

MALMÖ HÖGSKOLA

Högskolebibliotekets roll i en inkluderande lärandemiljö

slutrapport

Projektgruppen
2012-01-05



Ewa Giniewska, Ib Lundgren, Ewa Schmitz, Karin Sedvall, Lotta Wogensen, Jessica Zaar & Helén Rasmussen

Innehåll

Inledning.....	2
Aktiviteter och resultat.....	3
Kompetensutveckling.....	3
Fokusgrupper.....	3
Handledningsanalys.....	3
Internationell utblick.....	5
Har projektet nått sina mål?.....	6
Hur arbetar vi vidare med inkludering och mångfaldsfrågor?.....	7
Bilagor.....	9

Inledning

Vad innebär en heterogen studentgrupp och en bred rekrytering för högskolebiblioteket? Hur skapar vi en inkluderande akademisk lärandemiljö och hur bidrar vi till en ökad studentretention? Detta är frågor som projektet "Högskolebibliotekets roll i en inkluderande lärandemiljö" belyst. (För direktiv se bilaga 1)

Projektet, som pågått under 2010 och 2011, har haft två huvudspår: ett analysspår och ett kompetensutvecklingsspår. I analysspåret har vi undersökt och analyserat problem som studenterna upplever när de söker information och med utgångspunkt i detta utvecklat biblioteksverksamheten. I kompetensutvecklingsspåret har målet varit att öka medvetenheten om breddad rekrytering, inkludering och retention bland bibliotekspersonalen.

I denna avslutande rapport vi att koncentrerar vi oss på de lärdomar vi fått av projektet och hur verksamheten förändrats utifrån dess resultat. Avslutningsvis ger vi förslag på hur vi kan fortsätta att jobba med frågor kring vidgat deltagande och en inkluderande lärandemiljö.

Projektet har dokumenterats internt på en projektplats på It's learning och externt på en webbsida (<http://www.mah.se/bit/Hogskolebibliotekets-roll-i-en-inkluderande-larandemiljo>) Projektets verksamhet och aktiviteter under 2010 redovisades i en rapport (se bilaga 5), dessutom har det löpande presenterats för personalen på biblioteksmöten.

Under 2011 har kompetensutveckling i projektgruppen fortsatt genom läsning, diskussion och deltagande i högskolegemensamma LUST¹-seminarier samt lunchföreläsningar om likabehandling². För hela personalgruppen har kompetensutvecklingsspåret fortsatt genom kompetensfredagar på temat Internationalisering, och liksom de på temat Mångfald under vårterminen 2010, var dessa ett samarbete mellan projektgruppen och BITs arbetsgrupp för kompetensutveckling. (Kompetensfredagarna finns redovisade i bilaga 2.)

I vår strävan att fånga studentröster och analysera bibliotekets praktik, har vi haft två fokusgruppsintervjuer. (Fokusgruppsrapporterna finns som bilaga 6 och 7.)

Under hösten 2011 har vi arbetat med en fortsatt analys av studenters handledningsförfrågningar. Den första handledningsanalysen finns beskriven i en internrapport (bilaga 3). 2011-års analys är under arbete och kommer att presenteras på projektets webbplats.

För att få en internationell utblick, har två studieresor gjorts inom ramen för projektet. Dessa resor, till två av Malmö högskolas partneruniversitet, finns beskrivna nedan i denna rapport.

Eftersom ett mål har varit att tydliggöra biblioteks roll i en inkluderande lärandemiljö, har det varit viktigt att presentera och diskutera projektets resultat för lärare inom högskolan och för bibliotekarier på andra universitets- och högskolebibliotek. (I bilaga 8 redovisas hur projektet spridits inom och utanför högskolan.)

¹ LUST=Lärande utifrån studenten, en seminariereserie arrangerad av Centrum för kompetensbreddning (CKB) och Referensgruppen för breddad rekrytering.

² Lunchföreläsningar om likabehandling arrangeras av MAHs centrala jämställdhets- och mångfaldsgrupp.

