

KNJIŽNICA ANTONA TOMAŽA LINHARTA RADOVLJICA

Taja Zavodnik

**ZADOVOLJSTVO STAROSTNIKOV S KNJIŽNIČNIM
GRADIVOM V KNJIŽNICI ANTONA TOMAŽA LINHARTA
RADOVLJICA**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Radovljica, 2024

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Taja ZAVODNIK

Naslov pisne naloge: Zadovoljstvo starostnikov s knjižničnim gradivom v Knjižnici Antona Tomaža Linhartaradovljica

Kraj: Radovljica

Leto: 2024

Št. strani: 46

Št. slik: 2

Št. preglednic: 20

Št. prilog: 2

Št. strani prilog: 5

Št. referenc: 35

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici Antona Tomaža Linhartaradovljica

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Saša Jelenc, Knjižnica Antona Tomaža Linhartaradovljica

UDK: 027.022-053-9(497.4Radovljica)

Ključne besede: splošne knjižnice, uporabniki, starostniki, knjižnične storitve

Izvleček

Splošna Knjižnica Antona Tomaža Linhartaradovljica je prostor, ki je namenjen različnim skupinam uporabnikov. Ker se prebivalstvo v Sloveniji in po svetu stara, se morajo temu ustrezno prilagoditi tudi splošne knjižnice. V nalogi smo bolj podrobno opisali in analizirali skupino aktivnih uporabnikov, starih 65 let in več. Leta 2024 smo izvedli dve raziskavi. Eno smo izvedli med aktivnimi uporabniki knjižnice, starih 65 let in več, s pomočjo anketnega vprašalnika. Drugo smo izvedli med tremi zaposlenimi v osrednji knjižnici v Radovljici s pomočjo delno strukturiranega intervjuja. Ugotovili smo, da knjižničarji ne vedo vedno, kaj ta skupina uporabnikov potrebuje, predvsem na področju tehnologije. Na splošno pa so aktivni starejši uporabniki v Knjižnici Antona Tomaža Linhartaradovljica zadovoljni s storitvami, dejavnostmi in knjižnično zbirko, ki jim jo knjižnica ponuja, ter z zaposlenimi (njihovo pomočjo, urejenostjo in komunikacijo). Ugotovili smo tudi, da se zaposleni v osrednji knjižnici v Radovljici trudijo, da bi bili uporabniki čim bolj zadovoljni in da bi zadovoljili njihove informacijske potrebe. Zavedajo se, da imajo starostniki določene značilnosti, ki jih morajo pri delu z njimi upoštevati (večja možnost zdravstvenih težav, slabša računalniška pismenost ...). Rezultati raziskave bodo lahko v pomoč Knjižnici Antona Tomaža Linhartaradovljica in drugim splošnim knjižnicam pri načrtovanju in evalvaciji storitev za starejše.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD.....	1
2	STAROSTNIKI.....	2
2.1	Definicija.....	2
2.2	Starost in staranje.....	3
2.3	Potrebe in značilnosti starostnikov.....	6
2.4	Starostniki in uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije.....	7
3	SPLOŠNA KNJIŽNICA.....	8
3.1	Definicija.....	8
3.2	Knjižnica antona tomaža linhartaradovljica.....	8
3.3	Starostniki in splošna knjižnica.....	10
4	RAZISKAVA.....	12
4.1	Anketa.....	12
4.1.1	Raziskovalni problem in predpostavke.....	12
4.1.2	Metodologija.....	13
4.1.3	Populacija in vzorec.....	14
4.1.4	Raziskovalna metoda in instrument.....	14
4.1.5	Obdelava in analiza raziskovalnih podatkov.....	15
4.1.6	Rezultati.....	16
4.1.7	Razprava.....	24
4.2	Intervju.....	25
4.2.1	Raziskovalni problem.....	25
4.2.2	Metodologija.....	26
4.2.3	Populacija in vzorec.....	27
4.2.4	Raziskovalna metoda in instrument.....	27
4.2.5	Obdelava in analiza podatkov.....	28
4.2.6	Rezultati.....	28
4.2.7	Razprava.....	30
5	ZAKLJUČEK.....	31
6	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	34
	PRILOGE.....	I
	Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	I
	Priloga 2: Okvirna vprašanja za intervju z zaposlenimi v knjižnici.....	V

KAZALO SLIK

Slika 1: Starostna piramida Slovenija leta 2000	5
Slika 2: Starostna piramida Slovenija leta 2024	5

KAZALO TABEL

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na spol	16
Tabela 2: Katere enote Knjižnice ATL Radovljica obiskujejo anketiranci	16
Tabela 3: Katere žanre leposlovja berejo anketiranci	17
Tabela 4: Branje strokovnega gradiva	18
Tabela 5: Branje strokovnega gradiva glede na njegovo vsebino	18
Tabela 6: Zadovoljstvo s količino ponujenega starejšim uporabnikom primerne gradiva ..	18
Tabela 7: Uporaba zvočnih knjig	19
Tabela 8: Zadovoljstvo anketirancev s predlogi branja, ki jih ponudi knjižničar oz. knjižničarka	19
Tabela 9: Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi v knjižnici	19
Tabela 10: Poznavanje storitev Knjižnice ATL Radovljica	20
Tabela 11: Uporaba storitev Knjižnice ATL Radovljica.....	20
Tabela 12: Najpogostejši čas obiska knjižnice	21
Tabela 13: Spremljanje dogodkov ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica.....	21
Tabela 14: Za anketirance najbolj primeren čas izvedbe dogodkov Knjižnice ATL Radovljica?	21
Tabela 15: Na kakšen način anketiranci izvedo za dogodke v Knjižnici ATL Radovljica	22
Tabela 16: Zadovoljstvo z dogodki, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica	22
Tabela 17: Mnenje anketirancev o vzpostavitvi posebne zbirke gradiva za starejše	22
Tabela 18: Želja po izobraževanju o uporabi tehnologij	23
Tabela 19: Branje elektronskih knjig in uporaba spletnega portala Biblos.....	23
Tabela 20: Društva, organizacije in skupine s katerimi naj bi Knjižnica ATL Radovljica sodelovala pri načrtovanju storitev za starejše	23

ZAHVALA

Najprej se zahvaljujem vsem svojim sodelavcem, ki so mi pomagali in svetovali pri pripravi pisne naloge za bibliotekarski izpit. Zahvaljujem se tudi vsem zaposlenim, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi. Hvala pa tudi uporabnikom, ki so bili pripravljeni izpolniti anketni vprašalnik in s tem prispevali k boljšemu načrtovanju storitev ter dejavnosti Knjižnice Antona Tomaža Linharta Radovljica.

»Radi imamo stare katedrale, staro pohištvo, staro zlatnino, stare knjige in slike, toda popolnoma smo pozabili, da so tudi stari ljudje lepi.« (Lin Jutang)

1 UVOD

Nedvomno se človeštvo stara. Leta 2030 bo trikrat več oseb, starejših od 60 let, kot jih je bilo leta 1990 (Kersnik Bergant, 1999). Starosti se ne da izogniti. Predvidevanja so, da bo v Sloveniji leta 2060 31,6 % celotne populacije stare 65 let in več (Ramovš, 2013). Eden izmed razlogov za to je tudi boljša higiena, prehrana in to, da je predvsem v razvitih državah boljša zdravstvena oskrba, kar zagotavlja, da starejši živijo dlje in so bolj zdravi. To pomeni, da jih večina lahko ostane aktivnih tudi po upokojitvi, s tem pa je povezano tudi vseživljenjsko učenje. Kljub temu pa se starejše osebe velikokrat počutijo, kot da so v nadlogo in se s tem počutijo nezaželeni, zato nekateri živijo dokaj izolirano. Nekateri so mnenja, da do tega prihaja, ker se starostniki sami umikajo družbi, drugi menijo, da jih družba sama odriva od sebe (Košir, 2008).

Staranje prebivalstva je izziv, pred katerim se je znašla današnja družba. Čeprav se na to že več let opozarja, je staranje tih proces, ki se razvija dlje časa in prinaša posledice, katere je težko predvideti. Je edinstven in nepredvidljiv proces, ki ga je potrebno drugače obravnavati, namreč današnji stari ljudje niso takšni kot stari ljudje včerajšnjega dne in ne bodo taki kot stari ljudje jutrišnjega dne (Vertot, 2010).

Čeprav se starostna doba posameznika viša, se še vedno o staranju ne govori dovolj. Pojavljajo se stereotipi, da so starejši slabotnejši, bolni, neaktivni in ne zmorejo več poskrbeti zase, zato se tej temi še vedno veliko ljudi rado izogne. V nalogi smo želeli te stereotipe zmanjšati in pogledati tudi z bolj pozitivne plati. S staranjem populacije se povečujeta število in delež knjižničnih uporabnikov v tretjem življenjskem obdobju, čemur morajo zlasti splošne knjižnice prilagoditi svojo ponudbo in delovanje. Zaradi določenih značilnosti, ki jih pripisujemo starostnikom, jih morajo knjižnice obravnavati kot posebno uporabniško skupino, ki ima drugačne potrebe od mlajše populacije. V nalogi ugotavljamo njihove značilnosti, da bodo lahko splošne knjižnice v Sloveniji in drugod lažje načrtovale storitve in dejavnosti za to skupino uporabnikov. Podrobneje se bomo ukvarjali s potrebami starejših v povezavi s splošno knjižnico. Zanima nas tudi njihovo zadovoljstvo in poznavanje storitev, ki v splošni knjižnici že potekajo. Prav tako nas bo tudi zanimalo, kako dobro zaposleni poznajo to skupino uporabnikov in koliko pozornosti jim namenjajo. Raziskava je potekala v osrednji knjižnici Knjižnice Antona Tomaža Linhartaradovljica (v nadaljevanju Knjižnica ATL Radovljica).

V prvem delu naloge za bibliotekarski izpit se bomo osredotočili na definicijo, kaj staranje je in kdaj nekomu rečemo starostnik ter kakšne posledice ima staranje za družbo. Podrobneje bomo ugotavljali, kakšne so potrebe in značilnosti starostnikov. V nadaljevanju se bomo osredotočili na splošne knjižnice ter bolj podrobno predstavili osrednjo knjižnico v Radovljici, v kateri je tudi potekala raziskava. Večji poudarek bomo dali prostoru, storitvam in dejavnostim, ki jih knjižnica nudi svojim starejšim uporabnikom. Zanimala nas bo tudi povezava starejših s splošnimi knjižnicami.

V drugem, empiričnem oziroma raziskovalnem, delu naloge se bomo osredotočili na zadovoljstvo starejših aktivnih uporabnikov, starih 65 let in več, s Knjižnico ATL Radovljica (storitve, dejavnosti in zaposleni), ki smo ga raziskovali s pomočjo anketnega vprašalnika. Zanimalo nas bo tudi, kako dobro skupino starejših uporabnikov poznajo zaposleni v osrednji knjižnici ter koliko pozornosti jim posvečajo. Uporabili bomo metodo delno strukturiranega intervjuja. Gre za aktualno temo, ker je starostnikov v splošnih knjižnicah vedno več, zato bodo rezultati lahko koristni tudi za ostale splošne knjižnice in ne samo za Knjižnico ATL Radovljica. Z njimi bodo lahko dobili boljši vpogled v potrebe in želje starejših glede storitev zanje v splošnih knjižnicah.

2 STAROSTNIKI

2.1 DEFINICIJA

Obstaja mnogo različnih izrazov in interpretacij za poimenovanje starejših ljudi. Med izrazi pogosto slišimo ostareli, starejši, ljudje v tretjem življenjskem obdobju in starostniki. Ena izmed osnovnih definicij iz Slovarja slovenskega knjižnega jezika (Ponikvar, 2003, str. 1303–1304) starostnike opredeljuje kot »ljudi v starosti«, starejše pa kot »tiste, ki imajo razmeroma veliko let«.

Stroka si ni enotna o tem, kdaj nastopi starost in kdaj govorimo o starostnikih. Lahko bi rekli, da je starost relativna. Za mlajše od 10 let se lahko stari zdijo ljudje pri 40. Tudi v dokumentih in slovarjih so opredelitve različne. Po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (2012) 27. člen (Pogoji za pridobitev pravice do starostne pokojnine) pravi, da v Sloveniji zavarovanec pridobi pravico do starostne pokojnine pri starosti 65 let. Če gledamo v Slovenskem medicinskem slovarju (2012), so starostniki oziroma človek v starosti definirani

kot ljudje po 65. letu, medtem ko v Smernicah za knjižnične in informacijske storitve za starejše odrasle (Guidelines for library and information services to older adults, 2008) dokument kot starejše odrasle definira tiste, ki so stari vsaj 55 let.

