

MARIBORSKA KNJIŽNICA

**Andreja Ploj**

**ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI  
V KNJIŽNICI ŠENTILJ**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Maribor, 2021

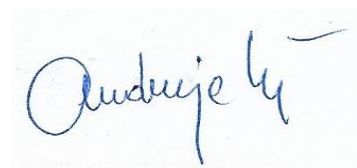
## **IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE**

Spodaj podpisani(a), Andreja Ploj, izjavljam, da sem avtor(ica) pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom: Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelal(a) samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabil(a) 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 avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Andreja Ploj', with a horizontal line extending from the end of the signature.

V Mariboru, 20. 10. 2021

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## **Ključna dokumentacijska informacija**

**Ime in PRIIMEK:** Andreja PLOJ

**Naslov pisne naloge:** Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj

**Kraj:** Maribor

**Leto:** 2021

**Št. strani:** 38

**Št. slik:** 12

**Št. preglednic:** 0

**Št. prilog:** 5

**Št. strani prilog:** 8

**Št. referenc:** 28

**Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v:** Mariborski knjižnici

**Mentor v času strokovnega usposabljanja:** Darja Barber

**UDK:** 024-056(497.4Šentilj)

**Ključne besede:** uporabniki s posebnimi potrebami, odrasli z motnjo v duševnem razvoju, knjižnične storitve, bralna značka, lahko branje, splošne knjižnice

**Izveček:** Splošne knjižnice si v svojem okolju, kjer delujejo, želijo v čim večji meri vzpostaviti čim večjo in močno povezavo s skupnostjo, v kateri delujejo. Pri tem ne smejo pozabiti na čim širši krog uporabnikov različnih uporabniških skupin. Namen raziskave je ugotoviti zadovoljstvo s storitvami, ki jih Knjižnica Šentilj nudi uporabnikom s posebnimi potrebami Varstveno-delovnega centra POLŽ Maribor, enote Šentilj. Uporabniki storitev so odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Cilj naloge je oceniti in ovrednotiti uspešnost sodelovanja in zadovoljstvo s storitvami med Varstveno-delovnim centrom POLŽ in knjižnico. V teoretičnem delu naloge smo uporabili deskriptivno metodo, saj smo podali že znana dejstva iz literature in opravili pregled že opravljenih raziskav, ki smo ga navezali na praktični del naloge. V praktičnem delu raziskave smo uporabili dve raziskovalni metodi, in sicer anketni vprašalnik za uporabnike s posebnimi potrebami ter delno strukturiran intervju z vnaprej pripravljenimi vprašanji za vodjo knjižnice in vodjo Varstveno-delovnega centra POLŽ. V raziskavi je sodelovalo 14 anketirancev in 2 intervjuvanki.

Rezultati raziskave glede na zastavljena raziskovalna vprašanja kažejo, da Knjižnica Šentilj in Varstveno-delovni center POLŽ, enota Šentilj, uspešno sodelujeta. Zadovoljstvo s storitvami je izraženo obojestransko, tako iz strani uporabnikov in njihove vodje kot vodje knjižnice. Ključno je sodelovanje v projektu Polževa bralna značka, ki se odvija od marca do konca oktobra. V sklopu tega sodelovanja knjižnica in zavod širita še druge poti sodelovanja z drugimi institucijami v lokalnem okolju. Pokazalo se je, da si vodja Varstveno-delovnega POLŽ želi še dodatnega sodelovanja in več literature v lahko berljivi obliki. Uporabniki so izkazali zanimanje po zvočnih knjigah, zato bo knjižnica v prihodnje morala razmisliti, da vključi nove storitve za uporabnike, ki doma te možnosti uporabe nimajo. Rezultati raziskave bodo uporabni za Mariborsko knjižnico, druge splošne knjižnice ter za institucije, ki se ukvarjajo in sodelujejo z osebami s posebnimi potrebami.

## **KAZALO VSEBINE**

<b>1 UVOD .....</b>	<b>1</b>
1.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE .....	2
1.2 TEMA NALOGE, RAZISKOVALNI PROBLEM IN RAZISKOVALNA VPRAŠANJA .....	2
1.3 METODOLOGIJA IN METODE .....	3
1.4 OSNOVNI PODATKI O MARIBORSKI KNJIŽNICI .....	4
1.5 OSNOVNI PODATKI KNJIŽNICE ŠENTILJ .....	4
1.6 OSNOVNI PODATKI VDC POLŽ .....	5
<b>2 PRAVICE IN ZAKONODAJA .....</b>	<b>6</b>
<b>3 UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI .....</b>	<b>7</b>
3.1 OSEBE Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM RAZVOJU .....	7
3.2 STOPNJE MOTENJ OSEB V DUŠEVNEM RAZVOJU .....	8
3.3 OSEBE Z MOTNJAMI V TELESNEM RAZVOJU .....	9
3.4 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE OSEB Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU .....	9
3.5 LAHKO BRANJE ZA OSEBE Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU .....	10
<b>4 KNJIŽNIČNE STORITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI .....</b>	<b>10</b>
<b>5 DELO Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU .....</b>	<b>11</b>
5.1 SKUPNA IZHODIŠČA DELA Z UPORABNIKI .....	12
5.2 NASVETI ZA KOMUNICIRANJE Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU .....	12
<b>6 OBLIKE SODELOVANJA ZA RAZLIČNE SKUPINE UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI V MARIBORSKI KNJIŽNICI .....</b>	<b>14</b>
6.1 IZPOSOJA V BOLNIŠNICO .....	14
6.2 IZPOSOJA NA DOMU .....	14
6.3 PREMIČNE ZBIRKE ZA RANLJIVE SKUPINE .....	14
6.4 POTUJOČA KNJIŽNICA IN VARSTVENO DELOVNI CENTER POLŽ .....	15
6.5 DRUGE OBLIKE SODELOVANJA .....	15
6.6 POLŽEVA BRALNA ZNAČKA V KNJIŽNICI ŠENTILJ .....	16
<b>7 PREGLED DOSEDANJIH RAZISKAV .....</b>	<b>17</b>
<b>8 RAZISKAVA .....</b>	<b>19</b>
8.1 RAZISKOVALNA METODA IN RAZISKOVALNI NAČRT .....	19
8.2 VZOREC .....	20
8.3 OBDELAVA PODATKOV .....	21
<b>9 REZULTATI RAZISKAVE .....</b>	<b>21</b>
9.1 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI .....	21

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

9.2 REZULTATI INTERVJUJA VODJE VDC POLŽ IN VODJE KNJIŽNICE ŠENTILJ .....	29
<b>10 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI .....</b>	<b>34</b>
<b>11 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA .....</b>	<b>36</b>
<b>12 PRILOGE.....</b>	<b>i</b>
PRILOGA 1: VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI .....	i
PRILOGA 2: INTERVJU ZA VODJO VDC POLŽ.....	iv
PRILOGA 3: INTERVJU ZA VODJO KNJIŽNICE ŠENTILJ .....	v
PRILOGA 4: BRALNA MAPA ZA 6. POLŽEVO BRALNO ZNAČKO .....	vi
PRILOGA 5: PRIZNANJE ZA USPEŠNO OPRAVLJENO POLŽEVO BRALNO ZNAČKO.....	viii

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Struktura anketirancev glede na spol (n = 14).....	21
Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost (n = 14).....	22
Slika 3: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n = 14).....	23
Slika 4: Struktura anketirancev glede na članstvo v Knjižnici Šentilj (Mariborska knjižnica).....	23
Slika 5: Struktura anketirancev glede na obiskovanje knjižnice (n = 14) .....	24
Slika 6: Pogostost obiskovanja knjižnice (n = 14) .....	24
Slika 7: Struktura anketirancev glede na vsečnost gradiva (n = 14) .....	25
Slika 8: Struktura anketirancev vključenih v bralno značko (n = 14) .....	25
Slika 9: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo s pripravljenim gradivom za bralno značko (n = 14).....	26
Slika 10: Zadovoljstvo z zvočnimi knjigami (n = 14).....	27
Slika 11: Struktura anketirancev glede na dodatno sodelovanje s knjižnico (n = 14).....	28
Slika 12: Predlagani predlogi dodatnega sodelovanja s knjižnico (n = 14).....	28

## Zahvala

Zahvaljujem se svoji mentorici Darji Barber za mentorstvo, pomoč in spodbudo.

Prav tako se zahvaljujem Dragani Lujić za strokovno pomoč in nasvete.

Iskrena hvala vodji Varstveno-delovnega centra POLŽ Maribor, enota Šentilj, Branki Kirič in vsem uporabnikom, ki so sodelovali pri raziskavi.

Zahvala gre tudi vodji Knjižnice Šentilj Sabini Kotnik za sodelovanje v raziskavi, nasvete, spodbudo in lektoriranje.

Posebna zahvala vsem mojim domačim, ki so me spodbujali in verjeli vame. Tukaj ne smem pozabiti na svojo hčer Tamaro, ko sva se skupaj prebijali skozi študijske in šolske obveznosti v času epidemije in se med seboj spodbujali.

## 1 UVOD

»Splošna knjižnica je lokalni informacijski center, ki omogoča svojim uporabnikom neoviran dostop do vseh vrst znanja in informacij.

Storitve splošne knjižnice so na voljo uporabnikom po načelu enakega dostopa za vse ne glede na starost, raso, spol, vero, narodno pripadnost, jezik ali socialni položaj. Posebne vrste storitev in gradiv je dolžna zagotoviti oziroma priskrbeti tistim uporabnikom, npr. pripadnikom jezikovnih manjšin, ljudem s telesnimi okvarami, negovancem v bolnišnicah, zapornikom, ki iz kakršnihkoli razlogov ne morejo uporabljati rednih storitev in običajnih gradiv.« (IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah, 1994)

»Splošna knjižnica mora ponujati storitve, ki temeljijo na analizi knjižničnih in informacijskih potreb lokalne skupnosti. Pri načrtovanju storitev morajo biti jasno določene prednostne naloge in izdelana srednjeročna in dolgoročna strategija za ponudbo storitev. Oblikovanje naj bodo storitve, ki so namenjene prepoznanim ciljnim skupinam in zagotovljene naj bodo le, če takšne skupine v lokalni skupnosti obstajajo.« (Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice, 2002, str. 20)

Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice (2002, str. 6 in 26) navajajo, da moramo zagotoviti, da so knjižnične storitve za skupine s posebnimi potrebami dostopne pod enakimi pogoji, saj imajo pravico do enakovredne obravnave in uporabe teh. Knjižnica v lokalnem okolju lahko poskrbi, da jim knjižnične storitve na voljo na mestih, kjer se zbira večje število prebivalcev lokalne skupnosti. S tem zagotovimo dostopnost in zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami za uporabnike, ki v knjižnico iz kakršnegakoli razloga ne morejo.

Za večjo dostopnost in kvaliteto knjižničnih storitev so potrebna dodatna finančna sredstva, zato je včasih potrebno najti drugačen način razmišljanja in sam pristop knjižničarja.

»Knjižnice temeljijo na knjižničarjih, ki se trudijo zagotoviti dobre storitve za uporabnike, ki želijo delati z ljudmi in jim biti v pomoč. Etika knjižničnih storitev temelji na vrednotah in prepričanjih o ljudeh, življenju in delu, s katerimi zaposleni v knjižnicah dojemajo sebe, svoje uporabnike in svoje delo, da rade volje pomagajo drugim in so ponosni na svoje delo.« Weingand (1997, v Podbrežnik, 2016)

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## 1.1 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen naloge je ugotoviti zadovoljstvo s storitvami, ki jih ponuja Knjižnica Šentilj, ena od lokalnih knjižnic Mariborske knjižnice, uporabnikom s posebnimi potrebami Varstveno – delovnega centra POLŽ (v nadaljevanju VDC POLŽ), enote Šentilj. Ugotoviti želimo njihovo zadovoljstvo in kaj to sodelovanje pomeni za njih in za lokalno okolje, v katerem živijo.

Cilj raziskave je bil oceniti in ovrednotiti zadovoljstvo uporabnikov s posebnimi potrebami s storitvami ter po opravljeni raziskavi na osnovi podanih rezultatov podati morebitne nove predloge in možnosti sodelovanja.

S pomočjo anketnega vprašalnika in intervjuja zaposlene, ki dela z uporabniki s posebnimi potrebami na VDC POLŽ smo želeli ugotoviti, kako so uporabniki knjižnice zadovoljni s storitvami, ki jih knjižnica nudi. Zanimalo nas je tudi, kako pogosto uporabljajo knjižnične storitve in kakšni so njihovi predlogi za izboljšave ter možnosti sodelovanja v prihodnje. Posebej nas je zanimalo zadovoljstvo z zvočnimi knjigami, ki so bile prvič vključene na seznam bralne značke.

## 1.2 TEMA NALOGE, RAZISKOVALNI PROBLEM IN RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

V nalogi smo raziskali, kako uporabnike s posebnimi potrebami v svoje delovanje vključuje Knjižnica Šentilj na lokalnem področju.

Zato smo si na osnovi raziskovalnega problema zadali naslednja raziskovalna vprašanja.

1. V kakšni meri Knjižnica Šentilj zadovoljuje potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami?
2. Kakšen pomen in vpliv ima sodelovanje Knjižnice Šentilj na uporabnike s posebnimi potrebami?
3. V kolikšni meri je seznam za bralno značko primeren za uporabnike s posebnimi potrebami?
4. Kaj za uporabnike s posebnimi potrebami pomeni vključenost zvočnih knjig na seznam bralne značke?
5. Kako bi lahko delo z uporabniki s posebnimi potrebami izboljšali?

Raziskava je bila omejena na eno izmed enot Mariborske knjižnice, Knjižnico Šentilj.

Z raziskavo smo in želimo spodbujati in opozarjati, da so med nami tudi uporabniki s posebnimi potrebami. Pomembno je, da jim namenimo nekaj več truda in jim ponudimo tudi nove



Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit  
možnosti in dodatne storitve. Potrebno je, da začutijo enakopravnost dostopnosti do knjižničnih storitev, zato je potrebno strmeti k izboljšanju, nadgrajevanju, vključevanju dela z njimi in poskrbeti za obogatitev seznama lahkega branja.

### 1.3 METODOLOGIJA IN METODE

V teoretičnem delu naloge smo uporabili deskriptivno metodo, saj smo podali že znana dejstva iz literature in opravili pregled že opravljenih raziskav, ki jo bomo navezali na praktični del naloge.

Avtor Novak (2020, str. 50) navaja, da je deskriptivna metoda osnova vsakega znanstvenega pisanja in da je potrebno razumeti, da je v jedru to le začetek oziroma podlaga za nadaljnje problemsko razumevanje opisane snovi.

V praktičnem delu raziskave smo uporabili dve raziskovalni metodi, in sicer kvalitativno metodo, kjer smo opravili delno strukturiran intervju z vnaprej pripravljenimi vprašanji za vodjo knjižnice in vodjo VDC POLŽ, ter kvantitativno metodo, ki smo jo izvedli z uporabniki s posebnimi potrebami VDC POLŽ Šentilj na osnovi anketnega vprašalnika.

Avtorica Brožič (2020, str. 242) ugotavlja, da se pri kvalitativni metodi raziskovalec bolj poglobi v samo raziskovanje in pogosto vzpostavi stik s tistimi, ki jih proučuje. Rezultati takega raziskovanja so izraženi numerično, vendar bolj poglobljeno raziskovanje zahteva opisno zelo natančno analizirane ugotovitve.

