

KNJIŽNICA KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC

Matija Štumberger

**STORITVE ZA RANLJIVO SKUPINO STAREJŠIH UPORABNIKOV V
KNJIŽNICI KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Slovenj Gradec, 2022

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Matija ŠTUMBERGER

Naslov pisne naloge: Storitve za ranljivo skupino starejših uporabnikov v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec

Kraj: Slovenj Gradec

Leto: 2022

Št. strani: 30

Št. slik: 4

Št. preglednic: 1

Št. prilog: 1

Št. strani prilog:1

Št. bibliografskih navedb: 25

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Barbara Kamnik

UDK: 028.8-053.9:027(497.413)(043)

Ključne besede: knjižnične storitve, splošne knjižnice, starejši ljudje, ranljive skupine, dostopnost, intervju

Izvleček:

Skupina uporabnikov splošnih knjižnic, ki se v najširšem smislu označuje kot starostniki - torej ljudje nad 65 let, je zelo heterogena skupina. Čeprav danes velik delež starostnikov živi aktivno življenje in nimajo večjih težav s socialno vključenostjo, so med njimi tudi takšni, ki jih s starostjo pričnejo pestiti različne zdravstvene težave, socialna izoliranost, pešajoče kognitivne sposobnosti, težave z mobilnostjo in poslabšan gmotni položaj. Ob vse večjem deležu starostnikov med obiskovalci knjižnice je potrebno tej skupini prikrajšanih starostnikov nameniti posebno pozornost in jim približati knjižnične storitve, ki so namenjene prav njim.

V Knjižnici Ksaverja Meška se že vrsto let izvajajo nekateri projekti in storitve, ki so namenjene prav takšnim skupinam uporabnikov. Z analizo dobrih praks po Sloveniji, prevetritvijo aktualnih projektov in raziskavo, ki se posebej posveča aktualnim težavam, potrebam in željam teh uporabnikov, poskušajo najti nove načine, kako priti do uporabnikov, ki težko dostopajo v knjižnico, pogrešajo osebni stik in referenčno službo, si želijo dostave na dom ali pa živijo v domovih za ostarele in je tudi njihova knjižnična oskrba odvisna predvsem od drugih.

Z analizo rezultatov, pridobljenih z intervjuji nekaterih uporabnikov, ki imajo s starostjo povezane težave, bomo poskušali ugotoviti želje in potrebe le-teh in načrtovati nove potencialne usmeritve in projekte, ki bodo pripomogle k še uspešnejšemu opravljanju poslanstva splošnih knjižnic.

KAZALO

1 UVOD.....	1
2 CILJNE SKUPINE SPLOŠNIH KNJIŽNIC	2
2.1 POSLANSTVO SPLOŠNIH KNJIŽNIC	2
2.2 CILJNE SKUPINE SPLOŠNIH KNJIŽNIC	3
2.3 STAROSTNIKI KOT POSEBNA CILJNA SKUPINA.....	3
3 SMERNICE NA PODROČJU SPLOŠNIH KNJIŽNIC ZA STAREJŠE	4
3.1 GRADIVO	5
3.2 STAROSTNIKI V KNJIŽNICAH.....	5
3.3 PRILAGOJENE STORITVE ZNOTRAJ KNJIŽNICE	6
3.4 INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE STAROSTNIKOV.....	7
4 PRIMERI DOBRE PRAKSE V SLOVENIJI	8
4.1 BIBLIOBUS	8
4.2 DOSTAVA GRADIVA NA DOM.....	10
4.3 PREMIČNE ZBIRKE.....	10
4.4 OBISKI KNJIŽNIČARJEV V INSTITUCIJAH IN BIBLIOTERAPIJA.....	11
5 STORITVE ZA RANLJIVO SKUPINO STAROSTNIKOV V KNJIŽNICI KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC	12
5.1 DOSTOPNOST	13
5.2 REDNE DEJAVNOSTI.....	14
5.3 SREDINI OBISKI V KOROŠKEM DOMU STAROSTNIKOV SLOVENJ GRADEC	15
6 RAZISKOVALNA METODA.....	16
6.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA	16
6.2 METODA INTERVJU	17
6.3 VZOREC IN IZVEDBA.....	17
7 REZULTATI	18
7.1 INTERVJU 1	18
7.2 INTERVJU 2	19
7.3 INTERVJU 3	20
7.4 INTERVJU 4	22
7.5 INTERVJU 5	23
8 REZULTATI IN RAZPRAVA	23

9 ZAKLJUČEK	27
10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	31

KAZALO SLIK:

Slika 1: Potujoče knjižnice v Sloveniji	9
Slika 2: Zbirka v Koroškem domu starostnikov Slovenj Gradec	11
Slika 3: Bralna značka Toneta Partljiča.....	21
Slika 4: Zadovoljstvo občank in občanov Mestne občine Slovenj Gradec (2021).....	27

KAZALO PREGLEDNIC:

Preglednica 1: delež prebivalcev, starejših od 65 let po statističnih regijah	12
---	----

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici Barbari Kamnik za strokovno pomoč pri pisanju pisne naloge in Dragi Ropič, direktorici Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec, za izkazano zaupanje.

Neskončno pa sem hvaležen tudi vsem ostalim sodelavkam za razumevanje, pomoč in podporo v času mojega izobraževanja.

Hvala!

1 UVOD

Storitve splošnih knjižnic so namenjene vsem prebivalcem lokalne skupnosti ne glede na starost, izobrazbo, zaposlenost in nacionalno pripadnost. Praviloma izhajajo iz poslanstva splošne knjižnice, ki opravlja določeno javno službo v družbi, zato država financira njeno dejavnost (Borko idr., 2006).

Ob tem pa se postavi vprašanje, ali je res v vseh splošnih knjižnicah enako dobro poskrbljeno tudi za ranljive skupine, kot so narodnostne manjšine, invalidi, ljudje s posebnimi potrebami in starejši, ki imajo pogosto prav tako svoje specifične potrebe. Ni dvoma, da se je v zadnjih letih v splošnih knjižnicah ogromno naredilo tudi na tem področju: redno se nabavlja primerno gradivo, večina knjižnic ima spletno stran prilagojeno za slepe in slabovidne, tečajji in dogodki, ki se ukvarjajo z izboljšanjem storitev za ranljive skupine pa prav tako niso redkost.

Vendar bo med uporabniki, ki potrebujejo posebno obravnavo, starejšim potrebno posvečati vse več pozornosti. V širšem kontekstu je staranje prebivalstva v Evropski uniji eden od resnejših izzivov, na katerega bo potrebno odgovoriti v prihodnjih desetletjih. Stalno nizka rodnost in daljša pričakovana življenjska doba sta namreč preoblikovali starostno piramido v Evropi. Verjetno najpomembnejša sprememba bo tako izrazit prehod k veliko starejši strukturi prebivalstva, tak trend pa je že viden v več državah članicah. Delež delovno aktivnega prebivalstva v teh državah se torej zmanjšuje, relativno število upokojenih pa se povečuje, kar bo delovno aktivne seveda dodatno bremenilo, saj bodo morali kriti socialne izdatke starajočega se prebivalstva za številne storitve, ki jih to potrebuje. Pri tem Slovenija nikakor ni izjema, saj med državami Evropske unije po deležu starostnikov med prebivalstvom sodi nekako v povprečje. Delež oseb, starih 80 let ali več, naj bi se v državah članicah tako med letoma 2019 in 2100 povečal s 5,8 % na kar 14,6 % (Eurostat, 2020). Tako bodo tudi knjižnice primorane svoje storitve prilagoditi tej hitro rastoči skupini uporabnikov, ki so že sedaj med večjimi, njihovo število pa bo zagotovo še dalje naraščalo.

Ta skupina starejših uporabnikov knjižnic pa je zelo heterogena in jo težko obravnavamo kot eno samo ciljno skupino. Veliko med njimi je vitalnih, rednih bralcev, ki obisk knjižnice izkoristijo za rekreacijo in tudi za druženje. Če jim zdravje služi dobro, praviloma niti ne potrebujejo posebej zasnovanih storitev.

Zato se bomo v pričujoči nalogi omejili konkretno na tiste najbolj ranljive med njimi: ljudje z visoko starostjo, ki imajo pogosto zmanjšane fizične in kognitivne sposobnosti, velikokrat je pridružena tudi invalidnost, največkrat so to težave s sluhom in vidom. Pogosto se zanemarija tudi vidik mobilnosti, kar je še posebej pomembno na razdrobljenem terenu, kot je Koroška. Pri tem so najbolj ogroženi tisti z najnižjimi dohodki in brez socialne mreže. Posebna kategorija so tudi varovanci domov za ostarele in drugih zavodov, za katere so knjižnične storitve enkrat bolj, drugič manj zagotovljene.

Čeprav kategorija 'ranljiva skupina' pravzaprav ni strokovni termin in nima povsem jasne definicije, saj se v določenem pogledu lahko pravzaprav slehernik znajde v kakšni 'ranljivi skupini', pa je izraz vendarle že dodobra uveljavljen in sam po sebi pomenljiv. Izraz 'ranljiva skupina starejših uporabnikov' bomo torej uporabljali kot oznako za spet dokaj heterogeno množico zgoraj naštetih starejših uporabnikov knjižnice, ki pa jim je skupno to, da imajo določene težave, povezane s starostjo. S tem jih želimo obravnavati kot posebno skupino za razliko od večine starejših obiskovalcev knjižnice, ki so vitalni in pravzaprav potrebujejo le očala za branje ter knjigo.

S to problematiko se seveda soočajo tudi v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec. Gre za srednje veliko splošno knjižnico, s skupno štirinajstimi zaposlenimi in tremi podružnicami. Koroška spada med regije z najvišjo povprečno starostjo prebivalstva, zato temu vprašanju posvečamo še posebno pozornost. Pri implementaciji rešitev pa je potrebno poleg iznajdljivosti knjižničarjev upoštevati seveda tudi realne možnosti – predvsem finančne; ter pripravljenost za sodelovanje sorodnih organizacij, brez katerega si je težko predstavljati kakršenkoli uspeh večjega dometa. Nekatero od rešitev si bomo poglobljeje pogledali, še pomembneje pa je izpostaviti vrzeli in siva polja, kjer bi lahko šli še korak dlje.

2 CILJNE SKUPINE SPLOŠNIH KNJIŽNIC

2.1 POSLANSTVO SPLOŠNIH KNJIŽNIC

"Osnovni namen splošne knjižnice je posredovanje knjižničnega gradiva in storitev na različnih medijih, s čimer zadovoljuje potrebe posameznikov in skupin po izobraževanju, informacijah in razvoju osebnosti, vključno s sprostivitvijo in razvedrilom. Splošne knjižnice imajo pomembno

vlogo pri razvoju in vzdrževanju demokratične družbe, saj zagotavljajo posamezniku dostop do obsežne pestre zbirke znanja, idej in mnenj." (Splošne knjižnice, 2002, str.1)

Kljub temu, da se ciljne skupine med seboj zelo razlikujejo, je naloga knjižnice, da pozna svoje uporabnike in jim glede na interese le-teh posreduje kakovostno gradivo, aktualne informacije in jih obvešča o novostih. Splošna knjižnica je tako dolžna za uporabnike graditi kakovostno knjižnično zbirko in jim jo tudi znati posredovati na primeren način. Vsaka starostna skupina mora dobiti gradivo, ki pokriva njene potrebe.