Ramovš (2003) je zaradi dolgega obdobja, ki traja od 65. leta pa do smrti posameznika, to obdobje še bolj specifično razdelil. Namreč, lastnosti nekoga pri 65. letih se razlikujejo od nekoga, ki je star 90 let. Avtor deli starostna obdobja na:

- **Zgodnja starost**

Obdobje od 65. do 75. leta. V tem obdobju se človek prilagaja na življenje po upokojitvi. Običajno so posamezniki v tem obdobju še vedno zelo zdravi in aktivni.

- **Srednja starost**

Obdobje od 76. do 85. leta. Pri svojih dejavnostih se človek v tem obdobju prilagaja upadanju moči in zdravja. Prav tako se posamezniki v tem obdobju soočajo s smrtjo vrstnikov in tudi partnerjev.

- **Pozna starost**

Obdobje po 86. letu in traja do smrti. V tem obdobju posamezniki opravljajo zadnje naloge v svojem življenju, pogosto potrebujejo pomoč pri vsakodnevnih opravilih.

Starostnike bomo opredelili kot skupino ljudi, ki so stari 65 let in več, tako kot jih tudi definira Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) in to mejo upošteva tudi večina gerontologov (Pečjak, 2007).

2.2 STAROST IN STARANJE

V Evropi se povprečna življenjska doba daljša, medtem ko rodnost večinoma upada. V nekaterih državah na povprečno starost prebivalstva vpliva tudi selitev. Večkrat se iz nerazvitih držav odseljujejo mlajši in se priseljujejo v bolj razvite. Staranje prebivalstva je del demografskega prehoda. To je prehod iz visokih ravni rodnosti in umrljivosti v nizke (Hlebec, 2009, str. 18).

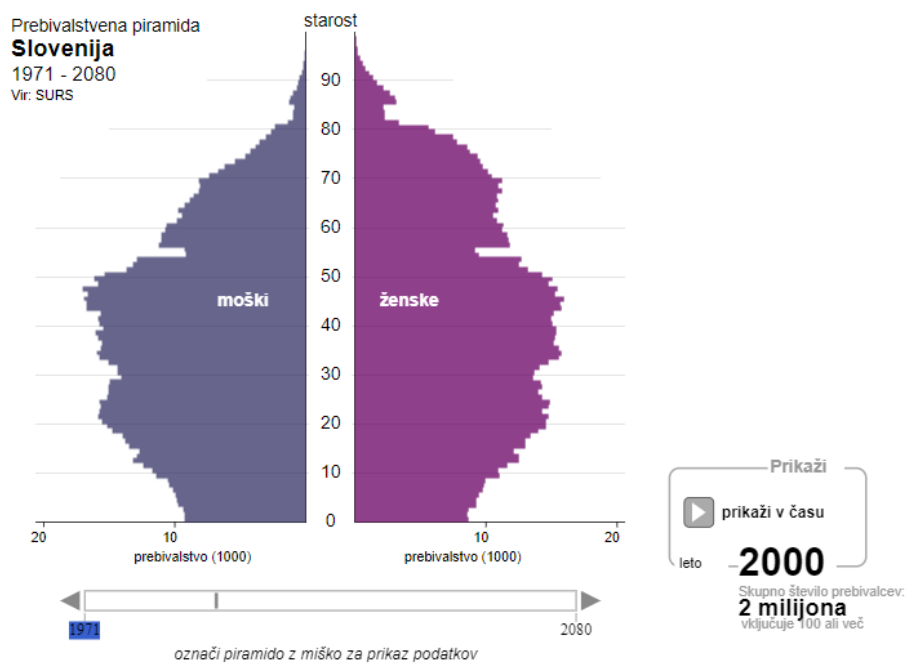
Večkrat prihaja do zmotnega prepričanja, da so starostniki odvisni, slabotni in posledično v breme. Zato se jih lahko omejuje pri življenju, ki si ga izberejo sami. Včasih imamo ljudje že v mladosti preveč negativen odnos do staranja in z njim povezanega zdravja. Upoštevati je potrebno, da so si tudi starostniki med seboj različni; na primer nekateri imajo pri 80. letih več zdravstvenih težav in so posledično odvisni od oskrbe drugih, medtem ko so nekateri vitalni in še popolnoma zmožni skrbeti sami zase. Zdravje je v veliki meri odvisno tudi od notranje zmogljivosti (tako imenovane kombinacije telesnih in duševnih sposobnosti), namreč dobro fizično in psihično zdravje pomembno prispevata k prisotnosti ali odsotnosti bolezni.

Pogovori in vprašanja o starosti, staranju, domovih za ostarele in vsem, kar je povezano z zadnjim obdobjem človekovega življenja, so danes v Evropi zelo preteče teme, saj se je povprečna življenjska doba podaljšala. Hkrati pa so to teme, ki so za mnoge neprijetne, začutijo odpor, odklanjanje in nezainteresiranost. Iz tega razloga je pomembno, da se govori o tako imenovani kakovostni starosti oziroma življenju v tretjem življenjskem obdobju. Pomembno je, da tudi že v mlajših letih skrbimo za svoje psihično in fizično zdravje ter tega ne opustimo tudi na stara leta.

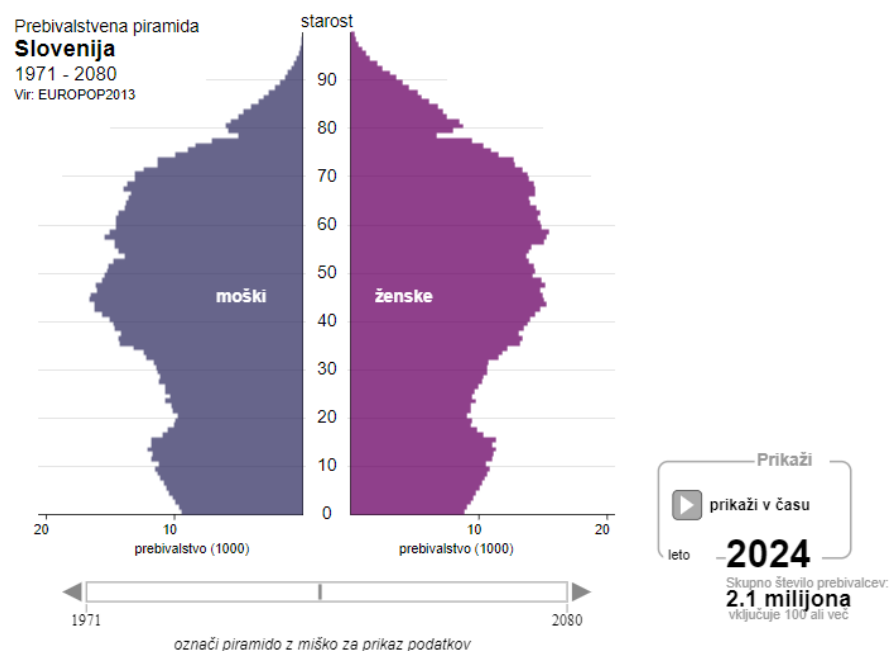
Za človeka je, kot je to poudarjal že psihoterapevt Frankl (2021) v svojem delu Človekovo iskanje najvišjega smisla, odločilnega pomena smisel. Torej morajo tudi starostniki v svojem tretjem življenjskem obdobju najti svoj smisel obstoja. To daje človeku občutek, da je nek doprinos k svetu, da je pomemben, kar mu daje energijo in motivacijo, da tudi v starejših letih vztraja in si kroji svoje življenje glede na svoje zmožnosti. Svoj smisel pa lahko človek odkrije v vsakem trenutku svojega življenja. Smisel najdemo lahko tudi v težkih preizkušnjah, kot je na primer pri starostnikih bolezen. In ne velja trditev, da če je človek zdrav, je starost nekaj vredna, če ni zdrav, ne more biti, če je premožen, je njegova starost kvalitetna, v nasprotnem primeru ni. Za kakovostno starost ni dovolj samo zdravje in premoženje. Nekateri starostniki se kljub vsemu počutijo osamljene, zato je pomembno poskrbeti, da se počutijo pripadne družbi. Starost se še vedno doživlja kot nekaj sramotnega. Za nekatere je tudi izraz »star človek« nekaj slabšalnega. Starostnikom se mora dati priložnost, da se zavestno samostojno odločajo, se še vedno učijo, kamor spada tudi prebiranje knjig, in so ustvarjalni.

Statistični urad Republike Slovenije (2024) navaja, da je v Sloveniji povprečna življenjska doba moškega 78,42 let; ženske pa 83,94 let. Povprečna starost prebivalstva v Sloveniji pa je 44,1 let. Na strani Statističnega urada Republike Slovenije (2024) lahko tudi spremljamo

prebivalstveno piramido v Sloveniji. V piramidi se vidi, kako delež starejšega prebivalstva počasi narašča, delež mladega pa bistveno pada. Za primerjavo smo vzeli piramido iz leta 2000 (Slika 1) in leta 2024 (Slika 2).



Slika 1: Starostna piramida Slovenija leta 2000 (Vir: Statistični urad Republike Slovenije, 2024)



Slika 2: Starostna piramida Slovenija leta 2024 (Vir: Statistični urad Republike Slovenije, 2024)

2.3 POTREBE IN ZNAČILNOSTI STAROSTNIKOV

Pri kakovostnem staranju moramo upoštevati celotnega človeka (njegove potrebe, zmožnosti, možnosti) in to, da je vsak človek edinstven in enkraten. Starostniki so heterogena skupina, tako po statusu (upokojenci, zaposleni ...), zdravstvenem stanju (psihičnem in fizičnem), kulturi, okolju (urbano in lokalno okolje), spolu, generaciji kot tudi ekonomskem razredu. Prav tako imajo različne interese, hobije, navade in prioritete.

Pri delu z ljudmi je pomembno poznavanje in upoštevanje njihovih potreb. Potrebna je informacija, ki nam pove, kaj človek trenutno potrebuje za svoj obstoj in napredek. Nezadovoljene potrebe lahko posameznik občuti kot stisko, napetost ali nujo. Potrebe se kažejo tudi kot posledica nenehnega spreminjanja sveta. Poznamo več vrst potreb. Najosnovnejše so fiziološke (Kristančič, 2005):

- potreba po hrani in vodi,
- potreba po varnosti, gotovosti in stanovitnosti,
- potreba po pripadnosti, ljubezni in identiteti.

Ramovš (2003) pa v svojem delu *Kakovostna starost* navaja naslednje bolj podrobne potrebe starostnikov:

- potreba po materialni preskrbljenosti;
- potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine;
- potreba po osebnem medčloveškem odnosu:
 - posameznik potrebuje nekoga, ki ga bo jemal resno in ga poslušal, ga sprejme takšnega, kot je;
- potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji:
 - starejšim je pomembno, da predajo svoje izkušnje in modrosti naprej mlajšim generacijam oziroma družbi nasploh;
- potreba po doživljanju smisla starosti, negi v starostni onemoglosti in
- potreba po nesmrtnosti.

Ni pa vedno tako, da se človek teh potreb zaveda. Pogosta današnja izkušnja je, da imajo stari ljudje dobro zadovoljene materialne potrebe, lahko so zdravi in duševno čili, vendar pa so nezadovoljni, ker so osamljeni in frustrirani na področju medčloveških odnosov (Ramovš,

1992). Na podobno temo je bila narejena tudi raziskava, ki jo je izpeljala Nemška zvezna skupnost seniorskih organizacij BAGSO. Zanimalo jih je, ali si starejši ljudje želijo družbe prostovoljcev zaradi osamljenosti ali ne. Potekala je v začetku leta 2013. Rezultati so pokazali, da so starejši hvaležni za prostovoljce, ki jih obiskujejo in z njimi preživljajo čas, ter da si tudi v večini mlajša populacija želi, da bi jih v starosti obiskovali prostovoljci (Rant, 2013). Starostniki, ki so v dobrem zdravstvenem stanju, lahko tudi sami delujejo kot prostovoljci. Poleg tega, da se z opravljanjem volonterskega dela počutijo koristne, spoznajo nove ljudi, prijatelje in s tem zmanjšajo svojo osamljenost.

2.4 STAROSTNIKI IN UPORABA INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE

Pri starejših se pojavljajo velike razlike pri uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije (v nadaljevanju IKT). Rast uporabe tehnologije se vedno bolj stopnjuje in starejši vsem novitetam težje sledijo kot mlajša generacija. Prav tako IKT lahko za starejše predstavlja velik strošek (Rek idr., 2018). Računalniki in telefoni so postali velik del posameznikovega življenja, zato je znanje uporabe računalnikov ali računalniška pismenost izredno pomembna. Po Bibliotekarskem terminološkem slovarju (Kanič idr., 2009) je računalniška pismenost zmožnost uporabe računalnika in z njim povezane tehnologije v vsakdanjem življenju. Nekateri starejši posamezniki so se upokojili, ko se je začela porast uporabe računalnikov, zato so ravno zamudili priložnost učenja uporabe le-teh v službi. To pa lahko povzroči stres in strah pred uporabo.