Avtorica Ambrožič (2005, str. 23) navaja, da je ena izmed znanstvenih metod zbiranja podatkov anketna metoda, ki omogoča zbiranje kvantitativnih podatkov in sodi med kvantitativne metode. Za anketno metodo je značilno, da ne proučujemo celotne populacije, ampak na ustrezen način iz nje izberemo samo manjši skupek, vzorec in pridobimo podatke, ki omogočajo posploševanja značilnosti in mnenj celotne populacije.

V raziskovalni nalogi je bil izbran induktivni metodološki pristop.

Avtorica Brožič (2020, str. 237) navaja, da se pri induktivni metodologiji najprej zbirajo podatki, ti se nato analizirajo in se nato na podlagi analiz razvijejo teorije.

V nalogi smo izvedli anketni vprašalnik za uporabnike s posebnimi potrebami Varstveno-delovnega centra POLŽ ter delno strukturiran intervju za vodjo VDC POLŽ ter vodjo Knjižnice

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Šentilj. Vzorčenje smo namensko izbrali, ker smo menili, da je pomembno, da dobimo odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja in da potrdimo ali zavržemo zastavljene hipoteze. Mnenje obeh vodij skupaj z uporabniki s posebnimi potrebami je zelo pomembno in je hkrati pokazal odnos, ki ga ima knjižnica do uporabnikov s posebnimi potrebami. Anketni vprašalnik in delno strukturiran intervju zajemata odprta, polodprta in zaprta vprašanja. Celotna raziskava je potekala med 26. 7. in 31. 8. 2021. Na osnovi pridobljenih podatkov smo opravili analizo vsebine.

»Analiza vsebine je raziskovalna metoda, s katero iščemo in ugotavljamo vzorce vedenja ali dogodkov v zbranih podatkih.« (Šauperl, 2005, str. 155)

Avtorica Šauperl (2005, str. 160) navaja, da lahko z različnimi metodami in z ujemanjem rezultatov pridobljenih iz podatkov govorimo o zanesljivosti pridobljenih rezultatov.

#### 1.4 OSNOVNI PODATKI O MARIBORSKI KNJIŽNICI

V Letnem poročilu Mariborske knjižnice (Mariborska knjižnica, 2021, str. 5 in 9) je navedeno, da je Mariborska knjižnica osrednja območna knjižnica, ki deluje na območju dvanajstih občin. Sedežna občina je Mestna občina Maribor. Ustanoviteljice knjižnice so še občine Duplek, Hoče – Slivnica, Miklavž na Dravskem polju, Rače – Fram in Starše. Knjižnično dejavnost za občine Kungota, Lovrenc na Pohorju, Pesnica, Ruše, Selnica in Šentilj izvaja Mariborska knjižnica na osnovi pogodb. Kot osrednja območna knjižnica izvaja posebne naloge za knjižnice v občinah Lenart in Slovenska Bistrica. Število krajevnih knjižnic je 16 (osrednja knjižnica in Knjižnica Nova vas imata ločene oddelke za otroke in odrasle), Potujoča knjižnica (bibliobus in premične zbirke), Izposoja v bolnišnico, Izposoja na dom. V knjižnici imamo tudi posebne zbirke, in sicer Študijsko zbirko mladinske književnosti, Igroteko – zbirko igrač, Glasbeno zbirko, Filmski center, Zbirko neknjižnega gradiva. Velikost zbirke knjižničnega gradiva v letu 2020 je štela 873.745 enot, od tega 804.863 knjig, 59.333 enot neknjižnega gradiva in 9.549 letnikov serijskih publikacij.

#### 1.5 OSNOVNI PODATKI KNJIŽNICE ŠENTILJ

Knjižnica Šentilj je ena izmed krajevnih knjižnic v mreži Mariborske knjižnice. Sama knjižnica je locirana v občinski stavbi Občine Šentilj, v prvem nadstropju na Maistrovi ulici 2 v Šentilju. Knjižnico v Šentilju štejemo med kombiniran oddelek, kar pomeni, da je namenjena vsem starostnim skupinam.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Mariborska knjižnica v Letnem poročilu (Mariborska knjižnica, 2021, pril. str. 32) navaja, da je velikost knjižnice 245m<sup>2</sup>. Število članov, ki so vpisani v enoto v Šentilju je skupaj 613. Od tega je 267 mladih in 346 odraslih članov. Knjižnična zbirka obsega približno 30.000 enot gradiva.

Knjižnica ima čitalnico, internetni kotichek, kotichek za čitalniško gradivo, knjižno polico za izpostavljanje knjižničnih novitet in lahkega branja.

## 1.6 OSNOVNI PODATKI VDC POLŽ

»Varstveno-delovni center POLŽ, krajše VDC POLŽ Maribor (POLŽ je kratica, ki pomeni: pomagajmo osmisliti leta življenja), je bil ustanovljen na pobudo Medobčinskega društva Sožitje Maribor 26. oktobra 1993 kot javni socialno-varstveni zavod s sedežem v Mariboru. Ustanovitelj in financer dejavnosti je Vlada Republike Slovenije, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti – MDDSZ. Ob ustanovitvi leta 1993 je bilo v zavod vključenih 8 uporabnikov.« (Petek in Hiter Ravnjak, 2017, str. 90)

Združuje 6 enot, kjer se izvaja storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji, ki so locirane v Šentilju, Lenartu, Rušah, Slovenski Bistrici in 2 enoti v Mariboru. Poleg tega pa storitev izvajajo tudi v 2 enotah institucionalnega varstva v Mariboru. Uporabniki storitev so odrasle osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Dejavnost zavoda zajema storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji in storitev institucionalnega varstva, kjer uporabniki bivajo ob podpori zaposlenih. Polževo poslanstvo je osebam z motnjo v duševnem in telesnem razvoju omogočati delovno aktivno življenje, razvijanje njihove samostojnosti, odločanja in osebne odgovornosti, vključevanje v družbo, sodelovanje s svojci in razvijanje socialne mreže uporabnikov. S strokovno usposobljenim kadrom jim omogočamo delo in druženje v stimulativnem okolju. Z različnimi vseživljenjskimi aktivnostmi, kot so učenje tujega jezika, pevski zbor, delavnice (pekovska, zeliščarska ...), plesni tečaj, ročna dela, telovadba, spodbujamo ohranjanje njihovih psihičnih in fizičnih sposobnosti. S pomočjo znanja in kakovostnega dela se učinkovito spoprijemamo z izzivi sodobnega časa in uporabnikom z motnjami v duševnem razvoju omogočamo delovno aktivno življenje, razvijanje samostojnosti, odločanje in osebne odgovornosti, vključevanje v družbo, sodelovanje s svojci in razvijanje njihove socialne mreže. (MojaObčina.si, b. d.)

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

»V varstveno delovne centre so vključene osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem in telesnem razvoju. V centrih se izvajajo prilagojene oblike dela pod posebnimi pogoji, ki so namenjene osebam, ki so nezmožne za samostojno življenje in delo ter potrebujejo pomoč pri oskrbi. Cilj je spodbujati ustvarjalnost, občutek koristnosti, samopotrditve in omogočati uporabniku čim večjo mero samostojnosti.« (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, b. d.)

## **2 PRAVICE IN ZAKONODAJA**

»Konvencija o pravicah invalidov je zgodovinsko pomembna, saj je prvi pravno zavezujoč instrument OZN s področja varstva pravic in dostojanstva invalidov, ki zagotavlja uveljavljanje človekovih pravic, načela enakih možnosti in enake obravnave ter preprečevanje diskriminacije invalidov.

Posebno pozornost namenja položaju invalidnih žensk in invalidnih otrok, poleg tega pa tudi pravicam do dostopnosti, enakosti pred zakonom, varovanju osebne integritete, samostojnega življenja in vključenosti v skupnost, spoštovanju zasebnosti, izobraževanju, zdravju, usposabljanju in rehabilitaciji, delu in zaposlitvi, ustrezni življenjski ravni in socialni varnosti, sodelovanju v političnem in javnem življenju itd.« (Varuh človekovih pravic RS, b. d.)

»Namen konvencije je spodbujati, varovati in invalidom zagotavljati polno in enakopravno uživanje vseh človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter spodbujati spoštovanje njihovega prirojenega dostojanstva. Invalidi so ljudje z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzoričnimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi.« (Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov, 2008, 1. člen)

Osebe z motnjami v duševnem razvoju kot duševni bolniki trpijo zaradi predsodkov, zavračanja, poniževanj, zlorab in diskriminacije v družbi. Te osebe potrebujejo spoštovanje, ki temelji na poznavanju in razumevanju njihove situacije. Za zagotovitev kakovostnih storitev pomoči potrebujejo tudi solidarnost družbe. Zato nekaj instrumentov človekovih pravic varuje tako osebe z motnjami v duševnem razvoju kot duševne bolnike, in sicer:

- Splošna deklaracija človekovih pravic,
- Standardna pravila za izenačevanje možnosti invalidov,

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Konvencija proti mučenju in drugemu krutemu, ponižujočemu in nečloveškemu ravnanju,
- Konvencija o otrokovih pravicah. (Zveza Sožitje, b. d.)

Temeljna načela Zakona o izenačevanju možnosti invalidov (2010), ki je bil sprejet zaradi diskriminacije nekaterih posameznih ranljivih skupin, so:

- spoštovanje in zagotavljanje človekovih pravic invalidov in njihovega dostojanstva,
- zagotavljanje enakih možnosti za invalide in njihova nediskriminacija ter
- spoštovanje in sprejemanje različnosti zaradi invalidnosti.

»Ukrepi za odpravljanje ovir pri dostopnosti do blaga in storitev, ki so na voljo javnosti, se nanašajo predvsem na:

- dostopnost do informacijskih, komunikacijskih in drugih storitev ter pomoč v nujnih primerih,
- odstranitev grajenih ovir v objektih, v katerih ponujajo blago in storitve, ki so na voljo javnosti,
- zagotovilo, da javni in zasebni subjekti, ki ponujajo blago in storitve, ki so na voljo javnosti, upoštevajo vse vidike njihove dostopnosti za invalide,
- to, da se pri ponujanju blaga in storitev, ki so na voljo javnosti, če je to treba, zagotoviti primerna podpora, zlasti z drugo osebo (bralci, tolmači slovenskega znakovnega jezika, tolmači za gluhoslepe), oznake v brajici ter podatki v lahko čitljivi in razumljivi obliki.« (Petek in Hiter Ravnjak, 2017, str. 90)

### **3 UPORABNIKI S POSEBNIMI POTREBAMI**

»Knjižnica zbira, obdeluje, hrani, vzdržuje, predstavlja in posreduje knjižnično gradivo in informacije, omogoča uporabo knjižničnega gradiva in zagotavlja vsakomur na svojem območju dostop do znanja, informacij in storitev, ne glede na njegovo starost, spol, versko in politično prepričanje, narodnost, raso, jezik ali socialni status, zaposlitev in stopnjo izobrazbe, kakor tudi vsem posameznikom in skupinam s posebnimi potrebami.« (Standardi za splošne knjižnice, 2005, str. 7)

#### **3.1 OSEBE Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM RAZVOJU**

»To je motnja, za katero je značilna pomembna omejitev tako intelektualnega delovanja kot prilagojenega vedenja, ki se kaže v pojmovnih, socialnih in praktičnih spretnostih prilagajanja.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Motnja se pojavi pred osemnajstim letom starosti. Pri razumevanju te definicije je treba upoštevati tudi pet dejavnikov:

- pri ocenjevanju omejitev v delovanju osebe moramo upoštevati tudi kulturno okolje in vrstnike;
- pri oceni je treba upoštevati tudi kulturno in jezikovno raznolikost, različnost v komunikaciji, dejavnike čutil, gibanja in vedenja;
- pri vsakem posamezniku so vedno hkrati omejitve pa tudi močna področja;
- opis omejitev ali šibkosti in tudi močnih področij je pomemben zato, da bi lahko razvili potreben sistem pomoči;
- z ustrežno obliko pomoči se v daljšem časovnem obdobju življenjsko delovanje oseb z motnjo v duševnem razvoju na splošno izboljša.« (Jurišić, b. d. a)

Zmožnosti oseb z motnjami v duševnem razvoju so lahko na področjih, kot so denimo pisanje, sposobnost učenja, obvladovanje jezika, motorične in socialne zmožnosti, trajno poškodovane zaradi pomanjkljivo razvitega intelekta in imajo zaradi tega velike težave pri učenju in razumevanju. Motnje v duševnem razvoju doživlja med enim in tremi odstotki človeške populacije. Vzroki zanje so lahko genetski, vendar so med njimi tudi zunanji dejavniki, ki se pojavijo v času nosečnosti. Osebe z motnjami v duševnem razvoju imajo večino potreb, ki jih imajo ostali ljudje: potrebe po socialnih stikih, varnosti, primerni nastanitvi, izobraževanju, zaposlitvi ipd. Osebe z lažjimi motnjami v duševnem razvoju morda potrebujejo nekaj dodatnega usposabljanja, vendar so z nekaj malega pomoči sposobni živeti samostojno. Osebe s težko motnjo v duševnem razvoju pogosto potrebujejo usposabljanja in socialno pomoč vse življenje. Kakršnakoli oblika pomoči, namenjena osebam z motnjami v duševnem razvoju, mora biti usmerjena k povečevanju njihovih zmožnosti in njihovega vključevanja v normalno življenje v družbi. Država jim priznava status invalidne osebe in jim zagotavlja različne oblike pomoči. Vključujejo se lahko v zaposlitev pod posebnimi pogoji, v varstveno-delovnih centrih oziroma delavnicah pod posebnimi pogoji. Organizirane so tudi različne oblike bivanja in celodnevne vodenja v varstveno-delovnih centrih, manjših stanovanjskih, bivalnih skupnostih ali zavodih. Odrasli s težjo in težko motnjo v duševnem razvoju imajo pogosto tudi kombinirane motnje. (Jurišić, b. d. b)

### 3.2 STOPNJE MOTENJ OSEB V DUŠEVNEM RAZVOJU

V Smernicah za lažje berljivo gradivo (2007, str. 11) so navedene stopnje motenj v duševnem razvoju, ki so povezane z intelektualno sposobnostjo ter s socialnim in z osebnim razvojem

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit posameznika. Zmanjšanje intelektualne sposobnosti običajno razvrščamo v tri stopnje motenj v duševnem razvoju. Te so:

- lažja,
- srednja in
- težja motnja.

Lažja oblika intelektualne motnje lahko pomeni le manjši odklon od povprečne intelektualnosti. Mnoge osebe z lažjo obliko intelektualne motnje lahko same berejo enostavnejša besedila. Nekatere osebe s srednjo stopnjo intelektualne motnje lahko prav tako berejo krajša lažje berljiva besedila. Osebe s težjo obliko intelektualne motnje same ne morejo brati, vendar pa lahko uživajo, če jim bere kdo drug.

### 3.3 OSEBE Z MOTNJAMI V TELESNEM RAZVOJU

V skupino telesno prizadetih oseb spadajo osebe z motnjami v telesnem in gibalnem razvoju. Izključene so osebe s primarno vizualnimi in slušnimi okvarami ali zdravstvenimi težavami.

Motnje ali prizadetosti so lahko prirojene, lahko so posledice različnih bolezni ali pa so nastale zaradi poškodb pri nesrečah.

Na osnovi ocene gibljivosti jih delimo v dve osnovni skupini:

- lažja motnja v telesnem in gibalnem razvoju ter kronična obolenja,
- težja motnja v telesnem in gibalnem razvoju (Žagar, 2012, str. 137).