Aktiviteter och resultat

Kompetensutveckling

Som tidigare nämnts finns kompetensfredagarna för hela BITs personal beskrivna i bilaga 2. Ett annat gemensamt initiativ för all BIT-personal var temadagen om bemötande som dokumenterats i rapporten "Möta och bemöta" (bilaga 4). Temadagen gav exempel på en rad metoder för att utvärdera vårt eget arbete och användarnas uppfattning om vår verksamhet. Flera av dessa metoder, t ex blixtenkät och dagboksskrivande, har sedan använts av team och funktioner i andra sammanhang. Den huvudsakliga vinsten med denna temadag, var dock att den har tagit vår bemötandediskussion till en ny nivå. Från en strävan att bemöta alla lika, har vi nått en insikt om att ett normkritiskt och icke-diskriminerande bemötande innebär att vi möter varje individ efter hans eller hennes förutsättningar.

Projektgruppen har under hela projekttiden läst för att lära mer om breddad rekrytering, i allmänhet och kopplat till biblioteksverksamhet. De texter vi läst finns redovisade i bilaga 10 (Litteraturtips).

Fokusgrupper

Två fokusgrupper genomfördes under projekttiden. Team Kommunikation och Marknadsföring hade i sitt uppdrag att utarbeta en modell för fokusgrupparbete på BIT och projektgruppen har samarbetat med teamet. De två fokusgrupper som vi ville lyssna av, var studenter med dolda funktionsnedsättningar och internationella studenter. Syftet med fokusgrupperna var att lyssna av dessa studenters uppfattning om BITs tjänster och service och hur de tycker att biblioteken fungerar som arbetsmiljö.

Den första fokusgruppen var en pilotstudie eftersom metoden provades för första gången inom BIT. Gruppen vi ville nå var studenter med dolda funktionsnedsättningar och fokusgruppen kom att utgöras av studenter med dyslexi. En omfattande skriftlig rapport gjordes efter samtalen där även metoden beskrevs (bilaga 6). Rapporten har bearbetats och använts både inom BIT och inom övriga högskolan för att förbättra studiesituationen för studenter med läs- och skrivsvårigheter. Rapporten delgavs studenterna som deltog i fokusgruppen innan publicering. Rapporten som helhet är ett internt arbetsdokument.

Fokusgruppen med internationella studenter syftade till att undersöka upplevelsen av lärandemiljö och bemötande i biblioteket. En rapport (bilaga 7) skrevs också efter det samtalet och förslag på förbättringar i biblioteket har behandlats och åtgärdats i funktioner och team inom biblioteket. Förslag och åtgärder har återkopplats till studenterna som deltog i fokusgruppen. Rapporten som helhet kan spridas utanför BIT. De förslag som är resultatet av dessa fokusgrupper har tagits omhand av berörda team.

Fokusgrupperna har gett oss värdefulla insikter om två studentgrupper som inte alltid kommer till tals i högskolebiblioteket. De har dessutom gett oss en metod för fortsatt kvalitetsarbete. Vi har diskuterat en ny fokusgrupp med första-års-studenter för att fånga deras första intryck och upplevelse av högskolebiblioteket.

Handledningsanalys

Genom att analysera de handledningsförfrågningar som kommer till biblioteket har vi fått fördjupad kunskap om studenternas problem och utmaningar i informationsökningsprocessen. Den första

analysen omfattar 599 frågor som kommit via vårt bokningsformulär 2007-2009. Det vi identifierade i analysen var att det bland studenterna som sökte handledning fanns en stor spridning, från de som är medvetna om och har ett språk för informationssökningsprocessen till de som är vilsna i akademien och inte vet vad som förväntas av dem. Att förhålla sig till denna spridning inom studentgruppen ser vi som den största utmaningen i vårt pedagogiska arbete. En annan utmaning är att många av studenterna – både de drivna och de vilsna – har svårt att förhålla sig till vetenskapliga texter och vetenskaplighet. Problemen handlar t.ex. om vetenskapstraditioner och publiceringsmönster i olika akademiska discipliner. Detta verkar vara speciellt problematiskt för studenter i de tvärvetenskapliga miljöerna i högskolan. Svårigheterna kan också handla om att *förstå* vad en vetenskaplig text är och varför man ska använda den framför andra texter.