Računalniška pismenost v Sloveniji je precej visoka. Tudi starejši kažejo precejšnje zanimanje za učenje uporabe novih tehnologij. Vendar je motivacija odvisna tudi od starosti starostnikov. Mlajši kot so starostniki in bolj kot so izobraženi, več zanimanja kažejo za novo učenje. Starejši kot so, manj vidijo potrebo po dobri računalniški pismenosti. Starejši računalnik najpogosteje uporabljajo za dostop do spleta in elektronske pošte oziroma druge načine komunikacije ter za razvedrilo. To nekaterim uporabnikom v knjižnici preprečuje zmožnost samostojnega iskanja po spletnem katalogu OPAC, čeprav so v klasičnem, listkovnem katalogu lahko imeli dobro večino iskanja informacij. Mladi pa že odraščajo s tehnologijo, vendar pa so bolj slabo informacijsko pismeni. V knjižnici je za uspešno in samostojno iskanje informacij in informacijskih virov pomembno oboje, tako dobra računalniška kot tudi informacijska pismenost.

3 SPLOŠNA KNJIŽNICA

3.1 DEFINICIJA

Splošna knjižnica se v različnih dokumentih drugače definira. Nekje je definirana bolj podrobno, drugje manj. IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah (2023) splošno knjižnico definira kot lokalni informacijski center, ki omogoča svojim uporabnikom neoviran dostop do vseh vrst znanja in informacij. Zakon o knjižničarstvu (2001) pa splošne knjižnice v svojem 16. členu opredeli kot knjižnice, ki izvajajo knjižnično dejavnost za prebivalstvo v svojem okolju in zagotavljajo storitve tudi za skupine prebivalcev s posebnimi potrebami. V okviru javne službe izvajajo naslednje naloge:

- sodelujejo v vseživljenjskem izobraževanju,
- zbirajo, obdelujejo, varujejo in posredujejo domoznansko gradivo,
- zagotavljajo dostopnost in uporabo gradiv javnih oblasti, ki so splošno dostopna na elektronskih medijih,
- organizirajo posebne oblike dejavnosti za otroke, mladino in odrasle, ki so namenjene spodbujanju bralne kulture,
- organizirajo posebne oblike dejavnosti za otroke, mladino in odrasle s posebnimi potrebami,
- organizirajo kulturne prireditve, ki so povezane z njihovo dejavnostjo.

Bibliotekarski terminološki slovar (Kanič idr., 2009) splošno knjižnico definira kot:

- knjižnico, ki razpolaga s knjižničnim gradivom različnih vrst in strok; sin. univerzalna knjižnica,
- knjižnico, ki je namenjena splošni vzgoji, izobraževanju, kulturi in razvedrilu; sin. splošnoizobraževalna knjižnica, ljudska knjižnica, prosvetna knjižnica.

3.2 KNJIŽNICA ANTONA TOMAŽA LINHARTA RADOVLJICA

Knjižnica ATL Radovljica je namenjena prebivalcem občin Radovljica, Bled, Bohinj in Gorje. V sestavi ima 10 organizacijskih enot: Radovljica, Bled, Bohinjska Bistrica, Lesce, Gorje, Begunje, Kropa, Brezje, Stara Fužina in Srednja vas. Matična (osrednja) je knjižnica v

Radovljici. Svoje poslanstvo je knjižnica začela opravljati v prvi polovici septembra leta 1906 kot javna ljudska knjižnica Radovljice, kar so leta 2006 ob stoletnici delovanja primerno proslavili radovljiški knjižničarji. Poleg svečanih prireditev in zgodovinskih razstav so ponatisnili tri številke lista Gorenjec iz leta 1906, pripravili so tudi priložnostni poštni žig. V Knjižnici ATL Radovljica je bilo v letu 2023 izposojenih 636.232 enot knjižničnih gradiv, za otroke, mlade in odrasle pa je organizirala 45.993 prireditev.

V mesecu aprilu 2018 je bila odprta nova knjižnica na Vurnikovem trgu v Radovljici, kar je za knjižnico in njene uporabnike pomemben dogodek. Nova knjižnica je bolj primerna za gibalno ovirane, prostorna, kar posledično omogoča tudi hrambo večje količine knjižničnega gradiva (Zavodnik, 2018).

Že kot navajajo IFLA Smernice za dostop do knjižnic za uporabnike z oviranostmi (Irvall in Nielsen, 2015) je pravica vsakega posameznika, da ima možnost uporabe knjižnice. Zato morata biti njena notranjost in zunanost prilagojeni tako, da sta dostopni vsem osebam z različnimi oblikami oviranosti in da ju le-ti lahko uporabljajo samostojno (osebe na invalidskem vozičku, slepi in slabovidni, gluhi in naglušni, osebe z zmanjšanimi kognitivnimi sposobnostmi in disleksijo ter druge osebe, ki imajo drugačno obliko težav pri branju).

Stavba je v treh nadstropjih. V prvem se nahaja leposlovje za odrasle ter mladinski in otroški oddelek. Prav tako tam najdemo FIGL (prostor s filmi in glasbo) ter Pravljično sobo, ki je namenjena otroški igri in pravljam. V 2. nadstropju se nahaja strokovno gradivo, poezija, dramatika in potopisni romani. Prav tako je v tem nadstropju računalniška soba in čitalnica z revijami. V 3. nadstropju se nahaja terasa, ki je prav tako kot ostali prostori dostopna gibalno oviranim, štiri študijske sobe, dvorana, sejna soba in pisarne za zaposlene. Knjižnica je opremljena z dvigalom, kar omogoča gibalno oviranim, da se lahko pomikajo po nadstropjih.

V stavbi so povsod vidne table, ki obiskovalcem pomagajo, da se po njej lažje orientirajo, zato je knjižnica precej dobro označena. Večino tabel spremlja Braillova pisava, ki je namenjena slepim osebam.

Prav poseben kotiček je namenjen slepim in slabovidnim ter gluhim in naglušnim uporabnikom. Kotiček se nahaja v 1. nadstropju. Pot do kotička označujejo srebrni krogci na tleh. Gluhim in naglušnim uporabnikom, med katere lahko zaradi starosti sodijo tudi starostne skupine, ponuja

gradivo v znakovnem jeziku in zvočne knjige. Ostalo gradivo morajo poiskati sami ali pa vprašati knjižničarja, saj lažje berljivo gradivo ni fizično ločeno od ostalega. Knjižnica ima tudi poseben prostor, namenjen filmu in glasbi. Večina filmov vsebuje podnapise. V 1. nadstropju se prav tako nahaja toaletni prostor, ki je primerno opremljen za gibalno ovirane osebe.

Prostor med policami v obeh nadstropjih je dovolj velik, da se tja lahko z vozičkom zapeljejo tudi gibalno ovirane osebe. Na žalost pa so nekatere police zelo visoke, zato bi gibalno ovirane osebe potrebovale pomoč bližnjega ali zaposlenega pri dosegu knjige.

Storitve, ki jih Knjižnica ATL Radovljica nudi svojim starejšim uporabnikom so izposoja gradiva, dostop in uporaba knjižnične zbirke, uporaba računalnikov in čitalnice, fotokopiranje in preslikavanje, medknjižnična izposoja, različni projekti, kot so na primer TVKS (Ta veseli knjižni svet), pri katerem vsako leto sodeluje več starejših uporabnikov, ki v določen času preberejo določeno število izbranih knjig, bralni klub ter torkove prireditve za odrasle. Nihče izmed zaposlenih ni posebej kvalificiran za delo in načrtovanje storitev ter dejavnosti za to skupino uporabnikov.

3.3 STAROSTNIKI IN SPLOŠNA KNJIŽNICA

Že Deklaracija o pravici evropskih državljanov do pismenosti (b. d.) navaja pomembnost pismenosti in opismenjevanja, pri čemer pa sodelujejo tudi knjižnice:

- Kakovostno opismenjevanje otrok, mladostnikov in odraslih je sprejeto kot srčika poslanstva vseh izobraževalnih ustanov.
- Spodbujamo razvoj digitalnih kompetenc v vseh starostnih skupinah.
- Aktivno podpiramo in spodbujamo branje kot prostočasno dejavnost. Knjižnice so dostopne vsem in dobro založene.
- Odrasli ob podpori postanejo pismeni do te mere, da lahko polno sodelujejo v družbi.
- Vsi odgovorni, strokovnjaki, starši in celotna skupnost s skupnimi močmi in s premoščanjem vrzeli na družbenih in izobrazbenih ravneh vsem zagotavljajo enake možnosti opismenjevanja.

Pri tem splošna knjižnica deluje kot kontekstualni dejavnik, ki lahko ozavešča, motivira, usposablja, zagotavlja možnosti in pomembno prispeva k razvoju bralne in informacijske

pismenosti ter bralne kulture v lokalnem okolju. Vloga splošne knjižnice ni torej samo v zagotavljanju dostopnosti gradiva, temveč tudi v omogočanju, spoznavanju in razvijanju bralne kulture. Na eni strani so uporabniki, ki jih lahko razdelimo v »samostojne bralce« in jim omogočamo dostop do gradiva, na drugi strani pa so uporabniki, ki so slabši bralci in jim ponujamo možnost opismenjevanja. Prav tako pa splošna knjižnica ne sme pozabiti na pridobivanje neuporabnikov, ki jih prav tako lahko razvrstimo med ti dve vrsti bralcev.

Kadar ponujamo gradivo starostni skupini, moramo upoštevati morebitne omejitve, ki jih uporabnik lahko ima. Lahko gre za starostne omejitve (kot je slabši vid, sluh) ali pa bolezenska stanja (demenca, ljudje po kapi). Slednjim je priporočljivo ponuditi knjige za lahko branje. Vilar (2017) pravi, da bi lahko rekli, da naj knjižnica išče bralca za knjigo in knjigo za bralca.

Problem lahkega branja je lahko že pri interpretaciji definicije. Na primer Lahko je brati: nasveti za lahko branje v slovenščini 1 (Knapp in Haramija, 2019) navaja, da so lahko branje informacije, ki jih lahko najdemo, lahko beremo in lahko razumemo. Lahko je brati: lahko branje za strokovnjake (Haramija in Knapp, 2019) pa lahko branje definira kot proces in metodo komunikacije, ki naj bi pospeševala razvoj pismenosti ter socialno in psihološko vključevanje oseb s težavami branja in pisanja v okolje. Prva definicija predstavlja lažje razumevanje definicije od druge.

Haramija idr. (2019) v svojem delu Lahko je brati: nasveti za lahko branje v slovenščini 2 navajajo pravila, ki jih upoštevamo pri starejših bralcih, ki posegajo po lažje berljivem gradivu:

- pisava, ki ne sme biti manjša od 14 točk in ima večji razmik med črkami in besedami,
- ponudimo besedila, ki vsebujejo lažje besede (besede, ki jih ljudje dobro poznamo in jih pogosto uporabljamo),
- ponudimo besedila, pri katerih se črke dobro vidijo.

Ena izmed knjižnih zbirk, ki jo lahko ponudimo takemu bralcu, je zbirka Srebrne niti založbe Miš.

Dokument Guidelines for library and information services to older adults (2008) nam v svojih smernicah ponuja nekaj predlogov, s katerimi si lahko kot strokovni delavci pomagamo pri delu s starejšimi uporabniki. Pomembno je, da imamo podatek o tem, koliko starejših uporabnikov prihaja v knjižnico in koliko jih je v občini. Potrebno jih je upoštevati pri samem načrtovanju storitev za starejše. Izvedemo lahko tudi fokusne skupine ali anketo, da izvemo čim več o

starostnikov v našem okolju, saj na podlagi tega lahko oblikujemo primerne storitve. V splošni knjižnici bi bilo smiselno imeti nekoga od zaposlenih, ki bi se bolj specializiral za delo s to skupino uporabnikov. Pomembno je tudi, da tem starostnim skupinam splošna knjižnica zagotovi primerno knjižnično zbirko ter primeren prostor, v katerem se bodo počutili udobno in varno. Če prostor in finančna sredstva dopuščajo, se lahko ustvari tudi poseben kotiček, namenjen samo njim. Zaradi slabšega vida starostnikov bi bil primeren računalnik, ki se da prilagoditi. Torej, da omogoča večjo pisavo in naglas prebira besedilo (tako imenovane Reading machine). Smernice priporočajo tudi, da naj splošna knjižnica sodeluje z različnimi društvi, kot so na primer društvo upokojencev, dom za ostarele ipd. Prav tako naj se poveže s skupinami ljudi, ki zaradi različnih bolezenskih stanj ne morejo priti fizično v knjižnico (bolnišnice, domovi za ostarele). Vsi zaposleni pa morajo imeti osnovne veščine za delo s starostniki.