### 3.4 IZOBRAŽEVANJE IN USPOSABLJANJE OSEB Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU

»Z izobraževanjem in usposabljanjem podpiramo razvoj oseb z motnjami v duševnem razvoju, lahko v veliki meri izboljšamo njihove zmožnosti in sposobnosti za samostojno življenje. Zaradi tega sta zgodnje odkrivanje takega stanja in zgodnja pomoč pomembni za pospeševanje izraza samostojnosti in za kar najboljši razvoj sposobnosti in zmožnosti samostojnega odločanja posameznikov. Dostop do izobraževanja, ki omogoča vključevanje v družbo že v šolski dobi in pozneje, povečuje zmožnosti samostojne oskrbe. Poklicna usposabljanja in priložnosti za zaposlitev, kakor tudi stanovanjske kapacitete, organizirane v obliki bivalnih skupnosti in skupinskih domov, odraslim zagotavljajo pridobivanje potrebnih veščin in povečujejo možnosti vključevanja v družbo.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Za osebe z motnjami v duševnem razvoju je dostop do informacij bistvenega pomena. Da bi v celoti zaživel v družbi, v kateri bivajo, morajo te informacije biti v uporabniku prijazni obliki.« (Zveza Sožitje, b. d.)

### 3.5 LAHKO BRANJE ZA OSEBE Z MOTNJAMI V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU

»Lahko branje se je začelo razvijati prav z namenom priprave besedil za osebe z motnjami v duševnem razvoju. Lahko branje omogoča osebam z motnjo v duševnem razvoju lažji dostop do informacij in lažje razumevanje prebranega.« (Haramija in Knapp, 2019, str. 85)

V Smernicah za lažje berljivo gradivo (2007, str. 7) je zapisano, da lažje berljivo gradivo potrebujejo osebe z različnimi stopnjami težav pri branju. V veliki meri so potrebe različnih skupin podobne, zato je pri pripravi tovrstnega gradiva mogoče sodelovanje več držav. Knjižnice pa imajo na področju zagotavljanja lažje berljivega gradiva ključno vlogo.

Knjižnično gradivo, ki je primerno za osebe z motnjami v duševnem razvoju so slikanice, gradivo s slikami, ilustracije, saj je uporaba lažje berljivega gradiva pri tej skupini uporabnikov s posebnimi potrebami vseeno omejena. Slike so za njih pomembne prenašalke informacij. Vendar pa je treba vedeti, da potrebujejo slikanice za mladino in odrasle, ki pa ne smejo biti preveč otroške, saj se kljub nižji intelektualni ravni izkušnje in interesi lahko skladajo s starostjo. Primerna je tudi lažja poezija, otroške pesmi, uglasbene pesmi, uspavanke. Pomembni so tudi DVD-ji, CD-plošče, zvočne knjige in igrače.

## 4 KNJIŽNIČNE STORITVE ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI

»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)

»Za uspešen program knjižnične dejavnosti je nujno poznavanje lokalnega okolja vsake knjižnice tudi za najmanjšo enoto v knjižnični mreži. Ustrezen program knjižnične dejavnosti je tisti, ki odgovarja na potrebe lokalne skupnosti. Te pa knjižnica lahko prepozna le z analizo lokalne skupnosti.« (Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice, 2019, str. 12)

Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice (2002, str. 26) navajajo, da imajo vsi potencialni uporabniki, ki zaradi katerega koli razloga ne morejo dostopati do



Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

knjižnice, enako pravico do dostopa do knjižničnih storitev kot vsi ostali uporabniki. Knjižnica mora svoje storitve prilagoditi in približati vsem skupinam uporabnikov. Poskrbeti mora za posebno opremo in gradivo za osebe, ki imajo fizični ali senzorni primanjkljaj (gluhi in naglušni, slepi in slabovidni, gibalno ovirane osebe) ter posebno gradivo za osebe z motnjami v duševnem razvoju in kognitivno ovirane (lažje berljivo gradivo in multimedija). Slediti morajo sodobni tehnologiji, ki uporabnikom omogočajo dostop do knjižničnih storitev.

Avtorici Irvall in Nielsen navajata (2015, str. 15), da bi knjižnica morala »nuditi vodene ogleda po knjižnici, tako za posameznike kot tudi za skupine uporabnikov s posebnimi potrebami. Uporabniki z oviranostmi imajo morda težave z branjem informacij o knjižnici. Informacije o dostopu, knjižničnih storitvah, gradivu in programih bi morale biti na voljo v prilagojenih oblikah«.

Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice (2002, str. 26) navajajo, da imajo uporabniki, ki iz kakršnega koli razloga ne morejo uporabljati storitev knjižnice pravico do enakovrednega dostopa do storitev knjižnice. Knjižnica mora zagotoviti dostopnost teh storitev in zato bi te storitve naj vključevale:

- poseben prevoz, bibliobuse, ladje ali ostale vrste prevozov,
- storitve na dom,
- storitve za zaposlene in v tovarnah,
- storitve za negovance v bolnišnicah, zapornike,
- posebno opremo in gradivo za branje za invalide,
- posebno gradivo za tiste, ki imajo težave pri branju,
- storitve za priseljence in nove prebivalce,
- računalniško komunikacijo in opismenjevanje.

## **5 DELO Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU**

»Osebe z motnjami v duševnem razvoju potrebujejo za doseganje svojih potencialov in potreb ter zagotavljanje kakovosti življenja družbeno podporo. Naloga vseh nas je, da spoznavamo ljudi, s katerimi živimo, njihove potrebe ter potenciale.« (Petek in Hiter Ravnjak, 2017, str. 105)

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## 5.1 SKUPNA IZHODIŠČA DELA Z UPORABNIKI

Avtorica Lujic (2002, str. 307) navaja, da lahko iz izkušenj pri vseh oblikah dela z uporabniki, ki so ovirani pri samostojnem obiskovanju knjižnice, opredelimo naslednja skupna izhodišča:

- poznavanje ožjega in širšega družbenega okolja, socialnih, zdravstvenih in drugih ustanov, ki se po svoji profesionalni ali prostovoljni funkciji ukvarjajo z omenjenimi skupinami uporabnikov;
- poznavanje drugih poklicnih skupin, njihovih pristojnosti in dosega njihovega delovanja;
- natančno in realno načrtovanje znotraj knjižnice, kajti po vzpostavitvi sistema redne knjižnične dejavnosti ali servisa bo let-ta v omenjenih okoljih moral funkcionirati;
- vsebinska in organizacijska priprava projekta;
- vzpostavitev sodelovanja z ustanovami socialno-zdravstvenega značaja, društvi in ostalimi, ki skrbijo za uporabnike, ki sami ne morejo do knjižnice;
- seznanjanje javnosti z našo dejavnostjo. Ta proces mora potekati načrtno, permanentno in sistematično. Dobro je, da pretok informacij o teh dejavnostih seže v vse sfere družbenega življenja. Le tako se miselnost knjižnične dejavnosti usidra v zavest ostalih ustanov, posameznikov ali skupin posameznikov ter družbe kot celote;
- prav tako je zelo pomembno, da je storitev brezplačna za skupine uporabnikov s posebnimi potrebami, kajti kot vemo je večina teh oseb socialno ogroženih.

## 5.2 NASVETI ZA KOMUNICIRANJE Z OSEBAMI Z MOTNJO V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU

Avtorici Haramija in Knapp (2019, str. 27) navajata, da se je lahko branje v Skandinaviji in drugod pričelo razvijati na področju dela z ljudmi z motnjo v duševnem razvoju. Kasneje so ugotovili, da lahko branje koristi mnogim drugim ciljnim skupinam. Ljudje z motnjami v duševnem razvoju so v tem pogledu še vedno najbolj diskriminirana in marginalizirana populacija znotraj ciljne skupine oseb s posebnimi potrebami ter znotraj celotnega družbenega okolja. Za osebe z motnjami v duševnem razvoju v klasičnem smislu ne velja, da sta branje in komunikacija enostavni. Za potrebe komuniciranja in učenja vemo, da imajo nekateri ljudje iz te ciljne skupine težave v komuniciranju. Upoštevati moramo tudi to, da imajo nekateri ljudje dodatne težave s sluhom, z vidom ali govorom.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

V nadaljevanju navajata, da je uspešno komuniciranje podlaga za uspešno učenje in zato na podlagi literature in praktičnih izkušenj navajata 15 »zlatih nasvetov« za komunikacijo z odraslimi, ki potrebujejo lahko branje:

1. Bodimo spoštljivi.

Z osebo se v naprej dogovorimo, ali se bomo vikali ali tikali. Z osebo se nikoli ne pogovarjamo kot z otrokom.

2. Vzemimo si čas.

Tako razumevanje sporočila kot njegovo podajanje zahteva čas. Celotna izmenjava sporočil zahteva čas.

3. Govorimo počasi in razločno.
4. Izberimo mirno lokacijo.

Dobro je, da je prisotnih čim manj motečih dejavnikov in da oseba lokacijo pozna.

5. Veliko ljudi sporočila bolje razume, kot pa jih podaja. To pomeni, da ljudje verjetno razumejo več, kot se nam zdi.
6. Tudi če osebo spremlja podporna oseba ali asistent, se vedno pogovarjamo neposredno z osebo. Namenimo ji pozornost in vzpostavimo očesni stik.
7. Preverimo, ali oseba morda uporablja komunikator, mapo s sličicami ali sorodni pripomoček.
8. Dajajmo pozitivna sporočila in spodbude, osredotočimo se na človekove zmožnosti in ne na pomanjkljivosti.
9. Uporabljamo preprost jezik, kratke povedi. Lahko si pomagamo s slikami, z gestikulacijo ali celo z napisanimi besedami.
10. Osebi povejmo, če je ne razumemo.
11. Preverimo, ali nas oseba razume.
12. Kadar oseba ne razume nas, poskusimo povedati ali vprašanje postaviti na drugačen način.
13. Za ilustracijo informacije ali vprašanja uporabljamo primere iz vsakdanjega življenja.
14. Pomembne stvari večkrat ponovimo in jih povzemimo.
15. Zagotovimo zaupnost, če je to potrebno.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## **6 OBLIKE SODELOVANJA ZA RAZLIČNE SKUPINE UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI V MARIBORSKI KNJIŽNICI**

Mariborska knjižnica koordinirano pripravlja, organizira in izvaja vsebinsko raznolike sklope prireditev in dejavnosti za uporabnike s posebnimi potrebami. Vključevanje uporabnikov s posebnimi potrebami in ranljivih skupin prebivalstva v uporabo storitev knjižnice se v Mariborski knjižnici trudijo vzpostaviti na vse možne aktivnosti.

### **6.1 IZPOSOJA V BOLNIŠNICO**

»Namen servisa Izposoja v bolnišnico je izposoja knjižničnega gradiva in zagotavljanje potreb in pravic bolnikov, uporabnikov s posebnimi potrebami, bolnikom na zdravljenju v Univerzitetno kliničnem centru Maribor – ki ob pravici do zdravljenja potrebujejo tudi izobraževanje, branje, socialni stik, kar s svojim poslanstvom zagotavlja knjižnica. Izposoja v bolnišnico kadrovsko in organizacijsko poteka iz Knjižnice Tabor, ki s svojo lokacijo zagotavlja optimalne pogoje za tovrstno obliko izposoje. Manjkajoče gradivo v Knjižnici Tabor nadomestijo z gradivom iz ostalih enot Mariborske knjižnice. Zaposleni v Knjižnici Tabor skrbijo za kontinuiteto in prepoznavnost servisa. S to obliko izposoje presegamo običajne okvire knjižnične dejavnosti, zaposleni v UKC Maribor so prepoznali namen servisa, bolniki zelo cenijo to obliko izposoje.« (Mariborska knjižnica, 2021, str. 41)

### **6.2 IZPOSOJA NA DOMU**

V Letnem poročilu (Mariborska knjižnica, 2021, str. 41) Mariborska knjižnica navaja, da že skoraj tri desetletja izvaja obliko izposoje, ki uporabnikom s posebnimi potrebami omogoča večjo dostopnost knjižničnega gradiva, storitev in informacij. Servis Izposoja na domu je na voljo članom vseh enot Mariborske knjižnice, ki zaradi starosti ali zdravstvenih težav ne zmorejo sami obiskovati knjižnice. V letu 2020 so zaradi epidemiološke situacije v maju in decembru Izposoja na domu izvajali tudi iz Knjižnice Studenci.

Prizadevanja Mariborske knjižnice se vršijo v smeri čim hitrejši odzivnosti na potrebe uporabnikov. Pri izboru gradiva se upoštevajo individualne želje in zahteve, posamezniku se prilagodijo izposojevalni roki in čas obiska.

### **6.3 PREMIČNE ZBIRKE ZA RANLJIVE SKUPINE**

»S postajališči premičnih zbirk se omogoča široko dostopnost do gradiva in storitev skupinam uporabnikov, ki jim je otežen dostop do naših enot. Na ta način se zmanjšuje njihova socialna

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit  
izključenost, podpira se vseživljenjsko izobraževanje, aktivno preživljanje prostega časa in razvija se bralno kulturo tudi med uporabniki s posebnimi potrebami in ranljivimi skupinami prebivalstva.

Menjava premičnih zbirk se izvaja 1-krat letno na 8 postajališčih: Dom starejših občanov Tezno, Društvena knjižnica Zgornja Kungota, Dom starejših Idila, UKC/Maribor - Oddelek za psihiatrijo, Materinski dom (odvisno od odločitve novega vodstva), Sončni dom, VDC Sožitje, UKC/Maribor - Bolnišnična šola.

Posebno vlogo postajališč premičnih zbirk imajo domovi starejših, varstveno-delovni centri, Oddelek za psihiatrijo v UKC Maribor in Bolnišnična šola OŠ Bojana Iliča na Kliniki za pediatrijo. V slednjih gre za specifični zbirki, namenjeni izvajanju biblioterapije in učnega programa v Bolnišnični šoli.« (Mariborska knjižnica, 2021, str. 42)

Avtorica Lujić (2002, str. 311) navaja, da je »specifika takšne organizacije knjižnične dejavnosti v tem, da knjižničar pri svetovanju in izbiri gradiva ni v neposrednem stiku z uporabnikom. Zato je toliko bolj pomembno tesno sodelovanje s strokovnim kadrom, ki v teh ustanovah prevzamejo skrb za delovanje knjižnične zbirke. Običajno je to zdravstveno-medicinsko ali socialno osebje, strokovnjaki različnih področij, delovnimi terapevti, psihologi, socialnimi delavci, učitelji idr.«

#### 6.4 POTUJOČA KNJIŽNICA IN VARSTVENO DELOVNI CENTER POLŽ

Avtorica Lujić (2002, str. 310) navaja, da se je že davnega »leta 1996 v okviru Potujoče knjižnice uvedlo novo postajališče, VDC POLŽ, ki v celodnevno varstvo in delovno terapijo vključuje odrasle z lažjo ali težjo duševno motnjo. Z bibliobusom se jih obišče vsak prvi petek v mesecu, v tem času poteka izposoja gradiva in pogovor z varovanci, ki so vsakega prihoda bibliobusa zelo veseli. Poudari, da je zelo pomembno poznavanje potreb teh uporabnikov, kar je izredno pomembno za ustrezno svetovanje pri izbiri gradiva. Za to so potrebna dodatna znanja in usposobljenost knjižničnega kadra za delo z uporabniki s posebnimi potrebami. Poleg tega ne smemo pozabiti na dobro sodelovanje z delovnimi terapevti in strokovnim osebjem centra«.

#### 6.5 DRUGE OBLIKE SODELOVANJA

V knjižnici se izvajajo še druge oblike sodelovanja in aktivnosti, ki zmanjšujejo socialno izključenost uporabnikov s posebnimi potrebami.

