

KNJIŽNICA MILETA KLOPČIČA
ZAGORJE OB SAVI

Tadeja Casagrande

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI S
STORITVAMI KNJIŽNICE MILETA KLOPČIČA ZAGORJE OB SAVI**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Zagorje ob Savi, 2025

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Tadeja Casagrande

Naslov pisne naloge: Zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami Knjižnice Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi

Kraj: Zagorje ob Savi

Leto: 2025

Št. strani: 39

Št. slik: 18

Št. preglednic: 0

Št. prilog: 3

Št. strani prilog: 5

Št. referenc: 0

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Natalija Perko

UDK: 027.6-056(497.4Zagorje ob Savi)

Ključne besede: uporabniki s posebnimi potrebami, zadovoljstvo uporabnikov, splošna knjižnica, dostopnost, inkluzija, Varstveno delovni center, knjižnične storitve, bralna značka, lokalna skupnost, socialna integracija, knjižnica Zagorje

Izvleček

Strokovna naloga obravnava zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami Knjižnice Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi, s poudarkom na sodelovanju z Varstveno delovnim centrom Zagorje ob Savi. V teoretičnem delu so predstavljeni ključni pojmi, kot so dostopnost, inkluzija in posebne uporabniške skupine, ob tem pa tudi zakonska in strateška izhodišča za delo knjižnic z ranljivimi skupinami. Namen raziskave je bil oceniti zadovoljstvo uporabnikov z dostopnostjo, gradivom, knjižničnimi dejavnostmi in odnosom osebja, hkrati pa prepoznati pomen sodelovanja med knjižnico in VDC Zagorje za lokalno skupnost.

Empirični del je temeljil na kombinaciji kvalitativne in kvantitativne metode. Z anketnim vprašalnikom so bila zbrana mnenja uporabnikov Varstveno delovnega centra Zagorje ob Savi, z intervjujema z vodjema knjižnice in centra pa tudi poglobljeni vpogledi v prakso sodelovanja. Rezultati kažejo visoko stopnjo zadovoljstva, vendar tudi priložnosti za izboljšave – zlasti na področju prilagoditve gradiva, fizične dostopnosti in razvoja dodatnih aktivnosti. Naloga prinaša uporabne predloge za nadaljnji razvoj storitev ter prispeva k širšemu razumevanju pomena vključevanja oseb s posebnimi potrebami v javne kulturne ustanove.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	PREDSTAVITEV TEME	1
1.2	NAMEN IN CILJI RAZISKAVE	2
1.3	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE	3
1.4	METODOLOGIJA IN METODE	5
1.5	PREDSTAVITEV KNJIŽNICE MILETA KLOPČIČA ZAGORJE OB SAVI	6
1.6	PREDSTAVITEV VARSTVENO DELOVNEGA CENTRA ZAGORJE OB SAVI	7
2	TEORETIČNA IZHODIŠČA	9
2.1	UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI	9
2.2	DOSTOPNOST IN INKLUZIJA V KNJIŽNICAH	12
2.3	ZAKONODAJNI IN STRATEŠKI OKVIR	14
2.4	DOBRE PRAKSE	14
3	KNJIŽNIČNE STORITVE ZA OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI V KNJIŽNICI MILETA KLOPČIČA	16
3.1	VRSTE STORITEV IN PRILAGODITVE	16
3.2	PRIMERI SODELOVANJA Z VARSTVENODELOVNIM CENTROM	17
4	RAZISKAVA	21
4.1	METODE IN POTEK RAZISKAVE	21
4.2	VZOREC IN ETIČNI VIDIKI	22
5	REZULTATI RAZISKAVE	22
5.1	REZULTATI ANKETE	23
5.2	REZULTATI INTERVJUJEV	32
6	RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI	34
7	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	38
	PRILOGE	40

KAZALO SLIK

Slika 1: Prostorska razporeditev v knjižnici – prostor med policami (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča).....	7
Slika 2: Prostorska razporeditev v knjižnici – prostor med policami (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča).....	7
Slika 3: Stavba Varstveno delovnega centra Zagorje ob Savi (foto: osebni arhiv).....	9
Slika 4: Podelitev priznanj ob osvojeni bralni znački (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)	19
Slika 5: Uporabniki VDC-ja na srečanju bralne značke (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)	20
Slika 6: Podelitev priznanj ob osvojeni bralni znački (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)	20
Slika 7: Struktura anketirancev glede na spol (n = 17)	23
Slika 8: Struktura anketirancev glede na starost (n = 17).....	24
Slika 9: Struktura anketirancev glede vrsto posebne potrebe (n = 17).....	24
Slika 10: Struktura anketirancev glede na članstvo v Knjižnici Zagorje (n = 17)	25
Slika 11: Pogostost obiskovanja knjižnice (n = 17)	26
Slika 12: Struktura anketirancev glede na obiskovanje knjižnice (n = 17)	27
Slika 13: Struktura anketirancev glede na fizično dostopnost knjižnice (n = 17)	27
Slika 14: Struktura anketirancev glede na morebitne ovire pri obisku knjižnice (n = 17)..	28
Slika 15: Struktura anketirancev glede na vrsto gradiva (n = 17)	29
Slika 16: Struktura anketirancev glede na uporabo prilagojenega gradiva (n = 17)	30
Slika 17: Struktura anketirancev glede na obiskovanje popoldanskih dejavnosti v knjižnici (n = 17)	31
Slika 18: Struktura anketirancev glede na želje prihodnjih dejavnosti v knjižnici (n = 17)	32

1 UVOD

Splošne knjižnice so lokalna informacijska središča, v katerih se uresničujejo potrebe posameznikov in skupin po izobraževanju, raziskovanju, informacijah in razvoju osebnosti, vključno s potrebo po sprostivni in razvedrilu. Imajo pomembno družbeno vlogo pri omogočanju dostopa do znanja in informacij za vse člane skupnosti, za različne ciljne skupine uporabnikov. Med ranljivimi skupinami uporabnikov so tudi osebe s posebnimi potrebami, ki zaradi različnih ovir pogosto potrebujejo prilagojen pristop in posebne oblike obravnave in podpore (Jaeger, 2018; Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002). Naloga knjižnice je, da jim pri zagotavljanju storitev in informacijskih virov zagotovi enakopravno in enakovredno obravnavo.

1.1 PREDSTAVITEV TEME

Knjižnice kot javne ustanove imajo ključno vlogo pri omogočanju enakega dostopa do znanja, informacij in kulturnih vsebin za vse člane družbe. Ena izmed temeljnih vrednot sodobnih knjižničnih storitev je zagotavljanje dostopnosti za ranljive skupine uporabnikov, vključno z osebami s posebnimi potrebami (Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002). Le-te pogosto naletijo na različne fizične, intelektualne, socialne in tehnološke ovire, ki jim otežujejo ali onemogočajo enakovredno uporabo knjižničnih storitev.

Knjižnice morajo zato oblikovati in izvajati storitve, ki so prilagojene različnim potrebam uporabnikov, ter si prizadevati za vključujoče okolje, kjer se spoštujejo načela enakopravnosti, inkluzije in dostojanstva vseh ljudi (Jaeger, 2018). V Sloveniji se ta načela odražajo tudi v zakonodaji o knjižničarstvu (Zakon o knjižničarstvu, 2001), Strokovnih priporočilih in standardih za splošne knjižnice (2019) in Strategiji razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027 (2022).

Naloga se osredotoča na zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami Knjižnice Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi (v nadaljevanju Knjižnica Mileta Klopčiča). Poseben poudarek je namenjen sodelovanju z Varstveno delovnim centrom Zagorje ob Savi (v nadaljevanju VDC Zagorje), ki predstavlja primer dobre prakse povezovanja

socialnovarstvene in kulturne ustanove na lokalni ravni. Raziskava združuje teoretični pregled strokovnih in normativnih izhodišč ter empirično analizo, ki temelji na anketi med uporabniki VDC Zagorje in intervjujih z vodjema obeh institucij. Z raziskavo želimo pridobiti celovito sliko zadovoljstva uporabnikov in na tej osnovi podati predloge za nadaljnji razvoj knjižničnih storitev, ki spodbujajo inkluzijo in enakopravnost.

1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen naloge je preučiti in ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami Knjižnice Mileta Klopčiča in ugotoviti, kako te storitve vplivajo na njihovo vsakdanje življenje ter vključenost v lokalno skupnost. Sodobne javne knjižnice imajo odgovornost, da zagotavljajo vključujoče okolje, kjer so storitve dostopne vsem, tudi tistim, ki zaradi različnih ovir težje sodelujejo v kulturnem življenju (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023; Jaeger, 2018). V raziskavi bo poseben poudarek namenjen uporabnikom VDC Zagorje, ki s knjižnico sodelujejo že več let, njihova izkušnja pa predstavlja pomemben primer vključevanja ranljivih skupin.

Raziskava želi osvetliti njihovo zadovoljstvo z vidika fizične, socialne in vsebinske dostopnosti storitev, kar je v skladu s strokovnimi priporočili o razvoju knjižnic kot odprtih in prilagodljivih prostorov (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019). Cilj je tudi raziskati, kako knjižnični programi, kot je na primer bralna značka za odrasle s posebnimi potrebami, prispevajo k osebemu razvoju in občutku sprejetosti teh uporabnikov. Poleg tega je naloga usmerjena v razumevanje odnosa med zaposlenimi v knjižnici ter strokovnimi delavci VDC Zagorje, saj so ti odnosi pogosto odločilni za uspešno in trajnostno vključevanje uporabnikov (Vilar, 2019). Na osnovi rezultatov bodo oblikovani predlogi za izboljšave in nadgradnjo knjižničnih storitev, ki bodo lahko služili tudi kot smernice za druge splošne knjižnice v Sloveniji.

Glavni cilji raziskave so:

- prepoznati in ovrednotiti storitve, ki jih knjižnica zagotavlja uporabnikom s posebnimi potrebami,
- ugotoviti in ovrednotiti zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s temi storitvami,

- raziskati pomen sodelovanja med knjižnico in VDC Zagorje,
- predlagati izboljšave in nove možnosti sodelovanja.

1.3 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE

Raziskovalna vprašanja predstavljajo osrednji okvir empiričnega dela naloge, saj usmerjajo celoten proces zbiranja in analize podatkov. Njihova vsebina temelji na predhodno opredeljenem raziskovalnem problemu, ki izhaja iz potrebe po boljši vključitvi oseb s posebnimi potrebami v delovanje splošnih knjižnic. V skladu z mednarodnimi priporočili (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023) morajo knjižnice svojim uporabnikom omogočati enakovreden dostop do informacij, storitev in dejavnosti, ne glede na njihove sposobnosti. Zato je ključno raziskati, v kolikšni meri knjižnice te zaveze tudi uresničujejo v praksi.

V ospredju je vprašanje, katere storitve splošne knjižnice uporabniki s posebnimi potrebami dejansko uporabljajo in kako pogosto. Pomembno je tudi razumeti, kako te storitve doživljajo, ali se v knjižnici počutijo dobrodošle, in ali zaznavajo morebitne ovire pri uporabi knjižničnih storitev. Ena izmed pomembnih področij raziskave je fizična dostopnost knjižnice, ki vključuje infrastrukturo, kot so dostopne poti, dvigala, invalidski vhod in ustrezna notranja oprema (Aupič idr., 2018). Vendar pa fizična dostopnost ni dovolj – prav tako je treba raziskati vsebinsko in komunikacijsko dostopnost, kar pomeni, ali je gradivo primerno prilagojeno, ali so zaposleni ustrezno usposobljeni in ali so programi zasnovani vključujoče (Vilar, 2019).

Posebno pozornost raziskava namenja sodelovanju knjižnice z VDC Zagorje, saj takšno partnerstvo predstavlja temelj za sistematično vključevanje oseb s posebnimi potrebami. Pomembno je ugotoviti, kakšne koristi imajo uporabniki od tega sodelovanja in v kolikšni meri prispeva k njihovi večji samostojnosti, socialni vključenosti ter občutku sprejetosti v lokalni skupnosti (Kare, 2018). V tem okviru je posebej zanimivo tudi vprašanje, kako uporabniki doživljajo sodelovanje pri bralni znački, ki jo knjižnica organizira zanje, saj gre za dejavnost z visokim potencialom za spodbujanje bralne pismenosti, samopodobe in ustvarjalnosti (Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi, 2025a; Nacionalna strategija za

razvoj bralne pismenosti za obdobje 2019–2030, 2019).

Raziskovalna vprašanja vključujejo tudi vidik članstva, saj bo ena izmed raziskovalnih usmeritev, koliko uporabnikov VDC Zagorje je včlanjenih v knjižnico in kakšna je dinamika njihove uporabe knjižničnih storitev. To bo pomagalo razumeti, ali je knjižnica zanje res prostor rednega kulturnega in socialnega stika ali le občasna izkušnja. Obenem bo raziskava poskušala identificirati konkretne predloge za izboljšanje storitev, ki jih bodo predlagali uporabniki, njihovi mentorji ali knjižničarji.

Ker uporabniki s posebnimi potrebami pogosto izražajo svoje doživljanje na neklasičen način, bodo vprašanja zastavljena tako, da bodo prilagojena njihovim zmožnostim, kar pa bo zahtevalo dodatno interpretacijo pri analizi podatkov (Lujić, 2002). Pomembno bo tudi razlikovati med pogledi uporabnikov in strokovnih delavcev, saj lahko pride do razlik v zaznavanju kakovosti storitev. Na koncu bodo odgovori na raziskovalna vprašanja služili kot osnova za oblikovanje priporočil, ki bodo lahko pripomogla k razvoju bolj vključujočih knjižničnih praks, ne le v obravnavani knjižnici, temveč tudi širše.