Knjižnica je prostor, ki ljudem omogoča druženje in ponudi možnost prostovoljnega dela. Kanadčanka Robbins (2011) je izvedla manjšo, kvalitativno raziskavo, v kateri jo je zanimalo, kakšen vpliv ima t. i. baby boom generacija oziroma generacija otrok blaginje (posamezniki rojeni med 1946 in 1964) na starejše osebe v knjižnici. Ugotovila je, da je v času raziskave ta generacija predstavljala most med starejšimi uporabniki in splošnimi knjižnicami. Posamezniki baby boom generacije so kot prostovoljci starejšim uporabnikom na dom nosili novo gradivo ter vračali že prebrano. Generaciji sta si bili v razmerju let narazen kot starš in otrok, kar je pri nekaterih starejših pomagalo pri zmanjšanju osamljenosti.

4 RAZISKAVA

4.1 ANKETA

4.1.1 Raziskovalni problem in predpostavke

V nalogi smo želeli podrobneje raziskati, kakšne knjižnične storitve starejši uporabniki Knjižnice ATL Radovljica potrebujejo in želijo. Raziskava obravnava različne dejavnosti in storitve, promocijo in knjižnično zbirko knjižnice. Z raziskavo smo želeli ugotoviti, kako in koliko so starostniki v osrednji knjižnici v Radovljici zadovoljni z gradivom, storitvami, dejavnostmi in knjižničarji. Zanimalo nas je tudi, v kolikšni meri aktivni starejši uporabniki poznajo in uporabljajo knjižnične storitve Knjižnice ATL Radovljica. Zanimalo nas je tudi njihovo zadovoljstvo z dogodki ter predlogi, na katero temo bi se še želeli udeleževati

dogodkov, ki jih Knjižnica ATL Radovljica po njihovem mnenju ponuja premalo. Podrobneje smo ugotavljali, kakšno je mnenje starejših uporabnikov o zaposlenih v osrednji knjižnici. Na podlagi literature smo si postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Ali so starejši uporabniki zadovoljni s knjižničnim gradivom, ki jim ga ponuja Knjižnica ATL Radovljica?
- Koliko so starejši uporabniki zadovoljni s zaposlenimi v knjižnici?
- Ali starejši uporabniki poznajo storitve in dejavnosti Knjižnice ATL Radovljica in ali so zadovoljni z njimi?

Na podlagi literature in iz prakse dela v knjižnici smo oblikovali naslednje predpostavke:

- predvidevamo, da knjižnica nudi dovolj primerne gradiva svojim uporabnikom,
- predvidevamo, da jih večina posega tako po leposlovnem kot strokovnem gradivu,
- predvidevamo, da si starostniki želijo posebno zbirko, ki bi bila prilagojena njim, po kateri bi lahko brskali,
- predvidevamo, da je večina zadovoljnih s predlogi, ki jim jih ponudi knjižničar oziroma knjižničarka,
- predvidevamo, da so večinoma zadovoljni z zaposlenimi (njihovim odnosom do uporabnika, urejenostjo ...),
- predvidevamo, da knjižnica slabo promovira dogodke,
- predvidevamo, da starostniki dobro poznajo storitve, ki jih nudi Knjižnica ATL Radovljica.

Rezultate in zaključke raziskave bodo lahko uporabili zaposleni v Knjižnici ATL Radovljica in drugi knjižničarji, ki delajo s starostniki, in sicer pri načrtovanju svojih storitev, promociji in oblikovanju knjižnične zbirke oziroma pri nabavi knjižničnega gradiva, pa tudi pri organiziranju prostora. Nabavnemu oddelku knjižnice bo koristna informacija o tem, ali so starostniki zadovoljni s ponujenim gradivom (ga ima knjižnica dovolj, ali zadovoljuje njihove potrebe tudi glede vsebine in oblike).

4.1.2 Metodologija

Za pridobitev raziskovalnih podatkov smo uporabili anketno metodo, ki je ena izmed znanstvenih metod zbiranja podatkov. Sodi med kvantitativne metode, za katere je značilno, da

se podatki zbirajo s pomočjo merjenja, torej postopka, pri katerem raziskovalec pripisuje številke in druge simbole izkustvenim lastnostim, spremenljivkam (Ambrožič, 2008). Za to metodo smo se odločili, ker ni bil naš namen preučevati celotne populacije, ampak dobiti manjši vzorec. Z metodo ankete jih lahko sprašujemo po relativno preprostih in vsakdanjih vprašanjih, ki zahtevajo njihovo povprečno informiranost (Ambrožič, 2008).

4.1.3 Populacija in vzorec

Populacija predstavlja skupnost pojavov, ki jih opredelimo, zato da jih lahko proučujemo (Macur, 2009). Natančno moramo tudi določiti, kdo bo spadal v naš vzorec, kdaj in kje. V našem primeru smo se osredotočili na osrednjo splošno Knjižnico ATL Radovljica. V populacijo smo vključili aktivne uporabnike knjižnice, ki so stari 65 let in več. Ob obisku knjižnice smo za izposojevalnim pultom aktivne člane prosili za sodelovanje v anketi. Tako smo lahko ob izposoji preverili letnico rojstva in se prepričali, da oseba ustreza pogojem. Uporabniku smo pojasnili namen in cilje ankete in izpostavili, da gre za v celoti anonimno anketo, ki traja približno 7 minut. Anketiranje je trajalo od 18. marca 2024 do 29. marca 2024, torej skupno 10 delovnih dni. Anketni vzorec je bil priložnosten, pri povabilu k sodelovanju v anketi nismo izvajali naključnega vzorčenja.

4.1.4 Raziskovalna metoda in instrument

Ker ni bil namen pridobljenih raziskovalnih podatkov dobiti poglobljenih odgovorov, smo se odločili za kvantitativno metodo anonimnega anketnega vprašalnika. Ta vrsta tehnike nam omogoča prihranek časa in sredstev, ne da bi zmanjšala učinkovitost, zanesljivost in adekvatnost informacij v raziskovalnem procesu (Ambrožič, 2008).

Preden smo sestavili anketna vprašanja, smo najprej določili, kakšen je cilj ankete, katere podatke želimo z njo pridobiti in zakaj. Podlaga pri postavljanju vprašanj je bila tudi tuja literatura. Ko smo sestavili vprašanja, smo za njihov pregled najprej prosili sodelavki. Tako smo, na osnovi njenih predlogov, anketni vprašalnik prvič popravili. Nato je sledila pilotna študija. Anketo smo dali v reševanje trem izbranim starostnikom, hkrati pa jih prosili za povratno informacijo. Anketa je bila prilagojena tovrstni skupini uporabnikov, zato smo jo pripravili v pisni, tiskani obliki, in povečali črke.

Pri ponujanju ankete smo bili pozorni na razpoloženje uporabnikov, saj so nekateri reševanje ankete tudi zavrnil. Glede na urnik dela smo ankete razdeljevali v dopoldanskem in popoldanskem času. Nekateri so tudi prosili, če lahko anketo rešijo doma in jo prinesejo nazaj do izteka raziskave.

Anketni vprašalnik vsebuje 20 vprašanj. Kot lahko vidimo v Prilogi 1, je najprej kratek uvod, v katerem smo se predstavili in navedli, kakšen je cilj ankete. Dodali smo tudi povprečni čas trajanja ankete, ki smo ga izračunali pri pilotni študiji. Nato si sledijo vprašanja, ki smo jih sestavili v čim bolj preprosti obliki in z vnaprej ponujenimi odgovori. Pri šestih vprašanjih je imel anketiranec možnost več odgovorov. Eno vprašanje je vsebovalo številsko lestvico, s katero so ocenili svoje zadovoljstvo z zaposlenimi, tri vprašanja so bila polodprta in eno je ponujalo možnost samostojnega odgovora (odprto vprašanje). Dobre lastnosti odprtih vprašanj so, kot navaja Ambrožič (2008), da anketirani za odgovor niso vnaprej omejeni z raziskovalčevim mnenjem, slaba stran pa je, da na taka vprašanja dobimo le malo odgovorov, pri nekaterih anketirancih pa vplivajo celo negativno na njihovo motiviranost.

Vprašalnik smo sestavili po temah. Najprej nas je zanimalo zadovoljstvo s knjižnično zbirko in kaj anketiranci berejo. Nato si sledijo vprašanja, ki so vezana na zaposlene v knjižnici, in sicer, koliko so anketiranci zadovoljni z referenčnimi pogovori in svetovanji. V zadnjem delu anketnega vprašalnika nas zanima zadovoljstvo anketirancev s storitvami in dejavnostmi knjižnice.

4.1.5 Obdelava in analiza raziskovalnih podatkov

Anketiranci so rešeno anketo vrnil tako ali pa so jo vzeli domov in prinesli nazaj do dogovorjenega datuma. Če so se odločili za reševanje ankete v knjižnici, so imeli zagotovljen prostor pri oknu, kjer so jo lahko v miru in anonimno rešili. Oddano anketo so vrnil k izposojevalnemu pultu, kjer smo jo pred anketirancem pospravili k ostalim anketam v predal. Tako smo želeli zagotoviti, da gre res za čim večjo anonimnost, čeprav večina anketirancev ni pokazala zadržkov glede skrivanja svojih odgovorov. Nekateri so se odločili anketni vprašalnik rešiti kar na izposojevalnem pultu.

Pridobljene izpolnjene ankete smo pregledali in nepopolne izločili. Nepopolna anketa je bila samo ena, saj je posameznik zgrešil cel list z vprašanji. Odgovore iz anketnih vprašalnikov smo

vpisali v spletno anketo 1KA. Z uporabo orodij 1KA smo nato opravili tudi statistično analizo podatkov.

Zaradi pisne oblike ankete smo imela manj kontrole pri tem, katere ponujene odgovore vse lahko anketiranci obkljukajo pri posameznem vprašanju. Pri vprašanjih, kjer je bilo možnih več odgovorov, je bilo v vprašalniku na to posebej opozorjeno, vendar se je dogajalo, da so nekateri anketiranci tudi pri vprašanjih, kjer smo pričakovali samo en odgovor, obkljukali več navedenih.

Rezultatov ankete zaradi narave raziskovalnega vzorca (neslučajnostni vzorec) ne bomo mogli posplošiti na celotno populacijo starostnikov – uporabnikov splošne Knjižnice Antona Tomaža Linhartaradovljica ali drugih splošnih knjižnic.

4.1.6 Rezultati

Najprej smo zbrali nekaj osnovnih podatkov o anketirancih, in sicer o njihovem spolu ter obiskovanju Knjižnice ATL Radovljica.

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na spol

Spol	Frekvenca
Moški	9
Ženska	28

V Tabela 1 je razvidno, da je v anketi sodelovalo 37 oseb, starih 65 let ali več, med njimi 23 % moških in 72 % žensk.

Tabela 2: Katere enote Knjižnice ATL Radovljica obiskujejo anketiranci

Katere enote Knjižnice ATL Radovljica obiskujete?	Število navedb za vsak odgovor
Radovljica	37
Bled	14
Bohinjska Bistrica	1
Lesce	6
Gorje	0
Begunje	1

Kropa	2
Brezje	0
Stara Fužina	0
Srednja vas	0

Poleg osrednje knjižnice v Radovljici, ki jo obiskujejo praktično vsi sodelujoči v anketi, so rezultati pokazali, da anketiranci obiskujejo tudi druge enote knjižnice. Drugi najpogostejši odgovor je bil Bled, ki po založenosti z gradivom sledi takoj za osrednjo knjižnico v Radovljici. Šest anketiranih uporabnikov zahaja tudi v leško knjižnico, ki se nahaja blizu radovljiške knjižnice, manjši delež pa jih zahaja tudi v Kropo, Bohinjsko Bistrico in Begunje. Menimo, da je anketiranec, ki je odgovoril, da obiskuje tudi knjižnico v Bohinjski Bistrici, uporabnik, ki je prišel v radovljiško knjižnico zaradi večje založenosti z gradivom (Tabela 2).

V drugem vsebinskem sklopu anketnega vprašalnika so se vprašanja nanašala na knjižnično gradivo.

Tabela 3: Katere žanre leposlovja berejo anketiranci

Katere žanre leposlovja berete?	Število navedb za vsak odgovor
Biografije/avtobiografije	23
Spomine	14
Zgodovinske romane	21
Pustolovske romane	5
Kriminalke	15
Znanstvenofantastične romane	2
Slovensko leposlovje	15
Prevedeno leposlovje (ljubezenski, življenjske izmišljene zgodbe ...)	19

Kot je vidno iz Tabela 3, starejši anketiranci berejo zelo različne leposlovne žanre. Največ jih bere biografije in avtobiografije. Sledijo zgodovinski romani in prevedeno leposlovje, kjer smo v oklepaju izpostavili ljubezenske in življenjske izmišljene zgodbe, da bi anketiranci dobili bolj jasen vpogled, kaj spada v to kategorijo. Nekaj manj kot polovica anketirancev prebira slovensko leposlovje, spomine in kriminalke, najmanj pa pustolovske in znanstvenofantastične romane.

