



Uppsala studentkår

Information på lika villkor?

En granskning av information om lika villkor och praktiskt stöd på Uppsala universitets hemsida



Rapporten är utgiven av Uppsala studentkår

Rapporten är skriven av Paul Bengtsson, jämlikhetsansvarig på Uppsala studentkår, och Amanda Sjöstrand Henriksson, studiebevakare vid Ekonomiska sektionen av Uppsala studentkår. Underlaget till rapporten har tagits fram av Philip Creswell, doktorand vid Sociologiska institutionen vid Uppsala universitet, Samrawit Danielsson, verksamhetsledare för ESMeralda, Amanda Sjöstrand Henriksson, Paul Bengtsson, samt följande studenter från Föreningen Dyslektikerna: Lisa Lundqvist, Fabian Klein, Sara Rang och Sofia Grunér.

Handläggare: Nils Jobring. Layout: Tony Karlsson. Korrektur: Paul Bengtsson och Klara Ellström.
Initiativtagare: Uppsala studentkårs Jämlikhetsgrupp.

Datum 2015-06-01

Diarienummer 30:14/15

Tack

Uppsala studentkår vill rikta ett speciellt tack till följande personer, då vi utan deras hjälp inte hade kunnat genomföra den här granskningen.

Tack till deltagarna i arbetsgrupperna som har tillfört ovärderliga perspektiv på det granskade materialet:

Lisa Lundqvist, Föreningen Dyslektikerna

Fabian Klein, Föreningen Dyslektikerna

Sara Rang, Föreningen Dyslektikerna

Sofia Grunér, Föreningen Dyslektikerna

Philip Creswell, doktorand vid Sociologiska institutionen vid Uppsala universitet

Ett stort tack riktas även till de medarbetare vid Uppsala universitet som vi har varit i kontakt med under granskningens gång och som har bidragit med en värdefull insyn i universitetets arbete med informationsspridning på internet.

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Syfte och avgränsningar.....	4
1.3 Metod och frågeställningar.....	5
2. Resultat	6
2.1 Var hittar man information?.....	6
2.2 Hur tillgänglig är informationen?.....	7
2.3 Internationalisering och lika villkor.....	9
2.4 Sammanfattning.....	11

1. Inledning

1.1 Bakgrund

I Handlingsplan för likabehandling av studenter 2014 slår Uppsala universitet fast att "personer med olika typer av funktionsnedsättning ska kunna kommunicera med Uppsala universitet och söka information på lika villkor som varje annan student, anställd eller besökande."¹ Det är Uppsala studentkårs uppfattning att ett effektivt lika villkorsarbete är beroende av att relevant information når ut och är lättillgänglig. Detta är särskilt viktigt för studenter med dyslexi eller andra lässvårigheter och studenter som inte har svenska som sitt första språk eller som kommer från studieovana hem.

Uppsala studentkår har sett ett behov av att undersöka informationen om lika villkor på Uppsala universitets hemsida. Granskningen har utgått från ståndpunkten att information om lika villkorsarbete måste vara lättillgänglig och tydlig samt att det för de flesta studenter är ett naturligt förstasteg att söka efter information via internet och hemsidan.

Uppsala universitet har omkring 45 000 studenter, 2 500 doktorander och nästan 7 000 anställda. Av studenterna är nästan 1 600 inresande utbytesstudenter.² En myndighet av den storleken är enligt Diskrimineringslagen (2008:567) skyldig både att utreda ärenden samt upprätta handlingsplaner för proaktivt arbete gällande diskriminering - men bara mängden personer som ska nås gör effektiv och tillförlitlig informationsspridning till en stor utmaning.

1.2 Syfte och avgränsningar

Syftet med granskningen är att undersöka hur väl Uppsala universitet informerar om sitt praktiska lika villkorsarbete på sin hemsida. Med praktiskt lika villkorsarbete syftar vi primärt på hantering av diskrimineringsärenden och vardagligt stöd för studenter med funktionsnedsättningar (exempelvis tillgänglighetsanpassningar av lokaler, utredning av trakasserierärenden samt personanpassat studiestöd).

