

**SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET**

Ivana Ćurić

**Knjižnične usluge i programi za osobe starije životne dobi (studija slučaja
u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije)**

(DIPLOMSKI RAD)

Rijeka, 2017.

SVEUČILIŠTE U RIJECI
FILOZOFSKI FAKULTET

Odsjek za kroatistiku

Ivana Ćurić

Matični broj: 19754

Knjižnične usluge i programi za osobe starije životne dobi (studija slučaja u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije)

DIPLOMSKI RAD

Diplomski studij: Hrvatski jezik i književnost – knjižničarski smjer

Mentor: dr. sc. Dejana Golenko

Rijeka, lipanj 2017.

Izjava o autorstvu

Izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da sam diplomski rad *Knjižnične usluge, programi i aktivnosti za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije* izradila potpuno samostalno uz stručno vodstvo mentorice dr. sc. Dejanae Golenko. Svi podaci navedeni u radu su istiniti i prikupljeni u skladu s etičkim standardom struke. Rad je pisan u duhu dobre akademske prakse koja izričito podržava nepovredivost autorskog prava te ispravno citiranje i referenciranje radova drugih autora.

Vlastoručni potpis studenta

.....

Hvala knjižničarima i korisnicima bez čije pomoći ne bi bilo moguće provesti istraživanje.

Hvala vrijednoj mentorici čiji mi je predan, temeljiti i kreativan rad uvijek inspiracija.

Hvala mojoj mami – vječnoj vodilji života.

Hvala Mirnici, zahvaljujući tebi san je postao stvarnost.

Znati kako ostarjeti je majstorsko djelo mudrosti i jedno od najtežih poglavlja u velikoj umjetnosti življenja.

Henri-Frédéric Amiel

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Osobe starije životne dobi – pojam i definicije.....	3
2.1. Stereotipi i predrasude o osobama starije životne dobi.....	5
2.2. Aktivno i uspješno starenje.....	7
2.3. Posebne potrebe osoba starije životne dobi.....	7
2.3.1. Vid.....	8
2.3.2. Sluh.....	9
2.3.3. Pokretnost.....	9
3. Otvorenost narodnih knjižnica prema svim članovima zajednice.....	10
3.1. Heterogenost korisnika u narodnoj knjižnici.....	12
3.2. Društvena isključenost osoba starije životne dobi.....	13
3.3. Što knjižnice pružaju osobama starije životne dobi.....	14
3.3.1. Učenje.....	15
3.3.2. Informacijske potrebe.....	15
3.3.3. Osobni razvoj.....	16
3.3.4. Društvena uloga knjižnice.....	17
3.3.5. Interesi ljudi u slobodno vrijeme.....	17
3.3.6. Kulturne aktivnosti.....	18
4. Knjižnične usluge i programi za osobe starije životne dobi.....	18
5. Istraživanje.....	23
5.1. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja.....	23
5.2. Metodologija.....	23
5.2.1. Uzorak.....	23
5.2.2. Postupak.....	24
5.2.3. Mjerni instrumenti.....	24
5.2.4. Obrada podataka.....	24
5.2.5. Ograničenja istraživanja.....	25
5.3. Rezultati.....	26
5.3.1. Usluge i programi za osobe starije životne dobi.....	26
5.3.1.1. Vrste usluga, programa i aktivnosti za korisnike starije životne dobi.....	27

5.3.1.2. Suradnja knjižnica s drugim ustanovama i udrugama	30
5.3.1.3. Volontiranje	30
5.3.2. Uzimanje u obzir potreba korisnika starije životne dobi	31
5.3.2.1. Vid	31
5.3.2.2. Sluh	32
5.3.2.3. Pokretnost	32
5.3.2.4. Kognitivne sposobnosti	33
5.3.2.5. Interes korisnika	33
5.3.2.6. Financijske mogućnosti	34
5.3.3. Potreba za uvođenjem novih programa i usluga namijenjenima osobama starije životne dobi	35
5.3.3.1. Interes korisnika za uvođenjem novih programa i usluga	36
5.3.3.2. Utjecaj na kvalitetu života	39
5.3.3.3. Interesne teme, aktivnosti, usluge i programi	41
5.3.3.4. Interes za volontersko uključivanje u rad knjižnice	42
5.3.4. Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi	42
5.3.4.1. Prostor	43
5.3.4.2. Ljudski resursi	43
5.3.4.3. Vrijeme	44
5.3.4.4. Financijske mogućnosti	45
5.3.4.5. Opseg rada	45
6. Rasprava	45
7. Zaključak	57
Sažetak	61
Ključne riječi	61
Popis literature	62
Popis priloga	67

1. Uvod

Narodne su knjižnice oduvijek imale važnu ulogu u društvenoj djelatnosti zajednice. One stoga nastoje uključiti čitav spektar društvenih skupina u svoje djelovanje ne zanemarujući pritom pojedine skupine u društvu. O tome nam svjedoči i mnogobrojna literatura koja donosi smjernice za narodne knjižnice gdje će se često naglašavati važnost obuhvaćanja svih dijelova društva. Tako će svoje mjesto u djelatnosti knjižnice naći i osobe starije životne dobi. I dok će one često tražiti tek pokoji savjet o tome što pročitati ili „topli“ razgovor, knjižničar ima odgovornost osigurati mu i više od toga – usluge i programe namijenjene i prilagođene upravo korisnicima starije životne dobi. U nizu knjižničnih usluga i programa namijenjenih djeci i mladima, često se nepravedno zaboravlja na najstarije korisnike. Uzmemo li u obzir naglašavanje vrijednosti cjeloživotnog učenja, iznimno je važno ne zaboraviti i tu društvenu skupinu. I dok su svjetski poznate knjižnice razvile programe namijenjene upravo najstarijoj populaciji, hrvatske knjižnice, uz poneke iznimke, po svemu sudeći, zaostaju za tim trendovima i ne pokazuju dovoljno interesa za razvijanjem takvih programa. Kako je danas više no ikada potrebno usmjeriti se prema uslugama i programima za osobe treće životne dobi, potvrđuju nam brojna istraživanja koje svjedoče o porastu broja starijeg stanovništva u cijelom svijetu.¹

U pokušaju da se upozori na važnost osmišljavanja i uvođenja usluga i programa za starije, u ovom će se radu istražiti knjižnične usluge i programi u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije. Zbog toga će cilj ovoga kvalitativnoga istraživanja biti istražiti koje se usluge, programi i aktivnosti namijenjene osobama starije životne dobi provode u knjižnicama Primorsko-goranske županije, o kojim potrebama starijih korisnika knjižničari vode računa i na koji način, postoji li potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi te kakvi su uvjeti za njihovo uvođenje. Pretpostavka je kako će istraživanje pokazati nedostatak usluga i programa koji bi bili prilagođeni osobama starije životne dobi te potrebu za uvođenjem novih programa. U svrhu dobivanja odgovora na postavljena istraživačka pitanja, provest će se polustrukturirani intervju s djelatnicima Narodne knjižnice i čitaonice u Delnicama, Gradskom knjižnicom Ivana Gorana Kovačića u Vrbovskom te Gradskom knjižnicom Rijeka kako bi se dobio uvid u knjižnične usluge i programe za starije u veličinom različitim područjima djelovanja narodnih knjižnica.

¹ 1955. Svjetska zdravstvena organizacija bilježi 12 osoba iznad 65 godina na 100 osoba ispod 20 godina, do 1995. odnos stari mladi iznosi 16/100, a do 2025. iznosit će 31/100. (*Smjernice*, 2009:47)

Knjižnice u kojima se provodi istraživanje izabrane su prema kriteriju veličine središta u kojemu djeluju (Delnice i Vrbovsko kao manja, a Rijeka kao veće središte). Knjižničari s kojima su se proveli intervjui izabrani su s obzirom na njihova široka saznanja o knjižničnim programima za osobe starije životne dobi koju su dobili svakodnevnim radom s tim korisnicima.

Nedostatak literature i spoznaja o temi istraživanja na hrvatskom jeziku, pokušao se nadoknaditi literaturom s engleskog govornog područja koja se koristila kao teorijska podloga i u usporedbi rezultata ovoga istraživanja s dosadašnjim rezultatima sličnih istraživanja. Zbog toga su u teorijskom dijelu rada najveću važnost imala mnogobrojna istraživanja o starijim osobama te smjernice za rad narodnih knjižnica kao što su primjerice smjernice IFLA-e ili radovi Aleksandre Horvat (Vidi Horvat, 2003, 2004). U istraživačkom dijelu najveći je oslonac pronađen u radu Gorana Milasa o istraživačkim metodama u psihologiji (Vidi Milas, 2009) te literatura o uslugama i programima za osobe starije životne dobi na engleskom jeziku. Budući da ne postoji općenito uvažena definicija za starije osobe ili osobe starije životne dobi čak ni u dokumentima Svjetske zdravstvene organizacije, terminologija korištena u istraživanju usmjerena je dokumentom *The Global strategy and action plan on ageing and health*² u kojemu se izraz „starije osobe“, „osobe starije životne dobi“ ili „osobe treće životne dobi“ upotrebljava za osobe koje imaju 60 godina i više. (Vidi *The Global*, 2015:2)

Kako bi se naglasila važnost istraživanja ove teme u teorijskom dijelu rada najprije ćemo se osvrnuti na pojam i definiranje osoba starije životne dobi. Nakon toga će se dati uvid u djelovanje narodnih knjižnica koje u svom radu moraju odgovoriti na potrebe svih korisnika, neovisno o tome koliko su oni različiti, a svoje će mjesto tu pronaći i starije osobe prema čijim potrebama bi se trebale isplanirati i provesti različite usluge i programi. U nastavku će se osvijetliti što sve narodne knjižnice pružaju osobama starije životne dobi, a time će se istovremeno dobiti i odgovor na pitanje koji su neki od razloga zbog kojih se starije osobe vraćaju knjižnici. Istraživački dio rada obuhvatit će cilj i metode rada da bi se nakon rasprave donijeli zaključci istraživanja.

² U daljnjem tekstu (slobodan prijevod): *Globalna strategija i akcijski plan za starenje i zdravlje*.

2. Osobe starije životne dobi – pojam i definicije

Definirati tko su osobe starije životne dobi nije nimalo lak zadatak. U literaturi će se nerijetko pronaći ispravne definicije, ali one neće obuhvaćati kompleksnost odgovora na postavljeno pitanje. Primjerice, Schaie i Willis reći će da su to *osobe koje napuštaju svijet rada, preuzimaju položaj „starijeg građana“, hvataju se u koštac sa smislom života te se konačno pripremaju za kraj svog tjelesnog postojanja.* (Schaie, Villias, 2000:77) Iako ne bismo mnogo mogli proturječiti ovoj definiciji teško možemo reći da ona daje potpuni odgovor na pitanje tko su osobe starije životne dobi. Kako jedna ili dvije rečenice nisu dovoljne da bi se razmotrila složenost odgovora na postavljeno pitanje, u ovom će se poglavlju na sljedećih nekoliko stranica nastojati rasvijetliti barem dio odgovora.

Nedvojbeno je kako u Zapadnom svijetu svjedočimo porastu broja osoba starije životne dobi, pa tako, za razliku od prošlosti, većina ljudi danas može očekivati da će doseći duboku starost. To nam potvrđuju i podaci iz mnogobrojne literature.³ Primjerice, Landgraf navodi kako u Sjedinjenim Američkim Državama svaki dan 10 000 ljudi napuni 65 godina, a taj će se trend nastaviti i u sljedećih 15 godina. (Vidi Landgraf, 2016:22) Međutim, da SAD nije iznimka, već potvrda pravila, svjedoče podaci poput onih da je 1985. godine 12,8 % stanovništva Europske unije bilo starije od 65 godina, a 2010. taj se postotak popeo na 17,4 %. (Vidi Štambuk, 2014b:105) Despot Lučanin ističe da je početkom 20. stoljeća očekivana duljina života u većini razvijenih zemalja iznosila oko 47 godina, dok danas iznosi oko 74 godina za muškarce i 79 godina za žene. (Despot Lučanin 2008:60) Budućnost će, čini se, ići u istom smjeru. U tom nam je kontekstu relevantan podatak Svjetske zdravstvene organizacije da će do 2050. jedan od pet ljudi imati barem 60 godina (*The Global*, 2015:2) Ove brojke možda ne znače mnogo, ali za knjižničara one će morati biti poticaj za pridavanje veće važnosti osobama starije dobi. S pravom se možemo zapitati – čemu možemo zahvaliti dugovječnost? Despot Lučanin navodi da se *produženi životni vijek ljudi može pripisati boljoj zaštiti zdravlja, boljim općim uvjetima života, higijene i prehrane, ali i promjenama u navikama zdravstvenog ponašanja.* (Despot Lučanin, 2008:60)

³ Vidi: Mei-Yu, W. (2013), Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis u: *Electronic Library* vol.31, no.4, str. 521-530.; 2. Crawley, B., Tevis, J. A. (1988), *Reaching Out to Older Adults* u: vol.113, no.37, str. 37-40.; 3. Landgraf, G. (2016), An Aging Population Reshapes Library Services u: *American Libraries*, vol.47 no.6; 4. Štambuk, A., Šućur, Z. (2014b) Uvodna riječ uz tematski broj časopisa posvećen aktivnom starenju i međugeneracijskom povezivanju u: *Revija za socijalnu politiku*, vol. 21 no. 2 i dr.

Želimo li sve navedene podatke sažeti u samo jednu riječ, možemo jednostavno reći – starimo. Ne samo da veći broj osoba doživljava starost, već se starost i produžava. Naime, uzmemo li u obzir da se posebno povećava broj osoba starijih od 85 godina, lako ćemo doći do zaključka da se produžavanjem životnoga vijeka čovjeka, produžava i njegovo vrijeme od mirovine do smrti. Pretpostavimo li k tome da osobe u mirovini imaju više slobodnoga vremena, trebamo razmisliti o tome kako pristupiti osobama starije životne dobi. I dok će njihova uloga biti aktivno se uključiti u rad zajednice, zajednici će pripasti zadaća omogućavanja pristupa različitim kvalitetnim sadržajima koji bi potaknuli uključivanje osoba starije životne dobi u rad zajednice. Pritom nikako ne možemo isključiti knjižnične i njima srodne ustanove. Pokaže li se istinitim predviđanje da će se život u ovom stoljeću produžiti na 160 godina, na važnosti će dobiti pitanje vođenja kvalitetnog života. Stoga se Ovsenik s pravom pita: *Može li dvjestogodišnjak biti sretan?* (Ovsenik, 2012:55)

Posebno kompleksno pitanje kada govorimo o osobama starije životne dobi je terminologija čija neujednačenost dovodi do različitog shvaćanja pristupa starijim osobama. Najuočljivije razlike pritom će biti razlike u određivanju dobne granice koja bi označila pripadnost skupini ljudi starije životne dobi ili skupine ljudi duboke starosti. Tako će se primjerice ponegdje napomenuti da su osobe starije životne dobi one iznad 50 ili 55 godina (Vidi Mylee, 2006:6), dok će na drugim mjestima kao dobna granica biti uzeta 60. ili 65. godina života. Iako ne postoje pravila za definiranje osobe starije dobi, Svjetska zdravstvena organizacija u *Globalnoj strategiji i akciji za starenje i zdravlje osobe starije od 60 godina* svrstava u skupinu osoba starije životne dobi, pa smo se u ovome radu vodili upravo tom odredbom. (*The Global*, 2015:2) Pod pojmom osobe starije životne dobi uključit ćemo zbog toga osobe koje su navršile 60 godina i starije. U istraživanju neće biti naglasak na razlikovanju osoba starije dobi od osoba visoke starosti, ali valja napomenuti da se osobama visoke starosti smatraju one starije od 85 godina. (Vidi *Smjernice*, 2009:46)

Pitanje određivanja pojma osoba starije životne dobi dodatno se usložnjava pokušamo li proučiti podjelu među osobama starije životne dobi u autora koji su se bavili tim pitanjem. Primjerice, u uputama Američkog udruženja knjižnica (ALA)⁴ knjižničarima o tome kako uključiti osobe starije životne dobi u svoju knjižnicu, autori razlikuju aktivne starije osobe (engl. *Active older adults*) podrazumijevajući pod tim pojmom starije osobe koje su aktivno uključene u društvene aktivnosti zajednice, za razliku od slabijih starijih osoba (engl. *Frial elders*) koje najčešće žive u ustanovama za stare i nemoćne te su fizički ograničene. (Vidi

⁴ Akronim za Američko udruženje knjižnica (*American Library Association*).

Keys to Engaging Older Adults @ your library, 2010) Slično će sugerirati i Kendall govoreći kako u kategoriju starijih ljudi lako možemo svrstati dvije generacije ljudi (od 55 do 100) godina, zbog čega će se razlikovati „aktivne osobe starije dobi“ (engl. *active elderly*) od „starijih starih osoba“ (engl. *older elderly*). Pritom će navedeni termini označavati razliku između osoba mlađih od 75 godina od onih koji su stariji od 75 godina. (Vidi Kendall, 1996:17)

Kao da terminologija nije dovoljno složena sama po sebi, kada korisniku pristupimo kao individualnoj osobi, ne pokušavajući ga smjestiti u određenu skupinu, odgovor na pitanje tko su osobe starije životne dobi poprima još šire razmjere. Naime, ne smijemo zanemariti činjenicu da postavljanje određene dobe granice konkretnom korisniku možda neće biti od velike važnosti jer se on, s jedne strane, može osjećati kao korisnik starije dobi iako još nije navršio 60 godina ili se može, u drugom slučaju, osjećati kao korisnik starije životne dobi iako je već ušao u sedamdesete godine života. Tako primjerice, Kendall navodi kako je jedno istraživanje pokazalo da su osobe između 55 i 59 godina pokazale interes za pohađanje programa za osobe starije životne dobi. (Vidi Kendall, 1996:16) Iako ih, vodeći se godinama, ne bismo smjestili u skupinu osoba starije dobi, iskazani se interes korisnika ne smije zanemariti. Očito je kako nam dobne granice ne mogu biti krajnji kriterij kada vodimo računa o osmišljavanju usluga i programa za starije. Slično potvrđuje i Mylee koji će reći da se mnoge starije osobe koje bi prema dobi pripale toj skupini, ne osjećaju dijelom te grupe. Pritom će nas upozoriti da upravo takvo određenje granice kojom će se razlikovati osobe srednje životne dobi od starijih osoba otvara rizik za razvijanjem stereotipa s kojima se osobe starije dobi nerijetko susreću. (Vidi Mylee, 2006:6) Time ćemo se uvesti u novu temu koju moramo uzeti u obzir pokušavamo li definirati starije osobe – stereotype i predrasude.

2.1. Stereotipi i predrasude o osobama starije životne dobi

Naše društvo nameće novim generacijama predrasude koje neprestano kolaju i time daju poticaj za stvaranje uvriježenog mišljenja da su osobe starije životne dobi bolesne i krhke. To je samo početak različitih stereotipa ili predrasuda⁵ kada govorimo o starijim osobama. Zbog toga nas ne treba začuditi što će proces starenja sa sobom nositi negativne

⁵ Predrasuda – unaprijed stvoren pozitivan ili negativan sud, uvjerenje o nekome ili nečemu koje je neutemeljeno i neopravdano, otporno na promjene, neovisno o osobnom iskustvu i uglavnom pogrešno. Stereotip – kognitivna percepcija i vrednovanje pojedinca u skladu s predrasudom pri čemu se pojedincu zanemaruje individualnost. (Prema Štambuk, Rusac, Tomaček, 2014a:42)

konotacije. Želeći dati definiciju osoba starije životne dobi kojom bi se izbjegli stereotipi, Kendall kaže da su starije osobe raznolike individue koje imaju različito podrijetlo, nade, interese, potrebe, uspomene i iskustva te mnogi od njih žive ispunjen i aktivan život. (Vidi Kendall, 1996:16) Budući da kultura nameće stereotipe osobama starije životne dobi, ne treba nas iznenaditi što će se različiti stereotipi potkovati u sve sfere društva, pa i među knjižničare. Upravo je zbog toga važno osvijestiti njihovo postojanje, naučiti prepoznati ih i promijeniti svoje stavove.

Svakodnevno nas iskustvo uči o predrasudama prema starijim osobama. Istraživanje Ćubele Adorić iz 2006. koje u svom radu spominje Štambuk pokazalo je kako značajan broj studenata na osobe starije životne dobi gleda kao na senilne (56%), čangrizave (52%), dosadne (38%), bolesne ili boležljive (23%), usporene i nostalgичne (15%) te bespomoćne (10%). (Vidi Štambuk, 2014a:45, prema Ćubela Adorić, 2006) Taj se popis može produžiti jer se starije osobe često smatraju pasivnima, ovisnima o drugima, nekreativnima i sl. Istraživanja o predrasudama o starijim osobama u našem društvu mogu se proširiti. Primjerice, predrasude stvaraju pogrešna mišljenja o osobama treće životne dobi zbog čega one postaju žrtve diskriminacije. Rezultati su to istraživanja na području Zagreba koje se provelo među osobama od 65 do 84 godine.⁶ (Vidi Rusac, 2013:96) Starije osobe pokazuju da su navike da društvo ima negativan stav prema njima zbog čega su u opasnosti da i same počnu vjerovati tim mišljenjima i ponašati se u skladu s njima čime same sebe dovode u veći rizik da budu diskriminirane. (Vidi Rusac, 2013:97) Naglašavajući na taj način zatvoreni krug diskriminacije među osobama starije životne dobi, Rusac će nas upozoriti na međugeneracijsku netrpeljivost u našem društvu.

Ne može se dovoljno naglasiti važnost pristupanja starijim korisnicima bez unaprijed određenih stavova i pretpostavki. Knjižničari nažalost nisu iznimka u pristupu vođenom određenim stereotipima, pa će se prema korisnicima starije dobi često odnositi ne razlikujući ih kao pojedince različitih karakteristika. Neki od čestih stereotipa među knjižničarima su pretpostavke da stariji korisnici čitaju samo laganu beletristiku ili da je njihova mogućnost učenja smanjena. Iako neka istraživanja pokazuju kako upamćivanje s godinama doista može postati teže, pogrešno je automatski povezivati godine i sposobnost učenja jer to dvoje nije u svih starijih osoba jednako povezano. (Vidi Kendall, 1996:17)

⁶ Predrasude su se pojavile na nekoliko područja: o karakteru (svadljivi, tvrdoglavi, egocentrični...), o korisnosti starijih osoba za društvo (manje su sposobni od mlađih osoba), o intelektualnim sposobnostima (ne mogu učiti novo, ne mogu naučiti služiti se računalom). (Vidi Rusac, 2014:101)

2.2. Aktivno i uspješno starenje

Vodimo li se istraživanjem Schaie i Willis, reći ćemo da sedamdesete godine mogu biti zadovoljavajuće razdoblja života, naročito za one koji uspijevaju ispuniti svoje uloge u mirovini. (Vidi Schaie, 2010:78) Budući da je Europska unija 2012. godinu posvetila aktivnom starenju, svoju će ulogu u omogućavanju starijim osobama da postignu aktivnu starost imati i knjižnice. Štambuk u tom kontekstu prenosi definiciju Svjetske zdravstvene organizacije koja kaže da je aktivno starenje *proces povećanja mogućnosti za očuvanje zdravlja, sigurnosti i sudjelovanja u društvu kako bi se sačuvala kvaliteta života tijekom procesa starenja*. (Štambuk, 2014b:105) Navedeno ne znači aktivnost samo u fizičkom smislu već i aktivno sudjelovanje u radu zajednice i uključivanje u aktivnosti i programe u kojima pojedinci vide svoju ulogu.

Ipak se možemo zapitati: Što je to uspješno starenje? Mogli bismo se zadovoljiti jednostavnim određenjem da je postizanje zadovoljstva i sreće u starijoj životnoj dobi, ključ uspješnoga starenja. Autori će razlikovati područja koja osobe starije dobi smatraju bitnima za uspješno starenje. Wang će, primjerice, navesti da su neki od uvjeta za postizanje uspješne starosti visoka mentalna i fizička funkcionalnost te aktivno uključivanje u životu. Dakle ključ uspješnoga starenja vidi u programima samostalnoga učenja osoba starije životne dobi, što će nam biti važno u kontekstu uključivanja knjižnica na put uspješnog i ispunjenog starenja korisnika. (Vidi Wang, 2011:521) Slovenski će autori Ovsenik i Vidic razlikovati nekoliko kategorija prema kojima se može mjeriti kvalitetno starenje: briga za zdravlje, napori za očuvanje slobode i sloboda izbora, međuljudski odnosi, briga za učenje i kreativnost, svijest o vrijednosti i smislu svoga života. (Vidi Osenik, 2013:56) Pogledamo li detaljnije ovaj popis primijetit ćemo kako na mnoge od njih knjižničari mogu ostaviti svoj utjecaj na različite načine. Brigu o zdravlju zadovoljit će program kojim će se potaknuti fizička aktivnost korisnika ili program informacijskog opismenjavanja za pronalazak relevantnih medicinskih informacija, kreativnost putem kreativnih radionica, međuljudski odnosi kroz rad s ostalim članovima knjižnice, a pokušaj pronalaska smisla života kroz brojnu građu koju knjižnica daje svojim korisnicima na korištenje.

2.3. Posebne potrebe osoba starije životne dobi

Iako nije nužno da osoba starije dobi ima posebne potrebe, neupitno je kako sa starosti dolaze određene poteškoće s kojima se čovjek mora naučiti nositi želi li ostvariti kvalitetnu starost. Iznimno je važno da i knjižničari pri osmišljavanju usluga i programa za osobe starije

životne dobi imaju te poteškoće na umu. Među njima smo izdvojili vid, sluh i pokretnost kao najčešće, što nikako ne znači da će biti jedine.

2.3.1. Vid

Jedan je od najčešćih problema s kojima se osobe starije osobe susreću je problem slabovidnosti. Pritom moramo imati na umu da postoje individualne razlike između korisnika jer neće svaki korisnik imati istu razinu slabovidnosti i neće se isto nositi s time. Stoga će biti iznimno važno voditi računa o onome što bismo inače vjerojatno uzeli zdravo za gotovo kao što je dobra svjetlost, povećanje prirodnog svjetla, izbjegavanje sjena i različita oprema koja omogućuje korisniku da bolje vidi. Ionako financijski preopterećene, knjižnice često neće imati sredstva za opremu koja bi olakšala slabovidnim osobama korištenje usluga i programa knjižnice. To ipak ne znači da neće na druge načine moći olakšati rad slabovidnim korisnicima i učiniti sve što je u njihovoj mogućnosti da osobama starije životne dobi olakšaju korištenje usluga i programa knjižnice kako bi se i osobe starije životne dobi koje su slabovidne na obostrano zadovoljstvo rado vraćale u knjižnicu.

Radi lakšega korištenja građe osobama s posebnim potrebama, IFLA pod pokroviteljstvom IFLA-ine Sekcije za osobe s posebnim potrebama donosi *Smjernice za građu laganu za čitanje* (u daljnjem tekstu: *Smjernice*). Iako su *Smjernice* namijenjene prvenstveno osobama s posebnim potrebama, posebice osobama s invaliditetom, neupitno je kako takva građa može biti od iznimne koristi za osobe starije životne dobi. Tako će se među kategorijama osoba kojima građa lagana za čitanje može biti namijenjena, naći i starije osobe.

U *Smjernicama* se navodi kako starije, djelomično senilne osobe često imaju poteškoća sa standardnim jezikom ili problem pri čitanju standardnih tekstova. Teškoće u komunikaciji mogu otežati društvenu interakciju, a i time ugroziti sposobnost samostalnoga svakodnevnog života. (Vidi *Smjernice*, 2005:13) U nastavku teksta *Smjernica* potvrdit će se kako su istraživanja pokazala da upravo tekstovi lagani za čitanje mogu pomoći osobama s blagom do umjerenom senilnošću. Knjižnice kao ustanove u kojima bi se morale pronaći knjige lagane za čitanje moraju osigurati dopiranje tih knjiga do korisnika koji ih potražuju. Kako bi se knjige lagane za čitanje našle na policama knjižnica potrebno je uložiti trud, pa će uspjeh ovisiti o sposobnosti knjižnica pri radu s posebnim skupinama, poznavanju potreba čitatelja, vještina i znanja pri odabiru tekstova laganih za čitanje (knjiga, novina itd.), lakoći pristupa građi koja mora biti jasno označena i izložena. (Vidi *Smjernice*, 2005:22) Posebno će to doći do izražaja u suradnji knjižnica i domova za starije osobe.

