

Rapport om
Markedsføring af bibliotekets tilbud
til læsesvage



Herning Bibliotekerne 

Maj 2010

- Af Mette K. Harbøll
Grafisk Eventkoordinator

INDHOLDSFORTEGNELSE

Beskrivelse af projektet og dets mål	3
Baggrund	3
Visionen bag projektet	4
Beskrivelse af projektføreløbet	4
Overordnet analyse	5
Bibliotekets vision.....	5
Efterspørgsel - vores viden om brugere og forbrug	5
Udbud p.t.....	6
Valg af fokus	7
Målgruppe	7
Generel viden om målgruppen.....	7
Viden om det lokale marked/den lokale målgruppe.....	11
Målgruppens behov.....	11
Fokusgruppe	13
Ideer til tilbud i fremtiden	16
Konkret markedsføringsplan	19
Budskabet	19
Den valgte ydelses situation på markedet	19
Strategi	20
Offensive kampagner	21
Defensive kampagner:.....	22
Synlighed	23
Kompetenceudvikling	25
Effekt og opfølgning	25
Kampagnens tids- og handlingsplan.....	26
Litteratur & Links	28
Litteratur.....	28
Links	29

BESKRIVELSE AF PROJEKTET OG DETS MÅL

**”Handicappede er ikke
bibliotekssvage,
men til gengæld er
bibliotekerne
på flere felter særdeles
handicapsvage”**

– fra indledningen til ”Oplæg til en handlingsplan for udarbejdelse af en national strategi for biblioteks-
betjening af bibliotekssvage brugere”, Danmarks Biblioteksforening, 2002.

BAGGRUND

Dette projekts formål er at gøre bibliotekets tilbud mere synlige og nærværende overfor borgere, som kan betegnes som læsesvage, således at denne gruppe får bedre adgang til relevante informationer og kulturelle oplevelser via biblioteket.

Projektet har etableret fokusgrupper og kontakt til ressourcepersoner fra målgruppen. I samarbejde med disse er der blevet udviklet en plan for, hvordan biblioteket kan markedsføre sine tilbud. I projektet har biblioteket medtænkt digitale og teknologiske muligheder, som kan understøtte markedsføringen.

Projektet har via et afgrænset, defineret spekter af brugerinvolvering identificeret services til læsesvage og udviklet en markedsføringsplan herfor til brugergruppen ”læsesvage”. Afsættet er taget i områder, der kan demonstrere bibliotekets kompetencer til digitalt at agere smalt og målrettet og dække klart definerede behov/målgrupper.

Biblioteket har i denne anledning ønsket at prioritere læsesvage voksne under uddannelse eller i job, samt at prioritere bibliotekets tilbud til målgruppen: Lydbøger i digital form (fast form eller som download), skønlitterære bøger tilpasset målgruppen samt særlige læringsprogrammer i digital form (sprogkurser, køreprøveteori etc.).

Projektperiode: Januar 2010 – Maj 2010
Projektleder: Mette K. Harbøll, Herning Bibliotekerne
Kontakt: Tlf. 96 26 36 39, bibmha@herning.dk
Projektdeltagere: Ingen

VISIONEN BAG PROJEKTET

”Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder internet og multimedier.”

Sådan lyder den velkendte §1 i biblioteksloven. Folkebiblioteket er for alle – men nogle grupper har sværere ved at nyde godt af bibliotekernes tilbud end andre. Derfor er der hos bibliotekerne et stort fokus på at nå ikke-brugere.

Når det gælder læsesvage, så handler det både om at fremme den lige mulighed i adgang til oplevelse, viden og læring i ånden af ”det inkluderende bibliotek”, så læsesvage bliver ligestillet med bibliotekets øvrige brugere. Men det handler i lige så høj grad om at vække læselysten hos målgruppen.

Markedsføring af bibliotekets tilbud til læsesvage handler derfor både om at have nogle gode tilbud til målgruppen, som er nemme at anvende, og om at gøre biblioteket til et sted, de læsesvage holder af!

BESKRIVELSE AF PROJEKTFORLØBET

Januar 2010: Orientering om projektet, introduktion til projektledernetværk, markedsføringskursus i forbindelse med projektet.

Februar 2010: Orientering af kolleger ang. projektet, orienteringsmøder, sparringsmøde med litteraturkonsulent, projektledernetværksmøde.

Marts 2010: Projektarbejde (overordnet analyse), synliggørelse af projekt, projektledernetværksmøde.

April 2010: Projektarbejde, læsesvage-kursus, sparingsmøder, synliggørelse af projekt.

Maj 2010: Projektarbejde, opfølgingsmøder, orienteringsmøder, projektledernetværksmøde, indkøb, projektafslutning.

Juni 2010: Formidling af projektets resultater til kolleger, regnskabsafklæggelse.

OVERORDNET ANALYSE

For at kunne lave en markedsføringsplan med afsæt i den aktuelle situation foretages i det følgende en overordnet analyse af den kontekst, markedsføringen skal foregå i.

BIBLIOTEKETS VISION

Herning Bibliotekernes vision lyder således:

"Biblioteket vil spille en central rolle i kommunen for borgernes læring og kulturelle udfoldelser samt den demokratiske udvikling"

Da biblioteket skal være for alle vil det dermed sige, at biblioteket også vil spille en central rolle for de læsesvages læring og kulturelle udfoldelser – og det er langt fra situationen i dag; mange læsesvage ser biblioteket som en arena for nederlag, jf. biblioteksstyrelsens projektrapport "Biblioteket – hvad skulle jeg komme dér efter?"

Biblioteket er sat i verden for at støtte den demokratiske udvikling gennem læring og kulturelle udfoldelser, og hovedkompetencerne er kvalitetssikringen, det store udbud af materialer og den personlige kontakt. Dette markedsføringsprojekt vil dels sætte fokus på, hvilke "varer", vi har til de læsesvage, samt hvordan vi når ud til dem i fremtiden, så denne gruppe kan få større gavn af de kompetencer, man finder på biblioteket.

EFTERSPØRGSEL - VORES VIDEN OM BRUGERE OG FORBRUG

Efterhånden som de tekniske hjælpemidler, der sætter læsesvage i stand til at forstå litteratur, bliver af højere kvalitet og øges i mængde, oplever biblioteket en stigende forventning til, at man på biblioteket kan finde disse hjælpemidler og tilgå tekster og dermed få lige så meget ud af bibliotekets tilbud som ikke-læsesvage.

Samtidig er der dog erfaring for, at gruppen af læsesvage holder sig tilbage i brugen af biblioteket, da omgangen med litteratur har været præget af nederlag for mange af dem. Biblioteket bærer stadig på sit forældede ry af et sted, hvor man primært finder bøger, på trods af det brede udbud, der stilles til rådighed i dag.

Bibliotekets hjemmeside står overfor en stor formidlingsopgave i forhold til disse nye ydelser – som downloads, kurser, events etc. – men da hjemmesiden i høj grad er præget af tekst er det p.t. vanskeligt at den vej at kommunikere med de, der i særlig høj grad er ramt af læseproblemer.

Konklusionen er, at det serviceniveau, man i dag kan forvente, at et moderne bibliotek tilbyder eller arbejder på at tilbyde overfor læsesvage (her tænker jeg især på vejledning, et stort udbud af digitale medier samt digitale hjælpemidler), vil stille et behov, der klart er til stede i samfundet. Samtidig er der dog brug for en massiv markedsføringsindsats for at fortælle om bibliotekets services, samt for at ændre bibliotekets ry hos læsesvage, således at biblioteket bliver et sted, man holder af at komme – et sted, der er præget af succesoplevelser, lighed på trods af handicaps, og læselyst uanset metode og hjælpemiddel.

UDBUD P.T.

Der er i 2009 blevet lavet en video som markedsfører de tilbud, vi har til læsesvage nu. Den kan findes på www.bibteach.dk under fanebrevet "Digital læring" -> "Materialer for læsesvage". Videoen kan ses som et skridt på vejen til at blive bevidst om, at biblioteket gerne vil gøre en særlig indsats for læsesvage – selvom der er lang vej endnu.

