

KNJIŽNICA MIRANA JARCA NOVO MESTO

Anja Rebolj

**ZADOVOLJEVANJE POTREB UPORABNIKOV SENIORJEV
V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Novo mesto, 2021

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

IZJAVA O AVTORSTVU IN JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana **Anja Rebolj** izjavljam, da sem avtorica pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom **Zadovoljevanje potreb seniorjev v splošnih knjižnicah**.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelala samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtoric oziroma avtorjev, ki jih navajam ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabila v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice:



V Novem mestu, dne 13. 10. 2021

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Anja REBOLJ

Naslov pisne naloge: Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah

Kraj: Novo mesto

Leto: 2021

Št. strani: 25

Št. slik: 4

Št. preglednic: 0

Št. prilog: 1

Št. strani prilog: 13

Št. referenc: 52

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici Mirana Jarca Novo mesto

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Klementina KOLAREK

UDK: 027.022-052-053.9

Ključne besede: seniorji, splošne knjižnice, potrebe, inkluzivnost, dostopnost, kompetence

Izveček:

Dolgoživa družba je dejavnik, ki predstavlja izziv za splošne knjižnice. Vlogo slednjih določajo normativni okviri in profesionalna etika z načelom inkluzivnosti. S pomočjo rezultatov spletne pisne anketne raziskave med slovenskimi splošnimi knjižnicami naloga osvetljuje uresničevanje tega načela pri delu s seniorji v splošnih knjižnicah: kaj splošne knjižnice nudijo tej ciljni skupini, na kakšen način naslavljajo njene potrebe ter kakšne so potrebe knjižničarskih delavcev pri delu s seniorji. Raziskava je temeljila na ugotavljanju skladnosti z uveljavljenimi usmeritvami in priporočili in v tem okviru lahko sklenemo o inkluzivnosti seniorjev naslednje: slovenske splošne knjižnice seniorjem nudijo delno fizično dostopnost prostorov in opreme, delno dostopne informacije o svojem delovanju in spletne strani, nudijo jim gradivo na različnih nosilcih ter njim primerne storitve; knjižničarski delavci potrebujejo dodatne kompetence za delo s seniorji tako v spletni kot v klasični domeni. Raziskava kliče po premisleku o dolgoživi družbi ter izzivih, ki jih staranje prebivalstva prinaša v splošne knjižnice, ter prispeva k razvoju knjižničnega okolja za posebne skupine uporabnikov.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

KAZALO VSEBINE

1 UVOD.....	1
2 KONCEPTUALNI OKVIR.....	2
2.1 INKLUZIVNOST.....	2
2.2 SENIORJI.....	3
2.3 INKLUZIVNOST IN SENIORJI.....	4
3 RAZISKAVA O ZADOVOLJEVANJU POTREB UPORABNIKOV SENIORJEV V SLOVENSКИH SPLOŠNIH KNJIŽNICAH.....	6
3.1 SORODNE RAZISKAVE.....	6
3.2 HIPOTEZE.....	8
3.3 RAZISKOVALNA METODA.....	9
3.4 ANKETNI VZOREC.....	10
3.5 REZULTATI.....	10
3.5.1 Fizični dostop do knjižnice in njenih prostorov.....	12
3.5.2 Vrste nosilcev zapisa.....	14
3.5.3 Informacije o knjižnicah in spletne strani knjižnic.....	14
3.5.4 Knjižnične storitve za uporabnike seniorje.....	15
3.5.5 Knjižničarsko osebje in kompetence.....	15
4 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI.....	17
5 VIRI IN LITERATURA.....	20

KAZALO SLIK

Slika 1: Zastopanost v raziskavi sodelujočih osrednjih in območnih knjižnic.....	11
Slika 2: Delež prebivalcev knjižničnega območja, starejših od 65 let.....	11
Slika 3: Delež vseh članov knjižnice, starejših od 65 let.....	12
Slika 4: Na kakšen način knjižnice pridobivajo informacije o potrebah seniorjev v knjižničnem okolju.....	16

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

1 UVOD

Staranje prebivalstva ključno vpliva na družbe zahodne poloble. Evropska unija namenja staranju prebivalstva posebne vrednote in politike. Tako je v letošnjem letu Evropska komisija z *Zelena knjigo o staranju: spodbujanje solidarnosti in odgovornosti med generacijami* (2021) odprla debato o tej ključni demografski spremembi v Evropi. Tem prizadevanjem se kot članica Unije pridružuje tudi Slovenija na nacionalni in lokalnih ravneh. Starejši od 65 let namreč predstavljajo petino vseh njenih prebivalcev (Statistični urad Republike Slovenije, 2021).¹ Z razvojem m-RNK cepiv, ki je z epidemijo COVID-19 vse bolj predstavljen tudi laični javnosti, se bo življenjska doba še dvignila, medtem ko za kakovost življenja tega ne moremo trditi. Poleg tega je epidemija COVID-19 najbolj prizadela prav starejše, ki so najbolj zdravstveno ranljivi in družbeno izolirani (Bolt in Velji, 2021, str. 3).

Dolgoživa družba je dejavnik, ki predstavlja izziv tudi za splošne knjižnice. Mednarodna zveza bibliotekarskih društev in ustanov je v svojem poročilu *IFLA Trend report* leta 2013 izpostavila staranje prebivalstva pod naslovom *An Ageing Population in the Developed World* kot pomemben družbeni oz. demografski trend (IFLA Trend report, 2013). Hkrati so *Smernice za dostop do knjižnic za uporabnike z oviranostmi – kontrolni seznam* (Irvall in Nielsen, 2015) zaradi razvoja podporne tehnologije (assistive technology), formatov in kanalov komuniciranja knjižnic od leta 2019 v posodabljanju.

Inkluzivnost je eden ključnih imperativov izvajanja javne knjižnične službe (Glasgowska deklaracija ..., 2002). S pomočjo rezultatov spletne pisne anketne raziskave med slovenskimi splošnimi knjižnicami želimo z nalogo osvetliti uresničevanje tega načela pri delu s seniorji v splošnih knjižnicah v luči opisanih procesov: kaj splošne knjižnice nudijo tej ciljni skupini, na kakšen način naslavlja njene potrebe in s tem potrebe lokalnih skupnosti; osvetliti pa želimo tudi potrebe knjižničarskih delavcev pri delu s seniorji. Raziskava kliče po premisleku o dolgoživi družbi ter izzivih, ki jih staranje prebivalstva prinaša v splošne knjižnice in nakazuje smer nadaljnjega strokovnega dela za to skupino uporabnikov v mreži splošnih knjižnic na nacionalni ravni.

¹Tudi na lokalni ravni je tovrstnih strategij, premislekov in akcij vse več. Na primer lokalne skupnosti se od leta 2008 vključujejo v Slovensko mrežo starosti prijaznih mest in občin, del mednarodne mreže WHO Global Network of Age-friendly Cities and Communities, katere slovenski nacionalni koordinator je Inštitut Antona Trstenjaka (Inštitut Antona Trstenjaka, b. d.).

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Prvi del naloge naslavlja teoretični okvir obravnavane teme, podaja orodja za empirični del naloge ter predstavi sorodne raziskave in njihove rezultate. V drugem, empiričnem delu so najprej opredeljene hipoteze, raziskovalna metoda in anketni vzorec, nato sledijo rezultati raziskave. Analiza in zaključki so predstavljeni v sklepnem delu naloge.

2 KONCEPTUALNI OKVIR

2.1 INKLUZIVNOST

Na najširši deklarativni ravni smisel in bistvo (splošnih) knjižnic določa *Splošna deklaracija človekovih pravic* Organizacije združenih narodov (1948) v 19. členu (Splošna deklaracija človekovih pravic, 2018): “Vsakdo ima pravico do svobode mnenja in izražanja; ta pravica vključuje svobodo imeti mnenje brez vmešavanja ter svobodo iskati, sprejemati in širiti informacije in ideje na kakršenkoli način in ne glede na meje.” Človekove pravice se z *Deklaracijo* niso uveljavile le v mednarodnem pravu ter kot del ustav in zakonodaj nacionalnih držav (npr. Ustava Republike Slovenije, 2018), ampak so se prelile tudi v profesionalne etike pri delu z ljudmi (npr. Etični kodeks slovenskih knjižničarjev, 1995; Manifest o splošnih knjižnicah, 1994; Manifest ZBDS o razvoju slovenskih knjižnic in knjižničarstva, 2004). Po Zakonu o knjižničarstvu (Zknj-1, 2001) splošne knjižnice v Sloveniji izvajajo knjižnično javno službo, dejavnost, s katero se “zagotavljajo javne dobrine” (Virant, 1998, str. 129) in ki se “izvaja v javnem interesu” (Virant, 1998, str. 129).

S sprejetjem *Glasgowske deklaracije o knjižnicah, informacijskih storitvah in intelektualni svobodi* 2002 je IFLA razglasila uresničevanje osnovne človekove pravice do neomejenega dostopa in izražanja informacij. Ta deklaracija utemeljuje načelo dostopa na konceptu inkluzivnosti: “Knjižnice in informacijski servisi bodo vsem uporabnikom omogočali enak dostop do gradiva, infrastrukture in storitev. Ne bo nikakršne diskriminacije iz kakršnega koli razloga, vključno z raso, nacionalnim ali etničnim izvorom, spolom ali spolno usmerjenostjo, starostjo, oviranostjo, vero ali političnimi prepričanji.” (Glasgowska deklaracija ..., 2002)

Aktualna *Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice za obdobje 2018-2028* (2019, str. 47) opredeljujejo elemente knjižničnih vlog, ki se ozirajo na ranljive skupine, kot so strateško načrtovanje knjižnične politike, knjižnično osebje in kompetenčni model, knjižnična zbirka, prostor in oprema, ter knjižnično vlogo *Vključevanje v družbo*, ki se posebej nanaša na

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

ranljive skupine, med drugim na prebivalce s posebnimi potrebami, priseljence, etnične skupine, slabše pismene in socialno-ekonomsko prikrajšane.

Koncept inkluzivnosti je v javnih prostorih demokratičnih družb imperativ, medtem ko je sovpadanje deklarativne in realne ravni predmet raziskovanj in pogajanj. V (splošnih) knjižnicah se inkluzivnost kaže v primernih zbirkah, storitvah, prostoru, opremi, fizičnem dostopu, kompetencah osebja (Vilar, 2021, str. 2).

2.2 SENIORJI

V knjižničnem okolju so uporabniki v prvi vrsti opredeljeni glede na starost in zanjo značilne potrebe. Vendar v nasprotju z elaborirano delitvijo in naslavljanjem potreb mladih uporabnikov (predšolski, šolski, mladina; prim Novljan, 1998, str. 30) seniorji sodijo v skupino odraslih in jih le v specifičnih kontekstih opredeljujemo posebej kot skupino t. i. oseb v tretjem življenjskem obdobju, ki jo sestavljajo starejši zaposleni, nezaposleni in upokojeanci (Vilar, 2021, str. 3).

Ob naslavljanju ciljne skupine je najpogosteje v uporabi izraz starejši (Univerza za tretje življenjsko obdobje, Festival za tretje življenjsko obdobje), ostali izrazi so še starostniki, upokojeanci in seniorji. V nalogi bomo sledili emskemu načelu² in uporabljali slednjega.

Na vprašanje, kdaj se obdobje starosti začne, ni enotnega odgovora (ne v stroki ne v normativnih okvirih). V raziskavi bomo upoštevali mejo 65 let, s katero po *Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju* (ZPIZ-2, 2012) zavarovanec pridobi pravico do starostne pokojnine.³ Upokojeitev pomeni prehod v novo življenjsko obdobje z drugačnimi medosebnimi odnosi, s spremenjeno razporeditvijo časa, drugačnimi finančnimi pogoji, telesnim zdravjem in duševnim počutjem.

