

MARIBORSKA KNJIŽNICA

**Helena Kosi Odlak**

**STORITVE SPLOŠNIH KNJIŽNIC ZA RANLJIVE SKUPINE  
UPORABNIKOV:  
IZPOSOJA NA DOMU – KNJIŽNICA NA OBISKU**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Maribor, 2024

## Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Helena KOSI ODLAK

Naslov pisne naloge: Storitve splošnih knjižnic za ranljive skupine uporabnikov: izposoja na domu – knjižnica na obisku

Kraj: Maribor

Leto: 2024

Št. strani: 34

Št. slik: 18

Št. preglednic: 1

Št. prilog: 3

Št. strani prilog: 7

Št. referenc: 22

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Mariborski knjižnici

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Brigita MIKLIČ, Mariborska knjižnica

UDK: 027.082-056.26(497.4)  
027.082-056.26(497.4)Maribor)  
027.022(497.4):364.446

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

### Izвлеček:

**Namen:** Namen naloge je bil ugotoviti, koliko slovenskih splošnih knjižnic trenutno izvaja storitev izposoje na domu, kdo so najpogostejši uporabniki, kdo izposojevalci in kako je storitev mogoče posodobiti in razširiti.

**Metodologija:** V raziskavi smo kot raziskovalni metodi uporabili anketo in poglobljen intervju s knjižničarko v Mariborski knjižnici, ki dejavnost izposoje na domu opravlja 34 let. V anketi smo udeležence razdelili v dve skupini, tiste, ki dejavnost izvajajo, in tiste, ki je ne. Zanimale so nas predvsem izkušnje, omejitve in možnost izboljšav na tem področju.

**Rezultati:** Rezultati raziskave so pokazali, da dejavnost izposoje na domu opravlja manj kot polovica splošnih knjižnic. Vsaj tri knjižnice za uporabnike, ki so vezani na dom, poskrbijo z dostavo gradiva, vendar dejavnosti nimajo formalno organizirane. Pri knjižnicah, kjer dejavnosti ne izvajajo, sta najpogostejši oviri pomanjkanje kadra ter pomanjkanje finančnih sredstev. Oboje je največji izziv tudi v knjižnicah, ki dejavnost izvajajo. Ob navedenem jih večina meni, da bi storitev lahko izboljšali. V večini knjižnic izposoja na domu opravljajo zaposleni bibliotekarji ali knjižničarji, v dveh knjižnicah pa tudi prostovoljci.

**Omejitve raziskave:** Raziskava je vezana na pripravljenost predstavnikov knjižnic za sodelovanje v anketi. Nekateri so odgovarjali zgolj na nekaj vprašanj, pri tistih, ki dejavnosti ne izvajajo, pa se poraja še vprašanje, koliko o temi vedo.

**Izvirnost/uporabnost raziskave:** Raziskava je nazorno pokazala trenutno stanje v slovenskem prostoru, uporabna pa je pri načrtovanju razvoja v Mariborski knjižnici ter pri ostalih splošnih knjižnicah, ki so nakazale željo po posodobitvah storitve izposoje na domu.

## KAZALO VSEBINE

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 UVOD .....</b>                                                                             | <b>1</b>  |
| 1.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE .....                                                               | 1         |
| 1.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE .....                                                    | 2         |
| 1.3 METODOLOGIJA IN METODE .....                                                                | 3         |
| <b>2 UPORABNIKI KOT PREDSTAVNIKI RANLJIVE SKUPINE .....</b>                                     | <b>4</b>  |
| 2.1 ZAKONODAJA IN PRIPOROČILA PRI IZPOSOJI NA DOMU .....                                        | 5         |
| 2.2 IZHODIŠČA ZA DELO Z UPORABNIKI .....                                                        | 7         |
| 2.3 PREDSDODKI IN STEREOTIPI .....                                                              | 8         |
| <b>3 IZPOSOJA NA DOMU .....</b>                                                                 | <b>8</b>  |
| 3.1 IZPOSOJA NA DOMU SKOZI ČAS .....                                                            | 10        |
| 3.2 ZGODOVINA IZPOSOJE NA DOMU V MARIBORSKI KNJIŽNICI .....                                     | 10        |
| 3.3 IZPOSOJA NA DOMU V MARIBORSKI KNJIŽNICI DANES .....                                         | 12        |
| <b>4 RAZISKAVA .....</b>                                                                        | <b>13</b> |
| 4.1 METODOLOGIJA .....                                                                          | 13        |
| 4.1.1 Anketa – izposoja na domu .....                                                           | 13        |
| 4.1.2 Osebni polstrukturiran intervju – dejavnost izposoje na domu v Mariborski knjižnici ..... | 14        |
| <b>5 REZULTATI RAZISKAVE .....</b>                                                              | <b>15</b> |
| 5.1 IZVAJANJE DEJAVNOSTI IZPOSOJE NA DOMU .....                                                 | 15        |
| 5.2 POKRITOST POSAMEZNIH OBMOČIJ .....                                                          | 16        |
| 5.3 UPORABNIKI STORITVE .....                                                                   | 17        |
| 5.3.1 Število uporabnikov .....                                                                 | 17        |
| 5.3.2 Starost .....                                                                             | 18        |
| 5.4 FREKVENCA OBISKA NA DOMU .....                                                              | 18        |
| 5.5 GRADIVO ZA IZPOSOJO .....                                                                   | 19        |

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5.5.1 Izvor gradiva.....</b>                                                                                 | <b>20</b> |
| <b>5.5.2 Vrsta gradiva in prilagoditve .....</b>                                                                | <b>21</b> |
| <b>5.6 IZPOSOJEVALCI .....</b>                                                                                  | <b>22</b> |
| <b>5.6.1 Število izposojevalcev .....</b>                                                                       | <b>22</b> |
| <b>5.6.2 Izobrazbena struktura .....</b>                                                                        | <b>23</b> |
| <b>5.6.3 Kontinuirana storitev iste osebe.....</b>                                                              | <b>24</b> |
| <b>5.7 TEHNIČNA OPREMLJENOST IN KAKOVOST STORITVE .....</b>                                                     | <b>25</b> |
| <b>5.7.1 Oprema.....</b>                                                                                        | <b>25</b> |
| <b>5.7.2 Možnost izboljšav .....</b>                                                                            | <b>26</b> |
| <b>5.8 KNJIŽNICE, KI DEJAVNOSTI NE IZVAJAJO.....</b>                                                            | <b>27</b> |
| <b>6 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI .....</b>                                                                            | <b>29</b> |
| <b>7 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....</b>                                                                       | <b>33</b> |
| <b>PRILOGE.....</b>                                                                                             | <b>I</b>  |
| <b>PRILOGA 1: ANKETA.....</b>                                                                                   | <b>I</b>  |
| <b>PRILOGA 2: VPRAŠALNIK ZA INTERVJU Z DRAGICO MLAKAR,<br/>IZPOSOJEVALKO NA DOMU MARIBORSKE KNJIŽNICE .....</b> | <b>V</b>  |
| <b>PRILOGA 3: ARHIVSKI IZVOD ZLOŽENKE KNJIŽNIČNA IZPOSOJA NA DOMU ..</b>                                        | <b>VI</b> |

## KAZALO PREGLEDNIC

|                                                                                                        |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Preglednica 1: Statistična projekcija starostne meje v Sloveniji (Vir: Statistični urad RS, 2023)..... | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

## KAZALO SLIK

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1: Odstotek splošnih knjižnic, ki trenutno izvajajo izposoja na domu (n = 58).....                              | 15 |
| Slika 2: Odstotek splošnih knjižnic, ki z dejavnostjo izposoje na domu pokrivajo svoje celotno območje (n = 26) ..... | 16 |
| Slika 3: Število posameznikov, ki v splošnih knjižnicah koristijo storitev izposoje na domu (n = 24).....             | 17 |
| Slika 4: Uporabniki, ki so starejši od 65 let (n = 25).....                                                           | 18 |
| Slika 5: Pogostost obiskov na domu (n = 22).....                                                                      | 19 |
| Slika 6: Viri črpanja gradiva za izposoja (n = 22).....                                                               | 20 |
| Slika 7: Odstotek knjižnic, ki uporabljajo prilagojeno gradivo (n = 21).....                                          | 21 |
| Slika 8: Tip prilagoditve gradiva (n = 6) .....                                                                       | 22 |
| Slika 9: Število izposojevalcev gradiva na domu v posamezni knjižnici (n = 21).....                                   | 23 |
| Slika 10: Izobrazbena struktura izposojevalcev gradiva na domu (n = 22) .....                                         | 23 |
| Slika 11: Pomembnost, da uporabnika obišče zmeraj ista oseba (n = 21) .....                                           | 24 |
| Slika 12: Oprema, ki je na voljo izposojevalcu (n = 21) .....                                                         | 25 |
| Slika 13: Mnenja o možnosti izboljšanja storitve izposoje na domu (n = 20).....                                       | 26 |
| Slika 14: Načini za izboljšanje storitve izposoje na domu (n = 9) .....                                               | 26 |
| Slika 15: Prikaz števila knjižnic, ki imajo/nimajo dejavnosti zapisane v strateškem načrtu (n = 18).....              | 27 |
| Slika 16: Vzroki za neizvajanje dejavnosti izposoje na domu (n = 18) .....                                            | 28 |
| Slika 17: Število knjižnic, ki so dejavnost izposoje na domu že izvajale (n = 18) .....                               | 28 |
| Slika 18: Število knjižnic, ki dejavnosti ne izvajajo, jo pa načrtujejo v prihodnje (n = 17).....                     | 29 |

## Zahvala

Zahvaljujem se mentorici Brigiti Miklič za spodbudo.

Zahvala gre tudi sodelavcem, posebej Mateji za pozorno uho in Tadeju za ostro lektorsko oko.

Brez stalne spodbude kolegic s tečaja ŠPIK, Vesne in Biljane, bi se pisanje naloge bistveno bolj zavleklo in bilo manj zanimivo in zabavno, zato se posebej zahvaljujem tudi njima.

Hvala tudi domačim, predvsem bratu Damirju, za spodbudo in tehnične nasvete.

Iskrena hvala pa predvsem Dragici Mlakar, ki me je navdušila nad dejavnostjo, predvsem pa mi z bogatimi izkušnjami nenehno stala ob strani.

## 1 UVOD

Pravica do osnovnih kulturnih dobrin, izobrazbe in informiranosti sodi med temeljne človekove pravice, opredeljene že v Splošni deklaraciji človekovih pravic, sprejeti pri Generalni skupščini Združenih narodov leta 1948 (Splošna deklaracija človekovih pravic, 1988).

Med uresničevanje temeljnih človekovih pravic sodi tudi posluh za potrebe posebno ranljivih skupin. Sem sodijo uporabniki, ki sami iz katerega koli razloga ne morejo do knjižnic. Zakon o knjižničarstvu (2001) ter Etični kodeks slovenskih knjižničarjev (1995) nista edina, ki knjižničarje zavezujeta tudi k skrbi in iskanju rešitev za najbolj ranljive skupine uporabnikov, k temu nas zavezujejo že temeljna načela etike in humanizma.

Izposoja gradiva na domu je storitev, ki zadeva zgoraj omenjene posameznike, vezane na dom. Četudi storitev ni namenjena zgolj starostnikom, so prav ti njeni najpogostejši uporabniki. Med njimi se mnogi soočajo z omejitvami, denimo starostnimi stanji, invalidnostjo. Obisk na domu terja veliko bibliotekarskega znanja, prilagojeno gradivo ter posebne osebne značilnosti izposojevalca.

Knjižnične storitve morajo biti osebam s posebnimi potrebami dostopne pod enakimi pogoji, kot so dostopne vsem ostalim uporabnikom, saj imajo vsi uporabniki pravico do enakovredne obravnave ter uporabe storitev, je navedeno v publikaciji Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice (2002, str. 6 in 26).

### 1.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

V slovenskem okolju je najti le malo zapisanih smernic ter literature, namenjene izposoji na domu, zato menimo, da je področje nujno potrebno prevetritve. V nalogi smo se osredotočili na skupine uporabnikov, katerih hendikep se kaže v smislu, da samostojno ne morejo fizično obiskati knjižnice in jim je zato dostop do knjižnične zbirke in informacij onemogočen. »Posledično imajo zaradi tega manj možnosti za svoj razvoj in za uresničevanje svojih potreb.« (Lujić, 2002, str. 306)

Namen raziskave je izpostaviti način, kako najti pot do uporabnikov, ki so vezani na dom, ob tem pa raziskati dodatne možnosti, s katerimi bi storitev izposoje na domu lahko izboljšali v Mariborski knjižnici in ostalih slovenskih splošnih knjižnicah, ki dejavnost izvajajo.

Dejavnost izposoje na domu je v Mariborski knjižnici utečena dejavnost, ki jo avtorica Lujčić (2002, str. 308) opredeli kot dejavnost, namenjeno uporabnikom, ki zaradi starosti, bolezni ali invalidnosti sami ne morejo priti v knjižnico. Med uporabniki je večina starejših od 65 let, zato smo to skupino in z njo povezane predsodke posebej izpostavili.

Delež starejšega prebivalstva se tudi v Sloveniji nenehno povečuje (Preglednica 1), zato je pričakovati naraščajočo potrebo po knjižničnih storitvah, namenjenih tistim, ki sami do nas ne morejo priti. O starejših in z njimi povezanih predsodkih je avtor Gerdina (2020, str. 9) v predgovoru k publikaciji *Crescendo* v istem duru zapisal: »So najhitreje rastoča manjšina, ki jo starizem peha v neenakost in ji onemogoča polnovredno življenje v starosti.«

Cilj raziskave je predvsem ugotoviti, koliko splošnih knjižnic izvaja storitev izposoje na domu ter kaj nudijo svojim uporabnikom. Ob tem smo pozornost namenili tudi tipu gradiva, po katerem je največ potrebe, in vprašanju, kako takšno gradivo knjižnice zagotavljajo.