Dolžna pa je tudi zagotoviti posebne vrste gradiva in storitev tistim uporabnikom, ki imajo omejen prostor gibanja ali telesne okvare. Zbirke in storitve morajo vključevati vse ustrezne medije in vrste sodobne tehnologije, gradivo pa mora odražati tekoča dogajanja in razvoj družbe in tudi pretekle dosežke človekovih prizadevanj in ustvarjalnosti (Splošne knjižnice, 2002).

2.2 CILJNE SKUPINE SPLOŠNIH KNJIŽNIC

Po standardni razdelitvi glede na gradivo so najširše ciljne skupine splošnih knjižnic naslednje:

- otroci
- mladina
- odrasli

Starejših v tej najširši definiciji ne obravnavamo posebej, čeprav so danes najhitreje rastoča populacija. Tvorijo velik delež skupine odraslih uporabnikov storitev knjižnice. Knjižnico uporabljajo za izposajo knjig, prebiranje dnevnih časopisov, veliko pa jih prosi za pomoč pri delu z računalnikom, uporabi elektronske pošte, nalaganju in uporabi aplikacij na pametnih telefonih ter prenosu elektronskih knjig na tablice in bralnike. Vloga knjižnice kot učnega centra je zelo pomembna za skupine upokoencev in starejših, saj se naučijo uporabljati storitve za komunikacijo z javnostjo (Model Programme for Public Libraries, 2022).

2.3 STAROSTNIKI KOT POSEBNA CILJNA SKUPINA

Smernice in priporočila na področju knjižničarstva v pretežni meri obravnavajo kot starejše uporabnike nad 65 let, kar najdemo tudi v smernicah IFLE glede bolnišničnih pacientov,

starejših in oskrbovancev v dolgotrajni negi. Mejniki pri 65. letu se povezuje z odhodom v pokoj, ko so ljudje osvobojeni večjega dela vsakdanjih obveznosti in najdejo čas za osebne interese. Največjo oviro pri tem jim lahko postavljajo potencialne zdravstvene težave, ki se kažejo v zmanjšani fizični in psihični moči, upadu energije, težji koncentraciji, omejeni mobilnosti in slabšemu spominu. Pogosta je tudi depresija in osamljenost (Javornik, 2015).

Vendar ta mejnik zaradi vse daljše pričakovane življenjske dobe, kot tudi zmeraj bolj v starost umikajočih se pogojev za upokožitev, izgublja na relevantnosti.

Zato je smiselno obdobje starosti razdeliti še na pet podrobnejših kategorij:

- mlada srednja leta (do 55 let)
- pozna srednja leta (do 65 let)
- zgodnja starost (do 75 let)
- srednja starost (do 85 let)
- pozna starost (več kot 85 let)

V tem obdobju razlike med posamezniki postanejo precej večje, kot so bile v prejšnjih obdobjih (Pečjak, 2007). Nekateri med njimi so bolni in potrebujejo pomoč, saj ne morejo več skrbeti zase. Nekateri so neaktivni ali pa jim pešajo kognitivne sposobnosti, medtem ko so drugi mobilni, se ukvarjajo s hobiji – zaradi več prostega časa morda celo pogosteje kot prej - ter izvajajo športne aktivnosti. Pomembno je, da pri načrtovanju dejavnosti za starejše v knjižnici upoštevamo vse naštetosti možnosti.

3 SMERNICE NA PODROČJU SPLOŠNIH KNJIŽNIC ZA STAREJŠE

Smernice s strani organizacije IFLA so bile zasnovane z namenom, da ponudijo nasvete pri oblikovanju knjižničnih storitev za bolnišnične paciente, osebe z invalidnostjo in za starejše (IFLA, 2000). Ob načrtovanju učinkovitih storitev je tako priporočljivo zagotavljanje gradiva, ki vzpodbuja in podpira interese posameznikov, je v podporo pri telesnih ali psihičnih omejitvah, je aktivna pomoč pri terapijah in je na voljo za različne ravni bralnih sposobnosti.

3.1 GRADIVO

Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe (2003) navaja, da mora biti knjižnična zbirka splošne knjižnice urejena tako, da omogoča prost dostop do večine gradiva in učinkovito samostojno uporabo.

Splošna knjižnica mora zadovoljiti zelo raznolike informacijske potrebe, hkrati pa je gradiva vsak dan več. Poleg tega se s tehnološkim razvojem v knjižnicah pojavljajo tudi drugačne oblike gradiva ter storitev kot doslej. Na voljo je zelo veliko gradiva, zato mora vsaka knjižnica sama določiti kriterije, po katerih bo nabavljala le kakovostno gradivo, primerno za njen tip uporabnikov. Ciljne skupine uporabnikov so različne in zajemajo otroke, mladino, odrasle in uporabnike s posebnimi potrebami. Vsaka od teh skupin pa se potem še naprej deli po starosti, interesih, spolu, izobrazbi itd. (Pogorelčnik, 2017).

Gradivo za starejše uporabnike naj bi tako po obliki imelo večji tisk, fizično ne sme biti pretežno za držanje v rokah, priporočljivo je veliko fotografij ter avdiovizualno gradivo. Vsebinsko pa so zaželene revije in časopisi, s katerimi sledijo trenutnim dogodkom; priročniki za samostojno učenje; interesi, ki pogosto prevladujejo med starejšimi (kuharice, vrtnarjenje, lokalna zgodovina), gradivo v zvezi z zdravjem in zdravstvom itd.

Poleg ustreznega gradiva je potrebno poskrbeti tudi za potrebno opremo, kot so povečevalna stekla, očala za branje in programska oprema na računalnikih, ki omogoča lažje branje.

3.2 STAROSTNIKI V KNJIŽNICAH

Zaradi staranja prebivalstva se splošne knjižnice soočajo z veliko maso ljudi, ki jih morajo obdržati ali pa na novo pridobiti. Poleg vse večjega števila pa naraščajo tudi njihove zahteve in želje. Starejši so lahko odlična vez med knjižnico in širšo skupnostjo – od ljudi in društev, s katerimi sodelujejo v prostem času, pa do svojih otrok in vnukov, ki jih utegnejo navdušiti za obiskovanje knjižnice. Obisk knjižnice marsikomu zmanjšuje omenjeni občutek osamljenosti, hkrati pa spodbuja aktivno in samostojno življenje. Prav tako knjižnice predstavljajo glavni vir informacij o tematikah za starejše: upokožitev, zdravstvo, vseživljenjsko izobraževanje, pa tudi aktivno preživljanje prostega časa in potovanja (Javornik, 2015).

Starostniki so najhitreje rastoča skupina ljudi in temu izzivu se tudi vse bolj prilagajajo različne organizacije. Tako Svetovna zdravstvena organizacija že vrsto let širi dva programa: Starosti prijazna mesta ter Starosti prijazno podeželje z namenom odgovoriti izzivom širjenja urbanizacije ter težav z mobilnostjo. Z namenom uvajanja teh programov tudi v Sloveniji je bila izvedena raziskava Potrebe, zmožnosti in stališča starejših ljudi v Sloveniji (Ramovš, 2011), ki je kljub nekoliko starejšemu datumu še vedno relevantna kot izhodišče za našo raziskavo. Rezultate raziskave se namreč da odlično aplicirati tudi pri načrtovanju storitev in izgradnji zbirk v splošnih knjižnicah za starejše uporabnike, saj so njihove želje in prioritete konkretno izražene.

Ugotovljeno je, da starostnikom veliko pomenijo družabne dejavnosti, kot najbolj starosti prijazen dejavnik se namreč pokaže srečevanje in druženje. Največji izziv pa jim predstavlja dosegljivost in dostopnost, še posebej za ljudi z invalidnostjo. Težave so tudi pri informiranju. Najbolj pa jih je sicer pestilo nespoštovanje in nestrpnost, odtujenost, osamljenost in odvisnost od drugih. Raziskava je torej dobra iztočnica za načrtovanje knjižničnih storitev, ker nam oriše dejavnosti, ki starejše zanimajo, ter ovire, na katere naletijo.

3.3 PRILAGOJENE STORITVE ZNOTRAJ KNJIŽNICE

V načrtovanje storitev je nujna vključitev uporabnikov teh storitev, kar lahko knjižnica doseže na primer z oblikovanjem svetovalne skupine, ki vključuje starejše in invalide, fokusne skupine zaposlenih, raziskavami med uporabniki in sodelovanjem na sorodnih dogodkih izven knjižnice. Smernice konkretno predlagajo več nasvetov glede storitev za skupine z različnimi težavami:

- *Slušne težave*: zaposleni se z uporabnikom pogovarjajo počasi in razločno, informacije naj bodo v pisnem in znakovnem jeziku; knjižnica naj bo opremljena s slušnimi pomagali.
- *Težave z vidom*: na voljo naj bodo povečevalne naprave in primerna programska oprema; prostor naj bo primerno osvetljen; gradivo naj vključuje knjige z večjim tiskom in Braillovo pisavo, zvočne knjige...
- *Težave z mobilnostjo*: če je mogoče, naj knjižnica zagotovi 'drive-in' način izposoje; med policami ne sme biti ovir; med opremo naj bodo tudi pripomočki in vozički za ljudi, ki ne morejo dolgo stati.

- *Vežanost na dom*: potrebno je zagotoviti storitve tudi uporabnikom, ki zaradi zdravstvenih razlogov ne morejo več obiskovati knjižnice – lahko se jim gradivo pošlje po pošti ali pa ga dostavijo zaposleni; transportne težave zaradi oddaljenosti pa se lahko rešuje tudi z bibliobusom.

3.4 INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE STAROSTNIKOV

Informacijsko opismenjevanje starostnikov predstavlja dovolj pomembno mesto med poslanstvi knjižnice, da si zasluži posebno podpoglavje. Ker se v zadnjih letih znatno povečuje tudi delež starostnikov, ki uporablja sodobno informacijsko tehnologijo, dodaten pospešek pa je k temu prispevala tudi epidemija Covid-19 v letih 2020 in 2021, bi bilo v bližnji prihodnosti zagotovo smiselno ponovno narediti raziskavo po zgledu izhodiščne ter primerjati rezultate.