De insikter vi fått genom handledningsanalysen (som finns som en intern rapport i bilaga 3 och återgiven i flera konferensrapporter i bilaga 8), har förändrat vår praktik. En ökad medvetenhet om studentgruppens heterogenitet får konsekvenser för hur man lägger upp sin undervisning. Ett sätt att skapa identifikation och minska avståndet till studenterna är att använda autentiska och avidentifierade citat från andra studenter. Att börja i andra studenternas faktiska erfarenheter skapar engagemang i dialogen med studenterna. Vi har testat detta i några kurser och då använt citat från studenter på samma utbildning för att illustrera disciplinens speciella utmaningar. I ett fall rörde det sig om ett relativt nytt forskningsfält, där studenter som tidigare sökt handledning haft svårigheter att relatera till tidigare forskning. Även i kontakten med lärare har användningen av autentiska studentröster visat sig värdefull. Handledningsanalysen har synliggjort problemkomplex kring studenters litteraturförsörjning som lärarna inte alltid är medvetna om.

Under 2011 har vi arbetat med en fortsatt analys av handledningsmaterialet. Det är en utvidgad analysmodell som inte bara utgår från studenternas uttryckta behov, utan även tar hänsyn till bibliotekariens reflektioner över studentens faktiska informationssökningsproblem och en bedömning av var i informationssökningsprocessen studenten befann sig vid handledningstillfället. 2011-års handledningsanalys involverade fler personer är projektgruppen. Totalt bidrog 14 bibliotekarier med att kategorisera och analysera sina handledningar. Analysen är i skrivande stund inte färdig, men kommer att presenteras på projektets webbplats under våren 2011 och i ett internt seminarium.

Att närma sig handledningsmaterialet genom analyser och teoretiska modeller har gett oss viktiga insikter om bibliotekariens roll som handledare och undervisare. Till oss kommer ofta studenter med frågor som de inte vågar eller vill ställa till sin ämneshandledare. Biblioteket fungerar på så sätt som "neutral mark", ett ställe där studenterna kan få hjälp att knäcka den akademiska koden. Här ser vi en viktig roll för biblioteket när det gäller att bidra till studentretentionen.

Liksom när det gäller temadagen kring bemötande och fokusgrupperna, har handledningsanalysen gett oss ytterligare en metod att arbeta vidare med. Även om vår utgångspunkt är den reflekterande praktikerns snarare än forskarens, har vi anlagt ett forskande arbetssätt som ger möjlighet till verksamhetsutveckling på vetenskaplig grund. Vi vill efter avslutat projekt fortsätta beforska vår yrkespraktik, dels för att utveckla den, dels för att det ger en ökad förståelse för forskningsprocessen.

Internationell utblick

Projektgruppen ville se exempel på mångfalds-och inkluderingsarbete på bibliotek inom högre utbildning i andra länder, därför gjorde delar av projektgruppen studieresor till två universitet med tydlig mångfaldsprofil.

Malmö högskola (MAH) har ett samarbete med University of East London (UEL) kring frågor om breddad rekrytering. Innan projektets start besökte bibliotekarier från Malmö högskola biblioteket på UEL. Vi kunde konstatera att våra bibliotek hade många gemensamma utmaningar när det gäller att skapa en inkluderande lärandemiljö i en högskola som medvetet jobbat med breddad rekrytering/vidgat deltagande. Våren 2010 hölls inom projektet, en gemensam workshop med bibliotekarier från UEL och MAH. Trots många gemensamma anslag och ambitioner, kunde vi konstatera att UEL på ett mer framgångsrikt sätt lyckats spegla studentgruppens heterogenitet i sin personalsammansättning. Man har satsat på en strategisk rekrytering som resulterat i en, även för Storbritannien, hög grad av "Black and Minority Employees" (BME). Vid alla anställningsintervjuer ställs en fråga om "the commitment to equality and diversity". Det sistnämnda är något även vi på MAH tar hänsyn till vid anställningar och där vi i annonser efterlyser ett "medvetet förhållningssätt till mångfald". Vill vi dessutom att studentgruppens heterogenitet ska avspeglas i personalgruppen, krävs det även hos oss en strategisk rekrytering och att bibliotekarieutbildningarna breddar sin rekrytering.

