver dermed ikke kun praktiske informationer, eller visuelle shorthands men også symboler på Left behindness eller at være glemt eller overset.

Delkonklusion - interviews

Selvom alle tre interviewpersoner forklarer, at de vil gøre meget for at komme til et arrangement, uanset tilgængeligheden, hvis indholdet er tillokkende nok, er deres forventninger til arrangementer og motivation til at deltage i nogen grad påvirkede, både af tidligere erfaringer, men også af den måde forholdene beskrives på.

Forventningen om hvorvidt de vil møde en enabling eller en disabling oplevelse på stedet, baseret på deres erfaringer og på den tilgængelige information, synes altså at påvirke, bevidst eller ubevidst, deres valg af deltagelse i kulturarrangementer.

Cath angiver direkte, at den information hun finder om tilgængeligheden, og som opleves som *"afrevet fra resten af samfundet"* potentielt helt kan afholde hende fra at deltage i et arrangement.

Hvis brugerne er så erfaringsramte, at de direkte forsøger at undgå den forventede stigmatiserende eller mangelfulde information, så er vi et sted hvor Maces princip om *"perceptible information"*, ikke alene er nok, men hvor bibliotekerne er nødt til, at kommunikere på andre måder for at skabe f.eks. den *"Understanding og Social Integration"* der beskrives i de otte mål for universal design.

Søgning efter informationer om tilgængelighed tager form af en længere skattejagt. Lingsom beskriver hvordan, energi brugt på *"the how's, when's and why's"* gør at man bliver man bevidst om kroppen og oplever embodied consciousness, hvilket skaber disabling oplevelser.

Der er en oplevelse hos de tre interviewpersoner af, at tilgængelighedsbeskrivelser er *"glemt"* eller underprioriterede i informationen på hjemmesiderne. Den manglende information eller ikke fyldestgørende information, forstærker de barrierer som de oplever i det fysiske rum.

Den forskel interviewpersonerne oplever på de to typer af information, påvirker deres forventninger til, hvordan de fysiske og sociale forhold er på stedet. At informationen ikke er en del af den

”levende” hjemmeside, men findes på en glemt underside, oplever interviewpersonerne giver større risici for fejl og mangler, og at man også glemmer tilgængeligheden, når arrangementerne bevæger sig ud af vante rammer.

Det er ikke kun nødvendigvis information om de fysiske forhold men om de socialt acceptable forhold interviewpersonerne har brug for. Flere af dem vælger arrangementer, hvor deres vanlige måde at deltage på, som f.eks. at gå rundt, stå og sidde er cultural appropriate. Ingen af de gennemgåede arrangementer har oplysninger om denne dimension med i deres information.

Det er vigtigt for interviewpersonerne, hvilke ord der står i beskrivelserne, fordi ord og billeder fungerer både som cues til at kunne identificere hvornår de har fundet den rigtige information på den rigtige side, men også som en markering af afsenderens prioritering af og viden om mennesker med funktionsnedsættelse og deres behov.

Flotte hensigtserklæringer der findes i nogen af eksemplerne, får den modsatte effekt, og giver disabling experiences når de ikke følges op med information.

Diskussion

Lingsom beskriver det offentlige rum som en mental kategori, der for brugeren er afgrænset både af det fysiske og af det tidslige. Man kan i dette tilfælde overveje om den mentale kategori også afgrænses af afsenderen?

Det ville kræve en markant ændring i praksis, for bibliotekerne at komme uden om interviewpersonernes erfaringsmæssige forventninger af ikke at blive prioriteret og tilgodeset i informationen og dermed være afgrænset fra det offentlige rum.

Det fysiske offentlige rum er ifølge Lingsom det sted, hvor alle som udgangspunkt har den samme relation til rummet. Ingen brugere har mere ret til rummet eller kan ekskludere andre fra det. Men i tilfældet biblioteker som offentlige rum, er der en gruppe af mennesker, der bevidst eller ubevidst beskriver rummets tiltænkte brugere, når de beskriver arrangementer og services på den ene eller anden måde.

Bibliotekets ansatte beskriver arrangementer og med ord og billeder, ligesom i Lids eksempel med borgeren, maler de et billede af den bruger, de forventer vil anvende rummet. Og dermed påvirker de den løbende praksis. Lid angiver at markeringen af borger/ikke borger, fortsættes og spejles i den måde samfundet forventer at en person deltager og yder og den måde en person tilskrives goder, pligter og ansvar. Så spørgsmålet er om det billede bibliotekerne maler med deres information, spejles af egne og andre brugeres forventninger til mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap. Hvis dette er tilfældet, vil en ændret praksis for kommunikation da kunne ændre opfattelsen af brugerne?

