

Mala škola mobitela

Živković, Daniela

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:131:426047>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**



Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO I NASTAVNIČKA INFORMATIKA
Ak. god. 2019./ 2020.

Daniela Živković

„Mala škola mobitela“ - studija slučaja u radu sa starijim osobama u programima narodnih knjižnica

Diplomski rad

Mentor: doc.dr.sc. Tomislav Ivanjko

Mentor: izv.prof.dr.sc. Krešimir Pavlina

Komentor: dr.sc. Ana Pongrac Pavlina

Zagreb, 2020.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

(potpis)

Zahvala mentorima na strpljenju

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Pojam knjižnice i njezina povijest	4
2.1. Definiranje pojma narodne knjižnice i njezine zadaće.....	5
2.2. Heterogenost korisnika narodne knjižnice	7
2.3. Usluge narodnih knjižnica.....	8
2.4. Uloga narodnih knjižnica u informacijskom i informatičkom društvu	13
2.4.1. Cjeloživotno učenje	15
2.5. Narodne knjižnice u službi zajednice.....	17
2.5.1. Uključivanje osoba starije životne dobi u zajednicu.....	18
3. Knjižnice grada Zagreba	20
3.1. Povijest Knjižnica grada Zagreba	21
3.2. Misija i vizija Knjižnica grada Zagreba	22
3.3. Odjeli i usluge Knjižnica grada Zagreba.....	23
3.4. Gradska knjižnica Ante Kovačića	24
3.5. Usluge i odjeli Gradske knjižnice Ante Kovačića	24
3.5.1. Aktivnosti za djecu i mladež.....	25
3.5.2. Aktivnosti za odrasle i starije.....	26
3.5.3. Program 65 plus	26
4. Strani primjeri programa za starije u narodnim knjižnicama.....	31
5. Obrazovanje odraslih – andragogija	34
5.1. Od andragogije do gerontogogije.....	35
6. Tko su osobe starije životne dobi?.....	37
6.1. Posebne potrebe osoba starije životne dobi.....	38
6.1.1. Sluh	39
6.1.2. Motorika i pokretnost.....	40

6.1.3.	Vid.....	41
6.2.	Gerontogogija – disciplina obrazovanja osoba starije životne dobi.....	41
6.3.	Mogućnosti učenja osoba starije životne dobi	44
6.4.	Pamćenje	45
6.5.	Učenje.....	48
6.5.1.	Faktori učenja.....	50
6.6.	Zaboravljanje.....	52
6.6.1.	Uzroci zaboravljanja	53
6.6.2.	Strategije pamćenja.....	55
6.7.	Principi obrazovanja osoba starije životne dobi.....	56
6.8.	Individualizacija nastave	60
6.9.	Starije osobe i (mobilna) tehnologija	60
6.10.	Barijere u korištenju pametnih telefona kod starijih osoba	62
7.	Istraživanje.....	67
7.1.	Ciljevi i istraživačka pitanja.....	68
7.2.	Metodologija istraživanja.....	69
7.2.1.	Uzorak.....	70
7.2.2.	Postupak.....	70
7.2.3.	Mjerni instrumenti	71
7.2.4.	Provedba istraživanja	72
7.2.5.	Prikaz rezultata i rada na radionici.....	73
7.3.	Odgovori intervjua	102
7.4.	Interpretacija rezultata.....	109
7.5.	Rasprava	110
8.	Zaključak.....	114
9.	Literatura.....	115
	Popis slika	120

Popis tablica	121
Prilozi	122
Sažetak	127
Summary	128

1. Uvod

Prema definiciji Hrvatske enciklopedije, starenje se opisuje kao „proces postupnih i spontanijih promjena u organizmu, koji je obilježen progresivnim slabljenjem fizioloških funkcija, propadanjem tkiva i organa, a time i organizma u cjelini; dovodi do prestanka životnih funkcija“ („Starenje“, 2019). Starenjem osoba dolazi do treće životne dobi, koja obuhvaća posljednju trećinu života (ovisno o tome gdje postavimo granicu, to može biti i četvrtina), a ova se životna dob povezuje s odlaskom u mirovinu. U ovom će se radu pojmovi starija osoba, starija odrasla osoba i osoba treće životne dobi koristiti kao sinonimi, s obzirom na kompleksnost definiranja samog pojma starenja i stare osobe kao takve. Smolić-Krković kaže kako je starenje prestalo biti samo stvar pojedinca, već i društva, odnosno cijelog civiliziranog svijeta (1974, str. 11), a danas ta izjava postaje sve važnijom uz sveopće starenje svjetske populacije, koje donosi mnogobrojne ekonomske probleme državi, ali i biološke, psihološke i društvene promjene pojedincu. Naime, treća životna dob pojedincu donosi probleme oslabljenog vida, sluha i fizičke pokretljivosti, često i usamljenosti, a u današnje vrijeme društvenih mreža, trenutnih poruka (engl. „*instant messaging*“) i informacija dostupnih na dlanu, i društvene isključenosti. Osobe treće životne dobi danas lako ulaze u skupinu grupe s posebnim potrebama, a knjižnice već dugi niz godina rade na svojoj ulozi pružatelja informacijskog i cjeloživotnog učenja, stavljajući u fokus potrebe različitih društvenih skupina. Tema ovog diplomskog rada usredotočit će se na korisnike narodne knjižnice u trećoj životnoj dobi i njihovu informacijsku i informatičku pismenost u kontekstu korištenja mobilnih uređaja. Najprije će se predstaviti i definirati pojam narodnih knjižnica, njihovih usluga i uloga koju imaju u informacijskom društvu. Poseban će se naglasak staviti na ulogu knjižnice u cjeloživotnom učenju i opisati njezinu ulogu u službi zajednice. Jasno je i kako je potrebno naglasiti heterogenost korisnika današnjih knjižnica te kako izgledaju nastojanja suvremenih narodnih knjižnica za uključivanje osoba starije životne dobi u život zajednice u kojoj djeluje. S obzirom da je istraživanje, za potrebe ovog diplomskog rada, provedeno u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću, koja pripada grupi Knjižnica grada Zagreba (KGZ), predstaviti će se i povijest KGZ-a, njihova misija i vizija te raznovrsnost odjela i usluga. Detaljnije će se pojasniti usluge koje nudi Gradska knjižnica Ante Kovačića u Zaprešiću, uz posvećivanje pažnje aktivnostima koje se nude odraslima, kao i programi za starije u sklopu programa 65 plus. Cjelina o narodnim knjižnicama bit će zaokružena primjerima programa za starije u

stranim narodnim knjižnicama, poput onih iz SAD-a, ali i pojedinih europskih i australskih država.

Drugi dio ovog rada, koji se koncentrira na obrazovnu uslugu za starije osobe u knjižnici, najprije će predstaviti andragogiju, znanstvenu disciplinu o odgoju i obrazovanju odraslih osoba, nakon čega će slijediti kako je došlo do potrebe za razvijanjem i gerontogogije – znanstvene discipline čiji je predmet proučavanje zakonitosti odgoja i obrazovanja osoba treće životne dobi. Potom će biti potrebno definirati sam pojam osoba starije životne dobi, s obzirom da se taj pojam danas uvelike razlikuje od istog pojma unazad stotinjak godina, a i danas postoje razlike ovisno o kontekstu države i društva. Jasno je kako starije osobe radi neizbježnog kognitivnog i fizičkog propadanja imaju posebne potrebe, stoga će se rad usredotočiti na one najčešće i najbitnije za kontekst knjižničnih usluga, a to su sluh, vid i motorika. Te će se tri karakteristike ukratko predstaviti uz savjete kako pomoći starijim osobama koje imaju problema s njima, odnosno kako knjižničari trebaju postupiti sa starijim osobama prilikom razgovora, održavanja predstavljanja knjiga, seminara ili radionica, itd. Potom će se detaljnije opisati gerontogogija kao znanstvena disciplina, njezin razvoj i područja koja uključuje, nakon čega će biti opisane mogućnosti učenja osoba starije životne dobi, odnosno koji su ograničavajući faktori o kojima treba voditi računa prilikom sastavljanja materijala za obrazovanje starijih.

Starije se osobe često povezuju s lošim pamćenjem, za što postoji biološka osnova, stoga je pamćenju u starijoj dobi posvećeno posebno poglavlje u kojem će biti opisane vrste pamćenja te kod kojih vrsta pamćenja starije osobe imaju problema, kao i načinima na koje starije osobe uče. Navest će se i faktori učenja koji pomažu starijima, a poglavlje o zaboravljanju pojasnit će i koji su uzroci koji dovode do njega te koje strategije stručnjaci savjetuju starijim osobama kako bi poboljšale svoje pamćenje. Kako je gerontogogija znanost koja ima svoje znanstveno utemeljene principe, predstaviti će se principi obrazovanja starijih osoba uz davanje primjera na koji se način pojedini princip iskoristio na satovima radionice. Uz svjesnost posebnih potreba starijih osoba, jedno je poglavlje posvećeno važnosti individualizacije nastave starijih osoba. Pitanje individualizacije nastave je vrlo važno jer literatura ističe činjenicu da razlike između starijih osoba proizlaze iz mnogobrojnih bioloških, društvenih, ekonomskih i ostalih faktora koji su utjecali na njihov život. S obzirom na to, starije osobe se međusobno više razlikuju nego što se međusobno razlikuju djeca. Zadnja dva poglavlja prije istraživanja staviti će starije osobe u odnos s (mobilnom) tehnologijom te će se navesti zaključci proučene literature o barijerama prilikom korištenja pametnih telefona kod osoba treće životne dobi.

Treća cjelina ovog rada predstaviti će istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću, na radionici „Mala škola mobitela“, gdje je autorica ovog teksta volontirala. Najprije će biti predstavljena istraživačka pitanja i ciljevi istraživanja, potom metodologija. Provedeno istraživanje uključivalo je samo 10 sudionika s kojima je volonterka odradila 3x45 minuta ponaosob, radi čega je ovo istraživanje deskriptivno, odnosno riječ je o studiji slučaja. Uz opis uzorka, detaljno je opisan postupak provođenja istraživanja, kao i koji su mjerni instrumenti bili korišteni. Opisan je i način provedbe istraživanja, a termini u kojima su se provodili nastojali su se prilagoditi sudionicima, ali i dostupnom vremenu volonterke koja je u to vrijeme još pohađala nastavu i praksu na fakultetu. Zaključno poglavlje unutar metodologije istraživanja prikazat će rezultate rada na radionici, nakon čega će novo poglavlje biti posvećeno interpretaciji rezultata. Prema dostupnim saznanjima i podacima prikupljenim na radionici, otvorit će se rasprava o korisnosti takvih obrazovnih programa u narodnim knjižnicama za osobe treće životne dobi, zajednicu, čak i šire – znanje starijih osoba kako koristiti mobitel bit će od koristi i članovima njihove uže i šire obitelji, često razasutih po cijelome svijetu, koji će tada biti u mogućnosti biti u kontaktu sa svojim majkama, očevima, bakama i djedovima koji su ostali u domovini. Cjelokupan će rad biti zaokružen zaključkom izvedenom iz teorijskog i istraživačkog dijela rada.

2. Pojam knjižnice i njezina povijest

Hrvatska enciklopedija definira knjižnicu (ili biblioteku) kao (1) uređenu zbirku pisane, tiskane ili druge grafičke, zvučne, vizualne i elektroničke građe (koja uključuje filmove, fotografije, vrpce, mikrooblike, diskove, računalne datoteke i programe), ali i kao (2) naziv za zgradu ili prostor u kojem je zbirka smještena, a često je riječ o posebno projektiranim, izgrađenim i opremljenim prostorima nastalim samo za tu namjenu. Knjižničari ili bibliotekari predstavljaju stručno osoblje koje građu sustavno odabire, prikuplja, stručno obrađuje, pohranjuje, zaštićuje, priprema i daje na korištenje – čitanje, učenje, stručno i znanstveno istraživanje, korisnicima knjižnice (Knjižnica, 2019). Prema sadržaju zbirke, knjižnice dijelimo na **opće**, koje uključuju nacionalne, sveučilišne i gradske te **specijalne**, koje mogu biti tehničke, medicinske, znanstvene, odnosno čije zbirke okupljaju građu jednog predmeta. Prema namjeni i korištenju, knjižnice mogu biti **privatne** i **javne**.

Prve se knjižnice javljaju još početkom pismenosti, no u tim početnim razdobljima teško je razlikovati knjižnice od arhiva. Iz članka u Hrvatskoj enciklopediji saznajemo da su ostatci najstarije knjižnice otkriveni u gradu Nipuru iz Sumera, oko 3000. pr. Kr. (Knjižnica, 2019), a za fond Ašurbanipalove knjižnice (7. st. pr. Kr) u palači znamo da je bio dostupan obrazovanim pojedincima koji su imali pristup palači (Stipčević, 2006). Knjižnice su u početku bile dostupne samo učenjacima, filozofima i spisateljima, a najčešće su bile privatne. Zamisao da knjižnice postanu dostupne i drugim zainteresiranim imao je državnik Lukul, koji je to i ostvario, a prvu javnu knjižnicu osnovao je Gaj Azinije Polion oko 39. g. pr. Kr. (Knjižnica, 2019). Širenjem Kršćanstva, knjižnice opet postaju privatne, vezane uz samostane i crkve, a njihove zbirke dostupne su uglavnom crkvenjacima. Iako je postojala posudba i svjetovnim osobama, radi velikog broja nepismenih osoba ali i izrazito malenom fondu takvih knjižnica, jasno je kako se takva posudba ne može niti uspoređivati sa stanjem u starijim razdobljima.

Karlo Veliki krajem srednjeg vijeka u 8. st, osniva svjetovnu knjižnicu na svom dvoru u Aachenu, a prve se sveučilišne knjižnice javljaju u Sorbonni i Oxfordu u 13.st. (Knjižnica, 2019). Kultura i umjetnost u Europi podiže se na novu razinu pomoću humanizma i renesanse, što je za sobom povuklo i otvaranje mnogobrojnih javnih knjižnica, od kojih su se prve pojavile u Firenci. Gutenbergov stroj učinio je da se u Njemačkoj knjižnice otvaraju na sve strane, a velik značaj u razvitku knjižnica donosi propis o obaveznom primjerku kojeg izriče francuski vladar Franjo I. 1537. godine (Stipčević, 2006, str. 333). Nakon francuske revolucije dolazi do značajnog povećanja zbirke u knjižnicama čime je došlo do organizacije prostora knjižnica, ali

i stvaranja sustavnog raspoređivanja građe. U 19. stoljeću dogovorom oko klasifikacije i katalogizacije zbirke bivaju uređene tako da su što pristupačnije korisnicima te se definiraju zadaće pojedinih vrsta knjižnica (Knjižnica, 2019).

Stipčević (2006) opisuje povijest osnivanja raznih čitateljskih društava i klubova koji su članovima omogućavali čitanje časopisa i novina. Prvi se takvi klubovi osnivaju u Engleskoj u 17. st., nakon čega se šire po Europi no problem je takvih udruženja bio što nisu bili dostupni najnižim slojevima društva. U istom se stoljeću u Engleskoj, stoga, javlja ideja osnivanja posebnih posudbenih knjižnica za seljake i radnike, a pod utjecajem prosvjetiteljstva, takve se knjižnice šire i u ostale dijelove Europe i to najčešće u sklopu crkava, što je značilo da će knjižnične zbirke činiti nabožne, poučne, školske i slične knjige. Tek se u 19. stoljeću shvaća društvena važnost pučkih knjižnica, pogotovo u Parizu, kada takve knjižnice počinju nuditi građu zabavnog i poucnog karaktera, jer su srednji i niži slojevi bili željni takve literature. Svijest o važnosti narodnih knjižnica potaknula je i ideju njihovog javnog financiranja, a u Engleskoj je 1850. parlament izglasao Zakon o pučkim knjižnicama (Stipčević, 2006, str. 638), osiguravajući stalno financiranje od strane gradskih uprava.

Knjižnice imaju dugu povijest tokom koje su mijenjale oblik prostora, oblik knjige (od glinenih pločica i papirusnih svitaka, do klasičnih i elektroničkih knjiga), stručnost osoblja i dostupnost zbirke, a danas se uz pojam knjižnice obavezno vezuje i pojam knjižničnih usluga koje uključuju, osim osnovnih usluga omogućavanja posudbe i davanje na korištenje građe, najširi spektar radionica, seminara, predstavljanja, debata i drugih usluga koje su osmišljene za okupljanje najrazličitijih korisničkih skupina. Posebno mjesto u kontekstu usluga za različite vrste korisnika imaju narodne knjižnice, koje moraju prepoznati potrebe korisnika područja na kojem djeluju.

2.1. Definiranje pojma narodne knjižnice i njezine zadaće

UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice objavljen 1994. godine najvažniji je dokument za narodne knjižnice. U njemu piše kako su „*sloboda, napredak i razvitak društva i pojedinca temeljne ljudske vrijednosti, koje je moguće ostvariti samo ako se omogući dobro obaviještenim građanima da primjenjuju svoja demokratska prava i igraju aktivnu ulogu u društvu*“ (UNESCO, 1994). Narodnu se knjižnicu definira kao mjesno obavijesno središte koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i obavijesti te kako se njihove službe moraju zasnivati na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dom, rasu, spol, vjeru,

nacionalnost i drugi društveni položaj. Hrvatska enciklopedija (Knjižnice, 2019) definira narodne knjižnice kao „javne su ustanove kojih su zbirke i usluge namijenjene svim kategorijama stanovništva; promiču pismenost i čitanje kod djece i mladih, pružaju informacije važne za svakodnevni život, podupiru formalno školovanje, omogućuju cjeloživotno učenje i usavršavanje“. Narodne knjižnice moraju djelovati kao kulturna i informacijska središta kroz organiziranu mrežu središnjih knjižnica (regionalnih, gradskih, općinskih) i ogranaka te pokretnih knjižnica (bibliobusi). Smjernice za narodne knjižnice (Koontz i Gubbin, 2010) definiraju ju kao organizaciju koju osniva, podržava i financira zajednica, putem lokalne, regionalne ili nacionalne vlade. Ona svojim korisnicima omogućuje pristup znanju, informacijama, cjeloživotnom učenju i nizu usluga i resursa.

Manifest naglašava kako u narodnim knjižnicama sve skupine korisnika moraju moći pronaći građu za svoje potrebe, a same zbirke osim tradicionalne građe mora imati i onu suvremenu. Uloga narodne knjižnice omogućuje korisnicima kvalitetno provođenje slobodnog vremena i rekreaciju, a imaju i ulogu održavanja demokratskog društva jer omogućavaju pristup širokom rasponu ideja, znanja i mišljenja (Koontz, Gubbin, 2010). Same zbirke ne smiju biti izložene bilo kakvom obliku ideološke, političke ili vjerske cenzure. U manifestu su propisane i ključne zadaće knjižnice koje će služiti za obavješćivanje, opismenjavanje, **obrazovanje** i širenje kulture među korisnicima, a one su:

1. „stvaranje i jačanje čitalačkih navika kod djece od rane dobi;
2. podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
3. stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvoj;
4. poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi;
5. promicanje svijesti o kulturnom nasljeđu, uvažavanju umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija;
6. osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvođačkih umjetnosti;
7. gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti;
8. podupiranje usmene tradicije;
9. osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici;
10. pružanje primjerenih obavijesnih službi mjesnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama;
11. olakšavanje razvitka obavijesnih vještina i računalne pismenosti;

12. *podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno*“ (UNESCO, 1994).

Svrha narodne knjižnice u suvremenom društvu sve je važnija, jer ona čini sigurno mjesto u koje su dobrodošli svi članovi zajednice i koja će im pružiti mogućnost informiranja, osobnog razvitka, učenja ali i druženja. Temeljna je zadaća svih knjižnica omogućiti pristup znanju – što je osnovno ljudsko pravo, a tu posebno mjesto zauzimaju narodne knjižnice koje kod najmlađih generacija moraju potaknuti želju za istraživanjem, otkrivanjem i učenjem, kod mladih osoba ustaliti naviku posjećivanja knjižnice i razviti svijest o cjeloživotnom učenju, dok najstarijim članovima zajednice moraju pružiti građu prilagođenu njihovim karakteristikama te im omogućiti kvalitetno provođenje slobodnog vremena. Održavanje kvalitete usluga za sve dobre skupine od velike je važnosti jer se niti jedan korisnik knjižnice ne smije osjećati zapostavljeno.

2.2. Heterogenost korisnika narodne knjižnice

Vratit ćemo se na rečenicu iz UNESCO-vog manifesta (1994) koji kaže kako se usluge narodnih knjižnica pružaju na temelju jednakog pristupa za sve. Uspješnost narodne knjižnice očituje se u ispunjavanju potreba svih korisnika zajednice, a to nije nimalo lak zadatak. Narodne knjižnice služe, kako im samo ime kaže, narodu – to znači zadovoljavanje kulturnih, društvenih, obrazovnih i informativnih potreba te omogućiti kvalitetnu provedbu slobodnog vremena pojedinaca u zajednici. Takva heterogenost korisnika koje mora uslužiti tjera narodne knjižnice da stvaraju različite usluge i programe u kojima će se korisnici pronaći. Horvat (2012, str. 21) kaže kako je služenje lokalnoj zajednici „*opće načelo na kojemu svaka narodna knjižnica utemeljuje svoj rad*“. Nudeći programe i igraonice za najmlađe, knjižnica osigurava da i njihovi roditelji ili skrbnici, bake i djedovi, također posjete knjižnicu. Tu priliku moraju iskoristiti i prikazati raznolikost mogućnosti koju će te skupine ljudi moći iskoristiti u prostoru knjižnice. Isto tako, nudeći djeci i mladima programe u kojima se mogu izraziti i ispuniti, osigurat će da ostanu posjetitelji knjižnice kroz cijeli život,

Uz svoje korisnike, narodna knjižnica mora i ostale građane koji se ne koriste uslugama knjižnice razmatrati kao potencijalne korisnike, osluškujući sva kretanja i razgovore u zajednici u kojoj djeluje, mora prepoznati koje su to usluge koje će potencijalne korisnike pretvoriti u korisnike. Koontz i Gubbin (2010, str. 36) upozoravaju kako će „*svako ograničenje pristupa, namjerno ili slučajno, smanjiti sposobnost narodne knjižnice da u potpunosti ostvari svoju*

primarnu misiju i ulogu u ispunjavanju knjižničnih i informacijskih potreba zajednice“. Osim usmjerenosti na korisnike i potencijalne korisnike lokalne zajednice, djelatnost knjižnice mora obuhvaćati područja obrazovanja, kulture, istraživanja, razvijanja kreativnosti, poticanja svijesti o raznim društvenim problemima, itd. Korisnici knjižnicu moraju moći prepoznati kao mjesto koje će moći prilagoditi svojim afinitetima, bilo da je to prostor opuštanja i učenja, pronalaženja novih djela omiljenih autora, mjesto na koje će dolaziti poslušati zanimljiva predavanja ili se družiti na raznim kreativnim radionicama. Vodeći računa o dobi, spolu, interesima, razini obrazovanja, ekonomskom statusu, ali i raznolikim željama, ukusima i potrebama korisnika, knjižnica će osigurati stalni priliv novih korisnika i održavanje starih. To sve naravno znači kako knjižnica konstantno mora osluškivati potrebe zajednice i sukladno tome razvijati i mijenjati usluge koje nude.

2.3. Usluge narodnih knjižnica

Uloga današnjih narodnih knjižnica napredovala je uvelike od prijašnjeg zadatka organiziranja zbirki i povezivanja korisnika s traženim informacijama. Uloga knjižnice, posebice narodne, razvila se od repozitorija informacija do pružatelja usluga, radionica, seminara i druženja svim društvenim skupinama. Napretkom tehnologije i društva, knjižničari moraju proširiti lepezu svojih usluga i učiniti tehnologiju integriranim dijelom knjižnice. U planiranju usluga moraju se imenovati jasni prioriteti i razviti strategije za pružanje usluga u srednjoročnom dugoročnom razdoblju, a usluge koje će se ponuditi moraju biti razvijene za identificiranje ciljne skupine koje postoje u lokalnoj zajednici (Koontz i Gubbin, 2010). Sve knjižnične usluge moraju biti lišene bilo kakvog ideološkog, političkog, komercijalnog ili religijskog pritiska. Zadaća je knjižničara odgovoriti na potrebe svojih korisnika, a kako su ti korisnici članovi najširih društvenih skupina te će usluge često morati biti prilagođene njihovim posebnim potrebama. Osnovne knjižnične usluge prema Koontz i Gubbin (2010, str. 38) uključuju:

- posuđivanje knjiga i drugih medija
- pružanje knjiga i drugih materijala za korištenje u knjižnici
- informacijske usluge pomoću tiskanih i elektroničkih medija
- savjetodavne usluge korisnika, uključujući usluge rezervacije
- informacijske usluge u zajednici
- obrazovanje, uključujući podršku programima opismenjavanja
- stvaranje programa i događanja

- moderne komunikacijske alate kao što su blogovi, slanje poruka putem mobitela, i alate za društveno umrežavanje koji se koriste i za referentne usluge i za odnose s javnošću.

Krovna knjižnična organizacija, *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) izdala je i izdaje smjernice usmjerene svim vrstama knjižnica, a ovdje ćemo spomenuti i sažeti smjernice i usluge usmjerene narodnim knjižnicama za neke društvene skupine, poput beba i djece rane životnih dobi (i njihovih roditelja/skrbnika), mladih, osoba treće životne dobi, i ostalih knjižničnih usluga koje bi knjižnice mogle nuditi svojim korisnicima.

Službe i usluge narodnih knjižnica za bebe i djecu rane dobi

Bebe predstavljaju djecu od rođenja, sve do godine dana, a od prve godine života do treće godine života nazivamo djecu rane dobi (IFLA, 2007). Uspije li knjižnica djecu zainteresirati za učenje i tako potaknuti kreativnost, pomoći će im u cjeloživotnom osobnom razvoju i omogućiti razvoj punog potencijala. Kod ove ciljane skupine, važno je napomenuti i roditelje. Njih je najprije potrebno osvijestiti o važnosti i korisnosti knjižnice i koliki će ona značaj imati u pravilnom kognitivnom i društvenom razvitku njihove djece, a i omogućiti im radionice na kojima će moći biti uključeni i oni i djeca. Za bebe i djecu rane dobi najprije je potrebno osigurati siguran prostor primjeren njihovim potrebama, kao i razne slikovnice i organizirane radionice na kojima će djeca moći crtati, slušati priče, pjevati i igrati se. Naravno, od neizmjerne je važnosti i stručnost osoblja – narodna knjižnica mora imati knjižničara koji je osposobljen za rad s djecom, koji će osmisliti prostor namijenjen djeci te će održavati razne radionice i stručna vodstva po knjižnici, ili će ugovarati organizirane radionice za djecu i roditelje koje će voditi stručnjaci iz obližnjeg vrtića ili škole. Prilikom projektiranja i uređivanja prostora za najmlađe, knjižničari će voditi računa o kvaliteti materijala i prikladnosti dobi i mogućnostima djece.

Ciljana skupina smjernica su bebe i djeca rane dobi, roditelji i drugi članovi obitelji, skrbnici i njegovatelji, odgojitelji, zdravstveni radnici i druge odrasle osobe koje rade s djecom. Smjernice (IFLA, 2007) kao ciljeve koje knjižnice moraju postaviti kako bi uspješno uključili bebe, djecu i njihove roditelje u knjižničnu zajednicu moraju osigurati pristup igračkama, knjigama i multimedijском sadržaju koji su prikladni za djecu i roditelje, prostor osiguran za najmlađe mora biti prigodno uređen i poticati na ljubav prema knjigama i čitanju, poticati rani

pristup u razvoju multimedijских vještina i korištenju tehnologije, informirati roditelje o važnosti čitanja i čitanja na glas za razvoj jezične i vještine čitanja, izložiti djecu i roditelje drugim kulturama i kulturnim običajima, itd.

Usluge za djecu jednako su važne kao i one za odrasle. One moraju zadovoljiti istraživačke i osjetilne potrebe djece. Razvoj osjeta za jezik, glazbu, tjelesnu aktivnost (u mogućnostima koje su primjerene knjižnicama) te kreativnost i stvaranje moraju pronaći mjesta u rasporedu radionica namijenjenih djeci. Primjeri radionica za djecu uključuju radionice pričanja priča, čitanja na glas, kreativnih radionica, obrazovnih radionica, glazbenih radionica itd. Za mlade se roditelje preporučaju radionice o pravilnoj skrbi djeteta, novim spoznajama iz područja odgoja, ali i poseban kutak za roditelje u kojemu će moći pronaći razne knjige i materijale o odgoju.

Službe i usluge narodnih knjižnica za mlade

Mlade se osobe definiraju kao skupina ljudi između djetinjstva i odrasle dobi, a kronološko određenje cilja na skupinu između 12. i 18. godine života. Njihove se razvojne potrebe i interesi razlikuju od ostalih dobnih skupina. UNESCO-v Manifest iz 1992. godine kaže *„Tinejdžerima je potrebno posvetiti posebnu pozornost jer se mnogi upravo u tom životnom razdoblju prestaju s čitanjem neobavezne literature. Knjižničari i drugi stručnjaci kojima je poznat psihički i emocionalni razvoj mladih ljudi trebali bi mladež uvoditi u svijet raznovrsnih knjiga, u skladu s njihovim promjenjivim interesima“*. U Smjernicama knjižničnih usluga za mlade (IFLA, 1996) navedeno je kako bi mladi trebali biti aktivno uključeni u planiranje, provedbu i vrednovanje građe, ali i usluga i programa, odnosno valja osmisлити postupke koji će mladima omogućiti izražavanje mišljenja o uređenju knjižnice, programima i uslugama. Knjižničari moraju biti upoznati s mladenačkom kulturom i interesima, poznavati sve vrste novih medija te imati vještinu kreativnog mišljenja. Kao građa za mlade preporučaju se stripovi i romani za mlade, kao i knjige na stranom jeziku.

Usluge za mlade moraju poticati pismenost, čitanje iz užitka, razvoj informacijske pismenosti i pripremu za cjeloživotno učenje. Mladima mora biti dostupan slobodan pristup internetu, osiguravanje referentnih informacija koje pomažu u učenju i osobnom razvoju, poticanje korištenja svih vrsta građe, po potrebi osigurati i međuknjižničnu posudbu za građu koja ne postoji u fondu knjižnice. Primjeri programa u smjernicama su debatni klubovi i skupovi, predstavljanje knjiga i pričanje priča, informativni programi s temama koje zanimaju mlade

ljude, posjeti poznatih osoba (npr. pisci i sportaši), kulturne priredbe koje uključuju glazbenu, likovnu i kazališnu umjetnost, radionice na kojima se podučavaju razne vještine itd. Knjižnica bi trebala osigurati prostor koji će biti namijenjen isključivo mladima, i treba biti uređen na način da odražava njihov životni stil.

Službe i usluge narodnih knjižnica za osobe treće životne dobi

IFLA-ine smjernice za knjižnične usluge za starije osobe uklopljene su u *Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj* (IFLA, 2009), radi čega nisu posebno razrađene. Iz tog će se razloga proučiti i smjernice izrađene od strane *American Library Association* (ALA), revidirane 2008. godine. Pojam starije osobe teško je definirati radi diskrepancija u literaturi, tako ALA starije odrasle osobe smatra one pojedince starije od 55 godina, dok IFLA koristi klasifikaciju Svjetske zdravstvene organizacije koja kaže kako su starije osobe one od 65 godina na više. Više o definiranju starijih osoba navedeno je u poglavlju 6. Tko su osobe starije životne dobi?

Objekti smjernice upozoravaju na problem starenja stanovništva te poživljuju knjižnice prilagođavanju novonastalim uvjetima. ALA (2008) započinje kako je strategije osmišljavanja usluga za starije najbolje započeti stvaranjem statistike o starijoj populaciji u zajednici – njihovu brojnost i smještaj te socioekonomske, obrazovne i etničke karakteristike. Idući je korak provođenje anketa među starijima o njihovim željama i potrebama te kako bi se moglo ocijeniti usluge, zbirke i programe namijenjene njima, odnosno kako ih učiniti prikladnijima i relevantnijima njima. Prikupljene statističke podatke o starijoj populaciji na prostoru na kojemu knjižnica djeluje tada treba iskoristiti u skladu s općenitim informacijama koje bi starijim osobama mogle biti korisne ili u skladu s informacijama za kojima se iskazala potreba prilikom provođenja anketa. Primjerice, ukoliko su ispitanici u anketi izrazili želju za radionicama ili dodatnoj literaturi pomoću koje bi se mogli dodatno informirati o svojem zdravlju, knjižnica to mora uzeti u obzir. Za starije su osobe također vrijedne radionice o financijskom planiranju, samostalnom življenju, pravima starijih osoba, skrbi, građanskom angažmanu i **cjeloživotnom učenju** (uključujući informacijsku i informatičku pismenost) (ALA, 2008, str. 210). Zbirke i programi u knjižnici trebali bi odražavati različite interese i potrebe starijih osoba. Također, kao i za usluge za bebe i djecu, morao bi postojati barem jedan knjižničar odgovoran za nadgledanje i razvijanje knjižničnih zbirki i usluga namijenjenih

starijim korisnicima, a savjetuje se i suradnja s državnim agencijama koje bi omogućile osposobljavanje knjižničara za rad sa starijima.

ALA predlaže osnivanje odbora za planiranje usluga za starije koji bi uključivao knjižničare, volontere i starije koji često posjećuju knjižnicu i zainteresirani su za takvu ulogu. Takvo direktno uključivanje starijih u procese odlučivanja zasigurno bi točno usmjerio nastojanja knjižnice da pomognu starijima, jer bi se na taj način direktno saznali njihovi interesi i potrebe. Usluge koje će knjižnica nuditi starijima valja oglašavati u novinama i na radiju, kao i na mjestima na kojima stariji često obitavaju poput udruga umirovljenika i gradskim šetnicama. Zbirke za starije treba prilagoditi njihovim potrebama, tako IFLA (2009) preporuča knjige i časopise na uvećanom tisku, knjige male težine ili drugu vrstu knjiga koje je lako držati, različite vrste novina, osobito dnevnih, knjige sa smanjenim fondom riječi (za osobe loše koncentracije), putopise s velikim fotografijama u boji, građa iz kulture, knjige, pamfleti i brošure s osnovnim zdravstvenim informacijama, vodiče za dobro i zdravo življenje, knjige o tjelovježbi, gerontologiji i starenju, itd. Dodatne prilagodbe za starije omogućuju mjesta za sjedenje, materijale često posuđivane od strane starijih namjestiti na lako dostupne police, dobro osvjetljenje, osiguravanje računala s rezolucijom i veličinom fonta prilagođenim slabovidnim osobama (ALA, 2008). Valja načiniti i zbirke koje će biti od koristi drugim članovima obitelji i skrbiteljima starijih osoba.

Jasno je kako su svi knjižnični programi ograničeni dostupnim budžetom, no narodne bi knjižnice svakako trebale uključiti programe za starije koji će im poboljšati sposobnost da ostanu neovisni, što znači da treba održavati radionice o brizi za zdravlje, financijskoj pismenosti i podučiti starije korištenju modernom tehnologijom. Isto tako, savjetuje se organiziranje međugeneracijskih programa, primjerice gdje starije osobe čitaju priče djeci, ili mlade osobe uče starije kako koristiti tehnologiju. Ovakvi će programi ne samo biti obrazovni, već će pomoći uključivanju starijih u zajednicu, ali i obrazovati djecu o pravilnom načinu ponašanja prema starijima. Predlaže se da obrazovni programi za starije, poput informatičkog opismenjavanja, budu primjereni njihovim mogućnostima, odnosno da se program radionice izvodi sporije, da postoje isprintane upute i sažeci nastavnog materijala koje će sudionici moći ponijeti kući te da se obavezno prilagodi sudionicima slabijeg sluha, vida ili motorike. ALA (2008, str. 211) savjetuje individualan rad sa starijima, ukoliko postoji takva mogućnost. Na kraju, savjetuje se i omogućavanje starijima da volontiraju u knjižnici.

Vidimo kako usluge narodnih knjižnica zauzimaju širok spektar radionica, savjetovanja i seminara kojima će se starijima olakšati snalaženje u periodu fizičkog i kognitivnog slabljenja,

ali i omogućiti duhovni, kreativni, intelektualni i društveni razvoj. Prilikom rada sa starijima od iznimne je važnosti biti susretljiv i s razumijevanjem saslušati njihove molbe i zahtjeve te pomoći oko radnji koje stariji samostalno ne mogu izvršiti. Prilikom oblikovanja programa za starije bilo bi korisno surađivati s lokalnom zajednicom i umirovljeničkim centrima i učilištima za treću dob i zajedno s njima organizirati usluge za njihovu dobrobit.

Druge usluge koje knjižnice mogu uključiti u svoj program

Gore navedeni primjeri usluga namijenjeni posebnim skupinama korisnika bitne su jer se za njih traže posebno obrazovani knjižničari, prilagođena građa i posebno didaktičko-metodički oblikovane radionice. Osim tih usluga, posao je knjižnice pripremiti kvalitetne sadržaje za ostale korisnike, u skladu s potrebama zajednice. Prikupljanjem podataka kojima će se profilirati korisnici knjižnice, omogućit će knjižnici bolji uvid u goruće društvene probleme. Primjerice, ukoliko je postotak nezaposlenih osoba veći nego inače, knjižnice bi mogle ponuditi pomoć u traženju posla: podučiti sudionike kako pronaći oglase, kako se na njih prijaviti, podučiti pisanje formalne elektroničke pošte, sastaviti životopis i molbe, informacije kako doći do dokumenata potrebnih za prijavu – npr. potvrda o stanovanju, o nekažnjavanju, o statusu nezaposlenosti itd. U vrijeme gripa i prehlada, korisne bi bile radionice, seminari ili predavanja o osvježavanju građana o načinima zaštite i prevencije bolesti. Kao mjesto kulture, knjižnice moraju osigurati predstavljanja knjiga lokalnih i popularnih autora, organizirati razne kreativne radionice na kojima korisnici knjižnice mogu naučiti umjetnost origamija, tehnike pletenja ili kukičanja, i slično. Isto tako, treba povremeno organizirati radionice informacijskog i informatičkog obrazovanja, prilagođenog raznim društvenim skupinama.

Još neke usluge narodnih knjižnica su održavanje zavičajne zbirke, digitalizacija građe, sastavljanje zbirki glazbene i AV građe, nabavljanje pristupa e-knjigama, knjižnice bi mogle služiti kao mjesto javnog pristupa mreži, one predstavljaju središte lokalne zajednice, narodna knjižnica mora poticati demokraciju i omogućiti dostavu knjiga u zabačenim mjestima pomoću bibliobusa, a mnoge narodne knjižnice obavljaju i izdavačku i nakladničku djelatnost.

2.4. Uloga narodnih knjižnica u informacijskom i informatičkom društvu

Tranzicija društva do koje je došlo razvojem informacijske i informatičke tehnologije donosi promjenu u organizaciji rada knjižnica, koje se sada usmjeruju prema obrazovanju, poticanju

ostvarivanja osobnog potencijala i usavršavanja raznih vrsta pismenosti. Ivanka Stričević kazuje kako narodne knjižnice danas u fokus svog djelovanja stavljaju poticanje bitnih pismenosti 21. stoljeća, a one su informacijska, informatička, medijska i multikulturalna (Stričević, 2010, str. 7). Potreba za učinkovitim korištenjem informacija važna je jer ona čini osnovni dio obrazovanja te je vitalni dio tehnoloških i znanstvenih promjena (Lau, 2011). Informacija sama po sebi ne čini ljude informiranima, pogotovo ne u dobu preopterećenosti informacijama. Važno je znati procijeniti i utvrditi njihovu pouzdanost, tek tada govorimo o informacijskoj pismenosti. Autori Byerly i Brodie informacijsku pismenost, odnosno sposobnost pronalaženja i korištenja informacija, smatraju kamenom temeljcem cjeloživotnog učenja (prema Lau, 2011). Horton definira informatičku pismenost kao znanje i vještine potrebne za razumijevanje informacijsko-komunikacijske tehnologije, uključujući njihov hardver, softver, sustave, mreže i druge dijelove od kojih se sastoji. Isti autor medijsku pismenost opisuje kao znanje i vještine potrebne za razumijevanje svih medija i formata u kojima su podaci, informacije i znanje stvoreni, pohranjeni, prezentirani itd. (prema Lau, 2011). Muddiman i suradnici (2000, str. 1) navode izjavu pristaša narodnih knjižnica koji kažu da „*narodne knjižnice imaju ključ kojim će osigurati da ne završimo s podijeljenim informacijskim društvom*“, odnosno kako su one bitan faktor u opismenjavanju izoliranih i isključenih društvenih skupina.

S obzirom da informacijske kompetencije znače prepoznavanje informacijske potrebe, pronalaženje informacija, dobivanje pristupa i njezino dohvaćanje te organizacija i korištenje informacije, knjižnica ima važnu ulogu u njihovu razvijanju. Aktivnostima kojima to može postići su podučavanje korisnika kako pristupiti člancima u bazama i kako procijeniti valjanost članka na web stranici. Knežević (2013) navodi kako prilikom radionica informacijskog opismenjavanja, nastoje stvoriti korisnike koji su sposobni odrediti opseg potreba za informacijama, znaju kako do tih informacija doći te ih kritički ocjenjuju prema kvaliteti, a informacijama se koriste učinkovito i etički – poštuju intelektualno vlasništvo. Da knjižnici sigurno pripada uloga za poticanje važnosti informacijskog opismenjavanja, navodi Lau (2011) koji kaže da je činjenica da su knjižnice spremišta znanja u raznim formatima, jer imaju knjižničare koji su informacijski stručnjaci i pružaju usluge informacijskih konzultacija, u knjižnicama postoji odjel s prostorom za učenje, kao i mjesto za interakciju s vršnjacima istih informacijskih potreba te pristup internetu – svijetu informacija.

Svi su, stoga, obrazovni programi u knjižnicama samo produkt koncepcije cjeloživotnog učenja. Primjer takvih radionica u narodnim knjižnicama bio bi osposobljavanje korisnika za

učinkovito pretraživanje kataloga. Ovakve radionice ne bi bio problem provoditi za korisnike koji su upoznati s rukovanjem računalnih tehnologija, no kod onih korisnika koji nisu upoznati s time, a to su najčešće osobe treće životne dobi, valja organizirati i radionice informatičkog opismenjavanja. Informatičko društvo samo po sebi ne podrazumijeva da njezini članovi uspješno vladaju novom tehnologijom. Budući da knjižnica novu tehnologiju objeručke prihvaća i koristi u svom poslovanju, treba omogućiti radionice i seminare na kojima će obrazovati sudionike za korištenje nove tehnologije. Danas to često znači osigurati ponudu raznih radionica, kao što su npr. korištenje osobnog računala i pretraživanja interneta, ali i korištenja mobilnog uređaja ili čak radionice korištenja elektroničkih čitača poput Kindlea ili Nooka, ako knjižnica nudi usluge posudbe elektroničke građe.

2.4.1. Cjeloživotno učenje

U literaturi često nailazimo na termine cjeloživotno učenje i cjeloživotno obrazovanje, stoga će se najprije razjasniti ta dva pojma. Koludrović i Vučić (2018) napominju kako je riječ o sličnim terminima, no kako se ne bi smjeli koristiti kao istoznačnice. Naime, cjeloživotno obrazovanje uključuje sve strukture i faze obrazovanja duž vertikalne i horizontalne dimenzije, dakle riječ je o formalnim oblicima obrazovanja, dok cjeloživotno učenje predstavlja širi pojam koji predstavlja sve oblike stjecanja znanja – formalno, neformalno i informalno (str. 39) te kako je pojam cjeloživotnog učenja nastao u 70-im, a postao dominantan u odnosu na cjeloživotno obrazovanje sredinom 90-ih godina. Antić (2000) cjeloživotno obrazovanje naziva sistemom čija je odlika da je sposoban za samoregulaciju te je sastavljen od više podсистema (jedan od njih je školski), a nastoji stvoriti podudarnost sa sličnim sistemima u globalnom okruženju. Cjeloživotno učenje provodi se tijekom cijelog života s ciljem unaprjeđivanja kompetencija za osobne, društvene i profesionalne potrebe. Cjeloživotno je učenje jedan od dominantnih koncepata suvremenog društva, koji služi kao sredstvo prilagođavanja pojedinca tržištu rada, ali i uključivanju u društvo. Knjižnice su kompatibilne s tim konceptom kao institucije čija je primarna svrha slobodan pristup znanju i informacijama.