² Omrežje E-seniorji Slovenije v okviru Omrežja za aktivno staranje deluje na področju e-vključevanja seniorjev. V sodelovanju z občinami (Ribnica, Brežice, Ilirska Bistrica, Logatec, Maribor, Murska Sobota, Ptuj, Ribnica, Sevnica, Slovenj Gradec) izdaja publikacijo *Kažipot e-storitev za seniorje 55+*, namenjeno informiranju starejših, njihovih odraslih otrok in vseh, ki pomagajo starejšim (eRegion, b. d.). Omrežje se pri tem vse bolj povezuje s splošnimi knjižnicami ter zagovarja in promovira uporabo leksema seniorji.

³ Meja 65 let za starostno upokojeitev trenutno velja v večini držav EU (Your Europe, 2021).

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Seniorji so heterogena skupina. Pripadajo različnim generacijskim skupinam ter imajo različno socialno, kulturno in geografsko ozadje, ekonomske razmere, interese. Že kronološka in biološka starost posameznika navadno ne sovpadata. Upoštevajoč zdravstvene oviranosti, povezane s staranjem, kot so okrnjena motorika, težave z vidom, s sluhom, demenca, in manjšo družbeno vključenostjo potrebujejo seniorji ustrezen dostop do knjižničnih storitev in informacij, storitve, programe in osebje z ustreznimi kompetencami (Vilar, 2021, str. 43, 46).

2.3 INKLUZIVNOST IN SENIORJI

IFLA nudi smernice za knjižnične storitve za uporabnike glede na njihove oviranosti oz. potrebe (Resources, b. d.). Nanašajoč se na taisti nabor smernic lahko seniorje opredelimo (tudi) kot osebe v posebnih okoliščinah (kamor sodijo nepismeni, družbeno-ekonomsko prikrajšani, upokojeni, nezaposleni) ali osebe v dolgotrajni oskrbi (bolnišnični pacienti, varovanci v domovih za ostarele in drugih oskrbovalnih institucijah, osebe, ki ne morejo zapustiti doma). Posebnih smernic za seniorje IFLA ni oblikovala. So pa smernice za to ciljno skupino predvsem v domeni posameznih knjižnic oz. držav in združenj, kot npr. *Active, engaged, valued older people and NSW public libraries* (Joseph, 2006), *Canadian guidelines on library and information services for older adults* (2002), *Guidelines for library and information services to older adults* (2008) in *Guidelines for library service to older adults* (1987).

V Sloveniji so takšen primer *Smernice za oblikovanje storitev na starejše*, ki jih je zapisala avtorica Resman (2016) v Mestni knjižnici Ljubljana. V svojih izhodiščih pri utemeljevanju potreb seniorjev se nanaša na načela Združenih narodov, to so samostojnost, udeležba, skrb, samouresničevanje, dostojanstvo (Resman, 2016, str. 5) in opredeli relevanten nabor vsebinskih področij programov in storitev zanje, kot so stiki z lokalno skupnostjo, uporaba sodobne tehnologije, zdravje in dobro počutje, načrtovanje financ, kreativnost, vseživljenjsko učenje, medgeneracijski programi (Resman, 2016, str. 9).

Po drugi strani vprašanje potreb strokovnega knjižničarskega osebja implicira njegovo usposobljenost za delo s seniorji oz. kompetence. Za koncept kompetenc velja arbitratnost v znanstvenem pisanju, katera pa se z vključitvijo v javne razprave le še povečuje (npr. Weinert, 1999). Lahko jih razumemo kot znanje, spretnosti, zmožnosti in osebnostne značilnosti (Marrelli, 2001), kot skupek kognitivnih in praktičnih spretnosti, znanj, motivacije, vrednotnega sistema, nagnjenj, čustev in drugih osebnostnih sestavin, ki se lahko mobilizirajo

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

za učinkovito ravnanje, kar vključuje tako sposobnost uspešnega soočanja z individualnimi in socialnimi zahtevami oz. izvajanje določenih dejavnosti ali opravil kot tudi zmožnosti, kapacitete in dispozicije posameznika (Definition and selection of competences, 2002).

Na področju upravljanja s človeškimi viri in kompetenc osebja kompetenčnega modela za delo s seniorji v (splošnih) knjižnicah ni. Slovenske splošne knjižnice prepoznavajo pomen kompetenc knjižničarskega osebja in jih opredeljujejo v svojih aktih, npr. Mariborska knjižnica je leta 2007 sprejela interni predpis *Model ključnih kompetenc (2007)*, v katerem izpostavlja pomen ključnih kompetenc zaposlenih za opredelitev dejavnikov uspešnosti; dokument Mestne knjižnice Ljubljana *Model stalnega strokovnega izpopolnjevanja zaposlenih v MKL* (Resman in Šinko, 2013) izpostavlja pomen znanja in kompetenc za zaposlene, knjižnico, stroko in uporabnike ter njegovo nujnost za razvoj knjižnic; kot že omenjeno zgoraj, tudi *Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice za obdobje 2018-2028 (2019)* posvečajo kompetencam posebno pozornost.

Pri nas se s kompetencami za različne vrste knjižnic največ ukvarja Novak Zabukovec (npr. Novak Zabukovec in Steinbuch, 2010; Zabukovec 2012). Sicer pa obstajajo številni sezname kompetenc, ki naj bi jih knjižničarski in informacijski strokovnjaki posedovali. Med novejša nabore kompetenc sodijo (po Vilar idr., b. d.): *Core Competencies for All Librarians (2009)*, *CILIP Professional Knowledge and Skills Base (2013)*, *WebJunction Competency Index for the Library Field (2014)*, *Competencies For Information Professionals of the 21st Century (2014)*, *SLA Competencies for Information Professionals (2016)*. Te spiske v večini sestavljajo različno strukturirane etične, generične oz. splošne, tudi osebne in profesionalne kompetence.

Priporočila mednarodnega projekta EINFOSE iz leta 2018, namenjenega premagovanju razlik med državami v kurikulih za knjižničarske in informacijske strokovnjake, nudijo seznam osnovnih kompetenc in vrednot, ki naj jih informacijski strokovnjaki posedujejo. Ta nabor temelji na indeksih kompetenc zgoraj navedenih strokovnih teles (CILIP, EBLIDA, IFLA, ALA/SLA). V taistih priporočilih najdemo tudi področja in kompetence, ki so in bodo po mnenju Doracica (Vilar idr., b. d., str. 14) pomembna za knjižničarsko in informacijsko področje: digitalizacija, različne pismenosti, znanstvena komunikacija, participativna kultura, pedagoške aktivnosti, marketing, akademske kompetence ter mednarodne in večjezikovne veščine. V tej luči predstavljajo *Policy Recommendations for the Harmonization of the Entry Requirements and Learning Outcomes in Information Studies* (Vilar idr., b. d.) aktualen in

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

relevanten vir področij delovanja splošnih knjižnic, od katerega vsako področje predvideva/zahteva določeno usposobljenost knjižničarskega osebja.

Obravnavani dokumenti obravnavajo pogoje inkluzivnosti, kot so relevantne normativne in etične podlage, raziskovanje ciljne skupine in njeno vključevanje v načrtovanje in proračun, programe, storitve, knjižnično zbirko, knjižnični prostor, sodelovanje z lokalno skupnostjo, posredovanje informacij in usposobljenost osebja.

Upoštevajoč te pogoje so *Smernice za dostop do knjižnic za uporabnike z oviranostmi – kontrolni seznam* (Irvall in Nielsen, 2005 oz. prevod 2015)⁴ kljub svoji zaprašenosti, z upoštevanjem družbeno-političnih in knjižničnih specifik, osnova za ugotavljanje obstoječega stanja inkluzivnosti oz. dostopnosti knjižnice seniorjem, predvsem na področju fizičnega dostopa, nosilcev ter storitev in komunikacije. Smernice avtorice Resman (2016) so zaradi svoje celovitosti in prilagojenosti slovenskemu kulturnemu in družbenemu okolju ter hkratnem upoštevanju mednarodnih smernic dragocen nabor vsebin knjižničnih storitev in programov, medtem ko Doraciceva opredelitev področij knjižnične dejavnosti (v Vilar idr., b. d.) omogoča indikacijo potreb knjižničarskega osebja s čim manj naslavljanja kompleksnega in večglasnega koncepta kompetenc.

3 RAZISKAVA O ZADOVOLJEVANJU POTREB UPORABNIKOV SENIORJEV V SLOVENSКИH SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

3.1 SORODNE RAZISKAVE

Dosedanje raziskave, ki se v vsebinskem in geografskem oziru najožje vežejo na temo te naloge, so ugotavljale zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev predvsem z vidika slednjih, njihovega vrednotenja knjižničnih storitev in za določeno območje.

Javornik (2015) je v magistrskem delu raziskovala Storitve splošnih knjižnic za starostnike v koroški regiji, pri čemer je upoštevala tako uporabnike seniorje kot zaposlene v izbranih splošnih knjižnicah. Seniorji so izrazili zadovoljstvo s storitvami in zaposlenimi v splošnih knjižnicah. Pogrešajo gradivo in opremo, prilagojeno njihovim zdravstvenim težavam (večji

⁴ V raziskavi smo se zaradi čim boljšega razumevanja besedila posluževali obeh različic.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit tisk, fizično manjša teža knjig, dvigalo). Posebnih storitev za seniorje, z izjemo obiskovanja DSO-jev, izbrane knjižnice ne nudijo. Ti se poslužujejo storitev, namenjenih odraslim in osebam s posebnimi potrebami. Avtorica je pozvala k sodelovanju s seniorji pri načrtovanju storitev zanje.

Tudi seniorji uporabniki Mestne knjižnice Ljubljana so v splošnem zadovoljni z delom knjižnice in njenimi zaposlenimi (Zadravec, 2020). Uporabljajo predvsem izposojajo gradiva ter se sicer v manjši meri udeležujejo dogodkov v knjižnici. Nekateri so slabše seznanjeni s storitvami knjižnice. Izrazili so zanimanje za prostovoljno delo v knjižnici in predlagali glasno branje za tiste, ki slabše vidijo.

Resman (2008) navaja dejavnosti splošne knjižnice za uporabnike v tretjem življenjskem obdobju, pri čemer izhaja iz aktivnosti in programov Mestne knjižnice Ljubljana. Nekoliko širši vpogled na temo z vidika knjižnic ponuja Lujčič (2002) v članku *Kako do bralcev, ki sami ne morejo do knjižnice?*, v katerem obravnava načine dela s hendikepiranimi uporabniki v Mariborski knjižnici, medtem ko Kare (2018) ugotavlja manko naslavljanja potreb oseb z demenco in njihovih skrbnikov v splošnih knjižnicah.