Det offentlige rum kræver ikke en invitation, siger Lingsom, men en beskrivelse af et arrangement er vel på mange måder det, en invitation til at deltage i en aktivitet i et offentligt rum.

At have adgang til det offentlige rum er at have adgang til deltagelse i samfundet. *"Physical accessibility determines who is excluded and who is potentially allowed entry"* (Lingsom 2011 s. 331). Ligesom Lingsom ser utilgængelighed til det offentlige rum som en udelukkelse fra samfundet, kan man her tolke den informationsmæssige utilgængelighed som en udelukkelse af samfundet, eller i hvert fald som en udelukkelse fra kulturarrangementer.

Jo flere disabling oplevelser man serverer for sine brugere, jo mere handicappede vil de opleve at være i en situation. Information, ord, billeder og informationsarkitektur kan potentielt skabe en følelse af at være huset, at være enabled og en del af majoritetsrummet. Lingsom beskriver hvordan nye praksisser kan være med til at skabe nye heterotopiske rum, der er defineret af deres inkluderende praksis.

"Universal design is simply a way of designing or building a building or facility ... so it's both attractive and functional for alle people, disabled or not. The idea is to remove the expensive "special" label from products and designs for people with mobility problems and, at the same time, eliminate the institutional appearance, of many current accessible designs" skrev Ron Mace (1985). Hvis vi sætter os for at undersøge, hvad der ville være attraktivt og funktionel for denne brugergruppe, er det muligt, at vi kan bryde med det heterotopiske rum og de lave forventninger, brugere som de tre interviewpersoner har, og dermed øge deltagelsen i kulturarrangementer.

Konklusion

Mit formål var at finde ud af om der findes mønstre i hvordan og hvor oplysninger gives, og dermed hvordan brugergruppen mennesker med handicap og deres behov repræsenteres på hjemmesiderne. Konklusionen er at der findes mønstre, og at disse mønstre er, at der er manglende eller utilstrækkelig information rettet mod mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap, eller som adresserer disses behov. De steder det findes er det grafisk, sprogligt og informationsarkitektonisk adskilt fra den almene information.

Mennesker med handicap eller funktionsnedsættelse er ikke repræsenteret i de "almene rum" på hjemmesiderne. Deres behov er generelt meget lidt repræsenteret på almindelige arrangementer og tilbud, og der hvor deres behov er repræsenteret er det på særlige side og i særlige tilbud, der kan ses som heterotopias of deviance, med tilhørende openings og closings. Nogle tilbud kræver en direkte diagnose eller attest, og andre er bare placeret afsides fra det almene tilbud.

Information der repræsenterer mennesker med handicap og deres informationsbehov, er i særskilte afdelinger eller på særskilte sider. Informationen er som Mace allerede i 1985 pointerede, institutionelt udseende med blå/hvide kørestolsikoner og ikke som resten af kommunikationen på siden med flotte billeder mm. Det er særlige løsninger til særlige brugere.

Dette afspejles også i teksten hvor der bruges ord som "Kørestole-adgang", "Handicap-forhold" "Særligt for dig med funktionsnedsættelse", som tydeligt markerer at siderne er til "særlige brugere".

Udformning, indhold, informationsarkitektur og visuelt udtryk af en beskrivelse af et kulturarrangement og af tilgængeligheden til dette, har betydning for motivationen til at deltage for interviewpersonerne.

Formatet, her tolket som billedmateriale, ordvalg, placering af information, specifikke formuleringer, manglende information mm., er med til at skabe oplevelsen. De tolkes som omhu og omsorg, viden om og forståelse af en brugergruppe, og bliver dermed ikke kun praktiske informationer. De forskellige elementer fungerer også som visuelle shorthands og som symboler eller indikatorer af hvor prioriteret tilgængelighed og mennesker med funktionsnedsættelse er. Manglende informationer, fejl, default løsninger, og adskilt information kan opleves som at blive glemt eller overset.

Hvis brugerne skal bruge meget tid på den praktiske oplysninger, eller de informationer de finder, er sparsomme, koster det energi og mentalt overskud som kunne være brugt på selve arrangementet.