Tabela 4: Branje strokovnega gradiva

Ali berete strokovno gradivo?	Frekvenca
Da	18
Ne	9
Občasno	10

Večina anketirancev (76 %) poleg leposlovja redno ali občasno bere tudi strokovno gradivo (Tabela 4).

Tabela 5: Branje strokovnega gradiva glede na njegovo vsebino

Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z da (berete strokovno gradivo), s katerega področja največ?	Število navedb za vsak odgovor
Splošno	13
Filozofija, psihologija	14
Verstva	5
Družbene vede	4
Naravoslovne vede	0
Uporabne vede (medicina, menedžment, kmetijstvo ...)	8
Umetnost, šport (ročna dela, arhitektura ...)	8
Književnost, jezikoslovje	4
Geografija, zgodovina	7

Starostniki, ki berejo strokovno gradivo, največ posegajo po filozofskih in psiholoških knjigah ali po gradivu s splošno tematiko (Tabela 5). Področje uporabnih ved, umetnost in šport ter zgodovina in geografija jih zanima nekoliko manj, najmanj jih zanima gradivo z versko vsebino, družbene vede ter književnost in leposlovje, nič pa gradivo s področja naravoslovja.

Tabela 6: Zadovoljstvo s količino ponujenega starejšim uporabnikom primerne gradiva

Menite, da Knjižnica ATL Radovljica ponuja dovolj gradiva, primerne za starejše uporabnike?	Frekvenca
Gradiva je dovolj.	32
Gradiva ni dovolj.	0
Nekaj gradiva se najde, vendar si želim, da bi ga bilo več.	5

Pri vprašanju o zadovoljstvu s količino gradiva so si bili odgovori anketirancev večinoma enaki, 86 % jih je zadovoljnih s ponujeno količino gradiva, 14 % si jih želi, da bi ga bilo še več, nihče od vprašanih pa ni navedel, da po njegovem mnenju gradiva ni dovolj (Tabela 6).

Tabela 7: Uporaba zvočnih knjig

Ali poslušate zvočne knjige?	Frekvenca
Da	2
Ne	34
Občasno	1

Zvočnih knjig anketirani v 92 % ne poslušajo (Tabela 7).

V zadnjem, tretjem, vsebinskem sklopu anketnega vprašalnika smo anketirance spraševali po zadovoljstvu z zaposlenimi v knjižnici in storitvami ter dejavnostmi, ki jih Knjižnica ATL Radovljica ponuja svojim uporabnikom.

Tabela 8: Zadovoljstvo anketirancev s predlogi branja, ki jih ponudi knjižničar oz. knjižničarka

Ali ste zadovoljni s predlogi branja, ki vam jih ponudi knjižničar oz. knjižničarka?	Frekvenca
Knjižničar oz. knjižničarka mi zna svetovati.	34
Včasih sem zadovoljen/na, včasih ne.	3
Nisem bil/a zadovoljen/na s predlogom gradiva.	0

Ker se večkrat dogaja, da uporabniki v splošni knjižnici ne vedo točno, kaj bi brali, za pomoč prosijo zaposlenega v knjižnici. Pri starostnih skupinah je toliko bolj pomembno, da se pri svetovanju gradiva upošteva tudi možne omejitve, ki so posledica zdravstvenih težav. Večina (94 %) anketiranih je s predlogom gradiva za branje, ki jim ga je že kdaj ponudil knjižničar oziroma knjižničarka, zadovoljnih (Tabela 8).

Tabela 9: Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi v knjižnici

Na lestvici od 1 do 5 ocenite vaše zadovoljstvo z zaposlenimi (komunikacija, prijaznost, urejenost ...).	Frekvenca
Ocena 5 (zelo zadovoljen)	34

Ocena 4 (zadovoljen)	3
----------------------	---

Kot je vidno iz Tabela 9, sta bili pri vprašanju o splošnem zadovoljstvu z zaposlenimi v knjižnici na ocenjevalni lestvici izbrani samo ocena 5 (zelo zadovoljen) in ocena 4 (zadovoljen). Večina (92 %) anketiranih starostnikov je zaposlene ocenila z oceno 5, zelo majhen delež pa z oceno 4.

Tabela 10: Poznavanje storitev Knjižnice ATL Radovljica

Katere storitve in dejavnosti Knjižnice ATL Radovljica poznate?	Število navedb za vsak odgovor
Izposoja gradiva	37
Medknjižnična izposoja	21
Fotokopiranje in preslikavanje	18
Uporaba računalnikov	13
Uporaba čitalnice	14
Drugo	1

Pri vprašanju, povezanim s poznavanjem storitev in dejavnosti, ki jih ponuja Knjižnica ATL Radovljica, je bilo možno izbrati več odgovorov. Vsi anketiranci (100 %) so seznanjeni z možnostjo izposoje gradiva, manj z možnostjo uporabe medknjižnične izposoje ter fotokopiranja in preslikavanja, manj kot polovica pa jih ne ve, da jim knjižnica nudi možnost uporabe računalnikov in čitalnice (Tabela 10). Na koncu ponujenih odgovorov je bila možnost, da je anketiranec sam napisal storitev oziroma dejavnost, ki jo Knjižnica ATL Radovljica še ponuja svojim uporabnikom. En anketirani je dopisal, da je ena izmed ponujenih dejavnosti tudi bralni klub.

Tabela 11: Uporaba storitev Knjižnice ATL Radovljica

Katere storitve ATL Radovljica uporabljate?	Število navedb za vsak odgovor
Izposoja gradiva	37
Medknjižnična izposoja	15
Fotokopiranje in preslikavanje	10
Uporaba računalnikov	6
Uporaba čitalnice	7
Drugo	1

Pri naslednjem vprašanju nas je zanimalo, katere storitve in dejavnosti knjižnice anketirani starejši uporabljajo. Kot je razvidno iz Tabela 11, vsi anketiranci uporabljajo storitev izposoje, manj kot polovica pa ostale storitve. Prav tako je pri tem vprašanju nekdo pod drugo napisal bralni klub.

Tabela 12: Najpogostejši čas obiska knjižnice

Kdaj najpogosteje obiščete knjižnico?	Frekvenca
Dopoldne (od 8. do 12. ure)	22
Popoldne (od 12. do 18. ure)	14
Zvečer (po 18. uri)	1

Kot je prikazano v Tabela 12, največ anketiranih starostnikov knjižnico obišče dopoldne do 12. ure.

Tabela 13: Spremljanje dogodkov, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica

Ali spremljate dogodke, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica?	Frekvenca
Da	14
Ne	15
Spremljam samo določene (samo dogodke za otroke ali samo za odrasle).	8

Pri naslednjem vprašanju nas je zanimalo, ali anketiranci spremljajo dogodke, ki jih prireja Knjižnica ATL Radovljica, ter če spremljajo samo določene (na primer samo za otroke ali samo za odrasle). Skupaj dogodke spremlja 22 anketirancev (Tabela 13).

Tabela 14: Za anketirance najbolj primeren čas izvedbe dogodkov Knjižnice ATL Radovljica

V katerem delu dneva bi se najlažje udeležili dogodkov Knjižnice ATL Radovljica?	Frekvenca
Dopoldne (od 8. do 12. ure)	9
Popoldne (od 12. do 18. ure)	13
Zvečer (po 18. uri)	14

Kot prikazuje Tabela 14, bi se anketirani starostniki dogodkov najlažje udeležili zvečer po 18. uri ali popoldne. Najmanj pa bi se jih dogodkov lahko udeležilo v dopoldanskem času.

Tabela 15: Na kakšen način anketiranci izvedo za dogodke v Knjižnici ATL Radovljica

Na kakšen način običajno izveste za dogodke, ki se jih želite udeležiti?	Število navedb za vsak odgovor
Preko spleta (družbena omrežja, spletna stran knjižnice ...)	9
Od prijateljev/družine/znancev	7
V knjižnici (program Knjižnice ATL Radovljica, plakati ...)	32
Naključno. Dogodki so slabo promovirani.	4

Pri anketnem vprašanju o tem, na kakšen način starejši izvedo za dogodke, so bili v naprej ponujeni štiri možni odgovori, anketiranci so lahko izbrali več kot enega. Največ starostnikov za dogodke izve v knjižnici, torej v tiskanem programu knjižnice, na plakatih, preko zaposlenih v knjižnici. Manj se poslužujejo spleta. Nekateri za dogodke izvedo od prijateljev, družine ali znancev, najmanj pa je takih, ki jih informacije o dogodku ne dosežejo zato, ker bi bili le-ti slabo promovirani (Tabela 15).

Tabela 16: Zadovoljstvo z dogodki, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica

Ali ste zadovoljni z dogodki, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica?	Frekvenca
Da. Teme so zanimive.	37
Ne. Želel/a bi si več dogodkov na temo ____.	0

Vsi anketiranci se strinjajo, da so teme dogodkov dovolj zanimive in raznolike in niso podali nobenega predloga za druge teme (Tabela 16).

Tabela 17: Mnenje anketirancev o vzpostavitvi posebne zbirke gradiva za starejše

Kaj menite o ideji, da bi Knjižnica ATL Radovljica organizirala posebno zbirko gradiva za starejše?	Frekvenca
To bi se mi zdelo super. Tako bi lažje in hitreje našel/la gradivo zase.	9
V redu mi je tako, kot je. Rad/a brskam po policah.	21
Vseeno mi je.	7

Precej nepričakovano je bilo, da večina anketiranih starostnikov ne želi imeti svoje posebne knjižnične zbirke ter da radi brskajo med policami z obstoječim gradivom (Tabela 17).

Tabela 18: Želja po izobraževanju o uporabi tehnologij

Ali bi si želeli izobraževanje o uporabi tehnologij (telefon, računalnik, svetovni splet)?	Frekvenca
Da	16
Ne	21

Kot prikazuje Tabela 18, si večji del (57 %) anketiranih starostnikov ne želi izobraževanja na temo uporabe tehnologij.

Tabela 19: Branje elektronskih knjig in uporaba spletnega portala Biblos

Ali berete elektronske knjige in uporabljate Biblos?	Frekvenca
Da	2
Ne	30
Občasno	5

Večina anketiranih starostnikov ne posega po elektronskih knjigah (Tabela 19).

Tabela 20: Društva, organizacije in skupine, s katerimi naj bi Knjižnica ATL Radovljica sodelovala pri načrtovanju storitev za starejše

S katerimi društvi, organizacijami in skupinami bi želeli, da bi Knjižnica ATL Radovljica sodelovala pri načrtovanju storitev za starejše?	Število navedb za vsak odgovor
Društvo za upokojence in ostale organizacije, ki so povezane s starejšimi prebivalci	5
Zdravstvo (zdravstveni domovi, invalidi)	3
Planinsko društvo	2
Športne organizacije	1

Nazadnje nas je zanimalo, s katerimi društvi in organizacijami bi si starejši želeli, da bi Knjižnica ATL Radovljica več sodelovala. Vprašanje je bilo odprtega tipa, tako da so odgovor anketiranci navedli sami. Nato smo jih razdelili v kategorije, kot prikazuje Tabela 20.

Najpogostejši predlog je bil vezan na organizacije in društva, katerih člani so sicer starostniki. Drugi najpogostejši predlog je bil povezan z zdravstvenimi ustanovami. Med predlogi je bilo navedeno tudi planinsko društvo in športne organizacije.

4.1.7 Razprava

Osnovna naloga splošnih knjižnic je zagotavljanje dostopnosti znanja, kulture in informacij vsem prebivalcem (Resman, 2008). Torej morajo zagotoviti starejšim uporabnikom dostop do gradiva, ki je primerno zanje – večji tisk, govoreče knjige oziroma zvočne knjige in možnost dostave gradiva na dom. Kot smo predvidevali, ima Knjižnica ATL Radovljica dovolj vsebinsko ter strukturno primerne gradiva za starejše uporabnike. Zvočnih knjig ima zelo majhen delež, vendar, ker ni bilo velikega povpraševanja in kot so pokazali rezultati ankete, se zvočne knjige zelo malo uporabljajo. V takem primeru lahko uporabnika zaposleni usmerijo na mobilno aplikacijo Audibook. Kot smo tudi predvidevali, imajo starejši anketiranci knjižnice še vedno raje fizično obliko knjige kot e-knjige. Za tiste, ki se poslužujejo e-knjig, imajo na voljo Biblos, kjer jim zaposleni pomagajo pri samem vpisu in uporabi aplikacije. Uporabniki imajo tudi možnost, da se v knjižnico včlanijo po znižani ceni (5 €) in nato uporabljajo samo storitev Biblos. Rezultati ankete so potrdili naša predvidevanja, in sicer da anketiranci posegajo tako po leposlovnem kot strokovnem gradivu. Nismo pa pričakovali, da največ posegajo po gradivu s filozofsko, psihološko in splošno tematiko. Večji delež smo pričakovali pri uporabnih vedah, kamor spada npr. medicina. Sklepamo, da si starejši izposojajo te knjige samo v primeru, da se želijo poučiti o svoji bolezni ali bolezni svojih bližnjih, sicer pa jih bolj zanimajo druge teme.