Vi har inte prioriterat information om strategiskt och förebyggande arbete eftersom vi bedömt att det är mindre intressant för studenter i deras vardag på universitetet. Information som är relaterad till lika villkorsarbete har vi definierat som information som berör diskrimineringsgrunderna kön, könsidentitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder i relation till studenter samt personer som funderar på att börja studera. Med student avses student på grund- och avancerad nivå samt doktorander. Många doktorander är anställda av universitetet och räknas därför som en del av personalstyrkan. I viss mån är de dock fortfarande studerande och har därför liknande villkor som andra studenter.

Vi har granskat information som är relaterad till universitetets lika villkorsarbete och finns på sidor som inte kräver ett inlogg, på externwebben (uu.se), medarbetarportalen (mp.uu.se) och regelportalen (regler.uu.se). Vidare har vi valt att inte granska bilder, handlingsplaner, policy- eller andra styrdokument eller enskilda fakulteters och institutioners hemsidor, eftersom de aspekterna bedömts vara mindre viktiga för studentens möjligheter att tillgodogöra sig stöd och anpassningar.

1 Handlingsplan för likabehandling av studenter 2014 (UFV 2014/453), s. 4

2 <https://www.uu.se/om-uu/i-korthet/siffror/>, hämtad 2015-04-03

I framställandet av resultatet har vi valt att fokusera på det vi identifierat som de mest allvarliga systematiska bristerna i informationen som finns tillgänglig på hemsidan, det vill säga brister som går igen på flera olika sidor och därför kan antas bero på universitetets rutiner snarare än den enskilda sidan. Enskilda sidor har bara lyfts i rapporten om vi bedömt att de illustrerar typiska systematiska brister, om sidan bedömts ha en särskilt viktig funktion eller om sidan innehåller nödvändig information. Varje enskild sida som har granskats (cirka 40 stycken) har dock fått ett skriftligt omdöme. Detta material finns tillgängligt i obearbetad form och kan begäras ut med diarienummer 31:14/15 från Uppsala studentkår.

1.3 Metod och frågeställningar

För att möjliggöra flera perspektiv har granskningen genomförts av fyra arbetsgrupper med varsitt fokusområde. Fokusområdena och frågeställningarna är:

Generell textgranskning. Har undersökt textens innehåll, vilken information som ges och hur relevant den är i sammanhanget.

Mångfald. Har undersökt hur tillgänglig informationen är för personer från studieovana hem eller som har svenska som andraspråk.

Läsvårigheter. Har undersökt hur väl informationen är anpassad till personer med olika typer av läsvårigheter.

Engelska. Har undersökt information som ges på engelska.

Frågeställningar:

- Är texten tydlig?
- Är texten relevant?
- Är texten lättläst?
- Är texten inkluderande?
- Verkar texten ge den senaste informationen?
- Framgår det vem som är ansvarig för textens innehåll, och går hen att kontakta?
- Är informationen lätt att hitta till på hemsidan?

2. Resultat

2.1 Var hittar man information?

Under granskningen har vi kunnat identifiera tre typer av information om lika villkorsarbete på hemsidan. Information om:

- 1) *Praktiskt och reaktivt arbete* avser information som rör studentens vardag på universitetet samt stöd och anpassningar som finns för att säkerställa lika studievillkor.
- 2) *Organisationen* avser information om universitetets uppbyggnad och organisation.
- 3) *Strategiskt och proaktivt arbete* avser information om universitetets förebyggande arbete för lika villkor.

Dessa tre typer fyller tre viktiga men olika funktioner och bör för tydlighetens skull inte blandas ihop. Ändå saknas det ofta en tydlig uppdelning, vilket resulterar i en blandning av alla tre där viktig information om praktiskt och reaktivt stöd försvinner i mängden eller inte får tillräckligt stort utrymme. För studenten innebär bristen på struktur att viktig information blir svår att hitta. Problemet med sammanblandning av information blir särskilt tydligt då sidor på externwebben länkar till sidor på medarbetarportalen. Medarbetarportalen framstår som en intern webbsida men används de facto för att utveckla information som bara lyfts översiktligt på externwebben, däribland information om stöd för studenter som blivit utsatta för diskriminering eller trakasserier. Ett resultat av medarbetarportalens dubbla roll som både intern och extern kommunikationskanal är att praktisk och organisatorisk information blandas på samma sidor. Dessutom är informationen ibland relevant för anställda och ibland för studenter, men det framgår inte vilket av rubrikerna.