Zaenkrat se torej še vedno opiramo na rezultate raziskave iz 2011. V njej so ugotavljali, koliko to prebivalstvo spremlja različne vrste medijev, še posebej tiskanih. Ugotovljeno je bilo, da kar 85 % udeležencev bere časopise in revije – večinoma več kot enega, ki jim predstavljajo stik s svetom in vir informacij, relevantnih za njih. Rednih bralcev je bilo 40 % v skupini 50-59 let, nato pa ta odstotek z leti upada, predvsem iz dveh razlogov: najpomembnejše so težave z vidom, sledi pa zmanjšana mobilnost in s tem težji dostop do knjig. Odstotek je sicer tudi premočrtno povezan z višino dohodka ter stopnjo izobrazbe (Švab, 2013).

Računalnik je takrat uporabljala dobra četrtnina prebivalcev Slovenije, starejših od 50 let. Od slabih treh četrtin populacije, ki ga ni uporabljala, se ga je želela naučiti uporabljati le ena petina. Odklonilno stališče ostalih je, da ne čutijo potrebe po tem učenju oziroma ne vidijo koristi od tega; veliko pa jih meni, da so za to prestari. Uporaba interneta je bila med starejšimi prav tako pod povprečjem EU, medtem ko je bila raba informacijskih tehnologij med mlajšimi nad povprečjem.

Eden logičnih začetkov za pridobivanje starostnikov v knjižnice je torej izvajanje različnih računalniških izobraževanj. Starejši s tem postanejo bolj neodvisni in se počutijo bolj vključene v sodobno družbo. Pozitivni učinki so tudi posledica poznavanja rabe interneta in informacijskih tehnologij (Košir, 2008).

Sicer se pogosto dogaja, da se starostniki ne počutijo dobro skupaj z mlajšimi udeleženci tečajev, saj se počutijo prestare za učenje, ali pa ne dovolj sposobne za uporabo računalnikov. Zato je tečaje bolje organizirati ločeno po starostnih skupinah. Poleg tega lahko knjižnice na ta način izkoristijo 'prednost domačega terena', saj se starejši v njej navadno dobro počutijo in na način premagajo morebitno nelagodnost do tehnologije (Kapel, 2005).

Podobne rezultate kaže tudi anketa, izvedena v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec iz leta 2015, ki kaže, da 82 % starejših uporabnikov nikoli ne uporablja računalnikov (Javornik, 2015).

Tudi ob upoštevanju, da se trend informacijske pismenosti med starejšimi vendarle izboljšuje, je moč iz lastnih izkušenj, kot tudi iz praktične raziskave v nadaljevanju razbrati, da je stanje še vedno precej podobno. Starejši uporabniki, še posebej najranljivejši med njimi, še vedno najraje uporabljajo tiskane medije in referenčno službo knjižničarjev.

4 PRIMERI DOBRE PRAKSE V SLOVENIJI

Ker se torej najranljivejši starejši uporabniki še posebej zanašajo na bolj tradicionalno knjižnično gradivo in storitve, se vrnimo k le - tem.

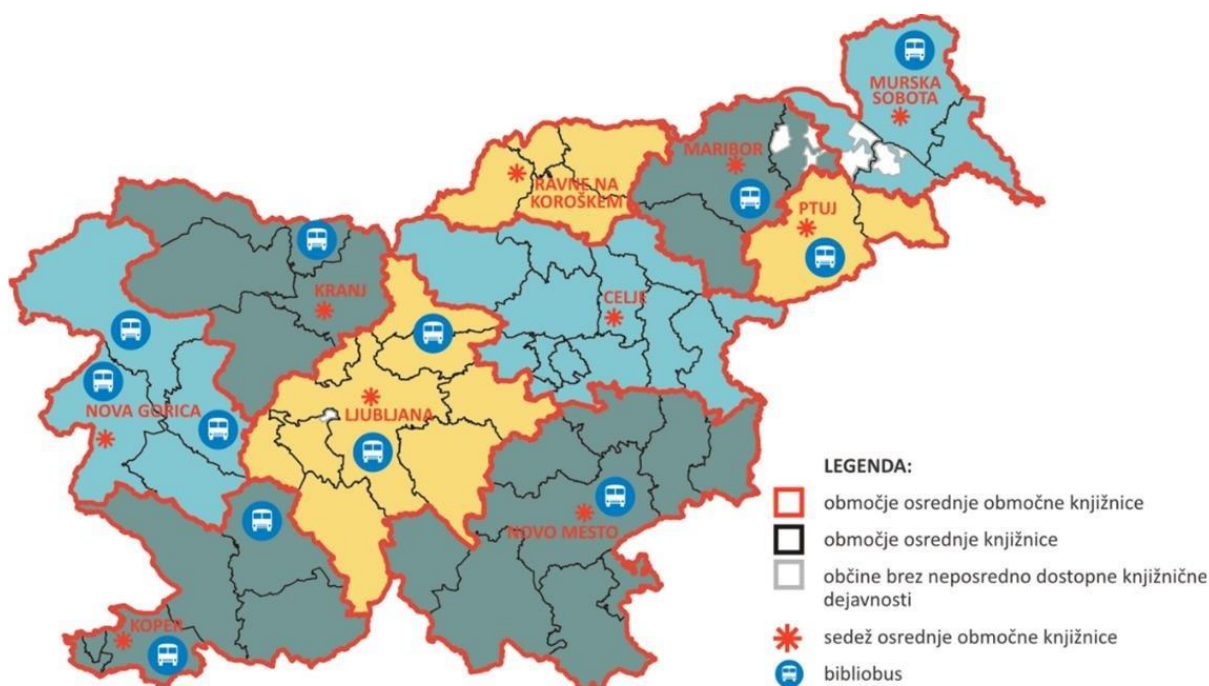
V Sloveniji najdemo veliko primerov dobrih praks, s katerimi splošne knjižnice približajo gradivo uporabnikom z oteženim dostopom ali bralnimi težavami. Vendar je potrebno pri teh rešitvah upoštevati tudi dejstvo, da se knjižnice lahko med sabo zelo razlikujejo po velikosti, terenu, številu in strukturi uporabnikov in nenazadnje tudi finančni zmogljivosti. Vsaka rešitev tako ni avtomatično prenosljiva tudi na druge knjižnice, lahko pa nas napoti, da pričnemo razmišljati v pravo smer.

4.1 BIBLIOBUS

Bibliobus je verjetno ena od prvih možnosti, ki nam pade na pamet, kadar govorimo o uporabnikih, ki težko dostopajo do knjižnic - bodisi zaradi zdravstvenih težav, socialne izoliranosti ali pa preprosto oddaljenosti. V Sloveniji je takšna rešitev uspešno v uporabi že več desetletij; posebej primerna pa je tudi za obiske inštitucij, kot so na primer domovi za ostarele, varstveno delovni centri in podobno.

Eden od takšnih primerov je postajališče bibliobusa v Varstveno delovnem centru Polž v Mariboru, ki obratuje že od leta 1996 in v celodnevno varstvo in delovno terapijo vključuje odrasle z lažjo ali težjo duševno motenostjo. V času obiska poteka izposoja gradiva in pogovor z varovanci, ki so vsakega prihoda bibliobusa zelo veseli. Pri tem je izredno pomembno, da knjižničarji sodelujejo s strokovno usposobljenimi delavci in poznajo potrebe teh uporabnikov, saj je to predpogoj za ustrezno svetovanje pri izbiri gradiva. Socialna vloga knjižnice ima v stikih z varovanci tega centra še prav posebno težo, v tem primeru pa se uporabniki tudi čustveno navežejo na vsakega knjižničarja, zato je pomembno, da je ekipa kar se da stalna (Lujić, 2002).

Takšna rešitev je seveda le ena od mnogih možnih, potrebno pa bi bilo raziskati, koliko je bibliobus v resnici primerna rešitev za Koroško regijo, za katero so značilni razdrobljeni zaselki, slaba infrastruktura, večjih mest pa praktično ni. Slika mreže bibliobusov je dovolj zgovorna, saj v celotni regiji ne vozi niti eden (Slika 1). Razprava o vzrokih za takšno stanje presega okvire te naloge, za iztočnico pa lahko zgolj predpostavljamo, da gre verjetno za preplet geografskih, kot tudi finančnih in drugih razlogov.



Slika 1: Potujoče knjižnice v Sloveniji. (Vir: Ministrstvo za kulturo, 2020).

4.2 DOSTAVA GRADIVA NA DOM

Takšna oblika knjižnične dejavnosti je namenjena uporabnikom, ki zaradi starosti, bolezni ali invalidnosti sami ne morejo priti v knjižnico. V krajih, kjer je dostava na dom že dlje prisotna in bolj sistematična, gre običajno za sodelovanje knjižnice in drugih ustanov, na primer s patronažno službo ali Centrom za socialno delo.

Za sistematično organiziran zgled vzemimo Mestno knjižnico Maribor: "Preden je ta vrsta izposoje lahko stekla, je knjižničarka opravila okoli 50 obiskov na domu. V fazi navezovanja stikov s potencialnimi uporabniki, je bistvenega pomena etični čut in psihološki pristop ter način komuniciranja z uporabniki, ki so bili že dalj časa odrezani od zunanjega sveta, in jim je obisk knjižničarke velikokrat eden redkih stikov z zunanjim svetom. Na tej ravni je potrebno vzpostaviti in ohraniti zaupanje teh uporabnikov, to pa lahko dosežemo s tem, da to dejavnost zaupamo osebi, ki ima pretanjen posluš za delo z ljudmi, primeren psihološki pristop in deluje po načelih poklicne etike in splošnih etičnih načelih. [...] Značilnost izposoje na domu je, da se v primeru hospitalizacije uporabnika pogosto prepleta z izposojjo v bolnišnico. Po naših izkušnjah je bolje, da v teh primerih obiske na domu ali v bolnišnici pri določenem uporabniku opravlja ista oseba, ne glede na našo organizacijo teh servisov." (Lujčić, 2002, str. 308-309)

V to kategorijo lahko uvrstimo tudi izposojjo knjig v bolnišnico in druge institucije, kjer gre v prvi vrsti za omogočanje izposoje gradiva posameznim oskrbovancem. Kadar je potreba večja, se lahko organizirajo tudi premične zbirke.

4.3 PREMIČNE ZBIRKE

Premične zbirke lahko delujejo kot prave knjižnice, nahajajo pa se v ustanovah, kjer ni razvite knjižnične dejavnosti. Fond je namenjen tako varovancem ustanov, kot tudi osebjem za potrebe njihovega dela in izvajanje različnih vrst delovne terapije. Kadar je knjižnična dejavnost organizirana na takšen način, knjižničar pri svetovanju in izbiri gradiva ni v neposrednem stiku z uporabnikom. Zato je toliko bolj pomembno tesno sodelovanje s strokovnim kadrom v ustanovi, ki ga je potrebno seznaniti z nekaterimi znanji bibliotekarske stroke, kot na primer UDK sistem in evidentiranje izposoje; nadalje pomagati pri postavitvi zbirke itd. Pomembno je, da se knjižnica in njena vloga čimbolj usidrata v vsakdanjik teh ustanov in sčasoma tako postaneta nepogrešljiv člen oziroma partner v njihovem delovanju (Lujčić, 2002).