Zanimalo nas je tudi, koliko knjižnic te storitve ne izvaja in zakaj je temu tako, kje posamezne knjižnice vidijo ovire in ali načrtujejo izvajanje te storitve v prihodnosti.

## 1.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE

S pridobljenimi podatki o stanju dejavnosti izposoje na domu smo sledili cilju, ki je predvideti nove korake na poti k izboljšavi in nemara večji razširjenosti dejavnosti tako v Mariborski knjižnici kot tudi drugod pri nas, s tem pa tudi opolnomočiti eno najbolj ranljivih skupin.

Za ta namen smo si zastavili naslednja raziskovalna vprašanja:

- Koliko splošnih knjižnic v Sloveniji trenutno izvaja storitev izposoje na domu in koliko ljudi na tak način pride do gradiva v Mariborski knjižnici?
- Katere prilagoditve gradiva so primerne in po katerih je povpraševanja največ?
- Kako najlažje zagotoviti primerno gradivo?

- Kdo so trenutni izposojevalci v knjižnicah glede na izobrazbo?
- Kdo je, po mnenju trenutnih izvajalcev, primeren za dejavnost izposoje na domu?

Na podlagi raziskovalnih vprašanj smo oblikovali in zastavili naslednje hipoteze **(H)**:

**H1:** Vsaj polovica slovenskih splošnih knjižnic izvaja storitev izposoje na domu.

**H2:** Med uporabniki storitve je največ starejših oseb (65+), ki so vezane na dom.

**H3:** Storitve izposoje na domu izvajajo tudi prostovoljci.

**H4:** Večina knjižnic, ki izvaja storitev izposoje na domu, meni, da jo je mogoče izboljšati.

**H5:** Pomanjkanje kadra je najpogostejša ovira, da splošne knjižnice storitve izposoje na domu ne izvajajo.

### 1.3 METODOLOGIJA IN METODE

Knjižnično dejavnost kot knjižnično javno službo v Sloveniji trenutno opravlja 58 splošnih knjižnic. Da bi hipoteze potrdili ali ovrgli, ob tem pa pridobili odgovore na raziskovalna vprašanja, smo na elektronske naslove splošnih knjižnic poslali kratko strukturirano anketo, ki je vsebovala tudi nekaj odprtih vprašanj. Ta dajejo možnost natančnejše opredelitve v odgovorih oziroma nudijo prostor za obrazložitev trenutnega stanja. V vabilu k sodelovanju smo izpostavili, naj anketo izpolni le ena oseba v vsaki izmed splošnih knjižnic, bodisi izvajalec storitve bodisi vodja storitve, ali v primeru, da knjižnica dejavnosti ne izvaja, ena oseba iz vodstvenega kadra.

Opravili smo voden polstrukturiran intervju z vodjo dejavnosti izposoje na domu, ki to delo opravlja že 34 let, torej že od začetka izvajanja dejavnosti v Mariborski knjižnici. Skozi leta je pridobila odličen vpogled v stanje dejavnosti, na ponudbo, ki jo ima Mariborska knjižnica, ter na spreminjajoče se zahteve uporabnikov, vezanih na dom. Pri odgovorih na vprašanja so nam bili v pomoč še neformalni pogovori z ostalimi akterji v Mariborski knjižnici, ki so se v zadnjih 34 letih ukvarjali z delom z uporabniki, ki so predstavniki ranljivih skupin, predvsem tistimi, ki imajo izkušnjo tudi z uporabniki storitve izposoje na domu.

Tuja literatura, ki smo se je prav tako posluževali (Lewis, 1987; Guidelines for library services

to people who are housebound, 1991)<sup>1</sup>, pri nadaljnjih smernicah, ki jih želimo izpostaviti, ni ključnega pomena. Drugačno, povečini manj osebno okolje in drugačen način dela v tujini ob upoštevanju zaznanih potreb, ko knjižničar izposojevalec uporabnikom z osebnim pristopom nudi tudi pomemben socialni stik, je v tujih zapisih nemalokrat spregledano in dejavnost deluje predvsem kot servis dostave gradiva. Prednost smo zato dali izkušnjam in predlogom slovenskih knjižničarjev.

## 2 UPORABNIKI KOT PREDSTAVNIKI RANLJIVE SKUPINE

Uporabnike storitve izposoje na domu uvrščamo v posebno uporabniško skupino. Njihov status je namreč posledica okoliščin, v katerih so se znašli. Dejavnost izposoje na domu je v Mariborski knjižnici utečena dejavnost. Uporabnike, ki so upravičeni do storitve izposoje na domu, avtorica Lujčić deli v tri skupine (2002, str. 308):

- starejši od 65 let
- bolniki, vezani na dom
- invalidi

V Mariborski knjižnici med uporabniki zaznavamo trajno nemobilne osebe, kronične bolnike in starejše. Nekateri med njimi so naši uporabniki že od 30. dopolnjenega leta (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

Med uporabniki je večina starejših od 65 let, zato smo to skupino in z njo povezane predsodke posebej izpostavili. Omenjena ranljiva skupina je tudi edina, katere posebne okoliščine, torej zrela leta in z njo povezane posebnosti, so izključno pridobljene in definirane s starostjo.

Skladno s statističnimi projekcijami se starostna meja tudi pri nas viša. Statistični podatki predvidevajo, da bo prihodnje leto v Sloveniji oseb, ki so starejše od 65 let, 22,3 odstotkov, že v petindvajsetih letih pa bo odstotek strmo narasel (Statistični urad RS, 2023).

Kot je razvidno iz Preglednice 1, je leta 2050 pričakovati, da bomo imeli v Sloveniji že 30,7 odstotkov starejših od 65 let, kar je starostno druga največja skupina med prebivalci. Navedeno

---

<sup>1</sup> Dodatno gradivo: McEvoy, H. (1990). Public Library – information services to the housebound in the United Kingdom. *Library Management*, 11(4), 23–39.

nakazuje, da bo kvalitetna storitev za uporabnike, ki so vezani na dom, nujna za zadostitev sodobnim knjižničnim smernicam.

Preglednica 1: Statistična projekcija starostne meje v Sloveniji (Vir: Statistični urad RS, 2023)

|                                                    | 2025      | 2030      | 2040      | 2050      | 2060      | 2070      | 2080      | 2090      | 2100      |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Prebivalci, 1. januar                              | 2.114.603 | 2.106.316 | 2.081.622 | 2.043.751 | 1.989.404 | 1.938.253 | 1.902.751 | 1.889.004 | 1.888.364 |
| Živorodeni                                         | 16.772    | 16.377    | 17.963    | 17.092    | 16.055    | 16.694    | 16.595    | 16.239    | 16.622    |
| Umrli                                              | 22.244    | 23.069    | 25.453    | 26.998    | 26.819    | 26.291    | 24.254    | 21.973    | 21.946    |
| Selitveni prirast                                  | 4.278     | 4.529     | 4.584     | 4.938     | 5.193     | 5.203     | 5.296     | 5.365     | 5.335     |
| Prebivalci (%)                                     |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| stari 0 – 14 let                                   | 14,4      | 13,3      | 12,6      | 13,4      | 13,2      | 13,1      | 13,7      | 13,6      | 13,5      |
| stari 15 – 64 let                                  | 63,2      | 62,3      | 59,6      | 55,9      | 55,5      | 56,4      | 55,5      | 55,1      | 55,1      |
| stari 65 ali več let                               | 22,3      | 24,4      | 27,8      | 30,7      | 31,3      | 30,5      | 30,8      | 31,2      | 31,3      |
| stari 80 ali več let                               | 5,9       | 6,6       | 9,4       | 11,2      | 12,8      | 13,8      | 13,1      | 13,4      | 14,8      |
| Celotna stopnja rodnosti                           | 1,57      | 1,59      | 1,62      | 1,65      | 1,67      | 1,68      | 1,69      | 1,71      | 1,72      |
| Pričakovano trajanje življenja ob rojstvu - moški  | 79,5      | 80,3      | 81,8      | 83,3      | 84,6      | 85,9      | 87        | 88,1      | 89,1      |
| Pričakovano trajanje življenja ob rojstvu - ženske | 85,2      | 85,8      | 87,1      | 88,2      | 89,4      | 90,4      | 91,3      | 92,2      | 93,1      |

## 2.1 ZAKONODAJA IN PRIPOROČILA PRI IZPOSOJI NA DOMU

»Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1) v 11. členu določa, da razvoj knjižnic usmerjajo standardi in strokovna priporočila, ki se nanašajo na organiziranost in delovanje knjižnične javne službe.« (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019, str. 9)

V IFLINIH standardih za splošne knjižnice, ki se med drugim ozirajo na lokalne potrebe, je posebej izpostavljen koncept knjižnice brez zidov: »Za posredovanje storitev na področjih, ki so redko naseljena, se uporabljajo različna prometna sredstva. Ponudba knjižničnih in informacijskih storitev prebivalcem, ki knjižnice ne morejo osebno obiskati zaradi invalidnosti ali zaradi slabih prometnih možnosti, omogoča vsem dostop do teh storitev na njihovem domu ali na delovnem mestu.« (Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002, str. 8)

Isti dokument natančneje opredeli tudi specifiko storitev za skupine s posebnimi potrebami in nadalje izpostavi še pomembnost storitev na domu za vse z omejeno možnostjo gibanja: »Potencialni uporabniki, ki iz kakršnega koli razloga ne morejo uporabljati osnovnih storitev knjižnice, imajo pravico do enakovrednega dostopa do knjižničnih storitev. Zato naj knjižnica zagotovi možnosti, da bodo knjižnične storitve in gradivo tem uporabnikom dostopni.« (Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002, str. 26)

Tudi v Manifestu o splošnih knjižnicah najdemo zapis o dostopnosti storitev za vse člane skupnosti: »Storitve morajo biti dostopne vsem članom skupnosti bodisi v fizični bodisi v digitalni obliki. Za to so potrebne dobro umeščene in opremljene knjižnične zgradbe, za branje in študij primerni prostori, ustrezna tehnologija in uporabnikom prilagojen odpiralni čas. To vključuje tudi storitve knjižnice brez zidov za vse tiste, ki je ne morejo obiskati.« (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022, 2023, str. 3)

Za našo raziskavo je pomemben tudi novo sprejeti Zakon o dolgotrajni oskrbi (ZDOsk-1, 2023), ki v 14. členu natančneje opredeli pojem osebna asistenca. »Storitve dolgotrajne oskrbe morajo biti ustrezno usklajene s storitvami preventive, zdravega in aktivnega staranja ter zdravstvenega varstva ter podpirati avtonomijo in samostojno življenje, ob tem pa kar najbolj obnavljati telesno in duševno zdravje ali preprečevati njegovo poslabšanje.« (Oven, 2024, str. 41)

Med storitve dolgotrajne oskrbe isti zakon v 14. členu navede pomoč pri podpornih dnevnih opravilih. Sem sodi: »Pomoč pri gospodinjskih opravilih; pomoč pri nakupu živil in življenjskih potrebščin; prinašanje, priprava in postrežba obrokov; spremstvo uporabnika v povezavi z izvajanjem storitev dolgotrajne oskrbe in druga podporna dnevna opravila.« (Oven, 2024, str. 42 in 114)

V zadnjem času se knjižničarji izposojevalci pogosteje srečujemo z osebnimi asistenti, ki s pooblastilom članov, vezanih na dom, izposojajo in vračajo knjižnično gradivo. Za nadaljnje kvalitetno delo bi veljalo za te primere skladno z zgoraj omenjenim zakonom pripraviti še kvalitetnejše sodelovanje.

## 2.2 IZHODIŠČA ZA DELO Z UPORABNIKI

Med uporabnike, ki samostojno ne morejo obiskati knjižnice Mariborske knjižnice, oziroma se pri tem soočajo z ovirami, avtorica Lujčić (2002, str. 307–313) uvršča:

- uporabnike, ki koristijo storitev izposoje na domu,
- uporabnike servisa izposoje v bolnišnici,
- uporabnike Potujoče knjižnice na postaji VDC Polž,
- uporabnike nekaterih premičnih zbirk.

V skrbi za omenjene ranljive skupine je treba izpostaviti, da imajo izposojevalci nekaj skupnih izhodišč, denimo dobro poznavanje okolja in s tem potreb uporabnikov. Nadalje je v knjižnici potrebno temeljito načrtovanje dejavnosti, čemur sledi sodelovanje z glavnimi akterji na področju ter naposled seznanjanje javnosti in promocija. Vse oblike dela z uporabniki iz zgoraj omenjenih ranljivih skupin so deležne tudi prilagoditev. Sem sodi specifično gradivo ter brezplačnost nekaterih storitev, denimo nezaračunavanje zamudnin ali opravičenost plačila članarine.

Med posebnostmi, značilnimi predvsem za storitev izposoje na domu, pa naj izpostavimo še dodatne pogoje za delo. Kot pri vseh ranljivih skupinah je tudi pri posameznikih, ki so vezani na dom, izrednega pomena stalnost in kontinuiranost dejavnosti.

Stik z uporabniki je izrazito oseben in temelji na pridobljenem zaupanju. Uporabniki knjižničarju omogočijo dostop do najbolj intimnega in osebnega prostora, velikokrat edinega, ki ga zavoljo starosti sploh še samostojno obvladajo.