Kada knjižnica odabire građu laku za čitanje mora voditi računa o različitim aspektima građe. Važan je, prije svega, vanjski izgled, pa će se pri odabiru građe uzeti u obzir dizajn, voditi računa o tome je li tekst pisan velikim pismom, je li jasno otisnut i lagan za čitanje, jesu li ulomci dovoljno razmaknuti, je li stranica dobro dizajnirana, privlačna i lagana za čitanje i postoje li ilustracije kao pomoć pri čitanju teksta. (Vidi *Smjernice*, 2005:23) Osim vanjskog izgleda, valja voditi računa i o jeziku koji mora biti jasan i razumljiv. Kako bi se to postiglo valjalo bi izbjegavati dijalektizme, regionalizme te govorne figure. Riječi koje autor koristi trebale bi biti iz svakodnevnog govora, a teške riječi trebaju se pojasniti ili pojednostaviti. Rečenice i ulomci trebaju biti jednostavni, kratki i jasni. Tomu svakako treba dodati i osposobljenog knjižničara koji će biti spreman za rad sa starijim osobama. (Vidi *Smjernice*, 2005:38) Uz ovo, ukoliko postoje financijske mogućnosti, knjižnice bi trebale investirati barem dio sredstava u nabavku zvučnih knjiga.

2.3.2. Sluh

Kendall gubitak sluha navodi kao najčešću poteškoću u osoba starije životne dobi koja pogađa jednu trećinu ljudi iznad sedamdeset godina. (Vidi Kendall, 1996:23) Budući da se veliki broj korisnika teško nosi s tim gubitkom i u povećanoj je opasnosti padanja u depresiju, knjižnica može odigrati važnu ulogu u prihvaćanju poteškoća i učenju kako uz te poteškoće živjeti ispunjenim i sretnim životom.

Strani autori poput Mates i Mylee donose sugestije kako u slučaju oštećenja sluha, olakšati rad korisnicima. Mates primjerice preporučuje prvenstveno neutraliziranje zvukova u pozadini, smanjenje bljeskanja koje pažnju sa sluha usmjerava na vid i time dodatno ograničava mogućnost učinkovite komunikacije, udaljavanje mjesta okupljanja od mjesta glasnih zvukova i sl. (Mates, 2003:20) Osim toga, kako bi ostvario učinkovitu komunikaciju s korisnikom, knjižničar će morati govoriti jasno, u razini očiju starijih korisnika, licem u lice, a mora biti strpljiv i spreman nekoliko puta ponoviti rečeno.

2.3.3. Pokretnost

Pokretnost većine osoba starije životne dobi smanjuje se s godinama. Artritis kao česta bolest koja dolazi s godinama ima važan utjecaj na život čovjeka jer stvara čestu, snažnu bol. Teško hodanje, podizanje stvari, čak i knjiga, takvim će korisnicima biti problem. Zbog toga će osobama starije životne dobi pri izboru građe nerijetko jedan od kriterija biti izbor manjih i

lakših knjiga. Knjižnice će slabije pokretnim osobama osigurati pomoć postavljanjem rukohvata i osiguravanjem prostora kretanja. Kendall će tome dodati važnost osiguravanja više sjedećih mjesta, stavljanja knjiga na prikladnu visinu i postavljanje košara ili vrećica u koje bi si korisnici mogli staviti knjige koje planiraju posuditi, tako da se ne moraju nepotrebno kretati knjižnicom. (Vidi Kendall, 1996:22) Smještaj će knjižnice zbog toga u osoba slabije pokretnosti imati iznimno važnu ulogu. Osim što će od velike važnosti biti blizina knjižnice, važnost će se pridodati i tomu nalazi li se knjižnica u prizemlju ili na katu. Osobi slabije pokretnosti, koja nema pomoći i ovisi sama o sebi, nekoliko stepenica može biti razlog zbog kojega ne koristi usluge knjižnice. Zbog toga su za uključivanje nepokretnih osoba u rad knjižnice neophodne usluge knjižnice kojima bi se knjige dostavile na kućni prag nepokretnoga korisnika kao što je bibliobus ili dostava knjiga nepokretnim osobama.

3. Otvorenost narodnih knjižnica prema svim članovima zajednice⁷

Mnogi bi se knjižničari složili kako ne treba posebno naglašavati da knjižnica treba služiti svojoj lokalnoj zajednici. Ipak, nije na odmet naglasiti neupitnu važnost uloge narodne knjižnice u kulturnom i društvenom životu članova zajednice. Tako će Aleksandra Horvat reći da je služenje lokalnoj zajednici *opće načelo na kojemu svaka narodna knjižnica utemeljuje svoj rad*. (Vidi Horvat, 2012:21) Svaki knjižničar zbog toga će imati zadaću odgovoriti na potrebe svojih korisnika, neovisno o tome kojoj društvenoj skupini pojedini korisnik pripada. Knjižnice će tu ulogu konkretizirati brojnim uslugama i programima koje nude, bilo da su one standardne ili prilagođene posebnim potrebama korisnicima.

Nije novost kako narodne knjižnice nastoje odgovoriti na potrebe svih korisnika. Njihova se namjena definira i u *Uputama za poslanje narodnih knjižnica* (u daljnjem tekstu: *Upute*), a iz nje možemo iščitati važnost djelovanja usmjerenog prema cjelokupnom pučanstvu: *Narodna knjižnica namijenjena je bez ikakvih ograničenja cjelokupnom pučanstvu određenog područja u svrhu podizanja razine opće izobrazbe, obaviještenosti i kulture, poticanja stručnog i znanstvenog rada te osobne kreativnosti, posebice kod djece*. (*Upute*,

⁷ Mnogi dokumenti govore o pravu svih građana na knjižnične usluge. Primjerice, *Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi*: „Knjižnične službe i usluge trebaju biti dostupne svim građanima, bez obzira na rasnu, nacionalnu, vjersku ili kulturnu pripadnost, politička uvjerenja, poteškoće pri učenju ili fizičke nedostatke, spol ili spolno usmjerenje“. Zatim u dokumentima IFLA-e kao što je izjava *Knjižnice i intelektualna sloboda*, navodi se da nema „diskriminacije prema rasi, vjeri, spolu, dobi ili bilo kojem drugom kriteriju“. Slično se navodi i u *Smjernicama za razvoj službi i usluga* gdje se kaže kako one moraju biti dostupne svima.

1996:11) Osim što će naglasiti dužnost narodnih knjižnica da se moraju usmjeriti na sve korisnike ili potencijalne korisnike određenog područja, ova nam definicija može poslužiti i kao potvrda da knjižnice moraju djelovati na svim područjima, bilo da se radi o obrazovanju, kulturi, istraživanju ili razvijanju kreativnosti. Primjenjujući to na knjižnične programe, uvidjet će se da knjižnice imaju čitav niz programa koje mogu prilagoditi svojim korisnicima u skladu s njihovim potrebama i željama. Već nekoliko stranica dalje, u *Uputama* će se upozoriti na to da je narodna knjižnica mjesno obavijesno središte koje omogućuje pristup svim informacijama, uz napomenu da se službe narodne knjižnice zasnivaju *na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama i zatvorenike.* (Upute, 1996:15) Slične definicije nerijetko se mogu pronaći u priručnicima za poslanje narodnih knjižnica. Kako se u knjižničarskoj djelatnosti naglašava jednakost usmjerena prema svim slojevima društva, neupitno je da će svoj svakodnevni rad, usluge i programe prilagoditi i korisnicima različite životne dobi. Najzastupljenija skupina pritom će, vjerujemo opravdano, biti djeca i mladi kojima će upravo knjižnica biti mjesto otkrivanja čarobnog svijeta knjiga, razvijanja kreativnosti i ljubavi prema čitanju. Ipak, takvo uvjerenje ne smije biti opravdanje nedostatka usluga i programa namijenjenima korisnicima srednje i starije životne dobi. Neupitno je kako narodne knjižnice odavno nisu mjesta na kojima će se usluga namijenjena korisnicima ograničiti na posudbu knjiga. Vođeni tom mišlju, od narodnih knjižnica trebamo i moramo očekivati razvoj usluga i programa koji će biti prilagođeni korisnicima starije životne dobi. Pritom bi se trebalo uzeti u obzir da će stariji korisnici prema ranije navedenoj definiciji ulaziti u skupinu osoba s posebnim potrebama zbog nerijetko ograničene mogućnosti kretanja ili slabovidnosti. Iako to neće biti primarna vodilja u osmišljavanju usluga i programa za korisnike treće životne dobi, ona nikako ne smije biti zanemarena.

Ovisno o potrebama pojedinca, korisnici će u knjižnici vidjeti različite mogućnosti koje će moći prilagoditi svojim afinitetima. Za neke od njih knjižnica će biti prostor opuštanja, ali i prostor u kojemu će se korisnik moći intelektualno, kulturno i informacijski obogatiti. Korisnici nerijetko neće posezati za istim uslugama i programima nego će se njihove potrebe s vremenom mijenjati što će nerijetko ovisiti o društvenim i ekonomskim promjenama. Budući da su njihove potrebe ponekad mimo mogućnosti knjižnice, ona morati posezati za suradnjom s drugim ustanovama. Posebice to dolazi do izražaja kada se govori o društveno izoliranim skupinama kao što su primjerice zatvorenici, bolesnici, invalidi, osobe

smještene u domovima za starije i nemoćne itd. Riječima Milene Bon: *knjižnice se moraju odazvati na društvene i ekonomske promjene, odgovoriti na potrebe ljudi u njihovoj trenutačnoj situaciji te surađivati s okolinom. U suradnji sa svim organizacijama u lokalnoj sredini moraju provoditi projekte koji će osigurati kvalitetu života pojedinca i zajednice (...).* (Bon, 2012:35) Suradnja knjižnice i drugih ustanova zbog toga će se ostvarivati u različitim oblicima, od posudbe građe izvan zgrade knjižnice, provođenja programa u ustanovama s kojima se ostvaruje suradnja ili pružanja drugih usluga izvan zgrade knjižnice. Kada se govori o osobama starije životne dobi, najčešće se u gradskim sredinama to realizira u pogledu posudbe knjižnične građe u domovima za starije i nemoćne, čitanja u domovima za starije i nemoćne, posudbi građe bolničkim ustanovama, volontiranju knjižničara izvan zgrade knjižnice i sl.

3.1. Heterogenost korisnika u narodnoj knjižnici

Heterogenost društva današnjice nametnula je narodnim knjižnicama težak posao u kojemu one svakoj društvenoj skupini moraju omogućiti da se pronade u knjižničnim uslugama i programima. Djelatnici narodnih knjižnica više ne misle samo na to kako zadovoljiti potrebe različitih interesa, afiniteta i društvenih skupina, već i na to kako uključiti članove lokalne zajednice različitog etičkog podrijetla, kulturnog usmjerenja, obrazovanja, jezika, stavova itd. Neupitno je kako se radi o iznimno složenom zadatku, pogotovo kada su uzmu u obzir različita ograničenja narodnih knjižnica kao što je primjerice nedostatak prostora ili financijskih sredstava. Možemo reći da knjižnice danas uz dostupnost i količinu raznih informacija imaju teži zadatak no ikada privući što veći broj korisnika, a to će učiniti zadovoljenjem potreba svih svojih korisnika. Tim više što svaka narodna knjižnica treba težiti uključivanju što više neaktivnih korisnika zajednice. Služeći se mišlju Aleksandre Horvat možemo reći kako se zapravo od knjižnica traži da promatraju cjelokupno stanovništvo na području kojega uslužuju kao potencijalne korisnike. (Vidi Horvat, 2004:102)

Kada se osmišljavaju usluge i programi za korisnike narodnih knjižnica mora se voditi računa o raznolikim ukusima, željama i potrebama svojih korisnika koje će se razlikovati ovisno o dobi, spolu, obrazovanju korisnika itd. Da bi to ostvarila, knjižnica mora uključiti različite programe, usluge, građu, medije itd. Stoga ne čudi što je jedna od osnovnih ideja narodne knjižnice osiguranje pristupa različitim informacijama i građi na različitim medijima. Primjenjujući to na osobe starije životne dobi, knjižničar će primijetiti kako će primjerice jedan dio osoba starije životne dobi posezati za ljubavnim romanima, dok će drugi dio

pokazati potpuni izostanak interesa za takvu tematiku i zadovoljenje će svojih potreba pronaći u stručnim djelima određene tematike. Proučavajući pak te razlike s aspekta informacijske pismenosti uočiti će se razlike među korisnicima koji će, s jedne strane, biti informacijski potpuno pismeni, do onih koji se, s druge strane, neće znati služiti računalom ili samostalno pronaći traženu informaciju. Kako je već naznačeno, knjižnice će pritom morati osigurati pristup svim svojim korisnicima bilo da se radi o pristupu građi, uslugama i programima, što uključuje jednakost bez obzira na invaliditet, trenutnu izoliranost iz društva ili udaljeno mjesto stanovanja. Pritom će se snalaziti na različite načine, pa ako koja od društvenih skupina nije u mogućnosti samostalno se koristiti uslugama knjižnice ona primjerice može svoju građu i usluge nuditi izvan svojega prostora što će biti iznimno važno da se osigura društvena uključenost korisnika.

3.2. Društvena isključenost osoba starije životne dobi

Prema riječima Aleksandre Horvat knjižnica je *odabrana kao prikladno mjesto za borbu protiv društvene izoliranosti, jer u njezinu zgradu svatko može ući bez zazora.* (Horvat, 2004:102) Upravo će iz tog razloga knjižnice biti sudionici borbe protiv društvene izoliranosti. Ustanovljeno je kako je zadaća narodne knjižnice uključiti sve članove zajednice nekog područja bez obzira na rasu, vjeru, dob, socijalni status i dr. Iz tog zaključka proizlazi da će se narodne knjižnice morati potruditi svima osigurati pristup svojoj građi, uslugama i programima. Pritom posebno treba voditi računa o društveno isključenim skupinama društva. Društvo današnjice nastoji izgraditi kulturu tolerancije, razumijevanja i solidarnosti, a knjižnice će preuzeti važnu ulogu u zagovaranju spomenutih vrлина. Katalenac će objasniti da *narodne knjižnice preuzimaju društvenu odgovornost za druge (nacije, rase, religije, kulture), drugačije (slijepi, slabovidni, slabo pokretne, nepokretne, s posebnim potrebama) i isključene.* (Katalenec, 2008:15) Doista, knjižnice se moraju izdići iznad tih razlika i osigurati pristup svojim uslugama cjelokupnoj zajednici na području na kojemu djeluje kako bi u potpunosti ispunila svrhu svog djelovanja. Naglašavanje potrebe da se zaštite socijalno ugrožene skupine odražava se uvelike i na rad i djelovanje narodnih knjižnica koje svoje programe usmjeruju upravo prema ugroženim skupinama društva. Tome doprinosi i činjenica, kako kaže Horvat, da Europa narodne knjižnice vidi kao promicatelje socijalne pravde i načela jednakosti. (Vidi Horvat, 2012:21) Osobe starije životne dobi nerijetko će se pronaći u jednoj od socijalno ugroženih kategorija.

Uključivanje knjižnica u borbu protiv društvene isključenosti podrazumijevat će angažiranost u kontekstu osiguranja dostupnosti građe i usluga knjižnica. Već su ranije spomenute fizičke poteškoće korisnika koje mogu biti razlogom njihove društvene isključenosti – slabovidnost, slabiji sluh te slabija pokretnost. U tom kontekstu, nerijetko će stariji korisnici zamoliti knjižničare za dimenzijama manje djelo pisano većim fontom koje će lakše moći pročitati. Stoga je važno da knjižnice vode računa o nabavi knjiga u uvećanom tisku, knjiga manjega opsega, povećala za čitanje, zvučnih knjiga ili pak digitalnih zvučnih knjiga. Mnogo je načina na koji bi starije osobe mogle postati aktivni članovi knjižnice, ali oni od knjižnica zahtijevaju angažiranost i spremnost pomoći.

3.3. Što knjižnice pružaju osobama starije životne dobi

Knjižnica: inspirira, iznenađuje, osposobljava. (IFLA-ine, 2011:16) To i još mnogo više narodna knjižnica osigurava svojim korisnicima. Poznato je kako je knjižnica mjesto okupljanja građana, mjesto susreta, mjesto gdje se građani okupljaju bilo radi dogovora, razmjene misli ili planiranja aktivnosti. Međutim, kako bismo razumjeli što osobe starije životne dobi pronalaze u knjižnici i zašto joj se uvijek vraćaju, moramo imati u vidu njihovu životnu dob, interese i želje. Kada govorimo o toj društvenoj skupini moramo uzeti u obzir da će se nakon završetka radnoga vijeka, ulaska u mirovinu i veće količine slobodnoga vremena, one sada zaslužno posvetiti vlastitim zanimanjima i interesima. Narodne knjižnice to mogu iskoristiti ako starijim korisnicima ponude zanimljive usluge i programe koji će odgovarati njihovim potrebama. Dodatni poticaj za to daje Svjetska zdravstvena organizacija koja ima za cilj dostizanje tzv. „aktivnog starenja“. (Vidi *Smjernice*, 2009:49) Knjižnice tako dobivaju ulogu podrške osobama starije životne dobi za ostvarenje ispunjenoga života tako što će osigurati svojim korisnicima zanimljive društvene, kulturne, zdravstvene i ine aktivnosti. Narodne će knjižnice imati važnu ulogu u poboljšanju kvalitete života, a Horvat će dodati kako imaju značajnu ulogu u poboljšanju zdravlja stanovništva pružanjem odgovarajućih informacija i terapijom za čitanje. (Vidi Horvat, 2003:25)

Knjižnice imaju mnoštvo potencijala za uključivanje osoba starije životne dobi u rad knjižnice. Uzmemo li u obzir pasivnost društva i, na ovome području, nedovoljno poticanje prakse kojom bi se stariji korisnici aktivno uključili u rad knjižnice, knjižničari moraju na sebe preuzeti ulogu inicijatora takve suradnje, a u idejnom planu trebali bi poći od uloge knjižnice u životu starijih osoba.

Kako bi se dobio uvid u sve što korisnici treće životne dobi pronalaze u knjižnici i zašto joj se vraćaju, u daljnjem tekstu dat će se prikaz onoga što knjižnica može ponuditi svojim starijim korisnicima podjelom po sljedećim kategorijama: učenje, informacijske potrebe, osobni razvoj, društvena uloga, interesi ljudi u slobodno vrijeme, kulturne aktivnosti.⁸

3.3.1. Učenje

Učenje se nameće kao jedna od prvih stvari koje narodna knjižnica može omogućiti svojim korisnicima starije životne dobi. Naime, iako se do nedavno često smatralo kako proces obrazovanja završava formalnim obrazovanjem, u posljednjih se dvadesetak godina inzistira na osvještavanju pojma *cjeloživotno obrazovanje ili učenje*. Tako će se u IFLA-inoj izjavi *Knjižnice i intelektualna sloboda* reći da knjižnice pružaju osnovnu potporu doživotnom obrazovanju. (Vidi *Knjižnice*, 1999) Zapravo se radi o naglašavanju potrebe za razvijanjem i uvježbavanjem različitih vještina u svim fazama života. Pritom iznimka nisu ni osobe treće životne dobi koje slobodno vrijeme mogu iskoristiti za uvježbavanje novih vještina, a knjižnica u tom procesu zauzima važno mjesto.

Nakon što završi proces formalnog obrazovanja, knjižnice su prvo mjesto na kojemu se mogu pronaći različiti, najčešće besplatne usluge i programi, koji omogućuju daljnje obrazovanje korisnika. Uz to, narodna će knjižnica u tom kontekstu imati zadaću osiguranja građe kojom će podupirati pismenost i razvoj osobnih životnih vještina. Dodat ćemo riječi Aleksandre Horvat koja kaže da doživotno učenje *jača samosvijest i povećava aktivnosti pojedinca u zajednici*. (Horvat, 2003:23) Donedavna pogrešna težnja da škola pojedinca do kraja pripremi za život cjeloživotnim će učenjem dobiti novi oblik učenja tijekom cijeloga života, čak i u starijoj životnoj dobi.

3.3.2. Informacijske potrebe

IFLA-ine smjernice naglašavaju da knjižnica mora *djelovati kao prilaz informacijskom svijetu čineći ga pristupačnim svima i tako premostiti jaz između „informacijski bogatih“ i „informacijski siromašnih“*. (IFLA-ine, 2011:47) Kao i kod ostalih korisnika, tako se i u osoba treće životne dobi naglašava važnost pružanja informacija. U suvremenom društvu koje

⁸ Podjela prema: Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj (2009), Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb

vrvi informacijama pred knjižničara će korisnici često postaviti informacijske upite. Iznimka pritom nisu ni osobe starije životne dobi, pogotovo ako znamo da starije osobe u odnosu na djecu i mlade nisu uvijek vične korištenju računala kojim bi brzo mogli doći do tražene informacije. Uzmemo li u obzir da je informacijska pismenost važna kako bi se znala pronaći relevantna i pouzdana informacija, nije potrebno dodatno naglašavati važnost informacijskog opismenjavanja u narodnim knjižnicama.

Knjižnica kao mjesto koje na kojemu se sakupljaju informacije, čuvaju informacije i omogućava se pristup informacijama, imat će značajnu ulogu informacijske ustanove. Ne smije se pritom zaboraviti ni pristup internetu koji će knjižnica osigurati, pa će on biti dostupan svim članovima zajednice. Ipak, raširenost tehnologija i fizički pristup internetu ne osigurava informacijsku pismenost korisnika jer kako kažu Špiranec i Banek – *bez sposobnosti svakog pojedinca da odabere, kritički prosudi, organizira ili koristi informacije konkretno se društvo, bez obzira na visok tehnološki razvoj, neće moći transformirati iz informacijskog društva u društvo znanja.* (Špiranec, Banek, 2008:8) Iz tog će razloga biti važno ponuditi programe informacijskog opismenjavanja, pogotovo osobama starije životne dobi.

3.3.3. Osobni razvoj

U IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice naglašava se kako je *za ljudski razvoj važno postojanje mogućnosti za razvijanje osobne kreativnosti i razvijanje novih interesa.* (IFLA-ine, 2011:19) Narodne knjižnice osobama starije životne dobi u pogledu osobnoga razvoja imaju mnogo toga za ponuditi. Pođe li se samo od raznolike građe koju knjižnica posjeduje, pronalazimo mnoštvo izvora za razvijanje kreativnosti. Doda li se tome program za korisnike starije životne dobi koji bi imao naglasak na razvijanju kreativnosti, potencijali knjižnice za razvoj kreativnih ideja i osobnih vještina u osoba treće životne dobi, raznovrsni su.

Osiguranjem pristupa izvorima znanja i kreativnih postignuća, omogućit će se razvoj osobnog obrazovanja i svrhovite rekreacijske aktivnosti. (Vidi IFLA-ine, 2011:19) Prepoznajući potencijale i afinitete pojedinih korisnika, knjižnica će dobiti priliku uključiti korisnika u različite programe u kojima će do izražaja doći obrazovanje pojedinca ili razvoj njegovih osnovnih životnih vještina čime će se ostvariti njegov osobni razvoj.

3.3.4. Društvena uloga knjižnice

Knjižnice su javni prostor i mnogo znače kao mjesto okupljanja članova određene zajednice. Članovi zajednice knjižnicu će nerijetko koristiti kao mjesto druženja. U prostoru knjižnice korisnici stupaju u vezu s drugim korisnicima, a na taj način stječu pozitivna socijalna iskustva. Knjižnica tako postaje okupljalište u kojemu će se razmjenjivati različite ideje i misli svih korisnika, pa i korisnika starije životne dobi. Knjižničari nerijetko mogu posvjedočiti druženjima korisnika starije dobi koji prvotni razlog zbog kojega su došli u knjižnicu, posudbu knjiga, ubrzo dopunjuju ugodnim druženjem s korisnicima koji se u tom trenutku nađu u knjižnici. Ne može se ne primijetiti i česta želja korisnika, pogotovo starije dobi i naročito onih u manjim sredinama, za razmjenom pokoje tople riječi s knjižničarom ili knjižničarkom. Želja za druženjem može se iskoristiti kako bi se osmislio program u kojemu bi korisnici treće životne dobi razmjenjivali svoje misli i iskustva uz ugodno druženje s ostalim korisnicima. Prema smjernicama IFLA-e *knjižnica je društveni centar formalnog i neformalnog okupljanja pojedinca i skupina*. (IFLA-ine, 2011:47) Zbog toga će upravo knjižnice biti posebno važne u naseljima u kojima ne postoje slična mjesta za sastajanje.

3.3.5. Interesi ljudi u slobodno vrijeme

Kada govorimo o osobama starije životne dobi, knjižnice će imati važnu ulogu u ispunjenju slobodnoga vremena korisnika njihovim interesima. Počevši od raznovrsne građe u knjižnici koja omogućuje korisnicima da prodube znanja o svojim interesima, pa sve do usluga i programa koji će, ako su dovoljno raznovrsni, zadovoljiti različite interese korisnika. Pritom je važno osvijestiti heterogenost korisnika s obzirom na njihove želje i potrebe jer će svaki korisnik iskazati različite afinitete i interese, bilo da se radi o vrsti medija, vrsti građe, usluga ili programa knjižnice. U nastojanju da korisnici svoje slobodno vrijeme provedu kvalitetno, narodne će knjižnice imati značajnu ulogu. Tu je važnost naglasila i Aleksandra Horvat koja izdvaja tzv. ozbiljnu dokolicu kao priliku za sustavno bavljenje nekom aktivnošću u slobodno vrijeme, a neki od razloga koji bi korisnike mogli potaknuti na ozbiljnu dokolicu su osobni razvoj, rad na sebi i vlastito usavršavanje, odnosno samoispunjenje. (Vidi Horvat, 2012:30) Izniman je potencijal narodnih knjižnica da svim korisnicima, pogotovo korisnicima treće životne dobi osiguraju uključ enje u aktivnu dokolicu jer to može uključiti čitanje, pregledavanje internetskih stranica, pribavljanje informacija i slično, pa će dokolica postati važno mjesto osobnog razvoja.

Posebna su skupina korisnika starije i nemoćne osobe koje se nalaze u umirovljeničkim domovima. Oni se, naime, odvajaju iz poznatog okruženja što će nerijetko dovesti do negativnih reakcija, pa će zato organizacija vremena, kako se navodi u smjernicama IFLA-e biti od velike važnosti za izgradnju afirmativnog stava prema životu u domu. Svakako će knjižnica u tome imati vrlo važnu ulogu jer će u suradnji s umirovljeničkim domovima nuditi kulturne i obrazovne sadržaje kojima će osobe treće životne dobi moći ispuniti svoje slobodno vrijeme. (Vidi *IFLA-ine*, 2011:19)

3.3.6. Kulturne aktivnosti

Jedan od načina kako se može ispuniti slobodno vrijeme starijih korisnika kulturna je djelatnost knjižnice. Čini se kako u hrvatskim narodnim knjižnicama upravo kulturna djelatnost zauzima posebno mjesto u radu knjižnice. Nerijetko će se osobe starije životne dobi pronaći na susretima s gostujućim piscima ili kakvom drugom kulturnom događaju. Zato se u kulturnoj djelatnosti mora prepoznati potencijal za privlačenjem neaktivnih ili potencijalnih korisnika. Međutim, imajući na umu heterogenost društva, različite želje i potrebe korisnika, knjižnična se djelatnost ne bi smjela ograničiti samo na provođenje kulturnih knjižničnih programa.

4. Knjižnične usluge i programi za osobe starije životne dobi

Knjižnične usluge i programi dio su poslovanja svake knjižnice. I dok usluge pripadaju dijelu redovnog poslovanja knjižnice, programi će se odnositi na onaj dio djelatnosti knjižnice koji nije dio redovnog poslovanja već se planira ostvariti u određenom vremenskom periodu. Među uslugama ćemo tako moći pronaći posudbu knjiga, korištenje čitaonice, međuknjižničnu posudbu, fotokopiranje, korištenje interneta, informacijsku službu, rezervaciju građe itd. Dok će usluge biti namijenjene korištenju svim korisnicima knjižnice, bez obzira na dobne razlike, programi će se nerijetko usmjeravati prema određenim dobnim, socijalnim ili drugim skupinama što nam potvrđuju programi narodnih knjižnica namijenjenih djeci ili mladima.⁹ Osmišljavanje programa za sve korisnike, neovisno o ciljanoj skupini, od knjižničara zahtijevaju kreativnost i predanost radu. Posebnu pažnju u osmišljavanju

⁹ Primjerice Gradska knjižnica u Rijeci na svojim internetskim stranicama razlikuje programe za djecu i roditelje, programe za mlade te ostale programe među kojima se čitateljski klubovi za odrasle. (Vidi: <http://gkr.hr/Vodic-za-korisnike/Nasi-programi/Ostali-programi>)

programa narodne knjižnice pridaju djeci i mladima zbog želje da se među njima od malih nogu rodi ljubav prema knjizi i navika posjećivanja knjižnica. I dok se neprestano naglašava potreba za programima koji će djecu i mlade privući u knjižnicu, ne smijemo zaboraviti na programe za osobe starije dobi. Izrada programa za osobe treće životne dobi zahtjevan je posao koji traži vođenje računa o karakteristikama i interesima prilagođenima starijim korisnicima. Vodeći se tom mišlju, hrvatski su knjižničari na 6. savjetovanju za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj pod nazivom *Knjižnične usluge za korisnike treće životne dobi* održanoga u Puli 1. listopada 2008., donijeli zaključke u kojima upozoravaju o čemu bi trebalo voditi računa kada govorimo o radu sa starijim korisnicima. Među zaključcima posebno se ističe nedostatnost programa za starije u hrvatskim knjižnicama, nedostatak socijalno ugodnih prostora, potreba programa za međugeneracijsku integraciju te proširenje suradnje s domovima za starije i nemoćne. (Vidi *Zaključci*, 2008) Manjak literature na hrvatskom jeziku koji bi dao smjernice u osmišljavanju programa za osobe starije životne dobi, u ovome se radu pokušao nadoknaditi literaturom i smjernicama knjižničara engleskoga govornog područja. Naime, knjige i članci koji se bave tom problematikom na engleskom govornom području mnogobrojni su, a možemo ih tumačiti kao podsjetnik hrvatskim knjižničarima da naprave korak bliže programima namijenjenima starijim osobama.