Na primeru Koroške v domovih za ostarele knjižnica nima premičnih zbirk v pravem pomenu besede, torej knjige niso evidentirane in niso urejene po UDK sistemu. Namesto tega pa obstajajo dokaj obsežne lastne zbirke knjig, ki se v glavnem dopolnjujejo iz podarjenih zbirk varovancev in darov knjižnice (Slika 2). Zbirko urejata knjižničarki, ki redno zahajata v dom, knjige so razvrščene glede na žanr in ne po abecednem redu, kar je za uporabnike mnogo bolj prijazno, saj starejši uporabniki praviloma ne razumejo UDK sistema (Rožanec, 2016, str. 73). Posebej je izpostavljena polica 'knjižničarki priporočata', kjer so postavljene praviloma novejšje knjige s tematiko oziroma žanri, ki so med varovanci najbolj priljubljeni.



Slika 2: Zbirka v Koroškem domu starostnikov Slovenj Gradec

4.4 OBISKI KNJIŽNIČARJEV V INSTITUCIJAH IN BIBLIOTERAPIJA

Korak dlje od zgolj osnovnega zagotavljanja gradiva so redni obiski v domovih za ostarele, kjer gre za daljša, redna srečanja, ki zagotavljajo več kot le osnovno referenčno dejavnost ter izposojajo. Pri tem je pomemben socialni stik, kjer knjižničarji tudi prebirajo celotna besedila ali pa njihove dele ter se o njih kasneje pogovarjajo.

Takšne vrste obiskov so redna praksa tudi na Koroškem. Ob tem se uporabnikom redno dostavlja tudi gradivo, ki so ga morda želeli, pa ga ne najdejo v lastni zbirki.

Če je v primeru obiskov v domovih starostnikov, bolnišnicah itd. v ospredju predvsem druženje in vzpodbujanje bralne kulture, pa se lahko knjižnične storitve uporabi tudi bolj konkretno za medicinske oziroma terapevtske namene.

Biblioterapijo na tem mestu omenimo le kot eno od možnih storitev za posebno skupino starejših uporabnikov, saj se trenutno na Koroškem preko knjižnice ne izvaja. Tudi sicer gre za zelo specifično dejavnost, ki zahteva strokovno usposobljenost s področja psihologije, zato so pri tem knjižničarji lahko kvečjemu v pomoč pri t.i. bibliosvetovanju (Tominec, 2021).

5 STORITVE ZA RANLJIVO SKUPINO STAROSTNIKOV V KNJIŽNICI KSAVERJA MEŠKA SLOVENJ GRADEC

Uporabniki Knjižnice Ksaverja Meška Slovenj Gradec so precej heterogena populacija, od katerih starejši uporabniki predstavljajo pomemben delež. Slovenj Gradec, kot tudi celotna Koroška, spada med občine z nadpovprečnim številom starejših prebivalcev (Preglednica 1).

Preglednica 1: delež prebivalcev, starejših od 65 let ali več, po statističnih regijah (Vir: Statistični urad Republike Slovenije, 2022).

	Delež prebivalcev, starih 65 let ali več (%)
SLOVENIJA	21,1
Pomurska	24,4
Podravska	21,8
Koroška	22,3
Savinjska	20,7
Zasavska	22,3
Posavska	22,0
Jugovzhodna Slovenija	19,9
Osrednjeslovenska	19,2
Gorenjska	20,9
Primorsko-notranjska	22,0
Goriška	23,8
Obalno-kraška	22,8

V knjižnici upoštevamo smernice, kot jih je izdala RUSA v dokumentu Guidelines for library and information services to older adults (2008). Ta ponuja nasvete pri oblikovanju knjižničnih storitev za starejše. Ti predlagajo izvedbe rednih raziskav, s katerimi naj knjižnica ugotavlja želje in potrebe starejših v lokalni skupnosti in priporoča razmislek o tem, kako narediti knjižnico prijazno starejšim.

Knjižnično gradivo in storitve bi morale izražati potrebe in želje starejših, oglaševanje dejavnosti knjižnice pa naj bi se vršilo prek različnih informacijskih kanalov, ki dosegajo to občinstvo: tudi splet, predvsem pa lokalni časopis, radio in televizija.

Predlogov, kako napraviti knjižnično zbirko in prostor, da bosta vabljiva za starejše, je veliko. To lahko dosežemo s primernim dostopom do prostorov, pogostimi površinami za sedenje, jasno signalizacijo in dovolj prostora med policami. Knjižnica naj bo osrednji prostor za dostop do informacijskih storitev za starejše, spletna stran knjižnice pa naj vsebuje koristne povezave do strani in ustanov, ki zanimajo starejše. Glede knjižničnega fonda naj knjižnica, poleg gradiva, namenjenega starejšim, vključuje še gradivo, ki je v pomoč skrbnikom oziroma negovalcem starejših ljudi. Ob tem seveda ne smemo pozabiti na sodelovanje s centri za starejše občane in z domovi za starejše.

Pri načrtovanju knjižničnih storitev bi morala knjižnica starejše upoštevati kot ciljno skupino. Storitve, ki jih knjižnica ponuja starejšim, naj bodo v pomoč, da ti postanejo in ostanejo samostojni uporabniki. Knjižnica naj v svojem proračunu upošteva ustrezen nakup gradiva in opreme za starejše, med storitvami pa naj bo ponujena tudi možnost medgeneracijskega sodelovanja in vseživljenjskega učenja. Razišče naj se možnost ponujanja storitev zunaj knjižničnih prostorov, na primer v domovih za starejše. V proračunu knjižnice bi bilo potrebno upoštevati tudi stroške storitev za ljudi, ki sami ne morejo v knjižnico. Predvsem to velja za dostavo knjig po pošti in uvedbo postajališč bibliobusa na ustreznih in strateških lokacijah.

Predvsem pa nikoli ne smemo pozabiti, da moramo zaposleni s starejšimi ravnati vljudno in spoštljivo. Potrebno je delovati proti diskriminaciji starejših in se potruditi, da se bodo ti v prostorih knjižnice počutili dobrodošli. Prav tako jih je potrebno seznaniti z vsemi storitvami, ki jih knjižnica ponuja starejšim uporabnikom (Fonda, 2019, str. 12 -14).

Poglejmo torej, kakšne so bile prilagoditve na te izzive do sedaj in predvsem, kaj bi še bilo možno storiti v prihodnosti.

5.1 DOSTOPNOST

Sama knjižnica se nahaja v drugem nadstropju Trgovsko poslovnega centra Katica v Slovenj Gradcu, dostopna pa je po stopnicah, kot tudi z dvigalom. Prav tako je z dvigalom dostopen

otroški oddelek, ki se nahaja v tretjem nadstropju, za katerega pa mora knjižničar vrata dvigala odkleniti s posebnim ključem. Takšen sistem je nastal zaradi varnosti, saj je v popoldanskem času na oddelku precej otrok, ki bi utegnili odklenjeno dvigalo uporabljati za igro, medtem ko je dejanska potreba po uporabi dvigala za invalidski ali otroški voziček zgolj nekajkrat letno.

V knjižnici zagotavljamo osnovno opremo za starejše, ki imajo težave z vidom: vedno so na voljo očala različnih dioptrij brez recepta ter povečevalna stekla z osvetljavo. Dovolj je tudi odlagalnih površin za predmete in knjige, stoli in klopi pa so postavljeni premišljeno, da si uporabnik, ki težko hodi, lahko odpočije skoraj kjerkoli.

Najnovejša pridobitev je tudi knjižni paketnik, postavljen pri vhodu v zgradbo, ki omogoča brezstični prevzem gradiva 24 ur na dan, vse dni v letu. Žal paketnika še ni bilo na voljo v času epidemije Covid-19, zato lahko samo ugibamo, ali bi ga bolj množično uporabljali tudi starejši uporabniki, če bi bil na voljo že prej. Predvidoma ga bodo namreč uporabljali mlajši zaposleni, ki zaradi delovnih in drugih obveznosti ne morejo v knjižnico med obratovalnim časom knjižnice.

Kljub temu pa pri promoviranju paketnika zelo poudarjamo, da se gradivo lahko naroči tudi prek telefonskega klica ter da za prevzem ni nujno potrebna nobena aplikacija ali pametni telefon, ampak je treba le slediti navodilom, ki so zapisana na paketniku.

5.2 REDNE DEJAVNOSTI

Iz raziskave leta 2015 o storitvah za starejše uporabnike v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec lahko ugotovimo naslednje: kljub temu, da v osnovi niso bili zasnovani izključno za starejše, ima veliko rednih aktivnosti in projektov, ki se izvajajo v knjižnici, že v svojo zasnovano vgrajeno skrb za starejše uporabnike.

To se na primer kaže že v sami selekciji knjig za projekt *Korošci pa bukve beremo*, kjer je na seznamu vedno dovršen delež knjig s primerno tematiko in formatom, primernim tudi za starejše uporabnike, na primer z večjim tiskom; nanj pa smo pričeli uvrščati tudi zvočne knjige.

Tudi na literarnih večerih in podobnih prireditvah je po ocenah zaposlenih delež obiskovalcev, starejših od 65 let, nadpovprečno zastopan, kar znaša, odvisno od prireditve in gostov, od 50 %

do 80 % vseh obiskovalcev. K temu je potrebno dodati tudi, da je že sama izbira vrste dogodkov ter gostov pogosto pisana na kožo ravno tem uporabnikom. Podobna je struktura udeležencev na razgovorih o novih knjigah, kjer so le redki obiskovalci mlajši od 65 let in še hodijo v službo.

Pri izvajanju in promoviranju teh aktivnosti morajo torej zaposleni biti zelo pozorni, da so ti projekti vključujoči tudi za ranljive starejše, hkrati pa morajo še vedno biti privlačni za ostale, mlajše odrasle udeležence.

5.3 SREDINI OBISKI V KOROŠKEM DOMU STAROSTNIKOV SLOVENJ GRADEC

Bralne ure v Koroškem domu starostnikov v Slovenj Gradcu so pravzaprav edini projekt, ki je namenjen izključno ranljivi skupini starostnikov – v tem primeru varovancev doma.

Projekt je sicer nastal že takoj ob pričetku obratovanja doma starostnikov leta 2008, ki je od knjižnice oddaljen okoli 300 metrov. Sčasoma se je frekvenca obiska povečala. Danes tako obiski potekajo vsako sredo po tri ure. V tem času knjižničarki varovance informirata o knjižničnih novostih in prebirata knjige, po branju pa se pogovarjajo o različnih temah. Praviloma varovance obiskujeta vedno isti knjižničarki, saj so se nanju navezali, o čemer govorijo tudi prej omenjene smernice (Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec, b. d.).