Ett exempel på otydligt riktad information är sidan om lika villkor på medarbetarportalen, som länkas från en central sida om studenters rättigheter på externwebben.³ På externwebben är länken riktad till studenter, men läsaren hamnar på en översiktssida med en sidomeny som är direkt riktad till medarbetare och bara i förbigående nämner studenter.⁴ Till exempel leder länken om kränkande särbehandling till en sida med strategisk information, där kontaktuppgifter till enheten för HR-stöd ska ligga i en länk, som dock bara visar ett felmeddelande.⁵

Uppsala universitet har flera centrala styrdokument som reglerar universitetets ställningstaganden, ambitioner och praktiska åtgärder rörande lika villkorsarbete. Styrdokumentens syfte är inte att ge information som är relevant för en student som söker praktiskt stöd, men trots det länkas styrdokumenterna ibland som om de innehöll detaljerad information (som till exempel är fallet med *Regler och rättigheter*⁶). På regelportalen finns det brödtexter som beskriver dokumentens innehåll, men de ger inte heller information om praktiskt stöd.

Problemet speglas även i rubriksättningen, där sidornas rubriker inte alltid motsvarar innehållet eller det innehåll som det framstod som att sidan skulle innehålla när den länkades från en annan sida. Sök-

3 <http://www.uu.se/student/rattigheter/>, hämtad 2015-04-03

4 <https://mp.uu.se/sv/web/info/anstallning/lika-villkor>, hämtad 2015-04-03

5 https://mp.uu.se/web/info/stod/hr-guide/arbetsmiljo-och-halsa/krankande_sarbehandling, hämtad 2015-04-03

6 <http://www.uu.se/student/rattigheter/>, hämtad 2015-04-03

funktionen kan inte användas på medarbetarportalen för den som inte är inloggad och endast anställda har inloggningsmöjligheter.

Uppsala studentkår anser att brist på eller svårigheter att hitta information är ett problem i sig för jämlikhetsarbetet på Uppsala universitet. Hur bra stöd som ges eller hur bra anpassningar som finns spelar mindre roll om den som behöver stödet inte på ett enkelt och tillförlitligt sätt kan hitta och tillgodogöra sig informationen. I urvalet av vilken information som ska synliggöras på externwebben bör därför praktiskt och reaktivt lyftas fram och prioriteras framför organisatorisk och strategisk information.

Uppsala studentkår anser vidare att medarbetarportalens funktion måste klargöras. Det måste tydliggöras för studenter och medarbetare var vilken information finns och vem den riktar sig till. Namnet och många sidrubriker antyder att portalens funktion enbart är intern och riktad mot anställda vid universitetet. Trots detta ligger mycket viktig information bara på medarbetarportalen, och externwebben länkar ofta dit för mer information. Uppsala studentkår efterlyser en tydligare uppdelning mellan externwebben och medarbetarportalen.

Uppsala studentkår kräver

att universitetet tydligt skiljer på sidor som ger information om praktiskt stöd för studenter och sidor som ger information om strategiskt och organisatoriskt arbete

att information om praktiskt stöd som studenten kan få vid kränkande särbehandling eller diskriminering synliggörs bättre

att ”brist på information” ska betraktas som ”bristande tillgänglighet” i Lika behandlingsplan för Uppsala universitet

att rubriksättningen på varje enskild sida tydligare ska motsvara innehållet på sidan

att sökfunktion görs tillgängligt både på medarbetarportalen och regelportalen

att centrala sidor och sidor med viktig information ankras till vanliga sökord så att de hamnar högst upp i sökresultat både på medarbetarportalen och externwebben.