Knjižničarka, ki v Mariborski knjižnici opravlja dejavnost izposoje na domu, opaža, da je to zaupanje, kadar razmere zaradi kadrovske ali drugih težav ne dopuščajo kontinuiranih obiskov, hitro izgubljeno. Če torej iz naštetih razlogov več obiskov izpusti, so uporabniki večkrat razočarani in storitve ne želijo več koristiti (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

»Kako občutljivo je navezovanje stikov z društvi, ki združujejo uporabnike s posebnimi potrebami, je pokazala izkušnja s predstavitvijo te naše dejavnosti v okviru Društva za multiplo sklerozo in Društva za cerebralno paralizo. Veliko nezaupanja in občutek, da izoliranost

pogosto izberejo hendikepirani sami, bodisi zato, ker je sestavni del njihovega življenja ali pa zato, ker je stik z »zunanjim svetom« tudi za njih žal še vedno ogrožajoč.« (Lujčić, 2002, str. 308)

## 2.3 PREDSDODKI IN STEREOTIPI

Kadar govorimo o starejših in njihovih potrebah, ne moremo mimo stereotipov, ki spremljajo pojem staranje.

V predgovoru publikacije Crescendo v istem duru je avtor Gerdina zapisal: »Predpostavljamo, da imajo stari ljudje kot družbena skupina določene lastnosti, pričakujemo, da se proces staranja odvija na določen način, in verjamemo, da ima starost kot zadnje obdobje v življenjskem poteku določene značilnosti. Vse te predpostavke, pričakovanja in prepričanja spregledujejo razlike med posamezniki, posplošujejo in stereotipizirajo. So gradniki starizma.« (Gerdina, 2020, str. 9)

Da je posploševanje glede skupnih lastnosti starejših oseb zgrešeno, meni tudi avtorica Ličen (2022, str. 117), ki staranje opredeli podrobneje:

- biološko ali fiziološko staranje (glede na staranje telesa),
- kronološko staranje (glede na število let po rojstvu),
- psihološko staranje (glede na duševne zmožnosti),
- družbenokulturno staranje (glede na družbenokulturno okolje),
- subjektivno staranje (glede na »intrinzično uro«, subjektivni občutek).

## 3 IZPOSOJA NA DOMU

Knjižnična storitev izposoje na domu je namenjena vsem, ki so iz katerega koli razloga vezani na dom in samostojno ne morejo obiskati knjižnice in sodi med storitve, namenjene ranljivim osebam. Med uporabniki, ki so vezani na dom in koristijo storitev izposoje na domu, prednjačijo starejši ljudje, čeprav je namenjena tudi invalidom, gibalno oviranim, obolelim ... Knjižnice, ki dejavnost izvajajo, pogoje za koriščenje storitve izposoje na domu opredeljujejo različno, povečini je kriterij starost (nad 65 let) ali invalidnost. V Mariborski knjižnici med uporabniki storitev najdemo predvsem starejše, podobno je tudi v ostalih splošnih knjižnicah.

Da so vezani na dom v smislu dostopa do knjižničnega gradiva ter informacij iz prve roke večkrat spregledani, smo potrdili tudi z izsledki naše raziskave.

Po podatkih statističnega urada je v Sloveniji 1. januarja 2024 odstotek prebivalcev, starih 65 ali več let, znašal že 21,8 odstotkov. Isti vir navaja, da je delež prebivalcev, ki so stari 80 let ali več, trenutno že 5,8 odstotkov (Statistični urad RS, 2023).

Obisk knjižničarja na domu je posebna oblika knjižnične ponudbe, ki je lahko trajnega ali prehodnega značaja. Trajno storitev praviloma koristijo uporabniki, ki so starejši, gibalno ovirani, zaznamovani s starostnimi stanji. Prehodne oziroma začasne storitve pa se poslužujejo posamezniki s hujšo obliko bolezni, ki jih začasno priklene na dom, tisti, ki okrevajo po poškodbi. Včasih je dejavnik tudi vreme oziroma letni čas, predvsem, kadar gre za uporabnike, ki so precej oddaljeni od najbližje knjižnice. Pozimi, denimo, je za starejšo ali gibalno ovirano osebo odhod od doma napornejši in potencialno nevaren.

Razloge za to, da oseba ne more obiskati knjižnice, je v publikaciji Knjižnica na obisku navedla avtorica Kink (2004, str. 29). Opredelila jih je kot:

- oseba je nezmožna zapustiti dom,
- ne more sama priti do knjižnice,
- ne more v knjižnico, ker ima knjižnična zgradba neprimeren vhod ali druge arhitektonske prepreke.

Izposoja na domu se praviloma odvija na domačem naslovu uporabnika, v domovih za starejše ter izjemoma v bolnišnici, kjer uporabnik okreva. Mariborska knjižnica izvaja tudi obiske v bolnišnici, kar trenutno poteka kot ločena dejavnost, menimo pa, da bi obe dejavnosti v prihodnje bilo smiselno združiti v en sistem.

Mariborska knjižnica je organizirana kot mreža 22 enot. Izposoja na domu je samostojna enota, enako Izposoja v bolnišnico. Storitve izposoje na domu koristijo tudi člani knjižnice, ki so včlanjeni v katerokoli drugo enoto Mariborske knjižnice. V kolikor je namreč član prvotno včlanjen v katerokoli enoto, ima z isto izkaznico in enotno članarino pravico, da obiskuje vse enote Mariborske knjižnice. Uporabniki storitve izposoje na domu so zato člani, ki so vpisani v enoto Izposoja na domu in člani, ki zaradi življenjskih razmer (invalidnost, starost, oviranost, obolelost) sčasoma postanejo uporabniki storitve izposoje na domu.

### 3.1 IZPOSOJA NA DOMU SKOZI ČAS

Izposoja na domu v veliki meri zadeva starejše osebe, zato se je dejavnost po svetu in pri nas začela razvijati skladno s pogostejšo obravnavo staranja prebivalstva.

Eno prvih omemb te dejavnosti najdemo v zapisih o storitvah za uporabnike s posebnimi potrebami iz leta 1927, ko je o uporabnikih, vezanih na dom, McColvin ob spoznanju, da je ljudi s potrebo obiska na domu zmeraj več, zapisal: »Edino, kaj lahko zanje storimo, je, da omogočimo več dostavnih postaj ali pa tem uporabnikom gradiva dostavimo na dom.« (McColvin, 1927, v Kink, 2004, str. 27)

Njegovih idej v Veliki Britaniji niso takoj vzeli za svoje, medtem pa so čez lužo leta 1935 Američani v Iowi začeli z dostavo gradiva osebam, vezanim na dom. To so izvajali enkrat tedensko (Lewis, 1987, str. 3).

Do konca petdesetih let prejšnjega stoletja je dejavnost v Veliki Britaniji sicer obstajala, vendar posebnega razcveta ni bilo zaznati. Medtem je poraslo zanimanje za dostavo knjižničnega gradiva v bolnišnice, sam servis pa se je dodobra okrepil v šestdesetih letih prejšnjega stoletja (Lewis, 1987, str. 3–7).

Čeprav se je obiskovanje uporabnikov na domu pravzaprav pričelo na ameriških tleh, pa razcveta, kot mu je bila priča Velika Britanija, ni bilo. Še več. Razvoj dejavnosti se je do konca osemdesetih odvil v smeri dostave knjig po pošti. Tak način sicer uporabnikom gradivo zagotovi, ob tem pa ni osebnega stika, niti se ne razvija odnos z uporabnikom. Taka storitev morda še potencira družbeno izoliranost, ki je velikokrat eden temeljnih izzivov, s katerimi se srečujejo bralci na domu (Lewis, 1987, str. 14–16).

### 3.2 ZGODOVINA IZPOSOJE NA DOMU V MARIBORSKI KNJIŽNICI

Mariborska knjižnica je prva slovenska knjižnica, ki je uvedla in neprekinjeno izvaja dejavnost izposoje na domu, namenjeno uporabnikom, ki so vezani na dom. Ideja sega že v osemdeseta leta prejšnjega stoletja, zaživela pa je leta 1990 (Mariborska knjižnica, 2002, str. 2).

Pobudniki so sprva vzpostavili stik s patronažno službo v okviru Zdravstvenega doma Maribor, s Centrom za socialno delo v Mariboru ter s krajevnimi skupnostmi. Na ta način so pridobili informacijo o potencialnih uporabnikih. Še preden je taka oblika izposoje gradiva stekla, je knjižničarka opravila okoli 50 obiskov na domu, kjer se je pozanimala o željah, potrebah in pričakovanjih bodočih uporabnikov (Lujčić, 2002, str. 308).

Prvi obisk je knjižničarka opravila 17. 4. 1990, ko je obiskovala osem posameznikov in se na njihovih domačih naslovih oglasila 68-krat (Mariborska knjižnica, 2002, str. 2).

Gradivo, ki je bilo sprva na voljo uporabnikom izposoje na domu, je knjižničarka črpala iz najobsežnejše zbirke gradiva osrednje enote (Rotovž) Mariborske knjižnice. Posebej zanje je Mariborska knjižnica naročila tudi izvode periodike (Jana, Zdravje, Naša žena, 7D ...), saj so po tej vrsti gradiva zaznali največje povpraševanje (Mariborska knjižnica, 2002, str. 1).

Obiske je opravljala trikrat tedensko, posameznega uporabnika pa v povprečju obiskala enkrat na 3 ali 4 tedne. Ob tem je upoštevala njihove želje in potrebe, tako po frekvenci obiskov kot tudi po vrsti gradiva.

Izboru ponujenega gradiva je treba posvetiti posebno pozornost, kajti tudi ranljive skupine so upravičene do vseh pravic, ki jih knjižnica kot javna služba zagotavlja slehernemu bralcu. »Kaj človek bere in kako, velja za pomemben del njegove identitete, identiteta bralca pa govori o njegovem značaju.« (Furedi, 2017, str. 177)

Kljub temu, da sorodno storitev – izposoja v bolnišnici – Mariborska knjižnica opravlja ločeno od izposoje na domu, so uporabniki storitve izposoje na domu ob odhodu v bolnišnico izrecno zaprosili, če lahko z obiski nadaljuje »njihova« knjižničarka. To nakazuje, da se uporabniki navežejo na eno osebo, ki jo poznajo in ji zaupajo, njena vloga pa ima tudi globok socialni pomen. O osebni odnosu med uporabnikom in knjižničarjem je v letnem poročilu 2001 zapisala: »Ko mi je prva bralka, ki je že zdavnaj pokojna, pri tridesetih letih rekla »punčka moja«, se nisem nič jezila. Pri sedemnajstih letih pa sem zaradi enakih maminih besed besnela.« (Mariborska knjižnica, 2002, str. 2)

V prvih dvanajstih letih je knjižničarka opravila 5435 obiskov na domačih naslovih ter v Domu upokoencev, od 17. 4. 1990 do 31. 12. 2001 pa je uporabnikom izposodila 51409 enot gradiva (Mariborska knjižnica, 2002, str. 1).

### 3.3 IZPOSOJA NA DOMU V MARIBORSKI KNJIŽNICI DANES

Obiske na domu v Mariborski knjižnici vsa leta opravlja ista knjižničarka, ki je povedala, da se število uporabnikov v zadnjem desetletju konstantno giblje okrog 30. Glede na kadrovske razpoložljivost zaposlenih v Mariborski knjižnici se knjižničarka trudi obiske ohranjati v enaki frekvenci, kar pa ni vedno mogoče (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

Pred štirimi leti se je s selitvijo osrednje knjižnice na začasno lokacijo sistem izposoje na domu nekoliko spremenil. Zaradi lažje logistike knjižničarka gradivo črpa predvsem iz enote Studenci, katere vodja je. Pri izposoji si pomaga tudi z medoddelčno izposajo gradiva, kadar to v enoti Studenci ni na voljo. Nekateri uporabniki dnevno časopisje in drugo periodiko berejo tudi preko spleta, kar kaže na spremembo bralnih navad. Zaradi omejenih finančnih virov in upada zanimanja za tovrstno gradivo med uporabniki Mariborska knjižnica posebej za dejavnost izposoje na domu periodike ne naroča več. Kljub omenjenemu večkrat ponudi starejše številke poljudnih in znanstvenih revij, ki ostajajo vsebinsko aktualne ne glede na mesec in letnik izdaje (denimo History, National Geographic, Jana, Naša žena).

V zadnjih letih knjižničarka opaža spremembe pri bralnih navadah stalnih uporabnikov. Če so pred dvema desetletjema brali predvsem knjige z lahkotno vsebino in revije, je trenutno v porastu zanimanje za aktualna leposlovna dela in strokovno gradivo s področja družbenega dogajanja, politike in medicine (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024). Njeno opažanje je razlog, da smo v anketi, namenjeni knjižnicam, ki izvajajo izposajo na domu, kot možnost prilagoditev izpostavili tudi zahtevnejše gradivo.

K lažji organizaciji obiskov pripomore razmeroma dobra opremljenost uporabnikov z mobilnimi telefoni in s tem boljša dosegljivost. Proces izposoje je optimalnejši tudi zaradi digitalnega beleženja izposojenega gradiva.

V preteklem letu je knjižničarka na domu obiskovala 25 uporabnikov, med katerimi je 11 včlanjenih v enoti Izposoja na domu, 14 pa v drugih enotah Mariborske knjižnice. Opravila je 320 obiskov in izposodila 1.712 enot knjižničnega gradiva (Mariborska knjižnica, 2024, str. 2).