De tilbud, vi p.t. har til voksne læsesvage, er bl.a.:

- **Rundvisninger på biblioteket for læsesvage.** En bibliotekar med særlig viden om læsesvages behov har flere gange lavet rundvisninger på biblioteket, hvor læsesvage/ordblinde fra kommunens uddannelsesinstitutioner har fået en introduktion til bibliotekets tilbud til denne målgruppe. Biblioteket har således gennem længere tid samarbejdet med Herning HF og VUC, der har tilbud målrettet voksne med læseproblemer via deres FVU-tilbud.
- **Omskrevne bøger.** Biblioteket råder over et mindre udvalg af klassiker-bøger, der er blevet omskrevet, således at de er letlæste. De indeholder således større tekst, lavt lix-tal etc., og henvender sig til voksne.
- **Lydbøger.** På CD, såvel som på kassettebånd (et medie, der er ved at have nået pensionsalderen). Lydbøgerne kan også lånes på MP3-afspiller, eller downloades fra bibliotekets hjemmeside.
- **CD + bog.** Biblioteket råder over et udvalg af lydbøger, der ledsages af den trykte bog. På den måde kan den læsesvage få formidlet materiale auditivt såvel som visuelt, hvilket styrker læseforståelsen.
- **E-bøger.** Via bibliotekets hjemmeside kan man downloade e-bøger.
- **Formidling af E17.** På biblioteket kan man få vejledning i at tilgå netbiblioteket E17 for folk med læsevanskeligheder.
- **Book-en-bibliotekar-ordningen.** På Herning Bibliotekerne kører vi med Book-en-bibliotekar-ordningen, som kan udbygges, således at læsesvage kan have stor glæde af den.
- **Nyheder og aktualitet i Midtbyen.** På biblioteket i Midtbyen formidles nyhederne på en anderledes måde. Her kan man tilegne sig stoffet på mange forskellige måder – fx via TV, downloads og samtale med de ansatte – og ikke mindst gennem de arrangementer, der ugentligt holdes. Den personlige kontakt med fokus på formidling vil især læsesvage have stor gavn af.
- **Events.** Biblioteket afholder et mindre antal events for voksne om året. Det er et område, der skal udbygges i fremtiden, og som kan favne læsesvage såvel som ikke-læsesvage.
- **Lektiecafé.** Biblioteket tilbyder lektiehjælp til unge, som har brug for det.
- **Adgang til lydavis.** Blinde, svagtseende, ordblinde, læsesvage og andre, der ikke kan læse en almindelig trykt avis kan tilgå lydavis via biblioteket. Desuden bliver artikler fra Herning Folkeblad og Herning Bladet indlæst.
- **Sprogstimulerende spil.** Biblioteket råder over en række sprogstimulerende spil, der henvender sig til hjerneskadede.

Et projekt på Herning Bibliotekerne med fokus på digital læring (projektleder: Lene Schrøder) har tidligere sat fokus på dette område. Der kan læses mere om dette projekt på www.bibteach.dk under fanebladet

”Digital Læring”. I forbindelse med dette projekt blev der brugt et ”Smartcode”-system, der gjorde det muligt at tage et foto med mobiltelefon af bagsiden af en bog, hvorved teksten på bagsiden blev læst højt i telefonen. Systemet er dog ikke blevet implementeret som en del af bibliotekets tilbud.

Desuden kører der p.t. et projekt på Herning Bibliotekerne der hedder ”Koncept for bibliotekets betjening af læsesvage”. Det afsluttes i februar 2011, og projektlederne er Birgitte Sloth Jørgensen og Lene Schrøder.

VALG AF FOKUS

Baseret på ovenstående vælger jeg i dette markedsføringsprojekt at fokusere på udbuddet af materialer i form af digitale medier og omskrevne bøger, koblet med den personlige kontakt, den læsesvage møder i interaktionen med en bibliotekar.

Jeg vil i det følgende beskæftige mig med målgruppen, og senere se på, hvilke services, der bør implementeres i bibliotekets vifte af tilbud for fremtiden – så vi har et ordentligt og helt produkt at tilbyde gruppen af læsesvage.

MÅLGRUPPE

Målgruppen ”læsesvage” er al for bred til, at vi kan beskæftige os med dem over én kam. Der er utallige årsager til læsesvaghed, og derfor også et utal af behov, der kan stilles. Derfor vil jeg i det følgende definere og indsnævre.

GENEREL VIDEN OM MÅLGRUPPEN

Befolkningen kan – i forhold til læseevnerne – inddeles i følgende fire kategorier:

	God sprogforståelse	Ringe sprogforståelse
Gode ordlæsefærdigheder	Normal læser	Person med specifikke sprogforståelsvanskeligheder
Ringe ordlæsefærdigheder	Person med specifikke vanskeligheder med ordlæsestrategier (person med dysleksi/ordblindhed)	Person med sammensatte vanskeligheder

Læsesvage er de, der har specifikke sprogforståelsvanskeligheder (ringe sprogforståelse, men gode ordlæsefærdigheder), de, der har vanskeligheder med ordlæsestrategier (og dermed er ordblinde/dyslektikere med ringe ordlæsefærdigheder selvom sprogforståelsen er god) samt personer med sammensatte vanskeligheder (hvor både ordlæsefærdighederne og sprogforståelsen er ringe).

Disse læsesvage kan inddeles i følgende grupper:

- 1) Blinde, døvblinde og svagtseende
- 2) Ordblinde og læsesvage (funktionelle analfabeter)
- 3) Døve og hørehæmmede

- 4) Motorisk funktionshæmmede
- 5) Personer med forståelsesproblemer (kognitivt funktionshæmmede)
- 6) Udlændinge

I dette projekt fokuserer jeg på etniske danske, læsesvage voksne i arbejde eller under uddannelse. Jeg beskæftiger mig med gruppe 2 – de ordblind og læsesvage (funktionelle analfabeter), som enten har problemer med at læse, at stave, eller begge dele.

Gruppen af udlændinge, der har en ringe forståelse af det danske sprog, kan have stor gavn af det materiale og den service, der stilles til rådighed for ordblind og danske læsesvage. Biblioteket bør sætte særlig fokus på denne gruppe, om end den ikke er omdrejningspunkt for dette projekt.

Desuden bør der være et særligt fokus på børn med læsevanskeligheder. Det er i barndommen, at personens forhold til biblioteket – og litteratur – grundlægges, og kan biblioteket involvere sig i både diagnosticering af ordblindhed, oplysning om læsesvaghed og indgyde en glæde ved litteratur og biblioteket hos borgeren i en ung alder har man nået meget på vejen til at opfylde sin vision.

DEFINITION PÅ ORDBLINDHED

”Ordblindhed, dysleksi, markante vanskeligheder med at lære at læse og skrive, som beror på langsom og upræcis omsætning af bogstaver og bogstavfølger til sproglyde. Ordblind har særlig svært ved ord, som de ikke har set før. Læse- og stavefejlene er ofte i modstrid med alm. Forbindelser mellem bogstav og lyd, fx kulde læst som kunne, og dig skrevet som din.”

Ovenstående definition på ordblindhed er taget fra Den Store Danske Encyklopædi. En anden definition, der også medtager konsekvenserne af ordblindhed (fra oversættelsen af Dansk Videnscenter for Ordblindhed af ”A Definition of Dyslexia, Annals of Dyslexia 2003”, bind 53 side 1-14) lyder således:

”Ordblindhed er markante vanskeligheder med at lære at bruge skriftens lydprincip. Disse vanskeligheder fører til besvær med at tilegne sig sikker og hurtig ordafkodning, som igen fører til begrænset læseforståelse”

En tredje definition (Elbro 2007) lyder således:

”Dysleksi er en specifik indlæringsvanskelighed, som er af neurobiologisk oprindelse. Dysleksi er kendetegnet ved vanskeligheder med præcis og/eller automatiseret ordgenkendelse og ved stave- og afkodningsvanskeligheder. Disse vanskeligheder skyldes problemer med fonologisk forarbejdning. Vanskelighederne er ofte uventede set i forhold til andre kognitive og indlæringsmæssige færdigheder og tilstedeværelsen af effektiv undervisning. Sekundære konsekvenser kan være problemer med læseforståelse og nedsat læseerfaring, som kan hindre vækst i ordforråd og baggrundsviden”

Det, der kendetegner voksne ordblinde, er altså problemer med:

- At koble bogstav og lyd i læsning
- At læse ord, man ikke har set før
- At lære fremmedsprog
- Læseforståelse og ordforråd
- At erhverve sig viden gennem læsning
- At stave korrekt
- At erhverve sig færdighed i skriftlig formulering

Hvornår er man ordblind? Man skal kunne fremvise en erklæring fra det lokale kommunikationscenter, center for specialundervisning eller anden relevant undervisningsinstitution. Børn kan få dokumentation fra det kommunale kontor for Pædagogisk Psykologisk Rådgivning, eller fra den praktiserende læge.

Det er vigtigt at understrege, at ordblinde ikke er dårligt begavede, og at læsevanskelighederne hverken skyldes problemer med synet eller hørelsen. Ordblindhed er en varig tilstand, der ikke kan helbredes.

NOGLE TAL

I ”International Book of Dyslexia” kan man læse, at ordblindhed forekommer hos 3-5 % af befolkningen i Danmark, mens Elbro i sit projekt fra 1991 (se litteraturoversigten i slutningen af denne rapport) fastslår, at 12 % af voksne danskere (18-67-årige) har besvær med at læse dagligdags tekster og 3 % af de voksne danskere har *overordentligt* svært ved at læse dagligdags tekster. Ifølge projektet opfatter 7 % af de voksne danskere sig selv som ordblinde.

**12% af voksne danskere havde besvær
med at læse dagligdags tekster**

**3% af voksne danskere havde
overordentlig vanskeligt ved at læse
dagligdags tekster**

**7% af voksne danskere betegnede sig selv
som ordblinde**

De svage læsere var ifølge undersøgelsen i rapporten:

- Personer med kort skolegang (mindre end 9 års skolegang)
- Personer uden læsekrævende job
- Personer udenfor arbejdsmarkedet, hjemmegående
- Midaldrende og ældre, pensionister
- Personer med lav personlig indkomst

Der var sammenhæng mellem informanternes vurdering af egne læsefærdigheder og deres uddannelse og erhverv. Sammenhængen var dog ikke helt perfekt: Studerende gav en (for) lav vurdering af egen læsefærdighed, mens ældre gav en (for) høj vurdering af egen læsefærdighed. Generelt var der en positiv vurdering af egne læsefærdigheder – også blandt dem med ringe læsefærdigheder!