2.2 Hur tillgänglig är informationen?

Informationen på Uppsala universitets hemsida behöver rikta sig till en mångfald av människor som alla har olika förutsättningar, behov och preferenser. Det kan handla om varierande kunskaper i svenska språket i allmänhet och akademiska facktermer i synnerhet, lässvårigheter och vana vid universitetsmiljön. I nuläget finns det i huvudsak tre sätt att informera sig om praktiskt stöd:

- Genom korta brödtexter på externwebben och medarbetarportalen
- Genom styrdokument på regelportalen eller
- Genom att höra av sig till en kontaktperson.

Brödtexterna på externwebben är med några undantag välskrivna och använder ett lätt och ändamålsenligt språk, men påverkas ibland negativt av ett ostrukturerat upplägg och en konflikt mellan olika typer av information. Sammanblandningen av olika typer av information blir även en tillgänglighetsbrist. För studenter med koncentrations- eller lässvårigheter försvårar en ostrukturerad sida möjligheterna att hitta och ta till sig information. Problemet är särskilt tydligt på medarbetarportalen. Genom namnet

och många av rubrikerna framstår medarbetarportalen som en sida för interninformation för de som är anställda vid universitetet. Trots det hänvisas studenter dit från externwebben, och en del information återfinns ingen annanstans.

Brödtexterna använder ofta akademiska facktermer som studenten förutsätts kunna. Personen som söker information kan dock vara ny till eller saknar erfarenhet av universitetsstudier och alltså inte hunnit lära sig facktermerna. Eftersom inga enkla förklaringar finns att tillgå kan det utgöra ett hinder för personen att tillgodogöra sig viktig information.

Externwebben har en väl fungerande talsyntes (ett program som är inbäddat på sidan och omvandlar text till tal) och texten är skriven med ett enkelt och ändamålsenligt typsnitt och en bra storlek. Dock har varken medarbetarportalen eller regelportalen någon talsyntes. Båda sidorna är dessutom skrivna med mindre storlek på texten utan möjlighet till förstoring, vilket försvårar för personer med synnedsättningar.

Korta och informativa texter av den typ som finns på externwebben kan vara tillräckligt för att ge den information som behövs eller för att hänvisa studenten vidare. Ifall en student söker detaljerad information räcker inte brödtexterna. Det enklaste är då att prata med en av universitetets kontaktpersoner som kan svara på direkta frågor som ett komplement till den skriftliga informationen. Samordnarna för studenter med funktionsnedsättning är ett exempel på kontaktpersoner vars kontaktuppgifter är väl exponerade och vars roll är tydligt definierad på externwebben. Enheten för HR-stöd, som utgör universitetets centrala expertis på diskriminerings- och trakasserierärenden, är som tidigare nämnts inte alls lika synlig.

Uppsala studentkår anser att en organisation som vill värna om mångfalden måste ha ett flexibelt informationsflöde som är väl anpassat för och tydligt riktat till människor med olika förutsättningar och behov. För en student med en icke-akademisk bakgrund som känner sig obekvämt i universitetsmiljön kan förhållandevis små anpassningsbrister få stora konsekvenser för den upplevda studiemiljön och studentens möjligheter att få stöd. Goda kunskaper i akademisk svenska är en förutsättning för att delta i högre utbildning, men inte för att börja. Därför får den som söker information på externwebben inte förutsättas ha alltför goda kunskaper i akademisk svenska och universitetets organisation.

Det är därför viktigt att Uppsala universitet breddar sin informationsanpassning till att även innefatta studievana. Ett väl anpassat informationsflöde använder flera kompletterande metoder för att nå ut med samma information, till exempel både kortare och längre texter med tydlig disposition som går lätt att hitta genom tydlig rubriksättning och sökfunktionen, välexponerade kontaktuppgifter till ansvariga vid universitetet, samt länkar till externa sidor och sidor med detaljerad information. Kontaktpersoner och skriftlig information får aldrig fullständigt ersätta varandra utan måste alltid ses som ömsesidigt kompletterande.

Uppsala studentkår anser vidare att Uppsala universitet bör se över hur den befintliga informationen kan kompletteras på fler sätt. Till exempel kan samordnarna för studenter med funktionsnedsättningar presentera sig och sitt arbete i en kort video, en åtgärd som kan underlätta för studenter som tar in visuell information lättare än skriftlig. Det har tidigare funnits nedladdningsbara PDF:er med planlösningar över tillgänglighetsanpassningar på olika campus. Sidan togs ner eftersom den blivit inaktu-

ell, men ett liknande arrangemang skulle kunna utgöra ett användbart komplement som underlättar för både studenter och anställda.