Na podlagi zgoraj opisanega so bila oblikovana naslednja raziskovalna vprašanja in hipoteze:

1. Katere knjižnične storitve ponuja knjižnica za uporabnike s posebnimi potrebami?
2. Kako so uporabniki zadovoljni s fizičnim dostopom do knjižnice, gradivom in programi, ki jih knjižnica ponuja?

Hipoteza 1: Predpostavljamo, da je Knjižnica Mileta Klopčiča dostopna za uporabnike s posebnimi potrebami ter ponuja dovolj prilagojenega gradiva in programov, ki so namenjeni tej rizični skupini.

3. Kakšen pomen in vpliv ima sodelovanje knjižnice na uporabnike s posebnimi potrebami?

Hipoteza 2: Predpostavljamo, da ima Knjižnica Mileta Klopčiča pozitiven pomen in vpliv na uporabnike s posebnimi potrebami.

4. Kakšno je razmerje med potencialnimi uporabniki s posebnimi potrebami v lokalni skupnosti in dejanskim številom tistih, ki uporabljajo storitve Knjižnice Mileta Klopčiča?

Hipoteza 3: Predpostavljamo, da je še vedno premalo uporabnikov s posebnimi

potrebami vključenih v storitve, ki jih ponuja Knjižnica Mileta Klopčiča.

5. Kaj za uporabnike pomeni vključenost v projekt bralne značke?

Hipoteza 4: Predpostavljamo, da sodelovanje uporabnikov v projektu bralne značke pozitivno vpliva na njihovo socialno vključenost.

6. Kako bi lahko delo z uporabniki s posebnimi potrebami še izboljšali?

1.4 METODOLOGIJA IN METODE

V teoretičnem delu naloge je uporabljena deskriptivna metoda, saj smo podali že znana dejstva iz literature in opravili pregled že opravljenih raziskav, kar se potem navezuje na praktični del naloge. Avtor Novak (2020, str. 50) navaja, da je deskriptivna metoda osnova vsakega znanstvenega pisanja in da je potrebno razumeti, da je v jedru to le začetek oziroma podlaga za nadaljnje problemsko razumevanje opisane snovi.

Empirični del naloge temelji na kombinaciji kvalitativnih in kvantitativnih raziskovalnih pristopov, ki omogočajo celostno razumevanje izkušenj in zadovoljstva uporabnikov s posebnimi potrebami. Takšna metodološka kombinacija omogoča večdimenzionalen vpogled v izkušnje uporabnikov s posebnimi potrebami ter v razumevanje institucionalnega delovanja knjižnice (Kumar, 2014).

V kvalitativnem delu raziskave sta izvedena delno strukturirana intervjuja z vodjo Knjižnice Mileta Klopčiča in vodjo VDC Zagorje. Intervjuji omogočajo globlje razumevanje odnosov, stališč in pristopov do uporabnikov s posebnimi potrebami, kar predstavlja pomembno vsebinsko ozadje empirične analize.

V kvantitativnem delu raziskave je uporabljen strukturiran anketni vprašalnik, ki je prilagojen ciljni skupini oseb z različnimi oblikami oviranosti. Namen ankete je ugotoviti stopnjo zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice ter zaznane ovire in prednosti pri uporabi teh storitev. Pri tem je bil poudarek na jezikovni in konceptualni prilagoditvi vprašanj, da bi zagotovili ustrezno razumevanje in veljavnost odgovorov (Bryman, 2016). Anketa je bila izvedena ob pomoči strokovnih delavcev VDC Zagorje, kjer je bilo potrebno tudi individualno pojasnjevanje vprašanj.

Pristop, ki združuje različne metode zbiranja podatkov, krepi zanesljivost ugotovitev in omogoča primerjavo rezultatov z različnih perspektiv. Metodološka zasnova tako podpira glavni namen raziskave – raziskati zadovoljstvo in vključevanje uporabnikov s posebnimi potrebami v knjižnične storitve ter oblikovati utemeljene predloge za izboljšave (Creswell, 2014).

1.5 PREDSTAVITEV KNJIŽNICE MILETA KLOPČIČA ZAGORJE OB SAVI

Knjižnica Mileta Klopčiča je osrednja splošna knjižnica v občini Zagorje ob Savi, ki opravlja temeljno javno službo na področju knjižnične dejavnosti. Je javni zavod, katerega ustanoviteljica je Občina Zagorje ob Savi. Sodi med slovenske splošne knjižnice in deluje na območju občine Zagorje ob Savi. V svoji organizacijski sestavi ima še dve krajevni knjižnici, v Kisovcu in na Izlakah. Knjižnica spremlja in usmerja strokovno delo na podlagi veljavne zakonodaje za to področje in dogovorjene knjižničarske politike in je eden od osrednjih prostorov izobraževalnega, znanstvenega, kulturnega in družabnega dogajanja v mestu in njegovi širši okolici. Nudi dostop do raznovrstnega knjižničnega gradiva, informacijskih virov in kulturnih vsebin, s čimer prispeva k vseživljenjskemu učenju, kulturni udeležbi ter socialnemu vključevanju vseh uporabnikov.

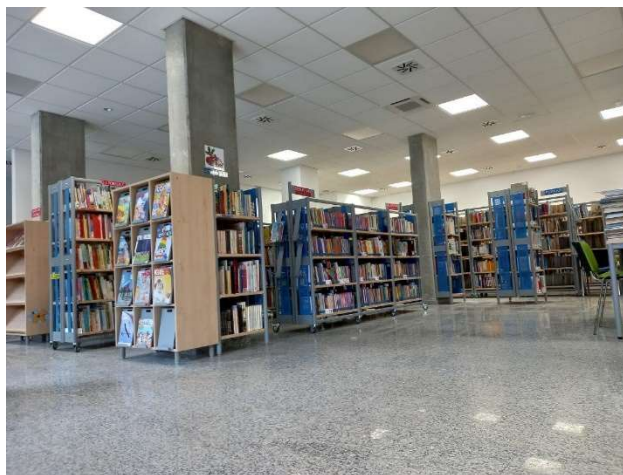
Tako kot druge knjižnice omogoča gibalno oviranim prilagojen dostop do knjižnice, ker se zaveda pomena dostopnosti in si prizadeva, da bi bile njene storitve čim bolj prilagojene potrebam uporabnikov. Vstop v knjižnico je urejen s klančinami ter z avtomatskimi vhodnimi vrati. Prehod med policami z gradivom omogoča neovirano gibanje z invalidskim vozičkom (Slika 1 in Slika 2). Za slepe in slabovidne uporabnike se v knjižnični zbirki nahaja gradivo s povečanim tiskom in zvočne knjige. Ponudba gradiva v lahkem branju in zvočnih knjig se širi, kar je v skladu s smernicami dostopnosti za osebe z intelektualnimi in senzornimi ovirami (Čelik idr., 2019).

Knjižnica izvaja storitve za otroke, mladino, odrasle, starejše in tudi za ranljive skupine prebivalstva, med katere sodijo osebe s posebnimi potrebami. Poleg izposoje gradiva ponuja različne prireditve, tematske razstave, bralne projekte, delavnice ter sodeluje z vzgojno-izobraževalnimi in socialnovarstvenimi ustanovami. Posebna skrb je namenjena sodelovanju z VDC Zagorje, s katerim knjižnica že več let uspešno izvaja skupne projekte, kot je npr. bralna značka za odrasle z motnjami v duševnem razvoju.

Po podatkih iz Letnega plana za leto 2025 si knjižnica prizadeva za nadaljnji razvoj sodelovanja z lokalnimi institucijami in si kot eno izmed prioritetnih nalog zastavlja tudi krepitev vključevanja oseb s posebnimi potrebami v svoje dejavnosti (Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi, 2025b). Njeno poslanstvo temelji na načelih odprtosti, dostopnosti in vključevanja, kar jo umešča med pomembne kulturne in družbene dejavnike v lokalnem prostoru.



Slika 1: Prostorska razporeditev v knjižnici – prostor med policami (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)



Slika 2: Prostorska razporeditev v knjižnici – prostor med policami (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)

1.6 PREDSTAVITEV VARSTVENO DELOVNEGA CENTRA ZAGORJE OB SAVI

Varstveno delovni center Zasavje, enota Zagorje ob Savi (Slika 3), je javni socialnovarstveni zavod, ki izvaja storitve za odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju. Zavod temelji na zakonskih določbah, ki jih določa Zakon o socialnem varstvu (1992) in Pravilnik o

standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010), ter uresničuje cilje vključevanja uporabnikov. VDC Zagorje ponuja več oblik storitev, kot so dnevno varstvo, institucionalno varstvo, vodenje, varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji.

Njegovo delovanje sledi sodobnim smernicam socialnega vključevanja, ki poudarjajo pomen individualnega pristopa, aktivne participacije uporabnikov in sodelovanja z lokalnim okoljem (Čelik idr., 2019; Vilar, 2019). Enota Zagorje vključuje uporabnike iz širše regije Zasavja, ki se vsakodnevno vključujejo v raznolike delovne, ustvarjalne, športne in kulturne aktivnosti. Pomemben vidik delovanja predstavlja povezovanje z lokalnimi ustanovami, kot so šole, društva in predvsem Knjižnica Mileta Klopčiča, kar omogoča raznoliko in vključujoče preživljanje prostega časa. Knjižnica in VDC Zagorje že vrsto let sodelujeta pri projektih, kot je bralna značka za odrasle z motnjami v duševnem razvoju, kar je pomembno z vidika razvoja bralne pismenosti in socialnih veščin (Kare, 2018; Nacionalna strategija za razvoj bralne pismenosti za obdobje 2019–2030, 2019). Uporabniki VDC Zagorje obiskujejo knjižnico tako v okviru organiziranih skupin kot tudi individualno, kar kaže na uspešno implementacijo načel fizične in socialne dostopnosti knjižničnega prostora. Bralna značka se v tem kontekstu izkazuje kot orodje opolnomočenja, saj uporabnikom omogoča izražanje, povezanost in dosežke, ki so javno prepoznani in pozitivno ocenjeni.

VDC Zagorje deluje tudi na področju razvijanja ustvarjalnih potencialov uporabnikov, med drugim z vključevanjem v delavnice, pevski zbor, likovne projekte in sodelovanjem v javnih prireditvah. Uporabniki sodelujejo pri ustvarjanju unikatnih izdelkov, kar omogoča povezovanje delovnih aktivnosti z elementi samozaposlitve ali promocije njihovega dela. V tem pogledu je zavod tudi pomemben akter pri razbijanju predsodkov o zmožnostih oseb s posebnimi potrebami.

Pomemben poudarek daje varstveno delovni center tudi kakovosti oskrbe, odnosom med uporabniki in strokovnimi delavci ter vključevanju družin. Z uporabo modela kakovosti, kot je E-Qalin, zavod spremlja in izboljšuje storitve v skladu z evropskimi standardi. Povezovanje s knjižnico pomeni hkrati tudi dostop do kulturnega kapitala, kar dodatno bogati življenje uporabnikov ter podpira cilje Nacionalne strategije za razvoj bralne pismenosti (2019).

Delovanje VDC Zagorje je torej večplastno: vključuje podporo pri vsakodnevni dejavnosti, delovni vključitvi, socialni integraciji in kulturnem udejstvovanju. Njegova vloga pri povezovanju s Knjižnico Mileta Klopčiča je še posebej pomembna kot primer dobre prakse sodelovanja med socialnovarstveno in kulturno institucijo na lokalni ravni. To povezovanje spodbuja inkluzijo in krepi zavedanje o pomenu dostopnosti informacijskih in kulturnih virov za vse člane družbe (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023; Panella in IFLA, 2009).



Slika 3: Stavba Varstveno delovnega centra Zagorje ob Savi (foto: osebni arhiv)

2 TEORETIČNA IZHODIŠČA

V teoretičnem delu naloge bodo predstavljene ključne opredelitve uporabnikov s posebnimi potrebami in vloga knjižnic pri zagotavljanju njihove dostopnosti do informacij in storitev. Obravnavani bodo sodobni koncepti inkluzije, fizične in intelektualne dostopnosti ter pomen knjižničnega okolja kot prostora socialne integracije. Poudarek bo tudi na zakonodajnem in strateškem okviru, ki določa dolžnosti knjižnic do ranljivih skupin. Predstavljeni bodo primeri dobrih praks, ki kažejo, kako lahko knjižnice aktivno prispevajo k večji vključenosti oseb s posebnimi potrebami v lokalno skupnost.

2.1 UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI

Pojem "uporabniki s posebnimi potrebami" se nanaša na raznoliko skupino posameznikov, ki zaradi različnih telesnih, senzoričnih, intelektualnih ali duševnih ovir potrebujejo dodatno

podporo pri vključevanju v vsakdanje življenje, izobraževanje, delo in prosti čas. Gre za izraz, ki zajema tako osebe z dolgotrajnimi invalidnostmi kot tudi tiste, ki se zaradi začasnih ali specifičnih okoliščin (npr. bolezni, starosti, socialne izključenosti) soočajo z omejenimi zmožnostmi sodelovanja v družbi (Vilar, 2019). V kontekstu knjižničnega delovanja to pomeni skupino uporabnikov, ki za poln dostop do knjižničnih storitev potrebujejo fizične, tehnološke, vsebinske ali komunikacijske prilagoditve.