Predpostavljali smo, da si starostniki želijo, da bi imeli svojo organizirano, posebno zbirko gradiva, po kateri bi lahko brskali. Vendar so rezultati ankete pokazali, da jim je v večini v redu tako, kot je, in da sami brskajo med policami po različnem gradivu. Predpostavljali smo tudi, da so po večini zadovoljni s predlogi, ki jim jih ponudi knjižničar oziroma knjižničarka. Rezultati ankete so to potrdili. So pa dosedanje raziskave pokazale, da je uporabnikom prava izbira gradiva drugotnega pomena in da jim največ pomeni stik s knjižničarjem oz. knjižničarko, ki ga imajo med referenčnim pogovorom (Špoljar, 2024). Vendar je težko določiti, kaj je za nekoga dobra knjiga in kaj ne.

Sodelujoči v anketi so po večini zadovoljni z urejenostjo in komunikativnostjo knjižničarjev. Podali so oceno 5 ali 4, kar je dober rezultat. Vendar pa moramo pri odgovorih upoštevati, da so se mogoče nekateri anketiranci počutili pod pritiskom in da niso bili prepričani, da je bilo zagotovljene dovolj anonimnosti, da bi lahko odgovorili bolj iskreno.

Zaposleni v Knjižnici ATL Radovljica se trudijo čim bolj promovirati svoje storitve in dejavnosti. Oglašujejo jih preko spletnih medijev, v raznih tiskanih revijah, na radiu in v knjižnici preko programov in plakatov. Vendar pa se kljub temu pojavijo uporabniki, ki za prihajajoče dogodek niso slišali. Zato smo predpostavljali, da so dejavnosti knjižnice slabo promovirane. Rezultati ankete so to predpostavko ovrgli. Anketiranci so mnenja, da knjižnica dobro promovira svoje dejavnosti, predvsem fizično v knjižnici s plakati in programi v tiskani obliki. Prav tako so zadovoljni s temami prireditev, najlažje pa bi se dogodkov udeležili v popoldanskem ali večernem času. Zanimiv podatek se nam zdi, da knjižnico najpogosteje obiščejo dopoldne. Predvidevamo, da gredo v dopoldanskem času po opravkih ali čuvajo svoje vnuke in vnukinje, v popoldanskem in večernem času pa imajo več časa za svoje hobije.

Predpostavljali smo, da starostniki dobro poznajo storitve, ki jim jih nudi Knjižnica ATL Radovljica. Vendar rezultati v anketi niso bili tako prepričljivi. Le malo anketirancev je namreč odgovorilo, da uporabljajo čitalnico in računalnike (Tabela 11), kljub temu da gre za osnovno storitev, ki jo je knjižnica dolžna ponuditi prebivalcem svoje občine. Menimo, da gre v tem primeru za slabo poznavanje pojma storitev in da večina starejših uporabnikov, sodelujočih v anketi, ni dobro razumela vprašanja.

Knjižnice že dolgo ne morejo več izvajati svojih dejavnosti brez povezovanja z drugimi ustanovami, društvi in organizacijami. Zato je bilo zadnje, odprto vprašanje, namenjeno ugotavljanju tega, s katerimi organizacijami si starejši uporabniki želijo, da bi knjižnica sodelovala. To je lahko splošnim knjižnicam v pomoč pri načrtovanju storitev in dejavnosti zanje.

4.2 INTERVJU

4.2.1 Raziskovalni problem

V nalogi smo želeli podrobneje ugotoviti tudi, kako zaposleni v osrednji knjižnici gledajo na starejše uporabnike knjižnice in kaj oni menijo o samih storitvah in dejavnostih, ki jim jih nudi knjižnica. Raziskava obravnava knjižničarjev strokovni pogled na delo s starejšimi uporabniki in na storitve oz. dejavnosti, ki jih ponuja splošna knjižnica, v kateri delajo. Z raziskavo smo želeli ugotoviti, kako zaposleni v knjižnici obravnavajo to skupino uporabnikov ter koliko pozornosti posvečajo njim in njihovim potrebam. Pri tem smo se osredotočili predvsem na knjižničarjevo poznavanje značilnosti starostnikov in kaj bi kot zaposlen v knjižnici še lahko naredil za to skupino uporabnikov. Na podlagi pregleda literature smo si postavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako pogosto imajo zaposleni stik s starejšimi uporabniki?
- Katere dejavnosti bi bile po njihovem mnenju primerne za starejše uporabnike?
- Kakšne značilnosti bi zaposleni pripisali starejšim uporabnikom?
- Kakšno knjižnično zbirko bi po mnenju zaposlenih starejši uporabniki potrebovali in kakšno knjižnično zbirko jim osrednja knjižnica v Radovljici nudi?
- Kakšno je mnenje zaposlenih o tem, da bi imeli izobraževanje na temo dela s starejšimi uporabniki?

Raziskovalne podatke smo, kot dopolnitev anketnih, pridobili z intervjuji, ki smo jih opravili v istem časovnem obdobju, kot je potekalo anketiranje. Intervju je vrsta ankete (v širšem smislu), pri kateri se vprašanja postavljajo ustno in dajejo ustni odgovori (Ambrožič, 2008, str. 24). Z uporabo obeh metod (kvantitativne in kvalitativne) imamo boljši vpogled v kakovost storitev in dejavnosti za starejše uporabnike, ki jih izvajajo zaposleni v osrednji knjižnici.

4.2.2 Metodologija

Uporabili smo kvalitativno metodo, ki se je v bibliotekarstvu in informacijski znanosti do sedaj že dobro uveljavila (Šauperl, 2008). S kvalitativnimi raziskavami običajno želimo ugotoviti, kako ljudje v določenih situacijah razumejo, si razlagajo vsakodnevne dogodke in nanje tudi reagirajo (Kordeš in Smrdu, 2015). Pri nalogi smo se odločili tudi za uporabo kvalitativne metode, saj smo želeli dobiti bolj podrobno mnenje zaposlenih o tem, kako oni vidijo starejše uporabnike in storitve oz. dejavnosti, ki jim jih nudi splošna knjižnica. Želeli smo pridobiti čim boljši vpogled v poznavanje starostnikov s strani zaposlenih in koliko so seznanjeni s storitvami, ki jim jih nudijo. Kvalitativne raziskovalne metode pogosto kombiniramo z drugimi

kvalitativnimi metodami ali pa dopolnijo rezultate, ki smo jih pridobili s kvantitativnim raziskovanjem (Šauperl, 2008). V našem primeru kvalitativna metoda skupaj z anketnim vprašalnikom, ki so ga reševali starejši uporabniki, omogoča širšo sliko in boljše razumevanje, koliko pozornosti zaposleni v osrednji knjižnici posvečajo tej skupini uporabnikov.

4.2.3 Populacija in vzorec

Pri uporabi kvalitativne metode le redko zajemamo podatke iz zelo velikih vzorcev, zato pa svoje relativno majhne vzorce opisujemo s celo paletto vidikov in podrobnosti (Šauperl, 2008). Za vzorec smo izbrali tri zaposlene, dve osebi ženskega spola in eno osebo moškega spola. Te zaposlene smo izbrali namensko, ker v osrednji knjižnici nihče izmed zaposlenih ni posebej kvalificiran za delo s starejšimi posamezniki. Kriterij, ki smo ga upoštevali, je bil, da intervjuvani dela v osrednji knjižnici v Radovljici in ima stik z aktivnimi (starejšimi) uporabniki.

4.2.4 Raziskovalna metoda in instrument

Za doseganje našega cilja smo izbrali kvalitativno metodo raziskovanja – intervju. Pri intervjuju gre za ustno spraševanje in odgovarjanje, ki je časovno bolj potratno od ankete. Poznamo več vrst intervjujev. Odločili smo se za delno strukturirani intervju, kar pomeni, da smo v naprej pripravili odprta vprašanja za intervjuvance (Priloga 2). Pri izvajanju intervjuja je pomembno, da spraševalec zna ustvariti tako psihološko atmosfero, da bo intervjuvanec pripravljen sodelovati, in da dobro pozna vsako vprašanje, ki ga bo zastavil, tako da ga tudi morebitna prekinitve s strani vprašanca ne bo zmotila (Ambrožič, 2008). Delno strukturirani intervjuji so najpogostejša oblika za pridobivanje kvalitativnih podatkov (Zadravec, 2020).

Pred izvedbo intervjuja smo sestavili vprašanja in izvedli pilotno študijo med zaposlenimi, ki jih nismo izbrali kot intervjuvance. Zastavili smo jim 10 vprašanj odprtega tipa, pri enem smo zastavili tudi podvprašanje. Pri prvem vprašanju smo želeli pridobiti neko splošno informacijo o tem, kako pogosto so intervjuvanci v stiku s starostniki, nato pa so se vprašanja bolj navezovala na sam stik uporabnikov s knjižnico. Podobno kot pri anketnem vprašalniku smo tudi tukaj spraševali o knjižnični zbirki, storitvah, dejavnostih in poznavanju značilnosti dela s starostniki.

Intervjuji so potekali od 18. do 29. marca 2024 v prostorih osrednje knjižnice, natančneje v pisarni, ko je bil zagotovljen mir. Zaradi narave dela knjižničarjev smo se prilagodili njihovem prostemu času.

4.2.5 Obdelava in analiza podatkov

Pri kvalitativni metodi so podatki v obliki besed, dokumentov ali opazanj. Tako naredimo analizo vsebine, ki je v našem primeru enota govora intervjuvanca. S pomočjo telefona smo naredili zvočne posnetke posameznega intervjuja, hkrati pa smo si v beležko zapisoval ključne podatke. S pomočjo zvočnih posnetkov pa smo na koncu lahko bolj natančno zapisali vse odgovore. Za zagotovitev anonimnosti odgovorov smo vsakemu intervjuvancu dodali svojo šifro. V prvi fazi analize smo pri vsakem vprašanju združili vse tri odgovore intervjuvancev. Nato smo odgovorom pripisali kode. Kode so izbrane besede oziroma simboli, ki opisujejo pojme oziroma pojave (Šauperl, 2008). V nadaljevanju smo iskali podobnosti v odgovorih in jih razvrstili v kategorije, pri katerih smo nato ugotavljali pogostost njihovega ponavljanja. Rezultate smo povzeli in zapisali v obliki izvlečkov.

Raziskava je lahko v pomoč ostalim splošnim knjižnicam in zaposlenim v njih, vendar ima določene omejitve. Rezultatov intervjuja, zaradi namenskega vzorca, ki je zajel samo tri zaposlene v osrednji knjižnici, ne bomo mogli posplošiti na ostale slovenske knjižničarje, ki delajo s starostniki.

4.2.6 Rezultati

Najprej nas je zanimalo, koliko stika na splošno imajo zaposleni s starejšimi v svojem življenju. Kot pričakovano, imajo zaposleni vsakodnevno stik s starejšimi uporabniki na delovnem mestu, v privatnem življenju pa priložnostno, saj nihče od njih ne živi z njimi v skupnem gospodinjstvu.

V nadaljevanju smo intervjuvance spraševali po storitvah in dejavnostih, ki jih knjižnica nudi skupini starejših uporabnikov in katere bi sami predlagali. Odgovori so bili zelo raznoliki. Dva izmed intervjuvancev sta odgovorila, da ne izvajata nobenih dejavnosti, eden pa pripravlja razstave in predstavlja knjige z zgodovinsko tematiko, za katere meni, da so bolj zanimive starejšim uporabnikom kot mlajšim. Med naštevanjem dejavnosti, ki jih knjižnica nudi svojim

uporabnikom in za katere so mnenja, da se jih udeležujejo tudi starostniki, pa so bili podani naslednji odgovori:

- Bralna akacija TVKS (Ta veseli knjižni svet),
- Sokratovi večeri,
- Bralni klub,
- Torkovi večeri.

Eden izmed intervjuvancev je podal predlog, da bi za odrasle lahko dodatno imeli bralne urice, drugi je bil mnenja, da je dejavnosti za starejše uporabnike dovolj in ne bi ničesar več dodal, tretji ni imel specifičnih predlogov, vendar je bil mnenja, da je možnosti za izvajanje dodatnih dejavnosti za starejše uporabnike še dovolj, vendar se boji, da je za to premalo kadra.