Uppsala studentkår kräver

att det i Uppsala universitets lika behandlingsplan förs in att alla ska kunna söka information på lika villkor oberoende av funktionsnedsättning och studievana

att tillgång till relevanta kontaktuppgifter och skriftlig information aldrig ersätter varandra utan alltid ses som ömsesidigt kompletterande

att kontaktuppgifter till organ/personer som ger praktiskt stöd till studenter inte bara ska finnas på medarbetarportalen utan även på externwebben

att enheten för HR-stöd och kontaktuppgifter exponeras lika tydligt som andra enheter som ger praktiskt stöd

att samordnarna för studenter med funktionsnedsättning presenterar sitt arbete och sin funktion i en kort introduktionsvideo på externwebben

att talsyntes och textförstoring görs tillgängligt både på medarbetarportalen och regelportalen

att en ordlista över universitetsspecifika facktermer görs tillgänglig på hemsidan

att planlösningar över campus med detaljerade tillgänglighetsanpassningar görs tillgängliga för nedladdning som tillgänglig PDF från externwebben och att denna åtgärd läggs in i projektplanen för det pågående projektet med tillgänglighetsanpassning av universitetets lokaler.

2.3 Internationalisering och lika villkor

Uppsala universitet har en uttalad ambition att rekrytera internationella studenter och tar emot en stor andel inresta studenter med olika bakgrund, nationalitet och språkkunskaper.⁷ Dessa studenter möts av samma utmaningar och hinder som svenska studenter, men med den extra svårigheten att de befinner sig i ett främmande land och måste ta sig fram på engelska. Att engelska ofta är ett andraspråk för internationella studenter och för dem som de möter vid universitetet ökar risken för otydligheter och missförstånd i kommunikationen.

Kvaliteten på språk och framställning på den engelska externwebben är varierande. Den engelska sidan har samma problem med disposition och sammanblandning av information som den svenska sidan. Kortare brödtexter håller ofta en hög språklig kvalitet och är vanligtvis väl avgränsade till ett ämne medan längre texter oftare glider över i ett svårare och mer byråkratiskt språk. Sammanfattningarna på regelportalen ger sällan en bra bild av dokumentets innehåll.

Den engelska externwebben är sämre uppdaterad än den svenska. Flera länkar leder till saknade sidor eller gamla centrala styrdokument som har ersatts av nyare versioner. Från sidan *Your rights* går länken *Diversity plan* till en tom sida på svenska regelportalen, och *Equal Treatment plan* länkar bara till det svenska dokumentet samtidigt som det inkorrekt uppges att dokumentet inte är översatt till engelska.⁸ Dessa brister gör det mycket svårt för en internationell student att söka aktuell och detaljerad information om sina rättigheter.

7 Program för internationalisering vid Uppsala universitet (UFV 2008/2064), s. 3

8 http://www.uu.se/en/students/your_rights, hämtad 2015-03-21

Den engelska talsyntesen fungerar bra på externwebben, men precis som i de svenska sidornas fall finns talsyntes och en användbar sökfunktion inte tillgänglig på medarbetarportalen och regelportalen. Den svenska sidan har en sökfunktion där olika kategorier kan appliceras på sökorden för att söka av en avgränsad del av hemsidan. På den engelska sidan är kategorierna på svenska och därmed oanvändbara för en internationell student. Precis som för den svenska sidan så hamnar centrala sidor ibland långt ner i sökresultatet.

Den del av medarbetarportalen som har granskats är bara delvis översatt till engelska och blandar svenska och engelska rubriker och texter. Denna brist på översättningar i kombination med avsaknaden av en sökfunktion och ett ofta byråkratiskt språk gör att all information som finns på medarbetarportalen i princip är helt otillgänglig för en utländsk student. Sidan *Equal opportunities* som länkas från externwebben är på svenska och i sidomenyn är bara en av nio rubriker och sidor översatta.⁹ Den översatta sidan innehåller ingen information om praktiskt stöd utan enbart länkar till styrdokument, där den första länken till *Equal Opportunities Programme* inte leder någonstans.¹⁰

Uppsala studentkår erfar att internationella studenter ibland har en dålig förförståelse för hur svenska universitet fungerar. Vissa internationella studenter kommer från universitet med starka hierarkier där det av olika anledningar kan vara svårt att kritisera lärare och anställda. Brist på information särskilt anpassad för grupper som är ovana vid studier vid svenska universitet kan därför utgöra ett hinder för dessa studenter att få det stöd de har rätt till.