Et andet resultat af undersøgelsen var, at hele 46 % af voksne danskere har utilstrækkelige læsefærdigheder i forhold til de krav, der stilles i hverdagstekster (og fagtekster).

Endeligt fandt undersøgelsen, at 420.000 voksne danskere har utilstrækkelige læsefærdigheder.

Resultat af undersøgelsen af Pilegaard Jensen & Holms undersøgelse fra år 2000 blev danskernes læse-regne-færdigheder sammenlignet med færdighederne i 19 andre lande. Undersøgelsen fandt, at 1 million voksne danskere har utilstrækkelige læsefærdigheder. Men da Trepartsudvalget i 2006 vurderer, at OECD's krav til basale læsevanskeligheder er relativt højt sat, kan antallet nedskrives til ca. 800.000.

En anden undersøgelse af danskernes læse- og regnefærdigheder foretaget i 2000 viste at 28-46 % af voksne har utilstrækkelige læse-regne-færdigheder i forhold til de krav, der stilles på arbejde og i dagligdagen. Antallet kan kun forventes at være stigende i takt med, at de generelle krav til vidensniveau i samfundet stiger.

”Funktionel læsefærdighed defineres som de kundskaber, som er nødvendige for at kunne forstå, bruge og reflektere over skrevne og elektroniske tekster med henblik på at opnå egne mål, at udvikle sin viden og sit potentiale og at kunne deltage i samfundslivet”

Det fastslår OECD i sin Pisa-rapport fra 1998.

Er den funktionelle læsefærdighed ikke tilfredsstillende, dvs. er borgeren læsesvag, vil det derfor gå ud over individets mulighed for at nå sine mål og være en del af samfundslivet – hvilket er de områder, bibliotekets vision drejer sig om.

Konklusionen er, at en stor del af befolkningen har svært ved at læse, og denne del udgør en betydelig del af bibliotekets ikke-brugere. Det er nødvendigt for biblioteket at fokusere på de læsesvage i sine tilbud og i

markedsføringen, således at denne store gruppe får lige så stor gavn af biblioteket som resten af befolkningen.

De fleste voksne ordblind kan lære at kompensere for deres handicap via teknologi, og ikke-ordblind læsesvage vil også kunne hjælpes på denne måde, og derfor er digitale hjælpemidler et vigtigt omdrejningspunkt for bibliotekets services i forhold til gruppen af læsesvage.

VIDEN OM DET LOKALE MARKED/DEN LOKALE MÅLGRUPPE

I forhold til ordblindes og andre læsesvages brug af bibliotekets services, så er disse borgere ofte biblioteksuvante. De har små forventninger til biblioteket, som for dem kan have været en arena for nederlag, da trykte tekster – bibliotekets traditionelle kerneydelse - netop er deres svage punkt. Derfor er nye medier og mere fokus på gruppen i bibliotekets service vejen frem mod, at denne gruppe bliver ligestillet med andre borgere.

I Herning Kommune har VUC fokus på ordblind og læsesvage. De, der har fået konstateret et handicap, kan få bevilget en IT-rygsæk (en af hjælpemiddelcentralen sammensat pakke af læse- og skrivekompenserende IT-programmer, der matcher den enkeltes handicap, livssituation og anvendelsesbehov) og blive medlem af Danmarks Blindebibliotek (DBB). Det er ikke muligt for læsesvage, som ikke kan få papir på deres vanskeligheder med det skrevne sprog.

Biblioteket i Herning har gennem længere tid haft kontakt til bl.a. VUC, og har gennem rundvisninger øget målgruppens kendskab til bibliotekets tilbud. Det er dog svært at nå ud til størstedelen af de læsesvage, der jo ikke er en homogen gruppe, og da biblioteket ikke har brugt mange ressourcer på markedsføring målrettet læsesvage må det antages, at flertallet af de, der kunne have glæde af biblioteket som læsesvage, ikke har tilstrækkelig med indsigt i, hvad der tilbydes.

Biblioteket står derfor overfor følgende opgaver:

- At gøre faste brugere af bibliotekets tilbud til læsesvage til ambassadører, der indirekte markedsfører bibliotekets tilbud til nye brugere
- "Nysalg" til faste, læsesvage borgere, der allerede benytter biblioteket
- Få kontakt til mulige læsesvage brugere
- Øge kendskabet hos gruppen af ikke-brugere

MÅLGRUPPENS BEHOV

I projektet "Kom godt i gang på biblioteket – med IT-værktøj til ordblind og læsesvage" har en fokusgruppe med indgående kendskab til undervisning af ordblind og læsesvage fået stillet følgende spørgsmål:

- Hvad skal biblioteket især kunne tilbyde målgruppen?
- Hvilke behov oplever I, at bibliotekerne ikke opfylder i dag?

Heraf udsprang følgende nye idéer:

- Mange ordblind har fordomme om, at biblioteket ikke har noget at tilbyde dem
- Ordblind skoleelever vil være trygge ved "min egen bibliotekar"
- Ordblind og læsesvage er ikke en homogen gruppe

- Kan der etableres en åben vejledning én gang om måneden på biblioteket?
- Kan der tilbydes PC- og internetkurser målrettet ordblinde og læsesvage?
- Kan der tilbydes lektiehjælp til voksne ordblinde og læsesvage, der studerer?
- Kan bibliotekerne etablere en scanningsbank?
- Hovedstadens Ordblindeskole vil gerne undervise bibliotekarer i brugen af IT-værktøj

De vigtigste digitale hjælpemidler til læsesvage er:

- **Scanner** med arkføder.
- **Tekstgenkendelsesprogram** (OCR-program). Den trykte tekst scannes og forvandles til digital tekst.
- **Oplæsningsprogram**. Den digitale tekst oplæses af en talesyntese (syntetisk eller digital stemme).
- **Ordforslagsprogram**. Programmet viser "gættede" forslag til det ord, som aktuelt skrives.
- **Læsepen**. En scanner i blyantstørrelse, der scanner enkelte ord eller sætninger i en bog, når man fører den over bogstaverne som en overstregningspen. Ordene og sætningerne digitaliseres og kan oplæses af et oplæsningsprogram.
- **Dictus**. Dictus er et system til genkendelse af daglig tale. Den er en ideel løsning for folk, der ønsker at diktere i stedet for at skrive.

Der findes følgende gode digitale løsninger på markedet:

- **OCR-program:**
 - o Abbyy Fine Reader (Pro) – www.abbyy.com
 - o Omnipage Pro – www.softwarecasa.com
 - o ViTex – www.scandis.suite.dk
 - o LiveReader – www.tagarno.com
- **Syntetisk/digitalt oplæsningsprogram:**
 - o ViTal – www.scandis.suite.dk
 - o CD-ORD – www.mikrov.dk
 - o LiveReader – www.tagarno.com
 - o Opus – www.itech.dk
 - o Adgang-for-alle – www.adgangforalle.dk
- **Ordforslagsprogram:**
 - o ViseOrd – www.scandis.suite.dk
 - o CD-ORD – www.mikrov.dk
 - o Secondguess Skrivestøtte – www.secondguess.dk/skrivestotte
 - o Staver.dk – www.mikrov.dk/sw375.asp
 - o Iris Ordbank – www.auxilior.com/index.php?id=227

Mere info kan fås på www.E17.dk (DBB's netbibliotek for syns- og læsehandicappede). Her kan man bl.a. finde en liste over de folkebiblioteker, der har indrettet IT-værksteder med forskellige hjælpemidler – disse værksteder kaldes "talende IT-værksteder".

Derudover er hjælpemiddelinstuttets hjemmeside www.hmi.dk en god kilde indenfor kompenserende værktøj.

I forbindelse med dette rapport har vi på Herning Bibliotekerne valgt at indkøbe programmerne ViTex, ViTal og ViseOrd (under fællesbetegnelsen ViTre) fra Scandis efter råd fra Erik Arendal fra Hjælpemiddelinstitutet, der fortalte om det blandt ordblinde kendte program CD-Ord fra Mikro Værkstedet versus Scandis' ViTre programmer, der var marginalt bedre i forhold til oplæsningsprogrammerne, hvor stemmerne er bedre. Rapporten "Kom godt i gang" anbefalede begge udbydere, Mikro Værkstedet og Scandis, til biblioteker, der vil indkøbe værktøjer til læsesvage.

Det kan i øvrigt konkluderes, at det er en ressourcekrævende opgave at holde sig orienteret om de teknologiske muligheder, og derfor vil det være en god idé at bruge et centralt forhandlet og anbefalet produkt, som flere biblioteker indkøber, samt at søge råd hos hjælpemiddelcentralen. På biblioteksforeningens hjemmeside kan man i øvrigt finde en pjece med anbefalinger – her kan man bl.a. læse, at:

- Man bør vælge et fleksibelt produkt, som kan gøres tilgængeligt på alle bibliotekets publikums-PC'er, så læsesvage ikke henvises til et specielt hjørne. Synliggørelsen og udbredelsen af IT-værktøj på alle bibliotekets PC'er vil nemlig medvirke til at nedbryde tabuet om, og almindeliggøre det, at have læse- og skrivevanskeligheder.
- Endnu bedre er, hvis værktøjerne er tilgængelige hjemmefra – biblioteket kan tilbyde fjernadgang via deres hjemmeside.
- Det vil være godt, hvis mindst én PC på biblioteket indeholder ViTre-pakken fra Scandis, så man tilgodeser brugere, der er vant til at benytte dette produkt på deres uddannelsessted, eller har fået det bevilget af kommunen.