Cjeloživotno učenje značajno je jer ono odmiče od uvjerenja kako je obrazovanje namijenjeno samo djeci i mladima, ono omogućava odraslim i starijim ljudima stjecanje znanja i vještina koje će dovesti do razvitka kreativnosti, razumijevanja, suradnje, kao i razvoja duha i osobne odgovornosti. Antić (2000) naglašava važnost temeljnog obrazovanja na osnovi kojeg se mogu razvijati druge formalne i neformalne (i informalne) aktivnosti obrazovanja i učenja kroz čitav

život, no sagledamo li obrazovanje iz društvenog konteksta, jasno je kako se ono više ne može vezati samo uz školsku dob. Učenje u odrasloj dobi postaje potreba i komponenta ljudske zbilje, ono postaje potreba i društvena praksa. Važna je i UNESCO-va studija koja navodi četiri stupa cjeloživotnog učenja:

1. učiti znati
2. učiti činiti
3. učiti živjeti zajedno i
4. učiti biti (Koludrović i Vučić, 2018, str. 40)

Učiti znati, prema Antiću (2000) znači „*ovladati znanjima kao instrumentima koji su sredstvo i cilj života, a pomažu pojedincu da razumije svijet i sebe i u njemu uredi svoj život na primjeren način*“ (str. 86). Ovdje osnovu čine temeljna i opća znanja koja će biti potporanj u cjeloživotnom učenju. Učiti činiti obuhvaća mogućnost snalaženja u različitim životnim situacijama i mijenjanje vlastitog okružja na kreativan način. Antić (2000) kaže kako učiti znati i učiti činiti idu zajedno, jer znanje koje ne bi služilo čovjekovoj djelatnoj praksi ne bi imalo smisla, a to znači da je bitno, osim naučiti pojedinca nekom znanju, naučiti ga i kako to znanje iskoristiti. Ta mogućnost uporabe znanja smatra se jednim od najvažnijih zadataka i kriterija pri odabiru sadržaja koji će se učiti. Učiti živjeti zajedno smatra se jednim od najzahtjevnijih problema življenja u suvremenom svijetu. Učiti živjeti zajedno znači uočavati raznolikosti u bližoj i daljoj ljudskoj sredini, pritom učeći kako razumjeti i uvažavati druge te kako tolerirati razlike što će na kraju pružiti mogućnost za suradnju, rad i suživot s drugima i drugačijima. Takav će suživot pomoći u otkrivanju zajedničkih interesa i ciljeva.

P. H. Coombs dijeli učenje na **formalno**, **neformalno** i **informalno** (Koludrović i Vučić, 2018). **Formalno** učenje ili obrazovanje organizirano je unutar odgojno-obrazovnog sustava, dakle institucionalnog je karaktera te se proteže od osnovne škole do fakultetskog obrazovanja, a provodi se pomoću detaljno isplaniranih i odobrenih programa u cilju omogućavanja stjecanja kompetencija za osobne, društvene i profesionalne potrebe. Rezultat formalnog učenja dolazi u obliku diplome ili svjedodžbe, odnosno javne isprave koja svjedoči o stupnju i vrsti obrazovanja. **Neformalno obrazovanje** Antić (2000) naziva svako drugo obrazovanje koje se obavlja neformalno i često nije institucionalno te se za njega ne stječe javna isprava kojom se potvrđuje obrazovanost. Koludrović i Vučić (2018) ga nazivaju **neformalnim učenjem** i kažu kako ono može biti organizirano na radnom mjestu, kako ga mogu organizirati razne udruge i društva, a može biti organizirano u institucijama koje služe kao dopuna formalnom sustavu obrazovanja: sportski klubovi, glazbene škole, privatne poduke itd. Navode kako se vjeruje da

će neformalno učenje biti ključno rješenje na brojne izazove koji su posljedica kompleksnih i ubrzanih promjena u suvremenom svijetu. **Informalno** je učenje ono koje nije ni formalno ni neformalno, već predstavlja prirodnu pojavu u svakodnevnom životu. Informalno učenje ne mora biti svjesno, a na njegovo stjecanje utječu osobni interesi pojedinca, mediji te društvene i profesionalne okolnosti (Koludrović i Vučić, 2018).

U prethodnom je poglavlju navedena definicija informacijske pismenosti autora Byerly i Brodie koji ju nazivaju kamenom temeljcem za cjeloživotno učenje. Kako knjižnice igraju važnu ulogu u opismenjavanju korisnika, jasno je kako će iz tog razloga biti i važna točka u cjeloživotnom obrazovanju pojedinca. U kontekstu narodnih knjižnica, moguće je ostvariti neformalno učenje koje organiziraju knjižničari, ali i informalno koje ostvaruju sami korisnici, svjesno ili nesvjesno, korištenjem građe i usluga knjižnice. Lau (2011) kaže kako je informacijska pismenost vještina koju je moguće naučiti, dok cjeloživotno učenje predstavlja naviku koju je moguće razviti i koja mora biti u pratnji pozitivnog stava, odnosno kako su radoznalost i želja za znanjem korisni preduvjeti za cjeloživotno učenje. Važnost informacijske pismenosti osvijestit će korisnika o važnosti učenja te će prakticirati tu naviku, što će ga činiti čestim posjetiteljem knjižnica. Jasno, ne može se očekivati od knjižnica da na svojim leđima nose svu odgovornost koncepcije cjeloživotnog učenja. Ona mora biti raspodijeljena na obitelji, škole, učitelje, fakultete, medije i društvo općenito, a knjižnica će tada služiti kao mjesto u kojem se znanje stječe i nadopunjuje u svakoj životnoj etapi.

2.5. Narodne knjižnice u službi zajednice

Već spomenuti UNESCO-ov manifest za narodne knjižnice (UNESCO, 1994) doprinio je konceptu knjižnice kao središta zajednice. Vrijednost se knjižnica određuje količinom kvalitetnih i dostupnih materijala i usluga koje se nude korisnicima (Koontz i Gubbin, 2010). Ovdje je bitno napomenuti kako knjižnice nisu i ne bi smjele biti pasivni pružaoci informacija, već proaktivno istraživati zajednicu i njezine potrebe te oglašavati svoje usluge na prometnim mjestima. Narodne knjižnice imaju važnu ulogu kao javno mjesto i mjesto nalaženja. U knjižnici je omogućeno istraživanje, učenje i ispunjavanje slobodnog vremena, a korisnicima knjižnice omogućeno je neformalno druženje. Koontz i Gubbin, (2010) kažu kako bi sama zgrada knjižnice trebala biti organizirana tako da čuva i podržava interese zajednice. Iste autorice upozoravaju kako knjižnica treba biti svjesna problema o kojima se raspravlja u njihovoj zajednici te omogućiti pristup točnim i provjerenim informacijama vezanih uz temu

koje će pomoći u razvoju debate. Knjižnice se prilagođavaju društvenim promjenama, one pomažu u integraciji nacionalnih manjina i etničkih skupina i usmjeravaju građane da na jednom mjestu pronađu informacije vezane uz kulturu, učenje, itd. Narodna knjižnica ima ulogu očuvanja kulture, povijesti i tradicija lokalne zajednice te ju osim pohranjivanja i čuvanja mora ostaviti dostupnom zainteresiranim pojedincima. Narodna knjižnica ima ulogu pružanja informacija svojoj zajednici o (Koontz i Gubbin, 2010, str. 43):

- pružanje pristupa informacijama na svim razinama
- prikupljanje informacija o lokalnoj zajednici i njezina dostupnost, često u suradnji s drugim organizacijama
- osposobljavanje ljudi svih dobi za korištenje informacija i povezane tehnologije
- usmjeravanje korisnika na odgovarajuće izvore informacija
- pružanje mogućnosti osoba s invaliditetom neovisnom pristupu informacijama
- djelujući kao pristup informacijskom svijetu čineći ga pristupačnim svima, čime bi se pomoglo premostiti jaz između pojedinaca „bogatih informacijama“ i „siromašnim informacija“.

Knjižnica treba pružiti utočište, biti mjesto mira i tišine i iako se često nalazi u središtu zajednice blizu glavne ceste, ipak treba biti odvojena od žurbe vanjskog svijeta. Tako će omogućiti koncentraciju i meditaciju, olakšati učenje, čitanje i pisanje zadaće.

2.5.1. Uključivanje osoba starije životne dobi u zajednicu

Da je narodna knjižnica bitan borac protiv društvene izoliranosti kazuje Aleksandra Horvat (2004, str. 102): *„knjižnica je odabrana kao prikladno mjesto za borbu protiv društvene izoliranosti, jer u njezinu zgradu svatko može ući bez zazora“*. Doprinos u zaštiti socijalno ugroženih skupina narodna knjižnica pokazuje usmjeravanjem svojih programa prema interesima i potrebama takvih skupina, a osobe starije životne dobi nerijetko se nalaze u nekim od socijalno ugroženih kategorija društva. Već je spomenuta proaktivnost knjižnice koja je potrebna kako bi svojoj zajednici pokazala raznolikost usluga koje nudi. Tako će za svoje starije sugrađane knjižnica osim posebno prilagođene građe većih slova i manjeg opsega riječi, pomagala za čitanje poput povećala ili zvučnih knjiga, kao i fizičkog prilagođavanja prostora knjižnice tako da se građa namijenjena njima nalazi na lako dostupnom mjestu, da između polica ima dovoljno mjesta te da je osvjetljenje knjižnice dovoljno jako, knjižnica osigurati

programe posebno didaktičko-metodički oblikovane, čime će programi ispuniti svoju svrhu, a sudionici biti zadovoljniji.

Odlazak u mirovnu starijim osobama ostavlja puno slobodnog vremena. Neće se svi pojedinci uspješno snaći u organizaciji novonastalog, praznog rasporeda, stoga knjižnica svoje djelatnosti mora oglašavati na mjestima okupljanja starijih osoba. Narodna knjižnica u velikoj mjeri može pomoći starijima u ostvarivanju koncepta aktivnog starenja. Poticanje usavršavanja o pitanju zdravlja, važnosti kretanja, druženja i kognitivnoj aktivnosti neće poboljšati život samo starijim korisnicima knjižnice već i stanovništvu zajednice. Usluge koje knjižnica nudi osobama treće životne dobi iste su kao i drugim društvenim skupinama, a one su (1) učenje, (2) ispunjavanje informacijskih potreba, (3) kulturni, osobni i društveni razvoj. Za privlačenje starijih u prostore knjižnice i poticanje na sudjelovanje u raznim radionicama i predavanjima, ALA izdaje pamflet naziva Ključni koraci za uključivanje starijih odraslih u vašu knjižnicu (engl. *Keys to engaging older adults @ you library*), gdje se ohrabruje knjižničare da pomoću svojih usluga i programa osnaže starije odrasle pojedince svoje zajednice. Osim prikupljanja demografskih podataka zajednice i revidiranja strateškog plana knjižnice, u pamfletu stoji naputak o uspostavljanju partnerstva trajnog karaktera s lokalnim udrugama umirovljenika, učilištima za treću dob, udrugama za starije volontere i raznim ustanovama koje nude rekreacijske i obrazovne programe starijima. Partnerstva će omogućiti i širi odjek informacija o održavanju programa i uslugama za starije koje im je knjižnica pripremila. Osim anketa koje će otkriti interese starijih, bitno ih je i uključiti u planiranje usluga i programa namijenjenih njima, podižući im tako kvalitetu i svrhovitost.

3. Knjižnice grada Zagreba

Knjižnice grada Zagreba (KGZ) organizirana su mreža narodnih knjižnica, koju čini 12 područnih knjižnica s mrežom od dvadeset sedam ogranaka na ukupno 42 lokacije, uključujući i mjesta izvan Zagreba poput Gradske knjižnice Ante Kovačića u Zaprešiću. Među narodnim knjižnicama u Hrvatskoj čini najveću takvu ustanovu, kao i jednu od najvećih kulturnih ustanova u Zagrebu. KGZ posjeduje i dva bibliobusa koji dodiruju sveukupno 78 bibliobusnih stajališta u Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, omogućavajući pristup knjižničnim zbirkama i korisnicima koji iz nekog razloga ne mogu posjećivati fizičke prostore knjižnica. KGZ, osim usluga posudbe građe i stručnog informiranja korisnika pomoću organizirane informacijske službe, brojnim izlozbama, radionicama, seminarima, tribinama i raznovrsnim drugim programima namijenjenim svim dobnim skupinama građana omogućuju intelektualni, duhovni, kreativni i osobni razvoj svojih korisnika, radi čega zauzimaju vrlo važno mjesto u životu građana Zagreba i okolice.

Jezgru KGZ-a čine Gradska knjižnica i Knjižnica Božidara Adžije, čineći tako organizacijsko središte KGZ-a. Razvoj narodnih knjižnica Zagreba nije išao samo u širinu, tako prema podacima iz 1983. (KGZ, 1983) saznajemo da je ukupan broj knjižničnih fondova okupljao otprilike 1 250 000 svezaka, dok danas zbirka KGZ-a okuplja oko 2 356 927 svezaka knjiga i zbirki audiovizualne građe – filmova, glazbe i ostalih elektroničkih publikacija, kao i svezaka raznih zavičajnih zbirki (Knjižnice grada Zagreba, 2019). Nastojeći učiniti KGZ što suvremenijim, primjenjuju se razne nove tehnologije koje omogućuju pristup mnogim uslugama putem interneta, a posebna se briga posvećuje djeci te je omogućen besplatan upis djece do 15. godine života. Razni e-izvori namijenjeni korisnicima uključuju zvučne knjige za slijepe i slabovidne, portal Digitalizirana zagrebačka baština koja okuplja razne projekte, virtualne izložbe i zbirke materijala kojima se predstavlja povijesni razvoj grada Zagreba, zatim ponudu besplatnih e-knjiga kao i važnu informacijsku uslugu – pitajte knjižničara. KGZ igra veliku ulogu i u poticanju formalnog i neformalnog obrazovanja Zagrepčana, pomažući im u usvajanju novih vještina u svim životnim razdobljima. Uza sve to, prostori svih knjižnica u sklopu KGZ-a pružaju građanima sigurno mjesto okupljanja, u kojem djeca mogu pisati zadaće i učiti, igrati se na računalima ili s drugim vršnjacima raznih društvenih igara, odrasli mogu pronaći mirni kutak za čitanje knjiga ili novina, dok se najstarijim korisnicima uz siguran i miran prostor nude razni programi čija je svrha obrazovanje, bilo informatičko, bilo zdravstveno, sve u svrhu omogućavanja aktivnog življenja u starosti.

3.1. Povijest Knjižnica grada Zagreba

Priповijest o povijesti KGZ-a započinje pričom o današnjoj Gradskoj knjižnici, čije su se prve police smjestile u kulu iznad Kamenitih vrata. Sprječavanjem planova grada da sruše Kamenita vrata i planovima Družbe Braće hrvatskog zmaja, u prostoru vrata osnovane su tri značajne ustanove: Gradska knjižnica, Historijski arhiv Zagreba i Muzej grada Zagreba (Gradska knjižnica, 2019). Zaključkom Skupštine gradskog zastupstva 1907. godine Družbi Braće hrvatskog zmaja predaje se Gradska knjižnica kojom će oni upravljati besplatno do 1. siječnja 1909. godine. Iz starih zapisa na stranici KGZ-a saznajemo da se *„otvorenjem ove knjižnice ostvaruje se davna i prieka potreba novovieke kulture, u život se dovodi želja, da nam priestolnica Hrvata ne ostane za ostalim naprednim gradovima staroga i novoga svijeta. ...“* (Gradska knjižnica, 2019). Knjižnica je bila slobodna, javna i za tadašnje doba moderna knjižnica koja je bila otvorena za sve slojeve pučanstva grada Zagreba. Tadašnja su pravila omogućavala svim stanovnicima starijim od 15 godina besplatno korištenje zbirke Gradske knjižnice, bilo u čitaonici ili kod kuće.

Grad preuzima brigu o knjižnici 1935. godine, a 1937. knjižnicu se privremeno seli u zgradu Novinarskog doma. Prvi se dječji odjel otvara 1950. godine, dok osnutak zavičajne zbirke slijedi 4 godine kasnije. Druge su se gradske knjižnice počele pridruživati Gradskoj 1967., a 1970. dolazi do integracije s knjižnicom Božidara Adžije čime se stvorila jezgra od trinaest knjižnica u sedam zagrebačkih općina (Knjižnice grada Zagreba, 2011, str. 22). Važan korak dogodio se 1981. kada je uvedena centralizirana obrada knjiga za Zagreb i zagrebačku regiju, dok će deset godina kasnije započeti koordinirana nabava građe za mrežu KGZ-a te se donosi odluka o iseljenju Gradske knjižnice iz Novinarskog doma. Iseljenje se obavlja kroz 1994., a od 1995. do danas Gradska je knjižnica smještena u Starčeviću domu. Prve mrežne stranice KGZ ima od 1997., uskoro se započinje i s korištenjem knjižničnom softveru ZaKi, a sama integracija narodnih knjižnica u jedinstvenu mrežu sa središnjom Gradskom knjižnicom i Knjižnicom Božidara Adžije završava 2007. godine (Knjižnice grada Zagreba, 2011, str. 25). Danas se svim uslugama Knjižnica grada Zagreba moguće koristiti jednom, jedinstvenom iskaznicom čime je svim korisnicima omogućen ravnopravan i jednak pristup bogatim i raznovrsnim zbirkama knjižnične i ostale građe. U tijeku je i projekt izgradnje nove zgrade namijenjene Gradskoj knjižnici koja će biti smještena na prostoru prijašnjeg Paromlina. Nova će zgrada biti prostrana i moderna, smještena u gradskom središtu i činit će komunikacijsko i društveno središte.

3.2. Misija i vizija Knjižnica grada Zagreba

KGZ svoju djelatnost temelji na vrijednostima djelovanja, njegovanju otvorenosti i odgovornosti prema svim skupinama korisnika, kao i zajednici, na samoj posebnosti knjižnica i raznolikosti knjižničnih zbirki, na ostvarivanju i održavanju partnerstva s mnogobrojnim ustanovama, udrugama, društvima i institucijama u Hrvatskoj i šire, kao i stručnosti djelatnika koje zapošljava (Knjižnice grada Zagreba, 2013). Iz godine u godinu, KGZ nastoji proširiti programske usluge raznovrsnim oblicima kulturne razonode kao osnovama za učenje kroz cijeli život neovisno odlučivanje i kulturni razvitak pojedinca ali i skupina, a kao temeljnu zadaću smatraju osiguravanje dostupnosti svim vrstama informacija, kao i širokom spektru znanja te kulturnoj nacionalnoj i svjetskoj baštini (Knjižnice grada Zagreba, 2013). Nacionalni projekti kojima KGZ uspješno upravlja već godinama uključuju manifestaciju Mjesec hrvatske knjige, online referalnu uslugu Pitajte knjižničara te Portal narodnih knjižnica *knjižnica.hr*.

KGZ na svojim mrežnim stranicama naznačuju svoju misiju, a ona glasi: „*Ukupnim djelovanjem educiranih djelatnika, u suradnji s partnerima i suradnicima, osiguravamo kvalitetne usluge koje podržavaju zajednicu i poboljšavaju kvalitetu života u njoj te obogaćuju građane zadovoljavajući njihove raznolike kulturne, informacijske i komunikacijske potrebe*“ (Misija, vizija i strategija, 2019). Vizija knjižnice jest „*Informirati, educirati, poticati i povezivati: podržavati kulturni, društveni i ekonomski razvoj naše zajednice, pružati usluge, osiguravati i braniti pravo na čitanje i slobodan pristup znanju, biti uvažavan i poželjan partner, poznat po izvrsnosti usluga, brižno njegovanim odnosima i zaštiti interesa naših korisnika, našeg osnivača, naših suradnika i naših djelatnika*“ (Misija, vizija i strategija, 2019).

KGZ intenzivno radi na programima uključivanja posebnih skupina u društvo i rad knjižnice, a naglašavaju posebnu brigu za djecu i mladež, kao i osobe s posebnim potrebama. Usavršavanjem svojih stručnih djelatnika osiguravaju što kvalitetniju obradu građe, ali i ponudu usluga kojom podržavaju želje i potrebe zajednice. Svojom stručnošću nastoje umanjiti probleme koje im stvara kronični nedostatak prostora, nedovoljno financiranje i nedovoljna istraživanja potreba korisnika. Statistički podaci iz 2012. (Knjižnice grada Zagreba, 2013, str. 6) pokazuju da je svaki šesti Zagrepčanin član KGZ-a te da godišnje u knjižnicu dolazi najmanje četiri puta. Cilj svake knjižnice treba biti povećanje odjeka informacija o uslugama knjižnice, stoga i KGZ prisutnošću na svim popularnim društvenim mrežama, ali i uz pomoć tiskanih brošura i informativnih listova, kao i obavijestima odaslanih preko nacionalne televizije i lokalnih radija nastoji privući što veći broj građana. Kroz temeljne zadaće KGZ nastoji ostvariti ciljeve stvaranja i jačanja čitateljskih navika, postati prepoznatljivo kulturno

sjedište Grada, postati privlačno mjesto za učenje, zabavu i druženje, osigurati podršku cjeloživotnom obrazovanju građana svih dobi, osigurati usluge i socijalno isključenim građanima, poticati odgoj za demokraciju, itd. (Knjižnice grada Zagreba, 2013, str. 9).

KGZ 2013. godine objavljuje namjere strateškog razvoja u razdoblju od 2014. – 2020., čime nastoje ojačati svoje djelatnosti i usluge, navodeći tri opća cilja: (1) Poticanje i podrška razvoju znanja i izvrsnosti, (2) Razvoj poticajnog kulturnog okruženja i ljudskih potencijala te (3) Razvoj sustava upravljanja. Od tih ciljeva, spomenut ćemo poseban cilj unutar prvog općeg cilja koji predviđa podršku cjeloživotnom obrazovanju građana. Kao razlog tom cilju navode stalni i ubrzani napredak znanosti i tehnologije koje postavljaju izazove stručnog usavršavanja i cjeloživotnog učenja pred svakog pojedinca. Ostvarujući kvalitetno okruženje za učenje, knjižnica nastoji razviti programe potpore učenju svim dobnim, društvenim i etničkim skupinama, a preduvjete za stvaranje društva znanja ostvaruje organizacijom raznih radionica na kojima se uči korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija.

3.3. Odjeli i usluge Knjižnica grada Zagreba

Odjeli KGZ-a razlikuju se od lokacije do lokacije, tako narodna i znanstvena Knjižnica Božidara Adžije ima samo informativno-posudbeni odjel, odjel predmetne obrade i studijsku čitaonicu, Gradska knjižnica uz informativno-posudbeni odjel ima i čitaonicu novina i časopisa, čitaonicu priručnika i zbirku, glazbeni odjel, odjel za djecu i mladež, medioteku i središnju knjižnicu Rusina i Ukrajinaca Republike Hrvatske, a Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića broji 7 odjela: informacijsko-posudbeni, odjel knjiga na stranim jezicima, odjel za odrasle, odjel za djecu i mladež, studijsku čitaonicu, američki kutak te središnju knjižnicu Albanaca. Općenito, svaka knjižnica u mreži KGZ-a obavezno ima informativni posudbeni odjel, a često dječji i AV odjel, dok se ostali odjeli stvaraju, oblikuju i razvijaju ovisno o lokalnoj zajednici te dostupnom prostoru i mogućnostima knjižnice. Unutar odjela knjižnica održavaju se najraznovrsnije tribine, radionice, seminari, izložbe i druženja koje organiziraju knjižničari, često u suradnji s raznim lokalnim udrugama i umjetnicima. Prema podacima iz 2012., u prostorima KGZ-a priređeno je više od 400 likovnih izložbi, održano 257 tribina, književnih susreta i druženja te čak 19 591 akcija za djecu i mlade, a sva su ta događaja okupila preko 120 000 posjetitelja (Knjižnice grada Zagreba, 2013).

Stalni programi većine knjižnica uglavnom traju od jeseni do početka ljeta, kada knjižnice radi korištenja godišnjih odmora svojih zaposlenika i skraćenog radnog vremena često privremeno

prestaju s nekim programima, no knjižnice u gradskom središtu često nude događanja i ljeti. Primjeri nekih događanja koje je KGZ organizirao ovo ljeto za svoje građane su izložba *Boje Maroka* u Knjižnici Ivane Brlić Mažuranić i izložba ulja na platnu akademskog slikara Tomislava Ostrmana imena *Slatka utopija* u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića. Knjižnica Gajnice ljeti nudi edukativno-kreativne radionice, poput radionice origamija koja se održava svake srijede u srpnju, dok Dječja knjižnica Marina Držića organizira igraonice društvenih igara¹. Održavaju se i razna predstavljanja knjige, projekti, čitateljski klubovi i pričaonice, tako da korisnici knjižnica i zainteresirani građani zaista nemaju isprika izbjegavati posjet knjižnicama grada Zagreba čak niti po ljetnim vrućinama.

3.4. Gradska knjižnica Ante Kovačića

S obzirom da se istraživanje provedeno za potrebe ovog rada održalo u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću, ovdje će ukratko biti predstavljena njezina povijest, kao i usluge koje nudi građanima Zaprešića i okolice. Zaprešić je do osamostaljenja u zaseban grad 1995. godine činio jednu od zagrebačkih općina, a tadašnju Općinsku knjižnicu Zaprešić osnovalo je 1958. Narodno sveučilište Zaprešić (Knjižnice grada Zagreba, 1983, str. 47). Do preseljenja u novu zgradu, knjižnica nije imala prostorno razgraničene zbirke za djecu od zbirke za odrasle. Unatoč takvim uvjetima, knjižnica je kontinuirano organizirala događaje poput pričanja priča i slično te je uz knjižnične zbirke nudila pristup i igračkama. U sastav KGZ-a knjižnica ulazi 1986. godine, a iste se godine i seli u prostor u kojem se nalazi i danas (Gradska knjižnica Ante Kovačića, 2019).

3.5. Usluge i odjeli² Gradske knjižnice Ante Kovačića

Odjeli Gradske knjižnice Ante Kovačića čine odjel za odrasle s informativnim odjelom i prostorom za izložbu te zavičajnom zbirkom na prvom katu knjižnice, a u prizemlju se nalaze odjel za djecu i odjel mladež, igraonica i igroterka, AVE odjel, jedan od najstarijih takvih odjela u Republici Hrvatskoj, i čitaonice (studijska i čitaonica dnevnog tiska) koje se nalaze uz

¹ Zainteresirani građani i korisnici KGZ-a sve podatke o događajima knjižnice mogu pronaći na poveznici <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/10>.

² Više o uslugama (navedenih ispod podnaslova „Stalne aktivnosti“) i odjelima (detalje za svaki odjel moguće je pronaći u padajućem izborniku „Odjeli i zbirke“) Gradske knjižnice Ante Kovačića moguće je pronaći na njihovoj službenoj mrežnoj stranici, dostupnoj na poveznici <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/odjeli-i-zbirke/321>.

referentnu zbirku. U čitaonici periodike smješteno je i 5 računala na kojima korisnici mogu pretraživati internetske stranice, a koja se također služe za održavanje informatičkih radionica. Podrum knjižnice djelom zauzima zatvoreno spremište, a djelom multimedijaska dvorana u kojoj se održavaju razne radionice, vježbaonice, predstavljanja i druga događanja. Odjel za mladež ima zaseban prostor s računalima i stolovima na kojima je moguće pisati zadaće, izrađivati školske plakate, igrati društvene igre ili naprosto listati časopise i knjige.

Da knjižnica aktivno stvara i sudjeluje u raznim programima kojima nastoji potaknuti svoje korisnike na čitanje i stvaranje govore i sudjelovanja u raznim projektima, poput uključivanja u nacionalnu kampanju *I ja želim čitati* osnivanjem zbirke *Grada lagana za čitanje* koja uz građu prilagođenu djeci s disleksijom sadrži i literaturu o poteškoćama čitanja, zvučne knjige i drugo. Osnivanje zbirke potaknulo je i na stvaranje radionice za poticanje čitanja za djecu do 2. razreda. Knjižnica je bila uključena i u projekt *Lokalni info-centar za mlade grada Zaprešića*, a i dalje sudjeluje u kreativnom projektu namijenjenom najmlađima kojim se nastoji potaknuti čitanje i crtanje „*Naslikajmo priču*“ te u *Poetskim susretima djece Zaprešića* čiji je cilj osvješćivanje djece o raznolikosti hrvatskoga govora i poticanje za stvaranje dječje poezije na dijalektalnom i književnom govoru. Sudjelovanjem u projektu *Lokalni volonterski centar Zaprešić* i aktivnim zagovaranjem i promoviranjem nastojalo se težiti sustavnom unaprjeđenju javnih ustanova i institucija na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, dok se sudjelovanjem u projektu *Zelena knjižnica* građanima Zaprešića i okolice nastojao približiti koncept održivog razvoja i zaštiti okoliša.

3.5.1. Aktivnosti za djecu i mladež³

Stalne aktivnosti za djecu uključuju slobodno provođenje vremena u igraonici i igroteki knjižnice. Za zainteresirane vrtiće i škole knjižnica po dogovoru organizira informativne posjete koje vodi stručno osoblje, a isto tako dječje informatorice uz dogovor s nastavnicima organiziraju zanimljive satove lektire u knjižnici. U suradnji s lokalnim vrtićem, u knjižnici se ponedjeljkom održavaju kreativne radionice koje vode vrtićke odgajateljice, a za djecu postoje i satovi upoznavanja osnova talijanskog jezika. Pričaonica je naziv radionice na kojoj se djeci na glas čitaju priče, a svaki prvi petak u mjesecu mjesto knjižničara, koji čita na glas, zauzimaju bake ili djedovi čija je želja volontirati čitajući priče djeci. Svaki drugi tjedan održava se

³ Više o aktivnostima za djecu i mladež u ponudi Gradske knjižnice Ante Kovačića moguće je pronaći na poveznici <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/odjeli-i-zbirke/odjel-za-djecu-1029/1029>.

radionica *Glazbeni vrtić* čiji je cilj potaknuti razvoj djece uz pomoć glazbe, a na radionici se djeca igraju, plešu i crtaju. Također, jednom se mjesečno u knjižnici održava čitateljski klub za djecu od 2. do 4. razreda osnovne škole.

3.5.2. Aktivnosti za odrasle i starije⁴

Knjižnica Ante Kovačića za odrasle nude raznovrsne obrazovne radionice i poduke za koje se potrebno unaprijed prijaviti. Tako recimo odrasli mogu dobiti poduku o korištenju elektroničkih usluga javne uprave *e-građani* ili sudjelovati na radionici pisanja zamolbi i životopisa. Također za najstarije sugrađane postoje satovi informatičke pismenosti i radionica *Mala škola mobitela* u kojoj će korisnici u poduci jedan na jedan saznati sve trikove i načine koji će ih osposobiti da samostalno i bez straha koriste svoje pametne telefone. Za odrasle još postoji čitateljski klub koji se održava svaki drugi tjedan, a provodi se i *Antistresna radionica* na kojoj sudionici mogu naučiti tehnike pravilne meditacije i disanja. Radionica se provodi u suradnji s udrugom *Umijeće življenja*, a nudi se korisnicima knjižnice kao bijeg od stresa i obaveza, za podizanje nivoa energije.

Gradska knjižnica Ante Kovačića dugi niz godina sudjeluje u projektu KGZ-a *Program 65 plus*⁵ namijenjenog umirovljenicima, a u sklopu tog projekta svojim starijim korisnicima nudi besplatne satove talijanskog jezika, jednom mjesečno organiziraju se razne kreativne radionice, već spomenute satove informatičke pismenosti i radionica učenja rukovanja mobitelom, a za osvježavanje i poticanje na vođenje zdravog i aktivnog života, u knjižnici se svaki petak u multimedijskoj dvorani u podrumu održavaju vježbaonice, pod vodstvom trenera iz lokalnog *fitness* centra, kao i satovi joge koje vodi trener joge.

3.5.3. Program 65 plus

Starenje stanovništva globalni je problem o kojemu se zadnjih 20-ak godina dosta govori, a Jedvaj, Štambuk i Rusac (2014) navode podatak kako Hrvatska, sa 17.7% starog stanovništva ulazi u deset zemalja u svijetu s najstarijim stanovništvom (str. 138). Prema podacima iz 2006,

⁴ Više o uslugama za odrasle i starije u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića, moguće je pronaći na poveznici (ispod podnaslova „Stalne aktivnosti“ prema dnu stranice) <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/odjeli-i-zbirke/321>.

⁵ Više o uslugama u sklopu Programa 65 plus u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića, moguće je pronaći na poveznici <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica-ante-kovacica-zapresic/projekti-10142/za-odrasle-37215/65-plus-37217/37217>

Lee i Coughlin (2014) upozoravaju kako u SAD-u svakih sat vremena 330 osoba dosegne dob od 65 godina i kako u Velikoj Britaniji ima više osoba starijih od 60, nego onih mlađih od 16. Pečjak (2001) navodi procjenu kako će do 2030. godine u razvijenom svijetu biti gotovo 50% stanovništva starijih od 65 godina (str. 12). Ovaj podatak ne bi trebao iznenaditi s obzirom na konstantan pad stope fertiliteta i usporedan pad mortaliteta, za koji je zaslužan razvitak medicinske znanosti i povećanje kvalitete života. U današnje doba, osoba će četvrtinu ili čak trećinu svog života provesti u mirovini (Moody i Sasser 2012, str. 5), a kako to razdoblje obilježava gubitak „strukture dana“, koje je pratilo raspored zaposlenja pojedinca, umirovljene se osobe najednom nalaze u danu u kojem naizgled nema obaveza.

Ovakve promjene u populaciji od velikog su značenja za knjižnice, pogotovo narodne, koje svoja sredstva moraju osigurati uslugama za starije osobe, koje IFLA (2009) naziva korisnicima s „apsolutno individualnim potrebama“ (str. 47). Važno je uvažavati slabosti i posebne potrebe koje starije osobe mogu imati, stoga IFLA-ine Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama (IFLA, 2009) ukazuju na važnost strukturiranih aktivnosti fizikalne, razonodne i radne terapije, koje će biti poboljšane informacijama o osnovnoj anatomiji, pokretima tijela, kreativnom i umjetničkom izražavanju, kao i informacijama o drugim vještinama.

Promatrajući statistiku aktivnih članova KGZ-a i njihove dobi, autorice Ercegovac, Šolc i Tuzlančić (2018, str. 206) donose podatke prema kojima je očit porast broj aktivnih članova starijih od 60 godina u posljednjih desetak godina, a sukladno tome, povećao se i broj aktivnosti i programa koje KGZ nudi starijim sugrađanima. Autorice navode podatke kako je od 2010. do 2011. godine broj aktivnih članova starijih od 60 godina starosti iznosio oko 12,500 članova, nakon čega se ta brojka iz godine i godinu u prosjeku povećavala za oko 500 do 600 novih članova. Tako prema podacima možemo vidjeti otprilike linearan rast koji se kretao od oko 13,500 članova u 2012., 14,200 članova u 2013., 14,850 članova u 2014. dok je u 2017. godini broj takvih članova bio veći od 16 000.

KGZ, svjestan problema starenja stanovništva, odnosno povećanog udjela osoba starije životne dobi i imajući u vidu cilj aktivnog starenja Svjetske zdravstvene organizacije, odlučuje objediniti različite programe namijenjene toj dobnoj skupini u jedan projekt naziva Projekt 65 plus (Bunić, 2010). Sam projekt obuhvaća 5 programa čijim se provođenjem osigurava aktivno sudjelovanje osoba treće životne dobi na gotovo svim razinama društvene interakcije. Sam je program službeno nastao 15. studenog 2008. godine definiranjem i utvrđivanjem ciljeva projekta, biranjem tijeka rada i imenovanjem koordinatora (Bunić, 2010). Posebnost je Projekta

65 plus da osobe starije životne dobi prelaze od primaoca usluga do aktivnog sudjelovanja. Sam projekt sastoji se od 5 glavnih programa:

1. **Knjigom do vrata** – dostava knjiga i časopisa u domove za starije i nemoćne u Gradu Zagrebu kao i drugim korisnicima koji nisu u mogućnosti doći u knjižnicu;
2. **Slikosat** – besplatne likovne radionice za osobe starije dobi s ciljem poticanja kreativnog izražavanja;
3. **Sat informacijske pismenosti za treću životnu dob** – besplatne radionice za informatičko i informacijsko opismenjivanje;
4. **Susreti generacija** – predavanja, radionice, “*Pričaonice*” za djecu predškolske dobi u kojima aktivno sudjeluju pripadnici starijeg naraštaja, prenoseći svoje znanje, mudrost i iskustvo;
5. **Izložba 65 plus** – izložbe radova čiji su autori pripadnici treće životne dobi

Program knjigom do vrata jasno pokazuje suradnju KGZ-a s drugim zagrebačkim ustanovama koje skrbe o dobrobiti starijih osoba, i to na način da se osim dostavljanja knjiga u domove za starije i nemoćne, organiziraju i razne kulturno-zabavne i obrazovne aktivnostima u prostorima domova. Sami volonteri koji sudjeluju u projektu korisnici su domova za starije, a aktivno sudjeluju i u drugim programima unutar Projekta 65 plus (Bunić, 2010, str. 18).

Projekt Slikosata ime dobiva po kreativnim radionicama namijenjenim osobama treće životne dobi, koje se od 2004. godine održavaju svakog ponedjeljka u Knjižnici Savica (Bunić, 2010, str. 19). Na samim se radionicama upoznaju razne likovno-umjetničke tehnike poput oslikavanja stakla i svile, izrada nakita i ukrasnih predmeta od fimo mase, slikanje akvarelom, crtanje tušem, origami tehnika itd. Ovdje se aktivno sudjelovanje starijih očitava i u tome da su neki od njih i voditelji radionica, a u nekim se knjižnicama održavaju i izložbe radova polaznika slikosata.

Sat informacijske pismenosti za treću životnu dob čine besplatne radionice informatičkog i informacijskog opismenjavanja, a čine najpopularniji dio Projekta 65 plus. Pojedinci koji ne žele zaostajati u vremenu brzog razvoja tehnologije dolaze na radionice čiji je naglasak na individualnom pristupu, a takav pristup osigurao je uvijek dobru posjećenost radionica. Na ovakvim se radionicama često stvaraju liste čekanja, tako su u Gradskoj knjižnici termini radionica informatičke pismenosti bili rezervirani i tri mjeseca unaprijed. U Gradskoj knjižnici Ante Kovačića je u sklopu informacijske pismenosti 2019. godine pokrenuta i radionica Mala škola mobitela u kojoj sudionici u radu jedan na jedan uče koristiti svoj mobilni uređaj. Ovim

se programom direktno provode IFLA-ine i UNESCO-ve smjernice za razvoj službi i usluga koje naglašavaju važnost prevladavanja jaza između informacijski siromašnih i informacijski bogatih (Bunić, 2010, str. 19).

Susreti generacija savršen su program za ostvarivanje međugeneracijske integracije, a uključuje širok spektar događanja i radionica u kojima glavnu ulogu imaju osobe starije životne dobi. Međugeneracijska druženja dolaze u obliku organiziranih pričaonica i čitanja priča za djecu, zajedničkog igranja društvenih igara, promocije knjiga čiji su autori starije osobe i drugih radionica. Zanimljiv je primjer Knjižnice Sesvete koja organizira događaj *Baka priča*, na kojem djeca dolaze slušati što bake imaju za kazati o svom životu i pričama i starina, imajući i mogućnost postaviti im pitanja (Bunić, 2010, str. 20).

Program Izložba 65 plus uključuju samostalne izložbe i one u suradnji, izložbe fotografija, slike raznih lokalnih i nadolazećih umjetnika nastalih raznim tehnikama, ali i izložbe najstarijih ili najmlađih članova knjižnice (Bunić, 2010, str. 21).

Da je riječ o izrazito bitnom i uspješnom projektu koji nije samo u službi osoba treće životne dobi, već svih generacija i cijele zajednice u kojoj knjižnice koje provode taj program djeluju, govori nam i činjenica da program traje već preko 11 godina. Knjižničarke Ercegovac, Šolc i Tuzlančić (2018) u svojem su preglednom radu sažele istaknute podatke nastale upravo zahvaljujući provođenju Projekta. Iz rada saznajemo kako su se u Projektu oformila dva dodatna programa: Učionica bez granica – okuplja obrazovne programe namijenjene starijima te radionice i predavanja namijenjena informiranju i osvješćivanju starijih po pitanju zaštite njihovih ljudskih, materijalnih prava i zdravstvene i socijalne zaštite, i Vježbaonica – satovi tjelovježbe koje vode stručnjaci, a posebno su osmišljene i prilagođene mogućnostima starijih osoba. Projekt 65 plus, prema podacima iz 2018., provodi se u 26 knjižnica u sklopu KGZ-a te je sufinanciran sredstvima Grada Zagreba (Ercegovac, Šolc, Tuzlančić, 2018). U razdoblju od 10 godina, broj knjižnica koje su se uključile u sudjelovanje u programu porastao je od 13 iz 2009. do 26 u 2018. godini, a takvo proširivanje programa utjecalo je i na povećanje broja posjetitelja knjižnice (Ercegovac, Šolc, Tuzlančić, 2018, str. 207).

Uzimajući u obzir svjetska demografska kretanja i povećanje prosječne životne dobi ljudske vrste, jasno je kako će se Program 65 plus samo nastaviti širiti kvantitativno ali i kvalitativno osmišljavanjem novih radionica i načina za uključivanje osoba starije životne dobi u zajednicu i pružanjem usluga koje će im omogućiti aktivno starenje, cjeloživotno učenje i kvalitetno provođenje slobodnog vremena. Raznovrsnost radionica omogućuje i onima najizbirljivijih

ukusa da pronađu nešto za sebe i omoguće si društveni, kulturni, obrazovni i osobni razvoj. Sam je projekt podosta doprinio i razvoju suradnje knjižnica s udrugama lokalne zajednice i volonterima, a i senzibilizirao javnost o potrebama starijih osoba.

Iduće će poglavlje ukratko predstaviti primjere dobre prakse nekih knjižnica iz Sjedinjenih Američkih Država, Kanade i Australije vezano uz programe koje nude svojim starijim korisnicima, nakon čega započinju poglavlja druge velike tematske cjeline ovoga rada – pojam andragogije odnosno gerontogogije, znanstvene discipline o obrazovanju osoba treće životne dobi, definiranje pojma osobe treće životne dobi te njihovih karakteristika i ograničavajućih čimbenika prilikom učenja. Sve je to priprema za prikaz podataka o istraživanju i rezultata istraživanja provedenog u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću, na radionici u sklopu Programa 65 plus imena Mala škola mobitela.