Pri osmišljavanju programa za osobe starije životne dobi vodilja su knjižničarima dokumenti koje donosi IFLA, ali i brojni drugi dokumenti, nažalost još uvijek neprevedeni na hrvatski jezik kao što su primjerice *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults*¹⁰. Iako ne postoji IFLA-in dokument koji bi bio ciljano usmjeren prema starijim osobama, neki se dijelovi dokumenata mogu primijeniti na korisnike starije životne dobi. Prvi je takav nazvan *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj*. Imajući na umu problem bolničkih pacijenata među kojima se često nalaze osobe starije dobi ili domove za stare i nemoćne osobe, radna je skupina sastavila smjernice koje upućuju knjižničare u način rada u navedenim slučajevima. Tako će se navesti da se u slučaju nemogućnosti provedbe programa unutar bolnice, treba ići u dogovor s mjesnom knjižnicom. (Vidi *Smjernice*, 2009:25)

¹⁰ Vidi: *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults* (2008), *Library Services to an Aging Population Committee, Reference Services Section, Reference and User Services Association of the American Library* [preuzeto 16. studenog 2016.: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>]. Isti je dokument na 6. savjetovanju za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj *Knjižnične usluge za korisnike treće životne dobi* održanoga u Puli 1. listopada 2008. predložen kao smjernica u provođenju knjižničnih programa za osobe starije životne dobi.

Poput ostalih članova društva, osobe starije životne dobi imat će različite interese. I dok će neki pokazivati izniman interes za čitanje, drugi će pokazivati nedostatak interesa ili čak nedostatak čitateljskih vještina. Upravo zbog toga, u *Smjernicama* se navode ciljevi kojima moraju stremiti knjižničari pri osmišljavanju usluga i programa za starije osobe, poput poticanja i podržavanja osobnih interesa, nadoknada tjelesnih i duševnih ograničenja, nadopuna specifične terapije i aktivnosti te mogućnost prilagodbe različitih razina čitateljskih sposobnosti. (Vidi *Smjernice*, 2009:48) Pokušamo li se nadovezati na poglavlje o različitosti korisnika, možemo izdvojiti napomenu Barbare T. Mates koja kaže kako je prvo pravilo u osmišljavanju programa za starije osobe da se reflektiraju prava osoba starije životne dobi na dostojanstvo, samopoštovanje, pravednost, jednakost, suosjećanje kao odraz osnovnih vrijednosti zajednice. (Vidi Mates, 2003:34) Zato, prije svega, u osmišljavanju programa za osobe starije životne dobi važnost moramo pridati pozitivnim vrijednostima koje njeguje zajednica kako bi se izbjegli mogući stereotipi i predrasude prema starijim osobama.

Neupitno je kako o kvaliteti usluge za korisnike starije životne dobi, s obzirom na njihove zdravstvene poteškoće, veliku ulogu imaju ulaganja i financiranja na nacionalnoj razini. Ipak, dok se na najvišoj državnoj razini ne osvijesti važnost osiguravanja kvalitetnih usluga i programa za osobe starije životne dobi čime bi se osiguralo njihovo kvalitetno starenje, na knjižničarima leži odgovornost učiniti ono što je u njihovoj moći da osiguraju korisnicima prilagođene usluge i programe kojima će privući što veći broj starijih osoba u knjižnicu. Krenu li od samoga početka, knjižničari će morati uzeti u obzir osmišljavanje programa za starije osobe, pa će im pritom biti vrijedni savjeti Mates, koja kaže da bi prije svega trebalo pitati starije osobe o njihovom mišljenju (koje aktivnosti bi željeli imati u knjižnici, što bi privuklo njihove prijatelje koji trenutno nisu uključeni u rad knjižnice i sl.). Nakon toga, valjalo bi osnovati savjetodavni odbor osoba starije životne dobi čiji bi zadatak bio razvijanje vizije i cilja kako bi se u skladu s njima mogli planirati programi za starije korisnike, planiranje programa, anticipiranje potreba starijih osoba vodeći računa o njihovim problemima, mjerenje uspješnosti programa, sugeriranje plana za promociju programa i sl. (Vidi Mates, 2003:35) Osim toga, Mates naglašava važnost povezivanja s ostalim grupama i organizacijama u zajednici. (Vidi Mates, 2003:35)

Uz osmišljavanje i provođenje programa bit će važno promovirati ih tako da informacija o njihovu provođenju dođe u ruke onih kojima su namijenjeni. Američka udruga knjižnica stoga savjetuje osnivanje savjetodavne skupine starijih osoba, neformalnu grupu starijih osoba za savjetovanje oko ideja za programe, nadzor nad ponašanjem osoba starije dobi kako bi se uočile njihove potrebe, pozivanje starijih osoba na osvrt na programe kako bi

se dobila povratna informacija i uključivanje starijih osoba kao volontera u provođenju programa za starije osobe. (Vidi *Keys to Engaging Older Adults @ your library*, 2010) Po uzoru na strane knjižnice koje redovito uključuju osobe starije životne dobi kao volontere, trebale bi djelovati i hrvatske knjižnice. (Vidi Blackburn, 2010:22; Guidelines, 2008) Naime, osim što će starije osobe tako djelovati za opće dobro, pomaganje bi starijim osobama pomoglo osjećati se korisno i svrhovito, što nerijetko nestaje u osoba starije životne nakon njihova umirovljenja. Volontiranje bi na taj način donosilo obostrano zadovoljstvo – za onoga koji pruža pomoć i za onoga koji dobiva pomoć.

Programi za osobe starije životne dobi mogu biti toliko raznovrsni, koliko seže kreativnosti knjižničara. To potvrđuju raznoliki programi koji se provode u zemljama engleskoga govornoga područja. Ponegdje će se tako provoditi programi čiju je provedbu teško i zamisliti na području Primorsko-goranske županije, pa će tako primjerice neke knjižnice, u nastojanju da očuvaju zdravlje i fizičku aktivnost korisnika starije životne dobi, korisnicima na raspolaganje dati *Nintendo Wii* igru koja pomoću konzole registrira različite pokrete igrača, pa tako korisnici mogu virtualno kuglati, igrati stolni tenis i još štošta oponašajući pokrete primjerene igri. (Vidi *Keys*, 2010) Valja pretpostaviti kako je nedovoljna zastupljenost različitih kreativnih programa za osobe starije dobi na ovom području razlog nedostatnog poznavanja mogućnosti knjižnice pri provođenju programa za starije zbog čega je u korisnika važno osvijestiti te mogućnosti. Vođeni *Smjernicama za knjižnice i informacijske usluge za osobe starije životne dobi*, knjižničari se mogu usmjeriti u interesna područja starijih ljudi kao što je zdravlje, zdravstvena zaštita, socijalna sigurnost, financijsko planiranje, stanovanje, samostalan život, njegovanje, cjeloživotno učenje te, za opće dobro, građanski angažman i volontiranje. (Vidi *Guidelines*, 2008) Među mnogobrojnim programima koji se provode na engleskom govornom području, izdvojili smo najčešće vrste. Programi za osobe starije životne dobi prema Mates mogu biti usmjereni raznim temama uvažavajući tako različitost interesnih područja osoba starije životne dobi. (Vidi Mates, 2003:38) Prvi među njima, programi za razbibrigu, su zabavni programi koji mogu biti raznoliki, ali najčešće su usmjereni prema filmovima ili glazbi. Takvi se programi mogu primjerice ostvariti projekcijom filmova i glazbe iz razdoblja mladosti starijih korisnika. Realizacija ovih programa pretpostavlja pristup potrebnoj opremi kao što je projekcijsko platno i računalo ili jednostavnije – radioprijemnik. Najčešće se ti programi ostvaruju unaprijed određenim tematski povezanim filmovima i glazbi. Bilo da se radi o glazbi i filmovima koji su povezani osobom autora, određenom vrstom sadržaja ili ograničeni određenim vremenskim razdobljem, programi za razbibrigu pružaju mogućnost povezivanja korisnika sličnog ukusa. Kada

govorimo o ostvarivanju takve vrste programa, važno je voditi računa o autorskim pravima. Naime, iako je većinu starijih filmova i pjesama dopušteno pogledati ili poslušati, dio je njih određen autorskim pravima koje svaki knjižničar mora poštivati.

Uz zabavne programe, osobe starije životne dobi, mogu se pridružiti edukacijskim programima koji njima mogu biti od posebne važnosti jer uz mogućnost učenja, dobivaju samopouzdanje i u doticaju su s ljudima sličnih interesa. Takvi se programi pak mogu usmjeriti na različita područja ljudskog djelovanja. Stariji će korisnici primjerice učiti koristiti računalo, učiti strani jezik, informacijski se opismenjivati, učiti o medicinskim temama, učiti o zajednici u kojoj žive, učiti pokrenuti samostalan posao, usavršavati fotografske vještine, učiti vješto brinuti o unucima, usavršavati pisanje poezije ili memoara itd. Programi koji su uobičajeni u hrvatskim knjižnicama, a usmjereni su prema osobama starije životne dobi su čitateljski klubovi na kojima do izražaja dolazi ljubav korisnika prema knjizi. Osim izmjene sličnih interesa korisnici imaju mogućnost upoznavanja i druženja s osobama sličnih interesa. Nerijetko su među starijim korisnicima popularne i kreativne radionice u koje će se najčešće uključivati pripadnice ženskoga spola kako bi u suradnji s drugima koji dijele njihove interese razvijale svoju kreativnost.

Među zanimljivim programima, rjeđe zastupljenima u hrvatskim knjižnicama, su programi reminiscencije (engl. *reminiscing programs*) koji korisnicima daju priliku da se prisjete životnih uspomena. Mates kaže kako takvi programi pomažu osvijestiti osjećaj ljudskosti i osobne vrijednosti. (Vidi Mates, 2003:38) U programima se koristi osjet vida, njuha, sluha i dodira kao „okidač“ za uspomene pomoću starih fotografija, filmskih plakata, glazbenih ploča, reklama i sl. kako bi se potaknula rasprava o prošlosti. Prisjećanje na plesnjake ili stare igre, igračke ili hobije, djecu ili praznike, u osoba starije životne dobi potaknut će pozitivne osjećaje prisjećanjem na uspomene. Trorsheim i Roberts istraživanjem su potvrdili pozitivne učinke prisjećanja. Ono naime pomaže potaknuti razgovor o važnom u životima osoba starije životne dobi, pomaže slušati druge i steći povjerenje u iskustvo prisjećanja. (Vidi Trorsheim 2000, navedeno u Mates, 2003:39)

Posebno vrijedni i zanimljivi su međugeneracijski programi u kojima će u doticaj dolaziti korisnici različitih generacija. Takvi su programi važni zbog izgradnje međugeneracijske tolerancije i razumijevanja. Nadovezujući se na istraživanje koje pokazuje osjetne predrasude i stereotipe prema korisnicima starije životne dobi, ovakvi programi jedan su od načina na koji se predrasude i stereotipi mogu minimalizirati. Ti se programi mogu ostvariti na različite načine. Primjerice, mladi mogu učiti osobe starije životne dobi kako koristiti računalo ili pak osobe starije životne dobi mogu čitati djeci ili mladima.

5. Istraživanje

5.1. Cilj istraživanja i istraživačka pitanja

Istraživanje je provedeno s ciljem dobivanja uvida u programe za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije. Zbog toga su ispitana mišljenja i iskustva starijih osoba, ali i knjižničara u radu sa starijim osobama kroz četiri istraživačka pitanja.

1. Koje se usluge, programi i aktivnosti provode za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama?
2. O kojim potrebama starijih korisnika knjižničari vode računa i na koji način?
3. Postoji li potreba za uvođenjem novih usluga i programa namijenjenima starijim osobama u narodnim knjižnicama?
4. Kakvi su uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama?

5.2. Metodologija

5.2.1. Uzorak

Istraživanje je provedeno na uzorku od osam korisnika starije životne dobi i tri knjižničara. Pritom je korištena kvalitativna metoda studija slučaja u narodnim knjižnicama na području Primorsko-goranske županije, odnosno na području Delnica, Rijeke i Vrbovskoga. Donja dobna granica korisnika bila je 60 godina, dok gornja nije određena, ali je najstarija sudionica imala 83 godine.

Kao vrsta uzorka u istraživanju odabran je namjerni uzorak. Namjerno su odabrana područja različite veličine djelokruga. Kriterij odabira sudionika (knjižničara) bilo je njihovo znanje i uvid u širu sliku knjižničnih programa za osobe starije životne dobi. Provedena su tri intervjua s knjižničarima na području Primorsko-goranske županije. Korisnici su birani s ciljem da osigura raznolikost u području s kojega dolaze (2 Delnice, 2 Rijeka, 4 Vrbovsko), dobi (3 korisnika iznad 70 godina te 5 ispod 70) i spolu (5 žena, 3 muškaraca) kako bi se dobila što realnija slika stanja među korisnicima u Primorsko-goranskoj županiji.

5.2.2. Postupak

Istraživanje je provedeno u svrhu izrade diplomskog rada u listopadu i studenome 2016. godine. Prije no što se proveo intervju, potencijalnim sudionicima istraživanja (knjižničarima) poslana je zamolba za sudjelovanje u istraživanju, nakon čega je telefonskim putem poslan upit korisnicima u kojemu je dobiven pristanak za sudjelovanje u istraživanju. Po dogovoru o provedbi intervjua, sudionici su obaviješteni o vremenskom trajanju intervjua. Nakon dogovora, najprije su provedeni intervjui s knjižničarkama u prostoru narodnih knjižnica u Rijeci, Vrbovskom i Delnicama prema slijedu navođenja u vremenskom trajanju od 45 do 60 minuta, a potom i s korisnicima u prostorima već spomenutih knjižnica (osim korisnika u Delnicama s kojima su se intervjui proveli u njihovu domu) u trajanju od 15 do 45 minuta. Uz prethodno dopuštenje ispitanika, razgovor se snimao diktafonom na mobilnom uređaju.

5.2.3. Mjerni instrumenti

Metoda prikupljanja podataka u ovome je istraživanju bio polustrukturirani intervju kojim se omogućilo da se uz ista pitanja koja su ostavljena svim ispitanicima (posebno knjižničarima, a posebno korisnicima) postavljaju dodatna potpitanja i prilagode pitanja s obzirom na tijek razgovora s ispitanicima. Karakteristike takvog intervjua su pitanja otvorenog tipa koja se razvijaju provedbom intervjua te zadržavaju težište na glavnoj temi s time da se svim ispitanicima koji sudjeluju u istraživanju postavljaju ista pitanja. (Vidi Gillham, 2005)

Upitnik je obuhvatio 10 pitanja za korisnike i 20 za knjižničare, s time da su se postavljala i dodatna potpitanja, a redosljed u nekim je intervjuima minimalno izmijenjen zbog očuvanja prirodnog tijeka iznošenja informacija kada bi sugovornik samoinicijativno prešao na drugu temu razgovora, pa nije bilo potrebe ponovno ga pitati već odgovoreno pitanje. Sva su pitanja postavljena s istim značenjem.

5.2.4. Obrada podataka

Pri obradi podataka primijenila se kvalitativna obrada sadržaja induktivnim pristupom u kojemu smo bez pretpostavki, odnosno teorijskih konstrukata koje želimo provjeriti, stvarali kodove te naposljetku i kategorije. (Vidi Milas, 2009:602) Nakon provedbe intervjua, započeli smo s obradom podataka. Postupak obrade podataka započet je s transkripcijom

intervjua prema doslovnom navođenju izjava korisnika. Zatim je uslijedilo strukturiranje podataka i definiranje tematskih cjelina koje se pojavljuju. Analiza je započeta određivanjem jedinica kodiranja (rečenice ili dijelovi rečenice), okupljanjem srodnih izjava i njihovim imenovanjem. Zbog poštivanja anonimnosti korisnika i knjižničara s kojima su provedeni intervjui, kodirani su odgovori korisnika starije životne dobi označeni brojkama od 1 do 8, dok je odgovorima knjižničara pridodana oznaka 1a, 2a ili 3a. Kodovi su svrstani u kategorije koje su naposljetku definirane. Dobiveni su rezultati istraživanja posloženi prema istraživačkim pitanjima u četiri potpoglavlja. Prvo se odnosi na *Usluge i programe za korisnike starije životne dobi* (5.3.1.) unutar kojega su prepoznate kategorije različitih *Vrsta usluga programa i aktivnosti za korisnike starije životne dobi*, *Suradnja knjižnica s drugim udrugama i ustanovama* te *Volontiranja* korisnika starije životne dobi. Drugo se potpoglavlje odnosi na *Uzimanje u obzir potreba korisnika starije životne dobi* (5.3.2.), a unutar njega su prepoznate kategorije prema različitim područjima u kojima se uzimaju u obzir posebne potrebe osoba starije životne dobi: *Vid*, *Sluh*, *Pokretnost*, *Kognitivne sposobnosti*, *Interes korisnika* te *Financijske pogodnosti*. Potreba za uvođenjem novih programa i usluga za korisnike starije životne dobi proučavana je u trećem potpoglavlju (5.3.3.) u kojemu se potreba određuje *Interesom korisnika za uvođenjem novih programa i usluga*, *Utjecajem na kvalitetu života* te *Interesnim temama, aktivnostima, uslugama i programima*. U ovoj je kategoriji obuhvaćen i *Interes za volontersko uključivanje u rad knjižnice* kako bi se obuhvatila iskazana želja korisnika za volontiranjem. U pokušaju odgovora na posljednje istraživačko pitanje, unutar potpoglavlja *Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi* kao važni uvjeti prepoznate su kategorije *Prostora*, *Ljudskih resursa*, *Vremena*, *Financija* te *Opsega rada*. Rezultati istraživanja prikazani su u daljnjem radu, a cjelokupna analiza podataka prikazana je na kraju rada u prilogima (Vidi: Prilog 1.-11.).

5.2.5. Ograničenja istraživanja

Ograničenja se u ovom istraživanju očituju ne u korištenju probabilističke metode uzorkovanja u razgovoru s knjižničarima, već o korištenju namjernog uzorka u kojem se uzorak prilagođava prosudbi istraživača ili specifičnoj svrsi istraživanja (vidi Milas, 2009:587). Ta se vrsta uzorka koristila zbog potrebe za profesionalnim znanjima knjižničara koji, među djelatnicima knjižnica u kojima je provedeno istraživanje, imaju najviše spoznaja o radu knjižnice s osobama starije životne dobi. Nadalje, namjerni je uzorak korišten u provedbi intervjua na trima odabranim područjima (Rijeka, Vrbovsko, Delnice) kako bi se

dobila slika usluga i programa koji se za starije osobe provode na području Primorsko-goranske županije. Istraživanje je obuhvatilo osam korisnika, zbog čega ostavljamo otvorenom mogućnost da bi provedba na većem broju korisnika potencijalno dala drukčije rezultate. Moramo naglasiti kako u istraživanju nije obuhvaćena knjižnica s područja mikroregija priobalja i otoka Primorsko-goranske županije, čime je smanjena mogućnost generalizacije rezultata na cijelu Primorsko-goransku županiju. Pretpostavljamo kako istraživanje ne bi dalo u potpunosti jednake rezultate kada bi se istraživanje provelo u svim narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije i da bi se uočile određene oscilacije između knjižnica. Osim toga, kako bismo došli do potrebnih podataka, koristili smo se metodom polustrukturiranoga intervjua kojim možda nisu obuhvaćena sva relevantna pitanja koja bi dala potpunu sliku i odgovor na postavljena istraživačka pitanja. Naposljetku, izdvojit ćemo manjak iskustva autorice u provođenju intervjua, zbog čega postoji mogućnost pogreške u vođenju intervjua, a samim time i nepotpunih odgovora na postavljena istraživačka pitanja.

5.3. Rezultati

5.3.1. Usluge i programi za osobe starije životne dobi

U pokušaju da odgovorimo na prvo istraživačko pitanje (koje se usluge i programi za osobe starije životne dobi provode u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije), prepoznali smo, s jedne strane, vrste usluga i programa koje koriste korisnici starije životne dobi te, s druge strane, usluge koje se ostvaruju u suradnji s ustanovama i udrugama koje su u svojem radu povezane sa starijim osobama. Smatrali smo važnim kao posebnu kategoriju izdvojiti i volontiranje osoba starije životne dobi. Naime, iako volontiranje nije glavna okosnica ovoga rada, istraživanjem se pokazalo iznimno važnim za ispunjenje potencijala starijih osoba te utjecaj na zadovoljstvo i kvalitetu života. Iako u knjižnicama koje su obuhvaćene istraživanjem uglavnom nema usluga i programa koji bi bili namijenjeni posebno starijoj skupini korisnika, vidljivo je kako korisnici starije životne dobi aktivno sudjeluju u korištenju usluga i programa knjižnica koji nisu dobno ograničeni. Zbog toga smo se orijentirali na usluge, programe i aktivnosti koje stariji korisnici koriste, iako oni u najvećoj mjeri nisu namijenjeni isključivo njima. U ovome se dijelu rada nećemo posebno usredotočiti na nedostatak programa za starije osobe jer ćemo se tom pitanju posvetiti u poglavlju o potrebi uvođenja novih programa za starije osobe. (Vidi: 5.3.3. *Potreba za uvođenjem novih programa i uslugama namijenjenim osobama starije životne dobi*).

Kako bismo odgovorili na pitanje kojim se vrstama usluga i programa koriste osobe starije životne dobi, analizom intervjuja knjižničnih djelatnika i korisnika, došli smo do zaključka kako su usluge i programi koje koriste korisnici starije životne dobi posudba knjiga, usluge dostavljanja knjiga, kreativne radionice, čitateljski klubovi, programi informacijskog opismenjavanja, a tim uslugama i programima možemo dodati korištenje odjela čitaonice. Uz navedene se usluge i programe pojavljuju i razne druge aktivnosti poput tombole, književnih susreta i dr. (Vidi: *Prilog 1 – ostalo*). Iako neće biti namijenjene samo korisnicima starije dobi, ne može se osporiti raznovrsnost usluga, programa i aktivnosti u koje se upravo stariji mogu uključiti, ali je istodobno nedvojbeno kako oni mogu biti brojniji i raznovrsniji.

5.3.1.1. Vrste usluga, programa i aktivnosti za korisnike starije životne dobi

Nedvojbeno je kako korisnici starije životne dobi knjižnicu uglavnom vezuju uz uslugu **posudbe knjiga**, o čemu svjedoče i odgovori ispitanika koji na pitanje uloge knjižnice u njihovu životu svoje odgovore uglavnom vezuju uz značaj knjige za njihov život, izostavljajući tako odgovor kojim bi se iščitalo neko veće značenje knjižnice osim ustanove u kojoj se posuđuju knjige. To je vidljivo iz brojnih izjava ispitanika: „...*mjesto na kojem posuđujem knjige...*“1; „...*Uglavnom posudbu knjiga...*“1; „...*Idem tamo, promijenim si knjigu...*“2; „...*posudba knjiga...*“3; „...*Posudba knjiga za mene...*“4; „...*uglavnom posudbu knjiga...*“5; „...*Posudbu knjiga...*“6; „...*Posudbu knjiga...*“7. Posudba knjiga tako se ističe kao usluga koju korisnici starije životne dobi najčešće koriste, pa će i knjižničari reći: „...*većinom su to čitatelji...*“2a ili „...*U našoj knjižnici to je posudba knjiga i čitanje dnevnog tiska...*“3a.

Ne iznenađuje da uz posudbu knjiga, važnu ulogu zauzimaju i **odjeli čitaonice** časopisa i novina u Knjižnici u Delnicama i Rijeci. Knjižničari će primjerice reći da je „...*odjel narodne čitaonice na papiru odjel i usluga namijenjena svima, ali odemo li sada tamo, vidjet ćemo da ga gotovo isključivo koriste osobe starije životne dobi...*“1a ili da su osobe starije životne dobi „...*aktivni (su) svakodnevni čitači dnevnog tiska...*“3a. To potvrđuju i sami korisnici knjižnica u Rijeci i Delnicama koji nerijetko provode vrijeme u čitaonici iščitavajući dnevni tisak: „...*Kada dođem po knjigu, onda obično malo sjednem i pročitam novine...*“1, „...*provodim vrijeme u našoj čitaonici...*“4. Za razliku od knjižnica u Rijeci i Delnicama, u Gradskoj knjižnici Vrbovsko odjel čitaonice nije toliko aktivan. Knjižničarka navodi kako su „...*periodiku probali uvesti, kao čitaonica, ali baš se i ne koristi...*“2a.

Nadalje valja izdvojiti i **usluge dostavljanja knjiga** koje osobama starije životne dobi olakšavaju pristup građi. Među njima je usluga bibliobusa i usluga *Knjižnica na pragu Vašeg doma* koje se provode na području Rijeke. Osim u različitim područjima grada, bibliobus dostavlja knjige i u Dom za starije osobe „Kantrida“ („...naš gradski bibliobus dolazi i u dom...“1a). O važnosti usluge svjedoči i činjenica da najveći broj korisnika usluge čine upravo starije osobe: „...godine 2012. krenuli smo s uslugom „Knjižnica na pragu Vašeg doma“. Pokrenuli smo tu uslugu koja se tiče ne samo starijih osoba, ali je mahom nekako ispalo da su to starije osobe...“1a.

Osobe starije životne dobi, rado se uključuju i u razne **kreativne radionice**: „...Imamo kreativnu radionicu na Zametu (...) Njezinu radionicu u većem broju čine osobe starije životne dobi...“1a, „...Primjerice sad 26. izrađujemo adventski vijenac...“2a. Takve se radionice redovito provode u Ogranku Zamet u Gradskoj knjižnici u Rijeci, povremeno u Gradskoj knjižnici Vrbovsko, a donedavno su se provodile i u prostoru Narodne knjižnice i čitaonice u Delnicama koja je suradnjom s Udrugom „Dotepenac“ omogućavala sastajanje članica u prostoru Knjižnice: „...Jedino udruga Dotepenac, ali sad se jako slabo družimo ove godine...“2.

Kao jedna od vrsta programa javljaju se i **čitateljski klubovi**. U gradskoj knjižnici u Rijeci svaki se mjesec sastaju polaznice čitateljskog kluba *One* čije su polaznice osobe starije od 50 godina, pa najveći broj korisnica čine upravo korisnice koje bismo prema uzetom kriteriju od 60 ili više godina svrstali u kategoriju osoba starije životne dobi. Knjižničarka o njemu kaže: „...imamo taj čitateljski klub 50+, tako smo ga u početku nazvali. Sad se on zove *One*. U njemu je dobar dio korisnica preko 65...“1a. Povremeno se organiziraju čitanja i drugim ograncima, a na njih se, prema navodima knjižničara, rado odazivaju osobe starije životne dobi: „...I onda čitaju isto tako i u knjižnici organiziraju čitanja povremeno za srednju i stariju dob...“1a. Svoj bi čitateljski klub uskoro trebala dobiti i knjižnica u Vrbovskom, a u njegov bi se rad trebao uključiti dio korisnica starije životne dobi. Djelatnica kaže kako se bavi „...idejom toga čitateljskog kluba...“2a koji bi se trebao organizirati u područnoj knjižnici u Moravicama upravo s korisnicima starije životne dobi koji su izrazili želju za osnivanjem čitateljskog kluba.

Programi informacijskog i informatičkog opismenjavanja provodili su se u Gradskoj knjižnici u Rijeci nakon dobivanja *tableta* u Središnjem odjelu Knjižnice. U program su se uključile prvenstveno osobe starije dobi: „...provedeno kao organizirana edukacija kada smo dobili tablete. Onda je kolega baš za osobe starije sobi čučao u čitaonici i dva dana u tjednu bio na raspolaganju po dva sata upravo za starije osobe i za podučavanje

radu na tabletu...“1a. Programi informacijskog opismenjavanja ne provode se sustavno u knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje, ali ta je usluga dio svakodnevne djelatnosti jer se ona daje na upit. Knjižničari u redovnom radu na upit korisnika pomažu u služenju računalom: „...tu uslugu dajemo na upit. Znači ne držimo ju cijelo vrijeme, ali kada dobijemo upite korisnika, kroz svakodnevni rad, ako upiti dođu, naši djelatnici pokažu. Znači opismenjavanje postoji na svakodnevnoj bazi, samo nije organiziran program, to je dio poslovanja, dio djelatnosti...“1a.