Opisne podatke o naslavljanju seniorjev najdemo tudi v vsakoletnih poročilih splošnih knjižnic o načinih njihovega obravnavanja uporabnikov s posebnimi potrebami v okviru Akcijskega programa za invalide 2014-2021.⁵ Splošne knjižnice so odgovorne za uresničevanje naslednjih ciljev programa: ozaveščanje in informiranje, dostopnost, vzgoja in izobraževanje, delo in zaposlovanje, kulturno udejstvovanje. Podatki, ki jih v ta namen vsako leto posredujejo splošne knjižnice, so deskriptivni in ponujajo vpogled v tiste storitve, aktivnosti in delovanje, ki jih splošne knjižnice izpostavljajo kot pomembne. Iz Poročila Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti o uresničevanju *Akcijskega programa za invalide 2014–2021* v letu 2016 (Spremljanje izvajanja Akcijskega programa za invalide 2014–2021, 2017) izvemo: “Slovenske splošne knjižnice so tudi v letu 2016 izvajale številne aktivnosti za omogočanje enakih možnosti dostopa do knjižnic in njihovih storitev za vse prebivalce Slovenije, vključno z invalidi in osebami s posebnimi potrebami. Tako so invalidom in drugim obiskovalcem s posebnimi potrebami tudi v letu 2016 omogočale brezplačne ali

⁵ Primere storitev za skupine s posebnimi potrebami so knjižnice navajale tudi v raziskavi *Doseganje razvojnih usmeritev Standardov za splošne knjižnice veljavnih v obdobju 2005–2017* (Aupič idr., 2018).

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

znižane članarine, prilagojene izposojevalne roke za knjižnično gradivo, dostavo knjižničnega gradiva na dom, bibliobusno službo, organiziranje premičnih zbirk knjižničnega gradiva, izvajanje storitve branja na domu, organiziranje obiskov knjižničarja v domovih za starejše občane, v varstveno-delovnih centrih in bivalnih skupnostih, organizirale so tudi različne tečaje informacijskega opismenjevanja za različne skupine invalidov in drugih oseb s posebnimi potrebami, izvajale so biblioterapevtske programe za osebe s težavami v duševnem zdravju, omogočale tolmačenje na prireditvah, ki so jih organizirale splošne knjižnice, v slovenski znakovni jezik gluhih, omogočale e-dostop do knjižničnega gradiva v elektronski obliki, organizirale so učno pomoč za otroke s specifičnimi učnimi težavami." Te podatke so avtorji s knjižničarskega področja vključili v svoja poročila o delu (npr. Bon, 2019; Šek Škafar, 2019) in nudijo predvsem vpogled v diapazon naporov knjižnic pri uresničevanju etičnih načel, zapisanih uvodoma.

3.2 HIPOTEZE

V okviru območnosti je neformalna vloga Knjižnice Mirana Jarca Novo mesto kot osrednje območne knjižnice področje uporabnikov s posebnimi potrebami.⁶ *Strokovna izhodišča za vzpostavitev kompetenčnih centrov* (2021) predvidevajo, da bo to vlogo v prihodnosti uresničeval ustrezni kompetenčni center⁷. Poleg tega *Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah* (2003) v 9. členu, kjer razčlenjuje strokovno pomoč, ki jo območne knjižnice nudijo knjižnicam na svojem območju, navaja tudi opredelitev ciljev, koordinacijo ali izvedbo knjižničnih storitev za posebne skupine uporabnikov.

Namen raziskave je preveriti obravnavo seniorjev v slovenskih splošnih knjižnicah, identificirati potrebe knjižnic in strokovnega osebja pri zadovoljevanju potreb seniorjev uporabnikov in na podlagi analize raziskovalnih podatkov sprejeti sklep glede inkluzivnosti seniorjev v splošnih knjižnicah. V skladu z namenom raziskave se bomo v raziskovalnem delu

⁶ Skupaj s Koroško osrednjo knjižnico dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem in Pokrajinsko in študijsko knjižnico Murska Sobota. Ta naloga je kot raziskava tudi del programa osrednjih območnih knjižnic za leto 2021.

⁷ "Kompetenčni centri skrbijo za poglobljeno poznavanje, razvoj in optimizacijo delovanja določenega področja ali storitve v mreži splošnih knjižnic na nacionalni ravni. Vpeljujejo nove skupne strokovne in razvojne rešitve z ustrežno usposobljenim kadrom in specializirano zbirko knjižničnega gradiva ter izobražujejo knjižnično osebje." (*Strokovna izhodišča ...*, 2021, str. 10)

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

naloge posvetili vprašanju, na kakšen način knjižnice uresničujejo in ugotavljajo potrebe seniorjev ter ali imajo strokovni knjižničarski delavci za to dovolj kompetenc.

Postavili smo naslednje hipoteze:

H1: Slovenske splošne knjižnice so delno fizično dostopne uporabnikom seniorjem.

H2: Slovenske splošne knjižnice nudijo seniorjem gradivo na različnih nosilcih.

H3: Informacije o knjižnicah in spletne strani knjižnic so delno dostopne uporabnikom seniorjem.

H4: Slovenske splošne knjižnice v večini nudijo posebne storitve za uporabnike seniorje.

H5: Večina splošnih knjižnic meni, da potrebujejo knjižničarski delavci dodatne kompetence za delo s seniorji.

3.3 RAZISKOVALNA METODA

Kot raziskovalna metoda bo služila klasična kvantitativna metoda v družboslovju, anketna metoda z upoštevanjem vseh njenih prednosti in slabosti (glej Ambrožič, 2005). S pomočjo spletnega orodja 1KA (<https://www.1ka.si/>) smo oblikovali vprašalnik, ki je vseboval 93 vprašanj, od katerih sta bili 2 polodprti in 3 odprta vprašanja. Vprašanja so bila razdeljena v vsebinske sklope glede na zgoraj zastavljene hipoteze. Pred aktivacijo vprašalnika smo njegovo vsebinsko razumljivost, jasnost in ustreznost ter tehnično izvedbo testirali v Koroški osrednji knjižnici dr. Franca Sušnika Ravne na Koroškem in Pokrajinski in študijski knjižnici Murska Sobota ter dodatno še v Osrednji knjižnici Celje.

Povezavo na anketo smo skupaj s ključnimi podatki o sami raziskavi, njenem namenu in vprašalniku v Word obliki posredovali po elektronski pošti osrednjim območnim knjižnicam. Za diseminacijo osrednjim knjižnicam in samo izpolnjevanje vprašalnika smo k sodelovanju povabili koordinatorje osrednjih območnih knjižnic, kar predstavlja ustaljen način komunikacije med območnimi in osrednjimi knjižnicami.

Vsaki splošni knjižnici je bil namenjen en vprašalnik za matično enoto in se nanašal, kjer ni bilo drugače navedeno, le nanjo (krajevne knjižnice so bile izključene). K izpolnjevanju smo povabili predvsem tiste zaposlene, ki delajo na izposoji, organizirajo prireditve, izobraževanja oz. delajo s seniorji, vzdržujejo stike z javnostmi in se ukvarjajo z razvojnimi nalogami knjižnice. Da bi se ti sodelavci lahko posvetovali ali si pri izpolnjevanju vprašalnika razdelili

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

delo, smo knjižnicam poleg povezave na spletni vprašalnik posredovali tudi vprašalnik v Word obliki.

Anketiranje je sprva trajalo od 28. 7. do 27. 8. 2021, nato smo, zaradi poletnega termina zbiranja podatkov in zahtevnosti vprašalnika, rok za oddajo podaljšali do 3. 9. 2021. Po zaključku anketiranja smo prejeli 31 v celoti rešenih vprašalnikov.⁸ Vprašalnik je dostopen v Prilogi 1. Z anketo pridobljene podatke smo analizirali in rezultate predstavili preko opisnih ter številskih spremenljivk v grafičnem in tekstovnem načinu.

3.4 ANKETNI VZOREC

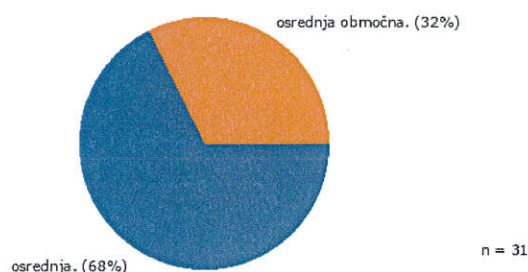
Z anketnim vprašalnikom smo zajeli vse splošne knjižnice v Sloveniji, z namenom, da napravimo pregled, kaj splošne knjižnice nudijo tej ciljni skupini, na kakšen način naslavlajo njene potrebe ter da osvetlimo potrebe knjižničarskih delavcev pri delu s seniorji.

Slovenske splošne knjižnice se med seboj razlikujejo po sami formalni opredelitvi, glede na gravitacijsko območje, ki ga zaobjemajo, ter glede na iz tega izhajajoče pogoje delovanja. Predvidevali smo, da se bodo odgovori osrednjih območnih pomembno razlikovali od odgovorov osrednjih knjižnic, na kar smo bili v analizi rezultatov posebej pozorni. Prav tako smo predvideli, da bo med osrednjimi območnimi in osrednjimi knjižnicami razlika v njihovi odzivnosti. Iz raziskave ni razvidno stanje krajevnih knjižnic oz. dislociranih enot.

3.5 REZULTATI

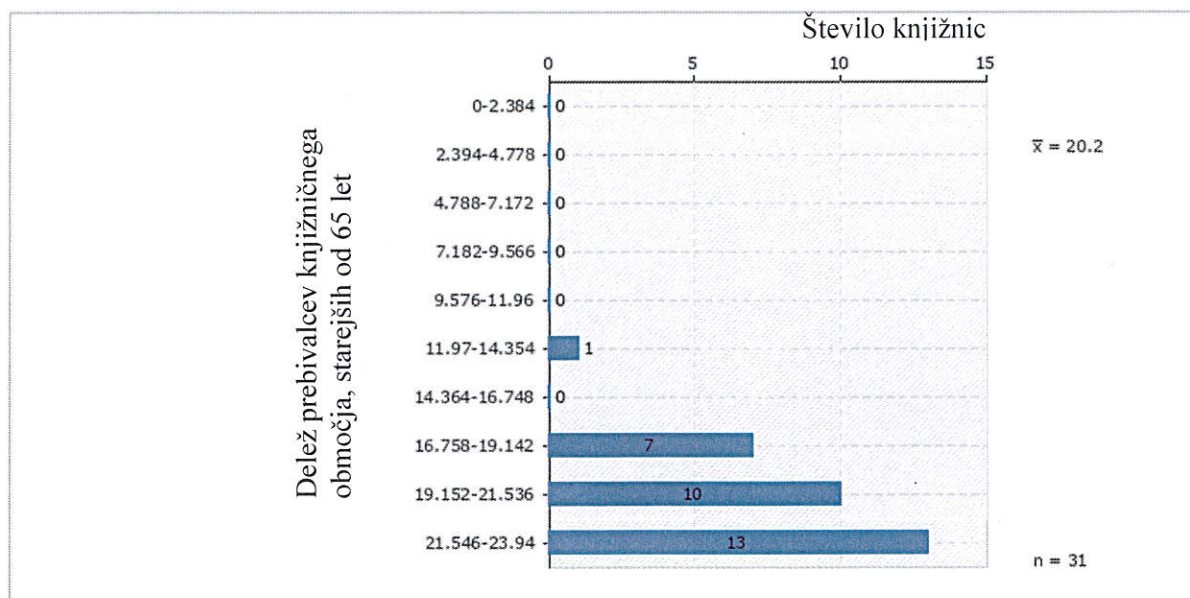
Vprašalnik je izpolnilo 31 splošnih knjižnic, kar je 53,45 % vseh splošnih knjižnic, od tega vseh 10 osrednjih območnih in 43,75 % oz. 21 osrednjih knjižnic. Odziv omogoča uvid v zasledovano vprašanje o vključevanju seniorjev v slovenske splošne knjižnice in v razlike med osrednjimi območnimi in osrednjimi knjižnicami v tem oziru.

⁸ Vsa vprašanja so bila obvezna.