Teh srečanj se redno udeležuje okoli 20 do največ 30 varovancev od skupno nekaj manj kot 100. Le – ti so na splošno zelo zadovoljni tako s frekvenco, kot načinom izvedbe. Hkrati tiste, ki to želijo, oskrbujeta tudi s knjižničnim gradivom iz matične knjižnice.

5.4 E–IZOBRAŽEVANJE SENIORJEV

Eden od klasičnih primerov dejavnosti, namenjene informacijskemu opismenjevanju starejših uporabnikov, je bil skupni projekt *E – izobraževanje seniorjev*. Projekt je potekal v maju 2022, organizirala pa sta ga Zdravstveni dom Slovenj Gradec in Šolski center Slovenj Gradec v sodelovanju s Knjižnico Ksaverja Meška Slovenj Gradec.

Dogovorjeno je bilo, da se bo v tokratnem ciklu starejše uporabnike naučilo uporabljati aplikacije spletnih bank. Ker je poznavanje in obvladovanje najmanj osmih različnih aplikacij za osem različnih bank vendarle preseglo sicer široka znanja knjižničarjev, se je projekt

izpeljalo z mladimi prostovoljci iz Šolskega centra Slovenj Gradec in Gimnazije Ravne na Koroškem, ki so poznali delovanje teh aplikacij.

Zanimanje je močno presešlo pričakovanja, zato se bo projekt verjetno ponovil; za knjižnico pa je bil tudi dobra izkušnja, da se s sodelovanjem z drugimi zavodi lahko doseže presenetljivo velik krog uporabnikov, potrebno pa je biti pozoren pri koordinaciji in zadolžitvah.

6 RAZISKOVALNA METODA

6.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA

Cilj naloge je ugotoviti, ali je trenutna ponudba knjižničnih storitev za starostnike primerna, ter ali upošteva dejstvo, da je med starejšimi uporabniki znaten delež tistih, ki imajo oviran dostop do knjižnice in posebne potrebe. Preveriti je potrebno zadovoljstvo le – teh uporabnikov s ponudbo in nakazati možnosti za nadaljnji razvoj prilagojenih storitev.

Ključni elementi teh storitev so:

- zagotavljanje primerne knjižničnega gradiva ter opreme
- dostopnost do tega gradiva
- informiranost uporabnikov o knjižničnih storitvah
- primerno prilagojen referenčni proces

Zanima nas torej, na kakšen način uporabniki, ki težko osebno pridejo do knjižnice, dobijo gradivo? Ali so zadovoljni z izbiro gradiva? Ali bi se posluževali dostave gradiva na dom, če bi se le – ta izvajala? Koliko so pravzaprav zares sploh informirani o dejavnosti knjižnice: ne le o knjižnih novostih, ampak tudi o ostalih storitvah, ki jih nudi? V kolikšni meri uporabljajo sodobno tehnologijo, glede na to, da je vmes minilo obdobje Covida-19 in naj bi državne inštitucije pospešeno širile rabo tehnologije tudi med starejše? Ali si želijo drugačne vloge in odnosa knjižničarjev?

Glede na te iztočnice so bile postavljene naslednje hipoteze:

Hipoteza 1: *Ranljivi starostniki uporabljajo predvsem klasično izposojlo gradiva.*

Hipoteza 2: *Ranljivi starostniki se izogibajo uporabi sodobne tehnologije.*

Hipoteza 3: *Ranljivi starostniki težko osebno dostopajo do knjižnice.*

Hipoteza 4: *Ranljivi starostniki so slabo informirani o storitvah za starejše uporabnike.*

Hipoteza 5: *Ranljivi starostniki so na splošno zadovoljni z delom knjižničarjev.*

6.2 METODA INTERVJU

Intervju je kvalitativna metoda raziskovanja, zato bodo rezultati prikazani pisno. Ta metoda je bila izbrana, ker gre za relativno majhno populacijo, torej bi bila anketa manj primerna, saj količina podatkov ne bi bila zadostna za izpeljavo zaključkov na podlagi statistike. Poleg tega pa imajo lahko udeleženci težave z mobilnostjo ali z vidom, kar bi otežilo izvedbo ankete, medtem ko to pri metodi intervju načeloma ne bi smelo predstavljati težave. Čeprav bi bila možna tudi uporaba metode fokusne skupine, bi pri tem prav tako zaradi ovir pri gibanju ali mobilnosti utegnili nastopiti težava z načrtovanjem lokacije in časa pogovora. Specifika problematike tudi zahteva korak v smer bolj individualne obravnave posamezne težave oziroma uporabnika.

Intervju je bil delno strukturiran, nekatera vprašanja, ki se ne nanašajo na varovance doma za ostarele, so pri teh bila izpuščena. Uporabljena so bila krajša, enostavna in lahko razumljiva vprašanja, ki so odprtega tipa in dopuščajo možnost, da sogovornik sam nakaže potencialne težave in rešitve. Delno je bila uporabljena tudi tehnika lijaka, kjer pogovor začnemo z odprtimi in splošnimi vprašanji in ga razvijamo z vse bolj konkretnimi in zaprtimi (Bizjak, b. d.). Skupno je bilo postavljenih deset osnovnih vprašanj, pri nekaterih z dodatnimi podvprašanji. Vprašalnik je v prilogi.

6.3 VZOREC IN IZVEDBA

Za vzorec smo izbrali pet uporabnikov, ki imajo različne ovire pri dostopu do gradiva oziroma pri samem branju. Dve uporabnici sta varovanki dveh različnih enot Koroškega doma starostnikov (Slovenj Gradec in Črneče), kjer je knjižnična oskrba tudi zagotovljena na različna načina. Ostali intervjujanci so bili izbrani v knjižnici, kjer smo se zgolj dogovorili za termin. Intervjuji so potekali v mesecu septembru, v štirih primerih so bili opravljeni na domu, eden pa v knjižnici.

Sprva je bilo načrtovano, da se bodo intervjuji snemali na ročni digitalni snemalnik, vendar so kar štirje od petih sogovornikov ob tem izrazili nelagodje. Kljub zagotovitvi, da je intervju anonimen in se posnetek ne bo objavil, je dva skrbelo, da se utegne posnetek znajti na radiu ali družabnih omrežjih, eden pa se je preprosto počutil nesproščenega, zato se je odgovore zapisovalo sproti, ker bi stres zaradi prisotnega mikrofona utegnil preveč vplivati na odgovore.

7 REZULTATI

7.1 INTERVJU 1

Prva oseba je varovanka Koroškega doma starostnikov Slovenj Gradec. Rojena je leta 1944, ima visokošolsko izobrazbo, pred upokojitvijo je bila učiteljica matematike in fizike.

Pravi, da je vse življenje ogromno brala, posebej izpostavi ljubezenske romane, potopise in zgodovinske romane s starejšo, antično tematiko.

Kasneje, kmalu po upokojitvi, je v življenju je doživela zaradi osebnih okoliščin psihološko blokado, zaradi katere se težko pripravi do branja, čeprav za to nima nobenih fizičnih oziroma zdravstvenih ovir. Kadar pa jo k branju vzpodbudi zaupanja vredna oseba, knjigo še vedno lahko prebere na dušek. Pri branju jo moti le to, da pogosto pozablja imena in vloge karakterjev v knjigah, zato se mora pogosto vračati na začetek in iskati, kdo je katera oseba.

V knjižnico sama ne more več, ker je na invalidskem vozičku in se težko premika, kar je tudi razlog, da živi v domu pri relativno nizki starosti.

Do informacij o novostih v knjižnici je nekoč prihajala predvsem preko Sveta knjige, sedaj pa informacije večinoma dobi iz časopisov ter ustno od prijateljic in knjižničark.

Od knjižničnih storitev ji je najpomembnejše osebno svetovanje knjižničark glede gradiva. Cobiss pozna, a ga ne uporablja. Tudi drugih spletnih storitev knjižnice ne želi uporabljati, pogosto pa se poslužuje iskalnika Google, tudi za informacije o knjigah.

Če bi organizirali tečaje v zvezi z novimi tehnologijami (raba pametnih telefonov, računalnika, bralnikov ipd.) pravi, da bi se jih skoraj zagotovo udeležila.

Zanjo knjižni paketnik ne pride v poštev, z veseljem pa se poslužuje osebne dostave na dom, kadar knjižničarke pridejo na bralne ure. Pri teh je redno prisotna, prav tako na vseh drugih prireditvah knjižnice v domu ali bližnji okolici.

Zvočne knjige pozna in je izrazila željo, da bi jih tudi uporabljala. Kolikor ji je poznano, izbira zvočnih knjig ne ustreza najbolj njenemu okusu.

Pozna tudi elektronski čitalnik in njegove prednosti, vendar ga ne uporablja, saj nima težav z vidom.

Ob koncu intervjuja doda, da je nezadovoljna s članki in recenzijami knjig v medijih na splošno, saj so navadno preveč dolgovezni. Raje ima kratke in jedrnate predloge in recenzije. Meni tudi, da bi lahko bralo veliko več varovancev doma, ki so dovolj dobrega zdravja, vendar so preveč pasivni in zgolj gledajo v strop ter čakajo na obiske sorodnikov. Meni, da je to zaradi tega, ker že prej v življenju niso nikoli brali. Posebej je še pohvalila prijaznost in zavzetost obeh knjižničark, ki v sklopu Sredinih obiskov zahajata v dom.

7.2 INTERVJU 2

Naslednji uporabnik je rojen leta 1947. Ima srednješolsko izobrazbo, do upokojitve je delal kot uradnik na upravni enoti.

Brati je začel zelo veliko šele po upokojitvi. Najraje ima knjige z zgodovinsko tematiko in kriminalke, bere pa tudi drugo leposlovje. Pogosto se vrača tudi h klasikam iz šolskih dni.

Pri branju mora uporabljati očala, zaenkrat še vidi dobro, mora pa med branjem večkrat odpočiti oči.

Zaradi operacije na hrbtenici ima sedaj težave z gibanjem. Pravi, da ima boljše in slabše dneve. Ob boljših se celo potruji priti v knjižnico po stopnicah namesto z dvigalom, ob slabših pa niti ne zmore do nje. V tem primeru prosi sorodnike ali osebno znanega knjižničarja, da mu gradivo prinese na dom.

O knjižničnih novostih je v največji meri obveščen ustno prek prijateljev, nekaj pa izve tudi prek oddaje Dobro jutro na televiziji. V knjižnici se največ poslužuje referenčne službe

knjižničarjev, s katero je zelo zadovoljen, uporablja tudi aplikacijo Cobiss+ na pametnem telefonu.

Večkrat tudi pogleda na spletno stran knjižnice ter spremlja objave na njenih družabnih omrežjih. Tečaji o novih tehnologijah ga ne zanimajo, prav tako ne bo uporabljal knjižnega paketnika.

Pred operacijo se je redno udeleževal prireditve v knjižnici, po operaciji pa se jih ne more več.