4. Strani primjeri programa za starije u narodnim knjižnicama

Bennett-Kapusniak (2013) nastojala je saznati generalnu sliku koju nude američke knjižnice, radi čega je provela anketu u 50 narodnih knjižnica u SAD-u. U anketi je sudjelovala po jedna knjižnica iz glavnog grada svake savezne države. Uzimajući u obzir ta ograničenja (mali broj knjižnica po državi) saznala je kako malen broj knjižnica nudi posebne programe osmišljene za osobe treće životne dobi. Radionice namijenjene osobama treće životne dobi nalaze se u sklopu programa za odrasle. Najbrojniji su programi informacijsko-informatičke pismenosti, no nisu osmišljeni niti se oglašavaju kao programi namijenjeni isključivo starijima. Također navodi kako mali broj knjižnica na svojim mrežnim stranicama ima poseban odjeljak za starije, što bi im omogućilo lakše pronalaženje informacija. Pozitivne primjere usluga koje američke knjižnice nude starijima opisala je Witteveen (2017) navodeći primjer narodne knjižnice Brooklyn koja nudi programe za starije poput „*Never too late to learn*“ (hrv. Nikad nije kasno za učenje), čiji se satovi fokusiraju na osnove poznavanja i upravljanja računalom, učenje o online privatnosti i sigurnosti, o izvorima koje nudi knjižnica, korištenju društvenih mreža itd. Svi su satovi interaktivni kako bi korisnici mogli aktivno sudjelovati, čime se osigurava da se ponovo vrate na drugu radionicu. Uz to, knjižnica ima virtualni kuglački tim kojeg sačinjavaju pripadnici treće životne dobi, jednom tjedno nalaze se u knjižnici kako bi na Xbox igraćoj konzoli vježbali kuglanje za turnire koji se održavaju mjesečno. Osim što ih ovakva druženja upoznaju s novom tehnologijom, također im je osigurano druženje s pojedincima istih generacija, stvarajući nova prijateljstva.

Huges (2017) je provela anketu među ruralnim knjižnicama SAD-a i Kanade kako bi saznala koje i kakve usluge nude knjižnice populaciji 65+ (koja čini 21% korisnika ruralnih knjižnica), a koje se često bore s nedostatnim financiranjem. Prikupljeni su podaci iz 518 knjižnica, a iz njih saznajemo da su američke ruralne knjižnice vrijedno mjesto okupljanja, takozvani „*treći prostor*“, gdje pogotovo stariji korisnici mogu doživjeti mentalnu stimulaciju, socijalnu interakciju, angažirati se u zajednici, učiti, zabaviti i opustiti (str. 46). Standard je američkih knjižnica da starijim korisnicima nude knjige uvećanog fonta, stoga ih je čak 96% izjavilo kako takvu vrstu materijala nudi osobama treće životne dobi, kao i onima slabovidnijima, dok je 69% ispitanih knjižnica navelo kako stariji korisnici kod njih volontiraju na raznim programima, najčešće onima za djecu. Jedna je knjižnica u Južnoj Karolini dopustila umirovljenim učiteljima provođenje programa u kojima oni djeci pričaju priče. Najčešći programi za starije uključuju čitateljske klubove (65%), satove informatičko-informacijske

pismenosti (64%), programe za razvijanje kreativnosti i hobija (53%), predstavljanje knjiga i razgovore s autorima knjiga (49%), usluge dostave knjiga za nepokretne korisnike (49%), suradnju i pružanje usluga s lokalnim centrima za starije i umirovljeničke domove (47%). Autorica napominje kako u usporedbi s gradskim knjižnicama, ruralne nude puno manji broj međugeneracijskih programa (42% nasuprot 12%), no zanimljivost je ruralnih knjižnica što nude obrazovne programe poput prepoznavanja jestivih gljiva, pčelarstva ili prepoznavanja i načina branja jestivih divljih biljaka, kao i veći broj programa za vježbanje (za starije osobe), obrazovanje o mogućnostima zaposlenja nakon 55. godine života, pružanje pomoći starijim osobama prilikom ispunjavanja državnih formulara i razne usluge provjere zdravlja. Iz takvih podataka jasno je kako svaka knjižnica mora promatrati populaciju prostora na kojem se nalazi te u skladu s tim osigurati primjerene programe koje će doprinijeti razvoju i zdravlju stanovništva. Neke su knjižnice primijetile kako su programi namijenjeni isključivo starijima slabije posjećeni te su kasnije saznale kako starije osobe u njihovoj zajednici radije posjećuju programe knjižnice na koje mogu doći sa svojom obitelji, stoga su knjižnice prilagodile radionice i nastoje programe učiniti dostupnima svim generacijama.

Knjižnica Swan u Australiji (Meyer, 2015), svjesna povećanja udjela starijih osoba u svojoj zajednici, ali i upita svojih starijih korisnika o načinima korištenja nove tehnologije, bila je primorana načiniti novi program koji će pomoći starijima u savladavanju nove tehnologije. Prije početka pokretanja programa, knjižnica je najprije osigurala financijska sredstva za kupnju novih tablet uređaja te pripremila obrazovne satove za svoje zaposlenike, koji su u lipnju 2013. godine učili kako ih koristiti. Korak nabave uređaja pokazao se izvrsnom idejom jer su neki od korisnika koji su pohađali radionice došli bez svojeg uređaja jer su željeli naučiti i saznati više o tabletima, prije nego ih i sami kupe. Same sobe koje su koristili za održavanje satova bile su odvojene u privatnoj sobi unutar knjižnice i bile su prikladne za manje grupe (do 8 osoba) ili za satove jedan na jedan. Autorica (Meyer, 2015, str. 3) kaže kako je takvo „*odvajanje od ostalih korisnika koji su u tom periodu u knjižnici važno jer su se neki od sudionika radionice osjećali ranjivo za vrijeme tih radionica*“. Same radionice dijelile su se na radionice korištenja iPada (vrsta tablet uređaja) uključivale su male grupe (od najviše 8 sudionika), radionice korištenja Android tableta i „*Drop-in session*“ (kratke sesije za korisnike koji su nakratko navratili u knjižnicu, a imaju spremno pitanje u vezi korištenja tablet uređaja). Uz to, za korisnike kojima je učenje išlo teže i kojima je bilo potrebno više vremena, knjižnica je nudila radionice jedan na jedan, u trajanju od sat vremena. Nakon održanih radionica

knjižničari su tražili povratne informacije kako bi saznali kako mogu poboljšati rad sa sudionicima na radionici.

5. Obrazovanje odraslih – andragogija

Andragogija je naziv za disciplinu pedagogije koja se bavi obrazovanjem i odgojem odraslih ljudi (Andrilović, 1985). Kovanica je to nastala od grčkih riječi *aner*, genitiv od *andros*, odnosno čovjek te *agein* što znači voditi, a predmet je znanstvenog istraživanja još od sredine 19. stoljeća (Koludrovčić, Vučić, 2018). Osim izraza andragogija, u literaturi možemo pronaći i nazive pedagogija odraslih, adultna pedagogija i teorija obrazovanja odraslih (Koludrovčić, Vučić, 2018, str. 35). Sam predmet andragogije jest „*istraživanje zakonitosti pripremanja, izvođenja i vrednovanja školovanja, osposobljavanja i usavršavanja odraslih za rad, samoupravljanje i slobodno vrijeme*“ (Andrilović, 1985, str. 1). Predmet andragoških istraživanja jesu postupci obrazovnog i odgojnog rada na području formalnog, neformalnog i nenamjernog obrazovanja u školskim i izvanškolskim oblicima obrazovanja i odgoja odraslih (Maic, 2017). Ciljevi obrazovanja odraslih uvjetovani su društveno i individualno te bi valjalo težiti što većem usklađivanju ta dva interesa. Općenito se ciljevi mogu podijeliti na (1) humanističke - koji potiču razvoj ličnosti pojedinca, (2) ekonomske – koji će razviti proizvodne snage društva ali i poboljšati ekonomski položaj pojedinca i (3) unaprjeđenje društvenog položaja pojedinca – sve u cilju homogenizacije društva (Andrilović, 1985).

Termin „andragogija“ prvi je iskoristio njemački profesor Alexander Kapp 1833. godine u knjizi „*Platonove odgojne ideje*“, u kojoj opisuje ideju cjeloživotnog učenja, a do konstituiranja andragogije kao samostalne znanosti dolazi nakon UNESCO-vih napora proširivanja ideje cjeloživotnog obrazovanja nakon II. svjetskog rata (Maic, 2017). Iz članka autorice Željke Maic (2017) saznajemo da je za razvitak andragogije kao znanstvene discipline zaslužno povećanje radničke klase u vrijeme ranog kapitalizma, kada dolazi do potrebe obrazovanja odraslog puka za ostvarivanje ekonomskog razvoja. U Republici Hrvatskoj se praksa obrazovanja odraslih javlja tek nakon I. i II. svjetskog rata, a nosioci tečajeva, seminara i predavanja za odrasle bili su narodna sveučilišta, prosvjetna društva, narodne knjižnice s čitaonicama te razne organizacije i udruženja. Doduše, do 1958. godine sve su te o-o djelatnosti bile više-manje improvizirane. Sustavni se andragoški rad ostvaruje tek nakon osnivanja Škole za andragoške kadrove u sustavu Saveza narodnih i radničkih sveučilišta, a 20-ak godina kasnije osnovan je i Andragoški centar. U 21. stoljeću povećao se interes za stjecanjem dodatnih kvalifikacija, stručnom izobrazbom i usavršavanjem, stoga se može reći kako obrazovanje već jest postalo sastavnim dijelom čovjekova života i rada jer bez konstantne,

formalne ili neformalne izobrazbe, pojedinac doista ugrožava svoju financijsku, psihofizičku i duhovnu dobrobit.

Danas andragogija čini integralni dio globalnog obrazovnog sustava, ona predstavlja ravnopravan obrazovni put cjeloživotnog učenja, a to se obrazovanje može ostvariti pomoću dopisne nastave, tečajeva i seminara, multimedijskog obrazovanja i drugih formalnih i neformalnih oblika nastave. Obrazovanje odraslih predstavlja samo jednu od faza cjeloživotnog obrazovanja i obuhvaća stručno i neprofesionalno obrazovanje, kompenzacijsko i daljnje obrazovanje te školovanje i neformalno osposobljavanje (Maic, 2017).

5.1. Od andragogije do gerontogogije

U knjizi Andragogija (Andrilović et al, 1985, str. 17) jedan od autora, Nikola Pastuović, u grafičkom prikazu edukologije (opće znanosti o obrazovanju i odgoju), kao njezine sastavnice navodi pedagogiju, andragogiju i gerontogogiju, uz napomenu u fusnoti kako se gerontogogija istraživanja provode u sklopu andragogije, jer još ne postoji dovoljan broj objašnjenih pojava u domeni obrazovanja starih osoba, no kada dođe do toga, predviđa njezino emancipiranje od andragogije, kao što se andragogija emancipirala od pedagogije. Maja Špan 1991. godine objavljuje članak naziva „Gerontogogija – novi izazovi za znanstvenike i praksu“ u kojem predstavlja gerontogogiju kao novu znanstvenu disciplinu.

Na razvitak gerontogogije utječe demografsko kretanje stanovništva, odnosno povećanje udjela osoba starije životne dobi (iznad 60 ili 65 godina), kao i razvoj koncepcije cjeloživotnog učenja, osiguravanje kvalitetnog i ravnopravnog življenja i u starosti kao i omogućavanje veće kvalitete življenja radi razvoja medicinske znanosti (Gerontogogija, 2019). Kako se polako dolazilo do shvaćanja kolika je korisnost i važnost obrazovanja i učenja za odrasle i starije ljude i nakon što je praksa obrazovanja odraslih i starijih postala široko rasprostranjena, ustanovljeno je da će biti potrebno mnogo novih spoznaja kako bi se osiguralo da kvaliteta podučavanja u andragogiji i gerontogogiji bude na odgovarajućoj razini i da se koriste najuspješnije i najkorisnije metode podučavanja. Te su spoznaje također od koristi i tijelima koja brinu o izradi zakona i pravilnika, kao i općoj javnosti jer će omogućiti usporavanje kognitivnog i fizičkog propadanja koje se događa prilikom starenja, čime će se stvoriti zdravije i sretnije društvo (Sherron i Lumsden, 1990, str. 6).

Prije nego uđemo u detalje gerontogogije i samih karakteristika i ograničavajućih faktora starije populacije, najprije je potrebno definirati tko su osobe starije životne dobi i na koje ih je načine moguće klasificirati, što to znači ostariti i koje su to potrebe koje starije osobe imaju.

6. Tko su osobe starije životne dobi?

U raznim izvorima pronalazimo mnoge definicije pojma starosti, kada započinje treća životna dob i što je to uopće stara osoba. Tako Pečjak (2001, str. 14) napominje kako, iako govorimo kako „*dobro znamo što je to starost i kada nastupa treća životna dob*“, mjerila za njezino određivanje uvelike se razlikuju. Navodi kako se kalendarska dob (broj godina) navodi iz praktičnih razloga, no da je samo starenje u zbilji puno složeniji proces koji obuhvaća propadanje psiholoških i fizioloških funkcija. Kao aspekte starenja navodi kalendarsko, biološko i psihološko i napominje kako te tri varijable utječu na raznolikost starih ljudi, dok Špan (1991) navodi i društveno (socijalno) starenje. Smolić-Krković (1974) za starenje kaže kako je ono okarakterizirano redukcijom sposobnosti adaptacije na okolne promjene i stresove života te kako sam pojam starenja „*obično znači nešto usko povezano s kronološkom starosti, ali ne i njoj identično*“ (str. 17) te da je starenje naziv za pojavu promijenjenog ponašanja radi opadanja fizičkih i mentalnih sposobnosti i mogućnosti, u odnosu na one kakve su bile u ranijem periodu života (str. 20). Početak starenja autorica definira kao „*onaj trenutak u vremenu u kojem se sile rasta organizma u veličini, obliku i funkciji već nalaze u relativno mirnom stanju*“ (str. 19).

Autori Moody i Sasser (2012, str. 2) navode kako se sam pojam starosti može shvatiti samo ukoliko ga gledamo kao dio cjelokupnog ljudskog života te kako društvena klasa, formalno obrazovanje i zanimanje tokom radnog vijeka utječu na osobno iskustvo starosti, dakle – starost je rezultat svih prethodnih faza koje joj prethode. De Bovoar (1986, str. 13) objašnjava kako pojam starosti nije moguće lako omeđiti, kako je to biološka pojava, da nije riječ o statističkoj činjenici već o dovršavanju i produžavanju jednog procesa. Stava je da starost može biti shvaćena samo u cjelini, da ona nije samo biološka već i kulturna činjenica (str. 18). Pojam starenja vezuje uz pojam promjene i to one nepovratne i nepovoljne – propadanja. Enciklopedija starenja (Cutler, Hendricks, 2002, str. 545) uz već navedene primjere definiranja starenja kao promjena koje nastaju na biološkoj i fiziološkoj razini, navodi kako je ono također društveni proces koji odražava sljedove uloga koje se pretpostavljaju tijekom života i prijelaz iz jedne uloge u drugu (od zaposlenika do umirovljenika, od djeteta, do roditelja, do djeda, itd.). Stare osobe su u tom smislu produkti tih ishoda i drugih procesa koji se odvijaju istovremeno, ali opet različitim tempom za svakog pojedinca. Sam ritam starenja individualno je različit i ovisi o velikom broju faktora – bolestima i nasljednim faktorima, socioekonomskim uvjetima, kvaliteti življenja kao i psihičkim, fizičkim i emocionalnim opterećenjima (Špan,

1991), radi čega je posebno bitno promatrati starije osobe kao odvojene pojedince, a ne kao skupinu, jer se oni po svim karakteristikama razlikuju više nego osobe u ranijim etapama života.

Iz svih prikazanih opisa možemo vidjeti kako je pojam starosti izrazito kompleksan, a danas bi mu se trebala posvetiti veća pažnja s obzirom na već spomenuto sveopće starenje stanovništva. Špan (1991) kaže kako je uspostavljanje dobne granice kao oznake starosti stvar dogovora i kako se ta granica danas ubrzano pomiče. Kao primjer navodi kako je Balzac u svojim romanima ženu od 30 godina nazivao starom, kasnije se ta granica pomiče na 65 (+/- 5 godina), a predviđa se kako će ona i dalje samo rasti. Po uzoru na ostala razdoblja života, i starost se dijeli u etape, tako imamo ranu starost (60-70 godina), uznapredovalu starost (70-80 godina) i duboku starost (80 godina na dalje).

Odredi li knjižnica kako će u svojim programima namijenjenima za osobe starije životne dobi kao kriteriji *starosti* uzeti kalendarsku dob ili zakonski propisanu dob odlaska u mirovinu jer se takav način definiranja starosti čini najpraktičnijim, korisnicima koji se ne ubrajaju u tu skupinu (radi kalendarske dobi), a koji se osjećaju starijima ili im je potrebna pomoć (primjerice, ne snalaze se u korištenju mobitela te im je potrebna pomoć za koju su očekivali kako će ju moći dobiti u knjižnici), mogla bi biti uskraćena usluga. Jasno je kako u tom slučaju kalendarska dob neće biti odgovarajuće sredstvo svrstavanja pojedinca u razdoblje starosti radi kojeg mu određena usluga knjižnice ne bi mogla biti dostupna, no kako je riječ o prekompleksnom pitanju na koje neće biti moguće odgovoriti na stranicama ovoga rada, ono se ostavlja kao otvoreno pitanje svim narodnim knjižnicama.

6.1. Posebne potrebe osoba starije životne dobi

Pod posebnim potrebama najčešće se smatraju određene poteškoće s kojima se pojedinac suočava. Iako nije nužno da starija osoba ima posebne potrebe, jasno je kako starenje donosi nepovoljne promjene u organizmu na koje se pojedinac, ali i njegova okolina moraju naučiti i prilagoditi. U kontekstu knjižnice, jasno je kako će knjižničari morati imati na umu te poteškoće prilikom oblikovanja programa i usluga za osobe starije životne dobi, ali i prilikom odgovaranja na njihove upite prilikom posjeta knjižnice. Primjerice, važno je biti strpljiv i poslušati njihov upit ili anegdotu koje su se dosjetili, treba imati na umu kako starije osobe mogu biti usamljene i kako im je knjižnica jedno od rijetkih mjesta na kojemu se mogu družiti s drugim osobama, a prilikom razgovora s njima, dobro je ponoviti izjave i nekoliko puta,

pričajući razgovjetno. Za pripremu programa i događaja za starije osobe, slova na plakatima i letcima morat će biti nešto veća, vrijeme radionica i programa morat će trajati nešto duže, govornici/predavači morat će predavati sporije i pričati glasnije, a vrijeme radionica (primjerice računalne) trebalo bi se održavati u ono vrijeme kada u knjižnici nema puno korisnika, kako bi prostor bio što tiši. Isto tako, bilo bi korisno napraviti uručak s najbitnijim informacijama koji će se podijeliti osobama nakon predavanja, kako bi imali pregled tema o kojima su slušali taj sat. S obzirom kako je za potrebe ovog rada istraženo kako je najbolje raditi sa starijim osobama prilikom podučavanja kako koristiti mobilni uređaj, izdvojene su one poteškoće za koje se pretpostavljalo kako će biti najbrojnije među prijavljenim sudionicima, no jasno je kako te poteškoće nisu bile jedine za koje se očekivalo da će se ukazati. Posebne potrebe koje su izdvojene su sluh, motorika i pokretnost te vid, dok je pamćenje i zaboravljanje obrađeno u posebnim potpoglavljima 6.4. Pamćenje i 6.6. Zaboravljanje.

6.1.1. Sluh

Promjene u slušnom aparatu tijekom godina mogu biti uzrokovane okolinskim uvjetima i/ili bolešću. U Americi, slabljenje sluha četvrto je najčešće kronično zdravstveno stanje koje prijavljuju pojedinci koji imaju šezdeset pet godina i više (Gordon-Salant, 2002, str. 603). Do 55. godine, osjetljivost sluha smanjuje se za otprilike 3 db (decibela), a kasnije se umanjuje još 9 db. Starije osobe gube osjetljivost za visoke frekvencije, što je kod muškaraca prisutnije nego kod žena, a smanjuje se i sposobnost razlikovanja zvukova različitih frekvencija, osobito kod kratkih valova, što značajno utječe na razumijevanje govora (Pečjak, 2001, str. 111). Smolić-Krković (1974, str. 25) ukazuje na tendenciju da starije osobe čuju i vide ono što žele, tako će primjerice za stvari koje ne žele učiniti reći da nisu vidjeli ili nisu čuli. Starije osobe za svoj slabiji sluh okrivljuju izvore zvuka za pretih i nerazgovijetan govor, nikako svoju sposobnost razaznavanja tonova, što ih je dočekalo kao posljedica starosti. Za slabiji sluh Smolić-Krković također navodi i činjenicu kako u starijoj dobi opada mogućnost pažnje, no iznimku tu čine inteligentniji pojedinci koji pokazuju veću sposobnost slušanja. Za umanjivanje siline akustične energije koja bi trebala doprijeti do uha, u starijih osoba može biti krivac i prekomjerna nakupina cerumena, za kojeg se uspostavilo kako ima 40% starije populacije (Gordon-Salant, 2002, str. 604).

Pečjak (2001, str. 112) navodi kako se između 25-40% osoba starije životne dobi žali na poteškoće u razumijevanju govora. Žene i muškarci drugačije se nose s poteškoćama sa sluhom

i razumijevanjem govora. Naime, žene problem češće priznaju i pripisuju veći značaj uspješnoj komunikaciji od muškaraca (Gordon-Salant, 2002, str. 606). Kako bismo pomogli starijim osobama koje imaju ovakvih poteškoća, valjalo bi omogućiti razgovor/predavanje u okružju bez okolne buke, prilikom obraćanja starijoj osobi trebalo bi biti okrenut licem u lice te govoriti sporije i glasnije. Primjenjujući ove podatke u radu na radionici, volonterka je prilikom objašnjavanja pričala sporije, nastojeći koristiti hrvatske izraze za sve posuđenice koje se uzimaju zdravo za gotovo prilikom korištenja nove tehnologije među mlađom generacijom. Tako se umjesto riječi „zumirati“ prilikom učenja kako koristiti *Google Karte* ili uvećati dio fotografije, koristio naziv „uvećati“, odnosno „smanjiti“, umjesto riječi „flash“ (npr. u rečenici „Možete uključiti *flash* prije slikanja!“), koristila se riječ „bljeskalica“, itd. Uz to, volonterka je često postavljala potpitanja nakon uvođenja nekog novog pojma, primjerice „mobilni podaci“, kako bi provjerila razumiju li sudionici o čemu se govori.

6.1.2. Motorika i pokretnost

Gubitak mišićne snage u odrasloj dobi, kod zdravog pojedinca, započinje već u 50-toj godini kada se gubi i do 12%, a do 70-te godine oko 32% prvotne snage (Pečjak, 2001, str. 114). S godinama se produljuje i vrijeme između podražaja i reakcije, što nam govori kako će reakcija biti sporija, a teže je i koordinirati oči i ruke, čime se smanjuje spretnost ručnog rada. Tokom života u malom mozgu (cerebellum) propadne otprilike 25% stanica, što uzrokuje sporije kretanje, lošije održavanje ravnoteže i smanjenu preciznost malih pokreta (Pečjak, 2001, str. 61). Osim slabe koordinacije, dolazi i do bržeg zamaranja, zato je starijim osobama teže dugo hodati, čak i držati mobitel u ruci kraj uha prilikom razgovora. Iako je sporost uzrok većeg umaranja i potrošnje energije, kao i nemogućnost živčanog sustava da primi i „preradi“ istu količinu podražaja kao i ranije, još jedan razlog može biti i oprez, jer stariji ljudi žele biti sigurni prije nego reagiraju (Smolić-Krković, 1974, str. 26). Starije su osobe sporije u složenim radnjama poput zapisivanja i govora.

U kontekstu radionice učenja kako rukovati mobilnim uređajem, neki će korisnici najprije morati naučiti kako uređaj pravilno držati. Također, totalnim početnicima valja objasniti s koje se strane nalaze tipke za pojačavanje i stišavanje zvuka, kao i tipka za paljenje/gašenje, odnosno zaključavanje/ otključavanje uređaja, a moraju i naučiti kako pravilno pritisnuti tipku ovisno o radnji koju žele napraviti. Važno ih je upozoriti na razliku između dugog i kratkog

pritisaka na tipkama i demonstrirati (nekoliko puta) što će se dogoditi prilikom svakog od tih dodira.

6.1.3. Vid

Vid je najčešće prvo od osjetila koje oslabi približavanjem starijoj dobi, ponekad čak i u 30-im godinama. Pečjak (2001, str. 109) kaže kako oštrina vida značajno opada nakon 60-te godine, kako dolazi do smanjenja osjetljivosti vida radi činjenice da u oko prodire manje svjetlosti, a oslabljeni očni mišići produljuju reakcije na promjenu osvjetljenja. Uz to, očna leća postaje sve više žuta, što uzrokuje smanjenje sposobnosti razlikovanja boja - zelene, plave i ljubičaste, a oslabljuje i sposobnost slijeđenja predmeta u pokretu. Smolić-Krković (1974, str. 24) pojašnjava kako se veličina zjenice s godinama smanjuje, usporedno smanjujući količinu svjetla koja dolazi do retine. Radi smanjenja elastičnosti mišića oka, ono teže fokusira sliku. S godinama se pojačava i krutost očne leće radi čega starije oko ima smanjenu sposobnost prilagođavanja objektima blizu njega. Uza sve to, smanjuje se mogućnost prepoznavanja kontura (primjerice, teže razlikuju kraj jedne stepenice i početak iduće) i percepciju dubine. Staro se oko teško snalazi u prostoru s ekstremima boja – ukoliko je zid uz prozor obojan tamnom bojom, teško se razaznaju predmeti u blizini zida. Teže se razaznaju detalji, radi čega je čitanje otežano i usporeno.

Ovi nam podaci govore kako je za starije osobe od posebne važnosti imati dobro osvijetljen prostor, voditi računa o tome da prostor knjižnice koji je osmišljen za njih ima dovoljno prirodnog svjetla i zidove svjetlije boje. U kontekstu same radionice „Mala škola mobitela“ to znači kako sudioniku na njegovom uređaju treba povećati svjetlinu uređaja, ukoliko on sam nije svjestan te mogućnosti, postaviti pozadinu koja će načiniti dobar kontrast slovima i ikonama te povećati tipkovnicu, ukoliko to uređaj dopušta. Sve ove izmjene treba raditi uz detaljno objašnjavanje sudioniku i ispitivanje hoće li određena razina povećanja svjetline biti dovoljna, odnosno jesu li zadovoljni slikom pozadine za koju je volonterka procijenila kako će načiniti najbolji kontrast i omogućiti bolje razumijevanje i čitanje prikazanog teksta.

6.2. Gerontogogija – disciplina obrazovanja osoba starije životne dobi

Sherron i Lumsden (1990) sažeto pojašnjavaju svrhu obrazovanja, navode da ono nudi sredstvo za bolje razumijevanje složenosti života i adekvatnije povezivanje s tom složenošću.

Kao neke od pristupa navode razvoj razumijevanja i vještina ili ponašanje u području u kojem postoji slabost kod pojedinca (str. 2). Za potrebe starijih osoba u digitalnom dobu, slabost postoji u vještini korištenja tehnologije, ali i u razumijevanju mogućnosti koje im moderna tehnologija nudi.

Razvoj medicine i poboljšavanje kvalitete života uspješno su produljili ljudski život, a usporedno s porastom broja starijih ljudi javlja se i potreba znanstvenog podučavanja različitih aspekata njihovog života, a ta se znanost u Republici Hrvatskoj naziva gerontologija (Špan, 1991). Gerontogogija je „*sintetska interdisciplinarna znanost o obrazovanju/samoobrazovanju starijih ljudi... Ona se bavi problematikom starosti u antropogenezi i ontogenezi, zatim proučavanjem bitnih karakteristika starosti, utvrđivanjem ideala i ciljeva života starijih ljudi, zatim gerontogoškom komunikacijom, oblicima aktivnog života starijih ljudi ...*“ (Kujundžić, 1992. str. 127). Gerontogogija je pokušaj primjene onoga što je trenutno poznato o starenju i obrazovanju kako bi se produljile zdrave i produktivne godine i poboljšala kvaliteta života starijih osoba. Dakle, njezin je cilj spriječiti prerano propadanje i potaknuti psihološki rast, a kao područje znanja fokus stavlja na intelektualne promjene koje se događaju u starijoj dobi, nastavnim prilagodbama koje su potrebne za starije učenike i motivacijskim čimbenicima koji određuju sudjelovanje ili nesudjelovanje u obrazovanju (Sherron i Lumsden, 1990, str. 3). Gerontogogija može biti formalna i neformalna. Dok se u Republici Hrvatskoj ustalila „Gerontogogija“ kao naziv znanost o odgoju i obrazovanju/samoobrazovanju starijih osoba, u stranoj literaturi možemo naići na nazive „*Educational Gerontology*“ (engleski), „*Geragogie*“ (francuski) i „*Pädagogik des alten Menschen / Geragogik / Gerontogogik*“ (njemački) (Špan, 2000, str. 20). Naziv Geragogy također je pronađen u literaturi na engleskom jeziku (Findsen, Formosa, 2011). Špan (1991) predviđa kako će upravo gerontogogija biti znanost koja će starost od pukog proživljavanja stvoriti aktivan život, obogaćen stvaralaštvom, druženjem i obrazovnim, kulturnim, radnim i rekreativnim aktivnostima koje su u skladu sa specifičnostima pojedinaca u tom životnom razdoblju.

Područja gerontogogije uključuju stvaranje uputa za opću i specifičnu publiku o starijim osobama, upute za starije osobe i upute za osobe koje će raditi sa starijim osobama, dok se tri glavne kategorije obrazovanja starijih osoba dijele na (1) regularne ponude koje su dostupne široj javnosti, no starijim se osobama nude za nižu naknadu (npr. tečaj učenja jezika u nekoj školi jezika), (2) postojeći programi koji uključuju nekoliko tečajeva prilagođenih potrebama starijih sudionika i (3) programi koji su u potpunosti dizajnirani, osmišljeni i ponuđeni samo starijim osobama (Sherron i Lumsden, 1990, str. 3). U posljednju navedenu kategoriju možemo

ubrojiti tečajeve koje nude narodne knjižnice u programu 65 plus , a na jednom od tih tečajeva, onom koji je namijenjen podučavanju starijih osoba kako koristiti mobilni uređaj, provedeno je istraživanje za potrebe ovog diplomskog rada.

U kontekstu cjeloživotnog obrazovanja, gerontogogija igra važnu ulogu jer mogućnost psihičke, fizičke i socijalne aktivnosti osoba starije životne dobi dijelom ovisi i o nastavku obrazovanja. Vježbanje korištenja vještina rješavanja problema, raznih tehnika za poboljšanje pamćenja i drugih kognitivnih strategija, zamjetno će poboljšati kognitivne sposobnosti u starijih osoba (Moody i Sasser, 2012, str. 23). Purdie i Boulton-Lewis (2003) navode kako bilo kakva vrsta učenja pomaže starijima ostati zdravima, sprječava kognitivno propadanje, pomaže im i kod suočavanja sa životnim izazovima – oni se tada u većoj mjeri mogu oslanjati na sebe. De Bovoar (1986, str. 39) pak kaže kako intelektualne sposobnosti najviše ovise o fizičkom zdravlju, tako iznosi „*ako se fiziološki život ozbiljno pogoršava, intelektualne sposobnosti popuštaju. U svakom slučaju, one (mentalne sposobnosti) ispaštaju zbog tjelesnih promjena*“.

Obrazovanje osobama u trećoj životnoj dobi omogućava mogućnost zadovoljavanja interesa za koje do tada nisu imali vremena, tada više nisu pod pritiskom ispita i provjera znanja, a nema ni pritiska nedostatka vremena za ispunjavanje svih obaveza. Uza sve to, ukoliko je riječ o grupnom obrazovanju starijih, pruža im se mogućnost druženja s vršnjacima sličnih interesa i obogaćivanju društvenog života. Špan (1991) obrazovanje u trećoj dobi grupira u 4 područja:

1. obrazovanje u predmirovinskom dobu kao priprema za period nakon umirovljenja
2. obrazovanje za starost koje obuhvaća upoznavanje s biološkim, psihološkim, društvenim i pravnim aspektima
3. obrazovanje za drugu karijeru
4. obrazovanje za zadovoljavanje specifičnih interesa

S obzirom da uspješnost obrazovanja odraslih ponajviše ovisi o motivaciji i interesu kojeg stariji imaju za određen predmet, istraživanje i prepoznavanje tih interesa bitno je za sastavljanje programa i projektiranje sadržaja i radionica svih ustanova koje se bave obrazovanjem starijih osoba u bilo kojem obliku. Tako će narodne knjižnice morati prepoznati potrebe i interese osoba treće dobi u zajednici u kojoj djeluju kako bi im omogućili ispunjen kulturno-društveni život.

6.3. Mogućnosti učenja osoba starije životne dobi

Woodruff-Pak (2002, str. 771) učenje definira kao proces formiranja asocijacija koje će uzrokovati relativno dugotrajnu promjenu u organizmu. Kaže kako su učenje i pamćenje/sjećanje dva usko povezana fenomena jer će ono nastati kao posljedica učenja. Autorica navodi kako se starije osobe često žale kako im „*pamćenje više nije što je nekad bilo*“, no to se više odnosi na njihovu sposobnost učenja (zapamćivanja), nego na samo pamćenje, jer su njihova sjećanja iz mlađih dana često vrlo dobra. Zarevski (202, str. 25) upozorava kako će prestanak učenja uzrokovati smanjivanje intelektualnih potencijala, a ukoliko želimo spriječiti, odnosno smanjiti oslabljivanje vlastitog pamćenja, potrebno joj je posvetiti puno pažnje. Da je problem starenja pojedinaca ne samo osobni već i društveni problem, upozorio je Sauvy (prema Woody, Sasser, 2014, str. 93), koji je izjavio kako će staro stanovništvo rezultirati „*starim ljudima koji razmišljaju o starim idejama u starim kućama*“. Srećom, i starije je osobe moguće obrazovati i podučiti novim idejama, samo to treba učiniti sporije, jer je njihov kognitivni sustav sporiji.

Stereotipi prema starim ljudima – da su međusobno slični, senilni, konzervativni, neefikasni i sebični. Međutim, stariji se ljudi između sebe više razlikuju nego mladi ili zreli ljudi, a s godinama se te razlike još više povećavaju (Pečjak, 2001, str. 81). Isto tako, prilikom dizajniranja i prilagođavanja gradiva starijim osobama važno je uzeti u obzir njihov gubitak tjelesnih i kognitivnih sposobnosti, ali i razumjeti na koji način sami stariji ljudi doživljavaju svoje poteškoće. Culén i Brattetig (2013) upozoravaju da su vid i pamćenje u starijoj dobi često oslabljeni i obje poteškoće mogu značajno utjecati na život pojedinca, no svaki pojedinac sebe vidi drugačije i svoje oštećenje smatra manje ili više bitnim u svakodnevnom životu.

Smolić-Krković (1974, str. 22) kaže kako je „*starom čovjeku potrebno stalno potvrđivanje i provjeravanje svog vlastitog pokretanja i situacije u kojoj se nalazi*“. Kod starijih je osoba teže promijeniti postojeću naviku, a pogrešku koja je učinjena jednom ili dva puta za vrijeme učenja, teško je ukloniti. Uza sve to, veća je i retroaktivna inhibicija pamćenja, čime je programiranje budućih radnji ometeno. U starosti između pojedinih radnji dolazi do većih pauza, gubi se brzina, fleksibilnost i koordinacija (Smolić-Krković, 1974, str. 22). Navodi također važnost motivacije, koja u svakom životnom razdoblju, pa tako i u starosti, pomaže u razmišljanju, uviđanju i rješavanju problema (str. 27). Prema nekim istraživanjima koje autorica navodi, saznajemo da starenje uzrokuje nižu objektivnost i veću infleksibilnost, odnosno mentalnu krutost, a oni koji su veći dio života živjeli prema ustaljenim pravilima,

radnjama i imali takav način mišljenja, u starosti će biti manje sposobni prilagoditi se novim situacijama i bilo kakvim promjenama.

Važnost **motivacije** u učenju neizmjenno je velika. Pojedinaac uglavnom ne gubi sposobnost za učenje, no ostavlja takav dojam ukoliko izostaje motivacija. No, promijeni li se situacija i pojedinac dobije motivaciju za pojedini predmet/vještinu, odjednom će doći do potpuno drugačije reakcije (Smolić-Krković, 1974, str. 30). Jasno je kako na učenje u starosti utjecaja imaju biološke granice, ali motivacija svakako može pomoći selektiranju percepcije, povećanju pamćenja i smanjenju zaborava. Kao osnovni procesi motivacije navode se ishodi vezani uz kontrolu, naime, Sigrun-Heide (2002, str. 954) izvještava kako motivacija u starijih prelazi iz ekstrinzične u intrinzičnu, jer odustaju od „*iluzija kontrole i uključivanje u napore koje ne donose ploda*“. U isto vrijeme, ishodi vezani uz prolaznost vremena kažu kako motivacija može biti poticaj za ostvarivanje dugoročnih ciljeva ili trenutnih zadovoljstava, a kako u starijoj dobi postoji snažna spoznaja o vremenu koje je pojedincu još preostalo (ili se pretpostavlja da je preostalo) u životu, pretpostavlja se da je ta subjektivna procjena vremena izrazito važna za osobe starije dobi. Autor navodi kako se pokazalo da se starije osobe više usredotočuju na „*ovdje i sada*“, a uz svjesnost o kraju života i ograničenim resursima, svoju pažnju vrlo selektivno troše. Iz istog su razloga reflektivniji prema načinima na koje će postići cilj, odnosno, ukoliko naiđu na informaciju za koju uvide da od nje neće imati koristi, vrlo će brzo pažnju usmjeriti na nešto drugo. Sigrun-Heide (2002, str. 955) kao katalizator za motivaciju navodi i socijalnu okolinu. U svakoj životnoj dobi, ne samo starijoj, socijalna motivacija uključuje potrebu za međuljudskim odnosima, samopoštovanjem i smislom u životu. Ova se vrsta motivacije u ljudskih bića razvila iz potrebe za pomoći, potvrđivanjem i utjecajem, a istraživanja su pokazala kako se u starijih pojedinaca socijalna motivacija ponajviše odnosi na pomoć.

6.4. Pamćenje

Hrvatska enciklopedija pamćenje definira kao „*sposobnost zadržavanja i korištenja informacija*“ (Pamćenje, 2019). Bez pamćenja, tvrdi Zarevski (2002), pojedinac ne posjeduje identitet te kako je ono preduvjet razvoja i očuvanja vlastite ličnosti. U suvremenom dobu, pamćenje svih pojedinaca preopterećeno je. Od broja lica koje osoba susreće, do nebrojenih vizualnih i zvukovnih informacija koje nas okružuju u svakom trenu, jasno je kako nas sa svih strana podražaji „bombardiraju“, a kako se ne bi zagušili u informacijama, naš živčani sustav

pažljivo bira na koje će informacije obratiti pozornost, a koje će zanemariti. Zarevski, (2002, str. 25) kaže kako će efektivno pamćenje biti ono koje je selektivno i potpomognuto različitim pomagalicama za pamćenje. Selektivnost se, kaže, ne odnosi samo na odabir informacija koje ćemo iz okoline odlučiti obraditi, nego je i bitno odabrati koje informacije moramo/želimo upamtiti. Pomagala za pamćenje odnose se na procese koji će odbacivati zastarjele informacije kako bi se zamijenile novijim, potpunijim podacima. Pamćenje dijelimo prema vremenu zadržavanja informacija na **senzorno**, **kratkoročno** i **dugoročno**, a prema vrsti na **deklarativno** i **proceduralno** (automatsko) te na **pamćenje koje zahtijeva napor**, a Zarevski još navodi i „blic“ pamćenje (2002, str. 49). Kratkoročno se pamćenje dijeli na **primarno pamćenje** i **radno pamćenje**, a dugoročno se dijeli na **deklarativno**, u koje ubrajamo **epizodno** i **semantičko**, i na posljétku **proceduralno** (Smith, 2002, str. 904).

Senzorno pamćenje vrlo kratko zadržava pridošle informacije i to u nepromijenjenom obliku, dobiveni podražaji na trenutak su prikazani točno onako kako su zaprimljeni, potom započinje njihova obrada i analiza (Smith, 2002, str. 904). Ovo pamćenje traje otprilike 100 ms (milisekundi), s tim da je ehoičko pamćenje ipak duže od ikoničkog, tako Zarevski navodi kako „*zadnju riječ koju čujemo pamtimo bolje nego zadnju riječ koju vidimo*“ (2002, str. 31). Autor također kaže kako senzorno pamćenje predstavlja svojevrsno zadržavanje podraženosti receptora „*koje omogućuje da se uspješno provede prepoznavanje oblika*“ (str. 32). Smith (2002, str. 904) kaže kako je u vezi promjena na ovoj vrsti pamćenja u starosti provedeno vrlo malo istraživanja, no iz podataka koji su dostupni, pretpostavlja se kako su starije osobe manje uspješne u tom inicijalnom koraku obrade informacija, pogotovo na podražaje vizualnog tipa.

Primarno pamćenje definira kao broj podataka koje mogu biti prikazane u umu istovremeno, a najčešće se mjeri pomoću testova pamćenja niza brojeva ili riječi, a u istraživanjima koja su nastojala ispitati razlike između funkcioniranja ovog pamćenja među mlađim i starijim ispitanicima, nisu pronađene značajne razlike. Radno pamćenje upogonjuje se u trenutku kada nam je potrebna neka informacija, koju najprije moramo pronaći u dugoročnom pamćenju. Zarevski (2002, str. 36) naglašava kako je kratkoročno pamćenje bitno za razumijevanje ljudskog govora, jer se njime početak, sredina i kraj rečenice povezuju u logičku cjelinu – dakle ono u isto vrijeme zadržava i obrađuje informacije koje su se tamo našle. Mnogi istraživači **radno pamćenje** smatraju osnovnim mehanizmom za kompleksnije mentalne procese, no Smith (2002, str. 905) ukazuje na činjenicu kako su pronađene razlike između rada radnog pamćenja mlađih i starijih ispitanika, što objašnjava zašto su starije osobe sporije prilikom mentalnih procesa te često nekoliko puta moraju čuti ili pročitati postavljeno pitanje.

Kaže se kako informacije koje su obrađene i pohranjene u **dugoročnom pamćenju** tamo ostaju zauvijek, a zbog nemogućnosti pronalaska pojedinih informacija koje su tamo pohranjene u trenutku kojem su nam potrebne ostajemo s dojmom kako smo ih zaboravili (Zarevski, 2002, str. 36). Iz ovog proizlazi zaključak kako će nam dobar raspored podataka u dugoročnom pamćenju omogućiti da željene informacije uvijek pronađemo i to brzo. Za ovo su pamćenje bitne asocijacije koje će pomoći pri dosjećanju i uputiti nas u kojem dijelu pamćenja možemo pronaći željeni podatak. Već je navedeno kako se u dugoročno pamćenje ubraja i **epizodno pamćenje**, a ono se definira kao sjećanja koja se aktivno vraćaju kao prethodna osobna iskustva (Smith, 2002, str. 905). I kod ovog je pamćenja pronađena velika razlika između mladih i starih ispitanika. Autor predlaže kako bi tomu mogao biti razlog činjenica da starije osobe ne pamte najbolje kontekstualne znakove, radi čega nisu u stanju prepoznati na koji im je način informacija prezentirana. Za ovu je vrstu pamćenja bitno prisjetiti se određenog događaja na onaj način na koji se odigrao, stoga su kontekstualni podaci bitni kao vodič za dosjećanje. Općenito, starije će osobe imati više problema u dohvaćanju informacija koje nisu semantički povezane, od onih koje jesu.