V aktualnem strateškem načrtu Mariborske knjižnice je predvidena posodobitev storitve izposoje na domu in storitve izposoje v bolnišnico. Načrt obsega kadrovske podkrepitev

dejavnosti ter združitev dejavnosti izposoje na domu ter izposoje v bolnišnico. Da bi dejavnost izvajali kvalitetno ter kontinuirano, bo v združeno storitev predvidoma vključenih pet zaposlenih, v enoti Lovrenc na Pohorju pa želijo vključiti tudi prostovoljce iz lokalnega okolja. Obe storitvi, izposoja na domu ter izposoja v bolnišnico, sta v aktualnem strateškem načrtu uvrščeni med storitve za samostojno življenje in zadevata uporabnike iz ranljivih skupin (Mariborska knjižnica, 2021, str. 20).

## **4 RAZISKAVA**

### **4.1 METODOLOGIJA**

#### **4.1.1 Anketa – izposoja na domu**

Za ugotavljanje izvajanja dejavnosti na področju dejavnosti izposoje na domu v slovenskih splošnih knjižnicah smo pripravili anketo v elektronski obliki in jo z uvodnim pojasnilom ter z vabilom k sodelovanju poslali na elektronske naslove vseh 58 splošnih knjižnic (Priloga 1).

Anketa je hkrati najbolj pogosta metoda in najbolj ekonomična metoda za zbiranje podatkov, saj lahko v zelo kratkem času zberemo veliko število podatkov, navaja avtorica Ambrožič (2005, str. 28).

Z anketnim vprašalnikom, pripravljenim preko odprtokodne aplikacije 1KA, smo preverjali kakšno je trenutno stanje dejavnosti izposoje na domu v slovenskih splošnih knjižnicah. Zanimalo nas je, koliko slovenskih splošnih knjižnic dejavnost izvaja, s kakšnimi izzivi se srečujejo, kako zagotovijo kakovostno storitev in ali vidijo možnost izboljšave. Pri slovenskih splošnih knjižnicah, ki dejavnosti izposoje na domu ne izvajajo, pa smo se osredotočili na izzive, ki jim to onemogočajo, in preverjali, ali dejavnost izposoje na domu načrtujejo v prihodnje.

Anketni vprašalnik smo na elektronske naslove vseh slovenskih splošnih knjižnic razposlali avgusta in v prvem mesecu pridobili 38 odgovorov. Kasneje smo se po elektronski pošti – zaradi anonimnosti sodelujočih predstavnikov – z zahvalo obrnili na vse knjižnice in jih znova povabili k sodelovanju, če so bile njihove kontaktne osebe v času prvega pošiljanja odsotne. V

raziskavo smo uspešno vključili 58 anketirancev iz splošnih knjižnic, ki so se od začetka avgusta do sredine septembra 2024 odzvali in sodelovali v raziskavi.

Rezultate ankete smo najprej kvantitativno obdelali, nato pa jih interpretirali opisno in grafično.

#### **4.1.2 Osebni polstrukturiran intervju – dejavnost izposoje na domu v Mariborski knjižnici**

S polstrukturiranim intervjujem z vodjo dejavnosti izposoje na domu, ki danes deluje kot samostojna enota Mariborske knjižnice, smo pridobili temeljit pogled v razvoj, sistem dela in posebnosti njenega dela. Izpostavili smo pomanjkljivosti in prednosti ter pridobili pomembne informacije v zvezi z mogočimi izboljšavami dejavnosti v prihodnje.

Knjižničarka ima odličen vpogled na želje in potrebe bralca, ob tem pa je izredno koristna tudi informacija o tem, kje je naletela na največ ovir za še boljše delovanje omenjene storitve.

Avtorici Krmac in Cencić (2022, str. 64) v publikaciji Kvalitativno pedagoško raziskovanje: od ideje do podatkov polstrukturiran intervju opredelita kot: »Zbiranje informacij od ključnih oseb, ki imajo osebne izkušnje, dožemanja in prepričanja, povezane s temo, ki nas zanima.« Knjižničarki Mariborske knjižnice smo zastavili vprašanja, ki smo jih nadalje podprli z dodatnimi podvprašanji.

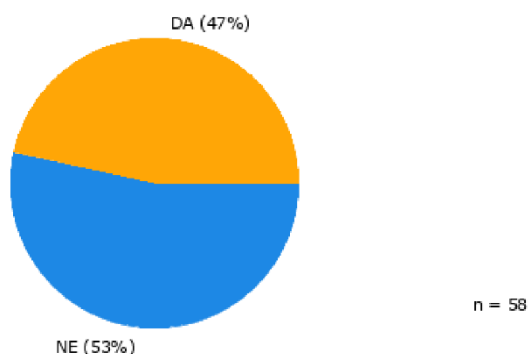
Po mnogih neformalnih pogovorih z izvajalko, s katero smo temo večkrat obravnavali, smo intervju izvedli v internih prostorih Knjižnice Pobrežje. Trajal je 45 minut, kasneje pa se razvil še v neformalen pogovor, ki nudi dodaten vpogled v temo. Avtor Banjac (2020, str. 93) opaza, da je neformalen pogovor po uradnem delu intervjuja velikokrat znak, da se je v pogovoru razvil dober odnos.

Pri obdelavi podatkov, pridobljenih z intervjujem, smo se oprli na metodo analize vsebine.

## 5 REZULTATI RAZISKAVE

### 5.1 IZVAJANJE DEJAVNOSTI IZPOSOJE NA DOMU

Zanimalo nas je, koliko splošnih knjižnic trenutno izvaja dejavnost izposoje na domu. V ta namen smo zastavili anketno vprašanje: Ali vaša knjižnica izvaja dejavnost izposoje na domu? V anketni vzorec smo zajeli 58 knjižnic, med katerimi jih 27 (47 %) dejavnost izvaja, 31 (53 %) pa ne (Slika 1).



Slika 1: Odstotek splošnih knjižnic, ki trenutno izvajajo izposajo na domu (n = 58)

Na rezultat vplivajo tudi komentarji v zadnjem vprašanju ankete. Nanj so odgovarjali tako tisti, ki dejavnost opravljajo, kot tisti, ki je ne. Trije anketiranci, ki so na prvo vprašanje (Ali vaša knjižnica izvaja storitev izposoje na domu?) sicer odgovorili z NE, so kasneje pojasnili, da izvajajo določene dejavnosti, ki pa jih ne poimenujejo kot dejavnost izposoje na domu.

Oblike storitve, ki jih ponujajo svojim uporabnikom, so v nekaterih primerih omejene na starost, drugod sama dejavnost ni opredeljena in jo opravljajo med redno izposajo z obstoječim razpoložljivim kadrom.

Odgovori na zadnje vprašanje v anketi, ki zadevajo izvajanje dejavnosti, kljub temu da so odgovorili z NE, so:

»Izposoja na domu imamo sicer ponujeno na naši spletni strani, vendar zaenkrat ni povpraševanja.«

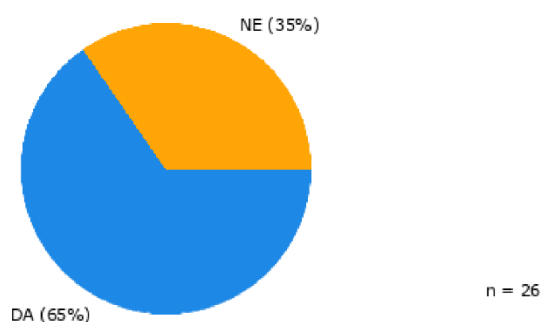
»Neformalno knjižnica izvaja tudi izposajo na dom, predvsem po predhodnem dogovoru in glede na neke trenutne okoliščine/potrebe članov.«

»V anketi uporabniki niso izrazili velikega zanimanja za to storitev. Zaposleni občasno odnesemo knjige na dom v posebnih primerih.«

Naleteli smo tudi na odgovor anketiranca, ki je izbral odgovor DA, vendar nadalje pojasnil;  
»Na območju občine nudimo brezplačno storitev knjiga na dom. Namenjena je nemobilnim občanom občine, ki so stari nad 65 let. Dostavo gradiva vsak petek med 13. in 15. uro izvaja zavod Sopotniki. Po tej storitvi do zdaj še ni pa bilo povpraševanja, zato nisem odgovorila na nekatera vprašanja, ker ne morem podati odgovorov. V domu upokojencev delujeta 2 bralna kluba, ki ju vodi naša bibliotekarka. Dostavlja jim tudi želeno gradivo iz knjižnice.«

## 5.2 POKRITOST POSAMEZNIH OBMOČIJ

Na drugo vprašanje v anketi so odgovarjali le tisti posamezniki, katerih knjižnice dejavnost izvajajo. Nanj je odgovorilo 26 oseb. Vprašanje se je glasilo: Ali z izposojjo na domu pokrivате celotno območje vaše knjižnice?



Slika 2: Odstotek splošnih knjižnic, ki z dejavnostjo izposoje na domu pokrivajo svoje celotno območje (n = 26)

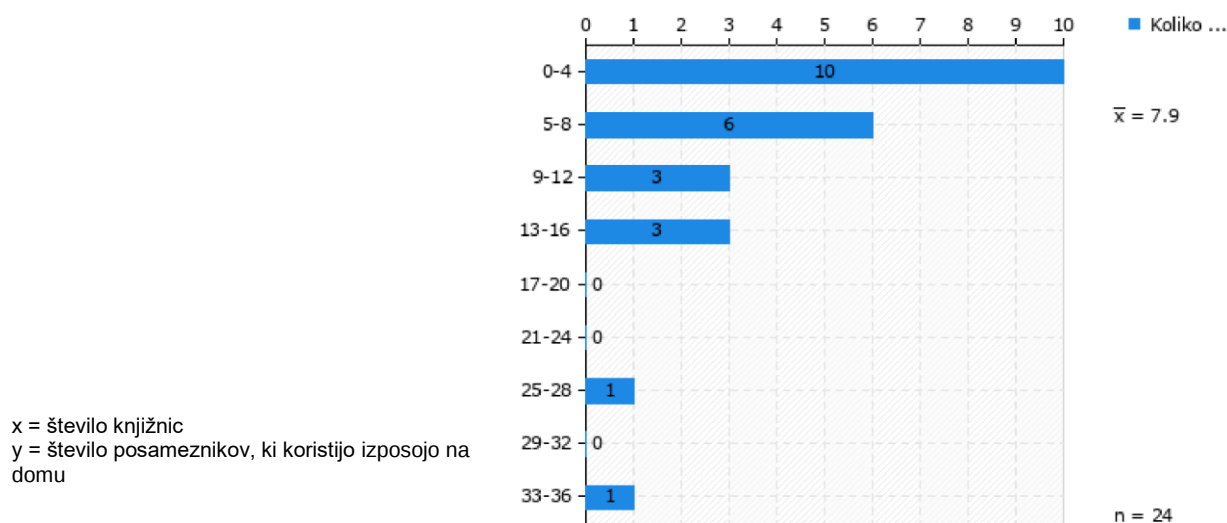
Kot je razvidno iz Slike 2, izmed 26 knjižnic z dejavnostjo izposoje na domu, 65 % (17) splošnih knjižnic v dejavnost zajame celotno regijo, 37 % (9) knjižnic z dejavnostjo le delno pokrije svojo regijo.

V intervjuju s knjižničarko Mariborske knjižnice smo izvedeli, da storitev izposoje na domu opravlja predvsem na območju Mestne občine Maribor. Do uporabnikov dostopa peš, z javnim prevozom, lastnim vozilom, v redkih primerih pa tudi s službenim vozilom (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

## 5.3 UPORABNIKI STORITVE

### 5.3.1 Število uporabnikov

Tretje vprašanje ankete se je glasilo: Koliko vaših uporabnikov trenutno koristi storitev izposoje na domu? Nanj so odgovarjali le tisti, ki dejavnost opravljajo. Odgovor je oddalo 24 oseb, odgovor so podali numerično, nato pa smo odgovore, za lažjo obdelavo, združili v devet skupin: 0–4, 5–8, 9–12, 13–16, 17–20, 21–24, 25–28, 29–32 ter 33–36.



Slika 3: Število posameznikov, ki v splošnih knjižnicah koristijo storitev izposoje na domu (n = 24)

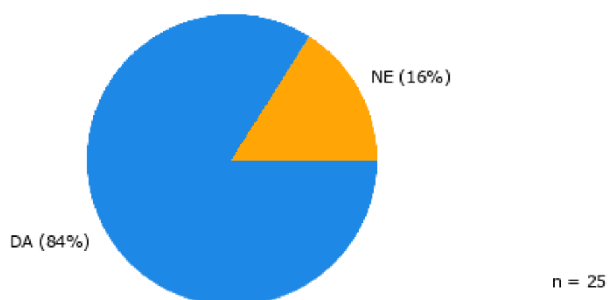
Povprečno število uporabnikov, ki koristijo storitev izposoje na domu, je malo manj kot osem (7,9), največ knjižnic storitev aktivno nudi do štirim uporabnikom. Knjižnica z najbolj razširjeno dejavnostjo storitev izvaja pri 33–36 uporabnikih (Slika 3).

Knjižničarka Mariborske knjižnice je o povprečnem številu povedala: »Število naših uporabnikov se skozi leta giblje okrog 30. Nekaj uporabnikov se vsako leto vpiše v enoto Izposoja na domu, mnogi so vpisani v ostale enote, pa zaradi življenjskih okoliščin ne zmorejo več sami do knjižnice. Če so naši redni bralci in smo z njihovim stanjem seznanjeni, jih obiskujem na domu.« (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024)

### 5.3.2 Starost

Naslednje vprašanje se je glasilo: Ali storitev izposoje na domu v vaši knjižnici uporabljajo predvsem starejše osebe (65+ let), vezane na dom?