I forbindelse med indscanning af tekster skal man have ophavsretslovens §17 in mente (den lov, som har givet navn til netbiblioteket "E17"). Den siger, at:

"Det er tilladt at gengive og sprede eksemplarer af udgivne værker, når gengivelsen og de spredte eksemplarer er særligt bestemt til brug for blinde, svagtseende, døve og talelidende samt personer i øvrigt, der på grund af handicap er ude af stand til at læse trykt tekst"

I denne forbindelse kan bibliotekaren vurdere, hvilke brugere, der er ude af stand til at læse en trykt tekst – og det er vigtigt for den gruppe af læsesvage, der netop ikke har dokumentation for ordblindhed.

FOKUSGRUPPE

I forbindelse med dette projekt har jeg fået kontakt til tre ordblinde via Nelly Jacobsen fra VUC i Herning. Jeg har talt med disse ordblinde om bibliotekets nuværende services overfor læsesvage, deres forslag til nye services, input til markedsføring og evaluering af biblioteket som institution i forhold til ordblinde.

MARTIN

Martin er ordblind, og deltager i undervisning på VUC, mens han holder orlov fra sit fuldtidsarbejde. Han har fået bevilget en IT-rygsæk fra NOTA, og har brugt det lokale jobcenter/kommunikationscenter til at få bevilget redskaber. Han har adgang til DBB, men vurderer, at det er hurtigere at få fagbøger gennem folkebiblioteket, end det er gennem NOTA.

Martin har stiftet bekendtskab med bibliotekets services til ordblinde og læsesvage gennem en rundvisning med bibliotekar Tina Daugaard, der er en nøgleperson på læsesvage-området for Herning Bibliotekerne.

Martin fortæller, at han ikke bruger biblioteket så meget, som han føler, han burde. Han har ikke nogen særlige ønsker om udvidelse af bibliotekets tilbud til læsesvage – han mener blot, at han burde bruge dem, der tilbydes nu. I hvert fald til en start.

Bibliotekets hjemmeside vurderer han som meget teksttung - den burde være nemmere at overskue for en ordblind/læsesvag, synes han.

Martin tilbyder sig som foredragsholder overfor ordblinde/læsesvage på biblioteket i forbindelse med en orientering om programmet CD-Ord, som han synes har revolutioneret hans muligheder for at forstå tekster som ordblind. Han har tidligere holdt foredrag om dette emne på sin arbejdsplads Bonaparte, hvor næsten 10 procent af arbejdsstyrken viste et behov/interesse for emnet.

Martin synes, at folkebiblioteket bør sætte fokus på ordblindhed. På den måde vil bibliotekets services blive markedsført overfor målgruppen, biblioteket vil brande sig som et sted for alle, og ordblinde vil føle, at biblioteket også er for dem.

ERIK

Erik er ordblind og er p.t. arbejdsløs. Han følger ordblindeundervisningen på VUC i Herning, og har ikke fået bevilget IT-rygsæk, da han ikke er i job. Gennem NOTA låner han dog lydbøger, som han har stor glæde af. Desuden har han kendskab til redskaber som CD-Ord.

Erik kender bibliotekets services via en rundvisning som den Martin har været på. Dog benytter han stort set ikke biblioteket, på trods af, at han ikke har nær så store problemer med læsningen som med stavningen.

At Erik ikke kommer på biblioteket skyldes dels vanen, dels, at han ikke har følt, at biblioteket er for ham. Han er dog klar over, at der er materialer for ordblinde på biblioteket, og afviser ikke muligheden for, at han benytter biblioteket i fremtiden.

I forbindelse med markedsføring af bibliotekets tilbud til læsesvage understreger Erik, at mund-til-mund metoden er den mest effektive. Dertil mener han, at kontakt til skoler, jobcenter, fagforeninger (for eksempel 3F, som har meget fokus på ordblindeområdet).

INA

Ina læser på dansk, engelsk og matematik specielt målrettet ordblinde på VUC. Hun er blevet diagnosticeret ordblind i en sen alder, og har tilegnet sig nogle metoder, der gør det nemmere for hende at læse og skrive.

Ina kender – som Martin og Erik – til bibliotekets tilbud gennem en rundvisning med Tina Daugaard. Hun er i øvrigt en jævnlig bruger af bibliotekets tilbud til læsesvage, og downloader ofte lydfiler fra bibliotekets hjemmeside, selvom hun mener, at det er svært for en ordblind at navigere på den. Desuden har hun lånt

en MP3-afspiller med lydbøger fra biblioteket i Herning (i den forbindelse understreger hun, at brugsvejledningen til MP3-afspilleren er for teksttung).

Ina lægger vægt på, at folkebibliotekets rolle i forhold til ordblinde bør være at vække de læsesvages læselyst og få dem til at elske bøger. En service i fremtiden, der kan have denne effekt, kunne være at stifte et oplæsningsforum, hvor bøger bliver læst højt i en gruppe.

Hun mener, at biblioteket kan nå sin målgruppe gennem skoler og arbejdspladser, og via reklamer i biografen eller i radioen. Hun har selv fået øjnene op for bibliotekets services gennem en avisannonce. Ina kommer med den vigtige pointe, at de fleste ordblinde genkender ordet "Ordblind", så selvom der reklameres på skrift, så vil en ordblind hurtig kunne se, at her er en annonce, der henvender sig til dem, såfremt ordet "Ordblind" er fremtrædende.

NØGLEPERSONERS FORSLAG TIL FORBEDRING AF SERVICE FOR LÆSESVAGE

I forbindelse med udarbejdelse af rapporten "Kom godt i gang på biblioteket med IT-værktøj til ordblinde og læsesvage" fik Gentofte Bibliotekerne følgende tilbagemeldinger i forhold til service overfor læsesvage fra nøglepersoner i branchen:

Kim Olsen, Uddannelseskonsulent, Fagforbundet 3F: "De barrierer, som ordblinde har overfor biblioteker, er mere fordomme end reelle barrierer. Det er derfor vigtigt med en mere personlig opsøgende indsats end blot serviceforbedringer. Jeg vil derfor foreslå, at I tager kontakt til VUC, der fremover skal stå for både ordblindeundervisning og FVU (læsekurser for læsesvage) med henblik på en direkte information om bibliotekernes tilbud til målgruppen. I det hele taget er det meget betydningsfuldt, at bibliotekerne kan etablere en form for dialog med de ordblinde, og fastholde denne aktivitet. Man må nemlig erkende, at det er en indsats, som aldrig overflødiggør sig selv. Måske kunne man samarbejde med ordblindeforeningen om, hvorledes kontaktfladen bør udformes og fastholdes".

Julie Kock Clausen, Faglig centermedarbejder, Dansk Videnscenter for Ordblindhed: "Formidling om bibliotekets tilbud til ordblinde er vigtig. En del af dette kunne foregå som et samarbejde med den lokale afdeling af Ordblindeforeningen. Annoncering i de lokale aviser er måske også en idé. Ordblindeforeningen vil ligeledes kunne hjælpe med at formidle information om lokale tiltag, som kan være til nytte for målgruppen".

Thomas Silkjær Nielsen, Læsepædagog, Organisatorisk Service, AOF Danmark: "Efter min mening bør ethvert AOF-kursus for ordblinde/læsesvage kursister indeholde et tilbud om et informativt besøg på det lokale bibliotek. Her kan man med egne øjne og øren opleve, hvad biblioteket kan tilbyde. Det er vigtigt, at besøget og informationen forestås af en bibliotekar, der har indsigt, forståelse og lydhørhed over for de ordblinde/læsesvage gæsters behov. (...) Hvis bibliotekerne vil være offensive her, kan I overveje at fremstille en cd-rom med information om bibliotekernes tilbud og sende den til de lokale udbydere af undervisning for unge og voksne ordblinde/læsesvage borgere. Nøglen til de lokale udbydere er VUC, som har den koordinerende og styrende rolle på denne undervisningsopgave. På en sådan cd-rom kan der være eksempler på lydbøger, video, cd-rom og nogle af de elektroniske hjælpemidler, der findes. Der kan også være en opfordring til at besøge biblioteket sammen med de øvrige kursister og holdets lærer. (...) IT kan være et vældigt hjælpemiddel for læsesvage/ordblinde borgere. Men det kræver naturligvis, at man kan betjene en PC. Der er ganske mange ordblinde/læsesvage borgere, som med stor behændighed har undgået computere. Her kunne jeg foreslå, at biblioteket, sammen med den lokale aftenskole og ordblindeforening, inviterer til minikurser i pc-betjening og de mange hjælpemidler og -programmer, der er mulighed for".

Jytte Nyvang, Læse-talepædagog, Hovedstadens Ordblindeskole: "Det er vigtigt, at der er en bibliotekar, der har ansvar for højt-læsningsværktøj-området og som kan vejlede i brugen af det højt-læsningsværktøj, der bruges. Hvilke forudsætninger har bibliotekarerne i forhold til at vejlede i udlån af lydbøger og letlæsningsbøger? Det er vigtigt at kunne vejlede den enkelte låner i forhold til hastighed, stemme og tekstens sværhedsgrad i forhold til lydbøger. Det er en god idé at have en cd-afspiller stående, så lånerne kan høre om det, de har fundet, er ok".