Semantičko pamćenje također se ubraja u dugoročno, a ono predstavlja nakupljeno pamćenje i ne povezuje informacije s kontekstom u kojem su one bile procesuirane, tako će na primjer odgovor na pitanje „Koje je vaše mjesto rođenja?“ zahtijevati semantičko pamćenje. Za ovu vrstu pamćenja Smith (2002, str. 906) navodi istraživanja koja ukazuju kako s godinama ova vrsta pamćenja ne slabi, odnosno u nekim slučajevima postaje i bolja. Samo jedna sastavnica semantičkog pamćenja slabi, navodi Smith, a to je mogućnost prisjećanja odgovarajuće riječi uz prikazanu definiciju, no ukoliko osobe imaju dovoljno vremena, pronaći će put u pamćenju do točnog odgovora.

Proceduralno ili automatsko pamćenje događa se kada mozak obradi i zapamti neke informacije bez svjesnog razmišljanja o njima. Zarevski (2002, str. 57) kao primjere automatskog pamćenja navodi razmještaj objekata u prostoru, kretanje (prostorna dimenzija), vremenu zbivanja i čestina ponavljanja nekog događaja. Kod ove vrste pamćenja nisu pronađene značajne razlike između sudionika različite dobi (Smith, 2002).

Pamćenje koje zahtijeva napor spominje Zarevski (2002, str. 60), i navodi mnoga istraživanja koja su se bavila odnosima težine zadatka i uspješnosti pamćenja. Tako zaključuje kako uspješnost pamćenja ovisi o kognitivnom naporu, dakle – rješenja do kojih se teže dolazilo, bolje su se pamtila. Kod starijih osoba uspješnost u rješavanju težih zadataka bit će uspješnija ako je osoba motivirana, ali ovisit će i o ukupnom mentalno/fizičkom stanju pojedinca. Hoyer

(2002, str. 918) je istražio literaturu povezanu sa strategijama ojačavanja pamćenja u starijoj dobi te donosi zaključak kako je moguće koristiti određene strategije koje će pomoći u uspješnom prisjećanju određenih informacija, no takve vrste vježbi namijenjenih poboljšanju pamćenja neće utjecati na općenitu brzinu kognitivnog procesuiranja ili samu plastičnost mozga starijeg pojedinca.

Općenito, možemo reći kako su problemi s pamćenjem u starijoj dobi rezultat opadanja kognitivnih resursa koji su dostupni za izvođenje kognitivnih radnji poput pamćenja i rješavanja složenijih zadataka (Smith, 2002, Pečjak, 2001). Zarevski (2002, str. 95) kaže kako starije osobe nastoje zapamtiti samo one informacije za koje procjenjuju da su važne, dok se ostale informacije spontano reduciraju.

6.5. Učenje

Učenje je jedan od onih pojmova koje je teže za definirati, tako razni autori nude svoje solucije. Grgin (1997, str. 12) učenje definira kao „*proces relativno trajnih promjena pojedinaca nastalih tijekom obnavljanja novih aktivnosti a koje se očituju u njegovu izmijenjenom načinu ponašanja*“. Kaže kako je stjecanje novih oblika reagiranja, odnosno učenja, moguće samo ako je pojedinac dovoljno puta izložen situaciji u kojoj može obavljati aktivnosti ponavljanja i vježbanja. Grgin (1997, str. 12) također navodi definicije drugih autora, tako Hilgard „*pod učenjem podrazumijeva svaku promjenu ponašanja koja je rezultat vježbanja i iskustva*“, a Spence kaže kako je ono „*aktivnost koja je rezultat vježbanja i iskustva*“.

Sam značaj učenja od neprocjenjive je važnosti u ljudskom životu jer ono utječe na cijeli niz čovjekovih osobina. Osim što učenjem čovjek mijenja sebe, on mijenja i svoju okolinu. Važno je napomenuti kako čovjek ne uči samo u periodu sustavnog školovanja, već od rođenja, a zagovornici cjeloživotnog obrazovanja podupiru pojedince da uče nove vještine do kraja svog života, kako bi on bio ispunjeniji i kvalitetniji. Ukratko, možemo reći kako je ljudsko biće, biće učenja, a posredstvom učenja vrlo se uspješno mijenja čovjekova ličnost. Za potrebe ovog diplomskog rada preskočit ćemo objašnjavanje teorija učenja, već ćemo se samo osvrnuti na mehanizme učenja kako ih navodi Grgin (1997), i to poredane od jednostavnijih prema složenima, a oni su (1) mehanizam klasična i instrumentalna uvjetovanja, (2) mehanizam pokušaja i pogrešaka, (3) mehanizam imitacije i (4) uvid u situaciju. Svi ovi mehanizmi ovise o razvojnoj dobi osobe koja uči, motivaciji, sposobnostima ali i o onome što se usvaja. Na kraju će ukratko biti spomenut i transfer učenja.

Zarevski (2002, str. 116) klasično uvjetovanje opisuje kao učenje kojim neutralni podražaji postaju uzbuđujući ili suspregnuti. Bujas (prema Grgin, 1997) kaže kako su ti refleksi nastali na svezi podražaja i reakcije koja nije prirođena, već stečena učenjem. Mehanizam uvjetovanih refleksa ponajviše se koristi kod učenja male djece, oni njime uče oblike emotivnih reagiranja. U odraslih se osoba pretpostavlja kako ovaj način učenja dolazi do izražaja prilikom automatizacije jednostavnijih motoričkih radnji. Za instrumentalno uvjetovanje Bujas (1997, str. 48) navodi kako ono slijedi neposredno nakon obavljene reakcije, čime se obavlja selekcija ponašanja u smislu zadržavanja samo one koja se nastoji osnažiti. Takvo se uvjetovanje koristi prilikom modificiranja ponašanja i djece i odraslih.

Mehanizam pokušaja i pogrešaka koristi se u situacijama kada je pojedinac izložen situaciji kojoj nije prilagođen, a u kojoj treba producirati ispravnu reakciju. Raznim će motoričkim ili simboličkim pokušajima pojedinac pokušati doći do reakcije koja mu je potrebna. Bujas (1997, str. 49) kaže kako *„jednom, makar i slučajno, nađena ispravna reakcija usvaja se i zadržava u iskustvu, pa omogućuje prilagođeno ponašanje u svim budućim situacijama koje su jednake ili slične onoj unutar koje je stečena“*. U kontekstu korištenja tehnologije, znamo da će mlađe osobe puno češće koristiti ovaj mehanizam učenja jer ne strahuju od činjenja pogreške, stoga će raznim kombinacija tipki nastojati saznati kako doći do cilja, dok nas Pečjak (2001) i Smolić-Krković (1974) upozoravaju kako starije osobe nerado rade nepromišljene korake iz straha da ne pogriješe i da se ne osramote, radi čega radije neće učiniti ništa s tehnologijom koju ne poznaju, već će radije pročitati uputstva za korištenje ili pričekati nekoga tko će im objasniti.

Mehanizam imitacije koristi se prilikom stjecanja vještina i navika (Bujas, 1997). Ovaj mehanizam započinje opažanjem aktivnosti drugih pojedinaca kako bi se otkrili pokreti i radnje neke aktivnosti, kako se ti pokreti i radnje odvijaju u prostoru i kojim vremenskim slijedom, nakon čega slijedi imitacija tih pokreta i radnji, sve dok se one ne usvoje. Autor također navodi kako će mehanizam učenja biti uspješniji ako pojedinac koji opaža koristi i složenije intelektualne procese, a ne samo opažanje. Ovakav mehanizam učenja čest je i kod djece, kao i kod odraslih.

Uvid u situaciju najsloženiji je mehanizam učenja, karakterističan kod učenja odraslih. On uključuje *„proces izgradnje i reorganizacije sadržaja i struktura koje se usvajaju“* (Bujas, 1997, str. 50). Za ovaj je mehanizam bitno otkriti sveze i odnose u proučavanom materijalu, utvrditi i fiksirati uporišne točke gradiva, grupirati sadržaje prema smislu te logički povezati takve sadržaje. Autor navodi kako prilikom učenja određenog gradiva/ponašanje jedan od

mehanizama može biti dominantan, no to ne znači da se ostali mehanizmi ne koriste u tom trenutku, oni zapravo tada sinergično djeluju kako bi učenje bilo uspješnije.

Andrilović (1985) napominje kako učenje gradiva napamet neće dovesti do dugoročnog pamćenja te da će informacija biti pohranjena u dugoročnu memoriju samo ako „*ima prikladnu emocionalnu vrijednost onoga koji uči ili bude dovoljno puta ponovljena*“ (str. 121). Kaže kako se u nastavi informacije ponavljaju, naglašavaju i nastoje se učiniti zanimljivijima pomoću raznih didaktičkih postupaka, a kao primjer uspješnog postupka navodi dolazak do spoznaje, tzv. učenje otkrićem. Upravo se tim postupkom volonterka na istraživanju najčešće koristila prilikom podučavanja starijih osoba kako učiniti neku radnju na mobilnom uređaju.

Grgin (1997, str. 99) za transfer u učenju kaže da se ono pojavljuje „*redovito onda kada prethodnim učenjem stečena znanja olakšavaju i ubrzavaju proces stjecanja novih znanja*“, odnosno kada pojedinac koji uči nova znanja može reagirati na već naučeni način. Transfer znanja podučavao se najprije na vještinama, tako autor navodi kako će pojedinac koji je naučio pisati desnom rukom moći, iako nepravilnije i sporije, pisati i lijevom rukom, iako njome nikada nije aktivno vježbao rukopis. U kontekstu tehnologije, osoba koja je nedavno promijenila TV uređaj i s njim dobila potpuno novi daljinski upravljač, iako na njemu nije vježbala radnje prebacivanja programa i pojačavanja zvuka, radi naučenih radnji s prethodnim televizorom i prepoznavanju ikona koje su naučene na starom daljinskom upravljaču te će radnje znati izvesti i na novom upravljaču, doduše sporije u početku korištenja. Prilikom podučavanja, dobar će učitelj nove radnje i gradivo povezati sa sličnim radnjama i znanjima koje su učenici već upoznali na nekom predmetu, ili im je poznato iz svakodnevnog života, kako bi se ostvario transfer znanja i time ubrzalo učenje i bolje pamćenje.

6.5.1. Faktori učenja

Kao neke od faktora bitnih za učenje i pamćenje Andrilović (1985) nabraja motivacijske faktore, transformaciju informacija i njihovo upamćivanje, iskustvo, mentalnu kondiciju, kao i neke osobine ličnosti. O motivaciji je već bilo riječi u poglavlju 6.3. o mogućnostima učenja osoba starije životne dobi, a ovdje ćemo samo ukratko sumirati taj faktor. Osobe starije životne dobi visoko su intrinzično motivirane za učenje radnji i gradiva koje će im biti od koristi. Kada je pojedinac motiviran, on brže čita, stvara zaključke i pamti, a ukoliko je nemotiviran, gradivo često krivo shvaća i znanje će biti užeg opsega. Andrilović (1985) kaže kako će ono što ga zanima pojedinac obavljati s manje mentalnog napora i vanjske nagrade mu neće biti bitne, jer

će mu samo izvršavanje radnje koja ga interesira pričinjavati zadovoljstvo. Motivacija će pojedinca potaknuti na veće napore, no valja uzeti u obzir kako će svaku informaciju koju mu osoba koja ga podučava ponudi, stariji učenik najprije procijeniti prema korisnosti stoga je izrazito bitno, u kontekstu podučavanja korištenja mobilnog uređaja, naglasiti u kojim se situacijama može koristiti određena radnja, a da se može primijeniti u svakodnevnom životu. Primjerice, kod učenja korištenja aplikacije *Google karte*, sudionicima bi bilo zgodno objasniti kako će pomoću te aplikacije pronaći najbrži put do neke bolnice u kojoj će morati obaviti neki pregled, ako do sad u toj bolnici još nisu bili.

Transformacija informacija podrazumijeva njihovo primanje, obradu i kodiranje, a što su obrada i kodiranje zorniji i detaljniji, veći je uspjeh pamćenja. Starije učenike, kao i mlađe, treba poticati da o određenom podatku dulje razmišljaju, stvore veze i asocijacije s drugim pojmovima koji će im pomoći u njihovom upamćivanju, a kasnije i dosjećanju. Andrilović (1985) kaže kako se građa najbolje pamti ukoliko se kodira dvostruko, vizualno i lingvistički, stoga se prilikom podučavanja umirovljenika kako poslati poruku preko SMS-a, Vibera ili WhatsAppa, tipka za slanje opisivala kao papirnati aviončić, jer to zapravo simbolički i jest. Tako se sudionicima opisivala situacija gdje se na papir zapiše poruka, koja se sklopi u avion te se baci kako bi se poruka odaslala, čime su se stvorile i vizualne i lingvističke asocijacije na tipku kojom će uspješno poslati poruku sugovorniku.

Iskustvo Andrilović (1985) opisuje kao (1) „*veća ili manja poznatost građe koja se uči*“ i (2) „*iskustvo u učenju uopće, tj. naviknutost na učenje*“ (str. 132). Iako autor navodi kako odrasli ljudi u prosjeku posjeduju više iskustva od mladih generacija (misleći pritom na opće obrazovanje odraslih), u kontekstu tehnologije (specifično obrazovanje) to nije istinito. Današnje je doba tehnološko doba koje se izrazito brzo mijenja, a prvi pametni telefoni u Republici Hrvatskoj su se pojavili krajem prvog desetljeća 21. stoljeća. Kako su oni puno napredniji nego njihovi prethodnici s tipkama, jasno je kako je starijim osobama teže shvatiti kako koristiti takve, za njih vrlo apstraktne, uređaje. Iskustvo s tehnologijom u kontekstu učenja korištenja pametnog telefona može biti bitno i iskoristivo, ako su osobe tokom svog radnog vijeka morale koristiti računalo, pa su upoznate s QWERTZ rasporedom slova na tipkovnici te su se s vremenom ohrabрили u korištenju nove tehnologije, stoga će lakše prihvatiti mogućnosti pametnog telefona. Dakle, ovdje je riječ o transferu učenja koji je spomenut u ranijem poglavlju.

Mentalna kondicija je psihofiziološko stanje koje je produkt duljeg i sustavnog učenja (Andrilović, 1985. str. 132). Kod odraslih i starijih osoba brz kognitivni razvoj nije moguć (kao

što je u djece), a ukoliko pojedinci duže vrijeme nakon obaveznog školskog obrazovanja nisu sustavno učili, teže će učiti kada se na to ponovo odluče. Takvi će pojedinci često sporije čitati, teško razlučiti bitno od nebitnoga, niti će uspješno transformirati sadržaje koje uče. Kod starijih odraslih, probleme će činiti i objektivno propadanje fizičkih mogućnosti (slabljenje vida, kognitivno propadanje, itd.), a te će fizičke mogućnosti biti što slabije što se pojedinac tokom života manje brinuo za njih, ili ako je obolio od neke teže bolesti. Kako bi se mentalna kondicija poboljšala, potreban je dug i sustavan intelektualni rad, važno je gradivo posebno prilagoditi i optimalno organizirati učenje u skladu s individualnim potrebama starijih pojedinaca.

Osobine ličnosti mogu biti razne, tako Andrilović (1985) govori o anksioznosti radi koje će osoba tražiti puno više povratnih informacija tijekom učenja, radi provjeravanja vlastitog uratka. Grgin (1997) kaže kako na učenje mogu imati utjecaja temperament i karakter. Učitelj koji kod učenika zamjećuje sporiji tip temperamenta, od njih će očekivati manje rezultate i time znatno smanjiti njegove uspjehe u učenju. Dakle, bitno je od osoba različitih vrsta karaktera očekivati jednako visoke ciljeve učenja kako bi ih potaknuli na bolje rezultate, poštujući pritom njihovu individualnost i prilagođavajući metode podučavanja. Karakterne osobine uključuju poštenje, nesebičnost, sebičnost, skromnost, savjesnost, itd. (Grgić, 1997, str. 215), što znači da bi učitelj skromne pojedince trebao posebno pohvaliti prilikom točnog izvršavanja nekog zadatka, dok bi nesavjesne pojedince trebao češće upozoravati na važnost ispunjavanja domaće zadaće.

6.6. Zaboravljanje

Ako pamćenje podrazumijeva svjesnu ili nesvjesnu obradu primljenih podražaja u kratkoročnoj memoriji potom njihovu pohranu u dugoročno pamćenje, čime je omogućena njihova kasnija reprodukcija ili korištenje u svrhu stvaranja zaključaka ili izvršavanja nekog zadatka, onda je zaboravljanje gubitak te mogućnosti prepoznavanja ili ponavljanja sadržaja koji je prethodno bio pohranjen u dugoročnom pamćenju. Grgin (1997) navodi rezultate mnogih istraživanja koji su došli do istog zaključka: zaboravljanje se javlja tek onda kada prestaje učenje. Najveći gubitak retiniranog znanja javlja se u prvim danima nakon učenja, nakon čega taj gubitak slabi. Do zaboravljanja može doći iz dva razloga: ili je informacija nestala iz pamćenja ili informacija još postoji u pamćenju, no do nje, iz nekog razloga, više nije moguće pronaći put i reproducirati ju. McLeod (2008) dodatno pojašnjava kako se nestanak informacija iz pamćenja najčešće odnosi na kratkoročno, a nemogućnost pronalaska informacije na dugoročno pamćenje. Postoji

više teorija koje nastoje objasniti mehanizam zaboravljanja, a neke od njih su teorija osipanja, teorija interferencije i mehanizam represije (Zaboravljanje, 2019), a Zarevski (2002) još navodi i nemogućnost pronalaženja pohranjene informacije.

6.6.1. Uzroci zaboravljanja

Starenjem, mozak gubi medijatore radi kojih širenje podražaja kroz sinapse slabi ili izostaje. Neke stanice tada više uopće ne primaju impulse poslane od susjednih stanica, za što Pečjak (2001, str. 63) kaže kako bi mogao biti jedan od uzroka poremećaja pamćenja. Isti autor navodi kako će i mlade osobe imati oslabljeno pamćenje poput osoba starije životne dobi, kada dobiju farmakološka sredstva koja otežavaju prijenos impulsa.

Jedan od čestih uzroka zaboravljanja kod osoba svih životne dobi jest interferencija, odnosno negativni transfer znanja. Teorija interferencije kaže da se sjećanja međusobno ometaju, odnosno da će na novije sjećanje utjecati neko starije, radi čega će doći do zaboravljanja (McLeod, 2008). Ovo se sjećanje dijeli na proaktivnu i retroaktivnu interferenciju. Proaktivna interferencija kaže kako se novi zadatak neće moći naučiti zbog već prethodno naučenog, sličnog zadatka. U tom će slučaju stare uspomene ometati nova sjećanja. Grgin (1997, str. 106) navodi za primjer ispitanike koji su naučili tipkati na određenom stroju za pisanje. Kada su već naučili raspored slova na tom uređaju, ponuđen im je stroj sličnog vanjskog oblika, no potpuno izmijenjenog rasporeda slova na tipkovnici. S obzirom da su ispitanici prethodno uvježbali pisanje na tipkovnicama drugačijeg rasporeda, prilikom pisanja na novoj tipkovnici, često su griješili. Tek su nakon dugog vježbanja i ispravljanja grešaka smanjili broj krivih udaraca. Iz tog je primjera vidljivo kako im je već usvojena vještina pisanja ometala stjecanje nove vještine pisanja na drugačijoj tipkovnici. Razmotrimo ovaj primjer interferencije prilikom učenja korištenja novog pametnog telefona, ukoliko ispitanika najprije naučimo kako dodati novi kontakt u imenik pomoću otvaranja tipkovnice u koju najprije upišemo broj, potom odaberemo mogućnost „Dodaj novi kontakt“, nakon čega je potrebno samo dodati ime kontakta i odabrati mogućnost „Spremi“, jasno je kako će ispitanik, pogotovo onaj kojemu je to prvi susret s pametnim telefonom, teže usvojiti način unošenja novog kontakta putem imenika, kada je potrebno najprije ući u imenik, odabrati ikonu „+“ i u prikazanom zaslonu dodati najprije ime, zatim broj kontakta.

Retroaktivna interferencija nastaje kada se radi učenja novog zadatka ili radnje zaboravlja prethodno naučeni zadatak ili radnja, dakle, kasnije učenje ometat će ono ranije i nova će

sjećanja ometati stara. Grgin (1997, str. 108) kao primjer navodi istraživanje provedeno još 1900-te kada su ispitanici nakon učenja dobili odmor, nakon čega im je retencija sadržaja bila veća nego kada su nakon učenja imali još jedan interval ispunjen novim učenjem ili nekom drugom intenzivnom intelektualnom aktivnošću. McLeod (2008) navodi kao primjer istraživanje koje je zaključilo da su studenti koji su u isto vrijeme imali slične kolegije često imali problema s interferencijom.

Teorija osipanja najprije podrazumijeva da sjećanja ostavljaju tragove u pamćenju (McLeod, 2008, Zarevski, 2002). Do postupnog gubitka sjećanja iz svih vrsta pamćenja dolazi radi protoka vremena i automatskog osipanja traga iz sjećanja. Teorija kazuje kako kratkotrajno pamćenje može zadržavati informaciju/tragove samo 15-30 sekundi bez ponavljanja, nakon čega ona nestaje iz pamćenja. Ovakvo je zaboravljanje i potrebno kako bi bilo moguće efikasno obrađivanje informacija, jer one neprekidno dolaze iz okoline ili našeg dugoročnog pamćenja u kratkoročno, no na taj način zaboravljamo i informacije koje bismo možda željeli upamtiti. Takve informacije, koje su nam bitne i koje trebamo upamtiti, najbolje bi bilo zapisati i kognitivno obraditi kako bismo osigurali pohranu.

Nemogućnost pronalaženja informacija još je jedna teorija zaboravljanja, a Zarevski (2002, str. 73) objašnjava kako ta nemogućnost proizlazi iz nedovoljno uhodanog „puta“ do informacije, a odnosi se samo na dugoročno pamćenje. Navodi zanimljivost da odrastao zapadnjak prosječne obrazovanosti u dugoročnom pamćenju ima između 20 i 100 tisuća riječi materinjeg jezika, stoga je razumno ako pojedinac do nekih informacija ne može pronaći put. Ukoliko osoba nove informacije pohrani tako da ih povezuje sa starim znanjem, stvorit će više puteva do te informacije, čime će olakšati njezin pronalazak onda kada joj zatreba. Ti se putevi još nazivaju i „znaci za dosjećanje“ a mogu biti eksterni ili kontekstualni (miris, mjesto, itd.) i interni (emocije, raspoloženje, itd.) (McLeod, 2008). Velik dio zaboravljanja treba prepisati nemogućnosti pronalaženja informacije, kazuje Zarevski (2002), dajući primjer istraživanja provedenog 1969. kada je ispitanicima pet puta za redom zadana lista od 100 riječi. Nakon toga ispitanici su se morali prisjetiti riječi, a u prosjeku su ih se dosjetili 36, no kada su im prikazane liste s mogućim riječima koje su se nalazile na prvotnoj listi, prepoznali su ih čak 96. Ovo nam istraživanje ukazuje kako riječi jesu bile dostupne u dugoročnom pamćenju no nije ih bilo moguće pronaći. Prilikom učenja starijih osoba kako koristiti mobilni uređaj, bitno je što zornije objasniti kako učiniti neku radnju i objasniti značenja različitih simboličkih prikaza. Primjerice, simbolički prikaz za dodatne mogućnosti (*engl. „menu“) su 3 vertikalne točkice, stoga bi bilo mudro objasniti starijima kako one predstavljaju listu, odnosno da možemo

zamisliti „listu dodatnih mogućnosti“ koja će nam se prikazati pritisnemo li na taj simbol, a detaljnije možemo objasniti kako kada dođemo u restoran trebamo najprije otvoriti meni kako bismo vidjeli što sve možemo naručiti, pa tako i u aplikaciji možemo otvoriti „menu“ kako bi nam se otvorile dodatne mogućnosti. Povežemo li tako simbol s objašnjenjima i primjerima iz njima već poznatih radnji, oni će se lakše prisjetiti čemu simbol služi.

Mehanizam represije također se vezuje uz dugoročno pamćenje, a predstavlja motivirano zaboravljanje neugodnih sadržaja (Zarevski, 2002, str. 74). Neugodne sadržaje zdravi pojedinci ne vole ponavljati, čime dolazi do njihovog zaborava, dok se pak ugodne situacije često vrte u mislima ili prepričavaju drugima, radi čega ostaju sigurno pohranjene u dugoročnom pamćenju.

6.6.2. Strategije pamćenja

Poznato je kako će zaborav novog gradiva biti najveći prvih dana nakon učenja, stoga je u tom razdoblju najbitnije započeti s ponavljanjem naučenog, kako bi ono ostalo sigurno u dugoročnom pamćenju. Starije osobe slabije pamte i teže se dosjećaju informacija iz bližeg pamćenja (Salthouse, 1991, prema Pečjak, 2001, str. 157), radi čega im svjesni napor prisjećanja nekih podataka neće biti od pomoći. Strategije pamćenja mogli bismo podijeliti u subjektivne, koje bi uključivale metode asocijacije, reorganizacije gradiva i vizualizacije, i vanjskih strategija poput zapisivanja bilješki ili ostavljanja predmeta (ključeva, knjiga, itd.) uvijek na istom mjestu. S obzirom da u starijim godinama broj ponavljanja igra veliku ulogu, osim što na satu treba istu radnju ponoviti nekoliko puta, valjalo bi starijim osobama nekoliko puta ponoviti i uputu kako tu radnju moraju samostalno izvježbati kod kuće. Prilikom učenja novog gradiva, primjerice kako na pametnom telefonu unijeti novi kontakt u imenik, nakon što je osoba saznala kako radnju treba izvesti, valjalo bi svaki korak ponoviti samostalno uz izgovaranje radnji na glas (npr. prilikom rada sa sudionicima na radionici, volonterka je poticala sudionike da joj diktiraju što rade prilikom vježbanja: „*Prvo stisnem na plavu ikonu s osobom kako bih ušao u imenik. Potom odabirem simbol plusa (+) u krugu na dnu ekrana...*“), čime će se povećati pažnja prilikom izvođenja radnji (Pečjak, 2001, str. 147).

Kroz životna razdoblja, misaone strategije potrebno je mijenjati, jer one strategije koje su u mladosti bile djelotvorne, u starosti neće biti. Problem je u tome što starije osobe strategije i navike općenito teže zamjenjuju novima. Kao savjet za bolje pamćenje u starijoj dobi navodi se pravovremeno ponavljanje. Pečjak (2001. str. 158) objašnjava kako će **strategija asocijacija** kod starijih osoba biti uspješna ukoliko se podaci elaborirano kodiraju, kako bi građa imala

više smisla, za razliku od tehnike asocijacije na temelju akronima. Koristimo li se vizualnim asocijacijama prilikom učenja, one će biti kvalitetnije, i svaku asocijativnu povezanost treba ponavljati: 1. put neposredno nakon iskustva, 2. put nakon nekoliko sati, 3. put nakon nekoliko dana. Kao još jedna strategija predlaže se **zapisivanje**. Poznata izreka kaže „pametan piše, budala pamti“, upravo iz razloga jer je zapisivanje jedna od najuspješnijih strategija upamćivanja (ali i dosjećanja) željenog gradiva. Ona pripada vanjskim strategijama pamćenja, a osim fizičkih papira na koje je podatke moguće zapisivati, mogu se koristiti i elektronski podsjetnici, „*remindari*“ i sl. Zarevski (2002) kazuje kako starije osobe uvijek daju prednost pisanim informacijama ukoliko ih sigurno žele zapamtiti. Uvijek je pametno zapisati podatke za koje pretpostavljamo da bismo ih mogli zaboraviti, a u radu sa starijim osobama, važno ih je podsjećati kako bi neke informacije bilo korisno zapisati i važno ih je zapisati u bilježnicu koju uvijek imaju sa sobom ili na papir kojeg će spremati na mjesto na kojem će ga sigurno kasnije pronaći.

Smolić-Krković (1974, str. 28) navodi još neke metode kojima bi se moglo kompenzirati slabljenje memorije: više puta ponoviti ono što se želi zapamtiti, izbjegavati oslanjanje na mlađe osobe, odnosno imati očekivanja kako će oni zapamtiti pojedine informacije njemu potrebne i podsjećati ga na iste, zatim i dalje biti mentalno aktivan te zadržati navike čitanja i drugih intelektualnih aktivnosti.

6.7. Principi obrazovanja osoba starije životne dobi

Da uzrečica „Ne možeš starog psa naučiti novim trikovima“ ne drži vodu, opovrgla su već mnoga istraživanja. Iako su vještine koje su naučene u ranijoj fazi života naučene brže i pamte se duže, primjerice učenje jezika, to ne znači kako je u starijoj dobi nemoguće naučiti novi strani jezik. Matijević (u Andrić, 1985) navodi definiciju principa kao polaznu točku, odnosno rukovodeću ideju iz koje potječe sve što jest, kako je to temeljni kriterij prosuđivanja i djelovanja. Spoznavanjem osnovnih zakonitosti obrazovanja odraslih, moguće je organizirati optimalan proces njihovog obrazovanja. Prilikom obrazovanja odraslih i starijih odraslih, važno je pridržavati se osnovnih smjernica i zahtjeva prilikom organizacije nastave, jer oni čine temeljne kriterije djelovanja prilikom obrazovne djelatnosti.

Važno je da se osobe starije životne dobi ne treba požurivati ili prisiljavati da nešto nauče, ponajviše zato jer učenje u toj dobi najviše ovisi upravo o motivaciji (Smolić-Krković, 1974, str. 26). Potrebno im je dati značajno više vremena prilikom učenja novih vještina i pustiti ih i

da sami vježbaju radnje, ukoliko oni to žele. Smolić-Krković (1974, str. 27) ukazuje kako je starijim osobama potrebno uspostaviti pravilan tempo učenja. Upozorava kako starije osobe imaju tendenciju ne odgovoriti na pitanje brzo, što ne znači da ga ne razumiju ili ne znaju odgovor, samo oklijevaju iz straha da ne odgovore pogrešno. Stariji od sebe imaju veća očekivanja, a u nastojanju minimaliziranja neuspjeha, često radije šute, dok su mladi motivirani postizanjem uspjeha, stoga što prije nastoje doći do cilja. Isto tako, navodi kako same godine nisu primarni faktor slabljenja učenja, već su to promjene vezane uz percepciju, fiziološko stanje organizma, a ponajviše motivaciju.

Matijević (Andrilović, 1985, str. 291) kao principe obrazovanja odraslih navodi:

- 1) princip dobrovoljnosti i prinude
- 2) princip zornosti i apstraktnosti
- 3) princip aktivnosti i razvoja
- 4) princip sistematičnosti i postupnosti
- 5) princip primjerenosti i napora
- 6) princip individualizacije i socijalizacije
- 7) princip historičnosti i suvremenosti

Princip dobrovoljnosti i prinude za odrasle je izrazito bitan jer najviše ovisi o motivaciji. Osobe imaju slobodu odabrati žele li sudjelovati u obrazovanju, a ukoliko žele i postoji odgovarajuća mjera motivacije za gradivo koje će biti obrađeno, postići će se bolji rezultati. Ukoliko pojedinac odbija pristati na obrazovanje, valja osigurati „usmjeravanu dobrovoljnost“ koja se postiže razgovorom, objašnjavanjem, davanjem pozitivnih primjera, a sve kako bi se stvorila intrinzična motivacija. U sklopu istraživanja provedenog za potrebe ovog rada, sudionici su se na radionicu prijavljivali samostalno, bez plaćanja naknade, stoga možemo reći kako su imali motivaciju za učenjem.

Drugi je **princip zornosti i apstraktnosti** koji se sastoji od dvije suprotstavljajuće strane - činjenica i generalizacija. Kako bi s psihološkog stajališta učenje bilo zanimljivije i jasnije, treba ga utemeljiti uz pomoć zornih činjenica koje su bliske svakodnevnom životu učenika. Na temelju tako akumuliranih činjenica, osoba stvara generalizacije – apstrakcije zakona, pravila, formula i tako dalje. Na radionici se ovim principom nastojao objasniti čitav spektar raznih funkcionalnosti uređaja, a kao primjer ćemo navesti objašnjavanje čemu služi *Trgovina play*. Naime, nekoliko je sudionika od volonterke zatražilo uklanjanje aplikacije *Trgovina play* s uređaja, ili barem uklanjanje drugih aplikacija iz njega jer nisu vidjeli njihovu svrhu. Često su

se bojali kako će pritiskom na ikonu te aplikacije zaraziti svoj uređaj virusom, jer su ih šarene ikone na ekranu plašile. Potom je volonterka objasnila kako *Trgovinu Play* moramo zamisliti kao dućan u stvarnom svijetu u kojem pronalazimo mnoštvo proizvoda. Prilikom kupovine u tom dućanu, mi bismo birali one proizvode koji nama trebaju i koji su nam od koristi, dok će neki dugi kupci odabrati druge proizvode. Kada bismo mi od upravitelja trgovine zatražili da iz dućana u kojem kupujemo proizvode ukloni sve one proizvode koje mi ne namjeravamo nikada kupiti, on bi nas čudno pogledao i zasigurno odbio zahtjev. Iz istog razloga ne možemo istu stvar zahtijevati od elektroničke trgovine *Play*, jer se ona nalazi na svim Android uređajima te bismo zahtjevom za uklanjanje svih aplikacija koje nama nisu od koristi, učinili te aplikacije nedostupnima i drugim korisnicima Android uređaja.

Princip aktivnosti i razvoja podrazumijeva nužnost prisutnosti intelektualnih, senzornih, praktičnih i izražajnih aktivnosti, koje će poduprijeti razvoj vještina. Vrlo je bitno da se radi o svjesnoj aktivnosti koja se odvija pod vodstvom svijesti i za koju je vrlo bitna motivacija. Bez motivacije, neće biti moguće ostvariti svjesnu aktivnost, a time ni doseći duboku koncentraciju prilikom učenja. Na radionici su sudionici, nakon demonstracije volonterke, samostalno morali odrađivati zadatke, govoreći na glas radnju koju čine, a sve su to na kraju trebali zabilježiti na papir kojeg su nosili doma kao podsjetnik na radnje koje su naučili na satu (u iznimnim je situacijama volonterka bilježila sudionicima upute, pritom govoreći na glas što bilježi i ponovno demonstrirajući radnje na uređaju).

Princip sistematičnosti i postupnosti odnosi se na učenje prema logičnom redoslijedu koje mora biti postupno iz psiholoških i didaktičkih razloga. U procesu obrazovanja treba poći od lakših, jednostavnijih i bližih pojmova prema složenijim, što znači da će nastavnik za početak odabrati sadržaje koji su bliži odraslom učeniku, nakon čega može krenuti na složenije radnje. Na radionici je ovaj princip često korišten kod sudionika koji uređaj nisu uopće znali koristiti, stoga bi se najčešće započinjalo lekcijom stišavanja i pojačavanja zvuka uređaja pomoću tipki na uređaju. Pretpostavljalo se kako će ova lekcija sudionicima biti dovoljno jednostavna i poznata, ali i korisna, jer u svom svakodnevnom okruženju koriste ili su koristili televizor na kojemu mogu pomoću tipki na daljinskom upravljaču pojačati ili stišati zvuk. Tako bi se od namještanja glasnoće zvona uređaja pomoću tipki postepeno dolazilo do prečice na brzim postavkama koje omogućavaju brzu izmjenu profila uređaja na normalno, stišano i vibraciju.

Princip primjerenosti i napora individualan je princip koji se odnosi na mogućnosti polaznika i uređivanje nastavnog sata tako da je primjeren njemu. Sadržaji, metode i zadaci koji se izvode na satu primjereni su psihičkim i fizičkim karakteristikama polaznika. Napor u

ovom principu odnosi se na izvršavanje zadataka koji polazniku neće biti ni preteški (kako polaznik ne bi odustao od učenja) ni prejednostavni (kako mu ne bi bilo dosadno), već će uložiti dovoljno napora kako bi uspio napredovati. Ovaj je princip bilo vrlo lako koristiti na radionici mobitela s obzirom da je volonterka sa sudionicima radila jedan na jedan, prilagođavajući rad i zadatke svakom pojedinačno. Tako je za sudionika s Parkinsonovom bolesti volonterka pripremila kemijsku olovku čijim je čepom moguće dodirivati zaslon osjetljiv na dodir te na početku pomagala sudioniku kako pravilno držati uređaj. Sam napor prilikom izvršavanja zadataka odnosio se na svakog sudionika posebno, tako su oni s naprednijim znanjem korištenja pametnog telefona učili izvoditi kompliciranije i zahtjevnije radnje poput objavljivanja slika na Facebooku, dok su sudionici-početnici učili osnovne radnje poput upisivanja novog broja u kontakte i uspostavljanja poziva.

Princip individualizacije i socijalizacije važan je jer se, kako je već spomenuto, odrasle i starije osobe međusobno razlikuju više no što se međusobno razlikuju djeca slične dobi. Uz uvažavanje tih razlika, dobar će nastavnik pripaziti da nastavni sadržaj upotpunjuje relevantno osobno iskustvo, omogućiti učenje primjereno osobnom kognitivnom stilu, omogućiti biranje mjesta i vremena učenja itd. Individualizacija podrazumijeva prethodno ispitivanje iskustava sudionika kako bi se utvrdila prethodna znanja i mentalna kondicija. Dio socijalizacije odnosi se na ljudsku potrebu da o onome što radi komunicira s drugim osobama. U sklopu istraživanja, princip individualizacije bio je zastupljen, ponajprije u činjenici da se s volonterkom radilo jedan na jedan, kao i u činjenici da su se na radionici učile koristiti one funkcije mobilnog uređaja koje su sudionicima bile od najvećeg interesa. Princip socijalizacije u kontekstu takvog istraživanja nije bilo moguće obuhvatiti, no volonterka je ohrabivala sudionike da sa svojom obitelji i prijateljima raspravljaju o mogućnostima mobilnog uređaja koje su naučili koristiti te da promatraju kako njihovi bližnji koriste svoj uređaj, ne bi li možda uočili neku radnju koji bi i oni sami htjeli naučiti na radionici.

Princip historičnosti i suvremenosti bitan je princip jer je svrha učenja pripremanje za budućnost, a ona se može razumjeti samo ukoliko je upoznata i prošlost. Iako se na nastavi treba započeti od prošlosti, ona služi samo za sigurnije kročenje u budućnost. Prilikom provođenja istraživanja, princip historičnosti korišten je samo u svrhu zornijeg pojašnjavanja nekih funkcionalnosti mobilnih uređaja danas, tako je objašnjen pojam elektroničke pošte i elektroničke adrese uz historični prikaz klasične pošte i zorno objašnjavanje kućnih adresa, kao usporedbu za elektroničku adresu.

6.8. Individualizacija nastave

Smolić-Krković napominje kako stari ljudi ne mogu biti tretirani jednako jer među njima postoje još veće individualne razlike nego među pojedincima u djetinjstvu (str. 20). Iz tog razloga autorica kaže kako je nepravedno uspoređivanje stupnja mentalnog opadanja individua s njegovim vršnjacima, nego s njegovim vlastitim nivoom kojeg je imao prije (str. 27). Zarevski (2002) navodi pregled literature iz kojeg saznajemo kako će stariji sporije reagirati na uvjete testiranja, kako prilikom učenja više koristi imaju od vježbe, da su u odgovaranju oprezniji, odnosno duže će im vremena biti potrebno za donošenje odluke, brz tempo zadavanja podražaja ostavit će ih hendikepiranima, a ukoliko su previše ili premalo motivirani, uspjeh neće biti zadovoljavajuć (str. 93).

Andrilović (1985) citira ispitivanja koja ukazuju da će kvaliteta, trajnost ali i brzina učenja biti veća uz viši stupanj individualizacije te navodi kako se pojedinci razlikuju u sposobnostima, stilovima učenja, interesima i sklonostima. Također, navodi kako individualizirana nastava ima dva glavna aspekta: sadržaj učenja i put učenja (izvor obavijesti). Sadržaj učenja prilagođava se sposobnostima, interesima i ciljevima pojedinca, ali i njegovom prethodnom znanju. To znači da ćemo sudionika koji je izrazio želju naučiti koristiti fotoaparat mobilnog uređaja, potom objavljivanje tih fotografija na Facebooku, naučiti upravo tu radnju, motreći pritom zna li sudionik uz to i obrisati fotografije iz galerije koje mu nisu potrebne ili nisu uspješno fotografirane, odnosno upozoriti ga na razlike objavljivanja fotografija na Facebook profilu ili u zatvorenoj Facebook grupi. Ovakva će nam usputna ispitivanja i objašnjavanja dati veći uvid u trenutne sposobnosti sudionika, čime ćemo brzo moći zaključiti koje dodatne radnje mora naučiti kako bi ciljana radnja bila što uspješnija, a time i dodatno individualizirati pristup.

Izvori učenja ovise o osobinama pojedinca a odnose se na izvore odakle učenik prima informacije. S obzirom da je na radionici volonterka radila sa starijim osobama, sa spoznajom kako s godinama kognitivni sustav slabi i lošije pamti, obavezno je uz detaljne usmene upute zamolila sudionike da zapišu korake za izvršavanje radnji koje su naučili, ili ih je samostalno zapisivala za njih, govoreći pritom na glas što zapisuje. Tako su sudionici s radionice odlazili sa zapisanim izvorima koje su kasnije koristili za ponavljanje.

6.9. Starije osobe i (mobilna) tehnologija

Mnoge starije osobe imaju nisku samoučinkovitost za učenje tehnoloških vještina, a iz osjećaja kako se nemaju kome obratiti za pomoć, odustaju od pokušaja ovladavanja tehnologijom.

Purdie i Boulton-Lewis (2003) provele su istraživanje u obliku intervjua o potrebama za učenjem starijih osoba na uzorku od 17 osoba te navode kako je najčešće spominjana tema za potrebe za učenjem bila ona o savladavanju tehnologije. Jedan je sudionik kazao „*I just feel as though, the way technology is going, we are really left behind and we're in an age where everything we've ever done has been bypassed. I'd like to learn it but whether I could. I know I can learn some of these things*“ (str. 133). U kontekstu tehnologije, najviše je spominjano računalo, potom bankomat, korištenje TV-a itd. Prevedemo li to istraživanje u današnje prilike, jasno je kako će mobilni telefon doći na mjesto računala. Veliku prepreku u učenju korištenja tehnologije čini i nepoznati vokabular. Tako drugi sudionik kaže „*I'd like to learn about the computer in language that I can understand*“ (str. 133).

Isto istraživanje navodi kako je svaki sudionik spomenuo potrebu za učenjem radnji koje vole raditi u slobodno vrijeme i za zabavu, tako se spominje vrtlarstvo i učenje sviranja klavira, a navedene primjere možemo staviti u današnji kontekst. Za učenje vrtlarstva svakako su korisne razne knjige koje pojedinac može posuditi od prijatelja ili u knjižnici, no ukoliko osoba posjeduje pametan telefon, bilo bi korisno podučiti ga na koje načine može doći do traženih informacija koristeći uređaj kojeg već posjeduje. Na internetu postoje razne grupe pojedinaca aktivno zainteresiranih za vrtlarstvo koji međusobno mogu dijeliti informacije o raznim novim načinima uzgoja bilja, stoga bi starije osobe valjalo osvijestiti o tome. Isto tako, lekcije učenja sviranja klavira moguće je pronaći na raznim stranicama na internetu, ali i aplikacijama i to često potpuno besplatno.