Z njim smo želeli ugotoviti, ali knjižničarji v okviru storitve obiskujejo predvsem starejše uporabnike.



Slika 4: Uporabniki, ki so starejši od 65 let (n = 25)

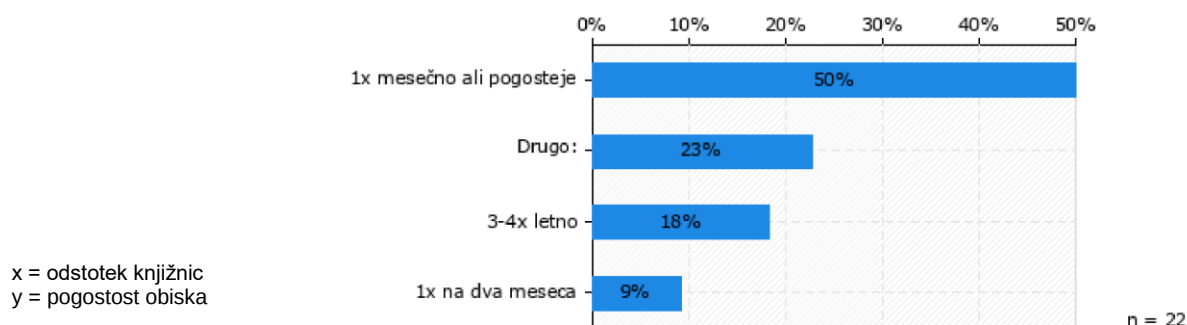
Kot prikazuje Slika 4, je na vprašanje odgovorilo 25 anketirancev. Kar 84 % (21) knjižnic storitev nudi predvsem starejšim uporabnikom, 16 % (4) predstavnikov knjižnic je podalo odgovor, da med njihovimi uporabniki ne prednjačijo starejši od 65 let.

### 5.4 FREKVENCA OBISKA NA DOMU

Z naslednjim vprašanjem smo preverjali, kako pogosto predstavniki knjižnice obiskujejo svoje uporabnike storitve na domu.

Na vprašanje so anketiranci lahko odgovorili z izbiro enega od vnaprej podanih štirih odgovorov. Predvidevali pa smo tudi posebnosti pri takem načinu izposoje, zato so lahko podali tudi odgovor Drugo in ga po želji besedno utemeljili.

Kot prikazuje Slika 5, je možnost izbire vnaprej podanih odgovorov izbralo 17 anketirancev, 5 jih je izbralo odgovor Drugo, svoj način dostave so pojasnili v dodatnem besedilu.



Slika 5: Pogostost obiskov na domu (n = 22)

Rezultati so pokazali, da večina izvajalcev (50 %, 11) obiske opravlja enkrat mesečno ali pogosteje. Tisti, ki so izbrali odgovor Drugo (23 % oz. 5), so svoj način izposoje pojasnili tako:

»Po potrebi.«

»1x mesečno oz. 1x na dva meseca odvisno od uporabnika.«

»Dostavo gradiva na dom omogočamo 1x tedensko.«

»Glede na potrebe.«

»Po potrebi, v domu starejših 1x mesečno.«

Zanimivo se zdi, da je večina izpostavila potrebe uporabnikov, kar kaže na dobro komunikacijo in sposobnost prilagajanja.

V intervjuju je knjižničarka Mariborske knjižnice izpostavila, da se zelo trudi uporabnike obiskati vsake tri tedne, kolikor tudi sicer traja rok izposoje v ostalih enotah Mariborske knjižnice, ki jih lahko člani fizično obiščejo. Nekateri uporabniki storitve izposoje na domu si obiskov želijo pogosteje, z drugimi se dogovori za manj pogoste obiske. Zmeraj se trudi prisluhnuti bralcu in se mu prilagoditi. Kontinuiranost in približno enaka frekvenca obiska je po njenem mnenju za uporabnike zelo pomembna (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

## 5.5 GRADIVO ZA IZPOSOJO

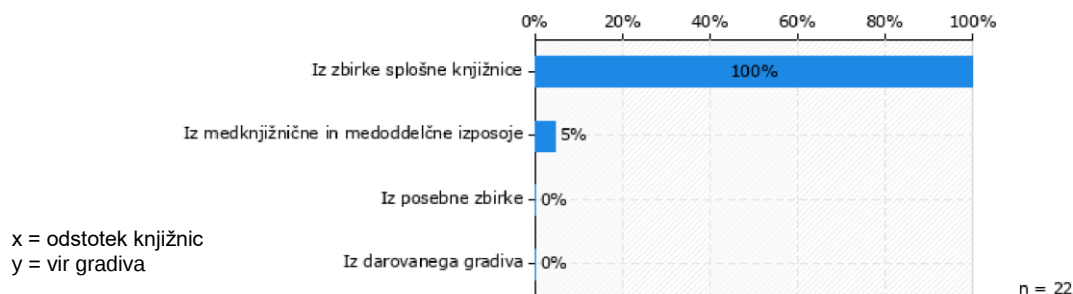
Nadalje nas je v anketi zanimalo, od kod posamezne knjižnice pridobivajo gradivo za izposajo ter po kakem tipu gradiva je največ povpraševanja. Predvidevali smo, da pri ponudbi knjižničarji zaznajo tudi povpraševanje po prilagoditvah. Enake teme smo se dotaknili tudi v intervjuju.

Mariborska knjižnica je gradivo sprva črpala iz osrednje enote (Rotovž), kasneje pa predvsem iz Knjižnice Studenci. Kadar je potrebno, si knjižničarka gradivo izposodi tudi medoddelčno. »Ob začetku izvajanja dejavnosti so člani spraševali predvsem po lažjem leposlovju in revijah, danes pa se generalno gledano osredotočajo tudi na bolj zahtevno strokovno gradivo. V lanskem letu je večina bralcev prebrala vsaj sedem knjig iz zbirke bralne značke za odrasle, vendar se nihče izmed njih ni odločil oddati formularja in formalno pristopiti k bralni znački,« pove knjižničarka. (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024)

Glede prilagoditev večini odgovarja večji tisk, mlajša invalidna bralka je zainteresirana tudi za digitalizirano gradivo. Velikokrat uporabniki želijo fizično lažje knjige, nekaj jih še vedno povpraša tudi o revijah.

### 5.5.1 Izvor gradiva

Prvo vprašanje tega sklopa se je glasilo: Od kod zagotavljate gradivo, ki ga izposojate na domu? Vnaprej smo ponudili štiri možne odgovore in izpostavili, da jih lahko hkrati izberejo več. Na vprašanje je odgovorilo 22 anketirancev (Slika 6).



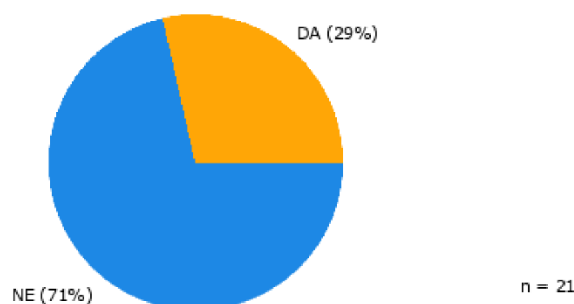
Slika 6: Viri črpanja gradiva za izposajo (n = 22)

Vsi, ki so podali odgovor, gradivo črpajo iz zbirke lastnega gradiva, eden izmed anketirancev (5 %) je zabeležil, da v njihovi knjižnici gradivo črpajo še iz medknjižnične in medoddelčne izposoje.

### 5.5.2 Vrsta gradiva in prilagoditve

Z odgovori na naslednji vprašanji smo želeli ugotoviti, ali knjižničarji pri izposoji na domu zaznavajo povpraševanje po prilagoditvah in v kolikor odgovorijo pritrdilno, kakšne so te prilagoditve.

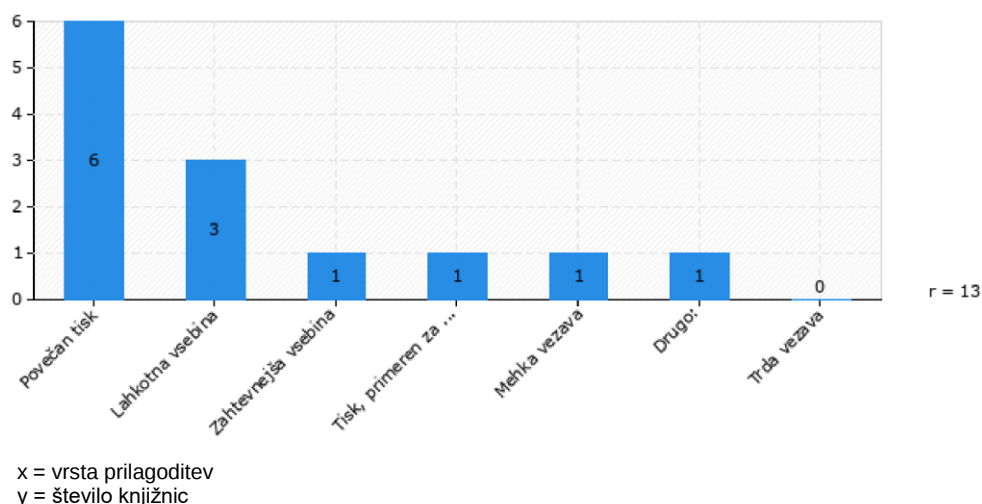
Zastavili smo naslednje vprašanje: Ali ob izposoji zaznavate potrebo po prilagojenem gradivu? Nanj je odgovorilo 21 anketirancev.



Slika 7: Odstotek knjižnic, ki uporabljajo prilagojeno gradivo (n = 21)

Rezultati so pokazali, da je le 29 % (6) anketirancev zaznalo tako povpraševanje, 71 % (15) pa jih je podalo odgovor NE (Slika 7).

Na naslednje vprašanje so odgovarjali le tisti anketiranci, ki so zaznali potrebo po prilagojenem gradivu. Ponudili smo jim vnaprej zapisane odgovore in možnost izbrati odgovor Drugo, ki je predvideval pojasnitev v pisni obliki. Mogoče je bilo izbrati več odgovorov, na vprašanje pa so odgovorili vsi (6), ki jih vprašanje zadeva.



Slika 8: Tip prilagoditve gradiva (n = 6)

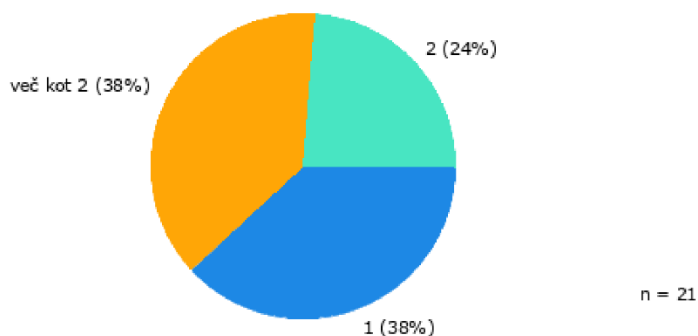
Vsi anketiranci so zaznali potrebo po povečanem tisku, polovica (3) po lahkotni vsebini kot žanru, en anketiranec zaznava potrebo po zahtevnejši vsebini. Le en anketiranec je izbral možnost Drugo, kjer je pojasnil, da zaznavajo potrebo po fizično lahkim knjigah (Slika 8).

## 5.6 IZPOSOJEVALCI

V tem sklopu anketnih vprašanj nas je zanimalo, koliko posameznikov v splošni knjižnici izvaja dejavnost izposoje na domu, njihova izobrazba in kdo je za izvajanje te dejavnosti po mnenju anketirancev najbolj primeren.

### 5.6.1 Število izposojevalcev

Da bi ugotovili, koliko ljudi opravlja izposajo na domu, smo v prvem vprašanju tega sklopa od anketirancev pridobili informacijo o številu oseb v posamezni knjižnici, ki izvajajo dejavnost izposoje na domu. Vprašanje je bilo namenjeno zgolj tistim, ki dejavnost opravljajo, nanj pa je odgovarjalo 21 predstavnikov knjižnice. Možni odgovori so bili vnaprej podani.

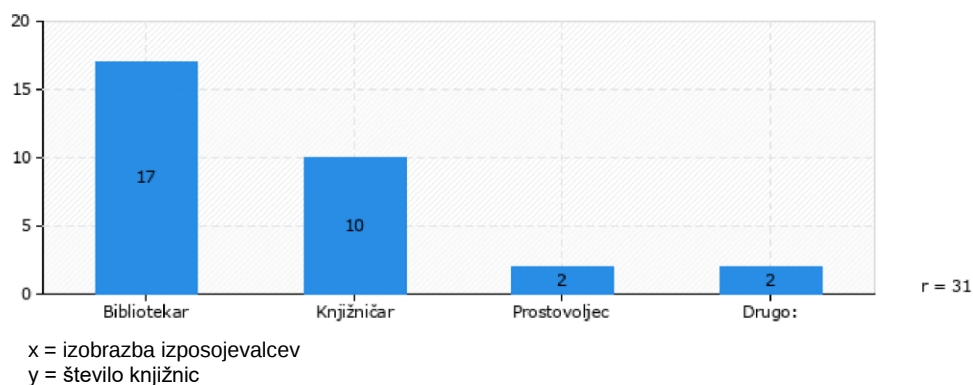


Slika 9: Število izposojevalcev gradiva na domu v posamezni knjižnici (n = 21)

Kot je razvidno iz Slike 9, v osmih knjižnicah (38 %) dejavnost izposoje na domu opravlja ena oseba, prav toliko (38 % oz. 8) je tudi knjižnic, kjer dejavnost izposoje na domu opravljata več kot dve osebi. V petih splošnih knjižnicah (24 %) to dejavnost opravljata po dva izposojevalca.