Pri vprašanju o referenčnem pogovoru s skupino starejših uporabnikov so bili vsi trije intervjuvanci mnenja, da opravljajo drugačen referenčni pogovor kot z mlajšimi uporabniki. Le-ta naj bi potekal dlje časa, saj so po večini starejši uporabniki zelo komunikativni in se radi pogovarjajo ter sprašujejo več kot mlajši uporabniki. Značilnosti, ki bi jim jih pripisali, so osamljenost, berejo več kot ostali odrasli uporabniki, berejo iste žanre, kot karakteristične značilnosti pa so jim pripisali živahnost, radovednost in komunikativnost.

Pri petem vprašanju nas je zanimalo, na podlagi česa se odločijo, ko svetujejo starejšim uporabnikom pri izboru gradiva. Vsi trije intervjuvanci pri referenčnem pogovoru ugotavljajo, kaj so do sedaj brali in kaj jim je bilo všeč. Nato jim na podlagi odgovorov priporočijo gradivo. Priporočajo jim tudi gradivo, ki je bilo všeč drugim, ki so v podobni starostni skupini.

Nadaljevali smo z vprašanjem, ki se je ravno tako nanašalo na gradivo. Zanimalo nas je, kaj intervjuvanci menijo, da starejši uporabniki najraje berejo. Pri tem odgovoru so bili nekateri bolj natančni, drugi manj. Odgovori pa so bili, da starejši najraje posegajo po življenjskih zgodbah, kmečkih, zgodovinskih in vojnih temah, predvsem ženske po preprostih ljubezenskih romanih, moški pa bolj po kriminalkah in zgodovinskih knjigah. Eden izmed intervjuvancev je bil mnenja, da samo majhen delež starejših uporabnikov posega po bolj zahtevnem gradivu, kamor je uvrstil strokovno gradivo.

V raziskavi nas je nadalje zanimalo, ali intervjuvanci menijo, da se starostniki znajdejo s tehnologijo. Zanimalo nas je samostojno kopiranje vsebin z računalnika, uporaba spletnega kataloga OPAC in aplikacije mCOBISS. Odgovori so si bili zelo podobni. Intervjuvanci menijo, da se starejši uporabniki znajdejo z osnovno uporabo računalnikov in telefonov, aplikacije in bralniki pa jim predstavljajo težavo. Prav tako tehnološkemu napredku težko sledijo. Eden izmed intervjuvanih je bil mnenja, da okoli 10 % starostnikov čuti izrazit odpor ali tudi strah pred tehnologijo.

Pri osmem vprašanju smo intervjuvance spraševali, kako bi lahko knjižnica še izboljšala svojo knjižnično zbirko za starejše uporabnike. Intervjuvanec številka 1 je bil mnenja, da bi potrebovali več knjig s prilagojenim večjim tiskom (kot so npr. knjige v zbirki Srebrne niti) in več izbire ter boljšo promocijo zvočnih knjig. Intervjuvanec številka 2 meni, da bi knjižnično zbirko lahko razširili na izposajo knjig na domu posameznikom, ki iz določenega razloga ne morejo obiskati knjižnice (zaradi bolezenskih stanj ...). Intervjuvanec številka 3 pa meni, da ima knjižnica gradiva dovolj, dodal bi samo knjige na temo gerontologije in oskrbe starostnikov.

Predzadnje vprašanje je bilo podobno prejšnjemu, s tem da smo tokrat spraševali po izboljšavi storitev za skupino starejših uporabnikov. Intervjuvanec številka 1 je odgovoril, da bi potrebovali več dopoldanskih aktivnosti, s katerimi bi se starejši počutili manj osamljene in bi se lahko družili z ostalimi (ustvarjalne delavnice, ročna dela, vrtnarjenje, izmenjava semen in sadik ipd.). Intervjuvanec številka 2 je menil, da bi se morali več pogovarjati s to skupino uporabnikov in se jim bolj posvetiti. Intervjuvanec številka 3 je podal predlog za medgeneracijsko branje in za pripovedovanje zgodb iz svojega otroštva vnukom.

Zadnje vprašanje je bila samorefleksija poznavanja starostnikov. Zanimalo nas je, ali intervjuvanci menijo, da imajo dovolj znanja za delo s to skupino uporabnikov in ali bi se udeležili dodatnega izobraževanja na to temo. Dva intervjuvanca sta zadovoljna z znanjem, ki ga imata, vendar sta mnenja, da dodatno izobraževanje nikoli ni odveč. Medtem ko je bil en intervjuvanec mnenja, da ne potrebuje dodatnega izobraževanja.

4.2.7 Razprava

Kljub temu da zaposleni, ki so sodelovali v intervjuju, delajo v isti knjižnici, pa na določene stvari gledajo različno. Prav tako so podali kar nekaj različnih predlogov za izboljšavo storitev in knjižnične zbirke za starejše uporabnike. Iz razgovorov z njimi je bilo razbrati, da si prizadevajo, da bi svoje delo opravljali čim bolj vestno, saj jim je pomembno, kako se uporabnik počuti v knjižnici in po tem, ko jo zapusti. Zavedajo se, da so starejši uporabniki skupina z drugačnimi potrebami in značilnostmi kot mlajši uporabniki (otroci, mladostniki in odrasli). Predvsem bi, po njihovih izkušnjah, starostniki potrebovali pozornost, zaradi katere bi se počutili manj osamljene in bolj vidne. Pri uporabi tehnologije večinoma potrebujejo pomoč, saj so slabše računalniško pismeni. Tak občutek pa zaposleni lahko dobi tudi, ker imajo starejši raje osebni stik z zaposlenim in zato raje njih prosijo, da jim natisnejo kakšen dokument, poiščejo gradivo, kot da bi to storili sami.

Se pa v Knjižnici ATL Radovljica daje premalo poudarka na izobraževanje za delo s to vrsto uporabnikov. Rezultati intervjuvancev so nakazali, da je samoumevno, da imajo zaposleni dovolj izkušenj in znanja za delo s to vrsto uporabnikov. Prav tako bi Knjižnica ATL Radovljica lahko imela enega zaposlenega, ki bi bil specializiran za delo s skupino starejših uporabnikov.

5 ZAKLJUČEK

Stojimo na pragu velike družbene revolucije, revolucije podaljšanja življenjske dobe, ki bo spremenila vse vidike družbenega in osebnega dogajanja (Pečjak, 2007). Zaradi vse več starejšega prebivalstva, se povečuje delež prejemnikov pokojnine, kar lahko vpliva na finančno in gospodarsko stanje države. Kljub vsem stereotipom, ki dajejo slabšalni vidik na staranje, pa si bo družba morala prizadevati, da starejši ostanejo vključeni vanjo ter spodbujati medgeneracijsko sodelovanje in solidarnost.

Starejši ljudje postajajo velik del uporabnikov, predvsem v splošnih knjižnicah. Zato je pomembno, da knjižnice to dejstvo upoštevajo in mu sledijo. V preteklosti so se knjižnice veliko osredotočale na tiste starejše, ki fizično niso mogli dostopati do knjižnice in so potrebovali storitve na domu oziroma v ustanovah, kot so domovi za starejše. Ker pa je vse več starejših še vedno aktivnih posameznikov, pa jim je treba posvečati pozornost tudi fizično v knjižnici. Kot navaja Resman (2008) v svojem članku, je pomembno, da osebam v tretjem življenjskem obdobju splošna knjižnica zagotovi dostop do gradiva in informacij, prilagojenih njim, načrtuje razna izobraževanja, predvsem na področju IKT, jih vključuje v vse oblike samostojnega

učenja, omogoči možnost prostovoljnega dela, udeležbo v študijskih, bralnih krožkih in ustvarjalnih delavnicah, možnost predstavljanja lastne ustvarjalnosti v obliki razstav in literarnih srečanj ter da se jim omogoči preživljati prosti čas v prostorih knjižnice. Za čimbolj kakovostno načrtovanje storitev in dejavnosti za starejše uporabnike pa je priporočljivo, da splošne knjižnice starejše čim bolj vključijo v svoje delovanje in redno izvajajo raziskave, s katerimi spoznavajo starejše in njihove potrebe.

Glede na to, da je avtorica pisne naloge zaposlena v Knjižnici ATL Radovljica, je raziskava potekala v osrednji (matični) knjižnici, kjer smo ugotavljali, koliko so tamkajšnji starejši uporabniki zadovoljni z delovanjem knjižnice in koliko pozornosti zaposleni vlagajo v to skupino uporabnikov. Pridobili smo 37 veljavno rešenih anket in opravili 3 intervjuje z zaposlenimi. Na osnovi rezultatov ankete smo ugotovili, da večina starejših uporabnikov v Knjižnici ATL Radovljica posega po leposlovnih delih, največ po biografijah in avtobiografijah, malo manj pa po zgodovinskih romanih in prevedenem leposlovju. Od 37 anketiranih jih 28 posega tudi po strokovnem gradivu, največ s področja psihologije in filozofije ter splošne tematike. Knjižnica ATL Radovljica ima za svoje uporabnike dovolj fizičnega gradiva, e- knjige in zvočne knjige pa so med starejšimi slabše zastopane. Ugotovili smo tudi, da so starejši zadovoljni s zaposlenimi ter njihovimi priporočili glede gradiva. Knjižnica nudi kar nekaj storitev in dejavnosti za starejše uporabnike, ki pa niso tako zelo dobro poznane. Vsi v anketi sodelujoči so seznanjeni z možnostjo izposoje gradiva, uporaba čitalnice in računalnikov pa je manjša. K boljšemu poznavanju storitev bi pripomoglo, da bi knjižničarji letno organizirali vodenje po knjižnici za odrasle in starejše osebe ter jo tudi predstavili, kot to že počnejo za šoloobvezne otroke. Najpogosteje knjižnico anketiranci obiščejo v dopoldanskem času, dejavnosti pa bi se najlažje udeleževali zvečer po 18. uri, malo manj pa popoldne med 12. in 18. uro. 22 od 37 uporabnikov spremlja dogodke, za katere največ izvedo fizično v knjižnici. Tam so na voljo plakati in brošure, v katerih so zapisane dejavnosti, ki se bodo dogajale v knjižnici v tistem mesecu. Prav tako knjižničarji pri izposojevalnem pultu opozorijo na prihajajočo dejavnost. Nekaj dejavnosti spremljajo tudi preko spleta ali pa za njih izvedo preko prijateljev, družine ali znancev, ki jih srečajo. Glede na to, da starostniki najboljše opazijo fizično promocijo, kot so reklamni panoji in plakati, bi predlagali, da bi se pred knjižnico (pri katerih je prostorsko to mogoče), postavil pano, na katerem bi se promovirala dejavnost knjižnice. S tem pa bi knjižnica privabila pozornost ne samo starostnikov, ampak tudi mimoidočih. Starostniki radi brskajo po policah, kjer odkrivajo različne žanre gradiva. Samo 9 od 37 jih je bilo mnenja, da bi se zanje organizirala posebna zbirka s tematiko in gradivom, primernim

zanje. Čeprav so starejši slabše računalniško pismeni, pa si v večini ne želijo izobraževanja na to temo. Vendar je bil delež tistih, ki bi so to želeli tudi velik (Tabela 18), tako da bi bila taka izobraževanja kljub temu zaželeno. Želijo si, da bi knjižnica sodelovala z društvom upokojencev, invalidov in z ostalimi organizacijami, katerih člani so starostniki. Dobrodošlo bi bilo tudi sodelovanje z zdravstvenimi ustanovami, kot na primer zdravstveni dom, in planinskim društvom. Knjižnica ATL Radovljica te rezultate lahko uporabi pri načrtovanju storitev in dejavnosti za svoje starejše uporabnike.

Pri intervjuju smo dobili še pogled s strani intervjuvancev, ki so zaposleni v osrednji knjižnici, glede poznavanja starejših uporabnikov in ali jim knjižnica s svojimi storitvami in dejavnostmi posveča dovolj pozornosti. Ugotovili smo, da nihče izmed intervjuvanih ni dodatno izobražen za delo s to skupino uporabnikov, zato nihče izmed njih ne izvaja posebnih dejavnosti za starostnike. Za starejše bralce bi lahko izvajali še bralne urice. Kot je vidno tudi iz rezultatov ankete, so starejši anketirani prav tako zadovoljni z dejavnostmi, ki jih za njih pripravlja Knjižnica ATL Radovljica in tudi sami v večini niso izrazili želje po še več dejavnostih. Intervjuvanci starejše uporabnike vidijo kot komunikativne in radovedne. Veliko berejo, sprašujejo in se radi pogovarjajo. Nekateri delujejo osamljeni. Intervjuvanci menijo, da starostniki radi berejo predvsem življenjske zgodbe, kar so pokazali tudi rezultati ankete. Kjer pa se intervjuvani motijo je, da starejši uporabniki, glede na rezultate ankete, še vseeno posegajo precej po strokovnem gradivu in ne samo po leposlovnem. IKT starejšim uporabnikom predstavlja izziv, čeprav po večini imajo osnovno računalniško pismenost. Tudi intervjuvani menijo, da bi knjižnica lahko izvedla izobraževanja na temo uporabe IKT. Eden izmed intervjuvancev meni, da je potreba po nakupu več zvočnih knjig, vendar so rezultati ankete pokazali, da starostniki le redko posegajo po njih. Glede odločanja o nakupu zvočnih knjig bi bilo najbolje, da pristojni za nabavo preveri, koliko zvočnih knjig se dejansko izposoja, ter da ostali zaposleni, ki delajo za izposojevalnim pultom, povedo, koliko je povpraševanja po njih. Da bi se starejši še bolje počutili v knjižnici, bi za njih lahko organizirali dopoldanske aktivnosti, pri katerih bi se lahko posamezniki družili med sabo. Na splošno so bili intervjuvanci mnenja, da bi knjižnica morala narediti več glede tega, da bi se starostniki počutili manj osamljeni, izolirani in bolj pripadni družbi.

