

Idéer til vejledning i biblioteksbetjening af unge og voksne læsesvage/ordblinde

Mødet med biblioteket

Tag rigtig godt imod den læsesvage /ordblinde borger – det kan være en overvindelse for personen bare at træde ind på biblioteket. Det er vigtigt, at brugeren, som alle andre borgere, får en god oplevelse på biblioteket og ikke føler, at det er et nederlag at komme der.

Som ved enhver anden kundebehandling er det godt at vise, at du er glad for, at borgeren har valgt at komme på biblioteket. Det er meget vigtigt, at skabe en god relation.

Når du giver borgeren informationer om forskellige emner, f.eks. henvisninger til adresser, hjemmesider m.v., er det generelt en god idé at skrive disse korte oplysninger ned på et stykke papir og give det borgeren.

Forsøg at fornemme, om den læsesvage ønsker at tale om, at vedkommende er læsesvag eller ordblind, eller om borgeren ikke ønsker at tale om det, og indret betjeningen efter din fornemmelse.

Oprettelse af nye læsesvage/ordblinde brugere

- Fortæl om, hvad du taster ind på computeren, når du opretter borgeren som biblioteksbruger, så borgeren hele tiden er orienteret om, hvad du gør.
- Fortæl om de forskellige muligheder for at reservere materialer og få besked om dette f.eks. på sms. Fortæl om påmindelsesservice.
- Fortæl lidt nærmere om de vejledningmateriale du evt. udleverer f.eks. regler for biblioteksbrug, og evt. folderen, der er specielt henvendt til læsesvage. Materialerne må ikke være alt for svære at læse.
- Fortæl, at den nye biblioteksbruger altid kan henvende sig personligt eller f.eks. pr. telefon, hvis han/hun har spørgsmål eller brug for hjælp.
- Gør opmærksom på, at biblioteket har ansat "læseguider", som har som særligt kompetenceområde, at vejlede ordblinde og læsesvage om muligheder i biblioteket. Fortæl at brugeren evt. kan booke en tid hos disse personer, og vis hvordan man gør det. Udlever et papir med navne og telefonnumre på disse guider.
- Gøre opmærksom på, at biblioteket har mange spændende tilbud bl.a.:
 - Et område med letlæste bøger for unge og voksne – både faglitteratur og skønlitteratur, heriblandt mange bøger med billedillustrationer.
 - Bog + lyd
 - Lydbøger
 - Film
 - Musik
 - Spil til bl.a. Playstation, Nintendo Wii og X-Box

- Fortæl om eventuelle IT-hjælpemidler for læsesvage og ordblinde på biblioteket.
- Fortæl om bibliotekets aktuelle kurser og arrangementer – husk at skrive ned og give brugeren en seddel med tid og sted for kurset/arrangementet med hjem, hvis brugeren er interesseret i et arrangement.
- Giv brugeren en god personlig rundvisning relevante steder i biblioteket.

Letlæsningsområdet

- Fortæl nye brugere om, hvordan materialerne er opstillet.
- Vis de forskellige materialetyper i området.
- Gør opmærksom på, at en del af materialerne også er indlæst som lydbøger.
- Vis piktogrammerne – og giv brugeren en oversigt over de mest anvendte piktogrammer.
- Vis brugeren, at der er materialer på mange forskellige niveauer, samt en del materialer med billedillustrationer.
- Husk at biblioteket også har mange andre materialer, brugeren kan være interesseret i.

Diverse

- Giv evt. en god introduktion til relevante steder på bibliotekets hjemmeside, f.eks. muligheden for at forny materialer og for at betale regninger og gebyrer via bibliotekets hjemmeside – husk at det ikke må virke alt for uoverskueligt for brugeren.
- Fortæl om de forskellige netjenester, der kan være relevante – vis hvordan man kan bruge dem.
- Gør borgeren opmærksom på mulighederne hos Nota.
- Fortæl om og vis borgeren hjemmesiden www.letbib.dk og hjælp evt. i denne forbindelse borgeren med at blive oprettet som bruger på www.bibliotek.dk