### 5.6.2 Izobrazbena struktura

Naslednje vprašanje se je glasilo: Kdo v vaši knjižnici izvaja storitev izposoje na domu? Nanj so ponovno imeli možnost odgovarjati le tisti, ki dejavnost izvajajo. Na vprašanje je odgovorilo 22 anketirancev. Odgovori so bili zaprtega in odprtega tipa, mogoče pa je bilo izbrati več odgovorov hkrati (Slika 10).



Slika 10: Izobrazbena struktura izposojevalcev gradiva na domu (n = 22)

Analiza je pokazala, da storitev v večini splošnih knjižnic opravljajo bibliotekarji (77 % oz. 15). Knjižničarjev je nekoliko manj, 45 % (10), 2 osebi (9 %) navajata, da delo opravljajo prostovoljci.

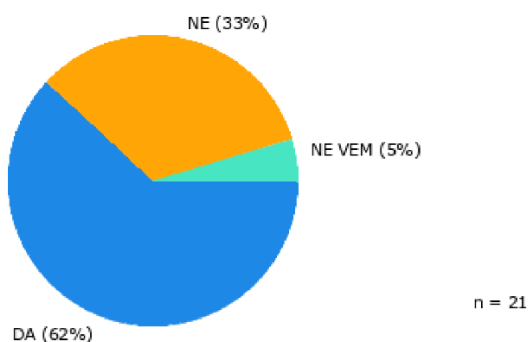
Med odgovori sta dva anketiranca izbrala tudi možnost Drugo in jo nadalje utemeljila:

»Direktor«

»Sodelovanje z zavodom Sopotniki, ki dostavijo gradivo na dom.«

### 5.6.3 Kontinuirana storitev iste osebe

V naslednjem vprašanju istega sklopa nas je zanimala izkušnja izposojevalcev, ki opravljajo dejavnost izposoje na domu. Zanimala nas je njihova presoja o tem, ali je pomembno, da uporabnika obišče zmeraj ista oseba. Na vprašanje je odgovorilo 21 posameznikov, ponudili pa smo jim tri vnaprej pripravljene odgovore.



Slika 11: Pomembnost, da uporabnika obišče zmeraj ista oseba (n = 21)

Trinajst anketirancev (62 %) meni, da je za uporabnika pomembno, da ga obišče zmeraj ista oseba, 33 % (7) jih meni, da to ni pomembno, ena oseba se ni opredelila in je izbrala odgovor NE VEM (Slika 11).

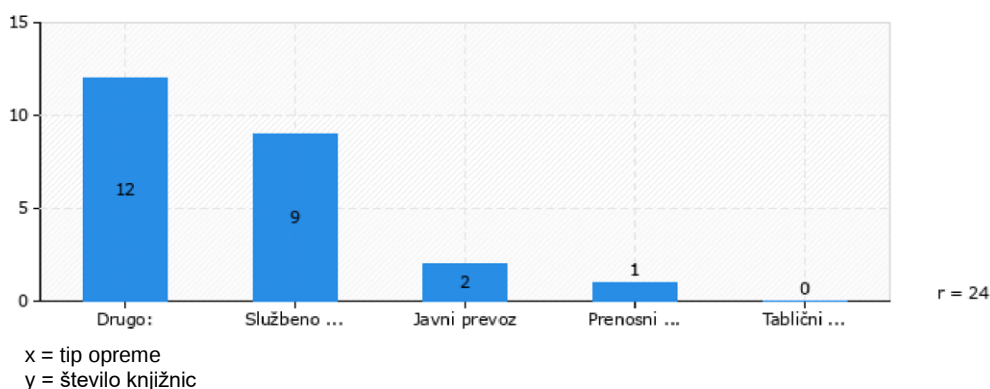
V intervjuju je knjižničarka, ki v Mariborski knjižnici opravlja storitev izposoje na domu, izpostavila: »Če razmere dopuščajo, je dobro, da izposoje na domu opravljata vsaj dva iz knjižnice. Zgodijo se bolniške, izpadi v mreži, tudi dopusti. Takrat je dobro, da te nekdo zamenja, da naši bralci predolgo ne čakajo na nov obisk. Je pa pomembno tudi, da ga bralec pozna že od prej, da na kak obisk pride z mano.« (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024)

## 5.7 TEHNIČNA OPREMLJENOST IN KAKOVOST STORITVE

V tem sklopu, ki je namenjen izključno knjižnicam, ki dejavnost izposoje na domu izvajajo, smo ugotavljali, kaj zaposlenim matična ustanova nudi. Pozanimali smo se tudi o tem, kaj pri delu pogrešajo in kje vidijo možnost izboljšave.

### 5.7.1 Oprema

»Kakšna oprema je na voljo izposojevalcu gradiva na domu?« je bilo prvo vprašanje, ki smo ga zastavili. Nekaj odgovorov je bilo izbirnih, glede na specifičnost sleherne knjižnice pa smo ponudili tudi odgovor Drugo, ki ga je po pričakovanjih izbralo veliko anketirancev. Ponudili smo tudi možnost izbire več odgovorov hkrati.



Slika 12: Oprema, ki je na voljo izposojevalcu (n = 21)

Na vprašanje je odgovarjalo 21 anketirancev (Slika 12). 21 % (9) jih ima na voljo službeno vozilo, javni prevoz uporabljata 2 (10 %). Prenosni računalnik ima na voljo le en izposojevalec (5 %), nihče nima na voljo tabličnega računalnika, večina vprašanih (12 oz. 57 %) pa je izbrala tudi možnost Drugo. O opremi, ki jim je na voljo, so zapisali:

»Osebni prevoz.«<sup>2</sup>

»Lastni prevoz s povračilom potnih stroškov.«

»Lastno vozilo ali dbajk.«

»Knjigo izposodimo na člana v knjižnici in mu jo odnesemo.«

»Nič od naštetega. Knjižničarka uporablja lastno vozilo.«

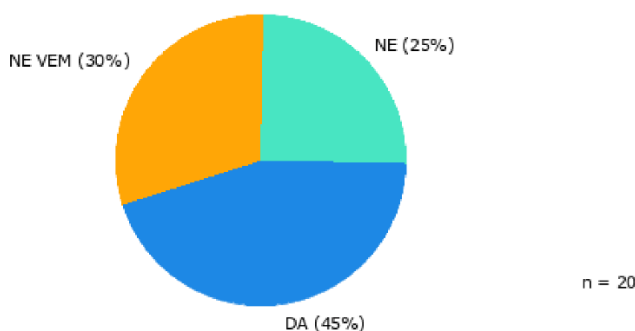
»Kolo.«

---

<sup>2</sup> Odgovor je podalo 5 anketirancev.

### 5.7.2 Možnost izboljšav

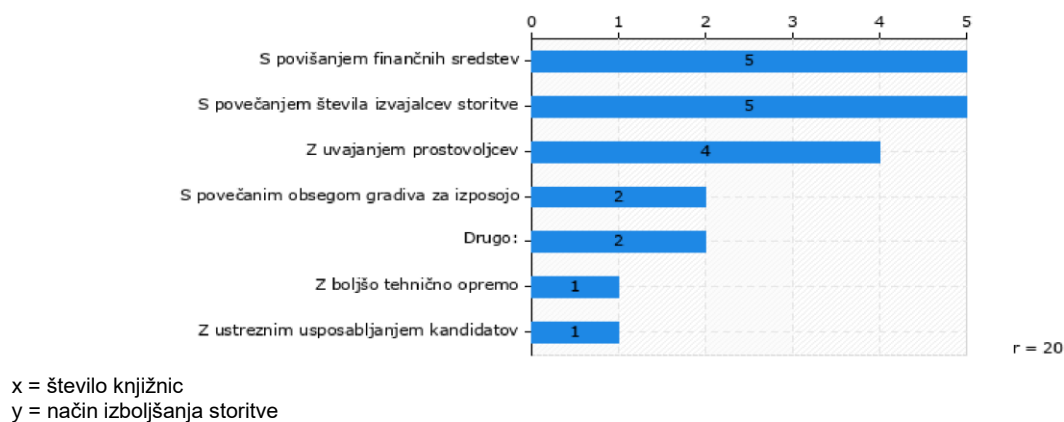
Z naslednjim vprašanjem smo pri anketirancih ugotavljali, ali menijo, da je storitev izposoje na domu mogoče še izboljšati. Ponudili smo jim tri odgovore, na vprašanje je odgovorilo 20 vprašanih.



Slika 13: Mnenja o možnosti izboljšanja storitve izposoje na domu (n = 20)

Skoraj polovica (45 % oz. 9) jih meni, da je to mogoče, 25 % (5) jih te možnosti ne vidi, 30 % (6) jih je ostalo neopredeljenih (Slika 13).

Tiste, ki menijo, da bi storitev lahko izboljšali, smo nadalje povprašali, kako bi to storili. Ponudili smo jim vnaprej podane odgovore in možnost izbire odgovora Drugo, ki so ga dodatno pojasnili. Mogoče je bilo izbrati več odgovorov hkrati.

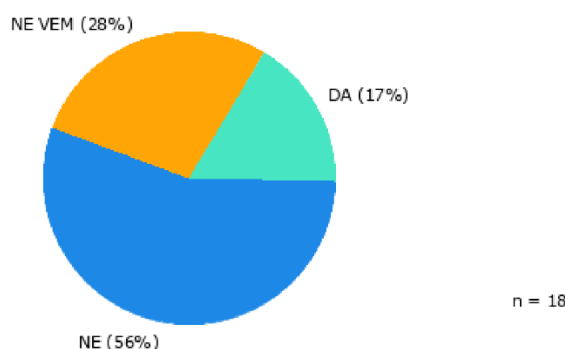


Slika 14: Načini za izboljšanje storitve izposoje na domu (n = 9)

Kot kaže Slika 14, je devet oseb podalo skupaj 20 odgovorov, večina vprašanih (5) meni, da bi bilo treba povišati namenjena finančna sredstva, enak odstotek jih meni, da bi storitev izboljšali, če bi povišali število izvajalcev. Malo manj kot polovica anketiranih (4) meni, da bi storitev izboljšali z uvajanjem prostovoljcev. Po en anketiranec je izbral tudi možnost boljše tehnične opreme ter ustrezno usposabljanje kandidatov. Dva sta izbrala še možnost Drugo, eden od njiju je pojasnil, da je rešitev: »Razširitev storitve na celotno občino.«

## 5.8 KNJIŽNICE, KI DEJAVNOSTI NE IZVAJAJO

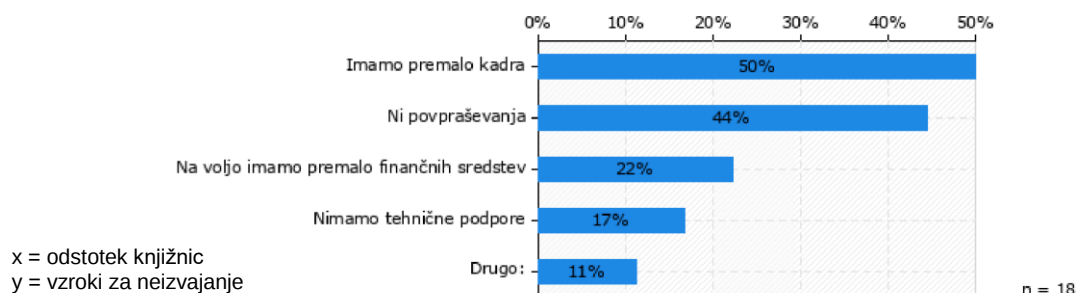
Naslednji sklop vprašanj smo namenili tistim, ki dejavnosti izposoje na domu ne izvajajo. Zanimali so nas njihovi načrti v prihodnosti ter razlogi, da te dejavnosti trenutno ne izvajajo. V prvem vprašanju smo se osredotočili na strateško načrtovanje knjižnice. Vprašali smo jih: Ali je dejavnost izposoje na domu predvidena v vašem aktualnem strateškem načrtu? Odgovor je podalo 18 anketirancev, izbrali so lahko med tremi vnaprej podanimi odgovori.



Slika 15: Prikaz števila knjižnic, ki imajo/nimajo dejavnosti zapisane v strateškem načrtu (n = 18)

Slika 15 prikazuje, da več kot polovica vprašanih (56 % oz. 10) dejavnosti nima v načrtu, trije anketiranci (17 %) to dejavnost imajo zapisano v strateškem načrtu, 28 % (5) jih s tem ni seznanjenih.

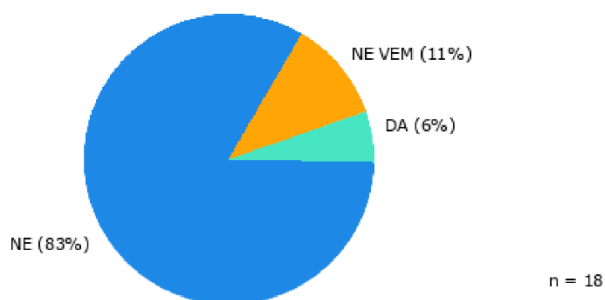
»Zakaj trenutno ne izvajate dejavnosti izposoje na domu?« je bilo naše naslednje vprašanje. Nanj je bilo mogoče podati več odgovorov. Odgovorilo je 18 anketirancev, ki so skupaj podali 26 odgovorov.