Udformningen af information og kommunikation understøtter og hindrer, rejsen ud i det offentlige rum i de fire faser anticipation, preparation, reflection og recovery, og kan dermed støtte eller hindre mennesker med handicap i at deltage i kulturarrangementer.

Perspektivering

Mennesker med handicap deltager sjældnere i kulturarrangementer end mennesker uden handicap. Efter at have vurderet beskrivelser af 50 tilfældige arrangementer, må jeg indrømme at jeg ikke er overrasket over det faktum.

De tre interviewede havde en klar forventning om, at informationer om tilgængelighed til kulturarrangementer ville være mangelfulde, fejlagtige eller fraværende. Hjemmesidegennemgangen viste at de meget ofte havde ret.

Heterotopier skabes af den praksis vi har, og de adskillelser eller barrierer vi opererer med i samfundet, men reproducerer også disse barrierer – hvad skal der til for at smide en skrue i maskineriet på den reproduktion vi ser her?

Kan man i en informationsmæssig sammenhæng, som Lid foreslår, skabe nye inkluderende heterotopier, som er defineret af en ny praksis og definerer et nyt inkluderende rum?

Hvis man vil bryde de lave forventninger, kan vi ikke nøjes med at opdatere oplysningerne og så håbe at de personer, der har behov for dem, opdager det. Vi må ændre den måde vi kommunikerer på.

En måde at gøre dette på kunne være at skabe nye inkluderende praksisser, hvor man i sin praksis bryder eksisterende heterotopier og skaber nye, hvor det praktiske informationsbehov som mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap har, præsenteres sidestillet med andre praktiske oplysninger.

Arrangementer og services på hjemmesiderne henvender sig generelt til "særlige grupper", og de særlige informationer og services der findes, sigter i høj grad mod mennesker med fysisk funktionsnedsættelse eller med skriftsprogsvanskeligheder, som f.eks. mennesker med nedsat syn eller ordblindhed. Oplysningerne retter sig her mod brug af biblioteket til at skaffe litteratur, ikke til at deltage i kulturarrangementer.

Det ville være interessant at undersøge, hvilke oplysninger og formater, disse grupper ville have brug for, for at føle sig velkomne til kulturarrangementer. Det samme gør sig gældende for andre brugergrupper, som f.eks. personer med psykiske lidelser, der ifølge VIVEs undersøgelse, er dem, der bruger kulturarrangementer allermindst.

Har de som Mathias nævner, behov for at vide mere om den forventede situation, om hvad de sociale spilleregler er eller er det noget helt andet?

Hvis vi skal bryde den cirkel, at mennesker med funktionsnedsættelse eller handicap bruger kulturarrangementer mindre, er et sted at starte måske ved det første brugerne møder, nemlig invitationen til og informationen om arrangementerne.

Litteraturliste

Americans With Disabilities Act of 1990, Pub. L. No. 101-336, 104 Stat. 328 (1990).

Biblioteksloven. (2013) lov om biblioteksvirksomhed (lovbekendtgørelse nr. 914 af 20. august 2008)

Lokaliseret på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=145152) 22. oktober, 2021 på

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=145152>

Bygningsreglement 2018. (2018). Lokaliseret på [www.bygningsreglementet.dk](http://www.bygningsreglementet.dk/Historisk/BR18_Version1) 22. oktober, 2021, på

https://bygningsreglementet.dk/Historisk/BR18_Version1

Digitaliseringsstyrelsen. (2018). Lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og

mobilapplikationer. <https://digst.dk>. Lokaliseret på www.digst.dk 22. oktober, 2021, på

<https://digst.dk/digital-service/webtilgaengelighed/lov-om-webtilgaengelighed/>

Eiriksson, M. (2021): Hvor starter rejsen, Nørreport Station og stationsplads. Studieopgave på Master i universelt design og tilgængelighed. AAU MIA6

Foucault, M (1984): Of other spaces, Heterotopias. Translated from Architecture, Mouvement, Continuité no. 5 (pp 46-49) (lokaliseret på www.jstor.org/stable/464648)

Kim. (2019, October 19). The New \$41 Million Hunters Point Library Has One Major Flaw. The Gothamist. Retrieved October 22, 2021, from <https://gothamist.com/news/new-41-million-hunters-point-library-has-one-major-flaw>

Kurth, M (2013) Handicap hybrid – mellem den medicinske og den sociale model i Bonfils, I. S., Kirkebæk, B., Olsen, L., & Tetler, S. (2013). Handicapforståelser mellem teori, erfaring og virkelighed (1. udgave ed.). København, Danmark: Akademisk Forlag.