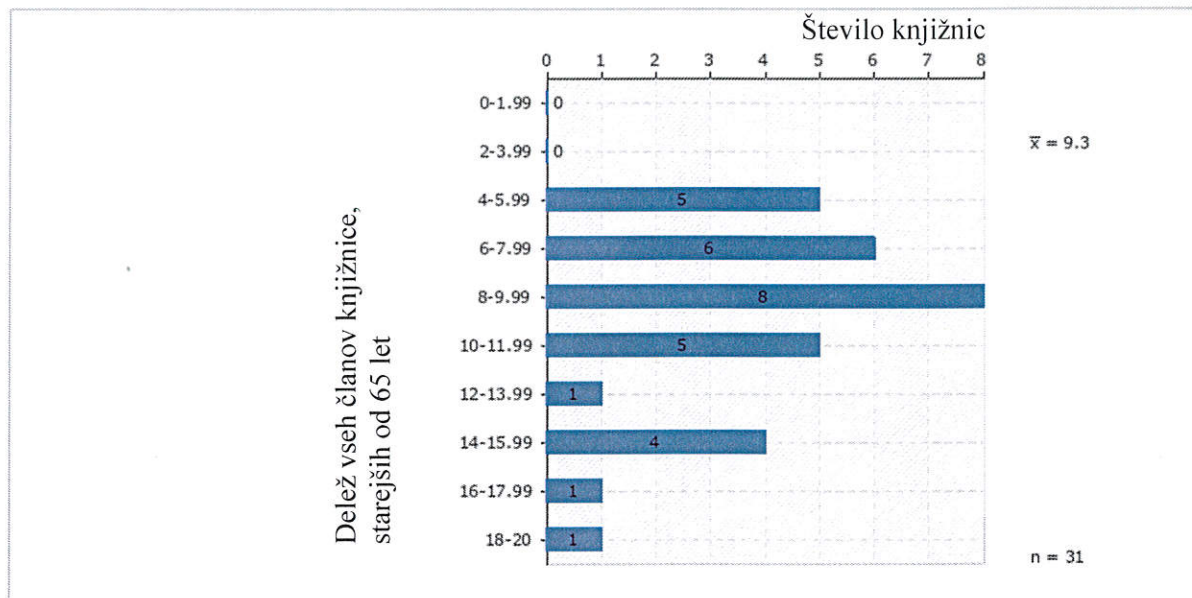


Slika 1: Zastopanost v raziskavi sodelujočih osrednjih in območnih knjižnic

Iz uvodnih demografskih vprašanj izvemo, da je v lokalnih skupnostih knjižnic v povprečju 20,5 % prebivalcev starejših od 65 let, medtem ko ta starostna skupina sestavlja v povprečju 9,6 % delež vseh članov sodelujočih knjižnic. Članska starostna struktura splošnih knjižnic ne odseva starostne strukture lokalne skupnosti. Delež seniorjev članov slovenskih splošnih knjižnic je enkrat manjši, kot je delež seniorjev v celotni populaciji.



Slika 2: Delež prebivalcev knjižničnega območja, starejših od 65 let



Slika 3: Delež vseh članov knjižnice, starejših od 65 let

Dobra polovica sodelujočih knjižnic (55 %) vključuje storitve za seniorje v svoj program dela in proračun, od tega 7 območnih in 10 osrednjih; četrtnina (26 %), ki jo sestavljajo le osrednje knjižnice, jih upošteva v sklopu storitev za uporabnike s posebnimi potrebami,⁹ petina, 3 osrednje in 3 osrednje območne, jih ne vključuje v svoj program dela in proračun.

3.5.1 Fizični dostop do knjižnice in njenih prostorov

Nekaj več kot polovica (55 %) sodelujočih knjižnic ima na voljo zadostno število parkirnih mest za uporabnike z oviranostmi, od tega 30 % območnih in 75 % osrednjih knjižnic. Tudi parkiranje v radiju 50 metrov od vhoda v knjižnico oz. možnost za kratkotrajno ustavitve vozila osebe z invalidskim vozičkom ob vhodu je v večji meri na voljo osrednjim knjižnicam (95,24 %) kot območnim (60 %). Rezultat odraža prostorsko umeščenost slednjih v stara jedra njihovih mest. 55 % sodelujočih knjižnic nima avtomatskih vrat, ki bi se samodejno odpirala/zapirala ob zaznavi premikanja, od tega 71,43 % osrednjih knjižnic. Večina knjižnic (81 %) nima domofona; ostale, ki domofon imajo, le-ta ni prilagojen gluhim uporabnikom.

V veliki meri so sodelujoče knjižnice pozitivno odgovorile na vprašanja o usmerjevalnih tablah do knjižnice (71 %), neoviranih in osvetljenih poteh do vhoda (97 %), o gladki in nedrseči

⁹ Iz raziskave Aupiča idr. (2018) je razvidno, da knjižnice namenjajo tovrstno pozornost uporabnikom s posebnimi potrebami in da v ta sklop pogosto vključujejo tudi seniorje.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

podlagi na vhodu (94 %) ter po potrebi varni klančini (77 %), vendar je pri slednjih le 10 % takšnih, kjer je ograja nameščena na obeh straneh klančine.

Vhod v knjižnično stavbo je v večini ustrezen (94 %), to je dovolj širok (97 %), brez dvignjenega praga (77 %) za invalidski voziček; tudi ostale knjižnične površine so v večini dostopne osebam v invalidskem vozičku (71 %), pri čemer to velja za polovico sodelujočih osrednjih knjižnic. Varnostni sistemi v 90 % ne ovirajo prehoda uporabnikom v invalidskem vozičku, s hojico ali drugimi pripomočki za premikanje. 54,84 % sodelujočih knjižnic ima na steklenih vratih opozorilne oznake ali vrata, ki niso prozorna.

16 % sodelujočih knjižnic ima stopnišča in stopnice kontrastno označene, pri čemer nizko povprečje dosejata obe vrsti knjižnic, medtem ko 13 % knjižnic nima stopnic. Od sodelujočih knjižnic, ki imajo dvigala, je 31,82 % takšnih, ki imajo usmerjevalne table s piktogrami, vodečimi do njih, in 45,45 % takšnih, katerih dvigala so ustrezno osvetljena, opremljena z govornimi navodili in z označenimi gumbi. Slednji so povsod dosegljivimi iz invalidskega vozička. 68 % knjižnic ima vsaj en toaletni prostor za osebe z gibalnimi oviranostmi: 57,14 % sodelujočih osrednjih in 90 % območnih knjižnic. Bolj podrobni podatki o tem prostoru kažejo, da do njega le v 48 % vodijo usmerjevalne table s piktogrami in da je le delno ustrezno opremljen (še posebej glede ročice za izpiranje, gumba za alarm ter primerne višine ogledala in umivalnika).

Razumljive, enostavo berljive in s piktogrami opremljene usmerjevalne table so razporejene po 42 % sodelujočih knjižnic, 45 % knjižnic jih ima le v določenih knjižničnih prostorih. Razlik med osrednjimi in območnimi knjižnicami v tem pogledu ni. Police z gradivom so v glavnem delno (84 %) dostopne iz invalidskega vozička, prehodi med policami pa so v 81 % neovirani. Da se mize za branje in mize za računalniške delovne postaje različnih višin nahajajo v vseh območjih knjižnice, je pritrdilno odgovorilo 61 % sodelujočih knjižnic, pri čemer so delovne postaje v 52 % delno in v 42 % nezadostno opremljene, 77 % sodelujočih knjižnic pa ocenjuje, da nimajo dovolj stolov s čvrstimi oporami za roke.

Tehnično podporo za računalnike nudi 81 % knjižnic (vse območne in 74,43 % osrednjih), 90 % knjižnic (vse območne in 85,71 % osrednjih) ima zaposlene, ki so usposobljeni za izobraževanje uporabnikov za uporabo računalnikov. 81 % knjižnic ima viden in slišen požarni

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

alarm in 74 % je takšnih, ki imajo zaposlene, ki so usposobljeni za pomoč uporabnikom z oviranostmi v primeru nevarnosti.

Pult referenčne in informacijske službe ter izposojevalni pult sta v 84 % dostopna tudi osebam v invalidskem vozičku; v večini knjižnic (84 %) v njuni bližini ni sedal s čvrstimi oporami za roke, pri čemer to drži predvsem za območne (90 %) in manj za osrednje (50 %). 29 % sodelujočih knjižnic ima slušno zanko; pri večini (26 %) se ne nahaja v prostoru referenčne in informacijske službe, temveč v drugem prostoru, npr. v prireditveni dvorani. Polovica (52 %) sodelujočih knjižnic nima samopostrežnih naprav za izposajo in vračanje gradiva, 6 % naprav ni dostopnih seniorjem. Sistem čakalne vrste oz. pomoči uporabnikom v primeru njihovega sočasnega povpraševanja je v veljavi v 65 % knjižnic. Večjih razlik pri obeh vprašanjih oz. odgovorih med osrednjimi in območnimi knjižnicami ni.

Osrednje in območne knjižnice v enaki meri nudijo brezplačno dostavo gradiva na dom za osebe, ki same ne morejo priti do knjižnice, in sicer je 55 % tistih, ki to storitev nudijo, in 32 % tistih, ki to storitev nudijo le za določeno območje (prim. Aupič idr. 2018, str. 16 za uporabnike s posebnimi potrebami).

3.5.2 Vrste nosilcev zapisa

Sodelujoče knjižnic v veliki večini (97–100 %) nudijo zvočne knjige, gradivo s povečanim tiskom, lažje berljive knjige, e-knjige, e-zvočne knjige, e-podatkovne zbirke, in e-periodične publikacije. Nižji odstotek (71 %) je le pri video/DVD knjigah s podnapisi in/ali znakovnim jezikom. Dostopnost gradiva z vidika nosilcev je glede na zahteve *kontrolnega seznama* v slovenskih splošnih knjižnicah ustrezna. Najnižji odstotek dosegajo video/dvd knjige s podnapisi in/ali znakovnim jezikom, pri čemer pa je potrebno upoštevati zaton tovrstnih formatov tako pri ponudnikih kot pri uporabnikih.

3.5.3 Informacije o knjižnicah in spletne strani knjižnic

94 % sodelujočih knjižnic nudi vodene ogleda za posameznike in skupine uporabnikov seniorjev. 57 % jih nudi informacije v povečanem tisku, od teh je 73,68 % osrednjih knjižnic. Informacijsko gradivo je pri 45 % delno razumljivo in v 6 % nerazumljivo napisano in oblikovano. Knjižnice ne nudijo informacij na videoposnetkih s podnapisi in/ali znakovnim

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

jezikom (90 %), prav tako ne po besedilnem telefonu (TDD) ali v DAISY formatu in e-pošti (90 %).

Vse knjižnice nudijo informacije na svoji spletni strani in ocenjujejo, da na slednji uporabljajo kratka besedila ali strukturirana daljša besedila. Knjižnice v večini (94 %) menijo, da je njihova spletna stran oblikovana logično in je enostavna za navigacijo ter da so video in zvočni zapisi opremljeni s podnapisi oz. pisanim besedilom in obratno. 87 % se jih izogiba gibljivim likom im besedilu, 84 % spletnih strani zagotavlja iskanje po strani. 77 % sodelujočih se na spletni strani izogiba uporabi okvirjev in tabel. V enaki meri programska oprema omogoča povečanje besedila, spreminjanje pisave in kontrasta, spreminjanje dolžine vrstic in prostora med vrsticami. Po drugi strani dobra polovica (55 %) ne zagotavlja alternativnih formatov. Negotovost (35 %), predvsem med osrednjimi knjižnicami, velja za seznanjenost glede ločevanja vsebine od oblikovanja, medtem ko je 55 % sodelujočih to ločenost potrdilo, 10 % pa zavrnilo.