Uporabniki s posebnimi potrebami so vsi posamezniki, ki se zaradi telesnih, duševnih, intelektualnih ali senzoričnih ovir srečujejo z omejitvami pri dostopu do informacij, gradiva in knjižničnih storitev. Mednje sodijo vizualno ovirane osebe (slepi in slabovidni, osebe s težavami s tiskom), gluhe in naglušne osebe, osebe z bralnimi težavami (disleksija), gibalno ovirane osebe (osebe z omejeno motoriko), osebe z motnjami v duševnem razvoju (kognitivno ovirani), osebe v dolgotrajni oskrbi (bolnišnični pacienti, zaporniki, starostniki v domovih za ostarele in drugih oskrbovalnih institucijah, osebe, ki ne morejo zapustiti doma), osebe v posebnih okoliščinah (nepismeni, socialno-ekonomsko prikrajšani, upokojenci, brezposelni, brezdomci) ter multikulturne skupnosti (Panella in IFLA, 2009).

Motnje v duševnem razvoju torej pomenijo drugačnost in se kažejo na različne načine, v različnih oblikah (Lačen, 2001): motnje so telesno - zdravstveni pojav, kombinacija motenj gibanja, drže, slepote in slabovidnosti, gluhotе in naglušnosti, motenj vedenja in osebnosti, epilepsije, motenj presnove in endokrinih motenj, kromosomski in genetskih anomalij, motnje so socialno – psihološki problem; reakcije oseb z motnjo v duševnem razvoju pogosto niso v okviru naših pričakovanj, prav tako je njihovo izražanje potreb drugačno od naših predstav, in tudi zato je včasih življenje in delo s temi osebami zahtevno, dostikrat so starši ter tudi vzgojitelji in terapevti postavljeni v situacijo nemoči; motnje so pedagoško andragoška posebnost; pri osebah z motnjami v duševnem razvoju so potrebne specifične metode dela, predvsem pa multidisciplinaren pristop in individualizirano delo. Motnje v duševnem razvoju predstavljajo pomembne omejitve tako intelektualnega delovanja kot prilagojenega vedenja, ki se kaže v pojmovnih, socialnih in praktičnih spretnostih prilagajanja.

Pojmi, kot so enakovredna obravnava, pravice in dostojanstvo, so opredeljeni kot temeljna izhodišča pri oblikovanju knjižničnih storitev za osebe s posebnimi potrebami (Panella in IFLA, 2009).

Knjižnice morajo tem uporabnikom zagotoviti enakovredno obravnavo, kar vključuje oblikovanje storitev, ki upoštevajo njihove individualne potrebe, pravice in dostojanstvo. Posebej je pomembna tudi zavezanost načelu univerzalnega oblikovanja, ki pomeni oblikovanje storitev in okolij tako, da so uporabna vsem – brez potrebe po naknadni prilagoditvi ali posebnem dizajnu (Jaeger, 2018).

Osebe s posebnimi potrebami so izjemno heterogena skupina, zato je pomembno, da knjižnice ne pristopajo do njih kot do enotne kategorije, temveč razvijajo prilagoditve, ki temeljijo na specifičnih potrebah posameznikov. Njihova sposobnost uporabe knjižničnih storitev je pogosto pogojena s kakovostjo prilagoditev, kot so dostopne poti, gradivo v alternativnih oblikah (npr. zvočne knjige, lahko branje), prilagojeni programski dogodki, osebna pomoč knjižničarja in dostop do tehnologije za nadomestno komunikacijo.

V številnih raziskavah in strokovnih poročilih se opozarja, da so osebe s posebnimi potrebami še vedno pogosto prezrta ali neenakovredno obravnavana skupina v knjižnicah (Jaeger, 2018; Kare, 2018). Ključni izzivi so pomanjkanje usposobljenosti osebja za delo s to skupino, nezadostna fizična ali tehnološka opremljenost knjižnic, ter pogosto tudi nepoznavanje dejanskih potreb teh uporabnikov s strani knjižničarjev. Na drugi strani pa se v zadnjih letih krepi zavedanje o pomenu inkluzivne prakse, pri čemer imajo knjižnice vse večjo vlogo kot prostori odprtosti, raznolikosti in dostojanstva (Čelik idr., 2019; IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023).

Kot opozarja Lujčić (2002), je pomembno razumeti, da veliko oseb s posebnimi potrebami ne pride samo v knjižnico, saj se zaradi omejitev mobilnosti, stigmatizacije ali komunikacijskih ovir pogosto izključujejo in zato mora biti ena izmed ključnih nalog knjižnic vzpostavitev aktivnega odnosa z lokalnimi organizacijami, ki delajo z ranljivimi skupinami, kot so varstveno delovni centri, posebne šole, domovi za starejše in društva. Tovrstno sodelovanje omogoča razvoj bolj ciljanih storitev in hkrati povečuje dosegljivost knjižničnega gradiva in programov tistim, ki sami ne bi prišli v knjižnico.

Učinkovito delo z uporabniki s posebnimi potrebami zahteva tudi vključevanje njihovih mnenj in izkušenj v načrtovanje knjižničnih storitev. Le tako lahko knjižnica oblikuje resnično dostopen, prijazen in vključujoč prostor, ki odraža načela socialne pravičnosti in človekovega dostojanstva. Temeljno vprašanje torej ni le, ali knjižnica ponuja dostop,

temveč ali je ta dostop resnično uporaben in smiseln za tiste, ki ga najbolj potrebujejo.

2.2 DOSTOPNOST IN INKLUZIJA V KNJIŽNICAH

Dostopnost in inkluzija sta temeljni načeli sodobnega knjižničarstva, ki narekujeta, da morajo knjižnice kot javne ustanove vsem posameznikom omogočati enakopraven dostop do informacij, znanja, kulturnih vsebin in izobraževalnih virov, ne glede na njihove osebne okoliščine, sposobnosti ali potrebe. Pri tem dostopnost ne pomeni zgolj fizične možnosti vstopa v stavbo, temveč zajema tudi intelektualno, komunikacijsko, tehnološko, socialno in simbolno razsežnost uporabe knjižničnih storitev (Vilar, 2019). Knjižnice so zato poklicane, da oblikujejo in izvajajo storitve, ki aktivno zmanjšujejo ovire in spodbujajo sodelovanje ranljivih skupin, kot so osebe s posebnimi potrebami.

Dokument *Library Services to People with Special Needs Section – Glossary of Terms and Definitions* (2009) pojasnjuje, da inkluzija presega zgolj zagotavljanje fizičnega dostopa do knjižničnih prostorov in gradiva. Pomeni polno udeležbo vseh posameznikov v dejavnostih knjižnice ter priznava, da imajo uporabniki s posebnimi potrebami pravico do enakovrednega vključevanja v vse vidike knjižničnega življenja. Takšno razumevanje inkluzije poudarja aktivno vlogo knjižnic kot prostorov, kjer se spodbuja enakopravnost, sodelovanje in družbena integracija vseh članov skupnosti.

Inkluzivno knjižnično okolje omogoča osebno izražanje, krepitev samostojnosti in občutek pripadnosti, kar je še posebej pomembno za uporabnike, ki se zaradi invalidnosti, stigme ali socialne izključenosti sicer pogosto znajdejo na obrobju dužbe (Jaeger, 2018). Inkluzija v knjižnici se izraža tudi v vsebinski prilagoditvi programov, dostopnosti gradiva (lahko branje, zvočne knjige, gradivo v brajici), uporabi prilagojene tehnologije ter usposobljenosti knjižničarjev za delo z različnimi ciljnimi skupinami.

V Sloveniji je vprašanje dostopnosti knjižničnih storitev sistemsko urejeno v Zakonu o knjižničarstvu (Zakon o knjižničarstvu, 2001), kjer 18. člen določa, da morajo knjižnice zagotoviti pogoje za uporabo knjižničnega gradiva in informacij tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Zakon poudarja, da morajo knjižnice zagotavljati dostop do prostorov, opreme in gradiv, skladno z načeli enakosti, nediskriminacije in vključenosti. Strokovna

priporočila in standardi za splošne knjižnice (2019) dodatno navajajo, da je ena od ključnih razvojnih usmeritev slovenskih knjižnic ravno razvoj storitev za osebe z različnimi vrstami oviranosti.

Raziskava Aupiča idr. (2018) o uresničevanju razvojnih usmeritev splošnih knjižnic je pokazala, da se knjižnice v zadnjih letih vse bolj zavedajo pomena prilagojenih storitev, a da je izvedba pogosto odvisna od lokalne pobude, usposobljenosti kadrov in razpoložljivih virov. Razlike med knjižnicami so velike, kar kaže na potrebo po večji sistemski podpori in izmenjavi dobrih praks. Posebej pomembno je tudi vključevanje uporabnikov samih v oblikovanje storitev – pristop, ki presega klasični »za njih« in prehaja k modelu »z njimi«, kot ga zagovarja tudi mednarodna stroka (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023; Vilar, 2019).

Pomembno je izpostaviti, da inkluzivno delovanje ni enkratna aktivnost, temveč proces, ki zahteva stalno prilagajanje, evalvacijo in odprtost za povratne informacije. Knjižnice, ki želijo delovati vključujoče, morajo graditi kulturo empatije, prilagodljivosti in sodelovanja. V praksi to pomeni npr. redno ocenjevanje dostopnosti prostorov, načrtovanje vsebin za raznolike ciljne skupine, sodelovanje z invalidskimi in socialnovarstvenimi organizacijami ter skrb za odpravo simbolnih in psiholoških ovir (Kare, 2018; Lujić, 2002).

Smernice in priporočila, ki jih izdajajo nacionalne in mednarodne strokovne organizacije, opozarjajo tudi na pomembnost oblikovanja bralnega gradiva v lahko berljivi obliki, kar je ključnega pomena za osebe z intelektualnimi ovirami, disleksijo ali učnimi težavami (Nacionalna strategija za razvoj bralne pismenosti za obdobje 2019–2030, 2019; Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019). Gradiva v lahkem branju omogočajo, da posameznik samostojno razume in uporablja informacije, kar pomembno prispeva k opolnomočenju in aktivnemu državljanstvu. Knjižnice lahko z vključitvijo takšnega gradiva pomembno vplivajo na dostopnost informacij v skupnosti.

Vloga knjižnic kot prostorov socialne pravičnosti in enakosti se krepi z vsakim primerom uspešnega vključevanja oseb s posebnimi potrebami. Dostopnost in inkluzija v knjižnicah tako nista le pravni obveznosti, temveč izraz družbene odgovornosti in vrednot sodobne informacijske družbe.

2.3 ZAKONODAJNI IN STRATEŠKI OKVIR

V Sloveniji so dolžnosti knjižnic do oseb s posebnimi potrebami opredeljene v Zakonu o knjižničarstvu (2001), ki v 2. členu opredeljuje, da je namen knjižnične dejavnosti zagotavljanje dostopnosti gradiva in informacij vsem uporabnikom kot javne službe, v 18. členu pa določa obveznost knjižnic, da te pogoje prilagodijo tudi osebam s posebnimi potrebami.

Poleg zakonskega okvira so pomembna tudi strokovna in strateška izhodišča. Dokument Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (2019) poudarja, da morajo knjižnice razvijati prilagojene storitve in dostopno infrastrukturo ter si prizadevati za sodelovanje z ustanovami, ki delujejo na področju dela z ranljivimi skupinami. Prav tako je vključevanje oseb s posebnimi potrebami prepoznano kot ključna naloga v Strategiji razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027 (2022), kjer se spodbuja razvoj storitev v duhu inkluzije in socialne pravičnosti.

Na širši ravni so pomembna mednarodna priporočila, zlasti IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, ki knjižnice opredeljuje kot demokratične ustanove, dolžne zagotavljati dostop vsem, in smernice IFLA za izvajanje knjižničnih storitev za uporabnike s posebnimi potrebami, ki ponujajo konkretne usmeritve za oblikovanje dostopnih storitev (Panella in IFLA, 2009).

Zakonodajni in strateški okvir tako jasno zavezuje knjižnice k razvijanju okolij in storitev, ki so dostopna, vključujoča in usmerjena k potrebam vseh uporabnikov. Ti dokumenti predstavljajo pomembno osnovo za načrtovanje in vrednotenje storitev tudi v kontekstu raziskave o zadovoljstvu uporabnikov s posebnimi potrebami v Knjižnici Mileta Klopčiča.

2.4 DOBRE PRAKSE

Dobre prakse na področju knjižničnih storitev za uporabnike s posebnimi potrebami predstavljajo primere uspešnega vključevanja teh uporabnikov v knjižnično okolje na način, ki presega zgolj dostopnost in stremi k enakovredni participaciji. Mednarodne smernice, kot so smernice IFLA za izvajanje knjižničnih storitev za uporabnike s posebnimi potrebami,

poudarjajo, da morajo knjižnice razvijati inovativne pristope, ki temeljijo na potrebah uporabnikov in upoštevajo lokalni kontekst (Panella in IFLA, 2009). To pomeni, da vključujoče storitve ne temeljijo zgolj na univerzalnem oblikovanju, temveč tudi na sodelovanju s skupnostjo, izmenjavi izkušenj in stalnem prilagajanju storitev.

Primer dobre prakse v slovenskem prostoru je razvoj programa bralne značke za odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju, ki ga izvajajo številne splošne knjižnice, med njimi tudi Knjižnica Mileta Klopčiča. Tak program ne le spodbuja branje, temveč uporabnikom omogoča izražanje, krepitev samozavesti in javno prepoznavanje njihovega napredka (Kare, 2018). Bralna značka je v tem kontekstu dostopna tudi v obliki lahkega branja in zvočnega gradiva, kar sledi smernicam o dostopnosti informacij (Nacionalna strategija za razvoj bralne pismenosti za obdobje 2019–2030, 2019). Drug primer dobre prakse je sodelovanje med knjižnicami in varstveno delovnimi centri, ki uporabnikom omogoča redne skupinske obiske knjižnice, prilagojene pravljичne ure, ustvarjalne delavnice in sodelovanje na kulturnih dogodkih (Lujčić, 2002). Tako povezovanje omogoča, da knjižnica ne ostane le pasivni ponudnik storitev, temveč postane aktivni partner v procesu socialnega vključevanja.