Studija koja je nastojala razumjeti na koje načine mlađe i starije osobe odrasle dobi preferiraju prilikom učenja korištenja pametnih telefona pokazala je kako stariji odrasli radije uče iz isprintanih uputstava za korištenje, dok osobe mlađe odrasle dobi uče pomoću metode pokušaja i pogrešaka (Mohadis, Ali, 2014). Ova saznanja potvrđuju činjenicu da starijim osobama nedostaje samopouzdanja i kako uvijek radije promisle prije radnje, kako se ne bi dogodio neuspjeh. U isto vrijeme, važno je poštovati želje starijih osoba u vezi njihovog korištenja tehnologije. Istraživači iz Norveške (Culén, Bratteteig, 2013) proveli su nekoliko manjih istraživanja kao uvod za istraživanje o „pametnom domu“, kojeg bi željeli implementirati u staračke domove te su na malom broju sudionika dobili zanimljive rezultate. Posebno su ih zanimali izazovi starijih odraslih osoba pri korištenju ekrana osjetljivih na dodir, tako su sudionici koji su do tada koristili samo klasične mobitele dobili pametne telefone sa zaslonima osjetljivim na dodir, no već na drugom sastanku jedna je sudionica prebacila svoju SIM karticu iz pametnog telefona u klasični. Slijedilo je objašnjenje kako joj sam uređaj nije bio pretežak

za korištenje, no kako joj nisu potrebne naprednije mogućnosti od poziva, jer samo tu mogućnost želi koristiti. Svoj je stari telefon voljela i za njega bila emocionalno vezana i smatrala je kako je on manji i lakši od pametnog telefona kojeg je dobila od istraživača. Zaključak kojeg možemo izvući iz ovog slučaja ukazuje kako je važno uračunati prakse i navike starijih osoba prilikom rada s njima, iako ih želimo podučiti korištenju tehnologije koja se (nama) čini intuitivnijom, zabavnijom i korisnijom. U sklopu dva manja projekta navedena u članku (Culén, Bratteteig, 2013, str. 462), autori su se bavili pružanjem jednostavnog pristupa video pozivima. Tako su kao rezultat dobili toplinsku kartu razvijena koja pokazuje koliko je širok raspon mjesta na kojima stariji primjenjuju dodir, dok pokušavaju pritisnuti ikonu za uspostavljanje poziva, u usporedbi sa studentima. Zaključak je glasio kako studenti precizno dodiruju ikone potrebne za uspostavu poziva, dok stariji dodiruju posvuda, uključujući prazne prostore. Možemo pretpostaviti kako će dodirivanje u „prazno“ ili čak na pogrešan dio ekrana dodatno obeshrabriti starije osobe za korištenjem pametne tehnologije, uz isprike kako ih uređaji „ne slušaju“. Autore je toplinska karta s prikazom dodira dovela do prototipa sučelja aplikacije za pozive koja ima pojednostavljen izgled s većim ikonama i manje praznog prostora. Takva su sučelja starijim osobama intuitivnija, u manje će dodira postići željeni rezultat (primjerice, uspostavljanje poziva), što bi moglo doprinijeti većoj sigurnosti prilikom korištenja ekrana osjetljivih na dodir.

Promatranjem starijih osoba u korištenju tehnologije, često možemo primijetiti kako se ona „glasa“ pritiscima ili možemo čuti kako ona vibrira na svaki dodir. Ovu situaciju možemo objasniti savjetom Smolić-Krković (1974., str. 25) koja kaže kako životni prostor starijih osoba treba organizirati s više informacija no što je potrebno, odnosno s više senzornih modaliteta. Ona kao primjer navodi dobivanje informacije da je netko u kuhinji. Ta se informacije može dobiti pomoću sluha – zvuk lupanja posuđa, pomoću mirisa hrane i gledanjem posuđa. Prevedemo li ovaj savjet u svijet tehnologije, točnije mobitela, jasno nam je zašto starije osobe žele imati uključen zvuk, vibraciju i kursor na tipkovnici, jer će uz pomoć 3 osjetila, sluha, osjeta i vida njihov živčani sustav imati veću mogućnost zaprimanja informacija, odnosno je li broj kojeg su pritisnuli zaista ostao zabilježen na uređaju.

6.10. Barijere u korištenju pametnih telefona kod starijih osoba

Ubrzani razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije omogućio je dijeljenje informacija kao nikad do sad, a mogućnosti koje nude pametni telefoni mogu biti od posebne koristi

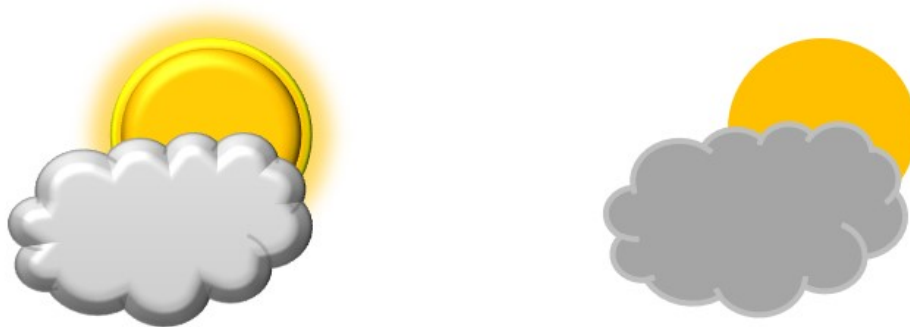
starijim osoba kako bi im se poboljšala kvaliteta života. Postoje i mnoge aplikacije posebno osmišljene upravo za osobe starije životne dobi, pa ipak, kako navode Mohadis i Ali (2014), unatoč namjeni i korisnosti koju imaju i nude, korištenje aplikacija dostupnih na pametnim telefonima, a i samih pametnih telefona, i dalje ostaje nisko među starijom populacijom. Takvi rezultati pokazuju kako prihvaćanje novih tehnologija u starijih osoba nije ovisno samo o cijeni i mogućnostima uređaja, već je riječ o kompleksnijem problemu s višestrukim faktorima. Isti autori navode starije istraživanje provedeno na klasičnim mobitelima s tipkama, u kojem saznajemo kako su stariji sudionici nezadovoljni malenim ekranima i premalnim gumenim tipkama. Umjesto njih, radije koriste uređaje tvrdih, metalnih ili plastičnih tipki koje „kliknu“ kad su pritisnute.

U preglednom članku autora Lee i Coughlina (2014) istraženi su faktori koji utječu na malu adaptaciju starijih osoba na nove tehnologije, a oni su: vrijednost, upotrebljivost, priuštivost, pristupačnost, tehnička podrška, društvena podrška, emocije, neovisnost, iskustvo i povjerenje. Istraživanje u Španjolskoj ukazuje da dob ne utječe izravno na percepciju, iskustvo i procjenu najnovijih tehnoloških dostignuća, već glavnu ulogu igraju prošla iskustva i društveni konteksti u kojima se tehnologija uvodi (Fondevila Gascón, et al, 2015), dakle ulogu u adaptaciji na novu tehnologiju igraju emocije, iskustvo i povjerenje. U Kini je pak provedeno istraživanje koje je pokušalo pronaći korelaciju između veličine ekrana osjetljivog na dodir i dobi sudionika, a nalazi istraživanja kažu kako je korelacija jasno vidljiva. Naime, na ekranima veličine 4.3 inča, starije su osobe teško izvodile operacije povlačenja i ispuštanja (Chang, et al, 2014).

Istraživanje provedeno u Južnoj Koreji donosi rezultate kako korištenje pametnih telefona znatno utječe na internetsku pismenost u starijih pojedinaca, a kao faktori se navode i stupanj obrazovanja i trajanje korištenja pametnih telefona (Hong, Trimi, Kim, 2016). Neki od prijedloga za dizajniranje zaslona osjetljivog na dodir kako bi bio kompatibilan za starije osobe kažu kako je potrebno uključiti automatski postupak prilagodbe u kojem će sustav prepoznati određenog korisnika i njegov poseban način dodirivanja zaslona (Culén, Bratteteig, 2013). Takav bi dizajn razriješio probleme starijih osoba koje često ekran dodiruju prelagano ili prejako, predugo ili prekratko.

Zanimljiva su i istraživanja koja su se bavila izgledom sučelja današnje tehnologije, i koji su posvetili pažnju skeuomorfni dizajnu (eng. *skeuomorphic design*) i plosnatom dizajnu (eng. *flat design*). Naime, grana dizajniranja korisničkih sučelja već dugo nastoji prepoznati najučinkovitiji izgled i oblik sučelja, odnosno sučelje koje će najkvalitetnije prezentirati sadržaj na zaslonu. Dugo je vremena prevladavao skeuomorfni pristup, koji podrazumijeva oponašanje

ikona i logoa stvarnom životu – to znači kako takve ikonske reprezentacije imaju sjenke, dubinu, odsjaj i općenito su osmišljene da nalikuju 3D objektima. Gu i Yu (2016) skeuomorfni dizajn objašnjavaju „kao način oponašanja objekata iz stvarnog svijeta i korištenje realizma s lažnim teksturama, sjenkama i vizualnim metaforama“ (str. 233). Suprotnost takvom dizajnu jest plosnati, 2D dizajn, minimalistički s malo boja, bez sjenki i odsjaja (vidi sliku 1.), a upravo je popularnost takvog dizajna počela prevladavati početkom 2010-og desetljeća.



Slika 1. Razlika između skeuomorfnog dizajna (desno) i plosnatog dizajna (lijevo) na primjeru ikone za aplikaciju vremenske prognoze

Gu i Yu (2016) zaintrigirani ovom promjenom dizajna sučelja postavljaju pitanje kakav će dizajn biti najučinkovitiji i najpristupačniji dizajnerima i korisnicima. Skeuomorfni dizajn ima za cilj pomoći korisnicima shvatiti kako koristiti novo sučelje dopuštajući im da primijene svoje prethodno znanje o stvarnim objektima iz stvarnog svijeta (Spiliotopoulos, Rigou, Sirmakessis, 2018). S obzirom na raširenost i dostupnost pametne tehnologije, možemo shvatiti prelazak sa skeuomorfnog dizajna na plosnati, jer je tehnologija postala integralni dio života odraslih, čak i dječjih života, stoga više ne postoji potreba za oponašanjem stvarnog svijeta kako bi se korisnici uspješno snašli u korištenju zaslona. Plosnati dizajn, iako je u početku zahtijevao prilagodbu korisnika, sada suvereno vlada svim sučeljima jer su se korisnici priviknuli na ikonske i minimalističke prikaze aplikacija i mogućnosti. No, iako je takva prilagodba bila laka za korisnike koji su već upoznati s načinom funkcioniranja modernih tehnologija, onima koji se tek nakon te promjene uključuju u svijet pametne tehnologije, prilagodba ne teče glatko. Iz tog su razloga Cho i suradnici (2015) istražili koji dizajn više odgovara osobama treće životne dobi.

U nastojanju da istraže kakav dizajn starije osobe preferiraju na sučeljima pametnih telefona, proveli su istraživanje na 38 starijih osoba u korejskim centrima za starije, čija se dob protezala od 65 do 91 godine, s prosjekom od 76.5 godina (Cho et al, 2015). Istraživanje je uključivalo unaprijed pripremljene kartice s prikazima dizajna ikona za poziv, kontakte i kameru, koji su bili prezentirani u dva tipa plosnatog dizajna i dva tipa skeuomornog dizajna (za primjer vidi sliku 2), kao i nemetaforične i metaforične ikone (npr. za pronalazak kontakta u imeniku metaforična ikona prikazivala bi adresar, dok bi nemetaforična ikona prikazivala lik osobe, za primjer vidi sliku 3). Prikazujući sudionicima primjere ikona, sudionici su ocjenjivali ikone prema tome koja ikona izgleda privlačnije te za koju ikonu smatraju da će omogućiti (primjerice) funkciju poziva. Rezultati ovog istraživanja kažu kako je relativna razina apstrakcije bitnija, jer je preko 63% sudionika iskazalo sklonost prema takvim ikonama, odnosno sudionicima su više odgovarale metaforične ikone. Isto tako, istraživači su otkrili pozitivnu povezanost između (većeg) stupnja realizma i razumljivosti značenja i estetskog zadovoljstva ikonom, gdje je također preko 63% sudionika izjavilo kako preferiraju taj stil ikone (dakle, prevladala je metaforična, skeuomorfna ikona telefonskog imenika kao odgovarajuće ikone za pronalaženje kontakata i uspostavljanje poziva, odnosno „realistični“ prikaz adresara) (Cho et al, 2015, str. 902). Detaljnije uspoređivanje rezultata između muških i ženskih sudionika, istraživači su zaključili kako je ženskim sudionicima bila bitnija razina apstrakcije (sklonost prema metaforičnim ikonama), dok je stupanj realizma bio manjeg značaja prilikom razumijevanja čemu ikona služi. Sveukupni zaključak glasi kako će realistična metaforička ikona biti u prednosti jer će starijim korisnicima biti estetski privlačnija i bolje će ih informirati o tome koju funkciju izvršava.

Primjer ikona		Stupanj realizma			
		Skeuomorfni dizajn primjer 1	Skeuomorfni dizajn primjer 2	Plosnati dizajn primjer 1	Plosnati dizajn primjer 2
Stupanj apstraktnosti	Metaforična ikona				
	Nemetaforična ikona				

Slika 2. Primjeri metaforičnih i nemetaforičnih, kao i plosnatih i skeuomorfničkih ikona za ikonu imenika na pametnom uređaju

Cho i suradnici (2015) navode kako se rezultati njihovog istraživanja podudaraju s rezultatima drugih istraživanja na istu temu te zaključuju kako apstraktnost utječe na razumijevanje značenja ikona kod starijih korisnika pametnih telefona i kako im je potreban neki vizualni znak kako bi uspješno pogodili njezinu funkciju. Na temelju takvih zaključaka, jasno je za razumjeti zašto se starije osobe koje su tek počele koristiti pametne telefone, ili su ih počeli koristiti nakon razdoblja prelaska sa skeuomorfnog dizajna na plosnati, teško snalaze na sučeljima i često griješe ili zbunjeno promatraju u ekran prilikom traženja određene funkcije uređaja. Iz tog bi razloga dizajneri sučelja pametnih telefona trebali razmotriti mogućnost prilagođavanja dizajna, odnosno ponuditi mogućnost odabira skeuomorfnog ili plosnatog dizajna, kako bi samo korištenje uređaja u starijih korisnika bilo uspješnije.

7. Istraživanje

Koristeći se podjelom učenja navedenom u poglavlju 2.3.1. Cjeloživotno učenje, možemo zaključiti kako je vještina korištenja mobilnim uređajima, mnogim mladim i odraslim pojedincima, razvijena pomoću informalnog učenja i učenjem metodom pokušaja i pogrešaka, ali i činjenicom kako su oni većinu ili čak cijeli svoj život okruženi njome. S obzirom kako starije osobe nerado iskušavaju radnje s kojima nisu u potpunosti upoznate ili za koje nemaju posebna uputstva, jasno je zašto im je općenito korištenje tehnologije nepoznanica. Kako bi im se pomoglo, valja osmisliti radionice neformalnog tipa učenja u kojima će im biti pružena prilika naučiti sve ono što ih zanima i što će im biti od koristi. Upravo je na jednoj takvoj radionici provedeno istraživanje za potrebe ovog diplomskog rada.

Istraživanje je provedeno, uz dopuštenje voditeljice radionice, gospođe Janje Severović, i dopuštenje voditeljice knjižnice, u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću, u sklopu programa 65 plus, na radionici „Mala škola mobitela“. Ideja radionice jest pomoći starijim članovima knjižnice u snalaženju na njihovom mobilnom uređaju i upoznavanje s njegovim mogućnostima. Istraživanjem se, za potrebe ovog diplomskog rada, nastojalo saznati koji je način rada sa starijim osobama najpovoljniji prilikom obuke kako koristiti mobitel, a pritom i smanjiti strah od tehnologije i upoznati s mogućnostima uređaja za koje bi se moglo utvrditi kako će im biti od koristi. Sama je radionica osmišljena nakon povećanog broja upita starijih korisnika knjižnice o pomoći oko mobilnih uređaja, koji su umirovljenicima postali cjenovno dostupni zadnjih par godina te je tako Gradska knjižnica Ante Kovačića postala jedina knjižnica u sklopu KGZ-a koja nudi izdvojen program obuke rukovanja mobilnim uređajima (Severović, 2019).

Osnovna je ideja bila stvoriti uputstva i prijedloge drugim osobama i ustanovama koje bi htjele pokrenuti program obuke osoba starije životne dobi o tome kako koristiti mobitel ili pametni telefon kojeg posjeduju. Uporišta istraživanja nalaze se u činjenici da kognitivne funkcije opadaju u starijoj odrasloj dobi, a njih često prate i oštećenja vida, sluha i motorike, a u mnogo slučajeva nalazimo i strah od tehnologije i nesigurnost i bojažljivost u novim, nepoznatim situacijama (u ovom slučaju, to se odnosilo na vladanje uređajem te nesigurnost u vezi toga što se skriva iza pojedine ikone). Odrasle su osobe izrazito motivirane prilikom učenja, ukoliko se radi o radnjama i spoznajama od kojih će imati izravnih koristi, stoga prilikom pripremanja istraživanja autorica nije unaprijed određivala cjeline koje je potrebno obraditi sa svakim od sudionika, kako se to inače radi u slučajevima općeg obrazovanja starijih osoba, već je osnovna misao istraživanja slijedila logiku da će volonterka (autorica) pokazivati sudionicima radionice

one radnje za koje su sudionici izrazili želju za učenjem/dodatnim pojašnjavanjem te određene radnje koje će im sigurno biti od koristi, a sami nisu svjesni da se one mogu izvršiti na njihovom uređaju.

7.1. Ciljevi i istraživačka pitanja

Cilj provedenog istraživanja bio je saznati koji će načini rada sa starijima njih najbolje osvijestiti o mogućnostima koje nudi telefon kojeg posjeduju te razbiti predrasude i strah od nove tehnologije. Nastojalo se, uz demonstraciju radnji i mogućnosti koje su sudionici sami željeli naučiti, prikazati i neke druge mogućnosti za koje sudionici možda nisu ni znali. Odbijanje tehnologije i neiskorištavanje mogućnosti koju nude suvremeni uređaji jedan je od stereotipa koji se pripisuju starijim osobama, stoga se ovim istraživanjem pokušalo saznati postoji li zaista tolika odbojnost i strah, a ako postoji, takvo se ponašanje nastojalo „preodgojiti“. Istraživačka pitanja od kojih se pošlo su:

- hoće li se spretnost u korištenju uređajem razlikovati kod osoba ovisno o njihovoj vrsti zaposlenja kojeg su obavljali tijekom radnog staža,
- hoće li osobe s VSS brže će upamtiti radnje koje im je volonter demonstrirao,
- hoće li sama vremenska duljina posjedovanja uređaja utjecati na spretnost korištenja,
- hoće li na radionicu uglavnom dolaziti pojedinci koji nisu imali osobe koje će ih uputiti u korištenje uređaja.

Prvo istraživačko pitanje polazi od ideje da će osobe koje su se tijekom radnog vijeka koristile tehnologijom (najčešće računalima) u poslovne svrhe brže ovladati specifičnim radnjama i općenitim korištenjem samog uređaja, ponajprije zato jer se kod takvih sudionika očekuje manji strah prema novoj tehnologiji. Pojedinci s fakultetskim obrazovanjem imali radnu poziciju u kojoj su konstantno morali obnavljati svoja znanja i dalje se obrazovati, čime im je mozak zadržao plastičnost i prilagodljivost novim situacijama (a tako i prilagodbu na nove tehnologije). Prema znanstvenim spoznajama o očuvanju plastičnosti mozga tokom cijelog života, mogli bismo pretpostaviti kako će osobe s visokim obrazovanjem tada doista uspješnije koristiti uređaj, no drugo istraživačko pitanje zanima je li dosta tako. Hoće li ipak na takve pojedince utjecati koliko su dugo u mirovini ili možda zdravstveni problemi od kojih možda pate? Treće istraživačko pitanje postavljeno je jer postoji velika mogućnost da a) starije osobe mogu posjedovati uređaj ali ga uopće ne koristiti iz straha ili odbojnosti i b) starije osobe posjeduju uređaj i koriste samo osnovne funkcije koje im je netko prethodno pokazao ili koje

su naučili samostalno te ih nisu zanimale ostale mogućnosti koje uređaj nudi. Iako je ranije u radu spomenuto istraživanje u Koreji koje navodi kako duljina korištenja pametnog telefona utječe na razinu internetske pismenosti u starijih (Hong, Trimi i Kim, 2016), pretpostavka je kako se korejske prilike ne mogu primijeniti u kontekstu Republike Hrvatske. Bit će zanimljivo saznati koliko sudionika ne koristi pametni telefon, iako ga posjeduje. Zadnje istraživačko pitanje temelji se na činjenici da broj jednočlanih kućanstava čiji stanari imaju 65 plus godina, prema izvješčaju Popisa stanovništva iz 2011. (Državni zavod za statistiku RH, 2016.), iznosi 183 833 osoba, što je 49,27% sveukupnog broja jednočlanih kućanstava u Republici Hrvatskoj. Misao je da ukoliko starija osoba u vlastitome kućanstvu ima mlađu osobu koja bi joj mogla pojasniti korištenje uređaja, neće imati potrebu dolaziti na radionicu.

7.2. Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno u sklopu radionice „Mala škola mobitela“ koju je organizirala Gradska knjižnica Ante Kovačića u Zaprešiću, s knjižničarkom Janjom Severović kao voditeljicom. Autorica se javila voditeljici radionice, potom voditeljici knjižnice s molbom da volontira na radionici i provede istraživanje za potrebe ovog diplomskog rada, što joj je i odobreno. Za samu radionicu načinjeno je nekoliko plakata: jedan se nalazio kraj ulaza u samu knjižnicu, dok se drugi nalazio na glavnoj šetnici u Zaprešiću. Uz velike plakate, obavijest o radionici nalazila se i na promotivnim letcima koji se mogu pronaći na pultu u prizemlju knjižnice i u prostorima Domova zdravlja te je vijest o radionici oglašena i na radijskoj postaji Zaprešića „Z fm“ i u emisijama Televizije Zapad (Severović, 2019). S obzirom da Gradska knjižnica Ante Kovačića na društvenoj mreži Facebook ima svoju stranicu, i ona je iskorištena kao mjesto oglašavanja o radionici. Knjižničarka Severović u knjižnici održava sate talijanskog jezika za osobe starije dobi te je svoje polaznike pozvala da se prijave na radionicu ukoliko im je potrebna pomoć oko mobitela.

Uvjet za pristup radionici bio je da je osoba učlanjena u knjižnicu te da je u mirovini. Uz navedene uvjete, nisu postojali nikakvi drugi zahtjevi koji su se postavljali pred sudionike, nije bilo bitno je li riječ o umirovljeniku s prebivalištem u Zaprešiću ili nekom od okolnih mjesta poput Pojatna, Brdovca, Bistre, itd. Cjelokupno istraživanje temeljilo se na stvarnim situacijama koje bi se mogle dogoditi u svakoj, prosječnoj, narodnoj knjižnici, stoga se nije tražio točno određeni uzorak po pitanju mjesta stanovanja, broja godina u mirovini, broja godina posjedovanja mobitela, stručnoj spremi ili zdravstvenom stanju sudionika.

7.2.1. Uzorak

Uzorak na kojem je provedeno istraživanje činio je 10 umirovljenika (8 ženskih – S1-S6, S8-S9 i 2 muška – S7, S10) koji su s volonterkom odradili po 3 sata od otprilike 45 minuta, tri tjedna za redom po jedna radionica. Nije postojao filter kojim su se odabirali prikladni sudionici, prvih 10 prijavljenih osoba činili su uzorak za istraživanje (3 su sudionice odustale stoga su njihova mjesta zauzela prva 3 iduća prijavljena kandidata). Najmlađa sudionica imala je 66 godina, a najstariji sudionik 80 godina, najniža stručna sprema među sudionicima bila je završena strukovna srednja škola, a najviša doktorat. Sudionici su se samostalno prijavljivali za sudjelovanje na radionicu na pultu u prizemlju knjižnice na način da su knjižničarima, koji su prethodno provjerili jesu li osobe članovi knjižnice i jesu li u mirovini, ostavili ime i prezime te broj na koji ih se može kontaktirati. Sudjelovanje na radionici bilo je besplatno i nije postojala obveza odrađivanja sva tri predviđena sata, tako su 2 sudionice odustale radi zdravstvenih problema nakon jednog sata, dok je jedna sudionica odustala nakon jednog sata jer je zaključila kako joj radionica neće više biti potrebna. Svi prijavljeni sudionici koji su sudjelovali u istraživanju imaju prebivalište na području grada Zaprešića. Za potrebe ovog istraživanja iskorišteni su samo podaci sudionika koji su odradili sve 3 radionice, jer je na kraju radionica proveden intervju.

7.2.2. Postupak

Sam postupak istraživanja najprije je zahtijevao odobrenje prijavljenih za sudjelovanje u istraživanju. Dvije sudionice (S1, S3) pristale su na istraživanje nakon uvodnog sata koji se održao u knjižnici, dok su ostali sudionici pristali nakon što su telefonski kontaktirani od strane volonterke. Prije početka istraživanja, sudionicima je naglašeno da je istraživanje anonimno i dobrovoljno te da mogu odustati od sudjelovanja u bilo kojemu trenutku. Nakon toga sudionicima je ukratko objašnjen cilj ovoga istraživanja te im je rečeno da će se dobiveni podaci koristiti isključivo u istraživačke svrhe, nakon čega je dogovoren prvi termin sastanka. Nakon prvog sastanka dogovoren je termin drugog, a nakon odrađene druge radionice, dogovorena je i treća radionicu uz podsjetnik kako će to biti zadnja i kako će se nakon nje održati intervju. Nakon provedbe intervjua sudionicima je zahvaljeno na sudjelovanju u istraživanju te im je ponuđeno da se ponovo prijave na radionicu u jesenskom terminu, ukoliko smatraju da su im 3 sata bila premalo ili ako u nekom trenutku odluče dodatno proširiti svoje znanje i poznavanje mogućnosti uređaja.

7.2.3. Mjerni instrumenti

S obzirom da je autorica samostalno radila sa sudionicima radionice, objašnjavajući im mogućnosti koje njihov uređaj ima, kao mjerni instrumenti odabrani su opažanje i intervju. Opažanje (Prilog 1.) se sastojalo od liste s mjestom rezerviranim za datum sata, mjestom za ispunjavanje odrađenih lekcija koje su obrađene na satu jedne radionice, uz pisanje napomene je li određenu lekciju predložio sudionik ili volonterka te bilješki u kojima su se pomoću skale Likertovog tipa od pet stupnjeva (1 – nikada, 2 – gotovo nikada, 3 – ponekad, 4 – vrlo često, 5 – uvijek) procjenjivale sudionikove senzorne i intelektualne sposobnosti te motivacija. Osim tih bilješki, volonterka je na drugu, praznu stranu lista zapisivala dodatne bilješke o ponašanju sudionika, primjerice, jesu li bili posvećeni ponavljanju radnji na uređaju ili su češće pričali o svojoj obitelji ili događajima iz prošlosti, kao i subjektivnu procjenu o raspoloženju i načinu vladanja uređajem.

Na kraju 3. sata svake radionice sa sudionicima je proveden intervju u 2 dijela. Prvi dio intervjua (Prilog 2.) imao je svrhu profiliranja korisnika, stoga su se tražile informacije datuma rođenja, zvanja, zanimanja, prebivališta, broja osoba u kućanstvu i hobija, a preostalih 5 pitanja iz ovog dijela intervjua odnosila su se na knjižnicu i njihov odnos i aktivnost u istoj. Intervju ovog tipa proveo se na kraju upravo zato kako volonterka ne bi unaprijed stvorila očekivanja na temelju spoznaje o broju godina, stručnoj spremi ili na temelju općenite aktivnosti sudionika (radi npr. nabrojanih hobija). Drugi dio intervjua (Prilog 3.) sastojao se od četiri pitanja koja su za svrhu imala povratnu informaciju knjižnici o korisnosti radionice i šest pitanja čija je svrha bila povratna informacija o prilagođavanju načina rada volontera na budućim radionicama podučavanja korištenja mobilnih uređaja. Drugi dio intervjua bio je sniman. Prije početka intervjua, volonterka je sudionicima opisala izgled intervjua, upozorila kako će drugi dio biti sniman i objasnila razloge snimanja intervjua (kako se njihove riječi ne bi izvrtale i krivo shvatile, odnosno vadile iz konteksta). Tek nakon što su sudionici pristali na snimanje drugog dijela intervjua, volonterka je započela s postavljanjem pitanja. Cijeli intervju održavao se u neformalnoj atmosferi kako bi se sudionici osjećali opuštenije, a u drugom dijelu intervjua volonterka je često postavljala potpitanja kako bi dobila preciznije odgovore. Primjerice, kod pitanja „Što smatrate da je bilo pozitivno u radu na radionici?“ ispitanici bi često odgovorili riječju „Sve“, što nije dovoljno precizan odgovor, radi čega bi volonterka postavila potpitanje poput „Smatrate li da je rad jedan na jedan bila dobra odluka?, „Je li van termin provođenja radionice bio prihvatljiv?“, itd. Neformalna atmosfera upotpunila se i specifičnim reakcijama volonterke koji su poslužili da ilustriraju ono što je sudionik govorio, a prema istraživanju

Bavelasa, Coatesa i Johnsona (2000) izvođenje takvih reakcija prilikom interakcije licem u lice omogućit će slušatelju da postane ko-narator, a sama će priča biti bolje ispričana. Bolja izvedba naratora dat će više informacija slušatelju, čime se na kraju dobivaju i potpuniji rezultati istraživanja.

7.2.4. Provedba istraživanja

Istraživanje se provodilo od 14. veljače, 2019., do 8. travnja, 2019., s iznimkom od 4. ožujka do 10. ožujka, 2019, kada volonterka nije mogla održavati radionice. S obzirom na fakultetske obaveze volonterke, termini u kojima su se održavali satovi radionice bili su: ponedjeljkom od 11h do 12h te od 12h do 13h, zatim četvrtkom od 10h do 11h te od 11h do 12 h i još dva termina petkom od 12h do 13 h i od 13h do 14h, uz manju izmjenu termina u predzadnjem tjednu. Dva se puta dogodilo da sudionice nisu mogle doći u terminu koji je prethodno dogovoren, a jednom se dogodilo da je sudionica zaboravila doći na dogovoreni termin. Svi sati radionice provodili su se u prizemlju Gradske knjižnice Ante Kovačića, na dijelu čitaonice za mlade.

Sam rad na radionici izgledao je tako da su sudionik i volonterka sjedili na kutu stola, najčešće je volonterka sudioniku sjedila s lijeve strane, kako bi desnom rukom mogla nesmetano pokazivati sudionicima radnje na uređaju. Svi su sudionici imali uređaje s operacijskim sustavom Android, osim jedne sudionice (S6) koja se prijavila na radionicu jer ima strah i odbojnost prema novoj tehnologiji te se nadala kako će joj radionica pomoći shvatiti mogućnosti pametnih telefona i kako bi sama mogla donijeti prosudu hoće li joj takav uređaj koristiti ili ne. Kako je danas korištenje interneta jedna od važnijih mogućnosti koje nude pametni telefoni, naučiti starije osobe kako uključiti i koristiti WiFi mogućnost bio je jedan od ciljeva istraživanja, no problem je što knjižnica Ante Kovačića u vrijeme provođenja istraživanja nije imala uspostavljen WiFi za korisnike (WiFi kojeg korisnici mogu besplatno koristiti u trajanju od sat vremena dnevno, kako su volonterku obavijestile knjižničarke, uspostavljen je u lipnju 2019.), stoga je volonterka, kada je to na radionici bilo potrebno, lekciju učenja i demonstriranja priključivanja na WiFi koristila svoj mobilni uređaj na kojemu je namjestila bežičnu WiFi *hotspot* mogućnost. Rouse (2016) definira bežični *hotspot* kao „*ad hoc* bežičnu pristupnu točku koju stvara namjenski hardverski uređaj ili značajka pametnog telefona koja dijeli mobilne podatke telefona“. Ovu mogućnost dijeljenja podataka imaju gotovo svi moderni pametni telefoni, stoga je ovu mogućnost uvijek pametno iskoristiti u situacijama gdje nam klasični WiFi kojeg odašilje usmjernik nije dostupan, jer će učenje

korištenja WiFi-ja starijim osobama zasigurno korištenje pametnog telefona učiniti zanimljivijim.

Prva je radionica kod svakog sudionika započela kratkim razgovorom kojim se nastojalo saznati što sudionici žele naučiti, postoji li netko tko im je prethodno pomogao oko postavljanja uređaja i korištenja osnovnih funkcija, u slučaju da sudionici nisu imali bilježnicu/notes i kemijsku, volonterka im je ponudila papir i kemijsku za zapisivanje bilješki i uputstva kako izvršiti pojedinu radnju. Poštivajući želje sudionika, volonterka je najprije na uređajima pokazala one radnje za koje su sudionici izrazili želju, ali u slučaju kada sudionici nisu znali od čega početi, volonterka je ispitivala i zamolila sudionike da joj pokažu kako izvode neke od osnovnih radnji (primjerice, otvaranje imenika i pronalaženje kontakta, unos novog kontakta, otvaranje i čitanje poruke) kako bi provjerila znaju li tu radnju učiniti.

7.2.5. Prikaz rezultata i rada na radionici

S obzirom da je istraživanje bilo provedeno u obliku studije slučaja s opažanjem i intervjuom kao metodama opažanja, svaki će slučaj biti predstavljen i opisan. Iz svakog će se slučaja izvući situacije i pojedinosti radi kojih je volonterka bila primorana brzo reagirati i prilagoditi način rada te će se za svaki slučaj navesti zaključak. Izvori iz kojih su se podaci vadili jesu autoričine bilješke koje je vodila na listovima za opažanje (Prilog 1.) te snimka intervjua koji je proveden na kraju 3. radionice sa svakim sudionikom. Iza rezultata intervjua, rezultati istraživanja interpretirat će se u odnosu na prethodno postavljena istraživačka pitanja.

Slučaj 1.

S1 – Ž, 72 godine, VSS, član knjižnice od kad pamti (nije znala definirati godinu).

Sudionica dolazi na radionicu s vrlo naprednim Huawei Androidom, za kojeg kaže da joj je odabrao i nabavio sin. Na radionicu dolazi s bilježnicom i kemijskom, prije početka sata bilježnicu otvara i priprema za zapisivanje. Prvi sat proveden u učenju osnovnih funkcija mobitela – s obzirom da sudionica nije imala ideju odakle početi, a upoznata je s radnjama uspostavljanja poziva i pisanja poruka (SMS, WhatsApp i Viber), volonterka započinje s pitanjem o pojačavanju i stišavanju zvuka. Sudionica nije bila upoznata s mogućnošću pojačavanja i stišavanja zvuka uređaja pomoću tipki sa strane uređaja. Volonterka upozorava na ikone koje se pojavljuju na vrhu ekrana u slučajevima kada je zvuk u potpunosti isključen

(najčešće prekriven zvučnik) i kada je uređaj postavljen na vibraciju, bez zvuka (najčešće pravokutnik s polukružnicama sa strane). Uz svaki opis ikone, volonterka predlaže situacije u kojima će prikazana ikona biti dobrodošla, primjerice, ukoliko se sudionica nalazi u ordinaciji kod doktora, bilo bi pametno stišati zvuk zvona, a navedena ikona bit će nam vizualni prikaz da je zvuk isključen. Prilikom takvih zornih opisa, sudionica zadovoljno kima glavom i komentira da će joj ista mogućnost biti korisna i kad posjećuje crkvu, jer i tamo želi imati tišan zvuk. Na istom satu obrađena je i mogućnost kamere. Sudionica zna koristiti osnovne funkcije kamere (stražnja kamera bez bljeskalice), stoga volonterka pokazuje mogućnosti uključivanja bljeskalice uz nezaobilazno pojašnjavanje ikona za uključenu, automatsku i isključenu bljeskalicu. Prilikom upoznavanja prednje kamere, volonterka spominje riječ „*selfie*“, na što sudionica pozitivno reagira. „*Selfie*“ je riječ koju starije osobe često čuju u medijima i od svojih mlađih članova obitelji, ali im riječ kao takva nije u potpunosti jasna, stoga im direktan prikaz i primjer *selfija* zorno opisuje riječ.

Korištenje bljeskalice za potrebe kamere podsjetilo je sudionicu na mogućnost uključivanja bljeskalice bez korištenja kamere, u slučaju kada nešto trebamo posvijetliti, čime se otvara poglavlje tzv. „brzih postavki“, do kojih se na Android uređajima dolazi povlačenjem prsta od vrha ekrana prema dolje. Ta je radnja sudionicu iznenadila, nije znala za tu mogućnost, stoga je volonterka pojasnila glavne ikone na toj traci prečaca – bljeskalicu, brzo stišavanje zvuka, mobilne podatke, WiFi i lokaciju. Ova je lekcija došla kao dobar podsjetnik za ponavljanje ikonica tišanog zvuka, odnosno uređaja na vibraciji. Volonterka primjećuje kako sudionica mobitel drži dosta udaljeno te prilikom korištenja koristi dioptrijske naočale, radi čega predlaže promjenu veličine fonta u postavkama. Nakon što je veličina fonta povećana, sudionica iskazuje zadovoljstvo i izjašnjava se kako joj je sada lakše čitati slova na zaslonu. Zadnja lekcija obrađena na prvom satu bio je unos novog kontakta u imenik, brisanje nepotrebnih kontakata te njihovo brzo pronalaženje.

Za vrijeme trajanja radionice, sudionica spominje anegdote u vezi korištenja mobitela, često priča i o sinu. Često govori i kako je nešto od radnji već znala jer joj je pokazao sin, ali je zaboravila. Vrlo je motivirana i pažljivo sluša, informacije u bilježnicu zapisuje i samostalno i na podsjetnik volonterke. Prilikom zapisivanja radnji (primjerice, koraci prilikom upisa novog kontakta u imenik), volonterka diktira korake, a sudionica zapisuje.

Drugi sat održan tjedan dana kasnije protiče poprilično drugačije od prvog, volonterka na početku sata sa sudionicom prolazi radnje koje je naučila na prvom satu, a sudionica ih sve točno izvodi uz objašnjenje kako je vježbala proteklih tjedan dana. Gotovo sve lekcije obrađene

na drugom satu prijedlog su sudionice, tako je obrađena lekcija slanja slika preko WhatsAppa, brisanje razgovora u WhatsApp aplikaciji i u SMS aplikaciji, korištenje Facebooka, dok volonterka predlaže samo proučavanje mogućnosti aplikacije Vrijeme. Na kraju sata, sudionica izražava želju kako želi detaljnije naučiti koristiti Facebook i kako želi probati i Instagram. Aplikacija vrijeme dosta je komplicirana starijim osobama, radi puno mogućnosti koje nudi. Iako je sudionica znala kako može mijenjati ekrane ukoliko ekran dodiruje prstom lijevo-desno, nije bila upoznata s činjenicom kako po ekranu može kliziti i gore-dolje te da joj se na dnu ekrana nalaze podaci o izlasku i zalasku sunca i mjesečevim mijenama. Sudionica ne koristi bonove već ima mjesečnu pretplatu koja uključuje i mobilni internet. Volonterka ispituje sudionicu zna li nešto više o tome koliko joj iznosi mjesečni paket mobilnog interneta, no sudionica ne razumije o čemu je riječ. I u kasnijim slučajevima možemo primijetiti kako sudionici ne razumiju razliku između WiFi-ja i mobilnih podataka, odnosno mnogi od njih niti ne znaju da na svojim uređajima, a i kod kuće posjeduju iste.

Treći i posljednji sat prolazi u proučavanju korištenja društvene mreže Facebook, usluge Gmaila i umetanja emotikona u poruke. Sve lekcije predlaže sama sudionica, opet govori kako je puno vježbala proteklih tjedan dana te demonstrira ispravno izvođenje radnji. Za umetanje emotikona u poruke navodi ju poruka sina koju je dobila za vrijeme sata, u kojoj se nalazilo nekoliko emotikona. Volonterka je, osim objašnjavanja kako dodati emotikone u aplikaciji WhatsApp, proširila lekciju i na aplikaciju Viber, Messenger i SMS, želeći naglasiti kako je način umetanja emotikona vrlo sličan, ako ne i isti među mnogim aplikacijama. Prilikom objašnjavanja značajki aplikacije Facebook, volonterka primjećuje da, iako postoji želja za korištenjem Facebooka, sudionici i dalje predstavlja apstraktan pojam, a pojmovi Naslovnica i Profil izrazito ju zbunjuju jer ih ne razlikuje, radi čega je volonterka na papiru shematski pokušala objasniti način funkcioniranja naslovnice. I na ovoj radionici sudionica često priča o sinu i svojim prijateljima, kao i nadolazećim druženjima s njima.

Zaključak slučaja 1. Sudionica je na radionicu došla spremna i motivirana, s nekim predznanjima kako koristiti uređaj, no svejedno nije poznavala neke osnovne radnje poput dodavanja novog kontakta u imenik, ili pojačavanja zvuka pomoću tipki za zvuk. Prilikom rada na radionici iskazuje veselje i rado priča o događajima koje voli posjećivati, kao i o svome sinu, što nam govori kako je riječ o ekstrovertnoj osobi koja raznim hobijima i druženjima održava svoj mentalni kapacitet. U usporedbi s ostalim sudionicima pokazuje iznadprosječnu brzinu i spretnost u pamćenju i izvođenju operacija, a objašnjenje može ležati u tome što je

većinu radnji koje su obrađene na radionici već imala prilike raditi kada ju je podučavao njezin sin s kojim živi. Ovaj nam slučaj pokazuje kako nije moguće pretpostaviti da će sudionik znati izvesti neke osnovne radnje (poput pojačavanja zvuka), ako zna izvesti neke naprednije radnje (poput slanja tekstualnih i slikovnih poruka na raznim aplikacijama), stoga bi radionice uvijek trebalo započeti tako da se sudionik zamoli učiniti neku jednostavnu radnju, a prema njoj dalje razvijati tijek radionice.

Slučaj 2.

S2 – Ž, 66 godina, dr.sc., član knjižnice od 1990-ih

Sudionica dolazi na radionicu s vrlo naprednim znanjem korištenja uređaja te pojašnjava kako želi detaljnije naučiti koristiti Facebook. U početnom razgovoru saznaje se kako sudionica razumije engleski, samostalno se naučila koristiti uređajem, za kojeg napominje da joj je drugi po redu mobitel sa zaslonom osjetljivim na dodir. Prvi je sat proveden u objašnjavanju osnovnih pojmova Facebooka (naslovnica, profil, vremenska crta), mijenjanju profilne i pozadinske slike, uređivanju podataka na profilu, uklanjanju tuđih objava s naslovnice i objašnjavanje razlike između pisanja statusa i pisanja poruka drugim korisnicima na zidu. Sudionica je imala vrlo specifične želje, točno je mogla imenovati radnje koje želi naučiti, tako je zamolila volonterku pojašnjenje kako poslati „veliko srce“ kao poruku na aplikaciji WhatsApp. Volonterka primjećuje kako sudionica na početnim zaslonima uređaja ima prečace za aplikacije koje ne koristi (to je saznala ispitivanjem sudionice zna li čemu određena aplikacija služi, na što je odgovor bio negativan) ili ima duplikate prečaca nekih aplikacija, stoga je zadnja lekcija bila pomicanje i uklanjanje prečaca s početnog zaslona. Takva lekcija izvrsna je i za učenje razlike između dugog i kratkog dodira i njihovih mogućnosti. Sudionica na satu ima spreman papir i olovku ali ne zapisuje jer sve što je volonterka objasnila odmah pamti. Prilikom proučavanja mogućnosti Facebooka i uređivanja profila, sudionica često prekida lekciju pričama o svojoj obitelji, prijateljima i anegdotama s posla kojeg je radila. Za idući sat sudionica izražava želju naučiti kako prebaciti fotografije s mobitela na računalo, jer ju brine što mobitel više nema mnogo slobodnog memorijskog prostora, radi čega je dogovoreno kako će idući sat biti posvećen tome.