V Letnem poročilu (Mariborska knjižnica, 2021, str. 58) so navedene še druge oblike sodelovanja:

- Program začetne integracije priseljencev, ki obiskujejo tečaj slovenskega jezika na Andragoškem zavodu (vključevanje ekonomskih migrantov, ki pri nas že delajo ali so prišli v Slovenijo v okviru združitve družin).
- Predstavitve knjižnice in gradiva za pomoč pri spoznavanju osnov slovenskega jezika.
- Program socialne aktivacije za albanske ženske »Aktivno živim v Sloveniji« - v sodelovanju z Andragoškim zavodom.
- Program Takalamaj za odrasle (Pogovarjaj se z menoj). Program namenjen priseljencem, ki se želijo izpopolniti v znanju slovenskega jezika.
- Integracije priseljencev, ki se želijo izpopolniti v znanju slovenskega jezika.
- Program zmanjševanja socialne izključenosti za osebe s težavami v duševnem zdravju za člane Zavoda Franko.
- Pravljične ure v bolnišnici, v Centru za sluh in govor in OŠ Gustava Šiliha.
- Skrb za enakovredno tematsko obravnavo posebnih potreb in vključevanje ranljivih skupin v redne dejavnosti in programe knjižnice.
- Organizacija/koordinacija/izvedba rednih in prilagojenih dejavnosti za uporabnike s posebnimi potrebami in druge ranljive skupine – v skladu s prostorskimi in kadrovskimi možnostmi, v sodelovanju s Svetom invalidov, invalidskimi društvi in drugimi partnerji v lokalnem okolju.
- Sodelovanje v projektu »S knjižnico do strpnosti«.
- Vodič po knjižnici v lahkem branju v sodelovanju z Varstveno-delovnim centrom Sožitje.
- V decembru 2020 smo uporabnikom omogočili izposajo on-line dostopnih zvočnih knjig na portalu Audibook.

## 6.6 POLŽEVA BRALNA ZNAČKA V KNJIŽNICI ŠENTILJ

Knjižnica Šentilj je ena izmed enot krajevnih knjižnic Mariborske knjižnice. Dejavnost krajevnih knjižnic je namenjena prebivalcem v okolju njihovega bivanja. Njihovo poslanstvo je močno povezano z odgovorom na potrebe v okolju, za katerega razvijamo storitve. Knjižnica se aktivno vključuje v lokalno okolje in povezuje knjižnično dejavnost z družbenim življenjem prebivalcev ter skrbi za prepoznavnost in prisotnost knjižnice v okolju. S promocijami in

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

svetovanjem pri izboru knjižničnega gradiva skrbi za rast bralne kulture in spodbuja bralno pismenost med uporabniki knjižnice. Koordinirano pripravlja, organizira in izvaja vsebinsko raznolike sklope prireditev in dejavnosti za mlade in odrasle uporabnike.

V neposredni bližini knjižnice se nahaja tudi VDC POLŽ, enota Šentilj. Sodelovanje med VDC POLŽ in knjižnico Šentilj je nastalo leta 2015 in takrat se je uvedla Polževa bralna značka, ki se še danes uspešno izvaja.

Bralna značka poteka od otvoritve do zaključne prireditve. Pripravi se bralni seznam za bralno značko in se ga nato predstavi na otvoritvenem srečanju. Zaradi epidemioloških razmer je bila tokratna otvoritev bralne značke izpeljana preko spletnih orodij. Varovancem je omogočeno, da lahko sami izberejo knjige s seznama in jih nato vsak na svoj način predstavijo v bralnih mapah. V Prilogi 4 primer bralne mape za 6. Polževo bralno značko.

Sodelujoči na koncu bralne značke prejmejo priznanje za opravljeno Polževo bralno značko. Primer priznanja v Prilogi 5.

Bralna značka je za njih posebna izkušnja, ki jim širi besedni zaklad, koncentracijo, samozavest in sposobnost izražanja. S tem se odprejo obzorja vključenost v lokalno okolje in hkrati se jim poveča občutek pripadnosti.

## **7 PREGLED DOSEDANJIH RAZISKAV**

Splošne knjižnice se zavedajo, da morajo svoje storitve čim bolj približati uporabnikom s posebnimi potrebami, da pa na tem področju ne bi zamejili napredovanja, se v čim večji meri trudimo skozi številne raziskave in predstavite projektov stanje na tem področju še izboljšati in nadgraditi. Poglavje v nadaljevanju je namenjeno predstavitvi že opravljenih raziskav.

Šalomon (2017) v svoji magistrski nalogi predstavi delo v Valvasorjevi knjižnici Krško na področju sodelovanja z uporabniki s posebnimi potrebami, pomen tovrstnega sodelovanja za uporabnike s posebnimi potrebami, institucije in tudi pomen za Valvasorjevo knjižnico Krško. Avtorica je raziskala, kako uporabnike s posebnimi potrebami v svoje delovanje vključuje Valvasorjeva knjižnica Krško, ki se že 17 let načrtno ukvarja z uporabniki s posebnimi potrebami preko projekta "Živim in se veselim s knjižnico", v sklopu tega pa tudi z Bralno značko Petra Klepca. Kot namen magistrskega dela je predstavila delo Valvasorjeve knjižnice Krško na področju sodelovanja z uporabniki s posebnimi potrebami in pomen tovrstnega sodelovanja z njimi. V nalogi razišče, kaj se je od začetkov načrtnega sodelovanja z uporabniki

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

s posebnimi potrebami skozi vsa ta leta spremenilo ter nakaže, kje se še kažejo izzivi za prihodnost Valvasorjeve knjižnice Krško na področju dela z uporabniki s posebnimi potrebami. Rezultati za uporabnike s posebnimi potrebami so pokazali, da je sodelovanje za njih na vseh področjih vzpodbudno in da so napredovali na vseh področjih, predvsem pa se je spremenil njihov odnos do branja in knjig. Ugotovljeno je, da je zadovoljstvo izraženo tako z vidika institucij, s katerimi sodeluje Valvasorjeva knjižnica Krško in ki združujejo osebe s posebnimi potrebami, kot tudi s strani zaposlenih v Valvasorjevi knjižnici Krško.

Avtorica Perko (2020) je v svoji magistrski nalogi z naslovom Lahko branje v CUDV Dobrna (Center za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna) predstavila lahko branje oseb s posebnimi potrebami. V samem začetku naloge opisuje pomembnost vključevanja oseb in pravico vključevanja oseb v družbo ter pravico do izobraževanja, komuniciranja in informacij. Ugotavlja, da je njihovo vključevanje zaradi njihovih razvojnih in zdravstvenih težav velikokrat onemogočeno. Natančno opiše lahko branje, da so to informacije in besedila, prirejena za osebe s posebnimi potrebami. V Sloveniji je lahko branje še v razvoju, najbolj dejavno pa se z njim ukvarja Zavod Risa in CUDV Črna na Koroškem. V varstvo Dobrna so vključene osebe z motnjami v duševnem razvoju. Z metodo anketnega vprašalnika je med zaposlenimi preverjala poznavanje področja lahkega branja in uporabo le-tega. Uporabniki in uporabnice so sodelovali v eksperimentalni metodi. Brali so »klasični« recept za pomladno rižoto in recept v lahkem branju ter skuhali omenjeno jed. Anketni vprašalnik je pokazal zaskrbljujoče rezultate glede neuporabe lahkega branja pri zaposlenih. Eksperimentalna metoda pa je pokazala, da uporabniki lažje razumejo besedila v lahkem branju.

Avtorica Kuplen (2018) je prav tako mnenja, da je za izobraževanje odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju ključno vseživljenjsko izobraževanje. Pomembno je vseživljenjsko izobraževanje učenje učenja. Ugotavlja, da je zelo pomembno, da se naučijo načinov, kako se učiti na njim primeren način, da usvojijo metode in načine. Zato je zelo pomembno, da so informacije, ki jih osebe z motnjami v duševnem razvoju pridobijo, zapisane v lahko berljivi tehniki. V raziskovalnem delu naloge je avtorica preverjala sposobnost učenja odraslih z motnjo v duševnem razvoju s pomočjo besedila v lahkem branju. Raziskava je bila narejena v Varstveno-delovnem centru Murska Sobota. Doseženi so bili pozitivni učinki na kognitivnem področju, kar se izkaže predvsem na zapornitvi informacij in spominu sodelujočih. Pri tem so preverjali tudi ustreznost besedila, ki so ga pripravili v ta namen. Rezultati so tudi pokazali, da



Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

je aktivno učenje odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju mogoče in učinkovito, saj se je povečala njihova informiranost o izbrani tematiki.

Lavrinc (2009) v svoji nalogi predstavi aplikacijo projekta »Drugačnost združuje«. Avtorica vključevanje oseb s posebnimi potrebami vidi v neovirani komunikaciji s soseščino in z vrstniki, vpetosti v družbene procese. Opisuje osebe, ki so v vzgojno-izobraževalnem procesu izostali in jih tako povabimo k sooblikovanju novega sistema, ki bo omogočal vsem, da se vključijo v vzgojno-izobraževalni koncept – kot partnerji ali kot člani. Pogosto zasledimo, da se osebe s posebnimi potrebami vključujejo v redne oblike vzgoje in izobraževanja. Z nalogo je avtorica želela prikazati kompleksnost, izzive in navdušenje nad rezultati v akcijski raziskavi. Posebej je poudarjen proces sprejemanja in soočanja z drugačnostjo. Predstavljen je pomen različnih oblik sodelovanja med temi tremi akterji projekta, ki so ga poimenovali »Drugačnost združuje«.

## **8 RAZISKAVA**

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

H1: Predpostavljamo, da Knjižnica Šentilj zadovoljuje potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami.

H2: Predpostavljamo, da ima Knjižnica Šentilj pozitiven pomen in vpliv na uporabnike s posebnimi potrebami.

H3: Predpostavljamo, da je seznam za bralno značko delno primeren.

H4: Predpostavljamo, da bodo zvočne knjige na seznamu bralne značke dodatno okrepile in povečale sodelovanje ter zadovoljstvo med uporabniki in knjižnico.

Na koncu naloge je opravljena analiza raziskave in opis.

### **8.1 RAZISKOVALNA METODA IN RAZISKOVALNI NAČRT**

Praktični del naloge smo izvedli z dvema raziskovalnima metodama, in sicer anketni vprašalnik za uporabnike s posebnimi potrebami ter delno strukturiran intervju z vnaprej pripravljenimi vprašanji za vodjo knjižnice in vodjo VDC POLŽ.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Avtorica Ambrožič (2005, str. 28) navaja, da je anketa najbolj pogosta metoda za zbiranje podatkov, pa tudi najbolj ekonomična, saj lahko v zelo kratkem času zberemo veliko število podatkov.

Kot drugo metodo smo izbrali delno strukturiran intervju z v naprej pripravljenimi odprtimi vprašanji. V anketni vprašalnik smo vključili uporabnike s posebnimi potrebami. Vzorčenje je bilo namensko. Za vodjo knjižnice in vodjo VDC POLŽ smo izbrali intervju. Tudi tukaj smo vzorec namensko izbrali, ker smo menili, da je mnenje obeh vodij zelo pomembno in bo hkrati pokazal odnos, ki ga ima knjižnica do uporabnikov s posebnimi potrebami. Raziskavo smo izvedli med 26. 7. in 31. 8. 2021.

Zaradi epidemije in strogih varnostnih ukrepov smo uporabnikom ankete posredovali po elektronski pošti njihove vodje. Nekateri uporabniki so samostojno odgovarjali, nekateri so potrebovali pomoč. Pomoč so potrebovali pri razlagi zastavljenega vprašanja, da so nato nanj znali odgovoriti.

Za analizo pridobljenih rezultatov smo uporabili kvantitativno metodo. Rezultate smo predstavili opisno in grafično. Pri intervjuju smo uporabili metodo analize vsebine. Analiza vsebine je raziskovalna metoda, s katero smo poiskali in ugotovili vzorce vedenja v zbranih podatkih. Z analizo rezultatov smo pridobili odgovore na prej omenjena zastavljena raziskovalna vprašanja.

## 8.2 VZOREC

V raziskavo je bil vključen Varstveno-delovni center POLŽ, enota Šentilj, ki sodeluje s Knjižnico Šentilj, enoto Mariborske knjižnice. V raziskavo so bili vključeni uporabniki s posebnimi potrebami VDC POLŽ, vodja enote VDC POLŽ in vodja Knjižnice Šentilj.

V anketo VDC POLŽ za uporabnike s posebnimi potrebami so bili pozvani vsi udeleženci. Sodelovalo jih je 14 od 18. Odziv je bil 77,7-odstoten. Vzorec smo izbrali namensko.

V raziskavo smo vključili vodjo VDC POLŽ in vodjo knjižnice, ki je ključna vez med uporabniki s posebnimi potrebami in knjižnico v lokalnem okolju. Z obema smo opravili intervju. Tudi tukaj smo vzorec namensko izbrali. Intervju za obe vodji institucij smo vključili zato, ker menimo, da sta pomembni za našo raziskavo in da sta ključna dejavnika ocenitve zadovoljstva s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

V anketni vprašalnik za uporabnike s posebnimi potrebami je bilo vključenih 12 vprašanj. Vprašanja so bila zaprtega, odrtega tipa in polodprtega tipa.

Intervju za vodjo VDC POLŽ je vseboval 8 vprašanj, intervju za vodjo knjižnice pa 11. Vsa vprašanja v intervjuju in anketi so bila zastavljena tako, da so podala odgovore na zastavljena raziskovalna vprašanja.

### 8.3 OBDELAVA PODATKOV

Podatke smo pridobili s pomočjo anketnega vprašalnika in intervjuja. Podatke, ki smo pridobili z anketnim vprašalnikom smo numerično in grafično obdelali. Podatke pridobljene z opravljenim intervjujem pa smo vsebinsko obdelali.

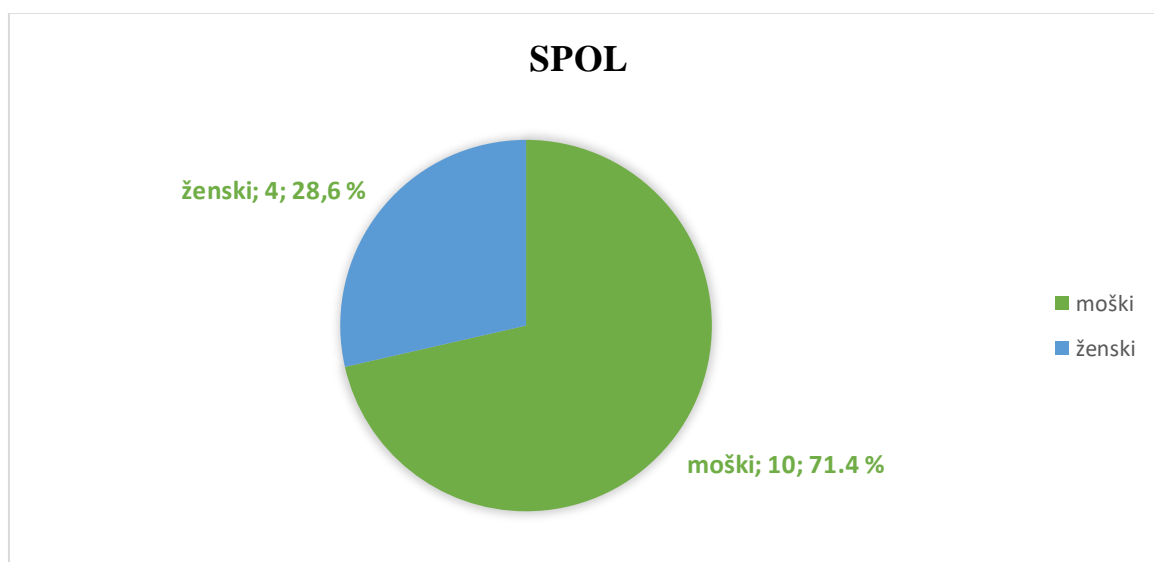
## 9 REZULTATI RAZISKAVE

Najprej smo predstavili rezultate anketnega vprašalnika za uporabnike s posebnimi potrebami. Zaradi boljše predstavljivosti smo odgovore na vprašanja predstavili grafično.