Uppsala studentkår anser att den engelska information som ges på de granskade sidorna har så allvarliga brister att det ibland är orimligt svårt eller direkt omöjligt att tillgodogöra sig aktuell och relevant information. Många systematiska brister som har påvisats för de svenska sidorna, såsom otydlig disposition, mångtydiga syften för viktiga sidor och uppdaterade sidor och länkar är värre eller extra påtagliga för de engelska sidorna. Uppsala studentkår rekommenderar att universitetet avsätter arbetstid och resurser för att genomföra en grundlig genomgång och utvärdering av det engelska informationsflödet.

Uppsala studentkår kräver

att Uppsala universitet genomför en grundlig genomgång och utvärdering av sin informationsspridning på engelska

att information som ges på engelska ska använda konsekvent terminologi och vara lättförståeligt för personer som har engelska som andraspråk

att informationen på engelska ska motsvara relevant information på svenska i omfattning och innehåll

att sökfunktionen anpassas för att engelsk information ska gå att söka på precis som svensk information

att informationen anpassas så att den ej förutsätter kunskaper om svenska universitet

att engelsk talsyntes görs tillgänglig på regelportalen och medarbetarportalen

att en ordlista över universitetsspecifika termer på engelska används av alla sidansvariga på universitetet samt görs tillgänglig på hemsidan.

9 <https://mp.uu.se/en/web/info/anstallning/lika-villkor>, hämtad 2015-04-06

10 <https://mp.uu.se/en/web/info/anstallning/lika-villkor/program-plan-riktlinjer>, hämtad 2015-04-06

2.4 Sammanfattning

Granskningen har visat att översiktlig information är lätt att hitta och tillägna sig på externwebben medan detaljerad information ofta är mer otillgänglig och använder ett svårare språk med fler facktermer. Flera sidor har dålig disposition och en otydlig blandning av organisatorisk och praktisk information. Detaljerad information ges ofta i svåröverskådliga styrdokument utan användbara sammanfattningar och utan tydlig koppling till studentens vardag på universitetet. Den engelska externwebben innehåller mycket inaktuell information och avsaknaden av en välfungerande sökfunktion gör sidorna svårnavigerade.

Medarbetarportalen fyller en oklar funktion och har ofta samma problem med disposition och uppdelning som externwebben. Information riktad till medarbetare och studenter blandas och är svår att särskilja, trots detta hänvisar externwebben ofta studenter till medarbetarportalen. Avsaknaden av en sökfunktion och otydlig rubriksättning gör medarbetarportalen mycket svårnavigerad, och avsaknaden av talsyntes gör den svårtillgänglig för personer med lässvårigheter. Den granskade delen av den engelska medarbetarportalen är ofullständig och det går att ifrågasätta om den fyller sin funktion.

Regelportalen verkar fylla dubbla funktioner. Som ett arkiv för styrdokument innehållandes information om organisatoriskt och strategiskt arbete med lika villkor är den användbar, men ofta länkas regelportalen från sidor på externwebben som ska ge information om praktiskt stöd. Ibland är det lättare att hitta de styrdokument som utlovar praktiskt stöd än det är att ta reda på hur man tillgodogör sig stödet.

Uppsala universitet har som mål att alla ska kunna kommunicera med och tillägna sig information om universitetet på lika villkor.¹¹ Trots det konstaterar Uppsala studentkår att tillgången till information om lika villkor på universitetets hemsida varierar starkt beroende på individens funktionalitet, kunskaper i svenska och vana vid svenska universitet.

11 Handlingsplan för likabehandling av studenter 2014, Uppsala universitet, s. 4



Uppsala studentkår