Uz spomenute usluge i programe, knjižnični se djelatnici izdvojili primjerice mogućnost uvođenja šahovske ploče („...razmišljali o uvođenju šahovske table za korisnike u čitaonicu...“1a) ili tombolu („...radili smo tombolu...“1a). Pokazuje se kako je odaziv na takve aktivnosti iznimno dobar: „...radili smo tombolu (...) To bude jako, jako dobro posjećeno...“1a. Osim toga, knjižnice organiziraju ili imaju u planu organizirati književne susrete („...Osim usluge posudbe knjiga dolaze na književne susrete...“2a) ili pričaonice, odnosno programe reminiscencije koji će biti namijenjeni upravo starijima. O čemu djelatnica knjižnice kaže: „...svi ostali programi koje je kolegica zamislila da će se provoditi su namijenjeni starijima jer udaraju na sjećanja. Radi se o programu tipa zaživljavanja knjižnice u zajednici i intencija je da zajednica osjeti da knjižnica njima pripada. Kolegica (knjižničarka) je pripremila set tema koje prizivaju uspomene na butige s područja Trsata, poznata mjesta na kojima su ljudi kupovali...“1a.

Korisnici izdvajaju predavanja i književne susrete kao one koje rado posjećuju i na koje se često odazivaju. Interesi se razlikuju, ali uglavnom se takvi događaji posjećuju neovisno o tematici i književniku koji gostuje. Izjave korisnika svjedoče o posjećenosti takvih događaja među osobama starije životne dobi: „...lijepo promocije knjiga...“1, „...recitatorske večeri...“4 „...Književnim susretima, pa zdrava hrana kada je bila, pa te radionice kad su imale...“5, „...kada im dolaze gosti sam prisutna...“5, „...Volim kada dolaze pisci...“5.

Valja napomenuti kako je jedna od korisnica polaznica programa *Knjiga do knjige* koja se provodi u Gradskoj knjižnici u Rijeci s ciljem da se na svakom susretu predstavi nekoliko knjiga određene tematike. Kao većina programa, on nije namijenjen isključivo starijim korisnicima, ali među polaznicima određeni je broj korisnika starije životne dobi. Program se čini pogodan za osobe starije dobi, a korisnica govori o njegovoj svrsi: „...prvu srijedu u mjesecu, kolegice izaberu neku temu. Prošli mjesec je recimo bila tema „Žene u hrvatskom romanu“. (...) Onda kolegice pročitaju knjige i ispričaju jedno 5-6 knjiga (...) nastoje upoznati s većim brojem interesantnih knjiga koje se dotiču određene teme...“4.

5.3.1.2. Suradnja knjižnica s drugim ustanovama i udrugama

Suradnja s Domom za starije „Kantrida“ ostvaruje se već spomenutim dostavljanjem knjiga bibliobusom u dom („...gradski bibliobus dolazi i u Dom...“1a), a osim nje s istim se Domom ostvaruje suradnja i čitanjem korisnicima od strane volontera. O uspjehu programa svjedoči i interes koji je potaknuo na istu uslugu u suradnji narodne knjižnice u Čavlima i doma za starije u Čavlima: „...odlaze redovito mjesečno u Dom na Čavlima...“1a. Slična se suradnja ostvaruje u Domu za starije i nemoćne Dobra vila Vinka te u domu u Radočaju s Narodnom knjižnicom i čitaonicom u Delnicama: „...čitanja u Domu za starije i nemoćne Dobra vila Vinka, kao i u domu Radočaj...“3a. Osim povremenog čitanja djelatnica, knjižničarke osobama starije životne dobi osiguravaju i nošenje knjiga te dnevnog tiska: „...korisnicima nosimo knjige ili dnevni tisak...“3a. Budući da na području Vrbovskog ne postoji dom za starije, Knjižnica ne ostvaruje suradnju s domom, ali povremeno surađuju s domovima na području Rijeke na način da doniraju knjige. Prije nekoliko su godina sudjelovali u akciji sakupljanja knjiga za korisnike doma za starije i nemoćne: „...Evo imali smo prije nekoliko godina akciju „Kap dobrote u moru ljubavi“ i skupljali smo knjige za dom Vitanova na Viškovu...“2a. Uz domove za starije knjižnice surađuju i s udrugama umirovljenika na području Rijeke i Vrbovskoga, ali se ta suradnja ostvaruje tek povremeno. Između ostaloga, možemo izdvojiti i ostale udruge kao što je Društvo Gorana s kojima također surađuje Gradska knjižnica u Rijeci, a među njima i s velikim brojem osoba starije životne dobi: „...s Društvom Gorana u dogovoru s predstavnicima izaberemo iz njihovog adresara tridesetak osoba ljudi koji žive u zajednici i pošaljemo tu pozivnicu...“1a.

5.3.1.3. Volontiranje

Kao posebna kategorija izdvojeno je volontiranje jer je istraživanje pokazalo značajne mogućnosti za osobe starije životne dobi u tom području i aktivnost volontera starije dobi, prvenstveno na riječkom području.

Volontiranje se osoba starije životne dobi u knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje ostvaruje na različite načine. Primjerice kroz čitanje djeci: „...Ona sama organizira male seanse čitanja za djecu u suradnji s dječjim vrtićem i otvorenim pozivnom dječici, organizira čitanje u knjižnici u Čavlima...“1a. Volonterski se rad može ostvariti kroz pričaonicu ili kreativan rad izrađivanjem haljina za lutkice heklanjem: „...imali smo gospođu na Zametu koja je isto tako starije dobi i koja se uključila u pričaonicu ili nekakav ručni rad (...) Ona je nešto heklala i plela, pa su od toga izrađivali lutkice i odjeću za lutkice i

pomagali malenoj djeci...“1a. Osim aktivnim radom, čak i stariji korisnici koji nisu u potpunosti zdravi i aktivni, mogu se uključiti u rad knjižnice. Takav je primjer izlaganje likovnih radova u Gradskoj knjižnici u Vrbovskom gdje korisnica starije životne dobi izlaže svoje radove u prostoru knjižnice: „...jedna korisnica starije životne dobi koja je i aktivno sudjelovala u pripremi nečega, ovo su izloženi njezini radovi...“2a.

U nadi da pronađemo izvor interesa volontera, došli smo do zaključka kako interes za volonterstvo dolazi na inicijativu samih korisnika, a knjižnice ne pozivaju i ne promoviraju volontiranje osoba starije životne dobi: „...ona je sama došla u knjižnicu s ponudom da bi čitala djeci...“1a, „...Nismo mi toliko puta pozivali javno starije osobe da se uključe kao volonteri, ali nam se povremeno netko javi koji je voljan raditi na taj način...“1a. Nadalje, knjižničari uviđaju važnost i potencijale volontiranja, priznajući da možda nema dovoljno brige u uključivanju starijih korisnika u volonterski rad knjižnice, ali istovremeno potiču na samoinicijativu korisnika: „...Ja smatram važnim, prevažnim to njihovo uključivanje volontersko da sva svoja znanja prenesu drugima...“1a, „...Možda nedostaje brige o volonterskom uključivanju starijih u sadržaj zajednice, a nekako uvijek mislim da svi, ne samo stariji, kad kukaju da nema programa za njih, nemaju pravo. Svatko od nas može pridonijeti zajednici na svoj način...“1a.

5.3.2. Uzimanje u obzir potreba korisnika starije životne dobi

Važnost uzimanja u obzir posebnih potreba starijih osoba u radu s korisnicima naglašena je već u teorijskom dijelu rada, pa ćemo u ovome dijelu istraživanja pokušati saznati o kojim potrebama starijih korisnika knjižničari vode računa i na koji način. Potrebe su podijeljene u sljedeće kategorije: vid, sluh, pokretnost, interesi, kognitivne sposobnosti i financijske pogodnosti.

5.3.2.1. Vid

Istraživanje je pokazalo kako knjižnice vode računa o potrebama korisnika starije životne dobi, prije svega, u kontekstu vida. Tako smo, primjerice, prepoznali **naručivanje i predlaganje knjiga većega fonta**. Naime, u svim je knjižnicama naglašena važnost veličine fonta knjiga u radu sa starijim korisnicima. Vidljivo je to iz izjava korisnika: „...Potom provjeravamo kolika su slova, pa onda s obzirom na to naručujemo knjigu...“ 2a, „...damo knjigu većeg fonta...“3a. Osim toga, u kategoriji je vida prepoznat kod **čitanja naglas**

korisnicima domova za starije osobe. Naime, osim što se korisnicima domova dostavljaju knjige, čita im se naglas. Knjižničarka govori kako je upravo poteškoća vida u osoba starije životne dobi bila poticaj da se čita u Domu: „...*Ljudi tamo ne vide dobro, ne čuju dobro, možda bi htjeli slušati čitanje na glas...*“ *1a.*

5.3.2.2. Sluh

U teorijskom je dijelu rada bilo govora o razmjerima poteškoća starijih osoba sa sluhom. Uz slabovidnost, problemi sa sluhom najčešće pogađaju osobe starije životne dobi. U kategoriji sluha važnim se pokazuje **način čitanja** korisnicima u domu. Naime, neće biti dovoljno da knjižničari ili volonteri čitaju naglas, već će važnost biti i u načinu čitanja. Čitati se mora jasno, glasno, razgovjetno i polako. Knjižničarka kaže kako je „...*način čitanja (je) važan. Mora se govoriti jasno, glasno, razgovjetno, ne prebrzo...*“. U Domu za starije „Kantrida“ koriste se čak i mikrofoni kako bi se čitače što bolje čuo: „...*imamo mikrofon kojim onda idemo i kroz katove doma tako da nas čuju i oni koji leže u krevetu...*“ *1a.* Naime, uz čitanja u prostoru koji se koristi kao mjesto za čitanje, volonteri u hodnicima čitaju koristeći mikrofon. Praksa je pokazala kako upravo zahvaljujući mikrofonu, mnogo veći broj korisnika ima mogućnost čuti ono što se čita, a na taj način nisu zakinuti ni korisnici koji su prikovani za krevet i nemaju mogućnost odlaska na čitanja u prostoru za čitanje.

5.3.2.3. Pokretnost

U kategoriji pokretnosti kao prvi kod izdvojen je odlazak u dom za starije i nemoćne čime se pomože poglavito starijim osobama koji imaju neki stupanj otežane ili onemogućene pokretnosti što je karakteristično za starije osobe u domovima ili nepokretne osobe kojima knjižničari dostavljaju željene knjige jednom mjesečno na kućni prag: „...*uslugu koriste ljudi koji ne mogu iz svoga doma izaći van, koji imaju nekakav stupanj invalidnine, a koji imaju potrebu za čitanjem i koji su se prijavili na tu našu uslugu, pa im mi jednom mjesečno dovozimo knjige na kućni prag...*“ *1a.* „...*bili zakinuti svi koji se ne mogu kretati, pa su oni to razvili bar u toj jednoj zgradi...*“ *1a.* Slično se odvija i u Delnicama. Knjižničarka u razgovoru spominje odlazak u dom gdje djelatnice čitaju korisnicima i odnose knjige ili tisak: „*Domovi za starije i nemoćne „Radočaj“ i „Dobra vila Vinka“ gdje čitamo u grupi (...) Osim što čitamo korisnicima nosimo knjige ili dnevni tisak...*“ *3a.* Kako je već ranije spomenuto, usluge

koje se ostvaruju u suradnji s domom u Rijeci za starije odnose se na čitanje korisnicima te donošenje knjiga ili dnevnog tiska, kao i u Delnicama.

5.3.2.4. Kognitivne sposobnosti

Osim interesa korisnika, računa valja voditi i o njihovim kognitivnim sposobnostima. To posebice dolazi do izražaja u radu s korisnicima u domovima za starije, odnosno prilikom čitanja kada se sadržaj djela bira upravo u skladu s kognitivnim sposobnostima korisnika. Zbog toga će biti važno odabrati jednostavne, jednoznačne priče: „...*Vi čitate i cijelo vrijeme razmišljate bi li to bilo za dom, je li to prikladno za moje penziće, bi li oni to shvatili. Priče biramo da su kraće, da su na jednom nivou da nema previše dvostrukih značenja...*“1a. Slično će potvrditi i izjave: „...*Ta dvosmislenost – shvatili smo da ponekad priče koje su nama odraslima zanimljive jer su divne, pitaš se što je pisac htio reći, kako stariš tako ti naprosto neki spojevi prestanu funkcionirati, barem ne na taj brzi način kao nekada, pa uzmeš u obzir karakteristike korisnika kojemu se obraćaš, onda prema tome nekako biraš tekst koji ćeš mu ponuditi...*“1a, „...*Kratka priča namijenjena više djeci, nego odraslima...*“3a.

5.3.2.5. Interes korisnika

Knjižnice vode računa i o interesima starijih korisnika koji će se u ovom poglavlju promatrati u kontekstu uzimanja u obzir posebnih potreba s obzirom na vrstu građe i načina informiranja korisnika. O heterogenosti korisnika starije životne dobi bilo je riječi u teorijskom dijelu, ali ćemo iskoristiti priliku podsjetiti na istraživanje Tomačeka koji kaže kako je jedan od mitova da većina korisnika ima iste potrebe i dodati kako se potrebe starijih ljudi razlikuju. (Vidi Tomaček, 2013:40) Sve knjižnice u kojima je provedeno istraživanje pokazuju kako veliku važnost prilikom nabave i čitanje knjiga interesima svojih starijih korisnika: „...*Što se tiče beletristike, zna se što se čita, koji autori, koja tematika...*“2a. Zato će se prilikom čitanja u domovima za starije voditi računa o tome da tematika knjiga koje se čitaju bude orijentirana na ono što je korisnicima blisko kao što su djetinjstvo, duhovne i obiteljske teme ili pak nešto duhovito. Riječima knjižničarki: „...*Nešto što je emotivno, puno slika koje ih vraćaju u djetinjstvo, podsjećaju na dom u kojem su odrasli, na roditelje. Vrlo su omiljene religiozne teme, vjera i molitva im puno znače....*“3a. Razlika će se u interesu uočiti i između spolova: „...*Muškarci povijesne teme, politika, putopisno štivo, dok žene najviše*

vole ljubavne romane (neopterećujuće teme, lagane), obiteljske drame, ali ne s temom bolesti...“3a. Knjižničari će trud uložiti kako bi bili što zanimljiviji: „...da imaju dodir sa njihovim stvarnim doživljajima kroz život, da se ponekad vežu uz mladosti ili zanimljive srednje godine života, da su duhovite po mogućnosti...“1a.

U pojedinim se knjižnicama vodi računa i o načinu informiranja starijih korisnika imajući na umu da se oni često neće služiti računalom, pa im se poziv na događaj ili pozivnica uručuje poštanskim putem što se vidi iz izjave: „...informiramo ih konkretno za programe za koje mislimo da bi trebalo evo za starije osobe još uvijek povremeno koristimo, iako puno rjeđe, put poštanskog informiranja jer jedan dio starijih ne koristi e-mail...“1a.

Knjižničari su svjesni da valja voditi računa o mnogobrojnim faktorima i potrebama starijih korisnika ako se želi zainteresirati iste i zbog toga rad sa starijim korisnicima obuhvaća mnogo truda. Pri izboru priča koje se čitaju, računa se vodi o zanimljivosti priče, interesima korisnika, a u obzir se uzima pretpostavka o tome što bi im moglo biti interesantno: „...puno faktora treba zadovoljiti priča da bi bila zanimljiva starijim osobama kada slušaju....“1a, „...Mi smo ušli u to s nekim predosjećajem što bi starijim ljudima trebalo biti zanimljivo, a na kraju krajeva i sama sam puno okružena starijim ljudima i znam tu populaciju, što im treba i što hoće...“1a. Od iznimne je važnosti temeljita priprema jer „...moraš upoznati, pripremiti, vidjeti što publici treba...“1a. To se praćenje potreba korisnika ostvaruje osluškivanjem zajednice i djelovanjem u skladu s njihovim potrebama, što se može iščitati: „...osluškivanje ljudi u zajednici treba biti jedna nit vodilja...“1a. Slično će reći i u drugim izjavama: „... to je ono osluškivanje, praćenje, informiranje što se događa, gdje se oni kreću...“1a, „...ne koristimo se smjernicama, ali podsvjesno se prilagođavamo potrebama starijih u radu s njima...“1a.

5.3.2.6. Financijske mogućnosti

U knjižnicama se u obzir uzima i često otežano financijsko stanje starijih korisnika i niska primanja, pa je jedna od kategorija uzimanja u obzir potreba starijih korisnika financijska pogodnost koja se ostvaruje u svim knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje. Ona se najčešće ostvaruje u vidu smanjenja cijene članarine ili omogućavanja besplatne članarine starijim korisnicima u posebnom vremenskom periodu ili tijekom cijele godine. Primjerice, u Rijeci postoji pogodnost za korisnike koji su dio Udruge umirovljenika: „...Imamo pogodnost, čini mi se, 40 kn za članove Udruge umirovljenika...“1a. S druge strane, knjižnica u Vrbovskom, pogodnost zadržava tijekom cijele godine: „...Tijekom cijele

godine za umirovljenike godišnja članarina je 20 kuna (umjesto 40 kuna)...“2a. Knjižnica u Delnicama pogodnost daje umirovljenicima u Mjesecu hrvatske knjige: „...u Mjesecu hrvatske knjige dajemo besplatno ućlanjenje umirovljenicima...“3a.

5.3.3. Potreba za uvođenjem novih programa i usluga namijenjenima osobama starije životne dobi

Intervjui su pokazali kako knjižničari ipak prepoznaju važnost osoba starije životne dobi u radu knjižnice i svjesni su kako oni ne smiju biti zanemareni. Knjižničari će tako reći da starije osobe „...Imaju veliku ulogu...“1a u radu knjižnice. Osim toga da se „...Treba (se) baviti tom populacijom...“1a, ili da su se „...putem pokazale i starije osobe kao osobe koje trebaju programske usluge, koje nešto traže, nešto žele i hoće...“1a. Značaj knjižnice za osobe starije životne dobi iščitavamo i iz sljedećih izjava: „...Tako da je knjižnica dosta značajna, pogotovo za tu dob...“2a, „...Smatram vrlo važnim usluge za starije...“3a. Ućestalost nas izjava u kojima možemo iščitati kako knjižničari programe za osobe starije životne dobi smatraju značajnim, upućuje da se u knjižnici ne smiju zaboraviti starije osobe kao posebna kategorija korisnika.

S pravom se onda možemo zapitati zašto u knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje gotovo ne postoje usluge i programi koji bi bili namijenjeni specifićno osobama starije životne dobi? Iako će stariji korisnici često biti korisnici knjižnićnih programa i usluga, oni će se uključivati u usluge i programe koji su namijenjeni svim korisnicima. Razlog tomu možemo pronaći u izjavama ispitanika koji svjedoće kako se programi uglavnom dobno ne ogranićavaju kako se korisnici tih programa ne bi degradirali ili obilježavali kao posebna, markirana skupina: „...Ali kao što nam ne prolaze programi za nezaposlene kada ljude nazovemo nezaposlenima, tako ni ovo nismo obilježili kao edukaciju za starije jer na neki naćin obilježiš osobu. Možda netko ne želi se nazvat starijim i zašto bi ga se sada prozivalo i stavljalo u ladice, pa je to bila edukacija na tabletima. Istina, 90% korisnika je bilo starije dobi. Kada god to pokušamo verbalizirat i nama se ćini da je to getoizirano, pa ostavimo otvoreno i na kraju se pokaže da su se oni prepoznali...“1a. Ili jednostavnijim vide stvaranje usluga i programa koje se neće dobno ogranićiti kako bi se svi korisnici, bez obzira na dob, mogli uključiti: „...lakše je staviti za svih, pa ako dođu samo umirovljenici, dobro, ali ne mogu to nazvati uslugama za njih“2a. Pokazuje se kako knjižničari smatraju da se u većinu aktivnosti, usluga i programa mogu uključiti osobe starije životne dobi bez obzira na

to što nisu namijenjeni njima isključivo: „...velik dio ovih aktivnosti koje mi ponudimo i vidim u novinama da se nude zajednici, mislim da se mogu uključiti i stariji...“2a.

Mišljenja oko toga jesu li programi za osobe starije životne dobi zanemareni u odnosu na neke druge skupine, razlikuju se. Dok će neki reći da bi se u svim dobnim skupinama mogle pronaći skupine koje bi mogle reći kako su zanemarene u odnosu na druge: „...Teško mi je to ocijeniti. Mnogi bi se mogli pronaći u toj rečenici „malo je programa za nas“, mladi ili odrasli. Svatko bi mogao imati neku primjedbu s obzirom na vrstu programa koji se nude...“1a, drugi će reći da programi za osobe starije životne dobi pate u odnosu na one namijenjene djeci: „...možda previše programa za djecu u usporedbi s programima za odrasle...“3a. Potvrđuje to i činjenica da svaka od knjižnica u kojoj je provedeno istraživanje ima barem nekoliko programa namijenjenih djeci.

Govoreći u tom kontekstu, ispitivani su knjižničari potvrdili kako unatoč tomu što ne postoje programi namijenjeni ciljano starijima, stariji se korisnici rado odazivaju na usluge i programe koji nisu dobno ograničeni, ponekad i u većem broju u odnosu na druge dobne skupine: „...Pokrenuli smo tu uslugu koja se tiče ne samo starijih osoba, ali je mahom nekako ispalo da su to starije osobe...“1a. Potvrđuju to i izjave: „...To je za sve, ali većinom dođu gospođe starije životne dobi...“1a, „...Za odrasle da, ali ne za starije. To je opet radionica koja je otvoren za svih. Njih su posjećivale i osobe starije životne dobi. Imali smo razno razne kreativne radionice, ali za svih su...“2a.

5.3.3.1. Interes korisnika za uvođenjem novih programa i usluga

Koliko korisnici **borave u prostoru knjižnice** mnogo nam govori o njihovom interesu za provođenjem vremena u prostoru knjižnice. Pokazalo se kako dio korisnika ne provodi puno vremena u knjižnici, tek onoliko koliko je potrebno da izaberu knjige koje će posuditi, što je vidljivo iz izjava: „...Vrlo rijetko ulazim otaga, skoro nikada. Teško mi je snaći se otaga...“1, „...promijenim si knjigu, ali da bi tamo bila – ne...“2, „...Ja nisam tu. Ja nosim kući...“7. U skladu je to s rezultatima istraživanja knjižnice u Zadru u kojoj je najveći broj ljudi izjavio kako u knjižnici provodi manje od jednoga sata. (Vidi Barada, 2009:21) Drugi će dio korisnika rado provodi duže vrijeme u prostoru knjižnice, pogotovo kada se radi o čitanju dnevnoga tiska, ali se ni oni ne zadržavaju dulje od jednoga sata: „...dođem po knjigu, onda obično malo sjednem...“1, „...dolazim kada nešto u knjižnici pripremaju...“5, „...idem nekada u knjižnicu...“6.

Kada govorimo o **korištenju usluga i programa knjižnice**, situacija je slična. Veći dio korisnika ne sudjeluje ni u kakvim aktivnostima knjižnice: „...Nisam sudjelovao u nikakvim aktivnostima...“¹, „...Mislim da sam načuo, ali nisam htio jer dolazim (...) s usmjerenom namjerom...“³, „...samo posuđujem knjige...“⁶, „...samo posudbu knjiga...“⁷. Manji će se dio rado uključivati u rad knjižnice: „...Volim kada dolaze pisci...“⁵, „...Svaki mjesec se nešto događa i uvijek se odazovem...“⁸, „...To (tombola) bude jako, jako dobro posjećeno...“¹. Čini se da se nerijetko određeni dio korisnika uključuje u više aktivnosti, usluga i programa, pa se čini da stalno isti korisnici doprinose radu knjižnice: „...ne sudjeluju u kreiranju nekih programa, nego baš ono ponuđeno koriste...“^{2a}, „...vidim po ovim umirovljenicima, uvijek se par nas istih sastaje...“⁸, „...To je jedna grupa korisnika koja dolazi na sve...“^{2a}. U kontekstu korištenja programa i usluga, posebno se uspješnom pokazuje program čitanja u domu na Kantridi koji je zadržao broj od pedesetak korisnika¹¹ doma do danas. Knjižničarka svjedoči kako je zadržao prvotni broj svojih korisnika: „...od tog cijelog doma koji ima nekih šesto korisnika, pedesetak ljudi je bilo zainteresirano za priču. Mi taj broj vučemo do danas...“¹.

Kada govorimo o **usmenom iskazivanju interesa korisnika**, ono se ostvaruje tek povremeno i uz upite pojedinaca što zaključujemo iz nekoliko izjava: „...pa smo mi nakon toga to proširili jer nam je došao upit iz doma na Čavlima...“¹, „...Oni nam kažu, sugeriraju što im treba...“^{1a}, „...Povremeno kako komuniciraju na pultu svakako iznose neke svoje želje...“^{1a}, „...samo je jedan napisao da, ali nije ostavio svoje podatke, a drugi ništa...“^{1a}. Kada postavljaju upite, korisnici rijetko sugeriraju aktivnost, već se njihovi upiti odnose samo na ono što bi se trebalo sljedeće održavati: „...Ne znam sad o čemu tko razmišlja, ali ovako ne guraju ideje. Oni pitaju samo: „Što je sljedeće?, Kad će biti nešto?“. Ne pitaju za ništa konkretno, nego kada će biti nešto i onda ja to nešto ponudim i oni dođu, odazovu se...“^{2a}, „...neiskazane potrebe korisnika za npr. čitateljskim klubom, radionicama za starije i slično...“^{2a}. Zbog toga nas ne treba začuditi što knjižničari smatraju kako korisnici nedovoljno iskazuju svoje potrebe za uvođenjem novih programa: „...Za sada nam korisnici nisu iskazivali želju za uvođenjem novih programa...“^{3a}, „...nedovoljno iskazuju potrebu za programima...“^{3a}.

Međutim, neupitno je kako korisnici svoj interes potvrđuju **dolaskom na usluge i programe** koje knjižničari ponude: „...Oni nakon te organizirane edukacije ne prestaju dolaziti za kolegom za kojega se pročulo da daje organizirane poduke...“^{1a}, „...oni se

¹¹ Kapacitet doma je oko četiristo mjesta.

uključuju u čitanja. (...) Što smo mi ne njih toliko djelovali da su se oni oslobodili i ohrabрили i počeli su sami čitati ono što oni pišu...“1a. Slično iščitavamo i iz izjava: „...Ovdje nemamo puno događanja. I recimo događanja koja imamo, to je izlazak. To je društveno. To je način kako ljudi slobodno popodne ispunjavaju...“2, Dakle, korisnici možda jesu pasivni u iskazivanju interesa, ali njihovo uključivanje u određene programe potvrđuje njihov interes za uključivanjem u rad knjižnice.

Zbog svega navedenog bit će nam važno što knjižnice rade kako bi **provjerile interes svojih korisnika**. Prije svega, naglasak je stavljen na oslušivanje potreba zajednice komunikacijom s korisnicima starije dobi za pultom: „...oslušivanje ljudi u zajednici treba biti jedna nit vodilja u radu s korisnicima. Moraš oslušivati što je potrebno, provjeriti je li potrebno i onda krenuti s time i vidjeti kako reagira...“1a, „...Svi smo mi uvjereni da sa pulta, odnosno konkretan rad s korisnicima donosi najviše informacija...“1a, „...Najviše je to usmeni kontakt, nastojanje da ih se motivira...“3a ili uvođenje raznolikih aktivnosti kako bi se uočilo na što korisnici najbolje reagiraju: „...Da, ponudiš im nešto, žličicu svega, pa vidiš na što najbolje reagiraju. Onda to guraš dok god ima interesa...“2a. Anketna se ispitivanja provode rijetko, a kada se provode ona često ne daju željene rezultate. Nešto se takvo dogodilo u pokušaju volonterskog uključivanja osoba starije dobi s područja Gorskog kotara s namjerom da podjela svoje vještine i znanja: „...formulirali ankete kao pitanja, pa smo ostavili prostor da se ljudi izjasne žele li s drugima volonterski podijeliti to znanje (...) samo jedan je napisao da...“1a. S obzirom na povratne informacije usluge se prilagođavaju i mijenjaju prema potrebama korisnika: „...mi smo stvarno samim čitanjima dobivali povratne informacije, pa smo znali primijetiti da baš nije dobro prihvaćeno, ali kada od deset čitanja imaš jednu koja nije dobro prihvaćena nije neka tragedija ...“1a. Budući da je istraživanje pokazalo kako korisnici često nisu svjesni što im sve može pružiti knjižnica, važno je uzeti u obzir i prijedlog jednog od korisnika koji kaže da bi korisnike „...Trebalo (bi ih) možda motivirati. Najprije javnu anketu napraviti tu...“2.

Kako bi se dala jasnija slika postoji li među starijim korisnicima interes za uvođenjem usluga, programa ili aktivnosti u koju bi bili uključeni isključivo korisnici starije životne dobi, pokazalo se kako većina korisnika iznosi želju za aktivnostima u koje bi bili uključeni korisnici različitih dobnih skupina: „...ne znam šta bi bilo interesantno sa različitim generacijama. A dobro, sa svakim možeš popričati, bilo mlađim, starijim...“1, „...Jako mi odgovaraju stariji ljudi i njihove životne dogodovštine, ali oni su sada ostali strašno dosadni...“2, „...Uvijek je bolje da je grupa generacijski izmiješana jer su ljudi različitih shvaćanja...“3, „...Ja volim mješovito, da bude svih generacija...“4. Tek nekolicina

ispitanika prednost daje starijim osobama: „...*radije da su osobe starije životne dobi jer se lakše razumijemo...*“⁶, „...*stare sam oduvijek voljela...*“⁴, dok nekima godine ne igraju nikakvu ulogu „...*Ma meni je svejedno...*“⁷.