Rezultatu raziskovalne ankete sledita še rezultata intervjuja z zaposlenima VDC POLŽ in vodjo Knjižnice Šentilj.

### 9.1 REZULTATI ANKETNEGA VPRAŠALNIKA UPORABNIKOV S POSEBNIMI POTREBAMI

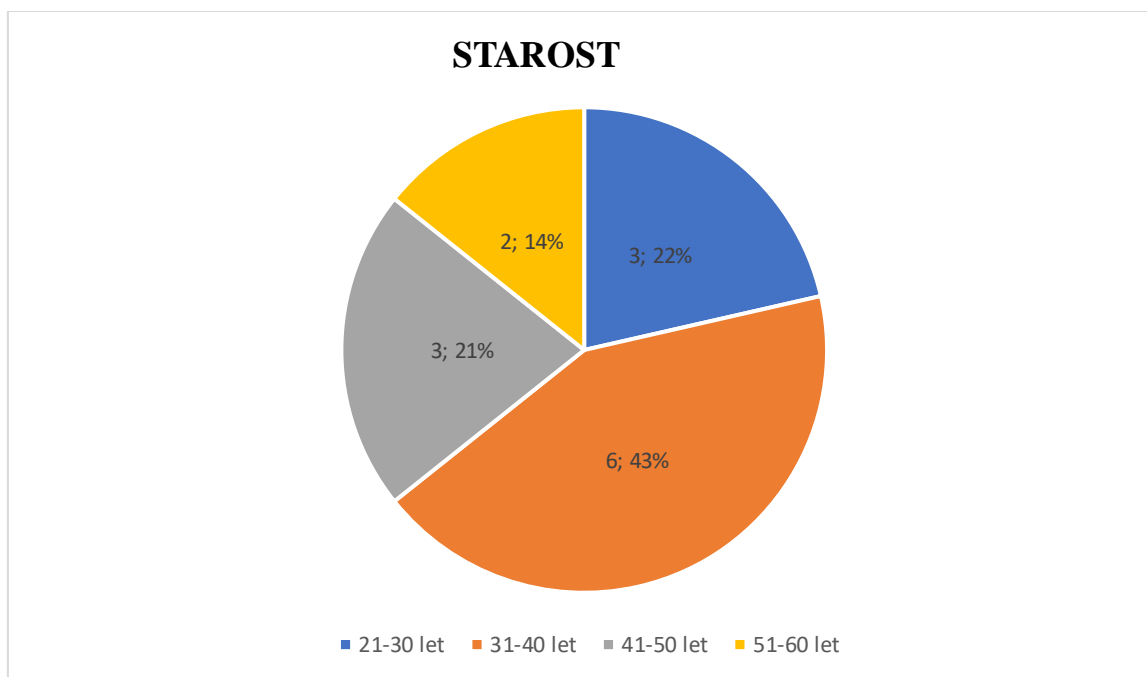
Prvo vprašanje v anketi za uporabnike s posebnimi potrebami VDC POLŽ se je nanašalo na spol anketirancev. V anketni vzorec smo zajeli 71,4 % moških in 28,6 %. Skupaj je bilo anketiranih 14 uporabnikov VDC POLŽ, enote Šentilj.



Slika 1: Struktura anketirancev glede na spol (n = 14)

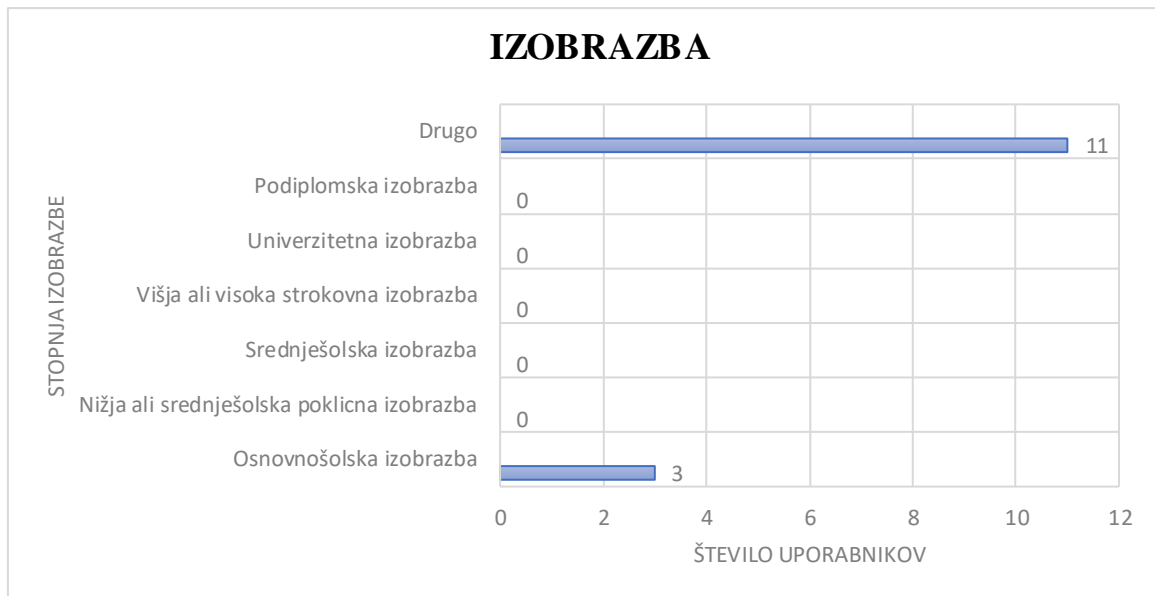
Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Drugo vprašanje v anketi se je nanašalo na starost uporabnikov v VDC POLŽ. Podane so bile starostne skupine in uporabnik je obkrožil starostno skupino znotraj katere je ustrezala njegovi starosti. Ugotovili smo, da največ udeležencev sodi v skupino od 31 do 40 let.



Slika 2: Struktura anketirancev glede na starost (n = 14)

V tretjem zastavljenem vprašanju smo želeli izvedeti, kakšno izobrazbo imajo uporabniki VDC POLŽ. Največ anketirancev je izbralo možnost «drugo». Trije uporabniki imajo končano osnovno šolo, ostalih enajst je obiskovalo Osnovno šolo Gustava Šiliha v Mariboru, kjer so obiskovali poseben program vzgoje in izobraževanja, v katerega se usmerja otroke z zmernimi, težjimi in težkimi motnjami v duševnem razvoju.



Slika 3: Struktura anketirancev glede na doseženo stopnjo izobrazbe (n = 14)

S četrtnim vprašanjem smo želeli izvedeti, koliko anketirancev VDC POLŽ, enote Šentilj, je članov Mariborske knjižnice. Na vprašanje so odgovorili vsi anketiranci. Iz slike je razvidno, da so vsi anketiranci člani knjižnice.



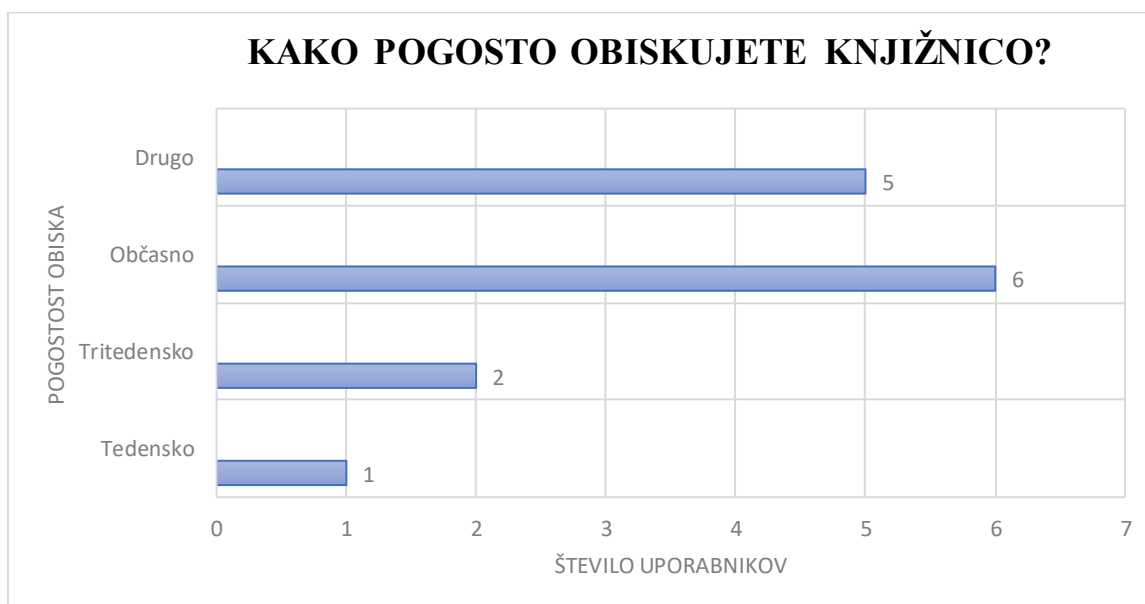
Slika 4: Struktura anketirancev glede na članstvo v Knjižnici Šentilj (Mariborska knjižnica)

Izvedeti smo želeli tudi, v kakšni obliki obiskujejo knjižnico. Največ anketirancev knjižnico obiskuje organizirano, to je kar 7. Štirje anketiranci obiskujejo knjižnico organizirano in samostojno. Trije anketiranci ne obiskujejo knjižnice.



Slika 5: Struktura anketirancev glede na obiskovanje knjižnice (n = 14)

Zanimalo nas je, kako pogosto obiščejo knjižnico. Največ anketirancev je odgovorilo, da knjižnico obiščejo občasno. Dva knjižnico obiščeta tritedensko, kot je izposojevalni rok za gradivo, eden pa obišče knjižnico tedensko. Pet anketirancev se je odločilo za odgovor »drugo«. Vprašanje je bilo polodprto, zato so nekateri nanj odgovorili, da v knjižnico prihajajo mesečno, drugi pa pet do šest krat letno.

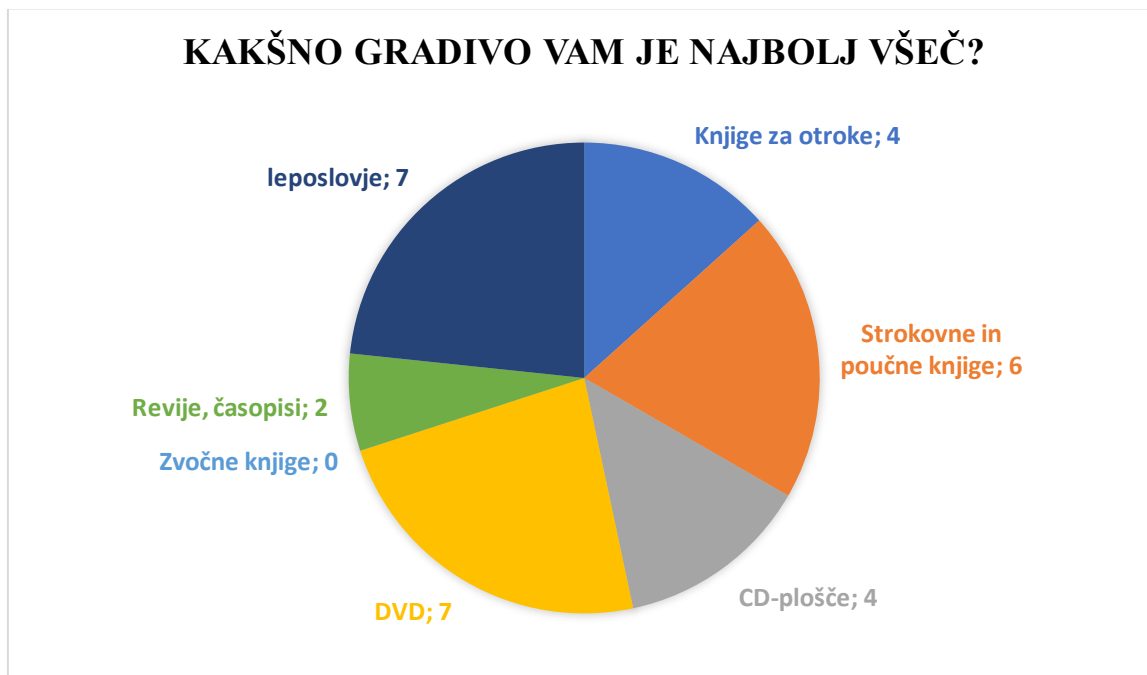


Slika 6: Pogostost obiskovanja knjižnice (n = 14)

Na vprašanje, kaj si v knjižnici najraje izposojajo, je bilo možno odgovoriti na več podanih odgovorov. Na vprašanje je odgovorilo vseh štirinajst anketirancev. Razvidno je, da si najraje izposojajo gradivo leposlovja, DVD-je in strokovne knjige. Štirje anketiranci si najraje

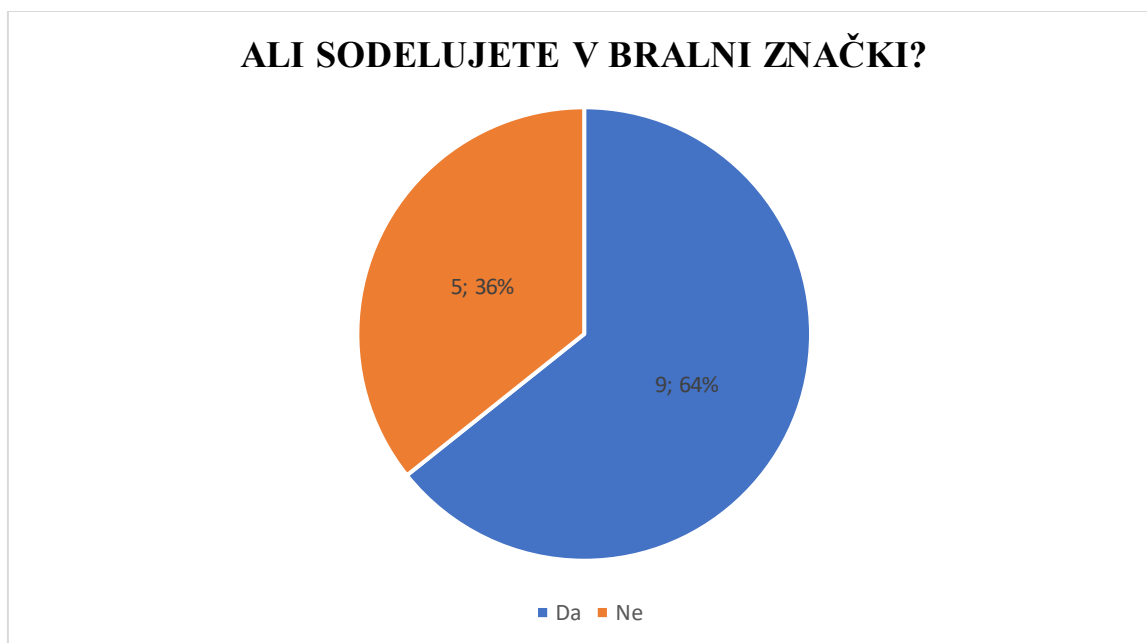
Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

izposojajo CD-plošče in knjige za otroke. Dva si izposodita tudi kakšno revijo ali časopis. Nihče od anketirancev ni izbral zvočnih knjig, ker se z novostjo šele spoznavajo in je marsikateremu uporabniku nedosegljiva, kljub želji in zanimanju po njih.