IDEER TIL TILBUD I FREMTIDEN

For at kunne afdække, hvad biblioteket skal kunne tilbyde i fremtiden, er det vigtigt at sondre mellem, hvad Dansk Blindebiblioteks rolle versus folkebibliotekernes rolle skal være.

§15 i biblioteksloven lyder således:

"Danmarks Blindebibliotek virker som overcentral for folkebibliotekerne ved at fremskaffe materiale til bibliotekerne med særligt henblik på informationsformidling til blinde, svagtseende, ordblinde og andre, der på grund af handicap er ude af stand til eller har vanskeligt ved at læse trykt tekst. Danmarks Blindebibliotek formidler lån fra ind- og udland i tilknytning til folkebibliotekernes betjening af den omtalte gruppe af brugere."

Samtidig står der i stk. 2, at

"Danmarks Blindebibliotek kan rådgive biblioteksvæsenet om forhold af betydning for betjeningen af gruppen af brugere, der er nævnt i stk. 1."

I publikationen "Det åbne bibliotek" sondres der således mht. folkebibliotekets/centralbibliotekets vs. Danmarks Blindebiblioteks rolle på læsesvage-området i fremtiden:

- Danmarks Blindebiblioteks fremtidige ansvarsopgaver:
 - o Afholde medarbejderkurser i E17
 - o Udsende nyhedsbreve til bibliotekerne omkring læsesvage

- Konsulenter, der kan uddanne folkebibliotekets personale
- Udarbejde PR-materiale til brug for bibliotekerne, markedsføre via tv og aviser
- Stille viden om teknisk udstyr til rådighed

- Folkebibliotekets fremtidige ansvarsområder:
 - Udlån af egne materialer
 - Formidle materialer mellem bruger og NOTA
 - Vejlede borgere i E17, markedsføre E17
 - Kontakt til foreninger, pressekontakt
 - Arrangementer målrettet læsesvage
 - Stille IT-udstyr til rådighed for de læsesvage
 - Personale med viden, videndeling, konsulentvirksomhed

- Centralbibliotekets fremtidige ansvarsområder:
 - Bindeled mellem folkebibliotekerne og NOTA
 - Overbygning på materialeområdet
 - Kontaktperson, der udbyder kurser og videreformidler viden
 - Oprette ERFA-grupper
 - Undervisning af medarbejdere i IT-programmer
 - Konsulentvirksomhed

I fremtiden bør biblioteket stille de tekniske hjælpemidler til rådighed, som gør det muligt for læsesvage at bearbejde tekst på linje med ikke læsesvage. Det vil sige:

- **Scanner** med arkføder.
- **Tekstgenkendelsesprogram** (OCR-program).
- **Oplæsningsprogram**.
- **Ordforslagsprogram**.
- **Læsepen** (scanner).
- **Dictus** (talegenkendelse).

De hjælpemidler, der skal installeres på bibliotekets computere, bør installeres på samtlige computere, således at læsesvage ikke henvises til et særligt læsesvage-område, men på lige fod med andre har mulighed for at sætte sig der, hvor de har lyst. Et resultat af dette er også synligheden – programmerne gøres synlige på alle publicum-computeres skriveborde, og herved opnår man en vis markedsføringseffekt, idet brugere, som man måske ellers ikke har opnået dialog med, kan se, at biblioteket tilgodeser læsesvage.

Nogle af de digitale hjælpemidler (fx oplæsningsprogram og ordforslagsprogram) kunne være tilgængelige med fjernadgang, således at de læsesvage kan tilgå dem hjemmefra.

Andre services kunne være:

- **Konsekvent brug af smartcodes.** Udvalgte materialer udstyres med en smartcode (en form for 2-dimensionel strejkode), der fotograferes af en mobiltelefon (brugerens egen, hvorpå der er installeret et særligt aflæsningsprogram, eller telefon udlånt af biblioteket). Derpå læses teksten på bagsiden højt. Systemet kan også bruges i forbindelse med brugsvejledninger m.m.

- **Oprette netværk af ordblinde.** I dette forum kunne der fx være en ”andre har læst”-service.

- **Læsegruppe for læsesvage.** Bøger læses højt af en bibliotekar. I denne forbindelse vil jeg fremhæve litteraturkonsulent Lise Kloster Gram fra biblioteket i Århus, der p.t. arbejder på et projekt om "læsegrupper som social inklusion". Ideen med at bruge læsegrupper som social inklusion stammer fra USA og England, hvor litterær læsning bruges som en måde at integrere marginaliserede grupper i samfundet. Læsegrupperne kan tage mange forskellige former, fx efter formen "Get Into Reading, GIR" (læs mere på) som lægger til grund for mit projekt, er baseret på højtlesning af centrale tekstpassager og/eller digte samt efterfølgende diskussion ledet af en læsegruppeleder. Litteraturen danner en model for, hvordan livet kan opleves og give mening, og samtidig udvikler gruppedeltagelsen vigtige sociale kompetencer.
- **Introduktion til, og undervisning i,** bibliotekets IT-værktøj, NOTA og E17.
- **Oplysning** om relevante foreninger, institutioner og lokale tiltag målrettet læsesvage.
- **Udvidelse af Book-en-bibliotekar-ordningen,** således at den også henvender sig målrettet til læsesvage. En læsesvag kunne blive tilknyttet en bestemt bibliotekar ("min egen bibliotekar").
- **Høretelefoner** med oplæsning af avisen samt mulighed for at lytte til lydbøger evt. forud for udlån).
- **Udarbejdelse af lokal ordblindguide** på bibliotekets hjemmeside.
- **Gøre hjemmesiden lettere tilgængelig** for læsesvage, evt. med oplæsningsmodul.
- **Fokus på ordblindhed** (fx i lektiecafeen) og test af ordblinde på biblioteket.

KONKRET MARKEDSFØRINGSPLAN

I det følgende vil jeg beskæftige mig med, hvilke aktiviteter, vi må sætte i gang, for at kunne markedsføre de tilbud, biblioteket vil have til læsesvage i fremtiden.

Overordnet vil jeg vil lave en kortfattet beskrivelse af, hvad vi gør i forhold til målgruppen og hvordan.

BUDSKABET

Budskabet til de læsesvage er:

Biblioteket er for alle – også for dig! Du kan på lige fod med andre få glæde af de materialer, som biblioteket tilbyder.

Dette budskab skal blive en naturlig og selvfølgelig opfattelse af biblioteket, og målet er, at vi får fat i en stor gruppe af de ikke-brugere, der ikke ser biblioteket for et sted for dem.

Som grundlag for PR og markedsføring i forbindelse med bibliotekets services overfor læsesvage er det vigtigt at komme med konkrete bud på, hvordan den læsesvage kan buge bibliotekets tilbud.

DEN VALGTE YDELSES SITUATION PÅ MARKEDET

Laver vi en SWOT-analyse over bibliotekets fremtidige tilbud på læsesvage-området, så vil følgende være i fokus:

- **Bibliotekets interne styrker på læsesvage-området:**
 - Biblioteket har ry af at være for alle og være rummelig. Dette kan udnyttes, når man skal brande sig overfor læsesvage.
 - Der er et højt kompetenceniveau på biblioteket, hvilket gør det muligt at have kvalitet i vejledningen.
 - Bibliotekets services er gratis, hvilket gør dem attraktive – måske især for gruppen af læsesvage, der gennemsnitligt tilhører lavindkomstgruppen.
 - Biblioteket har i forvejen nogle brede tilbud, og flere tilbud til læsesvage vil passe godt ind i viften over ydelser.
 - Biblioteket har adgang til materialer og har faciliteterne til aktiviteter målrettet læsesvage.
 - Biblioteket er i en fase hvor book-en-bibliotekar-ordningen vinder større og større indpas. Denne ordning vil være rigtig god i forhold til læsesvage.
 - Biblioteket i Herning råder over mindst tre bibliotekarere, der har særlig viden på området for læsesvage.
 - Biblioteket har en veludviklet lektiecafé, der kunne danne ramme om nogle af tilbuddene til læsesvage også fremover.

- **Bibliotekets interne svagheder på læsesvage-området:**
 - Biblioteket er p.t. i en situation, hvor der ikke kan afsættes mange ressourcer til læsesvage-området. Bibliotekarerne oplever en travlhed i hverdagen, der ikke åbner op for at specialisere sig i området og afsætte den nødvendige tid til at betjene læsesvage.
 - Biblioteket råder p.t. ikke over særlig mange tilbud til læsesvage (her tænker jeg især på digitale og tekniske hjælpemidler), og derfor er erfaringsgrundlaget med disse services svage.
 - Bibliotekets hjemmeside indeholder mange informationer og muligheder, men er i dag ikke struktureret, så den er venlig overfor læsesvage.