Drugi sat sudionici volonterka predlaže povećanje veličine fonta na uređaju, a sudionica želi naučiti kako deinstalirati aplikacije koje joj nisu potrebne. Na istom je satu još naučeno kako u imenik dodati telefonske brojeve za koje postoje razgovori u aplikaciji WhatsApp. Prilikom

demonstriranja kako fotografije s memorije mobitela kopirati na USB pomoću laptopa, sudionica zapisuje sve korake na papir kojeg je ponijela sa sobom. Kod ovakve je lekcije potrebno objasniti sudionicima kako povezivanje mobitela s laptopom neće omogućiti pristup sadržaju ukoliko se nakon žičanog povezivanja ne dopusti prijenos podataka na samom mobitelu. Uz to, bitno je pojasniti kako prepoznati koje je datoteke potrebno otvoriti na laptopu, odnosno objasniti razliku između interne memorije uređaja i memorije SD kartice (ako ju sudionik ima u svojem mobitelu). Za ovu radnju sudionici bi morali razumjeti i gdje određene aplikacije spremaju fotografije, za što je najbolje načiniti popis, kako sudionici idući puta ne bi morali pregledavati svaku datoteku na mobitelu. Prvu demonstraciju prebacivanja fotografija učinila je volonterka na primjeru aplikacije WhatsApp, koja ima daleko najkompliciraniji sustav podjele datoteka i podataka. Sudionica je zamoljena da si zapisuje korake i imena datoteka, kako bi bila sigurna da će idući put samostalno moći prebaciti fotografije. Prijenos fotografija iz albuma kamere učinila je sudionica uz verbalne upute volonterke. Prilikom obrađivanja ove lekcije, volonterka je iskoristila priliku podučiti sudionicu kako na najbrži način označiti sve fotografije u datoteci pomoću kratice na tipkovnici (CTRL+A), na što je sudionica reagirala pozitivno. Izjasnila se kako je ona znala samo za način označavanja podataka u datoteci pomoću miša te kako će joj ovo ubrzati rad na računalu. Sve su fotografije (fotografije s WhatsApp aplikacije i albuma kamere) potom prebačene na USB ključ sudionice, a za zadaću je dobila upute probati samostalno prebaciti fotografije iz datoteke Vibera na računalo.

Na treći sat sudionica dolazi s informacijom kako na USB ključu nije pronašla fotografije koje je zaprimila na Viber, izražavajući bojazan da su se fotografije obrisale. Volonterka pojašnjava kako te slike prethodni sat nisu prebačene jer nije bilo vremena te da je dogovoreno kako će ih sudionica prebaciti kod kuće, vježbajući naučenu radnju, a nakon objašnjenja slijedilo je ponavljanje gradiva korištenjem knjižničnog računala i USB kabla volonterke. Sudionici su ponovo davane verbalne upute za prebacivanje fotografija te su iste uspješno prebačene. Volonterka je za svaki slučaj još jednom detaljno pojasnila kako će se slike uspješno kopirati na računalo, referirajući se na papir s bilješkama s drugog sata kojeg je sudionica ponijela i na 3. sat. Volonterka primjećuje kako je zaslon mobitela sudionice dosta taman, stoga pokazuje sudionici mogućnost mijenjanja svjetline na zaslonu. Sudionica za tu mogućnost nije znala stoga izražava zahvalnost. S obzirom kako je riječ o naprednoj korisnici uređaja, a do kraja sata ostalo je još vremena, volonterka predlaže lekciju kako načiniti snimku zaslona, pojasnila korisnost takvih snimki i objasnila kako će se one na uređaju pohraniti u poseban album. Znatan

dio sata sudionica je iskoristila za pričanje o svojoj kćeri, unuku i anegdotama koje je doživjela u poslovnoj karijeri.

Po završetku radionice proveden je intervju na kojem je sudionica izrazila zadovoljstvo prostorom, načinom rada i dobivenim znanjem. Cjelokupno iskustvo nagine na zadovoljstvo i navodi kako bi rado sudjelovala u sličnim radionicama u knjižnici. Uz to, sudionica pokazuje osjetljivost za druge sudionike izjavom: „*Gledajte, ja... Mislim, bilo bi idealno i da je recimo sat vremena, ili ne znam... Ali hoću reći, nama je stvarno vrijeme brzo prolazilo, ali tehnički gledano ne želim biti sebična. Mislim ako nas je više, ako može više ljudi sudjelovati u tim terminima onda ću bit zadovoljna i s 45 minuta. Ako je moguće da to bude više vremenski, ali da isto tako nije sad to da se smanjuje jedan čovjek zbog nas troje, il' tak dalje, onda je to to. Mislim, smatram da trebamo biti zadovoljni da 'opće možemo nešto takvoga dobiti, jel'. Da nam se pruža mogućnost*“. Ovaj se odgovor odnosio na potpitanje u kojem je volonterka pokušala saznati je li termin od 45 minuta po jednom satu dovoljan, ili je ipak potrebno malo više vremena.

Zaključak slučaja 2.: Sudionica 2 najmlađa je sudionica na radionici, i s najvišim stupnjem obrazovanja, što se i moglo primijetiti u njezinu poznavanju korištenja mobitela. S obzirom da je tek nedavno umirovljena, još je puna priča i anegdota iz svoje poslovne karijere i rado ih na radionici prepričava potaknuta situacijama na radionici koje su ju, izgleda, podsjetile na njih. Također, sadržaj koji je obrađen na radionici minimalno zapisuje, a na volonterkin komentar kako može slobodno zapisivati informacije kojih se kasnije možda neće moći prisjetiti, sudionica izjavljuje „*Imam pamćenje kao slon!*“. Često priča i o svojoj kćeri na koju je jako ponosna, a svaku radionicu dolazi spremna s pitanjima i radnjama koje želi razjasniti i naučiti. Jasno je kako radionicu koristi i za učenje i za druženje s volonterkom, ali i kao priliku da se pohvali uspjesima svoje kćerke. I kod sudionice 2 vidimo kako nedostaju neke osnove poznavanja korištenja uređaja poput povećanja svjetline zaslona, stoga bi možda bilo korisno popisati sve „*trikove*“ korištenja pametnog telefona (pojačavanje glasnoće putem tipki, povećavanje svjetline, povećavanje veličine fonta...) te ih pokazati sudionicima na prvom satu, bez obzira na njihovu spretnost u korištenju uređaja.

Slučaj 3.

S3 – Ž, 72 godine, VŠS, član knjižnice od 1992.

Sudionica na radionicu dolazi s „novim“ Android uređajem. Uređaj ima već gotovo dvije godine ali ga nije znala koristiti stoga ga je uglavnom držala u ladici. Upravo radi ovakvih situacija drugo istraživačko pitanje zanima hoće li zaista duljina posjedovanja mobilnog uređaja utjecati na poznavanje mogućnosti i spretnost u korištenju. Mobitel joj je ponuđen na popustu od strane mobilnog operatera, uz ugovor od 2 godine. U ovom slučaju jasno vidimo iskorištavanje slabosti starijih osoba, stoga bi valjalo promisliti o održavanju radionica ekonomsko-informatičkog opismenjavanja starijih osoba kao jednu od usluga narodnih knjižnica, u cilju zaštite ekonomske dobrobiti umirovljenika.

S obzirom da je uređaj korišten minimalno, sudionica dolazi na radionicu kako bi stari mobitel na tipke mogla u potpunosti zamijeniti pametnim telefonom, stoga je prije radionice u prodavaonici odabranog mobilnog operatera zatražila mijenjanje kartice, kako bi na radionici bila spremna. Prva lekcija bila je stišavanje i pojačavanje zvuka pomoću brzih postavki, unošenje novog kontakta u imenik, brisanje nepotrebnih kontakata, pisanje SMS-a, stvaranje novog alarma, omogućavanje ponavljanja alarma i unošenje novog događaja u kalendar. Svaka od ovih radnji najprije je demonstrirana, potom je radnja izdiktirana sudionici koja ju je zapisivala na papir. Slijedilo je vježbanje sudionice gdje je uz gledanje zapisanih bilješki i verbalne upute volonterke nastojala ponoviti radnju, a ta se vježba ponavljala nekoliko puta kako bi ju sudionica zapamtila. Posljednje vježbanje prije prelaženja na drugu lekciju sudionica je izvodila samostalno, uz dopuštenje korištenja pismenih uputa, ali bez verbalnih uputa volonterke. Kod sudionice se ne primjećuju nikakve manjkavosti u senzornim sposobnostima, dok je kod intelektualnih sposobnosti uočeno kako je radnju potrebno više puta ponoviti kako bi se zapamtila. Na radionicu dolazi na vrijeme, pravila poštuje i marljivo prati nastavu, no ne predlaže samostalno sadržaj kojeg bi voljela obraditi, iz razloga jer nije niti svjesna kakve sve mogućnosti uređaj nudi.

Drugi sat prošao je iznimno dobro radi sudioničinih dobrih kognitivnih sposobnosti, ali i velike motivacije i zainteresiranosti za sadržajem. Ponavljanje lekcija od prethodnog sata prolazi uspješno, sudionica je znala ponoviti gotovo sve radnje. Lekcije koje su obrađene drugi sat uključuju provjeru stanja računa putem SMS-a, korištenje kamere i snimanje videa, uočavanje razlike između fotografije i videa u galeriji, premještanje ikonica na zaslonu, razlika između dugog i kratkog dodira (lekcija povezana s premještanjem ikonica) te uključivanje i

isključivanje mobilnih podataka pomoću brzih postavki. Prilikom pregledavanja brzih postavki volonterka primjećuje kako je uključen *Bluetooth*. Starije osobe često negoduju radi brze potrošnje baterije pametnih telefona, radi čega volonterka upozorava sudionicu kako je *Bluetooth* jedna od mogućnosti uređaja koja se koristi u posebnim situacijama te kako troši određenu količinu baterije, stoga bi valjalo pripaziti da je uvijek isključena. Sve informacije sudionica bilježi na papir, ispričavajući se radi „neurednog rukopisa“ i pojašnjavajući kako kasnije, kod kuće, sve bilješke uredno prepisuje u bilježnicu, što nam govori o predanosti učenju i radnoj disciplini.

Lekcija učenja korištenja kamere uključivala je razlikovanje između prednje i stražnje kamere, a kasnije i pronalaženje fotografiranih kadrova u galeriji uređaja. Prilikom pregledavanja slika, volonterka uključuje i lekcije brisanja slika, uvećavanja i smanjivanja slika te razlikovanje između videa i fotografije u galeriji, kao i pokretanje videa. Iako se prosječnom korisniku pametnog uređaja takva lekcija može činiti banalnom, volonterka je primijetila kod nekoliko sudionika kako ne razlikuju te dvije vrste podataka, a pretpostavka je kako starije osobe ne prepoznaju univerzalne ikone poput „play“ (hrv. pokreni) – trokuta u kružnici. Korisnost razlikovanja videa od fotografije koristit će sudionicima prilikom slanja datoteka putem WhatsApp, Viber ili Messenger aplikacije. Osvrćući se na istraživanja o plosnatom i skeuomorfnom dizajnu, postaje jasnije zašto stariji sudionici ne razumiju kako ikona „play“ označava drugačiju vrstu formata, odnosno kako je taj dio ekrana moguće pritisnuti kako bi se došlo do novih mogućnosti (pokretanje videa). Provjera stanja računa iznimno je korisna radnja koju bi trebalo podučiti svakog sudionika. Starije osobe često suzdržano koriste uređaj radi bojazni kako će potrošiti sve novce na računu ili povećanog mjesečnog računa (ukoliko imaju ugovornu pretplatu). Mobilni operateri danas imaju mogućnost provjere računa putem slanja ključne riječi na odabrani broj, putem SMS usluge, a ova mogućnost posebno je korisna za starije osobe jer je jednostavnija od pokretanja USSD koda te se mogu vratiti i pročitati dobiveni SMS nekoliko puta, ukoliko zaborave kakvo im je stanje paketa.

Na **treći sat** sudionica je došla u nadi da će joj volonterka pomoći oko preuzimanja određena aplikacije u vezi zemljišta. Prije preuzimanja aplikacije, volonterka je provjerila sjeća li se sudionica korištenja kamere i kako provjeriti stanje na računu putem SMS-a, i obje su radnje bile uspješne. Preuzimanje i osposobljavanje željene aplikacije trajalo je do kraja sata, i iako bi se moglo reći kako je termin praktički izgubljen, svrha svake radionice jest poštivati želje sudionika i podučiti ih koristiti onim mogućnostima uređaja koje oni žele, stoga je u tom smislu radionica ispunila očekivanja sudionice.

Zaključak slučaja 3.: Sudionica dolazi na radionicu kako bi naučila koristiti uređaj kojeg posjeduje, ali ne koristi, već dvije godine. Osim toga, nada se kako će joj na radionici biti pružena pomoć oko aplikacije koju želi preuzeti – primjer jake motivacije za sudjelovanjem na radionici radi osobne dobiti, što se slaže s Sigrun-Heide (2002, str. 955), koji navodi kako je u starijih osoba socijalna motivacija najviše povezana s mogućnošću dobivanja pomoći od drugih. Svoj radni vijek sudionica provodi kao upravitelj dućana te prilikom druge radionice otkriva volonterki kako je na poslu koristila računala, a s obzirom kako je gotovo sve radnje na mobilnom uređaju, uz odgovarajući broj ponavljanja upamtila (nakon demonstracije volonterke i zapisivanja koraka, sudionica uz nadzor volonterke nekoliko puta za redom ponavlja istu radnju kako bi se ona što bolje upamtila), saznajemo odgovor na prvo istraživačko pitanje koje zanima hoće li vrsta zaposlenja tijekom radnog vijeka utjecati na korištenje mobilnog uređaja. Sama predanost sudionice na radionici primjećuje se i u načinu vođenja bilješki – na satu brzo zapisuje sve informacije koje su joj potrebne, dok ih kod kuće uredno prepisuje u bilježnicu. Time nesvjesno i ponavlja gradivo naučeno na radionici. U slučajevima kada radnju ne bi odmah upamtila ili shvatila, sudionica se ispričava i žali kako teže pamti otkako je ostarila, no volonterka ne smatra kako su sudioničine umne sposobnosti i mogućnost pamćenja doista toliko loše kao što ih sudionica opisuje te ju hrabri kako to nije istina i navodi primjere u kojima je sudionica odmah zapamtila radnju koja joj se prikazivala. Pečjak (2001, str. 151) navodi istraživanje Bergera i Thompsona koji „*napominju da starije osobe precjenjuju značaj smetnja u pamćenju te da im se opadanje sposobnosti pamćenja čini većim negoli je stvarno*“. Isto tako, na kraju zadnje radionice volonterka sudionici objašnjava kako će moći nastaviti dolaziti na radionicu i dalje, samo će joj radnje objašnjavati druga osoba, što sudionica odlučno odbija. Iako postoji želja za dodatnim lekcijama, sudionica ne želi mijenjati „učiteljicu“, a da takvo ponašanje među osobama treće životne dobi nije iznimka navodi i Jasna Čurin (2010) koja je okupila svoja iskustva i nabrojala specifičnosti podučavanja osoba treće životne dobi – navodi kako se u procesu obrazovanja kod svih generacija između nastavnika i polaznika stvaraju određene socioemocionalne veze, koje su najjače kod djece i starijih odraslih. Ukoliko dođe do promjene nastavnika, sudionici takve promjene teško prihvaćaju izražavajući revolt i nezadovoljstvo.

Slučaj 4.

S4 – Ž, 70 godina, SSS, član knjižnice od 1980.

Sudionica na radionicu dolazi po preporuci prijateljice, koja je također sudjelovala na njoj. Posjeduje Android uređaj s uređenom pretplatom koja uključuje i pozive i mobilni internet. Prvi sat sudionica želi saznati kako može prepoznati da je mobitel ugašen, nakon čega ju volonterka moli da joj pokaže kako ga ona inače koristi. Sudionica potom mobitel gasi u potpunosti – ne razlikuje stanje mirovanja od potpuno ugašenog mobitela, ona ga je koristila tako otkako joj se desilo da nakon poziva nije uspješno poklopila slušalicu, stoga joj je idući mjesec došao veliki račun od operatera. Volonterka potom unosi pojmove mobitela u mirovanju i ugašenog mobitela, ističući razliku kako kod ugašenog mobitela ne postoji mogućnost primanja i javljanja na pozive. Sudionica uređaj posjeduje nekoliko mjeseci, no s obzirom da je apsolutni početnik, lekcije na prvom satu odnosile su se na osnove poput pojačavanja i stišavanja zvuka na mobitelu pomoću tipki i prepoznavanje ikone na gornjem dijelu zaslona koja nam govori da je uređaj postavljen na nečujno ili na vibraciju. Također su obrađene lekcije unošenja novog kontakta, pisanja i slanja SMS-a te provjere stanja paketa. S obzirom na incident neuspješnog poklapanja poziva, sa sudionicom se vježbalo prekidanje poziva, uz obećanje kako će se isto vježbati i idući sat.

Na satu, sudionica sve podatke koje joj volonterka predloži da zapiše zapisuje u bilježnicu koju nosi na satove, a radi vidljive nervoze zapisuje prebrzo i pomalo neuredno. Volonterka radi toga pazi da sporije priča i diktira, naglašavajući sudionici kada da pređe pisaljkom u novi red (radi preglednosti).

Na **drugom satu** najprije je ponovljena lekcija provjere stanja računa i tarife pomoću SMS-a, potom je obrađena lekcija pomicanja ikonica na zaslonu. Ova je lekcija bitna jer starije osobe često slučajno pomaknu ikone sa zaslona na drugu karticu, ili ih u potpunosti obrišu, radi čega ih kasnije ne znaju ponovo pronaći, stoga je volonterka nastojala podučiti sudionike kako tako pomaknutu ili uklonjenu ikonu mogu ponovo pronaći i vratiti na mjesto na koje su navikli. Još jedna od osnovnih lekcija bila je korištenje kalkulatora, na što sudionica reagira s oduševljenjem i kazuje kako će to sigurno koristiti („*Da ne zbrajam na pamet!*“). Zanimljiva se situacija dogodila prilikom objašnjavanja aplikacije *Google Karte*, naime nakon što je volonterka objasnila u kojim situacijama navedena aplikacija može biti od koristi (npr. kada moramo doći na neku novu lokaciju za koju nismo sigurni gdje je i kako do nje doći), sudionica se zainteresirala izjavljujući kako danas mora doći do određene ulice u Zaprešiću za koju ne

zna gdje je stoga ju je htjela vidjeti na karti. Ovo je bila izvrsna situacija koja je omogućila da sudionica uz vodstvo volonterke upiše željenu adresu u traku za pretraživanje, pretraži kartu, vježba povećavanje i umanjivanje slike zaslona te isproba mogućnost „Pogled s ulice“ (engl. „*Street view*“). Osim željene ulice, za vježbu je pretražena još koja ulica, potom su upute o korištenju *Google Karti* zapisane. Na kraju sata na mobitelu je postavljen *Google* račun, jer je sudionica izrazila želju da se preuzme ZET aplikacija na kojoj može pregledavati red vožnje autobusa, a preuzimanje aplikacija nije bilo moguće jer sudionica nije bila ulogirana na *Google* račun. Ovaj je korak prošao bezbolno jer je u bilježnici koju je nosila sa sobom imala upisane podatke *Google* računa kojeg joj je napravila poznanica, no nije znala čemu služi, stoga je volonterka u kratkim i jasnim crtama nastojala objasniti njegovu funkciju i važnost.

Na satu je jedini problem što sudionica na zaslonu svojeg uređaja ima dvije zaštitne folije, stoga zaslon slabije reagira na dodir. Iako je volonterka predložila da se jedna od tih folija ukloni, kako bi zaslon brže i bolje reagirao, nakon vidne neugode sudionice, taj prijedlog nije sproveden u djelo. Kako bi se taj problem zaobišao, volonterka je savjetovala da sudionica malo jače pritišće ekran, pazeći pritom da su joj koža na prstima nije suviše suha, čime će se osigurati bolja reakcija zaslona.

Treći sat opet je započeo provjerom kako provjeriti stanje računa i tarife pomoću SMS-a, čime se provjerilo i znanje slanja običnih SMS-ova. Prilikom svake provjere, volonterka podupire sudionike da zavire u bilješke i prisjete se koje korake moraju poduzeti. Ovakvo ohrabrivanje i podsjećanje na izvore u kojima sudionici mogu pronaći željene informacije vodi se kako bi sudionici što bolje upamtili načine kako riješiti neki problem, tj. da se prisjete kako imaju bilješke i kako ih trebaju koristiti kada god im je to potrebno. Sudionica spominje kako nije mogla vježbati korištenje uređaja u proteklih tjedan dana jer joj se uređaj isključio (najvjerojatnije radi prazne baterije), a nije se mogla sjetiti kako da ga uključi. Problem je riješila tako da je otišla u prodajni prostor jednog od mobilnih operatera koji ima poslovnicu u Zaprešiću i zamolila blagajnika da joj uključi uređaj. Također se požalila kako je slučajno postavila uređaj na bešumno, a kasnije nije znala kako pojačati zvuk. Vidljivo je kako je sudionica vrlo nesigurna prilikom korištenja uređaja i zaboravlja kako mnoge informacije može pronaći u bilješkama sa sata.

Volonterka je svoj mobilni uređaj, u trenutcima kada sudionici nisu znali što bi još htjeli naučiti, koristila kao primjer koje sve mogućnosti uređaj ima, tako je prikazala aplikaciju koja prikazuje broj koraka i kilometara prijeđenih u danu. Iz tog je primjera sudionica priznala kako ona dosta hoda stoga bi i nju zanimalo koliko koraka načini dnevno te je volonterka prikazala

kako se ta aplikacija preuzima (uz pomoć aplikacije Trgovina *Play*), postavila aplikaciju i objasnila sudionici kako će doći do željenih podataka. Nakon preuzimanja te aplikacije, sudionica je pod vodstvom volonterke preuzela aplikaciju ZET info, koja će joj omogućiti pregled voznog reda autobusa. Zadnje dvije lekcije prije intervjua bile su korištenje kamere te pregledavanje i brisanje slika u galeriji.

Zaključak slučaja 4.: Sudionica na radionicu dolazi po preporuci prijateljice. Živi sama te joj nitko nije mogao posvetiti vremena i objasniti kako koristiti osnovne funkcije uređaja. Odmah prvi sat priznaje kako je imala loša iskustva nakon što jednom prilikom nije pravilno prekinula poziv, što je za posljedicu imalo veliki mjesečni račun. Primjećuje se kako sudionica ima nisko samopouzdanje i osjeća se jako loše kada ne uspije točno ponoviti radnju ili zapamtiti korake. Često izražava bojazan da ljuti i frustrira volonterku jer neuspješno izvodi neke radnje, što joj volonterka odrješito negira, hrabreći i tješeći ju. Volonterka nastoji poticati sudionicu da se ne boji koristiti i istraživati svoj uređaj, a u slučaju da se ne može prisjetiti kako učiniti neku radnju, neka pogleda u bilješke sa sata. Primjećuje kako se sudionica muči sa spuštrenom tipkovnicom, naime prilikom ulaska u bilo koju aplikaciju (SMS, birač broja, Trgovina *Play*, *WhatsApp*..) potrebno je odabrati okvir za upisivanje teksta kako bi se tipkovnica pojavila, što sudionica ne uspijeva upamtiti te ju to frustrira. Radi dvostruke zaštitne folije na zaslonu, sudionica često dugo drži prst na ekranu kako bi on reagirao, često pokrećući mogućnosti dugog, a ne kratkog dodira. Iz ovog je slučaja jasno kako volonter mora imati iznimno puno strpljivosti i uz to ohrabrivati sudionicu kako bi se uklonili ili barem smanjili negativni osjećaji. Za ovakve bi sudionike trebalo omogućiti dodatne sate vježbanja i što detaljnije zapisivati sve radnje koje su uvježbane na satu. Uz to, treba ohrabrivati sudionika da samostalno istražuje mogućnosti uređaja, kako bi se smanjila bojazan od tehnologije.

Slučaj 5.

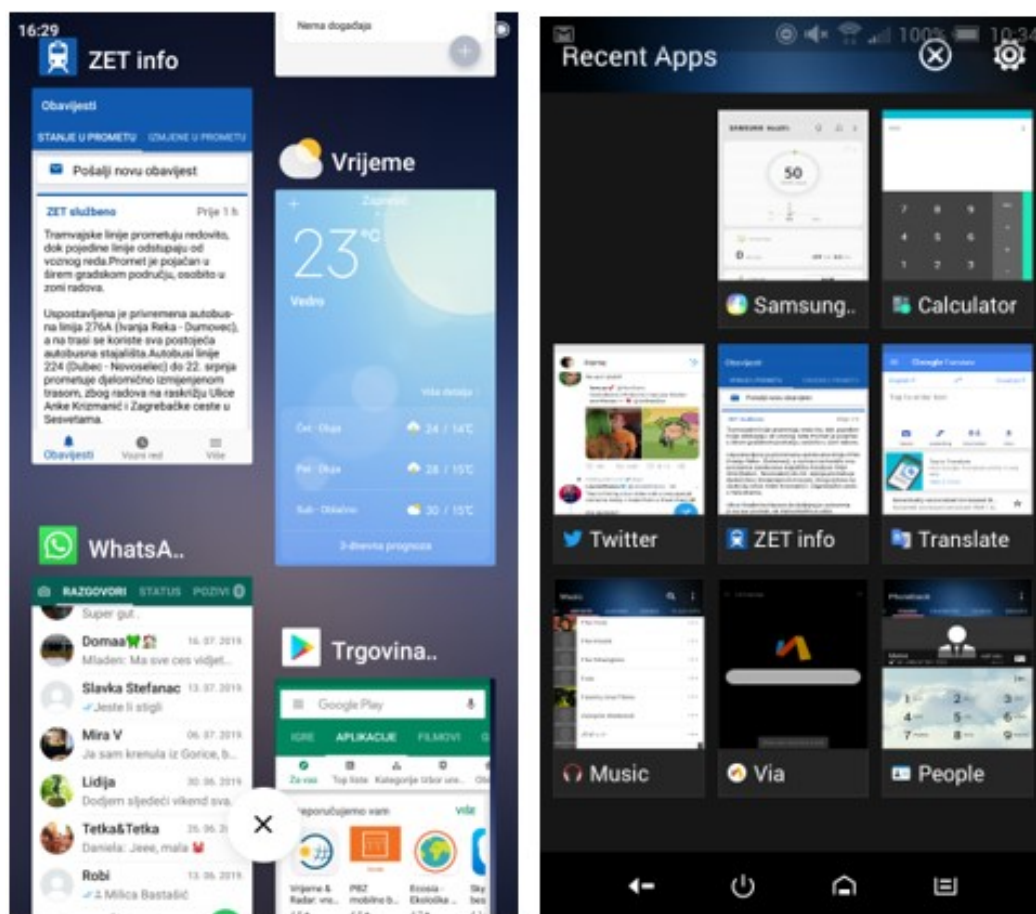
S5 – Ž, 70 godina, SSS, postala članom knjižnice radi radionice.

Sudionica na radionicu dolazi s 2 Android uređaja, starijim Samsungom i novim MeanIT uređajem kojeg želi osposobiti za korištenje. Navodi kako je već išla na slične radionice u drugoj ustanovi no nije zadovoljna dobivenim objašnjenjem. Brinu ju „virusi“ za koje tvrdi da ima na novom uređaju. Da je na radionicu došla spremna pokazuje popis svih aplikacija koje želi imati na novim uređaju, upute o korištenju mobitela, kao i zabilježena Gmail adresa i

lozinka. Sudionica započinje sat objašnjavanjem što ju muči na mobitelu. Primjećuje „čudno“ ponašanje svog starog Samsung mobitela kojeg koristi već 6 godina. Opisuje volonterki probleme na koje nailazi, primjerice u popisu datoteka u mobitelu nailazi na datoteke nepoznatog imena i sadržaja i opisuje ih kao viruse. Također, nakon što otvori nekoliko aplikacija (primjerice, pozivi, sms pa *WhatsApp*), pojavljuju joj se „okviri“ u kojima pišu imena svih tih aplikacija. Govori puno, nastoji objasniti svoje probleme, a volonterka primjećuje da sudionica zapravo nije baš upoznata o tome o čemu govori. Prilikom rada, sudionica prekida volonterku u objašnjavanjima i teško joj daje da dođe do riječi. Kada volonterka započne objašnjavanje nekog pojma ili pokuša objasniti zašto se pojavljuju okviri s imenima aplikacija, sudionica se ubacuje u riječ i pokušava detaljnije razjasniti problem ili nabrojati novi problem na kojeg je naišla u korištenju mobitela.

Problem s „okvirima“ koji se pojavljuju na ekranu u kojima pišu imena aplikacija zapravo je mogućnost pametnih telefona u kojima se pritiskom na tipku home prikazuje popis zadnje otvorenih aplikacija (vidi sliku 3.), redoslijedom od zadnje korištene aplikacije koja će se nalaziti na prvom mjestu, unatrag. Do prije par mjeseci, sudionica nije niti jednom pritisnula tipku home radi čega nije prepoznala o čemu se radi već je ekran koji joj se prikazao prozvala virusom. Tek nakon objašnjavanja volonterke i demonstracije iste te mogućnosti na njezinom pametnom telefonu, sudionica prihvaća tu mogućnost uređaja. S obzirom da je sudionica donijela novi pametni telefon koji još nema namještene postavke, volonterka predlaže uključivanje tog uređaja i njegovo namještanje. Volonterka je sudionicu provodila kroz postupak inicijalnog namještanja postavki uređaja, a na sudionici je bila odluka želi li namjestiti pojedine dijelove, poput zaslona zaključavanja, ili ne. Kako bi se pametan telefon s operacijskim sustavom Android mogao funkcionalno koristiti, potrebno je imati Gmail elektroničku adresu. Sudionica je među mnogim papirima koje je uzela sa sobom pronašla papirić s podacima o korisničkom imenu i lozinki za Gmail račun. Prilikom toga izrazila je zabrinutost da ona ne želi imati nikakve račune jer se to „dodatno plaća“. Volonterka je objasnila razliku između fizičkog računa koji služi za uplaćivanje novaca radi naknade za neku uslugu te računa koje pronalazimo i stvaramo na raznim internetskim servisima. Prilikom sređivanja početnih postavki telefona, sudionica se požalila kako više nema sve kontakte u imeniku, radi čega je volonterka prebacila sve kontakte sa starog mobitela na Gmail račun te uključila sinkronizaciju na oba uređaja kako bi se popis kontakata prebacio na novi uređaj. Volonterka je također preuzela aplikaciju *WhatsApp* iz Trgovine *Play* i pripremila ju za korištenje. Prilikom otvaranja Trgovine *Play*, sudionica se žalila na mnogobrojne ikone koje

su se prikazale na ekranu i zamolila volonterku da ih ukloni. Volonterka je odgovorila da Trgovinu Play treba shvatiti kao pravu trgovinu, a u pravoj trgovini kupac ne može tražiti da se s polica uklone svi proizvodi koje on neće kupiti. Analogija je bila uspješna i sudionica radionice umirile su i nasmijale te riječi, nakon čega više nije tražila da se ikone uklone. Sudionica je izrazito nezadovoljna datotekama pronađenim na uređaju. Za datoteke o kojima se govorilo, volonterka je ustanovila kako je riječ o datotekama koje predstavljaju sastavni dio operacijskog sustava Android. Povezivanjem svog uređaja na laptop, volonterka je prikazala sudionici kako Android uređaji dolaze s tim datotekama i kako se u njima nalaze podaci koji su potrebni za njegov rad, radi čega ne postoji potreba za brigom. Zadnja lekcija prvog sata bila je provjera stanja računala. Ovakva provjera osim sudionicima radionice, koristi i volonterki koja tako dobiva uvid imaju li korisnici mobilni internet, o čemu ovisi planiranje i izvođenje idućih sati. Sudionica 5 imala je mnoga pitanja, a kako nakon nje volonterka nije imala organiziranu drugu radionicu, sat se s 45 minuta produljio na preko sat vremena, jer je volonterka nastojala odgovoriti na sva sudioničina pitanja.



Slika 3. Primjer prikaza okvira koji prikazuje posljednje korištene aplikacije

Drugi sat započeo je ponavljanjem provjere stanja računa, no sudionica se nije sjećala da smo to na prethodnom satu radili. S obzirom da je sudionica znala kako uspostaviti poziv, započeli smo s lekcijom Google Karti, potom Gmaila. Za obje aplikacije volonterka je koristila usporedbe i primjere koje je ispričala drugim sudionicima – da su *Google Karte* standardna aplikacija koja dolazi s Android operacijskim sustavom te ju je najbolje koristiti za pronalazak mjesta i adrese za koju ne znamo gdje se nalazi (ako sudionik, primjerice, mora na pretragu u neku novu bolnicu u kojoj do sada još nije bio), dok je za Gmail čest opis bio da danas bolnice često inzistiraju da se pacijenti naručuju putem elektroničke pošte, što znači da se u lekciju uključuje pretraživanje interneta (kako bi se pronašla odgovarajuća e-mail adresa za naručivanje neke bolnice), prilaganje slike u elektroničkoj pošti (slika uputnice) te oblikovanje teksta i objašnjenje kako se stvorena poruka šalje. Sudionica traži da ju se nauči kako da se nepoznati broj s WhatsApp aplikacije spremi u imenik, nakon čega volonterka predlaže učenje korištenja fotoaparata na uređaju. Ova je lekcija uključivala i pregled fotografija u galeriji, brisanje fotografija i slanje fotografija putem WhatsApp aplikacije. Sudionica na kraju sata traži volonterku da joj pokaže kako koristiti radio na mobitelu. Srećom, sudionica je sa sobom imala slušalice, stoga su obrađene osnovne funkcije radija, poput pronalaska i spremanja omiljenih radio postaja, a na kraju i izlazak i gašenje same aplikacije.

Kao i na prvom satu, tijekom cijele radionice sudionica puno priča o drugim stvarima i događajima, često spominje svog brata, a prilikom demonstriranja radnji prekida volonterku i spominje druge radnje i mogućnosti koje želi naučiti. Iako je na prvi sat došla naizgled spremna za rad, tokom sata ne zapisuje. I dalje spominje virus za kojeg tvrdi da ima na uređaju, no volonterka nije primijetila ništa neobično.

Na **treći sat** sudionica dolazi s jasnom željom da joj se ukloni WhatsApp aplikacija jer joj se prilikom instalacije na uređaju pojavio i virus. Koristeći uređaj na radionici, napokon se pojavljuje dokaz o virusu, za što volonterka shvaća da je zapravo *adware* (crv čija je jedina zadaća na uređaju prikazivanje neželjenih reklama). Poštujući želju sudionice, volonterka pokazuje kako se aplikacije mogu deinstalirati, pritom deinstalirajući WhatsApp, no navodi kako sumnja da se *adware* pojavio radi WhatsApp aplikacije. Ova je situacija povela razgovor o sigurnosti mobilnog uređaja. Uz sva nastojanja volonterke koja je pokušavala objasniti svrhu *adwarea* i kako ih je često nemoguće ukloniti s uređaja, sudionica i dalje ostaje u uvjerenju o njihovoj štetnosti i opasnosti. Problem je što mobilni uređaji manje poznatih marki i u cjenovno pristupačnijem rasponu često dolaze s instaliranim *adwareima*, što ih čini neuklonjivim s uređaja, a u slučaju sudionice 5, taj je *adware* zadavao najveću brigu. Zadnje lekcije trećeg sata

bile su pomicanje ikonica aplikacija po ekranu, čime se vježbao dugi dodir, dok je zadnja lekcija bila učenje kako poziv staviti na zvučnik. Sudionica se žali kako radi artritisa nije u stanju duže vremena držati mobitel u ruci, još k tome kraj uha, stoga ju je zanimalo kako da poziv namjesti tako da ga čuje na zvučnicima, što će joj omogućiti da uređaj drži na stolu prilikom razgovora, a ne u ruci.

Zaključak slučaja 5.: Iako je već bila na sličnoj radionici, sudionica, nezadovoljna pruženom uslugom dolazi u knjižnicu kako bi sudjelovala na Maloj školi mobitela, radi čega se učlanjuje u knjižnicu. Osnovna je želja sudionice da joj se za korištenje osposobi novi uređaj, kojeg želi koristiti umjesto starog. Za vrijeme satova često spominje kako na uređaju ima virus, teško se koncentrira na jednu radnju i skače s teme na temu. Odlučna je oko toga koje aplikacije želi i mora imati na uređaju, kao i koje aplikacije želi naučiti koristiti (npr. radio). Nije zapisivala bilješke na satu i često radi digresije, spominjući svoju obitelj i aktivnosti kojima se bavi u slobodno vrijeme. S ovakvim je sudionicima teže raditi jer ne prihvaćaju u potpunosti objašnjenja koja im volonterka nudi. Osim strpljivosti, volonterka je morala imati razumijevanja te je svaku zamolbu ispunila koliko je bilo moguće. Iz ovog je slučaja vidljivo da i naprednije znanje o mobilnim uređajima (znanje o *adwareima* i njihovoj brojnosti na jeftinijim uređajima) neće biti dovoljno za rad na radionici, već volonteri moraju imati strpljenja i razumijevanja.

Slučaj 6.

S6 – Ž, 74 godina, SSS, član od 2018.

Sudionica na radionicu dolazi bez pametnog telefona – ne koristi ga jer ima averziju prema novoj tehnologiji, no želi naučiti više o pametnim telefonima stoga se nadala kako će joj radionica pomoći osvijetliti mogućnosti koje takav uređaj nudi, kako bi mogla donijeti informiranu odluku prije nego kupi pametni telefon. Proučavajući literaturu o uslugama narodnih knjižnica u inozemstvu, nailazimo na primjer Australske knjižnice koja je na svojim radionicama obrazovanja starijih kako koristiti tablet uređaje imala sudionike koji nisu posjedovali tablet, ali su htjeli naučiti koje mogućnosti nudi prije nego li se odluče na kupnju (Meyer, 2015). Samog iskustva s modernom tehnologijom sudionica nema, s obzirom da je radni vijek provela kao plesačica i pjevačica, a osobno računalo ne posjeduje. Na samu radionicu dolazi na vrijeme i spremna, s bilježnicom, a s obzirom da ne zna što ju očekuje,

samostalno nije predlagala sadržaj kojeg je željela obraditi. Posebnost je ovog slučaja da se demonstracija i učenje mogućnosti pokazuju na 4 godine starom Android uređaju volonterke, marke HTC. Sama je radionica započela općenitim razgovorom o današnjim popularnim pametnim telefonima i mogućnostima koje svi nude (internet, pozivi, igrice, radio, kamera...). Slijedilo je učenje sudionice kako pravilno držati uređaj. Iz straha da ga ne ispusti, sudionica je kažiprstom lijeve ruče čvrsto obujmila uređaj dodirujući tako zaslon, što je za posljedicu imalo da zaslon nije reagirao na druge dodire. Prilikom objašnjavanja, volonterka primjećuje da korisnicu bune izrazi poput aplikacija, glavni zaslon, Android, itd., stoga je nastojala što detaljnije objasniti svaki izraz. Također, s obzirom da je volonterkin uređaj podešen na engleski jezik, sve je izraze i natpise prevodila kako bi ih sudionica razumjela. Na prvom su satu obrađene lekcije raspoznavanja kada je uređaj ugašen (demonstracija potpunog gašenja uređaja te ponovnog paljenja) i kada je u stanju mirovanja, kako se uređaj otključava (povlačenjem prsta od dna ekrana prema gore), objašnjene su funkcije svih tipki na uređaju (tipka za zaključavanje/otključavanje i tipke za podešavanje glasnoće). Kako je poanta radionice za sudionicu 6 bila priviknuti se na korištenje uređaja sa zaslonom osjetljivim na dodir, volonterka je prvi sat provela provodeći vježbe pomoću kojih se vježbao dodir – dodirivanje prave ikone, listanje slika u galeriji, povećavanje i smanjivanje slike na zaslonu i rotacija ekrana.

Općenito, na prvom satu bilo je teško procijeniti može li sudionica razumjeti sve što je volonterka pojašnjavala, s obzirom da se s određenim pojmovima prije nije susretala. Iz istog joj je razloga bilo teže raspoznavati ikone, primjerice ikona za GPS ili WiFi. Uz to, teško joj je bilo rukovanje mobitelom, volonterka je morala objasniti sudionici kako pravilno držati uređaj – to jest, da ne smije dodirivati ekran s dva prsta od jednom, s obzirom da je osjetljiv na dodir, radi čega ne će pravilno funkcionirati. Prvi se sat uglavnom sveo na vježbanje dodira na ekranu, pogotovo vježbe dodira uvećavanja i smanjivanja prikaza na ekranu na aplikaciji *Google karte*. Ista se vježba provodila i u galeriji mobitela, gdje je sudionica vježbala ulazak u album i listanje fotografija, kao i uvećavanje i smanjivanje. Mnoge je informacije sudionica zapisivala u bilježnicu, a volonterka ju je upozorila kako se smještaj i izgled aplikacija na drugom uređaju može razlikovati, stoga je bitno voditi računa o tome

Drugi je sat prošao slično kao i prvi, sudionica nije predlagala sadržaj kojeg bi voljela obrađivati, stoga je volonterka odlučila prijeći na konkretnije stvari poput brisanja fotografija, slanja SMSova i korištenja imenika. Obrada tih sadržaja nije bila teorijska, volonterka bi najprije sudionici korak po korak pokazala ulazak u aplikaciju za SMS, objašnjavajući kako namjestiti prst, gdje točno treba pritisnuti kako bi se otvorio razgovor s nekim u aplikaciji, što

se pritišće prilikom pokretanja novog razgovora s nekim itd. Nakon toga, sudionica je, uz vodstvo volonterke nekoliko puta ponovila radnju. Prilikom tipkanja poruka na tipkovnici, volonterka je primijetila kako sudionica dosta griješi, što nije iznenađujuće s obzirom na njezino neiskustvo korištenja zaslona osjetljivih na dodir i rasporeda slova na QWERTZ tipkovnici, radi čega je volonterka morala dosta pažnje posvetiti ispravljanju grešaka i demonstracijom kako se pravilno tipka. Prilikom obrade svih sadržaja, volonterka je ponovo upozoravala sudionicu kako, iako su svi Android uređaji slični, nemaju svi identične korake za izvršavanje neke radnje te da vodi računa o tome ukoliko jednoga dana planira nabaviti pametni telefon. Sudionica je priznala kako je shvatila da je to istina, stoga je manje zapisivala u bilježnicu, no volonterka ju je pozvala da se ponovo pridruži radionici na jesen, ukoliko se odluči na kupnju novog uređaja. Poruke koje je korisnica napisala na uređaju bile su i poslane volonterkinoj sestri, tako da sudionica ima potpuni doživljaj kako slanje poruka izgleda. Na drugom je satu također objašnjena razlika između poruka poslanih SMS-om i pomoću aplikacije za instantno dopisivanje poput *WhatsApp*. Pokazujući sudionici stanje računa prije i poslije slanja SMS-a, i pokazujući stanje podatkovnog paketa prije i poslije slanja poruke preko *WhatsApp*.

Treći je sat ponovljena lekcija paljenja i gašenja uređaja, nakon čega je volonterka zamolila sudionicu da joj pokaže kako bi uređaj otključala (dvostruki dodir na ekran, potom povlačenje prsta od dna prema vrhu ekrana). Ponovo se vježbala lekcija slanja SMS-a (kako bi se uvježbalo tipkanje slova na QWERTZ tipkovnici) i listanje i brisanje slika iz galerije. Vježbanje dodira također se ponavljano pomoću aplikacije *Google Karte*, a provedeno je i biranje broja iz imenika i uspostava i prekid poziva. S obzirom da sudionica posjeduje samo klasični Alcatel uređaj s tipkama, volonterka je odlučila demonstrirati i način preuzimanja aplikacija iz Trgovine *Play* te istražiti mogućnosti koje nudi sat (štoperica, alarmi, svjetsko vrijeme, odbrojavanje) i Vrijeme (dnevna prognoza, tjedna prognoza, smjer i jačina vjetrova, UV indeks, itd.). Sam je sat završio razgovorom o tome kako sve prikazane lekcije prikazuju općenitu sliku o mogućnostima pametnih telefona te kako izjavom volonterke kako je nastojala prikazati i dobre i loše strane uređaja, kako bi sudionica samostalno mogla odlučiti je li pametni telefon za nju ili ne.