I maj 2011 följde Jessica Zaar och Ewa Giniewska upp UELs besök i Malmö genom en studieresa till Library and Learning Services (LLS) vid University of East London. Under studieresan gavs flera tillfällen till diskussioner om bibliotekets roll i en mångkulturell kontext. En av de viktigaste idéerna vi fick med oss från besöket var att utveckla bibliotekets samarbete med övriga delar av högskolan för att på bästa sätt stödja de internationella studenterna. Till exempel har LLS ett nära samarbete med det internationella sekretariatet. Dessutom deltar bibliotekets och universitetets övriga personal i universitetets kurser om "cultural awareness". Biblioteket har också ett antal tjänster som är riktade speciellt mot de internationella studenterna, bland annat workshops, öppna visningar av biblioteket och en blogg.

Resan gav flera nya insikter som presenterats inom projektgruppen och för hela bibliotekspersonalen på ett biblioteksmöte. Det har även resulterat i en lista med förslag på åtgärder och aktiviteter, att arbeta vidare med i funktioner och team.

I maj 2011 besökte Ewa Schmitz Simon Fraser University (SFU) i Vancouver, Canada. Besöket gjordes i form av kontaktresa med stöd från Internationella sekretariatet på Malmö högskola.

I Vancouver finns en stor grupp invandrare från Asien och den kinesiska befolkningen utgör nära 30 procent av invånarantalet. Drygt hälften av invånarna i Vancouver har engelska som andraspråk och en lika stor del av befolkningen tillhör en minoritet. I provinsen British Columbia, som Vancouver tillhör, utgör ursprungsbefolkningen fem procent av invånarantalet. SFUs studenter speglar stadens och provinsens sammansättning. Medvetenheten om studenternas olika bakgrund och förutsättningar verkar hög på SFU och retentionsstödet är väl utvecklat. Som exempel tilldelas studenter med funktionsnedsättningar och läs- och skrivsvårigheter egna, individuellt utrustade laptops. I biblioteket har en stor enhet byggts upp med skriv- och språkstöd (Student Learning Commons). Universitetet erbjuder s.k. "Back On Track"-kurser för studenter som inte uppfyllt studiemålen och tvingats avbryta sin utbildning. Det individanpassade stödet är intressant att

fundera kring för oss på BIT. Likaså är det önskvärt med ett ökat samarbete mellan Studieverkstaden och biblioteket. Ewas erfarenheter från Vancouver resan har presenterats på ett biblioteksmöte och även på ett möte med personal från AKL³.

Har projektet nått sina mål?

Liksom inför delrapporten 2010 (bilaga 5) har projektgruppens deltagare svarat på en enkät om projektets målpuppfyllelse.

När det gäller målet om att *öka medvetenheten om breddad rekrytering, vidgat deltagande och retention bland bibliotekspersonalen*, anger samtliga i projektgruppen att de fått fördjupad kunskap kring dessa frågor. Kompetensutvecklingsspåret har vänt sig till all personal, men genomslaget i hela personalgruppen har inte utvärderats. En projektmedlem menar att projektgruppen även efter avslutat projekt kommer att fungera som "mångfaldsambassadörer" på biblioteket och i högskolan och bevaka att mångfald och inkludering är levande begrepp som det tas hänsyn till när man fattar beslut och genomför förändringar.