- **Bibliotekets eksterne muligheder på læsesvage-området:**
 - Læsesvage har i højere og højere grad erfaring med – og viden om – digitale hjælpemidler, og biblioteket vil kunne fremstå som en institution med ”fingeren på pulsen” og fokus på målgruppen ved at indføre disse hjælpemidler i sine tilbud til gruppen
 - Der er i samfundet sket en ændring i opfattelsen af, hvad det vil sige at være ordblind. I dag anses det for at være et handicap, der kan afhjælpes med de rette værktøjer.
 - Biblioteket har en god kontakt til fx VUC i Herning, der fokuserer på ordblinde og læsesvage, og har jævnligt tilbudt rundvisninger henvendt til læsesvage elever på uddannelsesinstitutionen. Desuden har biblioteket en god kontakt til NOTA.
 - Mange læsesvage såvel som ikke læsesvage benytter sig i høj grad af internettet, og derfor vil biblioteket, hvis man fokuserer på at målrette hjemmesiden til en bredere gruppe der også dækker de læsesvage – kunne få sit budskab ud til målgruppen via denne kanal.

- **Bibliotekets eksterne trusler på læsesvage-området:**
 - Biblioteket har i nogen udstrækning et image omkring at være et sted, hvor de trykte bøger er i centrum, og omkring at være et sted for læsestærke (intellektuelle) borgere.
 - Biblioteket har brug for at markere, hvad de læsesvage kan her, i forhold til NOTA, således at det gøres klart, hvilken rolle folkebiblioteket vs. NOTA har overfor læsesvage.
 - Det er vigtigt at få klarhed over, hvilke muligheder ophavsretsloven giver for at digitalisere tekster til læsesvage. Er der ikke tilstrækkelig med viden her vil det begrænse bibliotekets mulighed for at stille digitalt materiale til rådighed til denne gruppe.
 - Der er ikke en direkte efterspørgsel fra de (ikke-ordblinde) læsesvage, der forbinder biblioteket med bøger og nederlag. I forhold til denne gruppe bliver det en udfordring at kommunikere ud, at de har et behov, som de ikke har gjort sig bevidst (fx for digitale hjælpemidler) – og at de kan få dette behov dækket på biblioteket!

STRATEGI

I det følgende vil jeg beskæftige mig med markedsføringsstrategien, og runde af med en konkret tidsplan for aktiviteterne.

Første trin vil, som jeg tidligere har nævnt, være at etablere tilbud, som det er værd at reklamere for.

Næste trin er at nå ud til målgruppen af ordblinde/læsesvage – hvad enten de p.t. er brugere eller ikke-brugere af bibliotekets tilbud - med bibliotekets opløftende budskab: Biblioteket er også for dig.

I markedsføringen bør der implementeres såvel defensive såvel som offensive kampagner. Det kan foregå på følgende måder:

OFFENSIVE KAMPAGNER

De offensive kampagner er selvstændige kampagner, hvor biblioteket aktivt kommer ud over rampen i sin henvendelse til målgruppen. I den forbindelse skelnes der mellem eksisterende brugere og ikke-brugere. De kan påvirkes på følgende måder med offensive kampagner:

Eksisterende brugere:

- Brochurer og plakater, der findes på biblioteket.
- Skilte og storskærme, touchskærm.
- Informationsmateriale tilgængeligt i hørbar form, demo-film (Biblioteket i Herning har produceret en film målrettet læsesvage, som vises på en skærm og præsenterer det materiale, der er til rådighed for læsesvage)
- Udstillinger/displays, indretningen.
- Demonstration af eget materiale, introduktion til det kompenserende læseudstyr samt til E17.
- Direct mail (fx email og SMS).
- Information om nye tiltag via hjemmesiden.
- Lydavisen kan bruges til at fortælle om bibliotekets tilbud.
- Én-til-én-kontakt mellem den læsesvage og bibliotekaren (fx. gennem Book-en-Bibliotekar-ordningen).

Ikke-brugere:

- Brochurer på uddannelsesinstitutioner og større arbejdspladser i lokalområdet.
- Brochurer på offentlige kontorer, i butikker, jobcentre, hos læger, tandlæger m.m.
- Plakater eksternt.
- Hjemmesiden tilrettelægges, så den er velegnet til oplæsningsværktøj, og så man som læsesvag nemt får et indtryk af de tilbud, der er.
- Søgmaskineoptimering (Google), således at bibliotekets hjemmeside kommer på listen over hits, når der søges på termer som "ordblind", "læsesvag", "CD-Ord" etc.
- Biografreklame – det er en billig måde at nå ud til målgruppen på, og markedet er i vækst – især i forhold til aldersgruppen op til 30. Mediet er godt til lokalsponsoring og gentagelse af budskaber.
- Artikler og annoncer i aviser, tidsskrifter og forenings- og fagblade samt i lokalforeningers nyhedsbreve.
- Radioreklame, inspireret af Herning HF & VUC, der reklamerer for deres kurser til læsesvage. Der er mange lyttere – især unge. Det er et billigt medie, der dog har informative begrænsninger (fungerer oftest som "baggrund"/lydtapet)
- Omtale i lokalradioer og lokal-TV.
- Omtale på internetsites, der henvender sig til læsesvage.
- Åbent hus og rundvisninger og introduktioner målrettet de læsesvage.
- Orientering om de særlige tilbud, når der holdes biblioteksorientering.

Der vil være overlap, forstået på den måde, at eksisterende brugere selvfølgelig også kan nås via kampagner tilrettelagt til ikke-brugere og omvendt.

Når der skal vælges medier/kanaler, så er det vigtigt at tage i betragtning, at de læsesvage jo netop har problemer med det skrevne ord. Derfor kan det være en god idé at inddrage en læsepædagog, så man sikrer, at teksten i informationsmateriale er så let læst som muligt. Kommunikation via aviser og tryksager skal dog ikke undervurderes, da familie og bekendte er meget aktive formidlere. Derudover bør man

prioritere kanaler, der formidler et budskab på andre måder end via det skrevne ord: Mund-til-mund-metoden, rundvisninger og lydmedier (radio og TV), etc.

Der, hvor der er størst potentiale for at nå målgruppen vil være i den personlige kontakt. Sekundært skal man især sigte efter PR, omtale (det er vigtigt med et godt samarbejde med lokalpressen) og samarbejde.

DEFENSIVE KAMPAGNER:

De defensive kampagner går ud på netværksdannelse. I denne sammenhæng vil det være udbytterigt at få kontakt til en gruppe af "first movers", dvs. læsesvage, der kan fungere som ambassadører i forhold til bibliotekets tilbud overfor andre læsesvage.

Der kan således oprettes et repræsentativt råd af disse "first movers", der skal støtte biblioteket med råd om, hvad der skal gøres for at få fat i en større andel af folk i lokalområdet. Gruppen vil dertil fungere som ambassadører og udsprede budskabet om bibliotekets services via mund-til-mund-metoden og aktivere en viral markedsføring, der er det mest effektive redskab, som findes i forhold til specielle målgrupper.

De læsesvages motivation for at deltage i en gruppe af "first movers" vil være sammenholdet i gruppen og muligheden for at påvirke bibliotekets tilbud og få indflydelse. Samtidig vil de fungere som rollemodeller, hvilket også vil være attraktivt. Man kunne dertil forestille sig, at biblioteket kunne belønne disse personer med særlige udflugter/arrangementer, biografbilletter etc.

En supplerende tilgangsvinkel vil være at få kontakt til en protektor – en kendis, der er ordblind, og som har lyst til at være ambassadør for biblioteket i forhold til gruppen af læsesvage.

Eksempler på kendte ordblinde er:

Omar Marzouk, komiker
Thomas Blachmann, musiker og dommer på X-factor
Jakob Lange, studiechef på KU
Ghita Nørby, skuespiller

En udbytterig tilgangsvinkel kan også være at etablere et lokalt samarbejde. Det kan fx gøres på følgende måder:

- Handicaporganisationer indbydes til samarbejde og tilbydes mødefaciliteter.
- Inviter ind på biblioteket, og tag ud og fortæl om bibliotekets tilbud – få sat ansigter på de lokale samarbejdspartnere.
- Indgå i udviklingsprojekter i samarbejde med handicaporganisationerne, og lav fælles kampagner.

MULIGE SAMARBEJDSPARTNERE

Nationale samarbejdspartnere:

- Dansk Videnscenter for Ordblindhed.
- NOTA/Danmarks Blindebibliotek.

- Nationalt Videncenter for Læsning.
- Hjælpemiddelinstitutionen.
- Center for Læseforskning.

Lokale samarbejdspartnere:

- Kontaktpersoner på uddannelsesinstitutioner og i virksomheder.
- Kontaktpersoner og studievejledere på skoler/efterskoler/ungdomsskoler/højskoler/aftenskoler/FVU, specialklasselærere.
- Kontaktpersoner i virksomheder.
- Vejledere, læsepædagoger, læsekonsulenter.
- Oplysningsforbundene, brugercentre, jobcentre, kommunikationscentre, hjemmeplejen.
- Skolebibliotekarer, PPR-rådgivningen, Pædagogisk Central.
- Det lokale handicapråd.
- Dansk Ordblindeforenings lokalkreds.
- Den lokale afdeling af Ordblindeforeningen.

Det vil også være en god idé at knytte an til andre projekter, der eksisterer netop nu, som fx:

- **"Unge ordblinde i hele landet"**. Her afdækkes unge ordblindes behov og muligheder for at deltage i samfundslivet på nationalt plan, herunder hvad der skal til for at få unge ordblinde til at benytte sig af biblioteket. Læs mere på www.nota.nu/unge-ordblinde-i-hele-landet
- **"Læs en god bog med dit barn"**. Visuel guide til forældre, der søger vejledning til, hvordan de kan læse med deres børn på trods af svage læsefærdigheder. Læs mere på www.dvo.dk/index.php?id=503

SYNLIGHED

I forhold til bibliotekets tilbud til læsesvage er det vigtigt, at materialerne står et sted, der er synligt i rummet – bl.a. fordi, en del af materialerne også henvender sig til synshandicappede, som kan have glæde af tydelig skiltning og fx en gul ledelinje i gulvet, der leder hen til hylderne.