Pozna elektronski čitalnik in njegove prednosti, a ga zaenkrat ne potrebuje. Pravi, da ga bo morda uporabljal po operaciji sive mreže, na katero bo moral čez dve leti. Zvočne knjige bi morda uporabljal, izbira pa se mu zdi nekoliko premajhna.

Če bi knjižnica nudila dostavo na dom, bi jo gotovo večkrat uporabljal.

Ob koncu pohvali zavzetost knjižničarjev, ki svoje poslanstvo opravljajo tudi izven svojega delovnega časa. Po njegovem mnenju se starejši ljudje pogosto vračajo h knjigam, ki so jih že brali v mlajših letih, zato meni, da bi starejši morda pogosteje uporabljali zvočne in elektronske knjige, če bi bilo med njimi na izbiro več klasične slovenske literature.

7.3 INTERVJU 3

Uporabnica je varovanka Koroškega doma starostnikov Črnečah. Rojena je leta 1937, ima osnovnošolsko izobrazbo, večino časa je bila zaposlena kot proizvodna delavka. Vse življenje je ogromno brala, brez razlike pred in po upokojitvi.

Bere vse vrste leposlovja, razen znanstvene fantastike. Všeč ji je predvsem zgodovina in vojna tematika. Ker slabo vidi in bo kmalu morala na pregled ter po nova očala, zadnje čase predvsem posega po knjigah z večjim tiskom.

V splošno knjižnico zaradi težav pri hoji in oddaljenosti ne more, zato pa pogosteje obiskuje oddelčno zbirko. Sistematično organiziranih periodičnih obiskov knjižničarjev v domu ni, kolikor ji je znano. Občasno jim berejo družabnice ali prostovoljci, pred epidemijo so bile tudi pogoste prireditve, ki se vračajo šele v zadnjem obdobju.

O knjižnih novostih izve predvsem od prijateljic na skupinskih terapijah ter preko televizije. Ko je še lahko obiskovala knjižnico, ji je bilo v največjo pomoč osebno svetovanje knjižničarja.

Ne uporablja pametnega telefona ali računalnika, zato tudi ne pozna sistema Cobiss in ostalih spletnih storitev knjižnic ali paketnika. Meni, da sodobna tehnologija ni zanjo, vendar bi se morda udeležila tečaja računalništva že zaradi druženja, če bi bil posebej prilagojen za starejše in če bi v domu imeli lažji dostop do računalnikov.

Elektronskih čitalnikov in zvočnih knjig ne pozna in je ne pretirano zanimajo, dokler lahko uporablja klasične.

Všeč bi ji bila osebna dostava gradiva v dom, trenutno ji gradivo redno dostavlja nečakinja, ki je knjižničarka.

Povedala je še, da je tudi sicer aktivna v raznih društvih in posebej izpostavila Bralno značko Toneta Partljiča. Slednji je namreč večkrat na obisku in med oskrbovanci posebej priljubljen. Tone Partljič je na lastno pobudo organiziral bralno značko, ki jo je sogovornica tudi prejela in jo hrani v škatli z ostalo zlatnino (Slika 3). Pri tej bralni znački se pretežno berejo Partljičeve knjige, pa tudi druge, glavni namen pa je druženje in vzpodbujane bralne kulture.



Slika 3: Bralna značka Toneta Partljiča

7.4 INTERVJU 4

Uporabnica je rojena leta 1943, živi sama v lastnem gospodinjstvu, ima višješolsko izobrazbo in je bila pred upokojitvijo učiteljica razrednega pouka. Vse življenje je veliko brala, po upokojitvi še nekoliko več. Najraje posega po kvalitetnejšem leposlovju različnih žanrov, ne mara pa plehkkih romanov.

Posebnih težav z zdravjem nima, bere z očali, nekoliko težje se premika le po stopnicah.

Čeprav je mobilna, pravi, da ji vožnja povzroča izreden psihološki stres, zato zelo nerada vozi dlje kot do prve trgovine. Knjižnico zaradi tega obišče redkeje, kot bi jo sicer, saj ji je preveč s poti. Običajno se zanaša na prevoze s strani sorodnikov, kadar imajo čas. Javnega prevoza v tej vasi ni, prostovoljne šoferje pa je potrebno rezervirati več dni vnaprej.

Za knjižne novosti največkrat izve s Koroškega radia v rubriki Minute za branje, ki jo ureja knjižnica. Več informacij dobi tudi iz časopisov, občasno tudi s televizije.

Sistem Cobiss pozna, vendar ga ne uporablja. Občasno prek telefona rezervira večje število knjig, ki ga nato prevzamejo sorodniki. Prav tako ne sledi knjižničnim dejavnostim na spletnih straneh, uporablja pa elektronsko pošto, kjer dobiva obvestila o prireditvah v knjižnici. Na obvestila je sicer naročena tudi prek običajne pošte.

Prireditve se udeležuje le občasno, kadar ima prevoz, včasih pa se jih je udeleževala bolj pogosto.

Morda bi se udeležila tečaja za uporabo pametnega telefona, če bi ji urnik ustrezal.

Zvočne in elektronske knjige je zaenkrat ne zanimajo.

Od vseh knjižničnih storitev je najbolj zadovoljna z referenčno službo, pohvali pa tudi ažurnost pri nabavi novih knjig. Dostave gradiva na dom bi bila zelo vesela, vendar dvomi, da bi se takšen projekt izplačal le za nekaj posameznikov.

7.5 INTERVJU 5

Intervju z zadnjo uporabnico knjižnice žal ni bil izpeljan v celoti zaradi njenega slabega počutja, vendar tudi v okrnjeni obliki dobro prikaže težave nekaterih starostnikov.

Intervju je bil opravljen v knjižnici. Uporabnica, rojena leta 1938, je v knjižnico prišla natisniti nekaj zdravniških izvidov. Nekoč je bila redna uporabnica knjižnice in strastna bralka. Pravi, da je prebrala na stotine knjig, dokler se ji ni vid zelo poslabšal. Sedaj vidi le še nekaj centimetrov pred sabo, zato ji ne pomagajo tudi zelo velike črke. Drugih oblik gradiva ne pozna in si jih tudi ne zna predstavljati.

Ne uporablja pametnega telefona ali računalnika, niti spletnih storitev knjižnice ali paketnika. Pohvalila je prijaznost knjižničarjev. Bila je presenečena nad nizko ceno storitve.

V nadaljevanju je pogovor postal nekoliko zmeden, vprašanj ni več dobro razumela ali slišala.

Na ponujeni stol in vprašanja knjižničarjev, če ji lahko še kako pomagamo, se ni odzivala.

Povedala je, da bi z veseljem prišla naslednjič dokončati intervju, a da je sedaj zelo utrujena in bi rada domov. Ponudbo knjižničark, da ji pomagajo v pritličje ter ponujeni prevoz do doma je prijazno zavrnila z obrazložitvijo, da se trudi biti čimbolj samostojna.

8 REZULTATI IN RAZPRAVA

V vzorec intervjuvancev smo poskusili zajeti uporabnike s različnimi težavami pri dostopu do gradiva oziroma s samim branjem. Tudi njihova poklicna in izobrazbena struktura je raznolika. Najmlajši med njimi je star 75 let, najstarejša pa 85 let. Dva med njimi imata otežen dostop do knjižnice zaradi težav s hojo oziroma zaradi oddaljenosti in sta tako pri dostopu do gradiva odvisna od sorodnikov in prijateljev. Dve udeleženci sta varovanki doma starostnikov in prav tako odvisni od zaloge oddelčne zbirke oziroma prihoda knjižničark v dom. Vsi štirje zaenkrat vidijo dovolj dobro, tako da razen očal in dobre svetlobe ne potrebujejo posebnih pripomočkov za branje, izogibajo pa se knjig z drobnim tiskom. Zadnja uporabnica zaradi težav z vidom ne more več brati, v knjižnico pa še vedno pride kot uporabnica ostalih storitev.

Pred pričetkom izvajanja intervjuja smo postavili nekaj hipotez, ki jih bomo sedaj potrdili oziroma ovrgli.

Hipoteza 1: Ranljivi starostniki uporabljajo predvsem klasično izposojno gradivo – DELNO POTRJENA.

V resnici si v teh primerih večina uporabnikov želi predvsem izposoditi knjižno gradivo in ob tem še izkoristiti svetovanje referenčnih knjižničarjev, kar tudi najbolj pogrešajo po tem, ko jim zaradi zdravstvenih ali socialnih težav postane dostop v knjižnico otežen. K temu pa je treba dodati, da se najdejo tudi starostniki, ki jim je knjižnica očitno ostala v dovolj dobrem spominu, da se nanjo obrnejo tudi po tem, ko ne morejo več brati.

Poleg fotokopiranja dokumentov niso v knjižnici nobena redkost starejši uporabniki, ki prosijo za pomoč pri pošiljanju elektronske pošte, iskanju obrazcev na straneh javne uprave; telefonski klici, ki prosijo, da najdemo kontakt zdravstvenega doma ali pa jih samo spomnimo na ime kakšnega pisatelja in podobno. Ob misli na zagotavljanje temeljnih storitev knjižnice ne smemo pozabiti tudi na socialno vlogo, ki jo igra v življenju marsikaterega starostnika; z zagotavljanjem dobrega referenčnega servisa pa poskrbimo, da so ljudje zares povezani s knjižnico od rojstva do smrti, ne glede na količino prebranega gradiva.

Hipoteza 2: Ranljivi starostniki se izogibajo uporabi sodobne tehnologije – DELNO POTRJENA.

Predstava, da starostniki ne sprejemajo in ne razumejo novih tehnologij, je sicer stereotipna, zato je potrebna do nje določena distanca. Kljub temu pa se je v praksi pogosto potrdilo, da se starejši ljudje ne čutijo dovolj kompetentni, da bi digitalno tehnologijo poznali in uporabljali, pogosto se sliši mnenje, da 'sem za to prestar/a, da je to za mlade' in podobno. Rezultati raziskave se v tem pogledu še vedno ujemajo s preteklimi raziskavami, ki smo jih omenjali v poglavju 3.4.

Opaženo je bilo tudi nezaupanje v tehnologijo, vendar to ni nujno povezano s starostjo, temveč z dejstvom, da se zlorabe (vdori v bančne račune, spletne prevare, lažne novice, objave posnetkov brez dovoljenja) dejansko dogajajo. Tako je prej omenjeno nezaupanje glede snemanja intervjuja na digitalni snemalnik na nek način razumljivo.

Vsekakor lahko upravičeno domnevamo, da uporaba oz. neuporaba tehnologije ni vezana zgolj na starost uporabnika, ampak tudi na stopnjo izobrazbe, predvsem pa na tip poklica, ki so ga opravljali pred upokojitvijo, čeprav je vzorec za tovrstne sklepe premajhen. Ljudje, ki so uporabljali računalnike in avdiovizualno tehnologijo na primer v službi še njihove delovne aktivnosti, bodo bolj verjetno te uporabljali tudi v starosti.