Na mednarodni ravni številne knjižnice ponujajo mobilne storitve, ki obiskujejo osebe z omejeno mobilnostjo na domu ali v zavodih. Tovrstne prakse sledijo priporočilom, da je knjižnična storitev lahko tudi izhodna – torej da se knjižnica prilagodi uporabniku, ne le obratno (Chettri in Bordoloi, 2021). Vključevanje knjižničarjev v oblikovanje storitev skupaj z uporabniki in izvajalci socialnovarstvenih storitev je pri tem ključno.

Pomembno je tudi poudariti vlogo knjižničarjev kot posrednikov, ki s posebnimi usposabljanji pridobijo veščine za delo z ranljivimi skupinami. V Sloveniji je bilo v zadnjih letih izvedenih več strokovnih izobraževanj s poudarkom na delu z uporabniki z demenco, motnjami v razvoju ali senzoričnimi ovirami (Čelik idr., 2019). Usposobljeno osebje je predpogoj za zagotavljanje kakovostnih in spoštljivih storitev.

Sodobne dobre prakse v knjižničarstvu vključujejo tudi uporabe IKT tehnologij za prilagojeno komunikacijo in dostop. Primer tega so aplikacije za pretvorbo besedila v govor, zaslone z večjo pisavo, bralniki zaslona ter gradivo v digitalni obliki, dostopno prek oddaljenega dostopa (Jaeger, 2018). Pri tem je pomembno, da knjižnice zagotavljajo

ustrezno podporo uporabnikom pri uporabi teh tehnologij.

Poleg tehnoloških rešitev se za dobro prakso šteje tudi sodelovanje z lokalnimi skupnostmi, zlasti z nevladnimi organizacijami, ki delujejo na področju invalidnosti. Takšno sodelovanje vodi do boljšega razumevanja potreb uporabnikov in do bolj celostnega pristopa k vključevanju (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023).

Dobre prakse kažejo, da morajo knjižnice preseči tradicionalne okvire in se razvijati v smeri prožnih, uporabniško usmerjenih in trajnostnih modelov delovanja. Ključ do uspeha je v odprti komunikaciji, sodelovanju z drugimi strokami in pripravljenosti na spremembe, ki jih narekujejo potrebe sodobne družbe.

3 KNJIŽNIČNE STORITVE ZA OSEBE S POSEBNIMI POTREBAMI V KNJIŽNICI MILETA KLOPČIČA

Knjižnice kot javne ustanove igrajo pomembno vlogo pri zagotavljanju dostopa do znanja, kulture in informacij tudi za uporabnike s posebnimi potrebami. Pri tem ne gre le za fizično dostopnost, temveč za celovito prilagajanje storitev različnim oblikam oviranosti. V nadaljevanju so predstavljene oblike storitev, prilagoditve in sodelovanja, ki omogočajo vključujoče knjižnično okolje. Knjižnica Zagorje pripravlja, organizira in redno izvaja različne oblike prireditev in dejavnosti za uporabnike s posebnimi potrebami.

3.1 VRSTE STORITEV IN PRILAGODITVE

Knjižnice si vse pogosteje prizadevajo razvijati storitve, ki odgovarjajo na specifične potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami, kar pomeni več kot le fizično dostopnost prostorov. Ena ključnih oblik podpore je ponudba gradiva v prilagojenih oblikah, kot so lahko branje, zvočne knjige, gradivo v brajici ter digitalne vsebine z možnostjo prilagoditev prikaza (Vilar, 2019). Takšna gradiva omogočajo večjo samostojnost in dostop do informacij tudi tistim uporabnikom, ki imajo različne senzorne ali kognitivne ovire. Dodatna oblika vključevanja je organizacija prilagojenih kulturnih in izobraževalnih dejavnosti, kot so pravljичne ure z uporabo slikovnih gradiv, bralne skupine za osebe z motnjami v duševnem razvoju ali ustvarjalne delavnice, ki temeljijo na neverbalni komunikaciji (Kare, 2018). Nekatere

knjižnice sodelujejo z zunanjimi organizacijami pri pripravi posebnih programov, kar povečuje kakovost in ciljno usmerjenost storitev. Uporabniki z zmanjšano mobilnostjo imajo ponekod na voljo izposajo na dom ali mobilno knjižnico, kar zmanjšuje fizične in socialne ovire (Lujić, 2002).

Dobre prakse poudarjajo pomen individualiziranega pristopa, ki izhaja iz konkretnih potreb posameznika in ne iz splošnih predpostavk o oviranosti. Pri tem je ključno, da knjižničarji niso zgolj izvajalci storitev, temveč tudi aktivni poslušalci. (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023).

Knjižnica Zagorje izvaja obliko izposoje, ki uporabnikom s posebnimi potrebami omogoča večjo dostopnost knjižničnega gradiva, storitev in informacij. Tudi s premičnimi zbirkami omogoča široko dostopnost gradiva ranljivim skupinam – varovancem Doma starejših občanov Izlake, varovancem VDC Zagorje ter učencem Osnovne šole dr. Slavka Gruma (osnovna šola s prilagojenim programom).

3.2 PRIMERI SODELOVANJA Z VARSTVENODELOVNIM CENTROM

Sodelovanje splošnih knjižnic z varstveno delovnimi centri predstavlja pomemben prispevek k uresničevanju načel inkluzije, dostopnosti in socialne integracije oseb s posebnimi potrebami. V številnih slovenskih knjižnicah, vključno s Knjižnico Mileta Klopčiča, se takšno sodelovanje uresničuje preko organiziranih obiskov uporabnikov VDC, kjer se izvajajo bralne ure, pogovori o knjigah, ustvarjalne delavnice in druge prilagojene aktivnosti (Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi, 2025a). Takšne oblike vključevanja omogočajo osebam s posebnimi potrebami dostop do kulturnih vsebin ter spodbujajo njihovo samostojnost, izražanje in vključevanje v lokalno okolje (Vilar, 2019).

Zelo uspešen je program »bralne značke za odrasle z motnjami v duševnem razvoju« - BERITE Z NAMI, ki v sodelovanju s knjižnico poteka kontinuirano in omogoča uporabnikom, da skozi branje in pogovor razvijajo jezikovne, socialne in komunikacijske veščine (Kare, 2018). Pomembna dodana vrednost takšnih aktivnosti je tudi v tem, da knjižnica postane prostor, kjer se uporabniki počutijo sprejete, slišane in enakopravne (Panella in IFLA, 2009). Izkušnje iz prakse kažejo, da so za uspešno sodelovanje ključnega pomena stalnost, načrtovanje in prilagajanje programov glede na zmožnosti uporabnikov

(Lujić, 2002). Zelo pomembno je tudi sodelovanje med strokovnimi delavci VDC in knjižničarji, saj ta partnerski odnos omogoča kakovostno izvedbo dejavnosti, prilagojenih specifičnim potrebam uporabnikov (Čelik idr., 2019).

V bližini Knjižnice Mileta Klopčiča se nahaja VDC Zagorje ter osnovna šola s prilagojenim programom – Osnovna šola dr. Slavko Grum. Sodelovanje med VDC- jem, osnovno šolo in knjižnico je nastalo 15 let nazaj, ko se je začel projekt Berite z nami – projekt bralne značke za uporabnike s posebnimi potrebami.

Tudi v letu 2024/2025 knjižnica projekt Berite z nami nadaljuje. V projekt so se vključili učenci OŠ dr. Slavka Gruma in varovanci VDC Zagorje. Gre za vodeno »bralno značko«, ki poteka od oktobra do aprila. V nalogi pa se bomo osredotočili na bralno značko, ki je namenjena varovancem varstveno delovnega centra.

Projekt Berite z nami med Knjižnico Mileta Klopčiča in VDC Zagorje temelji na ciljno usmerjeni podpori bralne kulture med osebami s posebnimi potrebami. V sodelovanju z VDC Zagorje se izberejo uporabniki, ki izkazujejo interes in zmožnost sodelovanja, nato pa jih enkrat mesečno organizirano pripeljejo na obisk v knjižnico. Ob začetku sodelovanja se posamezniki včlanijo v knjižnico in prejmejo osebne članske izkaznice, kar predstavlja pomemben simbol vključevanja v širši kulturni prostor.

Knjižničarke vsak mesec pripravijo sklop knjig z vnaprej določeno temo, ki je vsebinsko in jezikovno prilagojena kognitivnim zmožnostim uporabnikov. V primeru, da posamezni uporabniki zaradi težjih gibalnih ovir niso zmožni osebno obiskati knjižnice, jih knjižničarka obišče v prostorih VDC-ja in s seboj prinese izbrano gradivo. Med obiskom se izvede pregled gradiva, pogovor o prebranem ter individualna izposoja. Uporabniki si lahko izberejo eno knjigo, ki jo nato samostojno ali s pomočjo mentorja preberejo do naslednjega srečanja, ko jo vrnejo in ponovno izberejo novo.

Poseben poudarek projekta je namenjen izražanju bralnih vtisov. Uporabniki svoja doživetja zapisujejo ali slikovno predstavijo v individualne mape, kar spodbuja razvoj izražanja, refleksije in osebne vključenosti. Za vsako prebrano knjigo prejmejo žig, ki predstavlja simbolno priznanje za vložen trud in kontinuiteto sodelovanja. Po šestih srečanjih se projekt zaključi na slovesni prireditvi, kjer udeleženci prejmejo priznanja za sodelovanje (Slika 4),

si ogledajo kulturni program in se ob tej priložnosti tudi neformalno družijo (Slika 5).

Iz izkušenj knjižničnega osebja in mentorjev izhaja, da projekt pomembno prispeva k razvoju socialnih veščin, samozavesti ter spodbuja občutek pripadnosti in vrednosti. Uporabniki se srečanj veselijo, jih nestrpno pričakujejo in pri tem kažejo veliko mero odprtosti, humorja in spontanega navdušenja. Projekt tako ne prispeva le k promociji branja, temveč tudi k uresničevanju temeljnih ciljev inkluzivne knjižnične dejavnosti, kot jih opredeljujejo domači in mednarodni strateški dokumenti (Slika 6).



Slika 4: Podelitev priznanj ob osvojeni bralni znački (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)



Slika 5: Uporabniki VDC-ja na srečanju bralne značke (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)



Slika 6: Podelitev priznanj ob osvojeni bralni znački (foto: arhiv Knjižnice Mileta Klopčiča)

4 RAZISKAVA

Raziskava je bila opravljena tako, da smo najprej pregledali in preučili že znana dejstva iz literature in že že opravljene raziskave s področja storitev za uporabnike s posebnimi potrebami. V nadaljevanju je predstavljen problem raziskave z raziskovalnimi vprašanji, predvidenimi rezultati in uporabljeno metodologijo, ki smo jo uporabili v nalogi. Glede na zastavljena raziskovalna vprašanja v prvem poglavju naloge, postavljamo naslednje hipoteze.

Hipoteza 1: Knjižnica Mileta Klopčiča je dostopna za uporabnike s posebnimi potrebami ter ponuja dovolj prilagojenega gradiva in programov, ki so namenjeni tej rizični skupini.

Hipoteza 2: Knjižnica Mileta Klopčiča ima pozitiven pomen in vpliv na uporabnike s posebnimi potrebami.

Hipoteza 3: Še vedno je premalo uporabnikov s posebnimi potrebami vključenih v storitve, ki jih ponuja Knjižnica Mileta Klopčiča.

Hipoteza 4: Sodelovanje uporabnikov v projektu bralne značke pozitivno vpliva na njihovo socialno vključenost.

4.1 METODE IN POTEK RAZISKAVE

Za zbiranje podatkov v raziskavi sta bili uporabljeni dve raziskovalni metodi: delno strukturiran intervju in strukturiran anketni vprašalnik. Intervjuji z vodjo knjižnice in vodjo VDC Zagorje so bili izvedeni z uporabo vprašalnega vodnika (Priloga 2 in Priloga 3), ki je omogočal usmerjeno, a hkrati odprto raziskovanje tematike (Silverman, 2017). Vprašanja so zajemala tematike dostopnosti, prilagojenih programov, sodelovanja med institucijama in percepcije vključevanja oseb s posebnimi potrebami.

Anketni vprašalnik za uporabnike VDC Zagorje (Priloga 1) je vseboval zaprta vprašanja z možnostmi izbire ter nekaj polodprtih vprašanj za izražanje osebnih mnenj. Zaradi specifičnosti ciljne skupine so vprašanja oblikovana preprosto, z vizualnimi oporami in po potrebi z asistenco strokovnih delavcev. Anketiranje je potekalo v prostorih VDC Zagorje, v znanem okolju uporabnikov, kar je prispevalo k večji sproščenosti in verodostojnosti odgovorov.

Podatki so bili zbrani v poletnih mesecih leta 2025, od 15.6. do 31.7., ko so bile omogočene

optimalne razmere za izvedbo vseh faz raziskave. Na ta način je bilo zagotovljeno, da so bili vsi sodelujoči seznanjeni z namenom raziskave in da je bila zagotovljena njihova prostovoljna in informirana udeležba.

4.2 VZOREC IN ETIČNI VIDIKI

Raziskava temelji na namenskem vzorcu, saj vključuje uporabnike VDC Zagorje, ki sodelujejo s Knjižnico Mileta Klopčiča. Takšna izbira je smiselna v primerih, kjer je cilj preučiti določeno skupino s specifičnimi značilnostmi (Bryman, 2016). Vzorec zajema 17 uporabnikov s posebnimi potrebami ter dva strokovna delavca, kar omogoča pridobitev tako uporabniške kot institucionalne perspektive. Vzorec smo izbrali namensko. V raziskavo smo vključili vodjo VDC Zagorje in vodjo programa knjižnice, ki je ključna vez med uporabniki s posebnimi potrebami in knjižnico v lokalnem okolju. Z obema smo opravili intervju. Intervju za obe vodji institucij smo vključili zato, ker menimo, da sta pomembni za našo raziskavo in da sta ključna dejavnika ocenitve zadovoljstva s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami.