Iako ne nužno u uslugu ili program u koji bi bile uključene osobe starije životne dobi, korisnici su pokazali interes za uključivanjem u program u skladu s njihovim željama i potrebama u sljedećim izjavama: „...*Uključio bih se...*“¹, „...*Da postoji bilo kakav išla bi, kako ne...*“², „...*da postoji bilo kakav išla bi, kako ne...*“², „...*Nema veze što bi bilo, ali išla bi, svakako bi išla. ...*“², „...*sve to volim upoznati...*“⁴, „...*opet nešto bih htjela još više...*“⁵, „...*bilo bi lijepo nekih par stvari...*“⁵, „...*kada bi imao vremena bih. Zašto ne...*“⁷, „...*neke radionice i predavanja, to bih išla...*“⁸.

5.3.3.2. Utjecaj na kvalitetu života

Kada govorimo o potrebi uvođenja programa i usluga za osobe starije životne dobi smatrali smo važnim faktorom kategoriju **utjecaja knjižnice te knjižničnih usluga i programa na kvalitetu života** osoba starije životne dobi jer njihovo pozitivno utjecanje na život starijih osoba svakako može biti poticaj za uvođenjem novih programa i aktivnosti.

Istraživanje je potvrdilo pozitivan utjecaj na život starijih korisnika i to vodeći se, prije svega, poboljšanjem **društvenog životom i socijalizacijom** s drugima. Korisnici će u tom kontekstu reći: „...*To je jedno mjesto gdje se mogu susresti s bezbroj priča iz života, a kako me inače ljudi zanimaju, onda naprosto volim proširiti različite tipove da bi ih razumjela mnoge oko sebe što bolje i što manje im zamjerala...*“⁴. Osim toga, prepoznat će i usamljenost starijih ljudi koji žive sami, pa im je potrebna socijalizacija: „...*Naročito stariji ljudi koji su sami, njima je strašno potrebno društvo zato da se ispričaju...*“². Isto će potvrditi i knjižničari. Primjerice, u kontekstu čitateljskog kluba *One*, knjižničarka će primijetiti kako druženje ima važnu ulogu: „...*One se druže u slobodno vrijeme, odlaze na izlete, odlaze na večere, obilježava se dan kluba, obilježava se Božić, Dan žena. One svugdje idu kao grupa...*“^{1a} ili „...*Te ženice dođu, čitaju, raspravljaju i to jako puno znači...*“^{1a}. Ništa manje važnom pokazuje se i međugeneracijska socijalizacija volontera i štićenika doma za starije u Kantridi: „...*Od kratke priče došli smo do toga da se oni pripremaju za ta mjesečna zbivanja, čekaju naše studente koji su sada već i malo stariji, onda ih grle kao da im je obitelj došla...*“^{1a}. Čak i sama komunikacija s knjižničnim osobljem doprinosi socijalizaciji korisnika starije životne dobi: „...*komunicirati s knjižničnim osobljem ili pak s ostalim korisnicima...*“^{1a}. Korisnicima će knjižnica tako biti važno mjesto razmjene ideja i misli:

„...socijalno su središte zajednice, odnosno mjesto gdje se mogu korisnici naći, razmijeniti mišljenja, dati savjet za dobru knjigu...“3a.

Knjižničarke primjećuju kako korisnike knjižnični programi i aktivnosti **potiču za rad na sebi**: *„...Počeli su se uređivati za ta čitanja, odu na frizuru, lijepo se odjenu, automatski to sve skupa djeluje pozitivno na njih i na njihovu kvalitetu života...ili-ili „...Oni se srede i onda dođu i tombola ide...“1a.* Knjižnicu korisnici vide kao mjesto gdje mogu upoznavati nove ljude i održavati odnose s ljudima: *„...Osim toga se i družimo...“4,* *„...Upoznaš nove ljude...“2,* *„...nas dvoje možemo tu sjesti i porazgovarati o bilo kakvoj knjizi i temi...“3* ili s knjižničarkama: *„...usput porazgovaram s kolegicama koje su u službi i dobijem kompletnu informaciju. Još se malo i našalimo, to je najbolje...“3.* Knjižnica u tom kontekstu preuzima ulogu društvenog okupljališta: *Najbolje narodne knjižnice djeluju i kao središnja društvena okupljališta za vlastitu zajednicu u kojima se odvijaju brojne mjesne aktivnosti u duhu razvitka zajednice.* (Horvat, 2003:23)

Knjižnica korisnicima pruža i **terapeutski utjecaj**. Najviše to dolazi do izražaja u prostoru knjižnice: *„...U današnjem svijetu, gdje je sve čista jurnjava, jedino tu se osjeća jedna fina, lagana, postupna brzina...“3* ili *„...Knjižnica je za mene jedan psihički odmor. Jedno ispunjenje...“6.* Korisnici će reći kako je knjižnica za njih opuštajuća: *„...za mene je to jedna terapija...“6.* To primjećuju i djelatnici u kontekstu programa čitanja u domu za starije i nemoćne: *„...to više terapeutski znači nego knjižnična usluga koje su oni svjesni...“1a.*

Značajno je i kako korisnici vide **informacijsku dobit** i prepoznaju knjižnicu kao važnu u kontekstu obogaćivanje znanja korisnika: *„...Naučila sam dosta...“2,* *„...možeš strahovito profitirati, proširiti svoje znanje...“3* ili *„...volim doći da vidim, da se nešto naučim...“8.* Djelatnici knjižnica primjećuju isto: *„...Knjižnice su njima nekakvo mjesto centralno, informacijsko, kulturno, gdje mogu provoditi slobodno vrijeme, gdje mogu provoditi slobodno vrijeme sa svojim unucima, gdje im je svaka informacija dostupna...“2a.* Slično se može iščitati iz sljedeće izjave: *„...Omogućuju svakodnevnu informiranost. Primjerice, novine, kulturna događanja u gradu ili regiji...“3a.* Korisnici će se pritom nerijetko osloniti na razgovor s djelatnicom knjižnice: *„...usput porazgovaram s kolegicama koje su u službi i dobijem kompletnu informaciju...“3,* *„...promocije koje se događaju, sve to volim upoznati...“4.* Knjižnica kao prostor korisnicima mnogo znači: *„...Tko voli knjigu mu je ta biblioteka jedan predivan prostor...“2,* *„...Knjižnica mi jako puno znači...“4.* Neupitno je kako knjižnice mogu iznimno pridonijeti kvaliteti života osoba starije životne dobi. To ističu i knjižnični djelatnici: *„...naša nekakva zadaća da djelujemo na kvalitetnu života...“1a.*

5.3.3.3. *Interesne teme, aktivnosti, usluge i programi*

Pokušamo li sažeti odgovore ispitanika lako ćemo vidjeti kako ne postoje ujednačenosti u **interesnim temama**, aktivnostima, programima ili uslugama među korisnicima. Potvrđujući tako da se zaista radi o heterogenoj skupini korisnika, ispitanici su najviše izrazili želju za knjigom i čitanjem: „...volim čitati...“2, „...Čitam jako puno...“2, „...Knjige koje nešto uče, to me interesira...“, „...volim čitati i spadam u one kojima je knjiga prijatelj...“5, „...čitam knjige...“6. Korisnici su nerijetko izražavali interes za teme povezane s filmom i glazbom: „...Film, svakako Mogle bi se i monodrame održavati, nešto kratko, neki skečevi. „Stand up“, nešto tako zgodno, komično...“4, „...meni je prekrasno kada ljudi pjevaju i plešu...“4. Jedna od aktivnosti koja je zajednička velikom broju ispitanih korisnika je sport i interes za sportske teme: „ja i supruga se bavim sportom...“3, „...bavim se kuglanjem, bavim se folklorom...“2, „...novu ljubav, ronjenje...“3, „...idem na gimnastiku...“4. Interes za ostale teme iskazivao se pojedinačno. Primjerice, korisnici iskazuju interes za temom prijateljstva: „...Prijateljstva i tako te putopisne i duhovna razmišljanja...“1 ili „...prijateljstvo i zdravlje...“6. Javlja se i interes za umjetnost („...Goblene sam radila...“2, „...vidim izložbe u našoj čitaonici...“4) i ostale različite teme. (Vidi: Prilog 8)

Interesne aktivnosti usluge i programi za korisnike su primjerice čitateljski klubovi: „...Razgovarati nešto vezano uz knjigu...“1, „...pa se napravi jedan put tjedno čitalačka grupa i svaki tjedan druga tematika...“3, „...da imamo tjednom jedan dan druženja na kojima bi pričali o temama koje nas zanimaju ili knjiga koju sam ja pročitala, pa da preporučim drugima...“5. Isto tako, kao jedna od kreativne radionice „...Ako je to ručni rad, ako mogu radila bi. Kažem, slikat ne znam, ali volim se družiti...“2, „...najviše taj ručni rad...“8. Osim toga, korisnici pokazuju interes za književnim susretima: „...promocije knjiga...“4, „...Volim kada dolaze pisci, to mi je baš zanimljivo jako...“5. Kao što su iskazali interes za temu filma i glazbe, korisnici će iskazati interes i za aktivnosti iste tematike: „...kada bi mogli gledati film na nekom platnu. Tako neke dokumentarne filmove i to ne bilo loše...“5, „...Film, svakako...“4. Osim toga, pokazuje se interes za predavanjima („...Neka zdravstvena predavanja...“8) ili organizacijom izložba („...da napravimo nekakvu izložbu numizmatike...“7). Interes korisnika za informacijsko opismenjavanje i osposobljavanje za rad na računalu gotovo u potpunosti izostaje što je vidljivo iz izjava: „...to bi mi dobro došlo jer dosta toga koristim, ali opet nešto bih htjela još više...“5 „...rad na računalu, ni bi hvala...“1, „...računala apsolutno ne...“7, „...Informatika definitivno ne...“8.

5.3.3.4. Interes za volontersko uključivanje u rad knjižnice

Budući da je u prošlom poglavlju bilo riječi o volontiranju smatrali smo važnim ocijeniti interes korisnika za volontersko uključivanje u rad knjižnice. Prije svega, korisnici pokazuju iznenađenje u takvo uključivanje u rad knjižnice: „...*Začuden sam takvim stvarima da to knjižnice rade...*“1, „...*Ja Vam obožavam volontiranje. To je odlično...*“4, „...*I tako da mislim da je volontiranje predivna stvar...*“4. Potvrđuje se kako korisnici imaju interes za volonterskim uključivanjem u rad knjižnice s time da se kao važan faktor pokazuje da takvo djelovanje bude u skladu s njihovim interesima, odnosno da se korisnici osjećaju kompetentnima u tom području: „...*Uvijek sam za ako bi mogao pomoć ono što ja dobro radim...*“7. Pokazat će se primjerice interes za čitanje djeci ili pak slabovidnim osobama prepoznajući tako poteškoću slabovidnosti u osoba starije životne dobi kao faktor koji može biti ključan za odvajanje korisnika od knjige: „...*Ali čitati dječici, bez problema. Pa čitam ja i unuci. Ili pomoći. Ako ima starijih ljudi da im idemo pokrećiti, počistiti, pomoći, zašto ne...*“2, „...*Čitat bi se dalo. Recimo ljudima koji imaju slabiji vid, to bi se dalo...*“3, „...*Ja sam mislila da bi čitala nekome tko ne vidi...*“4. Osim toga, korisnici iskazuju pomoć u knjižnici ili uključivanje u rad knjižnice potvrđujući da cijene rad svojih knjižničara i iskazuju želju da im se na neki način oduže: „...*Pa jedino da ih zamijenim pa da im tražim knjige i to...*“5, „...*Te naše knjižničarke su toliko divne da bi im uskočila da im ne znam što treba...*“6, „...*uključio bi se, zašto ne. Inače i tu kad imaju neku izložbu njima pomognem...*“7.

Kao razlog neuključivanja u rad knjižnice iskazao se nedostatak vremena ili nesigurnost u kvalitetno provođenje usluge ili programa: „...*Stvar je samo u tome koliko se uspije. Supruga i ja smo približno istih godina, imamo unučice, oni su isto ovdje, tako da imamo obavezu i prema njima...*“3, „...*Međutim, dal će to biti jedan tjedan jedan put ili dva puta, a sljedeći ni jedan put – teško je reći. Nikad se ne zna što može biti...*“3, „...*Ali dosta bi teško bilo preuzeti jednu obavezu za koju nisi siguran da ćeš ju ti ispuniti onako kako ti to želiš. Ili kvalitetno ili se ne primaj...*“3.

5.3.4. Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi

Posljednje je istraživačko pitanje vezano uz uvjete knjižnica za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi. U tom su kontekstu dobivene kategorije prostora, ljudskih resursa i vremena, a bez kategorija kodovi su financija i opsega rada.

5.3.4.1. Prostor

Unutar kategorije prostora razlikuje se unutrašnjost knjižnice i pristup knjižnici. Iako postoje razlike između prostora knjižnica u kojima se provelo istraživanje mogućnost provođenja programa i usluga za starije postoji u svakoj od njih.: „...*Imamo prostore za provođenje slobodnog vremena i programe za provođenje slobodnoga vremena...*“^{1a}, a s time se slaže i većina korisnika. Veći je problem pristup knjižnici u Gradskoj knjižnici Vrbovsko jer do nje, kako je već spomenuto, korisnici moraju doći stepenicama što ograničava broj korisnika koji imaju pristup knjižnici. Za razliku od knjižnice u Vrbovskom, knjižnica u Delnicama ima osiguran pristup knjižnici i za osobe u invalidskim kolicima, iako je ograničavajući prostor kretanja u knjižnici za osobe s takvim potrebama, dok u Rijeci postoji razlika između pojedinih odjela, ali pristup Središnjem odjelu je osiguran.

Podijeljenih su mišljenja kada se govori o prostoru knjižnice. Dok će neki izražavati zadovoljstvo: „...*Ovo tu sada (Filodrammatica) je daleko bolje, nego što je bilo prije. To je, među nama rečeno, dan i noć...*“, „...*Ono je bio puno premali prostor, a police s knjigama s knjigama koje su bile na raspolaganju ne mogu se uopće uspoređivati s ovim danas i vis a vis nomenklature i vis a vis pristupa, i pitanja i sve skupa, elektronskog traženja knjige...*“³, drugi će smatrati prostor uskim i neugodnim: „...*Mislim da je prostor uzak, tijesan. U principu, ni ne idem otraga. Vrlo rijetko ulazim otraga, skoro nikada. Teško mi je snaći se otraga. Mislim da mi treba puno vremena da se snađem otraga i mislim da nije ugodno...*“¹.

5.3.4.2. Ljudski resursi

Ponovno se radi o kategoriji koja se razlikuje između knjižnica. Gradska knjižnica Rijeka prednjači u broju volontera i iskazivanju želje za volontiranjem, što je i očekivano s obzirom na veliki broj stanovnika u odnosu na Vrbovsko i Delnice. Volontiranje se u kontekstu osoba starije životne dobi ostvaruje u Rijeci: „...*Imam silno dobre volontere koji su naši članovi iz knjižnice, koji kuže knjižnicu, koji rade za nju zato što ju vole...*“^{1a} i u Čavlima: „...*sad ćemo mi probati organizirati volontiranje u Čavlima*“, *pa smo tamo pozvali (...)* *Tamo je još bolji odaziv bio...*“^{1a}. Čini se kako je situacija i u drugim mjestima hrvatske slična – volonteri nisu prošli posebnu obuku, ali pokazuju iznimnu volju i predanost radu. Naime, tako će rad volontera opisati i Bunić u kontekstu volontiranja u zagrebačkim knjižnicama, koje također ostvaruju suradnju s domovima za starije i nemoćne. (Vidi Bunić 2004:145) Najviše se volontiranje odnosi na čitanje starijim osobama: „...*mi smo primijetili da među mladima ima mnogo onih koji lijepo interpretativno čitaju i koji bi htjeli na kraju*

krajeva otići u taj dom... “1a. Malo je lošija situacija u Delnicama: „...Ponekad mladi kolege koji odrađuju studentsku praksu... “3a. Ipak, neupitno je kako se radi o zahtjevnom pitanju jer osim dobre volje postoje mnogi faktori kao što je priprema volontera, papirologija ili organizacija kako bi volonterstvo adekvatno funkcioniralo: ... Sada je samo pitanje koliko mi imamo ljudstva da se bavimo skupinom volontera koji će dati svoje programsku usluge drugima jer to nije samo dati prostor čovjeku da radi i vodi nego ga moraš upoznati, pripremiti... “1a, „...uključivanje volontersko da sva svoja znanja prenesu drugima, to mi je pod broj jedan, ali opet kažem zahtjeva to puno posla i organizacije, vremena, znanja, komunikacije... “1a. Kao razlog nedostatka volontera naglašava se nedostatak interesa: „...Gdje da nađem volontera?... “2a.

Svojestveno je kako se u svim knjižnicama izdvaja nedostatak knjižničnih djelatnika za provedbu dodatnih programa: „...Mogu reći da nema puno korisnika na tu uslugu, ali ne bi si mogli ni priuštiti više od ovoga što imamo... “1a, „...nemamo mi ljude da se to neprestano provodi... “ (informacijsko opismenjavanje) 1a, „...nema nas dvjesto da se svatko bavi jednom temom i tu propuštamo nekakve zanimljive teme... “1a, „...za programe treba vremena, sredstava, ljudi – čega nema jer nas je malo... “2a.

5.3.4.3. Vrijeme

Istraživanje pokazuje kako postoji nedostatak vremena za osmišljavanje programa. Vidljivo je to iz nekoliko izjava kao što je primjerice: „...To zahtijeva puno vremena i puno komunikacije... “1a ili „...Ja mislim da je više stvar u nedostatku našeg vremena za nešto osmisliti i nešto ponuditi... “2a. Knjižničari će naglasiti kako je upravo nedostatak vremena razlog manjka programa za osobe starije životne dobi, a ne manjak volje: „...Baš zbog nedostatka vremena, ne zbog toga što nam se ne da... “2a, „...Bavim se idejom toga čitateljskog kluba, ali treba mi vremena... “2a. Postoji i strah da se mnoštvo vremena utroši u organizaciju, a da se program ne provodi redovito zbog manjka interesa: „...To ne može netko održati jedan utorak, a da mu se sljedeći ne da dolaziti... “2a. Slično tomu, kao problem se javlja i radno vrijeme knjižnice: „...Tombola u čitaonici. To smo htjeli uvesti kao redovnu uslugu ali imamo problema s tim radnim vremenom. Nismo htjeli korisnicima zatvarati, a nismo uspjeli u prošlom mandatu dobiti odobrenje ravnateljice da to radimo izvan radnog vremena... “1.

5.3.4.4. Financijske mogućnosti

Knjižničari primjećuju različite nedostatke za provođenje usluga i programa za osobe starije životne dobi: „...*Puno je tehničkih, materijalnih, ljudskih nedostataka...*“^{2a}. Financije pritom imaju veliku ulogu jer nedostatak financijskih sredstava može biti razlogom neprovođenja programa: „...*U tom smislu mislim da ima programa, ali da se dio njih mora i financirati...*“^{1a}. Zbog toga dolazi i do potrebe za uključivanjem volontera u rad knjižnice: „...*Morali bi naći osobu koja će se obvezati raditi to tri mjeseca besplatno jer sredstava nemamo...*“^{2a}.

5.3.4.5. Opseg rada

Jedan je od uvjeta za provođenjem programa i opseg rada i truda koji je potrebno uložiti za novi program namijenjen osobama starije životne dobi uz bojazan da neće privući željeni broj korisnika pa će knjižničarke reći: „...*Puno je tu posla da bismo se samo tako upuštali u to...*“^{1a}. Knjižničari iskazuju strah prema potencijalnom neuspjehu koji bi mogao uslijediti unatoč silnom trudu: „...*Taj je posao malo zahtjevniji, a pored svega što imamo, uz mali broj potencijalnih korisnika koji bi se mogli uključiti u taj program, mislim da se mi ne upuštamo u takav projekt...*“^{2a}, „...*Koliko će ljudi doći i koliko će oni to ozbiljno shvatiti. Da ne bi kada padne snijeg rekli da im se ne da doći. Dvoje troje možda bi i došlo, ali sumnjam više od toga...*“^{2a}. Vidljivo je to i iz sljedeće izjave: „...*uz mali broj potencijalnih korisnika koji bi se mogli uključiti u taj program, mislim da se mi ne upuštamo u takav projekt...*“^{2a}.

6. Rasprava

Rezultati istraživanja ukazuju nam na to da korisnici knjižnica u kojima je provedeno istraživanje posuđuju knjige, koriste usluge dostavljanja knjiga, uključuju se u kreativne radionice, sudjeluju u programima informacijskog i informatičkog opismenjavanja te sudjeluju u ostalim aktivnostima poput tombole, književnih susreta i predavanja. Istraživanje je pokazalo kako korisnici knjižnicu uglavnom vezuju uz uslugu posudbe knjiga. To nas ne treba iznenaditi s obzirom na to da istraživanja poput onoga provedenog 2010. u Gradskoj knjižnici u Zadru pokazuju kako preko 90% korisnika kao razlog dolaska u knjižnicu navodi uslugu posudbe knjiga, dok je slično istraživanje godinu ranije pokazalo kako taj postotak iznosi 100%. (Vidi Horvat 2010:147; Barada, Zdravković 2009:11) Mogli bismo se pritom nadovezati na tvrdnju Trevis i Crawley koji kažu kako osobe starije životne dobi radije biraju

pasivne aktivnosti i čitaju više no mlađe osobe. (Vidi Trevis, 1988:37) Iako navode uzimamo s rezervom zbog datuma objave članka, dojmama smo, kako se većina ispitanika zaista zadržava samo na posudbi knjiga i ne uključuje se često u ostale knjižnične programe što su i sami ispitanici potvrdili svojim izjavama. Pretpostavljamo kako tom *knjigocentričnom* pogledu na knjižnice svakako doprinosi i duga povijest fokusiranja knjižnica na knjigu. (Vidi Mates, 2003:43) Zbog toga se nerijetko događa da stariji korisnici ne koriste brojne druge mogućnosti koje imaju knjižnice uključujući i programe spomenute u teorijskom dijelu rada. (Vidi: 4. *Knjižnične usluge i programi za osobe starije životne dobi*).

Isto tako, rezultati istraživanja usmjeravaju na zaključak kako su upravo korisnici starije životne dobi najvećim dijelom i korisnici odjela čitaonica u knjižnicama u Rijeci i Delnicama. Značajan nam je u tom kontekstu podatak da je istraživanjem Gradske knjižnice u Zadru dobivena informacija kako ispitanici koji imaju iznad 46 godina češće u knjižnicu dolaze zbog čitanja novina i časopisa jer nam potvrđuje kako Gradska knjižnica Rijeka i Narodna knjižnica i čitaonica Delnice nisu iznimka, već potvrđuju pravilo. (Vidi Horvat, 2010:147) Rezultati su nam, s druge strane, pokazali kako odjel čitaonice u Vrbovskom nije u sličnoj mjeri aktivan. Uvjereni kako se radi o iznimci u odnosu na druge knjižnice, pokušali smo dobiti odgovor na pitanje zašto je tomu tako. Kao mogući razlog ističe se pristup knjižnici do koje je potrebno penjanje stepenicama. Među izjavama knjižničarke u tom se kontekstu izdvaja ona u kojoj kaže: „...*Kao što vidite knjižnica je na katu i to otežava pristup...*“*2a*. Potvrdu naših pretpostavki pronalazimo i u sljedećim riječima knjižničarke: „...*Možda bi broj korisnika starije životne dobi bio veći da smo u prizemlju...*“*2a*. Osobe starije životne dobi često se povezuju s otežanim kretanjem, zbog čega se manji broj korisnika starije životne dobi u Gradskoj knjižnici Vrbovsko može opravdati upravo otežanim pristupom knjižnici. Pretpostavljamo kako iz istoga razloga usluga korištenja čitaonice nije zaživjela. Naime, zbog otežanog se pristupa knjižnici korisnici moraju penjati stepenicama, pa se time uskraćuje mogućnost dolaska nepokretnim ili slabije pokretnim osobama čiji broj očigledno nije beznačajan među osobama starije životne dobi.

Istraživanje je pokazalo da u knjižnicama postoje usluge dostavljanja knjiga u domove za starije i nemoćne (Rijeka i Delnice) te u kuće slabije pokretnih ili nepokretnih korisnika. Takva se praksa vani ostvaruje redovito, pa se primjerice u Danskoj starijem stanovništvu knjižnična građa dostavlja u kuću. (Vidi Sviben, 2003:32) Jedna je od tih usluga dostava knjiga bibliobusom čija se važnost očituje ne samo među stanovništvom starije životne dobi, već i šire. Značaj bibliobusa u kontekstu olakšavanja slabije pokretnima dostupnost knjižnične građe prepoznat je u radu *Uloga i značaj pokretnih knjižnica* u kojemu se naglašava važnost

odlaska do vrata korisnika koji su teško pokretni i pružanja knjižnične usluge osobama s invaliditetom jer *na taj način sve naše pokretne knjižnice djelotvorno doprinose smanjivanju društvene isključenosti i podižu kvalitetu života u zajednici*. (Črnjar, 2010:133) Dostava knjiga u sklopu programa *Knjižnica na pragu Vašeg doma* pokazuje se pogodnom upravo za korisnike starije životne dobi koji su nepokretni ili slabije pokretni, pa im knjižničarke jednom mjesečno dostavljaju knjige i time olakšavaju pristup građi. Iako ne kao organizirana usluga, odnošenje knjiga i tiska u dom za osobe starije životne dobi u Delnicama, zasigurno je od velikog značaja za korisnike doma koji su nerijetko nepokretni ili slabije pokretni, pa bez toga ne bi imali mogućnost čitanja knjižnične građe.

Među programima koje koriste osobe starije životne dobi, ističu se i kreativne radionice. To nas može posebno razveseliti uzmemo li u obzir činjenicu koju naglašava Butrinić koji kaže da su kreativne radionice prepoznate kao jedan od najboljih interaktivnih načina za rješavanje problema svih dobnih skupina. (Vidi Butrinić, 2011:99) Velika je posjećenost knjižničnih aktivnosti poput tombole potvrdila navode Sorg-Elliott kako osobe starije životne dobi vole igrati društvene igre ili igre na sreću poput *binga* ili tombole. (Vidi Sorg-Elliott, Elliott, 1999:33) Osim zabavnih aktivnosti, stariji korisnici rado prisustvuju predavanjima gostujućih predavača ili književnim susretima. U skladu je to s istraživanjem zadovoljstva korisnika Gradske knjižnice Zadar koje je pokazalo kako su korisnici iznad 46 godina generacija koja najčešće posjećuje predavanja i druga događanja. (Vidi Horvat, 2010:152) Iako istraživanje moramo uzeti s rezervom zbog postavljene dobne granice koja se ne odnosi samo na korisnike starije životne dobi, valja pretpostaviti kako se određeni postotak među ispitanicima odnosi upravo na osobe starije životne dobi.

Govoreći u kontekstu suradnje knjižnica s drugim ustanovama, istraživanje pokazuje kako se suradnja knjižnica s drugim ustanovama koje su od iznimne važnosti za osobe starije životne dobi, ponajviše ostvaruje kroz suradnju s domovima za starije i nemoćne, a manje kroz suradnju s udrugama umirovljenika. Dakako, suradnja knjižnica s domovima za starije i nemoćne nisu novost u hrvatskoj knjižničarskoj praksi. Bunić primjerice govori o suradnji Knjižnica grada Zagreba s nizom domova za starije i nemoćne u okviru *Projekta 65 plus*.¹² (Vidi Bunić, 2003:144) Suradnjom s drugim ustanovama knjižnice olakšavaju korisnicima koji imaju otežan pristup knjižničnoj građi. U tom će kontekstu Bunić izdvojiti dio smjernica

¹² *Projekt 65 plus* je projekt Knjižnica grada Zagreba u kojemu se kroz pet različitih programa doprinosi aktivnom sudjelovanju osoba treće životne dobi na gotovo svim razinama društvene interakcije. (Vidi Balenović, 2016:4)

IFLA-e koje kažu da *potencijalni korisnici koji iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti redovite knjižnične službe i usluge, imaju pravo na jednak pristup knjižničnim uslugama. Stoga knjižnica treba postići da knjižna građa i usluge budu dostupni tim korisnicima.* (Vidi Bunić, 2004:144) Knjižnice bi zato svoje potencijale trebale ostvariti u suradnji s domovima, ako oni na njihovom području postoje. IFLA nije iznimka u naglašavanju potrebe okretanja prema ugroženim skupinama koje su dio institucija. Tu potrebu, primjerice, naglašava i Katalenec koji će reći kako se hrvatske knjižnice moraju okrenuti prema institucionalno smještenim pojedincima, među kojima izdvaja i domove. (Vidi Katalenec, 2003:19)

Suradnja se između knjižnica koje su obuhvaćene istraživanjem i domova ostvaruje na materijalnoj i stručnoj razini. Dok se stručni dio odnosi na čitanje korisnicima doma, odnosno biblioterapijske radionice, materijalni se dio suradnje ostvaruje davanjem novina i knjiga na korištenje domovima. (Vidi Bunić 2004:145) Istraživanje je pokazalo kako se oba oblika suradnje ostvaruju između domova za starije i nemoćne u Rijeci i Delnicama te narodnih knjižnica, ali ne i Vrbovskog što ne iznenađuje uzmemo li u obzir da na području grada Vrbovsko ne postoji dom za starije i nemoćne osobe. Isto tako, rezultati istraživanja ukazuju na to da knjižnice u kojima je provedeno istraživanje ispunjavaju svoju obvezu prema slabije pokretnim i nepokretnim osobama dostavljanjem knjižnične građe na njihov kućni prag. Budući da se ne iskazuje dodatna potreba za proširenjem takvih vrsta usluga, pretpostavljamo kako ne postoji potreba za širenjem istih, ali bi potrebu valjalo povremeno provjeravati na svom području djelovanja kako bi se na vrijeme prepoznala potreba za proširenjem takvih usluga. Potreba se može istražiti usmenim putem u razgovoru s korisnicima ili pak anketnim upitnikom u sklopu istraživanja zadovoljstva korisnika uslugama i programima knjižnice.