Ugotavljamo torej da stanje nikakor ni črno-belo. Čeprav starostniki praviloma ne sprejemajo in uporabljajo sodobne tehnologije kot celovitega pristopa pri uporabi knjižničnih storitev, jih mnogo med njimi zna uporabljati vsaj tiste elemente, ki jim v nekaterih pogledih olajšajo življenje, kot je na primer uporaba aplikacije Cobiss + ali vsaj elektronske pošte in iskalnika Google.

V našem vzorcu sicer ni bilo kandidatov, ki bi jih zanimale elektronske knjige, zanimivo pa je, da so vsi izjavili, da bi poskusili z zvočnimi knjigami, če ne bi več mogli brati in če bi ponudba bila dovolj pestra.

Hipoteza 3: Ranljivi starostniki težko osebno dostopajo do knjižnice. POTRJENA.

Hipotezo bi pravzaprav lahko zastavili tudi drugače: ovire pri gibanju in / ali težave z mobilnostjo so ena glavnih ovir, ki starostnika pahnejo v tako imenovano ranljivo skupino.

Fizični dostop do knjižnice za invalide, slepe in slabovidne, osebe z zmanjšanimi kognitivnimi sposobnostmi idr., kot tudi zagotavljanje primerne opreme in pomoči, pravzaprav v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec ni težava. Težava nastane, ko ljudje niti ne zmorejo več priti do knjižnice. Nekateri zato, ker so oddaljeni od centra mesta in nimajo nikogar, ki bi jih redno pripeljal do knjižnice. Spet drugi preprosto težko hodijo, ali pa se v knjižnici nato zaradi bolečin ne morejo dolgo zadrževati.

V tem pogledu je Slovenj Gradec, še bolj pa celotna Koroška zaradi nerazvite infrastrukture še vedno precej na slabšem v primerjavi z osrednjeslovensko regijo ali na primer Mariborom (glej poglavje 4). Takšni starostniki so bolj ali manj prepuščeni dobri volji sorodnikov ali prijateljev, da jih zapeljejo v knjižnico, če je to možno. Prostovoljci pod občinskim okriljem, ki brezplačno prevažajo starostnike, so zelo zasedeni in jih je težko dobiti brez nekajdnevnih

rezervacij vnaprej; načeloma jih uporabniki tudi koristijo le za najnujnejše opravke, kot je obisk zdravnika ali nakup hrane.

Delno se rešuje ta težava s samoiniciativno dostavo na dom s strani knjižničarjev, ki gradivo mimogrede dostavi ob vožnji domov oz. ga preda kateremu od sorodnikov. Ob tem pa se poraja vprašanje, koliko potencialnih uporabnikov za koncept dostave na dom sploh ne ve, zato bi bilo potrebno rešitev iskati bolj sistematično.

Hipoteza 4: Ranljivi starostniki so slabo informirani o storitvah za starejše uporabnike.
DELNO ZAVRNJENA.

Ugotavljamo, da so glavni viri informacij na splošno za starejše uporabnike še vedno časopisi in televizija, glede knjižničnih novosti pa je še vedno najpomembnejši osebni stik s knjižničarjem. Tukaj so zelo pomembni lokalni časopisi ter dobro sodelovanje knjižnice s Koroškim radiem, ki je predvsem za starejše še vedno eden glavnih virov informacij lokalnega značaja.

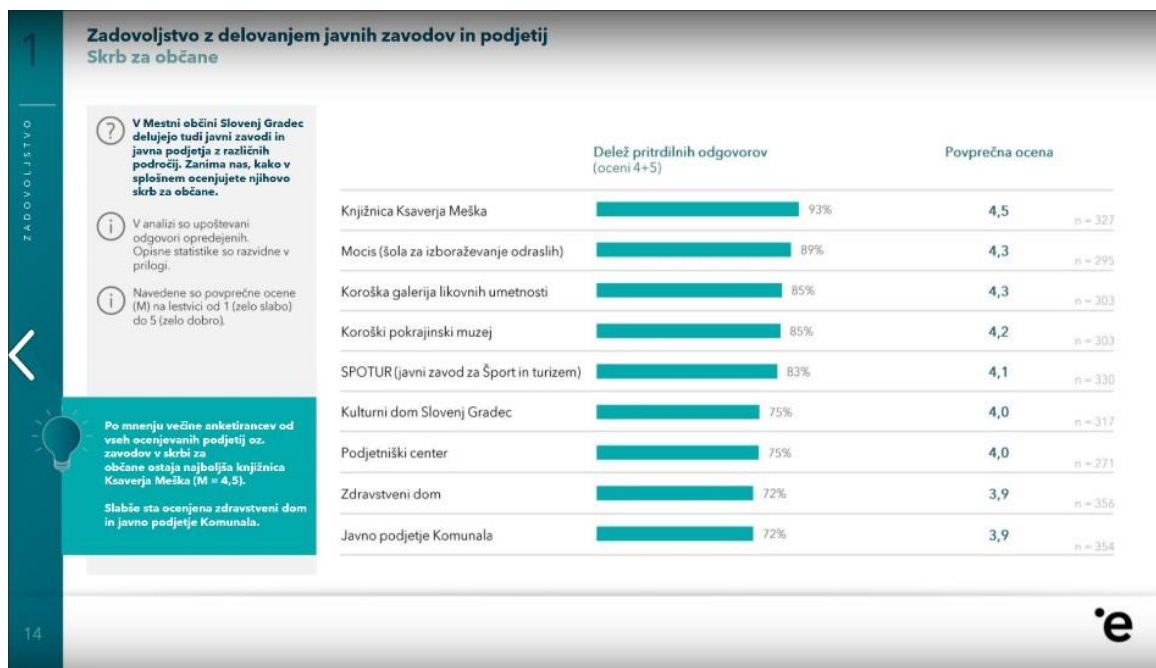
Večji razmislek pa bi bil potreben o tem, kako tem uporabnikom predstaviti tudi ostale storitve, ki bi jim utegnile koristiti. Oglaševanje tečajev računalništva prek družbenih omrežij ali pozivi, da se na projekt *Korošci pa bukve beremo* lahko prijavijo tudi prek spletne strani predvidevajo, da ti ljudje tehnologijo vsaj do neke mere že uporabljajo. V času, ko je ponudba zvočnih knjig vse večja, dostava na dom izvedljiva, elektronske knjige pa so za slabovidne bistveno boljše rešitev kot knjige z večjim tiskom, je morda ravno naloga knjižničarjev, da za uporabnika s pravim načinom predstavitve premostijo to vrzel med popolnim zavračanjem vsakršnih novosti ter premišljeno uporabo tistih rešitev na področjih, ki so za posameznika smiselne.

Hipoteza 5: Ranljivi starostniki so na splošno zadovoljni z delom knjižničarjev. POTRJENA.

V tej točki so vsi sogovorniki bili soglasni ter celo večkrat posebej izpostavili in pohvalili delo vseh knjižničarjev, ki pogosto dostavijo gradivo ali pomagajo uporabnikom izven svojega službenega časa in zadalžitev. Tudi v prvi točki smo že omenili, da je poleg izposoje referenčna dejavnost še vedno najpomembnejša storitev za starejše. Delno k temu pripomore

zagotovo tudi socialna komponenta, saj mnogi starostniki ostanejo sami in jim obisk knjižnice predstavlja enega redkih stikov s svetom.

Knjižnica kot institucija še vedno uživa velik ugled v javnosti, kar zadnji dve leti potrjujeta tudi javnomnenjski raziskavi (Slika 4):



Slika 4: Zadovoljstvo občank in občanov Mestne občine Slovenj Gradec (2021)

Potrditve, da knjižničarji delajo dobro, pa naj ne bo razlog za ohranjanje statusa quo, ampak podlaga, da se razmišlja še naprej o vedno novih možnostih, kako doseči prav slehernega uporabnika, ki bi si to želel, ne glede na njegovo lokacijo, status, starost ali zdravje.

9 ZAKLJUČEK

Brez posebnih presenečenj ugotavljamo, da so starostniki najhitreje naraščajoča skupina uporabnikov v splošnih knjižnicah. Pri tem Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec ni nobena izjema. Po eni strani v današnjem času ne govorimo le o starajočem se prebivalstvu, ampak tudi o 'pomlajajočih se starejših.'

Kljub temu pa za nekatere starost prinese s sabo tudi kopico zdravstvenih težav. Slabši sluh, vid in otežena hoja so med njimi še najmanjše, saj so za te težave knjižnice na splošno dokaj dobro oborožene. Huje je, kadar se tem težavam pridruži tudi socialna izključenost in

zmanjšane kognitivne sposobnosti, ki pogosto gredo z roko v roki s slabim gmotnim stanjem in oddaljenostjo oziroma izoliranostjo. Tako je mogoče, da za takšne (potencialne) uporabnike pogosto niti ne vemo, oni pa morda prav tako niso informirani o storitvah, ki jim jih knjižnica ponuja brezplačno.

Sklepamo torej, da je skupino starejših uporabnikov nemogoče jemati kot celoto, ampak se je potrebno prilagoditi njihovim potrebam. Povsod, še posebej pa v razdrobljeni regiji, kakršna je Koroška, je nujno povezovanje s sorodnimi službami, ki že imajo informacije o tem, kdo ti uporabniki so in kakšno je njihovo stanje. Medtem ko Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec že dolgo uspešno sodeluje v projektih z nekaterimi partnerji, kot je Mocis, Zdravstveni dom, Koroški radio in drugi, gotovo obstaja še več potencialnih partnerjev, s katerimi je te projekte lažje izpeljati kvalitetno in z večjim dosegom.

Do sedaj se je uspešno izpeljalo več projektov, namenjenih informacijskemu opismenjevanju starejših. Letošnji tečaj elektronskega bančništva je bil dobro sprejet, vendar se je potrebno vprašati, ali so se ga udeleževali tudi ranljivi starejši, ki imajo ovire. Zato bi bilo morda smiselno, da se takšni tečaji organizirali tudi na primer v domu starostnikov ali pa v naših podružnicah, ki so bližje tem oddaljenim uporabnikom. Pri tem bi se bilo dobro povezati s prostovoljci, ki znajo te uporabnike motivirati ter imajo izkušnje, kako prav takšni skupini starostnikov približati tehnologijo in jim s tem olajšati življenje. Za to pa mora najprej obstajati obojestranski interes in volja, poslanstvo knjižnice pa naj bo predvsem v informiranju teh uporabnikov, da uporaba tehnologije ni prezahtevna za nikogar ter v predstavitvi številnih prednosti, ki bi jim lahko olajšale težave, povezane s starostjo.