3.5.4 Knjižnične storitve za uporabnike seniorje

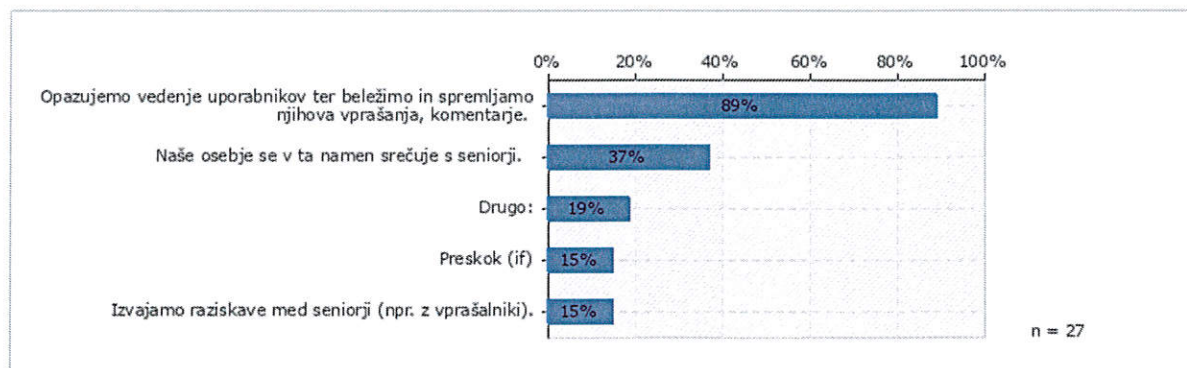
Vse v raziskavi sodelujoče knjižnice sodelujejo z institucijami in organizacijami, ki nudijo storitve za seniorje ali jih sestavljajo seniorji. Pri tem dajejo največ poudarka spodbujanju uporabe knjižnice in knjižničnih storitev za njihove aktivnosti (97 %), sodelovanju z domovi za ostarele in ustanovami za nego (90 %) ter s ponudniki programov za seniorje v lokalnem okolju, nudenju storitev, gradiv, informacij in prostorov za vseživljenjsko učenje, informacij in virov, ki jih seniorji potrebujejo, kot so osebni interesi, zdravje in dobro počutje, finančni viri, socialna varnost (vse navedeno 90 %), aktivnostim, povezanim z umetnostjo in aktivnim kreativnim izražanjem (87 %), ter medgeneracijskim programom (81 %). Manj je skupnega načrtovanja in ugotavljanja potreb z institucijami in organizacijami, ki se ukvarjajo s seniorji ali jih sestavljajo seniorji (68 %), ter ponudbe IKT usposabljanj oz. usposabljanj za uporabo sodobne tehnologije (61 %), še nekoliko manj skupnega naslavljanja medijev (48 %).

3.5.5 Knjižničarsko osebje in kompetence

Dobra polovica sodelujočih knjižnic (55 %) nima določenega knjižničarskega delavca, ki bi posredoval med knjižnico in uporabniki seniorji, pri čemer to velja v večji meri za osrednje (66,67 %) in manj za območne knjižnice (30 %). Knjižničarski delavci so v večini (87 %)

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

seznanjeni z ovirami, ki obremenjujejo seniorje, ter v enaki meri s storitvami in aktivnostmi knjižnice, ki bi zanimale seniorje.



Slika 4: Na kakšen način knjižnice pridobivajo informacije o potrebah seniorjev v knjižničnem okolju

Večina sodelujočih knjižnic (87 %) ugotavlja potrebe seniorjev, sicer ne z raziskavami (v 15 %), temveč z beleženjem njihovega vedenja, vprašanj in komentarjev (89 %), s srečevanji z njimi (37 %) ¹⁰ in na podlagi ugotovitev jih 81 % oblikuje in izvaja aktivnosti in programe, namenjene seniorjem. Po drugi strani manj kot polovica teh (42 %) redno vrednoti aktivnosti in programe, ki jih nudijo seniorjem (prim. Vilar idr., 2017, str. 201).

68 % knjižničarskega osebja se dodatno izobražuje in pridobiva kompetence za delo s seniorji, 81 % jih ocenjuje, da bi potrebovali dodatna znanja in kompetence. Področja, katera so prepoznali za najbolj pomembna v tem oziru, so naslednja: digitalizacija (poznavanje tehnologije, razumevanje sistemov, ustvarjanje podatkov in upravljanje z njimi, poznavanje zakonodaje, urejanje pogojev za licence oz. pogodbe) (64 %), 44 % sodelujočih knjižnic je izbralo razumevanje in uporabo znanj in spretnosti na področju fizičnih in digitalnih informacijskih orodij in tehnik, področje načrtovanja, izgradnje in vzdrževanja primernih fizičnih in virtualnih informacijsko-komunikacijskih prostorov ter pedagoško področje (virtualni in fizični prostori učenja, kritično vrednotenje virov, zakonodaja, učni stili, metode poučevanja, upravljanje in razvoj knjižničnih zbirk, širjenje znanja in ozaveščanje, 40 % pa

¹⁰ Pod drugo so knjižnice navajale fokusno skupino (3 %), povezovanje oz. sodelovanje z društvi in organizacijami (6 %), iz pogovorov in pripomb (3 %) in izvajanje anket o zadovoljstvu uporabnikov s knjižničnimi storitvami (3 %). Menimo, da te navedbe ne odstopajo od ponujenih odgovorov oz. ne vplivajo bistveno na zgornji rezultat.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

bibliosvetovanje (poznavanje literature, poznavanje procesa bibliosvetovanja, vodenje skupine, dinamika skupine, aktivno poslušanje, postavljanje vprašanj, empatično ravnanje).

4 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI

Cilj raziskave je bil predstaviti obravnavo uporabnikov seniorjev v slovenskih splošnih knjižnicah, identificirati potrebe knjižnic in strokovnega osebja pri zadovoljevanju potreb uporabnikov seniorjev in na podlagi analize raziskovalnih podatkov sprejeti sklep glede inkluzivnosti seniorjev v splošnih knjižnicah. V ta namen smo postavili pet hipotez.

Prvo hipotezo, da so slovenske splošne knjižnice delno fizično dostopne uporabnikom seniorjem, smo potrdili. Zbrani podatki kažejo, da fizično dostopnost do knjižnice ovira pomanjkanje parkirnih mest, delno ustrezno opremljeno ali manjkajoče stavbno pohištvo (ograje, dvigala, toaletni prostor za osebe v invalidskem vozičku), manj jasno označene lokacije prostorov (piktogrami), stopnice in pomanjkljiva tehnična in pohištvena oprema za uporabnike. Pri tem je potrebno upoštevati določene posebnosti, kot je npr. slušna zanka, sicer prisotna le v 30 % knjižnic, ki se ne nahaja v prostoru referenčne in informacijske ter izposojevalne službe, ampak pretežno v drugih prostorih, kot je recimo prireditveni. Ta podatek bi lahko povezali z dejstvom, da so seniorji najštevilčnejši obiskovalci knjižničnih prireditev (npr. Javornik, 2015; Pristolič in Pisanski, 2017; Raziskava med člani ..., 2020, str. 33). V raziskavi *Doseganje razvojnih usmeritev Standardov za splošne knjižnice veljavnih v obdobju 2005–2017* (Aupič idr., 2018) so vprašanja glede knjižničnih prostorov (okolica, vhod, toaletni prostori, stopnišča, dvigala in posebni prostori) prav tako temeljila na usmeritvah Irvall in Nielsen (2015). Z upoštevanjem krajevnih enot, pri čemer velja, da se "raven knjižnične dejavnosti slabša z manjšanjem gravitacijskega območja enote" (Aupič idr. 2018, str. 76), je bila dostopnost knjižničnih zgradb v celoti dostopna gibalno in senzorno oviranim, tretjina nedostopna in dobra tretjina delno dostopna (Aupič idr. 2018, str. 53).

Drugo hipotezo, da slovenske splošne knjižnice v večini nudijo seniorjem gradivo na različnih nosilcih, lahko glede na rezultate ankete potrdimo. Vprašanje glede nosilcev je v kontrolnem seznamu tisto, ki najbolj kaže njegovo zastarelost. Aupič idr. (2018, str. 32, 76) poudarjajo vedno večji pomen elektronskih virov, dostopnih na daljavo. V povezavi z uporabniki s posebnimi potrebami pa se raziskava, tudi trenutna *Strokovna priporočila in standardi ...* (2019),

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

v skladu s kriteriji glede knjižnične zbirke, ni podrobneje ukvarjala s samimi nosilci, temveč z namenom gradiva (za npr. uporabnike s posebnimi potrebami).

Tretjo hipotezo o delni dostopnosti informacij o knjižnicah in spletnih strani knjižnic prav tako lahko potrdimo. Odgovori kažejo na to, da knjižnice namenjajo malo pozornosti načinu svoje predstavitve oz. informiranju seniorjev o svojih storitvah, programih, gradivu in da njihove spletne strani delno ustrezajo smernicam dostopnosti (zagotavljanje alternativnih formatov, ločenosti vsebine od oblikovanja).

Četrto hipotezo, da slovenske splošne knjižnice v večini nudijo posebne storitve za uporabnike seniorje, potrdimo. Knjižnice nudijo aktivnosti, gradivo, storitve, ki so glede na strokovne usmeritve (glej Resman, 2016) primerne za seniorje. Manj pozornosti namenjajo sodelovanju z relevantnimi institucijami in organizacijami na področju skupnega načrtovanja in predstavljanja javnosti. Rezultati so primerljivi z oceno prioritet kategorij storitev (Aupič idr., 2018, str. 25)¹¹, kjer so storitve za ustanove in skupine v lokalni skupnosti, storitve za skupine s posebnimi potrebami ter storitve za vseživljenjsko učenje odraslih predstavljale najvišjo prioriteto za 50 % do 75 % knjižnic, manj kot 50 % knjižnic pa je imelo najvišjo prioriteto informacijske storitve.

Peto hipotezo o potrebnih dodatnih kompetencah knjižničarskega osebja za delo s seniorji potrdimo. Področja, ki so jih sodelujoče knjižnice najbolj izpostavile (digitalizacija, obvladovanje fizičnih in digitalnih informacijskih orodij in tehnik, področje fizičnih in virtualnih informacijsko-komunikacijskih prostorov, pedagoško področje ter bibliosvetovanje), se po eni strani nanašajo na fizično oddaljeno digitalno knjižnično dejavnost oz. na njeno dostopnost,¹² po drugi strani pa na aktivnosti in pomen socialne bližine oz. varnosti in prijaznega prostora. Kot najmanj pomembna pojmujejo področja pismenosti, medkulturne in večjezikovne spretnosti ter marketing.

Vse postavljene hipoteze smo potrdili. Raziskava je temeljila na ugotavljanju skladnosti z uveljavljenimi usmeritvami in priporočili in v tem okviru lahko naredimo naslednje sklepe o

¹¹ V tej raziskavi so najvišjo prioriteto zasedle storitve za otroke ter spodbujanje branja in pismenosti.