Iako je važnost volontiranja naglašena već u teorijskom dijelu rada, nije na odmet spomenuti riječi Butrinića koji kaže kako pripadnici treće životne dobi nisu samo oni koji traže knjižnične usluge već oni *stvaraju i pružaju usluge temeljem osobnog bogatog iskustva i znanja.* (Butrinić, 2011:98) Osim bogatoga iskustva ključnom se u volontiranju često pokazuje kategorija slobodnoga vremena. Prema istraživanju Ovsenik i Vidic, osobe starije životne dobi imaju dovoljno slobodnoga vremena. (Vidi Ovsenik, 2013:59) Zbog toga valja pretpostaviti da će se, za razliku od osoba u radnom odnosu, lakše moći uključiti i u volonterski rad u knjižnicama. Iako njihovo volontersko uključivanje nije uobičajena praksa, zanimljivo je vidjeti kako se u drugim dijelovima svijeta pristupa tom pitanju. Na američkom kontinentu zdrave se starije osobe potiče na volonterski rad u knjižnici već osamdesetih godina prošloga stoljeća. (Vidi Trevis, 1988:38) Tako se primjerice spomenute usluge

dostavljanja knjiga onima koji nisu u mogućnosti ići do knjižnice, često oslanjaju upravo na volonterstvo zdravih starijih korisnika. (vidi Kendall, 2006:23)

U kontekstu volontiranja, važno je osvijestiti kako je provedeno istraživanje pokazalo da postoji potreba za osvještavanjem potencijala volontiranja među osobama starije životne dobi. Zbog toga, u interesu podizanja svijesti o mogućnosti volontiranja među osobama starije životne dobi, smatramo važnim provesti kampanju kojom bi se populariziralo volonterstvo na razini Županije ili nacionalnoj razini kako bi s vremenom volontersko uključivanje osoba starije životne dobi postalo uobičajeno na području Hrvatske i dio svakodnevne knjižničarske prakse. O interesima korisnika koji su sudjelovali u istraživanju za uključivanje u volonterski rad knjižnice, više će govora biti u sljedećem poglavlju.

Nadalje, kako je istraživanje pokazalo, knjižnice vode računa o posebnim potrebama korisnika starije životne dobi. Tako će se osim fizičkih potreba poput vida, sluha, pokretnosti i kognitivnih sposobnosti, voditi računa i o njihovim interesima se financijskom statusu. U teorijskom je dijelu rada bilo govora o posebnim potrebama korisnika starije životne dobi. Iako starijega korisnika ne možemo nužno vezati uz posebne potrebe, pokazuje se kako većina njih ima određene poteškoće u vidu, sluhu i pokretnosti, a tome bismo mogli dodati i ograničene kognitivne sposobnosti u dijelu osoba starije životne dobi. Zbog toga će se u *Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* dati savjet da pri planiranju knjižničnih usluga za starije osobe treba razmotriti duševna i tjelesna ograničenja koja mogu općenito obuhvaćati: lošije zdravstveno stanje popraćeno opadanjem tjelesne snage i energije; osjetilna ograničenja; ograničenu pokretljivost; smanjene duševne sposobnosti (lošije pamćenje i smanjenu koncentraciju); a ponekad probleme usamljenosti. (Vidi *Smjernice*, 2009:48)

Izjave korisnika pokazale su, prije svega, kako korisnici posežu za knjigama većeg fonta. U skladu je to s rezultatima istraživanja Zickuhr, Rainie, Purcell koje je pokazalo kako je starijim korisnicima od velike važnost font knjiga, pa će često težiti knjigama s uvećanim slovima. (Vidi Zickuhr, Rainie, Purcell, 2013) Usredotočimo li se na trenutak prema *Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* koje donosi IFLA, primijetit ćemo kako donose popis vrste građe koja će biti prilagođena korisnicima starije životne dobi ističući među njom knjige i časopise na uvećanom tisku, knjige male težine ili knjige koje je na drugi način lako držati, različite vrste novina, a osobito dnevnih novina itd. (Vidi *Smjernice* 2009:48) Pogledom u *Smjernice* IFLA-e primijetit ćemo kako se za osobe loše koncentracije sugeriraju zanimljive knjige sa smanjenim fondom riječi kao, na primjer, knjige s

fotografijama ili slikama s ograničenom količinom teksta. (Vidi *Smjernice*, 2009:48) Takve će se knjige pronaći i u fondu knjižnica u kojima je provedeno istraživanje, a na temelju spomenutih izjava knjižničarka valja pretpostaviti kako se upravo takva građa nosi u domove za starije i nemoćne.

Uz sluh, knjižničari vode računa i o pokretnosti osoba starije životne dobi. U slučaju Gradske knjižnice Rijeka pojavljuje se i izgradnja mreže knjižnica koju nije realno očekivati u malim gradovima poput Delnica ili Vrbovskoga, ali pohvalno za veće gradove poput Rijeke jer se otvaranjem knjižnica u svakom dijelu grada olakšava i osigurava, kako drugima, tako i osobama starije životne dobi koji su slabije pokretni i često ovise o gradskom prijevozu, blizina knjižnica i olakšani pristup uslugama i programima knjižnice. Iz izjava djelatnice možemo iščitati tu namjeru: „...*Mi zapravo mrežu gradimo da pridemo bliže ljudima, da korisnici ne moraju poslije posla ići u grad ili ako su stariji sjediti na autobuse i dolaziti u grad po knjigu...*“^{1a}. Tako Gradska knjižnica Rijeka ima mrežu knjižnica po čitavom gradu: Središnji odjel "Palača Modello", Središnji odjel "Filodrammatica", Dječji odjel Stribor, Odjel periodike, Narodna čitaonica, Ogranak Drenova, Ogranak Turnić, Ogranak Zamet, Ogranak Trsat i Knjižnica Čavle.¹³ Osim izgradnje mreže knjižnica, važna je i usluga bibliobusa (županijski i gradski) koja u istom smislu približava knjižnicu starijima na način da će im knjižnične usluge biti bliže i dostupnije, a samim time možda će potaknuti korisnike koji inače ne bi bili korisnici knjižnice, da to postanu. Unatoč nastojanju da se korisnicima olakša dostavljanjem knjiga, u knjižnici se pokazuje se kako knjižničari nisu toliko usredotočeni na pomoć nepokretnima u prostoru knjižnice. Naime, vratimo li se na trenutak na teorijski dio rada u kojemu je govora bilo o smjernicama knjižničarima za rad s slabije pokretnima (Vidi: 2.3.3. *Pokretnost*), primijetiti ćemo kako je naglasak stavljen na osiguravanje vrećica ili košara za korisnike kojima će se omogućiti lakše nošenje knjiga, što izostaje u knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje, pa su korisnici ovisni o pomoći knjižničara. Isto tako, zbog nedostatka prostora, knjižna je građa nerijetko stavljena na mjesta koja nisu dostupna korisniku koji se ne može uspeti na ljestve, zbog čega su ponovno ovisni o pomoći knjižničara. Dapače, knjižničari su uvijek spremni pomoći, a korisnici njihovu pomoć iznimno cijene, ali bi se isto tako korisnicima trebalo omogućiti da oni sami imaju pristup građi ako knjigu žele samostalno pronaći. Zbog toga je važno proučiti smjernice iz dostupne literature (npr. Kendall 1996) kako bi se u okviru financijskih mogućnosti knjižnica korisnicima omogućila mogućnost samostalnog pretraživanja građe.

¹³ Popis lokacija na: <http://gkr.hr/> (21. siječnja 2017.)

U pokušaju da odgovorimo na pitanje postoji li potreba za uvođenjem usluga i programa za korisnike starije životne dobi, među ključnim kategorijama pokazao se interes korisnika koji je promatran iz aspekta knjižničnih djelatnika. Osim toga, promatran je utjecaj knjižničnih usluga i programa, odnosno knjižnice na život korisnika starije životne dobi kao jedan od faktora koji može biti važan kada pokušavamo odgovoriti na pitanje postoji li potreba za uvođenjem novih usluga, programa ili aktivnosti za starije korisnike. Isto tako, kako bi se dobio odgovor na pitanje koji bi se programi i usluge trebali uvesti, iz aspekta korisnika pokazale su se važnim kategorije interesnih tema te interesnih usluga, programa i aktivnosti. Kao posebna kategorija, među korisnicima se istražio interes za volontiranje osoba starije životne dobi o čijoj je vrijednosti bilo govora u poglavlju o uslugama i programima knjižnica kako bi se utvrdilo postoji li među korisnicima volja za volontersko uključivanje u rad knjižnice i podjele svojih znanja i vještina sa zajednicom u kojoj se nalaze.

Kada govorimo o pitanju potrebe za uvođenjem novih programa i knjižnice te kakvi bi to programi trebali biti, u istraživanju se u obzir uzelo mišljenje knjižničara (Vidi: Prilog 6) te mišljenje korisnika (Vidi: Prilog 8). U analizi mišljenja knjižničara kao ključne kategorije uzet je interes korisnika (kodovi: boravak u prostoru knjižnice, korištenje usluga i programa, usmeno iskazivanje interesa, iskazivanje interesa odazivanjem na usluge i programe, provjeravanje interesa korisnika) te utjecaj knjižničnih usluga i programa te knjižnice na kvalitetu života osoba starije životne dobi (kodovi: društveni život i socijalizacija, terapijski utjecaj, motivacija za rad na sebi, informacijska dobrobit, slobodno vrijeme). Slične su kategorije prepoznate i u ispitanika starije životne dobi: interes korisnika (kodovi: boravak u prostoru knjižnice, korištenje usluga i programa knjižnice, uvođenje programa ili usluga za osobe starije životne dobi, interes za uključivanjem u programe knjižnice u skladu s vlastitim željama, interesne teme (kodovi: čitanje, film i glazba, sport, ostalo), interesne usluge (kodovi: čitateljski klub, kreativne radionice, književni susreti, film i glazba, informacijsko opismenjavanje, ostalo), programi i aktivnosti, utjecaj knjižnice te knjižničnih usluga i programa na kvalitetu života osoba starije životne dobi (kodovi: društveni život i socijalizacija, terapijski utjecaj, znanje i informacijska dobit, slobodno vrijeme, ostalo), volontiranje osoba starije životne dobi (kodovi: potvrda interesa, razlozi neuključivanja u volonterski rad). U daljnjoj će se analizi iznositi usporedno mišljenja knjižničara i korisnika koji su obuhvaćeni istraživanjem kako bismo dobili odgovor na pitanje postoji li potreba za uvođenjem programa za osobe starije životne dobi.

Prije svega, osvrnut ćemo se na broj korisnika starije životne dobi u knjižnicama u kojima je provedeno istraživanje.¹⁴ Naime, taj nam broj mnogo govori o interesu starijih korisnika za uključivanjem u rad knjižnice i korištenjem knjižničnih usluga. Tako Gradska knjižnica Rijeka broji oko dvije tisuće i tristo korisnika iznad šezdeset i pet godina, Gradska knjižnica u Vrbovskom oko tridesetak članova iznad šezdeset godina, a Narodna knjižnica i čitaonica Delnice oko dvjesto sedamdeset i tri umirovljenika.¹⁵ Ako uzmemo u obzir da Delnice imaju neznatno veći broj stanovnika od Vrbovskog, možemo se zapitati koji je razlog velikoj razlici u broju korisnika starije dobi koja je nedvojbeno i kada uzmemo u obzir da nisu svi umirovljenici osobe starije životne dobi. Jedan od mogućih razloga može biti nedovoljan broj aktivnosti, usluga i programa za osobe starije životne dobi. Ipak, uzmemo li u obzir zadovoljstvo ispitanih korisnika i činjenicu da Knjižnica u Delnicama ne odskače od Vrbovskog u broju programa namijenjenih osobama starije životne dobi, moramo uzeti u obzir i faktor pristupa knjižnici.¹⁶ Zaključujemo kako je jedan od razloga malog broja starijih korisnika nedvojbeno otežani pristup knjižnici do koje se dolazi stepenicama zbog čega nepokretne ili slabo pokretne osobe nisu u mogućnosti nesmetano pristupiti knjižnici o čemu je govora bilo i u poglavlju o pokretnosti (Vidi: 5.3.2.3. *Pokretnost*). Zbog toga ne možemo zanemariti značaj pristupa knjižnici za osobe starije životne dobi.

Uzmemo li u obzir neke od podataka iz literature, ne treba nas začuditi kako u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije gotovo ne postoje usluge usmjerene isključivo starijima jer se u praksi najčešće prakticira upravo kombiniranje grupa. Primjerice istraživanje na području Walesa je pokazalo da u svega 21% knjižnica postoji posebna čitalačka skupina koja obuhvaća osobe od 55 do 65 godina te svega 19% knjižnica provodi čitalačke programe za osobe starije od 65 godina. (Vdi Forsyth, 2009:128) Forsyth će na to reći kako je, s jedne strane, takva praksa dobra jer obuhvaća sve korisnike, ali s druge ne uzima u obzir različitost korisnika. (Vdi Forsyth, 2009:129) Mates će dodatno objasniti potrebu za posebnim čitateljskim klubom koji bi obuhvaćao samo korisnike starije životne dobi, time što će naglasiti kako se starije osobe nerijetko osjećaju stigmatiziranima u grupi s mlađim osobama koje često govore drukčijim jezikom od starijih. (Vidi Mates, 2003:45)

¹⁴ Prema podacima dobivenima od knjižničara.

¹⁵ Valja imati na umu kako se kategorija umirovljenika odnosi na sve osobe koje su u mirovini i ne znači nužno da se radi o osobi starije životne dobi. Iako, treba pretpostaviti kako veliki postotak od toga broja ubrajamo u skupinu osoba starije dobi jer je najveći broj umirovljenika starije životne dobi.

¹⁶ Prema popisu stanovništva iz 2011. Vrbovsko ima oko 5000 stanovnika, a Delnice oko 6200 stanovnika. (Vidi: <http://www.vrbovsko.hr/grad-vrbovsko/>, http://www.delnice.hr/ustroj_up.html)

Interes korisnika za uključivanje u aktivnost i program s obzirom na njihove interese, izniman je što pokazuje omjer šest od osam koji pokazuju interes za uključivanjem u neki program ili uslugu koja bi bila u skladu s njihovim željama. Uzevši u obzir kako većina korisnika nije uključena u program za osobe starije životne dobi (ili neki drugi program), a većina bi se uključila kada bi postojao program u skladu s njihovim interesima, navodi nas na zaključak kako knjižničari nisu prepoznali interes korisnika. Drugim riječima, trebaju nam novi programi koji, u jednu ruku, ne moraju nužno biti namijenjeni samo starijim osobama jer ispitanici iskazuju želju za generacijski izmiješanim programima. S druge strane, knjižnice trebaju dati mogućnost da se starije osobe uključe u program namijenjen osobama starije životne dobi kako bi mogli steći iskustvo sudjelovanja u takvim programima i sami ocijeniti žele li se uključiti u generacijski izmiješane programe ili će se prikloniti programima namijenjenima osobama starije životne dobi. Na taj bismo način mogli dobiti konačan odgovor na pitanje postoji li potreba za uvođenjem programa za starije osobe u knjižnicama Primorsko-goranske županije.

Izjave o željenim aktivnostima ispitivanih korisnika, mogu nam biti ključne u odgovoru na pitanje postoji li potreba za uvođenjem novih programa u knjižnice. Naime, one bi nas mogle navesti na zaključak kako starijim korisnicima nisu potrebni programi i aktivnosti u koje bi bili uključene samo osobe njihovih godina. Ipak, moramo biti oprezni u donošenju takvih zaključaka jer valja imati na umu kako korisnici koji kažu kako im godine nisu bitne ili bili bi radije bile uključeni u generacijski izmiješani program nikada nisu iskusili program za osobe starije životne prednosti ili imali priliku uvjeriti se u prednosti takvih programa kako bi se mogli nedvojbeno opredijeliti za jednu od te dvije vrste programa. U prilog tomu idu i izjave ispitanika koji nisu svjesni kakvi se programi za osobe starije životne dobi mogu provoditi u knjižnicama niti da oni uopće postoje: „...*Ne znam da knjižnice nešto rade. Knjižnice da rade tako neke programe...*“¹.

U kontekstu utjecaja na kvalitetu života, istraživanje Rusac, Štambuk i Verić pokazalo je kako postoji dobna diskriminacija usmjerena na osobe starije životne dobi, a jedan je od zaključaka da se mora raditi s osobama starije životne dobi u smislu njihova osnaživanje i razvijanja pozitivne slike o sebi. (Vidi Rusac, 2013:96) Knjižnice tu mogu pridonijeti uključivanjem starijih u rad knjižnice, davanjem prilike da se starije osobe iskažu u onome što im ide od ruke kako bi se izgradilo ili učvrstilo samopouzdanje starijih. Uloga knjižnice kao ustanove koja će poboljšati kvalitetu životu osoba starije životne dobi neizmjereno je važna jer, kako kaže Butrinić, treću životnu dob karakteriziraju traumatični događaji kao što je *umirovljenje, financijski problemi, odlazak djece iz roditeljskog doma, odlazak u starački*

dom, osamljenost, gubitak bračnog druga. (Butrinić, 2011:95) Zbog toga je potrebno osvijestiti starije korisnike o tomu da imaju pravo na kvalitetno starenje i da to imaju pravo tražiti od društvene zajednice, pa i knjižnice. (Vidi Butrinić, 2011:98)

Istraživanje je pokazalo različite interese korisnika s obzirom na sadržaje programa i aktivnosti koje bi se prema njihovu mišljenju trebali održavati u knjižnici. Iznenaduje mali interes za informacijskim i informatičkim opismenjavanjem ispitanih korisnika. Mates u tom kontekstu kaže kako, iako se povećava broj starijih koji koriste računala, značajan dio starijih korisnika još uvijek ne koristi računalo i njegove dobrobiti zbog čega će biti važno ukazati na pozitivne strane informacijskog i informatičkog opismenjavanja. (Vidi Mates, 2003:64) Iako interes izostaje, važno je spomenuti kako se u literaturi često naglašava informacijsko i informatičko opismenjavanje za starije osobe pogotovo kada se nastoji povezati korištenje interneta kao važnog izvora za informacije o zdravlju. Tako će istraživanje Xie i Bugg pokazati povećanje interesa za informacijsko opismenjavanje i entuzijazam polaznika tečaja koji su zahvaljujući temi koja im je bliska znatno unaprijedili svoje sposobnosti za rad na računalu. (Vidi Xie, 2009:11) Takvi bi se programi trebali koristiti kao sredstvo kojim bi se podigao interes za informacijskim i informatičkim opismenjavanjem korisnika, kako bi korisnici uvidjeli pozitivne strane interneta i računala za vlastitu dobrobit te dao novi pogled na informacijsko opismenjavanje i služenje internetom. Slično potvrđuje i istraživanje iz 2011. koje pokazuje smanjenu anksioznost prema računalima, povećanje interesa za radom na računalu i povećanje znanja o računalu i internetu. (Vidi Xie, 2012:106)

Dosadašnji rezultati pokazali su kako u knjižnicama Primorsko-goranske županije gotovo ne postoje programi i usluge namijenjene starijim osobama, ali i da u korisnika postoji interes za uključivanjem u usluge i programe prema njihovim željama iako ti programi ne moraju biti dobro ograničeni. Pokazujući tako da postoji potreba za uvođenjem novih programa u knjižnice u daljnjem ćemo tekstu pokušati odgovoriti na pitanje koji bi to programi bili prema interesima koje su u intervjuu iskazali korisnici. Kako među korisnicima postoje različiti interesi, za dublje razumijevanje i otkrivanje interesa korisnika Mates preporuča provođenje istraživanja (npr. metodom ankete). Primjerice savjetuje da se interesi korisnika provjere anketom kako bi se dobila što kompletnija slika. (Vidi Mates, 2003:35)

U istom smo poglavlju istražili i interes korisnika za volonterskim uključivanjem u rad knjižnice. Iznenaduje u tom pogledu što mnogi korisnici nemaju saznanja o mogućnosti volonterskog rada. Važnost volonterskog uključivanja starijih osoba već nekoliko puta spomenuta, ali vrijedna je informacija kako je istraživanje o pravima starijih osoba provedeno u Zagrebu 2012. pokazalo da devet od deset ispitanika posjeduju vrijedna znanja koja u

našem društvu nisu iskorištena. (Vidi Spajić-Vrkaš, 2012:107) Pitanje volontiranja ukazuje na to kako postoji potreba za provođenjem kampanje koja bi korisnike upoznala s mogućnostima volonterskog rada u knjižnici. To je naznačeno i u intervjuu s knjižničarkom iz Rijeke koja kaže: „...*Možda bi jača kampanja traženja volontera nešto polučila, ali kroz tu anketu nismo uspjeli ništa dobiti...*“^{1a}. Štambuk i Šučur u tom kontekstu naglašavaju kako je za kvalitetno aktivno starenje od iznimne važnosti provođenje slobodnog vremena volonterskim radom, a kako bi do toga došlo volonterstvo se treba više promovirati putem medija i na lokalnoj razini. (Vidi Štambuk, 2014b:107) Upravo se osobe starije životne dobi navode kao one koje najviše vole volontirati s ciljem pomaganje drugima. (Vidi Mates, 2003:8) Zbog toga je vrijedno znati kako korisnici prepoznaju važnost volontiranja.

Vidjeli smo kako uvjete za uvođenje novih programa i usluga možemo podijeliti na prostor, ljudske resurse, vrijeme, financije i opseg rada. Istraživanje pokazuje kako postoje nedostaci u većini spomenutih kategorija. Govoreći o prostoru Horvat naglašava kako prostor treba biti privlačan i funkcionalan, namijenjen različitim aktivnostima kao što je prostor za razgovore, kako bi se mogli održavati sastanci članova zajednice. (Vidi Horvat, 2012:28) I dok veći dio korisnika pokazuje zadovoljstvo prostorom knjižnice, manji će dio iskazivati nezadovoljstvo. U pokušaju da objasni kako osigurati adekvatan prostor za starije, Blackburn će naglasiti prostor slobodan za kretnju i dovoljno sjedećih mjesta što imaju sve knjižnice. (Vidi Blackburn, 2013:21) Jedan je od zaključaka *6. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj* da nedostaju čitaonice i socijalno ugodni prostori za prirodnu integraciju korisnika treće životne dobi u knjižnice. (Vidi *Zaključci*, 2008) To nam potvrđuje i dio navedenih izjava korisnika.

Kada govorimo o kategoriji ljudskih resursa razlikujemo volontere od knjižničnih djelatnika. Mates će naglasiti važnu ulogu volontera navodeći kako je bitno pomno ih odabrati i poticati kako bi ostali na toj poziciji. (Vidi Mates, 2003:50) Neupitno je kako osmišljavanje i provođenja programa za osobe starije životne dobi zahtijeva mnogo vremena, što se direktno povezuje s brojem djelatnika koji se mogu tomu posvetiti. Američki će knjižničari naglasiti kako osoblje koje radi na programima za osobe starije životne dobi, mora biti zaduženo samo za rad s osobama starije životne dobi te ih se ne smije opterećivati ostalim dužnostima. Tome dodaju kako bi u knjižnici trebao postojati barem jedan takav djelatnik. (Vidi Trevis, 1988:40) Iako će takva ideja biti preambiciozna za hrvatske narodne knjižnice koje se često susreću s problemom nedostatka osoblja, a nemogućnosti dodatnog zapošljavanja uslijed nedostatka financijskih sredstava, realno je očekivati posvećivanje vremena jednoga dijela djelatnika osobama starije životne dobi toliko da se ponude određeni sadržaji koji bi zadovoljili veći dio

korisnika starije dobi u skladu s poslanjem narodnih knjižnica. Nedostatak se ljudskih sredstava potvrđuje i u literaturi koja govori o nedostatku različitih resursa među kojima su i djelatnici. (Katalenac 2003:17)

Osim nedostatka vremena za osmišljavanje i provođenje novih usluga i programa namijenjenima osobama starije životne dobi, pokazuje se i nedostatak financija. Problem se potvrđuje i u literaturi gdje Katalenac naglašava kako su problemi financiranja knjižnica naročito izraženi na lokalnoj razini, pa se među nedostatno financiranim knjižnicama nalaze i narodne knjižnice. (Vidi Katalenac, 2003:17) Ipak, imajući na umu ograničena financijska sredstva, knjižnice svoj rad sa starijim osoba u početku mogu usmjeriti na programe koji ne bi iziskivali velike novčane izdatke, već na programe koji bi uglavnom bili besplatni kao što je primjerice čitateljski klub ili programe koji bi zahtijevali manja financijska sredstva poput kreativnih radionica.

7. Zaključak

Provedeno istraživanje s knjižničarima i korisnicima Gradske knjižnice Rijeka, Gradske knjižnice Vrbovsko te Narodne knjižnice i čitaonice Delnice pokazalo je da se nedovoljno provode usluge, programi i aktivnosti koje su namijenjene osobama starije životne dobi. Uočili smo kako osobe starije životne dobi najčešće koriste uslugu posudbe knjiga ili prostor čitaonice u kojemu čitaju dnevni tisak. Kako smo u Gradskoj knjižnici Vrbovsko uočili iznimku u tom kontekstu u odnosu na ostale knjižnice, pretpostavili smo kako je razlog manjka korisnika u čitaonici pristup knjižnici, odnosno stepenice koje korisnici moraju proći ne bi li došli do knjižnice, a koje onemogućavaju nepokretnim ili slabije pokretnim osobama odlazak u prostor knjižnice. Takva nam je pretpostavka potvrđena i malim brojem korisnika starije životne dobi u odnosu na knjižnicu u Delnicama, unatoč podjednakom broju potencijalnih korisnika. Uz to, korisnici starije životne dobi koriste uslugu dostavljanja knjige na riječkom području, bilo da se radi o usluzi *Knjižnica na pragu vašega doma* ili o bibliobusu koji, između ostaloga, odlazi u dom za starije i nemoćne u Kantridi. Stariji korisnici prisustvuju kreativnim radionicama, čitateljskim klubovima, programima informacijskog i informatičkog opismenjavanja.

Među ostalim programima i aktivnostima uočili smo organiziranje tombole, književne susrete te program reminiscencije koji se planira provoditi u Ogranku Trsat, a pretpostavljamo kako će stariji korisnici u njegovu radu imati važnu ulogu jer se radi o programu u kojemu će se prizivati uspomene na poznata mjesta iz trsatske prošlosti. Uočena je suradnja knjižnica s domovima za starije osobe na području Rijeke i Delnica koja se ostvaruje kroz dostavljanje knjiga i novina štitećenicima doma i čitanje odabranih tekstova. Povremeno se ostvaruje i suradnja s ostalim udrugama.

Smatrali smo važnim izdvojiti ulogu starijih u volonterskom radu. Uočeno je, naime, kako na riječkom području postoje volonteri starije dobi koji na vlastitu inicijativu doprinose radu knjižnice. Budući da i sami knjižničari uočavaju važnost volontiranja, ali se korisnici rijetko i na vlastitu inicijativu uključuju, smatramo važnim provesti kampanju kojom bi se populariziralo volonterstvo među korisnicima starije dobi i ispunili njihovi potencijali na obostrano zadovoljstvo korisnika i knjižnice. Kako bismo još jednom naglasili važnost volontiranja, poslužit ćemo se izjavom Horvat koja kaže da *knjižnica mora osobito razvijati senzibilitet okoline i uklanjati predrasude prema skupinama socijalno isključenih korisnika, uključujući starije osobe i organizirati programe za njihovo uključivanje u korištenje knjižnica*. (Horvat, 2012:27) Posebna je pažnja usmjerena na interes korisnika za

volonterstvom te je ustanovljeno kako stariji korisnici žele volontirati. Vrijedan je to podatak kojim bi se knjižnice trebale usmjeriti i potaknuti starije osobe na volontersko uključivanje u rad knjižnice.