Pri tem seveda ne gre le za uporabo aplikacij in tehničnih pripomočkov za branje, ampak lahko razmišljamo tudi širše. Glede na to, da bi naj knjižnice bile predvsem informacijski centri, se bi tečaji in predavanja lahko razširili tudi na področja, ki bi na primer varovala ranljive starejše pred finančnimi pastmi v sodobnem svetu, kot so na primer spletne potegavščine, piramidne sheme, propagiranje dragih in neučinkovitih farmacevtskih sredstev in podobno, saj so ravno ranljivi starostniki pogosto tarče takšnih pasti, ki bistveno poslabšajo njihovo običajno že tako slabo finančno stanje, s tem pa jih potisnejo še dlje od možnosti samostojnega življenja.

Čas epidemije v preteklih dveh letih je po vsej državi pospešil uporabo računalnikov in virtualnih konferenc. Kljub temu, da je epidemija minila, pa lahko to dejstvo učinkovito

uporabimo tudi v prihodnje. Tudi v naši knjižnici uporabljamo kanal Youtube, a predvsem za motivacijo mladih k obisku knjižnice. Format oddaj bi se seveda lahko prilagodil tudi starejšim uporabnikom s preišljeno izbiro tematik ali gostov, ki so zanimivi za to populacijo; na primer nasveti glede zdravja in zdravstva, premagovanja starostnih težav, pa tudi na primer pogovori z gosti, ki sami spadajo v kategorijo ranljivih starostnikov. Prednost oblikovanja oddaj na takšen način je, da jo lahko v celoti izdelajo knjižničarji, vse od koncepta do objave na spletu. Slabost pa je seveda v dometu - kot smo namreč ugotovili, se večina ter starostnikov vendarle informira prek televizije in radia, manj pa prek interneta.

Korak dlje v tej smeri bi torej bila povezava s Koroško regionalno televizijo, ki bi za starejše gotovo bila primernejši medij. Za dober zgled lahko služi oddaja Knjižarjenje, ki jo pripravlja Knjižnica Franca Ksavra Meška Ormož. V njej pripravljajo vsebine, kot so (virtualne) pravljicne ure, literarni in drugi dogodki za odrasle ter različne prispevke. Pripravljajo jih knjižničarji sami ali pa v sodelovanju s KTV Ormož (Knjižnica Franca Ksavra Meška Ormož, b. d.). Format je sam po sebi že primeren za starejše in gibalno ovirane, z izbiro primernih tematik, pogovori o knjigah, ki so zanimive za to populacijo in primernimi gosti pa bi lahko takšno oddaje še bolj prilagodili prav za uporabnike, ki jih tudi najbolj potrebujejo.

Pri dostavi gradiva na dom, ki je bilo pogosto omenjeno kot zaželena storitev, pomislimo na partnerstvo s patronažno službo, vendar je ta že po naravi precej obremenjena, zato obstaja resen dvom, koliko bi bila pripravljena prevzeti tudi knjižničarske zadolžitve. V misli se prikradejo tudi dostavne službe, kakršna je na primer Wolt, ki rastejo kot gobe po dežju. Čeprav bi to utegnila biti hitra in cenovno ugodna rešitev, pa bi pri tem umanjkal bistveni element: referenčna služba in stik s knjižničarji, ki je za mnoge ranljive starejše uporabnike eden pomembnejših stikov z zunanjim svetom. Za začetek pa bi bilo v Knjižnici Ksaverja Meška Slovenj Gradec vredno razmisliti o dostavi gradiva na dom, ki ne bi več temeljilo na osebnem poznavanju in dobri volji knjižničarjev, ampak bi bilo točno sistematizirano in določeno, kar je navsezadnje tudi v interesu ustanove in zaposlenih, hkrati pa bi to dejavnost lahko tudi uspešneje promovirali.

Samega gradiva, ki je primerno za starostnike, je na voljo sicer precej, vendar naj na tem mestu posebej omenimo še zvočne knjige. Kljub temu, da je med starostniki, ki imajo večje težave z vidom očitno nekaj interesa za zvočne knjige, se le – te praviloma promovirajo kot oblika gradiva za mlajše aktivne ljudi s premalo prostega časa. Tako na spletni strani založbe

Audibook preberemo naslednje: 'Avdio knjige so odgovor na potrebe bralcev, ki jim zaradi hitrega življenjskega tempa ne ostane dovolj časa za branje tiskanih knjig.' (Audibook, b. d.). Temu primerna je žal tudi ponudba knjig, saj med njimi ni veliko takšnih, ki bi bile posebej primerne za ostarele uporabnike. Ta format se zato zdi (zaenkrat) neizkoriščen potencial, vendar bi za to morale poskrbeti predvsem založbe, za kar pa mora obstajati določen interes. Naloga knjižnic bi torej lahko bila tudi v tem, da informirajo tako uporabnike o prednostih zvočnih knjig, kot tudi založbe o tem, da interes med starejšimi uporabniki obstaja, potrebno pa bi bilo prilagoditi ponudbo.

Kljub vsem pomislekom pa je dovolj razlogov, da gledamo v prihodnost z optimizmom: mnogi projekti, namenjeni tudi najstarejšim, so se do sedaj izkazali kot uspešne in se bodo v prihodnosti nadaljevali in nadgrajevali. S časom se bo poleg tega gotovo povečala tudi ponudba knjižničnega gradiva na najrazličnejših nosilcih, kot tudi povečala stopnja informacijske pismenosti med starejšimi. Knjižnica pa mora skrbeti za redne raziskave o potrebah in željah ranljive skupine starejših uporabnikov, saj bo le tako lahko ponudba in kvaliteta storitev stalno naraščala.

10 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Audibook. (b. d.). *Avdio knjige*. <https://www.audibook.si/>
- Bizjak, C. (b. d.). *Intervju kot metoda zbiranja podatkov* [Predstavitev PPT]. Zavod za šolstvo Republike Slovenije. <https://dokumen.tips/documents/intervju-kot-metoda-zbiranja-podatkov-56bc43ddaffd7.html?page=1>
- Borko, T., Južnič, P. in Zabukovec, V. (2006). Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica*, 50(4), 93–105. <https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/article/view/5857>
- Eurostat. (20. 7. 2020). *Struktura in staranje prebivalstva*. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Struktura_in_staranje_prebivalstva&oldid=510043
- Fonda, M. (2019). *Storitve splošne knjižnice za starostnike* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Mestna knjižnica Ljubljana. <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-MXJJS2CO/4c1e1184-3503-473b-b3fe-bbae711b55b7/PDF>
- Guidelines for library and information services to older adults. (2008). *Reference and User Services Quartely*, 48(2), 209–212. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- IFLA. (2000). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-61e.pdf>
- Javornik, M. (2015). *Storitve splošnih knjižnic za starostnike v Koroški regiji* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Kapel, A. (2005). *Stari ljudje in (ne)uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v vsakdanjem življenju* [Diplomska naloga]. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.
- Knjižnica Franca Ksavra Meška Ormož. (b. d.). *Radijska in televizijska oddaja Knjižarjenje*. <https://orm.sik.si/pages/o-knjiznici/radijska-oddaja.php>
- Knjižnica Ksaverja Meška Slovenj Gradec. (b. d.). *Sredini obiski v domu starostnikov*. <https://www.sg.sik.si/dejavnosti-in-projekti/za-odrasle/sredini-obiski-v-domu-starostnikov/>

- Košir, L. (2008). *Starostniki kot uporabniki (neuporabniki) knjižnice* [Diplomska naloga]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Lujić, D. (2002). Kako do bralcev, ki sami ne zmorejo do knjižnice? *Knjižnica*, 46(4), 305–315. <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-J63WAFQG>
- Mestna občina Slovenj Gradec. (22. 12. 2021). *Zadovoljstvo občan in občanov MO Slovenj Gradec*. <https://www.slovenjgradec.si/Domov/ArtMID/439/ArticleID/8222/ZADOVOLJSTVO-OB%C4%8CANK-IN-OB%C4%8CANOV-MO-SLOVENJ-GRADec>
- Ministrstvo za kulturo. (15. 5. 2020). *Potujoče knjižnice*. <https://www.gov.si teme/potujoce-knjiznice/>
- Model Programme for Public Libraries. (b. d.). *Library's users*. <https://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/cross-cutting-structural-considerations/the-librarys-users/>
- Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Samozal.
- Pogorelčnik, T. (2017). *Kriteriji za nabavo gradiva za ciljne skupine uporabnikov* [Diplomski seminar]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Pravilnik o pogojih za izvajanje knjižnične dejavnosti kot javne službe. (2003). *Uradni list RS*, št. 73/2003, 70/2008, 80/2012. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV5163>
- Ramovš, J. (2011). Potrebe, zmožnosti in stališča starejših ljudi v Sloveniji: predstavitev raziskave prebivalstva v Sloveniji, starega 50 let in več. *Kakovostna starost*, 14(2), 3–21. <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-LSFV1B0S>
- Rožanec, N. (2016). Referenčna služba in starejši uporabniki [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=81917>
- Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice*. (2002). Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Statistični urad Republike Slovenije. (1. 1. 2022). *Delež prebivalcev, starejših od 65 let ali več, po statističnih regijah*. <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05C1006S.px>
- Švab, B. (2013). Spremljanje medijev in kulture. *Kakovostna starost*, 16(3), 26–32. <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:doc-F47TRQC2>
- Tominec, I. (2021). *Storitve splošne knjižnice za uporabnike z omejenim dostopom: branje za starostnike* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Mestna knjižnica in čitalnica Idrija.

<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-U6UEACV0/7098362c-cfff-4c30-992e-70d26d678c9b/PDF>

PRILOGA

Priloga 1: VPRAŠALNIK

1. Ali radi berete?
 - Ali ste brali več pred ali po upokojitvi?
 - Katere zvrsti?
2. Imate kakšne zdravstvene težave ali druge ovire, ki bi vas ovirale pri branju?
 - Ali lahko brez pomoči dostopate v knjižnico?
 - Ali pogosto obiskujete knjižnico / knjižničarji obiščejo vas?
3. Kako do vas pridejo informacije o novostih v knjižnicah, npr. novih knjigah, prireditvah? (ustno, splet, tisk, telefon...)
4. Katere storitve poznate, katere uporabljate, kako bi jih ovrednotili?
 - osebno svetovanje knjižničarja (o knjigah, tehnologiji)
 - COBISS
 - spletne storitve (spletna stran, Facebook, Youtube kanal)
 - tečaji o novih tehnologijah (aplikacije, bralniki...)
 - brezstične storitve (paketnik, dostava gradiva na dom)
 - prireditve v knjižnici oziroma v okolici
 - bralne urice
5. Ali ste kdaj uporabili elektronski čitalnik? Ali poznate prednosti? Ste zadovoljni z izbiro e-knjig ?
6. Ali bi uporabljali zvočne knjige, če bi jih lahko? Ste zadovoljni z izbiro?
7. Bi se posluževali dostave gradiva na dom, če bi bila le-ta organizirana?
8. Ali ste na splošno zadovoljni s storitvami knjižnice?
9. Ali imate kakšne pripombe, predloge, pohvale, komentarje?
10. Leto rojstva, spol, izobrazba, poklic