Det kan også være en god idé via hjemmesiden at vise, hvor materialerne til læsesvage står – fx på et kort. Mange læsesvage foretrækker nemlig at være selvhjulpne, og vil derfor gerne selv kunne finde hen til materialerne.

Samtidig skal der være en krog, hvor den læsesvage kan scanne og fordybe sig i materialet. Synligheden af læsesvage-området kan øges ved at køre et bestemt farvetema, der går igen på hylder, skærme, plakater, møbler etc., således at der skabes en selvstændig "ø".

Digitale værktøjer på bibliotekets computere skal markeres tydeligt på PC'ens skrivebord – fx ved, at et hjørne af skærmen er i en anden farve, hvorpå ikonerne til hjælpeprogrammerne er placeret. Der kan være en tekst på dette hjørne af skrivebordets baggrund, der fx siger "Hjælp til Ordblinde", og så med et særligt logo, der går igen i alle bibliotekets tryksager, som har med læsesvage at gøre.

LOGO

Der bør udarbejdes et logo/et symbol, der kan markere, når noget henvender sig til læsesvage.

Da mange ikke-ordblind læsesvage betragter sig selv som ordblind, og da de fleste ordblind genkender ordet "Ordblind", er det oplagt at bruge ordet "Ordblind" i et eventuelt logo, der også kan bruges som piktogram. Derved henvender man sig nemlig både til de, der er diagnosticeret ordblind, og læsesvage, der ikke er ordblind men godt ved, at de kan have gavn af materiale til ordblind og/eller anser sig selv for at være ordblind.

Mit forslag ser ud som følger:



Her er det ordet "Ordblind", der er det fremtrædende, og selve ordet bliver til et billede/et symbol. O'et er forklædt som et øje, der dels henviser til det at være "blind", dels gør ordet "Ordblind" til et genkendeligt symbol og ikke bare tekst.

Ordet "Ordblind" er placeret på en grøn flade – fordi den lyse grønne farve er fremtrædende, moderne og er håbets farve.

Logoet kan bruges som piktogram på materialerne, det kan bruges på publikum-computerens skrivebord til at markere ikonerne for hjælpeprogrammerne, det kan bruges på markedsføringsmateriale (brochurer, skilte, plakater, i annoncer). Kort sagt – det kan ledsage alle dele af bibliotekets tilbud til læsesvage, således at materialer og budskaber forbindes til bibliotekets indsats overfor læsesvage.

Logoet kan suppleres med et slogan, og jeg foreslår følgende:



At "læse med ørerne" er en gængs betegnelse for den måde, læsesvage kan tilegne sig stof på – via lydmedier etc. Smag på ordet er tilføjet for også at tage fx de letlæste bøger med (dvs. de materialer, som ikke henvender sig til lydsansen).

Sloganet kan evt. deles op i 2, således at materialer og hjælpemidler, der henvender sig til lydsansen (oplæsningsprogrammer, Dictus, lydbøger etc.) markedsføres under parolen "Læs med øret". Hvorimod materialer der er baseret på tekst (letlæste bøger) markedsføres under parolen "Smag på ordet".

Man kan så koble de to sætninger til et samlet slogan, når man beskæftiger sig med markedsføring af de samlede tilbud til læsesvage.

KOMPETENCEUDVIKLING

Det helt centrale punkt i en markedsføring af bibliotekets tilbud til læsesvage er bibliotekarernes viden om ordblindhed og bibliotekets tilbud til disse.

Personalets viden om, og engagement i, området for læsesvage kunne indledes med en proces omkring, hvilket serviceniveau, biblioteket skal have overfor denne gruppe. Her kan det blive diskuteret, hvilke tiltag, der skal sættes i værk på vores biblioteker, og der kan blive taget initiativ til videndeling på området.

Biblioteket bør arrangere kurser for personalet i de indkøbte IT-værktøjer og afholde temamøder om ny viden på området.

Sådan kan personalet informeres:

- Inviter informatører fra handicapgrupperne/specialister til personalemøder
- Send info ud via nyhedsbrevet
- Nyt personale får informationsmateriale med kodeks for god opførsel
- Kurser i centralbibliotek-regi
- Føl-ordning
- Udlevering af informationsmateriale

Der bør til enhver tid være mindst én eller to bibliotekarer med indgående kendskab til målgruppen og IT-værktøjerne, og kan vejlede og undervise i dem, samt formidle viden på området. Alle andre relevante personer bør besidde grundlæggende kendskab til området, og kan vejlede borgerne i brugen af de grundlæggende IT-værktøjer, i brugen af E17, styrke dialogen med målgruppen og ved, hvornår der skal henvises til den/de hovedansvarlige.

Det er vigtigt, at den læsesvage bliver modtaget på en positiv måde af en bibliotekar, som har viden på området, eller som hurtigt henviser til en kollega, som har større viden.

EFFEKT OG OPFØLGNING

Markedsføringsindsatsen vil øge kendskabet til bibliotekets tilbud blandt målgruppen, og skabe kontakt til mulige læsesvage brugere. Vi skal have allerede faste brugere til også at benytte sig af vores nye tilbud. Og endelig skal vi gøre faste brugere af bibliotekets tilbud til læsesvage til ambassadører, der indirekte markedsfører bibliotekets tilbud til nye brugere.

Resultatet af øget fokus på læsesvage-området, oprustning i forhold til bibliotekets tilbud til læsesvage samt markedsføringskampagner og formidling omkring denne service skal resultere i en række målbare såvel som kvalitative mål:

- Overordnet at biblioteket når et skridt længere på vejen til at opfylde sin vision – at spille en central rolle for borgernes (og de læsesvages) læring og kulturelle udfoldelser samt den demokratiske udvikling - ved at tilgodese læsesvages behov i højere grad.
- At de læsesvage bliver ligestillet med øvrige brugere i adgangen til bibliotekets materiale.
- Større udlån af materiale til læsesvage.
- En ændring af bibliotekets image (så læsesvage føler, at biblioteket også er for dem). Der vil ske et skred i, hvordan man opfatter biblioteket - for biblioteket er ikke bare bøger.

- Biblioteket vil være med til at støtte opfattelsen af, at læsesvage også kan være med – at der er redskaber, der kan afhjælpe disse borgeres handicap. Derved bliver biblioteket en arena for succesoplevelser – ikke fiaskoer.
- Større mulighed for at få og bearbejde informationer og at kunne deltage i samfundsdebatten og i fællesskaber for læsesvage. Dette sker via hjemmesiden, adgang til netaviser, brugen af digitale hjælpemidler etc.

Større udlån af materialer til læsesvage er et direkte målbart mål, mens resten af de ønskede resultater af indsatsen kan måles via fokusgruppeinterviews og brugerundersøgelser.

Succeskriteriet er ikke, at et vist antal læsesvage låner et vist antal materialer. Succeskriteriet er, at biblioteket signalerer, at det rummer alle, og at biblioteket er en moderne institution, der er handicapvenlig. Det er dog vigtigt, at vi får dette kommunikeret ud, så vores service overfor læsesvage ikke lever et ubemærket liv i en krog udenfor folks bevidsthed. Derfor bør det tilstræbes, at størstedelen af de, der er diagnosticeret ordblinde i en årgang, og bor i Herning Kommune, er bevidste om, at biblioteket yder en særlig service overfor denne gruppe. Samt at mange af de ikke-diagnosticerede læsesvage også er bevidste om dette.

Markedsføringen bør derfor følges op af en evaluering, der gennem interviews og brugeranalyser fastlægger kendskabsgraden og tilfredsheden i forbindelse med bibliotekets tilbud til læsesvage.

KAMPAGNENS TIDS- OG HANDLINGSPLAN

Jeg foreslår, at markedsføringskampagnen iværksættes efter projektet "Koncept for bibliotekets betjening af læsesvage" er fuldendt i februar 2011, og at indsatsen forløber over hele resten af 2011, der således er "Læsesvage-år" på biblioteket i Herning. Her følger en månedsopdelt tidsplan for de enkelte aktiviteter:

Før afslutning af projektet "Koncept for bibliotekets betjening af læsesvage":

- Endeligt logo udarbejdes, slogan udarbejdes. Logo og slogan benyttes i formidlingen og markedsføringen fremover.
- Skilte med logo sættes op i det nuværende læsesvage-området.
- Kassettebånd fjernes, så de mere tidssvarende materialer får mere plads og synlighed.
- Der skabes kontakt til en gruppe af "first movers", som man jævnligt har kontakt til i udviklingen af tilbud, formidlingen og markedsføringen.

Marts 2011:

- Der indledes en proces omkring betjening af læsesvage i personalegruppen.
- Indkøb og implementering af tilbud til læsesvage i hht. det koncept, der udvikles gennem projektet "Koncept for bibliotekets betjening af læsesvage".
- Kompetenceudvikling af medarbejdere påbegyndes, informationsmateriale til nye og gamle medarbejdere udarbejdes og distribueres.
- Book-en-bibliotekar-ordningen målrettes læsesvage.
- Påbegyndt indsamling af emailadresser og SMS-numre fra eksisterende brugere.