Slika 7: Struktura anketirancev glede na všečnost gradiva (n = 14)

Zanimalo nas je tudi, koliko članov knjižnice sodeluje v bralni znački. Anketiranih je bilo štirinajst uporabnikov. Od tega jih devet sodeluje v bralni znački, pet pa ne.



Slika 8: Struktura anketirancev vključenih v bralno značko (n = 14)

Naslednje vprašanje se je navezovalo na prejšnje, in sicer nas je zanimalo, ali so zadovoljni z gradivom, ki jim ga pripravi knjižničarka za bralno značko. Vsi anketiranci so odgovorili z »da«.



Slika 9: Struktura anketirancev glede na zadovoljstvo s pripravljanim gradivom za bralno značko (n = 14)

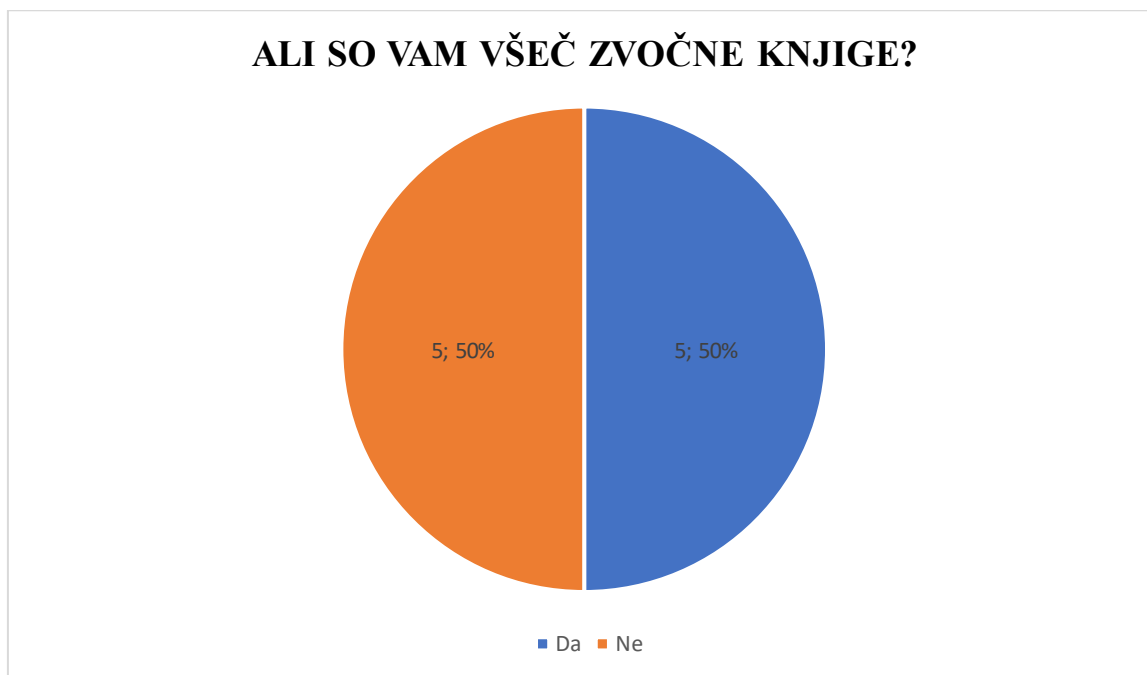
Na naslednje zastavljeno vprašanje so uporabniki odgovarjali na vprašanje o tem, kaj jim je pri bralni znački najbolj všeč. Vprašanje je bilo odprtega tipa, zato so podana mnenja anketirancev.

#### **Mnenja anketirancev, kaj jim je pri bralni znački najbolj všeč.**

- »To, da z mamico skupaj bereva in se učim pesmice.«
- »Imam rad bralno značko, da si lahko izposodim knjigo.«
- »Da mi delavke pomagajo pri pisanju obnov.«
- »Da mi mama in ata bereta. Ponosen sem, ko dobim priznanje.«
- »Bralno značko imam rad, ampak sam ne sodelujem.«
- »Letos prvič sodelujem.«
- »Ker prebereš dosti knjig in dosti narišeš in napišeš in dobiš priznanje.«
- »Bralna značka mi je všeč.«
- »Da mi drugi berejo knjige.«
- »Vse. Branje, pisanje.«



Na vprašanje o vsečnosti zvočnih knjig niso odgovorili vsi anketiranci. Tisti, ki niso odgovorili z »da« ali »ne«, so podali svoje mnenje. Polovica anketirancev je odgovorila, da so jim zvočne knjige všeč, polovica, da ne in so svoj odgovor utemeljili.

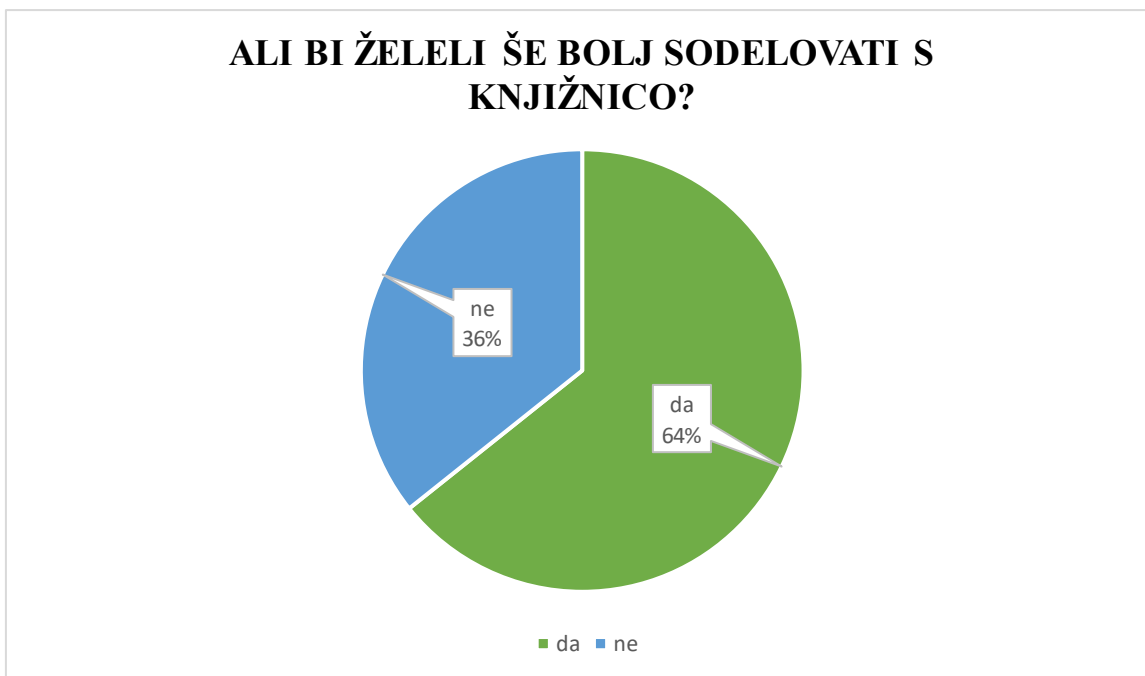


Slika 10: Zadovoljstvo z zvočnimi knjigami (n = 14)

### Mnenja sodelujočih anketirancev

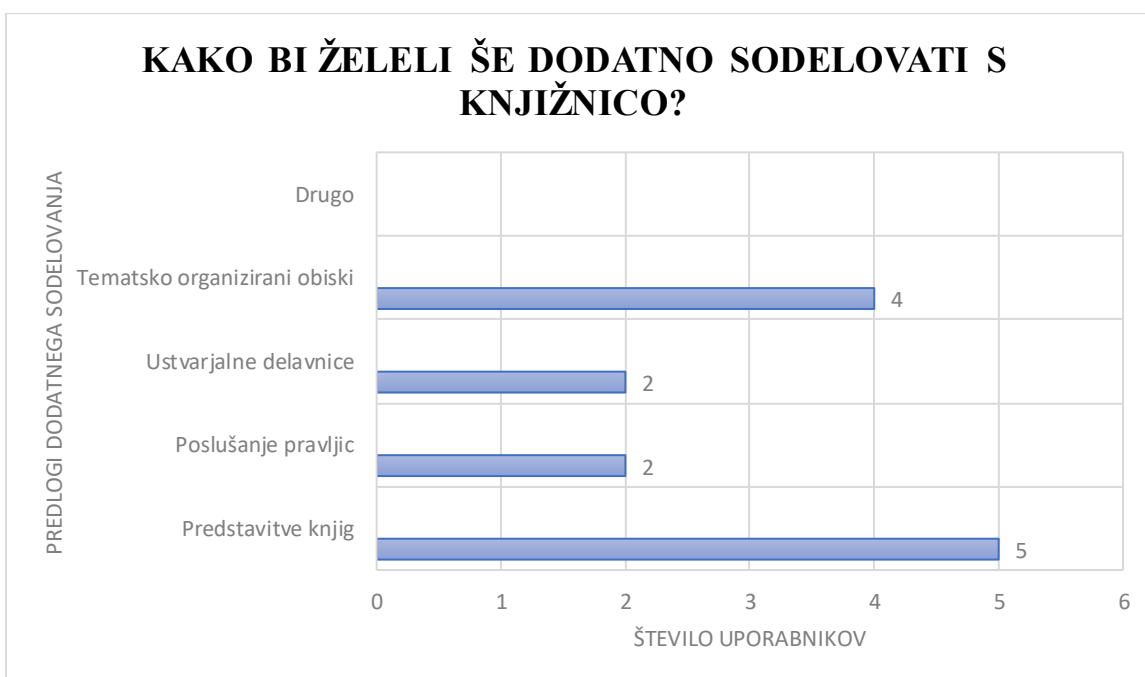
- »Nimam dostopa, sam ne znam, mama mi ne zna pomagati in nima pametnega telefona.«
- »Nisem še imela priložnosti poslušati, bi pa me zanimale.«
- »Jih ne poznam, nimam primerne naprave.«
- »Nimam pametnega telefona.«
- »Nisem še poslušal, bi pa.«
- »Nisem še poskusil. Mogoče bi mi bile všeč. Ne znam si nastaviti.«
- »Nimam možnosti poslušanja. Nimam interneta.«

Na zadnje polodprto vprašanje so odgovorili vsi uporabniki. Na vprašanje, ali bi želeli še bolj sodelovati s knjižnico, je devet anketirancev odgovorilo z »da«, ostalih pet pa z »ne«.



Slika 11: Struktura anketirancev glede na dodatno sodelovanje s knjižnico (n = 14)

Željo po dodatnem sodelovanju s knjižnico je izrazilo devet anketirancev. Anketiranec je imel možnost odgovoriti na več podanih odgovorov. Od vseh tistih anketirancev, ki so odgovorili z »da«, smo izvedeli, da bi si želeli še več sodelovanja, in sicer:



Slika 12: Predlagani predlogi dodatnega sodelovanja s knjižnico (n = 14)

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## 9.2 REZULTATI INTERVJUJA VODJE VDC POLŽ IN VODJE KNJIŽNICE ŠENTILJ

Z vodjo in hkrati zaposleno VDC POLŽ, ki neposredno povezuje uporabnike s posebnimi potrebami s knjižnico, smo opravili intervju, ki je zajemal 8 vprašanj. Prav tako smo opravili intervju z vodjo Knjižnice Šentilj. Ta je zajemal 11 vprašanj. Intervjuja sta bila sestavljena za obe intervjuvanki iz različnih vprašanj, katerih odgovori na njih so imeli enak končni rezultat, in sicer dobiti odgovore na raziskovalna vprašanja naloge. Odgovore vprašanj smo smiselno povezali in prišli do rezultatov raziskave. Ker vsa vprašanja za obe intervjuvanki niso bila enaka, so različni odgovori na njih predstavljeni ločeno.

Na 1. vprašanje, ki je hkrati tudi 1. raziskovalno vprašanje naloge, nas je zanimalo, v kakšni meri Knjižnica Šentilj zadovoljuje potrebe in želje uporabnikov s posebnimi potrebami in ali so zadovoljni s storitvami oziroma z bralno značko?

*»Večinoma so zadovoljni, nekaterim bi bilo všeč, če bi bilo več literature v lahko berljivem jeziku. Je pa tudi nekaj želj po gradivu (tako knjižnem kot elektronskem), ki pa ni primerno za splošne knjižnice. Menim, da je uspešnost bralne značke zelo dobra. V nekaterih družinah, kjer uporabniki ne berejo sami, so se družinski člani dodatno povezali preko skupnega branja in priprave ilustracij ter obnov. Poleg tega, da se uporabniki učijo s svojimi besedami povzeti prebrane zgodbe, jim priznanje, ki ga tisti, ki izpolnijo vse pogoje, dobijo, zelo veliko pomeni. « (vodja VDC POLŽ)*

*»Ko smo bralno značko pognali prvič, je bilo nekaj zadržanosti. Uporabniki VDC POLŽ se zavedajo, da niso pismeni ali da je njihova zmožnost zelo omejena. Niso se hoteli izpostavljati. Potem pa je z zelo lepim, potrpežljivim odnosom in ob vztrajni vzpodbudi delovnih terapevtk zanimanje le steklo. Po nekaj mesecih smo zelo uspešno zaključili bralno značko s podelitvijo diplom in nagrad. Predvsem podelitev diplom pa je bila ključna za nadaljevanje bralne značke v drugo sezono, saj so zelo ponosni, če osvojijo diplomo in so ustrezno pohvaljeni in nagrajeni.« (vodja Knjižnice Šentilj)*

Zanimalo nas je mnenje obeh intervjuvank o tem, kaj menita, kaj uporabnikom s posebnimi potrebami pomeni stik s knjižnico in kakšen vpliv ima knjižnica na njih? To vprašanje izhaja iz 2. raziskovalnega vprašanja.

*»Uporabniki prihajajo preko knjižnice v stik tudi z drugimi ljudmi. Knjižnica je pomemben delček v mozaiku normalizacije njihovega življenja. Zaradi epidemije sicer ne odhajamo v*

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit knjižnico, vendar pogovor s knjižničarko predstavlja pomembno obogatitev njihovega življenja.« (vodja VDC POLŽ)

»VDC POLŽ Maribor je zavod, ki je svojim uporabnikom v oporo pri socialnem vključevanju in krepitvi samostojnosti in to dosegajo ravno z vključenostjo v okolje, v katerem bivajo, na vseh ravneh socialnega in družabnega življenja. In med te zagotovo sodi tudi knjižnica. Obisk knjižnice, izbira knjižnega ali neknjižnega gradiva, preživljanje časa v čitalnici, sodelovanje v bralni znački – vsi ti dejavniki krepijo njihovo kulturno zavest, predvsem pa jim omogočajo normalen, vsakdanji pristop do kulturno-izobraževalnih ustanov, ki so na voljo v okolju.« (vodja Knjižnice Šentilj)

3. raziskovalno vprašanje se je nanašalo na bralno značko in zato je bilo tudi eno izmed zastavljenih vprašanj v kolikšni meri je seznam za bralno značko primeren za uporabnike s posebnimi potrebami?