¹² Sklepi Sveta o človekovih pravicah v zadevi *Človekove pravice, participacija in dobro počutje starejših v dobi digitalizacije* (2020) svarijo, da lahko digitalizacija poveča neenakosti oz. deluje izključujoče.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

inkluzivnosti seniorjev. Slovenske splošne knjižnice prepoznavajo seniorje kot specifično skupino knjižničnih uporabnikov, četudi v okviru skupin oseb s posebnimi potrebami. Nenazadnje si seniorji svoje zdravstvene oviranosti, povezane s staranjem (gibalne, slušne, vidne), demenco ter manjšo družbeno vključenost delijo z uporabniki s posebnimi potrebami. Knjižnice menijo, da te specifik in ovire, ki seniorje obremenjujejo, prepoznavajo in da znajo oceniti, katere knjižnične aktivnosti, vsebine in storitve bi jim bile zanimive oz. bi bile njim primerne. Potrebe seniorjev v knjižničnem okolju zaznavajo predvsem s posamičnim pristopom v obliki opazovanja in beleženja njihovega vedenja, vprašanj in komentarjev. Širših raziskav v večini ne opravljajo. Glede na visok delež seniorjev v njihovih lokalnih okoljih bi bile tovrstne raziskave dobrodošle. Morda bi veljale kot prepričljiv argument tudi pri deležnikih, ki omogočajo delovanje knjižnic. Namreč nekatere pomanjkljivosti, kot je npr. odsotnost parkirišč, lahko knjižnice odpravijo le v sodelovanju z njimi, npr. s svojimi občinami ustanoviteljicami, druge, kot so usmerjevalne table s piktogrami, zahtevajo predvsem lasten angažma. Vilar idr. (2017, str. 200-201) ugotavljajo, da knjižnice razmeroma redko izvajajo raziskave med uporabniki in neuporabniki knjižnic v lokalnih skupnostih in temu primeren je tudi odziv splošnih knjižnic na spremembe v lokalnem okolju. Podobno zaključujejo tudi Aupič idr. (2018, str. 75, 76) in dodajajo, da le manjši del knjižnic načrtuje svoje storitve glede na ugotovljene potrebe lokalnega okolja, česar pa naša raziskava ni potrdila. Pri tem je potrebno dodati, da odkar stroka posebej poudarja pomen proučevanja lokalnega okolja za knjižnično dejavnost, je tovrstnih raziskav vedno več (npr. Bon, 2021). Rezultati, poleg manka ugotavljanja potreb z večjimi raziskavami v lokalnem okolju, kažejo tudi na odsotnost vrednotenja aktivnosti, sodelovanja knjižnic v načrtovanju aktivnosti z relevantnimi lokalnimi organizacijami ter obveščanja javnosti o svoji dejavnosti. Knjižničarski delavci ocenjujejo, da bi morali biti za delo s seniorji bolj usposobljeni. Področja, za katera to velja, se nanašajo v enaki meri na spletno dejavnost kot na tradicionalno oz. fizično. O vplivu epidemije COVID-19 na samorefleksivno enakovrednost digitalnih in klasičnih prioritet lahko le sklepamo. Kot najpomembnejša področja za usposabljanje so knjižnice izpostavile dostopnost informacijskih virov in informacij ter ostalih knjižničnih aktivnosti na daljavo. Pri tem gre tako za vsebino, kar pod digitalizacijo pomeni spletno dostopnost knjižničnega gradiva, kot tudi za samo tehnično usposobljenost za ustvarjanje dostopnih virtualnih informacijsko-komunikacijskih prostorov. Med prioritete so knjižnice navedle tudi zagotavljanje dostopnosti fizičnih prostorov ter aktivnosti poučevanja oz. osveščanja in bibliosvetovanja, ki so že uveljavljena področja delovanja in se navezujejo predvsem na socialno vključenost seniorjev. Vsako od teh področij

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

samo po sebi zahteva določen nabor znanj in kompetenc za delo z različnimi skupinami uporabnikov z upoštevanjem uveljavljenega načela, da so posebne potrebe potrebe vseh.

Da bi bile knjižnice v prihodnosti bolj vključujoče do seniorjev, bi jih morale vključiti v svoj program dela in načrtovanim aktivnostim nameniti poseben del proračuna. Na ta način bi lahko razporedile vire za izboljšanje dostopnosti: do same knjižnice (možnost parkiranja, usmerjevalne table do knjižnice ter varen, ustrezno velik in neoviran vhod njenih v knjižnico), do knjižničnih površin, stavbnega pohištva in opreme, namenjenih uporabnikom (knjižnične površine, namenjene uporabnikom, do katerih vodijo usmerjevalne table s piktogrami, dostopne z invalidskim vozičkom, hojico in drugimi pripomočki za premikanje, z ustrezno višino polic, pultov, obliko in številom sedežev, z ustrezno tehnično opremljenostjo delovnih postaj, knjigomati, indukcijsko zanko, toaletnim prostorom, vidno označenimi prehodi, stopnicami in vrati), do informacij (o lastnem delu, predvsem s primerno obliko, vsebino in formatom informacij, z izborom partnerjev in medijev, z dostopno spletno stranjo, tj. WCAG 2.1), s sodelovanjem z lokalnimi deležniki (pri snovanju skupnih aktivnosti in naslavljanju javnosti), z izobraževanjem ter vrednotenjem aktivnosti.

Dolgoživa družba in vloga splošnih knjižnic v družbi, kot jo določajo normativni okviri in zavezuje profesionalna etika, kličeta po sistematičnem pristopu do te skupine uporabnikov na nacionalni ravni, z doslednim sledenjem usmeritev za doseganje dostopnosti, raziskovanjem ciljne skupine ter z usvajanjem znanj in kompetenc, ki bodo doprinesle k blagobiti seniorjev in družbe kot celote.

5 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V Šauperl, A. (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- 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*. Narodna in univerzitetna knjižnica. <https://cezar.nuk.uni-lj.si/common/files/studije/raziskava-doseganje-standardov-splosne-knjiznice-2005-2017.pdf>

- Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit
- Bolt, N. in Velji, A. (2021). Serving people with special needs during COVID-19: stories from around the world. *International Leads*, 35(2), 1–3.
- Bon, M. (2019). *Poročilo o dejavnostih splošnih knjižnic za uporabnike s posebnimi potrebami v letu 2018: po območjih OOK za Ministrstvo za kulturo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2014–2021*. Narodna in univerzitetna knjižnica. https://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/ook/UPORABNIKI%20S%20POSEBNIMI%20POTREBAMI_stanje%20za%20leto%202018.docx
- Bon, M. (24. 9. 2021). Poročilo: Uporabnik v kontekstu sprememb. *Knjižničarske novice*. <https://knjiznicarske-novice.si/novica/992/pokazi>
- Canadian guidelines on library and information services for older adults*. (2002). Canadian Library Association. <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/canadian-guidelines-on-library-and-information-services-for-older-adults/>
- Človekove pravice, participacija in dobro počutje starejših v dobi digitalizacije*. (2020). Svet Evropske unije. <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11717-2020-REV-2/sl/pdf>
- Definition and selection of competences (DeSeCo): theoretical and conceptual foundations: strategy paper*. (2002). Organisation for Economic Cooperation and Development. <https://www.voced.edu.au/content/ngv%3A9408>
- eRegion. (b. d.). *Omrežje e-seniorji 55+*. <http://eregion.eu/eseniors-55-rose-valley-ljubljana-network/>
- IFLA Trend report: An ageing population in the developed world*. (2013). <https://trends.ifla.org/literature-review/an-ageing-population-in-the-developed-world>
- Etični kodeks slovenskih knjižničarjev. (1995). *Knjižničarske novice*, 5(12), 31–32.
- Glasgowska deklaracija o knjižnicah, informacijskih storitvah in intelektualni svobodi. (2002). *Knjižničarske novice*, 12(10), 29–30.
- Guidelines for library and information services to older adults. (2008). *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 209–212. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
- Guidelines for library service to older adults. (1987). *RQ*, 26(4), 444–447.
- Inštitut Antona Trstenjaka. (b. d.). *Gerontologija*. <http://www.inst-antontrstenjaka.si/gerontologija/projekti/9.html>
- Irvall, B. in Nielsen, G. S. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities: checklist*. IFLA.

- Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit
- Irvall, B. in Nielsen, G. S. (2015). *Smernice za dostop do knjižnic za uporabnike z oviranostmi - kontrolni seznam*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Javornik, M. (2015). *Storitve splošnih knjižnic za starostnike v Koroški regiji*. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=80272>
- Joseph, M. (2006). *Active, engaged, valued: older people and NSW public libraries*. State Library of New South Wales. https://www.sl.nsw.gov.au/sites/default/files/active_engaged_valued.pdf
- Kare, A. (2018). Podpora splošne knjižnice pri soočanju z demenco: stanje v slovenskih splošnih knjižnicah. *Knjižnica*, 62(4), 55–85.
- Lujić, D. (2002). Kako do bralcev, ki sami ne morejo do knjižnice? *Knjižnica*, 46(4), 305–315.
- Manifest ZBDS o razvoju slovenskih knjižnic in knjižničarstva*. (2004). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. <http://www.zbds-zveza.si/?q=node3/30>
- Manifest o splošnih knjižnicah. (1994). *Knjižničarske novice*, 4(3), Priloga.
- Marrelli, A. F. (2001). *Introduction to competency modeling*. American Express.
- Model ključnih kompetenc* [Interni dokument]. (2007). Mariborska knjižnica.
- Novak Zabukovec, V. in Steinbuch, M. (2010). Kompetence šolskega knjižničarja. *Šolska knjižnica*. 20(3/4), 161–172.
- Novljan, S. (1998). Knjižnice za splošno dostopnost kulturnih dobrin. *Knjižnica*, 42(1), 23–44.
- Pravilnik o osrednjih območnih knjižnicah. (2003). *Uradni list RS*, št. 88/2003.
- Pristolič, T. in Pisanski, J. (2017). Literarne prireditve v knjižnici med teorijo in prakso: analiza in načrtovanje. V T. Bešter, T. in D. Vovk, D. (ur.), *Povezovanje, sodelovanje, skupnosti: ustvarimo državo bralcev: zbornik referatov* (str. 127–142). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Resources*. (b. d.). IFLA. <https://www.ifla.org/resources/>
- Raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki slovenskih splošnih knjižnic*. (2020). Združenje splošnih knjižnic. https://www.knjiznice.si/wp-content/uploads/2020/06/ZSK_javnomnenjska_raziskava_Ninamedija_2020.pdf
- Resman, S. (2008). Knjižnica in uporabniki v tretjem življenjskem obdobju. *Kakovostna starost: časopis za socialno gerontologijo in gerontagogiko*, 11(4), 80–82.
- Resman, S. (2016). *Smernice za oblikovanje storitev za starejše*. Mestna knjižnica Ljubljana. https://www.mkjlj.si/wp-content/uploads/2021/06/Smernice_za_starejse.pdf

- Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit
- Resman, S. in Šinko S. (2013). *Model stalnega strokovnega izpopolnjevanja zaposlenih v MKL*. Mestna knjižnica Ljubljana. https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/Model_stalnega_strokovnega_izpopolnjevanja_zaposlenih_v_MKL.pdf
- Splošna deklaracija človekovih pravic. (2018). *Uradni list RS*, št. 24/2018. <https://www.varuh-rs.si/index.php?id=102>
- Spremljanje izvajanja Akcijskega programa za invalide 2014–2021: poročilo o uresničevanju Akcijskega programa za invalide 2014–2021 v letu 2016*. (junij 2017). Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/Invalidi/API-2014-2021/2016_Porocilo_API.pdf
- Statistični urad Republike Slovenije. (2021). *Število in sestava prebivalstva*. <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/17/104>
- Strokovna izhodišča za vzpostavitev kompetenčnih centrov*. (2021). Nacionalni svet za knjižnično dejavnost. <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/DEDISCINA/NSKD/Drugi-dokumenti-in-gradiva/STROKOVNA-IZHODISCA-ZA-VZPOSTAVITEV-KOMPETENCNIH-CENTROV.pdf>
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Šek Škafar, K. (2019). *Uporabniki s posebnimi potrebami v splošnih knjižnicah*. [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Pokrajinska in študijska knjižnica Murska Sobota. <http://dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-J7HV8WOD/78120821-27f7-4372-b4e0-72a334409ffe/PDF>
- Ustava Republike Slovenije*. (2018). Litteralis; Uradni list Republike Slovenije; Pravna fakulteta Univerze v Ljubljani.
- Vilar, P. (2021). *Posebne uporabniške skupine ter uporabniki s posebnimi potrebami* [Študijsko gradivo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Vilar, P., Vodeb, G. in Bon, M. (2017). Proaktivna splošna knjižnica: slovenske splošne knjižnice, bralna pismenost in bralna kultura. V T. Bešter in D. Vovk (ur.), *Povezovanje, sodelovanje, skupnosti: ustvarimo državo bralcev: zbornik referatov* (str. 174–217). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Vilar, P., Žumer, M., Pisanski, J. in Krtalić, M. (b. d.). *Intellectual output 05: policy recommendations for the harmonization of the entry requirements and learning*

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

outcomes in information science in Europe.

http://einfose.ffos.hr/documents/EINFOSE_IO5_Policy_Recommendations.pdf

Virant, G. (1998). *Pravna ureditev javne uprave*. Visoka upravna šola.