Podatke, ki smo pridobili z anketnim vprašalnikom smo numerično in grafično obdelali. Podatke pridobljene z opravljenim intervjujem pa smo vsebinsko obdelali.

Zavedanje, da gre za ranljivo skupino, je narekovalo posebno prilagoditev metod zbiranja podatkov, kar vključuje poenostavljena vprašanja in prisotnost strokovnega osebja ob anketiranju.

Vsi udeleženci so bili predhodno seznanjeni z namenom in potekom raziskave. Uporabniki, ki niso zmožni samostojno izraziti soglasja, so sodelovali ob asistenci strokovnih delavcev, ki so skrbeli za ustrezno razumevanje. Zbrani podatki so bili obravnavani zaupno in anonimno, pri čemer je bilo upoštevano načelo varovanja osebnih podatkov in zasebnosti.

5 REZULTATI RAZISKAVE

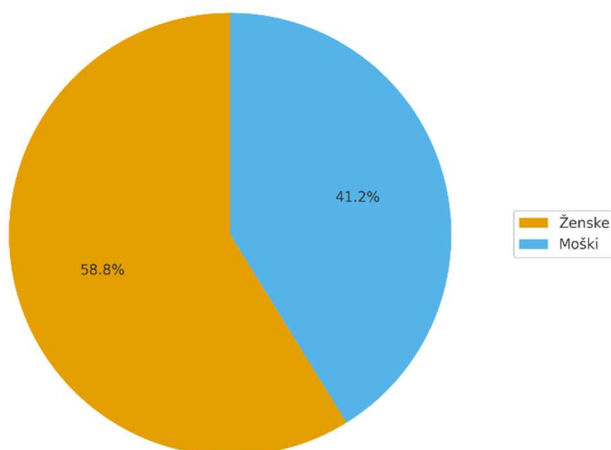
V nadaljevanju so predstavljeni empirični rezultati raziskave, ki obravnava zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami Knjižnice Mileta Klopčiča. Rezultati so

analizirani z uporabo deskriptivne statistike in vsebinske analize.

5.1 REZULTATI ANKETE

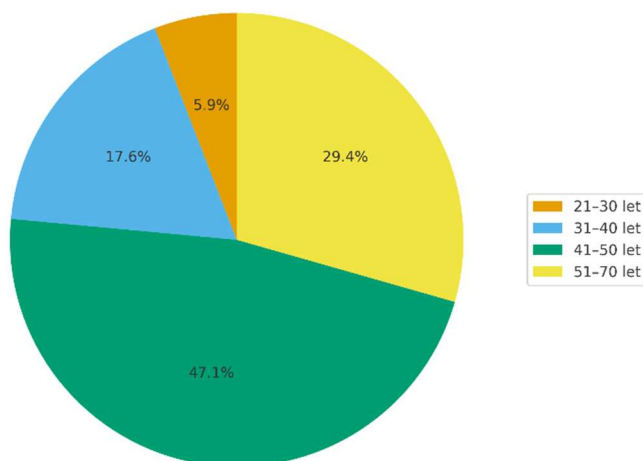
Anketni vprašalnik, izveden med uporabniki VDC Zagorje, je ponudil dragocen vpogled v izkušnje in percepcijo uporabnikov s posebnimi potrebami glede knjižničnih storitev Knjižnice Mileta Klopčiča. Vanj je bilo vključenih 13 vprašanj zaprtega in polodprtega tipa (Priloga 1). V raziskavi je sodelovalo 17 uporabnikov (38,64 %) od 44-ih, ki so bili večinoma redni obiskovalci knjižnice, kar potrjuje dolgoročno in stabilno sodelovanje med institucijama (Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi, 2025a).

Prvo vprašanje v anketi za uporabnike s posebnimi potrebami VDC Zagorje se je nanašalo na spol anketirancev. Med 17 anketiranimi uporabniki so večinoma ženske (59 %), moški pa predstavljajo 41 % od anketiranih (Slika 7).



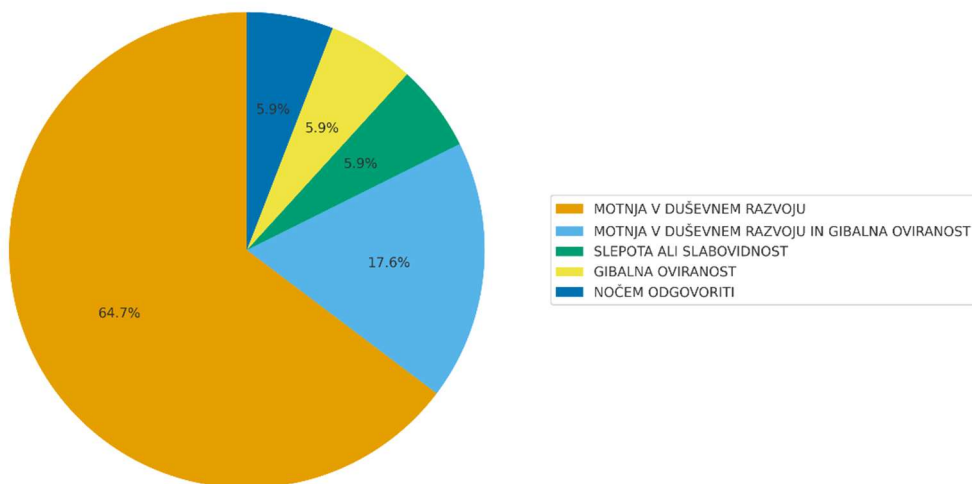
Slika 7: Struktura anketirancev glede na spol (n = 17)

Drugo vprašanje v anketi se je nanašalo na starost uporabnikov v VDC Zagorje. Anketirane uporabnike smo razdelili v štiri starostne skupine: 21–30 let, 31–40 let, 41–50 let in 51–70 let. Največ udeležencev pripada skupini 41–50 let; sledijo uporabniki v skupini 31–40 let, najmanj pa je bilo tistih, ki pripadajo najmlajšemu in najstarejšemu razredu (Slika 7).



Slika 8: Struktura anketirancev glede na starost (n = 17)

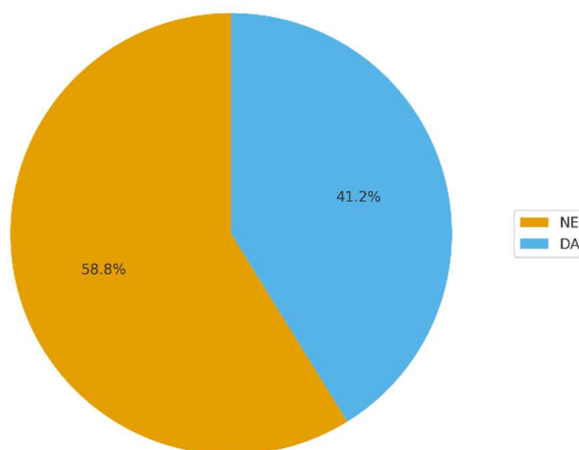
V tretjem zastavljenem vprašanju smo želeli izvedeti, kakšno vrsto posebne potrebe imajo anketirani uporabniki VDC Zagorje. Večina (64,7%) uporabnikov se spopada z motnjo v duševnem razvoju, 17,6% pa je tistih, ki so poleg tega še gibalno ovirani (Slika 9). Čeprav je večina anketiranih oseb z motnjami v duševnem razvoju, je pomembno, da knjižnica razvija storitve tudi za druge skupine s posebnimi potrebami, ki so manj zastopane v anketi. To bi povečalo vključevanje in dostopnost knjižnice za vse.



Slika 9: Struktura anketirancev glede vrsto posebne potrebe (n = 17)

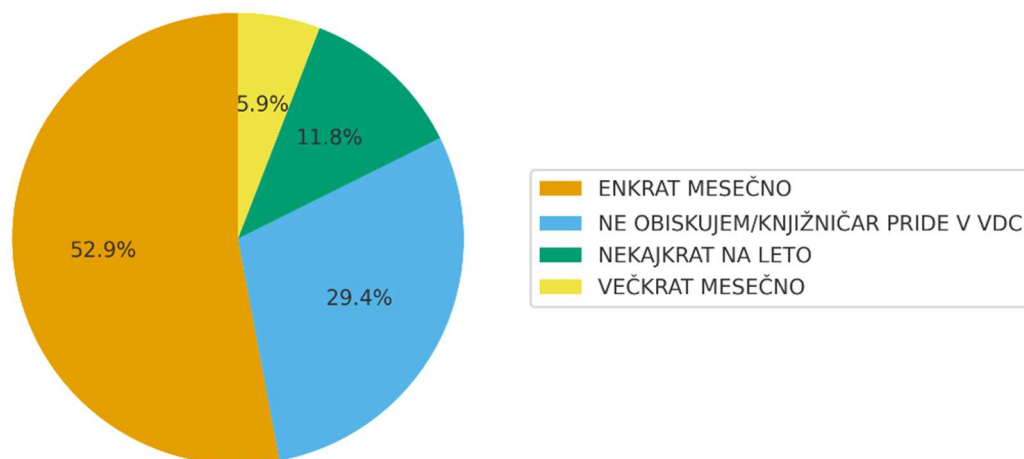
S četrtem vprašanjem pa smo želeli izvedeti, koliko anketirancev VDC Zagorje je članov Knjižnice Zagorje. Na vprašanje so odgovorili vsi anketiranci. Iz slike je razvidno, da se je

58,8 % anketirancev opredelilo, da so člani knjižnice, 41,7 % pa obratno (Slika 10). Ob vsakem njihovem obisku knjižnice, jim knjižničarka razloži, da se lahko vsi včlanijo v knjižnico brezplačno in koristijo storitve knjižnice kadarkoli. Knjižnica z aktivnim vključevanjem v projekte, kot je bralna značka, dejansko omogoča članstvo vsem uporabnikom VDC Zagorje.



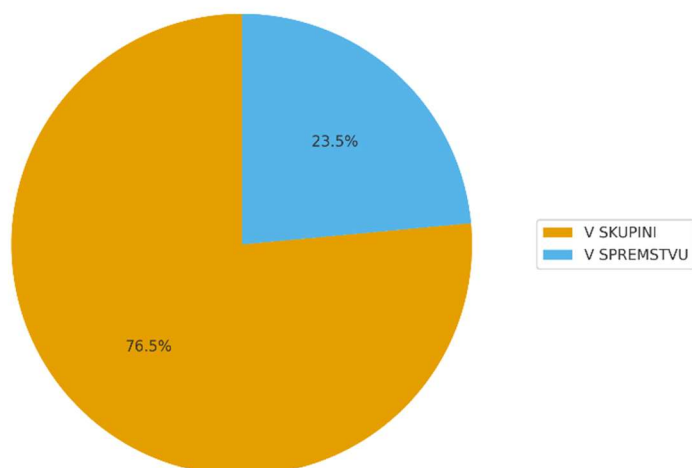
Slika 10: Struktura anketirancev glede na članstvo v Knjižnici Zagorje (n = 17)

Zanimalo nas je tudi, kako pogosto obiščejo knjižnico. Največ anketirancev (52,9%) je odgovorilo, da knjižnico obiščejo enkrat mesečno, pogosto organizirano v okviru programa bralne značke (Slika 11). Pet anketirancev se je odločilo za odgovor, da ne obiskujejo knjižnice, ampak knjižničarka pride v VDC. V dejanskem fizičnem prostoru knjižnice se srečanja udeležijo tisti uporabniki, ki lahko dostopajo do knjižnice, za gibalno ovirane uporabnike pa knjižničarka enkrat mesečno obišče VDC, kamor prinese knjižnično gradivo.



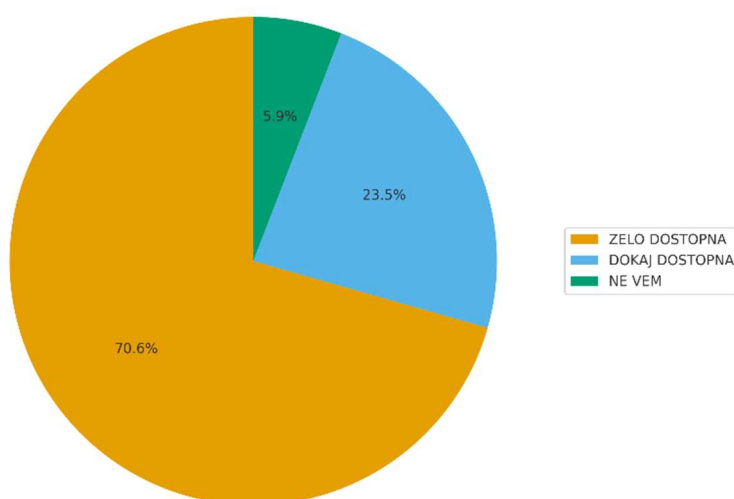
Slika 11: Pogostost obiskovanja knjižnice (n = 17)

Naslednje vprašanje se je nanašalo na to, v kakšni obliki obiskujejo knjižnico. Največ anketirancev knjižnico obiskuje organizirano, v skupini, to je kar 13 (Slika 12). Štirje anketiranci obiskujejo knjižnico v spremstvu. Večina uporabnikov torej prihaja v skupinah, kar pomeni, da jih v knjižnico organizirano pripeljejo strokovni delavci iz VDC Zagorje. To se lahko prepleta z možnostjo, da jih spremljajo odrasle osebe, kot so starši, skrbniki ali vzgojitelji, saj anketiranci morda niso povsem jasno razlikovali med različnimi oblikami spremstva. Poleg tega so nekateri anketiranci verjetno označili možnost "v skupini", tudi če knjižnice dejansko ne obiščejo fizično, temveč se udeležujejo srečanj v prostorih VDC, kamor enkrat mesečno pride knjižničarka. Kljub temu rezultati potrjujejo, da je obisk knjižnice v veliki meri organiziran in voden, bodisi s strani VDC, bodisi z aktivnim sodelovanjem knjižnice, kar kaže na visoko stopnjo institucionalne podpore.