U drugom smo se istraživačkom pitanju usmjerili na potrebe korisnika starije životne dobi o kojima knjižnice vode računa, pa su pritom dobivene kategorije vida, sluha, pokretnosti, kognitivnih sposobnosti, interesa i financijskih pogodnosti. Naime, svjesni poteškoća osoba starije životne dobi, knjižničari vode računa o preporuci na narudžbi knjiga većega fonta, ali i načinu čitanja u domovima za starije. Isto tako, olakšavaju starijima ostavljanjem knjiga, odlaskom u domove za starije i nemoćne, ali i izgradnjom mreže knjižnica i bibliobusom na riječkom području. Nadalje, knjižničari vode računa o kognitivnim sposobnostima korisnika starije životne dobi, što do izražaja dolazi u izboru tekstova koji će se čitati u domovima za starije i nemoćne, pa će se pritom paziti da tekstovi ne budu dvosmisleni, jednostavni i kratki.

Osim uzimanja u obzir fizičkih poteškoća, knjižničari vode računa o vrsti i tematici knjižnične građe u radu sa starijim korisnicima što će do izražaja doći osobito prilikom preporuke građe za čitanje i čitanja tekstova u domovima za starije. Između ostaloga, vodit će se računa o načinu informiranja, a sve će knjižnice davati i financijske pogodnosti za starije korisnike. U radu sa starijima, knjižničari će se najčešće voditi onime što im korisnici kažu usmenim putem i vlastitim osjećajem, a manje priručnikom koji bi ih uputio na rad sa starijima. Kako bi se prepoznale potrebe starijih korisnika o kojima knjižničari ne vode računa, bilo zbog neiskustva rada sa starijima ili iz drugih razloga, savjetuje se vođenje smjernicama propisanim u *Smjernicama za građu laganu za čitanje* te *Smjernicama za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* te ranije spomenuti priručnik – *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults*.

Nastojeći odgovoriti na pitanje postoji li potreba za uvođenjem novih programa za starije vodili smo se interesom korisnika te njihovim utjecajem na kvalitetu života orijentirajući se pritom na izjave knjižničara i korisnika. Kao kod prepoznat je boravak u prostoru knjižnice, pa je ustanovljeno kako se korisnici u knjižnici ne zadržavaju mnogo. Isto tako, veći dio korisnika ne sudjeluje u knjižničnim aktivnostima i programima, dok se manji dio rado uključuje. Možda se odgovor na pitanje zašto je tomu tako može pronaći u činjenici da knjižničari interes korisnika najčešće provjeravaju usmenim putem, bez provođenja istraživanja koje bi ih uputilo direktno na želje starijih korisnika.

Između ostaloga, dobiveni su naizgled proturječni rezultati prema kojima, s jedne strane, prema izjavama knjižničara, korisnici ne iskazuju želju za novim programima, dok se, s druge strane, rado uključuju u nove aktivnosti koje knjižnice organiziraju. Činjenica je kako je broj programa namijenjen starijima iznimno nizak, što nam govori kako su potrebni novi programi koji bi bili namijenjeni starijim osobama. U skladu je to sa *Zaključcima 6. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj: Knjižnične usluge za korisnike treće životne dobi* u kojima se navodi da *knjižnični programi za korisnike treće životne dobi nisu dostatni u našoj sredini i valja im posvetiti više pozornosti.* (Zaključci, 2008)

Knjižničari su prepoznali važnost provođenja takvih programa, ali se većina njih ipak dobnno ne ograničava. Iz odgovora ispitanika saznali smo da se to čini zato što je tako jednostavnije. S jedne strane, lakše ga je dobnno ne ograničiti kako bi svi imali mogućnost sudjelovanja, a s druge strane, knjižničari smatraju kako se time korisnike nepotrebno obilježava, pa se stvara potencijalna opasnost da se oni osjećaju uvrijeđenima. Iako bismo se mogli donekle složiti s takvim tvrdnjama, ipak je važno naglasiti kako ne možemo jednako percipirati programe koji su namijenjeni starijim osobama i one namijenjene svima. Jedan od razloga zašto je važno provoditi programe za starije izdvojiti će Forsyth koji će reći kako je, s jedne strane, takva praksa dobra jer obuhvaća sve korisnike, ali s druge ne uzima u obzir različitost korisnika. (Vidi Forsyth, 2009:129) Dodatnu potvrdu kako nam trebaju novi programi za starije pronašli smo u izjavama korisnika koji, iako trenutno nisu uključeni u knjižnične programe, izražavaju želju za uključivanjem u program koji bi bio u skladu s njihovim interesima, potvrđujući time kako njihovi interesi nisu dovoljno prepoznati među knjižnicama. Potvrda kako knjižnice trebaju nove programe i aktivnosti za starije nam je i činjenica kako ona može djelovati na kvalitetu života starijih osoba. Naime, prema rezultatima istraživanja knjižnica i programi koji se provode djeluje na društveni život i socijalizaciju, ima terapijski utjecaj na korisnike, daje motivaciju za rad na sebi, mnogo znači korisnicima kao informacijska ustanova te ispunjava slobodno vrijeme korisnika.

U pokušaju da ustanovimo koji bi se programi trebali uvesti u knjižnice, istražili smo interese korisnika. Istraživanjem smo utvrdili kako se oni iznimno razlikuje, počevši od tema (čitanje, film i glazba, sport, prijateljstvo, humor, zdravlje i dr.), preko željenih programa i aktivnosti. Među njima, najviše su interesa korisnici pokazali za čitateljski klub, kreativne radionice, književne susrete, filmske i glazbene radionice i dr. Zbog različitih interesa osoba starije životne dobi, uočili smo da je teško odrediti programe koji bi se trebali uvesti u knjižnice, što potvrđuje činjenicu o važnosti provedbe istraživanja kojim bi knjižnice mogle pouzdano utvrditi interesne programe za starije osobe na svojem području djelovanja.

Posljednje se istraživačko pitanje odnosilo na uvjete koje knjižnice imaju za uvođenje novih programa. Utvrdili smo kako sve knjižnice imaju osiguran prostor za provođenje usluga i programa za starije. Uočen je problem nedostatka ljudskih resursa, djelatnika i volontera, zbog čega uključivanje starijih osoba kao volontera u knjižnici dodatno dobiva na važnosti. Nedostatak ljudstva uvjetuje i nedostatak vremena za bavljenje programima i aktivnostima za osobe starije životne dobi. Iako financijski uvjeti nisu adekvatni kako bi se provodili programi koji iziskuju financijski angažman knjižnica, knjižničari bi, u skladu s poslanjem narodnih knjižnica, trebali učiniti sve što je u njihovoj moći kako bi starijim korisnicima osigurali programe koji ne iziskuju velike novčane izdatke.

Istraživanje je ukazalo na to kako su usluge i programi za osobe starije životne dobi važna i nedovoljno istražena tema među hrvatskim knjižničarima zbog čega oslonac pri provođenju programa valja pronaći u stranoj literaturi, uz već spomenute IFLA-ine smjernice. Za ideju pri osmišljavanju programa za starije osobe i savjetovanje u radu sa starijima od iznimne će pomoći biti članak M. Kendall *Public library services for older adults* te priručnik autorice Barbare T. Mates pod nazivom *5-star Programming and Services for Your 55+ Library Customers*.

Važnost bavljenja osobama starije životne dobi proizlazi već iz brojnosti te skupine. Zbog toga je nužno usmjeriti se daljnjim istraživanjima u kojima bi se mogla dobiti jasnija slika o programima i aktivnostima za kojima žude korisnici starije životne dobi. Osim toga, u budućim bi istraživanjima vrijedno bilo proučiti kakve bi aktivnosti u knjižnice privukle potencijalne korisnike koji trenutno nisu uključeni u rad knjižnica. Poučeni iskustvima rada s osobama starije životne dobi u drugim zemljama i mjestom koje starije osobe zauzimaju u radu knjižnice, ukazujemo na nužnost usmjeravanja knjižnica upravo prema toj dobnoj skupini i osvještavanje porasta važnosti starijih korisnika u budućem djelovanju knjižnice.

Sažetak

U radu se daje uvid u knjižnične usluge i programe za osobe starije životne dobi u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije. Teorijski je dio popraćen istraživanjem u koje su uključeni knjižničari i korisnici triju knjižnica s područja Primorsko-goranske županije – Narodne knjižnice i čitaonice u Delnicama, Gradske knjižnice Ivana Gorana Kovačića u Vrbovskom te Gradske knjižnice Rijeka. Rezultati istraživanja pokazali su kako su usluge i programi za osobe starije životne dobi nedovoljno zastupljeni u narodnim knjižnicama Primorsko-goranske županije te se ustanovila potreba za uvođenjem novih usluga i programa koji bi bili namijenjeni korisnicima starije životne dobi.

Ključne riječi

knjižnični programi, osobe starije životne dobi, narodne knjižnice, Primorsko-goranska županija

Popis literature

1. Balenović, B. (2016), Knjižnice u domovima za starije osobe grada Zagreba [diplomski rad], Filozofski fakultet u Zagrebu, Zagreb [preuzeto 7. siječnja 2017.: http://darhiv.ffzg.unizg.hr/6526/1/Balenovic_zavrzni%20rad.pdf]
2. Barada, V., Zdravković, Ž. (2009), Anketno istraživanje zadovoljstva korisnika/ca Gradske knjižnice Zadar: izvještaj, Odjel za sociologiju, Sveučilište u Zadru, Zadar [preuzeto 15. siječnja 2017.: http://www.gkzd.hr/pdf/dokumenti/GKZD_Anketa_Izvjestaj2009.pdf]
3. Blackburn, A. (2013), *Serving Older Adults* u: Feliciter, vol. 59, no. 3, str. 21-23. [preuzeto 7. studenoga 2016.: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ce1ff7d8-020e-4a4f-a8ab-344077f7ae2c%40sessionmgr120&vid=5&hid=114>]
4. Bon, M. (2012), *Knjižnice – kulturni, informacijski izobraževalni, socialni in komunikacijski centri* u: Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice, 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj, Zagreb, str. 33-43.
5. Bunić, S. (2004), *Suradnja Knjižnica grada Zagreba s knjižnicama u umirovljeničkim domovima* u: Slobodan pristup informacijama, 2. i 3. okrugli stol, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, str. 143.-153.
6. Butirić, M. (2011), *Knjižnične usluge za korisnike treće životne dobi* u: Glasnik Društva bibliotekara Split, vol. 9, no. 1, str. 94.-101.
7. Crawley, B., Tevis, J. A. (1988), *Reaching Out to Older Adults* u: Library Journal, vol. 113, no. 37, str. 37-40. [preuzeto 8. studenoga 2016.: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ffdf0c3-5b05-4c70-b550-3f2fa7d39c7d%40sessionmgr4010&vid=4&hid=4208>]
8. Črnjar, Lj., Vugrinec, LJ. (2010), *Uloga i značaj pokretnih knjižnica* u: Vjesnik bibliotekara Hrvatske, vol. 53, no. 3/4, str. 125-139.
9. Despot Lučanin, J. (2003), *Iskustvo starenja: doprinos teoriji starenja*, Naklada slap, Zagreb
10. Despot Lučanin, J. (2008), *Znanstvena psihologija starenja – prikaz područja i pregled istraživanja u Hrvatskoj*, u: Klinička psihologija 1, vol. 1, no. 1-2, str. 59-77.
11. Forsyth, E. (2009), *Readers advisory services for older adults* u: Australasian Public Libraries and Information Services, vol. 22, no. 3, str. 128-40. [preuzeto 8. studenoga

- 2016.: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=252f6bbb-cfdf-4ef9-9e1e-caa2ad921d3a%40sessionmgr4006&vid=2&hid=4208>]
12. Gillham, B. (2005), *Research Interviewing - the range of techniques*, Open University Press, Maidenhead
 13. *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults* (2008), Library Services to an Aging Population Committee, Reference Services Section, Reference and User Services Association of the American Library [preuzeto 16. studenog 2016.: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>]
 14. Horvat, A. (2003), *Knjižnice u službi uključivanja u društvo*, u: Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Osijek, str. 20.-27. [preuzeto 13. listopada 2016.: http://baza.gskos.hr/knjige/Nk_drustvene_iskljucenosti.pdf]
 15. Horvat, A. (2004), *Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica?* u: Slobodan pristup informacijama, 2. i 3. okrugli stol, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb, str. 101-106.
 16. Horvat, A. (2012), *Knjižnice u službi svoje zajednice* u: Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice, 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (zbornik radova), Zagreb, str. 21-32.
 17. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice (2011), prema drugom izmijenjenom izdanju izvornika, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb
 18. Katalenac, D. (2003), *Plivati protiv struje: hrvatske narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti* u: Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Osijek, str. 13-19. [preuzeto 13. listopada 2016.: http://baza.gskos.hr/knjige/Nk_drustvene_iskljucenosti.pdf]
 19. Kendall, M. (1996), *Public library services for older adults* u: Library Review, vol. 45 no. 1, str.16-29. [preuzeto 10. studenoga 2016. : <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00242539610107721>]
 20. *Keys to Engaging Older Adults @ your library* (2010), American Library Association Office for Literacy & Outreach Services, Chicago, [preuzeto 9. studenoga 2016. s: <http://connect.ala.org/files/ALAToolkitOlderAdults2016.pdf>]
 21. Knjižnice i intelektualna sloboda (1999), prevela Ana Barbarić, IFLA, [preuzeto 1. listopada 2016. : <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/kiis.htm>]
 22. Landgraf, G. (2016), *An Aging Population Reshapes Library Services* u: American Libraries, vol. 47, no. 6, str. 22-23. [preuzeto 8. studenoga 2016.:

- <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=1e9d7455-90d9-42de-b33d-c424f179b15c%40sessionmgr4008&vid=2&hid=4208>]
23. Mei-Yu, W. (2013), *Public library blogs and elders' self-learning: a content analysis* u: *Electronic Library*, vol. 31, no. 4, str. 521-530., [preuzeto 8. studenoga 2016.: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/EL-10-2011-0153>]
 24. Mates, B. T. (2003), *5-star Programming and Services for Your 55+ Library Customers*, ALA Editions of the American Library Association, Chicago, [preuzeto 7. studenoga 2016.: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/ZTAwMHR3d19fMTczMjQwX19BTg2?sid=af2cc992-b5e4-49a3-926a-55d8e00c8103@sessionmgr4007&vid=1&format=EB&rid=1>]
 25. Milas, G. (2009), *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*, 2. izd., Naklada slap, Zagreb
 26. Narodna knjižnica: IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga (2003), Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb
 27. Novak, H. (2010), *Anketno istraživanje „Zadovoljstvo korisnika Gradske knjižnice Zadar“* u: *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, vol. 53, no. 3-4, str. 140.-157. [preuzeto 8. siječnja 2017.: <http://hrcak.srce.hr/80585>]
 28. Mylee, J. (2006), *Active, Engaged, Valued: Older People and NSW Public Libraries* u: *APLIS*, vol. 19, no. 3, str. 113-117. [preuzeto 9. studenoga 2016.: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=5f51a8c2-2408-4b23-ab0e-be9d9dcabbb8%40sessionmgr101&vid=4&hid=114>]
 29. Ovsenik, R., Vidic, D. (2013), *Odnos starijih osoba prema slobodnom vremenu* u: *Media, culture and public relations*, vol. 4, no. 1, str. 55-60. [preuzeto 8. studenog 2016.: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=149540]
 30. Preporuke za knjižnično zakonodavstvo i politiku u Europi (2000), preveo Krešimir Pintarić, *Vijeće Europe* [preuzeto 1. listopada 2016.: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/preporuke.pdf>]
 31. Rusac, S., Štambuk, A., Verić, J. (2013), *Dobna diskriminacija: iskustva starijih osoba* u: *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, vol. 49, no. Supplement, str. 96-105. [preuzeto 10. studenog 2016.: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=161178]
 32. Schaie, K., Willis, L. S. (2000), *Psihologija odrasle dobi i starenja*, Naklada Slap, Zagreb

33. Smjernice za građu laganu za čitanje (2005), Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb
34. Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj (2009), Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova, Hrvatsko knjižničarsko društvo, Zagreb
35. Stephens, A. K. (2006), *Twenty-First Century Public Library Adult Services* u: *Reference & User Services Quarterly*, vol. 45, no. 3, str. 223-235.
[preuzeto 7. studenog 2016.:
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=8621cee1-6776-41b6-9bbb-8727848c5bcd%40sessionmgr4007&vid=2&hid=4208>]
36. Sorg-Elliott, J., Elliott, J. (1999), *Recreation for Older Adults: Individual and Group Activities*, Venture
37. Spajić-Vrkaš, V., Vrban, I., Rusac, S. (2013), *Prava osoba starije životne dobi u Gradu Zagrebu: pilot istraživanje*, Zaklada Zajednički put, Zagreb, [preuzeto 15. siječnja 2017.: <http://wp.ffzg.unizg.hr/hre-edc/files/2015/03/Pilot-istra%C5%BEivanje-Prava-osoba-starije-%C5%BEivotne-dobi-u-Gradu-Zagrebu.pdf>]
38. Sviben, Z. (2003), *Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost* u: *Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti*, Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Osijek, str. 28-34. [preuzeto 13. listopada 2016.:
http://baza.gskos.hr/knjige/Nk_drustvene_iskljucenosti.pdf]
39. Špiranec, S., Banek Zorica M. (2008) *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*, Zavod za informacijske studije, Zagreb
40. Štambuk, A., Rusac, S., Tomečak, M. (2014a), *Promišljanje starenja i starosti – predrasude, mitovi i novi pogledi* u: *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, vol. 50, no. 1, str. 36-53. [preuzeto 10. studenog 2016.:
http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=184197]
41. Štambuk, A., Šućur, Z. (2014b) *Uvodna riječ uz tematski broj časopisa posvećen aktivnom starenju i međugeneracijskom povezivanju* u: *Revija za socijalnu politiku*, vol. 21, no. 2, str. 105.-110. [preuzeto 8. studenog 2016.:
http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=185709]
42. *The Global strategy and action plan on ageing and health (2016-2020)*, (2015), World health Organization Department of Ageing and life Course, [preuzeto 8. studenog 2016.: <http://who.int/ageing/GSAP-Summary-EN.pdf?ua=1>]

43. Upute za poslovanje narodnih knjižnica (1996), ur. Aleksandra Malnar, Knjižnice grada Zagreba, Zagreb
44. Xie, B. (2012), *Public Library Computer Training for Older Adults Addresses Their Computer and Health Literacy Needs* u: *Library & Information Science Research*, vol. 7, no. 4, str. 64-71.
45. Xie, B., Julie, M. B., (2009), *Public Library Computer Training for Older Adults to Access High-quality Internet Health Information* u: *Library & Information Science Research*, vol. 31, no. 3 [preuzeto 15. studenog 2016.: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2818317/>]
46. Zaključci 6. savjetovanja za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj: Knjižnične usluge za korisnike treće životne dobi održanoga u Puli 1. listopada 2008. (2008), [preuzeto 1. studenog 2016.: <http://www.hkdrustvo.hr/hr/skupovi/program/133>]
47. Zickuhr, K., Rainie, L., Purcell, K. (2013), *Library Services in the Digital Age*, Pew Research Centar, [preuzeto 15. siječnja 2017.: <http://libraries.pewinternet.org/2013/01/22/part-4-what-people-want-from-their-libraries/>]

Popis priloga

Prilog 1: Usluge i programi za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Prilog 2: Usluge i programi za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Prilog 3: Usluge i programi za osobe starije životne dobi - korisnici

Prilog 4: Usluge i programi za osobe starije životne dobi - korisnici – Dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Prilog 5: Uzimanje u obzir potreba korisnika starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Prilog 6: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Prilog 7: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Prilog 8: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – korisnici

Prilog 9: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – korisnici - dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Prilog 10: Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Prilog 11: Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Prilog 1: Usluge i programi za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Izjava	Kod	Kategorija
<p>„...većinom su to čitatelji...“2a</p> <p>„...U našoj knjižnici to je posudba knjiga i čitanje dnevnog tiska...“3a</p>	Posudba knjiga	Vrste usluga i programa koje koriste osobe starije životne dobi
<p>„...odjel narodne čitaonice je na papiru odjel i usluga namijenjena svima, ali odemo li sada tamo, vidjet ćemo da ga gotovo isključivo koriste osobe starije životne dobi...“1a</p> <p>„...periodiku probali jesmo uvesti, kao čitaonica, ali baš se i ne koristi...“2a</p> <p>„...aktivni su svakodnevni čitači dnevnog tiska...“3a</p>	Čitaonica	
<p>„...godine 2012. krenuli smo sa uslugom <i>Knjižnica na pragu Vašeg doma</i>. Pokrenuli smo tu uslugu koja se tiče ne samo starijih osoba, ali je mahom nekako ispalo da su to starije osobe (...) mi jednom mjesečno dovozimo knjige na kućni prag...“1a</p> <p>„...bibliobus dođe pred vrata...“1a</p> <p>„...naš gradski bibliobus dolazi i u dom...“1a</p>	Usluge dostavljanja knjiga	
<p>„...Imamo kreativnu radionicu na Zametu. (...) Njezinu radionicu u većem broju čine osobe starije životne dobi...“1a</p> <p>„...Primjerice sad 26. izrađujemo adventski vijenac...“2a</p>	Kreativne radionice	
<p>„...I onda čitaju isto tako i u knjižnici organiziraju čitanja povremeno za srednju i stariju dob...“1a</p> <p>„...imamo taj čitateljski klub 50+, tako smo ga u početku nazvali. Sad se on zove <i>One</i>. U njemu je dobar dio korisnica preko 65...“1a</p> <p>„...Bavim se idejom toga čitateljskog kluba...“2a</p>	Čitateljski klubovi	
<p>„...tu uslugu dajemo na upit. Znači ne držimo ju cijelo</p>		

<p>vrijeme, ali kada dobijemo upite korisnika, kroz svakodnevni rad, ako upiti dođu, naši djelatnici pokažu. Znači opismenjavanje postoji na svakodnevnoj bazi, samo nije organiziran program, to je dio poslovanja, dio djelatnosti...“1a</p> <p>„...provedeno kao organizirana edukacija kada smo dobili <i>tablete</i>. Onda je kolega baš za osobe starije sobi čučao u čitaonici i dva dana u tjednu bio na raspolaganju po dva sata upravo za starije osobe i za podučavanje radu na tabletu...“1a</p>	<p>Informacijsko i informatičko opismenjavanje</p>	
<p>„...razmišljali o uvođenju šahovske table za korisnike u čitaonicu...“1a</p> <p>„...radili smo tombolu...“1a</p> <p>„...Osim usluge posudbe knjiga dolaze na književne susrete...“2a</p> <p>„...svi ostali programi koje je kolegica zamislila da će se provoditi su namijenjeni starijima jer udaraju na sjećanja. Radi se o programu tipa zaživljavanja knjižnice u zajednici i intencija je da zajednica osjeti da knjižnica njima pripada. Kolegica je pripremila set tema koje prizivaju uspomene na butige s područja Trsata, poznata mjesta na kojima su ljudi kupovali...“1a</p>	<p>Ostalo</p>	
<p>„...prijedlog da pokušamo sa Domom umirovljenika na Kantridi dogovoriti neku suradnju, nekakvo čitanje...“1a</p> <p>„...gradski bibliobus dolazi i u Dom...“1a</p> <p>„...odlaze redovito mjesečno u Dom na Čavlima...“1a</p> <p>„...ne, jer ovdje nema doma za starije i nemoćne (...) Suradujemo s onima s kojima možemo na našem prostoru, s vrtićem, školom...“2a</p>	<p>Umirovljenički domovi</p>	

<p>„...Evo imali smo prije nekoliko godina akciju „Kap dobrote u moru ljubavi“ i skupljali smo knjige za dom Vitanova na Viškovu...“2a</p> <p>„...čitanja u Domu za starije i nemoćne Dobra vila Vinka, kao i u domu Radočaj...“3a</p> <p>„...korisnicima nosimo knjige ili dnevni tisak...“3a</p>		<p>Suradnja knjižnica s drugim ustanovama i udrugama</p>
<p>„...suradnja s raznim udrugama u zajednici. Konkretno s udrugama umirovljenika...“1a</p> <p>„...oni su imali izložbu svojih radova u knjižnici, ali drugo ne...“2a</p>	<p>Udruge umirovljenika</p>	
<p>„...s udrugama (...) manjina, likovnih društava...“1a</p> <p>„...s Društvom Gorana u dogovoru s predstavnicima izaberemo iz njihovog adresara tridesetak osoba ljudi koji žive u zajednici i pošaljemo tu pozivnicu...“1a</p>	<p>Ostale udruge</p>	
<p>„...Ona sama organizira male seanse čitanja za djecu u suradnji s dječjim vrtićem i otvorenim pozivnom dječici, organizira čitanje u knjižnici u Čavlima...“1a</p> <p>„...imali smo gospođu na Zametu koja je isto tako starije dobi i koja se uključila u pričaonicu ili nekakav ručni rad (...) Ona je nešto heklala i plela, pa su od toga izrađivali lutkice i odjeću za lutkice i pomagali malenoj djeci...“1a</p> <p>„...jedna korisnica starije životne dobi koja je i aktivno sudjelovala u pripremi nečega, ovo su izloženi njezini radovi...“2a</p>	<p>Načini volontiranja</p>	<p>Volontiranje osoba starije životne dobi</p>
<p>„...ona je sama došla u knjižnicu s ponudom da bi čitala djeci...“1a</p> <p>„...Nismo mi toliko puta pozivali javno starije osobe da se uključe kao volonteri, ali nam se povremeno netko</p>	<p>Interes</p>	

<p>javi koji je voljan raditi na taj način...“1a „...Ne sudjeluju u kreiranju nekih programa, nego baš ono ponuđeno koriste...“2a</p>		
<p>„...Ja smatram važnim, prevažnim to njihovo uključivanje volontersko da sva svoja znanja prenesu drugima...“1a „...Možda nedostaje brige o volonterskom uključivanju starijih u sadržaj zajednice, a nekako uvijek mislim da svi, ne samo stariji, kad kukaju da nema programa za njih, nemaju pravo. Svatko od nas može pridonijeti zajednici na svoj način...“1a</p>	<p>Važnost</p>	

Prilog 2: Usluge i programi za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

<p>Izjava</p>
<p>„...Kao što vidite knjižnica je na katu i to otežava pristup (...) Možda bi broj korisnika starije životne dobi bio veći da smo u prizemlju...“2a</p>

Prilog 3: Usluge i programi za osobe starije životne dobi - korisnici

Izjava	Kod	Kategorija
<p>„...mjesto na kojem posuđujem knjige...“1 „...Uglavnom posudbu knjiga...“1 „...Idem tamo, promijenim si knjigu...“2 „...posudba knjiga...“3 „...Posudba knjiga za mene...“4 „...uglavnom posudbu knjiga...“5 „...Posudbu knjiga...“6 „...Posudbu knjiga...“7</p>	Posudba knjiga	Vrste usluga i programa
<p>„...čitateljski klub <i>One</i> (...) Sastajemo se zadnji četvrtak u mjeseci i onda svatko kaže svoje dojmove o toj knjizi, o likovima, koji se i razlikuju...“4</p>	Književni klubovi	
<p>„...Jedino udruga Dotepenac, ali sad se jako slabo družimo ove godine...“2</p>	Kreativne radionice	
<p>„...lijepa promocije knjiga...“1 „...recitatorske večeri...“4 „...Književnim susretima, pa zdrava hrana kada je bila, pa te radionice kad su imale...“5 „...kada im dolaze gosti sam prisutna...“5 „...Volim kada dolaze pisci...“5</p>	Književni susreti	
<p>„...Kada dođem po knjigu, onda obično malo sjednem i pročitam novine...“1 „...provodim vrijeme u našoj čitaonici...“4</p>	Čitaonica	
<p>„...prvu srijedu u mjesecu, kolegice izaberu neku temu. Prošli mjesec je recimo bila tema <i>Žene u hrvatskom romanu</i>. (...) Onda kolegice pročitaju knjige i ispričaju jedno 5-6 knjiga (...) nastoje upoznati s većim brojem interesantnih knjiga koje se dotiču određene teme...“4 <i>(Knjiga do knjige)</i></p>	Ostalo	

Prilog 4: Usluge i programi za osobe starije životne dobi - korisnici – Dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Izjava

„...Začuden sam takvim stvarima da to knjižnice rade...“¹

„...Ja Vam obožavam volontiranje. To je odlično...“⁴

Prilog 5: Uzimanje u obzir potreba korisnika starije životne dobi – knjižnični djelatnici