Weinert, F. E. (1999). *Concepts of competence*. Max Planck Institute for Psychological Research.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.111.1152&rep=rep1&type=pdf>

Your Europe. (2021). *Pokojnina v tujini*. https://europa.eu/youreurope/citizens/work/retire-abroad/state-pensions-abroad/index_sl.htm

Zabukovec, V. (2012). *Ključne kompetence za uspešno delo knjižničarja. Kako jih razvijati?* [Predstavitev PPT]. http://www.zbds-zveza.si/sites/default/files/dokumenti/2012/zabukovec_2012.pdf

Zadravec, E. (2020). *Storitve za starejše v splošnih knjižnicah*. Univerza v Ljubljana, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?lang=slv&id=119951>

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.

Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-2). (2012). *Uradni list RS*, št. 96/2012, 39/2013, 99/2013 – ZSVarPre-C, 101/2013 – ZIPRS1415, 44/2014 – ORZPIZ206, 85/2014 – ZUJF-B, 95/2014 – ZUJF-C, 90/2015 – ZIUPTD, 102/2015, 23/2017, 40/2017, 65/2017, 28/2019, 75/2019, 139/2020, 189/2020 – ZFRO, 51/2021 in 121/2021.

Zelena knjiga o staranju: spodbujanje solidarnosti in odgovornosti med generacijami. (2021). Evropska komisija. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0050&from=SL>

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

PRILOGE

PRILOGA 1: Anketni vprašalnik

ZADOVOLJEVANJE POTREB UPORABNIKOV SENIORJEV V SLOVENSКИH SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

Vprašalnik

Spoštovani.

Dolgoživa družba je izziv za knjižnično okolje. Seniorji predstavljajo pomemben del vseh uporabnikov in članov knjižničnih storitev v splošnih knjižnicah.

Pred vami je vprašalnik, ki želi preiskati zadovoljevanje potreb seniorjev (starejših od 65 let) v splošnih knjižnicah: od fizične dostopnosti prostorov, ustrezne opreme in gradiva, do primernih storitev, programov, načinov komuniciranja in kompetenc knjižničarskega osebja.

Raziskava poteka med vsemi splošnimi knjižnicami. Vsaki splošni knjižnici je namenjen en vprašalnik za matično enoto in vprašanja se, kjer ni navedeno drugače, nanašajo le na matično enoto (krajevne knjižnice so izključene).

Prosimo vas, da ga izpolnite v posvetovanju s sodelavci, predvsem tistimi, ki delajo na izposoji, organizirajo prireditve, izobraževanja oz. delajo s seniorji, vzdržujejo stike z javnostmi in se ukvarjajo z razvojnimi nalogami knjižnice. Reševanje vam bo vzelo približno 30 minut.

Rezultati bodo uporabljeni v raziskovalni nalogi, ki jo pripravljam za bibliotekarski izpit, hkrati pa je raziskava del programa območnosti osrednjih območnih knjižnic za področje uporabnikov s posebnimi potrebami za leto 2021.

Rok za oddajo vprašalnika je petek, 27. avgust 2021.

Za vaše sodelovanje se vam prijazno zahvaljujem.
Anja Rebolj

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

BLOK 1: Osnovni podatki

Q1 - Naziv knjižnice:

BLOK (1) (Osnovni podatki)

Q2 - Knjižnica je:

- osredna.
- osrednja območna.

BLOK (1) (Osnovni podatki)

Q3 - Kolikšen delež prebivalcev vašega gravitacijskega območja (občine, ki jih pokriva vaša knjižnica) je starejših od 65 let? Odgovor vpišite v obliki odstotka. Podatek o številu prebivalcev, starejših od 65 let, za drugo polletje 2020 najdete na povezavi <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/Data/05C4004S.px/> _____

BLOK (1) (Osnovni podatki)

Q4 - Kolikšen delež vseh članov vaše knjižnice (vključno z dislociranimi enotami) je starejših od 65 let? Odgovor vpišite v obliki odstotka. Podatek o članih, starejših od 65 let, najdete v COBISS3 - Izpisi - Sezname - Izposoja - Člani - Izbor članov z vnosom najzgodnejšega (npr. 1. 1. 1900) najpoznejšega datuma rojstva (npr. 29. 7. 1956).

BLOK (1) (Osnovni podatki)

Q5 - Knjižnica vključuje storitve za seniorje (npr. U3ŽO, tečaji za seniorje) v svoj program dela in v proračun.

- Da.
- Ne.
- V sklopu storitev za uporabnike s posebnimi potrebami.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q6 - Knjižnica ima na voljo zadostno število parkirnih mest, označenih z znakom za uporabnike z oviranostmi.

Prosimo, preverite skladnost s standardom SIST ISO 21542 – Gradnja stavb – Dostopnost in uporabnost grajenega okolja: - na parkirišču vsaj eno rezervirano parkirno mesto,

- na parkirišču je eno rezervirano parkirno mesto na 10 parkirnih mest,
- na parkirišču sta dve rezervirani parkirni mesti na 50 parkirnih mest,
- na parkirišču so štiri rezervirana parkirna mesta na 100 parkirnih mest,
- na parkirišču je šest rezerviranih parkirnih mest na 200 parkirnih mest,
- na parkirišču je šest rezerviranih parkirnih mest na več kot 200 parkirnih mest + eno rezervirano parkirno mesto za vsakih 100 dodatnih parkirnih mest.

- Da.
- Ne.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q7 - Parkiranje je možno v radiju 50 metrov od vhoda v knjižnico oz. je ob vhodu zagotovljena možnost za kratkotrajno ustavitve vozila osebe z invalidskim vozičkom.

- Da.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ne.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q8 - Do knjižnice vodijo razumljive in enostavno berljive usmerjevalne table.

Da.

Ne.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q9 - Poti do vhoda v knjižnico so neovirane in osvetljene.

Da.

Ne.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q10 - Na vhodu v knjižnico je gladka in nederseča podlaga.

Da.

Ne.

BLOK (2) (Fizični dostop do knjižnice: zunaj knjižnice)

Q11 - Do knjižnice se dostopi po nederseči in ne preveč strmi klančini z ograjo ob stopnicah.

Da.

Ne.

Do knjižnice vodi ravna pot. Klančina ni potrebna.

IF (3) Q11 = [1]

Q12 - Ograja je nameščena na obeh straneh klančine.

Da.

Ne.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q13 - Pred knjižničnimi vhodnimi vrati je dovolj prostora za obračanje z invalidskim vozičkom.

Da.

Ne.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q14 - Vhodna vrata v knjižnico so dovolj široka za invalidski voziček.

Da.

Ne.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q15 - Domofon je prilagojen gluhih uporabnikom.

Da.

Ne.

Knjižnica nima domofona.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q16 - Knjižnica ima avtomatska vrata, ki se samodejno odprejo/zaprejo ob zaznavi premikanja.

Da.

Ne.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q17 - Pred vhodom v knjižnico ni dvignjenega praga (za lažji dostop za osebe na invalidskem vozičku).

- Da.
- Ne.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q18 - Na steklenih vratih so opozorilne oznake za osebe z okvaro vida.

- Da.
- Ne.
- Vrata niso prozorna.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q19 - Varnostni sistemi (npr. RFID vrata) so nameščeni tako, da omogočajo prehod uporabnikom na invalidskem vozičku, uporabnikom s hojico ali z drugimi pripomočki za premikanje.

- Da.
- Ne.
- Knjižnica nima varnostnih sistemov, ki bi ovirali prehod.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q20 - Stopnišča in stopnice so označene s kontrastnimi barvami.

- Da.
- Ne.
- Knjižnica nima stopnic.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q21 - Vse površine, namenjene uporabnikom, so dostopne osebam na invalidskem vozičku, uporabnikom s hojico ali z drugimi pripomočki za premikanje.

- Da.
- Ne.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q22 - Do dvigal vodijo usmerjevalne table s piktogrami.

- Da.
- Ne.
- Knjižnica nima dvigal.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q23 - Dvigala so dobro osvetljena ter opremljena z ustrezno označenimi gumbi in govornimi navodili.

- Da.
- Ne.
- Knjižnica nima dvigal.

BLOK (3) (Fizični dostop do knjižnice: vhodno območje)

Q24 - Gumbi v dvigalih so dosegljivi iz invalidskega vozička.

- Da.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Ne.
- Knjižnica nima dvigal.

BLOK (3) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q25 - Knjižnica ima vsaj en toaletni prostor za osebe z gibalnimi oviranostmi.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q26 - K toaletnemu prostoru usmerjajo razumljive usmerjevalne table s piktogrami.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q27 - Vrata toaletnega prostora so dovolj široka za vstop na invalidskem vozičku in prostor je dovolj velik za obračanje invalidskega vozička.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q28 - Prostor je dovolj velik, da se invalidski voziček zapelje neposredno zraven toaletne školjke.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q29 - Toaletna školjka ima držali in ročico za izpiranje na dosegu rok osebe na invalidskem vozičku.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q30 - V prostoru je gumb za alarm, dosegljiv osebi na invalidskem vozičku.

- Da.
- Ne.

IF (6) Q25 = [1] (da)

Q31 - V prostoru sta umivalnik in ogledalo na primerni višini.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q32 - Po knjižnici so razporejene razumljive in enostavno berljive usmerjevalne table s piktogrami.

- Da.
- Ne.
- Delno oz. le na določenih mestih v knjižnici.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q33 - Police z gradivom so dostopne iz invalidskega vozička.

- Da.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Ne.
- Delno.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q34 - V vseh območjih knjižnice se nahajajo mize za branje in mize za računalniške delovne postaje različnih višin, dostopne uporabnikom v invalidskem vozičku.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q35 - Računalniške delovne postaje in mize za branje imajo stole z nasloni za roke, namizno svetilko, stojalo za knjigo na mizi, lupo, miško ustrezne velikosti, prilagodljivo tipkovnico (ali prevleko) ekran najmanj 17-palčni, PC programsko opremo za slabovidne.