Ytterligare ett mål var att *tydliggöra bibliotekariens roll i en inkluderande lärandemiljö*. De två handledningsanalyserna har satt fokus på bibliotekariens roll som handledare – både för oss själva och för lärarkollegor i högskolan. Den första analysen visade att studenten många gånger vänder sig till bibliotekarien med frågor som de av olika anledning inte vill eller vågar ställa till sin ämnesshandedare. Vi tolkar detta som att dessa studenter betraktar biblioteket som en frizon där man kan ställa frågor om akademien och vetenskaplighet utan att bli bedömd. En lärdom av projektet är att värna om denna fria lärandemiljö där bibliotekarien kan fungera som "epistemologisk tolk".

Handledning i informationssökning har ett egenvärde och fungerar som mer än ett komplement till den handledning och undervisning studenten erbjuds från annat håll. Handledningsanalysen har även klargjort vilken roll bibliotekets handledning spelar i studentens lärprocess och vilka studenternas faktiska behov är. För att upprätthålla en kvalificerad tjänst, ser vi ett ökat behov av kompetensutveckling för handledande bibliotekarier.

Projektet har även belyst vikten av att skärskåda vårt professionella bemötande ur en mångfaldsaspekt. I denna diskussion nådde projektet all bibliotekspersonal på en föreläsning och en temadag kring bemötande ur ett normkritiskt perspektiv. I fokusgruppsrapporterna identifierade vi vissa brister i bibliotekets tilltal och bemötande, som sedan försökt komma tillrätta med.

Vi ville även genom projektet *skaffa fördjupade kunskaper om studenternas informationssökningsprocess utifrån deras egna frågor och utifrån dessa kunskaper utveckla nya metoder och former för biblioteksintroduktioner, handledning, undervisning och utformningen av det fysiska biblioteket*. Eftersom handledningen i informationssökning sker på studentens initiativ och därmed är autentiskt behovsstyrd, har analysen av handledningsfrågor gett oss värdefull kunskap om studenters lärande. De insikter och kunskaper som handledningsanalysen gett, har använts för att förbättra bibliotekets praktik, både i bemötande och i planering av undervisning. Studien har gett evidens som dels underlättar i kontakten med lärarna, dels ökar förståelsen för den enskilda studentens lärandesituation. Projektet har möjliggjort arbetet med analyserna av

³ Akademiskt lärarskap, Malmö högskolas högskolepedagogiska enhet.

handledningsmaterialet på ett sätt som inte varit möjligt utan det ramverk för beforskning och diskussion som projektet utgjort. Biblioteket stöder studenters och lärares vetenskapliga arbete, men vår egen verksamhet baseras på praktik. Därför är det mycket positivt att den vetenskapliga ansatsen fått ett ökat utrymme i och med projektet – ett utrymme vi ska värna och utöka framgent.

De båda fokusgrupperna resulterat i konkreta förslag som berör bibliotekets webb och fysiska miljö. Vissa av dessa är redan genomförda, andra har tagits upp i berörda teams handlingsplaner för 2012.

Det långsiktiga målet med projektet har varit att undersöka hur högskolebiblioteket *kan bidra till en ökad genomströmning av studenter*. Det är svårt att mäta effekterna av detta mål på kort sikt och vår roll i detta sammanhang bör utvärderas av andra än oss själva. Det är dock en viktig ambition att bära med sig även i bibliotekets fortsatta verksamhetsutveckling. Projektet har belyst flera delar där biblioteket kan vara motor eller medskapare till en god lärandemiljö som främjar studentretentionen. Mångfalden i studentgruppen är en central faktor att ta hänsyn till i utvecklingen av bibliotekets lärandemiljö och något vi ständigt måste förhålla oss till.

Hur arbetar vi vidare med inkludering och mångfaldsfrågor?