„...Ljudi tamo ne vide dobro, ne čuju dobro, možda bi htjeli slušati čitanje na glas...“1a	Čitanje naglas	Vid
„...Potom provjeravamo kolika su slova, pa onda s obzirom na to naručujemo knjigu...“ 2a „...damo knjigu većeg fonta...“3a	Knjige većeg fonta	
„...Način čitanja je važan. Mora se govoriti jasno, glasno, razgovjetno, ne prebrzo i imamo mikrofon kojim onda idemo i kroz katove doma tako da nas čuju i oni koji leže u krevetu...“1a	Način čitanja	Sluh
„...uslugu koriste ljudi koji ne mogu iz svoga doma izaći van, koji imaju nekakav stupanj invalidnine, a koji imaju potrebu za čitanjem i koji su se prijavili na tu našu uslugu, pa im mi jednom mjesečno dovozimo knjige na kućni prag...“1a	Dostava knjiga	Pokretnost
„...bili zakinuti svi koji se ne mogu kretati, pa su oni to razvili bar u toj jednoj zgradi...“1a „Domovi za starije i nemoćne Radočaj i Dobra vila Vinka gdje čitamo u grupi (...) Osim što čitamo korisnicima nosimo knjige ili dnevni tisak...“3a	Odlazak u dom za starije i nemoćne	
„...Mi zapravo mrežu gradimo da pridemo bliže ljudima, da korisnici ne moraju poslije posla ići u grad ili ako su stariji sjedit na autobuse i dolaziti u grad po knjigu...“1a	Izgradnja mreže knjižnica	
„...pretpostavljam da starijima puno olakšava odlazak po knjige, to što im je ogranak u kvartu i to što im bibliobus dođe pred vrata...“1a	Bibliobus	

<p>„...Što se tiče beletristike, zna se što se čita, koji autori, koja tematika...“2a</p> <p>„...Nešto što je emotivno, puno slika koje ih vraćaju u djetinjstvo, podsjećaju na dom u kojem su odrasli, na roditelje. Vrlo su omiljene religiozne teme, vjera i molitva im puno znače...“3a</p> <p>„...Muškarci povijesne teme, politika, putopisno štivo, dok žene najviše vole ljubavne romane (neopterećujuće teme, lagane), obiteljske drame, ali ne s temom bolesti...“3a</p> <p>„...da imaju dodir sa njihovim stvarnim doživljajima kroz život, da se ponekad vežu uz mladosti ili zanimljive srednje godine života, da su duhovite po mogućnosti...“1a</p>	<p>Vrsta i tematika knjižnične građe</p>	
<p>„...informiramo ih konkretno za programe za koje mislimo da bi trebalo evo za starije osobe još uvijek povremeno koristimo, iako puno rjeđe, put poštanskog informiranja jer jedan dio starijih ne koristi e-mail...“1a</p>	<p>Način informiranja</p>	<p>Interesi</p>
<p>„...puno faktora treba zadovoljiti priča da bi bila zanimljiva starijim osobama kada slušaju...“1a</p> <p>„...Mi smo ušli u to s nekim predosjećajem što bi starijim ljudima trebalo biti zanimljivo, a na kraju krajeva i sama sam puno okružena starijim ljudima i znam tu populaciju, što im treba i što hoće...“1a</p> <p>„...moraš upoznati, pripremiti, vidjeti što publici treba...“1a</p> <p>„...oslušivanje ljudi u zajednici treba biti jedna nit vodilja...“1a</p> <p>„...to je ono oslušivanje, praćenje, informiranje što se događa, gdje se oni kreću...“1a</p>		

<p>„...ne koristimo se smjernicama, ali podsvjesno se prilagođavamo potrebama starijih u radu s njima...“1a</p>		
<p>„...Vi čitate i cijelo vrijeme razmišljate bi li to bilo za dom, je li to prikladno za moje penziće, bi li oni to shvatili. Priče biramo da su kraće, da su na jednom nivou da nema previše dvostrukih značenja...“1a</p> <p>„...Ta dvosmislenost – shvatili smo da ponekad priče koje su nama odraslima zanimljive jer su divne, pitaš se što je pisac htio reći, kako stariš tako ti naprosto neki spojevi prestanu funkcionirati, barem ne na taj brzi način kao nekada, pa uzmeš u obzir karakteristike korisnika kojemu se obraćaš, onda prema tome nekako biraš tekst koji ćeš mu ponuditi...“1a</p> <p>„...Kratka priča namijenjena više djeci, nego odraslima...“3a</p>		<p>Kognitivne sposobnosti</p>
<p>„...Imamo pogodnost, čini mi se, 40 kn za članove Udruge umirovljenika...“1a</p> <p>„...Tijekom cijele godine za umirovljenike godišnja članarina je 20 kuna (umjesto 40 kuna)...“2a</p> <p>„...u Mjesecu hrvatske knjige dajemo besplatno učlanjenje umirovljenicima...“3a</p>		<p>Financijske pogodnosti</p>

Prilog 6: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Izjava	Kod	Kategorija
<p>„...odjel narodne čitaonice je na papiru odjel i usluga namijenjena svima, ali odemo li sada tamo, vidjet ćemo da ga gotovo isključivo koriste osobe starije životne dobi. U velikoj, velikoj većini. Mislim da je približno 95% osoba starije životne dobi, a 5% naleti netko mlađi. Znači cijeli jedan odjel zapravo namijenjen njima...“1a</p>	Boravak u prostoru knjižnice	
<p>„...od tog cijelog doma koji ima nekih šesto korisnika, pedesetak ljudi je bilo zainteresirano za priču. Mi taj broj vučemo do danas...“1 „...Mogu reći da nema puno korisnika na tu uslugu (...) Uvijek se oko desetak korisnika koristi tom uslugom...“1a „...To bude jako, jako dobro posjećeno...“ (tombola)1 „...Puno manje korisnika koristi bibliobus, nego što dođe na čitanje...“1a „...ne sudjeluju u kreiranju nekih programa, nego baš ono ponuđeno koriste...“2a „...To je jedna grupa korisnika koja dolazi na sve...“2a „...poneki se uključuju u rad programa za djecu vodeći unuke na isto...“3a</p>	Korištenje usluga i programa	Interes korisnika
<p>„...pa smo mi nakon toga to proširili jer nam je došao upit iz doma na Čavlima...“1 „...Oni nam kažu, sugeriraju što im treba...“1a „...Povremeno kako komuniciraju na pultu svakako iznose neke svoje želje...“1a „...Bila nam je jedna od ideja da u odjelu čitaonice postavimo jedan stol,</p>	Usmeno iskazivanje interesa	

<p>šahovsku tablu i da ona bude za šahiste. Dobili smo i sugestiju od penzića da bi oni to rado, tako da smo to htjeli...“1a</p> <p>„...samo je jedan napisao da, ali nije ostavio svoje podatke, a drugi ništa...“1a</p> <p>„...Ne znam sad o čemu tko razmišlja, ali ovako ne guraju ideje. Oni pitaju samo: „Što je sljedeće?, Kad će biti nešto?“. Ne pitaju za ništa konkretno, nego kada će biti nešto i onda ja to nešto ponudim i oni dođu, odazovu se...“2a</p> <p>„...neiskazane potrebe korisnika za npr. čitateljskim klubom, radionicama za starije i slično...“2a</p> <p>„...Za sada nam korisnici nisu iskazivali želju za uvođenjem novih programa...“3a</p> <p>„...nedovoljno iskazuju potrebu za programima...“3a</p>		
<p>„...Oni nakon te organizirane edukacije ne prestaju dolaziti za kolegom za kojega se pročulo da daje organizirane poduke...“1a</p> <p>„...oni se uključuju u čitanja. To je meni interesantno. Što smo mi ne njih toliko djelovali da su se oni oslobodili i ohrabрили i počeli su sami čitati ono što oni pišu...“1a</p> <p>„...Ovdje nemamo puno događanja. I recimo događanja koja imamo, to je izlazak. To je društveno. To je način kako ljudi slobodno popodne ispunjavaju...“2a</p> <p>„...nešto ponudim i oni dođu, odazovu se. Dobri su mi...“2a</p>	<p>Iskazivanje interesa odazivanjem na usluge i programe</p>	
<p>„...formulirali ankete kao pitanja, pa smo ostavili prostor da se ljudi izjasne žele li s drugima volonterski podijeliti to znanje...“1a</p>		

<p>„...mi smo stvarno samim čitanjima dobivali povratne informacije, pa smo znali primijetiti da baš nije dobro prihvaćeno, ali kada od deset čitanja imaš jednu koja nije dobro prihvaćena nije neka tragedija...“1a</p> <p>„...osluškivanje ljudi u zajednici treba biti jedna nit vodilja u radu s korisnicima. Moraš osluškivat što je potrebno, provjerit je li potrebno i onda krenut s time i vidjeti kako reagira...“1a</p> <p>„...Svi smo mi uvjereni da sa pulta, odnosno konkretan rad s korisnicima donosi najviše informacija...“1a</p> <p>„...Da, ponudiš im nešto, žličicu svega, pa vidiš na što najbolje reagiraju. Onda to guraš dok god ima interesa...“2a</p> <p>„...Najviše je to usmeni kontakt, nastojanje da ih se motivira...“3a</p>	<p>Provjeravanje interesa korisnika</p>	
---	---	--

<p>„...One se druže u slobodno vrijeme, odlaze na izlete, odlaze na večere, obilježava se dan kluba, obilježava se Božić, Dan žena. One svugdje idu kao grupa...“1a</p> <p>„...rekli (su) da smo mogli podijeliti te nagrade jer su se oni htjeli još igrati. Njima se igralo, nije njima bilo toliko da nagrade...“1a</p> <p>„...Od kratke priče došli smo do toga da se oni pripremaju za ta mjesečna zbivanja, čekaju naše studente koji su sada već i malo stariji, onda ih grle kao da im je obitelj došla...“1a</p> <p>„...Te ženice dođu, čitaju, raspravljaju i to jako puno znači...“1a</p> <p>„...komunicirati s knjižničnim osobljem ili pak s ostalim korisnicima...“1a</p> <p>„...socijalno su središte zajednice, odnosno mjesto gdje se mogu korisnici naći, razmijeniti mišljenje, dati savjet za dobru knjigu...“3a</p>	<p>Društveni život i socijalizacija</p>	<p>Utjecaj na kvalitetu života</p>
<p>„...to više terapijski znači nego knjižnična usluga koje su oni svjesni...“1a</p>	<p>Terapijski utjecaj</p>	
<p>„...Počeli su se uređivati za ta čitanja, odu na frizuru, lijepo se odjenu, automatski to sve skupa djeluje pozitivno na njih i na njihovu kvalitetu života...“1a</p> <p>„...Oni se srede i onda dođu i tombola ide...“1a</p>	<p>Motivacija za rad na sebi</p>	
<p>„...Knjižnice su njima nekakvo mjesto centralno, informacijsko, kulturno, gdje mogu provoditi slobodno vrijeme, gdje mogu provoditi slobodno vrijeme sa svojim unucima, gdje im je svaka informacija dostupna...“2a</p> <p>„...Omogućuju svakodnevnu informiranost. Primjerice, novine, kulturna događanja u gradu ili regiji...“3a</p>	<p>Informacijska dobrobit</p>	
<p>„...Osobe starije životne dobi imaju malo više vremena zbog toga oni češće i</p>		

posjećuju sva događanja jer im je popodne slobodna za razliku od nekoga tko radi u smjenama...“1a „...I recimo događanja koja imamo, to je izlazak. To je društveno. To je način kako ljudi slobodno popodne ispunjavaju...“2a	Slobodno vrijeme	
„...naša nekakva zadaća da djelujemo na kvalitetnu života...“1a		

Prilog 7: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Izjava
„...Teško mi je to ocijeniti. Mnogi bi se mogli pronaći u toj rečenici „malo je programa za nas“, mladi ili odrasli. Svatko bi mogao imati neku primjedbu s obzirom na vrstu programa koji se nude...“1a
„...Imaju veliku ulogu...“1a
„...Trebalo se baviti tom populacijom...“1a
„...velik dio ovih aktivnosti koje mi ponudimo i vidim u novinama da se nude zajednici, mislim da se mogu uključiti i stariji...“2a
„...naravno da su se putem pokazale i starije osobe kao osobe koje trebaju programske usluge, koje nešto traže, nešto žele i hoće...“1a
„...nekako je to istovremeno krenulo na više fronta da smo se malo više pozabavili tom starijom populacijom...“ 1a
„...Tako da je knjižnica dosta značajna, pogotovo za tu dob...“2a
„...Smatram vrlo važnim usluge za starije...“3a
„...Ali kao što nam ne prolaze programi za nezaposlene kada ljude nazovemo nezaposlenima, tako ni ovo nismo obilježili kao edukaciju za starije jer na neki način obilježiš osobu. Možda netko ne želi se nazvat starijim i zašto bi ga se sada prozivalo i stavljalo u ladice, pa je to bila edukacija na tabletima. Istina, 90% korisnika je bilo starije dobi. Kada god to pokušamo verbalizirati i nama se čini da je to getoizirano, pa ostavimo otvoreno i na kraju se pokaže da su se oni prepoznali...“1a
„...lakše je staviti za svih, pa ako dođu samo umirovljenici, dobro, ali ne mogu to nazvati uslugama za njih ...“1a
„...možda previše programa za djecu u usporedbi s programima za odrasle...“3a
„...Pokrenuli smo tu uslugu koja se tiče ne samo starijih osoba, ali je mahom nekako ispalo da su to starije osobe...“1a
„...To je za sve, ali većinom dođu gospođe starije životne dobi...“1a
„...Za odrasle da, ali ne za starije. To je opet radionica koja je otvorena za svih. Njih su posjećivale i osobe starije životne dobi. Imali smo razno razne kreativne radionice, ali za svih su...“2a
„...Možda bi jača kampanja traženja volontera nešto polučila, ali kroz tu anketu nismo uspjeli ništa dobiti...“1a

Prilog 8: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – korisnici

Izjava	Kod	Kategorija
<p>„...Vrlo rijetko ulazim otraga, skoro nikada. Teško mi je snaći se otraga...“1</p> <p>„...Ne zalazim puno. Ne čitam tamo u knjižnici, nego kod kuće...“2</p> <p>„...promijenim si knjigu, ali da bi tamo bila – ne...“2</p> <p>„...Ja nisam tu. Ja nosim kući...“7</p> <p>„...dođem po knjigu, onda obično malo sjednem...“1</p> <p>„...Ja sam u knjižnici, iskreno veleći, barem jedanput tjedno...“3</p> <p>„...dolazim kada one nešto u knjižnici pripremaju...“ 5</p> <p>„...idem nekada u knjižnicu...“6</p>	Boravak u prostoru knjižnice	
<p>„...Nisam sudjelovao u nikakvim aktivnostima...“1</p> <p>„...Mislim da sam naćuo, ali nisam htio jer dolazim, kako bih rekao, s usmjerenom namjerom...“3</p> <p>„...samo posuđujem knjige...“6</p> <p>„...samo posudbu knjiga...“7</p> <p>„...vidim po ovim umirovljenicima, uvijek se par nas istih sastaje...“8</p> <p>„...Volim kada dolaze pisci...“5</p> <p>„...baš ima događanja i uvijek dođem. Svaki mjesec se nešto događa i uvijek se odazovem...“8</p>	Korištenje usluga i programa knjižnice	Interes korisnika
<p>„...ne znam šta bi bilo interesantno sa različitim generacijama. A dobro, sa svakim možeš poprićati, bilo mlađim, starijim...“1</p> <p>„...Jako mi odgovaraju stariji ljudi i njihove životne dogodovštine, ali oni su sada ostali strašno dosadni...“2</p> <p>„...Uvijek je bolje da je grupa generacijski izmiješana</p>	Uvođenje programa ili usluga za osobe starije životne dobi	

<p>jer su ljudi različitih shvaćanja...“ 3 „...Ja volim mješovito, da bude svih generacija...“4 „...Ma meni je svejedno...“7 „...radije da su osobe starije životne dobi jer se lakše razumijemo...“6 „...stare sam uvijek voljela...“4</p>		
<p>„...Uključio bih se...“1 „...Da postoji bilo kakav išla bi, kako ne...“2 „...da postoji bilo kakav išla bi, kako ne...“2 „...Nema veze što bi bilo, ali išla bi, svakako bi išla...“ 2 „...sve to volim upoznati...“4 „...Nema veze što bi bilo, ali išla bi, svakako bi išla...“2 „...opet nešto bih htjela još više...“5 „...bilo bi lijepo nekih par stvari...“5 „...kada bi imao vremena bih. Zašto ne...“7 „...neke radionice i predavanja, to bih išla...“8</p>	<p>Interes za uključivanjem u željene usluge i programe</p>	
<p>„...volim čitati...“2 „...Čitam jako puno...“2 „...Knjige koje nešto uče, to me interesira...“1 „...volim čitati i spadam u one kojima je knjiga prijatelj...“5 „...čitam knjige...“6</p>	<p>Čitanje</p>	<p>Interesne teme</p>
<p>„...Film, svakako. Mogle bi se i monodrame održavati, nešto kratko, neki skečevi. <i>Stand up</i>, nešto tako zgodno, komično...“4 „...meni je prekrasno kada ljudi pjevaju i plešu...“4</p>	<p>Film i glazba</p>	<p>Interesne teme</p>
<p>„...tijekom cijeloga života i ja i supruga se bavimo sportom...“ „...bavim se kuglanjem, bavim se folklorom...“2 „...novu ljubav, ronjenje</p>	<p>Sport</p>	<p>Interesne teme</p>

...“3,,...idem na gimnastiku...“4		
<p>„...Prijateljstva i tako te putopisne i duhovna razmišljanja...“1</p> <p>„...Volim kada ima humora...“4</p> <p>„...Goblene sam radila...“2</p> <p>„...vidim izložbe u našoj čitaonici...“4</p> <p>„...Sve me pomalo zanima...“5</p> <p>„...volim ta biblijska putovanja što su išli kroz gradove, to me zanima kao povijesno...“5</p> <p>„...prijateljstvo i zdravlje...“6</p> <p>„...strastveni sakupljač numizmatike...“7</p>	Ostalo	
<p>„...Ovo kad bi ljudi moje dobi došli i ispričali što su pročitali da znam što pročitati. Tko je što čitao i tko je što doživio, gdje bi se moglo razgovarati o pročitanoj literaturi. To bi bilo interesantno...“1</p> <p>„...Razgovarati nešto vezano uz knjigu...“1</p> <p>„...pa se napravi jedan put tjedno čitalačka grupa i svaki tjedan druga tematika...“3</p> <p>„...da imamo tjednom jedan dan druženja na kojima bi pričali o temama koje nas zanimaju ili knjiga koju sam ja pročitala, pa da preporučim drugima...“5</p>	Čitateljski klub	Interesne usluge, programi i aktivnosti
<p>„...Ako je to ručni rad, ako mogu radila bi. Kažem, slikat ne znam, ali volim se družiti...“2</p> <p>„...najviše taj ručni rad...“8</p>	Kreativne radionice	
<p>„...promocije knjiga...“4</p> <p>„...Volim kada dolaze pisci, to mi je baš zanimljivo jako...“5</p>	Književni susreti	
<p>„...kada bi mogli gledati film na nekom platnu. Tako neke dokumentarne filmove i to ne bilo loše...“5</p>	Film i glazba	

<p>„...Film, svakako...“4</p>		
<p>„...to bi mi dobro došlo jer dosta toga koristim, ali opet nešto bih htjela još više...“5 „...rad na računalu, ni bi hvala...“1 „...računala apsolutno ne...“7 „...Informatika definitivno ne...“8</p>	<p>Informacijsko i informatičko opismenjavanje</p>	
<p>„...Neka zdravstvena predavanja...“8 „...da napravimo nekakvu izložbu numizmatike...“7</p>	<p>Ostalo</p>	
<p>„...To je jedno mjesto gdje se mogu susresti s bezbroj priča iz života, a kako me inače ljudi zanimaju, onda naprosto volim proširiti različite tipove da bi ih razumjela mnoge oko sebe što bolje i što manje im zamjerala...“4 „...Osim toga se i družimo...“4 „...Upoznaš nove ljude...“2 „...Naročito stariji ljudi koji su sami, njima je strašno potrebno društvo zato da se ispričaju...“2 „...nas dvoje možemo tu sjesti i porazgovarati o bilo kakvoj knjizi i temi...“3 „...usput porazgovaram s kolegicama koje su u službi i dobijem kompletnu informaciju. Još se malo i našalimo, to je najbolje ...“3 „...dolazila sam tamo i zezala sam se da dolazim zato da bih se osjećala što mlađom jer su svi stariji od mene...“4</p>	<p>Društveni život i socijalizacija</p>	<p>Utjecaj knjižnice te knjižničnih usluga i programa na kvalitetu života osoba starije životne dobi</p>
<p>„...U današnjem svijetu, gdje je sve čista jurnjava, jedino tu se osjeća jedna fina, lagana, postupna brzina...“3 „...Knjižnica je za mene jedan psihički odmor. Jedno ispunjenje...“6 „...za mene je to jedna terapija...“6</p>	<p>Terapeutski utjecaj</p>	

<p>„... Naučila sam dosta...“2 „...možeš strahovito profitirat, proširiti svoje znanje...“3 „...usput porazgovaram s kolegicama koje su u službi i dobijem kompletnu informaciju...“3 „...promocije koje se događaju, sve to volim upoznati...“4 „...Kada budu ljudi raznih profesija, jednostavno volim čuti. To mi je najlakši način saznavanja stvari, širenja informiranja...“4 „...volim doći da vidim, da se nešto naučim...“8</p>	<p>Znanje i informacijska dobit</p>	
<p>„...Odemo na neko putovanje...“4 „...skratim si vrijeme...“5</p>	<p>Slobodno vrijeme</p>	
<p>„...Tko voli knjigu mu je ta biblioteka jedan predivan prostor...“2 „...Knjižnica mi jako puno znači...“4</p>	<p>Ostalo</p>	

<p>„...Ja mogu biti samo podrška. Tu sam neograničenih mogućnosti. Nikada nisam bila neki vođa, ali uvijek sam podrška. Nikada nisam nešto organizirala, uvijek sam slijedila. Nisam za to...“2 „...Ali čitati dječici, bez problema. Pa čitam ja i unuci. Ili pomoći. Ako ima starijih ljudi da im idemo pokrećiti, počistiti, pomoći, zašto ne...“2 „...Čitat bi se dalo. Recimo ljudima koji imaju slabiji vid, to bi se dalo...“3 „...Ja sam mislila da bi čitala nekome tko ne vidi...“4 „...Pa jedino da ih zamijenim pa da im tražim knjige i to...“5 „...Vjerujem da bi ponekad...“6 „...Te naše knjižničarke su toliko divne da bi im</p>	<p>Potvrda interesa</p>	<p>Volontiranje osoba starije životne dobi</p>
--	-------------------------	--

<p>uskočila da im ne znam što treba...“6 „...uključio bi se, zašto ne. Inače i tu kad imaju neku izložbu njima pomognem...“7 „...Uvijek sam za ako bi mogao pomoć ono što ja dobro radim...“ 7</p>		
<p>„...Stvar je samo u tome koliko se uspije. Supruga i ja smo približno istih godina, imamo unučiće, oni su isto ovdje, tako da imamo obavezu i prema njima...“3 „...Međutim, dal će to biti jedan tjedan jedan put ili dva puta, a sljedeći ni jedan put – teško je reći. Nikad se ne zna što može biti...“3 „...Ali dosta bi teško bilo preuzeti jednu obavezu za koju nisi siguran da ćeš ju ti ispuniti onako kako ti to želiš. Ili kvalitetno ili se ne primaj...“3</p>	<p>Razlozi neuključivanja u volonterski rad</p>	

Prilog 9: Potreba za uvođenjem novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – korisnici - dodatne izjave ispitanika korištene u radu

<p>Izjava</p>
<p>„...I tako da mislim da je volontiranje predivna stvar...“4</p>
<p>„...Ne znam da knjižnice nešto rade. Knjižnice da rade tako neke programe...“1</p>

Prilog 10: Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici

Izjava	Kod	Kategorija
„...Imamo prostore za provođenje slobodnog vremena i programe za provođenje slobodnoga vremena...“1a	Unutrašnjost knjižnice	Prostor
„...Kao što vidite knjižnica je na katu i to otežava pristup (...) Možda bi broj korisnika starije životne dobi bio veći da smo u prizemlju...“2a	Pristup knjižnici	
<p>„...sad ćemo mi probati organizirati volontiranje u Čavlima“, pa smo tamo pozvali. Tamo je još bolji odaziv bio...“1a</p> <p>„...mi smo primijetili da među mladima ima mnogo onih koji lijepo interpretativno čitaju i koji bi htjeli na kraju krajeva otići u taj dom...“1a</p> <p>„...Imam silno dobre volontere koji su naši članovi iz knjižnice, koji kuže knjižnicu, koji rade za nju zato što ju vole...“1a</p> <p>„...Sada je smo pitanje koliko mi imamo ljudstva da se bavimo skupinom volontera koji će dati svoje programsku usluge drugima jer to nije samo dati prostor čovjeku da radi i vodi nego ga moraš upoznati, pripremiti, vidjeti što publici treba...“1a</p> <p>„...uključivanje volontersko da sva svoja znanja prenesu drugima, to mi je pod broj jedan, ali opet kažem zahtjeva to puno posla i organizacije, vremena, znanja, komunikacije...“1a</p> <p>„...Gdje da nađem volontera?...“2a</p> <p>„...Ponekad mladi kolege koji odraduju studentsku praksu...“3a</p>	Volonteri	Ljudski resursi
„...Naše dvije knjižničarke odlaze u osobne posjete tim		

<p>ljudima, među kojima su i starije osobe, a prethodno se i osobno i telefonom s njima dogovaraju koju će im knjigu donijeti...“1a</p> <p>„...Mogu reći da nema puno korisnika na tu uslugu, ali ne bi si mogli ni priuštiti više od ovoga što imamo...“1a</p> <p>„...nemamo mi ljude da se to neprestano provodi...“ (informacijsko opismenjavanje)1a</p> <p>„...nema nas dvjesto da se svatko bavi jednom temom i tu propuštamo nekakve zanimljive teme...“1a</p> <p>„...za programe treba vremena, sredstava, ljudi – čega nema jer nas je malo...“2a</p>	<p>Knjižnični djelatnici</p>	
<p>„...To zahtijeva puno vremena i puno komunikacije...“1a</p> <p>„...Ja mislim da je više stvar u nedostatku našeg vremena za nešto osmisлити i nešto ponuditi...“2a</p> <p>„...Baš zbog nedostatka vremena, ne zbog toga što nam se ne da...“2a</p> <p>„...Bavim se idejom toga čitateljskog kluba, ali treba mi vremena...“2a</p> <p>„...zahtijeva puno vremena...“3a</p>	<p>Nedostatak vremena za osmišljavanje programa</p>	<p>Vrijeme</p>
<p>„...To ne može netko održati jedan utorak, a da mu se sljedeći ne da dolaziti...“2a</p> <p>„...Tombola u čitaonici. To smo htjeli uvesti kao redovnu uslugu ali imamo problema s tim radnim vremenom. Nismo htjeli korisnicima zatvarati, a nismo uspjeli u prošlom mandatu dobiti odobrenje ravnateljice da to radimo izvan radnog vremena. Tako da je to ostalo samo za posebne prigode...“1a</p> <p>„...Organizirati ću dva, tri susreta, ali kako ne mogu svaki tjedan, ne uklapa mi se...“2a</p>	<p>Nedostatak vremena za provođenje programa</p>	

<p>„...U tom smislu mislim da ima programa, ali da se dio njih mora i financirati...“1a</p> <p>„...Morali bi naći osobu koja će se obvezati raditi to tri mjeseca besplatno jer sredstava nemamo...“2a</p> <p>„...Puno je tehničkih, materijalnih, ljudskih nedostataka...“2a</p>	Financije	
<p>„...Puno je tu posla da bismo se samo tako upuštali u to...“1a</p> <p>„...Taj je posao malo zahtjevniji, a pored svega što imamo, uz mali broj potencijalnih korisnika koji bi se mogli uključiti u taj program, mislim da se mi ne upuštamo u takav projekt...“2a</p>	Opseg rada	
<p>„...s tim da idemo autom, pa službeni auto može voziti samo kolegica...“1a</p>	Prijevozna sredstva	

Prilog 11: Uvjeti za uvođenje novih usluga i programa za osobe starije životne dobi – knjižnični djelatnici – dodatne izjave ispitanika korištene u radu

Izjava
<p>„...Mislim da je prostor uzak, tijesan. U principu, ni ne idem otraga. Vrlo rijetko ulazim otraga, skoro nikada. Teško mi je snaći se otraga. Mislim da mi treba puno vremena da se snađem otraga i mislim da nije ugodno...“1</p>
<p>„...Ovo tu sada (Filodrammatica) je daleko bolje, nego što je bilo prije. To je, među nama rečeno, dan i noć...“3</p> <p>„...Ono je bio puno premali prostor, a police s knjigama s knjigama koje su bile na raspolaganju ne mogu se uopće uspoređivati s ovim danas i vis a vis nomenklature i vis a vis pristupa, i pitanja i sve skupa, elektronskog traženja knjige...“3</p>
<p>„...Koliko će ljudi doći i koliko će oni to ozbiljno shvatiti. Da ne bi kada padne snijeg rekli da im se ne da doći. Dvoje troje možda bi i došlo, ali sumnjam više od toga...“2a</p>
<p>„...uz mali broj potencijalnih korisnika koji bi se mogli uključiti u taj program, mislim da se mi ne upuštamo u takav projekt...“2a</p>