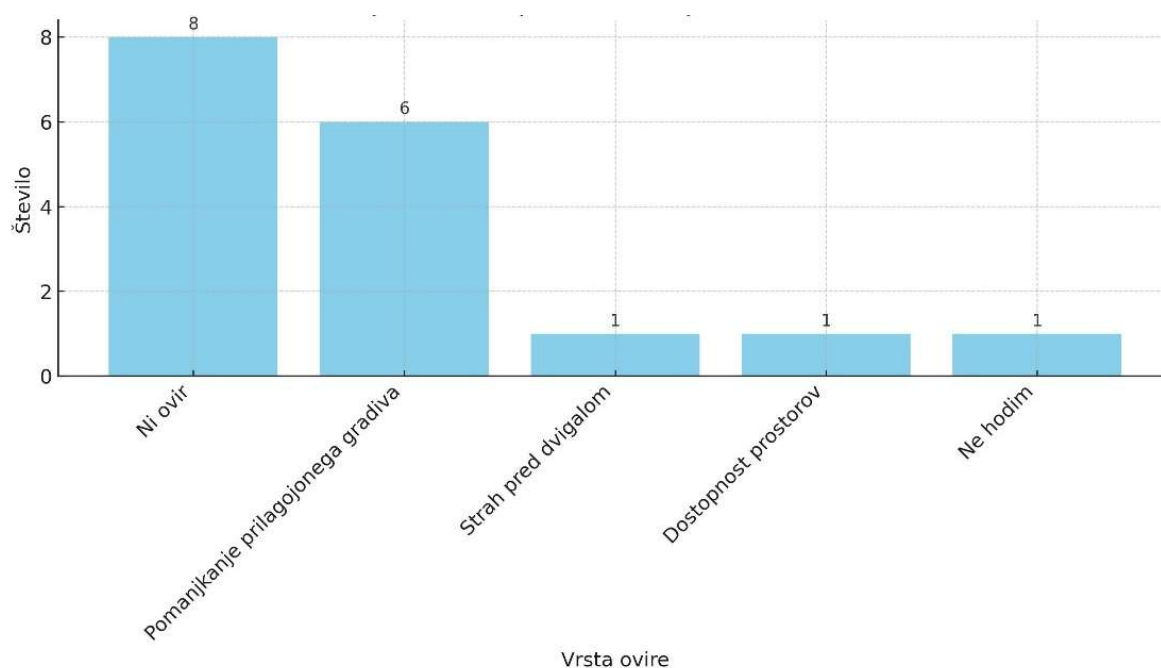
Slika 12: Struktura anketirancev glede na obiskovanje knjižnice (n = 17)

Zanimalo nas je, kako dostopna je knjižnica uporabnikom s posebnimi potrebami. Večina anketiranih je knjižnico ocenila kot zelo dostopno (70,6 %), 23,5 % jo vidi kot dokaj dostopno, medtem ko majhen delež ne ve, kako bi ocenil dostopnost (Slika 13). Ta porazdelitev jasno kaže na visoko zaznano dostopnost, kar se ujema z različnimi ukrepi, ki jih knjižnica izvaja, kot so prilagojeni obiski in redna mesečna srečanja v knjižnici ali VDC Zagorje za tiste, ki so gibalno ovirani. Rezultati tako podpirajo organizirane obiske in prilagoditve, hkrati pa kažejo na potrebo po dodatnih pojasnilih pri merjenju dostopnosti, kot je razlikovanje med fizično, vsebinsko in organizacijsko dostopnostjo.



Slika 13: Struktura anketirancev glede na fizično dostopnost knjižnice (n = 17)

Zanimalo nas je tudi, kaj bi uporabnike lahko oviralo pri obisku knjižnice. Rezultati kažejo, da večina anketiranih (8 anketirancev) ne zaznava posebnih ovir pri obisku knjižnice, kar potrjuje, da je fizični in organizacijski dostop do storitev večini prilagojen (Slika 14). Vendar pa so med izraženimi ovirami izstopali odgovori, povezani s pomanjkanjem primerne gradiva, predvsem knjig v lahkem branju (6 anketirancev). To je pomembna ugotovitev, saj morajo knjižnice poleg fizične dostopnosti, omogočati tudi vsebinsko dostopnost gradiva (Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002). Knjižničarji v praksi pogosto posegajo po otroških knjigah in slikanicah za to ciljno skupino, ker so vsebinsko in jezikovno enostavnejše. Čeprav se takšno gradivo lahko uporabi kot pripomoček, pa dolgoročno ne more nadomestiti knjig, namenjenih odraslim bralcem z motnjami v duševnem razvoju. Odgovori uporabnikov tako opozarjajo na potrebo po razvoju in promociji lahkega branja kot posebne kategorije knjižničnega gradiva, ki bi bolje zadostila njihovim potrebam. Ostale ovire, kot so strah pred uporabo dvigala ali dostopnost prostorov, so se pojavile redkeje, kar kaže na to, da so predvsem fizične prilagoditve večinoma ustrezne.

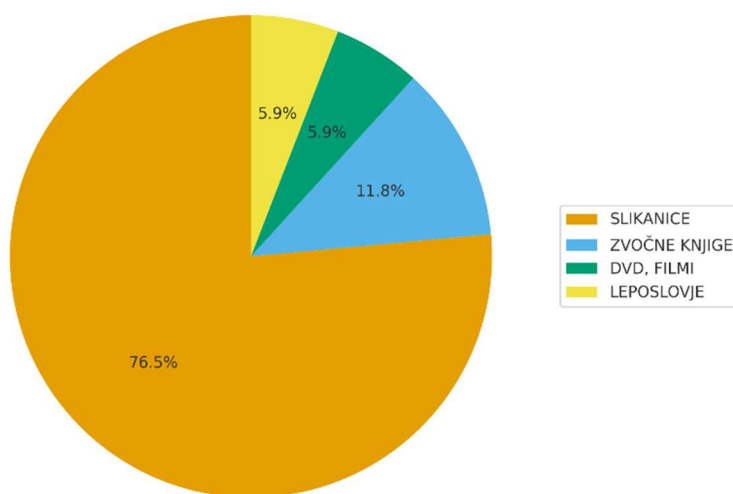


Slika 14: Struktura anketirancev glede na morebitne ovire pri obisku knjižnice (n = 17)

Nadalje smo želeli izvedeti, če imajo uporabniki dovolj podpore v knjižnici. Vsi anketirani (17) so odgovorili »DA VEDNO«, kar predstavlja visoko stopnjo zadovoljstva z osebjem knjižnice, kar uporabniki večkrat poudarjajo kot ključni dejavnik uspešne izkušnje. Ta

rezultat se ujema s praksami, ki jih knjižnica uvaja v sodelovanju z VDC Zagorje: redna mesečna srečanja, individualna pomoč knjižničarjev ter prisotnost spremljevalcev in mentorjev v skupinah. Bralna značka, ki jo vodijo knjižničarke v sodelovanju z mentorji iz VDC Zagorje, temelji na mesečnih temah in spodbuja k samostojnemu ali podprtemu branju, pripovedovanju ter likovnem izražanju. Pridobitev priznanja z nalepkami deluje motivacijsko, saj uporabniki program redno zaključujejo. To pa odraža inkluzivno kulturo storitev in uresničevanje načel enakovrednega dostopa ter podpore uporabnikom s posebnimi potrebami (Vilar, 2019).

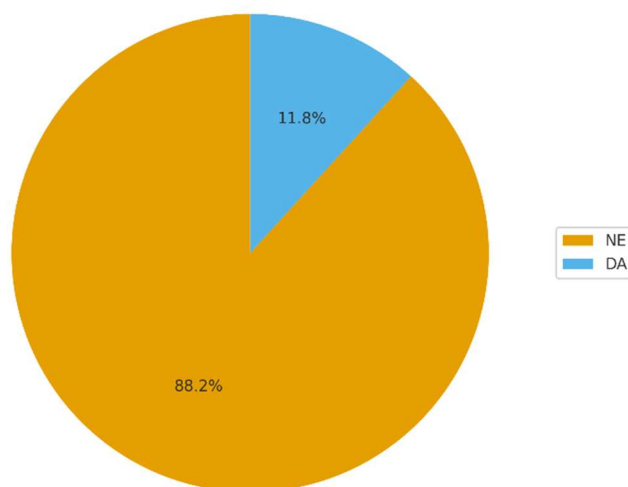
Na vprašanje, kaj si v knjižnici najraje izposojajo, je bilo možno odgovoriti na več podanih odgovorov. Razvidno je, da si najraje izposojajo slikanice (13 anketirancev), 2 anketiranca zvočne knjige in po eden DVD-je in leposlovje (Slika 15). Rezultat ni presenečenje, saj so slikanice jezikovno in vizualno enostavnejše, kar ustreza potrebam oseb z motnjami v duševnem razvoju in drugih uporabnikov, ki potrebujejo prilagojeno vsebino.



Slika 15: Struktura anketirancev glede na vrsto gradiva (n = 17)

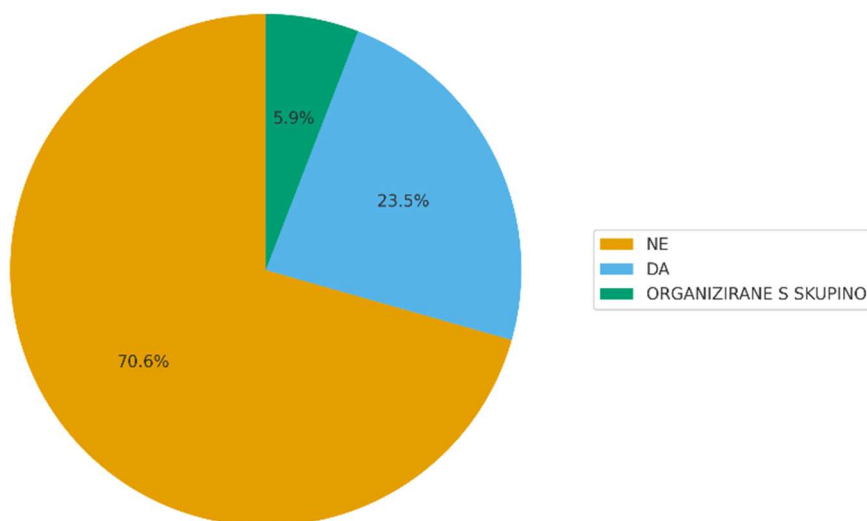
Kot nadaljevanje zgornjega vprašanja je sledilo vprašanje, če udeleženci ankete uporabljajo prilagojeno gradivo. Rezultati kažejo, da le dva uporabnika redno posegata po prilagojenem gradivu, večina (88,2 %) pa prilagojenega gradiva ne uporablja (Slika 16). Uporabnikom so pogosto na voljo predvsem otroške knjige in slikanice, ki sicer omogočajo vključevanje v bralne aktivnosti, a ne zadostijo potrebam odraslih, ki bi potrebovali knjige v lahkem branju. Nekateri prilagojenega gradiva ne uporabljajo, ker ga ne poznajo, ga ne potrebujejo ali pa

želijo ostati pri običajnih knjigah. Rezultati zato kažejo, da bi morala knjižnica okrepiti vidnost in dostopnost prilagojenega gradiva.



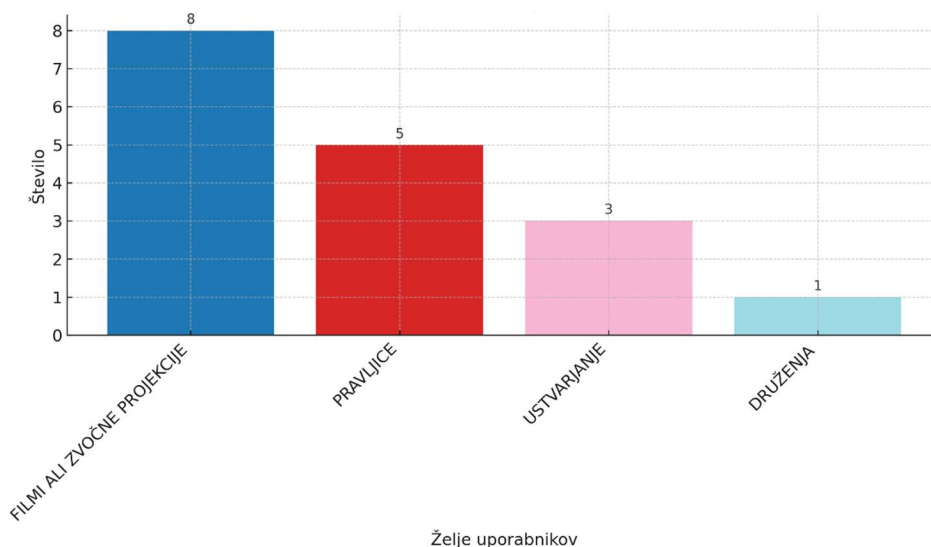
Slika 16: Struktura anketirancev glede na uporabo prilagojenega gradiva (n = 17)

Naslednje vprašanje se je nanašalo na obiskovanje dejavnosti v knjižnici, predvsem v popoldanskem času (dejavnosti, ki se odvijajo v knjižnici za vse uporabnike knjižnice). Rezultati ankete razkrivajo, da več kot 70 % anketiranih uporabnikov ne sodeluje v knjižničnih dejavnostih (Slika 17). To dejstvo izpostavlja pomembno oviro, ki je predvsem povezana z organizacijo časa in potrebo po spremstvu. Knjižnične dejavnosti in dogodki se največkrat odvijajo popoldne, kar za uporabnike centra predstavlja dodatno logistično težavo, saj večina potrebuje spremstvo odrasle osebe (mentorja, vzgojitelja, starša ali skrbnika). Usklajevanje spremstva izven rednega delovnega časa je zahtevno, kar omejuje udeležbo na teh dogodkih. Pri uporabnikih s posebnimi potrebami zgolj formalna dostopnost ni dovolj, saj je nujno potrebno zagotoviti tudi pogoje, ki omogočajo njihovo udeležbo. Ena od možnih rešitev bi bila, da knjižnica izvede še več dejavnosti dopoldne, ko so uporabniki v centru, ali pa da del dejavnosti poteka neposredno v prostorih VDC Zagorje. Tako bi se povečala udeležba in hkrati okrepil občutek vključenosti v kulturno življenje.