»Zdaj beremo to, kar je na voljo v lahko berljivi tehniki, ter predvsem otroško in mladinsko literaturo, čemur se nekateri upirajo, ker se zavedajo, da so odrasli.« (vodja VDC POLŽ)

»Kriterij ob izdelavi bralnega seznama je najtežji del naloge. Nekakšnega skupnega kriterija, ki bi določal, katero gradivo je primerno in katerega se je potrebno izogibati ni. Zato se je potrebno osredotočiti na temeljne kriterije – lahko berljivo branje je zgodba, ki ni predolga in je napisana (ali prilagojena) v lahko razumljivem jeziku, zaželjeno je, da ima knjiga ilustracije, saj te pripomorejo k motivaciji branja, da je velikost pisave dovolj velika, da je tekst razdrobljen na odstavke ali smiselno razporejen ob ilustracijah. Potrebno je paziti, da bralcev s posebnimi potrebami ne podcenjujemo. V VDC POLŽ so uporabniki z zelo različnimi bralnimi in pismenimi zmožnostmi. Nekateri berejo, drugi prepoznavajo le posamezne črke, povsem neberoči sledijo le ilustracijam ... Potrebno je paziti, da izbira teme ni preveč otroška, saj je tudi njihovo zaznavanje zelo različno. Ob sami fizični obliki je torej potrebno paziti tudi na izbiro teme in vsebine.« (vodja Knjižnice Šentilj)

Na seznamu literature za bralno značko je bilo prvič dodano nekaj zvočnih knjig, zato smo intervjuvanki povprašali, kaj menita o tem. To je bilo tudi eno izmed raziskovalnih vprašanj.

»Osebno menim, da je to zelo dobro, vendar med uporabniki za to ni bilo interesa. V pristopni izjavi za sodelovanje v 6. Polževi bralni znački je nekaj uporabnikov označilo, da bi poslušali tudi zvočne knjige, vendar da ne znajo oziroma da nimajo dostopa. Predvidevam, da gre tukaj

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

*za strah pred novostjo, sami ne znajo namestiti aplikacije, pa tudi doma nimajo za to prave podpore.» (vodja VDC POLŽ)*

*»Zvočne knjige smo vključili kot novost, kot novi pristop k približevanju literature uporabnikom s posebnimi potrebami. Ocenili smo, da je nabor zvočnih knjig dovolj obširen, da bi lahko tudi za bralno značko uporabniki našli primerno vsebino. Menim, da smo imeli večja pričakovanja. Izkazalo se je, da so zvočne knjige še zmeraj tehnično zelo zapleten zalogaj za uporabnike VDC POLŽ. Ob tem je pogojeno, kako je tehnično opismenjeno njihovo družinsko okolje – če v domačem okolju uporabljajo mobilne telefone in aplikacije, ki jih ti premorejo, računalnike in drugo sodobno tehnologijo. Če v domačem okolju ni možnosti uporabe tehnologij, potem seveda posledično tudi uporabnik nima te možnosti. Kljub temu se delovne terapevtke trudijo približati uporabnikom tudi to zvrst in jih spodbujajo s skupnim poslušanjem v času varstva v VDC POLŽ.» (vodja Knjižnice Šentilj)*

Zadnje zastavljeno raziskovalno vprašanje in vprašanje, ki smo ga postavili obema intervjuvankama je bilo, kako še izboljšati sodelovanje med uporabniki s posebnimi potrebami in knjižnico, da bi bila čim bolj primerna in koristna za njih?

*»V tem trenutku glede sodelovanja nimam nobenih pripomb, želimo si le rahljanja ukrepov zaradi epidemije in ponovnega obiskovanja knjižnice. Mogoče občasne delavnice ali kaj podobnega, npr. ob slovenskem kulturnem prazniku. Če bo knjižnica pripravila karkoli, kar bi bilo prilagojeno našim uporabnikom, se bomo z veseljem odzvali. Upamo, da bomo tako pozitivno sodelovali še naprej.» (vodja VDC POLŽ)*

*»Veliko lepih praks, kako knjižnico prilagoditi uporabnikom s posebnimi potrebami, je že v tujini, pa tudi že pri nas. Knjižnica mora biti dostopna fizično vsem uporabnikom, v labirintu knjižnih polic pa dovolj preprosta in razumljiva. Želela bi si nameniti del knjižničnega prostora za gradivo za uporabnike s posebnimi potrebami, kjer bi knjižno gradivo bilo posebej izpostavljeno in bi se lažje znašli. Ob tem je pomemben interaktiven dejavnik, torej s pomočjo tehnologij dati možnost ogleda videa, poslušanja glasbe, poslušanja zvočnih knjig in izposojanje bralnikov, kjer si uporabniki lahko povečajo tekst po svojih željah.» (vodja Knjižnice Šentilj)*

Obema intervjuvankama je bilo zastavljeno vprašanje, kaj menita o primernosti knjižnične zbirke za uporabnike s posebnimi potrebami?

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

*»Pogrešamo več literature, ki bi bila zapisana v lahko berljivem jeziku in primerna za odrasle. Predlagamo še dopolnitev z literaturo iz zbirke Books Beyond Words (knjige s slikami brez teksta). To so knjige brez teksta, obravnavajo pa pomembne življenjske situacije in preko njih se lahko odrasle osebe z motnjo v duševnem razvoju pripravijo npr. na ginekološki pregled, se naučijo samopregledovanja svojega telesa, obravnave na sodišču, ipd. Zavedam se, da je slovenske literature napisane v lahko berljivi obliki malo, vendar bi bilo dobro knjižnično zbirko dopolniti z vsem, kar je na voljo. Books Beyond Words nastajajo v Veliki Britaniji, najbrž bi pa se našlo še kaj.« (vodja VDC POLŽ)*

*»Tovrstnega gradiva je zelo malo in je težko oblikovati povsem ustrezen seznam za bralno značko z obstoječo knjižnično zbirko. Vsako leto se z vodjo enote VDC POLŽ v Šentilju posvetujeva, kako se lotiti seznama, kaj jim je bilo všeč in kaj ne, kaj je bilo povsem neprimerno ... zmeraj gre za živi proces, vsako leto znova pretresava knjižnično zbirko in iščeva ustrezno gradivo, ki bi pokrilo tako fizične kot tudi vsebinske kriterije. Na tujem trgu je veliko ustreznega in inovativnega gradiva, vendar le malo zaide na naš knjižni trg, potem so tukaj finančne prepreke za nabavo takega gradiva in podobne težave. Upajmo, da se kdaj naredi premik tudi na tem področju.« (vodja Knjižnice Šentilj)*

Zadnje skupno vprašanje se je nanašalo na oceno sodelovanja med knjižnico in uporabniki VDC POLŽ.

*»Odlično. V knjižnici se zmeraj počutimo dobrodošli, z vsemi zaposlenimi v knjižnici imamo dobre izkušnje. Zdaj že dobro poznajo naše potrebe in želje in nam znajo poiskati to, kar želimo.« (vodja VDC POLŽ)*

*»Knjižnica in VDC POLŽ v Šentilju zelo lepo sodelujeta. Menim, da smo vzpostavili trajen odnos, ki ga nadgrajujemo s sodelovanji, kot je bralna značka in razna srečanja. Pomembno se mi zdi zavedanje o pomembnosti tega odnosa na obeh straneh – knjižnica se mora zavedati, da svoje poslanstvo izpolnjuje le tako, da deluje vključevalno za vse uporabnike, zavod pa opravi svojo nalogo le tako, da svoje uporabnike uspešno integrira v vse segmente družbenega življenja.« (vodja Knjižnice Šentilj)*

Vodja Knjižnice Šentilj nam je na vprašanje, ali imajo v knjižnici lažje berljivo gradivo odgovorila, da *»gradiva za lažje branje v knjižnici sicer je nekaj, vendar na splošno velja, da je tega gradiva odločno premalo ali pa je težje dostopno. Trenutno je Zavod Risa (Center za splošno, funkcionalno in kulturno opismenjevanje) edini, ki skrbi za izdajo lahko berljivega*

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

*gradiva. Knjige so označene z oznako LAHKO BRANJE, gre pa predvsem za zbirko Velike zgodbe, kjer so izdane knjige predelave klasikov v lahko in razumljivo branje. Kot lažje berljivo gradivo izbiramo tudi knjige, ki so prvotno namenjene bralcem z disleksijo, saj je tudi v tem gradivu tekst lažje razumljiv in razdrobljen v smiselne odstavke, velikost črk pa primerno povečana, da se bralec lažje znajde v tekstu.«*

Vodji VDC POLŽ smo postavili vprašanje, kaj na področju lahkega branja najbolj pogrešajo in bi bilo dobro, da bi bilo dostopno v knjižnici v lažje berljivi obliki uporabnikom s posebnimi potrebami. Povedala je, da *»poleg leposlovja bi bilo potrebno v lahko branje prevajati tudi pomembne informacije s področja zakonodaje, ki ureja pravice invalidov.«*

Vodja Knjižnice Šentilj nam je povedala, da *»uporabnike VDC Polž vključujemo tudi z drugimi oblikami bibliopedagoških dejavnosti v knjižnici – zanje pripravimo ure pravljic, informativno predstavitev knjižnice, medgeneracijsko srečanje v okviru krožka Skodelica besed, ki poteka v knjižnici, in srečanje z otroki iz OŠ Šentilj, ki tudi prostovoljno pomagajo v VDC POLŽ Šentilj. Skratka, poskušamo, da ne bi delali razlik med uporabniki VDC POLŽ in bralci naše knjižnice.«*

Ključna vez med knjižnico in VDC POLŽ je bralna značka, zato nas je zanimalo, kako uporabniki pripravijo bralno značko in kako jo zaključijo. *»Bralna značka poteka od otvoritve do zaključne prireditve. Na otvoritvenem srečanju predstavimo seznam knjig in podelijo se bralne mapice, v katere zapisujejo prebrane knjige s seznama. Zmeraj pripravimo tudi kulturni program – uporabniki VDC POLŽ v sodelovanju z otroci OŠ Šentilj oblikujejo nastope. Ob zaključku bralne značke znova pripravimo prireditev s kulturnim programom, podelimo diplome in nagrade bralcem. Zadnje bralne sezone smo zaključili v okviru projekta VDC POLŽ Povabim te na kavo, kjer se uporabniki predstavijo s svojim delom v zavodu svojcem, znancem, prijateljem in povabljenim gostom. Združitev zaključka bralne značke in njihove prireditve je bila odlično obiskana in je lepo uspevala. Ob koncu pripravimo tudi razstavo vseh izdelkov, ki jih uporabniki ustvarijo ob prebiranju knjig (pisni sestavki, risbe, izdelki iz tekstila in gline itd.).*

Ker vemo, da je za uporabnike s posebnimi potrebami zelo pomemben neposreden stik, nas je zanimalo, kako knjižnica v tem času ohranja stik z njimi. *»Epidemija nas je predvsem oddaljila. Vse utečene poti, ki smo jih toliko let prepletali, so se zelo natrgale ali pa smo morali poiskati povsem nove. Utečeno stanje je bilo, da so uporabniki prihajali na 14 dni v knjižnico in zamenjali izposojeno gradivo. Ko je potekala bralna značka, jih je v knjižnici čakala polica z*

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

*narodom knjig s seznama, tako da so se povsem sami znašli in izbirali željene naslove. Ker uporabniki VDC POLŽ sodijo med ranljive skupine, so morali upoštevati najstrožje ukrepe. Tako v knjižnico ne prihajajo več, bralno značko pa izvajamo tako, da pripravimo bralno škatlo z narodom knjig, ki jo imajo v svojih prostorih, delovne terapevtke pa poskrbijo za zamenjavo knjig in pomagajo izbrati novo zanimivo branje. Otvoritveno srečanje smo pripravili preko video povezave, kar je bilo sicer za njih zelo zanimivo. Kako bomo izpeljali zaključek, še ne vemo. Ustavile so se tudi vse druge bibliopedagoške dejavnosti in drugi projekti. Stik ohranjamo preko delovnih terapevtk, s katerimi pa še zmeraj negujemo dobre in pristne odnose,« je povedala vodja Knjižnice Šentilj.*

## **10 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI**

S pomočjo rezultatov anket, ki smo jo izvedli med uporabniki s posebnimi potrebami VDC POLŽ in intervjuja vodje VDC POLŽ ter vodje Knjižnice Šentilj, smo odgovorili na vsa zastavljena raziskovalna vprašanja. Zastavili smo si pet raziskovalnih vprašanj. Vprašanja, ki smo si jih zastavili, so bila postavljena tako, da smo na koncu raziskave pridobili rezultate, ki so nam pokazali, ali so uporabniki VDC POLŽ, enote Šentilj, zadovoljni s storitvami Knjižnice Šentilj ali si želijo še kakšnega sodelovanja s knjižnico.

Prvo raziskovalno vprašanje je bilo namenjeno temu, da ugotovimo, ali Knjižnica Šentilj zadovoljuje potrebe uporabnikov s posebnimi potrebami. Odgovori uporabnikov in vodje VDC POLŽ kažejo na to, da so zelo zadovoljni s storitvami in zaposlenimi. Zelo so zadovoljni s Polževo bralno značko, ki se vsako leto odvija od marca do oktobra. Veselijo se njene otvoritve in slavnostnega zaključka. Vodja VDC POLŽ je izpostavila, da pogrešajo literaturo, ki bi bila zapisana v lahko berljivem jeziku in bi bila primerna za odrasle. Sedaj berejo strokovno gradivo, ki je primerno za otroke, tega se pa večina uporabnikov izogiba, ker se zavedajo, da so odrasli. Izpostavila je popestritev strokovne knjižne zbirke predvsem na področju zdravstva, pravnih zadev, informacije s področja zakonodaje, predvsem tiste, ki ureja pravice invalidov. Ugotavljamo, da lahko hipotezo na prvo zastavljeno vprašanje potrdimo.

Vpliv in pomen knjižnice na uporabnike s posebnimi potrebami, ki je bilo zajeto v drugem raziskovalnem vprašanju, kaže na to, da na uporabnike vpliva pozitivno. Z vključenostjo v projekt bralne značke, medgeneracijskimi srečanji, ki se odvijajo v sklopu krožka Skodelica besed, pravljicnih uricah in individualnih obiskih knjižničarke v njihovem centru je odličen pokazatelj, da v lokalnem okolju knjižnica in uporabniki s posebnimi potrebami sodelujejo



Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

odlično. Ugotovili smo, da se počutijo dobrodošli in povezani, da s tem ko redno zahajajo v knjižnico širijo svojo kulturo bivanja in s tem tudi prepoznavnost okolja, iz katerega prihajajo. Prav tako lahko potrdimo hipotezo na drugo zastavljeno raziskovalno vprašanje.

Skozi raziskavo smo dobili odgovor na tretje raziskovalno vprašanje, da je seznam za bralno značko v veliki meri sestavljen iz otroške literature, ki je namenjen otrokom. Seznam je zelo težko pripraviti, ker je tovrstnega gradiva na slovenskem trgu zelo malo. Ugotovili smo, da je gradiva v lahko berljivi tehniki v slovenskem prostoru premalo, zato hipotezo na tretje raziskovalno vprašanje lahko potrdimo, saj je seznam za bralno značko le delno primeren.