Zaključak slučaja 6.: Iako se kod sudionice moglo primijetiti da je došla zainteresirana, u isto se vrijeme osjećao lagani strah. Iako je za razumjeti zašto je volonterka stekla takav dojam, sudionica nikada prije nije rukovala mobitelom te nije znala što ju čeka, iz istog razloga sama

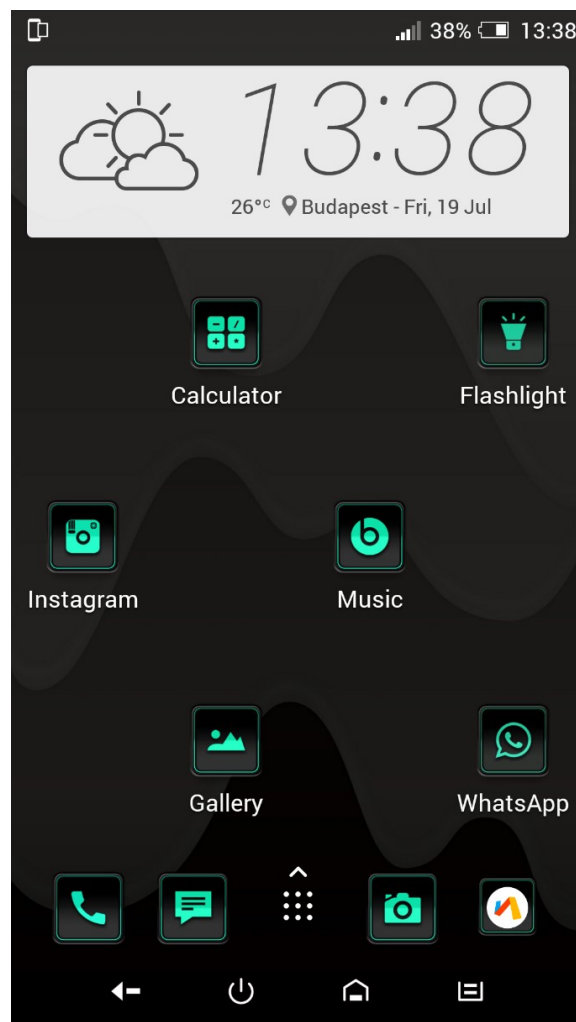
nije predlagala sadržaj kojeg bi voljela obraditi i naučiti, već je vođenje prepušteno volonterki. Sudionica je vrlo mirno slušala upute, bez traženja dodatnih pojašnjenja, zato je volonterka, kada bi osjetila da je gradivo preapstraktno i da su izrazi nedovoljno jasni (jer se sudionica s njima prvi put susrela), postavljala pitanja je li dovoljno jasno te bi na drugačiji, pojednostavljeni način, pokušala ponovo objasniti značajke. Primjerice, riječ aplikacija doista je apstraktan pojam, stoga kod starijih sudionika nije dovoljno reći – mobitel dolazi s raznim, unaprijed postavljenim, aplikacijama, već je najprije potrebno razjasniti što su aplikacije, čemu služe, demonstrirati ulazak u aplikaciju i izlazak iz iste, usporediti ih s programima na računalima, itd. Na samoj radionici sudionica nije upadala u riječ volonterki, bilježila si je većinu sadržaja u bilježnicu i iako se mogla primijetiti nesigurnost, rado je izvodila praktične vježbe na uređaju. Ovaj nam slučaj izvrsno pokazuje kako strah od moderne tehnologije postoji kod starijih osoba, ali isto tako postoji i želja za učenjem i spremnost na prihvaćanje. Knjižnice ni u kojem slučaju ne bi trebale odbijati zainteresirane korisnike koji ne posjeduju svoj pametni uređaj jer će im upravo ovakvom radionicom pomoći da donesu informiranu odluku. S obzirom da knjižnica ne posjeduje pametne telefone na kojima bi se mogla provoditi ovakva radionica, volonterka je rado iskoristila svoj uređaj za demonstriranje dobrih i loših strana, a pretpostavka je da će i u drugim knjižnicama koje se odluče na provođenje ovakvog programa za starije osobe, osoba koja će voditi radionicu imati pametni telefon kojeg će moći iskoristiti kao primjer.

Slučaj 7.

S7 – M, 73 godine, VSS, član od 1990-ih.

Sudionik 7 izdvaja se od ostalih jer je obolio od Parkinsonove bolesti, stoga se za rad s njim volonterka morala posebno pripremiti. Sudionik na radionicu dolazi s dva mobilna uređaja – starijim na tipke u kojeg je umetnuta SIM kartica i kojeg sudionik koristi za pozive te noviji Samsung Android uređaj koji je ugašen i iz kojeg je uklonjena SIM kartica. Razlog dolaska na radionicu jest želja da se nauči koristiti Android uređaj, a za samu radionicu sudionik je saznao preko prijatelja. Razlog zašto je Android uređaj isključen jest sudionikova frustracija njime, sudionik optužuje da ga mobitel ne sluša i ne radi ono što on pokušava učiniti, stoga je nakon velikog broja krivo unesenih brojeva i poslanih poruka odlučio da ga neće koristiti. Uključivanjem i pregledavanjem uređaja volonterka primjećuje velik broj poruka poslanih raznim kontaktima koje sadrže besmislen niz slova, kao i velik broj krivo unesenih telefonskih

brojeva u imenik. S obzirom kako je karakteristika Parkinsonove bolesti tremor, pogotovo u udovima, moguće je da telefoni osjetljivi na dodir nisu najprikladniji za njih. Kako bi sudioniku omogućila lakše korištenje uređaja, volonterka je sudioniku poklonila kemijsku olovku čiji je vrh prilagođen za dodirivanje zaslona osjetljivih na dodir. Sa sudionikom se dogovara kako će uređaj koristiti samo ako koristi posebnu kemijsku, a kako bi osigurala smanjenje pogrešaka prilikom dodira na minimum, volonterka ikone na zaslonu uređaja raspoređuje tako da između njih ima više mjesta (vidi sliku 4.). Osim toga, volonterka je objasnila sudioniku kako pravilno držati uređaj, tako da prsti ruke koja uređaj drži ne dodiruju zaslon. Također je povećan font slova na uređaju i namještena tamnija pozadina koja će omogućiti bolji kontrast i veću razumljivost slova.



Slika 4. Primjer zaslona s posebno raspoređenim ikonama kako bi se umanjila mogućnost pogreške pri odabiru.

Poštujući želje sudionika, uređaj je korišten bez umetnute SIM kartice, kako bi sudionik najprije naučio kako ga koristiti bez bojazni da će slučajno slati poruke ili nazivati druge osobe. Prva je lekcija bila učenje kako obrisati poruke, a upute o tome kako se poruke brišu volonterka je korak po korak zapisala u notes kojeg je sudionik ponio na sat. Također je obrađena lekcija učenja razlike između dugog i kratkog dodira, što je za sobom vuklo lekciju premještanja ikonica po zaslonu. Poanta cijelog prvog sata bila je da sudionik izvježba pravilno držanje uređaja i kemijske te da jednostavnijim pokretima vježba dodir na zaslonu. Obrađena je lekcija korištenja kalkulatora gdje sudionik može vježbati odabir pravog broja.

Sudionik radi bolesti ima oštećeno kratkotrajno pamćenje, što se najviše primjećuje kada je na uređaju potrebno odabrati tipku za vraćanje unatrag. Naime, uređaj kojeg posjeduje sudionik nema vidljivu strelicu koja označuje da je riječ o navedenoj tipki, već je strelica vidljiva tek nakon što se pritisne taj dio uređaja što uzrokuje paljenje led lampice koja osvijetli strelicu (vidi sliku 5.). Problem je što led svjetlo osvjetljuje strelicu u trajanju od 1.5 sekunde, što je za sudionika prekratko da reagira, a kako je riječ o uređaju bijele boje, volonterka je crnim markerom na donjem dijelu uređaja nacrtala simbol za strelicu, kako se sudionik više ne bi bunio i neuspješno tražio strelicu za vraćanje unatrag. Do idućeg sata tjedan dana kasnije, strelica je izbljedadla no kada ju je ponovo htjela nacrtati, sudionik je rekao kako nije potrebno jer se naviknuo i zapamtio gdje je i čemu služi tipka.



Slika 5. Primjer uređaja s osvijetljenom strelicom (desno) za vraćanje unatrag. Dodirom na taj dio površine uređaja, uključuje se LED-lampica koja osvijetli tipku i učini ju vidljivijom.

*Sudionik je koristio uređaj bijele boje, stoga se strelica nacrtana crnim flomasterom jasno vidjela.

Drugi sat: Sudionik na radionicu kasni nekoliko minuta, ispričavajući se kako je tražio kemijsku koju mu je volonterka darovala prethodni sat, no izgleda kako ju je izgubio. Volonterka ništa nije htjela prepustiti slučaju, stoga je na drugi sat radionice došla s rezervnom kemijskom koju je opet poklonila sudioniku. Do drugog sata sudionik je dobio zadatak obrisati pogrešno poslane SMS poruke, i iako je sumnjao kako će to uspjeti, na idući je sat došao praznog SMS pretinca. Znajući da sudionik na aplikaciji WhatsApp ima obiteljski grupni razgovor u kojem bi volio biti član, ali i kako je SMS usluga potrebna za provjeravanje stanja računa i paketnih podataka, volonterka je predložila da pisanje poruka najprije vježbamo u SMS aplikaciji, kako bi sudionik imao priliku bolje se upoznati s QWERTZ tipkovnicom. Prilikom pisanja slova pažljivo traži, negodujući na glas kako mu nije jasan raspored slova. Volonterka ga ne požuruje i ne pokazuje poziciju slova na ekranu, već samo ispravlja ukoliko sudionik pogriješi slovo, dajući savjete kako može postati precizniji. Volonterkina preporuka da sudionik okrene uređaj horizontalno prilikom pisanja poruka, jer se tada tipkovnica raširi preko cijelog zaslona, sudioniku se nije svidjela, stoga se vratio tipkanju na uređaju okrenutom vertikalno. S obzirom da u uređaj i dalje nije umetnuta SIM kartica, niti jedna poruka nije zaista poslana, već su sve bile samo vježba. Do kraja sata, obrađene su lekcije fotografiranja, pregledavanja slika u galeriji i brisanja. Prilikom pregledavanja slika u galeriji nailazimo na velik broj fotografija uslikanih prije, no sudionik ih se ne sjeća i želi ih sve obrisati.

Treći sat iskorišten je za ponavljanje prethodno obrađenih lekcija fotografiranja i brisanja slika, a sudionik izražava želju kako se želi naučiti spojiti na WiFi kojeg ima kod kuće. U vrijeme provođenja istraživanja, knjižnica nije imala svoj WiFi kojeg bi korisnici mogli koristiti, stoga je volonterka pomoću svog mobilnog uređaja načinila HotSpot, dijeleći svoje mobilne podatke i tako oponašajući usmjernik. Volonterka je potom polako demonstrirala sudioniku kako se uključuje bežični internet na uređaju, kako se odabire mreža, upisuje lozinka potom spaja. Sve je te korake potom upisala u sudionikovu bilježnicu, napominjući kako će se razlikovati ime mreže i lozinka, odnosno kako te podatke mora potražiti u dokumentima koji mu se nalaze kod kuće. Sudionik živi sa svojom suprugom, stoga mu volonterka napominje kako će biti potrebno zamoliti suprugu da mu pomogne pronaći pravo ime mreže i lozinku. Sudionikov uređaj i dalje je bez SIM kartice, no ima otprije instaliran WhatsApp, stoga volonterka predlaže slanje poruka i slika preko te aplikacije. S obzirom da je registracija na WhatsApp aplikaciji učinjena još kada je sudionik dobio uređaj, poruke su se sada mogle slati bez obzira ima li uređaj SIM karticu ili ne, samo je potrebno da je uređaj spojen na internet.

Kako bi izvježbali tipkanje i slanje poruka, volonterka predlaže slanje tekstualnih i slikovnih poruka sudionikovoju supruzi.

Zaključak slučaja 7.: Sudionik 7 izvrstan je primjer korisnika knjižnice s posebnim potrebama, a sudjelovanje na radionici Mala škola mobitela pokazuje kako knjižničari i voditelji takvih radionica moraju prilagoditi svoj rad (volonterka je zapisivala bilješke umjesto sudionika) i biti inovativni (crtanje strelice za vraćanje crnim markerom kako bi ju sudionik zapamtio) kako bi omogućili što kvalitetniju uslugu. Jasno je kako su 3 sata bila premalo vremena, posebno za sudionika koji ima veće probleme s motorikom i kratkoročnim pamćenjem, no samo pokazuje kako knjižnica mora biti spremna takvim sudionicima pružiti veći broj sati, ali se i pripremiti za rad s njima čitanjem stručne literature. Prilikom rada sa sudionikom, volonterka primjećuje kako mu je neugodno radi bolesti (u periodima kada bi volonterka samo pričala ili nešto demonstrirala, sudionik bi ruke spustio ispod stola), što nam govori kako bi valjalo osigurati privatniji prostor u knjižnici, gdje bi sudionik bio skriven od pogleda drugih korisnika. Isto tako, sudionik je negodovao i ponekad odustajao ako bi zadatak koji mu je volonterka zadala bio, prema njegovom mišljenju, izvan njegovih mogućnosti, što je značilo da je zadatke potrebno zadavati u manjim etapama, s dovoljno vremena između etapa za odmor. Za osobe s Parkinsonovom bolešću, teško je manipulirati uređajima osjetljivim na dodir, a istraživanje provedeno u Njemačkoj (Wacharamanotham et al, 2011) pokazalo je kako su osobe s tremorom preciznije u korištenju zaslona osjetljivih na dodir kada prstom kližu po zaslonu, umjesto da ga dodiruju. S obzirom da volonterka nije uspjela pronaći aplikacije ili postavke koje bi sudioniku omogućile korištenje uređaja tako da kliže po zaslonu, ekran je prilagodila tako da je uvećala font i promijenila pozadinu, rasporedila ikone te sudioniku dala posebnu kemijsku koju je sudionik koristio na svim satovima radionice.

Slučaj 8.

S8 – Ž, 75 godine, mr.sc., član od 1992.

Sudionica 8 jedna je od naprednijih korisnika mobilnog uređaja u grupi od 10 ispitanih sudionika. Na radionicu dolazi kako bi joj bilo pojašnjeno korištenje društvene mreže Facebook, jer na taj način želi biti u kontaktu s obitelji. Prvi sat uglavnom se razgovaralo o mogućnostima Facebooka, pojmovima obavijesti, zahtjeva za prijateljstvo, zida, objava itd. Prolazeći kroz aplikaciju, volonterka pojašnjava pojmove i načine kako se pišu komentari,

stavlja oznaka „Sviđa mi se“, kako se šalje i prihvaća zahtjev za prijateljstvo i ostalo. Sudionica prilikom radionice često priča o članovima svoje obitelji, kao i o djetinjstvu i roditeljima. Ikone na zaslonu dobro razaznaje i točno dodiruje, no ima problema prilikom imitiranja radnji koje je volonterka izvela. Ne zapisuje puno bilješki, draže joj se fokusirati na praktičan rad.

Na **drugi sat** sudionica dolazi sa željom da joj se pomogne oko preuzimanja određenog sjetvenog kalendara. Sudionica objašnjava kako je kod kuće pokušala preuzeti kalendar na osobno računalo (za preuzimanje je potrebna e-mail adresa), no taj je pokušaj bio neuspješan, a volonterka primjećuje kako je na računalu sudionica iskoristila nepostojeću e-mail adresu. Sudionica ne razumije da na mobilnom uređaju ima ispravnu Gmail adresu koju je trebala iskoristiti, a volonterkina objašnjenja oko cijele situacije sudionica nije razumjela. Izrazi poput „korisničko ime“ i „lozinka“ nisu joj jasni. Volonterka nije otprije upoznata s izrečenom stranicom i načinom funkcioniranja iste, stoga se nije snašla i na satu nije uspjela doći do željenog kalendara. Kako sudioničina želja ne bi ostala neispunjena, volonterka je kod kuće istražila kako se kalendar preuzima te ga je prosljedila mailom sudionici (na mail adresu koju sudionica koristi na mobilnom uređaju). Na ostatku drugog sata, volonterka je predložila proučavanje aplikacije *Google Karte* i uključivanje lokacije na uređaju, no sudionica se činila nezainteresiranom za temu. Sudionica se potom prisjetila videa kojeg je htjela pokazati volonterki, a kada ga je pronašla, zvuk je bio previše utišan. Nije znala kako ga pojačati, stoga je uslijedila lekcija pojačavanja glasnoće zvuka multimedija pomoću tipki, uz objašnjavanje i demonstraciju kako takvo pojačavanje ne utječe na glasnoću zvuka dolaznih poziva. Ovaj je sat primjer kako će biti situacija u kojima se niti volonterka ne uspijeva snaći, kako sudionike određene teme ne zanimaju, i kako se i prilikom „pauze“ u satu (prikazivanje videa) mogu ubaciti lekcije o korištenju neke funkcionalnosti uređaja (pojačavanje zvuka multimedije pomoću tipki) koje s kojima sudionici nisu upoznati.

Posljednji sat morao je započeti lekcijom kako odgovoriti na e-poštu, jer je sudionica primila volonterkinu poštu u kojoj se nalazio željeni kalendar, no nije znala kako odgovoriti. Koristiti fotoaparat zna, i prednju i stražnju kameru, no želi naučiti kako poslati slike preko *WhatsApp* i *Viber* aplikacije. Prilikom učenja slanja slika preko *WhatsApp* aplikacije, volonterka primjećuje kako sudionicu buni korak odabira albuma na uređaju, iz kojeg je potrebno odabrati sliku, stoga uključuje lekciju objašnjavanja razlike između albuma u galeriji, odnosno kako će sve slike koje je sudionica zaprimila preko aplikacije *WhatsApp* biti smještene u poseban album istog naziva te kako isto vrijedi za aplikaciju *Viber*. Prilikom tipkanja poruka, sudionica spretno umeće dijakritičke znakove (dugi dodir na tipkovnici).

Zaključak slučaja 8.: Sudionica se pridružuje radionici iz želje da nauči kako koristiti Facebook, kasnije tražeći pomoć i oko preuzimanja željenog sjetvenog kalendara. Samo poznavanje mogućnosti uređaja je dobro, stoga se ne uče osnovne funkcije već naprednije poput slanja slika preko aplikacija za čavrljanje i odgovaranja na elektroničku poštu. Da je volonterka ipak trebala na početku provjeriti poznaje li sudionica osnovne radnje poput pojačavanja i stišavanja zvuka pomoću tipki, saznajemo na drugom satu kada je sudionica pokušala volonterki pokazati video čiji je zvuk bio vrlo tih. Zanimljivo je uočiti kako će sudionici one radnje koje ih interesiraju i koje često koriste (primjerice korištenje tipkovnice i aplikacije Facebook) poznavati jako dobro, dok će osnovne funkcije uređaja poput pojačavanja i stišavanja zvuka predstavljati problem. Na satu ne zapisuje i često priča o članovima obitelji i događajima iz prošlosti kojih se netom prisjetila. Sadržaj kojeg predlaže volonterka uglavnom ju interesira, a značajan dio sadržaja i sama predlaže. Prilikom tipkanja poruka koristi stilus koji dolazi s mobitelom. Iako dobro čuje volonterku, neke pojmove ne razumije u potpunosti, i uglavnom uspješno ponavlja radnje koje su joj demonstrirane.

S9 – Ž, 69 godina, SSS., član od 1990-ih.

Sudionica na radionicu dolazi kako bi dobila pomoć oko čišćenja podataka s uređaja. Mobitel je prije nje koristio njezin unuk te se njegovi podaci poput Gmail adrese i fotografija još nalaze na uređaju. Volonterka je zaključila kako neće biti potrebni vratiti uređaj na tvorničke postavke već će se uređaj očistiti ručno, s tim da će takve vježbe pomoći sudionici da bolje ovlada njegovim korištenjem. Za početak, volonterka je pokazala sudionici kako se povećava font slova na uređaju, nakon toga se promijenio Google račun – uklonjen je unukov, a unešen sudioničin. Sudionica je radila kao medicinska sestra, dakle cijeli je život morala biti komunikativna i okružena ljudima, a takvo se ponašanje vidjelo i na radionici. Željna druženja, sudionica je čavrljala s volonterkom, prepričavajući razne zgode, priče i mišljenja kojih se dosjetila, stoga su na prvom satu odrađene samo te dvije lekcije. S prvog sata nije se moglo zaključiti koliko dobro sudionica koristi uređaj. Za idući sat, sudionica je izrazila želju naučiti kako koristiti Facebook profil.

Drugi sat sudionica traži pomoć oko uređivanja Facebook profila. Tražila je volonterku da joj se objasni kako se objavljuju statusi i slike, kako se mijenja slika profila, a kasnije kako se mijenja pozadina na zaslonu mobitela. Prilikom listanja galerije, primjećuje se kako je velik

broj slika uslikao unuk, stoga volonterka predlaže lekciju brisanja slika. Volonterka je najprije demonstrirala kako se u galeriji briše jedna po jedna slika, potom više slika odjednom, objašnjavajući sudionici, potom je tu radnju prekinula i prepustila uređaj sudionici. Sudionica je, uz verbalno vodstvo volonterke, korak po korak označila sve fotografije koje je željela obrisati, nakon čega ih je obrisala. I ovaj je sat sudionica puno pričala, pogotovo prilikom korištenja Facebooka, kada je volonterki prepričavala dogodovštine članova obitelji i prijatelja čije je ime uočila u aplikaciji. Iako je vrlo pričljiva i vesele naravi, ovaj je sat ipak obrađeno više lekcija nego prethodni. Promatrajući kako sudionica rukuje uređajem, primjećuje kako je vrlo sigurna i spretna, pogotovo prilikom tipkanja po tipkovnici (vrlo dobro poznaje raspored slova QWERTZ tipkovnice), a uzmemo li u obzir njezinu struku i profesiju u kojoj se morala koristiti stolnim računalom, jasno je kako joj prethodno iskustvo s tehnologijom pomaže oko vladanja novom tehnologijom.

Treći sat sudionica nije znala predložiti što bi željela naučiti, stoga je volonterka ispitala koristi li sudionica *Messenger*, aplikaciju za čavrljanje za koju je potrebno imati Facebook profil. Sudionica se navedenom aplikacijom koristi, i to napredno jer je objasnila kako zna i blokirati profile osoba koje joj nisu drage. Sudionicu je to potaknulo na prepričavanje i pokazivanje poruka koje izmjenjuje sa stranom osobom. Iako je na prvu ovo izgledalo kao privatna informacija te da se to volonterku ne tiče, primjećuje se kako je profil s kojim se sudionica dopisuje vrlo sumnjiv i kako bi to mogao biti slučaj tzv. „*catfish*“ (naziv za slučajeve dopisivanja kada se osoba predstavlja kao netko drugi – tada osoba koristi tuđe slike koje je preuzela s drugih profila te koristi lažno ime, kako bi se dopisivao i zavarao drugu osobu⁶). Volonterka je potom upozorila sudionicu kako joj se čini da je riječ o lažnom profilu te je uz njezino dopuštenje to istražila. Pomoću računala, volonterka je obrnutim pretraživanjem slika na pretraživaču *Google* došla do pravog imena i identiteta osobe sa slike, cijelo vrijeme detaljno objašnjavajući sudionici što radi i što se događa. Nakon pronađenog identiteta, volonterka je sudionicu objasnila kako je to čest fenomen na internetu (kada se osobe predstavljaju kao netko drugi), i kako takvi slučajevi događaju jer je osobi bilo dosadno ili je imala loše namjere, poput želje da se sugovornika novčano ošteti. Slijedila je lekcija o tome kako se sudionica mora ponašati ukoliko se opet dogodi da joj se javi osoba za koju sumnja da se predstavlja kakvom jest, zatim o opasnostima koje vrebaju na internetu i strogo upozorenje kako se osobama za koje nije sigurna tko su i koje nije upoznala u živo nikada ne daje osobne podatke, pogotovo podatke o banci, karticama, lozinke i slično. Sudionica je priznala kako se često zna dopisivati

⁶ Za detaljnije objašnjenje pojma „*catfish*“ vidi <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=catfish>

s nepoznatim ljudima jer joj nedostaje društva i zabave u životu, ali da će od sada paziti i kako nikada neće davati osobne podatke.

Zaključak slučaja 9.: Sudionica na radionicu dolazi najprije jer treba pomoć oko uređivanja podataka na mobilnom uređaju, no volonterka ubrzo primjećuje kako je sudionica usamljena te joj fali društva, radi čega većina sata biva provedena u razgovoru. Za vrijeme radionice, sudionica ne zapisuje, iako je pripremila papir i olovku. Sa sudionicom su najviše obrađene lekcije korištenja društvene mreže Facebook, no preokret se javlja kada volonterka primjećuje da se sudionica putem aplikacije Messenger dopisuje s osobama koje se lažno predstavljaju. Ovaj primjer lijepo prikazuje kako se osim informatičke pismenosti, u radionicu treba uključiti i komponenta informacijske pismenosti, upozoravajući sudionike o opasnostima koje vrebaju na internetu i društvenim mrežama i upozoravajući ih kako osobne podatke ne smiju dijeliti ni sa kime. Sudionica je priznala kako se s nepoznatim osobama dopisuje radi zabave, nakon čega volonterka saznaje kako sudionica živi sama. S obzirom da je radni vijek provela okružena ljudima, jasno je kako joj u razdoblju mirovine nedostaje druženje i čavrljanje, stoga knjižnica treba prepoznati potrebe takvih korisnika i osmisliti radionice na kojima će im omogućiti upoznavanje i druženje.

S10 – M, 80 godina, VSS., član od 2016.

Sudionik 10 drugi je muški, i uz to najstariji sudionik na radionici. Dolazi s isključenim Android mobitelom za kojeg kaže kako ga uopće ne koristi, drži ga u ormaru sve do ljeta kada ide na more gdje ga koristi za pozive. Od početka ima negativan stav prema uređaju, tvrdi da je pretežak i da ne vidi smisao zašto bi ga koristio. Nakon paljenja uređaja, volonterka ispituje sudionika plaća li uređaj na pretplatu ili na bonove te ima li kakav paket s minutama ili mobilnim podacima, na što sudionik ne zna odgovor. Iz tog je razloga prva lekcija bila provjera stanja računa pomoću SMS aplikacije. Osim toga, volonterka predlaže lekciju upisivanja novog kontakta u imenik. Sudionik na radionicu dolazi s notesom u kojeg upisuje korake onih radnji koje su mu zanimljive i od kojih smatra da će kasnije imati koristi. S obzirom da je na zaslonu uređaja bilo raspoređeno više ikonica iste aplikacije, volonterka započinje lekciju pomicanja i uklanjanja ikonica pomoću dugog dodira. Sudionik neuspješno imitira radnje volonterke, nikako ne uspijevajući pogoditi ikonu kante za smeće koja se pojavljuje na vrhu ekrana prilikom pomicanja ikone. Prilikom objašnjavanja, sudionik pokazuje interes i postavlja puno

pitanja, ispitujući čemu služi svaka ikona. Nakon što volonterka objasni funkciju odabrane aplikacije, sudionik se naljuti i kaže kako mu to neće trebati te da želi da se obriše (uglavnom je bilo riječ o aplikacijama koje su došle s uređajem, što je volonterka objasnila sudioniku, no predložila je uklanjanje ikone aplikacije s početnog zaslona uređaja). Sudioniku su objašnjene mogućnosti aplikacije sat (štoperica, alarmi, svjetsko vrijeme), nakon čega sudionik želi saznati kako se na samom uređaju u postavkama postavlja datum, vrijeme i automatsko vrijeme, što mu volonterka demonstrira poštujući njegove želje. Provjerom stanja računa ustanovljeno je kako sudionik ima veliku količinu mobilnih podataka, stoga volonterka predlaže lekciju korištenja interneta. Uz to, volonterka potiče sudionika na zapisivanje uputa kako provjeriti stanje računa, što on i čini. Bilješke su zapisane dosta skraćeno od onoga što je volonterka diktirala. Sudionik kod kuće ima stolno računalo kojeg svakodnevno koristi te se žali kako nema smisla pretraživati informacije na mobitelu kada to može učiniti na računalu kod kuće. Volonterka nastoji objasniti kako pretraživati na mobitelu može dok nije kod kuće, a potrebna mu je neka informacija, na što sudionik odgovara kako on mobitel ne nosi sa sobom kada ide van. Sudionik dobro čuje i razumije voditeljicu, dok slabije pamti i oponaša radnje koje mu je demonstrirala. Motivacija je naizgled velika, no čim volonterka objasni svrhu neke aplikacije, sudionik ju prekida govoreći kako mu to uopće ne treba te zahtijeva njezino brisanje.

Drugi sat na žalost nije obrađena niti jedna lekcija, jer sudionik dolazi sa zaključanim uređajem. Isprobavajući mogućnosti uređaja kod kuće, sudionik je postavio zaslon za zaključavanje s određenom šifrom koje se više ne sjeća, stoga volonterka nakon razmatranja situacije zaključuje kako će uređaj morati postaviti na tvorničke postavke pomoću tipki uređaja, a kako to nije nikad prije radila, informacije kako to izvesti pronašla je na internetu⁷. Prije obavljanja samog tvorničkog resetiranja, volonterka je polako objasnila sudioniku što se dogodilo i kako je došlo do toga, kao i što se sada jedino može učiniti kako bismo mogli otključati mobitel i nastaviti ga koristiti. Sudioniku je objašnjeno kako će s njega biti obrisani svi podaci i slike te se nakon njegovog odobrenja provodi tvornički reset putem tipki. Nakon što se mobitel ponovno upalio, volonterka odmah namješta Gmail račun (koji do tada nije bio namješten – inače bi pomoću Gmail računa pokušala otključati uređaj bez tvorničkog resetiranja), uz pomoć korisničkog imena i lozinke koje je sudionik imao zapisane u notesu kojeg je nosio na sat. Nakon osnovnog postavljanja uređaja, volonterka moli sudionika da

⁷ Uređaj je ugašen potom je pritisnuta tipka za stišavanje i tipka za paljenje dok se nije pojavio ekran BIOS-a, na kojem se uz pomoć tipki za zvuk došlo do mogućnosti reseritanja podataka s uređaja. Nakon što je izvršeno resetiranje, uređaj je bilo potrebno ponovo pokrenuti. Stranica na kojoj je volonterka saznala kako to učiniti jest <https://help.ting.com/hc/en-us/articles/205420428-Resetting-an-Android-phone-from-the-hardware>

prilikom istraživanja uređaja ne odabire „Da“ za funkcije za koje nije siguran čemu služe, kako se ovaj scenarij ne bi ponovno dogodio te je dogovoren termin posljednjeg sata.

Treći sat volonterka je ponovo predložila provjeru stanja računa, ovaj put uz detaljnije zapisivanje uputa (volonterka je zapisala). Sudioniku je demonstrirano kako koristiti prednju i stražnju kameru, kako pronaći fotografije (u galeriji) i kako ih obrisati. S aplikacije Trgovina Play preuzeta je aplikacija ZET info na zahtjev sudionika koji se često koristi uslugama javnog prijevoza. Korištenje te aplikacije pomalo je komplicirano za starije osobe stoga je volonterka pazila da posveti dovoljno vremena podučavanju kako se koristi. Sudionik također želi naučiti koristiti aplikaciju podsjetnici, a nakon kratke digresije o tome kako voli provoditi svoje vikende, volonterka predlaže učenje korištenja aplikacije *Google karte*. Sudionik vikendom odlazi u Zagreb, u neki dio u kojem još nije bio te uz tiskanu kartu istražuje ulice i zanimljivosti. S obzirom da su moderni uređaji opremljeni internetskom vezom i GPS-om, volonterka pokazuje sudioniku kako može osuvremeniti svoje provode vikendom, pokazujući kako funkcionira GPS mogućnost i pretraživanje ulica. Sudioniku lekcija budi interes, no ipak zaključuje da će radije koristiti tiskane karte kao što ih je koristio do sada.

Zaključak slučaja 10: Sudionik na radionicu dolazi isključenog uređaja s izraženim negativnom stavom prema njemu. Ipak, prilikom istraživanja uređaja s volonterkom želi saznati pojedinosti o različitim aplikacijama, a nakon kraćeg razmišljanja brzo odlučuje hoće li mu opisana aplikacija biti od koristi ili ne te zahtjeva njezino brisanje. Kod kuće koristi stolno računalo stoga nema straha od tehnologije, već postoji averzija prema novim stvarima, što objašnjava zašto uređaj drži isključen u ormaru. Ohrabren prvim satom radionice, istražuje mogućnosti uređaja postavljajući šifru koje se kasnije nije sjećao, radi čega je volonterka morala provesti tvorničko resetiranje uređaja pomoću tipki, što je oduzelo cijeli drugi sat. Ova se situacija mogla izbjeći da je volonterka na prvom satu na uređaju postavila Gmail račun pomoću kojeg bi kasnije ipak mogla otključati uređaj bez tvorničkog resetiranja. Na zadnjoj radionici ponavlja se lekcija provjere stanja računa, čega se sudionik nije sjećao a upute koje je on zapisao bile su skraćene, stoga je volonterka nanovo zapisala upute o tome u notes kojeg je sudionik nosio na radionicu. Volonterka je u najboljoj namjeri htjela olakšati sudionikove vikende nastojeći objasniti kako se koriste *Google karte*, no sudionik na kraju zaključuje kako će se radije držati tiskanih karata. Purdie i Boulton-Lewis (2003) u svojem su istraživanju naveli slučajeve u kojima su starije osobe izrazile potrebu za učenjem određene vještine no nisu posvetili trud kako bi to učinili, a bilo je i ispitanika koji su rekli da neke od tih vještina

(korištenja tehnologije) nisu potrebe i kako će biti vrlo sretni i ako nastave raditi radnje na stari način, što treba poštivati. Ovaj je slučaj jasno pokazao kako voditelj radionice ipak treba znati naprednije znanje vladanja mobilnim uređajima, kako bi u situacijama poput ove gdje je sudionik zaključao svoj mobilni uređaj na kojemu još nije bio postavljen Google račun mogao bez posredstva servisa za mobitele osposobiti uređaj za daljnji rad. Odnosno, voditelj radionice na prvom bi satu trebao pripaziti da je u Android uređaj unesen Gmail račun, bilo da ga postavi sudioniku koji ga nema, ili prepíše podatke već postojećeg računa na uređaj.

7.3. Odgovori intervju

Prvi dio snimanog intervju daje povratne informacije o korisnosti radionice, primjerenosti prostora u kojem se provodila, kao i informaciji gdje i kako su sudionici saznali za radionicu.

Pitanja:

- 1) Kako ste saznali za radionicu?
- 2) Je li prostor u kojem se radionica provodila bio primjeren?
- 3) Biste li radionicu na kojoj su sudjelovali preporučili prijateljima?
- 4) Biste li došli sudjelovati na slične radionicama u knjižnici?

Prvo je pitanje postavljeno kako bi knjižnica mogla saznati koji je način oglašavanja o radionici bio najuspješniji, no za preciznije rezultate potrebno je ispitati veći broj prijavljenih sudionika, kako bi se dobili statistički relevantni podaci. Sudionici su često na prvo pitanje odgovarali opširno, navodeći imena i veze s osobama od kojih su saznali za radionicu, a kako bi se zaštitila njihova privatnost, u tablici su takvi odgovori označeni s „Usmenim putem“. Većina sudionika koji su sudjelovali u ovom istraživanju kao saznanje o postojanju radionice navodi usmenu predaju (5), zatim promotivne plakate i letke u knjižnici (4), dok jedna sudionica navodi najprije internet, potom plakat u knjižnici.

Komentari na prostor u kojem se istraživanje provodilo (prizemlje knjižnice, stolovi na odjelu za djecu i mladež) uglavnom su bili pozitivni, samo je dvoje ispitanika komentiralo kako bi im bolje odgovarao privatniji prostor. Svi su sudionici pozitivno odgovorili na pitanje bi li preporučili radionicu na kojoj su sudjelovali prijateljima, neki su čak izjavili kako su to već učinili, a također su pokazali i interes za sudjelovanje na sličnim radionicama u knjižnici. U Tablici 1. možemo vidjeti odgovore sudionika na prvi dio intervju. Da je interes za radionicu

velik potvrđuje lista čekanja, jer se prijavio prevelik broj sudionika za kapacitete koje je knjižnica osigurala, no da se isplati pohađati radionicu potvrđuju pozitivne reakcije sudionika.

Pozitivan odgovor - 

Neutralan odgovor - 

Negativan odgovor 

Tablica 1. Prikaz rezultata prvog dijela snimanog intervjua

	SPOL	DOB	ZVANJE	BR. ČL. KUĆ.	Pitanje 1	Pitanje 2	Pitanje 3	Pitanje 4
S1	Ž	72	VSS	2	Na satu talijanskog od profesorice	Primjeren je, da, odgovara mi.	Već sam ju preporučila!	Bih.
S2	Ž	66	dr.sc	1	Usmenim putem	Da. Djeca nisu smetala.	Apsolutno bi preporučila.	Da.
S3	Ž	72	VŠS	1	Plakat na šetnici	Da, mir je, može se skoncentrirati	Uvijek!	Obavezno.
S4	Ž	70	SSS	1	Usmenim putem.	Je.	Da.	Pa, bih.
S5	Ž	70	SSS	1	Oglas na šetnici.	Bilo bi bolje da smo sami.	Kako da ne! Već sam sve nazvala, ni'ko neće.	Bih. Kako da ne.
S6	Ž	74	SSS	1	Plakat u knjižnici	Da, ne smetaju mi djeca.	Bih, rado. Pogotovo volonterku!	Bih.
S7	M	73	VSS	2	Usmenim putem.	Bilo bi zgodnije da je zatvoreniji prostor.	Bih ako bi bio isti učitelj!	Bih ako bi bile odraz mog interesa.
S8	Ž	75	mr.sc	2	Preko djece.	Odličan.	Bih, već jesam.	Bih.
S9	Ž	69	SSS	1	Internet i poslije sam pročitala u knjižnici.	Meni je. Sve je u redu.	Da.	Bih.
S10	M	80	VSS	1	Oglas na šetnici.	Je.	Bih.	Nije siguran.

Drugi dio intervjua sastojao se od 6 pitanja kojima se nastojala dobiti povratna informacija o radu volonterke, očekivanjima koje su sudionici imali, kao i mogućnost da izraze svoje nezadovoljstvo pojedinim dijelovima radionice i da ponude prijedloge kako bi se rad na radionici mogao poboljšati. Sudionici su na pitanja često odgovarali kratko, stoga je volonterka, kada je to bilo potrebno, postavila potpitanja kako bi dobila potpunije odgovore.

Izdvojeni odgovori iz drugog dijela snimanog intervjua, povratna informacija o prilagodavanju rada.

1. Pitanje: Kakva ste imali očekivanja od radionice i jesu li vam se očekivanja ispunila?

Sudionici uglavnom odgovaraju kako nisu znali što očekivati od radionice, no po završetku uglavnom izražavaju zadovoljstvo, ponekad i sumnju u svoje sposobnosti. Volonterka primjećuje zahvalnost sudionika što je netko uopće izdvojio vremena za njih i strpljivo im objašnjava sve što ih zanima.

Odgovori:

S1: „... Nisam ni znala što očekujem ali sam jako zadovoljna.“

S2: „Točno onakva kakva sam I dobila. Baš sam zadovoljna. ... Sve što ne znam, to sam i uspjela naučit. Ili mislim da sam uspjela.“

S3: „Nisam imala velika, međutim jako su mi se ispunila.“

S4: „Jesu, jesu.“ A kakva su bila očekivanja? „Pa da ćete mi pokazati ono što ne znam.“

S5: „Nikakva. ... Ma da mi još treba malo da mi uđe u mozak, pak mi je već isparilo.“

S6: „Htjela sam vidjeti kakve mogućnosti ima taj pametni telefon.. i kako bi' se ja snašla u tome.“

S7: „Pa, im'o sam očekivanje da će biti više teorije, a manje prakse, ali me situacija demantirala i mislim da je to dobro da ima više prakse, a to onda dolaze u obzir manje grupe. Ali, potpuno je drukčije kad ti netko prikaže neku radnju pa kad to vidiš i kad to osjetiš i probaš, dođeš doma pa se sjetiš 'Aha, to je bilo tako i tako.' I ovo je dobro da ima zapisano (*odnosi se na to što je volonterka zapisivala bilješke sudioniku) ... “.

S8: „Pa uglavnom jesu. ... Pa, možda da sam bila aktivnija... trebala sam postaviti neka pitanja ... nisam bila dovoljno koncentrirana na to sve, što sam puno mogla više doznati od vas u stvari, to je, to mislim “

S9: „Da naučim ono kaj ne znam. Je!“

S10: „Pa pozitivna. Ovo kaj sam očekivao to sam i dobio.“

2. Pitanje: Jeste li zadovoljni načinom rada volontera?

Analizom odgovora zaključuje se kako su svi sudionici zadovoljni načinom rada volonterke, ponajviše cijene strpljivost i objašnjavanje na način kojim uspiju razumjeti. Potpitanja koja su bila postavljana bila su Je li volonterka bila prebrza?, Jeste li razumjeli vokabular kojim se volonterka koristila?, Je li bilo dovoljno vremena za zapisivanje?, itd.

Izdvojeni odgovori:

S1: „Da, dobro, lijepo, strpljivo, polagano, sve zapišemo, diktirano je u pero, jako dobro za nas koji smo poodmakle dobi, jako dobro.“

S2: „Super! Sve najljepše. Strpljenje, prekrasno, detaljno objašnjavanje... *Potpitanje o tome je li bilo dovoljno vremena za zapisivanje bilješki* Mislim za naše godine da je to jako bitno, jer nam se čini da to sve znaš, međutim, ovaj, kad (budeš) sam...onda je to tako. A iznad svega, tako strpljivo i fantastično. Neobično za mlade ljude.“

S7: „... pa znate šta, mislim da imate dobru mogućnost prilagodbe pacijentu.“

S8: „Jako ste bila ljubazna, jako ste bila jasna, jako ste bila.... Poticala ste me na ono da ja dođem do ... vi ste me poticali da to sve kažem što mi treba i da smo zajedno našli stvari koje su meni potrebne da bih se bolje služila s mobitelom, to mi je važno.“

S9: „Jesam. Ali prekratko radimo!“

3. Pitanje: Što smatrate da je bilo pozitivno u radu na radionici?

Sudionici su često na ovo pitanje odgovarali s „Sve!“, stoga je volonterka postavljala potpitanja u nastojanju da dobije detaljniji odgovor. Potpitanja su se odnosila na rad jedan na jedan, jesu li na radionici dobili odgovore na pitanja koja su ih najviše mučila, itd. Prema dobivenim odgovorima, može se zaključiti kako nema zamjerki u radu volonterke, no moramo uzeti u

obzir kako je ipak riječ o besplatnoj radionici u neformalnom okruženju, kako su sudionici mogli birati među ponuđenim terminima koji im najviše odgovaraju te je rad bio koncipiran jedan na jedan, radi čega je sva pažnja sva tri sata bila posvećena isključivo njima, stoga postoji šansa da su neke negativne misli koje su imali o radionici zadržali za sebe, gledajući sveukupnu sliku.

Izdvojeni odgovori:

S2: „Sve. Nemam ništa negativno, prema tome, sve smatram da je na dobar način prezentirano, imam dojam da sve šta mi (je) eventualno zaštekalo, mi je bilo objašnjeno na odgovarajući način ... ne znam ništa spojiti s negativnim...“.