Lid, I.M. (2017) Medborgerskap i spennet mellom ekskludering og inkludering i Lid, I. M. og T. Wyller (red.), Rom og etikk, Cappelen Damm Akademisk/NOASP (s. 35 – 54)

Lid, I.M. og Solvang, P.K. (2016) (Dis)ability and the experience of accessibility in the Urban Environment, ALTER, European Journal of Disability Research 10 (181-194)

Mace, R. (1985) Universal Design, Barrier Free Environments For Everyone, Designers West, Vol. 33, No. 1, pp. 147-152.

Lingsom, S. (2012) Public space and impairment: an introspective case study of disabling and enabling experiences, Scandinavian Journal of Disability Research, 14:4, (pp 327 -339).

Ostroff, E. (2001) Universal Design: An Evolving Paradigm, In Preiser, W.F.E. and Smith, K.H. (Eds.) Universal Design Handbook pp 1.3-1.11, First edition, 2001, McGraw-Hill

Ryhl, C. Eiriksson, M., Overby Sørensen, R. (2021 August) Universal Design - introduktion til et designprincip, der udfordrer tanken om at være menneske. [Internet article]

<https://universaldesignhub.dk/ud-kort-fortalt>

Shakespeare, T. (2018). *Disability: The Basics*. New York, NY: Routledge.

Slot og kulturstyrelsen (2020) Biblioteker (lokaliseret på www.kum.dk 01.10.21)

<https://kum.dk/kulturomraader/kulturarv-og-institutioner/biblioteker>

Stone L. (2019, November 27). Hunters Point Library is being sued over ADA violations. The Architect's Newspaper. Lokaliseret 22. oktober, 2021, på <https://www.archpaper.com/2019/11/hunters-point-library-is-being-sued-over-ada-violations/>

Story M.F. (2001) Principles of Universal Design. Universal Design Handbook, Edited by: Preiser, W.F.E & Ostroff, E. New York: McGraw-Hill. Chapter 10, 10.1–10.17

Steinfeld, E. and Maisel, J. (2012) Universal Design, Creating Inclusive Environments, Wiley

UN General Assembly, Convention on the Rights of Persons with Disabilities: resolution / adopted by the General Assembly, 24 January 2007, A/RES/61/106, available at: <https://www.refworld.org/docid/45f973632.html> [accessed 2 May 2021]

Bilag

Bilag 1 Skærmdumps af tilgængelighedsbeskrivelser

Bilag 2 Skærmdumps af arrangementsbeskrivelser

Bilag 3 Optælling af resultater hjemmeside - skema

Bilag 4 Interviewguide

Bilag 5 Interviewmateriale

Bilag 6 Analyseskema

Bilag 7 Transskribering interview 1 Cath

Bilag 8 Transskribering interview 3 Mathias

Bilag 9 Transskribering interview 2 Pernille

Figurer

Figur 1 - Andel af personer med psykisk lidelse eller med fysisk handicap samt andre, som angiver, at de deltager i kulturbegivenheder mindst en gang om måneden. Personer på 16-64 år i 2012 og i 2016. (VIVE 2017).

Figur 2 – Øvre navigation Middelfart og Ballerup Biblioteker

Figur 3 – Formidlingsdel Gentofte og Aarhus biblioteker

Figur 4 – Nedre navigation Sønderborg og Varde biblioteker

Figur 5 – For dig med funktionsnedsættelse Ballerup Bibliotek

Figur 6 – Hhv. arrangement og tilgængelighedsbeskrivelse, Gentofte Bibliotek

Figur 7 – Hhv. arrangement og tilgængelighedsbeskrivelse, Aarhus Bibliotek

Figur 8 – Tilgængelighedsbeskrivelse hhv. Bornholm og Ballerup Biblioteker

Figur 9 – Den bearbejdede arrangementsbeskrivelse – Middelfart bibliotek

Figur 10 – Den oprindelige og en bearbejdet version af tilgængelighedsbeskrivelsen – Ballerup Bibliotek

Figur 11 – den oprindelige tilgængelighedsbeskrivelse og en bearbejdet version - Ballerup Bibliotek

Figur 12 – Beskrivelse af "kørestoleadgang" - Aarhus Bibliotek