Glede na pregledano literaturo in rezultate raziskave bi zaključili, da se starejši uporabniki v Knjižnici ATL Radovljica v večini počutijo dobro in zadovoljni odidejo iz knjižnice. Zaposleni pa niso prezrli te skupine uporabnikov in svojo pozornost usmerjajo tudi v storitve in dejavnosti,

primerne zanje. Morali pa bi več narediti v smeri, da bi dosegli še tiste uporabnike, ki fizično težko pridejo v knjižnico. Prav tako bi bilo priporočljivo v bodoče izvesti izobraževanje na temo IKT.

V okviru raziskave smo se osredotočili na večjo knjižnico na Gorenjskem, zato bi lahko bile v drugih, manjših ali še večjih knjižnicah, rezultati drugačni. Upamo, da smo tudi druge splošne knjižnice spodbudili k raziskovanju potreb te skupine uporabnikov v svojem okolju.

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2008). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Deklaracija o pravicah evropskih državljanov do pismenosti*. (b. d.). Bralno društvo Slovenije. https://www.bralno-drustvo.si/wp-content/uploads/2013/06/Deklaracija_o_pravicah_do_pismenosti_1.pdf
- Frankl, V. E. (2021). *Človekovo iskanje najvišjega smisla*. Mohorjeva družba.
- Guidelines for library and information services to older adults. (2008). *Reference and User Services Quarterly*, 48(2), 209–212. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Haramija, D. in Knapp, T. (2019). *Lahko je brati: lahko branje za strokovnjake*. Zavod Risa.
- Haramija, D., Knapp, T. in Fužir, S. (2019). *Lahko je brati: nasveti za lahko branje v slovenščini 2*. Zavod Risa.
- Hlebec, V. (2009). *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Založba Aristej.
- IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah*. (2023). Zveza bibliotekarskih društev Slovenija. <https://anyflip.com/hqule/uytc/>
- Irvall, B. in Nielsen, G. S. (2015). *Smernice za dostop do knjižnic za uporabnike z oviranostmi: kontrolni seznam*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2009). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Kersnik Bergant, M. (1999). *Naučimo se poslušati: prostovoljno delo starih in za stare*. Slovenska Filantropija.
- Kordeš, U. in Smrdu, M. (2015). *Osnove kvalitativnega raziskovanja*. Založba Univerze na Primorskem.

- Knapp, T. in Haramija, D. (2019). *Lahko je brati: nasveti za lahko branje v slovenščini 1*. Zavod Risa.
- Košir, L. (2008). *Starostniki kot uporabniki (neuporabniki) knjižnice* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Kristančič, A. (2005). *Nova podoba staranja – siva revolucija*. AA Inserco, Svetovalna služba.
- Macur, M. (2009). *Statistika 1*. Vega.
- Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Samozaložba.
- Ponikvar, P. (ur.). (2003). *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Državna založba Slovenije.
- Ramovš, J. (1992). *Skupine starih za samopomoč*. Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2013). *Staranje v Sloveniji*. Inštitut Antona Trstenjaka.
- Rant, M. (2013). Prostovoljsko druženje s starim človekom. *Kakovostna starost*, 16(3), 19–25. <https://www.inst-antontrstenjaka.si/slike/1353-1.pdf>
- Rek, M., Kovačič, A. in Brumat, K. (2018). *Medijske navade starejših (65 let ali več)*. Fakulteta za medije. http://pismenost.si/pdf/Raziskava_Medijske_navade_starejsih_2018.pdf
- Resman, S. (2008). Knjižnica in uporabniki v tretjem življenjskem obdobju. *Kakovostna starost: časopis za socialno gerontologijo in gerontagogiko*, 11(4), 80–82. <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-XD9UD7RV/8057aa81-1ebf-45e5-84bd-bd6ca2479ab8/PDF>
- Robbins, W. (2011). Baby boomers, their elders and the public library. *Feliciter*, 57(6), 233–234.
- Statistični urad Republike Slovenije. (29. 3. 2024). *Prebivalstvo*. <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/17>
- Slovenski medicinski slovar* (6., dopolnjena izd.). (2012). Univerza v Ljubljani, Medicinska fakulteta. <https://www.termania.net/slovarji/95/slovenski-medicinski-slovar>
- Šauperl, A. (2008). Kvalitativne raziskovalne metode. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 149–162). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.

Špoljar, M. (20. 3. 2024). *Svetovanje za branje in (ne)formalna biblioterapija* [Predstavitev prispevka]. Strokovni dogodek, Ljubljana.

Vertot, N. (2010). *Statistični urad republike Slovenije: starejše prebivalstvo v Sloveniji*.
<https://www.stat.si/doc/StarejsePrebivalstvo.pdf>

Vilar, P. (2017). *Proaktivna splošna knjižnica za bralno pismenost in bralno kulturo*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

Zadravec, E. (2020). *Storitve za starejše v splošnih knjižnicah* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUIJK, 92/2015. <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO2442>

Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-2). (2012). *Uradni list RS*, št. 48/22. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6280>

Zavodnik, T. (2018). *Gluhi in naglušni uporabniki v splošni knjižnici* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

PRILOGE

Priloga 1: ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni.

Moje ime je Taja Zavodnik in opravljam bibliotekarski izpit. Anketa predstavlja del moje zaključne naloge, v kateri želim ugotoviti, kako so starejši uporabniki (stari 65 let in več) zadovoljni s knjižnico Antona Tomaža Linharta Radovljica (v nadaljevanju Knjižnica ATL Radovljica), njenimi zaposlenimi, storitvami in dejavnostmi, ki jih nudi, in koliko jo obiskujejo.

Anketa je anonimna in vam bo vzela približno 7 minut za reševanje.

Hvala za vaše sodelovanje.

1. Spol

- Moški
- Ženska

2. Katere enote Knjižnice ATL Radovljica obiskujete? Možnih je več odgovorov.

- Radovljica
- Bled
- Bohinjska Bistrica
- Lesce
- Gorje
- Begunje
- Kropa
- Brezje
- Stara fužina
- Srednja vas

3. Katere žanre leposlovja berete? Možnih je več odgovorov.

- Biografije/avtobiografije
- Spomine
- Zgodovinske romane
- Pustolovske romane
- Kriminalke
- Znanstvenofantastične romane
- Slovensko leposlovje
- Prevedeno leposlovje (ljubezenski romani, izmišljene življenjske zgodbe ...)

4. Ali berete strokovno gradivo?

- Da
- Ne
- Občasno

5. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z da, iz katerega področja največ? Možnih je več odgovorov.

- Splošno

- Filozofija, psihologija
- Verstva
- Družbene vede
- Naravoslovne vede (matematika, fizika ...)
- Uporabne vede (medicina, menedžment, kmetijstvo ...)
- Umetnost, šport (ročna dela, arhitektura ...)
- Književnost, jezikoslovje
- Geografija, zgodovina

6. Menite, da Knjižnica ATL Radovljica ponuja dovolj gradiva primerne za starejše uporabnike (primerna pisava, vsebina)?

- Gradiva je dovolj.
- Gradiva ni dovolj.
- Nekaj gradiva se najde, vendar si želim, da bi ga bilo več.

7. Ali poslušate zvočne knjige?

- Da
- Ne
- Občasno

8. Ali ste zadovoljni s predlogi branja, ki vam jih ponudi knjižničar oz. knjižničarka?

- Knjižničar oz. knjižničarka mi zna svetovati.
- Včasih sem zadovoljen/na, včasih ne.
- Nisem bil/a zadovoljna s predlaganim gradivom.

9. Na lestvici od 1 do 5 ocenite vaše zadovoljstvo z zaposlenimi (komunikacija, prijaznost, urejenost ...). 1- zelo nezadovoljen/a, 5 – zelo zadovoljen/a?

1 2 3 4 5

10. Katere storitve in dejavnosti Knjižnice ATL Radovljica poznate? Možnih je več odgovorov.

- Izposoja gradiva
- Medknjižnična izposoja
- Fotokopiranje in preslikavanje
- Uporaba računalnikov
- Uporaba čitalnice
- Drugo: _____

11. Katere storitve Knjižnice ATL Radovljica uporabljate? Možnih je več odgovorov.

- Izposoja gradiva
- Medknjižnična izposoja
- Fotokopiranje in preslikavanje
- Uporaba računalnikov
- Uporaba čitalnice
- Drugo: _____

12. Kdaj najpogosteje obiščete knjižnico?

- Dopoldne (od 8. do 12. ure)
- Popoldne (od 13. do 18. ure)
- Zvečer (po 18. uri)

13. Ali spremljate dogodke (npr. literarne večere, delavnice, predstave ...), ki jih Knjižnica ATL Radovljica organizira?

- Da
- Ne
- Spremljam samo določene (na primer samo prireditve za otroke, ali samo prireditve za odrasle).

14. V katerem delu dneva bi se najlažje udeležili dogodkov v Knjižnici ATL Radovljica?

- Dopoldne (od 8. do 12. ure)
- Popoldne (od 13. do 18. ure)
- Zvečer (po 18. uri)

15. Na kakšen način običajno izveste za dogodke, ki se jih želite udeležiti? Možnih je več odgovorov.

- Preko spleta (družbena omrežja, spletna stran knjižnice)
- Od prijateljev/družine/znancev
- V knjižnici (program knjižnice ATL Radovljica, plakati ...)
- Naključno. Dogodki so slabo promovirani.

16. Ali ste zadovoljni z dogodki, ki jih organizira Knjižnica ATL Radovljica?

- Da. Teme so zanimive
- Ne. Želel/a bi si več dogodkov na temo _____.

17. Kaj menite o ideji, da bi Knjižnica ATL Radovljica morala organizirati posebno zbirko gradiva za starejše, kamor bi vključili gradivo s tematikami, ki so zanimive zanje (zdravje, finance, pokojnine ipd.)?

- To bi se mi zdelo super. Tako bi lažje in hitreje našel/la gradivo zase.
- V redu mi je kot je. Rad/a brskam po vseh policah.
- Vseeno mi je.

18. Ali bi si želeli izobraževanje na temo kako uporabljati tehnologijo (telefon, svetovni splet, računalnik)?

- Da
- Ne

19. Ali berete elektronske knjige in uporabljate Biblos?

- Da
- Ne
- Občasno

20. S katerimi društvi, organizacijami, skupinami, bi želeli, da bi Knjižnica ATL Radovljica sodelovala pri načrtovanju storitev za starejše?

Odgovorili ste na vsa vprašanja v tej anketi. Hvala za sodelovanje

PRILOGA 2: OKVIRNA VPRAŠANJA ZA INTERVJU Z ZAPOSLENIMI V KNJIŽNICI

1. Kako pogosto imate stik s starostniki?
2. Ali izvajate kakšno dejavnost/storitev s to starostno skupino uporabnikov? Katere mislite, da bi lahko še izvajali in bi bile primerne za njih?
3. Ali se vam zdi, da referenčni pogovor z njimi poteka drugače kot z ostalimi uporabniki? (se raje dlje pogovarjajo, sprašujejo bolj poglobljeno ali pa zelo površno ...)?
4. Kakšne značilnosti bi jim pripisali?
5. Katere kriterije uporabite pri pomoči izbire gradiva, če sami ne vedo, kaj bi brali?
6. Po katerem gradivu največkrat posežejo?
7. Kako se vam zdi, da se starostniki znajdejo s tehnologijo?
8. S čim menite, bi lahko še izboljšali knjižnično zbirko za to starostno skupino uporabnikov?
9. S čim menite, bi lahko še izboljšali storitve za to starostno skupino uporabnikov?
10. Menite, da ste dovolj izobraženi za delo s to starostno skupino uporabnikov ali bi potrebovali dodatno izobraževanje?