Handledningsanalysen har vid tre tillfällen presenterats på den högskolepedagogiska kursen Akademiskt lärarskap (AKL). Temat för dessa tillfällen var hur man utbildar på vetenskaplig grund. Här kunde vi från biblioteket bidra med våra erfarenheter om studenters svårighet att förhålla sig till och använda vetenskapligt material. Eftersom biblioteket har ett högskoleövergripande perspektiv, kan vi också bidra med skilda discipliners olika utmaningar kring dess frågor. Frågor kring hur man möter den pedagogiska utmaning som en heterogen studentgrupp innebär gav intressanta diskussioner, men även tankar om ett gemensamt projekt. Under 2012 startar därför AKL och BIT ett gemensamt projekt: *Vad är utbildning på vetenskaplig grund?* Projektet syftar till att ge en ökad insikt om hur vetenskaplighet uppfattas och hanteras av studenter och lärare. Projektet planeras i fem steg som omfattar erfarenhetsutbyte mellan AKL och BIT, litteraturöversikt, intervjuer med studenter och lärare samt transkribering/analys av intervjumaterialet och slutligen rapportskrivande och spridning av resultat. Undervisare på AKL möter högskolans lärare i ett friutrymme som inte är direkt kopplat till deras dagliga verksamhet. På samma sätt möter undervisande och handledande bibliotekarier studenterna i ett friare sammanhang än övrig undervisning. Vi kan med hjälp av projektet dela erfarenheter från AKL och BIT och nå en ökad förståelse för lärarnas och studenternas situation. I och med att AKL har en god förankring hos högskolans undervisande personal hoppas vi att bibliotekets pedagogiska verksamhet genom projektet kan tydliggöras hos högskolans lärare.

Ytterligare ett samarbete som kommer att förstärkas genom ett projekt under 2012, är det mellan BIT och CKB/Studieverkstaden. Detta utvecklingsprojekt vill belysa handledning av studenter utanför ämneskurserna – en erfarenhet som bibliotek och studieverkstad delar.

En organisatorisk konsekvens av projektet, är att bibliotekschefen valt att tydliggöra arbetet med studenter med funktionsnedsättning. Med start 2012 permanentas en arbetsgrupp under Funktionen Kundtjänst/pedagogisk verksamhet. Arbetsgruppen för stöd för studenter med funktionsnedsättning, som fram till nu fungerat som en ad hoc-grupp, får på så sätt ett tydligare uppdrag, en organisatorisk hemvist och en sammankallande. Något som projektet tydliggjort är att stödet till denna studentgrupp bör ha fokus på bemötandefrågor i samma utsträckning som på medieförsörjning och teknik.

Vi kommer också att fortsätta att öppna biblioteket för helt unga presumtiva studenter genom samarbete med Inspiration 5 (I5, i CKBs regi) och med gymnasieskolor som vi gjort under projektiden.

Projektet har haft ambitionen att lyfta frågan om bibliotekets roll i den breddade rekryteringen till ett nationellt biblioteksplan. Vid presentationer på olika konferenser, har vi mötts av positiva reaktioner. Många känner igen de utmaningar man står inför när studentgruppen sammansättning förändras, men få har satt det i ett sammanhang av breddad rekrytering och bibliotekets roll i detta sammanhang. När vi presenterade vårt arbete på Includekonferensen (se dokumentation på projekts hemsida), kom det upp önskemål om ett nätverk för bibliotek inom Include. Detta är ett önskemål som vi fört vidare till Includes styrelse.

Det viktigaste för att skapa en inkluderande akademisk kultur och en god lärandemiljö i biblioteket, är att vi håller diskussionen om mångfaldens utmaningar och möjligheter levande – även efter avslutat projekt. Vi vill att frågor om retention och vidgat deltagande ska ha en naturlig plats i vårt verksamhets- och handlingsplaner och den kollektiva uppfattningen om vårt arbete.

Bilagor

1. Direktiv
2. Kompetensfredagar
- 3.Handledningsanalys 2010 (*intern*)
4. Möta och bemöta – redovisning av temadag kring normkritiskt bemötande
5. Delrapport 2010
6. Fokusgrupp studenter med funktionsnedsättning (*intern*)
7. Fokusgrupp med internationella studenter
8. Spridning av projektet
9. Handledningsanalys 2011 (*under arbete*)
10. Litteraturtips