- Da.
- Ne.
- Delno.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q36 - V knjižnici zagotavljamo tehnično podporo za računalnike.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q37 - Knjižnično osebje je usposobljeno za izobraževanje uporabnikov za uporabo računalnikov.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q38 - V knjižnici je zadostno število stolov s čvrstimi oporami za roke. Prosimo, odgovorite v skladu s svojimi izkušnjami in morebitnimi odzivi seniorjev uporabnikov.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q39 - Prehodi med policami z gradivom so neovirani.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q40 - Požarni alarm je viden in slišen.

- Da.
- Ne.

BLOK (4) (Dostop do gradiva in storitev: fizični prostor)

Q41 - Knjižnično osebje je usposobljeno za pomoč uporabnikom z oviranostmi v primeru nevarnosti.

- Da.
- Ne.

Rebolj, A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

BLOK (5) (Dostop do gradiva in storitev: referenčna in informacijska služba ter izposojevalni pult)

Q42 - Izposojevalni pult in pult referenčne in informacijske službe sta prilagodljiva oz. na ustreznih višinah, da sta dosegljiva tudi osebam v invalidskem vozičku.

- Da.
- Ne.

BLOK (5) (Dostop do gradiva in storitev: referenčna in informacijska služba ter izposojevalni pult)

Q43 - V prostoru referenčne in informacijske službe se nahaja sistem indukcijske zanke za osebe z okvaro sluha.

Možnih je več odgovorov.

- Da.
- Ne.
- Indukcijska zanka se nahaja v drugem prostoru (npr. prireditvenem).

BLOK (5) (Dostop do gradiva in storitev: referenčna in informacijska služba ter izposojevalni pult)

Q44 - V neposredni bližini pultov referenčne in informacijske službe ter izposoje so sedeži s čvrstimi oporami za roke.

- Da.
- Ne.

BLOK (5) (Dostop do gradiva in storitev: referenčna in informacijska služba ter izposojevalni pult)

Q45 - Samopostrežne naprave za izposajo in vračanje gradiva:

- so dostopne seniorjem.
- niso dostopne seniorjem.
- knjižnica jih nima.

BLOK (5) (Dostop do gradiva in storitev: referenčna in informacijska služba ter izposojevalni pult)

Q46 - Referenčna služba ima organiziran sistem pomoči uporabnikom, ki se ga poslužujemo v primeru njihovega sočasnega povpraševanja.

- Da.
- Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q47 - Knjižnica nudi brezplačno dostavo gradiva na dom za osebe, ki same ne morejo priti do knjižnice.

- Da.
- Ne.
- Delno (npr. le za določeno območje).
- Ne. Knjižnica nudi dostavo na dom, katere strošek plača uporabnik.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q48 - Knjižnica nudi zvočne knjige.

- Da.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q49 - Knjižnica nudi gradivo s povečanim tiskom.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q50 - Knjižnica nudi lažje berljive knjige.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q51 - Knjižnica nudi video/DVD knjige s podnapisi in/ali znakovnim jezikom.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q52 - Knjižnica nudi e-knjige.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q53 - Knjižnica nudi e-zvočne knjige.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q54 - Knjižnica nudi e-podatkovne zbirke.

Da.

Ne.

BLOK (6) (Vrste nosilcev)

Q55 - Knjižnica nudi e-periodične publikacije.

Da.

Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q56 - Knjižnica nudi vodene ogled po knjižnici za posameznike in za skupine uporabnikov seniorjev.

Da.

Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q57 - Knjižnica nudi informacije v povečanem tisku.

Da.

Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Q58 - Knjižnica nudi informacije na spletni strani knjižnice.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q59 - Knjižnica nudi razumljivo informacijsko gradivo (razumljivi kratki stavki, izogibanje uporabi tujk, med odstavki in deli besedila je dovolj praznega prostora, ilustracije so na isti strani kot spremno besedilo, uporaba temnih črk na beli ali svetli podlagi).

- Da.
- Ne.
- Občasno oz. delno.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q60 - Knjižnica nudi informacije na videoposnetkih s podnapisi in/ali znakovnim jezikom.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q61 - Knjižnica nudi informacije po besedilnem telefonu (TDD) ali v DAISY formatu in e-pošti.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q62 - Spletna stran knjižnice je oblikovana logično in je enostavna za navigacijo.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q63 - Programska oprema omogoča povečanje besedila, spreminjanje pisav in kontrasta, spreminjanje dolžine vrstic in prostora med vrsticami na spletni strani knjižnice.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q64 - Spletna stran knjižnice zagotavlja alternativne formate za .pdf in .doc (neformatirano besedilo (.txt)).

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q65 - Na spletni strani knjižnice je vsebina ločena od oblikovanja (uporabljamo sloge za oblikovanje videza strani in postavitev elementov na strani).

- Da.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Ne.
- Ne vem.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q66 - Spletna stran knjižnice zagotavlja možnost iskanja po strani.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q67 - Na spletni strani knjižnice se izogibamo uporabi okvirjev in tabel.

- Da.
- Ne.
- Ne vem.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q68 - Na spletni strani knjižnice se izogibamo gibljivim likom in besedilu.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q69 - Na spletni strani knjižnice uporabljamo kratka besedila ali strukturirana daljša besedila.

- Da.
- Ne.

BLOK (7) (Storitve in komunikacija: dostopnost informacij in spletna stran)

Q70 - Na spletni strani knjižnice so video in zvočni zapisi opremljeni s podnapisi oz. pisanim besedilom in obratno.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q71 - Knjižnica sodeluje z institucijami in organizacijami, ki nudijo storitve za seniorje oz. jih sestavljajo seniorji v našem lokalnem okolju. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

IF (11) Q71 = [1]

Q72 - S temi institucijami in organizacijami se redno srečujemo, načrtujemo skupne aktivnosti in ugotavljamo njihove potrebe.

- Da.
- Ne.

IF (11) Q71 = [1]

Q73 - Varovance in člane teh institucij oz. organizacij spodbujamo k uporabi knjižnice in knjižničnih storitev za njihove aktivnosti.

- Da.
- Ne.

IF (11) Q71 = [1]

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Q74 - Te institucije/organizacije in knjižnica skupaj naslavljamo medije.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q75 - Knjižnica izvaja storitve za osebe v domovih za ostarele in ustanovah za nego. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q76 - Knjižnica sodeluje s ponudniki programov za seniorje v lokalni skupnosti. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q77 - Knjižnica nudi medgeneracijske programe. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q78 - Knjižnica nudi storitve, gradivo, informacije, svoje prostore za vseživljenjsko učenje. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q79 - Knjižnica nudi aktivnosti, povezane z umetnostjo in aktivnim kreativnim izražanjem. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q80 - Knjižnica nudi informacije in vire, ki jih seniorji potrebujejo (osebni interesi, zdravje in dobro počutje, finančni viri, socialna varnost). Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (8) (Storitve in komunikacija: posebne storitve za uporabnike seniorje)

Q81 - Knjižnica nudi IKT usposabljanja oz. usposabljanja za uporabo sodobne tehnologije. Pri odgovoru prosimo upoštevajte vašo aktivnost na tem področju v zadnjih 5 letih.

- Da.
- Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebe in kompetence)

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Q82 - Knjižnica ima zaposlenega, ki deluje kot posrednik med knjižnico in uporabniki seniorji.

- Da.
 Ne.

IF (13) Q82 = [1] (da)

Q83 - Ta zaposleni posreduje sodelavcem e-pošto in druge informacije o knjižničnih storitvah za seniorje.

- Da.
 Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebje in kompetence)

Q84 - Knjižničarsko osebje je seznanjeno z ovirami, ki navadno obremenjujejo seniorje.

- Da.
 Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebje in kompetence)

Q85 - Knjižničarsko osebje je seznanjeno s storitvami in aktivnostmi knjižnice, ki bi zanimale seniorje.

- Da.
 Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebje in kompetence)

Q86 - V knjižnici ugotavljamo potrebe seniorjev: o ustreznih prilagoditvah prostora, ustreznem gradivu, informacijah, storitvah in aktivnostih.

- Da.
 Ne.

IF (14) Q86 = [1] (da)

Q87 - Na kakšen način pridobivate informacije o potrebah seniorjev v knjižničnem okolju?

Možnih je več odgovorov

- Naše osebje se v ta namen srečuje s seniorji.
 Izvajamo raziskave med seniorji (npr. z vprašalniki).
 Opazujemo vedenje uporabnikov ter beležimo in spremljamo njihova vprašanja, komentarje.
 Drugo:

IF (14) Q87 = [1] (da)

Q88 - Na podlagi ugotovljenih potreb oblikujemo in izvajamo aktivnosti in programe, namenjene seniorjem.

- Da.
 Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebje in kompetence)

Q89 - Knjižnica redno vrednoti aktivnosti in programe, namenjene seniorjem.

- Da.
 Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebje in kompetence)

Q90 - Knjižničarsko osebje se dodatno izobražuje in pridobiva kompetence za delo s seniorji.

Rebolj. A. Zadovoljevanje potreb uporabnikov seniorjev v splošnih knjižnicah. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Da.
- Ne.

BLOK (9) (Storitve in komunikacija: osebe in kompetence)

Q91 - Knjižničarsko osebje ocenjuje, da bi za zadovoljevanje potreb seniorjev v knjižnici (referenčna služba, izposoja, zagotavljanje gradiva, prireditvena dejavnost, izobraževalna dejavnost, odnosi z javnostmi) potrebovalo dodatne kompetence in dodatna znanja.

- Da.
- Ne.

IF (15) Q91 = [1] (da)

Q92 - Za katera področja velja manko kompetenc in znanj?

Možnih je več odgovorov.

- Digitalizacija (poznavanje tehnologije, razumevanje sistemov, ustvarjanje podatkov in upravljanje z njimi, poznavanje zakonodaje, urejanje pogojev za licence oz. pogodbe).
- Razumevanje in uporaba znanj in spretnosti na področju fizičnih in digitalnih informacijskih orodij in tehnik.
- Področje razumevanja in upravljanja fizičnih in digitalnih storitev, virov in vsebin.
- Področje načrtovanja, izgradnje in vzdrževanja primernih fizičnih in virtualnih informacijsko-komunikacijskih prostorov.
- Področje pismenosti (podpora in razvoj veščin pismenosti povezanih z različnimi tipi oblik medijev, poznavanje metodologije pismenosti, jezika, oviranosti in aktivnosti ozaveščanja, upravljanje in razvoj knjižničnih zbirk).
- Znanstvena komunikacija in akademske kompetence (raziskovanje, analiza potreb in vedenja uporabnikov, poznavanje raziskovalnih podatkov, objavljanja, bibliometrije, spletnega ohranjanja in dostopnosti, zakonodaja in urejanje pogodbenih razmerij in licenc, upravljanje, vodenje).
- Participativna kultura (poznavanje spletnih tehnologij in medijev, kritično vrednotenje virov, komunikacija, pedagogika, kreativnost in podjetnost, marketing, management, aktivnosti ozaveščanja, sklepanje pogodb).
- Pedagoško področje (virtualni in fizični prostori učenja, kritično vrednotenje virov, zakonodaja, učni stili, metode poučevanja, upravljanje in razvoj knjižničnih zbirk, širjenje znanja in ozaveščanje).
- Marketing (internet in družbena omrežja, zakonodaja, mediji, tehnike predstavljanja, pisanje besedil, vizualna prezentacija).
- Medkulturne in večjezikovne spretnosti.
- Bibliosvetovanje (poznavanje literature, poznavanje procesa bibliosvetovanja, vodenje skupine, dinamika skupine, aktivno poslušanje, postavljanje vprašanj, empatično ravnanje).
- Drugo:

Odgovorili ste na vsa vprašanja.