Slika 16: Vzroki za neizvajanje dejavnosti izposoje na domu (n = 18)

Kot je razvidno iz Slike 16, polovica anketiranih (9) meni, da je težava pomanjkanje kadra, 44 % vprašanih (8) jih v svojem okolju ni zaznalo povpraševanja po storitvi. 22 % vprašanih (4) meni, da imajo premalo finančnih sredstev, trije (17 %) menijo, da nimajo tehnične podpore. Dva posameznika (11 %) sta izbrala odgovor Drugo, eden od njiju je pojasnil, da nimajo službenega vozila.

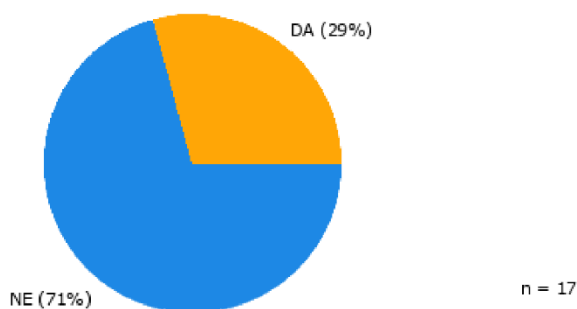
Da bi pridobili boljšo sliko o stanju dejavnosti, smo anketirance povprašali, ali so dejavnost že izvajali v preteklosti.



Slika 17: Število knjižnic, ki so dejavnost izposoje na domu že izvajale (n = 18)

Na vprašanje, ali so dejavnost že izvajali v preteklosti, je z NE odgovorilo 83 % vprašanih (15), v eni izmed knjižnic (6 %) so po pridobljenih podatkih to dejavnost nekoč že izvajali, dva anketiranca (11 %) odgovora ne poznata (Slika 17).

Za konec smo anketirance, ki dejavnosti trenutno ne izvajajo, povprašali, ali jo načrtujejo v prihodnje. Odgovor je podalo 17 anketirancev.



Slika 18: Število knjižnic, ki dejavnosti ne izvajajo, jo pa načrtuje v prihodnje (n = 17)

Kot je razvidno iz Slike 18, le 29 % (5) knjižnic, ki dejavnosti trenutno ne izvajajo, to načrtuje v prihodnje, 12 knjižnic (71 %) v prihodnosti izvajanja izposoje na domu ne načrtuje.

## 6 RAZPRAVA IN ZAKLJUČKI

V pisni nalogi smo se osredotočili na izposajo na domu. Gre za storitev slovenskih splošnih knjižnic, ki zadeva posebne okoliščine članov in uporabnikov knjižnic in kaže posluh za posebno ranljive skupine, kamor uvrščamo uporabnike, ki sami do knjižnice ne morejo.

Da bi oblikovali sliko o trenutnem stanju dejavnosti izposoje na domu, smo najprej preko anketne metode preverili, koliko slovenskih splošnih knjižnic to dejavnost izvaja. V prvi hipotezi (H1) smo predvidevali, da jih to dejavnost opravlja vsaj polovica. Rezultat ankete je pokazal, da to ne drži. Kljub temu smo iz pisnih odgovorov na odprta vprašanja razbrali, da tri knjižnice, ki sicer menijo, da ne izvajajo izposoje na domu, nudijo storitev dostave gradiva na dom vezanim uporabnikom, kadar je to potrebno. Četudi pri dejavnosti izposoje na domu ne gre zgolj za dostavo, temveč tudi za spremljanje bralnih navad, skrb za kontinuirane obiske, posvet ob obisku in osebni stik z uporabnikom, je dostava gradiva eden izmed pomembnih dejavnikov pri izposoji na domu. Ob upoštevanju odgovorov teh treh knjižnic lahko hipotezo delno potrdimo.

Nadalje smo raziskovali, kdo so najpogostejši uporabniki storitve izposoje na domu. Kot smo zapisali v drugi hipotezi (H2), gre v vseh slovenskih knjižnicah povečini za osebe, starejše od 65 let. Tudi v Mariborski knjižnici je tako, knjižničarka pa poleg starosti izpostavlja tudi

invalidnost, trajno nemobilnost ter bolezenska stanja mlajših uporabnikov, ki so tudi vezani na dom in ga samostojno ne morejo zapustiti. Ker so starejši kljub vsemu z naskokom največja skupina uporabnikov, smo hipotezo uspešno potrdili, ob tem pa naleteli še na pojme starizem, ranljiva skupina ipd.

Pri raziskovanju smo se najprej osredotočili na posameznike, ki dejavnost izposoje na domu izvajajo. Med njimi je največ bibliotekarjev, bistveno manj je knjižničarjev, v dveh knjižnicah to delo opravljajo tudi prostovoljci (Slika 10), kar je hkrati potrdilo tretjo hipotezo (H3). V njej smo zapisali, da tudi prostovoljci v slovenskih splošnih knjižnicah opravljajo to dejavnost. Teme smo se dotaknili tudi v intervjuju z izvajalko v Mariborski knjižnici. Ta je izpostavila, da po njenem mnenju prostovoljci niso primeren kader v enotah Mariborske knjižnice znotraj mestne občine Maribor, da pa velja razmisliti, ali bi primerne kandidate lahko našli za opravljanje dejavnosti v zunanjih enotah. V okoliških krajih so odnosi namreč bolj osebni in bi bilo lažje najti kandidate za prostovoljce, ki svoje okolje poznajo in jim na dom vezani uporabniki zaupajo, medtem ko je v mestu več anonimnosti in nezaupanja (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024).

Zanimiv je bil tudi komentar enega izmed anketirancev, ki je v komentar zapisal: »Storitev je med člani zelo dobro sprejeta, je pa že vrsto let ne glede na promocijo v enakem obsegu. Ne zdi se mi primerno, da to storitev izvajajo prostovoljci, razen, če obvladajo knjižnični fond (npr. upokojeni knjižničarji ipd.).«

Uvajanje prostovoljcev v dejavnost izposoje na domu je zanimivo tudi za Mariborsko knjižnico, vsekakor pa bi v ta namen morali vzpostaviti dober mentorski program ter zagotoviti frekventnost obiskov na domu. »Kadar vodstvo knjižnice jasno opredeli cilje, politiko in organizacijo dejavnosti izposoje na domu, imajo tudi prostovoljci lahko dragoceno vlogo tam, kjer jih je mogoče vključiti. Uvedba prostovoljcev pa ni preprosta in vključevanje primernih kandidatov je lahko težka naloga.« (Guidelines for library services to people who are housebound, 1991, str. 30)

Četrta (H4) hipoteza je predvidevala, da izvajalci storitev vidijo možnost izboljšav. Na njeno potrditev je neposredno vplival odgovor na vprašanje: »Ali menite, da je storitev izposoje na domu mogoče še izboljšati?« Skoraj polovica vprašanih meni, da je storitev mogoče izboljšati, kar je hipotezo potrdilo.

Peta hipoteza (H5) zadeva knjižnice, ki dejavnosti izposoje na domu ne izvajajo. Predvidevali smo, da je najpogostejši vzrok za neizvajanje dejavnosti pomanjkanje kadra, s čimer se je strinjala kar polovica vprašanih. S tem smo hipotezo potrdili, zanimivo pa je, da je povečanje števila izposojevalcev tudi najpogostejši predlog za izboljšanje dejavnosti izposoje v knjižnicah, ki tako dejavnost izvajajo.

Preko intervjuja, neformalnih pogovorov, literature in z anketnim vprašalnikom ugotavljamo, da dejavnost izposoje na domu ni dovolj urejena. Knjižnice pesti pomanjkanje kadra, finančna podhranjenost in nenazadnje odsotnost strukture, ki bi zagotovila kvalitetno izvajanje dejavnosti. Zadnje in skorajda edine zapisane smernice za organizacijo izposoje na domu pri nas najdemo v publikaciji Knjižnica na obisku (Kink, 2004). Po dvajsetih pretečenih letih je na področju precej polja za izboljšavo, kar je nenazadnje eden temeljnih ciljev te raziskovalne naloge.

Ko se zgodi, da uporabnik do nas več ne zmore, se zdi, da naš sistem velikokrat šepa. Dejstvo, da približno polovica splošnih slovenskih knjižnic dostopa do gradiva vezanim na dom ne zagotavlja, nam ne govori v prid. Čeprav nas k skrbi za take uporabnike veže cela vrsta deklaracij, nenazadnje pa tudi Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1, 2001) in Etični kodeks slovenskih knjižničarjev (1995), si upamo trditi, da je na tem področju premalo postorjenega. »Družba je tako humana, kot skrbi za svoje najbolj ranljive člane,« govori rek, ki ga pripisujejo Gandiju<sup>3</sup>. Osebe, vezane na dom, so zagotovo med najbolj ranljivimi in šibkimi v družbi, področje skrbi zanje pa eno večjih polj, da svojo humanost tudi pokažemo.

Mariborska knjižnica je delovanje storitve sproti prilagajala povpraševanju, po desetih letih delovanja dejavnosti izposoje na domu tudi izdala zloženko z informacijami za zainteresirane (Priloga 3). Ob tem naj izpostavimo, da je knjižničarsko delo danes nekoliko drugačno kot v začetku devetdesetih. »Sodobni družbeni trend zadnjih let gre v smeri čim daljšega bivanja starostnika v znanem in domačem okolju. To pa je možno ob ustrezni družbeni podpori raznih javnih servisov, ki dvigujejo kakovost bivanja.« (Mariborska knjižnica, 2024, str. 4)

Digitalizacija izposoje je v zadnjih letih korenito spremenila način dela in danes igra ključno

---

<sup>3</sup> V izvirniku: "The true measure of any society can be found in how it treats it's most vulnerable members."

vlogo pri iskanju gradiva, beleženju izposoje, načrtovanju obiskov in potreb. Tudi pojav mobilne telefonije je izboljšal komunikacijske poti, prav tako bi opremljenost knjižničarja, denimo s tablico ali prenosnikom, nekoliko doprinesla k optimizaciji procesa. Ugotavljamo, da so nekateri uporabniki kljub vezanosti na dom večji izposoje digitalnega gradiva, tistim s slabšim vidom lahko ponudimo zbirko slušnih knjig. Nekateri uporabniki v Mariborski knjižnici so v minulem letu prebrali domala vse knjige s seznama bralne značke za odrasle, pa vendar nihče med njimi v njej ni formalno sodeloval, kar kaže, da jih lahko k temu intenzivneje povabimo in jim damo občutek vrednosti v družbi, ki ga zaradi ponotranjenega starizma<sup>4</sup> velikokrat pogrešajo.

Ob skrbni preučitvi trenutnega stanja dejavnosti izposoje na domu v Mariborski knjižnici ugotavljamo, da bi izposoja na domu lahko posodobili tudi z več izposojevalci. S tem bi zagotovili frekvenco obiska, kar je za uporabnika zelo pomembno. Večje število izposojevalcev bi omogočilo tudi širšo pokritost regije in dovolilo premislek o dodatni promociji dejavnosti in vključitvi več potencialnih uporabnikov. V stik bi bilo nato smiselno vključiti društva invalidov in ostale ustanove, ki obravnavajo ranljive skupine, vezane na dom.

Knjižničar na obisku uporabniku nudi bistveno več kot le gradivo. In kot govorijo tuje smernice (Guidelines for library services to people who are housebound, 1991, str. 30), je treba izvajalca skrbno izbrati, pa naj gre za zaposlenega ali prostovoljca. »Z nekaterimi govorimo le o knjigah, a takih je malo. Po navadi mi povejo kaj o družini, kaj o svoji preteklosti, včasih o boleznih. Nekateri skoraj nimajo stika z družbo in tistim obisk ogromno pomeni.« nam je v intervjuju povedala knjižničarka Mariborske knjižnice (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024). Našteto daje vedeti, da izposoja na domu ni delo, ki bi ga lahko opravljal vsakdo. Med nujnimi osebnimi lastnostmi so čut za sočloveka, empatija, sposobnost prisluhniti, potrpežljivost in prilagodljivost. Potrebna pa je tudi zdrava distanca, minljivost je namreč koncept, s katerim se knjižničar srečuje domala vsak dan: »Vsako leto kdo od uporabnikov tudi umre, letos sta se poslovila že dva,« nam je zaupala knjižničarka in nadaljevala: »A tudi to je del mojega dela in sčasoma se navadiš, dobiš debelejšo kožo. Sama si včasih rečem, da bi naši uporabniki umrli, tudi če jih ne obiščem in tega ne vem, bi pa bilo njihovo življenje manj bogato. To mi tudi sami povejo.« (D. Mlakar, osebna komunikacija, 4. 9. 2024)

---

<sup>4</sup> Občutek starejšega posameznika, da ni enakopravni član družbe.

Da bi poleg posodobitve sistema izposoje na domu lahko tako dejavnost tudi razširili, se velja ozreti k novo sprejetemu Zakonu o dolgotrajni oskrbi (ZDOsk-1, 2023). Ta bo omogočil dostop do potencialnih bralcev, ki imajo osebnega asistenta, saj bi knjižnico s pooblastilom lahko obiskal med ostalimi opravki. Uporabnikom bi knjižničarji kljub temu lahko zagotovili občasen obisk s posvetom in vnaprej pripravljeno primerno gradivo za prevzem.

Izsledki in rezultati naloge doprinašajo k posodobitvi trenutnega sistema izposoje na domu v Mariborski knjižnici. Lahko pa so v pomoč tudi ostalim knjižnicam, ki dejavnost že izvajajo in jo želijo posodobiti ali pa o smiselnosti takega servisa še razmišljajo.