Ker so uporabniki skoraj skozi vso leto vpeti v projekt bralne značke in kot je bilo omenjeno že v prejšnjem vprašanju, da je primerno literaturo v njim primerni tehniki in vsebini zelo težko oziroma nemogoče najti, ker ga ni, smo na letošnji seznam Polževe bralne značke prvič dodali tudi zvočne knjige. Zato nas je pod četrtem raziskovalnim vprašanjem zanimalo predvsem, kako so uporabniki s posebnimi potrebami sprejeli novost in se je navadili. Pričakovanja tako vodje VDC POLŽ kot vodje knjižnice so bila višja od rezultatov. Pričakovali smo, da bo to za nekatere lažja in privlačnejša tehnika osvajanja knjižne literature, vendar so se pokazale težave na drugih področjih. Vodja VDC POLŽ je izpostavila najverjetnejši strah pred novostjo. Uporabniki vidijo težavo pri namestitvi aplikacije, pri čemer bi potrebovali pomoč, nimajo primerne naprave ali dostopa, bi pa z veseljem poslušali, če bi imeli to možnost. Zato moramo hipotezo na četrto zastavljeno raziskovalno vprašanje zavreči.

Peto raziskovalno vprašanje podaja odgovor na vprašanje, kako bi delo z uporabniki še lahko izboljšali. Vsekakor mora biti knjižnica dostopna vsakomur pod enakimi pogoji. V prvi vrsti to pomeni, da jim fizična oviranost tega ne bi smela preprečiti. Knjižnica Šentilj glede fizične dostopnosti ne predstavlja ovir, kljub vsemu da se knjižnica nahaja v prvem nadstropju občinske stavbe, saj ima dvigalo.

Glede na zastavljena raziskovalna vprašanja in predpostavljene hipoteze ugotavljamo, da so uporabniki s posebnimi potrebami zadovoljni s storitvami Knjižnice Šentilj.

Kljub vsemu ugotavljamo, da bo potrebno še veliko narediti, da se uporabnikom s posebnimi potrebami in ranljivejšim skupinam omogoči možnost izposoje gradiva ne glede na tematiko in da je gradivo pripravljeno tako, da jo tak uporabnik lahko koristno uporabi po svojih možnostih. Zato bi bilo nujno potrebno knjižno zbirko obogatiti in jo izpostaviti, predvsem z

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit gradivom v lahko berljivi tehniki. Kar polovica uporabnikov je izrazila željo po poslušanju zvočnih knjig, vendar doma te možnosti nimajo, zato bi bilo dobro razmisliti v tej smeri, da bi se za te skupine omogočila izposoja bralnikov. Še prej bi jim pa bilo potrebno zvočne knjige in uporabo le-teh približati na njim primeren način in v ta namen pripraviti tečaje na temo opismenjevanja za uporabnike s posebnimi potrebami. S tem bi zagotovo približali knjige in knjižnico še marsikateremu uporabniku, ki bi mu bil sodobnejši način prebiranja knjig ljubši, enostavnejši in koristnejši.

Anketa je pokazala, da si uporabniki s posebnimi potrebami želijo dodatnega sodelovanja s knjižnico, predvsem na področju organiziranja delavnic ob kulturnih praznikih in tematsko organiziranih obiskih ter predstavitev knjig. Zato bo potrebno razmisliti o dodatnem sodelovanju z njimi in pripraviti delavnice, ki bi bile tematsko obarvane in pripravljene na njim primeren in sprejemljiv način. S tem bi se zadovoljstvo s storitvami knjižnice še izboljšalo.

Družbena odgovornost se meri tudi po tem, kako znamo kot družba poskrbeti za svoje najšibkejše člene okoli nas. Zato je zelo pomembno, da ne pozabimo na te skupine ljudi in da s povezovanjem in izkušnjami strmimo k temu, da so jim zagotovljene osnovne človekove pravice in da lahko ohranjajo, krepijo in nadgrajujejo pismenost ter jim hkrati omogočamo, da so jim vedno na voljo ustrezne informacije in storitve.

Poleg izvajanja osnovnih storitev za splošno knjižnico je vsaka dodatna možnost in vzpodbujanje posebej za uporabnike s posebnimi potrebami v vsaki splošni knjižnici dober izziv, ki bo omogočil napredek v knjižnični dejavnosti, ki bo namenjena populaciji ranljivejših skupin. Zato moramo neprestano strmeti k izboljševanju in napredovanju dodatnih storitev kot družba in kot posameznik v družbi.

## **11 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA**

Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.

Brožič, L. (2020). Tehnični standardi in metodološka navodila: evalvacija kakovosti vsebine in oblike zaključnih del. V P. Jambreč (ur.), *Metodologija znanstvenega raziskovanja* (str. 213–259). Nova univerza.

Haramija, D. in Knapp, T. (2019). *Lahko je brati. Lahko branje za strokovnjake*. Zavod Risa.

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

*IFLA/UNESCO Manifest o splošnih knjižnicah.* (1994).

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/690/1/pl-manifesto-sl.pdf>

Irvall, B. in Nielsen, G. S. (2015). *Smernice za dostop do knjižnice za uporabnike z oviranostmi – kontrolni seznam.* Zveza bibliotekarski društev Slovenije.

Jurišić, B. D. (b. d. a). *Motnje v duševnem razvoju.* Zveza Sožitje. <https://www.zveza-sozitie.si/motnje-v-dusevnem-razvoju.3.html>

Jurišić, B. D. (b. d. b). *Odraslo obdobje.* Zveza Sožitje. <https://www.zveza-sozitie.si/odraslo-obdobje.html>

Kuplen, S. (2018). *Učenje učenja odraslih z motnjo v duševnem razvoju s pomočjo lahkega branja* [Magistrsko delo]. Univerza v Mariboru, Pedagoška fakulteta.

<https://dk.um.si/Dokument.php?id=127250>

Lavrinc, T. (2009). *Vključevanje oseb s posebnimi potrebami v lokalno okolje* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

<https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=51208>

Lujić, D. (2002). Kako do bralcev, ki sami ne morejo do knjižnice? *Knjižnica*, 46(4), 305–315.

Mariborska knjižnica. (2021). *Letno poročilo 2020.*

[https://www.mb.sik.si/datoteke/Mariborska\\_knjiznica/LETNO\\_POROCILO\\_2020\\_zunanje.pdf](https://www.mb.sik.si/datoteke/Mariborska_knjiznica/LETNO_POROCILO_2020_zunanje.pdf)

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (b. d.). *Varstveno delovni centri.* <https://www.gov.si teme/varstveno-delovni-centri/>

MojaObčina.si. (b. d.). *VDC POLŽ Maribor, enota Šentilj.*

<https://www.mojaobcina.si/maribor/imenik/vdc-polz-maribor-enota-sentilj.html>

Novak, M. (2020). Integralna teorija in metodologija prava: metode pravnozgodovinske znanosti. V P. Jambrek (ur.), *Metodologija znanstvenega raziskovanja* (str. 15–114). Nova univerza.

Perko, U. (2020). *Lahko branje v CUDV Dobrna* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=136665&lang=slv>

Petek, S. in Hiter Ravnjak, N. (2017). Lahko branje za vse. V D. Haramija (ur.), *Bralna pismenost v predšolski vzgoji in izobraževanju* (str. 83–111). Univerzitetna založba Univerze v Mariboru.

Podbrežnik, I. (2016). Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici. *Knjižnica*, 60(1), 17–44.

- Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj. Pisna naloga za bibliotekarski izpit
- Smernice za lažje berljivo gradivo. Smernice za knjižnične programe opismenjevanja: nekaj praktičnih predlogov.* (2007). Zveza bibliotekarski društev Slovenije.
- Splošne knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice.* (2002). Narodna in univerzitetna knjižnica, Državna matična služba za knjižničarstvo.
- Standardi za splošne knjižnice: (za obdobje od 1. maja 2005 do 30. aprila 2015).* (2005). Nacionalni svet za knjižnično dejavnost.  
[http://www.arhiv.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Drugo/hitri\\_dostop/standardi\\_spl\\_k\\_sprejeti.pdf](http://www.arhiv.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Drugo/hitri_dostop/standardi_spl_k_sprejeti.pdf)
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028).* (2019). Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Šalamon, A. (2017). *Pregled dela z uporabniki s posebnimi potrebami v Valvazorjevi knjižnici Krško ter odzivnost skozi leta* [Magistrsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=99177>
- Šauperl, A. (2005). Kvalitativne raziskovalne metode. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 149–162). Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Varuh človekovih pravic RS. (b. d.). Konvencija o pravicah invalidov. <https://www.varuh-rs.si/pravni-temelji-cp/ozn-organizacija-zdruzenih-narodov/konvencija-o-pravicah-invalidov/>
- Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI). (2010). *Uradni list RS*, št.94/2010, 50/2014, 32/2017.
- Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in izbirnega protokola h Konvenciji o pravicah invalidov. (2008). *Uradni list RS*, št. 37/2008. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/86045>
- Zveza Sožitje. (b. d.). *Razlike med duševnimi boleznimi in motnjami v duševnem razvoju.* <https://www.zveza-sozitie.si/razlike-med-dusevnimi-boleznimi-in-motnjami-v-dusevnem-razvoju.html>
- Žagar, D. (2012). *Drugačni učenci.* Znanstvena založba Filozofske fakultete.

## 12 PRILOGE

### PRILOGA 1: VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE S POSEBNIMI POTREBAMI

Pozdravljeni,

moje ime je Andreja Ploj in sem knjižničarka v Mariborski knjižnici. Pripravljam raziskavo o zadovoljstvu s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj, ki jo bom uporabila pri izdelavi pisne naloge za bibliotekarski izpit. Za pridobitev rezultatov vas prosim, če odgovorite na nekaj vprašanj. Vprašalnik je anonimen, podatki so zaupni in bodo uporabljeni le za namen moje naloge za bibliotekarski izpit.

(obkroži/podčrtaj, vpiši)

#### 1. Spol

Moški      Ženski

#### 2. Starost

\_\_\_\_\_

#### 3. Izobrazba

- Osnovnošolska izobrazba
- Nižja ali srednješolska poklicna izobrazba
- Srednješolska izobrazba
- Višja ali visoka strokovna izobrazba
- Univerzitetna izobrazba
- Podiplomska izobrazba
- Drugo \_\_\_\_\_

#### 4. Ali ste član knjižnice?

- Da
- Ne

#### 5. Ali obiskujete knjižnico?

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Da, samostojno
- Da, organizirano
- Da, oboje
- Ne

6. Kako pogosto obiskujete knjižnico?

- Tedensko
- Mesečno
- Vsaj petkrat letno
- Nikoli
- Drugo\_\_\_\_\_

7. Kakšno gradivo vam je najbolj všeč?

- Knjige za otroke
- Poučne in strokovne knjige (priročniki, slovarji, leksikoni ...)
- CD-plošče
- Zvočne knjige
- Lepslovne knjige (romani, pesmi ...)
- DVD (filmi ...)
- Dugo\_\_\_\_\_

8. Ali sodelujete v bralni znački?

- Da
- Ne

9. Ali vam je všeč, da vam knjižničarka pripravi gradivo za bralno značko?

- Da
- Ne

Če je odgovor ne, kaj vam ni všeč?

---

10. Kaj vam je pri bralni znački najbolj všeč?

---

11. Ali so vam všeč zvočne knjige?

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- Da
- Ne

Če je odgovor ne, zakaj ne?

---

12. Ali bi želeli še bolj sodelovati s knjižnico?

- Da
- Ne

Če je odgovor da, kako?

- Predstavitve knjig
- Poslušanje pravljic
- Ustvarjalne delavnice
- Tematsko organizirani obiski

Drugo \_\_\_\_\_

Hvala za sodelovanje!

Andreja Ploj

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

## PRILOGA 2: INTERVJU ZA VODJO VDC POLŽ

Pozdravljeni,

moje ime je Andreja Ploj in sem knjižničarka v Mariborski knjižnici. Pripravljam raziskavo o zadovoljstvu s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj, ki jo bom uporabila pri izdelavi pisne naloge za bibliotekarski izpit. Za pridobitev rezultatov vas prosim, če odgovorite na nekaj vprašanj. Vprašalnik je anonimen, podatki so zaupni in bodo uporabljeni le za namen moje naloge za bibliotekarski izpit.

1. Kako bi ocenili sodelovanje s Knjižnico Šentilj?
2. Kaj menite o primernosti knjižnične zbirke za uporabnike s posebnimi potrebami v knjižnici?
3. Ocenite uspešnost projekta bralne značke?
4. Kaj menite, kaj vašim varovancem pomeni in kakšen vpliv ima sodelovanje varovancev s knjižnico?
5. Kaj menite o vključenosti zvočnih knjig na seznam bralne značke?
6. V kakšni meri Knjižnica Šentilj zadovoljuje potrebe vaših varovancev?
7. Ali menite, da bi bilo potrebno kaj izboljšati na področju literature lahkega branja?
8. Ali imate kakšen predlog za izboljšanje sodelovanja?

Hvala za sodelovanje!

Andreja Ploj



Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

### PRILOGA 3: INTERVJU ZA VODJO KNJIŽNICE ŠENTILJ

Pozdravljeni,

moje ime je Andreja Ploj in sem knjižničarka v Mariborski knjižnici. Pripravljam raziskavo o zadovoljstvu s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj, ki jo bom uporabila pri izdelavi pisne naloge za bibliotekarski izpit. Za pridobitev rezultatov vas prosim, če odgovorite na nekaj vprašanj. Vprašalnik je anonimen, podatki so zaupni in bodo uporabljeni le za namen moje naloge za bibliotekarski izpit.

1. Ali imate v knjižnici lažje berljivo gradivo?
2. Kaj po vašem mnenju pomeni uporabnikom s posebnimi potrebami VDC POLŽ stik s knjižnico?
3. Ali menite, da so uporabniki zadovoljni s storitvami, ki jih knjižnica ponuja oz. natančneje z bralno značko?
4. Kakšni so kriteriji pri sestavi literature za bralno značko? In ali je seznam primeren za osebe z motnjami v duševnem razvoju?
5. Kaj menite, kako so uporabniki sprejeli zvočne knjige, ki so na seznamu bralne značke?
6. Ali še kako drugače sodelujete z VDC POLŽ, enoto Šentilj? Če ne, kaj menite, kakšno sodelovanje bi bilo v lokalnem okolju za njih primerno?
7. Kaj menite o primernosti knjižnične zbirke za uporabnike s posebnimi potrebami? Ali se zbirka na tem področju kaj dopolnjuje, izboljšuje?
8. Kakšna bi po vašem mnenju bila knjižnica primerna za uporabnike s posebnimi potrebami?
9. Ali ste zadovoljni s sodelovanjem z VDC POLŽ, enoto Šentilj?
10. Kako uporabniki pripravijo bralno značko in kako jo zaključijo?
11. Kako vpliva epidemija COVID 19 na sodelovanje med knjižnico in uporabniki VDC POLŽ? Kako v tem času ohranjate stik? Ali kje zaznavate težave?

Hvala za sodelovanje!

Andreja Ploj



## Knjige za bralno značko najdeš v bralni škatli.

### Zvočne knjige najdeš na portalu audibook –



Namestiš aplikacijo na poljubno napravo in se vpišeš z veljavnim elektronskim naslovom



**Prijetno branje ali poslušanje!**

Pripravila Mariborska knjižnica

Ploj, A., Zadovoljstvo s storitvami za uporabnike s posebnimi potrebami v Knjižnici Šentilj.  
Pisna naloga za bibliotekarski izpit

PRILOGA 5: PRIZNANJE ZA USPEŠNO OPRAVLJENO POLŽEVO BRALNO ZNAČKO



# *PRIZNANJE*

ZA USPEŠNO OPRAVLJENO  
POLŽEVO BRALNO ZNAČKO  
V LETU 2021

PREJME

IME IN PRIIMEK

Mariborska knjižnica, Knjižnica Šentilj

VDC Polž Maribor, enota Šentilj

Šentilj, datum

Pripravila Mariborska knjižnica