Slika 17: Struktura anketirancev glede na obiskovanje popoldanskih dejavnosti v knjižnici (n = 17)

Zadnje vprašanje je bilo, kaj bi si v prihodnosti še želeli v knjižnici. Uporabniki s posebnimi potrebami imajo specifične želje glede prihodnjega razvoja knjižnice, ki segajo daleč preko zgolj osnovne izposoje gradiva. Med najpogostejše izraženimi željami je več dejavnosti in programov, predvsem predvajanje filmov in zvočnih projekcij, za kar se je izreklo 8 anketirancev, sledi želja po pripovedovanju pravljic (5 anketirancev), želeli bi si več ustvarjalnih delavnic (3 anketiranci) in kot zadnji odgovor tudi več druženja (1 anketiranec) (Slika 18). Rezultati jasno kažejo, da uporabniki ne ostajajo pasivni prejemniki storitev, temveč aktivno oblikujejo svoja pričakovanja do knjižnice. Izražene želje so zato dragocen pokazatelj, kako lahko knjižnica še dodatno okrepi svojo vlogo kot inkluzivna kulturna in izobraževalna ustanova.



Slika 18: Struktura anketirancev glede na želje prihodnjih dejavnosti v knjižnici (n = 17)

Uporabniki knjižnice doživljajo kot varno in prijazno okolje, kjer se počutijo sprejete, kar je ključni element pri vključevanju ranljivih skupin v družbo (Jaeger, 2018; Vilar, 2019). Knjižnica je za večino udeležencev tudi edini redni stik s knjigo in kulturnimi vsebinami, kar kaže na pomembnost te storitve z vidika dostopnosti znanja (Varstveno delovni center Zasavje, 2024).

Odgovori razkrivajo tudi pomen knjižnice za emocionalni in socialni razvoj uporabnikov. Mnogi so izrazili, da se v knjižnici počutijo enakovredne in vključene, kar je skladno z načeli inkluzivne knjižnične prakse (Čelik idr., 2019; Jaeger, 2018). Obiski knjižnice obenem omogočajo tudi ohranjanje in nadgradnjo že osvojenih bralnih in pisnih spretnosti, kar je še posebej pomembno za uporabnike, ki sicer nimajo veliko stika z izobraževalnim okoljem (Varstveno delovni center Zasavje, 2024). Uporabniki izražajo radovednost, veselje in pripravljenost za sodelovanje, če jim je ponujeno okolje, ki upošteva njihove zmožnosti in posebnosti. Zaključimo lahko, da knjižnica ne predstavlja zgolj fizičnega prostora za dostop do informacij, temveč tudi prostor socialne vključenosti in osebnega razvoja uporabnikov s posebnimi potrebami.

5.2 REZULTATI INTERVJUJEV

Za poglobljen vpogled v sodelovanje med Knjižnico Mileta Klopčiča in VDC Zagorje sta bila izvedena dva delno strukturirana intervjuja: eden z vodjo programa v Knjižnici Mileta

Klopčiča (Priloga 3) ter drugi z vodjo v VDC (Priloga 2). Intervju za vodjo VDC Zagorje je vseboval 7 vprašanj, intervju za vodjo programa knjižnice pa 12. Vsa vprašanja v intervjuju in anketi so bila zastavljena tako, da so podala odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja.

Obe sogovornici sta poudarili, da je sodelovanje redno, stabilno in temelji na zaupanju ter skupnem razumevanju potreb uporabnikov s posebnimi potrebami. Knjižnica se v sodelovanju z mentorji iz VDC trudi prilagajati vsebine, prostorske pogoje in način komunikacije, kar omogoča, da se uporabniki počutijo dobrodošle in vključene.

Iz odgovorov knjižničarke izhaja, da je ključni program sodelovanja prav bralna značka, ki je posebej prilagojena ciljni skupini. Uporabniki berejo gradivo v lahkem branju, poslušajo pripovedovanje ali si izmenjujejo mnenja o prebranem v skupinskem pogovoru. Knjižničarke pogosto same izbirajo gradivo glede na zmožnosti uporabnikov in pri tem upoštevajo tudi njihovo čustveno odzivanje in stopnjo razumevanja. Pomembno je poudariti, da dejavnost ni usmerjena v merjenje dosežkov, temveč v spodbujanje veselja do branja in občutka uspeha. Knjižničarke poročajo, da so uporabniki zelo motivirani, saj je program povezan s prepoznavanjem, spodbudo in simbolnimi nagradami, kot so priznanja ali nalepke. Vodja programa VDC Zagorje je izpostavila, da obiskovanje knjižnice pomembno prispeva k socialni vključenosti njihovih uporabnikov. Intervju razkriva, da so uporabniki na knjižnico navezani in pogosto izražajo zadovoljstvo z obiskom. Ob tem strokovna delavka opaza, da obisk knjižnice pozitivno vpliva na uporabnikovo samopodobo, občutek kompetentnosti in razvoj socialnih veščin, kot so poslušanje, izražanje, spoštovanje pravil in potrpežljivost.

Intervjuja pa sta pokazala tudi izzive. Tako knjižničarka kot vodja programa opazata, da bi bilo mogoče storitve še izboljšati – predvsem z večjo fizično dostopnostjo vseh oddelkov, večjo količino gradiva v lahkem branju ter dodatnimi aktivnostmi, kot so poslušanje zvočnih knjig, pripovedovanje zgodb ali ogled filmov. Kljub predlogom pa obe sogovornici menita, da sodelovanje teče uspešno in bi lahko služilo kot primer dobre prakse za druge knjižnice.

Ugotovitve iz intervjujev potrjujejo pomembnost individualiziranega pristopa, ki temelji na empatiji, prilagodljivosti in kontinuiranem sodelovanju med institucijama. Knjižnica, kot

ugotavljata sogovornici, ne sme biti zgolj prostor za izposojlo knjig, temveč mora postati kulturno in socialno središče, ki upošteva raznolikost uporabnikov in krepi njihovo vključenost. Iz odgovorov veje visoka stopnja zavzetosti obeh strokovnih delavk in iskreno prepričanje, da lahko tudi majhne prilagoditve bistveno izboljšajo kakovost življenja oseb s posebnimi potrebami.

6 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI

Strokovna naloga je obravnavala vključevanje oseb s posebnimi potrebami v dejavnosti splošne knjižnice, s poudarkom na sodelovanju z VDC Zagorje, s katerim knjižnica že vrsto let načrtno gradi sodelovanje, usmerjeno k socialni integraciji ter razvoju bralne kulture med ranljivimi skupinami. Bralna značka je bila prepoznana kot osrednja oblika sodelovanja in je primer uspešne dobre prakse, saj uporabnikom ponuja občutek dosežka, pripadnosti in strukturirane aktivnosti, ki spodbuja njihove kognitivne in ustvarjalne zmožnosti. Posebej dragocen pa je odnos knjižničnega osebja, ki ga uporabniki opisujejo kot prijaznega, dostopnega in spodbudnega. Tak odnos je bistven za uspešno izvajanje storitev za ranljive skupine, saj gradi mostove zaupanja in omogoča dolgoročno sodelovanje (Silverman, 2017). Skupaj podatki potrjujejo, da ima Knjižnica Mileta Klopčiča potencial, da razvija inovativne oblike storitev, usmerjene v resnične potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami.

S pomočjo rezultatov ankete, ki smo jo izvedli med uporabniki s posebnimi potrebami VDC Zagorje in intervjujem vodje VDC Zagorje ter vodje programa bralne značke Knjižnice Zagorje, smo odgovorili na vsa zastavljena raziskovalna vprašanja. Zastavili smo si šest raziskovalnih vprašanj in štiri hipoteze. Vprašanja, ki smo si jih zastavili, so bila postavljena tako, da smo na koncu raziskave pridobili rezultate, ki so nam pokazali, ali so uporabniki VDC Zagorje, zadovoljni s storitvami Knjižnice Zagorje in če si želijo še kakšnega dodatnega sodelovanja s knjižnico.

Katere knjižnične storitve uporabljajo uporabniki s posebnimi potrebami? Ugotovljeno je bilo, da uporabniki iz VDC Zagorje najpogosteje sodelujejo pri projektu bralne značke, ki vključuje mesečne obiske knjižnice, individualno izposojlo knjig, ustvarjalno izražanje po branju in pridobivanje priznanj. Uporabniki si izposojajo gradivo, ki je tematsko izbrano in prilagojeno njihovim zmožnostim, obenem pa vzpostavljajo osebne vezi s knjižničnim

osebje. Tisti, ki zaradi zdravstvenih ali gibalnih omejitev ne morejo obiskovati knjižnice, so vključeni preko individualnega obiska knjižničarke v prostorih VDC Zagorje. Te storitve potrjujejo skrb knjižnice za inkluzivno prakso.

Kako so uporabniki zadovoljni s fizičnim dostopom do knjižnice, gradivom in programi, ki jih knjižnica ponuja? Večina uporabnikov je izrazila zadovoljstvo z dostopnostjo, zlasti tistih prostorov, kjer potekajo programi. Nekatere fizične ovire (npr. pri dostopu do oddelka za odrasle) še ostajajo in zahtevajo nadaljnjo izboljšavo. Uporabniki so pozitivno ocenili izbiro gradiva, ki vključuje knjige v lahkem branju, slikanice in prilagojeno literaturo. Izpostavili so tudi zadovoljstvo s toplino in prijaznostjo knjižničark, kar pomembno prispeva k pozitivni izkušnji obiskovanja knjižnice. Ugotavljamo, da lahko prvo hipotezo delno potrdimo. Knjižnica uporabnikom s posebnimi potrebami zagotavlja osnovno dostopnost in ponuja prilagojeno gradivo, anketiranci so zadovoljni, vendar pa ostajajo določene omejitve: fizična dostopnost ni popolna, primanjkuje gradiva v lahkem branju za odrasle, programi pa zaradi časovne in organizacijske umeščenosti niso enako dostopni vsem uporabnikom. Uporabniki s posebnimi potrebami pogosto nimajo dostopa do drugih oblik kulturnega vključevanja, zato je pomen knjižničnih storitev za to skupino še toliko večji (Chettri in Bordoloi, 2021).

Kakšen pomen in vpliv ima sodelovanje Knjižnice Zagorje na uporabnike s posebnimi potrebami? Podatki iz intervjujev in anket kažejo, da knjižnična dejavnost pozitivno vpliva na samopodobo, socialne stike, občutek pripadnosti in kulturno udejstvovanje uporabnikov. Bralna značka ni le motivacijsko orodje, temveč tudi prostor izražanja in sodelovanja, kjer lahko uporabniki razvijajo svojo ustvarjalnost in komunikacijo. Knjižnica se v njihovih očeh pojavlja kot varen, spodbuden in prijazen prostor, kar je v skladu s cilji inkluzivne knjižnične dejavnosti, opredeljene v mednarodnih smernicah. Ugotavljamo, da lahko drugo hipotezo potrdimo.

Kakšno je razmerje med potencialnimi uporabniki s posebnimi potrebami v lokalni skupnosti in dejanskim številom tistih, ki uporabljajo storitve Knjižnice Mileta Klopčiča? Rezultati anket in intervjujev kažejo, da je razlika med potencialnimi uporabniki s posebnimi potrebami v lokalni skupnosti in dejanskim številom uporabnikov knjižničnih storitev velika. V raziskavi je sodelovalo 17 uporabnikov iz VDC Zagorje, ki so redni obiskovalci knjižnice oziroma so vključeni v projekt bralne značke (skupaj sodeluje v projektu 44

varovancev), vendar intervju z vodjo VDC Zagorje razkriva, da je krog oseb s posebnimi potrebami v lokalnem okolju bistveno širši, kot ga zajame knjižnica v praksi (niso vse osebe s posebnimi potrebami vključene v VDC Zagorje). Točnega števila teh oseb nam ni uspelo ugotoviti. Knjižničarka je ob tem poudarila, da knjižnica sicer zagotavlja formalno dostopnost in sodeluje z VDC Zagorje ter drugimi institucijami v občini, vendar še ni uspela zajeti vseh potencialnih uporabnikov, ki bi jim storitve lahko koristile. Na podlagi zgornjega lahko potrdimo tretjo hipotezo, saj je še vedno premalo uporabnikov s posebnimi potrebami vključenih v storitve, ki jih ponuja Knjižnica Zagorje.