April 2011:

- Indretning af "læsesvage-ø" med farvetema, logo, plakater, der gør opmærksom på området.

- De digitale hjælpemidler installeres på samtlige computere, computerens skrivebord gør tydeligt opmærksom på programmerne.
- Scanner, høretelefoner, læsepen etc. gøres tilgængelige for læsesvage.
- Touch-skærm sættes op i læsesvage-området og informerer de læsesvage om tilbud. Her kan man også lytte til de lydfiler (fx lydbøger) som man muligvis vil låne.

Maj 2011:

- Hjemmesiden tilrettelægges, så den er velegnet til oplæsningsværktøj, og så man som læsesvag nemt får et indtryk af de tilbud, der er.
- Der gøres opmærksom på, hvor læsesvage-området er (på kort) via hjemmesiden.
- Søgmaskineoptimering (Google), således at bibliotekets hjemmeside kommer på listen over hits, når der søges på termer som "ordblind", "læsesvag", "CD-Ord" etc.
- Information om nye tiltag offentliggøres på hjemmesiden.
- Lydavisen bruges til at fortælle om bibliotekets tilbud.

Juni 2011:

- Ny demo-film udarbejdes med eksempler på de materialer, der kan lånes (dvs. lydbog-klip etc.). Demo-filmen vises på skærm i læsesvage-området samt udleveres til relevante uddannelsesinstitutioner til august.
- Brochurer og plakater udarbejdes.
- Biografreklame og radioreklame udarbejdes.

August 2011:

- Der skabes kontakt til samarbejdspartnere.
- Samarbejdspartnere såvel som læsesvage indbydes til rundvisning - arrangement med demonstration af eget materiale, introduktion til det kompenserende læseudstyr samt til E17.
- Indgå i udviklingsprojekter i samarbejde med handicaporganisationerne, og lav fælles kampagner.
- Omtale på internetsites, der henvender sig til læsesvage.

September 2011:

- Få kontakt til protektor.
- Reklamer i biograf og radio.
- Udsend email og SMS med info om de nye services til eksisterende brugere.
- Brochurer og plakater på uddannelsesinstitutioner og større arbejdspladser i lokalområdet, samt på offentlige kontorer, i butikker, jobcentre, hos læger, tandlæger m.m.
- Artikler og annoncer i aviser, tidsskrifter og forenings- og fagblade samt i lokalforeningers nyhedsbreve – udsend pressemeddelelser og annoncer.
- Omtale i lokalradioer og lokal-TV – udsend pressemeddelelser.

Fra oktober 2011 og fremefter:

- Evaluering af markedsføringsindsatsen.
- Videreudvikling af tilbud til læsesvage.
- Fortsat fokus på bibliotekarernes én-til-én-kontakt med de læsesvage, samt på Book-en-bibliotekar-ordningen i forhold til læsesvage.

LITTERATUR & LINKS

LITTERATUR

- Arendal, Erik: **Hjælpemidler til mennesker med ordblindhed**. Hjælpemiddelinstuttet, Taastrup (2006).
- Arendal, Erik & Skat Nielsen, Gyda: **Biblioteksservice til læsehandicappede – målgrupper og hjælpemidler**. Danmarks Biblioteksforening (2007).
- Center for digital forvaltning: **DBB's fremtidige indsats på ordblindeområdet**. Center for digital forvaltning (2008).
- Center for ligebehandling af Handicappede: **Det gode møde – Gode råd om kommunikation med handicappede**. Center for ligebehandling af Handicappede (2003). Kan findes på nettet: www.clh.dk/pjecer/detgodemoede/detgodemoedenettet.pdf
- Clausen, J.K. & Haven, D.: **Voksne ordblinde – en antologi**. Dansk Psykologisk Forlag (2005).
- Dahl Rathje, Bente m.fl.: **Det åbne bibliotek – målrettet biblioteksbetjening af syns- og læsehandicappede**. Det faglige netværk, Gentofte Bibliotekerne (2006).
- Det Centrale handicapråd: **FN's standardregler om lige muligheder for alle**. København – Socialministeriet (2007).
- Elbro, C., Møller, S. & Nielsen, E. M.: **Danskernes læsefærdigheder. En undersøgelse af 18-67-åriges læsning af dagligdags tekster**. Projekt Læsning og Undervisningsministeriet (1997).
- Gade, Margit: **Kompensatorisk it – it-hjælpemidler i undervisningen**. Albertslund – Malling Beck (2006).
- Haven, D.: **Gode og dårlige læsere efter 9. Klasse**. Anden del af en efterundersøgelse. Psykologisk Pædagogisk rådgivning (1998).
- Jensen, T. P. & Holm, A.: **Danskernes læse-regne-færdigheder – i et internationalt lys**. AKF Forlaget (2000).
- Larsen, J. m.fl.: **Kom godt i gang på biblioteket med IT-værktøj til ordblinde og læsesvage**. Det faglige netværk, Gentofte Bibliotekerne (2007).
- Pilegaard Jensen & Holm: **Danskernes læse- og regnefærdigheder – i et internationalt lys**. OECD, SIALS (2000).
- Sejrsen, Rigmor: **Biblioteket – hvad skulle jeg komme dér efter? Attraktive biblioteker for unge og voksne læsesvage og ordblinde – Hvordan?** Projektrapport til Biblioteksstyrelsen (2006). Kan findes på nettet: www.bibliotekerne.frederikssund.dk/content/dk/for_ordblinde
- Skat Nielsen, Gyda & Irvall, Birgitta: **Biblioteksbetjening af ordblinde**. Danmarks Biblioteksforening – København (2002).
- Smythe, I. m.fl.: **The International Book of Dyslexia – A Guide to Practice and Resources**. John Wiley & Sons (2004).

Socialministeriets Ligestillingsafdeling: **2007 – Lige muligheder for handicappede**. Socialministeriet (2007)
Kan findes på internettet: www.lige07.dk

Trepartsudvalget: **Livslang opkvalificering og uddannelse for alle på arbejdsmarkedet**. Bind 1: den fremtidige voksen- og efteruddannelsesindsats. Finansministeriet (2006).

LINKS

- www.adgangforalle.dk - IT og Telestyrelsens side med program, der giver adgang til at få alle tekster på nettet eller i email læst op med syntetisk tale. En fjernbetjening installeres på computeren, der kræves lyd kort, højttaler og forbindelse til internettet. OBS! Adgangforalle.dk er ikke af samme kvalitet som de oplæsningsprogrammer, som man kan købe (fx CD-Ord).
- www.brandehs.dk - Brande højskole – højskole for ordblinde. Tilbyder højskoleophold med intensiv læse- og skriveundervisning.
- www.clh.dk – Center for Ligebehandling af Handicappede.
- www.dvo.dk – Dansk videnscenter for Ordblindhed.
- reachingout.thereader.org.uk/get-into-reading - "Get Into Reading, GIR" metoden. Læsegrupper som social inclusion.
- www.handicap.dk – De Samvirkende Invalideorganisationer (DSI).
- www.hmi.dk – Hjælpemiddelinstitutet, herunder www.hmi-basen.dk, som er en database over hjælpemidler.
- www.hokbh.dk – Hovedstadens Ordblindeskole. Har mange års erfaring med undervisning af voksne ordblinde, og har et bibliotek med udlån til deltagere i ordblindeundervisningen.
- www.ijobnu.dk – Informationsportal for virksomheder og personer med nedsat funktionsevne.
- www.klo.dk. Kultur og litteratur orientering for læsehandicappede. Bibliotek for syns- og læsehandicappede.
- laes.hum.ku.dk – Center for læseforskning. Beskrivelser af læring og læreprocesser i forbindelse med læsning og stavning. Der er fri adgang til forskellige tests til måling af læsefærdigheder eller afdækning af ordblindhed for såvel børn som voksne.
- www.ligetil.nu - Netavis for voksne med nyheder, der er lette at læse. Artiklerne er skrevet i et klart og enkelt sprog. Svære ord og begreber bliver forklaret. Nyheder fra Ritzaus Bureau.
- melfo.hum.ku.dk - MELFO, om mobil e-læring for ordblinde. Af det Humanistiske Fakultet på Københavns Universitet.
- www.ordblind.dk – Ordblinde-/dysleksiforeningen i Danmark, herunder ordblinderådgivningen.
- www.ordblindeefterskolerne.dk - 20 efterskoler for elever, der har svært ved at læse og skrive.
- www.ordblindeinstitutet.dk – Ordblindeinstitutet i København og omegn.
- www.ordblindeungdom.dk – Ordblindes Netværk.
- www.spsgruppen.dk - Specialpædagogiske studiematerialer. Leverer studiematerialer til elever på ungdoms- og videregående uddannelser på baggrund af kravene i SPS-loven om specialpædagogisk studiemateriale.
- www.spsu.dk – Undervisningsministeriet og SU-Styrelsens service for Specialpædagogisk støtte.
- www.syn-kom.dk - Center for syn og kommunikation. Rådgiver i forbindelse med ansøgning om hjælpemidler til ordblinde.
- tilgaengelighed.emu.dk – EMU, Danmarks undervisningsportal. Rådgivning om skoler, uddannelser og hjælpemidler.
- www.videnomlaesning.dk – Nationalt Videncenter for Læsning.