S4: „Pa to što smo lijepo naučili sve ono kak treba.“

S5: „Pa pozitivno je bilo sam pristup, znaš, i, i, ona uzajamna, kak' bi' ti rekla... našle smo se zajedno. ... Ja sam se totalno tebi prepustila. Kužiš, postoje ljudi koji su toliko blokirani da ne možeš se opustiti, znaš. Recimo, kod tebe sam se jako opustila i vrlo mi je ugodno.“ Smatrate li da je povjerenje bitno? „Da, da! To je jako bitno. Jer ja smatram da ti to (poznavanje mogućnosti uređaja) jako dobro znaš.“

S6: „Pa baš se i ne kužim u tehnologiju pa ne mogu procijeniti vaše objašnjavanje, ali svidio mi se rad jedan na jedan.“

S7: „Pa ne znam šta, bilo je dobro, sve je bilo pozitivno.“ Što mislite o radu jedan na jedan* „To je u redu, mislim da je premalo tri sata, da je to... i možda bi po grupama bilo dobro malo razraditi ... svaku akciju da se možda s dvije tri rečenice potkrijepi, da čovjeku malo bliže bude.“

S9: „Pa što ipak naučiš ono po što si došao.“ Odgovara li vam rad jedan na jedan? „Da, da, puno bolje je nego grupa ... ali i srame se ljudi. Srame se. Srame se nekih stvari i onda ako ovaj (ne zna), odmah bu neko uskočio, pa će reći – to ide tak tak', i onda se ovaj ipak ... (uvrijedi/srami). Zato je bolje jedan na jedan“.

4. Pitanje: Što vam se u radu na radionici nije svidjelo?

Ovo je pitanje često bilo dopunjeno potpitanjima poput: „Mislite li da su 3 termina bila dovoljna?“ ili „Smatrate li da je 45 minuta po terminu dovoljno za jednu radionicu“, jer su sudionici mahom izostavljali bilo kakvu kritiku u vezi radionice. Čurin (2010) u svom radu s

osobama treće životne dobi kazuje kako je privatizacija odnosa s nastavnicima česta među tom populacijom, s čime se volonterka susrela gotovo sa svim sudionicima (izuzev sudionice 6), što opet dodatno može pojasniti nedostatak kritika na volonterkin rad i sveukupnu organizaciju rada na radionici.

Izdvojeni odgovori:

S2: *„Eh! To! Smatram da bi možda trebalo bit 5 termina, recimo. Tako je, da.“* (na pitanje o satu od 45 minuta odgovara:) *„Gledajte, ja... Mislim, bilo bi idealno i da je recimo sat vremena, ili ne znam... Ali hoću reći, nama je stvarno vrijeme brzo prolazilo, ali tehnički gledano ne želim biti sebična. Mislim ako nas je više, ako može više ljudi sudjelovati u tim terminima onda ću bit zadovoljna i s 45 minuta. Ako je moguće da to bude više vremenski, ali da isto tako nije sad to da se smanjuje jedan čovjek zbog nas troje, il' tak dalje, onda je to to. Mislim, smatram da trebamo biti zadovoljni da 'opće možemo nešto takvoga dobiti, jel'. Da nam se pruža mogućnost“.*

S4: *„Meni se sve svidjelo.“* Mislite li da su 3 radionice premalo? *„E to! Kad bi'mogla još koji put, to bi...“*

S6: *„Da, mislim da treba više termina. Pogotovo za mene jer sam totalni početnik.“*

S7: *„Pa u principu mislim da treba više vremena, makar smo mi radili i mimo predviđenog vremena...“*

S9: *„Što je prekratko. ... Treba biti više od tri sata! Pogotovo za starije ljude jer oni teže pamte.“*

S10: *„Pa, ne mogu reći... Radili ste kaj sam ja tražio.“*

5. Pitanje: Na koje bi se načine radionica mogla unaprijediti?

Ovo je pitanje nudilo sudionicima mogućnost da iskažu ideje i zamisli koje su im pale na pamet za vrijeme radionice o tome kako bi im bilo draže da je volonterka objašnjavala, bez da to izgleda kao „kritiziranje“, kao što bi to izgledalo u prethodnom pitanju. Zanimljivo je da su sudionici tek tada otvoreno rekli kritike o prostoru, izrekli ideje o mogućnosti rada u paru ili manjim grupama s osobama sličnog predznanja, itd. Sudionica 6 nije znala kako odgovoriti na ovo pitanje, ispričavajući se kako se ne razumije u tehnologiju pa nije mogla ni zamisliti drugačije načine objašnjavanja od onih koji su joj demonstrirani.

Izdvojeni odgovori:

S2: „Više termina, više volontera, a moguće je... a to mi je teško reći, moguće je da bi dobili više inspiracije da recimo se po dvoje radi. Sad, to je teško uskladiti znanja dvoje, naime, imati ideju kol'ko dvoje tih ljudi istovremeno zna, ali recimo ... možda su neke stvari koje ja znam da ne znam, ovaj sigurno ne znam, ali ne znam što, a recimo da je u varijanti još netko... E sad, možda bi bio potrebit neki prethodni, ono predsat ... gdje bi se eventualno možda vidjelo znanje, ali pitanje je kak' je to ostvarivo. Mislim, recimo dvoje ljudi sad, naravno ako je od to dvoje ljudi jedan koji dosta zna a drugi ne zna ništa je to problematično. Ali recimo dvoje ljudi ima mogućnost komunicirati međusobno, naravno sa mentorom, odnosno sa volonterom, da onda, ovaj, ja nešto naučim što recimo isto ne znam, ali, ovaj, nije mi 'opće palo na pamet da ne znam, u tom stilu. E sad, koliko bi to bilo tehnički izvedivo, ne znam na koncu. I na koncu, netko ne želi 'opće bit s nekim.“

S7: „Meni se činilo kad sam ovak' razmišljao da, rek'o, da je mogla se naći i boljeg prostora. Mislim da je mogla knjižnica naći i negdje mirnije.“

S9: „Da je više od 3 sata, jer je to malo ipak prekratko za onog 'ko tek počinje. ... Ipak, onoga, nešto mi više objasnite nego što mi unuci - nemaju vremena. Oni sve naprave kaj meni treba i vele samo stisneš.“

S10: „Pa to, kao prvo, više sati. Ali, meni je za početak ovo sasvim dovoljno.“

6. Pitanje: Osjećate li se sigurnije u korištenju mobitela nakon radionice?

Cilj radionice osposobiti je starije osobe da se slobodno koriste mobilnim uređajem kojeg posjeduju te da nauče izvoditi one radnje i operacije koje će im biti potrebne, uz dodatan cilj oslobađanja straha od rukovanja novom tehnologijom. Iz tog se razloga pokušalo saznati u kojoj su mjeri ti ciljevi postignuti, a u odgovorima saznajemo kako su stavovi različiti. Oni sudionici koji su imali veće predznanje i koji su upoznati s radom na drugim uređajima poput stolnog računala uglavnom su odgovarali pozitivno, dok su oni s većom odbojnosti prema tehnologiji i manjim iskustvom priznali kako se ili ne osjećaju sigurnije u korištenju mobitela, ili ne mogu procijeniti. Brojnost pozitivnih odgovora na ovo pitanje zasigurno bi se povećao kada bi sudionici umjesto tri, odradili više sati na radionici.

Izdvojeni odgovori:

S1: „Sigurno da da! Sada ću to i provjerit u samostalnom radu.“

S5: „Pa ne baš.“

S6: „Pa ne mogu baš procijeniti jer još nemam pametni telefon ali mi je ova radionica pokazala koje bih mogućnosti imala... kako bi ga mogla koristit' ak' ga nabavim.“

S7: „Puno! Kratkoročno. Pa dobro, meni je problem taj Parkinson, jer... zaboravim. Naročito one stvari koje se događaju u skoro vrijeme (*oštećeno je kratkotrajno pamćenje). “

S10: „Da, svakako.“

7.4. Interpretacija rezultata

Rezultati su obrađeni na temelju opažanja i bilješki volonterke te profiliranja i intervjua sudionika. Prvo istraživačko pitanje postavljeno u sklopu ovog istraživanja zanimalo je hoće li spretnost u korištenju uređajem razlikovati kod osoba ovisno o njihovoj vrsti zaposlenja kojeg su obavljali tijekom radnog staža. Osobe koje su u svojem radnom vijeku koristili računala i modernu tehnologiju (S2, S4, S9) došli su s većim predznanjem (S2, S9) o korištenju uređaja ili su bolje upamtili (S4) radnje koje su im prikazivane.

Istraživačko pitanje hoće li osobe s VSS brže upamtiti radnje koje im je volonter demonstrirao dobilo je uglavnom negativan odgovor. Sudionice S1, S2 i S3 koje imaju visoko obrazovanje su u sklopu svog posla koristile računalo (S2, S3) i imale određeno predznanje (S1 naučila je koristiti neke radnje na mobilnom uređaju jer joj ih je pokazao sin) na temelju kojeg su brže pamtile radnje, no drugi sudionici s visokim stupnjem obrazovanja (S7 – 73 god., S8 – 75 god., S10 – 80 god.) nisu pokazali iste rezultate. Možemo pretpostaviti kako će stupanj obrazovanja biti koristan samo u situacijama kada je pojedinac boljeg zdravlja i ukoliko nije prošlo previše vremena od umirovljenja. Pitanje se temeljilo na pretpostavci kako su sudionici imali radnu poziciju u kojoj su konstantno morali obnavljati svoja znanja i dalje se obrazovati, čime im je mozak zadržao plastičnost i prilagodljivost novim situacijama, no pretpostavka je kako su navedeni sudionici radi većeg broja godina od većine drugih sudionika i zdravstvenih problema izgubili nešto mentalnog kapaciteta.

Iduće istraživačko pitanje tražilo je odgovor na to hoće li vremenska duljina posjedovanja uređaja utjecati na spretnost korištenja, uz spoznaju da postoje pojedinci koji pametni uređaj posjeduju ali ga ne koriste. To je pitanje i odgovoreno. Naime, sudionici S3, S5, S7 i S10 svoje su uređaje držali u ladici ili ormaru, ugašene te ih je tek saznanje o postojanju radionice nagnalo da ih od tamo izvuku i probaju naučiti kako se koriste. Tako su se umjesto novih, pametnih telefona koristili starim uređajima s tipkama, a na radionicu su došli s minimalnim ili nikakvim znanjem o korištenju novog uređaja kojeg posjeduju.

Zadnje istraživačko pitanje zanimalo je hoće li na radionicu uglavnom dolaziti pojedinci koji nisu imali osobe koja će ih uputiti u korištenje uređaja te je odgovor jasno - da. Sedam od deset ispitanika živi samostalno i iako su neki od njih priznali kako su im djeca, unučad, prijatelji ili čak susjedi pomagali i pokazivali kako se koriste osnovne funkcije uređaja (S1, S2, S5, S7, S8, S9) te im upute nisu bile dovoljne kako bi u potpunosti savladali korištenje uređaja. Uz to, mnogi su se sudionici žalili kako im djeca i/ili unučad objašnjavaju prebrzo i kako nemaju strpljenja prilikom pokazivanja radnji, radi čega sudionici nisu uspjeli upamtiti radnje.

7.5. Rasprava

Iz tablice 1. navedenoj u prethodnom poglavlju vidimo kako se većina sudionika prijavila na radionicu jer žive sami, odnosno u kućanstvu nemaju osobu koja bi im mogla objasniti osnove korištenja uređaja kojeg posjeduju. Sudionici s kojima je volonterka radila raznovrsni su i po stručnoj spremi, privrženosti ili odbojnosti prema tehnologiji, kao i iskustvu s drugom vrstom moderne tehnologije, a neki od tih čimbenika očituju se i prilikom rukovanja s uređajima. Što se tiče samog rada, odmah je jasno kako je rad jedan na jedan zadovoljavajuć, uz prijedloge nekih sudionika (S2, S7) kako bi možda bilo zgodno načiniti trijade ili grupe sudionika sa sličnim predznanjem koji bi volonterki mogli postavljati pitanja, a drugi bi sudionici mogli saznati nešto novo za što nisu ni znali da je moguće učiniti na uređaju. U analiziranoj literaturi nisu se mogli pronaći primjeri rada sa starijim osobama jedan na jedan, već je uglavnom bila riječ o grupnom radu na radionicama učenja korištenja tableta ili računala, dok je jedino knjižnica Swan u Australiji (vidi Meyer, 2015) nudila korisnicima satove jedan na jedan ukoliko je to bilo potrebno, no prema izraženom zadovoljstvu sudionika radionice „Mala škola mobitela“, savjetuje se da rad na ovakvim radionicama ipak bude u jedan na jeda ili dijadama, kako bi retencija znanja u sudionika bila što veća. Isto tako, neki od sudionika smatraju kako bi bilo dobro unaprijed pripremiti uputstva o korištenju pojedinih aplikacija te ih kao uručke

podijeliti sudionicima i da bi prostor u kojem se provodi radionica trebao biti privatniji. Jasno je kako ovakva uputstva nije moguće napraviti za svaki uređaj, no postoje aplikacije poput *Google karti*, *Trgovine Play*, *WhatsApp-a*, *Vibera*, *Facebooka* i *Messengera* koje na svakom uređaju izgledaju isto ili barem vrlo slično, što ipak omogućava stvaranje kratkih uputstava sa slikama i tekstom koji će sudionicima biti podsjetnici kako poslati sliku preko *WhatsApp-a* ili *Vibera*, odnosno kako upisati adresu na *Google kartama* i pronaći željenu ulicu. Opet ćemo se osvrnuti na knjižnicu Swan koja je svoje radionice provodila u zasebnoj, odvojenoj prostoriji knjižnice, čime je osigurana privatnost sudionika. S obzirom kako većini sudionika radionice „Mala škola mobitela“ prostor odgovarao, možda bi valjalo prije početka radionice ponuditi sudionicima mogućnost biranja prostora u kojem žele raditi s voditeljem/volonterom. Također, valjalo bi ponuditi sudionicima veći broj termina (veći od 3), jer su mnogi priznali kako im to neće biti dovoljno za savladavanje korištenja mobilnog uređaja, odnosno nakon tri radionice neće se osjećati dovoljno sigurno u rukovanju njime, a u literaturi saznajemo kako je većina radionica u kojima su starije osobe podučavane kako koristiti novu tehnologiju provođene kroz nekoliko tjedana ili čak cijeli „semestar“, odnosno oko 3 mjeseca. Osim radionica korištenja mobilnog uređaja, knjižnica bi trebala razmotriti grupne radionice za starije u kojima bi se starijim osobama objasnila razlika između WiFi-ja i mobilnih podataka, jer je u radu na radionici volonterka uvidjela zbunjenost sudionika i nerazumijevanje razlike, a ukoliko bi sudionici prethodno sudjelovali na takvoj radionici, bilo bi im olakšano razumijevanje i praćenje rada na radionici rukovanja mobilnim uređajem.

Što se tiče osobe koja bi radionice provodila, odnosno radila s prijavljenim sudionicima, iznimno je bitno da bude ljubazna, strpljiva, dobronamjerna i ugodna, mora razumjeti kognitivna i motorička ograničenja starijih osoba i sve to uzeti u obzir prilikom rada s njima. Sudionike ne treba naglo prekidati ukoliko skrenu s teme kako bi prepričali dogodovštinu iz prošlosti, uvijek valja uzeti u obzir kako starije osobe često žive same te im nedostaje društva, stoga će radionice poput ove iskoristiti, osim za učenje, i za druženje, čavrljanje. U takvim prilikama pristojno je poslušati, i bezbolno se vratiti na temu u pravom trenutku, kako se sudionici ne bi uvrijedili. Bitno je omogućiti sudionicima da zapišu korake najbitnijih radnji naučenih na satu, ali i biti spreman zapisivati umjesto njih, ukoliko im držanje kemijske i pisanje predstavlja problem. Ovo podrazumijeva da voditelj/volonter treba imati spremne papire i pisaljke ukoliko sudionici na radionicu dođu bez njih. Bitno je i da se osoba zna snaći u neočekivanim situacijama, poput situacije u kojoj je sudionik došao na sat s potpuno zaključanim uređajem. Taj primjer pokazao je kako voditelj/volonter na radionici mora dublje

poznavati mogućnosti uređaja, kako ne bi bilo potrebe za posredstvom servisa za mobilne uređaje, makar to značilo kako će sat koji bi se iskoristio za učenje biti potrošen na njegovo osposobljavanje. No, s druge strane navedena situacija dovodi i do zaključka kako bi voditelj/volonter radionice ipak na prvom satu trebao imati popis osnovnih radnji koje mora obaviti na sudionikovom uređaju, odnosno provjeriti je li uređaj opremljen Gmail računom, koji na Android uređajima omogućava korištenje njegovog punog potencijala, ali i sprječava nastanak situacije u kojoj se zatekao sudionik 10. Isto tako, kod ovakve je neformalne radionice bitno ne držati se strogo određenog plana i programa, već poslušati sudionike i nastojati ispuniti njihove želje, kao na primjeru sa S8 koja se nadala kako će joj volonterka pomoći u preuzimanju željenog sjetvenog rasporeda i S4 koja je tražila pomoć oko preuzimanja željene aplikacije. Kako pametni telefoni imaju pristup internetu te ta funkcionalnost čini veliki dio njihove korisnosti i privlačnosti, voditelj/volonter radionice trebao bi biti upoznat s opasnostima koje na internetu vrebaju i pažljivo upozoriti sudionike što treba, a što ne treba činiti, na što treba paziti prilikom pretraživanja interneta ili prilikom komuniciranja na aplikacijama društvenih mreža. Bilo bi dobro i da voditelj/volonter ima unaprijed pripremljene bilješke o podacima kako provjeriti stanje računa ili paketa pomoću SMS poruke na svim mrežama koje nude svoje usluge u Hrvatskoj, kako bi na satu brže pronašao podatke o tome i prezentirao ih sudioniku.

Ukratko, bilo bi idealno kada bi voditelj/volonter na radionici osim pozitivnih karakternih osobina i poznavanja načina kako starije osobe uče, imao i naprednije znanje o vladanju mobilnim uređajima, ili barem treba poznavati mogućnosti koje uređaj ima, a detaljnije odgovore mora znati pronaći pomoću interneta. Osim kvalitetne informatičke pismenosti, važna je i informacijska pismenost kako bi se sudionike obrazovalo o pravilnom korištenju interneta i društvenih mreža, osposobljavajući sudionike da sami prepoznaju zloćudne poruke i ponašanja drugih sudionika interneta. Uz sve to, voditelj/volonter trebao bi znati načiniti ugodnu atmosferu, kvalitetno objasniti radnje koje sudionik želi naučiti ali i prepoznati radnje za koje sudionik niti ne zna da su moguće, a voditelj/volonter uviđa kako bi bile korisne. Za hrvatske knjižnice informatička i informacijska osposobljenost knjižničara koji će voditi takvu radionicu ne bi trebala biti problem, s obzirom da suvremeni knjižničari prolaze takvu obuku na svojim studijskim programima, no bilo bi dobro kada bi knjižničar uz to imao i nastavničku komponentu. U slučaju da je nema, valjalo bi ga pripremiti za rad sa starijima tako da prouči radove o podučavanju starijih, osobitosti u radu s njima (vidi rad Jasne Čurin, 2010), da bude

upoznat s njihovim ograničenjima i da bude svjestan kako je izrazito bitno voditi računa o njegovim individualnim potrebama.

8. Zaključak

Dvostruki teorijski dio ovog rada služi kao preduvjet za razumijevanje korisnosti knjižničnih programa za starije te razumijevanje mogućnosti starijih osoba u kontekstu obrazovanja i cjeloživotnog učenja. Radionica „Mala škola mobitela“ organizirana je radi slušanja i poštovanja potreba i želja starijih korisnika Gradske knjižnice Ante Kovačić koji su samostalno tražili pomoć u knjižnici koju prepoznaju kao sigurno mjesto u kojem se slobodno mogu obratiti osoblju ukoliko im je potrebna pomoć. Starenje stanovništva i koncept cjeloživotnog učenja osvijestilo je KGZ o važnosti programa za starije, a kako Gradska knjižnica Ante Kovačića u Zaprešiću već godinama sudjeluje u Programu 65 Plus, jasno je kako se na molbe svojih korisnika knjižnica nije mogla oglušiti. U vremenu kada su pametni uređaji starijima postali cjenovno dostupni i čime im se omogućilo uključivanje u svijet moderne tehnologije i trenutne komunikacije, važno je da knjižnice osiguraju programe kojima će im taj prijelaz učiniti što bezbolnijim. Autorica je na istraživanju na radionici aktivno sudjelovala kao volonterka, što je omogućilo dublje razumijevanje potreba sudionika, tako su proizašli zaključci kako je osim informacijske i informatičke pismenosti važno razumjeti potrebe i mogućnosti starijih, valja se ubaciti u njihovu kožu i zamisliti koje će funkcionalnosti uređaja njima biti najpotrebnije, sve to uz ohrabrivanje onih sudionika koji prema novoj tehnologiji osjećaju strah, ali i pauziranje satova kako bi sudionik ispričao anegdotu iz mladosti.

Važno je napomenuti kako će osim dobrog voditelja/volontera, knjižnica morati osigurati prikladan prostor i, ukoliko postoji ta mogućnost, unaprijed pripremiti materijale za pojedine aplikacije. Voditelju/volonteru posao će biti lakši i ukoliko prethodno sastavi popis kako se provjerava stanje računala i pakernih podataka, a neke će situacije biti olakšane ukoliko volonter ima pripremljene kemijske olovke čijim je vrhom moguće dodirivati zaslon osjetljiv na dodir. Ovo je istraživanje prikazalo kako će sudionici na neformalnim, obrazovnim, knjižničnim radionicama bili zadovoljni ukoliko se poštuju njihove želje te im se uz obrazovanje omogućiti i ispunjavanje društvenih potreba, ali isto tako predlaže na koje bi se načine rad na radionici, prostor i atmosfera mogli unaprijediti.

9. Literatura

1. ALA. (2008). Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & User Services Quarterly*. Volume 48, 2. Preuzeto 18.6.2019. s <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/viewFile/3692/4026>
2. ALA. (2010). Keys to engaging older adults at your library. Preuzeto 23.6.2019. s <http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/olos/toolkits/olderadults/olat.sequential.pdf>
3. Andrilović, V., et al. (1985). *Andragogija*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Antić, S. (2000) *Rječnik suvremenog obrazovanja*. Zagreb: Hrvatsko pedagoško-književni zbor.
5. Bavelas, J. B., Coates, L., & Johnson, T. (2000). Listeners as Co-Narrators. *Journal of Personality & Social Psychology*, 79(6), 941-952. doi: 10.1037//0022-3514.79.6.941
6. Bennett-Kapusniak, R. (2013). Older Adults and the Public Library: The Impact of the Boomer Generation. *Public Library Quarterly*, 32(3), 204-222. doi: 10.1080/01616846.2013.818814
7. Bon, M. (2012). Knjižnice : kulturni, informacijski, obrazovni, socijalni I komunikacijski centri / *Knjižnica : komunikacijsko I multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova* / 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica.
8. Bunić S. (2010). Projekt 65 plus Knjižnica grada Zagreba : aktivno uključivanje osoba treće životne dobi u kulturna i društvena zbivanja. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53(2), 15-25. Preuzeto 17.1.2019. s <https://hrcak.srce.hr/80981>
9. Chang, H.-T., Tsai, T.-H., Chang, Y.-C., Chang, Y.-M. (2014). Touch panel usability of elderly and children. *Computers in Human Behavior*, 37, 258–269. doi:10.1016/j.chb.2014.04.050
10. Cho, M., Kwon, S., Na, N., Suk, H., Lee, K. (2015). The Elders Preference for Skeuomorphism as App Icon Style. *Proceedings Of The 33Rd Annual ACM Conference Extended Abstracts On Human Factors In Computing Systems - CHI EA '15*. doi: 10.1145/2702613.2732887
11. Culén, A., & Bratteteig, T. (2013). Touch-Screens and Elderly users: A Perfect Match?. *ACHI 2013 : The Sixth International Conference On Advances In Computer-Human Interactions*, 460-465. Preuzeto 27.4.2019. s https://www.academia.edu/31499299/Touch-Screens_and_Elderly_users_A_Perfect_Match

12. Cutler, S., Hendricks, J. (2002). Gerontology. In *Encyclopedia of aging. Volume 2.* (1st ed., pp. 564-570). USA: Macmillan Reference USA.
13. Čurin, J. (2010). Specifičnosti poučavanja osoba treće životne dobi: podsjetnik za nastavnike. *Andragoški glasnik* 14(1), 73-80. Preuzeto 6.2.2019. s <https://hrcak.srce.hr/103685>
14. De Bovoar, S. 1986. *Starost*. I. Beograd: Beogradski izdavačko-grafički zavod.
15. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske. (2016). *Popis stanovništva, kućanstva i stanova 2011. Kućanstva i obitelji*. Preuzeto 13.5.2019. s https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/SI-1583.pdf
16. Ercegovac, S., Šolc, V., & Tuzlančić, I. (2019). Program za budućnost - deset godina projekta "65 plus" u Knjižnicama grada Zagreba. *Vjesnik Bibliotekara Hrvatske*, 61(2), 199-220. doi: 10.30754/vbh.61.2.700
17. Findsen, B., Formosa, M. (2011). *Lifelong Learning in Later Life. A Handbook on Older Adult Learning*. Rotterdam: Sense Publishers.
18. Fondevila Gascón, J., Carreras Alcalde, M., Seebach, S., i Pesqueira Zamora, M. (2015). How elders evaluate apps: A contribution to the study of smartphones and to the analysis of the usefulness and accessibility of ICTS for older adults. *Mobile Media & Communication*, 3(2), 250-266. doi: 10.1177/2050157914560185
19. Gerontogogija. (2019). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Preuzeto 6.4.2019. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=21813>
20. Gradska knjižnica. (2019). Mrežna stranica Knjižnica grada Zagreba. Preuzeto 27.6.2019. s <http://www.kgz.hr/hr/knjiznice/gradska-knjiznica/o-nama-262/iz-povijesti-tri-doma-gradske-knjiznice/263>
21. Grgin, T. (1997). *Edukacijska psihologija*. Jastrebarsko: „Naklada Slap“.
22. Gu, B., Yu, M. (2016). East Meets West on Flat Design: Convergence and Divergence in Chinese and American User Interface Design. *Technical Communication* 63(3):231-247. Preuzeto 3.7.2019. s <https://flatismad.com/publications/Gu-TechComm16.pdf>
23. Hong S. G., Trimi S., Kim D. W., (2016) Smartphone use and internet literacy of senior citizens, *Journal of Assistive Technologies* 10(1), 27-38. doi: 10.1108/JAT-03-2015-0006
24. Horvat, A. (2004). Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica? / *Slobodan pristup informacijama, 2. i 3. okrugli stol*, str. 101-106. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo.
25. Horvat, A. (2012). Knjižnice u službi svoje zajednice / *Knjižnica : komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice : zbornik radova* / 8. savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica.

26. Hoyer, J. W. (2002). Memory training. In *Encyclopedia of aging. Volume 3.* (1st ed., pp. 916-919). USA: Macmillan Reference USA.
27. Hughes, C. (2017). Rural Libraries Services for Older Adults: A Nationwide Survey. *Public Library Quarterly*, 36(1), 43-60. doi: 10.1080/01616846.2017.1275626
28. IFLA (2007). *Guidelines for library services to babies and toddlers*. Preuzeto 16.6.2019. s <https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-100>
29. IFLA. (1996). *Guidelines for Library Services for Young Adults (Revised)*. Preuzeto 16.6.2019. s <https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-services-for-young-adults--revised->
30. IFLA. (2009). Smjernice za knjižnične usluge za bolničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
31. Jedvaj, S., Štambuk, A., Rusac, S. (2014). Demografsko starenje stanovništva i skrb za starije osobe u Hrvatskoj. *Socijalne Teme : Časopis Za Pitanja Socijalnog Rada I Srodnih Znanosti*, Vol. 1.(No. 1.), 135-138. Preuzeto 16.5.2019. s <https://hrcak.srce.hr/177570>
32. Knežević, R. (2013). Information literacy and the role of the libraries in IT. *Romanian Review of Library & Information Science* 9(1):63-66. Preuzeto 19.6.2019. s https://www.researchgate.net/publication/329100097_Information_literacy_and_the_role_of_the_libraries_in_IT
33. Knjižnica. (2019) U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Preuzeto 10.6.2019. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=32130>
34. Knjižnice grada Zagreba. (1873). *Vodič kroz Knjižnice grada Zagreba*. Zagreb: Knjižnice grada Zagreba
35. Knjižnice grada Zagreba. (2011). *SF knjižnica za danas i sutra!* Preuzeto 27.6.2019. s https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/sf_knji_nica/3
36. Knjižnice grada Zagreba. (2013). *Strateški plan 2014. – 2020*. Preuzeto 28.6.2019. s https://issuu.com/knjinicegradzagreba/docs/strate_ki_plan_knji_nica_grada_z
37. Koludrović, M., Vučić, M. (2018). *Učimo cjeloživotno učiti i poučavati : priručnik za nastavnike u obrazovanju odraslih*. Zagreb: Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.
38. Koontz, C., Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Preuzeto 16.6.2019. s <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/43971>
39. Kujundžić, N. (1992). Gerontogogija – nova edukološka disciplina. *Istraživanja odgoja i obrazovanja*, 9, 123-134.

40. Lau, J. (2011). *Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju* : završna verzija, recenzirano 30. srpnja 2006. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo.
41. Lee, C., Coughlin, J. (2014). PERSPECTIVE: Older Adults' Adoption of Technology: An Integrated Approach to Identifying Determinants and Barriers. *Journal Of Product Innovation Management*, 32(5), 747-759. doi: 10.1111/jpim.12176
42. Maic, Ž. (2017). Razvoj andragoške znanosti. *Život i škola*, LXIII (2), 169-180. Preuzeto 6.2.2019. s <https://hrcak.srce.hr/195195>
43. McLeod, S. A. (2008) *Forgetting*. Preuzeto 13.5.2019. s <https://www.simplypsychology.org/forgetting.html>
44. Meyer, A. (2015). Technology classes for senior citizens: Creating an environment where senior citizens can develop technology skills to actively participate in a strong society. *IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa*. Preuzeto 3.7.2019. s <http://library.ifla.org/1176/>
45. Mohadis, H., Ali, N. (2014). A study of smartphone usage and barriers among the elderly. *2014 3Rd International Conference On User Science And Engineering (I-User)*, 109-114. doi: 10.1109/iuser.2014.7002686
46. Moody, H. R., Sasser, J. R. (2012). *Aging: concepts and controversies*. 7th ed. Los Angeles: Sage.
47. Muddiman, D., et al. (2000). Open to All? The Public Library and Social Exclusion. Volume One: Overview and Conclusions / *Library and Information Commission Research Report 84*. Preuzeto 23.6.2019. s <http://eprints.rclis.org/6283/1/lic084.pdf>
48. Pamćenje. (2019). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Preuzeto 18.3.2019. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=46352>
49. Pečjak, V. (2001). *Psihologija treće životne dobi*. Zagreb: Prosvjeta.
50. Purdie, N., Boulton-Lewis, G. (2003). The learning needs of older adults. *Educational Gerontology*, 29, 129-149. doi: 10.1080=03601270390157088
51. Rouse, M. (2016). *Mobile hotspot*. WhatIs.com. Preuzeto 13.5.2019. s <https://whatis.techtarget.com/definition/mobile-hotspot>
52. Severović, J. (2019). Privatna korespondencija, 4. srpnja, 2019.
53. Sherron, R. H., Lumsden, D. B. (1990). *Introduction to Educational Gerontology*. Third Edition. New York: Hemisphere Publ. Preuzeto 27.4.2019. s <https://bit.ly/2JwHYEC>
54. Sigrun-Heide, F. (2002). Motivation. In *Encyclopedia of aging. Volume 3*. (1st ed., pp. 953-955). USA: Macmillan Reference USA.

55. Smith, A. D. (2002). Memory. In *Encyclopedia of aging. Volume 3.* (1st ed., pp. 902-911). USA: Macmillan Reference USA.
56. Smolić-Krković, N. (1974). *Gerontologija : priručnik za socijalne radnike*. Zagreb: Savez društava socijalnih radnika Socijalističke republike Hrvatske.
57. Spiliotopoulos, K., Rigou, M., Sirmakessis, S. (2018). A Comparative Study of Skeuomorphic and Flat Design from a UX Perspective. *Multimodal Technologies and Interaction*, 2(31). doi: 10.3390/mti2020031
58. Starenje. (2019). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Preuzeto 14.3.2019. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=57840>
59. Stipčević, A. (2006). *Povijest knjige*. Zagreb: Matica hrvatska.
60. Stričević, Ivanka. Predgovor. (2010). *Smjernice za knjižnične usluge za multikulturalne zajednice s IFLA-inim Manifestom za multikulturalne knjižnicu*. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo.
61. Špan, M. (2000). *Obrazovanje starijih ljudi: tajna dugovječnosti*. Zagreb: Pučko otvoreno učilište.
62. UNESCO. (1994). *UNESCOv manifest za narodne knjižnice 1994*. Preuzeto 10.6.2019. s http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm
63. Wacharamanotham, C., et al. (2011). Evaluating Swabbing: a Touchscreen Input Method for Elderly Users with Tremor. *Proceedings Of The 2011 Annual Conference On Human Factors In Computing Systems - CHI '11*. doi: 10.1145/1978942.1979031
64. Witteveen, A. (2017) As baby boomers retire, libraries reinvent services to older adults. *Library journal* 6(1), 42-45. Preuzeto 2.2.2019. s <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=senior-partners-innovation>
65. Woodruff-Pak, D. S. (2002). Learning. In *Encyclopedia of aging. Volume 3.* (1st ed., pp. 771-773). USA: Macmillan Reference USA.
66. Zaboravljanje. (2019). U *Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje*. Preuzeto 13.5.2019. s <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=66631>

Popis slika

- Slika 1.** Razlika između skeuomorfnog dizajna (desno) i plosnatog dizajna (lijevo) na primjeru ikone za aplikaciju vremenske prognoze64
- Slika 2.** Primjeri metaforičnih i nemetaforičnih, kao i plosnatih i skeuomorfničkih ikona za ikonu imenika na pametnom uređaju66
- Slika 3.** Primjer prikaza okvira koji prikazuje posljednje korištene aplikacije86
- Slika 4.** Primjer zaslona s posebno raspoređenim ikonama kako bi se umanjila mogućnost pogreške pri odabiru.92
- Slika 5.** Primjer uređaja s osvijetljenom strelicom (desno) za vraćanje unatrag. Dodirom na taj dio površine uređaja, uključuje se LED-lampica koja osvijetli tipku i učini ju vidljivijom.93

Popis tablica

Tablica 1. Prikaz rezultata prvog dijela snimanog intervjua.....	103
---	-----

Prilozi

Prilog 1 – list za bilješke

Datum 1. sata:

Odrađene lekcije (zabilježiti kojeg želi naučiti samostalno a koje je predložio volonter):

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

BILJEŠKE:

SENZORNE SPOSOBNOSTI (sluh i vid)	
Glasnoća kojom govori voditeljica radionice je primjerena	1 2 3 4 5
S obzirom na tempo govora koji koristi voditeljica radionice, razumije iznesene informacije	1 2 3 4 5
Razlikuje boje na zaslonu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

INTELEKTUALNE SPOSOBNOSTI (kognitivno i psihomotoričko područje)	
Pamti iznesene informacije (činjenice)	1 2 3 4 5
Prepoznaje ikone na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizno i brzo imitira voditeljicu radionice	1 2 3 4 5
Operaciju izvodi uz pomoć voditeljice radionice	1 2 3 4 5
Precizno samostalno izvodi operaciju	1 2 3 4 5
Dodiruje pravu ikonu na zaslonu	1 2 3 4 5
Razlikuje kratki i dugi dodir na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizan je u tipkanju na tipkovnici	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

MOTIVACIJA	
Zainteresiran je za sadržaj koji se obrađuje	1 2 3 4 5
Sadržaj koji se obrađuje želi dodatno proširiti	1 2 3 4 5
Samostalno predlaže sadržaj koji ga interesira da se uvrsti u obradu	1 2 3 4 5
Na radionicu dolazi na vrijeme	1 2 3 4 5
Poштуje pravila sudjelovanja u radionici	1 2 3 4 5
Tijekom radionice marljivo prati nastavu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

Datum 2. sata:

Odrađene lekcije (zabilježiti kojeg želi naučiti samostalno a koje je predložio volonter):

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

BILJEŠKE:

SENZORNE SPOSOBNOSTI (sluh i vid)	
Glasnoća kojom govori voditeljica radionice je primjerena	1 2 3 4 5
S obzirom na tempo govora koji koristi voditeljica radionice, razumije iznesene informacije	1 2 3 4 5
Razlikuje boje na zaslonu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

INTELEKTUALNE SPOSOBNOSTI (kognitivno i psihomotoričko područje)	
Pamti iznesene informacije (činjenice)	1 2 3 4 5
Prepoznaje ikone na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizno i brzo imitira voditeljicu radionice	1 2 3 4 5
Operaciju izvodi uz pomoć voditeljice radionice	1 2 3 4 5
Precizno samostalno izvodi operaciju	1 2 3 4 5
Dodiruje pravu ikonu na zaslonu	1 2 3 4 5
Razlikuje kratki i dugi dodir na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizan je u tipkanju na tipkovnici	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

MOTIVACIJA	
Zainteresiran je za sadržaj koji se obrađuje	1 2 3 4 5
Sadržaj koji se obrađuje želi dodatno proširiti	1 2 3 4 5
Samostalno predlaže sadržaj koji ga interesira da se uvrsti u obradu	1 2 3 4 5
Na radionicu dolazi na vrijeme	1 2 3 4 5
Poštuje pravila sudjelovanja u radionici	1 2 3 4 5
Tijekom radionice marljivo prati nastavu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

Datum 3. sata:

Odrađene lekcije (zabilježiti kojeg želi naučiti samostalno a koje je predložio volonter):

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

BILJEŠKE:

SENZORNE SPOSOBNOSTI (sluh i vid)	
Glasnoća kojom govori voditeljica radionice je primjerena	1 2 3 4 5
S obzirom na tempo govora koji koristi voditeljica radionice, razumije iznesene informacije	1 2 3 4 5
Razlikuje boje na zaslonu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

INTELEKTUALNE SPOSOBNOSTI (kognitivno i psihomotoričko područje)	
Pamti iznesene informacije (činjenice)	1 2 3 4 5
Prepoznaje ikone na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizno i brzo imitira voditeljicu radionice	1 2 3 4 5
Operaciju izvodi uz pomoć voditeljice radionice	1 2 3 4 5
Precizno samostalno izvodi operaciju	1 2 3 4 5
Dodiruje pravu ikonu na zaslonu	1 2 3 4 5
Razlikuje kratki i dugi dodir na zaslonu	1 2 3 4 5
Precizan je u tipkanju na tipkovnici	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

MOTIVACIJA	
Zainteresiran je za sadržaj koji se obrađuje	1 2 3 4 5
Sadržaj koji se obrađuje želi dodatno proširiti	1 2 3 4 5
Samostalno predlaže sadržaj koji ga interesira da se uvrsti u obradu	1 2 3 4 5
Na radionicu dolazi na vrijeme	1 2 3 4 5
Poштуje pravila sudjelovanja u radionici	1 2 3 4 5
Tijekom radionice marljivo prati nastavu	1 2 3 4 5

1- potpuno netočno 2- netočno 3- ne mogu procijeniti 4- točno 5- potpuno točno

Prilog 2 – popis pitanja za prvi dio intervjua – profiliranje

Ime sudionika (za bilježenje podataka):

Uvodni dio: Reći tko ste, zašto provodite intervju, kako ćete koristiti njihove odgovore te im jamčite anonimnost prilikom prezentiranja rezultata.

Datum rođenja	
Zvanje (najviša završena škola)	
Zanimanje (što je osoba radila tijekom radnog vijeka)	
Kako se zove mjesto/grad u kojem živite?	
Koliki broj osoba broji Vaše kućanstvo?	
Koje sve hobije prakticirate u svoje slobodno vrijeme? (kod kuće ili u nekim organiziranim oblicima, npr. članstvo u udruzi)	
Otkada ste član KGZ-a?	
Koliko često posjećujete Knjižnicu A.K.?	minimalno jedanput tjedno; jedanput u dva tjedna, jedanput u tri tjedna, jedanput mjesečno itd.
Jeste li upoznati s aktivnostima koje nudi Knjižnica Ante Kovačića u Zaprešiću?	
Koje sve aktivnosti pohađate u knjižnici?	
Kako ste saznali za aktivnosti koje nudi Knjižnica A.K.?	

Prilog 3 – popis pitanja za drugi dio intervjua

Pitanja za intervju:

Vezano uz knjižnicu (povratna informacija knjižničarima o korisnosti radionice)

1. Kako ste saznali za radionicu?
2. Je li prostor u kojem se radionica provodila bio primjeren?
3. Biste li radionicu na kojoj su sudjelovali preporučili prijateljima?
4. Biste li došli sudjelovati na slične radionicama u knjižnici?

Vezano uz način rada na radionici (povratna informacija o prilagođavanju načina rada)

1. Kakva ste imali očekivanja od radionice i jesu li vam se očekivanja ispunila?
2. Jeste li zadovoljni načinom rada volontera?
3. Što smatrate da je bilo pozitivno u radu na radionici?
4. Što vam se u radu na radionici nije svidjelo?
5. Na koje bi se načine radionica mogla unaprijediti?
6. Osjećate li se sigurnije u korištenju mobitela nakon radionice?

Bilješke:

„Mala škola mobitela“ - studija slučaja u radu sa starijim osobama u programima narodnih knjižnica

Sažetak

Rad se sastoji od dvostrukog teorijskog dijela koje uključuje pozadinu važnosti i uloge narodnih knjižnica i usluga koje nude lokalnoj zajednici te teorijskog dijela o obrazovanju starijih odraslih, njihovim potrebama, ograničenjima i odnosa sa tehnologijom, kao i posebnostima u radu i podučavanju starijih. Treći dio rada prikazuje istraživanje provedeno u Gradskoj knjižnici Ante Kovačića u Zaprešiću na radionici čiji je cilj osposobiti starije korisnike knjižnice u korištenju mobilnog uređaja. Rezultati istraživanja ukazuju kako će osim naprednije informacijsko-informatičke pismenosti voditelj radionice morati imati predznanja o mogućnostima učenja starijih, kao i pozitivne osobne karakteristike poput strpljivosti, kreativnosti i razumijevanja. Uz to, savjetuje se da knjižnica nastoji unaprijed pripremiti materijale za radionicu te osigurati primjeren, privatniji prostor za one korisnike koji to žele.

Ključne riječi: usluge knjižnice za starije, Program 65 plus, gerontogogija, mobilni uređaj, neformalno podučavanje starijih

„Little School of Cell Phones“- a case study of working with the elderly in public library programs

Summary

The paper consists of a double theoretical part that includes a background on the importance and role of public libraries and the services they offer to the local community, and a theoretical part on older adults' education, their needs, limitations and relationships with technology, as well as particularities in the work and teaching of seniors. The third part of the paper presents a research conducted at the City Library of Ante Kovačić in Zaprešić at a workshop aimed at empowering older library users to use a mobile device. The results of the research indicate that in addition to advanced information-literacy skills, the workshop leader will need to have prior knowledge of the learning opportunities of the elderly, as well as positive personal characteristics such as patience, creativity and understanding. In addition, it is advised that the library endeavors to prepare workshop materials in advance and to provide adequate, more private space for the users who wish to do so.

Key words: library services for the elderly, Program 65 plus, educational gerontology, mobile phones, informal teaching for the elderly