Kaj za uporabnike s posebnimi potrebami pomeni vključenost v projekt bralne značke? Skozi raziskavo smo dobili odgovor na peto raziskovalno vprašanje o pomenu vključenosti v projekt bralne značke. Uporabniki doživljajo projekt kot pomemben in pozitiven del njihovega vsakdana. Vključevanje v branje in ustvarjalno izražanje prispeva k razvijanju kognitivnih sposobnosti, empatije, samorefleksije ter spodbuja čustveno stabilnost. Simbolična nagrada v obliki žiga in priznanja pomeni priznanje njihovega napora, kar krepi občutek vrednosti in uspeha. Uporabniki poročajo, da komaj čakajo na naslednja srečanja, kar dokazuje visoko motiviranost in zadovoljstvo. Na podlagi zgornjega potrjujemo tudi četrto hipotezo, kar pomeni, da sodelovanje uporabnikov v projektu bralne značke pozitivno vpliva na njihovo socialno vključenost.

Šesto raziskovalno vprašanje pa podaja odgovor na vprašanje, kako bi delo z uporabniki še lahko izboljšali. Na podlagi odgovorov uporabnikov in strokovnih delavcev se kot ključne usmeritve za izboljšave izpostavljajo še večja fizična dostopnost vseh prostorov, širitev nabora gradiva v lahkem branju, vključevanje več različnih dejavnosti (npr. filmski večeri, tematske delavnice) ter poglobljeno sodelovanje z VDC Zagorje. Knjižničarka je izrazila pripravljenost na nadaljnje izobraževanje za delo z ranljivimi skupinami, kar sovpada s priporočili iz strateških dokumentov.

Glede na vsa zastavljena raziskovalna vprašanja in hipoteze ugotavljamo, da so uporabniki s posebnimi potrebami zadovoljni s storitvami, ki jih ponuja Knjižnica Mileta Klopčiča. Kljub vsemu pa lahko na podlagi analize anketnih podatkov in intervjujev oblikujemo več konkretnih predlogov za izboljšanje storitev. Prva pomembna usmeritev je izboljšanje fizične dostopnosti vseh knjižničnih prostorov, zlasti oddelka za odrasle, kjer arhitekturne

ovire še vedno predstavljajo izziv. Poleg tega bi bilo smiselno razmisliti o dodatnih označbah in navigacijskih pripomočkih za lažjo orientacijo uporabnikov z motnjami v razumevanju. Druga izboljšava se nanaša na razširitev knjižničnega fonda z več gradiva v lahkem branju in zvočnih knjig, kar bi omogočilo večjo izbiro in dostopnost za uporabnike z različnimi kognitivnimi zmožnostmi. Uporabniki so izrazili tudi zanimanje za organizacijo dodatnih vsebinskih dogodkov, kot so predvajanje filmov, ure pravljič, srečanja z avtorji in tematske delavnice, ki bi jim omogočili več aktivnega vključevanja. Poudariti pa je potrebno tudi pomen dodatnega izobraževanja knjižničnega osebja na področju dela z osebami s posebnimi potrebami, zlasti glede komunikacijskih tehnik in vedenjskih odzivov. Prav tako bi bilo prihodnje smiselno vzpostaviti bolj strukturirano sodelovanje med knjižnico in drugimi lokalnimi organizacijami, ki delajo z ranljivimi skupinami, kar bi omogočilo izmenjavo dobrih praks in razvoj skupnih projektov.

Omenjeni predlogi in priporočila niso uporabni le za Knjižnico Mileta Klopčiča, temveč tudi za druge slovenske splošne knjižnice, ki si prizadevajo za bolj inkluzivno in dostopno storitev. Naloga s tem prispeva k širšemu razumevanju vloge knjižnic v procesu socialne vključenosti ter spodbuja razvoj knjižničarstva kot družbeno odgovorne dejavnosti.

Na ravni osebnega prispevka mi naloga omogoča poglobljeno razumevanje socialnih in strokovnih dimenzij dela z ranljivimi skupinami, kar predstavlja pomembno izkušnjo za prihodnje delo v knjižnični stroki. Z neposrednim stikom z uporabniki, pripravo instrumentov zbiranja podatkov ter analizo zbranih informacij sem razvila kompetence raziskovalnega in reflektivnega dela, ki so nujne za vsakega strokovnjaka na področju knjižničarstva.

Sklepno lahko ugotovimo, da je naloga pomemben strokovni in praktični doprinos k razvoju knjižničnih storitev za uporabnike s posebnimi potrebami. Z usmerjenostjo v konkretno okolje in hkratnim upoštevanjem strateških in zakonodajnih okvirov prinaša uporabna spoznanja, ki lahko prispevajo k oblikovanju bolj dostopnih, raznolikih in prijaznih knjižničnih storitev v Sloveniji.

7 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Aupič, M., Brenčič, P., Fras Popović, S., Lesjak, B., Podbrežnik Vukmir, B., Vilar, P., Vodeb, G. in Zdravje, A. (2018). *Doseganje razvojnih usmeritev Standardov za splošne knjižnice veljavnih v obdobju 2005-2017: raziskava* (1. izd.). Narodna in univerzitetna knjižnica. <http://iris.nuk.uni-lj.si/media/fp/iris/studije/raziskava-doseganje-standardov-splosne-knjiznice-2005-2017.pdf>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5. izd.). Oxford University Press.
- Chettri, P. in Bordoloi, R. (2021). Challenges and opportunities for disabled users in libraries. *Indian Journal of Information, Library & Society*, 34(3-4), 233–242.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4. izd.). Sage.
- Čelik, M., Petek, J., Sirk, I. in Videc, A. (2019). *Strateške usmeritve na področju IKT v splošnih knjižnicah za obdobje 2019–2028*. Združenje splošnih knjižnic.
- IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022. (2023). International Federation of Library Associations and Institutions. <https://repository.ifla.org/items/858fffd9-bb6c-453c-8c02-4a9e93c23e39>
- Jaeger, P. T. (2018). Designing for diversity and designing for disability. *The International Journal of Information, Diversity, & Inclusion*, 2(1-2), 52–66.
- Kare, A. (2018). Podpora splošne knjižnice pri soočanju z demenco: stanje v slovenskih splošnih knjižnicah. *Knjižnica*, 62(4), 55–85.
- Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi. (2025a). *Letno poročilo 2024*. <https://www.zag.sik.si/wp-content/uploads/2025/03/Letno-porocilo-2024.pdf>
- Knjižnica Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi. (2025b). *Program dela 2025*. <https://www.zag.sik.si/wp-content/uploads/2025/03/Program-dela-2025.pdf>
- Kumar, R. (2014). *Research methodology: a step-by-step guide for beginners* (4. izd.). Sage.
- Lačen, M. (2001). *Odraslost : osebe z motnjo v duševnem razvoju*. Zveza. Sožitje – zveza društev za pomoč duševno prizadetim Slovenije.
- Lujić, D. (2002). Kako do bralcev, ki sami ne morejo do knjižnice? *Knjižnica*, 46(4), 305–315.
- Nacionalna strategija za razvoj bralne pismenosti za obdobje 2019–2030. (2019). Vlada RS.

- Novak, M. (2020). Integralna teorija in metodologija prava: metode pravnozgodovinske znanosti. V P. Jambrek (ur.), *Metodologija znanstvenega raziskovanja* (str. 15–114). Nova univerza.
- Panella, Nancy Mary & International Federation of Library Associations and Institutions. (2009). Library services to people with special needs section : glossary of terms and definitions / compiled by Nancy Mary Panella. The Hague : International Federation of Library Associations and Institutions.
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/117.pdf>
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. (2010). *Uradni list RS*, št. 45/2010.
- Silverman, D. (2017). *Doing Qualitative Research* (5. izd.). Sage.
- Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice*. (2002). Narodna in univerzitetna knjižnica, Državna matična služba za knjižničarstvo.
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Strategija razvoja slovenskih splošnih knjižnic 2022–2027*. (2022). Združenje splošnih knjižnic.
- Varstveno delovni center Zasavje. (2024). *Program dela za leto 2024*. <https://vdc-zasavje.si/wp-content/uploads/2024/03/2024-02-23-Program-dela-2024-za-spletno.pdf>
- Vilar, P. (2019). *Posebne uporabniške skupine ter uporabniki s posebnimi potrebami* [Študijsko gradivo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 –ZUJIK, 92/2015.
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV). (1992). *Uradni list RS*, št. 54/92, 110/06 – ZDT-B, 114/06 – ZUTPG, 57/12, 36/23.

PRILOGE

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI

Spoštovani,

v okviru raziskovalne naloge o dostopnosti in vključevanju oseb s posebnimi potrebami v dejavnosti Knjižnice Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi vas vabim k sodelovanju z izpolnitvijo spodnjega vprašalnika. Podatki so anonimni in bodo uporabljeni izključno za študijske namene.

Prosim, obkrožite ali dopišite ustrezne odgovore.

1. Spol:

☐ Moški

☐ Ženska

☐ Ne želim odgovoriti

2. Starost: _____ let

3. Vrsta vaše posebne potrebe (označite, kar velja za vas):

☐ Gibalna oviranost ☐ Slepota ali slabovidnost ☐ Gluhota ali naglušnost

☐ Motnje v duševnem razvoju ☐ Dolgotrajna bolezen

☐ Druge posebne potrebe: _____

☐ Raje ne odgovorim

4. Ste član/članica Knjižnice Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi?

☐ Da ☐ Ne

5. Kako pogosto obiščete knjižnico?

- ☐ Večkrat na mesec ☐ Enkrat mesečno ☐ Nekajkrat na leto
☐ Ne obiskujem knjižnice

6. Kadar obiščete knjižnico, greste tja:

- ☐ Sami
☐ V spremstvu druge osebe
☐ V okviru organizirane skupine

7. Kako dostopna je knjižnica za vas?

- ☐ Zelo dostopna ☐ Dokaj dostopna ☐ Slabo dostopna
☐ Nedostopna ☐ Ne vem / še nisem bil(a) v knjižnici

8. Kaj vas najbolj ovira pri obisku knjižnice? (možnih več odgovorov)

- ☐ Težave z dostopnostjo prostora (npr. stopnice, vrata)
☐ Pomanjkanje prilagojenega gradiva
☐ Premalo pomoči osebja
☐ Slaba informiranost o dejavnostih
☐ Drugo: _____
☐ Ni ovir

9. Ali vam knjižničarji nudijo dovolj podpore?

- ☐ Da, vedno ☐ Občasno ☐ Ne
☐ Ne vem, še nisem potreboval(a) pomoči

10. Katero gradivo vam je v knjižnici najljubše? (označite več odgovorov po želji)

- ☐ Knjige s slikami / lahko berljive knjige
☐ Zvočne knjige ☐ Leposlovje ☐ Strokovne knjige ☐ DVD-ji / filmi

☐ Drugo: _____

11. Ali uporabljate kakršnokoli prilagojeno gradivo?

☐ Da ☐ Ne

Če da, katero?

12. Se udeležujete dejavnosti v knjižnici?

☐ Da ☐ Ne

Če da, katerih?

13. Katere dejavnosti bi si želeli v prihodnje?

☐ Ustvarjalne delavnice ☐ Pravljične ure ali branje zgodb

☐ Filmski večeri ali zvočne projekcije ☐ Druženja ali tematski dogodki

☐ Drugo: _____

PRILOGA 2: VPRAŠALNIK ZA VODJO PROGRAMA VDC ZAGORJE OB SAVI

1. Kako ocenjujete dosedanje sodelovanje vašega zavoda s Knjižnico Mileta Klopčiča Zagorje ob Savi?
2. Kako ocenjujete ustreznost knjižnične zbirke za uporabnike s posebnimi potrebami? Katere vrste gradiva menite, da so najbolj uporabne za vaše varovance?
3. Kakšna je vaša ocena uspešnosti programa bralne značke, ki ga izvajamo skupaj?
4. Kako po vašem mnenju sodelovanje z javno knjižnico vpliva na vaše varovance (socialno, čustveno, intelektualno)?
5. V kolikšni meri knjižnica zadovoljuje informacijske in kulturne potrebe vaših uporabnikov? Katere storitve so še posebej pomembne?
6. Ali menite, da je področje literature lahkega branja v knjižnici ustrezno razvito? Imate predloge za izboljšave?
7. Imate predloge ali pobude za nadgradnjo ali izboljšanje sodelovanja med VDC Zagorje in knjižnico?

PRILOGA 3: VPRAŠALNIK ZA KNJIŽNIČARKO KNJIŽNICE MILETA KLOPČIČA ZAGORJE OB SAVI

1. Kako dolgo že izvajate program bralne značke za osebe s posebnimi potrebami?
2. Katere dejavnosti vključuje program bralne značke (npr. bralne ure, pogovor, ustvarjalne dejavnosti)?

Dejavnosti : pogovor o tematiki, branje, pripovedovanje, risanje in barvanje
3. Kakšni so kriteriji pri izbiri literature za bralno značko? Je seznam primeren za uporabnike z motnjami v duševnem razvoju?
4. Kako uporabniki pripravljajo in zaključijo bralno značko?
5. Kako udeleženci najpogosteje izražajo razumevanje prebranega?
6. Se vam zdi, da program prispeva k večji socialni vključenosti udeležencev?
7. Kaj menite, da stik z knjižnico pomeni uporabnikom s posebnimi potrebami iz VDC - ja?
8. Menite, da so uporabniki zadovoljni s storitvami knjižnice, predvsem z bralno značko?
9. Ali knjižnica sodeluje z VDC -jem tudi pri drugih dejavnostih? Če ne, kakšne oblike sodelovanja bi bile po vašem mnenju še primerne?
10. Kako ocenjujete primernost knjižnične zbirke za uporabnike s posebnimi potrebami? Se zbirka na tem področju dopolnjuje in razvija?
11. Kako bi po vašem mnenju morala biti zasnovana knjižnica, ki je v celoti prilagojena uporabnikom s posebnimi potrebami?
12. Ste zadovoljni s sodelovanjem med knjižnico in VDC - jem? Kaj bi si želeli izboljšati in dodati v prihodnje?