## 7 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Banjac, M. (2020). *Uvod v kvalitativne metode zbiranja podatkov: opazovanje, intervju in fokusna skupina*. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede, Založba FDV. <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-4XI7N4N1/>
- Etični kodeks slovenskih knjižničarjev*. (1995). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije. <https://www.zbds-zveza.si/daljsa-6/>
- Furedi, F. (2017). *Moč branja: od Sokrata do Twitterja*. UMco.
- Gerdina, T. (2020). *Crescendo v istem duru: o usodi starih na sončni strani Alp*. OPRO, zavod za aplikativne študije.
- Guidelines for library services to people who are housebound*. (1991). Library Association Publishing.
- IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah 2022*. (2023). International Federation of Library Associations and Institutions. <https://anyflip.com/hqule/uytc/>
- Kink, M. (2004). *Knjižnica na obisku*. Osrednja knjižnica Celje.
- Krmac, N. in Cencič, M. (2022). *Kvalitativno pedagoško raziskovanje: od ideje do podatkov*. Založba Univerze na Primorskem.
- Lewis, J. M. (1987). History, development, change. V J. Ryder (ur.), *Library services to housebound people* (str. 1–22). Library Association Publishing.

- Ličen, N. (2022). Učeči se starejši: človek je bitje učenja. V Ličen, N. in Mezgec, M. (ur.), *Homo senescens: dolgoživost in izobraževanje starejših* (str. 113–140). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko.
- Lujić, D. (2002). Kako do bralcev, ki sami ne morejo do knjižnice? *Knjižnica*, 46(4), 305–316.
- Mariborska knjižnica. (2002). *Letno poročilo 2001*.
- Mariborska knjižnica. (2021). *Strateški načrt Mariborske knjižnice 2021–2025*.
- Mariborska knjižnica. (2024). *Letno poročilo 2023*.
- Oven, A. (2024). *Zakon o dolgotrajni oskrbi (ZDOsk-1): z uvodnimi pojasnili*. Uradni list Republike Slovenije.
- Splošna deklaracija človekovih pravic. (1988). V *Varstvo človekovih pravic: razprave, eseji in dokumenti* (str. 433–436). Mladinska knjiga.
- Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice*. (2002). NUK
- Statistični urad RS. (24. 5. 2023). *EUROPOP2023: projekcije za prihodnja desetletja predvidevajo nadaljnje staranje prebivalstva*.  
<https://www.stat.si/StatWebNews/Index/11124>
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028)*. (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Zakon o dolgotrajni oskrbi (ZDO-sk1). (2023). *Uradni list RS*, št. 84/2023.
- Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.

## **PRILOGE**

### **PRILOGA 1: ANKETA**

Spoštovani.

Anketa je namenjena ugotavljanju stanja storitve izposoja na domu v splošnih knjižnicah v Sloveniji za namen priprave strokovne bibliotekarske naloge. Prosim, da si vzamete 3–5 minut in s klikom na *Naslednja stran* pričnete z izpolnjevanjem ankete. Hvala.

**1. Ali vaša knjižnica izvaja dejavnost izposoje na domu?**

- DA
- NE

**2. Ali z izposojjo na domu pokrivete celotno območje vaše knjižnice?**

- DA
- NE

**3. Koliko uporabnikov trenutno koristi dejavnost izposoje na domu?**

---

**4. Ali storitev izposoje na domu v vaši knjižnici uporabljajo predvsem starejše osebe (65+ let), vezane na dom?**

- DA
- NE

**5. Kako pogosto izposojevalec obiskuje uporabnike na domu?**

- 1x mesečno ali pogostejše
- 1x na dva meseca
- 3–4x letno
- Drugo\_\_\_\_\_

**6. Od kod zagotavljate gradivo, ki ga izposojate na domu? (možnih je več odgovorov)**

- Iz knjižnične zbirke splošne knjižnice
- Iz posebne knjižnične zbirke, namenjene bralcem na domu

- Iz darovanega gradiva
- Iz medknjižnične in medoddelčne izposoje

**7. Ali ob izposoji zaznavate potrebo po prilagojenem gradivu?**

- DA
- NE

**8. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z DA, po katerih prilagoditvah je največ povpraševanja? (možnih je več odgovorov)**

- Povečan tisk
- Lahkotna vsebina
- Zahtevnejša vsebina
- Tisk, primeren za dislektike
- Mehka vezava
- Trda vezava
- Drugo \_\_\_\_\_

**9. Koliko izposojevalcev v vaši knjižnici izvaja storitev izposoje na domu?**

- 1
- 2
- Več kot 2

**10. Kdo v vaši knjižnici izvaja storitev izposoje na domu? (možnih je več odgovorov)**

- Bibliotekar
- Knjižničar
- Prostovoljec
- Drugo \_\_\_\_\_

**11. Ali je po vašem mnenju pomembno, da uporabnika na domu obišče zmeraj ista oseba?**

- DA
- NE
- NE VEM

**12. Kakšna oprema je na voljo izposojevalcu na domu? (možnih je več odgovorov)**

- Službeno vozilo
- Javni prevoz
- Tablični računalnik
- Prenosni računalnik
- Drugo \_\_\_\_\_

**13. Ali menite, da bi bilo mogoče storitev izposoje na domu še izboljšati?**

- DA
- NE
- NE VEM

**14. Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z DA, kako bi po vašem mnenju storitev lahko še izboljšali? (možnih je več odgovorov)**

- S povišanjem finančnih sredstev
- S povečanjem števila izvajalcev storitve
- Z boljšo tehnično opremo
- S povečanim obsegom gradiva za izposajo
- Z ustreznim usposabljanjem kadra
- Z uvajanjem prostovoljcev
- Drugo \_\_\_\_\_

**15. Bi želeli dopisati še kak komentar ali predlog v zvezi s storitvijo izposoje na domu?**

---

Če ste na prvo vprašanje odgovorili z NE (Ali izvajate storitev izposoje na domu), prosim odgovorite na naslednja vprašanja:

**16. Ali je dejavnost izposoje na domu predvidena v vašem aktualnem strateškem načrtu?**

- DA
- NE
- NE VEM

**17. Zakaj dejavnosti izposoje na domu trenutno ne izvajate? (možnih je več odgovorov)**

- Ni povpraševanja
- Na voljo imamo premalo finančnih sredstev
- Imamo premalo kadra
- Nimamo tehnične podpore
- Drugo\_\_\_\_\_

**18. Ali storitev izposoje na domu načrtujete v prihodnje?**

- DA
- NE

**19. Ali ste storitev izposoje na domu izvajali v preteklosti?**

- DA
- NE
- NE VEM

**20. Bi želeli dopisati še kak komentar ali predlog v zvezi s storitvijo izposoje na domu?**

---

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

PRILOGA 2: VPRAŠALNIK ZA INTERVJU Z DRAGICO MLAKAR, IZPOSOJEVALKO NA DOMU MARIBORSKE KNJIŽNICE

1. Mariborska knjižnica je dejavnost izposoje na domu pričela že leta 1990, ko ste jo prevzeli vi. Izvajate jo še danes. Od kod ideja in od kod odločitev, da dejavnost prevzamete?
2. Kaj poleg gradiva izposojevalec ob obisku na domu nudi uporabniku?
3. Katere osebne lastnosti potrebuje izposojevalec, da bi tako delo dobro opravljal?
4. Menite, da bi delo lahko opravljali tudi prostovoljci? Če da, pod kakimi pogoji?
5. Po kakem gradivu uporabniki najbolj povprašujejo?
6. Kje je največ izzivov pri delu in s katerimi materialnimi viri bi lahko delo optimizirali?
7. Menite, da je trenutno smiselno dejavnost dodatno promovirati?
8. Bi morda želeli še sami kaj izpostaviti?

PRILOGA 3: ARHIVSKI IZVOD ZLOŽENKE KNJIŽNIČNA IZPOSOJA NA DOMU



# KNJIŽNIČNA IZPOSOJA NA DOMU

**ali sami ne morete do knjižnice?**

**se želite kljub temu sprostiti ob dobri knjigi?**

**želite biti na tekočem z informacijami?**

**POKLIČITE MARIBORSKO KNJIŽNICO,  
IZPOSOJO NA DOMU,  
ROTOVŠKI TRG 2, MARIBOR.**

Z veseljem vas bomo obiskali  
in vam brezplačno prinesli gradivo.

Oglase se nam lahko v ponedeljek, sredo in petek,  
od 8. do 14. ure, na tel. številko  
235-21-25 ali 040 558-350.

**in kaj vam ponujamo?**

- bogat izbor potopisnih, zgodovinskih, humoriističnih in drugih romanov;
- strokovno literaturo z vseh področij;
- revije in časopise;
- računalniške proizvedbe po vaših željah.

**in kako poteka izposoja na domu?**

- lahko nas pokličete na tel. številko (02) 235-21-25 ali 040 558-350;
- ali pisno sporočite svoje želje na naslov: Mariborska knjižnica, Knjižnica Rotovž, za izposajo na domu, Rotovški trg 2, Maribor;
- posredujete svoje osebne podatke – ime in priimek ter naslov;
- sporočite nam, ali ste že član Mariborske knjižnice (naše enote so navedene na zadnji strani zloženke);
- če še niste član nobene od naših enot, ob prvem obisku izpolnite pristopno izjavo o članstvu in tako brezplačno postanete član naše knjižnice. Izkaznica velja v vseh naših enotah.
- nam zaupate, kakšne knjige radi berete;
- poveste, ali imate še kakšne posebne želje, ki se nanašajo na gradivo: npr. večji tisk in podobno;
- se dogovorite za obisk.

**OBIŠČAMO VAS LAHKO V PONEDELJEK, SREDO ALI PETEK, OD 8. DO 14. URE.**

**pravila izposoje**

V času izposoje na domu:

- vam ne izstavljamo opominov;
- vas obiščemo po dogovoru, izposojevalni rok pa je prilagojen vašim željam in potrebam.

**izposoja v bolnišnico**

Gradivo vam prinesemo tudi v Splošno bolnišnico Maribor:

- lahko vas obišče knjižničarka, ki vam prinaša gradivo na dom;
- ali pa pokličete v Knjižnico Tabor, Dvořakova 3, tel. 331-88-70, vsak dan od ponedeljka do petka, med 9. in 19. uro;
- po odpustu lahko gradivo pustite pri glavni sestri v bolnišnici;
- ali pa ga sami vrnete v Knjižnico Tabor;
- če ste v bolnišnici postali član naše knjižnice, vam članska izkaznica velja še naprej in si lahko dalje izposojate gradivo v vseh naših enotah.

**POKLIČITE NAS!**

**VESELI BOMO VAŠEGA KLICA.**



Mariborska knjižnica Maribor p. o.  
 Rotovski trg 2, 2000 Maribor  
 tel.: 02/235-21-00, fax: 02/235-21-27  
<http://www.mbsik.si>

# enote

## MARIBORSKE KNJIŽNICE MARIBOR

**Knjižnica Rotovž, Velika čitalnica**  
 Rotovski trg 2, Rotovski trg 6 • 02 235-21-02, 235-21-03  
 pon.-pet. 9-19; sobota 8-12

**Pionirska knjižnica Rotovž**  
 Rotovski trg 6 • 02 235-21-06  
 pon.-pet. 9-19; sobota 8-12

**Knjižnica Tabor, Pionirska knjižnica Tabor**  
 Dvojskova 3 • 02 331-88-70; 02 331-74-53  
 pon.-pet. 9-19; sobota 8-12

**Knjižnica Nova vas**  
 Cesta prol. brigad 61/a • 02 331-58-82  
 pon.-pet. 9-19; sobota 8-12

**Pionirska knjižnica Nova vas**  
 Cesta prol. brigad 63/a • 02 331-58-91  
 pon.-pet. 9-19; sobota 8-12

**Knjižnica Pobrežje**  
 Čufarjeva 5 • 02 471-38-50  
 pon., tor., sre. 12-19; čet., pet. 9-14; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Tezno**  
 Zagrebška 18 • 02 461-42-82  
 pon., tor., sre. 12-19; čet., pet. 9-14; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Janka Glazerja Ruše**  
 Faiska 24, Ruše • 02 661-98-71  
 pon., sre., pet. 12-18; tor., čet. 9-14; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Bistrica ob Dravi**  
 Ulica 27. decembra 2, Bistrica ob Dravi • 02 665-29-41  
 tor., čet. 13-19

**Knjižnica Duplek**  
 Cesta k Dravi 8, Sp. Duplek • 02 684-01-43  
 pon., sre. 13-19; pet. 9-14; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Hoče**  
 Pohorska 15, Hoče • 02 618-17-44  
 pon., sre. 12-18; pet. 9-14; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Kamnica**  
 Kamniška graba 2, Kamnica • 02 624-04-96  
 pon., sre., pet. 12-18

**Knjižnica Lovrenc na Pohorju**  
 Spodnji trg 8, Lovrenc na Pohorju • 02 671-95-34  
 pon., sre., pet. 12-18; 1. sobota 8-12

**Knjižnica Pekre**  
 Lackova 180, Pekre • 02 613-69-10  
 pon., sre., pet. 13-19

**Knjižnica Pesnica**  
 Pesnica pri Mariboru 42/a, Pesnica • 02 654-32-56  
 tor., čet. 12-18

**Knjižnica Šentilj**  
 Obrežna 1 • 02 421-57-33  
 tor., čet. 13-19; sobota 8-12

**Knjižnica Šentilj**  
 Maistrova 2, Šentilj • 02 650-62-24  
 pon., tor., sre. 12-18; čet., pet. 9-15

**knjige**  
 iz Mariborske knjižnice

Ali sami  
ne morete  
do knjižnice?

Se želite kljub  
temu sprostiti  
ob dobri knjigi?

Želite biti  
na tekočem  
z informacijami?





